

2021



3. Proximity (Nabijheid)

bpost transformeert tot een internationale omnicommerce-logistiekgroep, maar hecht ook veel belang 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 we daardoor snel kunnen inspelen 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 duurzaamheid zoveel mogelijk in hun bedrijfspraktijken te integreren. En aan onze klanten bieden we diensten aan die hun dagelijkse leven kunnen vergemakkelijken.

bpost werkt niet in een vacuüm, maar is actief binnen de samenleving. Die samenleving bestaat uit meerdere gemeenschappen, waarvoor 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 dicht bij onze roots te blijven, steunen we een aantal maatschappelijke en ecologische projecten in België.

NABIJHEID - STRATEGISCHE KPI'S	UNIT	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Totaal donaties	1.000 EUR	254	563	439	52	51	97	306	614	536
Aandeel van belangrijke tier 1-leveranciers die onder onze Gedragscode vallen	%	35	31	34	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Klantentevredenheid	Score	82	84	83	n.v.t. ⁽¹⁾	n.v.t. ⁽¹⁾	n.v.t. ⁽¹⁾	n.v.t. ⁽¹⁾	n.v.t. ⁽¹⁾	n.v.t. ⁽¹⁾

(1) De klantentevredenheidsmethodologie die bpost Belgium 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.

3.1 Nabijheid tot de samenleving

PROXIMITY (NABIJHEID) - NABIJHEID TOT DE SAMENLEVING	UNIT	BPOST BELGIUM			DOCHTERONDERNEMINGEN			BPOSTGROUP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Totaal donaties	1.000 EUR	254	563	439	52	51	97	306	614	536

2021 was een lastig jaar voor mensen overal ter wereld. bpostgroup nam actief deel waar mogelijk door het bewustzijn voor de eerstelijns-ondersteuning voor COVID te verhogen via een speciale zegel "Samen Sterker". De opbrengsten gingen naar het Fonds voor Solidaire Zorg. bpost hielp ook de slachtoffers van de overstromingen met speciale postdiensten, zodat die mensen hun post konden blijven ontvangen. Meer dan 140 medewerkers die door de overstromingen werden getroffen, kregen financiële steun. Ons Star4U-programma motiveert onze medewerkers in hun vrijwilligerswerk door meer dan 100 projecten in België en daarbuiten te steunen.

BPOST FONDS VOOR ALFABETISERING

In 1997 werd het Fonds van bpost voor Alfabetisering boven de doopvont gehouden met de bedoeling om het analfabetisme te bestrijden door nieuwe alfabetiseringsprojecten van een aantal organisaties te steunen. Het Fonds van bpost voor Alfabetisering, dat door de Koning Boudewijnstichting wordt beheerd, kreeg in 2009 een boost toen we voor de eerste keer een deel van de inkomsten uit de verkoop van kerstzegels doneerden. Sindsdien heeft het Fonds al ongeveer 1,5 mEUR ontvangen. In 2021 ontving het 90.000 euro subsidies.

STAR4U

Star4U is een initiatief van bpost dat werknemers aanmoedigt om zich in te zetten voor sociale, culturele en ecologische projecten die aansluiten op de waarden van bpost. Die projecten worden geselecteerd door een panel van medewerkers van bpost en deskundigen van buiten het bedrijf. Sinds de lancering in 2010 heeft bpost al meer dan 1000 projecten gesteund. In 2021 gaf bpost meer dan 100.000 euro aan 100 geselecteerde projecten.

BPOST FOREST

bpost helpt natuurlijke habitats te creëren om de plaatselijke biodiversiteit en flora in stand te houden. We droegen daaraan bij door twee stukken grond van bpost (één in de buurt van Ekeren en één in Ukkel) voor een periode van 33 jaar beschikbaar te stellen voor een initiatief dat de biodiversiteit moet beschermen. Het is de bedoeling om die stukken land te laten renoveren en ze daarna open te stellen voor het publiek. Bovendien plantten we samen met Natuurpunt een 'bpost bos' van 1 hectare aan in het bos van Waver in Lier.

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 streven we ernaar om actie te ondernemen om de komende drie jaar de biodiversiteit en de natuurlijke waarde binnen en buiten onze bedrijfsites 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

Sinds 2016 installeerden we samen met de coöperatieve vennootschap Made in Abeilles twee bijenkorven op het dak van ons hoofdkantoor in Brussel. Het achterliggende idee bestond erin om onze daken beter te benutten en tegelijkertijd een antwoord te bieden op het massale verdwijnen van bijen en het bijbehorende verlies aan biodiversiteit. Door onderdak te bieden aan meerdere bijenkolonies kan bpost zijn milieu-initiatieven versterken en helpen om de uitdagingen op het vlak van biodiversiteit aan te gaan en tegelijkertijd zijn ecologische voetafdruk te verkleinen.

3.2 Dicht bij onze leveranciers

PROXIMITY (NABIJHEID) – NABIJHEID TOT DE LEVERANCIERS	UNIT	BPOST BELGIUM ⁽²⁾		
		2019	2020	2021
Aandeel van belangrijke tier 1-leveranciers die onder de Gedragscode voor Leveranciers vallen ⁽¹⁾	%	35	31	34
Aandeel van aankopen bij belangrijke tier 1-leveranciers bij wie een screening werd uitgevoerd op MVO door Ecovadis ⁽¹⁾	%	39	38	57
Aandeel van aankopen van papier afkomstig van gecertificeerde bossen (bv. PEFC, FSC, SFI) ⁽¹⁾	%	100	100	100

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

(2) We werken momenteel aan de monitoring van informatie over leveranciers in onze dochterondernemingen. Deze gegevens zijn nog niet beschikbaar voor dochterondernemingen in 2021.

DUURZAAM INKOOPPROGRAMMA

Bij de inkoopafdeling promoten we verantwoordelijke praktijken in het algemeen en in onze volledige leveringsketen. Dit betekent dat we aan het inkopen van duurzame oplossingen kunnen werken en een sterke en duurzame leveringsketen kunnen opbouwen door samen te werken met de juiste leveranciers om de onrechtstreekse impact nog meer te beperken. Beide niveaus worden behandeld in ons Sustainable Procurement Program. Dat Programma wordt verankerd door de implementatie van de juiste tools en procedures.

Ons programma zal vooral een meerwaarde bieden door onze knowhow uit te breiden en opkomende trends op te volgen en door langdurige relaties met onze leveranciers op te bouwen. De komende jaren zal ons programma elk jaar worden geüpdatet en worden geharmoniseerd zodat het bpost nog beter kan ondersteunen in de visie.

DUURZAME OPLOSSINGEN INKOPEN

We streven ernaar om zoveel mogelijk inkoopcontracten te hebben waarbij duurzaamheid in het aanbestedingsproces of contract is verankerd.

Daarnaast zoeken we in ons externe netwerk naar 'best practices' en expertise. Onze relaties helpen ons om opportuniteiten en innovaties te identificeren die bij bpost kunnen worden geïmplementeerd.

DUURZAME TOELEVERINGSKETEN

Het stimuleren van duurzaamheid in heel onze toeleveringsketen is essentieel om toegevoegde waarde te creëren voor bpost. We streven er dan ook naar om sterke relaties op te bouwen met onze belangrijkste leveranciers. Het eens worden over hoe we kunnen samenwerken is dan ook voor beide partijen voordelig, aangezien we op die manier onze samenwerking vandaag en in de toekomst verbeteren.

bpost houdt zich aan de hoogste normen inzake bedrijfsethiek, milieupraktijken, sociale normen en arbeidsomstandigheden. bpost is niet van plan om zaken te doen met derden die niet volledig aan deze normen voldoen. Dit is vastgelegd in de Gedragscode voor Leveranciers van bpost en opgenomen in de algemene voorwaarden van het contract.

Bovendien is een duurzaamheidsclausule beschikbaar die in de aanbestedingsprocedure en/of het contract wordt gebruikt. De clausule verplicht de leveranciers om een duurzaamheidsrisicobeoordeling uit te voeren van hun beleid, processen en maatregelen. bpost heeft EcoVadis aangesteld om deze duurzaamheidsprestatiebeoordelingen uit te voeren. Tijdens de beoordeling wordt rekening gehouden met de milieuprestaties (energie, water, afval, producten) en sociale prestaties (gezondheid en veiligheid, arbeidsomstandigheden, kinderarbeid en dwangarbeid), ethiek en duurzaam aankoopbeleid.

3.3 Dicht bij onze klanten

PROXIMITY (NABIJHEID) - NABIJHEID TOT ONZE KLANTEN	UNIT	BPOST BELGIUM		
		2019	2020	2021
Klantentevredenheid ⁽¹⁾	Score	82	84	83
Hoeveelheid brieven waarmee klanten hun koolstofemissies voor de post hebben gecompenseerd ⁽²⁾	Miljoen brieven	164	850	824
Totale compensatie koolstofemissies voor de klanten ⁽²⁾	CO ₂ teq.	1,81	8,00	7,88

(1) De klantentevredenheidsmethodologie die bpost Belgium 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 meetsysteem kunnen uitwerken.

(2) Deze indicator is specifiek voor de postactiviteiten (bpost Belgium) en wordt daarom niet gemonitord bij onze dochterondernemingen.

Onze medewerkers komen dagelijks in contact met onze klanten. Omdat we zo dicht bij onze klanten staan, behouden we een duidelijk zicht op hun huidige en toekomstige behoeften. Aangezien klanten hun impact belangrijk vinden, bieden we hen verschillende verantwoorde mogelijkheden aan. 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 customer care. We hebben daarvan geleerd en willen dit nu overal bij bpost invoeren.

KOOLSTOFCOMPENSATIEDIENST

We compenseren sinds 2020 de koolstofemissies die onze activiteiten rond het verwerken van post genereren. 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 aan essentiële SDG's van de VN, zoals klimaatactie, leven op land, duurzame gemeenschappen, geen armoede of goede gezondheid. Dit jaar investeerden we in Safe Water for Rwanda, waar de toegang tot veilig water beperkt is, 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. Daardoor vermindert de uitstoot van broeikasgassen. In totaal compenseerden we de verwerking van 824 miljoen poststukken voor meer dan 2.047 van onze klanten, wat resulteerde in de neutralisatie van meer dan 8.000 ton CO₂.

PAKJESAUTOMATEN

We proberen onze klanten flexibele en duurzame oplossingen aan te bieden. Een van die oplossingen zijn de pakjesautomaten, een onafhankelijk open netwerk van automaten voor pakjes voor retailers, onlineklanten en koeriers. Klanten kunnen daarbij kiezen om hun pakje af te geven of te versturen naar een automaat, waar ze het met behulp van hun smartphone (of e-mail) kunnen ophalen op een moment dat hen best past. De automaten zijn opgesteld op druk bezochte plaatsen, zoals treinstations en supermarkten.

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 een aantal 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 best past. Het enige wat ze daarvoor hoeven te doen, is in het plaatselijke gemeentehuis hun paspoort aanvragen, hun digitale vinger-afdrukken bezorgen en hun handtekening zetten. Vervolgens levert Dynasure hen hun paspoort wanneer dat voor hen best past. Daardoor hoeven de burgers zich niet meer aan te passen aan de openingsuren van hun plaatselijke gemeentehuis.