

MVO- verslag

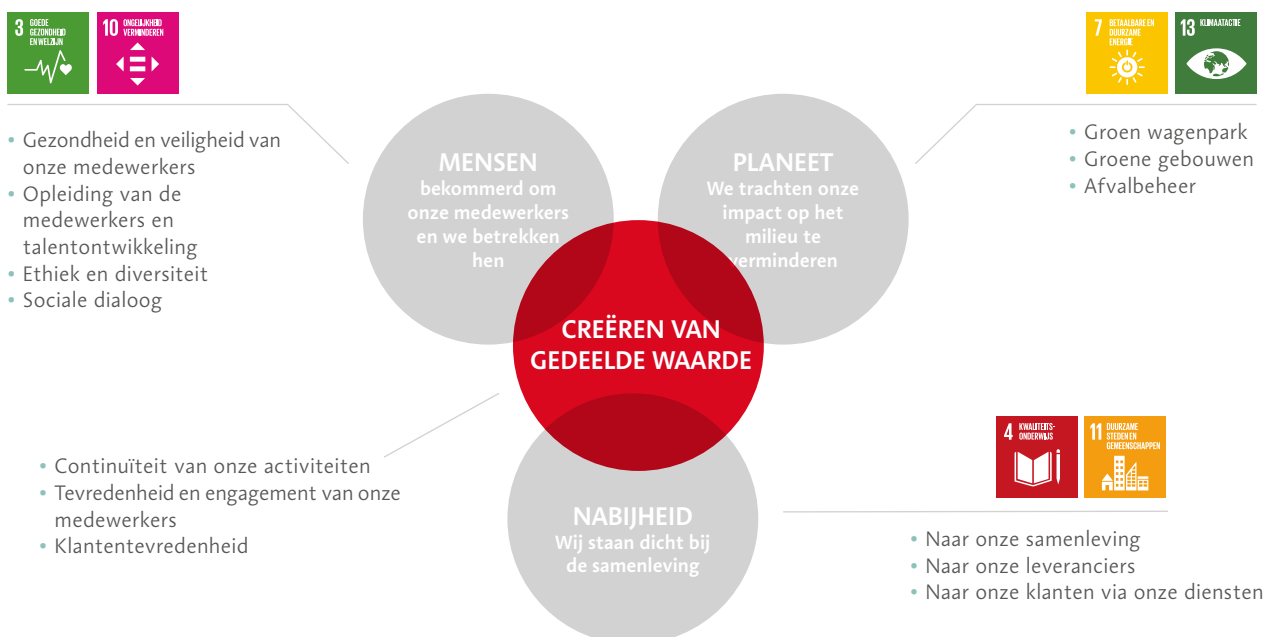
MVO-strategie: People, Planet, Proximity

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 processen en cultuur te verduurzamen. Door dat te doen 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 behandeld.

In 2017 hielden we een materialiteitsbeoordeling om te achterhalen aan welke MVO-onderwerpen bpost en onze stakeholders de meeste waarde hechten. Dankzij deze studie konden we een jaar later een strategie voor duurzame ontwikkeling opstellen, gebaseerd op drie pijlers:

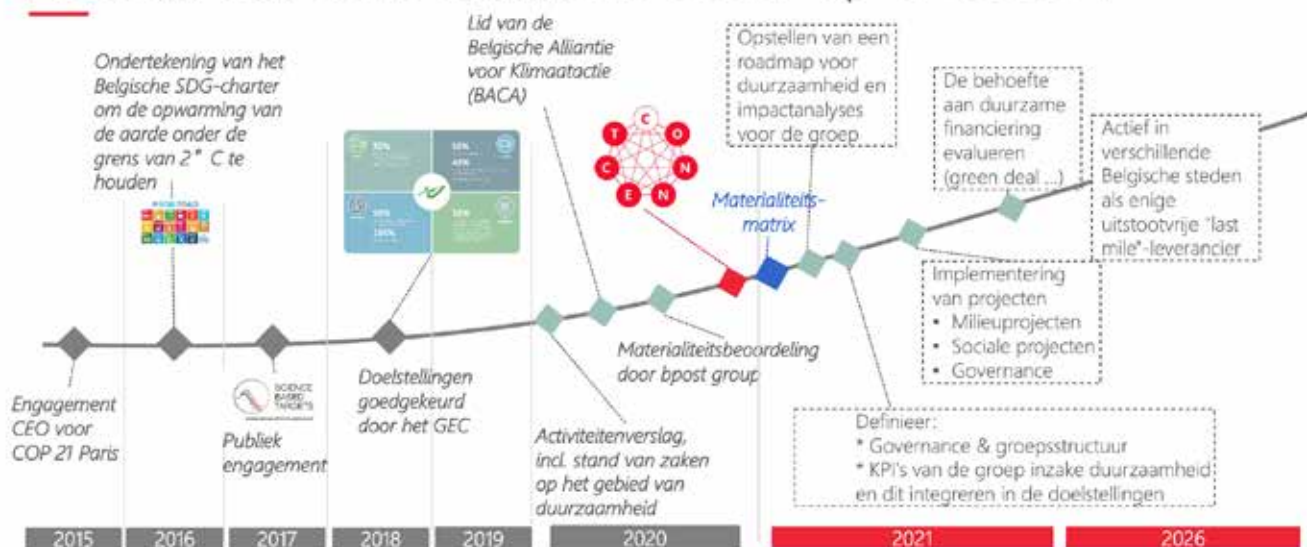
- **People (Mensen):** we zijn bekommerd om onze medewerkers en engageren ons ten opzichte van hun welzijn.
- **Planet (Planeet):** we trachten onze impact op het milieu te verminderen.
- **Proximity (Nabijheid):** we staan dicht bij de samenleving en begrijpen haar opkomende behoeften.

Op basis van deze strategie werden de volgende prioriteiten bepaald:



ONZE MVO-PRIORITEITEN (MATERIELE ASPECTEN)	BIJBEHORENDE RISICO'S EN OPPORTUNITEITEN	STRATEGISCHE KPI	DOELGROEP	RESULTAAT 2020 VS. DOELSTELLING	RESULTAAT 2020 T.O.V. EXTERNE OMGEVING
People (Mensen)					
Gezondheid en veiligheid van onze medewerkers	Verwondingen en/of ziekte kunnen niet alleen voor bpost, maar ook voor de betrokken medewerker kosten met zich meebrengen. Een preventief welzijnsbeleid kan ook helpen om de stressniveaus en dus het absentisme te verminderen.	Absenteïsme	bpost België heeft een nieuwe driemaandelijke doelstelling inzake kortdurende ziekte vastgelegd op basis van het bedrijfsbudget. Het streefgemiddelde voor 2020 bedraagt 4,39.	bpost Belgium: 4,81	Wegens de uitzonderlijke omstandigheden door COVID-19 worden de cijfers van het derde kwartaal van 2020 gebruikt voor het volledige jaar.
Opleiding van de medewerkers en talentontwikkeling	Goed opgeleide werknemers kunnen laten zien hoe het werk efficiënter kan worden gedaan [of: Goed opgeleide medewerkers kunnen efficiënter werken] en stimuleren het engagement van de werknemers, wat kan helpen om medewerkers aan boord te houden.				
Ethiek en diversiteit	Het beleid op het vlak van ethiek en diversiteit heeft een effect op de reputatie van bpost, en op het engagement en het behoud van onze medewerkers.	Engagement van onze medewerkers	De externe benchmark voor post en logistiek overtreffen of halen (2020 = 7,4)	2020 = 7 2019 = 6,9	In 2020 voerde Effactory, een extern bedrijf, een nieuwe eenvoudige methode in. De uit vier vragen bestaande enquête is gebruiksvriendelijk en is toegankelijk voor alle werknemers. Omwille van de continuïteit herberekende Effactory de resultaten van eerdere Pulse-enquêtes.
Sociale dialoog	Een doeltreffende sociale dialoog helpt niet alleen stakingen en de bijbehorende kosten te voorkomen, maar zorgt er ook voor dat medewerkers tevreden en geëngageerd blijven.				
Planet (Planeet)					
Groen wagenpark	Een groen wagenpark helpt ons om onze koolstofvoetafdruk te verkleinen en zorgt ervoor dat het bedrijf positief wordt gepercipieerd. Het stelt ons ook 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	Onze wetenschappelijk onderbouwde doelstellingen zijn: • - 20% scope 1 en 2 broeikasgasemissies tegen 2030 in vergelijking met vertrekpunt 2017: 114 395 tCO ₂ -eq. • - 20% scope 3 broeikasgasemissies tegen 2030 van upstream-transport en -distributie in vergelijking met vertrekpunt 2017: 218 016 tCO ₂ -eq.	Resultaten 2020: emissies van scope 1 en 2 stegen met 3% en emissies van scope 3 daalden met 18% vs. 2017, hetgeen neer-komt op een totale daling van CO ₂ -emissies met 11% (scope 1, 2 en 3).	De gerenommeerde onafhankelijke instantie "Carbon Disclosure Project" heeft onze inspanningen gescreend en ons een B-waardering toegekend, terwijl het gemiddelde voor onze branche C bedroeg.
Groene gebouwen	Groene gebouwen maken energiegerelateerde kostenbesparingen mogelijk en verbeteren ook nog eens onze koolstofvoetafdruk.				
Afvalbeheer	Door een degelijk afvalbeheer wordt ons bedrijf positief gepercipieerd en verbetert onze koolstofvoetafdruk van scope 3. Als zodanig kan afval ook inkomsten opleveren als grondstof voor nieuwe producten.				
Proximity (Nabijheid)					
Nabijheid tot onze samenleving	Nabijheid tot de samenleving maakt deel uit van de opdracht van bpost. Geen rekening houden met de plaatselijke gemeenschap zou nadelige gevolgen hebben voor de reputatie van bpost.	Totale som van donaties	Onze inspanningen aanhouden om impact te hebben.	563.000 EUR	We schonken niet alleen meer dan twee miljoen gratis mobile postcards, maar bleven ook lokale initiatieven steunen via ons Star4You-programma, dat onze medewerkers die zich persoonlijk inzetten voor lokale projecten een duwtje in de rug geeft. Via DigitalForYouth werden meer dan 250 laptops geschonken aan kinderen die hun school en hun vrienden niet online konden contacteren.
Dicht bij onze leveranciers	Een duidelijk zicht op onze bevoorradingsketen doet onze efficiëntie toenemen 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 voor leveranciers vallen	100%	2020 = 31% 2019 = 35%	Sinds 2018 valt 31% van de leveranciers van bpost Belgium onder de gedragscode voor leveranciers (nu opgenomen in onze algemene voorwaarden voor alle contracten). Uit een onderzoek van Ecovadis naar de duurzaamheidspraktijken van bedrijven uit 2020 blijkt dat slechts 39% van de uitgaven voor aankopen bij leveranciers onder een gedragscode valt.
Nabijheid tot onze klanten via onze diensten	We kunnen onze klanten beter behouden als we hun ervaringen met ons kunnen verbeteren en ons aanbod voor hen kunnen uitbreiden. De ontwikkeling van duurzamere oplossingen leidt ook tot opportuniteiten om de verwachtingen van onze klanten te overtreffen en op die manier onze marktpositie te verbeteren.	Klantentevredenheid	Het niveau van het vorige jaar evenaren of overtreffen.	2020 = 84 2019 = 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 particuliere en zakelijke klanten, waardoor het moeilijker is om de resultaten te vergelijken met andere bedrijven of benchmarks. De groei in 2020 is te danken aan de toegenomen tevredenheid van zowel particuliere als zakelijke klanten.

bpost group is vastbesloten om haar inspanningen op het vlak van duurzaamheid verder op te voeren



In de tweede helft van 2020 zijn wij, als een eerste stap in het eerste deel van ons duurzaamheidstraject, gestart met een nieuwe materialiteitsbeoordeling voor bpost group.

Deze beoordeling zal ons helpen ervoor te zorgen dat onze strategie op de juiste domeinen is gericht, om het veranderende duurzaamheidslandschap te beoordelen en om de materiële onderwerpen die belangrijk zijn voor ons bedrijf en onze stakeholders te begrijpen en te prioriteren.

Voor de volgende stappen zullen wij deze resultaten gebruiken om onze duurzaamheidsstrategie te laten evolueren, om de relevante KPI's te bepalen om onze business units te betrekken en om onze prestaties op het vlak van duurzaamheid op te voeren. Wij zullen onze rapportering afstemmen op de belangen en behoeften van onze stakeholders, alsook op die van bpost group.

Belangrijkste MVO-verwezenlijkingen in 2020

PEOPLE (MENSEN)

DIVERSITEIT EN INCLUSIE

Het omzetten van Diversiteit en Inclusie in de praktijk is een belangrijke ambitie van de CONNECT 2026-visie. In 2020 verwelkomde bpost 9 nieuwe collega's bij bpost Belgium en 3 collega's bij DynaGroup.

Het programma "Duaal Leren" bij bpost biedt mensen die ver van de arbeidsmarkt af staan (NEET, langdurig werkzoekenden, laaggeschoolden of ongeschoolden, mensen die geen enkele van onze landstalen spreken, mensen zonder rijbewijs) een opleidingsprogramma van één jaar waarin ze een diploma secundair onderwijs, een rijbewijs en een voltijdse baan bij bpost kunnen behalen.

In Nederland werkt DynaGroup samen met FermWerk, waarbij mensen worden begeleid om hun vaardigheden te ontwikkelen en hun inzetbaarheid binnen DynaGroup of andere bedrijven te vergroten.



PLANET (PLANEET)

ECOZONE MECHELEN, DUURZAAMHEID IN HET HART VAN DE STAD

Terwijl de technologische evolutie en de COVID-19-pandemie de groei van de post- en e-commercesector aanwakkerden, openden bpost group en de stad Mechelen de eerste stedelijke uitstootvrije zone voor de levering van pakjes en brieven. Een duurzaam initiatief dat de klantentevredenheid, de luchtkwaliteit en de innovatie bevordert.

2800, de eerste ecologisch verantwoorde postcode

Wat in de zomer van 2019 begon als een proefproject, is nu een Belgische primeur geworden. bpost bezorgt nu pakjes en brieven in het centrum van Mechelen, het gebied met postcode 2800, zonder enige koolstofuitstoot. Deze ambitie werd waargemaakt door het opzetten van een hybride netwerk dat de levering door een wagenpark van 100% elektrische voertuigen en cargofietsen combineert met de installatie van pakjesautomaten op 49 strategische plaatsen in de stad, die 24/7 open zijn. Het is de bedoeling om de Mechelaars ertoe aan te zetten om naar een nabijgelegen pakjesautomaat te wandelen of te fietsen om hun pakjes op te halen.

Over een periode van twee jaar zal dit actieve partnerschap duurzame oplossingen bestuderen en implementeren, die voornamelijk gericht zijn op de lokale circulaire economie.

Gedeelde ambitie

Het partnerschap tussen bpost group en de stad Mechelen werd opgezet in het kader van het EU-project Surflogh (Smart Urban Freight LOGistics Hubs), dat gericht is op duurzame leveringen in de stad. Het was dan ook niet meer dan normaal dat de twee partners hun gezamenlijke ambitie wilden waarmaken, namelijk de uitstoot verminderen.

"Mechelen heeft grote ambities en wil tegen 2030 de koolstofuitstoot met 40% verminderen", aldus Vicky Vanmarcke, portfoli houder voor transport. "De proefprojecten en de partnerschappen met de logistieksector zullen in dit verband van doorslaggevend belang zijn. Mislukte thuisleveringen zijn goed voor 8% van het verkeer in de binnenstad en dit innoverende project biedt ons de kans om dat percentage naar omlaag te krijgen".

"Als bedrijf zijn wij vastbesloten om een leidende rol te spelen in duurzame e-commerce" aldus Jean-Paul Van Avermaet, CEO van bpost group. "Dit partnerschap met de stad Mechelen is voor ons de eerste stap in de goede richting, waarbij we de Mechelaars een schaalbaar netwerk van diensten aanbieden die elkaar perfect aanvullen en wederzijds versterken. Wij hopen uiteraard dat dit ook vele andere steden zal inspireren. We zullen binnenkort onderhandelingen aanvatten met geïnteresseerde partijen."

Stedelijke duurzaamheid in de ruimste zin

Duurzaamheid is een van onze belangrijkste bekommernissen bij bpost group, maar lang niet de enige. Aangezien meer en meer steden en gemeenten verantwoorde maatregelen nemen (zoals nul uitstoot en voetgangerszones, verkeerbeheersplannen en steun voor de circulaire economie), wil bpost zijn bereik uitbreiden en inzetten op de trend van duurzame partnerschappen om de luchtkwaliteit en de levenskwaliteit in de binnenstad van verschillende andere Belgische steden te verbeteren. Het doel is een proef op ware grootte met als doel het slaagpercentage van stadsleveringen te verhogen, meer gemak te bieden en het lokale sociaal-economische weefsel en de circulaire economie te ondersteunen.

Als organisatie heeft bpost zich reeds tot doel gesteld om minstens de helft van zijn wagenpark te vervangen door uitstootvrije voertuigen, wat neerkomt op 3 500 voertuigen in totaal.

EEN DERDE MINDER VRACHTWAGENRITTEN DANKZIJ DUBBELDEKSTRAILERS

Terwijl de vrachtwagens van bpost geleidelijk aan zullen worden vervangen door voertuigen op LNG (vloeibaar aardgas), gaat de groep nog een stap verder met zijn plan om meer dan 320 dubbeldektrailers te kopen tegen 2030 en tot 550 trailers in de komende 20 jaar.

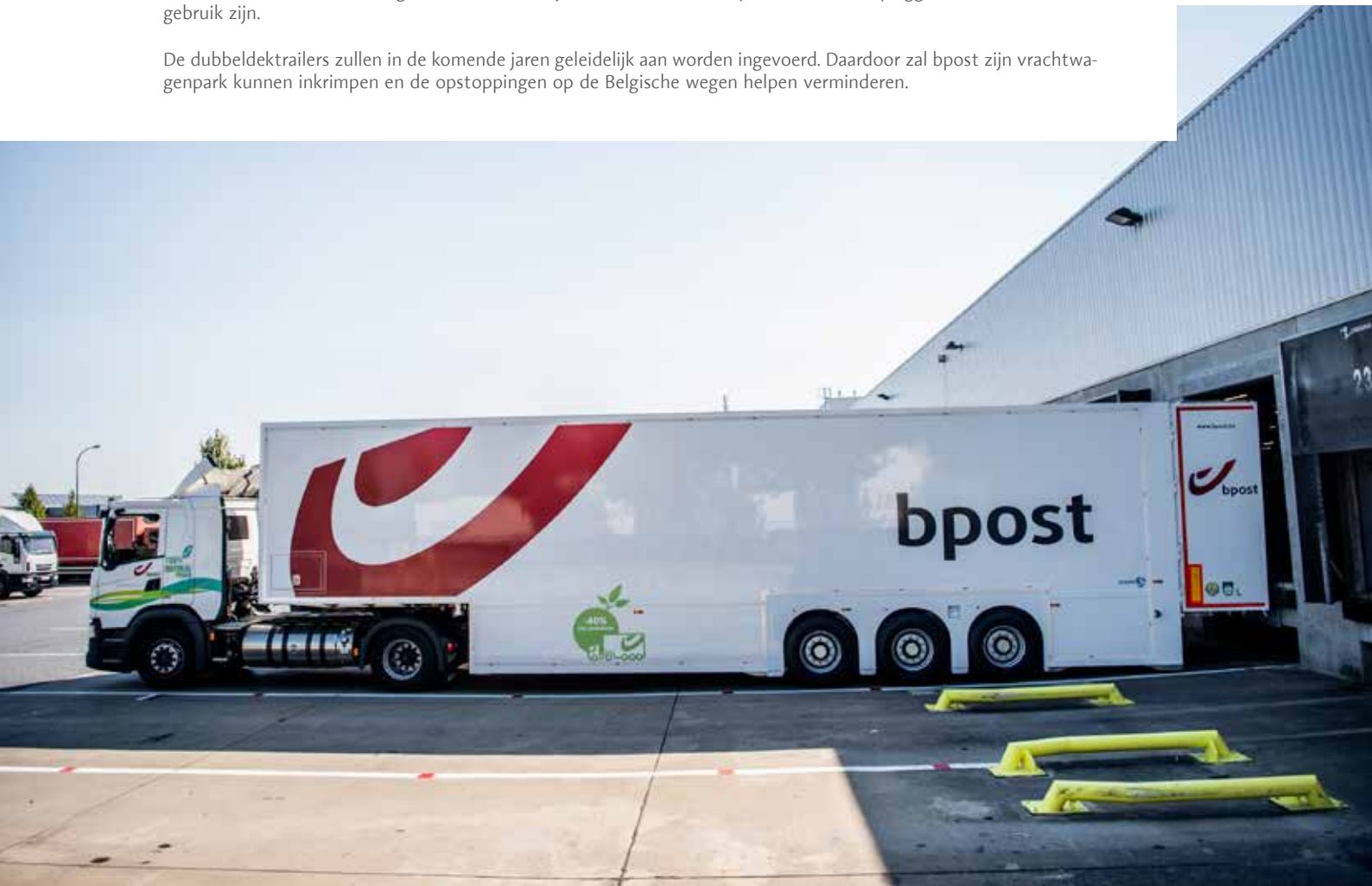
Het gaat om een Belgische primeur die het aantal ritten en de afstand die wordt afgelegd voor de levering van pakjes en brieven tegen 2030 naar verwachting met 30% zal doen dalen. Tegen 2040 zou dat cijfer moeten stijgen tot 40%.

Een beter transport en minder opstoppingen op de wegen

Transport vormt een belangrijke uitdaging voor bpost group. Het pakjesvolume neemt aanzienlijk toe (+ 56,2% vorig jaar) en er is dan ook een weloverwogen algemene strategie nodig om de impact van deze activiteiten op het milieu en op de transportinfrastructuur te controleren.

bpost biedt hier een tastbaar antwoord op met o.a. zijn dubbeldektrailers, die passen in een reeks duurzame oplossingen om zijn constante groei te ondersteunen. Deze DDT's zijn vier meter hoog en hebben twee dekken van 1,8 m over een standaardlengte van 13,60 m. Zij hebben 60% meer capaciteit dan de opleggers die momenteel in gebruik zijn.

De dubbeldektrailers zullen in de komende jaren geleidelijk aan worden ingevoerd. Daardoor zal bpost zijn vrachtwagenpark kunnen inkrimpen en de opstoppingen op de Belgische wegen helpen verminderen.





DYNALOGIC ET Wecycle RECYCLEREN MILJOENEN KILO'S ELEKTRISCH AFVAL

DynaGroup, een dochterbedrijf van bpost, draagt ook bij aan de duurzaamheidsstrategie van de groep. In het kader van het partnerschap tussen haar gepersonaliseerde logistieksspecialist Dynalogic en de Nederlandse ngo Wecycle werd in 2019 bijna 9,9 miljoen kilo elektrisch afval ingezameld. Een spectaculair resultaat, dat echter in 2020 nog zal worden overtroffen door de toename van het online shoppen als gevolg van de coronapandemie.

Het principe dat ertoe leidt dat deze grote volumes worden behaald, is simpel: bij de levering van een nieuw toestel biedt Dynalogic aan om het oude toestel mee te nemen om het op een milieuvriendelijke manier te recycleren.

DE ROBOTS VAN DE ACTIVE ANTS ZETTEN TECHNOLOGIE IN OM DE DUURZAAMHEID TE VERBETEREN

In oktober 2020 opende een ander dochterbedrijf van bpost group, Active Ants, zijn ultramoderne e-fulfillmentopslagplaats in Roosendaal. Robots en mensen werken er samen om duizenden e-commercepakjes in te pakken op de site, die zo'n 20.000 m² groot is.

De automatisering heeft de opslag, de orderpicking en de sortering vele malen doeltreffender gemaakt, terwijl ook de arbeidsomstandigheden voor het personeel zijn verbeterd. Maar dat is nog niet alles, want de robotisering heeft ook de milieu-impact van de activiteiten verminderd. De verschillende verpakkingsmachines kunnen het formaat van de doos aanpassen aan de inhoud, ze wegen en er een verzendetiket op aanbrenge. Er is dus geen opvulmateriaal meer nodig om te voorkomen dat de inhoud in de doos verschuift. Ook de opslag wordt geoptimaliseerd, want de robots kunnen op elke vierkante meter zes keer zoveel volume opslaan en gebruiken daarbij hun eigen krachtbron, waardoor het stroomverbruik in het gebouw daalt.



DUURZAAMHEID, EEN WIN-WINOPLOSSING VOOR DE PLENEET EN VOOR HET BEDRIJF

Ook Radial, het Noord-Amerikaanse dochterbedrijf van bpost group, heeft in 2020 grote stappen gezet en nieuwe ambities ontwikkeld op het vlak van duurzaamheid door ledverlichting te implementeren in de kantoren. Radial heeft zijn klanten ook meer bewust gemaakt van de voordelen van een duurzame aanpak voor de planeet, maar ook voor hun bedrijfsresultaten.

PROXIMITY (NABIJHEID)

OORVERDOVEND APPLAUS OM DE DIGITALE KLOOF TE VERKLEINEN

In juni scharden de 26 000 medewerkers van bpost zich achter DigitalForYouth, een liefdadigheidsinstelling die zich inzet voor jongeren die benadeeld zijn door de digitale kloof. Ze haalden 25.000 euro bij elkaar, genoeg voor 250 laptops voor evenveel noodlijdende jongeren.

Applaudisseren uit solidariteit

De pandemie toonde aan hoe diep de digitale kloof in België wel is. Vooral jongeren die hun lessen niet online kunnen volgen of hun huiswerk niet online kunnen maken, zijn daar het slachtoffer van. Als reactie lanceerde DigitalForYouth.be, een liefdadigheidsinstelling die in 2019 werd opgericht door DNS Belgium en Close the Gap, in maart een grootscheepse campagne om bedrijven ertoe aan te sporen om laptops te schenken.

bpost group, die actief ijvert voor toegang tot onderwijs en inclusie, gaf al snel gehoor aan de oproep. Zo werd in juni 2020 aan 26 000 medewerkers van de groep in België gevraagd om te applaudisseren voor de campagne "Make some noise". Het Fonds voor Alfabetisering van bpost, dat wordt beheerd door de Koning Boudewijnstichting, schonk voor elke geregistreerde decibel een bedrag aan DigitalForYouth. Dat resulteerde in een cheque van 25 000 euro, genoeg om 250 laptops mee te kopen.

"De golf van solidariteit die we zagen, overtrof onze verwachtingen", zegt **Philip Du Bois, voorzitter van DigitalForYouth.be**. "De financiële steun die we van bpost krijgen, dekt de logistieke kosten om de laptops op te halen en op te knappen. Hartelijk dank aan iedereen die met zoveel passie aan deze actie heeft deelgenomen!"

"bpost en DigitalForYouth.be delen dezelfde waarden van solidariteit, nabijheid en inclusie", aldus **Jean-Paul Van Avermaet, CEO van bpost group**. "Deze waarden zijn geen loze woorden voor ons bedrijf en onze werknemers. Het enthousiasme waarmee alle medewerkers op 26 juni deelnamen aan de actie "Make some noise" was daar nog maar eens het bewijs van. Ze applaudisseerden, maakten muziek, zongen... Op elke site werd lawaai gemaakt om jongeren te helpen om in contact te blijven met hun school. De officiële overhandiging van deze cheque is een bron van trots voor elke medewerker van bpost group.

"Een van de mooiste opdrachten van bpost group is mensen dichterbij elkaar brengen", zegt **Nico Cools, Chief Digital Officer van bpost group**. "Het is dan ook met veel plezier dat wij dit DigitalForYouth.be-project steunen, dat een grote impact heeft op het leven van jongeren. Door aan jongeren een laptop te geven, maken we de digitale kloof een beetje kleiner en brengen we kinderen in nauwer contact met hun school. Zo dragen we bij aan de continuïteit van onderwijs voor iedereen, waardoor emancipatie en gelijke kansen worden bevorderd. Duurzame ontwikkeling is heel belangrijk voor bpost group en tegelijkertijd zit er aan dit project ook een ecologische kant: elke opgeknapte laptop levert een besparing van 18,5 kg CO₂ op, hetgeen voor de 250 laptops overeenkomt met een vermindering van meer dan 4.600 kg CO₂".

TWEE MILJOEN GRATIS POSTKAARTEN OM BELGIË TE VERENIGEN

Blijf in uw kot. Dat was de oproep die werd gedaan om het coronavirus in te dijken. Om de Belgen dichterbij elkaar te brengen, tenminste in hun gedachten, lanceerde bpost group in 2020 twee campagnes voor gratis postkaarten via haar Mobile Postcard-app. De eerste campagne vond plaats tijdens de lockdown van maart, de tweede volgde in december toen grotere families de feestdagen niet samen konden vieren.

In totaal werden er bijna twee miljoen gepersonaliseerde foto- en videopostkaarten verstuurd naar adressen in het hele land. "Samenkomen en samen vieren, wat de Belgen zo graag doen, zal dit jaar niet mogelijk zijn. Bij bpost willen we ervoor zorgen dat iedereen met elkaar in contact blijft. Laten we eens denken aan de mensen die we kennen en die er alleen voor staan. Een kaart met een vriendelijke groet of een persoonlijke boodschap, kan erg veel deugd doen in deze tijd van het jaar," aldus **Jean-Paul Van Avermaet**.

