

10.5 Over onze niet-financiële geconsolideerde staten

Governance

Ethiek

INDICATOR	Unit	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal gemelde klachten in verband met onethisch gedrag op de werkvloer	Aantal	47	44	50	53	117
Aantal aangegeven gevallen van corruptie en omkoping	Aantal	1	0	0	0	3
Bedrag wettelijke boetes en schikkingen van meer dan 10.000 USD in verband met inbreuken op de bescherming van gegevens, corruptie of milieuschade	euro	0	0	0	0	0

Klant- en burgerwaarde

Klanttevredenheid

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
klanttevredenheid - bpost Belgium	%	82	84	83	84,5	84
Totale aantal PUDO-punten (inclusief pakjesautomaten)	Aantal	2.088	2.303	2.500	2.760	3108
Totale aantal pakjesautomaten	Aantal	150	365	501	692	901

Sociale dialoog

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
Gemiddeld aantal stakingsdagen	stakingsdagen per 1.000 me-dewerkers	1,1	2,7	6,8	8,7	1,1
Aandeel eigen medewerkers die onder een cao vallen	%	76,1	75,3	75,9	76,8	76,4

Gemeenschapsengagement

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal donaties	1.000 euro	288.449	613.769	535.527	342.296	327.965

Sociale waarde

De gezondheid en veiligheid van onze mensen komen op de eerste plaats

INDICATOR	UNIT	BPOST BELGIUM					BPOSTGROUP ^o	
		2019	2020	2021	2022	2023	2022	2023
GEZONDHEID EN VEILIGHEID VAN EIGEN WERKNEMERS								
KPI - Ziekteverzuim van werknemers	%	7,96	8,36	8,33	9,51	9,09	N.v.t. - nieuwe meting	8,02
Absenteïsme van werknemers door verwondingen door het werk.	%	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	0,54	N.v.t. - nieuwe meting	0,07
KPI - Frequentiegraad van eigen werknemers	Ongevallen per 1 miljoen gewerkte uren	27,14	22,8	27,59	24,65	23,8	21,49	15,22
Ernstgraad van de dagen verlet van onze eigen werknemers	Dagen verlet per 1.000 gewerkte uren	0,84	0,93	0,89	0,77	0,7	0,58	0,31
Dagen verlet van onze eigen werknemers	Dagen	29.205	34.669	31.200	27.641	23.608	29.002	24.434,5
Beroepsongevallen van onze eigen werknemers	Aantal	949	848	1.054	890	788	1.120	946
Totale aantal werkgerelateerde dodelijke ongevallen eigen werknemers	Aantal	2	3	1	2	0	2	0
GEZONDHEID EN VEILIGHEID VAN UITZENDKRACHTEN								
Frequentiegraad van de verletdagen bij uitzendkrachten	Ongevallen per 1 miljoen gewerkte uren	17,4	18,6	21,0	15,3	28,6	15,4	16,7
Ernstgraad van de dagen verlet bij uitzendkrachten	Dagen verlet per 1.000 gewerkte uren	0,13	0,1	0,27	0,13	0,1	0,07	0,04
Dagen verlet bij uitzendkrachten	Dagen	245	283	478	289	276	502	547
Beroepsongevallen van uitzendkrachten	Aantal	32	49	38	35	64	101	179
Totale aantal werkgerelateerde dodelijke ongevallen uitzendkrachten	Aantal	0	0	0	0	0	0	0

- ¹ In 2023 hebben we voor de tweede keer de gezondheids- en veiligheidscijfers voor de hele bpostgroep op elkaar afgestemd. Ter referentie hebben we ook historische cijfers voor bpost België opgenomen.
- ² In 2023 rapporteerden we voor het eerst het absentiepercentage opgesplitst in (1) ziekte en (2) werkgerelateerde letsels afzonderlijk. In het verleden omvatte de definitie van absentie zowel het percentage ongeplande afwezigheden van eigen werknemers als gevolg van werkgerelateerde arbeidsongevallen als afwezigheden als gevolg van beroepsziekten.
- ³ In 2023 rapporteerden we voor het eerst het absentiepercentage opgesplitst in (1) ziekte en (2) werkgerelateerde letsels afzonderlijk. In het verleden omvatte de definitie van absentie zowel het percentage ongeplande afwezigheden van eigen werknemers als gevolg van werkgerelateerde arbeidsongevallen als afwezigheden als gevolg van beroepsziekten.

Een carrièremaker zijn voor onze werknemers

Personeelsverloop en nieuwe werknemers

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
KPI - Engagement Medewerkers ⁴	%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	39,5	41,1
VERLOOP WERKNEMERS						
Totaal verloop eigen werknemers	%	15,7	16,7	18,9	16,0	19,7
Verloop mannelijke eigen medewerkers	%	14,9	15,9	17,8	14,8	18,8
Verloop vrouwelijke eigen medewerkers	%	17,2	18,2	20,9	17,6	21,3
Vrijwillig verloop eigen medewerkers	%	4,5	11,5	10,4	10,0	11,7
NIEUWE MEDEWERKERS						
Totale aantal nieuwe werknemers	Personeels-bezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	4.319	6.967
Totale aantal nieuwe mannelijke werknemers	Personeels-bezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	2.608	4.163
Totale aantal nieuwe vrouwelijke werknemers	Personeels-bezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	1.651	2.744
Totale aantal nieuwe non-binaire werknemers (of nieuwe werknemers zonder gendervermelding)	Personeels-bezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	60	60
Totale aantal nieuwe werknemers ≤ 30 jaar oud	Personeels-bezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	1.964	3.463
Totaal eigen nieuwe werknemers in de leeftijdsgroep 31-50 jaar	Personeels-bezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	1.767	2.686
Totale aantal nieuwe werknemers in de leeftijdsgroep 50+	Personeels-bezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	587	817

Opleiding en ontwikkeling van de medewerkers

INDICATOR ⁽¹⁾	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023 ⁽²⁾
TOTAAL AANTAL OPLEIDINGSUREN						
KPI - Totale aantal opleidingsuren per VTE (medewerkers en uitzendkrachten)	Opleidingsuren per VTE	34,0	31,3	15,0	39,05	44,0
Totale aantal opleidingsuren eigen medewerkers	Opleidingsuren per VTE	26,3	18,2	28,2	25,0	31,3
Totale aantal opleidingsuren uitzendkrachten	Opleidingsuren per VTE	88,8	94,9	76,3	97,1	104,5

(1) Historische cijfers zijn bijgewerkt naar totaal aantal trainingsuren per VTE (gemiddeld).

(2) Totaal aantal trainingsuren per VTE (gemiddeld).

4 Voor historische gegevens over de betrokkenheid van medewerkers zijn er scores beschikbaar voor bpost België in het jaarverslag van 2021. In 2022 hebben we de "My Voice"-enquête voor het eerst afgestemd op de hele bpostgroep.

Diversiteit, kansengelijkheid en inclusie in de hele groep bevorderen

Diversiteit van werknemers

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
Totale aantal eigen medewerkers	Personeelsbezetting	33.986	36.087	35.688	34.087	33.864
Totale aantal mannelijke eigen medewerkers	Personeelsbezetting	21.845	23.317	23.228	22.215	21.898
Totale aantal vrouwelijke eigen medewerkers	Personeelsbezetting	12.141	12.770	12.460	11.763	11.854
Totale aantal eigen non-binaire medewerkers (of eigen medewerkers zonder gendervermelding)	Personeelsbezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	109	112
Totale aantal VTE's	VTE	30.885,9	32.685,2	32.258,7	30.722,9	30.646,5
Totale aantal mannelijke VTE's	VTE	20.262,9	21.549,2	21.384,3	20.344,6	19.927,1
Totale aantal vrouwelijke VTE's	VTE	10.627,5	11.136	10.873,4	10.269,8	10.607,5
Totaal non-binaire VTE's (of VTE's zonder gendervermelding)	VTE	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	108,5	112
DIVERSITEIT VAN WERKNEMERS						
KPI - Aandeel vrouwen in managementfuncties ⁵	%	37,8	40,8	38,5	37	38,3
Aandeel vrouwen op group executive-niveau 6	%	28,6	25	16,7	28,6	14,3
Aandeel van vrouwelijke werknemers (eigen werknemers)	%	35,7	35,4	34,9	34,5	35
PERSENEELSBEZETTING PER LEEFTIJDGROEP						
Totale aantal eigen medewerkers ≤ 30 jaar oud	Personeelsbezetting	6.587	7.963	7.468	6.447	6.465
Totale aantal eigen medewerkers binnen de leeftijdsgroep 31-50	Personeelsbezetting	16.223	15.776	15.521	15.118	15.014
Totale aantal eigen medewerkers binnen de leeftijdsgroep 50+	Personeelsbezetting	11.176	12.348	12.538	12.522	12.385
PERSENEELSBEZETTING PER TYPE CONTRACT						
Totale aantal eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	915	2.465	2.112	1.632	1.991
Totale aantal mannelijke eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	558	1.569	1.251	1.013	1.316
Totale aantal vrouwelijke eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	357	896	769	619	675
Totale aantal non-binaire werknemers (of werknemers zonder gendervermelding) met contract voor bepaalde duur	Personeelsbezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	0	0
Totale aantal eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur ⁶	Personeelsbezetting	33.070	33.622	33.670	32.456	32.082
Totale aantal mannelijke eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur	Personeelsbezetting	21.346	21.748	21.975	21.212	20.868
Totale aantal vrouwelijke eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur	Personeelsbezetting	11.725	11.874	1.689	11.135	11.102
Totale aantal non-binaire werknemers (of werknemers zonder gendervermelding) met contract voor onbepaalde duur ⁶	Personeelsbezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	109	112

5 De historische gegevens over vrouwen in het management en vrouwen op group executive-niveau zijn gecorrigeerd. In het verleden was het aandeel vrouwen op executive-niveau representatief voor het "topmanagement" op het niveau van elke dochteronderneming. Om verarring te voorkomen, is het executive-niveau nu gedefinieerd als het Executive Committee (ExCo), zoals aangegeven in onze leiderschapsgovernance.

6 Nieuwe metriek

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
PERSONEELSBEZETTING VOLTIJD/DEELTIJD						
Totale aantal eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	26.906	28.620	27.306	32.241	32.639
Totale aantal mannelijke eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	18.289	19.501	18.782	21.494	21.623
Totale aantal vrouwelijke eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	8.617	9.119	8.524	10.639	10.904
Totale aantal non-binaire werknemers (of werknemers zonder gen-dervermelding) met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	108	112
Totale aantal eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	7.080	7.465	8.382	1.848	1.560
Totale aantal mannelijke eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	3.603	3.816	4.434	719	614
Totale aantal vrouwelijke eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	3.477	3.649	3.948	1.128	946
Totale aantal non-binaire werknemers (of werknemers zonder gen-dervermelding) met deeltijdse arbeidsovereenkomst ⁹	Personeelsbezetting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	1	0

Milieuwaarde

De toeleveringsketen van e-commerce koolstofvrij maken

Koolstofvoetafdruk

	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023	TREND
SCOPE 1	t CO₂e	88996	84.835	95.083	90.143	78.043	↓
Brandstof wagenpark ⁷	t CO ₂ e	67.983	65.518	72.993	69.107	60.004	↓
Aardgas en stookolie	t CO ₂ e	20.986	19.289	22.065	21.020	18.025	↓
Olie voor generatoren	t CO ₂ e	28	28	26	16	14	↓
SCOPE 2	t CO₂e	30.266	32.554	32.837	28.620	27.904	↓
Elektriciteit (marktconform) ⁸	t CO ₂ e	29.794	32.054	32.384	28.348	27.840	↓
Stadsverwarming	t CO ₂ e	472	500	453	272	64	↓
SCOPE 1 EN 2	t CO₂e	119.262	117.389	127.921	118.763	105.947	↓
SCOPE 3	t CO₂e	322.562	337.222	349.322	307.002	285.570	↓
Wegverkeer door onderaannemers	t CO ₂ e	113440	128.772	118.902	89.663	78.710	↓
Zakenreizen	t CO ₂ e	1374	510	513	731	1.157	↑
Woon-werkverkeer medewerkers	t CO ₂ e	32.977	31.782	31.091	27.011	26.614	↓
Afval	t CO ₂ e	3.932	4.652	3.287	4.690	4.768	↑
Luchtvervoer door onderaannemers BE	t CO ₂ e	37.597	13.870	16.096	19.133	18.743	↓
Luchtvervoer door onderaannemers SUB	t CO ₂ e	34.733	40.176	39.039	42.029	38.684	↓
Brandstof- en energiegerelateerde activiteiten niet opgenomen in scope 1 of 2	t CO ₂ e	22.248	21.577	23.818	22.304	20.323	↓
Aangekochte goederen en diensten	t CO ₂ e	76.260	95.883	116.576	101.441	96.569	↓
TOTALE CO₂-UITSTOOT (SCOPE 1+2+3)	t CO₂e	441.824	454.611	477.243	425.765	391.517	↓

7 Er is een nieuwe emissiefactor gebruikt voor "Fuels - Diesel (Scope 1)" in 2023, volgens de aanbeveling van DNV Assurance. Voorheen werd de emissiefactor voor fossiele diesel gebruikt, terwijl diesel B7 wordt gebruikt in EU-landen met een iets lagere emissiefactor.

8 De marktgebaseerde methode weerspiegelt de keuzes van bpost op het vlak van elektriciteitsbevoorrading, zoals de aankoop van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen. Dit wordt in detail vastgelegd in contracten tussen bpost en zijn energieleveranciers.

Groen wagenpark

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
Aandeel van EURO 5- en EURO 6-norm	%	98	99	99	99	99
Gemiddeld brandstofverbruik van de bestelwagens	l/km	10	9	9	9	8
Gemiddeld brandstofverbruik van de vrachtwagens	l/km	27	24	27	28	31
Aandeel voertuigen met alternatieve brandstof voor last mile	%	31,6	30,5	32,9	33,4	36,1
KPI - Aandeel emissievrije last-mile levering ⁹	%	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	8,5	15,3	22
Totale aantal emissievrije ecozones ⁹	Aantal	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	1	9	14
Aandeel emissievrije nieuwe bedrijfsauto's ⁹	%	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	0	7	16,5

Groene gebouwen

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
Totale energieverbruik per medewerker	MWh/unit(s)	7,8	7,1	7,6	7,5	6,9
Totaal energieverbruik	kWh	268.028.666	256.789.292	272.431.809	257.321.218	232.066.226
Totaal verbruikte hernieuwbare/groene elektriciteit	kWh	74.322.490	72.856.827	68.026.619	65.519.865	58.473.110
Aandeel van hernieuwbare elektriciteit	%	49	46	41	43	41
Totale hoeveelheid verbruikte niet-hernieuwbare/grijze elektriciteit	kWh	77.991.882	86.773.932	97.268.650	87.871.048	86.235.526
Aandeel van niet-hernieuwbare elektriciteit	%	51	54	59	57	59
Totale hoeveelheid verbruikt aardgas	kWh	87.983.267	80.962.648	94.167.905	94.622.844	78.868.731
Totaal verbruik stookolie	kWh	24.593.356.84	9.026.551,05	10.225.193,00	7.561.488	7.069.106
Totale verbruik stadsverwarming	kWh	2.680.653	2.894.043	2.654.016	1.594.832	360.094
Totaal verbruikte stookolie voor generatoren	kWh	457.018	96.588	89.426	56.310	48.963
Aandeel van geproduceerde hernieuwbare elektriciteit	%	3	3	4	5	6
Totale geïnstalleerde hernieuwbare energiec capaciteit	kWp	4.830	6.610	7.451	8.238	9.038
Totale oppervlakte geïnstalleerde capaciteit zonne-elektriciteit	m ²	45.890	54.485	57.304	66.042	67.063
Totaal waterverbruik	m ³	357.125.206	323.027.674	280.556	229.238	192.387

⁹ Deze indicatoren zijn nieuwe metingen die enkel gelden voor bpost Belgium.

Afvalbeheer

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
Totale hoeveelheid voortgebracht afval	t	62.241	70.378	64.127	79.907	46.660
Totale hoeveelheid voortgebracht ongevaarlijk afval	t	62.127	70.248	64.055	78.181	44.465
Gerecycleerd afval	t	54.379	60.185	51.878	70.313	36.168
Aandeel gerecycleerd afval	%	87	86	81	88	78
Restafval verbrand energierecuperatie	t	3.246	2.644	7.938	2.886	2.927
Restafval verbrand zonder energierecuperatie of gestort	t	4.499	7.419	4.240	4.981	5.370
Totaal geproduceerd gevaarlijk afval	t	114	130	71	1.726	2.195

Koolstofcompensatie

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
Hoeveelheid brieven waarmee klanten hun koolstofemissies voor de post hebben gecompenseerd	Miljoen brieven	164	850	824	797	612
Totale compensatie koolstofemissies voor klanten	CO ₂ teq.	2.000	8.000	7.880	32.307	48.269

Duurzame inkoop¹⁰

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
Aandeel van belangrijke tier 1-leveranciers die onder de Gedragscode voor Leveranciers vallen	%	35	31	34	49	45
Aandeel van de aankopen besteed aan belangrijke tier 1-leveranciers bij wie Ecovadis een MVO-scherming uitvoerde	%	39	38	57	65	66
Aantal leveranciers met SBTi-goedgekeurde doelstellingen	%	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	15	17

Verpakkingen hergebruiken en recycleren in het kader van een circulaire economie

Gerecycleerde verpakking¹⁰

INDICATOR	UNIT	2019	2020	2021	2022	2023
KPI - Aandeel van % recycleerbare of herbruikbare verpakkingen	%	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	86,3	85,2
KPI - Aandeel gerecycleerde inhoud in verpakkingen	%	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	N.v.t. - nieuwe meting	80,9	81,9

¹⁰ Deze indicatoren zijn nieuwe metingen die enkel gelden voor bpost Belgium.