

# Hoe creëren we waarde voor onze stakeholders?

Onze snel veranderende wereld confronteert ons niet alleen met nieuwe uitdagingen, maar biedt ook opportuniteiten, die bpost met beide handen aangrijpt.

## Veranderingen in de postwereld

De snel veranderende eisen en gewoonten van de consumenten zorgen voor disruptieve trends in de postwereld.



### Digitalisering en e-substitutie

Steeds meer communicatie en dienstverlening van zowel bedrijven als consumenten verlopen online en de traditionele kernactiviteiten van postbedrijven verliezen heel snel terrein. Dat heeft de voorbije jaren voor een terugloop van het postvolume gezorgd en die zal de komende jaren blijven toenemen.



### E-commerce

Tegenwoordig gaat 10% van de retailverkoop wereldwijd over het internet, waarbij de afgelopen tien jaar elk jaar 20% groei werd geboekt. Dit leidde niet alleen tot een verdubbeling van het volume pakjes die door postbedrijven moeten worden afgeleverd, maar ook tot een aanzienlijk hardere concurrentiestrijd tussen pakjesbedrijven. Consumenten verwachten een snellere, flexibelere en goedkopere dienstverlening, met onder meer gratis leveringen, mogelijkheden om het pakje online te volgen en e-berichten.



### Schaarste aan talenten

Talent is het kostbaarste actief van een postbedrijf. Toch is de gemiddelde leeftijd van de medewerkers in de postsector volgens de IPC aan het stijgen: 37% van de personeelsleden is ouder dan 50, terwijl slechts 11% nog geen 30 jaar oud is. Intussen worden door de opkomst van nieuwe technologieën en de nieuwe activiteiten van de postbedrijven wel andere vaardigheden gezocht. Jonge mensen veranderen ook snel van werkgever, waardoor het moeilijker is geworden om getalenteerde jongeren met de juiste vaardigheden aan te werven en aan boord te houden.



### Klimaatverandering

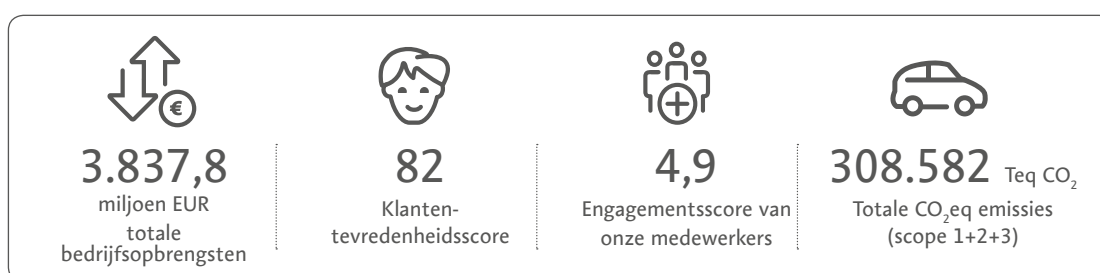
Ten gevolge van de door de mens geproduceerde broeikasgassen is het klimaat stilaan aan het veranderen, met alle risico's die daarmee gepaard gaan, zoals een toename van natuurrampen en gezondheidsproblemen. Daardoor en wegens het risico van stijgende prijzen voor brandstoffen en koolstofemissies, worden postbedrijven steeds meer onder druk gezet om efficiënter en milieuvriendelijker te gaan werken.



### Nieuwe technologieën

Autonome voertuigen, mobiele apps, geautomatiseerde sortering, robotica en artificiële intelligentie hebben intussen ook hun weg gevonden naar de postsector. Deze technologieën hebben ten doel om de gebruikers efficiënter te laten werken en om de 'last-mile delivery' vlotter en flexibeler te laten verlopen.

## KPI's gedeelde waarde



## Hoe reageren we daarop?

bpost wil daarbij drie strategische ambities waarmaken

### Mail & Retail

Postdiensten voor burgers en overheden blijven een kernonderdeel van onze dienstverlening en zal ook in de toekomst winst opleveren dankzij een beter aangepast distributiemodel.

### Parcels & Logistics Europe & Azië

Rendabele groei realiseren in pakjes in België en Nederland en in e-commerce logistiek in Europa.

### Parcels & Logistics Noord-Amerika

Radial optimaliseren en zo de investeringen op de beloftevolle e-commerce markt in Noord-Amerika doen renderen.

én zijn stakeholders respecteren

### Mensen

We geven om onze medewerkers en we engageren ons ten opzichte van hen.

### Planeet

We streven ernaar om onze impact op het milieu te verminderen.

### Nabijheid

We staan dicht bij de samenleving en haar opkomende behoeften.

## Onze impact op de samenleving en de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen

Door betaalbare en betrouwbare postdiensten te verlenen aan alle Belgische burgers - zowel in de stad als op het platteland,



dragen we bij tot het bouwen van veerkrachtige infrastructuur, het stimuleren van inclusieve en duurzame industrialisering en het aanmoedigen van innovatie.

Door onze diensten op het vlak van e-commerce logistiek op een duurzame manier te diversifiëren, te innoveren en uit te breiden,



dragen we bij tot het garanderen van duurzame consumptie- en productiepatronen.

Als een van de grootste werkgevers in België en met medewerkers overal ter wereld,



dragen we bij tot het stimuleren van langdurige, inclusieve en duurzame economische groei, volledige en productieve tewerkstelling en waardig werk voor iedereen.

Met ons engagement ten opzichte van het Akkoord van Parijs via onze 'Science Based CO<sub>2</sub> reduction Target',



dragen we bij tot dringende acties in de strijd tegen de klimaatverandering en haar gevolgen.

Door nauw samen te werken met leveranciers, klanten en gemeenschappen,



dragen we bij tot inclusieve, veilige, veerkrachtige en duurzame steden en menselijke nederzettingen.

## Stakeholders

Aandeelhouders en investeerders

Klanten

Medewerkers en vakbonden

Leveranciers

NGO's en partners

Overheden