

## 4.4 Verantwoord businessgedrag en ethiek op de werkvloer handhaven

**Wij willen een betrouwbaar en ethisch verantwoord bedrijf zijn dat steunt op sterke waarden, verantwoordingsplicht en verantwoord businessgedrag die een weerspiegeling zijn van onze inzet voor onze werknemers, leveranciers, klanten, zakenpartners, aandeelhouders en de samenleving in het algemeen.**

bpostgroup streeft ernaar voortdurend te werken aan de verbetering van haar due diligence-processen en aan het verder vergroten van het bewustzijn inzake integriteit en ethisch gedrag binnen de hele groep, bijvoorbeeld via goede richtlijnen inzake communicatie, rechtstreekse communicatie met de werknemers en de opvolging van geregistreerde gevallen van onethisch gedrag op de werkvloer. Werknemers worden aangemoedigd vermoede inbreuken en andere bezorgdheden via verschillende kanalen te melden.

bpostgroup heeft zich in 2023 nog sterker ingezet om voor alle werknemers een veilige omgeving te creëren die hen stimuleert de zaken zelf in handen te nemen. Dit maakt deel uit van een bredere strategie in het kader waarvan ook de [Gedragscode](#), de [Speak up-policy](#), het [escalatiebeleid](#) en de [FAQ](#) over meldingen worden bijgewerkt en gerichte acties worden uitgerold om gevallen van onethisch gedrag aan te pakken en tegen te gaan. Deze maatregelen weerspiegelen de toewijding van bpostgroup om een werkomgeving aan te bieden waar ethische normen niet enkel worden nageleefd, maar ook een fundamenteel onderdeel zijn van de bedrijfscultuur.

### Prestatieoverzicht

INDICATOR	UNIT	2022	2023
Aantal geregistreerde gevallen van corruptie en omkoping	%	0	0
Totaal van wettelijke boetes en schikkingen van meer dan 10.000 EUR in verband met inbreuken op de bescherming van gegevens, corruptie of milieuschade	Aantal	0	0
Aantal geregistreerde klachten in verband met onethisch gedrag op de werkvloer	%	53	117

In 2023 werden bij bpostgroup geen gevallen van corruptie of omkoping geregistreerd en waren er geen wettelijke boetes of schikkingen van meer dan 10.000 EUR in verband met inbreuken op de bescherming van gegevens, corruptie of milieuschade.

De klachten die werden geregistreerd met betrekking tot onethisch gedrag op de werkplek hadden te maken met diverse problemen. 19 van de 80 klachten die in een van de entiteiten in de VS werden ingediend, gingen over hetzelfde probleem, en bovendien werden blijkbaar meerdere ingediend door dezelfde persoon. Alle klachten werden onderzocht, en wanneer nodig werden gepaste maatregelen, waaronder disciplinaire maatregelen, genomen. Heel wat klachten bleken echter ongegrond. De overblijvende klachten hadden te maken met discriminatie, ongepast gedrag en intimidatie. In alle gevallen werd onmiddellijk actie ondernomen om bezorgdheden te onderzoeken en te verhelpen, en problemen werden snel opgelost dankzij het solide due diligence-proces in de hele bpostgroup.

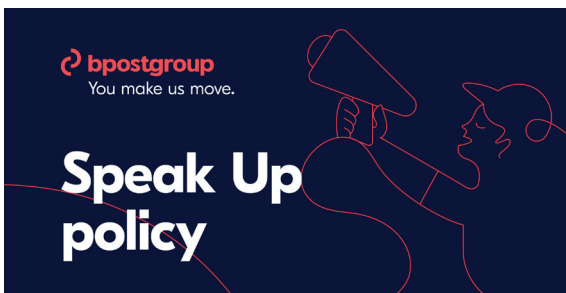
De lancering van het Speak Up-programma in april 2023, met een beveiligd kanaal waar mensen 24/7 vertrouwelijk of anoniem melding kunnen maken, is een grote stap voorwaarts, die werknemers de mogelijkheid biedt bezorgdheden uit te spreken zonder vrees voor vergelding. Dit initiatief ligt helemaal in de lijn van de voortgezette inspanningen van bpostgroup om een veilige, ondersteunende omgeving te creëren voor alle werknemers. Ook de bijwerking van de Gedragscode en het organiseren van e-trainingen in de hele groep dragen daartoe bij.

## Belangrijke initiatieven in 2023



### Opleidingsprogramma rond de Gedragscode

In 2023 volgde 90% van de bpostgroup-werknemers een opleiding (opgesteld door de afdelingen HR en Compliance) over de Gedragscode. Personeelsleden zonder werk-mailadres volgden een klassikale opleiding. Werknemers met werk-mailadres konden gebruik maken van een specifiek e-learningkanaal. De opleiding bestond uit verschillende onderdelen en benadrukte het belang van verantwoordelijk gedrag in de omgang met klanten en collega's.



### Speak Up-programma

In 2023 werd een Speak Up-programma gelanceerd, met een beveiligd kanaal waar mensen 24/7 melding kunnen maken (vertrouwelijk of anoniem). Alle bpostgroup-werknemers werden via brief en e-mail op de hoogte gebracht van de start van het programma, inclusief instructies voor het melden van incidenten. Dezelfde informatie werd ook verspreid via videowanden en posters in alle bedrijfsvestigingen.

## 4.5 De privacy en veiligheid van gegevens van onze klanten en werknemers waarborgen

**Door in alle operationele activiteiten wereldwijd de internationale gegevensbeschermingsnormen volledig toe te passen en in sommige gevallen zelfs te overtreffen, streven we ernaar de veiligheid van werknemers- en stakeholdergegevens te waarborgen.**

bpostgroup erkent dat alle informatie, of die nu eigendom is van bpost of in vertrouwen wordt beheerd voor zijn klanten en zakenpartners, en alle ICT-middelen gebruikt om die informatie op te slaan kritieke bedrijfsmiddelen zijn. Daarom verbindt bpostgroup zich ertoe de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid te waarborgen van alle vormen van informatie die gebruikt en bewaard wordt namens zijn personeelsleden, zakenpartners en klanten.

Bijgevolg worden er specifieke policy's, normen, richtlijnen en procedures opgesteld voor de opslag en de verwerking van informatie met het oog op een correcte en wettige bedrijfsvoering. Hierin komen alle informatiebeheeractiviteiten aan bod die een bedreiging of risico vormen voor de lopende activiteiten van bpost, om zo dat risico tot een minimum te beperken of er anderszins toe te komen dat het aanvaardbaar wordt geacht door het toepasselijke managementniveau.

Voorts werd een Roadmap voor Informatieveiligheid ontwikkeld, waarin de stappen en mijlpalen worden beschreven die nodig zijn om het gewenste informatieveiligheidsniveau te bereiken. De Roadmap dient als structuur voor continue verbetering en wordt minstens eenmaal per jaar herzien, om opkomende bedreigingen voor te blijven en erop toe te zien dat de veiligheidsstructuur van bpostgroup nog steeds solide is en het risico op veiligheidslekken miniem.