

MVO-verslag

MVO-strategie: Mensen, Planeet, Nabijheid

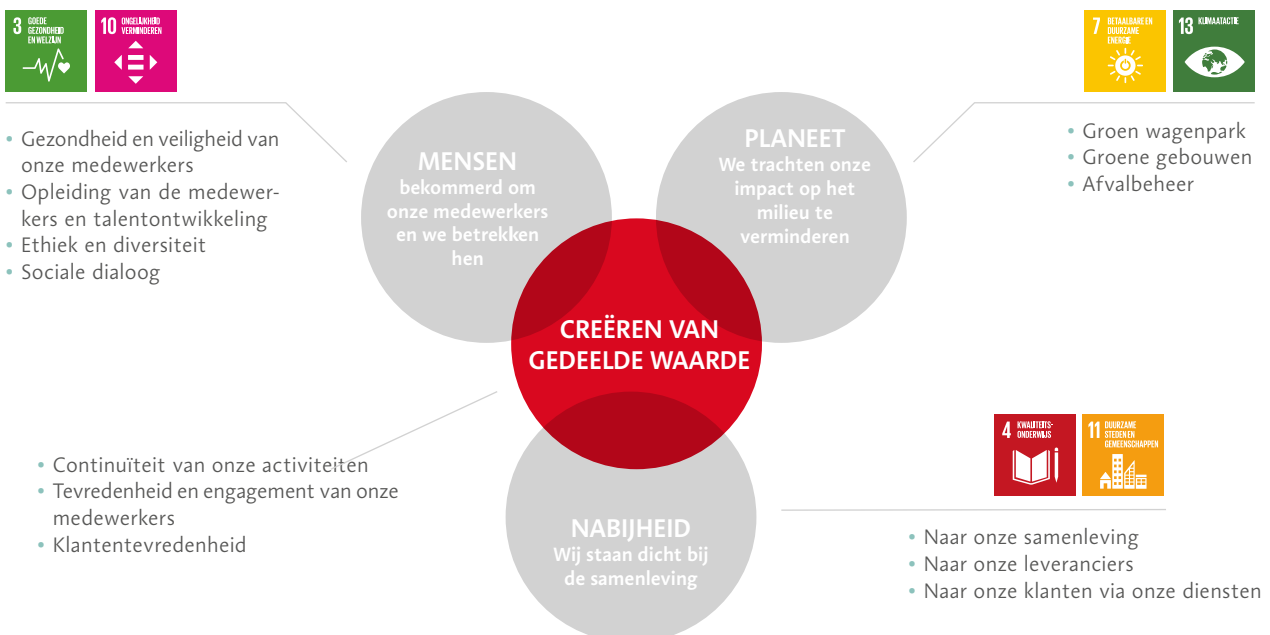
bpost heeft altijd een belangrijke rol gespeeld in de samenleving. Het is onze plicht om een voorbeeldrol te vervullen. Dat is de reden waarom we ernaar streven om onze bedrijfsprocessen en -cultuur te verduurzamen. Op die manier kunnen we een duurzame groei realiseren en zullen we door onze stakeholders (klanten, aandeelhouders, overheid, medewerkers, leveranciers, vakbonden, NGO's) als een maatschappelijk verantwoorde onderneming worden gezien. Het is voor ons ook belangrijk dat onze klanten weten dat hun brieven, pakjes en logistiek op een verantwoorde manier worden verwerkt. Een van de belangrijkste voorbeelden van het streven van bpost naar een duurzame groei is de duurzaamheidslening die het bedrijf eind 2017 nam. De intrestvoet die voor dit doorlopend krediet van 300 miljoen EUR wordt gehanteerd, verandert afhankelijk van de duurzaamheidsscore van bpost, die door een extern bedrijf wordt bepaald. Nooit eerder was in België zo'n lening toegekend. Dit initiatief vormde voor onze organisatie dan ook een extra stimulans nog meer belang te hechten aan duurzaamheid.

Samen met onze stakeholders voerden we een materialiteitsanalyse uit. Op basis daarvan we onze MVO-strategie uitwerkten die op de volgende drie pijlers rust:

- **Mensen (People):** we zijn bekommerd om onze medewerkers en engageren ons ten opzichte van hen.
- **Planeet (Planet):** we trachten onze impact op het milieu te verminderen.
- **Nabijheid (Proximity):** we staan dicht bij de samenleving en haar nieuwe behoeften.

Meer informatie over de methodologie die werd toegepast voor onze materialiteitsanalyse en de dialoog die we daarover voerden met onze stakeholders, vindt u op onze [website](#).

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



ONZE MVO-PRIORITEITEN (MATERIELE ASPECTEN)	BIJBEHORENDE RISICO'S EN OPPORTUNITEITEN	STRATEGISCHE KPI	DOEL	RESULTAAT 2019 T.O.V. DOEL	RESULTAAT 2019 T.O.V. EXTERNE OMGEVING
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 brengen. In dat verband kan een preventief welzijnsbeleid helpen om de stressniveaus en daardoor ook het absentie-isme te bestrijden.	Absenteïsmen	bpost België had voor 2019 als doel een daling met 5% t.o.v. het resultaat van 2018.	bpost België: 7,96%	Volgens een studie van Securex ¹ bedroeg het absentie-isme in België in 2018 gemiddeld 7%.
Opleiding van de medewerkers en talentontwikkeling	Goed opgeleide medewerkers blijken efficiënter en promoten engagement ten opzichte van het bedrijf, wat kan helpen om medewerkers te behouden.				
Ethiek en diversiteit	Het beleid op het vlak van ethiek en diversiteit heeft niet alleen een effect op de reputatie van bpost, maar ook op het engagement en het behoud van onze medewerkers.	Engagement van onze medewerkers	Minstens het Belgische benchmarkresultaat op het vlak van engagement evenaren (2018: 5,10).	Resultaten 2019: 4,91.	Het bedrijf Pulse voerde een studie uit over de periode van 2014-2017, waarin ze 81.000 medewerkers van 215 Belgische bedrijven om input vroegen. De totale score voor engagement werd dan gecorrigeerd met behulp van specifieke criteria (bv. soort werk, leeftijd) en een factor die door de KUL werd vastgelegd. Uit dat onderzoek blijkt dat de nationale benchmark voor het engagement van medewerkers 5,10 bedraagt.
Sociale dialoog	Een doeltreffende sociale dialoog helpt niet alleen mogelijke stakingen en de bijbehorende kosten te voorkomen, maar zorgt er ook voor dat medewerkers tevreden en geëngageerd blijven.				
Planeeet					
Groen wagenpark	Een groen wagenpark helpt ons om onze koolstofvoetafdruk te verkleinen en zorgt ook voor een positief imago van de onderneming. 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 zo goed mogelijk af te remmen.	CO ₂ voetafdruk scope 1, 2 en 3	<ul style="list-style-type: none"> - 20 % scope 1 en 2 broeikasgasemissies tegen 2030 in vergelijking met vertrekpunt 2017: 114.395 tCO₂-eq. - 20 % scope 3 broeikasgasemissies tegen 2030 van "Upstream Transportation and Distribution" in vergelijking met vertrekpunt 2017: 218.016 tCO₂-eq. 	Resultaten 2019: Emissies van scope 1 en 2 stegen met 4% en emissies van scope 3 daalden met 13 % vs. 2017, waardoor een totale daling van CO ₂ -emissies met 7% (scope 1, 2 en 3) kon worden genoteerd.	De IPC erkende bpost als behorend tot de top 3 van groenste operatoren. Elk jaar meet het Environmental Measurement and Monitoring System (EMMS) van de IPC de CO ₂ -emissies van twintig postbedrijven wereldwijd.
Groene gebouwen	Groene gebouwen maken energie gerelateerde kostenbesparingen mogelijk en verbeteren ook nog eens onze koolstofvoetafdruk.				
Afvalbeheer	Een degelijk afvalbeheer levert een positief imago op voor de onderneming en verbetert onze koolstofvoetafdruk van scope 3. Als zodanig kan afval ook inkomsten opleveren als grondstof voor nieuwe producten.				
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 het bedrijf.	Aantal donaties		306.000 EUR aan donaties	
Nabijheid tot onze leveranciers	Een duidelijk zicht op onze supply chain komt onze efficiëntie ten goede en helpt risico's op het vlak van de bevoorrading voorkomen (bv. financiële stabiliteit of bevoorradingszekerheid). Rekening houden met eisen op het vlak van duurzaamheid helpt ons ook om reputatierisico's in verband met onethisch gedrag of milieuschade te beperken.	Aandeel van belangrijke tier 1-leveranciers die onder onze Gedragscode vallen	100%	100%	Sinds 2018 valt 100% van de leveranciers van bpost België onder de gedragscode voor leveranciers (nu opgenomen in onze algemene voorwaarden voor al onze contracten). Ecovadis onderzocht in 2019 een aantal ondernemingen op het vlak van hun aankooppraktijken. Uit de resultaten van dat onderzoek bleek dat niet meer dan 45% van de ondernemingen 64% of meer van hun aankoopvolume besteedt aan leveranciers die een duurzaam aankoopbeleid kunnen voorleggen.
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 positionering op de markt te verbeteren.	Klantentevredenheid	Minstens het niveau van vorig jaar evenaren (2018 bpost België: 84).	bpost België: 82.	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 we de resultaten van zowel particuliere als professionele klanten in onze benadering. Daardoor is het moeilijk om onze resultaten met die van andere ondernemingen of benchmarks te vergelijken. De achteruitgang in 2019 is toe te schrijven aan een daling van de tevredenheid van bedrijfsklanten, de score voor residentiële klanten is redelijk stabiel.



Nieuw, volledig elektrische “Colibus”-voertuig voor een ergonomische pakjeslevering

20% minder CO₂-uitstoot door over te schakelen naar een elektrisch voertuigenpark



Belangrijkste MVO-verwezenlijkingen in 2019

bpost opent het milieuvriendelijkste distributiecentrum van België in Bergen

Op 15 februari 2019 werd het eerste groene distributiecentrum van bpost in Bergen officieel geopend. Dit optimaal geïsoleerde gebouw is uitgerust met zonnepanelen en de brieven en pakjes zullen in Bergen worden uitgereikt met elektrische voertuigen. Dankzij deze innovaties zijn de energieprestaties in het distributiecentrum van Bergen beduidend beter: het stroomverbruik daalde met 18% en het gasverbruik met 55% in vergelijking met het gemiddelde verbruik in de andere distributiecentra. bpost stelde zichzelf tot doel om de CO₂-uitstoot van zijn activiteiten tegen 2030 met minstens 20% te verminderen, waarbij minstens 50% van zijn wagenpark volledig elektrisch zal zijn.

Sinds 2007 heeft bpost zijn CO₂-uitstoot met bijna 40% verminderd. En de inspanningen van het bedrijf om zijn ecologische voetafdruk te verminderen, zijn niet onopgemerkt gebleven.

Dat gezegd zijnde, blijft bpost zich volledig bewust van de impact van de toenemende pakjesleveringen. Om op dezelfde milieuvriendelijke manier voort te werken en zijn positie als een van de duurzaamste logistiekbedrijven te behouden, heeft bpost nieuwe doelstellingen voor de CO₂-uitstoot vastgelegd, die tegen 2030 moeten worden gehaald.

20% MINDER CO₂-UITSTOOT DOOR OVER TE SCHAKELEN NAAR EEN ELEKTRISCH VOERTUIGENPARK

Als één van de voornaamste bedrijven in België wil bpost een pionier zijn op het vlak van milieubescherming

en stelde het zichzelf als doel om de CO₂ uitstoot van zijn activiteiten met minstens 20% te verminderen tegen 2030. Deze ambitie is in lijn met de klimaatdoelstellingen van het Klimaatakkoord van Parijs van 2015. Dit werd ook goedgekeurd door het “Science Based Target”-initiatief, dat bedrijven helpt om consistente doelstellingen vast te leggen op basis van het door het Akkoord van Parijs bepaalde traject.

Om daarin te slagen, zal bpost tegen 2030 50% van zijn dieselwagens vervangen door een elektrisch alternatief. In het “groene” distributiecentrum van Bergen werden al 20 nieuwe elektrische bestelwagens in dienst genomen voor de uitreiking van pakjes en brieven. Tegen 2022 zullen er in heel België ongeveer 600 nieuwe elektrische bestelwagens worden uitgerold, en tegen 2030 zullen dat er al meer dan 3.400 zijn.



8.000 m² zonnepanelen op het dak van het Antwerpse sorteercentrum

NIEUW, VOLLEDIG ELEKTRISCHE “COLIBUS”-VOERTUIG VOOR EEN ERGONOMISCHE PAKJESLEVERING

bpost heeft het grootste elektrische voertuigenpark van België en breidde het uit met de Colibus, een primeur voor de Belgische pakjesmarkt. De Colibus is een volledig elektrisch voertuig dat speciaal voor de pakjesmarkt werd ontworpen en dat middelgrote dieselbestelwagens zal vervangen in stedelijke gebieden. Het voertuig kan meer dan 100 pakjes vervoeren.

De nieuwe Colibus is niet alleen duidelijk gebruiksvriendelijker dan de bestaande bestelwagens. Hij is ook veiliger en ergonomischer in het gebruik, aangezien de chauffeur zowel kan uitstappen door de deur aan de linkerkant (zoals in een klassiek voertuig) als door een deur die naar de vrachtruimte leidt en vervolgens door een deur aan de rechterkant, dicht bij de grond. Dit is een verbetering vanuit ergonomisch oogpunt, aangezien de chauffeurs zich niet meer moeten

draaien bij het uitstappen, waardoor de fysieke belasting van hun lichaam wordt verminderd.

bpost is de eerste postoperator in Europa die de Colibus in dienst neemt, na een proefperiode van tien maanden.

8.000 m² zonnepanelen op het dak van het Antwerpse sorteercentrum

Op 12 februari 2019 werd de zonnepaneleninstallatie op het dak van het bpost-sorteercentrum in Antwerpen officieel geopend. Het is het vierde sorteercentrum dat op zonne-energie draait.

Er werden 3.700 fotovoltaïsche panelen, met een capaciteit van 1 MWh, geïnstalleerd. Met het nieuwe systeem in Antwerpen heeft bpost nu voor 33.000 m² aan zonnepanelen liggen op verschillende gebouwen in België, waardoor bpost duidelijk één van de toonaangevende producenten van zonne-energie is in België.

Tot nog toe installeerde bpost 12.460 fotovoltaïsche panelen op het dak van de sorteercentra van Gent, Luik, Charleroi en Antwerpen. De vier installaties hebben een totale capaciteit van 3,2 MW - dat is het equivalent van het jaarverbruik van ongeveer 900 gezinnen - en zouden moeten zorgen voor een verminderde CO₂-uitstoot van 1.200 ton per jaar.

3.700

fotovoltaïsche panelen, met een capaciteit van 1 MWh werden geïnstalleerd

Geconsolideerde MVO-rekeningen

Over onze geconsolideerde MVO-rekeningen

Dit MVO-verslag werd voorbereid in overeenstemming met de GRI Standards (Global Reporting Initiative) (kernoptie) en is gestructureerd op basis van onze materiële aspecten. De GRI Content Index is raadpleegbaar op onze [website](#).

Scope en grenzen

De informatie die waarop deze geconsolideerde MVO-jaarrekening is 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 2019 en alle activiteiten van bpost (en die van zijn dochterondernemingen), tenzij anders wordt vermeld.

In de geconsolideerde financiële rekeningen van bpost staat 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	PLANEET	MENSEN	NABIJHEID
bpost België (bpost N.V.)	100%	Ja	●	●	●
Radial	100%	Ja	●	●	●
Landmark Group	100%	Ja	●	●	●
DynaGroup (incl. Leen Menken)	100%	Ja	●	●	●
Ubiway (incl. Kariboo!)	100%	Ja	●	●	●
Speos	100%	Ja	●	●	●
Apple Express	100%	Ja	●	●	●
FDM	100%	Ja	●	●	●
Active Ants	63,6%	Ja	●	●	●
CityDepot	100,0%	Ja	◐	◐	◐
Euro-Sprinters	100,0%	Ja	●		
de Buren	51,0%	Niet van materieel belang op basis van FTE			
bpost Bank	50,0%	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 2019 werd overgenomen of verkocht, hebben de gegevens alleen betrekking op de periode voor/na de overname-/verkoopdatum. Dit is het geval voor de dochteronderneming CityDepot (activiteiten verkocht in november 2019).

Kwaliteit en betrouwbaarheid van de gegevens

De kwaliteit en de betrouwbaarheid van de milieugegevens in de geconsolideerde MVO-rekening wordt verzekerd door het departement Energie en Leefmilieu van bpost België, 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 MVO-rekening zijn opgenomen, worden in de meeste gevallen aan externe partijen gerapporteerd, zoals de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid.

In 2019 zetten we verdere stappen in onze interne rapporteringsprocessen met de bedoeling om de betrouwbaarheid van de gegevens die door onze dochterondernemingen ter beschikking worden gesteld, nog te verbeteren. Daartoe formaliseerden we de definities van onze indicatoren en startten we het proces om de MVO-rapportering op groepsniveau beter af te stemmen via één enkel online platform voor rapportering. Dientengevolge hebben we een aantal gepubliceerde gegevens geherformuleerd. Dit proces zal onder meer de kwaliteitscontroles van de gegevens vergemakkelijken.

Externe controle

DNV, een externe instelling, controleert de kwaliteit van de gegevens van bpost met betrekking tot de CO₂-emissies, in overeenstemming met de ISO 14064-normen. bpost ontving intussen van AIB Vinçotte ook al de ISO 14001-certificatie voor zijn strategische vestigingen in België. bpost is van plan om het gegevensrapporteringsproces en de gegevensrapporteringstool van zijn dochterondernemingen in de toekomst nog meer te formaliseren voordat ze het volledige MVO-verslag aan externe partijen ter verificatie voorlegt.

Meer informatie over onze MVO-governance en prijzen en partnerschappen is beschikbaar op onze [website](#).

Mensen

Bij bpost geloven we dat het van essentieel belang is om onze medewerkers warm te maken voor onze missie om een belangrijke rol in de dagelijkse levens van onze klanten te spelen. We stellen het ruime aanbod aan vaardigheden, competenties en onverzettelijke trouw van onze medewerkers ten opzichte van ons bedrijf op prijs.

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. Zo werd in 2018 de gedragscode van bpost herzien met de bedoeling om onze waarden binnen alle dochterondernemingen van bpost te stroomlijnen.

Door het engagement en het absenteïsme 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 met betrekking tot 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.

MENSEN – STRATEGISCHE KPI'S	EENHEID	BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Engagement van de medewerkers ¹	Score	4,90	n/b ¹	4,80	n/b ²	n/b ²	n/b ²	n/b ²
Absenteïsme ²	%	7,96	7,85	7,57	n/b ²	n/b ²	n/b ²	n/b ²

- 1 In 2018 werd er geen onderzoek naar het engagement gevoerd. Het onderzoek bij bpost België van 2019 werd uitgevoerd in Q1 2019.
- 2 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 niet op het niveau van de groep consolideren. 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 niet op het niveau van de groep consolideren.

Gezondheid en veiligheid van onze medewerkers

MENSEN - GEZONDHEID EN VEILIGHEID VAN ONZE MEDEWERKERS	EENHEID	BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
GEZONDHEID EN VEILIGHEID EIGEN MEDEWERKERS								
Arbeidsongevallen eigen medewerkers	Aantal	944	947 ³	918	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Verletdagen eigen medewerkers	Dagen	28.487	30.890	30.850	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Ernstgraad verletdagen eigen medewerkers	Verletdagen per 1.000 gewerkte uren	0,80	0,90	0,90	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Frequentiegraad verletdagen eigen medewerkers	Ongevallen per 1.000.000 gewerkte uren	27,06	27,48	26,83	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Absenteïsme eigen medewerkers	%	7,96	7,85	7,57	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Dodelijke ongevallen eigen medewerkers	Aantal	2	0	1	0	0	2	0
GEZONDHEID EN VEILIGHEID INTERIMS								
Arbeidsongevallen interim	Aantal	25	86	57	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Verletdagen interim	Dagen	227	294	365	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Ernstgraad verletdagen interim	Verletdagen per 1.000 gewerkte uren	0,11	0,14	0,19	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Frequentiegraad verletdagen interim	Ongevallen per 1.000.000 gewerkte uren	22,56	42,36	29,87	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Dodelijke ongevallen interim	Aantal	0	0	0	0	0	0	0
Gepresteerde uren door interim (feitelijk)	Gepresteerde uren	1.663.483	2.030.019	1.908.050	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
VERKEERSVEILIGHEID²								
Verkeersongevallen door de fout van de bestuurder van de entiteit per 100.000 km ²	%	3,32	3,44	3,63	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Verkeersongevallen met gedeelde schuld van de bestuurder van de entiteit van het totale aantal verkeersongevallen ²	%	76,00	75,00	77,00 ³	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Aantal dodelijk verkeersongevallen bestuurders/miljoen km (tijdens arbeidsuren) namens de entiteit ²	Aantal per miljoen gereden km	0,01	0	0,01 ³	0	0	n/b ¹	0

- 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 deze cijfers niet op het niveau van de groep consolideren.
- 2 De cijfers over de verkeersveiligheid hebben alleen betrekking op de entiteiten van bpost met een voertuigenpark voor leveringen: bpost N.V., DynaGroup, Euro-Sprinters en CityDepot.
- 3 Aanpassing van de gegevens op basis van de standaardisatie van de definitie.

De veiligheid en het welzijn van onze medewerkers zijn van essentieel belang voor de activiteiten van bpost. We voeren daarom een streng preventiebeleid om ongevallen op het werk en in het verkeer, 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 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 welzijnsbeleid 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 2019 werd bpost België bijvoorbeeld gecontroleerd op zijn processen voor arbeidsongevallen. Zowel de vakbonden als de werkgevers kunnen op basis van de Belgische federale wetgeving vragen om inspecties uit te voeren.

Wanneer we de toestand in onze dochterondernemingen bekijken, zien we dat de gezondheids- en veiligheidsprocessen bij Radial in overeenstemming zijn met de OHSA-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 aangetroffen, worden binnen de organisatie bekendgemaakt, samen met duidelijke maatregelen die in dit verband moeten worden getroffen. In 2013 werd een risicoanalyse uitgevoerd voor onze divisie 'Mail'. Aangezien het aantal pakjes toeneemt, voerden we in 2019 een update uit. Er is ook een werkveiligheids- en ergonomieanalyse gepland in al onze sorteercentra en een risicoanalyse voor incidenten waarbij voertuigen betrokken zijn.

We voerden meerdere succesvolle initiatieven in 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.

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.

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 opfrissen. In totaal zijn er vijftig vragen, die verschillen naargelang het seizoen. Tijdens de wintermaanden worden er bijvoorbeeld vragen gesteld voor de verkeersveiligheid, tijdens de zomermaanden over de noodzaak om voldoende water te drinken. We stellen ook vragen over gezond eten. De medewerker kan voor elk correct antwoord tien stempels verdienen. Het derde initiatief was een e-learningmodule over brandpreventie voor

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".

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

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. Na de opleiding legden de medewerkers een test af over de inhoud van de module.

Ook verkeersveiligheid is van essentieel belang voor ons. Het is onze bedoeling om geen verkeersongevallen meer te hebben. Sinds 2018 loopt er 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 (FRAC¹). De opleidingen zijn erop gericht om de kennis over het rijden en de rijvaardigheden te verbeteren, er worden drie verschillende niveaus aangeboden, afhankelijk van de kwalificaties van de deelnemers op dat moment.

We willen er ook voor zorgen dat onze medewerkers gezond blijven, en dat behelst zowel psychosociale als fysieke aspecten. Hiertoe biedt bpost zijn medewerkers toegang tot medische en gezondheidszorgdiensten buiten het werk (bv. bedrijfsartsen) en moedigt hen aan er gebruik van te maken. Ons Belgische 'gezondheidstoezichtstelsel' bestaat onder meer uit verplichte medische controles voor alle medewerkers van bpost: een medische check-up van een halfuur, alsook een cardiovasculaire en musculoskeletale screening, om de vijf jaar voor medewerkers jonger dan 45 en om de drie jaar voor 45-plussers. Medewerkers in sorteercentra worden ook aangeraden om elk jaar bij de dokter langs te gaan. In 2019 ondergingen 4.400 werknemers van bpost van 2.400 uitzendkrachten een medische check-up. Medewerkers van bpost kunnen tijdens de herfst ook op vrijwillige basis tegen de griep worden ingeënt. In 2019 maakten 2.600 medewerkers daar gebruik van.

Voor het psychosociale welzijn van onze medewerkers organiseren we een onderzoek om het niveau van hun engagement te meten en organiseren we een geïndividualiseerde 'balanstool', zodat medewerkers zelf hun persoonlijke stress- en motivatieniveau kunnen opvolgen. Op basis van de resultaten geven we tips en trucs op maat van de betrokken medewerker. 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 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 zeven dagen per week en 24 uur per dag 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. We meten ook de verschillende instellingen van de verlichtingssystemen en de luchtkwaliteit (inclusief de luchtvochtigheid) met de bedoeling om de werkomgeving te verbeteren.

Helaas zijn het absentiepercentage en de frequentiegraad bij onze medewerkers en uitzendkrachten toegenomen. Dit is vooral te wijten aan ons nieuwe sorteercentrum NBX, dat sinds 2018 volledig actief is. Het pakjessorteercentrum brengt nieuwe activiteiten met zich mee die een heel ander risicoprofiel inhouden dan onze huidige postactiviteiten. De cijfers zijn dan ook niet vergelijkbaar met voorgaande jaren. We streven er echter naar om de komende jaren aan deze aspecten te werken. We willen namelijk de frequentiegraad met 3% doen dalen ten opzichte van 2018.

Opleiding van de medewerkers en talentontwikkeling

MENSEN - OPLEIDING VAN DE MEDEWERKERS EN TALENTONTWIKKELING		BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Totaal aantal opleidingsuren eigen medewerkers	Opleidingsuren per VTE	20,45	21,52	20,89	43,78	12,42	25,90	19,26
Totaal aantal opleidingsuren interims	Opleidingsuren per VTE	48,06	n/b	n/b	82,11	n/b	75,58	n/b
FORMELE OPLEIDING								
Aantal formele opleidingsuren eigen medewerkers	Opleidingsuren per VTE	4,58	5,57	5,71	7,53	8,94	5,27	6,41
Aantal formele opleidingsuren interims	Opleidingsuren per VTE	26,45	28,67	n/b	81,93	n/b	70,96	n/b

INFORMELE OPLEIDING									
Aantal informele opleidingsuren eigen medewerkers	Opleidingsuren per VTE	15,87	15,95	15,18	36,25	3,48	20,63	12,84	
Aantal informele opleidingsuren interims	Opleidingsuren per VTE	22,61	n/b	n/b	n/b	n/b	n/b	n/b	n/b

De vaardigheden en de competenties van onze medewerkers ontwikkelen is iets wat we bij bpost zeer belangrijk vinden. We zijn ervan overtuigd dat opgeleide medewerkers efficiënter werken en zich nog meer engageren op werkvlak. Bij bpost hebben we onze eigen academie, waar we medewerkers opleidingsopportuniteiten bieden. 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 België (bv. jongere medewerkers).

Naast de taakspecifieke opleidingssessies kunnen alle medewerkers van bpost België opleidingen volgen op het vlak van communicatie, verkoop, talen en leiderschap. De Summer Academy bijvoorbeeld moedigt medewerkers aan om tijdens het rustige seizoen hun vaardigheden en welzijn te verbeteren. Daar doen ze extra kennis op over een hele reeks persoonlijke ontwikkelingsonderwerpen.

bpost België organiseert sinds 2011 ook het 'FutureMe'-programma. Dit tweejaarlijkse programma erkent de vaardigheden en de kennis die de medewerkers tijdens hun werk verwerven. Als zodanig krijgen ze de kans om een diploma hoger secundair onderwijs te behalen - voornamelijk via een leerprogramma op afstand.

Oudere Belgische medewerkers van bpost kunnen solliciteren bij andere organisaties via het cosourcingplatform Experience@work, een van de partners van bpost sinds vorig jaar. 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.

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 prestatieproces 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.

Daarnaast werven we constant nieuwe medewerkers aan. Onze sterke samenwerking met de VDAB en Forem in België helpt ons om rechtstreeks in contact te staan met ondernemingen die aan het herstructureren zijn en die extra medewerkers in dienst nemen.

Ethiek en diversiteit

MENSEN - ETHIEK EN DIVERSITEIT	EENHEID	BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Totaal aantal eigen medewerkers	Personeelsbezetting	26.282	25.770	25.460	7.704	8.060	33.986	33.830
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers	Personeelsbezetting	17.944	17.585	17.269	3.901	4.162 ¹	21.845	21.747 ¹
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers	Personeelsbezetting	8.338	8.185	8.191	3.803	3.898 ¹	12.141	12.083 ¹
Totaal aantal VTE	VTE	24.211	23.658	23.353	7.374	7.840 ¹	31.585	31.499 ¹
Totaal aantal mannelijke VTE	VTE	16.869	16.500	16.202	3.827	4.080 ¹	20.696	20.580 ¹
Totaal aantal vrouwelijke VTE	VTE	7.342	7.158	7.152	3.552	3.760 ¹	10.894	10.918
DIVERSITEIT EIGEN MEDEWERKERS (PERSENEELSBEZETTING)								
Aandeel vrouwelijke medewerkers (eigen medewerkers)	%	31,70	31,80	32,20	49,40	48,40 ¹	35,70	35,70 ¹
Aandeel vrouwen op executive niveau	%	25,00	0,00	0,00	26,42	14,29	26,67	13,04
Aandeel vrouwen op managementniveau (behalve executive niveau)	%	37,79	36,79	35,06	39,16	37,07 ¹	38,40	36,85 ¹
PERSENEELSBEZETTING PER TYPE OVEREENKOMST								
Totaal aantal eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	531	613	607	384	423 ¹	915	1.036 ¹
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	313	244	296	245	268 ¹	558	512 ¹
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met overeenkomst van bepaalde duur	Personeelsbezetting	218	369	311	139	155 ¹	357	524 ¹
Totaal aantal eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur	Personeelsbezetting	25.751	25.157	24.853	7.319	7.636 ¹	33.070	32.793 ¹
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur	Personeelsbezetting	17.631	17.341	16.973	3.715	3.892 ¹	21.346	21.233 ¹
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met overeenkomst van onbepaalde duur	Personeelsbezetting	8.120	7.816	7.880	3.605	3.744 ¹	11.725	11.560 ¹
PERSENEELSBEZETTING VOLTIJD/DEELTIJDS								
Totaal aantal eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	19.925	19.370	19.137	6.981	7.419 ¹	26.906	26.789 ¹
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	14.617	14.285	14.039	3.672	3.906 ¹	18.289	18.191 ¹
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met voltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	5.308	5.085	5.098	3.309	3.513 ¹	8.617	8.598 ¹
Totaal aantal eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	6.357	6.400	6.323	723	641 ¹	7.080	7.041 ¹
Totaal aantal mannelijke eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	3.327	3.300	3.230	276	253 ¹	3.603	3.553 ¹
Totaal aantal vrouwelijke eigen medewerkers met deeltijdse arbeidsovereenkomst	Personeelsbezetting	3.030	3.100	3.093	447	388 ¹	3.477	3.488 ¹
PERSENEELSBEZETTING PER LEEFTIJDGROEP								
Totaal aantal eigen medewerkers ≤ 30 jaar oud	Personeelsbezetting	4.839	4.497	4.205	1.748	1.901 ¹	6.587	6.398 ¹
Totaal aantal eigen medewerkers binnen de leeftijdsgroep 31-50	Personeelsbezetting	12.593	12.601	12.717	3.630	3.924 ¹	16.223	16.525 ¹
Totaal aantal eigen medewerkers binnen de leeftijdsgroep 50+	Personeelsbezetting	8.850	8.672	8.538	2.326	2.235 ¹	11.176	10.907 ¹
PERSENEELSVEROLOP								
Verloop eigen medewerkers	%	10,91	10,49	10,94 ¹	33,98	40,92 ¹	16,27	17,94 ¹
Verloop mannelijke eigen medewerkers	%	11,08	10,43	11,14 ¹	34,53	39,94 ¹	15,42	16,29 ¹
Verloop vrouwelijke eigen medewerkers	%	10,53	10,63	10,51 ¹	33,40	41,99 ¹	17,80	20,88 ¹
Vrijwillig verloop eigen medewerkers	%	5,93	5,75	5,82	19,65	24,00 ¹	9,12	10,21 ¹

ETHIEK

Aantal aangegeven klachten in verband met onethisch gedrag op de werkvloer	Aantal	10	10	11	37	40	47	50
Aantal aangegeven gevallen van corruptie en omkoping	Aantal	0	0	0	1	0	1	0
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	0	0

1 Aanpassing van de gegevens op basis van de standaardisatie van de definitie.

DIVERSITEIT EN INCLUSIVITEIT

Bij bpost willen we mensen met verschillende achtergronden, culturen, vooruitzichten en ervaringen in dienst nemen en houden door een cultuur van samenwerken op de werkplek te creëren en te ondersteunen. We zijn ervan overtuigd dat diversiteit bijdraagt tot een beter contact met onze klanten en onze medewerkers, tot het binnenhalen van de beste talenten in alle categorieën van de bevolking en tot onze wens om flexibeler te zijn.

Bij het opstellen van ons diversiteitsbeleid (terug te vinden op de [website](#) van bpost) baseerden we ons op die overtuigingen. Dit beleid dient als leidraad om een cultuur tot stand te brengen waarin diversiteit en inclusie dagelijkse praktijk zijn en werd vertaald naar verschillende policy's en programma's.

Om onze aanwervingskanalen uit te breiden, vormden we partnerschappen met onder meer de VDAB, WannaWork, Diversicom, Emino, UNIA en Allyens. Deze organisaties richten zich specifiek op inclusie op de arbeidsmarkt op basis van de vaardigheden van mensen en bevorderen daarbij diversiteit op het werk. Een mooi voorbeeld op dat vlak was ons partnerschap met de VDAB in België, waarbij sedert 2018 27 mensen met gezondheidsproblemen opnieuw op de arbeidsmarkt geïntegreerd werden. Via dit project leidden we deze mensen op als vrachtwagenchauffeurs bij bpost, waardoor we ze helpen om opnieuw voltijds of deeltijds te beginnen werken.

Sedert 2017 ontwierpen en evalueerden we een diversiteitsportal voor peoplemanagers. Op de portal komen onze peoplemanagers meer te weten over aspecten in verband met diversiteit en inclusie, het toepasselijke kader en de rol die zij daarbij moeten spelen. Ze krijgen er ook de kans om opleidingen te volgen.

Sinds 2017 hebben we een specifiek cultureel uitwisselingsprogramma, [leading@bpost](#), dat bedoeld is om bij leidinggevenden bij bpost een evenwichtige leadershipstijl in te voeren. Zo is het programma onder meer gebaseerd op nieuwsgierigheid en een open geest ten opzichte van anderen en hun denkwijzen.

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 en werd zelfs bekroond met de 'Coup de Coeur 2018'-prijs door de jury van PostEurop.

In 2019 werd er een Diversiteits- en Inclusieproject (analyse, opleiding en verankering) opgestart om:

1. te zorgen voor een duidelijk kader op bedrijfsniveau en op lokaal niveau met specifieke richtlijnen;
2. te zorgen voor werkbare tool om de managers te ondersteunen;
3. diversiteit zichtbaar en bespreekbaar te maken.

Dit project zal in 2020 verder worden opgeschaald op verschillende andere sites. Daarnaast hebben we op bedrijfsniveau en op lokaal niveau een groep van diversiteitsambassadeurs opgericht wiens taak erin bestaat om een klankbord te vormen, om diversiteit te bevorderen en discriminatie te voorkomen.

Ook de Raad van Bestuur en het Group Executive Committee moeten hun rol spelen in verband met diversiteit. Dat doen ze door workshops te organiseren rond aspecten van diversiteit en inclusie en de Raad van Bestuur bekijkt elk jaar of de diversiteit in de groep erop is vooruitgegaan. 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 ons duidelijke profiel in de samenleving en de rol die we daarin 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 onderneming mogen we dat niet beletten. Als beursgenoteerd bedrijf zorgen we ook voor een maximale transparantie op het vlak van governance en het besluitvormingsproces, in overeenstemming met de hoogste normen op dat vlak.

We hanteren een nultolerantiebeleid met betrekking tot schendingen van de mensenrechten of de anti-corruptiewetgeving, helemaal in overeenstemming met de universele beginselen van de mensenrechten en de conventies van de IAO (Internationale Arbeidsorganisatie). Met dit beleid wil bpost de negatieve bijwerking 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. Als een medewerker getuige is van een geval van wangedrag, kan hij/zij dit melden via onze Speak-Up-lijn (de contactinformatie is in onze gedragscode opgenomen). De Speak-Uplijn is verbonden met een vertrouwenspersoon, die 24 uur per dag beschikbaar is om elke vraag of elk signaal van onze medewerkers te beantwoorden.

In 2019 beslisten we om diversiteit en bedrijfsethiek naar voren te schuiven en daarom gingen we over tot een diepgaande structurele herwerking en herziening van onze gedragscode, zodat onze nieuwe constructie op groepsniveau zou functioneren. Onze nieuwe gedragscode werd in februari 2019 voor de volledige groep geïntroduceerd. Daarin worden de normen, waarden en minimale gedragsnormen uiteengezet die we van al onze medewerkers, aannemers en consultants op elk niveau en in gelijk welke onderneming van de bpost groep wereldwijd verwachten. In de gedragscode wordt ook uitleg gegeven over de geschikte maatregelen die moeten worden getroffen als die normen en waarden niet worden gerespecteerd. In Q1 2020 zal er ook een herziene versie van de “Diversiteits- en Inclusiebrochure” van bpost op groepsniveau worden voorgesteld.

Sociale dialoog

MENSEN - SOCIALE DIALOOG	EENHEID	BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Gemiddeld aantal stakingsdagen	Stakingsdagen per 1.000 medewerkers	1,40	2,60	1,55	0	0	1,06	1,98 ¹
Aandeel eigen medewerkers die onder een cao vallen	%	95	96	n/b	11	5	76	74

¹ Aanpassing van de gegevens op basis van de standaardisatie van de definitie.

bpost levert heel wat inspanningen om het welzijn en goede werkomstandigheden voor al zijn medewerkers te bevorderen en besteedt daarom ook de nodige aandacht aan 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. In België zijn 95% van onze medewerkers en 11% van de medewerkers in onze dochtervennootschappen beschermd door een collectieve arbeidsovereenkomst (cao).

Aangezien bpost een autonome onderneming is met de Belgische overheid als grootste aandeelhouder, voorzien zijn statuten uitdrukkelijk een structuur en processen op verschillende niveaus om efficiënte onderhandelingen, raadpleging en informatie te vergemakkelijken. Om een constructieve dialoog en relaties met de vakbonden te onderhouden, beschikt bpost België over een eigen Paritair Comité en verschillende andere fora. Bovendien werden twee hogere directeurs benoemd, waarmee de betrokkenheid van ons management bij de sociale dialoog wordt aangetoond. 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.

De nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst van bpost België geldt voor de periode 2019-2020. Via deze overeenkomst werden maatregelen getroffen om de koopkracht van onze medewerkers door middel van verbeterde financiële voorwaarden te verbeteren. Bovendien zal de toegenomen werkdruk worden opgevangen door de aanwerving van extra medewerkers voor op het terrein (1.000 VTE), extra vrije dagen en de verbetering van onze aanwervingskanalen. Hiervoor zullen we raadplegingscomités in het leven roepen die de opdracht krijgen om bestaande en potentiële toekomstige kwesties aan te pakken. De laatste pijler van de overeenkomst betreft het veiligstellen van onze toekomst, bv. door het behoud van de werkgelegenheid. Die overeenkomst brengt elk jaar ongeveer 20 miljoen EUR kosten voor bpost België met zich mee.

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.

Met zijn CO₂-voetafdruk als maatstaf beheert en stuurt bpost zijn ecologische pijler, 'Planeet'. In 2018 legden we een ambitieuze doelstelling vast voor de groep: het is de bedoeling om de emissies van broeikasgassen ten gevolge van onze activiteiten tegen 2030 met 20% te verlagen in vergelijking met de niveaus van 2017. Het 'Science Based Targets'-initiatief keurde intussen deze doelstelling al goed. Deze organisatie streeft ernaar om ambities van bedrijven in verband met de klimaatverandering te bevorderen door hen te helpen om doelstellingen vast te leggen die in lijn liggen met een wereldwijde temperatuurdaling van 2°C. Om deze ecologische voetafdruk te verkleinen, richten we ons vooral op onze gebouwen, ons voertuigenpark en ons afval.

In 2019 bleef de CO₂-voetafdruk voor scope 1, 2 en 3 voor bpost stabiel ten opzichte van 2018 en daalde hij met 7% ten opzichte van 2017.

		2019	2018	2017 (AANGEPAST) ¹	TREND
	EENHEID	BPOST GROEP			
SCOPE 1	t CO₂ eq	88.996	87.848	82.826	
Aardgas en stookolie	t CO ₂ eq	20.986	22.442	21.786	↘
Post 'wagenpark' diesel en benzine (incl. servicevoertuigen en offset)	t CO ₂ eq	60.340	57.266	53.193	↗
Brandstof bedrijfswagens	t CO ₂ eq	7.642	8.117	7.847	↘
Olie voor generatoren	t CO ₂ eq	28	23	n/d	↗
SCOPE 2 (NETTO)	t CO₂ eq	30.266	28.619	31.569	
Elektriciteit (op de markt gebaseerd) ²	t CO ₂ eq	29.794	28.156	30.938	↗
Stadsverwarming	t CO ₂ eq	472	463	631	↗
Scope 1 en 2	t CO₂ eq	119.262	116.467	114.395	↗
SCOPE 3	t CO₂ eq	189.320	192.390	218.016	
Woon-werkverkeer medewerkers	t CO ₂ eq	32.977	34.147	36.320	↘
Zakenreizen	t CO ₂ eq	1.374	1.349	1.844	↗
Wegverkeer door onderaannemers	t CO ₂ eq	113.440	111.939	117.699	↗
Luchtvervoer door onderaannemers ³	t CO ₂ eq	37.597	38.944	55.459	↘
Afval	t CO ₂ eq	3.932	6.011	6.694	↘
TOTALE CO₂ EMISSIES (SCOPE 1+2+3)	t CO₂ eq	308.582	308.856	332.411	↘

- 1 De aangepaste CO₂-voetafdruk voor 2017 is gebaseerd op 100% rekeningen voor de activiteitsgegevens van Radial (in vergelijking tot 16,7% in 2017) en gebruikt de feitelijke verbruikscijfers van 2017 voor elektriciteit (in plaats van een schatting). Bovendien werden de gegevens van Ubiway over zijn bedrijfswagens met terugwerkende kracht toegevoegd.
- 2 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.
- 3 Cijfers over uitbesteed luchtvervoer werden hierbij niet in rekening gebracht

Groen wagenpark

PLANEET - GROEN WAGENPARK ¹	EENHEID	BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Delen van voertuigen met alternatieve brandstof (fietsen, e-bikes, e-trikes en elektrische bestelwagens) voor de 'last-mile'	%	33,00	33,00	35,00 ²	8,00	13,00	n/b	33,00
Aandeel van EURO 5- en EURO 6-norm	%	98,00	96,00	86,00 ²	16,00	100,00	-	-
Gemiddeld brandstofverbruik van de bestelwagens	Liter per 100 km	9,7	9,4	9,3	-	13,6	9,9	9,5
Gemiddeld brandstofverbruik van de vrachtwagens	Liter per 100 km	26,6	26,4	26,5	-	-	26,6	26,4

- 1 De cijfers over het groene wagenpark hebben alleen betrekking op de entiteiten van bpost met een voertuigenpark voor leveringen: bpost N.V., DynaGroup, Euro-Sprinters en CityDepot (voor 11 maanden activiteit).
- 2 Aanpassing van de gegevens op basis van de standaardisatie van de definitie.

Een uitgebreid en solide wagenpark is een van de belangrijkste activa voor een postbedrijf en logistieke onderneming. bpost heeft dan ook een van de grootste post- en pakjesleveringsvoertuigenparken van België. Dit wagenpark levert wel een grote bijdrage wat betreft de CO₂-emissies en de luchtkwaliteit. Sinds bpost de beslissing nam om een voortrekkersrol te spelen op het vlak van de duurzaamheid, treffen we verschillende maatregelen om de impact van onze wagenparken zoveel mogelijk te beperken.

In de eerste plaats transformeren we ons wagenpark door te opteren voor voertuigen met een beperkte of zonder koolstofvoetafdruk, zoals (elektrische) fietsen, driewielers voor leveringen en elektrische bestelwagens. Dit jaar startten we ook een proefproject op in Bergen, waar we ons eerste postcentrum met elektrische bestelwagens openden, met twintig nieuwe elektrische bestelwagens voor de verdeling van post en pakjes. Maar dit is slechts het begin en bpost koestert hoge ambities op dat vlak. Tegen 2022 willen we 600 nieuwe elektrische bestelwagens van bpost in België laten rondrijden en tegen 2030 zou de helft van onze voertuigen voor de 'last-mile' elektrisch moeten zijn (wat overeenstemt met ongeveer 3.400 voertuigen). In de tweede plaats - en in lijn met onze ambitie om ons model nog meer aan te passen aan de verwachtingen en het gedrag van onze klanten - introduceerden we de 'non-prior'-zegels. Op die manier kunnen we de postvolumes op een meer efficiënte manier bundelen en daardoor de leveringsplanning efficiënter en milieuvriendelijker maken. Ten derde bevorderen we met behulp van Data Loggers een ecologische rijstijl bij onze eigen bestuurders en de bestuurders van onze onderaannemers. Ten slotte moedigen we onze medewerkers aan om voor het woon-werkverkeer milieuvriendelijker oplossingen toe te passen. We ondersteunen daarbij op een structurele manier alternatieve manieren om hen naar het werk te laten komen (bv. carpooling of promotie van elektrische fietsen) en/of bieden we hen de kans om flexibel te werken.

Groene gebouwen

PLANEET - GROENE GEBOUWEN	EENHEID	BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
ENERGIEVERBRUIK								
Totaal energieverbruik per medewerker	kWh/ personeelsbezetting	4,92	5,37	5,58	16,15	17,25	7,47	8,20
Totaal energieverbruik	kWh	129.388.488	138.382.365	142.055.757	124.404.895	138.997.379	253.793.383	277.379.744
Totale hoeveelheid verbruikte hernieuwbare elektriciteit	kWh	64.235.857	67.728.515	65.862.630	10.086.633	10.548.597	74.322.490	78.277.112
Aandeel van hernieuwbare elektriciteit	%	94	95	94 ¹	12	11	49	46
Totale hoeveelheid verbruikte niet-hernieuwbare/grijze elektriciteit	kWh	3.543.804	3.840.338	4.029.115	74.448.078	86.272.565	77.991.882	90.112.903
Aandeel van niet-hernieuwbare elektriciteit	%	5	5	6	88	89	51	54
Totale hoeveelheid verbruikt aardgas	KWh	49.605.667	54.194.732	56.892.060	38.377.600	40.614.887	87.983.267	94.809.619
Totaal verbruik stookolie	KWh	9.250.382	10.110.389	12.049.785	1.457.108	1.512.050	10.707.490	11.622.439
Totaal verbruik stadsverwarming	KWh	2.680.653	2.470.491	3.183.941	0	0	2.680.653	2.470.491
Overige (stookolie, diesel)	KWh	72.124	37.900	38.225	35.476	49.281	107.600	87.181

ELEKTRICITEITSPRODUCTIE								
Aandeel van geproduceerde hernieuwbare elektriciteit	%	7,00	5,00	5,00	0,17	9,09	6,00	5,00
Totale hoeveelheid geïnstalleerde capaciteit voor hernieuwbare elektriciteit	MWp	4,83	4,83	3,42	0,10	0,05	4,93	4,88
Totale oppervlakte geïnstalleerde capaciteit zonne-energie	m ²	31.503	31.503	22.133 ¹	14.387	354	45.890	31.857
WATERVERBRUIK								
Totaal waterverbruik	m ³	149.075	144.017	n/b	356.976.131	n/b	n/b	n/b

1 Aanpassing van de gegevens op basis van de standaardisatie van de definitie.

bpost investeert ook in oplossingen om de ecologische impact van al zijn activiteiten, gebouwen en voorzieningen - die allemaal elektriciteit, gas en water verbruiken - zoveel mogelijk te beperken. Wat elektriciteit betreft, investeert bpost zwaar in hernieuwbare elektriciteit. Bijna 100% van de elektriciteit die in België wordt verbruikt, is hernieuwbaar. Daarnaast produceren we zelf 7% van de elektriciteit die we verbruiken. Daarom, en ter ondersteuning van onze 'Science Based Reduction Target', hebben we in 2019 ongeveer 8.000 m² fotovoltaïsche zonnepanelen geïnstalleerd in ons sorteercentrum Antwerpen X. Het is onze ambitie om het aandeel niet-hernieuwbare elektriciteitsverbruik van onze dochterondernemingen nog meer te compenseren.

Bovendien levert bpost heel wat inspanningen om zijn energieverbruik te drukken door de energie-efficiëntie van onze activiteiten en onze voorzieningen te verbeteren. We investeren in "relighting" en energie-efficiëntere verwarmingsprojecten, zowel in België als in het buitenland. Voorbeelden daarvan zijn omschakelingen naar ledverlichting, het upgraden van verwarmings- en ventilatiesystemen en de installatie van sensoren en timers voor een efficiënter gebruik van verlichting en verwarming.

Zo opende bpost België in Bergen en in de streek van Verviers twee bijzonder geavanceerde low-energy gebouwen. Ook het nieuwe sorteercentrum X in Brussel (NBX) is volledig met ledverlichting uitgerust. Dit heeft een enorme impact, aangezien dit centrum veruit het grootste sorteercentrum is in België, met een oppervlakte van meer dan 70.000 m² - het equivalent van 14 voetbalvelden. Bovendien werken de retailwinkels van Ubiway uitsluitend met hernieuwbare energie en wordt de volledige verlichting aan led of hogedrukverlichtingssysteem toevertrouwd. Het hoofdkantoor van Ubiway heeft een BREEAM-certificaat in gebruik.

Afvalbeheer

→ PLANEET - AFVALBEHEER	EENHEID	BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
		2019	2018	2017	2019	2018 ²	2019	2018 ²
Totale hoeveelheid voortgebracht afval	Ton	7.317	8.111	7.373 ¹	54.890	78.900	62.207	87.011
Totale hoeveelheid voortgebracht ongevaarlijk afval	Ton	7.260	8.067	7.367	54.867	78.842	62.127	86.909
Totale hoeveelheid gerecycleerd afval	Ton	4.539	5.288	4.692	49.843	69.447	54.382	74.735
Aandeel gerecycleerd afval	%	63	65	64	91	88	88	86
Totale hoeveelheid restafval dat werd verbrand met het oog op energierecuperatie	Ton	2.721	2.778	2.675 ¹	525	588	3.245	3.366
Totale hoeveelheid restafval dat werd verbrand zonder energierecuperatie of dat werd gestort	Ton	0	0	0	4.499	8.808	4.499	8.808
Totale hoeveelheid gevaarlijk afval	Ton	57	44	6	57	58	114	102

1 Aanpassing van de gegevens op basis van de standaardisatie van de definitie.

2 Voor de dochteronderneming Ubiway werden de 2018 cijfers voor afvalbeheer aangepast, wat op zijn beurt de cijfers van bpost groep beïnvloedt.

bpost is zich bewust van de rijkdommen die we gebruiken en het afval dat we voortbrengen 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, papieren drinkbepers, 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.

Nabijheid

bpost is aan het transformeren tot een internationale logistieke onderneming, maar dat belet haar niet om ook in de toekomst veel belang te hechten 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 ze ons in staat stellen om snel in te spelen 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 zoveel mogelijk MVO in hun bedrijfspraktijken te integreren. En onze klanten kunnen op ons rekenen om hen diensten te verlenen die hen in hun dagelijkse leven van nut zijn.

NABIJHEID – STRATEGISCHE KPI'S	EENHEID	BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Totaal donaties	1.000 euro	254	349	371	52	41	306	390
Aandeel van belangrijke tier 1 leveranciers gedekt door de gedragscode voor leveranciers	%	100	100	90	n/b	n/b	n/b	n/b
Klantentevredenheid ¹	Score	82	84	86	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹

¹ De klantentevredenheidsmethodologie die bpost België 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.

Nabijheid tot de samenleving

NABIJHEID - NABIJHEID TOT DE SAMENLEVING	EENHEID	BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
		2017	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Totaal donaties	1.000 euro	371	349	254	41	52	390	306

bpost werkt niet geïsoleerd, maar is actief binnen een samenleving. Die samenleving bestaat uit meerdere gemeenschappen, die 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 onze herkomst niet te vergeten, ondersteunen we tegenwoordig een aantal maatschappelijke en biodiversiteitsprojecten in België.

BPOST FONDS VOOR ALFABETISERING

In 1997 werd het bpost Fonds voor Alfabetisering boven de doopvont gehouden met de bedoeling om de alfabetisering te verbeteren door nieuwe alfabetiseringsprojecten van meerdere organisaties te ondersteunen. Het bpost Fonds voor Alfabetisering, dat door de Koning Boudewijnstichting wordt beheerd, kreeg in 2009 een extra duw in de rug toen we voor de eerste keer een deel van de inkomsten uit de verkoop van kerstpostzegels doneerden. Sindsdien heeft het Fonds ongeveer 1,5 miljoen euro ontvangen. In 2019 ontving het 45 000 euro subsidies.

ARTSEN ZONDER GRENZEN

Als steeds internationaler opererende organisatie wil bpost ook plaatselijke gemeenschappen in het buitenland helpen. Sinds 2017 werken we samen met Artsen Zonder Grenzen, een organisatie die medische ondersteuning biedt aan plaatselijke gemeenschappen in nood. Naast het feit dat we beiden organisaties zijn die onze wereldwijde operaties en activiteiten vanuit onze hoofdkantoren in Brussel coördineren, hebben we ook gemeenschappelijke waarden op het vlak van nabijheid, neutraliteit en inclusiviteit. In 2019 doneerden we 80.000 EUR aan Artsen Zonder Grenzen.

TIENDE EDITIE VAN STAR4U

Star4U is een initiatief van bpost om medewerkers aan te moedigen om zich op vrijwillige basis in te zetten voor maatschappelijke, culturele of milieuprojecten die nauw aansluiten bij de waarden van bpost. Die projecten worden gekozen door een panel van medewerkers van bpost en deskundigen van buiten het bedrijf. In 2019 werden op die manier 101 projecten ondersteund voor een totale waarde van 79.000 EUR.

WELOVEBXL

In 2019 schonk bpost 35.000 EUR aan de in Molenbeek gevestigde organisatie WeLoveBXL. Die organisatie biedt kansen aan talentvolle jongeren. Door een diverse, dynamische en positieve door de gemeenschap gedragen omgeving te creëren probeert deze organisatie jongeren te motiveren, te inspireren en te stimuleren in hun persoonlijke ontwikkelingsproces. WeLoveBXL biedt daarvoor een fysieke locatie waar hun doelgroep zowel vrijetijdsactiviteiten als professionele activiteiten kan uitoefenen. Bij bpost zijn we ervan overtuigd dat de samenleving kan profiteren van haar investeringen in de jeugd binnen de context van socio-economische uitdagingen - en dit is wat die organisatie doet.

BPOST FOREST

bpost helpt natuurlijke habitats te creëren met de bedoeling om de plaatselijke biodiversiteit en flora in stand te houden. We droegen daartoe bij door twee stukken grond van bpost (één in de buurt van Ekeren en één in Ukkel) voor 33 jaar gratis te leasen voor een initiatief om de biodiversiteit te beschermen. Het is de bedoeling om die stukken land te laten heraanleggen en ze daarna open te stellen voor het publiek. Daarnaast hebben we samen met Natuurpunt een "bpost-bos" met een oppervlakte van 1 hectare aangeplant in het Waverwoud in Lier.

POSTZEGELS NAAR AANLEIDING VAN 20 JAAR CHILD FOCUS

Child Focus houdt zich sinds het einde van de jaren negentig bezig met de problematiek van vermiste kinderen en kindermisbruik. Naar aanleiding van zijn twintigste verjaardag bracht bpost in 2018 een postzegel op de markt ter ere van het harde werk van de organisatie. bpost stelt intussen ook zijn postkantoren ter beschikking in de zoektocht naar vermiste kinderen. Op de schermen op de kantoren werd nieuws over de acties van Child Focus gepubliceerd op de schermen, met de bedoeling om het brede publiek plaatselijk of nationaal zoveel mogelijk te betrekken.

GIFTEN VIA 'DE WARMSTE WEEK' EN 'VIVA FOR LIFE'

Tijdens het jaareinde steunde bpost de campagnes van Viva for Life (Vivacité) en de Warmste Week (Studio Brussel).

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 beloven we om actie te ondernemen om de komende drie jaar de biodiversiteit en de natuurlijke waarde binnen en buiten onze bedrijfslocaties 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

Vanaf 2016 installeerden we samen met de Made in Abeilles coöperatieve twee bijenkorven op het dak van ons hoofdkantoor in Brussel. Het achterliggende idee bestond erin om een beter gebruik van onze daken te bevorderen en gelijktijdig een oplossing te bieden voor het massale verdwijnen van bijen en het bijbehorende verlies aan biodiversiteit. Door onderdak te bieden aan meerdere bijenkolonies kan bpost niet alleen zijn milieu-initiatieven versterken, maar ook bijdragen tot een ruimere biodiversiteit en gelijktijdig zijn ecologische voetafdruk verkleinen.

HUISZWALUWEN

Bij bpost hebben we een bescheiden project lopen dat gericht is op de overleving van de huiszwaluwen in Vlaanderen. In dit gewest staan de dieren op de Rode Lijst van de IUCN en worden ze als kwetsbare soorten beschouwd. Ten gevolge van nieuwbouwprojecten, het ontwerp van nieuwe daken en renovatieprojecten worden nesten van huiszwaluwen verwijderd of vernietigd, terwijl de natuurlijke broedplaatsen steeds moeilijker te vinden zijn. bpost plaatst daarom artificiële nesten onder de dakranden van zijn postkantoren binnen de perimeter van kolonies huiszwaluwen, met de bedoeling om huiszwaluwen in de nabijheid nesten te laten bouwen. We hebben intussen al 5 x 2 kunstnesten onder de dakrand van het postkantoor in Harelbeke en 2 x 2 exemplaren in Anzegem geplaatst.

Nabijheid tot onze leveranciers

→	NABIJHEID - NABIJHEID TOT ONZE LEVERANCIERS	EENHEID	BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
			2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
	Aandeel van procurement besteed aan belangrijke tier 1-leveranciers, waarbij milieu- en maatschappelijke criteria deel uitmaakten van het procurementproces	%	100	100	90	n/b	n/b	n/b	n/b
	Aandeel van procurement besteed aan belangrijke tier 1-leveranciers bij wie een screening werd uitgevoerd op CSR door Ecovadis	%	12	39	n/b	n/b	n/b	n/b	n/b
	Aandeel van papierbevoorrading besteed aan papier afkomstig van gecertificeerde bossen (bv. PEFC, FSC, SFI)	%	100	100	100	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹

1 Deze indicator is specifiek voor de postactiviteiten (bpost België) en wordt daarom niet gemonitord in onze dochterondernemingen.

Aangezien onze leveranciers ook verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit die wij leveren, is het van essentieel belang dat we nauw samenwerken met hen. Onze meest kritieke leveranciers in België leveren voertuigen en sorteermachines, alsook onze onderaannemers en uitzendkrachten. Vaak zijn we een van de grootste klanten van onze leveranciers. Het eens worden over een efficiënte manier van samenwerken is dan ook voor beide partijen voordelig, aangezien we op die manier onze samenwerking vandaag en in de toekomst kunnen verbeteren. Bij die samenwerkingen is duurzaamheid een belangrijk thema, waarmee dan ook veel rekening wordt gehouden: niet alleen in ons aankoopbeleid, maar ook bij de keuze van de materialen en de diensten die we kopen en bij de beoordeling van onze leveranciers.

bpost past de strengste normen toe op het vlak van bedrijfsethiek en hecht daarbij veel belang aan onder meer mensenrechten (die worden omschreven in bv. de Universele Verklaring van de Mensenrechten, nationale wetgeving en interne voorschriften van bpost zoals zijn Gedragscodes). bpost is niet van plan om zaken te doen met derden die niet volledig aan die normen beantwoorden.

AANKOOPBELEID

In het kader van de transitie van bpost naar een duurzamer businessmodel werd het aankoopproces ingrijpend veranderd. Bij bpost België hebben we dan ook een duurzaam aankoopbeleid uitgewerkt. We bekijken nog hoe we dat beleid in al onze dochterondernemingen overal ter wereld kunnen invoeren. Ons aankoopbeleid is gebaseerd op de vereisten van het DG Milieu van de Europese Commissie met betrekking tot 'Green Public Procurement' (GPP). Volgens deze vereisten kunnen verschillende productgroepen worden onderscheiden op basis van hun technische aspecten en hun maatschappelijke en ecologische prestaties. Wanneer een overeenkomst een vooraf vastgelegde waarde overschrijdt en een impact heeft op de duurzaamheid, wordt het tegen verschillende duurzaamheidscriteria afgewogen. We streven ernaar om zoveel mogelijk aankoopovereenkomsten te sluiten die aan die eisen voldoen, maar houden daarbij wel rekening met het feit dat het aankoopproces voor elke activiteit en voor elke geografische ligging verschilt.

Het is belangrijk om te weten dat bpost als semi-openbaar bedrijf geen contracten aan leveranciers mag toekennen op basis van specifieke criteria. We mogen alleen criteria vastleggen voor het product of de dienst die we bestellen, maar niet voor de leverancier zelf. bpost heeft wel een clause in de gedragscode voor leveranciers opgenomen, die bepaalt dat leveranciers een MVO-risicobeoordeling moeten uitvoeren.

Als postbedrijf beschouwen we een verantwoord papierverbruik als een van onze hoogste prioriteiten op het vlak van de duurzaamheid. We zijn vast van plan om uit te groeien tot de beste in onze sector en we werken daarvoor samen met PEFC en FSC. Er werden intussen al meerdere maatregelen getroffen, die ervoor zorgen dat 100% van het papier dat we gebruiken, een PEFC- of FSC-certificaat heeft. Bovendien is 100% van onze postzegels gedrukt op FSC-gecertificeerd papier.

BEOORDELING VAN LEVERANCIERS

Om ervoor te zorgen dat het duurzame aankoopbeleid wordt nageleefd, hebben we in onze aankoopovereenkomsten zowel een milieu- als een maatschappelijke clause opgenomen, die naar onze gedragscode voor leveranciers verwijst. Alle eisen van bpost met betrekking tot zijn leveranciers worden duidelijk omschreven in zijn gedragscode voor leveranciers en de algemene voorwaarden voor leveranciers. Daar wordt uitdrukkelijk vermeldt bpost zich het recht voorbehoudt om op kosten van de Leverancier te verzoeken om een internationale evaluatie of om een evaluatie door een onafhankelijke organisatie die namens bpost optreedt (Ecovadis of gelijkwaardig) met betrekking tot de naleving van deze Code en specifieke aspecten wat betreft duurzaamheid. Als een leverancier niet aan de eisen van bpost kan voldoen, is het mogelijk dat we in extreme gevallen de overeenkomst moeten opzeggen. We onderzoeken momenteel of we die Gedragscode voor Leveranciers op al onze dochterondernemingen kunnen toepassen.

We werken samen met Ecovadis om na te gaan of onze leveranciers aan de eisen van de Gedragscode beantwoorden. Deze externe partner voert bij de leveranciers MVO risicobeoordelingen uit en houdt daarbij rekening met milieuprestaties (energie, water, afval, producten) en maatschappelijke prestaties (gezondheid en veiligheid, werkomstandigheden, kinder- en dwangarbeid). Op basis van de beoordeling door Ecovadis krijgen onze leveranciers een score van 1 tot 100. Als een leverancier te laag scoort, gaan we met hem in dialoog over hoe we kunnen ondersteunen om de MVO-prestaties van onze leverancier te verbeteren.

Sinds 2017 voerden we ook, naast de beoordelingen die door Ecovadis werden uitgevoerd, plaatselijk bij de leveranciers met een hoog risico (bv. textiel voor onze nieuwe uniformen) audits uit. Bij die audits gaat de grootste aandacht naar kinderarbeid, mensenrechten, werkomgeving, mogelijke gevaren, milieuvriendelijke productie, netheid en overeenstemming met de eisen van bpost.

Nabijheid tot onze klanten

NABIJHEID - NABIJHEID TOT ONZE KLANTEN	EENHEID	BPOST BELGIË			DOCHTERONDERNEMINGEN		BPOST GROEP	
		2019	2018	2017	2019	2018	2019	2018
Klantentevredenheid ¹	Score	82	84	86	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹	n/b ¹
Hoeveelheid brieven waarmee klanten de koolstofemissies voor hun post hebben gecompenseerd ¹	Miljoen brieven	164	162	159	n/b ²	n/b ²	n/b ²	n/b ²
Totale compensatie koolstofemissies voor de klanten ¹	CO ₂ teq.	1.809	2.533	2.404	n/b ²	n/b ²	n/b ²	n/b ²

- De klantentevredenheidsmethodologie die bpost België toepast, is zeer specifiek voor de organisatie (omvat zowel residentiële klanten 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.*
- Deze indicator is specifiek voor de postactiviteiten (bpost België) en wordt daarom niet gemonitord in onze dochterondernemingen.*

Onze medewerkers komen dagelijks in contact met onze klanten. Omdat we zo dicht bij onze klanten staan, blijven we ons bewust van hun huidige en toekomstige behoeften. Aangezien klanten hun impact belangrijk vinden, bieden we hen verschillende verantwoorde mogelijkheden. 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 klantenzorg, en bracht ons kennis bij die we in al onze andere vestigingen willen invoeren.

CARBON METER-DIENST

Met onze Carbon Meter helpen we onze klanten om gefundeerde beslissingen te nemen waarmee ze hun milieu-impact zoveel mogelijk kunnen beperken. Afhankelijk van bijvoorbeeld het type papier, het gebruik van karton, de afmetingen en de gebruikte inkt, kunnen ze de koolstofvoetafdruk bepalen van de reclamepost die ze versturen.

KOOLSTOFCOMPENSATIEDIENST

We bieden onze klanten niet alleen de mogelijkheid om hun koolstofvoetafdruk te berekenen, maar ook de optie om hun CO₂-emissies te compenseren die ontstonden tijdens de levering van hun post. 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 tot essentiële SDG's van de VN, zoals klimaatactie, leven op land, duurzame gemeenschappen, geen armoede of goede gezondheid. Dit jaar investeerden we in een veilige watervoorziening in Eritrea, waar de toegang tot veilig water, 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. En daardoor wordt de uitstoot van broeikasgassen verlaagd.

We investeerden ook in duurzame land- en bosbouw in Zambia, een land dat wordt bedreigd door verkeerde landbouwpraktijken, armoede en het verlies van kostbare bossen en ecosystemen. Het "Zambia AgroForestry Project" bevordert duurzame landbouw en bosbehoud op landschapsniveau, via duurzaam beheer van landbouwgrond en de ontwikkeling van REDD+ (Reduce Emissions from Deforestation and forest Degradation = De Uitstoot door Ontbossing en Achteruitgang van de Bossen Verminderen).

CUBEE

We proberen onze klanten flexibele en duurzame oplossingen aan te bieden. Een van die oplossingen is Cubee, een onafhankelijk open netwerk van automaten voor pakjes voor retailers, onlineklanten en koeriers. Klanten kunnen daarbij kiezen om hun pakjes naar een Cubee-automaat te versturen, waar ze het met behulp van hun smartphone kunnen ophalen op een moment dat best voor hen schikt. De automaten zijn opgesteld op druk bezochte plaatsen, zoals treinstations.

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

Woordenlijst

Absenteïsme

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

Verkeersincidenten met schuld

Het aantal verkeersincidenten (die leiden tot een 'near-miss', verwondingen of overlijden) tijdens de werkuren die veroorzaakt worden door een bpost-chauffeur ((tijdelijke) werknemer van de entiteit die werk verricht namens de entiteit).

CO₂ eq. emissies

bpost Group 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. bpost Group 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 omzettingsfactoren die worden gebruikt, zijn afkomstig 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 wijzen op enthousiaste klanten en niveau 5 op tevreden klanten. 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 medewerkers in jaar X en in jaar X-1, maal 100.

Energieverbruik

De totale energie die wordt verbruikt - uitgedrukt in kWh - door de gebouwen en de activiteiten in de gebouwen, buiten het energieverbruik voor transportdoeleinden 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 arbeidsactiviteiten.

Verletdagen

Het aantal werkdagen dat werknemers niet kwamen werken ten gevolge van arbeidsongevallen met medewerkers, waarbij geen rekening wordt gehouden met de dagen waarop de medewerker niet zou hebben gewerkt (bv. weekends, verlofdagen, halve verlofdagen enz.). In dit aantal was de dag waarop het arbeidsongeval plaatsvond niet opgenomen.

Arbeidsongevallen

Totale 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 beschouwde jaar 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 aankoopbudget 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 2019 werd voorbereid in overeenstemming met de GRI Standards: Core 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.