



bpost jaarverslag 2011

innovatie technologieën groei

Innoveren is investeren
in morgen





inhoud

Kerncijfers 2011	flap
bpost in het kort	1
Boodschap aan onze stakeholders	2
Belangrijkste gebeurtenissen van het jaar	6
bpost, een vernieuwend en technologisch bedrijf, dat meegaat met zijn tijd	8
De postale omgeving	11
Strategie	12
Groei stimuleren	13
Producten en oplossingen	16
Een klantgerichte organisatie	17
Een multikanalen-verkoopnetwerk	22
Meer keuze	23
Klantentevredenheid: dé prioriteit	26
Onze volle aandacht	27
De maatschappelijke verantwoordelijkheid van bpost	32
- de medewerkers: onze grootste troef	36
- maatschappelijk engagement	39
- ons ecologisch engagement	41
- kwantitatieve indicatoren van MVO	44
Corporate Governance	47
Financieel jaarverslag en geconsolideerde jaarrekening	57
Verslag van het College van Commissarissen -Bedrijfsrevisoren	125
GRI tabel	126
Woordenlijst	131
Contacten	132

index

Aandeelhouders : 77, 120	Maatschappelijke verantwoordelijkheid : 30-46
Balans : 69, 76	Medewerkers : 36-38, 98
Beheerscontract : 120	Milieu : 41-44
Corporate governance : 47	Raad van Bestuur : 47
Directiecomité : 50	Risicobeheer : 90-96
Dochterondernemingen : 122-124	Strategie : 12-15
EAT : I, 61	Universele dienst : 39
EBIT : I, 59,61	Verkoopnetwerk : 22-25
EBITDA : I, 59, 61	Winst- en verliesrekening : 59
Energieverbruik : II, 41, 44	
Kerncijfers : I, 59	
Klantentevredenheid : 26-29	

kerncijfers 2011

Bedrijfsopbrengsten

2.364,6
miljoen EUR

Genormaliseerde EBIT

358,6
miljoen EUR

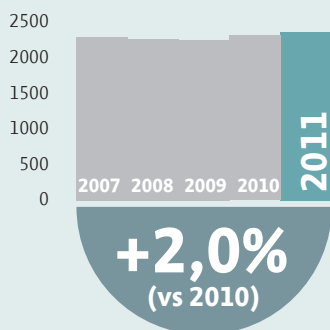
Genormaliseerde winst van het boekjaar (EAT)

227,1
miljoen EUR

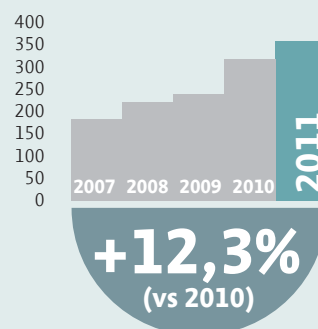
Genormaliseerde EBIT-marge

15,2%

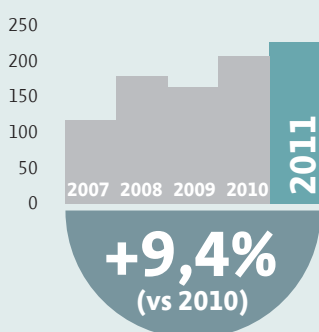
Bedrijfsopbrengsten
(miljoen EUR)



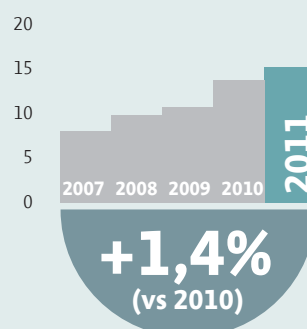
Genormaliseerde EBIT (miljoen EUR)



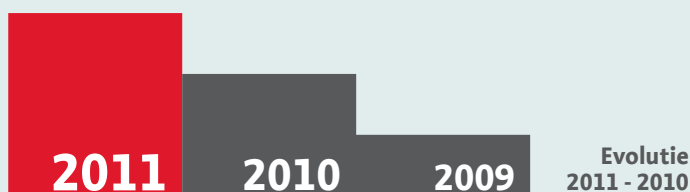
Genormaliseerde winst van het boekjaar (EAT)
(miljoen EUR)



Genormaliseerde EBIT-marge (%)



Op 31 december in miljoen EUR



Kerncijfers van de resultatenrekening en balans

Bedrijfsopbrengsten	2.364,6	2.317,8	2.250,1	2,0%
Personeelskosten	-1.288,1	-1.314,5	-1.201,5	-2,0%
Overige bedrijfskosten	-1.007,2	-680,9	-675	47,9%
Bedrijfsresultaat (EBIT)	69,2	322,4	373,6	-78,5%
Genormaliseerde winst uit operationele activiteiten	358,6	319,2	240,1	12,3%
Winst toerekenbaar aan de aandeelhouders	-57,4	209,6	290,9	-127,4%
Eigen vermogen	777,3	1.114,3	1.132,5	-30,2%

Overige kerncijfers

Bruto operationele kasstroom (EBITDA)	160,6	437,4	475,2	-63,3%
Genormaliseerde EBITDA	450	434,2	341,7	3,6%
Operationele vrije kasstroom (*)	226,2	224,7	187,2	0,7%
Dividend per aandeel (in euro)	-	526,8	416,7	-
Aantal werknemers (op jaareinde)	32.110	33.616	34.180	-4,5%
Aantal voltijdse equivalenten (gemiddeld)	27.973	29.324	30.030	-4,6%

(*) Impact "Persoonlijke rekeningen van de particulieren en Staatsvoorschot uitgesloten



32.110
medewerkers eind 2011

12 miljoen
brieven en
100.000
pakjes per dag bezorgd

10.000
postrondes voor
4,5 miljoen
gezinnen 5 dagen per week

14.000
rode brievenbussen

Bedrijfsopbrengsten per business unit
(in miljoen EUR)



Multikanalen-netwerk

1.373 verkooppunten
(eind 2011):

676 postkantoren en
697 PostPunten

eShop

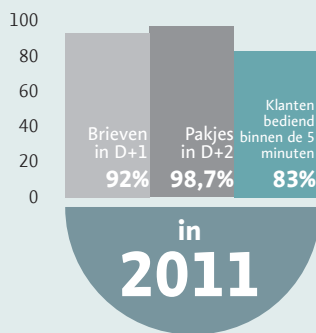
Contact Center

3.500 zegelwinkels
(eind 2011)

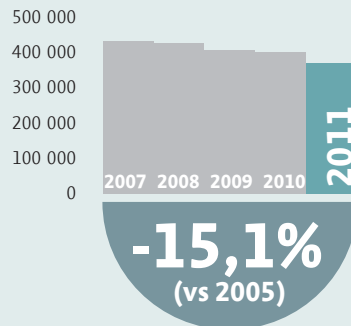
<http://www.bpost.be/site/nl/postgroup/prestations/numbers/index.html>



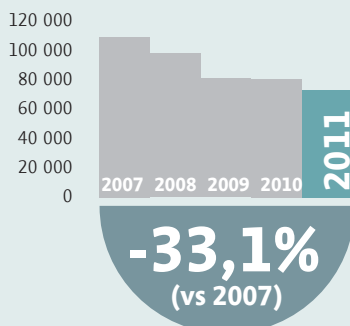
Kwaliteit (%)



Energieverbruik (MWH)

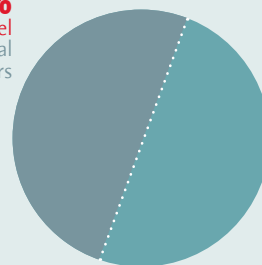


CO₂ - uitstoot (tonnen)



Aandeelhouderschap

50%
- 1 aandeel
CVC Capital
Partners



50%
+ 1 aandeel
Belgische Staat
(rechtstreeks en
onrechtstreeks)



bpost

- bpost is de leidende postoperator in België en universele dienstverlener
- bpost staat inzonderheid in voor de ophaling, de sortering, het transport en de uitreiking van brieven en pakjes
- bpost ontwikkelt eveneens activiteiten die inspelen op de wisselwerking tussen elektronische communicatie en communicatie per brief; zo bieden bpost en haar dochterondernemingen oplossingen aan op het vlak van documentbeheer, elektronisch gecertificeerde communicatie, internationale toegevoegde waardediensten, enz.
- De Bank van De Post, een joint-venture van bpost en BNP Paribas Fortis, biedt van haar kant een assortiment van bank- en verzekeringsproducten aan

onze missie

Wij willen de **sterkste** en de **betrouwbaarste** postoperator zijn

Wij steunen onze **kerncompetenties** om **nieuwe activiteiten** te ontwikkelen die bijdragen tot onze **duurzame en rendabele groei** in een veranderende wereld

Wij willen het **verschil** maken voor **onze klanten** en de samenleving door de **gedrevenheid** van **onze medewerkers**

over dit verslag

Dit jaar stellen wij voor de eerste keer een verslag rond maatschappelijk verantwoord ondernemen voor dat wordt gepresenteerd volgens de internationale richtlijnen van het Global Reporting Initiative. Dat verslag maakt integraal deel uit van het jaarverslag 2011 van bpost. Het jaarverslag behandelt onze operationele, financiële en maatschappelijke prestaties en onze prestaties op milieugebied, die van cruciaal belang zijn voor onze stakeholders.

boodschap

aan onze stakeholders

bpost heeft goed gepresteerd in 2011: we bereikten onze doelstellingen. Hoewel de economische context in de loop van het jaar geleidelijk verslechterde, kon bpost operationele resultaten neerzetten die beter zijn dan de cijfers van voorgaande jaren.

Op 25 januari 2012 beëindigde de Europese Commissie haar onderzoek naar de staatssteun bij bpost voor de periode 1992-2010, en maakte ze haar beslissing bekend. Dat bpost 417 miljoen EUR (bruto, vóór verrekening van de eerder betaalde belastingen, van de interesten en van de belastingen op de interesten) moet terugbetalen aan de Belgische Staat was een ontgoocheling, maar de beslissing brengt de leefbaarheid van het bedrijf en zijn engagementen ten aanzien van klanten en medewerkers niet in het gedrang. Wel heeft de terugbetaling een significante impact op de nettoresultaten in 2011. We hebben inderdaad een provisie voorzien, ten belope van netto 291 miljoen EUR, en dat heeft natuurlijk zwaar gedrukt op de nettocijfers voor het voorbije jaar. Het leidde inzonderheid tot een nettoverlies van 57,4 miljoen EUR, daar waar zonder dez uitzonderlijke terugbetaling de genormaliseerde EBITDA, EBIT en nettoresultaat allen beduidend hoger liggen dan deze van 2010.

bpost is mettertijd uitgegroeid tot één van de meest performante postbedrijven in Europa, met onder meer een positie in de kopgroep inzake operationele rentabiliteit en kwaliteit en een nummer één-plaats inzake volautomatische sortering en verwerkte volumes per voltijdse medewerker. Dit alles is de vrucht van jarenlang werken aan verandering en modernisering. Al onze medewerkers verdienen

onze waardering en onze dank voor hun inzet en zin voor verantwoordelijkheid.

bpost houdt goed stand in 2011

Martine Durez: De omzet van bpost steeg in 2011 met 2% van 2.317,8 miljoen EUR (2010) naar 2.364,6 miljoen EUR (2011). Desondanks daalden de nettowinst en de operationele winst door de provisies voor de uitzonderlijke terugbetaling aan de Belgische Staat. Deze provisie woog op de nettowinst die van 209,6 miljoen EUR in 2010 daalde naar een nettoverlies van 57,4 miljoen EUR in 2011. Het EBIT van zijn kant ging van 322,4 miljoen EUR in 2010 naar 69,2 miljoen EUR in 2011.

Indien de provisies voor de terugbetaling aan de Staat en andere niet-recurrente kosten en inkomsten buiten beschouwing gelaten worden, is de evolutie van de resultaten positief. Zo ging het EBITDA van 434,2 miljoen EUR in 2010 naar 450 miljoen EUR (+3,6%), het EBIT van 319,2 miljoen EUR in 2010 naar 358,6 miljoen EUR in 2011 (+12,3%), en de nettowinst van 207,5 miljoen EUR in 2010 naar 227,1 miljoen EUR in 2011 (+9,4%)

De gunstige evolutie van de genormaliseerde resultaten is onder meer toe te schrijven aan de beheersing van de operationele kosten en het groeiend succes van nieuwe producten, inzonderheid de Europese nummerplaten, de goede ontwikkeling van de buitenlandse dochtermaatschappijen, en de



effecten van de prijsverhoging begin 2011. Deze factoren compenseren de volumedaling van de geadresseerde zendingen, die 2% bedroeg in 2011 (tegenover -1% in 2010 en -4% in het crisisjaar 2009).

Johnny Thijs: Ondanks de goede genormaliseerde resultaten zijn er toch ook enkele knipperlichten die ons aanzetten tot grote waakzaamheid. Zo zagen we de volumes in 2011 dalen met 2%, wat beduidend meer is dan in de voorgaande jaren. Het duidt aan dat de concurrentie van Internet en de elektronische communicatie zich ook in ons land scherper laat voelen. We moeten dus onverminderd doorgaan met onze veranderingsprogramma's in alle geledingen van het bedrijf.

Een ander aandachtspunt is de klantentevredenheid. We hebben in 2011 gemerkt dat onze klanten hogere eisen stellen inzake dienstverlening. Met de betere kwaliteit die we in de voorbije jaren leverden, onder meer inzake tijdige levering van brieven en pakjes, namen de verwachtingen van de klanten ook toe. Op een aantal punten hebben we daaraan in 2011 niet helemaal beantwoord.

Klantentevredenheid is van cruciaal belang, zeker in een volkomen vrij geworden markt en daarom is "Customer First" onze prioriteit nummer 1 in 2012.

In het voorjaar was er sociale spanning

rond de hervorming van de mailorganisatie?

Martine Durez: Het sociale overleg heeft gelukkig zijn werk gedaan, en in het Paritair Comité werd in maart een akkoord gesloten rond de aanpassing van de reglementering voor de hulppostmannen. Dat was een grote stap vooruit voor het bedrijf.

bpost heeft bij die gelegenheid nogmaals aangetoond dat het prioriteit wil geven aan de menselijke aspecten van het Strategisch Plan.

Johnny Thijs: De mens staat centraal in onze organisatie. Onze resultaten en onze kwaliteit staan of vallen met de motivatie en het engagement van onze medewerkers. Daarom lanceren we in 2012 het project "bpeople", waarmee we hun betrokkenheid en hun engagement willen stimuleren. Geëngageerde en klantgerichte medewerkers zijn immers onmisbaar voor optimale dienstverlening.

In 2011 is er ook geïnvesteerd in de groei van morgen

Martine Durez: Inderdaad, bpost heeft zijn financiële en operationele gezondheid gehandhaafd, maar we mogen niet op onze lauweren rusten. De postale omgeving is in volle evolutie en we moeten kunnen anticiperen op de evoluties die morgen en overmorgen op ons kunnen afkomen. Vandaar dat we in 2011 ook werk hebben gemaakt van nieuwe veranderingsprogramma's, zowel in het verkoopsnetwerk als in de mail- en pakjesorganisatie.

Johnny Thijs: We mikken niet alleen op kostenreducties en efficiëntieverbetering, we hebben ook de ambitie om te groeien. We kijken naar uitdagingen en kansen die achter de horizon schuilgaan. Daarom

«We investeren in projecten die groeipotentieel hebben.»

investeren we in dossiers en projecten die groeipotentieel hebben.

Zo namen we, na MSI Worldwide in de USA, ook het bedrijf Citipost Asia in Singapore en Hong Kong over. Ook sloten we een samenwerkingsovereenkomst met het Chinese Trade2CN, een belangrijke speler in de sterk groeiende Chinese pakjesmarkt. We pikken in op nieuwe trends in de markt, zoals e-commerce en de toenemende vraag naar hybride of geïntegreerde oplossingen, zoals de nieuwe nummerplaten in België. Verder hebben we werk gemaakt van de versterking van onze core business: zo lanceerden we met succes RelatioMail, een tool voor onze grote klanten om papieren documenten, zoals facturen, commercieel relevanter te maken.

Ten slotte hebben we in 2011 een belangrijk strategisch project in de steigers gezet: "bpost op afspraak", waarmee we de mogelijkheden nagaan voor een waaier van thuisleveringsdiensten door bpost. Het kan de springplank worden voor nieuwe en beloftevolle activiteiten die het bpost van morgen kunnen schragen.

bpost draagt maatschappelijke en sociale verantwoordelijkheid hoog in het vaandel.

Martine Durez: Als overheidsbedrijf en één van de grootste werkgevers in België, nemen we dit zeer ernstig. We zijn

een waardengedreven onderneming die focust op duurzaamheid en op het belang van de onderneming op langere termijn.

Op een aantal essentiële punten, zoals vermindering van CO₂-uitstoot, daling van energieverbruik, welzijn van medewerkers, betrokkenheid van stakeholders, ... , gaan we duidelijk verder dan wat wetten of reglementen ons voorschrijven.

Johnny Thijs: Zo zullen we in 2012 onze meerjaarsdoelstellingen halen om onze CO₂-uitstoot in de periode 2007-2012 te verminderen met 35%, en ons energieverbruik in de periode 2005-2012 met 15%. Tegen eind 2012 zullen we nieuwe doelstellingen in beide domeinen vastleggen voor de komende jaren. We willen dat onze klanten de zekerheid hebben dat hun brieven en pakjes geleverd worden, met een zo klein mogelijke impact op het leefmilieu. Binnen de internationale groep van postoperatoren IPC willen we op dit vlak een plaats in de top-5 afdwingen in 2012.

Wat zijn de verwachtingen voor 2012?

Martine Durez: Het economisch klimaat is ongunstig en onzeker. De inflatie neemt toe, en dat heeft natuurlijk gevolgen op onze loonkost die een ruim aandeel van onze totale kost vertegenwoordigt. Bovendien werd met de Regering overeengekomen de jaarlijkse vergoeding voor

diensten van algemeen economisch belang te verminderen met 10 miljoen EUR.

Johnny Thijs: Toch is het onze ambitie om in 2012 ons genormaliseerd operationeel resultaat van 2011 minstens te evenaren. We zullen er alles aan doen, onder meer door continue kostenvermindering, om dit doel te bereiken. Dat is van cruciaal belang voor het behoud van onze financiële gezondheid. Zo bouwen we een buffer op om latere volumedalingen op te vangen.

Waarom gaat dit jaarverslag onder de titel "Innovatie, technologieën, groei"?

Johnny Thijs: bpost is een eigentijds bedrijf, dat voluit gebruik maakt van de modernste technologieën. We innoveren constant om onze processen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Zo zijn onze vijf sorteercentra uitgerust met de meest performante technologieën, waardoor sortering tot op de straat en huisnummer mogelijk is. Pakjes en aangetekende zendingen kunnen constant opgevolgd worden, dankzij "Track&Trace"-codes. In ons verkoopsnetwerk zijn alle servicepunten verbonden met PostStation, waardoor klanten accurater en sneller kunnen bediend worden. Onlangs lanceerden we "Globify" in ons internationaal pakjesaanbod: elke klant ziet in een oogwenk hoeveel de levering van zijn pakje op een buitenlandse e-commerce-site



zal kosten, incl. transport- en douanekosten.

Deze voortdurende injectie van innovatie en spitstechnologie is één van de pijlers waarop onze groei van morgen rust.

Met de beslissing van de Europese Commissie, begin 2012, over de staatssteun in de

periode 1992-2010 valt een factor van grote onzekerheid weg.

Martine Durez: Inderdaad, en dat is goed nieuws. We kunnen nu alle aandacht op de toekomst richten. Wel moet de Commissie zich nog uitspreken over het Vijfde Beheerscontract. Het spreekt vanzelf dat wij alles in het werk zullen stellen, bij

de Europese Commissie, om de publieke diensten en de adequate financiering ervan te bevestigen. We menen dat het Beheerscontract immers beantwoordt aan het nieuwe kader dat de Commissie aannam inzake diensten van openbaar economisch belang, en vertrouwen er ook op dat zij nog in de loop van 2012 het contract kan goedkeuren.

innovatie

rondom onze basisactiviteiten

technologieën

in onze processen

groei

om de toekomst te verzekeren



Johnny Thijs
CEO

Martine Durez
Voorzitster van de Raad van Bestuur

belangrijkste gebeurtenissen van het jaar

januari 2011

Communicatie over Visie 2020 voor Mail & Service Operations

In januari 2011 begon het management van de unit Mail & Service Operations van bpost, d.i. de unit die instaat voor de ophaling, de sortering en de uitreiking van alle post- en pakketproducten in België, een rondreis doorheen België om haar personeel te informeren over haar strategische plan voor de komende 5 tot 10 jaar. De bedoeling van dat plan is een antwoord te bieden op de voornaamste uitdaging waarvoor de unit zich gesteld ziet: hoe kunnen we de daling van het volume geadresseerde post opvangen terwijl we tegelijkertijd de ontwikkeling en de groei van producten zoals pakketten stimuleren. Het plan omvat de volgende initiatieven:

- Omvorming van de 5 sorteercentra naar 5 Industrial Mail Centers die de post volgens adres zullen sorteren en de postzakken van de uitreikers zullen klaarmaken
- Alle pakquetsorteeractiviteiten zullen in één van de sorteercentra worden gecentraliseerd
- Het aantal uitreikingskantoren zal dalen: van 400 naar 60 Mail Centers.

Samen met andere technologische en operationele veranderingen zal het strategische plan Visie 2020 Mail & Services Operations in staat stellen om zich aan te passen aan de veranderende marktomstandigheden.

april 2011

De onderzoeken van het Auditoraat monden uit in een verwijzing naar de Belgische mededingingsautoriteit

Op 7 april 2011 leidden de conclusies van het Auditoraat tot het openen van een onderzoek door de Belgische mededingingsautoriteit i.v.m klachten ingediend door Publimail NV, Link2Biz International NV en G3 Worldwide Belgium NV.



juni 2010-januari 2011

bpost wordt de officiële naam van ons bedrijf

Op 17 juni 2010 kondigde De Post aan dat ze haar naam wilde veranderen in bpost, en dat het logo en de visuele identiteit zouden worden gemoderniseerd.

De nieuwe naam en het nieuwe logo onderstrepen de grote veranderingen van de laatste acht jaar en illustreren dat het bedrijf resoluut op de toekomst gericht is.

De Post begon bpost in de loop van 2010 als commerciële benaming te gebruiken, maar de officiële naamsverandering vond pas plaats op 17 januari 2011.



oktober 2011 Overname van Citipost Asia

Op 10 oktober 2011 kondigde bpost de volledige overname aan van Citipost Asia, een bedrijf dat actief is op de post- en pakkettenmarkt in Hong Kong en Singapore. Het bedrijf, dat zal worden omgedoopt tot bpost Asia, zal bpost in staat stellen om zijn activiteiten op de Aziatische markten te ontwikkelen.

september 2011 Het Europese Hof van Justitie handhaaft de vernietiging van het Gerecht

In februari 2009 vernietigde het Gerecht om procedureredenen de beslissing van de Europese Commissie om de kapitaalverhoging van 2003 goed te keuren. De Belgische Staat tekende beroep aan tegen deze vernietiging voor het Europese Hof van Justitie. Op 22 september 2011 verwierp het Hof van Justitie het beroep.

juli 2011 De Belgische postregulator legt bpost een boete op

Op 20 juli 2011 kwam de Belgische postregulator (het BIPT) tot de conclusie dat het prijsbeleid van het Bedrijf in 2010 een inbreuk vormde op de Belgische Postwet en legde het een boete van 2,3 miljoen euro op. bpost betwist de bevindingen van het BIPT en ging in beroep tegen de beslissing. Het beroep wordt behandeld door het Brusselse Hof van Beroep.

Als gevolg van de beslissing van het Gerecht in 2009, startte de Commissie een formeel onderzoek naar staatssteun m.b.t. de kapitaalverhoging van 2003 en andere gedurende de periode 1992-2002 genomen maatregelen die werden gedekt door het vernietigde besluit van de Commissie van 23 juli 2003.

bpost, een vernieuwend en technologisch bedrijf, dat meegaat met zijn tijd

De laatste tien jaar heeft de Belgische post een complete gedaanteverwisseling ondergaan. bpost is een modern en performant bedrijf geworden, dat in staat is om zich aan te passen aan een postale omgeving die voortdurend verandert.

bpost heeft zichzelf heruitgevonden door te vernieuwen en gebruik te maken van nieuwe technologieën. Vandaag bieden wij vernieuwende producten aan en trachten we te beantwoorden aan de behoeften van onze klanten en van de moderne maatschappij, zowel op het vlak van postale oplossingen als op het vlak van een betere kwaliteit van de dienstverlening.

Op het vlak van de oplossingen

Van een logica van “nuttige producten” zijn we geëvolueerd naar een logica van “oplossingen die een meerwaarde bieden”. We trachten om de werkwijze van onze klanten, hun “business model”, nog beter te begrijpen, om hen vervolgens oplossingen aan te bieden die het best aan hun behoeften zijn aangepast.

In onze basisactiviteiten maken we gebruik van nieuwe technologieën, zodat we oplossingen kunnen aanbieden waarin vier essentiële componenten kunnen samengaan: papier, elektronische communicatie, pakketten en betalingen.

Op het vlak van documentbeheer ontwikkelen en commercialiseren we bijvoorbeeld oplossingen die gebaseerd zijn op zowel het

traditionele papier, als op de elektronische communicatie. We denken dan bijvoorbeeld aan het scannen van binnenkomende facturen en het invoeren ervan in de systemen van onze klanten, het op grote schaal afdrucken van administratieve en financiële documenten of het elektronische factureren.

We zijn eveneens aanwezig op domeinen waar men ons misschien niet zo meteen verwacht, zoals het beheer van de productie en de distributie van de nieuwe Europese nummerplaat, de getuigschriften voor verstrekte hulp voor het RIZIV of elektronische certificatie.

Op het vlak van e-commerce is bpost de enige postoperator die een dienst heeft ontwikkeld waarmee de consument bij de aankoop van een artikel op een buitenlandse website, meteen te weten komt hoeveel het bestelde en geleverde product hem, alle kosten inbegrepen, uiteindelijk zal kosten (Globify).

Op het vlak van de toegankelijkheid

De wereld verandert en het gedrag en de verwachtingen van de klanten veranderen mee. Daarom heeft bpost een multikanalenverkoopnetwerk



ontwikkeld en biedt het vandaag producten en oplossingen aan (of test het die uit) die 7 dagen op 7 de klok rond beschikbaar zijn. Het is dan niet nodig om langs te gaan bij de klassieke verkoopkanalen (postkantoren, PostPunten). Zo zag in 2011 bv. Selfpost het licht, een dienst voor de frankering en de verzending van de post door de klant zelf, evenals de Mobile Postcard, een Smartphone-app voor het aanmaken en verzenden van postkaarten, of bpack 24/7, voor het afgeven en ophalen van pakketten.

Op het vlak van onze basisactiviteiten

Het domein dat gedurende de afgelopen tien jaar de meeste ontwikkelingen kende op het vlak van nieuwe technologieën, is onze basisactiviteit: de brievenpost.

Met het programma Georoute, dat in 2003 in gebruik werd genomen, kan aan de hand van een meting van de postvolumes en van tijdnormen de dagelijkse werklust van alle postbodes worden bepaald, waardoor de

uitreikingsrondes voortdurend kunnen worden bijgestuurd en aangepast.

De grootste verandering in onze logistieke keten was ongetwijfeld de ingebruikname in 2006 van onze nieuwe sorteercentra, die allemaal uitgerust zijn met de nieuwste technologieën. Dankzij de geavanceerde mogelijkheden van onze sorteermachines konden we geleidelijk aan de automatische rondesortering invoeren.

De volgende logische stap zal de sortering in de volgorde van de ronde zijn (de “sequencing”). Dat proces is al begonnen en zal zich uitstrekken over meerdere jaren.

De technologische input in onze basisactiviteiten heeft niet enkel tot een kostenverlaging geleid, maar ook tot een

verbetering van de kwaliteit. Die kwaliteit was, in 2011, 93,6% voor de tijdig uitgereikte zendingen.

Om de kwaliteit van de verwerking van de ons toevertrouwde zendingen te verbeteren, hebben we daarnaast ook een systeem met unieke barcodes (de Mail ID) ingevoerd, waardoor de optische



herkenning (via OCR) van de adressen van de zendingen door onze sorteermachines vlotter verloopt.

Wat ons pakketaanbod betreft, hebben we voor onze klanten een "track & trace"-tool ontwikkeld, waardoor de zendingen van aan de verzending tot aan de uitreiking kunnen worden opgevolgd. In 2011 werd die tool uitgebreid tot de aangetekende zendingen.

Om de betaling van de pensioenen aan huis door onze postbodes, en dan vooral het omgaan met contant geld, zo veilig mogelijk te laten verlopen, hebben we een machine aangekocht die speciaal is ontworpen voor het

klaarmaken van de omslagen die het pensioengeld bevatten.

Eind 2011 zijn we gestart met tests waarbij onze postbodes een technologische tool kregen die nieuwe mogelijkheden kan bieden, zoals elektronische betaling of ondertekening, het lezen van bankkaarten en het afdrukken van ontvangstbewijzen, waardoor het omgaan met contant geld en de manuele archiveringsverrichtingen worden beperkt.

Op het vlak van verantwoord ondernemen

bpost heeft oog voor de impact van zijn activiteiten op het milieu. Daarom biedt het zijn

grote klanten een tool aan waarmee ze de CO₂-impact van hun reclamecampagnes kunnen meten. In 2010 lanceerde bpost de DM Carbon Meter. Daarmee was het de eerste postoperator en het eerste communicatiekanaal in België dat meewerkte aan de ontwikkeling van een instrument voor de meting van de CO₂-impact in de volledige "levenscyclus" van een reclamecampagne met geadresseerde mailings.

bpost geeft zijn klanten eveneens de mogelijkheid om de CO₂-uitstoot van hun postzendingen te compenseren en zo een bijdrage te leveren aan projecten voor de vermindering van broeikasgassen in opkomende landen.





de postale omgeving

Net als in de meeste andere landen van de Europese Unie is ook in België sinds 1 januari 2011 de postmarkt volledig opengesteld voor concurrentie.

De liberalisering van de postmarkt is het eindpunt van een progressief proces, ingevolge drie Europese richtlijnen die respectievelijk in 1997, 2002 en 2008 werden aangenomen. Het kader voor de volledige vrijmaking van de markt is vastgelegd in de derde postrichtlijn (Richtlijn 2008/6 van het Europees Parlement en van de Europese Raad, aangenomen op 20 februari 2008).

Die richtlijn beoogt de oprichting van een interne Europese markt voor de postdiensten door voorbehouden rechten af te schaffen, met als doel een gemeenschappelijk niveau van universele dienstverlening te waarborgen voor alle gebruikers in de lidstaten van de Europese Unie en geharmoniseerde beginselen vast te stellen voor de regulering van de postdiensten.

Ze bepaalt evenwel dat de lidstaten van de Europese Unie zelf de voorwaarden vastleggen voor de uitvoering.

In België werd de Europese richtlijn over de liberalisering van de postmarkt omgezet door de wet van 13 december 2010.

Zo werd 2011 het eerste jaar van een nieuw tijdperk waarin alle post, brieven en pakketten kunnen worden verwerkt en uitgereikt door iedereen die dat wenst.

bpost was evenwel al vertrouwd met het leveren van postdiensten

in een concurrentiële omgeving. Vóór de volledige vrijmaking van de markt haalde bpost immers al een groot deel van zijn omzet uit concurrentiële markten, zoals die van de internationale post, de pakketten, bankproducten, de uitreiking van dagbladen of ongeadresseerde reclamezendingen (de "huis-aan-huis"-zendingen).

Anderzijds ondervindt de gewone post concurrentie van andere media: de gewone brief concurreert met sms en e-mail, de factuur en het administratieve document met de ATM, webbanking en de elektronische factuur, de geadresseerde reclame met alle andere reclamemediën. bpost ondervindt in feite concurrentie in al zijn activiteiten.

Na vele veranderingen in alle lagen van het bedrijf is bpost mettertijd uitgegroeid tot een degelijk, modern en innovatief bedrijf, dat in staat is om het hoofd te bieden aan de concurrentie op de verschillende markten, en dat daarbij zijn opdracht van nabijheid en het leveren van universele diensten, met name de ophaling en de uitreiking van brieven en pakketten gedurende 5 dagen per week op het volledige Belgische grondgebied, niet uit het oog verliest. bpost werd aangesteld als verlener van de universele dienst vanaf 2011 voor een periode van 8 jaar.

strategie

Dit zijn de strategische doelstellingen van bpost:

onze basisactiviteiten verdedigen

door een aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding en moderne oplossingen aan te bieden.

.....

onze rendabiliteit beschermen en verhogen

door onze productiviteit voortdurend te verbeteren en onze kosten onder controle te houden.

.....

groeniches

rondom onze basisactiviteiten benutten.

.....

het evenwicht bewaren tussen onze economische levensvatbaarheid

en de verwachtingen die de Belgische samenleving in ons stelt als overheidsbedrijf.

.....

Bezoek onze site /
bpost Groep



<http://www.bpost.be/site/nl/postgroup/index.html>



groei stimuleren

De volledige liberalisering van de postmarkt, de opkomst van de fysieke concurrentie, de toename van de elektronische communicatiemiddelen, en de alsmaar hogere en constant veranderende verwachtingen en behoeften van de klanten, vormen de basis van ons strategisch plan 2011-2015.

groei

- onze basisproducten veiligstellen : brieven, pakketten, bank- en verzekeringsdiensten
- innoverende, aantrekkelijke en concurrentiële oplossingen ontwikkelen
- de kansen grijpen op vlak van e-commerce

uitmuntendheid

- nieuwe technologieën invoeren
- onze werkmethodes vernieuwen
- de kwaliteit van onze diensten verbeteren

engagement

- de loyaliteit van onze klanten winnen
- onze bedrijfscultuur laten evolueren
- rekenen op gemotiveerde, geëngageerde en klantgerichte medewerkers

4 succesfactoren voor het strategische plan 2011-2015 :

de groei stimuleren

Groei nastreven door nieuwe inkomstenbronnen te vinden, dat is dé uitdaging voor bpost. Om te kunnen groeien, moeten we eerst en vooral onze basisproducten veiligstellen, nl. brieven, pakketten en bank- en verzekeringsdiensten. We blijven investeren in de klassieke post, bv. door de geadresseerde reclamepost of het transactionele en administratieve document te promoten.

Maar om te kunnen groeien moeten we ook innoverende, attractieve en concurrentiële oplossingen ontwikkelen, die zijn afgestemd op de behoeften van onze klanten. We bieden bv. oplossingen aan op het vlak van documentbeheer en geïntegreerde oplossingen die pakketten, papier, elektronische middelen en betaling combineren.

En tot slot moeten we voor onze groei op de kar van de boomende e-commerce springen. Er wordt hoe langer hoe meer verkocht via internet, en dat vertaalt zich in een groeiend pakketvolume, zowel bij ons als in het buitenland. Zo is bpost een belangrijke speler in de Belgische sector voor de verzending van pakketten tussen en naar particulieren en is het ook aanwezig op nieuwe markten, zoals in Noord-Amerika en Azië.

Op die laatste markt zijn we actief sinds 2011 door de overname van Citipost Asia, een in Hong Kong gevestigd bedrijf dat post en pakketten verwerkt. Ook gingen we een samenwerking aan met Trade2CN, het Chinese e-commerceplatform dat meer dan 40.000 Chinese bedrijven en merken groepeerd.



streven naar operationele uitmuntendheid

Om aan de verwachtingen van onze klanten te beantwoorden, moeten we streven naar operationele uitmuntendheid. Die kunnen we bereiken door de invoering van nieuwe technologieën, de vernieuwing van onze werkmethodes, de evolutie van de bedrijfscultuur en vooral door te focussen op de verbetering van de kwaliteit van onze diensten.

Innovatie en de invoering van nieuwe technologieën in onze organisatie hebben aanzienlijk bijgedragen tot de verbetering van onze efficiëntie gedurende de voorbije jaren. Vandaag kunnen we dankzij de doorgedreven automatisering en centralisering van de postverwerking kwalitatief hoogstaande diensten aanbieden, zowel voor de uitreikingstermijnen als voor de opvolging van de zendingen.

Tijdens de komende jaren gaan deze automatisering en deze centralisering verder toenemen. Met het project Visie 2020, dat in het strategisch plan is vastgelegd, kunnen we onze organisatie op efficiënte wijze aanpassen aan de evolutie van de volumes en kunnen we onze kosten verminderen door schaalvoordelen te genereren op het niveau van de infrastructuur. Dit alles zonder dat de kwaliteit van de dienstverlening wordt aangetast.

de klanten aan ons binden

Zij die vandaag bij ons klant zijn voor onze basisdienst, zullen vaak morgen bij ons ook klant zijn voor onze nieuwe producten en oplossingen. Daarom moeten wij ervoor zorgen dat we de klant aan ons binden en aan ons trouw blijft. Een trouwe klant is een klant die tevreden is over de dienst die hij krijgt, die van plan is om terug te keren en die bereid is om onze diensten aan anderen aan te bevelen.

Om de klant aan ons te binden, moeten we eerst en vooral datgene wat we beloofd hebben, perfect uitvoeren. Daarnaast moeten we hem innoverende oplossingen bieden, die een grote meerwaarde hebben en beter zijn afgestemd op zijn behoeften en verwachtingen, en met een aantrekkelijke en concurrentiële prijs-kwaliteitverhouding. Tot slot moeten we een multikanalenverkoopnetwerk uitrollen, dat dicht bij die klant staat en dat hem een vlottere toegang tot onze basispostproducten en -diensten biedt.

De tevredenheid van onze klanten, en dan vooral van onze grote klanten, is de laatste maanden evenwel licht achteruitgegaan. Daarom hebben wij in 2011 besloten om het programma Customer First te herlanceren, om zo tot een loyaliteitsindex van 70 te komen.

werken met gemotiveerde en geëngageerde medewerkers

Om onze opdracht tot een goed einde te brengen, moeten we kunnen rekenen op gemotiveerde, geëngageerde en klantgerichte medewerkers. Het project bpeople, dat eind 2011 van start ging, zoomt in op de factoren die het welzijn en de inzet van alle bedrijfsmedewerkers bevorderen. Het project moet ons helpen om, door onze manier van werken en door onze attitudes, onze klanten aan ons te binden en ervoor te zorgen dat ze ons trouw blijven.

producten en oplossingen

commerciële communicatie

geadresseerde reclame,
huis-aan-huis folders, uitreiking van
dagbladen en tijdschriften
.....

document management

scannen van facturen, afdrukken
van transactionele documenten en
elektronische facturering, ophaling en
frankering van de post
.....

pakketten

basis aanbod: uitreiking binnen
de 24 uur; en bijzondere
oplossingen: expresbestellingen,
logistiekoplossing voor via
internet verkochte produkten
.....

internationaal

brieven, pakketten,
administratieve post,
geadresseerde
reclamepost
.....

bank en verzekeringen

diensten van Bank
van de Post
.....

geïntegreerde oplossingen

van de bestelling tot de uitreiking via
het afdrukken van documenten of
contracten met leveranciers
.....



Bezoek
onze site



<http://www.bpost.be>



een klantgerichte **organisatie**

Onze producten en oplossingen worden ontwikkeld en aan de man gebracht door onze drie commerciële afdelingen die zich elk toelagen op een bepaald type klant:

bpost business

beheert alle commerciële relaties met grote privé- en openbare klanten, die zeer specifieke en vaak complexe oplossingen zoeken, evenals met zelfstandigen en KMO's.

bpost international

is de internationale business unit en is gespecialiseerd in wereldwijde logistieke oplossingen voor behoeften op het vlak van post, pakketten en e-commerce: fulfilment, verwerking en uitreiking, evenals terugzendingsbeheer.

residential market and maSS channels

richt zich tot de residentiële klanten via het beheer en de uitbouw van de "massakanalen" (postkantoren, PostPunten, eShop, zegelwinkels, Contact Center).

streven naar oplossingen

Elke klant is anders. Of die klant nu een distributieketen, een producent van verbruiksgoederen, een bank, een openbare instelling, een ziekenhuis of een sociaal secretariaat is, zijn reële behoeften verschillen vaak van die van de andere klanten.

Vandaar dat bpost moet trachten om elke klant specifieke postoplossingen aan te reiken die een antwoord op deze specifieke uitdagingen bieden.

Om de uitdagingen van onze klanten beter te begrijpen en erop in te spelen, hebben wij in 2011 beslist om onze organisatie voor bedrijven te structureren per activiteitensector en niet per productcategorie.

Oplossingen op het vlak van commerciële communicatie

bpost biedt een antwoord op de behoeften van klanten op het vlak van commerciële communicatie. Zo bieden wij direct marketing-communicatieproducten aan, zoals geadresseerde reclame, huis-aan-huisfolders en de terbeschikkingstelling van gekwalificeerde adressen. Wij beheren ook de uitreiking van de dagbladen en de tijdschriften, alsook de relaties met de persuitgevers.

Wat de persuitgevers betreft, zagen we in 2011 vooral een verdere optimalisering van de operationele, administratieve en financiële processen, met als resultaat een verbetering van het klachtenbeheer en de opstelling van een adequaat contingentieplan in geval van, bijvoorbeeld, slechte weersomstandigheden.

Deze bekommernis om de behoeften van de klant vertaalde zich ook in de verdere ontwikkeling van oplossingen die het beheer van gekwalificeerde adressen en geadresseerde reclame integreren. Omdat de

performantie van de Direct Mail-acties rechtstreeks verband houdt met een goede doelgroepbepaling van de bestemmingen, kreeg dit luik "beheer van gekwalificeerde adressen" bijzondere aandacht. Niet zozeer als product, maar als integraal deel van een oplossing die bpost aanbiedt om tegemoet te komen aan de behoeften die samen met de klant werden omschreven.

Tot slot kunnen ook de Distripost-klanten, voor wat betreft de huis-aan-huiszendingen, genieten van ontwikkelingen die beter tegemoetkomen aan hun behoeften. Voor de Distripost-reservaties werd de "online"-planningtool ontwikkeld, die al na korte tijd voor 80% van de transacties werd gebruikt.

Oplossingen op het vlak van document management

Onze klanten beschikken over oplossingen voor hun administratieve en financiële communicatie. Wij ontwikkelen en commercialiseren oplossingen die zijn gebaseerd op het traditionele papier en op digitale middelen, zoals de activiteiten met betrekking tot het scannen van facturen, het afdrukken van transactionele documenten en de elektronische facturering.

Ook op het vlak van ophaling en frankering van de post bieden wij coherente en flexibele oplossingen met een grote meerwaarde aan.



RelatioMail, de kracht van transactionele communicatie

Als reactie op de groei van elektronische communicatie lanceerde bpost in 2011 RelatioMail. Het gaat om een project dat onze klanten wil helpen om hun grote volumes administratieve en financiële post te gebruiken als een communicatiekanaal met een meerwaarde en zelfs als een marketingkanaal.

In 2011 gingen acht proefprojecten van start met banken, financiële instellingen en nutsbedrijven, zoals telecombedrijven. Uit de eerste resultaten is gebleken dat papier een sterk communicatiemiddel is en dat het een commercieel voordeel biedt op het vlak van klantenervaring, merkidentificatie en kruisverkoop.

RelatioMail positioneert zich zodoende als een geïntegreerd communicatieproduct en een product voor het personaliseren van berichten.

Geïntegreerde oplossingen

bpost biedt geïntegreerde oplossingen aan waarmee wij een volledig

proces beheren, van de bestelling tot de uitreiking, via het afdrukken van documenten of contacten met de leveranciers. Voorbeelden zijn de productie en aflevering van de boekjes met medische getuigschriften voor het RIZIV, of de verkeersboetes voor de federale politie.

Een ander voorbeeld van een geïntegreerde oplossing betreft het beheer van de productie en de uitreiking van de nieuwe Europese nummerplaten.

Dat project, dat in 2010 van start ging, werd in 2011 met succes voortgezet. Tijdens het voorbije jaar werden ongeveer 1,6 miljoen nummerplaten geproduceerd en uitgereikt door bpost, tot grote tevredenheid van de federale autoriteiten.

Oplossingen op de pakkettenmarkt

bpost stelt alles in het werk om zijn

basisactiviteiten veilig te stellen, maar gaat ook op zoek naar groeimogelijkheden daar waar die zich bevinden. En in onze sector liggen er ongetwijfeld mogelijkheden en opportuniteiten op de markt van de pakketten, dankzij de hoge vlucht van de onlinehandel.

De markt van pakketten die worden verzonden en uitgereikt nadat ze aangekocht werden via internet, groeit sterk van jaar tot jaar. In 2011 ontwikkelden wij daarom een pakket-



expresaanbod, dat de naam bpack meekreeg, om te beantwoorden aan de complexe kwaliteitsbehoeften van klanten die ze voor hun klanten de betrouwbaarste oplossing wensen.

Naast het basis aanbod (uitreiking

binnen de 24 uur) levert bpost ook bijzondere oplossingen, zoals expresbestellingen op maat, of biedt het een logistieke oplossing voor via internet verkochte producten, gaande van de opslag tot de verzending van de artikelen en het terugzendingsbeheer.

bpost is momenteel een belangrijke speler in de Belgische sector voor de verzending van pakketten tussen en naar particulieren, maar wil daarnaast ook, dankzij zijn oplossingen, het grote potentieel van de markt van de tussen bedrijven verstuurde

oplossingen voor de residentiële klant

De voornaamste oplossingen voor de residentiële klant liggen op het vlak van bank- en verzekeringsproducten. De bankactiviteiten maken immers integraal deel uit van onze activiteiten en nemen nog voortdurend toe. Wij willen dat elke bezoeker van een postkantoor weet welke diensten Bank van De Post (BPO) hem te bieden heeft. De voorbije jaren hebben we dus gewerkt aan de verbetering van de bekendheid en de zichtbaarheid van dat merk. Uit een in 2011 gehouden enquête is gebleken dat 93% van de klanten tevreden was over de door BPO geboden diensten en dat 4 op de 5 klanten bereid waren om de bankinstelling aan te bevelen. In 2011 werden ongeveer 65.000 rekeningen geopend.

Klanten kunnen in de postkantoren niet alleen terecht voor posttransacties of financiële verrichtingen, maar kunnen er ook partnerproducten kopen. In dat verband willen wij ons toespitsen op enkele belangrijke partnerships, die meerwaarde opleveren.

Vandaag gebeurt bijvoorbeeld bijna de helft van alle Western Union-verrichtingen in België in een postkantoor. Daarmee is bpost het voornaamste distributiekanaal voor de producten van die partner. Omdat bpost de samenwerking met Western Union wilde versterken, besloten wij in 2011 om de invoering van die dienst in twaalf PostPunten met potentieel te testen.

Een ander voorbeeld van een partnership dat het productaanbod in onze postkantoren aanvult is PostMobile, dat werd gelanceerd in 2008. In een markt waarin complexe tariefplannen schering en inslag zijn, kozen wij voor eenvoud en transparantie.

Als onderdeel van ons streven naar innoverende producten, lanceerden we in 2011 tot slot de Mobile Postcard. Het gaat om een toepassing waarmee de gebruiker vanaf een smartphone echte postkaarten kan aanmaken en verzenden. De kaart wordt afgedrukt door bpost en wordt in heel België in de brievenbus van de bestemming besteld.



pakketten ('B2B') ten volle benutten.

Oplossingen voor internationale verzendingen

Eén van de groeipolen ligt over onze grenzen. De oplossingen voor internationale verzendingen worden beheerd door bpost international. Deze entiteit zorgt voor de verzending en de stipte uitreiking van administratieve post, pakketten en geadresseerde reclamepost. bpost international staat in voor de levering, dankzij een uitgebreid uitreikingsnetwerk en de samenwerkingsakkoorden met buitenlandse operatoren.

Al sinds 2002 ligt de kracht van bpost international in een goede prijs-kwaliteitverhouding en een klantgerichte aanpak via oplossingen die een meerwaarde hebben en die ervoor zorgen dat de klant ons trouw blijft. Globify, dat in 2011 door bpost international werd ontwikkeld, is hiervan het mooiste voorbeeld. Globify is een dienst waarmee de consument bij de aankoop van een artikel op een buitenlandse website, meteen te weten komt hoeveel het bestelde product hem, alle kosten inbegrepen (transportkosten, btw, invoer- en douanerechten), uiteindelijk zal kosten. Deze dienst, die bpost international als enige van alle postoperatoren aanbiedt, is cruciaal om groei te realiseren

op de Aziatische en Noord-Amerikaanse markt. Deze dienst zal in het voorjaar van 2012 volledig operationeel zijn.

"Easy Return", een oplossing waarmee een pakket dat niet aan de verwachtingen van de eindklant beantwoordt, heel gemakkelijk kan worden teruggestuurd, is een ander voorbeeld van toegevoegde waarde. Door te kiezen voor bpost international profiteren de e-ondernemers van terugzendingsoplossingen die perfect aan hun behoeften zijn aangepast, afhankelijk van het gewicht, de afmetingen en het land van oorsprong van de pakketten die terugkomen.

De voorbije jaren heeft bpost international een reeks certificaten behaald. Die zijn van belang omdat ze aan onze klanten een objectieve indicatie geven van onze doeltreffendheid en ze vormen het bewijs van de kwaliteit van onze diensten. Daarenboven blijkt hieruit dat wij over bekwame en gemotiveerde medewerkers beschikken, waarin wij investeren.

Groeikansen bij kleine en middelgrote bedrijven

In 2011 kende bpost business een forse groei in de sector van de KMO's. Die groei kwam er enerzijds doordat bedrijven ontdekten hoe doeltreffend geadresseerde reclame wel is en

anderzijds door een almaar grotere operationele kwaliteit die bpost in staat stelt om marktaandeel te veroveren op het domein van de huis-aan-huiszendingen en de pakketten.

De KMO's bieden ons kansen op het vlak van e-commerce. Daarom is bpost in 2011 in zee gegaan met Belgacom en Google om KMO's te helpen hun website op te richten en om hen aan te moedigen om te kiezen voor oplossingen op dat domein.

een multikanalen-verkoopnetwerk

nabijheid

676 postkantoren, 697
PostPunten en 3500 zegelwinkels,
1 postkantoor in elk van de 589
gemeenten van België

.....



kwaliteit van de dienstverlening

87% van de klanten zijn tevreden over
de kwaliteit van het contact in onze
verkooppunten 83% van de klanten
worden bediend binnen de 5 minuten

.....

moderniteit

Postkantoren nog moderner,
gebruiksvriendelijker met open en
beveiligde loketten
«Maanzone» toegankelijk buiten de
openingsuren

.....

Bezoek
onze site



<http://www.bpost.be>



meer keuze

bpost beschikt over een verkoopnetwerk dat gediversifieerd is, dicht bij de klanten staat en aangepast is aan zijn gewoonten, verplaatsingen en tijdgebruik.

multikanalen

In functie van hun specifieke behoeften, kunnen onze klanten toegang hebben tot complementaire diensten in de postkantoren, de PostPunten, de eShop en het Contact Center

toegankelijkheid

De eShop, een online winkel toegankelijk 24/7. Tussen 2006 en 2010 heeft het netwerk van postkantoren en PostPunten een stijging met 42% van de openingsuren gekend

informatie

De medewerkers van het Contact Center hebben in 2011 bijna 2 miljoen oproepen behandeld om de klanten te informeren

toegang tot onze producten en diensten

De voorbije jaren heeft bpost gestreefd naar een strategie om de klanten een gediversifieerd netwerk aan te bieden van toegangspunten tot de postdiensten.

Enkele jaren geleden kon de residentiële klant enkel terecht in het postkantoor; vandaag heeft hij via een groot aantal kanalen toegang tot de producten en diensten van bpost: postkantoren, PostPunten, Contact Center, eShop.

Voor specifieke klanten, zoals bedrijven, KMO's en besturen, heeft bpost in de loop der jaren een uitgebreid netwerk van account managers opgebouwd.

Als we het verkoopnetwerk van bpost in een paar kernwoorden willen samenvatten, dan passen "toegankelijkheid" en "nabijheid" zeker het best.

De postkantoren

In het postkantoor kan de klant terecht voor alle postproducten en -diensten en voor alle bank- en verzekeringsproducten. Eind 2011 waren er in ons land 676 postkantoren.

In 2011 zetten we ons beleid van investeringen in de postkantoren voort, met als doel om het netwerk nog moderner, gebruiksvriendelijker en veiliger te maken.

Er veranderde heel wat; zo werden de open loketten geleidelijk aan uitgerust en voorzien van een beveiligd beheerssysteem op basis van het concept "low cash branch" (LCB) en werden er "Bank in the Post"-ruimtes ingericht waar klantenadviseurs de klanten in een gezellige en aangepaste ruimte

ontvangen en uitleg geven, zodat er in alle vertrouwelijkheid gepraat kan worden over onze producten en bankdiensten.

We hebben nieuwe postkantoren ook uitgerust met een "maanzone". Dat zijn ruimtes in het kantoor die toegankelijk zijn buiten de openingsuren en waar de klant geld kan afhalen of rekeninguittreksels kan afdrucken.

Zo kunnen onze klanten zelf alle verrichtingen uitvoeren waarvoor ze niet langs het loket hoeven te gaan, hetgeen meteen ook onze inspanningen om de wachtrijen in onze kantoren in te korten, ten goede komt. De meeste LCB-kantoren hebben tegenwoordig een maanzone. Eind 2011 waren het er 175.

In onze bekommernis om tegemoet te komen aan de behoeften van onze klanten, hebben we ook in 4 postkantoren Selfpost-automaten getest. Met behulp van deze automaten kunnen klanten hun brieven en pakketten zelf frankeren.

De PostPunten

De PostPunten zijn verkooppunten die worden opgericht in samenwerking met externe partners, zowel overheden als privébedrijven. Ze bieden hoofdzakelijk postproducten aan, en de klant kan er terecht voor ongeveer 90% van de postverrichtingen die mogelijk zijn in de postkantoren. Ze beschikken over gekwalificeerd personeel, dat



door bpost werd opgeleid om een onberispelijke dienstverlening en professioneel advies te garanderen.

Dit verkoopkanaal kent elk jaar meer succes. In 2011 registreerden de 697 PostPunten 7.150.000 contacten, d.i. bijna 8% meer dan in 2010. Zo worden ze nog meer complementair met de postkantoren.

De uitrol van de PostPunten heeft ook aanzienlijk bijgedragen tot de verbetering van de toegankelijkheid van de basispostproducten. Tussen 2006 en 2011 kende het netwerk van postkantoren en PostPunten een stijging met 42% wat betreft de openingsuren.

Zegelwinkels

Hoewel er niet zo veel postproducten worden verkocht (voornamelijk binnenlandse zegels), dragen de zegelwinkels toch bij tot het succes van de door bpost ontwikkelde multikanalenstrategie. Sedert 2010 hebben we ze daarom nog beter geïntegreerd in ons netwerk en hebben we een aantal voorwaarden vastgelegd waaraan een verkooppunt moet voldoen om zegels te kunnen verdelen. Eind 2011 waren er 3.500 officieel erkende verkooppunten van dat type.

eShop

De eShop, de onlinewinkel van bpost, blijft sinds de start in mei 2005 gestaag groeien. De eShop van bpost liet in

vergelijking met het jaar ervoor 7% meer trafiek optekenen en wordt zodoende voor vele residentiële en professionele klanten een onmisbaar kanaal. De bedrijfsklanten zijn trouwens goed voor 46% van de bestellingen en genereren meer dan 70% van de inkomsten van het kanaal.

Ook het gemiddelde bedrag per bestelling (197 EUR) blijft gunstig evolueren. Tussen 2007 en 2011 verviervoudigde de omzet.

De eShop van bpost bewijst meer dan ooit dat ze op haar plaats is in een multikanalenstrategie.

Contact Center

Het Contact Center is het centrale callcenter van bpost (022/012345). Alles bij elkaar werken er bijna 400 mensen. Die hebben elk specifieke kennis over bepaalde producten en diensten van bpost. In 2011 behandelden de medewerkers van het Contact Center bijna 2 miljoen oproepen.

In juni 2011 ondertekende bpost het Charter voor Klantvriendelijkheid, een initiatief van Test-Aankoop en de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen. Door dat Charter te onderschrijven verbindt bpost zich ertoe alle redelijke middelen aan te wenden om de

behandeling van de vragen en de klachten van onze klanten te verbeteren.

bpack 24/7

2011 was het jaar waarin een nieuw distributiekanaal, bpack 24/7, zijn intrede deed. Het gaat om een automaat die bestaat uit 70 kastjes waarin pakketten kunnen worden gedeponereerd of afgehaald.

Ze zijn alle dagen de klok rond toegankelijk voor de klanten. Er werden drie automaten geïnstalleerd op beveiligde en drukke plaatsen. Het is de bedoeling dat er in 2012 nog meer van dergelijke automaten in gebruik worden genomen.

Met de uitreiking aan huis en de afhaling in de postkantoren en de PostPunten, beschikt bpost over het uitgebreidste verkoopnetwerk op de pakkettenmarkt.



klantentevredenheid: dé prioriteit

5 prioriteiten in onze verkooppunten

hulpvaardigheid, vriendelijkheid, contactduur,
professionalisme en wachttijden

.....

performantie in onze kernactiviteiten

de post correct en op tijd bezorgen,
juiste en duidelijke facturen
opmaken, makkelijk te gebruiken
produkten aanbieden

.....



onze klanten in de watten leggen

het verschil maken door onze
houding en instelling in de contacten
met onze klanten

.....

Bezoek
onze site



<http://www.bpost.be>



onze volle **aandacht**

Klantentevredenheid is voor ons heel belangrijk. Gedurende meerdere jaren steeg ze gestaag, maar in 2011 keerde die trend. We gaan er dan ook alles aan doen, zowel in 2012 als in de komende jaren, om ze opnieuw om te buigen.

de kwaliteit meten en verbeteren

Hoe hoger de verwachtingen van onze klanten, hoe meer we moeten bewijzen dat we in staat zijn om ze in te lossen. Daarom gaan we metingen uitvoeren m.b.t de ervaren en de werkelijke kwaliteit van de diensten die wij onze klanten bieden.

luisteren naar de klant

Om te weten te komen wat de klanten zoal vinden van de kwaliteit van de diensten in de postkantoren en de PostPunten, hebben we de klanten onmiddellijk na een transactie naar hun mening gevraagd. «bpost luistert naar u» heeft de 5 prioriteiten van de klant kunnen identificeren.

medewerkers opleiden

3.000 commercieel medewerkers en kantoorhouders hebben een opleiding gevolgd om ze bewust te maken van de rol die ze kunnen spelen om de klanttevredenheid te vergroten.

de loyaliteit van onze klanten winnen

Ondanks de verbetering van onze performantie tijdens de voorbije jaren zijn een aantal klanten, met name de grootste, minder tevreden. Ze verwachten meer van ons.

In het verleden hebben we reeds aangetoond dat we in staat zijn om de tevredenheid van onze klanten via doelgerichte acties te verbeteren. Zo zijn we erin geslaagd om de gemiddelde wachttijd in de postkantoren tussen 2007 en 2011 met de helft te verminderen (van 7 naar 3,5 minuten). 83% van onze klanten wordt zelfs binnen de 5 minuten geholpen.

De globale uitreikingskwaliteit is eveneens gestegen. In 2011 werd 93,6% van de zendingen tijdig bezorgd, een lichte daling tegenover 2010, die onder meer toe te schrijven is aan het bijzonder gure winterweer in het begin van het jaar.

Customer First

Hoe hoger de verwachtingen van onze klanten, hoe meer we moeten bewijzen dat we in staat zijn om ze in te lossen. bpost wil vooruitgang boeken en evolueren. Daarom gaan we metingen uitvoeren m.b.t. de ervaren en de werkelijke kwaliteit van de diensten die wij onze klanten bieden.

Met het programma Customer First evalueren wij continu de tevredenheid van de klant via zijn perceptie en zijn ervaringen. Het programma speelt een centrale rol in het bepalen en het begeleiden van alle acties die nodig zijn om de tevredenheid van de klanten te herstellen, zodat ze trouwe en loyale klanten blijven.

Customer First draait rond drie actiepunten. Ten eerste dienen we de basisopdrachten correct uit te voeren: we moeten de post correct en op tijd bezorgen, juiste facturen opmaken en producten aanbieden die makkelijk te gebruiken zijn.

Ten tweede moeten we onze klanten in de watten leggen, vooral tijdens hun contacten met bpost. Vooral de medewerker die contact met de klant moet leggen kan hier, door zijn houding en door zijn instelling, het verschil maken. Ten slotte moeten we ervoor zorgen dat alle personeelsleden een klantgerichte aanpak hanteren.

Voor het merendeel van onze activiteiten beschikken de klanten over andere keuzemogelijkheden (elektronische communicatie, andere media of concurrerende pakketleveringsdiensten). We moeten dus maatregelen nemen om onze koers bij te stellen en om de klanten ervan te blijven overtuigen dat bpost een betrouwbare partner is.

Er bestaat evenwel geen toverformule om onze klanten tevreden te stellen. Het komt er dan ook op aan om continu op alle domeinen een kwalitatief hoogstaande dienstverlening aan te bieden. We moeten dus een globale aanpak hanteren waarbij elke medewerker, van directielid tot postbode, zijn rol te vervullen heeft.



De tevredenheid in onze verkooppunten

De laatste jaren constateerden we een stijging van de tevredenheid van de residentiële klanten over de diensten in onze verschillende verkooppunten. Dat is het gevolg van verschillende acties zoals “mystery shopping”, “bpost luistert naar u” of de opleiding van de medewerkers.

Mystery shopping

Dankzij Mystery Shopping kunnen wij de service die in onze verkooppunten wordt geboden analyseren.

Alle postkantoren en PostPunten krijgen geregeld een “mystery shopper” over de vloer. Bedoeling is de kwaliteit van onze dienstverlening nauwkeurig en objectief evalueren. De “mystery client” kijkt naar het onthaal van de klant, het professionalisme (kennis van producten en procedures), de commerciële initiatieven, de wachttijden en de naleving van het communicatieplan.

In 2011 legden mystery shoppers van een externe firma 2.500 bezoeken af in de postkantoren en nog eens 2.500 in de PostPunten. Uit de resultaten bleek dat de tevredenheidsgraad voor wat betreft de kwaliteit van het contact met de klant 87% bedroeg.

“bpost luistert naar u”

Om te weten te komen wat de klanten zoal vinden van de kwaliteit van de diensten in de postkantoren en de PostPunten, gingen we in september 2011 van start met een kwaliteitsonderzoek in 15 postkantoren en 12 PostPunten, die werden uitgekozen onder meer op basis van het aantal bezoekers. Daarbij vroegen we de klanten onmiddellijk na een transactie naar hun mening.

Het initiatief “bpost luistert naar u” moet gezien worden als een tool voor continue verbetering van de diensten van het netwerk. Dankzij dat initiatief konden we de 5 prioriteiten van de klant identificeren, nl. hulpvaardigheid, vriendelijkheid, contactduur, professionalisme en wachttijden.

In 2011 hebben we ook klanten uitgenodigd om met ons rond de tafel te gaan zitten en ons te laten weten wat zij verwachten van de informatie in de postkantoren en waar ze behoefte aan hebben op dat vlak. Er kwamen verschillende thema's aan bod: de ervaring van de klant tijdens een bezoek aan een postkantoor of een PostPunt, de relatie van de klant met bpost of de communicatie die bpost voert om hem te informeren.

Samen met andere bedrijven nam bpost ook deel aan een studie over de perceptie van

de wachttijd. Daarbij kwamen twee elementen naar voren: vriendelijkheid en hulpvaardigheid. Als de klant vriendelijk en hulpvaardig bejegend wordt, dan heeft de wachttijd minder impact.

Al deze initiatieven hebben één en hetzelfde doel: de continue verbetering van onze prestaties, zodat we kunnen tegemoetkomen aan de behoeften en de verwachtingen van onze klanten in de verkooppunten.

Onze medewerkers opleiden

De tevredenheid van de klant is het resultaat van een complexe combinatie van factoren. Elk element heeft een invloed: de kwaliteit van de producten die wij ontwikkelen speelt uiteraard een rol, maar ook de contacten met de klant zijn belangrijk.

bpost heeft dan ook een opleiding ontwikkeld voor de zowat 3.000 commercieel medewerkers en kantoorhouders om ze bewust te maken van de rol die ze kunnen spelen om de tevredenheid van de klant te vergroten.

Het standaardonthaal (Groet, Oogcontact, Omgeving, Lach, Danken en Afscheid nemen, afgekort GOOLDA), wordt in dat verband naar voren geschoven als een essentieel element voor de tevredenheid van de klant.





de maatschappelijke
verantwoordelijkheid
van bpost

de maatschappelijke verantwoordelijkheid van bpost

bpost is een bedrijf dat sterk verankerd is in de Belgische samenleving. Daarom en ook omwille van het feit dat bpost het statuut van overheidsbedrijf heeft, moeten wij bij het uitvoeren van onze activiteiten blijk geven van een groot engagement op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Derhalve stelt bpost al enkele jaren dag na dag alles in het werk om zijn sociale taak te vrijwaren, om gelijke kansen en het welzijn van zijn medewerkers te bevorderen en om bij te dragen tot een betere bescherming van het milieu.

bpost is elke dag overal aanwezig. Die aanwezigheid komt tot uiting in ons netwerk van verkooppunten dat voor iedereen toegankelijk is, alsook in het feit dat onze postbodes elke werkdag opnieuw elke brievenbus van het land aandoen. Wij hechten veel belang aan de instandhouding van deze nabijheid en we werken daar dagelijks aan.

De voorbije jaren is bpost grondig veranderd en werd het bedrijf gemoderniseerd. De veranderingsprogramma's die in het bedrijf hun intrede deden, vergden van elke medewerker een aanzienlijk aanpassingsvermogen en een grote betrokkenheid. Het welslagen van deze veranderingen was te danken aan de invoering van een hele reeks maatregelen om onze medewerkers doorheen die veranderingen te loodsen. Ook in de toekomst zullen die veranderingen doorgaan. We zullen onze medewerkers dan ook blijven begeleiden en we zullen blijven streven naar hun welzijn.

Tot slot hebben wij, omwille van de aard van onze activiteiten, zeker een impact op het milieu, zowel op het vlak van CO₂-uitstoot, als op het vlak van energieverbruik. Dankzij de invoering van programma's om

de CO₂-uitstoot als gevolg van onze activiteiten stelselmatig en gevoelig te verminderen, kunnen wij onze klanten en onze stakeholders evenwel garanderen dat de verwerking elke brief en elk pakket dat ons wordt toevertrouwd, een minimale milieu-impact heeft. Ook willen wij aantonen dat papier een milieuvriendelijk communicatiemiddel is, op voorwaarde dat er op een verantwoordelijke manier mee wordt omgesprongen.

Draagwijdte van het verslag en toepassing van het Global Reporting Initiative

Bij de uitwerking van het verslag over maatschappelijk verantwoord ondernemen door het bedrijf werd rekening gehouden met de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI). Aan het eind van het hoofdstuk geven we een overzicht van de in aanmerking genomen richtlijnen en GRI-indicatoren die doorheen het jaarverslag worden vermeld. Dit rapport is door onszelf conform toepassingsniveau B verklaard.



Het ontstaan van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) bij bpost

In oktober 2007 nam het Directiecomité het initiatief om een MVO-programma op te stellen. De bedoeling was enerzijds om een stand van zaken op te maken van wat wij al deden op het vlak van MVO en anderzijds om een globaal actieplan inzake MVO op te stellen waarin ook rekening werd gehouden met de financiële vereisten van het bedrijf.

Sinds 2007 maakt bpost elk jaar in het kader van het jaarverslag een stand van zaken op m.b.t. bepaalde maatregelen op het vlak van milieu, bedrijfscultuur, sociale of maatschappelijke betrokkenheid en klantentevredenheid.

In maart 2011 besliste het Directiecomité om van MVO de 5de pijler van de strategie van bpost te maken (naast de pijlers “duurzame groei”, “operationele doeltreffendheid”, “klantentevredenheid” en “bedrijfscultuur”) om zo MVO sterker te integreren in onze bedrijfsprocessen en onze

bedrijfscultuur, zodat al onze stakeholders (klanten, aandeelhouders, openbare instanties, medewerkers) ons zouden zien als een bedrijf dat zijn verantwoordelijkheid volledig ter harte neemt.

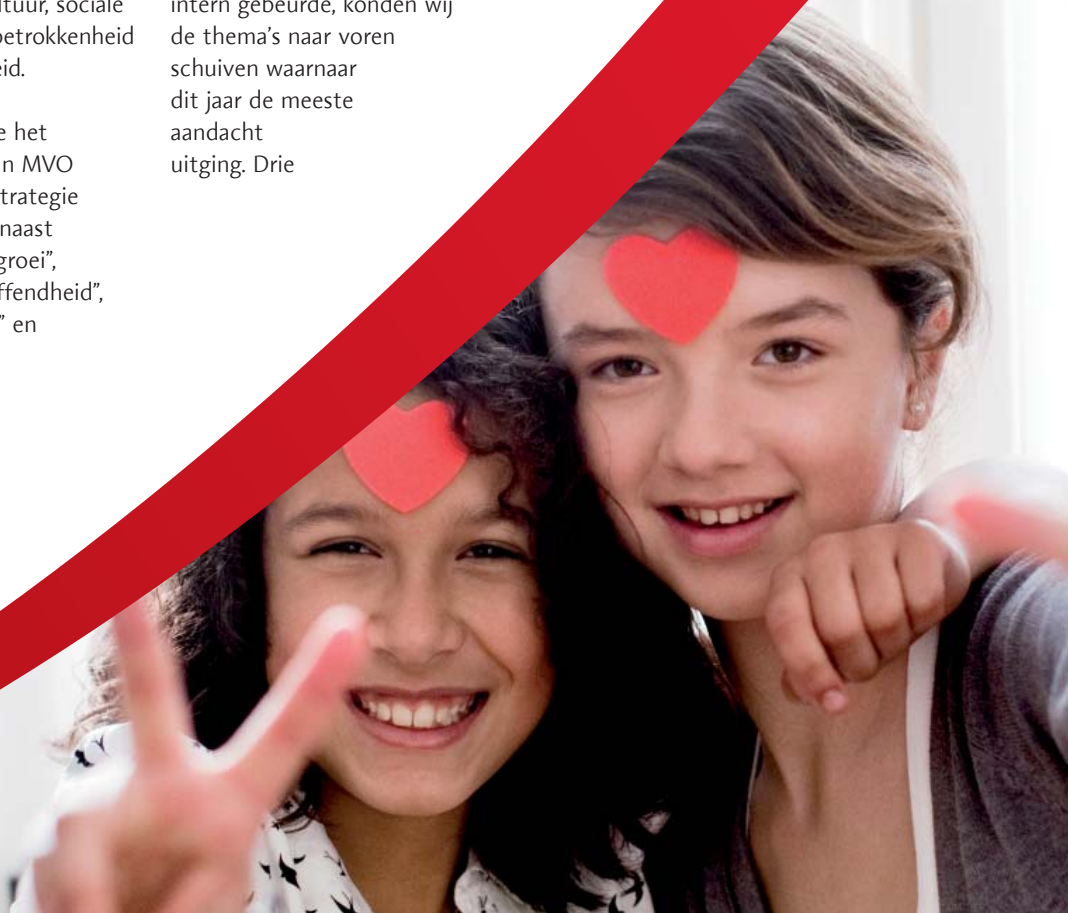
Voorstelling van de thema's

De thema's die in het MVO-gedeelte van het jaarverslag aan bod komen, werden geïdentificeerd op basis van een analyse van de belangrijkste uitdagingen voor bpost en van de verantwoordelijkheden die het bedrijf moet nemen om zijn impact te verkleinen.

Dankzij deze identificatie, die intern gebeurde, konden wij de thema's naar voren schuiven waarnaar dit jaar de meeste aandacht uitging. Drie

belangrijke onderwerpen kwamen aan bod: de medewerkers, het bedrijf en het milieu. Deze onderwerpen werden opgesplitst in verschillende thema's en werden aan de GRI-indicatoren gekoppeld.

Andere aspecten die integraal deel uitmaken van MVO en die verband houden met de operationele en financiële resultaten, de bedrijfsgovernance of de



klantentevredenheid, worden in het jaarverslag transversaal behandeld. Alle acties die wij in dat verband ondernemen, zijn terug te vinden in het samenvattende rooster op het einde van deze sectie.

De organisatie MVO

In 2007 werd een werkgroep opgericht die tot taak had een globaal actieplan m.b.t. MVO uit te werken. Deze werkgroep heeft mettertijd meer gestalte gekregen en mondde in 2011 uit in de

volgende governancestructuur: een coördinatiecomité, dat rechtstreeks rekenschap aflegt aan de CEO, overkoepelt drie stuurgroepen die de verschillende projecten op het terrein aansturen.



De betrekkingen met onze stakeholders

bpost is een bedrijf dat elke dag overal aanwezig is. Het heeft dus een groot aantal stakeholders. We

hebben echter de voornaamste stakeholders geïdentificeerd, bij wie wij ons oor te luisteren leggen en met wie wij het gesprek aangaan. De belangrijkste acties die wij ten aanzien van

die stakeholders ondernemen, zijn opgelijst in de tabel hierna. Uiteraard zijn niet alle acties vermeld. Die acties, alsook een aantal andere, staan beschreven in het jaarverslag.



Wie zijn ze?	Onze acties
De aandeelhouders	
<ul style="list-style-type: none">- de Belgische overheid- CVC Capital Partner	<ul style="list-style-type: none">- 7 vergaderingen van de Raad van Bestuur in 2011
De klanten	
<ul style="list-style-type: none">- De grote klanten en de corporate-klanten- De KMO's en de de SOHO's- De particuliere klanten	<ul style="list-style-type: none">- Organisatie van gesprekken met de klanten om hun behoeften en verwachtingen beter te begrijpen- Publicatie van een infomagazine voor alle klanten- Campagne "bpost luistert naar u" (enquête bij de klanten net na een transactie)
De medewerkers	
<ul style="list-style-type: none">- het personeel- de sociale partners	<ul style="list-style-type: none">- Jaarlijkse meting van de tevredenheid en van de motivatie van de medewerkers en vastlegging van actieplannen- Sociaal overleg:<ul style="list-style-type: none">- 12 vergaderingen van het Paritair Comité- Organisatie van diverse overlegmomenten met de sociale partners voor de invoering van de veranderingsprojecten
De leveranciers	
	<ul style="list-style-type: none">- Uitvoering van een studie bij de voornaamste leveranciers om hun visie en hun resultaten op het gebied van duurzaamheid beter te begrijpen- Sensibilisering van onze leveranciers zodat ze voor een duurzame milieuvriendelijke aanpak kiezen
De media	
	<ul style="list-style-type: none">- Persconferenties over de grote strategische projecten (Visie 2020)- Verspreiding van persberichten
De politieke instanties	
<ul style="list-style-type: none">- Federale Regering en de Voogdijminister (minister van Overheidsbedrijven)- Federaal Parlement (Commissie voor de Infrastructuur, het Verkeer en de Overheidsbedrijven)- Steden en Gemeenten	<ul style="list-style-type: none">- Voorstelling van het strategisch plan "Visie 2020" aan de leden van de Commissie Infrastructuur van de Kamer van Volksvertegenwoordigers- Contacten met de lokale overheden om hen te informeren over de projecten van het bedrijf en om oplossingen te zoeken voor de problemen die zij met de diensten van bpost zouden kunnen ondervinden

de medewerkers: onze grootste troef

Het is via werkelijk
geëngageerde
medewerkers in
slagen om in de
ogen van onze
klanten het verschil
te maken.

De economische context en de onontkoombare daling van de postvolumes dwingen ons om de weg van de verandering te blijven bewandelen. Geconfronteerd met die uitdagingen hebben wij beslist om van ons menselijk kapitaal een prioriteit te maken doorheen ons project bpeople, dat eind 2011 van start ging. Dat project zal zich toespitsen op de voorwaarden die moeten worden gecreëerd om het welzijn en de betrokkenheid van al onze medewerkers te bevorderen. Die elementen zijn doorslaggevend voor de prestaties van het bedrijf en vormen de sleutel tot het succes van de toekomstige veranderingsprogramma's.

Sinds 2007 meet bpost geregeld de tevredenheid en de motivatie van zijn medewerkers. In 2011 heeft 83% van de medewerkers die enquête beantwoord. Aan de hand van de resultaten werden er actieplannen opgesteld om de motivatie binnen ons bedrijf te blijven verbeteren. Vanaf 2012 zal, in het kader van het project bpeople, de meting voornamelijk betrekking hebben op het engagement van de medewerkers.

Begeleiding van de medewerkers

bpost is een bedrijf in volle evolutie. De functies binnen het bedrijf veranderen voortdurend. Het Job Mobility Center is het departement van bpost dat de link legt tussen de organisatie van vandaag en die van morgen en dat instaat voor de begeleiding van de personeelsleden die als gevolg van een reorganisatie

geen job meer hebben in hun entiteit. Dat departement werkt rond vier belangrijke pijlers: de algemene planning van de personeelsbehoeften op middellange en lange termijn, de inzetbaarheid, de begeleiding en de coaching, en het beheer van tijdelijke arbeid.

bpost biedt zijn medewerkers een brede waaier aan doorgroeimogelijkheden aan. We hechten veel waarde aan de interne mobiliteit. Dat blijkt ook uit het feit dat 90% van onze openstaande betrekkingen door interne kandidaten wordt ingevuld.

Ook de begeleiding op het vlak van lichamelijke en psychische gezondheid draagt bij tot het welzijn van de medewerkers. De

Job Mobility Center :

90% van de openstaande betrekkingen worden door interne kandidaten ingevuld

bpost Academy :

in 2011 hebben 17.040 medewerkers 37.717 dagen opleiding gevolgd

Psychosociale Preventie :

een dienst die zich toelegt op het welzijn op het werk



dienst Psychosociale Preventie helpt de medewerkers bij het omgaan met werkstress. De dienst organiseert preventiecampagnes, sensibiliseert het management, registreert de klachten, zorgt voor begeleiding en biedt opleidingen aan om met stress om te gaan. De psychosociale begeleiding voorziet ook ondersteuning in geval van aangrijpende gebeurtenissen, zoals fysiek en verbaal geweld, het overlijden van een collega en arbeidsongevallen, maar ook bij conflicten tussen personeelsleden of klachten wegens mobbing of ongewenste intimiteiten.

Ervaring erkennen

bpost positioneert zich op de arbeidsmarkt als organisatie die ook laaggeschoolden een kans biedt. We bieden hen niet enkel een job, maar ook opleidingskansen en de mogelijkheid om hun beroepservaring officieel te laten erkennen via een ervaringsbewijs of eventueel een diploma.

Om een loopbaan uit te bouwen, vormt een diploma een belangrijke troef. Als je een diploma hebt, dan stijgen je tewerkstellingskansen en verbeteren je toekomstperspectieven binnen het bedrijf. Daarom startte het Job Mobility Center in 2011 met een initiatief voor de medewerkers die geen diploma hoger

middelbaar onderwijs hebben. In samenwerking met de CVO - Centra voor Volwassenonderwijs en het "Centre de Promotion Sociale" biedt bpost zijn medewerkers de mogelijkheid om een twee jaar durend opleidingsprogramma te volgen (voornamelijk afstandsonderwijs).

Dit programma valoriseert de vaardigheden en de kennis die tijdens het werk reeds werden opgedaan en biedt het vooruitzicht op een diploma hoger middelbaar onderwijs.

Eind 2011 hadden 273 medewerkers hun interesse voor dat initiatief laten blijken. De eerste testfase van dat programma startte in januari 2012 in de regio's Antwerpen en West-Vlaanderen. In de loop van het jaar zal het programma worden uitgebreid naar de andere regio's.

Voor de opleiding van zijn medewerkers vertrouwt bpost op zijn eigen opleidingscentrum. In 2011 gaf bpost Academy

ongeveer 37.717 mandagen opleiding voor 17.040 medewerkers. Naast functionele opleidingen konden de medewerkers bij bpost Academy ook terecht voor gratis opleidingen op het vlak van communicatie, verkoop, talen en leadership.

Diversiteit en gelijke kansen

Om de uitdagingen waarvoor bpost zich vandaag en morgen gesteld ziet te kunnen aangaan, is een goede diversiteit van de teams op alle niveaus



belangrijk. Het is nodig om tot een combinatie te komen van de oude knowhow en de nieuwe kennis, en van de vrouwelijke en de mannelijke aanpak, en om het beste uit de verschillende generaties, vaardigheden en culturen te halen.

Het diversiteitsbeheer bij bpost kadert binnen het talent management. Het beantwoordt aan verschillende bekommernissen van het bedrijf: bijdragen tot de optimalisering van de resources en tot het persoonlijke engagement, klantgerichter zijn, afrekenen met vooroordelen en een bedrijfscultuur bevorderen die gebaseerd is op openheid en respect.

Het eerste actieplan 2011 bevat prioritaire maatregelen die bedoeld zijn om de loopbaan van vrouwen te ondersteunen, om gelijke kansen voor medewerkers met een handicap te bevorderen en om de uitdagingen die gepaard gaan met de interculturele diversiteit op het terrein af te bakenen. Het bevat eveneens transversale maatregelen met betrekking tot opleiding en sensibilisering.

Ten slotte werden diversiteit en gelijke kansen verankerd in de Gedragscode die geldt voor het voltallige personeel en werd in ons bedrijfsblad een diversiteitsrubriek ingevoerd.

bpost beschouwt diversiteit als een continu verbeteringsproces, waarover met de sociale partners wordt overlegd, en dat op lange termijn moet worden gezien.

Gedragscode

Sedert 2007 heeft bpost een Gedragscode. Dat document beschrijft de verwachtingen van het bedrijf ten aanzien van het gedrag van de medewerkers tijdens hun beroepsactiviteiten. In die Gedragscode komen met name het respect voor anderen, gelijke kansen, integriteit, belangenconflicten en vertrouwelijkheid aan bod.

De Code werd in 2011 bijgewerkt, zodat er ook rekening wordt gehouden met de nieuwe missie en de nieuwe waarden van bpost of met het groeiende belang van de bedrijfsgovernance. Deze Code geldt voor alle medewerkers van bpost. Zij onderstreept ook de actieve rol die het management moet spelen bij de bevordering van de naleving van de Code en van de waarden van bpost.

De betrekkingen met het personeel

Over alle veranderingen wordt overlegd met de vertegenwoordigers van het personeel. Samen met de eventuele bijzonderheden die de collectieve overeenkomsten kunnen vermelden, voorzien de statutaire bepalingen van bpost uitdrukkelijk een overleg-/onderhandelingsstructuur waarin de reorganisatieprojecten van de verschillende departementen (alsook hun plannen voor de invoering ervan) worden onderzocht en besproken. De overlegstructuur van het bedrijf

voorziet in lokale organen (Zonale Overlegcomités), regionale organen (Regionale Overlegcomités) en nationale organen (Paritaire Subcomités Mail, Retail, FM-Cleaning, Overlegcomité van de Centrale Diensten).

Bovendien wordt over de reorganisatieprojecten, nog vóór ze worden ingevoerd, overlegd in het Paritair Comité, het centrale onderhandelings- en overlegorgaan tussen de sociale partners. 2011 was voornamelijk het jaar van de voortzetting van de reorganisatie van de rondes van de postbodes (Georoute, invoering van de geautomatiseerde sortering in de volgorde van de ronde) en van de reorganisatie van het uitreikingsnetwerk in "logistieke platformen".

De collectieve Overeenkomst 2011, die eind 2010 werd afgesloten, bevestigt het engagement van het management dat alle reorganisaties zullen plaatsvinden zonder naakte ontslagen. Ze voorziet ook in de uitbetaling in 2011 van een niet-recurrente bonus aan alle medewerkers, afhankelijk van het rendabiliteitsniveau dat het bedrijf bereikte in 2010.

Deze overeenkomst heeft betrekking op statutaire en baremiek contractuele personeelsleden, wat neerkomt op zo'n 85% van het personeel. Ze is niet van toepassing op de hulppostmannen, voor wie een specifiek akkoord geldt, en ook niet op de niet-baremiek contractuelen.



jaarverslag 2011

maatschappelijk engagement

bpost is elke dag aanwezig in heel België. Die aanwezigheid uit zich in de grote toegankelijkheid van onze producten en diensten, onder meer via een netwerk van meer dan 1.300 verkooppunten. Bovendien heeft elk van de 589 gemeenten van het land minstens één postkantoor waar de klant terecht kan voor alle post- en bankverrichtingen.

De universele dienst verzekeren

Onze voornaamste opdracht is het verstrekken van de universele dienst, wat er op neerkomt dat we vijf dagen per week in heel het land briefwisseling en pakjes ophalen en bestellen. Dag na dag rijden zo'n 10.000 postbodes langs alle Belgische wegen om bij 4,5 miljoen gezinnen de post te bezorgen.

In 2010 vertrouwde de Belgische Staat ons deze verantwoordelijkheid toe voor een periode van minstens 8 jaar en sedert 1 januari 2011 oefenen wij die verantwoordelijkheid uit in een volledige geliberaliseerde omgeving. Tegenover een alsmaar toenemende concurrentie, of die nu fysiek of elektronisch is, zal de voortzetting van deze opdracht afhangen van ons vermogen om een economisch en financieel gezonde structuur te handhaven.

Opdrachten van openbare dienst uitvoeren

De relatie tussen de Belgische Staat en bpost is vastgelegd in een Beheerscontract. Dat regelt onder meer de uitvoeringsmodaliteiten van de taken waarvoor bpost instaat om zijn opdrachten van openbare dienst uit te voeren, evenals de financiële tegemoetkoming van de Staat. Elk jaar ontvangt bpost een vergoeding om een aantal taken uit te voeren, zoals de uitbetaling aan huis van de pensioenen en de uitkeringen aan personen met een handicap, de uitreiking van de kranten voor 7u30, de tijdschriften, en het verkiezingsdrukkerwerk.

Steun geven aan de alfabetisering

bpost steunt de strijd tegen het analfabetisme. Het doet dat door zijn steun te verlenen aan het Fonds van bpost voor

Alfabetisering, dat in 1997 werd opgericht en door de Koning-Boudewijnstichting wordt beheerd. Vanaf 2009 kreeg het Fonds van bpost voor Alfabetisering opnieuw een steuntje in de rug: vanaf dat jaar werd immers een deel van de opbrengst van de kerstzegels doorgestort naar het fonds. Zo werd de laatste vier jaar al meer dan 1.500.000 EUR gestort aan het Fonds, dat daarmee nieuwe alfabetiseringsprojecten van diverse verenigingen kon ondersteunen.

De kerstzegels 2011 werden getekend door





kinderen. bpost organiseerde immers een tekenwedstrijd waaraan alle leerlingen van het lager onderwijs konden deelnemen. Het thema was “Kerstmis en Nieuwjaar” en meer dan 20.000 kinderen stuurden een tekening in. Alle ingezonden tekeningen werden op een website geplaatst, waar iedereen voor zijn favoriete tekening kon stemmen. Meer dan 123.000 bezoekers van de site brachten hun stem uit. Tussen de tekeningen die de meeste stemmen kregen, duidde de Filatelistische Commissie twee laureaten aan.

Schrijven stimuleren

In 2009 startte bpost met zijn pedagogische programma om schrijven bij kinderen tussen 6 en 12 jaar te promoten. De “Brieven Brigade” wil de kinderen op een ludieke manier het abc van de postactiviteiten bijbrengen, door hen aan te moedigen om brieven en kaartjes te schrijven. Om het programma op school te geven, kunnen de leerkrachten van elke graad gebruikmaken van een reeks didactische tools, die van de website van bpost kunnen worden gedownload.

Gelet op het succes van dat programma gaat bpost er in 2011 mee door en heeft het deze tool ontwikkeld voor de kleuterklas (voor kinderen van 3 tot 5 jaar).

Sinterklaas

Elk jaar schrijven meer dan 200.000 kinderen in november en

begin december een briefje naar de sint. Elk kind dat een briefje schrijft, krijgt een cadeautje. Gedurende zes weken staan 15 bpost-medewerkers paraat om Sinterklaas een handje te helpen met het antwoorden van de briefjes.

Deelname aan de actie 12-12

bpost steunt een aantal humanitaire acties. Zo heeft ons bedrijf in 2011 zijn klanten op 442 grote infoschermen in de postkantoren gesensibiliseerd voor de solidariteitsactie “Stop Honger in Oost-Afrika”.

Voor elke in een postkantoor uitgevoerde storting op rekening 000-0000012-12 heeft bpost de transactiekosten voor zijn rekening genomen. Bovendien stortte bpost zelf ook nog eens 25.000 EUR op die rekening.

Steun aan medewerkers die zich inzetten voor een goed doel

In 2010 is bpost gestart met een initiatief om zijn medewerkers die zich actief en volledig vrijwillig inzetten voor maatschappelijke, culturele, sociale of ecologische projecten in België of het buitenland, een duwtje in de rug te geven. Dit initiatief, dat de naam STAR4U meekreeg, was een schot in de roos.

In 2011 kreeg deze actie een vervolg. In 2010 en 2011 werden 426 dossiers ingediend waarvan

164 een financiële ondersteuning ontvingen (tussen 500 en 2.000 EUR). In totaal werd in beide jaren 150.000 EUR voorzien om deze initiatieven te steunen.

Partnerschap met het WWF

In 2009 sloot bpost een partnerschap met het WWF, zodat we gebruik konden maken van de ervaring en de expertise van die organisatie voor de verwezenlijking van onze doelstellingen in het kader van het project Green Post, en om bij onze medewerkers en onze klanten een ecologische bewustwording tot stand te brengen.



Lidmaatschap Business & Society

Sinds 2008 is bpost lid van Business & Society, een netwerk van bedrijven dat het referentiepunt vormt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in België. Business & Society verschaft eveneens ondersteuning en tools aan bedrijven die maatschappelijke verantwoordelijkheid in hun beheer en hun activiteiten willen laten meespelen.



ons ecologisch engagement

bpost bezorgt dagelijks 12 miljoen brieven en 100.000 pakketten. Dat heeft uiteraard gevolgen voor het milieu. Daarom heeft bpost in 2009 een programma ontwikkeld om een groenere post uit te bouwen, die meer zorg draagt voor het milieu.

Dat programma, Green Post genaamd, heeft betrekking op de aspecten “energie” en “milieu” van ons bedrijf en op de ontwikkelingen van “groene” oplossingen en producten voor onze klanten.

Door de invoering van een pakket maatregelen, wil bpost aan zijn klanten garanderen dat de verzending van hun brieven en pakketten een zo klein mogelijke impact heeft op het milieu en in verantwoord ecologische omstandigheden gebeurt.

Optreden aan de bron, bij de leveranciers

Dit jaar heeft bpost zijn actieterrein uitgebreid door het voeren van een nieuw beleid van duurzame aankopen bij zijn leveranciers. In 2011 voerden we samen met Ecovadis een studie uit bij onze 50 voornaamste leveranciers. Daardoor kregen we een beter inzicht in hun visie en hun resultaten op het vlak van duurzaamheid. Daarbij werden zowel de milieuprestaties (energie, water, afval, producten enz.) als de sociale prestaties (gezondheid en veiligheid, arbeidsomstandigheden, kinderarbeid/dwargarbeid enz.) in aanmerking genomen. Elke leverancier werd geëvalueerd op een schaal van 1 tot 10. Minder dan 1% vertoonde een hoog risico. Vanaf 2012 zal bpost bij leveranciers die een dergelijk risico vertonen, een sensibiliseringsactie doorvoeren.

Een van de voornaamste natuurlijke hulpbronnen die bpost gebruikt, is papier. Papier is een ecologische informatiedrager, op voorwaarde dat het op een verantwoordelijke en rationele manier, en met respect voor het milieu, wordt gebruikt en gerecycleerd. bpost wil op dat vlak een voorbeeldfunctie vervullen. In 2011 hebben we een FSC Award in de wacht gesleept als beloning voor onze inspanningen op het vlak van verantwoordelijk gebruik van papier (FSC, PEFC-en/of gerecycleerd papier). Dat beleid – dat ook in een “FSC-overeenkomst” werd gegoten – heeft ook betrekking op het papierverbruik in de Postzegeldrukkerij. Sedert 2010 wordt 100% van de postzegels gedrukt op FSC-papier. Op dat vlak voert bpost het peloton van de Europese postoperatoren aan.

Vanaf 2008 volgt bpost het papierverbruik voor het printen in zijn kantoren op. Die opvolging gaat gepaard met een sensibiliseringscampagne, een vermindering van het gewicht van de bladen en het beheer van alle drukkosten. 4 jaar na de invoering van dat opvolgingsprogramma is het papierverbruik gedaald met meer dan 20%.

Onze impact zoveel mogelijk verminderen

Onze impact op het milieu

Sedert de invoering van het programma Green Post, streeft

bpost er voortdurend naar om zijn impact op het milieu terug te dringen. Het beheer van die impact begint met de naleving en de correcte toepassing van de milieureglementeringen. Zo organiseert bpost jaarlijkse controles, werkt ze de aangiften bij en werkt het nauw samen met de verschillende administraties.

Naast de reglementaire aspecten werkt bpost actief aan de invoering van milieubeheerssystemen. In 2011 kregen negen van onze voornaamste sites het ISO 14001-certificaat. De vijf sorteercentra ontvingen het certificaat in 2009.

Dat betekent dat de verwerking van het jaarlijkse volume brieven en pakketten voortaan in milieuvriendelijke omstandigheden gebeurt. De Zegeldrukkerij in Mechelen en de hoofdzetel van ons bedrijf kregen het certificaat in 2010; bpost international en het Mail Center van Aalst in 2011.

Ook voor de andere sites streven wij zo'n certificaat na, met name op het vlak van de organisatie van het afvalbeheer. Het is de bedoeling om de hoeveelheid geproduceerd afval en de kosten te verminderen, door het papierafval economisch te valoriseren. Zo kon tussen 2009 en 2011 33% van het volume papierafval dat bij het restafval terecht kwam, worden overgeheveld naar gerecycleerd en doorverkocht papier. In 2011 startte bpost met een sensibiliseringscampagne bij 50 Mail Centers met als doel het geproduceerde afval tussen 2009 en 2012 met 10% te verminderen.

Onze impact op de klimaatopwarming

De uitstoot van broeikasgassen vormt de factor die de impact van de activiteiten van bpost op het milieu het meest bepaalt. Het wegtransport vormt in feite de ruggengraat van het ophalings- en uitreikingsnetwerk van de post en bpost kan zijn voornaamste taak niet uitvoeren zonder een uitgebreid voertuigenpark.

bpost heeft een ambitieus actieplan uitgewerkt om zijn CO₂-uitstoot tijdens de periode 2007-2012 met 35% te verminderen en om zijn energieverbruik tijdens de periode 2005-2012 met 15% te verminderen. Nu werken wij aan het vastleggen van nieuwe doelstellingen tegen 2020 en drijven we onze acties op.

In 2011 heeft bpost talrijke projecten gerealiseerd om het energieverbruik van zijn gebouwen terug te dringen. Die factor vertegenwoordigt immers ongeveer 50% van de uitstoot van broeikasgassen ingevolge onze activiteit. Deze projecten hebben bijgedragen tot een vermindering van meer dan 10% van het energieverbruik tussen 2010 en 2011.

bpost maakt niet enkel gebruik van groene elektriciteit, maar is ook gestart met een relighting-campagne. Zo werden er nieuwe technologieën getest, zoals LED-verlichting, aanwezigheidsverklippers of regelbare verlichting.

bpost werkt ook aan de vermindering van de energiebehoeften van zijn

gebouwen. Sedert 2009 werden 200 gebouwen met een hoog energieverbruik doorgelicht. Op basis van die audits werden actieplannen uitgewerkt. Er kwamen isolatiecampagnes voor de gebouwen en voor de verwarming gaat de voorkeur uit naar gas.

In 2011 vatte bpost de bouw aan van een zeer energiezuinig gebouw in Verviers. Voor elke nieuwbouw let bpost er ook op dat de beste technieken op het vlak van energie-efficiëntie worden toegepast.

Aangezien je enkel vat hebt op wat je kent, informatiseert bpost zijn energiemeetsystemen.

Duurzame mobiliteit

bpost gebruikt een groot aantal transportmiddelen voor zijn logistieke activiteiten. Het voertuigenpark van bpost bestaat uit 6.298 bestelwagens, 2.892 bromfietsen, 402 vrachtwagens en 3.500 fietsen, waarvan er sedert 2010 2.545 elektrisch worden aangedreven. De aanschaf van die elektrische fietsen vormt een eerste stap in de omvorming van ons voertuigenpark.

Daarenboven leidt bpost de chauffeurs van de bestelwagens op om op een ecologisch verantwoorde manier te rijden, waardoor er 5 à 7% brandstof kan worden bespaard. Momenteel hebben al meer dan 3.350 medewerkers zo'n opleiding gevolgd. Tussen oktober 2011 en februari 2012 hebben we de Eco-Driving Challenge georganiseerd. Het was de bedoeling om de werknemers bewust te maken



van hun werkelijke verbruik en om binnen de verschillende Mail Centers een groepsdynamiek te creëren.

In 2010 werd ook een “car policy” met lage CO₂-uitstoot ingevoerd. Die policy wil de medewerkers ertoe aanzetten om een bedrijfswagen te kiezen die minder CO₂ uitstoot.

De ontwikkeling van duurzamere oplossingen

In 2010 startte bpost, in samenwerking met het bureau Greenloop, met de “DM Carbon Meter”. Met deze tool kunnen grote klanten de CO₂-impact van hun reclamecampagnes met

geadresseerde mailings meten. De bedrijven kunnen zo de impact van de aan hun klanten gerichte geadresseerde mailings blijven verminderen en een beleid voeren dat rekening houdt met het milieu.

bpost was de eerste postoperator die, en het eerste communicatiekanaal, in België dat meewerkte aan de ontwikkeling van een instrument voor de meting van de CO₂-impact in de volledige “levenscyclus” van een reclamecampagne met geadresseerde mailings. Dit instrument toont dat de postbedeling (ophaling, sortering, uitreiking) minder dan 10% van het totaal van de CO₂-uitstoot

veroorzaakt tijdens de volledige levenscyclus van een mailing (ontwerp, productie, verdeling, recyclage).

Om dit “lage CO₂”-aanbod verder aan te vullen, biedt bpost zijn klanten de mogelijkheid om de uitstoot als gevolg van hun postzendingen te compenseren. Dankzij dat aanbod, dat loopt in samenwerking met CO₂logic, kunnen projecten gefinancierd worden die tot doel hebben de uitstoot van broeikasgassen in nieuwe groeilanden terug te dringen. bpost compenseert op zijn beurt zijn eigen postzendingen. In 2011 werd op die manier 158 ton CO₂ gecompenseerd.

papier is een hernieuwbaar en duurzaam product

In België bestaat papier voor 43% uit gerecycleerd papier (papier kan tot 5 keer gerecycleerd worden zonder dat de kwaliteit van het papier daaronder lijdt). Voor de resterende 57% is papier voor 75% afkomstig van snoeihout of afval van zagerijen, en voor 25% van bossen die specifiek worden beheerd voor de productie van papier. Deze bossen worden over het algemeen duurzaam beheerd. Nochtans gebeurt het nog dat bomen illegaal geveld worden. Ook wordt er nog te vaak aan onduurzame bosbebouwing gedaan. De consument speelt daarom een essentiële rol. Het is belangrijk om enerzijds de afkomst van de vezels die gebruikt worden voor het maken van papier te controleren en om anderzijds het papier op een verantwoorde manier te gebruiken.

Daarom verbindt bpost zich ertoe om “best in class” te worden op het vlak van verantwoord papierverbruik. Onze partners, het WWF en het FSC helpen ons daarbij. In de loop van de vorige jaren werden er verschillende maatregelen genomen: 99% van onze papieraankoop draagt het FSC/PEFC-label of is gerecycleerd ; al onze postzegels worden afgedrukt op FSC-papier en er werden ambitieuze doelstellingen vastgelegd om het interne verbruik te doen dalen, maar ook om ons personeel en onze klanten te sensibiliseren tot verantwoord gebruik.

kwantitatieve indicatoren

van MVO

Milieu

Evolutie van het papierverbruik voor het printen (EN 1)

Jaar	Volume (riemen)	Gewicht (kg)
2008	224.200	551.532
2009	179.600	441.816
2010	167.263	411.467
2011	174.000	428.040

Evolutie van het verbruik van fossiele energie (EN 3)

Jaar	Gas (kWh)	Stookolie (kWh)	Brandstof voor de voertuigen – diesel en benzine (kWh)
2008	101.633.144	27.263.117	212.384.701
2009	92.346.963	24.992.346	209.655.122
2010	92.979.507	25.176.025	207.667.778
2011	78.906.293	23.142.668	195.755.370

Jaar	Gas (GJ)	Stookolie (GJ)	Brandstof voor de voertuigen – diesel en benzine (GJ)
2008	365.879	98.147	764.585
2009	332.449	89.972	754.758
2010	334.726	90.634	747.604
2011	284.063	83.314	704.719

Evolutie van het elektriciteitsverbruik (EN 4)

Jaar	kWh	GJ
2008	86.685.038	312.066
2009	79.290.570	285.446
2010	76.505.190	275.419
2011	71.690.745	258.087

Evolutie van de broeikasgassen (EN 16)¹

Jaar	TeqCO ₂
2007	109.198
2008	97.919
2009	80.839
2010	80.496
2011	73.765

¹ bpost berekent zijn CO₂-uistoot op basis van de methodologie ontwikkeld door PostEurop en op basis van het Greenhouse Gas Protocol. Deze methodologie werd toegepast met terugwerkende kracht voor de CO₂-uistoot voor de jaren 2007 tot 2010.

**Evolutie van het opgehaalde afval (EN 22)**

Jaar	Papier en karton (m ³)	Afval van klasse 2 (m ³)
2008	28.580	29.250
2009	28.659	29.149
2010	28.004	26.921
2011	27.068	25.362

Evolutie van het gerecycleerde afval (EN 22)

Jaar	Papier (ton)	Karton (ton)	Plastic (ton)	Polypropyleen (ton)
2008	632	288	43	54
2009	692	309	42	28
2010	740	334	63	24
2011	809	447	76	32

Evolutie van de gerecycleerde patronen (EN 22)

Jaar	Patronen (ton)
2008	7.680
2009	10.954
2010	12.526
2011	12.294

Tewerkstelling, sociale betrekkingen en werk

Samenstelling van het personeelsbestand bij bpost (LA 1)

	2009	2010	2011
Voltijdse equivalenten 31/12	29.095	28.514	27.245
Contract van bepaalde duur	2.272	146	218
Contract van onbepaalde duur	26.706	28.268	26.926
Vervangingscontract	116	100	101
Totaal headcount 31/12	33.645	33.132	31.588
Voltijds	22.699	22.164	21.339
Deeltijds	10.946	10.968	10.249
Man	66,02%	66,23%	65,63%
Vrouw	33,98%	33,77%	34,37%
Opdeling per leeftijdscategorie			
0-30	3.694	3.572	3.983
31-35	2.860	2.778	2.718
36-40	4.381	4.224	3.688
41-45	5.006	4.946	4.757
46-50	5.296	5.246	4.997
51-55	7.123	6.772	5.310
56+	5.286	5.594	6.135
Gemiddeld aantal interims	1.107	712	867
Filialen			
Voltijdse equivalenten 31/12	523	472	484
Totaal headcount 31/12	535	486	522

Evolutie van het personeelsverloop (LA 2)

	2009	2010	2011
Indiensttredingen	1.687	1.948	2.289
Vertrekken	2.348	2.237	3.798
Verloop	6,8%	7,3%	10,9%
Verloop	$\frac{(\text{in+uit})/2}{(\text{VTE begin jaar}+\text{VTE jaareinde})/2}$		

Evolutie van het ongevallenpercentage en de absentieïsmegraad (LA 7)

	2009	2010	2011
Ongevallenpercentage	0,86%	0,87%	0,77%
Absentieïsmegraad	7,90%	8,64%	7,46%
Frequentie van de ongevallen	46,88	50,45	38,19
Ernst van de ongevallen	1,39	1,48	1,04

Evolutie van de formele opleiding (LA 10)

	2009	2010	2011
Aantal uren	341.114	235.738	235.738
Aantal uren/jaar/werknemer	12	8	9

Evolutie van de informele opleiding (LA 10)

	2009	2010	2011
Aantal uren	268.887	224.596	230.779
Aantal uren/jaar/werknemer	9	8	8

Verdeling van de werknemers volgens geslacht, leeftijdsgroep, minderheid en andere diversiteitsindicatoren (LA 13)

		Vrouwelijk	Mannelijk
2009	Middle management	27,96%	72,04%
	Senior management	14,46%	85,54%
2010	Middle management	30,99%	69,01%
	Senior management	14,29%	85,71%
2011	Middle management	32,39%	67,61%
	Senior management	16,98%	83,02%



corporate governance

Algemeen

Als naamloze vennootschap van publiek recht valt bpost onder de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (de “Wet van 1991”). Voor alle aangelegenheden die niet specifiek geregeld zijn door de Wet van 1991, valt bpost onder het Belgische Wetboek van Vennootschappen.

Als niet-beursgenoteerd bedrijf is bpost niet onderworpen aan de Belgische Corporate Governance Code van 12 maart 2009. bpost wil er zich echter toe verbinden de filosofie van deugdelijk bestuur, integriteit en transparantie in de besluitvorming te respecteren door de Corporate Governance-principes uit deze Code en uit de richtlijnen van de OESO over Corporate Governance van overheidsbedrijven na te leven. Een aantal van deze principes en richtlijnen werd reeds geïmplementeerd in het Huishoudelijk Reglement van de Raad van Bestuur en de adviserende Comités (meer hierover in “Huishoudelijk reglement van de Raad van Bestuur en de Comités” hierna).

Het bestuursmodel van bpost wordt voornamelijk gekenmerkt door:

- een Raad van Bestuur die het algemene beleid en de strategie van bpost bepaalt en het operationele beheer superviseert;
- een Strategisch Comité, een Auditcomité en een Bezoldigings- en

Benoemingscomité die binnen de Raad werden opgericht om de Raad bij te staan en aanbevelingen te doen;

- een Gedelegeerd Bestuurder (Chief Executive Officer - CEO) die instaat voor het operationele beheer en aan wie de Raad van Bestuur bevoegdheden van dagelijks bestuur heeft gedelegeerd;
- een Directiecomité dat, naast het uitvoeren van zijn door de Wet van 1991 toegekende bevoegdheden, de CEO bijstaat in de uitoefening van zijn bevoegdheden;
- een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de Voorzitter van de Raad van Bestuur en de CEO.

In 2011 is het corporate governance-kader bij bpost geëvolueerd als gevolg van de amendering van sommige bepalingen van de Wet van 1991 door de Wet van 6 april 2010 met betrekking tot deugdelijk bestuur bij beursgenoteerde vennootschappen en autonome overheidsbedrijven (de “Wet van 6 april 2010”). De amenderingen hebben betrekking op de inhoud van het jaarlijkse bezoldigingsverslag, de betaling van de variabele vergoeding aan de CEO, de directeurs en de leden van het Directiecomité en de betaling van vertrekvergoedingen.

Raad van Bestuur

Samenstelling

In 2011 was de Raad van Bestuur samengesteld uit:

- Vijf bestuurders, inclusief de voorzitter van de Raad van

Bestuur (bestuurders van de categorie A), aangesteld door de Belgische Staat, na beraadslaging in de ministerraad en bekrachtigd via koninklijk besluit;

- Vier bestuurders (bestuurders van de categorie B) aangesteld door de andere aandeelhouders (alle aandeelhouders met uitzondering van de Staat); en
- De CEO, die niet tot één van bovenvermelde categorieën behoort, maar aangesteld wordt door de Belgische Staat, na beraadslaging in de ministerraad en bekrachtigd via koninklijk besluit.

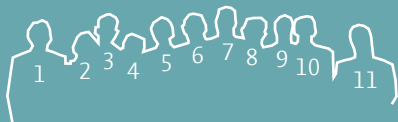
Sinds 17 januari 2006 wordt de Raad van Bestuur voorgezeten door Martine Durez. Het mandaat van Martine Durez als Voorzitter van de Raad van Bestuur werd verlengd vanaf 17 januari 2012, krachtens een KB van 2 februari 2012. Naast de Voorzitter was de Raad samengesteld uit de volgende leden:

- Arthur Goethals (A)
- Luc Lallemand (A)
- Christian Leysen (A)
- Jean-François Robe (A)
- Geert Duyck (B)
- K.B. Pedersen (B)
- Søren Vestergaard – Poulsen (B)
- Bjarne Wind (B)
- Johnny Thijs (Chief Executive Officer)

De mandaten van de leden van de Raad van Bestuur liepen af op 17 januari 2012. Sinds die datum is de Raad van Bestuur samengesteld uit:



Raad van Bestuur



1. Arthur Goethals (A)
2. Caroline Ven (A)
3. Luc Lallemand (A)
4. Martine Durez (Voorzitter)
5. Laurent Levaux (A)
6. Johnny Thijs (Chief Executive Officer)
7. Søren Vestergaard-Poulsen (B)
8. K.B. Pedersen (B)
9. Geert Duyck (B)
10. Bjarne Wind (B)
11. Luc Windmolders (Regeringscommissaris)

- Martine Durez (Voorzitter)
- Arthur Goethals (A)
- Luc Lallemand (A)
- Laurent Levaux (A)
- Caroline Ven (A)
- Geert Duyck (B)
- K.B. Pedersen (B)
- Søren Vestergaard-Poulsen (B)
- Bjarne Wind (B)
- Johnny Thijs (Chief Executive Officer)

Deze samenstelling voldoet aan de diversiteitsregels die opgelegd werden door de wet van 28 juli 2011. Deze wet promoot de aanwezigheid van vrouwen in de Raden van Bestuur van autonome overheidsbedrijven.

Bevoegdheden en werking

De Raad heeft de bevoegdheid om alle handelingen te stellen die nodig of nuttig zijn voor de verwezenlijking van het maatschappelijk doel van de vennootschap, met uitzondering van de handelingen die zijn voorbehouden aan andere organen. De Raad heeft huishoudelijke reglementen opgesteld die de werking van de Raad en de adviserende Comités regelen. Deze reglementen zijn erop gericht de principes van deugdelijk bestuur toe te passen en te verduidelijken en op die manier de transparantie te verhogen in het besluitvormingsproces.

De Raad wordt bijeengeroepen door de Voorzitter of de CEO, telkens als het belang van het bedrijf het vereist, of als minstens twee bestuurders hierom verzoeken. In 2011 kwam de raad 7 keer samen.

De Raad mag slechts beslissen als minstens de helft van zijn leden aanwezig of vertegenwoordigd is. De beslissingen van de Raad worden in principe genomen met absolute meerderheid. Met betrekking tot een aantal specifieke materies (vermeld in artikel 27 §2 van de statuten) mag de Raad van Bestuur evenwel alleen beslissen als minstens twee bestuurders van elke categorie



aanwezig of vertegenwoordigd zijn, en de beslissingen over deze materies worden slechts aanvaard bij een meerderheid van 75 percent van de uitgebrachte stemmen.

Bovendien vereisen de volgende beslissingen krachtens de Wet van 1991 een tweederdemeerderheid:

- de goedkeuring van elke verlenging of wijziging van het Beheerscontract;
- het nemen van belangen in vennootschappen, verenigingen of instellingen die één van de in artikel 13, §2, 1ste lid, van de Wet van 1991 bepaalde grenzen overschrijden.

Bij gelijkheid van stemmen is de stem van de Voorzitter doorslaggevend.

Op elke zitting stelt de CEO een activiteitenverslag voor over het dagelijkse beheer van het bedrijf, alsook verslagen over de financiële toestand. Ook wordt op elke zitting de opvolging van de op vorige zittingen genomen beslissingen besproken.

Huishoudelijk reglement van de Raad van Bestuur en de Comités

De Raad van Bestuur heeft een aantal huishoudelijke reglementen aangenomen om de regels van deugdelijk bestuur en transparantie te verduidelijken en ze op alle

niveaus te implementeren. Deze huishoudelijke reglementen omvatten regels in verband met:

- De taken van de Raad van Bestuur en de Comités enerzijds en van het directiecomité en de CEO anderzijds;
- de verantwoordelijkheden van de Voorzitter en van de Secretaris-Generaal;
- de periodieke rapportering aan de leden van de Raad van Bestuur over de vooruitgang en de implementering van het businessplan en over andere belangrijke ontwikkelingen in verband met de activiteiten van het Bedrijf;
- vereisten waaraan de leden van de Raad van Bestuur moeten voldoen, zodat ze de nodige ervaring, expertise en competenties hebben om hun taken en verantwoordelijkheden uit te voeren;
- een systeem van aangifte met betrekking tot beklede mandaten en een aantal regels die erop gericht zijn om belangenconflicten te vermijden en om ervoor te zorgen dat, indien ze zich toch zouden voordoen, ze op transparante wijze aan de Raad van Bestuur worden kenbaar gemaakt. De Raad van Bestuur kan beslissen dat de bestuurder die een belangenconflict heeft, niet deelneemt aan de beraadslagingen en de stemming over dat onderwerp.

De Raad evalueert en verbetert zijn werking continu met het oog op een steeds beter en efficiënter bestuur van de onderneming.

Door de Raad van Bestuur opgerichte Comités

De Raad van Bestuur richtte drie Comités op die haar moeten bijstaan en op specifieke vlakken aanbevelingen moeten doen: het Strategisch Comité, het Auditcomité en het Benoemings- en Benoemingscomité.

Strategisch Comité

Het Strategisch Comité staat de Raad bij om de strategie van de Groep te bepalen. Het doet onder meer aanbevelingen over de strategische koers van bpost, het businessplan en de opportuniteiten op het vlak van overnames en partnerschappen. Het Strategisch Comité wordt voorgezeten door de CEO en bestaat verder uit twee bestuurders van elke categorie. Het Comité kwam 3 maal samen in 2011.

Auditcomité

Het Auditcomité staat de Raad van Bestuur bij in materies betreffende boekhouding, audit en interne controle. Het Auditcomité doet onder meer aanbevelingen met betrekking tot het boekhoudkundige beleid, het onderzoek van de rekeningen, de budgetcontrole, het onderzoek naar de betrouwbaarheid van financiële informatie, en de

organisatie van en het toezicht op het systeem van interne controle en compliance.

Naast het onderzoek van auditverslagen controleert het Comité de werkzaamheden en de activiteiten van het departement Interne Audit. De Directeur van het departement Interne Audit legt verantwoording af aan de Voorzitter van het Auditcomité en rapporteert administratief aan de CEO. Het Auditcomité bestaat uit twee bestuurders van elke categorie en wordt voorgezeten door een bestuurder van categorie B. In 2011 kwam het Auditcomité 4 maal samen.

Bezoldigings- en Benoemingscomité

Het Bezoldigings- en Benoemingscomité heeft als opdracht aanbevelingen te formuleren in verband met de benoeming en de bezoldiging van het management. Het doet onder meer aanbevelingen met betrekking tot de aanstelling van de CEO en de bezoldiging van de leden van het Directiecomité, en alle participatieplannen die mogelijk zouden worden ingesteld voor de kaderleden en de medewerkers. Het Bezoldigings- en Benoemingscomité wordt voorgezeten door de Voorzitter van de Raad van Bestuur en bestaat verder uit één bestuurder van categorie A en twee bestuurders van categorie B. In 2011 kwam het Comité 4 maal samen.

Samenstelling van de comités

Strategisch Comité

- Johnny Thijs (Voorzitter)
- Luc Lallemand
- K.B. Pedersen
- Christian Leysen
- Bjarne Wind

Sinds 17 januari 2012 is het Strategisch Comité samengesteld uit:

- Johnny Thijs (Voorzitter)
- Arthur Goethals
- Laurent Levaux
- K.B. Pedersen
- Søren Vestergaard-Poulsen

Auditcomité

- Bjarne Wind (Voorzitter)
- Geert Duyck
- Arthur Goethals
- Jean-François Robe

Sinds 17 januari 2012 is het Auditcomité samengesteld uit :

- Bjarne Wind (Voorzitter)
- Geert Duyck
- Luc Lallemand
- Caroline Ven

Bezoldigings- en Benoemingscomité

- Martine Durez (Voorzitter)
- Geert Duyck
- Arthur Goethals
- Bjarne Wind

De samenstelling van het Bezoldigings- en Benoemingscomité bleef ongewijzigd na de hernieuwing

van de Raad van Bestuur op 17 januari 2012.

Chief Executive Officer (CEO) en het Directiecomité

Na beraadslaging in de ministerraad, wordt de CEO d.m.v. een koninklijk besluit aangesteld voor een hernieuwbare periode van 6 jaar. Indien de Voorzitter van de Raad van Bestuur Nederlandstalig is, dient de CEO Franstalig te zijn en omgekeerd. D.m.v. het Koninklijk Besluit van 26 februari 2008 werd, in overeenstemming met het voorstel van de Raad van Bestuur en de aanbeveling van het Bezoldigings- en Benoemingscomité, het mandaat van de huidige CEO, Johnny Thijs, verlengd voor een nieuwe termijn van 6 jaar.

De CEO is verantwoordelijk voor het operationele beheer van de onderneming. De Raad van Bestuur heeft hem de bevoegdheden betreffende het dagelijkse beheer gedelegeerd. Hij vertegenwoordigt de onderneming binnen het kader van het dagelijkse beheer en binnen het kader van andere bevoegdheden die aan hem gedelegeerd zijn. Deze vertegenwoordiging houdt ook de uitoefening in van de stemrechten, aangehecht aan aandelen die de vennootschap in haar bezit heeft.

Het Directiecomité staat de CEO bij in het beheer van de vennootschap. Het Directiecomité is volgens de statuten ook



Directiecomité



1. Mark Michiels: Human Resources & Organisation
2. Baudouin Meunier: Business Customers, Group Marketing, Regulatory
3. Pierre Winand: Chief Financial Officer, Service Operations
4. Kurt Pierlout (*): Mail Service Operations
5. Johnny Thijs: CEO
6. Koen Van Gerven: Residential Market and Mass Channels, ICT
7. Peter Somers (*): Parcels and International

(*): Toegevoegd aan het Directiecomité

bevoegd om te onderhandelen over elke verlenging of wijziging van het Beheerscontract dat is afgesloten tussen de Staat en de vennootschap. Aan de leden van het Directiecomité en andere personeelsleden worden bevoegdheden op operationeel niveau toegekend.

Het Directiecomité is momenteel als volgt samengesteld:

- Johnny Thijs : CEO
- Baudouin Meunier: Business Customers, Group Marketing, Regulatory
- Mark Michiels: Human Resources & Organisation
- Koen Van Gerven: Residential Market and Mass Channels; ICT

- Pierre Winand: Chief Financial Officer; Service Operations

Aan de volgende personen werden bepaalde operationele bevoegdheden toegekend en ze zijn aan het Directiecomité toegevoegd:

- Kurt Pierlout: Mail Service Operations
- Peter Somers: Parcels and International

Zij worden uitgenodigd op alle vergaderingen van het Directiecomité om onderwerpen te bespreken i.v.m. het beheer van de vennootschap of andere zaken die binnen hun bevoegdheden vallen.

Secretaris-Generaal

De Raad van Bestuur, de adviserende Comités van de Raad van Bestuur en het Directiecomité worden bijgestaan door de Secretaris-Generaal. Deze positie is in handen van Dirk Tirez, die ook General Counsel is van het bedrijf.

College van Commissarissen

De audit van de financiële toestand van het bedrijf en van de jaarrekeningen is opgedragen aan een College van Commissarissen dat vier leden telt, van wie er twee benoemd worden door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders en twee door het

Rekenhof. Het College is als volgt samengesteld:

- Ernst & Young Bedrijfsrevisoren BCVBA, vertegenwoordigd door dhr. Eric Golenvaux;
- PVMD Bedrijfsrevisoren BCVBA, vertegenwoordigd door dhr. Lieven Delva;
- Dhr. Philippe Roland, Eerste Voorzitter van het Rekenhof;
- Dhr. Josef Beckers, Raadsheer in het Rekenhof.

Ernst & Young en PVMD zijn bovendien verantwoordelijk voor de controle op de geconsolideerde jaarrekeningen van het bedrijf en zijn dochterondernemingen.

Regeringscommissaris

Tot 2 mei 2011 was dhr. Wim Coumans Regeringscommissaris. Op die datum werd dhr. Michel Bovy aangesteld om dhr. Coumans in die functie te vervangen. Sinds 1 februari is dhr. Luc Windmolders de Regeringscommissaris. Hij vertegenwoordigt de minister die bevoegd is voor de overheidsbedrijven en waakt over de naleving van de wet, de statuten van het bedrijf en het Beheerscontract.

Bezoldigingsverslag

Verklaring met betrekking tot het bezoldigingsbeleid

Als naamloze vennootschap van publiek recht heeft bpost een specifiek bezoldigingsbeleid uitgewerkt, dat werd vastgelegd door de Raad van Bestuur op

aanbeveling van het Bezoldigings- en Benoemingscomité, waarbij rekening werd gehouden met de verschillende personeelsgroepen van het bedrijf.

Het bezoldigingsbeleid heeft tot doel om aan alle personeelsleden (statutairen, contractuelen) en directeurs een billijk beloningspakket aan te bieden, dat concurrentieel is met de Belgische referentiemarkt.

Alle wijzigingen aan het bezoldigingsbeleid moeten worden goedgekeurd door het Bezoldigings- en Benoemingscomité.

Over het algemeen onderscheidt bpost verschillende groepen, waarvoor de basisbezoldigingsprincipes uitgelegd en beschreven worden:

1. Leden van de Raad van Bestuur
2. CEO
3. Andere leden van het Directiecomité en het Senior Management

1. Leden van de Raad van Bestuur

De bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur werd vastgelegd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 25 april 2000.

Op grond van dat besluit hebben de leden van de raad van Bestuur (met uitzondering van de CEO) recht op de volgende jaarlijkse vergoeding voor hun mandaat als lid van de Raad:

- 37.019,66 EUR voor de Voorzitter, die ook voorzitter is van het Paritair Comité van bpost;
- 18.509,84 EUR voor de andere bestuurders, met uitzondering van de CEO.

Deze bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

De leden van de Raad van Bestuur ontvangen geen andere uitkeringen voor hun mandaat als bestuurder.

Op grond van het bovenvermelde besluit van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 25 april 2000 hebben de leden van de Raad van Bestuur (met uitzondering van de CEO) recht op een zitpenning van 1.548,16 EUR per bijgewoone vergadering van één van de adviserende Comités die binnen de Raad van Bestuur werden opgericht en waarvan zij lid zijn. Er zijn geen extra zitpenningen of vergoedingen voorzien voor het bijwonen van de vergaderingen van het Paritair Comité door de Voorzitter van de Raad.

De heren Søren Vestergaard - Poulsen en Geert Duyck hebben afgezien van de zitpenningen en andere bezoldigingen verbonden aan hun positie als bestuurslid.

Tijdens het boekjaar ontvingen de leden van de Raad van Bestuur de volgende totale jaarlijkse brutovergoeding:



Lid	Vergaderingen van de Raad	Audit-comité	Strategisch Comité	Bezoldigings- en Benoemingscomité	TOTAAL
Martine Durez	37.019,66 EUR	Geen lid	Geen lid	6.192,64 EUR	43.212,30 EUR
Arthur Goethals	18.509,84 EUR	1.548,16 EUR	Geen lid	4.644,48 EUR	24.702,48 EUR
Luc Lallemand	18.509,84 EUR	Geen lid	4.610,44 EUR	Geen lid	23.120,28 EUR
Christian Leysen	18.509,84 EUR	Geen lid	3.062,28 EUR	Geen lid	21.572,12 EUR
Jean-François Robe	18.509,84 EUR	3.096,32 EUR	Geen lid	Geen lid	21.606,16 EUR
Bjarne Wind	18.509,84 EUR	6.192,64 EUR	4.610,44 EUR	6.192,64 EUR	35.505,52 EUR
K.B. Pedersen	18.509,84 EUR	Geen lid	4.610,44 EUR	Geen lid	23.120,28 EUR
Geert Duyck	/	/	/	/	/
Søren Vestergaard-Poulsen	/	/	/	/	/

2. Bezoldiging van de CEO

Het bezoldigingspakket van de CEO wordt jaarlijks herzien door de Raad van Bestuur op aanbeveling van het Bezoldigings- en Benoemingscomité en is gebaseerd op een marktvergelijking met grote Belgische bedrijven.

Voor het jaar dat eindigde op 31 december 2011 werd een vergoeding van 1.104.941 EUR (2010: 1,069 miljoen EUR) betaald aan de CEO. Deze kan als volgt worden opgesplitst:

- Basissalaris: (brutovergoeding) 751.414 EUR
- Variabele vergoeding (contant betaalde prestatiebonus): 291.298 EUR (gerelateerd aan prestatie in 2010)
- Dekking pensioen en overlijden tijdens de dienst: 58.929 EUR
- Andere vergoedingscomponenten*: 3.300 EUR

*representatievergoedingen

Daarnaast beschikt de CEO ook over een bedrijfswagen, waarvan de leasingkosten 23.960 EUR bedragen.

In 2011 werden er geen opties toegekend. Tijdens het afgelopen jaar oefende de CEO 203 opties uit, toegekend in 2006 (116) en 2008 (87).

3. Bezoldiging van de andere leden van het Directiecomité en het Senior Management

Het bezoldigingspakket van de andere leden van het Directiecomité en Senior Management wordt jaarlijks herzien en goedgekeurd door de Raad van Bestuur op aanbeveling van het Bezoldigings- en Benoemingscomité en is gebaseerd op een benchmarkoefening waarbij bpost wordt vergeleken met grote Belgische bedrijven.

Het is de bedoeling van bpost om een totaal bezoldigingspakket aan te bieden dat aansluit bij het gemiddelde van de "referentiemarkt", met dien verstande dat bezoldigingspakketten eerder worden vastgelegd op bandingniveau dan op individueel niveau.

De verschillende elementen van een bezoldigingspakket zijn:

Basissalaris

Het basissalaris wordt gebenchmarked met andere grote Belgische bedrijven, in overeenstemming met de hierboven vermelde principes.

Het individuele basissalaris is gebaseerd op:

- Functie
- Compa-ratio binnen de banding
- Relevante ervaring
- Prestaties en competenties

De prestaties van elk individu worden jaarlijks geëvalueerd in een "Performance Management Process" (PMP).

Variabel loon

Er kan een variabel loon worden toegekend, dat gebaseerd is op het bereiken van:

- bedrijfsdoelstellingen
- BU-doelstellingen
- individuele doelstellingen

Het beoogde variabele loon ligt tussen 5 en 30% van het basisjaarsalaris, afhankelijk van de banding.

bpost gebruikt een vermenigvuldigingssysteem waarbij het eigenlijke betaalde variabele loon kan variëren naargelang van de prestaties op bedrijfs- en individueel niveau.

Andere voordelen

bpost biedt andere voordelen, zoals pensioen-, overlijdens-, invaliditeits- en hospitalisatieverzekering, bedrijfswagen enz. Deze voordelen worden geregeld gebenchmarked en aangepast volgens de Belgische praktijken. Het voordeel varieert

volgens de banding. In 2011 werd er geen Stock Option Plan ingevoerd.

Voor het jaar dat eindigde op 31 december 2011 werd een globale vergoeding van 3 229 868 EUR (2010: 2,93 miljoen EUR) betaald aan de leden van het directiecomité (andere dan de CEO). Deze kan als volgt worden opgesplitst:

- Basissalaris: 2.103.373 EUR betaald in het kader van een arbeidsovereenkomst, exclusief de door bpost betaalde sociale bijdragen;
- Variabele vergoeding (contant betaalde prestatiebonus): 913.314 EUR (gerelateerd aan prestaties in 2010)

- Dekking pensioen en overlijden tijdens de dienst: 189.107 EUR
 - Andere vergoedingscomponenten*: 24.074 EUR
- * representatievergoedingen en maaltijdcheques

Daarnaast beschikken de leden van het Directiecomité ook over een bedrijfswagen, waarvan de leasingkosten 106.929 EUR bedragen.

In 2011 werden er geen opties toegekend. Tijdens het afgelopen jaar werden er door de leden van het directiecomité 505 opties uitgeoefend, toegekend in 2006, 2007 en 2008. Hieronder een overzicht van de wijzigingen in de aandelenopties:

	Baudouin Meunier	Pierre Winand	Mark Michiels	Koen Van Gerven	Peter Somers	Kurt Pierloot
Uitgeoefende aandelenopties tijdens het afgelopen jaar	106	120	62	98	93	26
- Toegekend in 2006	18	18	8	18	8	4
- Toegekend in 2007	36	54	54	36	54	22
- Toegekend in 2008	52	48	0	44	31	0

Interne controle en risicobeheerssysteem

Interne controle en risicobeheerssysteem met betrekking tot de voorbereiding van de geconsolideerde jaarrekeningen

De volgende beschrijving van de activiteiten van bpost op het vlak van interne controle en risicobeheer is een feitelijke beschrijving van de uitgevoerde activiteiten. In de beschrijving wordt de door de Commissie

Corporate Governance aanbevolen structuur gebruikt.

Controleomgeving

De controleomgeving met betrekking tot de voorbereiding van de geconsolideerde jaarrekeningen wordt georganiseerd aan de hand van verschillende functies.

De boekhoud- en controleorganisatie bestaat uit drie niveaus: (i) het "accounting team" in de verschillende wettelijke entiteiten die

verantwoordelijk zijn voor de voorbereiding en de rapportering van de financiële informatie, (ii) de business controllers in de verschillende operationele units van de organisatie die onder andere verantwoordelijk zijn voor de controle van de financiële informatie in hun verantwoordelijkheidsdomein, en (iii) het Finance Department van de Groep, die verantwoordelijk is voor de eindcontrole van de financiële informatie van de verschillende wettelijke entiteiten en operationele units



en voor de voorbereiding van de geconsolideerde jaarrekeningen.

Naast de hierboven aangehaalde gestructureerde controles, voeren externe bedrijfsrevisoren onafhankelijke controleprocedures uit op de jaarrekeningen (tussentijds en op het einde van het jaar).

De Afdeling Interne Audit voert een risicogebaseerd auditprogramma uit om de doeltreffendheid van de interne controle en het risicobeheer in de verschillende processen op het niveau van de wettelijke entiteiten te verzekeren.

De geconsolideerde jaarrekeningen van bpost worden voorbereid in overeenstemming met de "International Financial Reporting Standards" (IFRS) die werden uitgevaardigd door de "International Accounting Standards Board" en die door de Europese Unie werden bekrachtigd. Alle richtlijnen, interpretaties en boekhoudkundige principes van IFRS, die door alle wettelijke entiteiten en operationele units moeten worden toegepast, worden door het Finance Department van de Groep geregeld meegedeeld aan de boekhoudkundige teams in de verschillende wettelijke entiteiten en operationele units. Er vinden IFRS-opleidingen plaats wanneer dat nodig of passend wordt geacht.

De grote meerderheid van de bedrijven van de Groep gebruikt dezelfde software voor de rapportering van de financiële

gegevens voor doeleinden van consolidatie en externe rapportering. Voor degenen die de software niet gebruiken, zorgt het Finance Department van de Groep ervoor dat hun rapportering wordt afgestemd op het rekeningstelsel en de boekhoudkundige principes van de Groep vooraleer ze in de rapporterings- en consolidatiesoftware worden ingevoerd.

Risico-evaluatie

Er worden gepaste maatregelen genomen om een tijdige en kwalitatieve rapportering te garanderen en om de potentiële risico's in verband met het financiële rapporteringsproces te beperken, met name: (i) nauwgezette en gedetailleerde planning van alle activiteiten, met inbegrip van verantwoordelijken en termijnen, (ii) richtlijnen die de Group Finance meedeelt aan de verschillende deelnemers in het proces dat voorafgaat aan de afsluiting, met inbegrip van relevante aandachtspunten, en (iii) opvolging van en feedback over de tijdigheid, de kwaliteit en de getrokken lessen, om te streven naar voortdurende verbetering. Er vindt een driemaandelijke controle plaats van de financiële resultaten die tot in detail gecontroleerd worden door het management en dan worden voorgelegd aan en gecontroleerd door het Auditcomité van de Raad van Bestuur. Er vindt ook een halfjaarlijkse controle plaats van de financiële resultaten, die worden gecontroleerd door en besproken met de statutaire auditeur. Belangrijke wijzigingen

aan de IFRS-boekhoudkundige principes worden gecoördineerd door het Finance Department van de Groep, gecontroleerd door de statutaire auditeur en goedgekeurd door het Auditcomité en de Raad van Bestuur van bpost. Belangrijke wijzigingen aan de statutaire boekhoudkundige principes van bpost of van andere bedrijven van de Groep worden goedgekeurd door de relevante Raad van Bestuur.

Controleactiviteiten

De correcte toepassing door de wettelijke entiteiten van de boekhoudkundige principes zoals die staan beschreven in de opmerkingen bij de jaarrekeningen en zoals die aan hen werden meegedeeld door het Finance Department van de Groep, alsook de nauwkeurigheid, de consequentie en de volledigheid van de gerapporteerde informatie, wordt op permanente basis gecontroleerd door de controleorganisatie (zoals hiervóór beschreven) aan de hand van een proces van "rekening justificatie" en controle. Daarnaast worden alle relevante entiteiten periodiek gecontroleerd door het departement Interne Audit. Voor de belangrijkste onderliggende processen (verkoop, aankopen, investeringen, financiën) worden er regels en procedures toegepast, die worden onderworpen aan: (i) regelmatige controles door de respectieve managementteams en (ii) een onafhankelijke evaluatie en herziening door het departement Interne Audit tijdens hun audits. Op regelmatige

basis worden potentiële conflicten in de scheiding van de bevoegdheden in het voornaamste computersysteem van nabij opgevolgd.

Informatie en communicatie

Een beduidend gedeelte van de omzet, uitgaven en winst van de Groep is afkomstig van het moederbedrijf bpost nv, dat ook het belangrijkste operationele bedrijf is. Alle operationele entiteiten van dit bedrijf maken gebruik van een ERP-systeemplatform om de efficiënte verwerking van handelstransacties te ondersteunen en om het management een transparant en betrouwbaar informatiesysteem te bezorgen waarmee het zijn handelstransacties kan controleren, opvolgen en bijsturen. Een professioneel informaticadepartement staat in voor de IT-diensten die nodig zijn voor de uitvoering, het onderhoud en de ontwikkeling van die systemen. De prestaties van dat departement worden gecontroleerd door middel van SLA's (Service Level Agreements) en een rapportering over de performantie en incidenten. bpost voerde beheersprocessen in om ervoor te zorgen dat dagelijks de nodige metingen uitgevoerd worden om de performantie, betrouwbaarheid en integriteit van zijn IT-systemen hoog te houden. Door een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden en een goede coördinatie tussen de relevante departementen kan periodieke financiële informatie vlot en tijdig doorstromen naar het management en de Raad van

Bestuur. Het departement Interne Audit beschouwt de correctheid, veiligheid en beschikbaarheid van informatie steeds als een onderdeel van zijn regelmatige audits of speciale opdrachten. Het management en de Raad van Bestuur krijgen maandelijks uitvoerige financiële informatie. In de helft van het jaar wordt beperkte financiële informatie aan het brede publiek gegeven. Aan het einde van jaar wordt alle relevante financiële informatie gepubliceerd. Vóór de externe rapportering wordt de financiële informatie onderworpen aan (i) controles door de bovengenoemde controle-organisatie, (ii) een herziening door het Auditcomité en (iii) een goedkeuring door de Raad van Bestuur van het bedrijf.

Controle

Alle grote veranderingen aan de IFRS-boekhoudkundige principes die bpost toepast, moeten door het Auditcomité en de Raad van Bestuur worden goedgekeurd. Indien nodig worden de leden van het Auditcomité op de hoogte gebracht van de evolutie en grote veranderingen in de onderliggende IFRS-normen. Alle relevante financiële informatie wordt voorgesteld aan het Auditcomité en de Raad van Bestuur zodat ze de jaarverslagen kunnen analyseren. Relevante bevindingen van het departement Interne Audit en / of de statutaire auditor over de toepassing van de boekhoudkundige principes, de adequaatheid van de regels en procedures en de scheiding van bevoegdheden worden om de drie maanden gerapporteerd aan het

Auditcomité. Bovendien wordt om de drie maanden ook een update van de financiën voorgelegd aan het Auditcomité. Er werd een procedure ingevoerd om het juiste beheersorgaan van het bedrijf op korte tijd samen te brengen als de omstandigheden dat vereisen.

Interne controle en risicobeheerssysteem in het algemeen

Het Directiecomité en de Raad van Bestuur hebben de gedragscode van bpost goedgekeurd. Die gedragscode werd voor het eerst gepubliceerd in 2007 en werd bijgewerkt in 2011. De gedragscode bevat de basisregels op grond waarvan bpost zaken wil doen. Alle bedrijven van de Groep moeten de gedragscode invoeren. Er worden meer gedetailleerde regels en richtlijnen uitgewerkt als dat nodig is om een eenvormige invoering van de gedragscode in de hele Groep mogelijk te maken.

Het kader voor interne controle van bpost bestaat uit een aantal regels voor de belangrijkste bedrijfsprocessen. Het departement Interne Audit houdt toezicht op de interne controlesituatie en rapporteert om de drie maanden aan het Auditcomité.

Op verzoek van de Raad van Bestuur en het Auditcomité werkt het management aan een globaal kader voor risicobeheer in het bedrijf (enterprise risk management of ERM) om de Groep te helpen de materiële risico's te beheren op een expliciete basis.



**financieel
verslag**
2011

financieel verslag

2011

1. Financiële kerncijfers	59
2. Financiële analyse	59
2.1. Resultatenrekening	59
2.1.1. Bedrijfsinkomsten	63
2.1.2. Bedrijfskosten	66
2.2. Balans	69
2.2.1. Activa	69
2.2.2. Passiva	69
2.3. Kasstroom	70



1. Financiële kerncijfers

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

Kerncijfers van de resultatenrekening en balans

Bedrijfsopbrengsten	2.364,6	2.317,8	2.250,1	2,0%
Personeelskosten	(1.288,1)	(1.314,5)	(1.201,5)	-2,0%
Overige bedrijfskosten	(1.007,2)	(680,9)	(675,0)	47,9%
Bedrijfsresultaat (EBIT)	69,2	322,4	373,6	-78,5%
Genormaliseerde winst uit operationele activiteiten	358,6	319,2	240,1	12,3%
Winst toerekenbaar aan de aandeelhouders	(57,4)	209,6	290,9	-127,4%
Eigen vermogen	777,3	1.114,3	1.132,5	-30,2%

Overige kerncijfers

Bruto operationele kasstroom (EBITDA)	160,6	437,4	475,2	-63,3%
Genormaliseerde EBITDA	450,0	434,2	341,7	3,6%
Operationele vrije kasstroom (*)	226,2	224,7	187,2	0,7%
Dividend per aandeel	-	526,8	416,7	-
Aantal werknemers (op jaareinde)	32.110	33.616	34.180	-4,5%
Aantal voltijdse equivalenten (gemiddeld)	27.973	29.324	30.030	-4,6%

(*) Impact "Persoonlijke rekeningen van de particulieren en Staatsvoorschot uitgesloten"

2. Financiële analyse

2.1. Resultatenrekening

In 2011 liet bpost een netto verlies van 57,4 miljoen EUR optekenen (2010: 209,6 miljoen EUR). Het verlies van het jaar is toe te schrijven aan voorzieningen aangelegd om de mogelijke gevolgen van de beslissing van de Europese Commissie, dat de onderneming overgecompenseerd is voor het verlenen van diensten van openbaar belang, volledig af te dekken. Deze voorzieningen bedragen 290,8 miljoen EUR en beïnvloedt de overige bedrijfskosten (een kost van 299,0 miljoen EUR) en de bedrijfsbelastingen (een vermindering van 8,2 miljoen EUR). Als we de invloed van de eenmalige posten, waarvan de bovengenoemde voorzieningen de belangrijkste zijn, en de gewijzigde samenstelling van de groep niet in aanmerking nemen, dan steeg de jaarwinst met 19,8 miljoen EUR of 9,5%.

Uit de operationele activiteiten boekte het bedrijf een winst (EBIT) van 69,2 miljoen EUR, d.i. een daling van 78,5% in vergelijking met het jaar ervoor (2010: 322,4 miljoen EUR). Als we de eenmalige posten, waarvan de voorzieningen als gevolg van de beslissing van de Europese Commissie de belangrijkste zijn, en de gewijzigde samenstelling van de groep niet in aanmerking nemen, dan steeg de EBIT met 12,4%.

De bedrijfsinkomsten bedroegen 2.364,6 miljoen EUR (2010: 2.317,8 miljoen EUR). Tijdens het jaar werd het bedrijf weliswaar geconfronteerd met een intensifiëring van de onderliggende volumedaling bij Domestic Mail, maar kon de omzet t.o.v. het vorige jaar toch verhoogd worden met 2% dankzij een reeks nieuwe producten (bv. de Europese nummerplaten), een aantal prijsverhogingen en de verdere ontwikkeling van de buitenlandse dochterbedrijven. Deze verhoging weerspiegelt zich niet volledig in de bedrijfsinkomsten, aangezien andere bedrijfsinkomsten daalden als gevolg van het feit dat er minder onbezette gebouwen werden verkocht in vergelijking met 2010.

De totale bedrijfskosten stegen met 299,9 miljoen EUR. Als we de voorzieningen als gevolg van de beslissing van de Europese Commissie buiten beschouwing laten, dan stegen de kosten ten opzichte van 2010 met 1,0 miljoen EUR.

De loonkosten daalden met 26,4 miljoen EUR. Met inbegrip van de kosten voor uitzendkrachten bedraagt de totale daling van de personeelskosten 19,5 miljoen EUR. Wanneer we de impact van de eenmalige posten

(15,7 miljoen EUR) buiten beschouwing laten, dan bleven de loonkosten en de kosten voor uitzendarbeid stabiel. Een vermindering met 1.338 FTE's als gevolg van de initiatieven voor productiviteitsverbetering compenseerde het effect van de twee loonindexeringen waarmee het bedrijf werd geconfronteerd.

De kosten voor diensten en diverse goederen, uitzendkrachten niet meegerekend – al besproken in de vorige alinea, stegen met 18,4 miljoen EUR. Deze toename van de kosten van diensten en andere goederen is hoofdzakelijk te verklaren door (i) een stijging van transportkosten (7,7 miljoen EUR) direct verbonden aan de toename van het volume van internationale post; (ii) een verhoging (5,9 miljoen EUR) in huur en verzekeringskosten voor het wagenpark; (iii) hogere brandstofprijzen (4,5 miljoen EUR); en (iv) verhoogde investeringen (4,0 miljoen EUR) in projecten gericht op toekomstige omzetverhoging en kostenverlaging.

Overige bedrijfskosten stegen met 320,1 miljoen EUR. Dit is vooral toe te schrijven aan de voorzieningen als gevolg van de beslissing van de Europese Commissie (299 miljoen EUR).

Wanneer we de evolutie van de eenmalige posten en de gewijzigde samenstelling van de groep buiten beschouwing laten, dan stegen de onderliggende bedrijfsinkomsten met 2% en stegen de onderliggende bedrijfskosten (met inbegrip van waardeverminderingen en afschrijvingen) met 0,3%.

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009	EVOLUTIE 2011-2010
Omzet	2.342,3	2.279,0	2.228,4	2,8%
Overige bedrijfsopbrengsten	22,3	38,7	21,7	-42,4%
Totaal bedrijfsopbrengsten	2.364,6	2.317,8	2.250,1	2,0%
Materiaalkost	(32,0)	(27,3)	(19,1)	17,2%
Diensten en diverse goederen	(570,4)	(545,1)	(524,0)	4,6%
Personeelskosten	(1.288,1)	(1.314,5)	(1.201,5)	-2,0%
Overige bedrijfskosten	(313,5)	6,6	(30,2)	-
Totaal bedrijfskosten – afschrijvingen en waardeverminderingen uitgesloten	(2.204,0)	(1.880,4)	(1.774,9)	17,2%
EBITDA	160,6	437,4	475,2	-63,3%
Afschrijvingen en waardeverminderingen	(91,3)	(115,0)	(101,6)	-20,6%
Bedrijfsresultaat (EBIT)	69,2	322,4	373,6	-78,5%
Financiële opbrengsten	14,4	11,1	22,1	29,7%
Financiële kosten	(19,7)	(31,7)	(27,8)	-37,9%
Aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen	2,2	13,3	4,7	-83,5%
Resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering	66,0	315,0	372,6	-79,0%
Belastingen	(123,4)	(105,4)	(81,7)	17,1%
Nettoresultaat van de periode	(57,4)	209,6	290,9	-127,4%

Resultatenrekening

Zowel 2010 als 2011 werden beïnvloed door een beperkte reeks eenmalige posten, die een weerslag hadden op de EBITDA, de EBIT en de jaarwinst. Bij de genormaliseerde EBITDA, de genormaliseerde EBIT en de genormaliseerde jaarwinst werd geen rekening gehouden met de impact van deze eenmalige elementen.


**OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR**

	2011	2010	2009	EVOLUTIE %
Gepubliceerde EBITDA	160,6	437,4	475,2	
Voorzieningen ivm EC beslissing	299,0	-	-	-
Collectieve Arbeidsovereenkomst	-	27,3	19,4	
Afwikkeling personeelsbeloning	-	-	(116,8)	
Voorziening voor lopende geschillen	(9,6)	(9,3)	-	
BPO «rendement op eigen vermogen» verplichting	-	-	(13,1)	
Wijzigingen in de plannen met betrekking tot employee benefits	-	(21,2)	(23,0)	
Genormaliseerde EBITDA	450,0	434,2	341,7	3,6%

Genormaliseerde
EBITDA

**OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR**

	2011	2010	2009	EVOLUTIE %
Bedrijfsresultaat (EBIT)	69,2	322,4	373,6	
Voorzieningen ivm EC beslissing	299,0	-	-	-
Collectieve Arbeidsovereenkomst	-	27,3	19,4	
Afwikkeling personeelsbeloning	-	-	(116,8)	
Schadevergoeding na de afschaffing van de premies	-	-	-	
Overige kosten mbt. herstructurerings	-	-	-	
Voorziening voor lopende geschillen	(9,6)	(9,3)	-	
BPO «rendement op eigen vermogen» verplichting	-	-	(13,1)	
Wijzigingen in de plannen met betrekking tot employee benefits	-	(21,2)	(23,0)	
Genormaliseerde bedrijfsresultaat (EBIT)	358,6	319,2	240,1	12,3%

Genormaliseerde bedrijfsresultaat

**OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR**

	2011	2010	2009	EVOLUTIE %
Winst van het boekjaar (EAT)	(57,4)	209,6	290,9	
Voorzieningen ivm EC beslissing	290,8	-	-	-
Collectieve Arbeidsovereenkomst	-	18,0	12,8	
Afwikkeling personeelsbeloning	-	-	(116,8)	
Schadevergoeding na de afschaffing van de premies	-	-	-	
Overige kosten mbt. herstructurerings	-	-	-	
Voorziening voor lopende geschillen	(6,3)	(6,1)	-	
BPO «rendement op eigen vermogen» verplichting	-	-	(8,6)	
Wijzigingen in de plannen met betrekking tot employee benefits	-	(14,0)	(15,2)	
Genormaliseerde winst van het boekjaar (EAT)	227,1	207,5	163,1	9,4%

Genormaliseerde winst van het boekjaar

Uitgesplitst per lijn van de jaarrekening (op EBIT-niveau) kunnen de eenmalige posten als volgt worden samengevat:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR



Bedrijfsopbrengsten

	2011	2010	2009	EVOLUTIE 2011-2010
Eénmalige opbrengsten	0,0	0,0	0,0	0,0
Personeelskosten	(9,6)	6,1	(120,4)	(15,7)
Overige bedrijfskosten	299,0	(9,3)	(13,1)	308,3
Afschrijvingen en waardeverminderingen	0,0	0,0	0,0	0,0
Eénmalige kosten	289,4	(3,2)	(133,5)	(292,6)
Eénmalige elementen	289,4	(3,2)	(133,5)	(292,6)

Eénmalige elementen

Op 25 januari 2012 deelde de Europese Commissie aan de Belgische Staat haar beslissing mee in verband met het onderzoek, dat zij had gestart in 2009, naar de vermeende staatshulp voor de periode 1992-2010. In haar besluit vermeldt de Europese Commissie dat zij vindt dat de onderneming ondergecompenseerd is voor de periode 1992-2005 en overgecompenseerd voor de periode 2006-2010. De Europese Commissie besliste dat het bedrag van de overcompensatie niet kan verminderd worden met het bedrag van de ondercompensatie aangezien de bedragen betrekking hebben op verschillende beheersovereenkomsten tussen de onderneming en de Belgische Staat. Bij het bepalen van het bedrag van de over- en ondercompensatie heeft de Europese Commissie de bedragen ontvangen van de Belgische Staat ter vergoeding van diensten van openbaar belang, die door de Belgische Staat aan de onderneming werden toevertrouwd, vergeleken met de kosten om deze diensten uit te voeren. De Europese Commissie heeft aan de ontvangen bedragen van de Belgische Staat een bedrag toegevoegd dat overeenstemt met de winsten, hoger dan een bepaald niveau dat de Europese Commissie als redelijk beschouwde, die de onderneming gerealiseerd heeft op de voorbehouden (monopolie) gebieden van de universele dienstverlening. De onderneming is nog niet officieel op de hoogte gesteld van deze beslissing en heeft nog geen standpunt ingenomen ivm het mogelijke beroep tegen deze beslissing. Rekening houdend met het feit dat (i) er nog geen beslissing is genomen betreffende een beroepsprocedure, (ii) iedere beroepsprocedure de verplichting van de Belgische Staat niet opschort om de overcompensatie terug te vorderen, (iii) het resultaat van ieder beroep onzeker is en ver in de toekomst, heeft de onderneming beslist om in haar rekeningen voor 2011 voorzieningen aan te leggen die alle financiële gevolgen van deze beslissing door de Europese Commissie afdekken. De impact van deze voorzieningen op de EBIT bedraagt 299,0 miljoen EUR. De impact op het resultaat van het jaar bedraagt 290,8 miljoen EUR.

In december 2009 kondigde de onderneming zijn voornemen aan om een regeling in te voeren om werknemers die voor 31 december 2010 de leeftijd van 58 jaar bereiken, die in bepaalde afdelingen werken (aangeduid als zijnde in herstructurering) en die niet werden vervangen, de mogelijkheid te bieden om met vervroegd pensioen te gaan. De kosten voor de regeling werden geraamd op 19,4 miljoen EUR en in de resultatenrekening van 2009 werd een eenmalige kost opgenomen. In 2010 werd een gelijkaardige regeling met betrekking tot andere afdelingen goedgekeurd; dat leidde tot een opname van een kost van 27,3 miljoen EUR in de jaarrekening van 2010.

In 2009 werd de regeling die voorzag in bepaalde medische voordelen voor de gepensioneerde werknemers van de onderneming overgeheveld naar een vzw die door de vertegenwoordigers van de werknemers wordt beheerd. De inperking van die voordelen leidde tot een terugname van het passief voor personeelsbeloningen dat op de balans van het bedrijf was geboekt en genereerde eenmalige niet-cashinkomsten ten bedrage van 116,8 miljoen EUR in de jaarrekening van 2009. In 2010 en 2011 was er geen sprake van dergelijke inperkingen.

Een tijdens de voorbije jaren geboekte voorziening met betrekking tot een hangend geschil werd in 2011 opnieuw geëvalueerd en werd met 9,6 miljoen EUR verminderd (2010: 9,3 miljoen EUR). Aangezien de kosten met betrekking tot de oorspronkelijke voorziening als eenmalig werden beschouwd, wordt de terugname van de voorziening in 2011 en 2010 eveneens als eenmalig beschouwd.

In 2009 bereikten de onderneming en Fortis Bank een overeenkomst over de wijziging van de contracten die hen met elkaar verbinden in Bank van De Post (BPO). Als gevolg van die overeenkomst boekte de



onderneming het ongebruikte gedeelte terug van de voorziening die het had aangelegd om het risico te dekken van de in de contracten opgenomen "Rendement op eigen vermogen"-clausule. De terugname, die in de jaarrekening van 2009 werd opgenomen, bedroeg 13,1 miljoen EUR.

De periodieke herziening van de boekhoudkundige schattingen met betrekking tot zijn verplichtingen voor personeelsbeloningen heeft in 2010 geleid tot de boeking van een eenmalige opbrengst (weergegeven als negatieve personeelsuitgaven) van 21,2 miljoen EUR (2009: 23 miljoen EUR). In 2009 hield de eenmalige opbrengst verband met een verandering in de berekeningsmethode door het gebruik van bijkomende en verbeterde gegevens. In 2010 hielden de eenmalige inkomsten verband met wijzigingen aan de regels van een plan als gevolg van de collectieve arbeidsovereenkomsten voor de jaren 2009, 2010 en 2011. In 2011 leidde de herziening van de boekhoudkundige schattingen niet tot de boeking van een eenmalige impact.

2.1.1. Bedrijfsinkomsten

De bedrijfsinkomsten stegen met 2% tot 2.364,6 miljoen EUR (2010: 2.317,8 miljoen EUR). De gewijzigde samenstelling van de groep (2011 omvat 3 maanden omzet door bpost Asia, dat vanaf oktober 2011 volledig geconsolideerd was) leidde tot een inkomstenstijging van 1,2 miljoen EUR. Als we deze gewijzigde samenstelling buiten beschouwing laten, dan stegen de bedrijfsinkomsten met 45,6 miljoen EUR of 2%.

De evolutie per productlijn kan als volgt worden samengevat:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009	EVOLUTIE 2011-2010
Transactional Mail	967,2	954,4	942,4	1,3%
Advertising Mail	309,1	318,9	310,9	-3,1%
Press	399,7	389,5	385,8	2,6%
Parcels	158,3	120,8	108,0	31,0%
Value Added Services	102,9	85,0	86,8	21,1%
International Mail	197,9	199,4	174,0	-0,8%
Banking & Financial Products	200,6	200,9	191,3	-0,1%
Andere	28,8	49,0	51,0	-41,2%
Totaal bpost	2.364,6	2.317,8	2.250,1	2,0%

Bedrijfsinkomsten per productlijn

Domestic Mail, waartoe Transactional Mail, Advertising Mail en Press behoren, steeg met 0,8% in vergelijking met vorig jaar, omdat de volumedaling van 2% meer dan gecompenseerd werd door een stijging met 2,7% op het vlak van tarifiering en mix.

De **Parcels**-activiteit kende een groei van 31%. Deze toename was te danken aan de start van de productie en de distributie van de nieuwe Europese nummerplaten en aan overhevelingen van International Mail naar Parcels-productlijnen. Als we deze impacten niet in aanmerking nemen, dan steeg de verkoop met 10,4% ingevolge toegenomen volumes en een stijging op het vlak van tarifiering en mix.

De inkomsten van **Value Added Services** stegen met 21,1%. Deze stijging was voornamelijk toe te schrijven aan de start van de distributie van de Europese nummerplaten. De inkomsten uit de distributie van Europese nummerplaten zijn deels gerapporteerd onder Parcels en deels onder Value Added Services.

Als we de impact van de overname van bpost Asia buiten beschouwing laten, dan daalden de inkomsten voor **International Mail** met 2,7 miljoen EUR. Als we evenwel de overhevelingen naar Parcels niet in aanmerking nemen, dan steeg de onderliggende verkoop voor International Mail met 9,3 miljoen EUR of 4,7%.

Banking & Financial Products liggen in de lijn van het vorige jaar. De toegenomen bank- en verzekeringscommissies die we ontvingen van ons filiaal BPO, die we voor 50% in handen hebben, worden gecompenseerd door een lagere vergoeding voor de activiteiten met betrekking tot betalingsverkeer en de terugval van sommige traditionele postale financiële producten.

De evolutie per business unit is als volgt:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR				
	2011	2010	2009	EVOLUTIE 2011-2010
BIZ	1.626,0	1.592,4	1.558,0	2,1%
RSS	499,5	502,7	499,5	-0,6%
INT	226,0	204,0	171,9	10,8%
Corporate	13,0	18,6	20,7	-30,1%
Totaal bedrijfsopbrengsten	2.364,6	2.317,8	2.250,1	2,0%

Evolutie per business unit

BIZ business unit

De bedrijfsinkomsten van de business unit BIZ (de business unit die verantwoordelijk is voor grote en middelgrote binnenlandse klanten) stegen van 1.592,4 miljoen EUR in 2010 tot 1.626 miljoen EUR in 2011, wat neerkomt op een toename met 2,1%.

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR				
	2011	2010	2009	EVOLUTIE 2011-2010
Transactional Mail	704,2	686,3	679,5	2,6%
Advertising Mail	290,7	302,9	299,4	-4,0%
Press	396,0	387,6	384,0	2,2%
Parcels	97,8	81,5	67,8	20,0%
Value Added Services	89,2	72,2	73,9	23,6%
International Mail	19,8	22,5	23,7	-12,0%
Banking & Financial Products	40,3	44,7	36,3	-9,8%
Andere	(12,2)	(5,3)	(6,6)	130,2%
Totaal BIZ	1.626,0	1.592,4	1.558,0	2,1%

Business unit BIZ - Bedrijfsinkomsten

Transactional Mail omvat de productfamilies Daily Mail, Registered Mail, Social Outbound Mail en Administrative Mail. De prijsverhoging en de verbeterde productmix droegen bij tot een stijging van de bedrijfsinkomsten met 3%, die een lichte volumedaling (-0,7%) compenseerde. De Administrative Mail-volumes stegen met 4,1%, als gevolg van een gedeeltelijke substitutie vanuit Daily Mail en Addressed Direct Mail, terwijl de volumes van Daily Mail, Registered Mail en Social Outbound Mail verder afkalfden.

Advertising Mail omvat de productfamilies Addressed Direct Mail en Unaddressed Mail. Voornamelijk als gevolg van de moeilijke economische context tijdens de tweede helft van het jaar, het niet-plaatsvinden van verkiezingen (in tegenstelling tot 2010) en het verlies van een grote klant voor Unaddressed Mail, daalden de volumes met 5,2%. De prijzen en de productmix verbeterden met 2%.

Press omvat de bezorging van kranten en tijdschriften. De prijs en de mix zorgden voor een stijgende verkoop (+2%); de volumes bleven gelijk vermits de stijgende krantenabonnementenverkoop gecompenseerd wordt door een daling bij de tijdschriften.

Parcels omvat de pakkettenactiviteit en de gespecialiseerde logistieke activiteit voor de Belgische klanten. De verkoop voor deze productfamilie steeg met 20,1%; deze stijging is voornamelijk te danken aan grotere volumes ingevolge de distributie van de Europese nummerplaten. Daarnaast werden de lagere volumes bij sommige grotere bedrijfsklanten, die te lijden hadden van de povere economische toestand, gecompenseerd



door de aanwinst van nieuwe klanten, groei in e-commerce gerelateerde volumes, prijsstijgingen (globale prijsimpact geraamd op +3,9% ten opzichte van vorig jaar) en grotere volumes voor wat betreft het internationale productaanbod.

Onder *Value Added Services* vallen de activiteiten van bpost op het vlak van document- of gegevensbeheer, alsook andere meerwaardediensten zoals het ophalen van post bij de klant en de frankering van poststukken. De groei in 2011 is voornamelijk toe te schrijven aan de Value Added Services voor de Europese nummerplaten.

Banking & Financial Products omvat een aantal financiële diensten aan grote klanten. De daling is toe te schrijven aan de volumedaling van de betalingsverkeersactiviteiten.

RSS business unit

In vergelijking met 2010 daalden de bedrijfsinkomsten van de business unit RSS lichtjes met 0,6%. De business unit RSS bedient de particuliere klanten en alle klanten die voor de aankoop van hun postproducten gebruik maken van verkoopkanalen voor het grote publiek zoals de postkantoren, de PostPunten of de eShop van bpost. De business unit RSS verkoopt ook bank- en verzekeringsproducten krachtens een agentschapsovereenkomst met BPO en AG Insurance evenals een aantal andere betalingsproducten.

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009	EVOLUTIE 2011-2010
Transactional Mail	259,5	265,5	260,8	-2,3%
Parcels	32,8	32,0	32,4	2,5%
Value Added Services	13,5	12,4	12,2	8,9%
Banking & Financial Products	160,3	156,2	155,0	2,6%
Andere	33,5	36,5	39,2	-8,2%
Totaal RSS	499,5	502,7	499,5	-0,6%

Business unit RSS - Bedrijfsinkomsten

Transactional Mail omvat de productfamilies Daily Mail, Registered Mail, Social Outbound Mail en Administrative Mail. De volumes daalden met 5,3%, dat is iets beter dan de vorige jaren (2010: -6%). De prijzen en de productmix stegen met 3,1% in vergelijking met 2010.

Voor *Parcels*, compenseerden de tarifiering en de productmix de op 3,8% geraamde globale volumedaling.

Banking & Financial Products steeg met 2,6%. De stijging van de commissies die we kregen voor de verkoop van bank- en verzekeringsproducten werd gedeeltelijk gecompenseerd door lagere inkomsten m.b.t. andere financiële producten (traditioneel tanende marktsegmenten en de sanering van de productportefolio).

De inkomsten voor *Value Added Services* stegen als gevolg van een volumestijging van 6,6%, hogere prijzen en een betere mix voor de diensten op het gebied van postdoorsturing en tijdelijke bewaring van poststukken.

De verkoop van *Andere* producten daalde met 8,2% als gevolg van de zich voortzettende daling van de verkoop van de filatelieproducten (-6,9% in 2011) en de mindere verkoop van retailproducten.

International business unit

De business unit International verkoopt binnenlandse postproducten zoals transactionele post of reclamepost aan internationale klanten en internationale postproducten zoals inkomende post of internationale zakelijke post aan buitenlandse klanten. Sinds 1 oktober 2011 behoort bpost Asia ook tot de business unit International. Als we de bijdrage van bpost Asia niet in aanmerking nemen, dan steeg de verkoop met 10,2%.

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR



	2011	2010	2009	EVOLUTIE 2011-2010
Advertising Mail	18,4	16,0	11,4	15,0%
Parcels	27,7	7,3	7,8	279,5%
International Mail	178,1	176,9	150,4	0,7%
Andere	1,9	3,9	2,3	-51,3%

Totaal International

226,0

204,0

171,9

10,8%

Business unit International - Bedrijfsinkomsten

De omzet van *Advertising Mail* steeg met 15,0%; deze toename was toe te schrijven aan een stijging van de prijzen en de mix met 13,8%.

Als we de overhevelingen van International Mail niet in aanmerking nemen, dan groeide de onderliggende verkoop voor Parcels met 116,7%, aangezien er voor Parcels International nieuwe contracten in de wacht werden gesleept, die voor aanzienlijke volumestijgingen zorgen.

Bij vergelijkbare samenstelling (overhevelingen naar Parcels en inlijving bpost Asia niet in aanmerking genomen) steeg de portfolio van International Mail met 6,8% of 12 miljoen EUR. Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan de groei met dubbele cijfers van MSI Worldwide Mail (6 miljoen EUR) en de groei met 5,4% bij inkomende post, voornamelijk als gevolg van een betere prijs en mix (gedeeltelijk ingevolge de gunstige regeling met buitenlandse operatoren m.b.t. de eindrechten van vorige jaren), terwijl de volumes gelijk bleven. De inkomsten van transitpost liggen in de lijn van het vorige jaar, aangezien de volumedaling gecompenseerd wordt door de prijsverhoging en de verbetering van de productmix.

2.1.2. Bedrijfskosten

De bedrijfskosten, met inbegrip van afschrijvingen en waardeverminderingen, bedroegen 2.295,3 miljoen EUR (2010: 1.995,4 miljoen EUR), d.i. een toename met 299,9 miljoen EUR ten opzichte van vorig jaar.

De gewijzigde samenstelling van de groep (bpost Asia) leidde tot een kostenstijging van 1,1 miljoen EUR.

Als we de invloed van de gewijzigde samenstelling van de groep en de evolutie van de eenmalige kosten, de voorzieningen als gevolg van de beslissing van de Europese Commissie inbegrepen, buiten beschouwing laten, dan stegen de onderliggende bedrijfskosten met 6,3 miljoen EUR.

De **kosten voor grondstoffen, verbruiksgoederen en handelsgoederen** stegen met 4,7 miljoen EUR tot 32 miljoen EUR (2010: 27,3 miljoen EUR). Deze stijging is voornamelijk het gevolg van de aanvang van het contract voor de productie en de distributie van Europese nummerplaten.

De **kosten voor goederen en diensten** stegen met 25,3 miljoen EUR of 4,4% in vergelijking met 2010. Als we de invloed van de gewijzigde samenstelling van de groep (0,8 miljoen EUR) niet in aanmerking nemen, dan stegen de kosten voor goederen en diensten met 24,5 miljoen EUR of 4,5%.



jaarverslag 2011

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009	EVOLUTIE EUR	EVOLUTIE %
Huur en huurkosten	63,8	59,0	56,6	4,8	8,1%
Onderhoud en herstellingen	59,6	55,8	56,9	3,8	6,8%
Levering van energie	41,7	39,1	38,5	2,6	6,6%
Andere goederen	21,2	27,5	28,5	(6,3)	-22,9%
Post- en telecommunicatiekosten	8,7	7,6	9,0	1,1	14,6%
Verzekeringskosten	12,0	10,8	17,7	1,1	10,5%
Transportkosten	141,8	134,1	121,7	7,7	5,8%
Reclame- en advertentiekosten	18,1	27,6	17,4	(9,5)	-34,4%
Consultancy	35,6	34,9	23,7	0,8	2,2%
Uitzendarbeid	40,1	33,3	53,4	6,9	20,7%
Beloningen aan derden. honoraria	110,6	100,7	87,6	9,9	9,8%
Overige goederen en diensten	17,1	14,7	13,0	2,4	16,5%
Totaal	570,4	545,1	524,0	25,3	4,4%

Kosten voor goederen en diensten

- Huur en huurkosten stegen met 4,8 miljoen EUR. Die stijging is toe te schrijven aan het feit dat de operationele leasing van voertuigen verder veld wint ten nadele van het in eigendom hebben van die voertuigen. De huurkosten voor gebouwen blijft jaar na jaar stabiel.
- Onderhoud en herstellingen stegen met 3,8 miljoen EUR of 6,8%, hoofdzakelijk als gevolg van de start van nieuwe jaarcontracten voor softwarelicenties.
- De kosten voor energie stegen met 2,6 miljoen EUR tot 41,7 miljoen EUR. De stijging van de gemiddelde brandstofprijzen voor voertuigen met 4,5 miljoen EUR werd meer dan gecompenseerd door de vermindering van het energieverbruik als gevolg van zachtere weersomstandigheden.
- Andere goederen daalden van 27,5 miljoen EUR tot 21,2 miljoen EUR, dankzij specifieke kosteninitiatieven om de consumptie van verbruiksgoederen te verminderen alsook door kosten die vorig jaar gemaakt werden ingevolge de invoering van de nieuwe naam en het nieuwe logo van het bedrijf.
- De verzekeringskosten stegen tot 12 miljoen EUR als gevolg van de stijging van de verzekeringskosten voor het wagenpark.
- De transportkosten stegen met 7,7 miljoen EUR. Die stijging is hoofdzakelijk toe te schrijven aan toegenomen volumes en omzet bij de internationale dochterbedrijven. De gewijzigde samenstelling van de groep (bpost Asia) droeg beperkt bij tot deze stijging (0,7 miljoen EUR).
- De reclame- en advertentiekosten daalden met 9,5 miljoen EUR ten opzichte van 2010. De invoering van de nieuwe naam en het nieuwe logo van het bedrijf, alsook een aantal productondersteunende campagnes, hadden een invloed op de reclame- en advertentiekosten in 2010. In 2011 gingen deze kosten terug naar de meer gebruikelijke niveaus.
- De kosten voor consultancy bleven status-quo op 35,6 miljoen EUR (2010: 34,9 miljoen EUR). bpost ging door met het voeren van projecten die erop gericht zijn om toekomstige inkomstenstijgingen of productiviteitsverbeteringen te bevorderen, zoals de ontwikkeling van een IT-platform voor factureringsdoeleinden, programma's om de performantie van de mailactiviteiten te optimaliseren, de verdere verbetering van het commerciële aanbod (vernieuwende oplossingen en meerwaardediensten) enz.
- De kosten voor uitzendarbeid stegen naar 40,1 miljoen EUR (2010: 33,3 miljoen EUR). In 2011 werden er wat de uitzendkrachten betreft gemiddeld 101 FTE's meer ingezet dan in 2010. Uitzendkrachten worden ingezet als er voor korte tijd extra mankracht is vereist als gevolg van natuurlijke afvloeiing, aanhoudend absentisme of een groot personeelsverloop dat voornamelijk wordt vastgesteld in operationele service units.

- De vergoedingen aan derden en honoraria stegen met 9,9 miljoen EUR in vergelijking met 2010. De stijging van het aantal transacties in PostPunten en de impact voor het volledige jaar van een kwaliteitsbonus (in 2010 voor slechts zeven maanden) waren goed voor 2,3 miljoen EUR van deze stijging. De rest van de stijging is voornamelijk te verklaren door de toegenomen vereisten op het vlak van ICT-ontwikkelingen (+ 3,3 miljoen EUR) en door de behoefte aan tijdelijke managers om tekorten in de interne organisatie voor korte tijd op te vangen (+4,5 miljoen EUR).
- Andere goederen stegen met 2,4 miljoen EUR of 16,5%. Die stijging is voornamelijk te wijten aan de invoering in 2011 van een verplichte bijdrage aan de kosten van de postregulator BIPT.

De **loonkosten** bedroegen in 2011 1.288,1 miljoen EUR (2010: 1.314,5 miljoen EUR); ze daalden dus met 26,4 miljoen EUR. De veranderde samenstelling ingevolge de consolidatie van bpost Asia voor 3 maanden leidde tot een verhoging van de loonkosten met 0,2 miljoen EUR. Eenmalige posten droegen bij tot netto-inkomsten (negatieve kost) van 6,1 miljoen EUR in 2010, terwijl ze verantwoordelijk zijn voor een stijging van de uitgaven met 9,6 miljoen EUR in 2011. In vergelijking met 2010 had de evolutie van de eenmalige posten daarom een negatieve impact van 15,7 miljoen EUR. Als we de invloed van de gewijzigde samenstelling van de groep en de evolutie van de eenmalige kosten buiten beschouwing laten, dan vertoonden de loonkosten een onderliggende vermindering van 10,9 miljoen EUR of 0,8%.

Het gemiddelde personeelsbestand werd verminderd met 1.338 FTE's (2010: 922) als gevolg van de verschillende projecten voor productiviteitsverbetering. Dit zorgde voor een besparing van 58,3 miljoen EUR (2010: 41,4 miljoen EUR). Die vermindering moet samengeteld worden met de toename van uitzendkrachten met 101 FTE's (of 6,9 miljoen EUR, die gerapporteerd wordt onder de kosten voor goederen en diensten). Het aantal personeelsleden verminderde in alle units. Reorganisaties en productiviteitsprogramma's in de activiteiten van de postale waardeketen (uitreiking, transport, ophaling...) en in de postkantoren werden voortgezet, evenals de optimalisering van de ondersteunende activiteiten zoals Human Resources, Facility Management, Purchasing en Cleaning.

De verdere aanwerving van postbezorgers in een lagere weddeschaal had een gunstige invloed op de loonkosten, die daardoor met 8,1 miljoen EUR afnamen.

Deze positieve ontwikkelingen werden gedeeltelijk gecompenseerd door:

- de loonindexeringen van oktober 2010 (volledige impact in 2011) en juni 2011, die leidden tot een stijging van de loonkosten met 35 miljoen EUR;
- gewone anciënniteitsverhogingen en loonsverhogingen voor 3,6 miljoen EUR;
- een ongunstige evolutie van het passief van personeelsbeloningen (met inbegrip van de boeking van de niet erkende actuariële verliezen), het lagere gebruik van achterstallige rust en verlof en prestatiegerelateerde premies voor een bedrag van 14,3 miljoen EUR.

Afschrijvingen en waardeverminderingen daalden met 23,7 miljoen EUR ingevolge lagere waardeverminderingen.

De **overige bedrijfskosten** sloegen van netto-inkomsten van 6,6 miljoen EUR in 2010 om naar netto-uitgaven van 313,5 miljoen EUR in 2011. De jaarrekening van 2011 werd negatief beïnvloed door de boeking van voorzieningen ten belope van 299,0 miljoen EUR als gevolg van de beslissing van de Europese Commissie alsook een aangroei van een milieugerelateerde voorziening van 7,9 miljoen EUR.

De **financiële resultaten** stegen met 15,3 miljoen EUR. Het verschil is voornamelijk te verklaren door de evolutie van de financiële kosten met betrekking tot personeelsbeloningen (afname met 14,8 miljoen EUR). Deze daling is toe te schrijven aan een lichte stijging van de discontovoet.

De **belastingen** stegen van 105,4 miljoen EUR in 2010 tot 123,4 miljoen EUR in 2011. Als we de invloed van de beslissing van de Europese Commissie buiten beschouwing laten, stegen de belastingen van 105,4 miljoen EUR in 2010 tot 131,6 miljoen EUR in 2011. Dit betekent een belastingsdruk van 36% op de winst vóór belastingen, tegenover 33,5% in 2010.



2.2. Balans

2.2.1. Activa

In 2011 was de aangroei van **materiële vaste activa** (66,8 miljoen EUR) lager dan de afschrijvingen en de waardeverminderingen (79,8 miljoen EUR). De netto-overdrachten naar voor verkoop aangehouden activa en van vastgoedbeleggingen bedroegen 1,2 miljoen EUR. Als gevolg van deze verschuivingen daalde de nettowaarde van de materiële vaste activa met 14 miljoen EUR. De belangrijkste investeringen van het jaar hadden betrekking op de renovatie, de opwaardering en het onderhoud van de gebouwen van het Mail- en Retail-netwerk (19 miljoen EUR), productievoorzieningen voor sorteer- en drukactiviteiten (21 miljoen EUR), voertuigen (5 miljoen EUR) en IT- en andere uitrusting (13 miljoen EUR).

De **immateriële vaste activa** stegen met 0,7 miljoen EUR. Die stijging is voornamelijk toe te schrijven aan de volgende factoren:

- Goodwill bij de overname van bpost Asia (3,4 miljoen EUR), investeringen in software (7,6 miljoen EUR), kosten voor de ontwikkeling van software (3,8 miljoen EUR)
- Gedeeltelijk gecompenseerd door de afschrijving van het jaar: 14,1 miljoen EUR.

De **investering in geassocieerde bedrijven** daalde met 46,9 miljoen EUR van 131,2 miljoen EUR tot 84,3 miljoen EUR; dit weerspiegelt de ongerealiseerde winsten op de obligatieportefeuille van BPO (49,4 miljoen EUR) en de opname van het aandeel van het bedrijf in de resultaten van BPO voor 2011 (2,2 miljoen EUR tegenover 13,3 miljoen EUR in 2010).

De **vastgoedbeleggingen** daalden van 19,5 miljoen EUR in 2010 tot 18,2 miljoen EUR in 2011 aangezien er minder gebouwen werden verhuurd.

De **uitgestelde belastingvorderingen** bedroegen 72,4 miljoen EUR (2010: 81,9 miljoen EUR). De daling met 9,5 miljoen EUR is voornamelijk te verklaren door de vermindering in de tijdelijke verschillen tussen de boekhoudkundige- en fiscale waarde van de personeelsbeloningen (-11,5 miljoen EUR).

De **financiële instrumenten** stegen tot 515,6 miljoen EUR (2010: 31,3 miljoen EUR). Het bedrijf belegde een deel van zijn beschikbare liquide middelen in handelspapieren en korte termijn staatsobligaties.

De **handels- en overige vorderingen** stegen met 5,7 miljoen EUR tot 397 miljoen EUR (2010: 391,3 miljoen EUR). Deze toename was hoofdzakelijk toe te schrijven aan een stijging van de handelsvorderingen met 5,1 miljoen EUR. De stijging van de handelsvorderingen is voornamelijk het gevolg van een toename met 12,2 miljoen EUR van de door buitenlandse operatoren verschuldigde eindrechten, die gedeeltelijk werd gecompenseerd door een daling van de openstaande klantenvorderingen. De overige vorderingen stegen met 1,2 miljoen EUR.

De **geldmiddelen en kasequivalenten** daalden met 488,8 miljoen EUR tot 626,7 miljoen EUR (2010: 1.115,5 miljoen EUR) als gevolg van de herschikking van de financiële portfolio. In vergelijking met 2010 heeft bpost meer cash belegd in financiële instrumenten.

2.2.2. Passiva

Het **eigen vermogen** bedroeg 777,3 miljoen EUR (2010: 1.114,3 miljoen EUR). Het geconsolideerde netto verlies voor de periode 2011 van 57,4 miljoen EUR, de vermindering van het aandeel van het bedrijf in de ongerealiseerde winsten op de obligatieportefeuille van BPO ten bedrage van 49,4 miljoen EUR en de betaling gedurende het jaar van een dividend ten bedrage van 216,2 miljoen EUR droegen bij tot deze daling.

Als gevolg van het in 2011 beschikbaar gemaakte uitoefenvenster van het Employee Stock Option Plan ("ESOP"), heeft Alteris NV, een 100% dochteronderneming van bpost, 2.589 aandelen van bpost die beschouwd worden als ingekochte eigen aandelen in het eigen vermogen (14 miljoen EUR).

De **vaste rentedragende verplichtingen en leningen** daalden tot 92,2 miljoen EUR (2010: 101,6 miljoen EUR), aangezien het eerste deel van de lening van de Europese Investeringsbank (betaalbaar in december 2012) ten bedrage van 9,1 miljoen EUR overgeheveld werd naar de kortlopende financiële schulden.

De **personeelsbeloningen** blijven nagenoeg ongewijzigd ten opzichte van vorig jaar en bedragen 379,8 miljoen EUR (2010: 378,8 miljoen EUR). Die toename met 1,0 miljoen EUR is voornamelijk toe te schrijven aan de volgende elementen:

- de betaling van vergoedingen verminderde het passief met 55,5 miljoen EUR (2010: 64,6 miljoen EUR), waaronder 12,1 miljoen EUR voor de betaling van geaccumuleerde vergoede afwezigheden en 17,4 miljoen EUR voor de betaling van de vergoedingen voor vervroegde pensionering en deeltijds werk;
- de beheerskosten en rentekosten met betrekking tot het jaar verhoogden de passiva met in totaal 35,9 miljoen EUR (2010: 70,8 miljoen EUR). In 2010 werden de beheerskosten beïnvloed voor een bedrag van 27,7 miljoen EUR door de goedkeuring van een nieuwe regeling voor vervroegde uitdiensttreding; De ontslagvergoedingen die in 2011 in het Paritair Comité werden onderhandeld, vertegenwoordigen een bedrag van 7,8 miljoen EUR;
- 20,4 miljoen EUR werden overgeheveld van de ongeboekte actuariële winsten/verliezen (hoofdzakelijk ingevolge de afschrijving ervan in de geconsolideerde jaarrekening), waardoor het ongeboekte verlies daalde van 27,6 miljoen tot 7,2 miljoen EUR.

Na aftrek van de uitgestelde belastingvordering met betrekking tot de personeelsbeloningen (63,6 miljoen EUR), bedraagt het nettopassief 316,2 miljoen EUR (2010: 303,7 miljoen EUR).

De **langlopende voorzieningen** bedroegen 79,6 miljoen EUR (2010: 83,4 miljoen EUR). De terugboeking (12,9 miljoen EUR) van de voorzieningen voor geschillen werd gedeeltelijk gecompenseerd door de stijging van de voorziening voor milieugerelateerde verplichtingen voor een bedrag van 7,9 miljoen EUR.

De **kortlopende voorzieningen** bedroegen 334,5 miljoen EUR (2010: 37,5 miljoen EUR). De toename met 297 miljoen EUR is voornamelijk toe te schrijven aan de bijkomende voorzieningen als gevolg van de beslissing van de Europese Commissie.

De **handels- en overige schulden** daalden tot 686,5 miljoen EUR (2010: 712,7 miljoen EUR), hoofdzakelijk als gevolg van de daling bij de overige schulden (13,9 miljoen EUR). Deze daling is hoofdzakelijk toe te schrijven aan lagere voorschotten die verband houden met eindrechten. De loon- en socialezekerheidsschulden (6,4 miljoen EUR) en handelsschulden (3,8 miljoen EUR) vertoonden eveneens een daling.

2.3. Kasstroom

De bedrijfsactiviteiten genereerden in 2011 een nettokasinstroom van 296,3 miljoen EUR (2010: 266,9 miljoen EUR, met uitsluiting van de vereffening van de deposito's van derden en de terugbetaling van de ontvangen voorschotten). In 2010 zette bpost het systeem van cash deposito's vanwege derden stop en werden alle uitstaande saldo's aan de eigenaars terugbetaald (kasuitstroom van 28 miljoen EUR). Nog in 2010 werden voorschotten die van de overheid werden ontvangen om de verrichtingen van de Schatkist te financieren, terugbetaald (84,3 miljoen EUR), dit in het kader van de herziening van de relatie tussen bpost en de Schatkist. De toename met 29,4 miljoen EUR in operationele activiteiten ten opzichte van het voorgaande jaar is toe te schrijven aan:

- Verminderde operationele prestaties, die hebben geleid tot een gelduitstroom uit de bedrijfsactiviteiten die 244,4 miljoen EUR lager lag dan vorig jaar, voornamelijk ingevolge een lagere EBIT (daling met 253,2 miljoen EUR), gecompenseerd door lagere voorafbetalingen van belastingen (daling met 8 miljoen EUR).



- In 2011 wordt de daling van de operationele prestatie gecompenseerd door een stijging van de voorzieningen (302,7 miljoen EUR). Deze toename is een gevolg van de voorzieningen geboekt naar aanleiding van de beslissing van de Europese Commissie.
- Het werkkapitaal, de impact van de deposito's door derden en de terugbetaling van voorschotten buiten beschouwing gelaten, sloppte 42,5 miljoen EUR cash op (2010: sloppte 13,8 miljoen EUR cash op). Deze evolutie wordt grotendeels verklaard door een verschillende fasering in Eindkosten (-26,3 miljoen EUR), sociale verplichtingen (-6,1 miljoen EUR) en belastingen m.b.t. voorgaande jaren (-10 miljoen EUR).

De *opbrengsten uit de verkoop van materiële vaste activa* daalden met 14,5 miljoen EUR tot 12 miljoen EUR (2010: 26,5 miljoen EUR). In 2011 ging het bedrijf verder met de verkoop van eigendommen die het niet langer gebruikt voor zijn activiteiten. Er werd wel minder cash gegenereerd door deze desinvesteringen.

De *aankopen van materiële vaste activa* bedroegen 66,8 miljoen EUR (2010: 57,1 miljoen EUR).

De *aankopen van immateriële vaste activa* bedroegen 11,4 miljoen EUR (2010: 11,2 miljoen EUR).

De *verwerving van dochterbedrijven na aftrek van verworven liquide middelen* omvat in 2011 de betaling voor de volledige overname (100%) van bpost Asia.

De nettocash zoals vermeld in toelichting 8.5 met inbegrip van geldmiddelen en kasequivalenten, financiële instrumenten verminderd met het bedrag van rentedragende en niet-rentedragende leningen, daalden tot 1.039,9 miljoen EUR (2010: 1.043,8 miljoen EUR). Als we de betaling tijdens het jaar van een dividend ten bedrage van 216,2 miljoen EUR en de ingekochte eigen aandelen ten bedrage van 14 miljoen EUR buiten beschouwing laten, dan bedroeg de aangroei van liquide middelen in 2011 225,6 miljoen EUR (223,7 miljoen EUR in 2010).

geconsolideerde jaarrekening 2011

3. Winst- en verliesrekening	74
4. Overzicht van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	75
5. Geconsolideerde balans	76
6. Mutatieoverzicht van het eigen vermogen	77
7. Geconsolideerde kasstroomoverzicht	78
8. Toelichtingen bij de geconsolideerde jaarrekening	79
8.1. Algemene informatie	79
8.2. Verandering in de boekhoudkundige principes	79
8.3. Belangrijke boekhoudkundige hypothesen	81
8.4. Samenvatting van de belangrijkste boekhoudkundige principes	82
8.5. Risicobeheer	90
8.6. Bedrijfscombinaties	96
8.7. Overige bedrijfsopbrengsten	97
8.8. Overige bedrijfskosten	97
8.9. Personeelskosten	98
8.10. Financiële opbrengsten en financiële kosten	98
8.11. Winstbelastingen/Uitgestelde belastingen	99
8.12. Materiële vaste activa	100
8.13. Vastgoedbeleggingen	102



8.14. Activa aangehouden voor verkoop	103
8.15. Immateriële vaste activa	103
8.16. Leasing	105
8.17. Financiële instrumenten	106
8.18. Investerings in geassocieerde ondernemingen	107
8.19. Handelsvorderingen en overige vorderingen	108
8.20. Voorraden	108
8.21. Geldmiddelen en kasequivalenten	109
8.22. Financiële schulden	109
8.23. Personeelsbeloningen	110
8.24. Op aandelen gebaseerde betalingen	115
8.25. Handelsschulden en overige schulden	117
8.26. Voorzieningen	118
8.27. Niet in de balans opgenomen verplichtingen en onvoorziene activa	119
8.28. Rechten en verplichtingen	120
8.29. Transacties met verbonden partijen	120
8.30. Overzicht van dochterondernemingen	122
8.31. Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum	124

3. Winst- en verliesrekening

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	TOELICHTING	2011	2010	2009
Omzet		2.342,3	2.279,0	2.228,4
Overige bedrijfsopbrengsten	8,7	22,3	38,7	21,7
Totaal bedrijfsopbrengsten		2.364,6	2.317,8	2.250,1
Materiaalkost		(32,0)	(27,3)	(19,1)
Diensten en diverse goederen		(570,4)	(545,1)	(524,0)
Personelskosten	8,9	(1.288,1)	(1.314,5)	(1.201,5)
Overige bedrijfskosten	8,8	(313,5)	6,6	(30,2)
Afschrijvingen en waardeverminderingen		(91,3)	(115,0)	(101,6)
Totaal bedrijfskosten		(2.295,3)	(1.995,4)	(1.876,5)
Bedrijfsresultaat (EBIT)		69,2	322,4	373,6
Financiële opbrengsten	8,10	14,4	11,1	22,1
Financiële kosten	8,10	(19,7)	(31,7)	(27,8)
Aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen		2,2	13,3	4,7
Resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering		66,0	315,0	372,6
Belastingen	8,11	(123,4)	(105,4)	(81,7)
Winst uit voortgezette activiteiten		(57,4)	209,6	290,9
Winst uit stopgezette activiteiten		-	-	-
Nettoresultaat van de periode		(57,4)	209,6	290,9
Toerekenbaar aan:				
Aandeelhouders van bpost		(57,4)	209,2	290,9
Minderheidsbelangen		(0,0)	0,4	0,0



4. Overzicht van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Nettoresultaat van de periode	(57,4)	209,6	290,9
Reële waarde van financiële activa beschikbaar voor verkoop door aandeelhouders	(49,4)	(57,1)	82,8
<i>(Verlies) winst op voor verkoop beschikbare financiële activa</i>	<i>(74,8)</i>	<i>(86,6)</i>	<i>125,4</i>
<i>Inkomstenbelastingseffect</i>	<i>25,4</i>	<i>29,4</i>	<i>(42,6)</i>
Minderheidsbelangen	0,0	0,1	0,5
Overzicht van niet-gerealiseerde resultaten na belastingen	(49,4)	(57,0)	83,3
Totaal van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten na belastingen	(106,9)	152,6	374,2
Toerekenbaar aan:			
Aandeelhouders van bpost	(106,9)	152,1	373,7
Minderheidsbelangen	0,0	0,5	0,5

5. Geconsolideerde balans

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

TOELICHTING

2011

2010

2009

Activa

Vaste activa

Materiële vaste activa	8.12	608,8	622,8	668,1
Immateriële vaste activa	8.15	70,0	69,3	79,8
Financiële instrumenten	8.17	0,0	0,0	0,0
Investerings in geassocieerde deelnemingen	8.18	84,3	131,2	175,1
Vastgoedbeleggingen	8.13	18,2	19,5	15,9
Uitgestelde belastingsvorderingen	8.11	72,4	81,9	70,7
Handels- en overige vorderingen	8.19	0,8	0,9	0,6
		854,5	925,7	1.010,2

Vlottende activa

Activa aangehouden voor verkoop	8.14	0,5	1,6	3,6
Financiële instrumenten	8.17	515,6	31,3	125,3
Voorraden	8.20	8,2	7,7	8,6
Te ontvangen belastingen	8.11	0,4	0,4	0,5
Handels- en overige vorderingen	8.19	397,0	391,3	351,5
Geldmiddelen en kasequivalenten	8.21	626,7	1.115,5	1.080,3
		1.548,4	1.547,8	1.569,8

Totaal activa

2.402,9 2.473,5 2.580,0

Eigen vermogen en passiva

Eigen vermogen toerekenbaar aan de eigenaars van de moedermaatschappij

Geplaatst kapitaal		783,8	783,8	783,8
Eigen aandelen		(14,0)	-	-
Reserves		64,0	120,3	57,2
Overgedragen resultaat		(57,4)	209,1	290,9
		776,4	1.113,2	1.131,8

Minderheidsbelangen		0,9	1,1	0,7
---------------------	--	-----	-----	-----

Totaal eigen vermogen

6 777,3 1.114,3 1.132,5

Langlopende verplichtingen

Rentedragende verplichtingen en leningen	8.22	92,2	101,6	101,8
Personeelsbeloningen	8.23	379,8	378,8	371,1
Handels- en overige schulden	8.25	13,0	14,3	14,2
Voorzieningen	8.26	79,6	83,4	98,0
Uitgestelde belastingsverplichtingen	8.11	0,4	0,5	0,3
		565,0	578,6	585,4

Kortlopende verplichtingen

Rentedragende verplichtingen en leningen	8.22	9,7	0,8	0,8
Bankvoorschotten in rekening-courant		0,2	0,1	0,0
Voorzieningen	8.26	334,5	37,5	32,4
Te betalen belastingen	8.11	29,6	29,4	36,1
Handels- en overige schulden	8.25	686,5	712,7	792,7
		1.060,5	780,6	862,1

Totaal passiva

1.625,5 1.359,2 1.447,5

Totaal eigen vermogen en passiva

2.402,9 2.473,5 2.580,0



6. Mutatieoverzicht van het eigen vermogen

IN MILJOEN EUR	EIGEN VERMOGEN TOEREKENBAAR AAN DE EIGENAARS VAN DE MOEDERMAATSCHAPPIJ					MIN- DER- HEIDS- BELAN- GEN	TOTAAL EIGEN VERMO- GEN
	GEPLAATST KAPI- TAAL / TOEGELA- TEN KAPITAAL	EIGEN AANDELEN	OVERIGE RESERVES	OVERGE- DRAGEN RESULTAAT	TOTAAL		
Per 1 januari 2009	783,8	-	(75,6)	221,7	929,9	0,2	930,1
Resultaat van het jaar 2009	-	-	-	290,9	290,9	-	290,9
Niet-gerealiseerde resultaten	-	-	304,5	(221,8)	82,8	0,5	83,3
Totaal van de gerealiseerde en niet- gerealiseerde resultaten	-	-	304,5	69,1	373,7	0,5	374,1
Dividenden (betaling)	-	-	(171,7)	-	(171,7)	-	(171,7)
Per 31 december 2009	783,8	-	57,3	290,9	1.131,8	0,7	1.132,5
Resultaat van het jaar 2010	-	-	-	209,2	209,2	0,4	209,6
Niet-gerealiseerde resultaten	0,0	-	233,8	(290,9)	(57,1)	0,1	(57,0)
Totaal van de gerealiseerde en niet- gerealiseerde resultaten	0,0	-	233,8	(81,7)	152,1	0,5	152,6
Dividenden (betaling)	-	-	(170,8)	-	(170,8)	(0,1)	(170,9)
Per 31 december 2010	783,8	-	120,3	209,1	1.113,2	1,1	1.114,3
Resultaat van het jaar 2011	-	-	-	(57,4)	(57,4)	0,0	(57,4)
Niet-gerealiseerde resultaten	-	-	159,6	(209,1)	(49,4)	0,0	(49,4)
Totaal van de gerealiseerde en niet- gerealiseerde resultaten	-	-	159,6	266,5	(106,9)	0,0	(106,9)
Dividenden (betaling)	-	-	(215,9)	-	(215,9)	(0,3)	(216,2)
Eigen aandelen	-	(14,0)	-	-	(14,0)	-	(14,0)
Per 31 december 2011	783,8	(14,0)	64,0	(57,4)	776,4	0,9	777,3

Overige reserves op 31 december 2011 (64,0 miljoen EUR) bestaan uit 100,2 miljoen EUR wettelijke reserves, 28,8 miljoen EUR belastingvrije reserves, 23 miljoen EUR resultaat van de voorbije jaren en -88,0 miljoen EUR geconsolideerde reserves.

De bedragen onder 'niet-gerealiseerde resultaten' zijn hoofdzakelijk gerelateerd aan de ongerealiseerde winsten en verliezen met betrekking tot de obligatieportefeuille BPO. Wij verwijzen naar toelichting 8.18 voor meer details.

De 14,0 miljoen EUR eigen aandelen zijn in handen van Alteris, en zijn verworven tijdens het uitoefeningsvenster in 2011 van het Employee Stock Option Plan («ESOP»).

	TOTAAL		AANDELEN KLASSE A		AANDELEN KLASSE B		AANDELEN KLASSE C	
	AANTAL AANDELEN	AANTAL AANDELEN	MILJOEN EUR	AANTAL AANDELEN	MILJOEN EUR	AANTAL AANDELEN	MILJOEN EUR	
Per 1 januari 2010	409.838,0	204.920,0	483,8	204.461,0	299,3	457,0	0,7	
Wijziging gedurende het jaar	-	-	-	-	-	-	-	
Per 31 december 2010	409.838,0	204.920,0	483,8	204.461,0	299,3	457,0	0,7	
Wijziging gedurende het jaar	-	-	-	(2.240,0)	(3,2)	2.240,0	3,2	
Per 31 december 2011	409.838,0	204.920,0	483,8	202.221,0	296,1	2.697,0	3,9	

De aandelen hebben geen nominale waarde en zijn volledig volgestort.

De klasse C aandelen zijn als volgt samengesteld:

- Per 31 december 2011 bezit het management 108 aandelen door uitoefening van de opties in het kader van het Employee Stock Option Plan («ESOP»).
- Naar aanleiding van deze «ESOP» oefening in 2011 is Alteris NV houder van 2.589 aandelen van bpost beschouwd als eigen aandelen in het bpost eigen vermogen.

De klasse C aandelen hebben recht op dezelfde rechten als de A-en B-klasse aandelen en hebben volledig stemrecht.

7. Geconsolideerde kasstroomoverzicht

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2011

2010

2009

Operationele activiteiten

Bedrijfsresultaat (EBIT)	69,2	322,4	373,6
Afschrijvingen	91,3	115,0	101,6
Dubieuze debiteuren	0,6	(2,2)	3,4
Verlies / (Winst) op de realisatie van materiële vaste activa	(8,8)	(21,8)	(7,2)
Wijziging in personeelsbeloningen	(10,9)	(19,1)	(196,7)
Ontvangen interesten	14,4	11,1	25,5
Betaalde interesten	(7,8)	(4,9)	(7,6)
Ontvangen dividenden	-	-	-
Betaalde belastingen	(102,3)	(110,3)	(40,6)

Bedrijfskasstroom voor wijziging in bedrijfskapitaal en voorzieningen **45,7** **290,1** **251,9**

Afname / (toename) van handels- en overige vorderingen	10,1	(20,0)	(0,8)
Afname / (toename) in voorraden	0,3	0,8	0,5
Toename / (afname) van handels- en overige schulden	(52,9)	(78,9)	30,3
Ontvangen deposito's van derden	0,0	(28,0)	(118,7)
Toename / (afname) van voorzieningen	293,2	(9,5)	(23,4)

Netto kasstroom uit bedrijfsactiviteiten **296,3** **154,6** **139,9**

Investeringsactiviteiten

Ontvangsten uit de verkoop van materiële vaste activa	12,0	26,5	9,8
Ontvangsten uit de verkoop van investeringen	-	-	-
Ontvangsten uit de verkoop van dochterondernemingen, na verrekking van de netto schuldpositie	-	-	-
Verwerving van materiële vaste activa	(66,8)	(57,1)	(46,5)
Verwerving van immateriële activa	(11,4)	(11,2)	(19,4)
Verwerving van overige investeringen	0,1	-	-
Verwerving van dochterondernemingen, na aftrek van verworven liquide middelen	(4,0)	(0,4)	(15,4)

Netto kasstroom uit investeringsactiviteiten **(70,1)** **(42,2)** **(71,5)**

Financieringsactiviteiten

Uitgifte van aandelen	-	-	-
Eigen aandelen	(14,0)	-	-
Opnames van leningen	-	-	-
Aflossingen van leningen	-	-	-
Terugbetaling schulden financiële leasing	(0,5)	(0,3)	(1,2)
Uitgekeerde dividenden aan de aandeelhouders van de moedermaatschappij	(216,2)	(170,9)	(171,7)

Netto kasstroom uit financieringsactiviteiten **(230,7)** **(171,2)** **(172,9)**

Netto toename van geldmiddelen en kasequivalenten **(4,6)** **(58,9)** **(104,4)**

Geldmiddelen en kasequivalenten min bankvoorschotten in rekening-courant per 1 januari	1.115,4	1.080,3	198,5
Financiële instrumenten per 1 januari	31,3	125,3	1.111,5
Geldmiddelen en kasequivalenten min bankvoorschotten in rekening-courant en financiële instrumenten per 1 januari	1.146,7	1.205,5	1.310,0
Geldmiddelen en kasequivalenten min bankvoorschotten in rekening-courant per 31 december	626,5	1.115,5	1.080,3
Financiële instrumenten per 31 december	515,6	31,3	125,3
Geldmiddelen en kasequivalenten min bankvoorschotten in rekening-courant en financiële instrumenten per 31 december	1.142,1	1.146,8	1.205,5
Bewegingen tussen 1 januari en 31 december	(4,6)	(58,9)	(104,4)



8. Toelichtingen bij de geconsolideerde jaarrekening

8.1. Algemene informatie

Bedrijfsactiviteiten

bpost en haar dochterondernemingen (hierna “bpost” genoemd) leveren nationale en internationale postdiensten, die bestaan uit de ophaling, het transport, de sortering en de uitreiking van poststukken, drukwerk, dagbladen en geadresseerde en ongeadresseerde documenten.

Via haar dochterondernemingen en business units verkoopt bpost ook een waaier andere producten en diensten, waaronder post-, bank- en financiële producten, express diensten, documentbeheer en aanverwante activiteiten. bpost voert namens de overheid ook activiteiten uit van openbaar belang.

Juridisch statuut

bpost is een naamloze vennootschap naar publiek recht. bpost heeft haar maatschappelijke zetel in het Muntcentrum, 1000 Brussel.

8.2. Verandering in de boekhoudkundige principes

De toegepaste boekhoudregels zijn consistent met die van het vorige boekjaar.

De hierna vermelde nieuwe of gewijzigde boekhoudstandaarden zijn in werking getreden in 2011 maar ze hadden geen effect op de presentatie, de financiële prestaties of positie van bpost omdat ze niet van toepassing zijn in het geval van bpost:

- **IAS 24** - Informatieverschaffing over verbonden partijen (herziening)
- **IAS 32** – Financiële instrumenten: Presentatie – Classificatie van uitgegeven rechten
- **IFRS 1** – Eerste toepassing van IFRS-standaarden (wijziging) – Ernstige hyperinflatie en verwijderen van vaste data voor eerste toepassers
- **IFRS 7** – Financiële instrumenten: informatieverschaffing – Wijziging van de informatieverschaffing
- **IFRIC 14-IAS 19** – Wijzigingen: Voorafbetalingen van een minimaal vereiste dekkingsgraad
- **Verbeteringen aan IFRS-standaarden (uitgegeven in 2010)**

Standaarden en interpretaties nog niet toegepast door bpost

De volgende nieuwe IFRS-standaarden en IFRIC-interpretaties, die nog moeten verplicht worden, zijn door bpost nog niet toegepast bij het opstellen van de jaarrekening voor 2011.

Standaard of interpretatie	Effectief voor de rapportering die begint op of na
IFRS 9 – Financiële Instrumenten – Classificatie and Waardering	1 januari 2015
IFRS 10 – Geconsolideerde Jaarrekening	1 januari 2013
IFRS 11 – Gemeenschappelijke regelingen	1 januari 2013
IFRS 12 – Informatieverschaffing over belangen in andere entiteiten	1 januari 2013
IFRS 13 – Waardering tegen reële waarde	1 januari 2013
IAS 1 – Overzicht van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	1 juli 2012
IAS 12 – Belastingen – Uitgestelde belastingen: recupereren van belastingvorderingen	1 januari 2012
IAS 19 – Wijziging aan IAS 19	1 januari 2013
Divers - Jaarlijkse verbeteringen aan IFRS	Niet van toepassing

Standaarden en interpretaties toegepast door bpost

Op 31 december 2011 zijn de boekhoudregels van bpost in overeenstemming met de IAS/IFRS standaarden en SIC/IFRIC interpretaties, zoals hieronder vermeld:

International Financial Reporting Standards (IFRS)
IFRS 2 – Op aandelen gebaseerde betaling
IFRS 3 – Bedrijfscombinaties (uitgegeven in 2004) van overnames afgerond vóór 1 januari 2010
IFRS 3 – Bedrijfscombinaties (Herzien in 2008)
IFRS 5 – Vaste activa aangehouden voor verkoop en beëindigde bedrijfsactiviteiten
International Accounting Standards (IAS)
IAS 1 – Presentatie van jaarrekening
IAS 2 – Voorraden
IAS 7 – Het kasstroomoverzicht
IAS 8 – Grondslagen voor financiële verslaggeving, schattingswijzigingen en fouten
IAS 10 – Gebeurtenissen na de verslagperiode
IAS 12 – Winstbelastingen
IAS 16 – Materiële vaste activa
IAS 17 – Lease-overeenkomsten
IAS 18 – Opbrengsten
IAS 19 – Personeelsbeloningen
IAS 24 – Informatieverschaffing over verbonden partijen
IAS 27 – Geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening (Herzien in 2008)
IAS 28 – Investerings in geassocieerde deelnemingen
IAS 32 – Financiële instrumenten: Presentatie
IAS 34 – Tussentijdse financiële verslaggeving
IAS 36 – Bijzondere waardeverminderingen van activa
IAS 37 – Voorzieningen, voorwaardelijke verplichtingen en voorwaardelijke activa
IAS 38 – Immateriële activa
IAS 40 – Vastgoedbeleggingen
Interpretaties SIC / IFRIC
IFRIC 1 – Wijzigingen in verplichtingen voor ontmanteling, herstel en soortgelijke verplichtingen
IFRIC 4 – Vaststelling of een overeenkomst een lease-overeenkomst bevat
IFRIC 10 – Tussentijdse financiële verslaggeving en bijzondere waardevermindering
SIC 12 – Consolidatie – Voor een bijzonder doel opgerichte entiteiten



De andere standaarden en interpretaties, die momenteel zijn goedgekeurd door de EU en die van toepassing zijn voor de voorbereiding van de jaarrekening van 2011, zijn niet van toepassing in het geval van bpost.

bpost heeft geen enkele standaard, interpretatie of wijziging, die uitgegeven maar nog niet in voege was, vroeger aangenomen.

8.3. Belangrijke boekhoudkundige hypothesen

Een reeks belangrijke boekhoudkundige hypothesen liggen aan de basis van de voorbereiding van de geconsolideerde jaarrekening die conform IFRS-regels werd opgesteld. Deze hypothesen hebben een invloed op de waarde van activa en passiva. Er worden ramingen en veronderstellingen gemaakt met betrekking tot toekomstige gebeurtenissen. Deze worden continu opnieuw geëvalueerd en zijn gebaseerd op historische patronen en verwachtingen met betrekking tot toekomstige gebeurtenissen waarvan er een redelijke kans is dat ze zich onder de huidige omstandigheden voordoen.

• Op aandelen gebaseerde betalingen (ESOP)

Overeenkomstig IFRS 2 wordt de invloed van het ESOP gemeten aan de hand van het “Binomial Option Pricing Model” en wordt de aldus berekende prijs opgenomen in de resultatenrekening onder de rubriek personeelskosten. De kosten worden gespreid over de looptijd van de opties. De verschillende inputparameters worden hierna samengevat:

- Volatiliteit van de prijs van het aandeel: 39,59%
- Opbrengst (dividend): 9,71%
- Verwachte looptijd: Niet van toepassing

• Personeelsbeloningen - IAS 19

De voornaamste veronderstellingen die inherent zijn aan de waardering van de verplichtingen met betrekking tot personeelsbeloningen en de bepaling van onze pensioenlast, omvatten het personeelsverloop, sterftcijfers en pensioenleeftijden, discontovoeten, stijging in verloning en toekomstige weddeverhoging. Deze parameters worden jaarlijks bijgewerkt. Aangezien de referentie database elk jaar groeit met historische gegevens die worden toegevoegd, worden deze data steeds stabiel en meer betrouwbaar. De werkelijke omstandigheden kunnen echter afwijken van deze veronderstellingen en aldus aanleiding geven tot andere verplichtingen met betrekking tot personeelsbeloningen, die in de resultatenrekening tot uiting komen als een bijkomende winst of een bijkomend verlies.

In verband met de Gecompenseerde Geaccumuleerde Afwezigheden werd het verbruikspatroon van de ziektedagen afgeleid uit de door HR&O verstrekte statistieken met betrekking tot de twaalf maanden van 2011. Het aantal ziektedagen hangt af van de leeftijd, geïdentificeerd per segment van de statutaire medewerkers. Sinds 2010 is het percentage van het gewaarborgd loon vastgesteld op 75% ingeval van langdurige ziekte. Bijgevolg is het percentage van het gewaarborgd loon dat gebruikt wordt om de kost van de dagen geaccumuleerd in de individuele tellers te berekenen 25% (in 2011 en 2010) (2009: 29%).

Voor de waardering van de meeste beloningen wordt een gemiddelde kost per niet-actief personeelslid gebruikt. Deze gemiddelde kost werd geraamd door de jaarlijkse kost voor niet-actieve personeelsleden te delen door het aantal niet-actieve begunstigen op basis van referentiegegevens ontvangen van de administratie van de pensioenen.

De discontovoeten werden bepaald op basis van de marktopbrengsten op moment van de balansdatum. bpost heeft de Tower Watson tool gebruikt voor het bepalen van de discontovoeten, die gebaseerd is op een mix van financiële en niet-financiële AA obligaties.

8.4. Samenvatting van de belangrijkste boekhoudkundige principes

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld volgens de historische kost methode. De geconsolideerde jaarrekening is uitgedrukt in euro (EUR) en alle waarden worden afgerond tot het dichtste miljoen tenzij anders wordt vermeld.

De volgens de 'International Financial Reporting Standards' (IFRS) geconsolideerde jaarrekening werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 5 juni 2012. De voornaamste boekhoudkundige principes worden hieronder weergegeven.

Alle boekhoudkundige schattingen en hypothesen die gebruikt werden bij het opstellen van deze jaarrekening zijn, waar van toepassing, consistent met het laatst goedgekeurde budget/langetermijn plan. De hypothesen zijn gebaseerd op de informatie die beschikbaar is op balansdatum. Hoewel deze hypothesen gebaseerd zijn op de recentste informatie die voorhanden is, kan het toch gebeuren dat de reële resultaten afwijken van de schattingen.

Consolidatie

De moedermaatschappij en alle dochtermaatschappijen die onder haar controle vallen, zijn in de consolidatie opgenomen. Uitzonderingen zijn niet toegestaan.

Dochterondernemingen

Activa en passiva, rechten en verplichtingen, inkomsten en kosten van de moedermaatschappij en de dochterondernemingen die onder haar exclusieve controle vallen, zijn volledig geconsolideerd. Met controle wordt bedoeld: de bevoegdheid om het financiële en operationele beleid van een entiteit te bepalen, met het doel winst te verkrijgen uit haar activiteiten. Die controle wordt geacht te bestaan als bpost minstens 50% plus één aandeel van het stemrecht van de entiteit bezit; deze veronderstelling vervalt als er een duidelijk bewijs van het tegendeel bestaat. Wanneer wordt nagegaan of een entiteit onder de controle van bpost valt, worden het bestaan en de invloed van mogelijke stemrechten die momenteel uitoefenbaar of converteerbaar zijn in aanmerking genomen.

De consolidatie van een dochterbedrijf heeft plaats vanaf de overnamedatum, dat is de datum waarop de controle van de nettoactiva en de activiteiten van de overgenomen daadwerkelijk werden overgedragen aan de overnemer. Vanaf de overnamedatum neemt de moedermaatschappij (de overnemer) de financiële prestaties van de overgenomen op in haar geconsolideerde resultatenrekening en neemt ze de overgenomen activa en passiva (aan marktwaarde), met inbegrip van elke uit de overname voortkomende goodwill, op in de geconsolideerde balans. De dochterbedrijven worden gedeconsolideerd vanaf de datum waarop de controle ophoudt. Intragroepsbalansen en -transacties en niet-gerealiseerde winsten en verliezen op transacties tussen bedrijven van de groep worden volledig buiten beschouwing gelaten.

Er wordt een geconsolideerde jaarrekening voorbereid, waarbij gebruik wordt gemaakt van éénvormige boekhoudkundige regels voor gelijksoortige transacties en andere gebeurtenissen in gelijkaardige omstandigheden.

Geassocieerde ondernemingen

Een geassocieerde onderneming is een entiteit waarin de investeerder een aanzienlijke invloed heeft, maar die noch een dochteronderneming, noch een joint venture is van de investeerder. Een aanzienlijke invloed is de macht om deel te nemen aan de financiële en operationele beleidsbeslissingen van het bedrijf waarin geïnvesteerd wordt, zonder dat beleid evenwel te controleren. Er wordt verondersteld dat dit het geval is wanneer de investeerder minstens 20% van de stemrechten heeft van het bedrijf waarin hij investeert en dat het niet het geval is wanneer hij minder dan 20% heeft; deze veronderstellingen kunnen weerlegd worden indien er duidelijk bewijs is van het tegendeel.

Alle geassocieerde ondernemingen worden opgenomen volgens de vermogensmutatiemethode: de deelnemingen worden apart vermeld in de geconsolideerde balans (onder de titel "Investerings in geassocieerde ondernemingen") op de balansdatum en voor een bedrag dat overeenstemt met het deel



van het aandelenvermogen van de geassocieerde onderneming (zoals herbepaald onder IFRS), inclusief het resultaat voor de periode. Dividenden ontvangen van een bedrijf waarin wordt geïnvesteerd verminderen de boekwaarde van de investering.

Het aandeel van het resultaat van geassocieerde ondernemingen toe te schrijven aan bpost is apart opgenomen in de geconsolideerde winst- en verliesrekening onder de titel "Aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen".

Niet-gerealiseerde winsten en verliezen uit transacties tussen een investeerder (of zijn geconsolideerde dochterondernemingen) en geassocieerde ondernemingen worden aangepast ten beloop van het belang van de investeerder in de geassocieerde onderneming.

Goodwill en negatieve overnameverschillen

Wanneer een entiteit wordt overgenomen, wordt het op de overnamedatum geregistreerde verschil tussen de overnamekost van de investering en de marktwaarde van de identificeerbare activa, passiva en niet in de balans opgenomen verplichtingen geboekt als goodwill (als het verschil positief is) of rechtstreeks als een winst in de resultatenrekening (als het verschil negatief is).

Goodwill wordt niet afgeschreven maar wordt onderworpen aan een jaarlijkse waardeverminderingstest.

Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa worden erkend op de balans als aan de volgende voorwaarden is voldaan: (1) de activa zijn identificeerbaar, d.w.z. ofwel aparte entiteiten (als ze kunnen worden verkocht, overgedragen, in licentie gegeven) of ze vloeien voort uit contractuele of wettelijke rechten; (2) het is waarschijnlijk dat de verwachte toekomstige economische winst die toe te schrijven is aan de activa naar bpost zal vloeien; (3) bpost heeft controle over de activa; en (4) de kost van de activa kan op betrouwbare wijze worden gemeten.

Immateriële vaste activa worden geboekt tegen aanschaffingswaarde (met inbegrip van de kosten die rechtstreeks toe te schrijven zijn aan de transactie, maar zonder onrechtstreekse vaste kosten), min alle geaccumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen. De uitgaven met betrekking tot de onderzoeksfase worden in rekening gebracht op de resultatenrekening. De uitgaven met betrekking tot de ontwikkelingsfase worden geactiveerd. Binnen bpost bestaan de geproduceerde immateriële vaste activa hoofdzakelijk uit IT-projecten.

Immateriële vaste activa worden op systematische basis afgeschreven over hun bruikbare levensduur, waarbij gebruik wordt gemaakt van de lineaire afschrijvingsmethode. De tabel hierna geeft een overzicht van de nuttige levensduur die toegepast werd:

Immateriële vaste activa	Nuttige levensduur
IT-ontwikkelingskosten	maximum 5 jaar
Licenties voor minder belangrijke software	3 jaar
Concessies, patenten, klanten, knowhow, handelsmerken en andere gelijksoortige rechten	te bepalen van geval tot geval
Goodwill	Niet van toepassing, maar jaarlijkse waardeverminderingstest

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden geboekt tegen aanschaffingswaarde min alle geaccumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen. Alle kosten die rechtstreeks verband houden met het operationeel maken van de activa zijn inbegrepen in de kosten. In de kosten voor materiële vaste activa zijn geen financieringskosten inbegrepen.

Uitgaven voor herstellingen en onderhoud die enkel bedoeld zijn om de waarde van materiële vaste activa op peil te houden, maar niet om ze te verhogen, worden in rekening gebracht op de resultatenrekening. Uitgaven voor grote herstellingen en voor groot onderhoud, die leiden tot een toename van de toekomstige

economische voordelen die door de materiële vaste activa zullen worden gegenereerd, worden evenwel geïdentificeerd als een afzonderlijk element van de aanschaffingswaarde.

Het afschrijvingsbedrag wordt op een systematische basis gespreid over de bruikbare levensduur van het actief, waarbij gebruik wordt gemaakt van lineaire afschrijvingen. Het totaal af te schrijven bedrag is gelijk aan de aanschaffingswaarde, behalve voor voertuigen. Voor voertuigen is dat bedrag de aanschaffingswaarde min de restwaarde van de activa op het einde van hun levensduur. De tabel hierna geeft een overzicht van de levensduur die van toepassing is voor materiële vaste activa:

Materiële vaste activa	Nuttige levensduur
Grond	Niet van toepassing
Centrale administratieve gebouwen	40 jaar
Gebouwen van het netwerk	40 jaar
Industriële gebouwen, sorteercentra	25 jaar
Uitrustingswerken aan gebouwen	10 jaar
Trekkers en vorkheftrucks	10 jaar
Fietsen en bromfietsen	4 jaar
Andere voertuigen (auto's, trucks...)	5 jaar
Machines	5-10 jaar
Meubilair	10 jaar
Computeruitrusting	5 jaar

Leasing transacties

Een financiële leasing, waarbij vrijwel alle aan de eigendom verbonden risico's en voordelen worden overgedragen naar de leasingnemer, wordt opgenomen onder actief en passief tegen bedragen die gelijk zijn aan de contante waarde van de minimum leasebetalingen (= som van de in de leasebedragen inbegrepen kapitaal en intrest) of, indien lager, de reële waarde van de geleasede activa. Leasebetalingen worden deels als financieringskosten opgenomen en deels als aflossing van de uitstaande schuld, zodat dit resulteert in een constante rentevoet over de leasetermijn. De afschrijvingsregels voor geleasede activa stroken met deze voor gelijkaardige activa in eigendom.

Betaalde / ontvangen huurgelden uit hoofde van operationele leasing (waarbij niet vrijwel alle aan de eigendom van een actief verbonden risico's en voordelen worden overgenomen) worden door de huurder opgenomen als uitgaven en door de verhuurder als inkomsten volgens de lineaire methode over de leasetermijn.

Vastgoedbeleggingen

Vastgoedbeleggingen worden geboekt tegen aanschaffingswaarde minus geaccumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen. Het afschrijvingsbedrag wordt op een systematische basis toegekend over de bruikbare levensduur van het actief, waarbij gebruik wordt gemaakt van de lineaire afschrijving. De levensduur die van toepassing is op vastgoedbeleggingen kan worden teruggevonden in de tabel bij het onderdeel "materiële vaste activa".

Voor verkoop aangehouden activa

Vaste activa worden geclassificeerd als voor verkoop aangehouden activa in een specifieke rubriek in de balans, als hun boekwaarde eerder gerecupereerd zal worden door verkoop dan door verder gebruik of exploitatie. Dit wordt toegestaan als er aan bepaalde strikte criteria wordt voldaan (er werd gestart met een actief programma om een koper te zoeken, de eigendom kan in zijn huidige staat onmiddellijk worden verkocht, de verkoop is zeer waarschijnlijk en zal naar verwachting plaatshebben binnen één jaar na de datum van reclassering).

Voor verkoop aangehouden activa worden niet langer afgeschreven maar er kan een waardevermindering op toegepast worden. Ze worden gewaardeerd aan de laagste waarde tussen de boekwaarde en de marktwaarde minus verkoopkosten.



Zegelverzameling

De postzegelverzameling die eigendom is van bpost en die ze duurzaam aanhoudt, wordt op de balans ingeschreven tegen het geherwaardeerde bedrag minus een korting voor liquiditeit. De geherwaardeerde bedragen worden periodiek vastgesteld op basis van de marktprijzen. De postzegelverzameling wordt opgenomen in de sectie "Overige materiële vaste activa" van de balans.

Waardeverminderingen van activa

Een waardevermindering wordt opgenomen als de boekwaarde van een actief hoger ligt dan de realiseerbare waarde ervan, hetgeen het hoogste bedrag is van de reële waarde minus verkoopkosten (wat overeenkomt met de liquiditeiten die bpost kan realiseren via verkoop) en de bedrijfswaarde ervan (wat overeenkomt met de liquiditeiten die bpost kan realiseren door het actief te blijven gebruiken).

Indien mogelijk worden de tests uitgevoerd op individuele activa. Als evenwel wordt bepaald dat activa geen onafhankelijke kasstromen genereren, dan wordt de test uitgevoerd op het niveau van de kasstroomgenererende eenheid (CGU) waartoe het actief behoort (CGU = de kleinste identificeerbare groep activa die kasstromen genereert die grotendeels onafhankelijk zijn van de kasstromen van andere CGU's).

Voor een CGU waaraan goodwill is toegekend, wordt er jaarlijks een waardeverminderingstest uitgevoerd. Een CGU waaraan geen goodwill is toegekend wordt alleen getest wanneer er aanwijzingen zijn voor waardeverminderingen. Met het oog op de waardeverminderingstest, wordt goodwill die werd verworven in een bedrijfscombinatie, vanaf de verwervingsdatum, toegekend aan elk van de kasstroomgenererende eenheden of groepen ervan, waarvan wordt verwacht dat ze voordeel zullen halen uit de synergieën van de combinatie.

Als er een waardevermindering wordt vastgesteld, dan wordt die eerst gebruikt om de boekwaarde van de goodwill van die kasstroomgenererende eenheid te verminderen. Het resterende saldo wordt dan toegekend om de boekwaarde van andere vaste activa van de CGU te verminderen, proportioneel aan de verhouding van hun waarde tot de totale boekwaarde van de activa, maar enkel in de mate waarin de verkoopprijs van de activa in kwestie lager is dan hun boekwaarde. Waardeverminderingen op goodwill worden nooit teruggenomen op een latere datum. Waardeverminderingen op andere vaste activa worden teruggenomen als de oorspronkelijke voorwaarden van het ogenblik dat de waardevermindering werd geregistreerd ophouden te bestaan, maar enkel in de mate waarin de boekwaarde van het actief niet hoger ligt dan het bedrag dat zou zijn verkregen, na afschrijvingen, als er geen waardevermindering zou geregistreerd zijn.

Voorraden

De waarde van de voorraden wordt bepaald als de laagste van de aanschaffingskost of de netto-verkoopswaarde op de balansdatum.

De aanschaffingsprijs van verwisselbare voorraden wordt bepaald door toepassing van de FIFO-methode (first in, first out). Minder belangrijke voorraden waarvan de waarde en de samenstelling stabiel blijven doorheen de tijd, worden in de balans opgenomen tegen een vaste waarde.

De kostprijs van de voorraden omvat alle kosten die gemaakt zijn om de voorraden in hun huidige toestand op hun huidige locatie te brengen, met inbegrip van indirecte productiekosten. De kostprijs van de zegels omvat de directe en indirecte productiekosten, met uitsluiting van kosten op leningen en algemene kosten die er niet toe bijgedragen hebben om hen in hun huidige toestand en op hun huidige locatie te brengen. De berekening van vaste productiekosten in de kostprijs is gebaseerd op een normale productiecapaciteit.

Een waardevermindering is nodig als de netto-verkoopswaarde op de balansdatum lager ligt dan de kost.

Op aandelen gebaseerde betalingen

Het aandelenoptieplan wordt gewaardeerd met behulp van waarderingstechnieken die gebaseerd zijn op de "option pricing" modellen. Bij deze modellen worden de opties gewaardeerd tegen hun reële waarde op de datum van toekenning. Deze optiewaarde is opgenomen in de sectie "personeelskosten" van de winst- en verliesrekening en is gespreid over de levensduur van de opties.

Opbrengsten

Inkomsten uit de verkoop van goederen worden opgenomen als bpost de belangrijke risico's en voordelen van deze goederen overdraagt aan de koper en als de economische voordelen met betrekking tot de transactie verzekerd zijn.

Inkomsten uit het verlenen van diensten worden opgenomen, afhankelijk van de fase waarin de dienstverlening zich bevindt. In toepassing van dit principe worden de inkomsten uit de activiteit "zegels en frankeermachines" opgenomen in de inkomsten op het ogenblik dat de post wordt uitgereikt.

bpost krijgt ook commissies op de verkoop van partnerproducten via haar netwerk van postkantoren. Inkomsten via commissies worden geregistreerd op het ogenblik dat de diensten worden verleend.

Intresten worden opgenomen volgens de "effective yield" methode en de dividendinkomsten worden opgenomen wanneer bpost het recht verwerft op betaling. Huurinkomsten afkomstig van operationele leasing of vastgoedbeleggingen worden op een systematische basis gespreid over de huurtermijn.

Vorderingen

Vorderingen worden aanvankelijk gewaardeerd aan nominale waarde en later tegen geamortiseerde kostprijs, d.w.z. de netto contante waarde van de te ontvangen cashflows (tenzij de invloed van het verdisconteren gering is).

Voor elke vordering afzonderlijk wordt nagegaan of ze inbaar is. Een waardevermindering wordt opgenomen als de ontvangst van het bedrag volledig of gedeeltelijk twijfelachtig of onzeker is.

Vooruitbetalingen en toe te rekenen inkomsten worden ook in deze rubriek ondergebracht.

Financiële instrumenten

Financiële instrumenten worden opgedeeld in verschillende categorieën bij hun initiële inboeking. Deze categorie is afhankelijk van de karakteristieken en het doel van de financiële instrumenten. De categorie van het financieel actief bepaalt de waardering en bepaalt of de opbrengsten en kosten worden opgenomen in de winst- en verliesrekening of rechtstreeks in eigen vermogen.

Dit zijn de verschillende categorieën financiële instrumenten:

- (1) Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden omvatten (a) afgeleide producten en (b) activa waarvoor bpost vrijwillig heeft beslist om ze op het ogenblik van de eerste opname onder te brengen in de categorie "reële waarde via de resultatenrekening". Deze financiële activa worden gewaardeerd tegen hun reële waarde op elke balansdatum; veranderingen van de reële waarde worden in de resultatenrekening opgenomen.
- (2) Tot op de vervaldag aangehouden financiële activa zijn niet-afgeleide financiële activa, met vaste of bepaalde betalingen en vaste vervaldata, waarvoor bpost de intentie en de mogelijkheid heeft om ze aan te houden tot op de vervaldag. Deze activa worden gewaardeerd aan kostprijs min afschrijvingen door gebruik te maken van de effectieve rentemethode.
- (3) Leningen en vorderingen zijn niet-afgeleide financiële activa, met vaste of bepaalde betalingen die niet op een actieve markt zijn genoteerd. Na de eerste opname worden deze activa gewaardeerd tegen kostprijs min afschrijvingen door gebruik te maken van de effectieve rentemethode.
- (4) Financiële activa die beschikbaar zijn voor verkoop vormen een restcategorie die alle financiële activa omvat die niet in één van de vorige categorieën zijn geclassificeerd, bv. beleggingen in eigenvermogensinstrumenten (andere dan aandelen in dochterbedrijven, gezamenlijk gecontroleerde entiteiten en partners), beleggingen in "open-einde-beleggingsfondsen" en obligaties, waarvoor bpost noch de intentie noch de mogelijkheid heeft om ze aan te houden tot op de vervaldag. De financiële activa die beschikbaar zijn voor verkoop worden bepaald tegen de reële waarde, waarbij veranderingen



van de reële waarde rechtstreeks in het eigen vermogen worden verwerkt totdat de financiële activa niet langer in de balans worden opgenomen; op dat ogenblik wordt de cumulatieve winst of verlies dat eerder in het eigen vermogen werd verwerkt overgeboekt naar winst of verlies.

Gewone aankopen of verkopen van financiële activa worden al of niet in de balans opgenomen door gebruik te maken van de afwikkelingsdatum ("settlement date accounting"). De reële waarde van deze financiële activa wordt bepaald door te refereren naar genoteerde marktprijzen in een actieve markt.

Geldmiddelen en kasequivalenten

Deze rubriek omvat liquide middelen, te innen titels, kortetermijnbeleggingen (waarvan de vervaldatum ten hoogste drie maanden na de aankoopdatum valt) met een grote liquiditeit en die vlot kunnen omgezet worden in een gekend contant bedrag, en die een laag risico inhouden wat betreft verandering van waarde, na aftrek van bankschulden.

Aandelenkapitaal

Gewone aandelen worden opgenomen in de rubriek "Geplaatst kapitaal".

Aandelen in portefeuille worden afgetrokken van het eigen vermogen. Bewegingen van aandelen in portefeuille hebben geen invloed op de resultatenrekening.

Overige reserves omvatten het resultaat van vorige boekjaren, de wettelijke reserve en de geconsolideerde reserve.

Het overgedragen resultaat omvat het resultaat van het huidige boekjaar zoals vermeld in de winst- en verliesrekening.

Personeelsbeloningen

Korte termijnbeloningen

Kortetermijnbeloningen worden opgenomen als een uitgave wanneer het personeelslid de diensten heeft verleend aan bpost. Voordelen die niet zijn betaald op de balansdatum worden opgenomen in de rubriek "bezoldigingen en sociale zekerheid".

Vergoedingen-na-uitdiensttreding en langetermijnpersoneelsbeloningen

Personeelsvergoedingen worden opgenomen op basis van een actuariële waarderingsmethode en er worden voorzieningen voor aangelegd (met aftrek van alle fondsbeleggingen), voor zover bpost verplicht is de kosten met betrekking tot deze beloningen te dragen. Deze verplichting kan een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting zijn ("verworven rechten" op basis van vroegere gebruiken).

In toepassing van deze principes wordt in het kader van de beloningen-na-uitdiensttreding een voorziening aangelegd (berekend volgens een actuariële methode die is vastgelegd in IAS 19), om het volgende te dekken:

- de toekomstige kosten met betrekking tot huidige gepensioneerden (een voorziening die 100% van de toekomstige geschatte kosten van die gepensioneerden bedraagt);
- de toekomstige kosten van potentiële gepensioneerden, geschat op basis van de werknemers die momenteel in dienst zijn, waarbij rekening wordt gehouden met de anciënniteit van die werknemers op elke balansdatum en de waarschijnlijkheid dat de personeelsleden de gewenste leeftijd zullen bereiken om de beloningen te verkrijgen (de voorziening wordt progressief aangelegd, naarmate de personeelsleden vorderen in hun loopbaan).

Er wordt ook een voorziening gecreëerd voor beloningen op lange termijn; deze dekt beloningen die slechts over een aantal jaren zullen worden betaald, maar die reeds door de werknemer zijn verworven op basis van zijn prestaties in het verleden. Ook hier wordt de voorziening berekend volgens een actuariële methode die wordt opgelegd door IAS 19.

De voorziening wordt als volgt berekend:

actuariële waardering van de verplichting krachtens IAS 19

- nog niet opgenomen kosten voor prestaties in het verleden (enkel voor beloningen-na-uitdiensttreding)
 - + nog niet opgenomen actuariële winsten/– actuariële verliezen (enkel voor beloningen-na-uitdiensttreding)
 - reële waarde van de fondsbeleggingen
-
- = aan te leggen voorziening (of op te nemen actief als de reële waarde van de fondsbeleggingen hoger is).

De verplichting wordt berekend volgens de “projected unit credit”-methode. Elk jaar dienst geeft recht op een extra “unit credit” dat in aanmerking moet worden genomen bij het waarderen van de toegekende beloningen en de verplichtingen die er betrekking op hebben. De gebruikte disconteringsvoet is de opbrengst van obligaties met een hoge kredietwaardigheid of is gebaseerd op staatsobligaties waarvan de looptijd gelijkaardig is met die van de beloningen die gewaardeerd worden.

Ingeval de beloningen worden gewijzigd, is er een kost voor de prestaties uit het verleden die wordt opgenomen in de resultatenrekening (een uitgave voor het jaar als er een verhoging is in de beloningen, een winst voor het jaar als er een vermindering is in de beloningen). Enkel in geval van beloningen-na-uitdiensttreding wordt de kost voor de prestatie uit het verleden gespreid over de periode die de werknemers nog zullen moeten werken om voor de beloningen in aanmerking te komen. Deze personeelsbeloningen zijn onmiddellijk ten laste te nemen door bpost. Daarom heeft elke wijziging met betrekking tot die beloningen rechtstreeks invloed op de resultatenrekening.

Actuariële veronderstellingen (met betrekking tot de disconteringsvoet, de mortaliteitsfactor, de kosten voor toekomstige beloningen, inflatie enz.) worden gebruikt om de verplichtingen met betrekking tot personeelsbeloningen in overeenstemming met IAS 19 te bepalen. Actuariële winsten en verliezen doen zich onvermijdelijk voor, als gevolg van (1) jaarlijkse veranderingen in de actuariële hypothesen, en (2) verschillen tussen werkelijke kosten en actuariële hypothesen die worden gebruikt voor de waardering krachtens IAS 19. In geval van langetermijnbeloningen worden deze actuariële winsten en verliezen rechtstreeks in de resultatenrekening opgenomen.

In geval van beloningen-na-uitdiensttreding heeft bpost geopteerd voor (a) het niet opnemen van de actuariële winsten en verliezen die binnen een corridor van 10% van het hoogste van de volgende bedragen blijven: het bedrag van de verplichting krachtens IAS 19 en de reële waarde van de fondsbeleggingen, en (b) het spreiden in de resultatenrekening van de actuariële winsten en verliezen die buiten deze corridor vallen over twee jaar (of een periode die gelijk is aan de gemiddelde duur van de resterende dienstperiode van de werknemer als die kleiner is dan twee jaar).

Ontslagvergoedingen

Als bpost het contract van een personeelslid beëindigt vóór zijn normale pensioendatum, of als een werknemer er vrijwillig mee instemt het bedrijf te verlaten met vergoeding, wordt er een voorziening aangelegd in zoverre er een verplichting rust op bpost. Deze voorziening wordt verdisconteerd als de beloningen betaalbaar zijn na meer dan één jaar.

Er zijn geen fondsbeleggingen beschikbaar voor de financiering van de personeelbeloningen.

Voorzieningen

Een voorziening wordt enkel erkend als:

- (1) bpost een concrete (in rechte afdwingbare of feitelijke) verplichting heeft als gevolg van gebeurtenissen uit het verleden;
- (2) het waarschijnlijk is (meer waarschijnlijk dan niet) dat er voor de afwikkeling van de verplichting betaling nodig zal zijn; en



(3) er een betrouwbare schatting van het bedrag van de verplichting kan worden gemaakt.

Indien het waarschijnlijk is dat de impact belangrijk zal zijn (voornamelijk voor langetermijnvoorzieningen), dan wordt de voorziening geraamd op basis van de netto contante waarde (discontofactor). De verhoging van de voorziening wegens het verstrijken van tijd wordt opgenomen als een financiële uitgave.

Een voorziening voor het saneren van verontreinigde sites wordt opgenomen als bpost in dat verband een verplichting heeft. Voorzieningen voor toekomstige bedrijfsverliezen zijn verboden.

Als bpost een verlieslatend contract heeft (de onvermijdbare kosten voor het naleven van de verplichtingen van het contract overschrijden de economische voordelen die eruit voortvloeien), dan wordt de huidige verplichting ingevolge het contract opgenomen als een voorziening.

Een herstructureringsvoorziening wordt enkel geboekt als bpost aantoonbaar dat het op de balansdatum een feitelijke verplichting tot herstructureren heeft. De feitelijke verplichting moet worden aangetoond door: (a) een gedetailleerd formeel plan waarin de hoofdelementen van de herstructurering zijn vastgelegd, en (b) het wekken van een geldige verwachting bij de betrokkenen dat ze de herstructurering zal doorvoeren door een aanvang te nemen met de uitvoering van het plan of door de krachtlijnen ervan mee te delen aan de betrokkenen.

Uit te keren dividenden met betrekking tot jaar N worden pas opgenomen als passiva wanneer de rechten van de aandeelhouders om deze dividenden te ontvangen (in de loop van het jaar N+1) zijn aangetoond.

Belastingen

Winstbelasting omvat verschuldigde belastingen op het resultaat en uitgestelde belasting. Belasting op het resultaat is het bedrag aan belastingen dat moet worden betaald (te recupereren) op de belastbare inkomsten voor het lopende jaar, samen met de aanpassingen op het vlak van betaalde/te recupereren belastingen met betrekking tot de vorige jaren. Bij de berekening wordt gebruik gemaakt van de belastingvoet op de balansdatum.

Uitgestelde belasting wordt volgens de "liability method" berekend op de tijdelijke verschillen die ontstaan tussen de boekwaarde van de balansrubrieken en hun fiscale waarde, waarbij de belastingvoet wordt gebruikt die naar verwachting zal worden toegepast als het actief wordt gerealiseerd of als de schuld vereffend is. In de praktijk wordt de belastingvoet gehanteerd die geldt op de balansdatum.

Uitgestelde belastingen worden niet erkend met betrekking tot:

- (1) goodwill die niet is afgeschreven voor belastingdoeleinden;
- (2) de eerste erkenning van een actief of een passief in een transactie die geen bedrijfscombinatie is en die geen invloed heeft op boekhoudkundige of belastbare winst;
- (3) investeringen in dochterbedrijven, vestigingen, en joint ventures als het waarschijnlijk is dat er in de voorzienbare toekomst geen dividenden worden uitgekeerd.

Een uitgestelde belastingvordering wordt opgenomen voor alle aftrekbare tijdelijke verschillen, voor zover het waarschijnlijk is dat er belastbare winsten beschikbaar zullen zijn waarvoor het aftrekbare tijdelijke verschil kan worden aangewend. Dezelfde principes gelden voor de erkenning van uitgestelde belastingvorderingen met betrekking tot niet gebruikte overgedragen fiscale verliezen. Dit criterium wordt op elke balansdatum opnieuw beoordeeld.

Uitgestelde belasting wordt berekend op het niveau van elke fiscale entiteit. De uitgestelde belastingvorderingen en belastingsschulden van verschillende dochterondernemingen mogen niet gecompenseerd worden.

Uitgestelde inkomsten

De uitgestelde inkomsten zijn het deel van de inkomsten dat ontvangen wordt tijdens het huidige of eerdere boekjaren maar die in verband staan met een later boekjaar.

Transacties in vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden eerst geboekt in de functionele valuta van de betrokken entiteiten. Daarbij worden de wisselkoersen van de transactiedatum gebruikt. De gerealiseerde wisselkoerswinsten en -verliezen en de niet-gerealiseerde wisselkoerswinsten en -verliezen op monetaire activa en passiva worden op de balansdatum opgenomen in de winst- en verliesrekening.

Financiële derivaten

Financiële derivaten worden gewaardeerd tegen reële waarde. Veranderingen in de reële waarde worden geboekt in de winst- en verliesrekening.

In het geval van indekkingstransacties met behulp van financiële derivaten kunnen er speciale regels van toepassing zijn. bpost is geen indekkingstransacties aangegaan en heeft evenmin speculatieve derivates transacties verricht.

8.5. Risicobeheer

Elk van de volgende risico's kan een materieel ongunstig effect hebben op de financiële positie, de bedrijfsresultaten en de liquide middelen van het bedrijf. Maar de risico's die hierna worden besproken, zijn niet de enige waarmee het bedrijf geconfronteerd wordt. Er kunnen er nog andere zijn, waarvan bpost zich op dit ogenblik niet bewust is. Er kunnen risico's zijn waarvan momenteel wordt verondersteld dat ze niet materieel zijn, maar die uiteindelijk op lange termijn een materieel ongunstig effect kunnen hebben.

Risico's met betrekking tot het regelgevende en wettelijke kader

Op 1 januari 2011 werd de Belgische postmarkt volledig opengesteld voor de concurrentie. In 2011 haalde bpost ongeveer 80% van zijn inkomsten uit zijn postactiviteiten. Hoewel er in 2011 geen enkele belangrijke concurrent zijn intrede deed op de Belgische postmarkt, kan de liberalisering nog invloed hebben op de winstgevendheid van het bedrijf en de toekomstige marktpositie.

Ingevolge beperkingen die zijn opgenomen in het 4de Beheerscontract met de Belgische Staat heeft bpost maar beperkte mogelijkheden om zijn tarieven m.b.t. de verplichting van universele dienst te verhogen om de toenemende kosten te compenseren. Het 4de Beheerscontract liep af in september 2010, maar werd verlengd in afwachting van de goedkeuring van het 5de Beheerscontract door de Europese Commissie.

bpost is een autonoom overheidsbedrijf dat als rechtsvorm een nv van publiek (Belgisch) recht heeft aangenomen. Het bedrijf is onderworpen aan de Belgische wetten die van toepassing zijn op alle private naamloze vennootschappen, behalve in de mate waarin de Wet van 21 maart 1991 (de "Wet van 1991") of andere wetten en reglementen die overeenkomstig daarmee werden goedgekeurd, daarvan afwijken. De Wet van 1991 verschilt op bepaalde belangrijke vlakken van de gewone Belgische bedrijfswetgeving. Het bedrijf is eveneens onderworpen aan een specifiek insolventie- en vereffeningstelsel en sommige van zijn activa zijn mogelijk niet onderworpen aan dwangmaatregelen door schuldeisers.

Als gevolg van het statuut van bpost als autonoom overheidsbedrijf, is het bedrijf ook onderworpen aan sommige bepalingen van het Belgische publieke recht. De wisselwerking tussen de algemene wetgeving voor naamloze vennootschappen, de specifieke bepalingen en principes van publiek- en administratief recht die van toepassing zijn op bpost kan moeilijkheden geven bij de interpretatie ervan, wat een aantal risico's inhoudt.

Op 31 december 2011 stelde bpost 18.899 statutaire medewerkers te werk. Op het vlak van kosten, mogelijkheden tot ontslag en flexibiliteit vormen de arbeidsvoorwaarden van die personeelscategorie een zwaardere belasting voor het bedrijf dan die van de contractuele medewerkers. Dit beperkt de mogelijkheden van bpost om te reageren op drastische veranderingen in de economische omgeving of om de efficiëntie en flexibiliteit te verbeteren tot een niveau dat vergelijkbaar is met zijn concurrenten.

De invoering van de btw voor een aantal producten op 1 januari 2012 zou kunnen leiden tot een inkomstenverlies bij klanten die de btw niet kunnen terugvorderen.

Op 30 december 2010 verscheen in het Belgisch Staatsblad een nieuwe wet die aangetekende elektronische post dezelfde wettelijke waarde verleent als gewone aangetekende post. Wanneer deze wetgeving van



toepassing wordt, kan dit het volume aangetekende post dat door bpost wordt verkocht nadelig beïnvloeden.

De mate van aansprakelijkheid en co-aansprakelijkheid van de onderneming voor goederen die door bpost ingevoerd en ingeklaard worden is nog niet duidelijk. Indien de onderneming aansprakelijk zou worden gesteld, kan dit aanleiding geven tot mogelijk aanzienlijke verliezen.

Risico's die verband houden met zakelijke verrichtingen en de bedrijfsomgeving

Een aanzienlijk deel van de inkomsten van bpost is afkomstig van een beperkt aantal grote klanten. De 100 grootste klanten zijn naar schatting goed voor 45% van de inkomsten uit post en diensten.

Agressieve concurrentie vanwege nieuwkomers op de markt zou ertoe kunnen leiden dat bpost zijn prijzen moet verlagen om zijn volumes veilig te stellen. Zulke prijsverminderingen of het verlies van één of enkele grote klanten zou tot inkomstenverlies leiden en zou een materieel nadelig effect op de resultaten van het bedrijf kunnen hebben.

Veranderingen in het gedrag van de klanten, die bv. meer gebruik maken van e-mail, sms, e-facturering enz. waardoor onze volumes krimpen, hebben een directe impact op de inkomsten van het bedrijf. Elke versnelling van de elektronische substitutie kan een nadelige invloed hebben op het resultaat van het bedrijf.

De volumedaling zou er ook toe kunnen leiden dat het bedrijf zijn strategie over welke activiteiten het wil uitvoeren, zal moeten herzien. De herziene strategieën zouden ertoe kunnen leiden dat bepaalde activiteiten worden afgevoerd. De daaruit voortvloeiende personeelsinkrimping en andere belangrijke herstructureringskosten zouden een invloed kunnen hebben op de rentabiliteit van het bedrijf.

Het postvolume hangt deels samen met het niveau van de economische activiteit in België en, in zekere mate, in het buitenland. Economische achteruitgang kan leiden tot een daling van het postvolume die een directe invloed hebben op de resultaten van bpost, aangezien bpost dat lagere activiteitsniveau niet meteen kan compenseren via kostenverminderingen omdat de aard van zijn activiteiten in een vast netwerk veel vaste kosten met zich meebrengt.

Stakingen door vakbonden of kleine groepjes werknemers zouden de activiteiten van bpost kunnen verstoren en tot klantenverlies kunnen leiden. Het bedrijf zou ook nadelige gevolgen kunnen ondervinden door de voorwaarden van de Collectieve Arbeidsovereenkomst die wordt afgesloten met de werknemers. Daartoe zouden kunnen behoren: verhoogde lonen en personeelsvoordelen, minder flexibele arbeidsregelingen dan de concurrenten en beperkingen op toekomstige personeelsverminderingen.

bpost kan bogen op een aantal sleutel activa, zoals de industriële sorteercentra en enkele belangrijke complexe ICT-systemen, om zijn diensten te kunnen verlenen binnen de verplichtingen van het Beheerscontract, de REIMS-akkoorden en het Verdrag van de Wereldpostvereniging (WPV), of binnen de met grote klanten afgesproken termijnen.

Deze en andere activa van bpost zijn mogelijk onderhevig aan problemen die kunnen leiden tot gegevensverlies of tot een verstoring van de activiteiten van het bedrijf.

Indien één of meerdere van deze belangrijke troeven het tijdelijk of volledig zou laten afweten, dan zou de daaropvolgende verstoring kunnen leiden tot een aantasting van het imago van het bedrijf en tot klantenverlies, evenals tot onvoorziene extra uitgaven om de problemen te verhelpen. Dat zou een belangrijk nadelig effect op de operationele resultaten van bpost kunnen hebben.

Om zijn marktposities te behouden, dient het bedrijf continu fors te investeren in infrastructuur, op basis van prognoses m.b.t. de postvolumes. Volumes accuraat voorspellen is niet eenvoudig gezien het groot aantal factoren dat hierin meespeelt. Het is dus mogelijk dat de investeringen niet aansluiten bij de eigenlijke noden. Als het bedrijf de toekomstige capaciteitsbehoeften onderschat, dan zal het niet aan de behoeften van de klanten kunnen voldoen, hetgeen een negatieve weerslag op de inkomsten en de winsten zal hebben. Als bpost de toekomstige behoeften overschat of als klanten grote contracten zouden opzeggen, kan dat resulteren in overtollige capaciteit; ook dat zou een negatieve weerslag hebben op de rentabiliteit.

bpost herstructureert, hervormt of integreert verschillende aspecten van zijn activiteiten om alternatieve inkomstenstromen te ontwikkelen, efficiënter te kunnen werken of om kostenbesparingen te realiseren.

Het lanceren van nieuwe diensten, de herstructurering van activiteiten of maatregelen op het vlak van kostenbesparing leiden misschien niet tot de gewenste resultaten, hetgeen een negatieve invloed op de rendabiliteit en de inkomsten zou kunnen hebben.

bpost kan misschien niet voorkomen dat sommige medewerkers fraude plegen en wangedrag vertonen, met nadelige gevolgen voor onze business en onze reputatie. Wangedrag vanwege personeelsleden zou kunnen leiden tot financieel verlies, klantenverlies en sancties.

bpost is beschermd tegen ongeoorloofde toegang tot gegevens via verschillende maatregelen die van toepassing zijn op de werknemers, de organisatie, de toepassingen, de systemen en de netwerken. De onderneming gebruikt ook firewalls, virusscanners en toegangscontrole op het niveau van het besturingssysteem om de vertrouwelijkheid, de integriteit en de authenticiteit van de gegevens te beschermen. Als de onderneming er niet in slaagt om de veiligheid van de gegevens te vrijwaren, dan kan dat leiden tot imagoschade, eisen tot schadevergoeding en bijgevolg mogelijke verliezen.

Risico's met betrekking tot rechtszaken

Bij arrest van 10 februari 2009 verklaarde het Gerecht de beslissing van de Europese Commissie van 23 juli 2003 op procedurele gronden nietig. In de beslissing van 2003 had de Europese Commissie een kapitaalsverhoging van bpost van 297,5 miljoen EUR, alsook een aantal andere overheidsmaatregelen ten gunste van bpost, goedgekeurd. Op 22 april 2009 ging de Belgische Staat in beroep tegen dit arrest voor het Hof van Justitie. Het Hof van Justitie verwierp dit beroep bij arrest van 22 september 2011. Als gevolg van het arrest van 10 februari 2009 stelde de Commissie op 13 juli 2009 een formeel onderzoek in naar mogelijke staatssteun bij de kapitaalsverhoging van 2003 en naar andere maatregelen die tussen 1992 en 2002 werden genomen en waarop de nietigverklarde beslissing van de Commissie van 23 juli 2003 betrekking had. De Commissie verruimde ook het voorwerp van het onderzoek door het uit te breiden naar staatssteun voor openbare diensten en sommige andere overheidsmaatregelen over de periode 1992-2010.

Op 25 januari 2012 bevond de Commissie 416,5 miljoen EUR aan steun (exclusief interest) onverenigbaar met de interne markt. De Belgische Staat heeft die steun teruggevorderd met terugbetalingsinterest en de Commissie heeft de berekening van deze bedragen goedgekeurd (de impact op de belastingen inbegrepen).

bpost overweegt op dit ogenblik om al dan niet in beroep te gaan tegen deze beslissing van de Commissie (een dergelijk beroep zou de beslissing niet opschorten).

De Vennootschap is van mening, op basis van de informatie gekend op dit moment, dat het lopend staatssteunonderzoek van de Europese Commissie met betrekking tot de 2011-2015 DAEB compensatieregelingen geen aanleiding moet geven tot een voorziening in de rekeningen van 2011 voor een eventuele vaststelling van overcompensatie voor diensten van algemeen economisch belang in 2011. De Vennootschap heeft geloofwaardige argumenten, op basis van de beslissing van de Commissie van 25 januari 2012, het 2011 DAEB pakket en de recente beslissingen inzake La Poste (Frankrijk) en Post office Limited (VK), ter verdediging van de 2011 compensatie, alsook van de herziene 5de Beheersovereenkomst.

Het moet evenwel worden genoteerd dat de Belgische autoriteiten nog in de informele onderzoeksfase zijn met de Commissie. Noch de 2011 compensatie, noch het ontwerp 5de beheersovereenkomst, werden formeel aangemeld en de Commissie heeft ook nog geen formele onderzoeksprocedure geopend. De uitkomst is in de huidige fase inherent onzeker en er kan niet worden uitgesloten dat de Commissie toch zou beslissen dat bpost staatssteun heeft gekregen die onverenigbaar is met de interne markt, en de Belgische regering zou opleggen om die steun van bpost terug te vorderen met de toepasselijke terugbetalingsinterest. In elk geval kan het bedrag van de verbintenis, als die al mocht ontstaan, niet met voldoende betrouwbaarheid worden vastgesteld.

Op dit ogenblik is bpost verwickeld in de volgende lopende onderzoeken en klachten in verband met concurrentiegeschillen:

- een onderzoek door de Belgische Mededingingsautoriteit in verband met een klacht ingediend door Publimail NV, Link2Biz International NV and G3 Worldwide Belgium NV;
- een schadeclaim voor een gevorderd (provisieel) bedrag van ongeveer 18,5 miljoen EUR (exclusief



moratoire interest) in het kader van een rechtsvordering ingeleid door Publimail NV voor de Rechtbank van Koophandel te Brussel; en

- een schadeclaim voor een gevorderd bedrag van ongeveer 28 miljoen EUR (exclusief moratoire interest) in het kader van een rechtsvordering ingeleid door Link2Biz International NV op 3 augustus 2010 voor de Rechtbank van Koophandel te Brussel.

Bovendien besliste het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie ("BIPT") op 20 juli 2011 dat de prijspolitiek van de Vennootschap in 2010 inging tegen de Belgische postwetgeving. Het BIPT legde een boete op van 2,3 miljoen EUR. bpost betwist de bevindingen van het BIPT en is in beroep gegaan tegen de beslissing. Het beroep hangt voor het Hof van Beroep te Brussel.

Alle vorderingen en aantijgingen worden door bpost betwist.

Financiële risico's

Wisselkoersrisico

bpost's blootstelling aan wisselkoersrisico's is beperkt en wordt bijgevolg niet actief opgevolgd.

Rentevoetrisico

Zoals elke bank is de geassocieerde onderneming van bpost, Bank van de Post (BPO), onderhevig aan het rentevoetrisico, hetgeen haar marge rechtstreeks beïnvloedt. De rentevoeten beïnvloeden eveneens de waardering van de obligatieportefeuille van BPO, die geboekt wordt als een voor verkoop aangehouden actief (weergegeven tegen reële waarde in het overzicht van niet-gerealiseerde resultaten). Aangezien BPO een volgens de vermogensmutatiemethode geconsolideerde onderneming is, heeft 50% van de verandering in haar eigen vermogen een rechtstreekse invloed op het geconsolideerde eigen vermogen van bpost. De volgende tabel geeft de impact weer van een wijziging met 1% van de rentevoet op het eigen vermogen van BPO en, via de vermogensmutatie, op dat van bpost zelf:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2011

1% -1%

Eigen vermogen BPO	0,53	(0,53)
Eigen vermogen bpost	0,27	(0,27)

bpost is ook rechtstreeks onderhevig aan rentevoetrisico's. De lening van 100 miljoen EUR die werd toegekend door de Europese Investeringsbank, met eindvervaldag in 2022, is onderworpen aan een vlottende rentevoet (Euribor 3 maanden minus 3,7 basispunten).

Kredietrisico

bpost is onderhevig aan kredietrisico's als gevolg van zijn operationele activiteiten, zijn beleggingen van zijn liquide middelen en zijn participatie in BPO.

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2011

2010

2009

Kredietrisico van financiële activa

Tot einde looptijd aangehouden beleggingen	515,6	6,1	-
Financiële activa tegen reële waarde met verwerking van waardeverandering in de winst- en verliesrekening, zo gecategoriseerd bij eerste opname	-	25,2	125,3
Geldmiddelen en kasequivalenten	626,6	1.115,5	1.080,3
Handelsvorderingen en overige vorderingen	397,8	392,2	352,1
Kredietrisico van financiële activa	1.540,0	1.539,0	1.557,7

Operationele activiteiten

Per definitie geldt het kredietrisico enkel voor dat gedeelte van de activiteiten van bpost die geen onmiddellijke contante betalingen genereren. bpost beheert zijn blootstelling aan het kredietrisico actief via een onderzoek van de solvabiliteit van zijn klanten. Dit onderzoek leidt tot een kredietlimiet, die voor alle Belgische klanten elke week wordt aangepast. Voor buitenlandse klanten wordt de kredietlimiet aangepast bij een contractverlenging (en vaker in geval twijfel over de solvabiliteitstoestand van de klant). Als het solvabiliteitsonderzoek negatief is, verzoekt bpost de klanten om contante betaling, bankwaarborgen of domiciliëring.

Handels- en andere vorderingen werden nagekeken op aanwijzingen voor waardeverminderingen. Sommige handelsvorderingen hebben een waardevermindering ondergaan; de bewegingen worden weergegeven in de tabel hierna:

IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Op 1 januari	8,0	23,5	21,7
Waardeverminderingen: Toevoegingen	0,8	2,1	2,5
Waardeverminderingen: Aanwendungen	(1,0)	(15,2)	(0,5)
Waardeverminderingen: Terugnemingen	(0,3)	(2,5)	(0,2)
Op 31 december	7,5	8,0	23,5

Sommige van de handelsvorderingen zijn voorbij de vervaldatum op het ogenblik van de rapportering. De spreiding van de handelsvorderingen die vervallen zijn, is als volgt:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Kortlopend	325,8	318,0	281,5
< 60 dagen	34,6	33,7	39,6
60 -120 dagen	2,3	5,2	4,4
> 120 dagen	1,9	2,6	-
Totaal	364,6	359,5	325,5

Beleggingen van de liquide middelen

Wat betreft de beleggingen van de onderneming van zijn liquide middelen, die geldmiddelen, kasequivalenten en financiële instrumenten omvat, ontstaat de blootstelling aan het kredietrisico uit tekortkomingen van de tegenpartij, waarbij het maximale risico gelijk is aan de nettoboekwaarde van deze instrumenten.

De veranderingen in de reële waarde van de financiële schulden (zie Toelichting 8.22) zijn niet het gevolg van veranderingen in het kredietrisico. Dit is weergegeven in de tabel hieronder:

IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Nettoboekwaarde op 1 januari	102,4	102,6	102,6
Veranderingen te wijten aan een verandering in kredietrisico	0,0	0,0	0,0
Overige veranderingen	(0,5)	(0,2)	0,0
Netto boekwaarde op 31 december	101,9	102,4	102,6

**BPO**

BPO investeert de middelen die haar door haar klanten zijn toevertrouwd. De bank voert een strikt investeringsbeleid dat bepaalt dat alle middelen geïnvesteerd moeten worden in Belgische overheidsobligaties, andere overheidsobligaties en obligaties die worden uitgegeven door financiële en commerciële organisaties. Bovendien zijn er maximumlimieten bepaald per uitgevende instelling, per sector, per kredietbeoordeling, per land en per munt. Deze limieten worden voortdurend opgevolgd.

Liquiditeitsrisico

Het huidige liquiditeitsrisico van bpost is beperkt als gevolg van de hoge beschikbare middelen en vermits een aanzienlijk deel van de inkomsten door de klanten betaald wordt vooraleer de dienst door bpost wordt uitgevoerd.

De maturiteitsanalyse van de financiële schulden van de vorige rapporteringsperiode zag er als volgt uit:

OP 31 DECEMBER 2010 IN MILJOEN EUR	KORTLOPEND		LANGLOPEND
	BINNEN HET JAAR	TUSSEN 1 EN 5 JAAR	MEER DAN 5 JAAR
Financiële leasing	0,8	1,6	-
Handelsschulden en overige schulden	712,7	5,3	9,0
Banklening	-	36,4	63,6

Per 31 december 2011 hadden de schulden contractuele vervaldata zoals hieronder samengevat:

OP 31 DECEMBER 2011 IN MILJOEN EUR	KORTLOPEND		LANGLOPEND
	BINNEN HET JAAR	TUSSEN 1 EN 5 JAAR	MEER DAN 5 JAAR
Financiële leasing	0,5	1,0	-
Handelsschulden en overige schulden	686,5	13,0	-
Banklening	9,2	45,5	45,5

De bovenvermelde maturiteitsanalyses zijn gebaseerd op de contractuele onverdisconteerde betalingen, die kunnen verschillen van de nettoboekwaarde van de schulden op de balansdatum.

Beleid en procedures m.b.t. kapitaalbeheer

bpost volgt de evolutie van het kapitaal op, op basis van de verhouding van de netto boekwaarde van het eigen vermogen tegenover de netto schuld.

Het eigen vermogen dat gebruikt werd in de berekening van deze ratio is hetzelfde als dat in de samenstelling van het eigen vermogen. De netto schuld bestaat uit leningen verminderd met financiële instrumenten, de geldmiddelen en kasequivalenten. De ratio wordt berekend als [Netto schuld/Kapitaal].

Tot op heden heeft bpost geen formele beneden- en bovengrenzen voor deze ratio vastgelegd, aangezien bpost tot december 2011 geen belangrijke leningen had lopen (met uitzondering van de EIB-lening). De belangrijkste doelstellingen van het kapitaalbeheer zijn het verzekeren van het 'going concern' van de onderneming en het voorzien in een gepast rendement voor de aandeelhouders.

De tabel hierna geeft de details weer van de elementen van de ratio:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Eigen vermogen			
Geplaatst kapitaal	783,8	783,8	783,8
Overige reserves	50,0	120,3	57,2
Overgedragen resultaat	57,4	209,1	290,9
Minderheidsbelangen	0,9	1,1	0,7
Totaal	777,3	1.114,3	1.132,5
Netto schuld / (netto geldmiddelen)			
Rentedragende verplichtingen en leningen	101,9	102,4	101,8
Niet rentedragende verplichtingen en leningen	0,5	0,5	112,8
- Financiële instrumenten	(515,6)	(31,3)	(125,3)
- Geldmiddelen en kasequivalenten	(626,7)	(1.115,5)	(1.080,3)
Totaal	(1.039,9)	(1.043,8)	(990,9)
Netto schulden op eigen vermogen ratio	(1,3)	(0,9)	(0,9)

De niet-rentedragende leningen, met inbegrip van de van de staat ontvangen voorschotten en de van derden ontvangen deposito's, beiden opgenomen onder overige kortlopende schulden, werden bijna volledig terugbetaald in 2010 als onderdeel van de reorganisatie van de relatie met de Schatkist.

8.6. Bedrijfscombinaties

Citipost Asia

Op 7 oktober 2011 heeft bpost 100% van de aandelen verworven van Citipost (Holding) Ltd., een bedrijf naar Engels recht, op dit ogenblik bpost Asia (Holding) Ltd genoemd. bpost Asia (Holding) Ltd. is een holding, bezit 100% van de aandelen van Citipost Asia Ltd. (ondertussen bpost Hong Kong Ltd. genoemd), die opereert vanuit Hong Kong. bpost Hong Kong Ltd. op zijn beurt bezit 100% van de aandelen van Citipost Pte. Ltd (ondertussen bpost Singapore Pte. Ltd genoemd), die gevestigd is in Singapore. bpost Asia (Holding) Ltd, bpost Hong Kong Ltd en bpost Singapore Pte. Ltd worden geconsolideerd volgens de volledige integratie methode sinds 1 oktober 2011. De voornaamste activiteiten van de verworven bedrijven is het verdelen van post en pakketten in Hong Kong en Singapore.

De berekende goodwill kan nog steeds onderhevig zijn aan veranderingen daar de initiële aankoopprijs zal worden aangepast in overeenstemming met de voorwaarden vermeld in de koopovereenkomst.

IN MILJOEN EUR	
Elementen van de aankoopkost	
- Betaald bedrag	4,3
- Eigen middelen en financiële instrumenten	0,3
Totale aankoopkost	4,0
De reële waarde van de verworven activa 100% van de netto activa	0,9
Goodwill	3,4

**Netto boekwaarde in de verworven entiteit
IN MILJOEN EUR**

Geldmiddelen en kasequivalenten	0,3
Vorderingen	0,9
Vaste activa	0,5
Passiva	0,8
Netto-actief	0,9

8.7. Overige bedrijfsopbrengsten

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Winst op de realisatie van materiële vaste activa	8,8	22,1	7,3
Voordelen in natura	1,2	1,2	0,4
Huuropbrengsten vastgoedbeleggingen	2,0	2,4	1,8
Overige huuropbrengsten	1,6	1,7	2,6
Recuperatie kosten bij derden	4,7	6,0	5,7
Overige	4,0	5,3	4,0
	22,3	38,7	21,7

De huur met betrekking tot vastgoedbeleggingen bedraagt 2,0 miljoen EUR (2010: 2,4 miljoen EUR).

De recuperatie van kosten bij derden bestaat uit de verkopen die gerealiseerd werden in de bedrijfsrestaurants.

De overige bedrijfsopbrengsten bestaan voornamelijk uit terugbetalingen door derden met betrekking tot schade die geleden werd door bpost en zijn filialen.

8.8. Overige bedrijfskosten

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Voorzieningen	306,1	(8,5)	29,1
Onroerende voorheffingen en locale belastingen	5,7	4,3	2,5
Waardevermindering op handelsvorderingen	0,6	(2,2)	3,4
Uitgaven gerelateerd aan 'Rendement op eigen vermogen' verplichting	-	-	(13,1)
Overige	1,1	(0,1)	8,4
	313,5	(6,6)	30,2

De wijziging in de voorzieningen is voornamelijk te verklaren door de beslissing van de Europese Commissie. Nota 8.26 bevat details over de evolutie van de provisies.

Locale belastingen en onroerende voorheffingen tonen een stijging ten opzichte van 2010 omdat bpost niet langer volledig vrijgesteld is van onroerendgoedbelasting voor gebouwen gedeeltelijk verhuurd aan derden.

8.9. Personeelskosten

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Loonkosten	1.062,6	1.090,7	1.004,9
Vergoeding voor de afloop van premies	0,0	(1,0)	(35,9)
Sociale zekerheidsbijdragen	212,1	209,6	221,2
Overige personeelskosten	13,4	15,2	11,4
	1.288,1	1.314,5	1.201,5

Op 31 december 2011 telde de groep 32.110 personeelsleden (2010: 33.616), die als volgt zijn verdeeld:

- Statutair personeel: 18.899 (2010: 21.254)
- Contractueel personeel: 13.211 (2010: 12.362)

Het aantal FTE op jaareinde bedroeg 27.973 (2010: 29.324).

8.10. Financiële opbrengsten en financiële kosten

De volgende bedragen verbijzonderen de desbetreffende lijn in de resultatenrekening:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Financiële opbrengsten	14,4	11,1	22,1
Financiële kosten	(19,7)	(31,7)	(27,8)
Netto financieel resultaat	(5,4)	(20,6)	(5,6)

Financiële opbrengsten

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Ontvangen interesten op financiële activa tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening, zo gecategoriseerd bij eerste opname	0,1	0,8	7,9
Ontvangen interesten op financiële activa aangehouden tot vervaldatum	7,1	0,0	0,0
Ontvangen interesten op liquide middelen ter beschikking gesteld van de Staat	0,1	6,1	10,5
Ontvangen interesten op korte termijn bankdeposito's	2,0	1,2	1,1
Ontvangen interesten op lopende rekeningen	2,0	0,5	0,1
Wisselresultaat (positief)	2,5	2,0	2,1
Overige	0,6	0,5	0,5
Financiële opbrengsten	14,4	11,1	22,1

**Financiële kosten**

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Interesten op financiële schulden tegen reële waarde in de winst- en verliesrekening, zo gecategoriseerd bij eerste opname	0,0	1,4	3,0
Financiële kosten mbt. langlopende verplichtingen (IAS 19)	11,9	26,8	23,5
Interesten uit bankleningen	1,5	0,0	0,0
Wisselresultaat (negatief)	3,3	2,1	3,5
Waardevermindering op financiële / vlottende activa	(0,2)	(0,9)	(3,4)
Overige	3,2	2,3	1,1
Financiële kosten	19,7	31,7	27,8

8.11. Winstbelastingen/Uitgestelde belastingen

Details van de in de resultatenrekening opgenomen winstbelastingen zijn de volgende:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Verschuldigde belasting omvat:			
Verschuldigde belasting van het huidig boekjaar	(120,3)	(121,0)	(61,7)
Aanpassing van de verschuldigde belasting van overige jaren, opgenomen in huidig boekjaar	6,3	4,6	0,3
Uitgestelde belastingkost mbt. nieuwe / terugname van tijdelijke verschillen	(9,4)	11,0	(20,3)
Totaal belastingen	(123,4)	(105,4)	(81,7)

De reconciliatie van de werkelijke belastingvoet met het gewogen nominaal belastingtarief kan als volgt worden samengevat:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Belastingsbedrag gebaseerd op de statutaire belastingvoet	22,4	107,1	126,7
Winst voor belastingen	66,0	315,0	372,6
Statutaire belastingvoet	33,99%	33,99%	33,99%
Reconciliatie tussen de statutaire en de reële belastingvoet			
Impact belastingvoet in andere rechtsgebieden	-	-	-
Impact verworpen uitgaven	7,8	7,8	18,3
Notionele interestaftrek	(8,0)	(8,9)	(10,3)
Impact van belasting mbt. voorgaande jaren	(1,2)	(4,6)	(0,3)
Impact aanwending van overgedragen verliezen bij de dochterondernemingen	(1,2)	(2,9)	(0,6)
Verlieslatende dochterondernemingen	1,2	1,0	2,0
BPO / Certipost (*) (vermogensmutatie)	(1,5)	(9,0)	(1,6)
Interco aanpassingen	(0,5)	7,6	0,0
Overige:			
Het belastingseffect van de beslissing van de Europese Commissie	93,4	-	-
Overige verschillen	11,0	7,3	(52,4)
TOTAAL	123,4	105,4	81,7
Belastingsbedrag gebaseerd op de reële belastingvoet (huidige periode)	(123,4)	(105,4)	(81,7)
Winst voor belastingen	66,0	315,0	372,6
Reële belastingvoet	187,0%	33,5%	21,9%

Het belastingeffect van de beslissing van de Europese Commissie vertegenwoordigt een belastingkost gerelateerd aan de niet aftrekbare provisie van 275 miljoen EUR. Ze genereert 93,4 miljoen EUR.

Eind december 2011 boekte bpost een netto uitgestelde belastingvordering van 72,4 miljoen EUR. Deze is als volgt samengesteld:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2011

2010

2009

Uitgestelde belastingvorderingen

Personeelsbeloningen	63,6	75,1	77,8
Voorzieningen	21,5	21,1	19,6
Overige	21,5	22,8	16,0

Totaal uitgestelde belastingvorderingen **106,6** **119,1** **113,4**

Uitgestelde belastingverplichtingen

Materiële vaste activa	30,1	30,9	34,2
Immateriële vaste activa	4,1	4,6	6,4
Overige	0,1	1,6	2,2

Totaal uitgestelde belastingverplichtingen **34,2** **37,2** **42,8**

Netto uitgestelde belastingvordering **72,4** **81,9** **70,7**

Er worden geen uitgestelde belastingen opgenomen voor tijdelijke verschillen die voortvloeien uit investeringen in dochterondernemingen en deelnemingen, omdat bpost controle heeft op de terugname van de tijdelijke verschillen en het waarschijnlijk is dat deze niet zullen teruggenomen worden in de nabije toekomst.

De tijdelijke verschillen die verband houden met investeringen in dochterondernemingen en deelnemingen en waarvoor geen uitgestelde belastingverplichting is opgenomen, bedragen 1,3 miljoen EUR (2010: 1,6 miljoen EUR).

8.12. Materiële vaste activa

IN MILJOEN EUR

TERREI- NEN EN GEBOUWEN	MACHINES EN UITRUS- TING	MEUBI- LAIR EN ROLLEND MATERIEEL	INRICHTIN- GEN EN INSTALLA- TIES	OVERIGE MATE- RIELE VASTE ACTIVA	TOTAAL
-------------------------------	--------------------------------	---	---	--	--------

Aanschaffingswaarde

Balans op 1 januari 2009	841,9	257,8	241,4	74,3	12,3	1.427,7
Verwerving	-	11,5	15,6	17,8	1,5	46,5
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties	-	0,1	1,6	0,5	-	2,2
Vervreemding	-	(29,8)	(26,0)	(14,5)	-	(70,3)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	3,7	-	-	(17,9)	-	(14,3)
Overige bewegingen	-	9,5	0,4	0,1	(10,0)	-
Balans op 31 december 2009	845,5	249,2	233,1	60,3	3,8	1.391,9
Balans op 1 januari 2010	845,5	249,2	233,1	60,3	3,8	1.391,9
Verwerving	0,3	7,9	19,7	21,3	7,9	57,1
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	(0,1)	(1,9)	(16,7)	(4,7)	0,0	(23,4)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	(12,1)	0,0	0,0	(5,3)	0,0	(17,4)
Overige bewegingen	5,7	0,0	2,0	(9,9)	2,2	0,0
Balans op 31 december 2010	839,4	255,2	238,1	61,7	13,9	1.408,2



jaarverslag 2011

Balans op 1 januari 2011	839,4	255,2	238,1	61,7	13,9	1.408,2
Verwerving	3,9	6,9	17,3	24,6	14,0	66,8
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	0,0	(1,2)	(12,7)	(4,8)	0,0	(18,7)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	(4,3)	0,0	0,0	(2,4)	0,0	(6,7)
Overige bewegingen	5,5	0,0	0,0	(5,3)	0,0	0,1
Balans op 31 december 2011	844,4	260,9	242,7	73,8	27,9	1.449,7

Herwaardering

Balans op 1 januari 2009	-	-	-	-	7,4	7,4
Balans op 31 december 2009	-	-	-	-	7,4	7,4
Balans op 1 januari 2010	-	-	-	-	7,4	7,4
Balans op 31 december 2010	-	-	-	-	7,4	7,4
Balans op 1 januari 2011	-	-	-	-	7,4	7,4
Balans op 31 december 2011	-	-	-	-	7,4	7,4

Afschrijvingen en waardeverminderingen

Balans op 1 januari 2009	(349,3)	(177,5)	(161,4)	(36,5)	-	(724,7)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	-	(0,1)	(1,0)	(0,2)	-	(1,3)
Vervreemding	0,2	29,8	26,0	14,3	-	70,3
Vervreemding via verkoop van filialen	-	-	-	-	-	-
Afschrijvingen	(20,7)	(15,8)	(22,1)	(14,1)	-	(72,8)
Waardeverminderingen	5,0	(2,0)	(7,1)	(8,3)	-	(12,4)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	(1,0)	-	-	10,7	-	9,6
Overige bewegingen	-	-	0,1	-	-	0,1
Balans op 31 december 2009	(365,9)	(165,6)	(165,6)	(34,1)	-	(731,2)

Balans op 1 januari 2010	(365,9)	(165,6)	(165,6)	(34,1)	-	(731,2)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	0,1	1,9	16,7	4,7	0,0	23,4
Vervreemding via verkoop van filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Afschrijvingen	(20,2)	(14,8)	(23,5)	(17,6)	0,0	(76,1)
Waardeverminderingen	0,4	(4,1)	(6,9)	(5,7)	(3,4)	(19,7)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	8,1	0,0	0,0	2,8	0,0	10,9
Overige bewegingen	(6,7)	(0,0)	0,0	6,7	0,0	(0,0)
Balans op 31 december 2010	(384,1)	(182,6)	(179,4)	(43,3)	(3,4)	(792,8)

Balans op 1 januari 2011	(384,1)	(182,6)	(179,4)	(43,3)	(3,4)	(792,8)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	0,0	1,2	12,7	4,8	0,0	18,7
Vervreemding via verkoop van filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Afschrijvingen	(20,4)	(14,3)	(21,6)	(16,3)	0,0	(72,7)
Waardeverminderingen	1,2	(3,2)	(3,6)	(1,4)	0,0	(7,1)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	4,8	0,0	0,0	0,8	0,0	5,6
Overige bewegingen	(5,1)	0,0	0,3	5,1	(0,3)	0,0
Balans op 31 december 2011	(403,7)	(199,0)	(191,6)	(50,3)	(3,7)	(848,2)

Netto boekwaarde

Op 31 december 2009	479,7	83,6	67,5	26,1	11,2	668,1
Op 31 december 2010	455,2	72,6	58,7	18,3	17,9	622,8
Op 31 december 2011	440,7	61,9	51,1	23,4	31,7	608,8

De materiële vaste activa daalden van 622,9 miljoen EUR naar 608,8 miljoen EUR, hetzij met 14,0 miljoen EUR. Deze daling kan worden verklaard door:

- Nieuwe investeringen (66,8 miljoen EUR) voornamelijk in productie-installaties voor sorteer- en printactiviteiten (20,8 miljoen EUR), mail- en retail netwerk infrastructuur (18,5 miljoen EUR), ATM- en veiligheidsinfrastructuur (9,3 miljoen EUR), rollend materieel voor transport- activiteiten (5,3 miljoen EUR) en IT- en andere uitrustingen (12,9 miljoen EUR);
- Afschrijvingen en waardeverminderingen (79,8 miljoen EUR);
- Overdracht naar activa aangehouden voor verkoop (2,4 miljoen EUR) en vastgoedbeleggingen (1,2 miljoen EUR).

Alle afschrijvingen en waardeverminderingen worden opgenomen in de sectie 'Afschrijvingen en waardeverminderingen' van de resultatenrekening.

8.13. Vastgoedbeleggingen

IN MILJOEN EUR

TERREINEN EN GEBOUWEN

Aanschaffingswaarde

Balans op 1 januari 2009	36,1
Verwerving	-
Overdracht van/naar andere activa categorieën	(0,9)
Balans op 31 december 2009	35,1
Balans op 1 januari 2010	35,1
Verwerving	0,0
Overdracht van/naar andere activa categorieën	8,7
Balans op 31 december 2010	43,7
Balans op 1 januari 2011	43,7
Verwerving	0,0
Overdracht van/naar andere activa categorieën	(0,3)
Balans op 31 december 2011	43,4

Afschrijvingen en waardeverminderingen

Balans op 1 januari 2009	(19,6)
Afschrijvingen	(0,1)
Waardeverminderingen	-
Overdracht van/naar andere activa categorieën	0,4
Balans op 31 december 2009	(19,2)
Balans op 1 januari 2010	(19,2)
Afschrijvingen	(0,1)
Waardeverminderingen	0,0
Overdracht van/naar andere activa categorieën	(4,9)
Balans op 31 december 2010	(24,3)
Balans op 1 januari 2011	(24,3)
Afschrijvingen	(0,1)
Waardeverminderingen	-
Overdracht van/naar andere activa categorieën	(0,8)
Balans op 31 december 2011	(25,2)

Netto boekwaarde

Op 31 december 2009	15,9
Op 31 december 2010	19,5
Op 31 december 2011	18,2

De vastgoedbeleggingen betreffen vooral appartementen in gebouwen waar een postkantoor gevestigd is. Vastgoedbeleggingen worden geboekt tegen hun aanschaffingswaarde minus gecumuleerde afschrijvingen en



minus waardeverminderingen. Het afschrijvingsbedrag wordt op een systematische basis toegekend over de bruikbare levensduur van het activa (meestal 40 jaar).

De huurinkomsten met betrekking tot vastgoedbeleggingen belopen 2,0 miljoen EUR (2010: 2,4 miljoen EUR). De geschatte reële waarde van de vastgoedbeleggingen daalde van 42,7 miljoen EUR tot 41,3 miljoen EUR, hetzij met 1,4 miljoen EUR, te wijten aan een vermindering van het aantal verhuurde gebouwen.

8.14. Activa aangehouden voor verkoop

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
	Materiële Vaste Activa	0,5	1,6
	0,5	1,6	3,6

De activa aangehouden voor verkoop daalden van 1,6 miljoen EUR tot 0,5 miljoen EUR. De daling met 1,1 miljoen EUR is te wijten aan de ondertekening van authentieke akten in 2011 (3,3 miljoen EUR), annulering van verkoopscrommissen van voorgaande jaren (0,2 miljoen EUR), deels gecompenseerd door nieuwe verkoopscrommissen in 2011 (2,4 miljoen EUR).

Het aantal gebouwen erkend als activa aangehouden voor verkoop daalde van 13 eind 2010 tot 4 eind 2011. De meeste van deze activa in deze categorie zijn leegstaande retailkantoren, ingevolgde de optimalisatie van het postkantorennetwerk.

De winst van 8,8 miljoen EUR (2010: 22,0 miljoen EUR) op de verkoop werd opgenomen in de sectie 'overige bedrijfsopbrengsten' van de resultatenrekening. In 2011 werden er waardeverminderingen opgenomen in de sectie 'afschrijvingen en waardeverminderingen' voor een bedrag van 0,2 miljoen EUR (2010: geen).

8.15. Immateriële vaste activa

IN MILJOEN EUR	GOODWILL	ONTWIKKELINGSKOSTEN	SOFTWARE	OVERIGE IMMATERIËLE ACTIVA	TOTAAL
	Verwerving				
Balans op 1 januari 2009	22,9	82,9	84,7	7,3	197,8
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	14,1	8,3	11,1	-	33,5
Vervreemding	-	-	0,2	-	0,2
Vervreemding via verkoop filialen	-	(3,2)	(8,2)	-	(11,4)
Overdracht naar andere activa categorieën	-	-	-	-	-
Overige bewegingen	-	-	-	-	-
Balans op 31 december 2009	-	-	-	-	-
Balans op 31 december 2009	37,0	87,9	87,8	7,3	220,1
Balans op 1 januari 2010	37,0	87,9	87,8	7,3	220,1
Verwerving	0,0	1,2	9,1	1,0	11,4
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,4	0,0	0,0	(0,0)	0,4
Vervreemding	0,0	(0,2)	(8,8)	0,0	(9,0)
Vervreemding via verkoop filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overdracht naar andere activa categorieën	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige bewegingen	0,0	0,0	(3,7)	3,7	0,0
Balans op 31 december 2010	37,4	89,0	84,4	12,1	222,9

Balans op 1 januari 2011	37,4	89,0	84,4	12,1	222,9
Verwerving	3,4	3,8	7,6	0,0	14,8
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
Vervreemding	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding via verkoop filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overdracht naar andere activa categorieën	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige bewegingen	0,0	(0,2)	0,0	0,0	(0,1)
Balans op 31 december 2011	40,8	92,7	92,1	12,2	237,7

Afschrijvingen en waardeverminderingen

Balans op 1 januari 2009	(12,1)	(60,7)	(56,4)	(1,5)	(130,6)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	-	-	(0,1)	-	(0,1)
Vervreemding	-	3,2	8,2	-	11,4
Vervreemding via verkoop van filialen	-	-	-	-	-
Afschrijvingen	-	(11,2)	(7,8)	(1,4)	(20,5)
Waardeverminderingen	-	(0,5)	-	-	(0,5)
Overdracht naar andere activa categorieën	-	-	-	-	-
Overige bewegingen	-	-	-	-	-
Balans op 31 december 2009	(12,1)	(69,1)	(56,1)	(2,9)	(140,2)

Balans op 1 januari 2010	(12,1)	(69,1)	(56,1)	(2,9)	(140,2)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	0,0	0,2	8,8	0,0	9,0
Vervreemding via verkoop van filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Afschrijvingen	0,0	(7,5)	(12,9)	(1,4)	(21,9)
Waardeverminderingen	(1,2)	0,8	0,0	0,0	(0,4)
Overdracht naar andere activa categorieën	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige bewegingen	0,0	0,0	3,0	(3,0)	0,0
Balans op 31 december 2010	(13,2)	(75,7)	(57,3)	(7,3)	(153,5)

Balans op 1 januari 2011	(13,2)	(75,7)	(57,3)	(7,3)	(153,5)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	(0,1)	(0,1)
Vervreemding	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding via verkoop van filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Afschrijvingen	0,0	(5,7)	(7,6)	(1,5)	(14,7)
Waardeverminderingen	0,0	0,7	0,0	0,0	0,7
Overdracht naar andere activa categorieën	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige bewegingen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Balans op 31 december 2011	(13,2)	(80,7)	(64,9)	(8,9)	(167,7)

Netto boekwaarde

Balans op 31 december 2009	25,0	18,8	31,7	4,4	79,8
Balans op 31 december 2010	24,2	13,3	27,1	4,7	69,3
Balans op 31 december 2011	27,6	11,9	27,2	3,2	70,0

De immateriële vaste activa namen toe van 69,3 miljoen EUR tot 70,0 miljoen EUR, hetzij met 0,7 miljoen EUR. Deze stijging kan als volgt verklaard worden:

- Goodwill toename als gevolg van de Citipost acquisitie (3,4 miljoen EUR)
- Investerings in software en licenties (7,6 miljoen EUR), gekapitaliseerde software ontwikkeling (3,8 miljoen EUR)
- Afschrijvingen en waardeverminderingen (14,0 miljoen EUR)

Alle afschrijvingen en waardeverminderingen worden opgenomen in de sectie 'Afschrijvingen en waardeverminderingen' van de resultatenrekening.



8.16. Leasing

Financiële leasing

De financiële leasingschulden van eind 2011 hebben betrekking op het gebouw 'Saint-Denis', machines en voertuigen. 'Saint-Denis' werd verworven in het kader van de verkoop van Asterion.

De netto boekwaarde en de nuttige levensduur van de gehuurde activa kunnen hieronder teruggevonden worden:

IN MILJOEN EUR	Nuttige levensduur		Netto boekwaarde 31 dec. 2011	
Terreinen en gebouwen (Saint-Denis)	25 jaar		2,5	
Machines en uitrusting	5 jaar		0,6	
Rollend materieel	5 jaar		0,0	

De toekomstige minimale leasebetalingen (financiële leasing) aan het eind van elk boekjaar worden in de onderstaande tabel weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011			2010			2009		
Minimale leasebetalingen									
Binnen het jaar	0,6	0,9	0,8						
1 tot 5 jaar	1,1	1,7	1,9						
Meer dan 5 jaar	0,0	0,0	0,0						
Totaal	1,7	2,5	2,7						
Minus									
Toekomstige Intresten	0,1	0,2	0,2						
Contante waarde van de minimale leasebetalingen									
Binnen het jaar	0,5	0,8	0,7						
1 tot 5 jaar	1,0	1,6	1,8						
Meer dan 5 jaar	-	-	0,0						
Totaal	1,6	2,3	2,5						

De financiële leasingovereenkomsten bestaan uit vaste leasebetalingen en hebben een koopoptie op het einde van het leasecontract.

Operationele leasing

In de tabel hieronder zijn de toekomstige minimale leasebetalingen samengevat:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011			2010			2009		
Binnen het jaar	58,4	48,5	40,0						
1 tot 5 jaar	128,8	130,0	116,6						
Meer dan 5 jaar	78,9	68,1	61,6						
	266,1	246,6	218,2						

Operationele leasing heeft betrekking op gebouwen en voertuigen. De leasebetalingen werden opgenomen als kosten in de sectie 'diensten en diverse goederen' van de resultatenrekening en dit voor een bedrag van 63,8 miljoen EUR (2010: 59 miljoen EUR).

De operationele leaseovereenkomsten bestaan uit vaste leasebetalingen. De aan de eigendom verbonden risico's en voordelen worden niet overgedragen aan bpost.

De invorderbare minimale leasebetalingen, die betrekking hebben op gebouwen zijn:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011			2010		2009	
	Binnen het jaar	3,7	2,7	1,5			
1 tot 5 jaar	15,0	11,4	6,1				
Meer dan 5 jaar	19,1	11,8	6,5				
	37,8	25,9	14,1				

De opbrengst die gerelateerd is aan de operationele leasingovereenkomsten werd opgenomen in de sectie 'overige bedrijfsopbrengsten' van de resultatenrekening en dit voor een bedrag van 3,6 miljoen EUR (2010: 4,1 miljoen EUR).

8.17. Financiële instrumenten

IN MILJOEN EUR	TOT EINDE LOOPTIJD AANGEHOUDEN BELEG- GINGEN	TOTAAL LANGLO- PENDE FI- NANCIËLE ACTIVA	FINANCIËLE ACTIVA TEGEN REËLE WAARDE MET VER- WERKING VAN WAARDEVER- ANDERINGEN IN WINST- EN VERLIESREKENING, ZO GECATEGORISEERD BIJ EERSTE OPNAME	TOT EINDE LOOPTIJD AANGE- HOUDEN BELEGGIN- GEN	TOTAAL KORTLO- PENDE FINANCIËLE ACTIVA	TOTAAL
	Aanschaffingswaarde					
Balans op 1 januari 2009			1.111,5	-	1.111,5	1.111,5
Verwerving	-	-	-	-	-	-
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties	-	-	-	-	-	-
Veranderingen in reële waarde	-	-	-	-	-	-
Vervreemding	-	-	(986,2)	-	(986,2)	(986,2)
Balans op 31 december 2009			125,3	-	125,3	125,3
Balans op 1 januari 2010			125,3	-	125,3	125,3
Verwerving	-	-	25,1	6,1	31,2	31,2
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties	-	-	-	-	-	-
Veranderingen in reële waarde	-	-	-	-	-	-
Vervreemding	-	-	(125,2)	-	(125,2)	(125,2)
Balans op 31 december 2010			25,2	6,1	31,3	31,3
Balans op 1 januari 2011			25,2	6,1	31,3	31,3
Verwerving	-	-	-	3.980,1	3.980,1	3.980,1
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties	-	-	-	0,0	0,0	
Veranderingen in reële waarde	-	-	-	-	0,0	0,0
Vervreemding	-	-	(25,2)	(3.470,6)	(3.495,8)	(3.495,8)
Balans op 31 december 2011			0,0	515,6	515,6	515,6
Afschrijvingen en waardeverminderingen						
Balans op 1 januari 2009						
Overige bewegingen	-	-	-	-	-	-
Balans op 31 december 2009						
Balans op 1 januari 2010						
Overige bewegingen	-	-	-	-	-	-
Balans op 31 december 2010						



jaarverslag 2011

TOT EINDE LOOPTIJD AANGEHOU- DEN BELEG- GINGEN	TOTAAL LANGLO- PENDE FI- NANCIËLE ACTIVA	FINANCIËLE ACTIVA TEGEN REËLE WAARDE MET VER- WERKING VAN WAARDEVER- ANDERINGEN IN WINST- EN VERLIESREKENING, ZO GECATEGORISEERD BIJ EERSTE OPNAME	TOT EINDE LOOPTIJD AANGE- HOUDEN BELEGGIN- GEN	TOTAAL KORTLO- PENDE FINANCIËLE ACTIVA	TOTAAL
--	--	--	---	--	--------

IN MILJOEN EUR

Balans op 1 januari 2011

Overige bewegingen	-	-	-	-	-
--------------------	---	---	---	---	---

Balans op 31 december 2011

Netto boekwaarde

Per 31 december 2009	125,3	-	125,3	125,3
Per 31 december 2010	25,2	6,1	31,3	31,3
Per 31 december 2011	0,0	515,6	515,6	515,6

Op 31 december 2011 bezit bpost 513,1 miljoen EUR aan handelspapieren en overheidseffecten. De meeste van de handelspapieren hebben een looptijd tussen 1 en 3 maand en hun intrestvoet varieert van 3% tot 5%. Deze investeringen worden opgenomen als financiële activa aangehouden tot einde looptijd.

De obligaties met vlottende rentevoet, voor een bedrag van 25,2 miljoen EUR, hebben een looptijd tot eind 2011. Het bedrag is geherinvesteerd in handelspapieren. Deze investering is geboekt als financiële activa tegen reële waarde, zo gecategoriseerd bij initiële opname.

8.18. Investeringen in geassocieerde ondernemingen

IN MILJOEN EUR



Balans op 1 januari	131,2	175,1	87,7
Aandeel in de winst	2,2	13,3	4,7
Overige bewegingen in geassocieerde deelnemingen	(49,4)	(57,1)	82,7
Balans op 31 december	84,3	131,2	175,1

Aandeel in de winst/het verlies

Het bedrag in 2011 is samengesteld uit het aandeel van bpost in de winst van BPO ten belope van 2,2 miljoen EUR. Vorig jaar bestond dit uit het aandeel van de winst van BPO ten belope van 13,3 miljoen EUR.

Ontvangen dividenden

In 2011 werden geen dividenden uitgekeerd aan bpost door geassocieerde ondernemingen.

Overige bewegingen

Het bedrag vertegenwoordigt de impact van de niet-gerealiseerde verliezen op de obligatieportefeuille van BPO (-49,4 miljoen EUR).

In de tabellen hieronder worden de financiële kerncijfers van de geassocieerde ondernemingen weergegeven:

IN MILJOEN EUR	AANDEEL	TOTAAL ACTIVA	TOTAAL PASSIVA (buiten eigen vermogen)	OPBRENG- STEN	WINST/ (VERLIES)
2010					
BPO	50%	8.191,9	7.929,1	337,4	26,6
2011					
BPO	50%	8.039,8	7.871,3	378,6	4,4

8.19. Handelsvorderingen en overige vorderingen

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Handelsvorderingen	0,1	0,0	-
Overige vorderingen	0,7	0,9	0,6
Langlopende handelsvorderingen en overige vorderingen	0,8	0,9	0,6

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Handelsvorderingen	364,6	359,5	325,5
Terugvorderbare belastingen, andere dan belastingen op het resultaat	0,5	1,1	0,9
Overige vorderingen	31,9	30,7	25,1
Kortlopende handelsvorderingen en overige vorderingen	397,0	391,3	351,5

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Verkregen opbrengsten	16,3	15,6	14,3
Over te dragen kosten	13,4	12,1	8,2
Overige vorderingen	2,2	3,0	2,6
Kortlopend - Overige vorderingen	31,9	30,7	25,1

De langlopende vorderingen worden verondersteld een redelijke benadering te zijn van de reële waarde van deze financiële activa, aangezien deze binnenkort zullen betaald worden, waardoor de impact van de tijdswaarde van geld niet significant is.

De kortlopende handelsvorderingen bestaan uit handelsdebiteuren (154,2 miljoen EUR), vorderingen op de Staat (89,2 miljoen EUR), op te maken facturen (20,0 miljoen EUR), te ontvangen kredietnota's, leveranciers met een debetsaldo (66,0 miljoen EUR) en voorafbetalingen (34,6 miljoen EUR).

De terugvorderbare belastingen betreffen te recupereren BTW.

De kortlopende "overige vorderingen" bestaan hoofdzakelijk uit verkregen opbrengsten en over te dragen kosten. De belangrijkste elementen hierin zijn de te ontvangen commissies van Bank van De Post NV (15,7 miljoen EUR), voorafbetaalde huur en andere verkregen opbrengsten.

Het merendeel van de handels- en overige vorderingen zijn kortlopend. De boekwaarde wordt geacht een goede indicatie te zijn van de reële waarde.

8.20. Voorraden

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Grondstoffen	1,8	1,9	1,4
Gereed product	2,8	2,3	3,2
Handelsgoederen	4,9	5,6	6,0
Waardeverminderingen	(1,3)	(2,1)	(2,0)
Voorraden	8,2	7,7	8,6



Grondstoffen omvatten verbruiksgoederen, dit wil zeggen materiaal dat gebruikt wordt voor printdoeleinden. Eindproducten zijn zegels beschikbaar voor verkoop. Goederen aangekocht voor wederverkoop bevatten hoofdzakelijk postogrammen, postkaarten en andere voor verkoop aangehouden goederen.

In 2011 wordt een bedrag van -0,3 miljoen EUR (2010: 1,2 miljoen EUR) opgenomen in de rubriek Materiaalkost. Dit cijfer vertegenwoordigt de stockvariatie van de verschillende producttypes.

De waardeverminderingen van de voorraad zijn bijgewerkt. In 2010 werd er een waardevermindering geboekt voor uniformen die overbodig werden als gevolg van het nieuwe merk van bpost. Deze vermindering werd in 2011 gebruikt.

8.21. Geldmiddelen en kasequivalenten

OP 31 DECEMBER IN MILLION EUR	2011 2010 2009		
	2011	2010	2009
Liquiditeiten in postkantoren	138,7	210,0	179,0
Transitrekeningen	10,3	(1,6)	(7,0)
Betalingstransacties in uitvoering	(122,5)	(169,0)	-
Lopende rekeningen bij banken	297,7	376,1	81,7
Liquide middelen ter beschikking gesteld van de Schatkist	0,0	0,0	826,6
Korte Termijnschulden bij Schatkist	302,5	700,0	-
Geldmiddelen en kasequivalenten	626,7	1.115,5	1.080,3

Tot 2010, bestond er tussen bpost en de Schatkist een systeem van quasi cash pool onder dewelke bpost systematisch per einde van elke werkdag zijn beschikbare geldmiddelen aan de Schatkist stortte terwijl ze op diezelfde basis de geldmiddelen nodig voor de betalingen van bpost voor rekening van de Schatkist aan de cash pool onttrok (bv. voor thuisbetaalde pensioenen). Zowel de stortingen aan als de onttrekkingen van de cash pool werden getoond als 'liquide middelen ter beschikking gesteld van de Schatkist'.

Sinds 2010, bestaat de quasi cash pool niet langer. Dientengevolge heeft bpost haar beschikbare geldmiddelen op lopende rekeningen bij banken gestort en een deel van haar beschikbare geldmiddelen geïnvesteerd in een korte termijndeposito bij de Schatkist. De Schatkist voorziet de nodige financiering voor de betalingen, dewelke voor haar rekening of voor andere overheidsinstellingen door bpost worden gedaan.

De geldmiddelen ter financiering dewelke nog niet werden uitbetaald per afsluitdatum wordt getoond als enerzijds 'liquiditeiten in postkantoren' en 'lopende rekeningen bij banken' en anderzijds 'betalingstransacties in uitvoering' zodat de netto financieringsimpact op de kaspositie van de onderneming nul is.

8.22. Financiële schulden

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011 2010 2009		
	2011	2010	2009
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs			
Bankleningen	91,2	100,0	100,0
Financiële leasing	1,0	1,6	1,8
Langlopende schulden	92,2	101,6	101,8

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2011 2010 2009

Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs

Bankleningen	9,2	0,0	0,0
Financiële leasing	0,5	0,8	0,8

Kortlopende schulden 9,7 0,8 0,8

De financiële schulden bestaan hoofdzakelijk uit een lening van 100 miljoen EUR, in 2007 afgesloten met de Europese Investeringsbank.

In overeenstemming met de voorwaarden van het leningscontract is het eerste gedeelte van de lening (betaalbaar in december 2012) ten bedrage van 9,1 miljoen EUR overgedragen naar de schulden op korte termijn. Deze lening zal volledig terugbetaald zijn in 2022.

8.23. Personeelsbeloningen

bpost kent haar actieve en gepensioneerde personeelsleden een aantal voordelen toe: beloningen na uitdiensttreding, personeelsbeloningen op lange termijn, andere beloningen op lange termijn en ontslagvergoedingen. De plannen met betrekking tot deze personeelsvoordelen werden geëvalueerd in overeenstemming met IAS 19. Sommige voordelen zijn het resultaat van de onderhandelingen in het kader van CAO's. De beloningen die conform deze plannen werden toegekend, zijn verschillend voor de drie categorieën van werknemers bij bpost: statutairen, baremiek contractuelen (sedert 2010 eveneens hulppostbodes) en niet-baremiek contractuelen.

De verschillende beloningen zijn als volgt samengesteld:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2011 2010 2009

TOTAAL	(379,8)	(378,8)	(371,1)
Beloningen-na-uitdiensttreding	(68,1)	(52,4)	(44,2)
Personeelsbeloningen op lange termijn	(157,9)	(166,9)	(183,1)
Ontslagvergoedingen	(38,8)	(42,3)	(29,9)
Andere beloningen op lange termijn	(115,0)	(117,2)	(113,9)

Rekening houdend met de gerelateerde uitgestelde belastingen, bedraagt het bedrag van de personeelsbeloningen 316,2 miljoen EUR (2010: 303,7 miljoen EUR).

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2011 2010 2009

Personeelsvoordelen	(379,8)	(378,8)	(371,1)
Effect van uitgestelde belastingvorderingen	63,6	75,1	77,8
Personeelsvoordelen na aftrek van uitgestelde belastingvorderingen	(316,2)	(303,7)	(293,3)



Beloningen “na uitdiensttreding”

Beloningen na uitdiensttreding omvatten tussenkomst in medische kosten (tot 2009), kinderbijslag, tussenkomst in de transportkosten, vermindering van bankkosten, tussenkomst in begrafeniskosten en geschenken bij pensionering.

Medische kosten

In juni 2009 hebben bpost, de sociale partners en de ‘Sociale Dienst van De Post’ een overeenkomst afgesloten met betrekking tot de herstructurering van de ‘Sociale Dienst’ entiteit. Als gevolg hiervan, werd de verplichting van de tussenkomst in medische kosten voor de gepensioneerden getransfereerd naar een nieuwe aparte entiteit ‘PENSOC’, een vereniging zonder winstoogmerk die volledig los staat van bpost, door de betaling van een éénmalige bijdrage van 19 miljoen EUR. Hierdoor verdwijnt de verplichting van bpost ten opzichte van het inactieve personeel en wordt het voordeel niet meer gewaardeerd.

Naar aanleiding van deze inperking van dit voordeel, is er een winst van 116,8 miljoen EUR opgenomen voor 2009 in de geconsolideerde winst- en verliesrekening van bpost, dit in overeenstemming met de IAS 19 «Personeelsbeloningen» standaard.

Kinderbijslag

De statutaire personeelsleden van bpost (zowel actieven als gepensioneerden) met kinderen ten laste (jongeren en gehandicapten) krijgen kinderbijslag van de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW). Deze kosten worden doorgefactureerd aan bpost.

Transport

Niet-actieve statutairen en hun gezinsleden hebben recht op een aantal vouchers die kunnen omgeruild worden tegen een treinbiljet voor een reis in België of waarmee korting voor andere reisbiljetten kan worden verkregen. Onder bepaalde voorwaarden kunnen de echtgeno(o)t(e) of de kinderen van dit voordeel blijven genieten na het overlijden van de rechthebbende.

Vanaf 1 januari 2012 zullen weduwen en wezen als verwanten van inactieve ambtenaren niet meer in aanmerking komen voor deze uitkering. De toegekende -pensioenverplichting op 31 december 2011 houdt geen rekening met deze plan wijziging. De gevolgen van deze wijziging worden geschat op een winst van 2,2 miljoen EUR. Deze wijziging zal worden opgenomen in de 2012 geconsolideerde resultaten rekening.

Bank

Alle actieve en (brug)gepensioneerde personeelsleden die een “Postcheque”-rekening met loon- of pensioen domiciliëring hebben, krijgen een forfaitaire korting op de beheerskosten voor die rekening. Daarnaast genieten ze ook voordelige rentevoeten op spaarrekeningen, spaarbons, beleggingsfondsen en leningen.

Personeelsbeloningen op lange termijn

Personeelsbeloningen op lange termijn omvatten gecompenseerde geaccumuleerde afwezigheden, dagen pensioensparen en deeltijds regime.

Gecompenseerde geaccumuleerde afwezigheden

Statutaire werknemers hebben recht op 21 ziektedagen per dienstjaar. Gedurende deze 21 dagen en wanneer de werknemer over een gepast doktersattest beschikt, blijft hij of zij 100% van zijn wedde ontvangen. Als er een jaar is wanneer de werknemer minder dan 21 dagen afwezig is, wordt het saldo overgedragen naar de volgende jaren met een maximum van 300 (vanaf 2006). Wanneer de werknemer meer dan 21 dagen ziek is, wordt eerst het jaarlijkse quota opgebruikt en daarna de dagen die overgedragen werden uit vorige jaren. Tijdens deze periode blijven de werknemers 100% van hun loon ontvangen. Wanneer de jaarlijkse quota en overgedragen dagen zijn opgebruikt, ontvangt de werknemer slechts een deel van zijn/haar salaris.

Zowel het volledige loon onder de ziektedagen als het verminderde loon zijn kosten die gedragen worden door bpost.

Er zijn geen wijzigingen in de berekeningsmethodiek in vergelijking met 2010. De waardering is gebaseerd op de geprojecteerde betalingen/uitgaven. De berekening is gebaseerd op een bepaald "consumptiepatroon" van de volledige populatie, dat afgeleid werd uit statistieken op basis van de 12 maanden van 2011. De individuele tellers per persoon worden geprojecteerd en verminderd met het reële aantal ziektedagen.

De jaarlijkse betaling is het aantal gebruikte ziektedagen (met een maximum van het aantal opgespaarde dagen) vermenigvuldigd met het verschil in het geprojecteerde loon (verhoogd met sociale lasten) aan 100% en het verminderde loon. De relevante ratio's mbt. bedrijfsverlaters en mortaliteitscijfers worden gebruikt, samen met de discontovoet die van toepassing is op de duurtijd van de voordelen.

In 2010, hebben de CAO onderhandelingen mbt. 2010 en 2011 geleid tot de afschaffing van een aantal ziektedagen voor een aantal specifieke statutairen in ruil voor de betaling van een vergoeding.

Dagen pensioensparen

Statutaire personeelsleden hebben de mogelijkheid om de niet-opgenomen ziektedagen, die boven de quota van 300 dagen liggen, te converteren naar dagen pensioensparen (7 ziektedagen voor 1 dag pensioensparen) en om jaarlijks maximum 3 buitenwettelijke verlofdagen te converteren. Contractuele personeelsleden hebben jaarlijks recht op maximaal 2 dagen pensioensparen en hebben de mogelijkheid om jaarlijks 3 buitenwettelijke verlofdagen te converteren. De dagen pensioensparen worden jaar na jaar gecumuleerd en kunnen opgebruikt worden vanaf 50 jaar.

De waardering is gebaseerd op de methode die gebruikt wordt voor de gecompenseerde geaccumuleerde afwezigheden en is gebaseerd op de geprojecteerde betalingen/uitgaven. De berekening is gebaseerd op een bepaald "consumptiepatroon" van de volledige populatie, dat afgeleid werd uit statistieken op basis van de 12 maanden van 2011. De individuele dagen pensioensparen worden geprojecteerd per persoon en verminderd met het werkelijk aantal gebruikte dagen pensioensparen.

De jaarlijkse betaling is het aantal gebruikte dagen pensioensparen vermenigvuldigd met het geprojecteerde dagloon (verhoogd met sociale lasten, vakantiegeld, eindejaarspremie, management – en integratiepremie). De ratio mbt. de opname en de mortaliteitscijfers worden toegepast, samen met de discontovoet die van toepassing is op de duurtijd van de voordelen.

Deeltijds regime (50+)

In het kader van de collectieve arbeidsovereenkomsten met betrekking tot respectievelijk de jaren 2007-2008 en 2009-2010 en 2011, zijn statutaire werknemers, tussen de leeftijd tussen de 50 en 59, gerechtigd tot het aangaan van een systeem van gedeeltelijke (50%) loopbaanonderbreking. bpost levert bijdragen gelijk aan 7,5% van het bruto jaarsalaris voor een periode van maximaal 48 maanden.

Ontslagvergoedingen

Vervroegd pensioen

Aan het einde van 2011 zijn de volgende vervroegde pensioneringsplannen opgenomen in dit voordeel:

- Een plan onder de CAO voor de jaren 2009-2010 ten voordele van de medewerkers die voldoen aan bepaalde leeftijds- en functie voorwaarden op ten laatste 31/12/2010. Dit plan zal worden beëindigd op 31/12/2012;
- Het plan onder de CAO 2011 is toegankelijk voor de statutairen die aan bepaalde leeftijds- en dienstorganisatie voorwaarden voldoen op ten laatste 31/12/2012;



- En een nieuw plan dat alleen toegankelijk is in 2011 voor statutairen van een bepaalde afdeling op voorwaarde dat voldaan wordt aan leeftijds- en anciënniteits- voorwaarden zoals beschreven in de overeenkomst van het Paritair Comité van 6 oktober 2011

Bij vervroegde uittreding, blijft bpost een deel (75%) van het salaris van de begunstigten betalen vanaf het vertrek en dit tot het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Bovendien wordt de vervroegde uittreding periode beschouwd als een dienstperiode.

Sociaal Plan

Een re-engineering van een ondersteunende eenheid werd voorgesteld en goedgekeurd door het Paritair Comité van 15 december 2011. Een ontslag plan zal toegankelijk zijn voor de werknemers van deze specifieke afdeling, op voorwaarde dat zij voldoen aan de bepaalde leeftijdsvoorwaarden vanaf april 2012 tot december 2012. Een ontslagvergoeding wordt betaald door bpost aan het personeel dat heeft gekozen voor het Sociaal Plan.

Andere beloningen op lange termijn

Plannen met betrekking tot werknemerstoelagen

Tot 1 oktober 2000 was bpost haar eigen verzekeraar voor arbeidsongevallen en ongevallen op de weg van en naar het werk. Als gevolg daarvan zijn alle vergoedingen, die betaald werden aan personeelsleden voor ongevallen die plaatsvonden voor 1 oktober 2000, gefinancierd door bpost zelf.

Sinds 1 oktober 2000 heeft bpost verzekeringspolissen afgesloten om het risico te dekken.

Het netto passief met betrekking tot personeelsvoordelen op 31 december omvat de volgende posten:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Contante waarde van de verplichtingen	(387,0)	(406,4)	(400,3)
Reële waarde van de fondsbeleggingen	-	-	-
Contante waarde van de netto verplichtingen voor het plan	(387,0)	(406,4)	(400,3)
Contante waarde van de netto verplichtingen	(387,0)	(406,4)	(400,3)
Niet opgenomen actuariële winsten/verliezen	7,2	27,6	29,2
Netto verplichting opgenomen in de balans	(379,8)	(378,8)	(371,1)
Personeelsvoordelen opgenomen in de balans			
Passiva	(379,8)	(378,8)	(371,1)
Netto passiva	(379,8)	(378,8)	(371,1)

De veranderingen in de contante waarde van de verplichtingen worden hierna weergegeven:

IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Contante waarde op 1 januari	(406,4)	(400,3)	(534,3)
Opgenomen pensioenkosten van het dienstjaar	(20,5)	(54,1)	(40,0)
Interestkost	(15,4)	(16,7)	(21,1)
Pensioeninkomsten (kosten) van verstreken diensttijd	(0,0)	-	(0,1)
Actuariële winsten	(0,2)	0,1	36,8
Betaalde bijdragen	55,5	64,6	66,6
Inkomsten (kosten) met betrekking tot de inperkingen of afwikkeling van plannen	-	-	91,8
Langlopende verplichtingen op 31 december	(387,0)	(406,4)	(400,3)

De in de resultatenrekening opgenomen kosten met betrekking tot personeelsbeloningen worden hierna weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Opgenomen pensioenkosten van het dienstjaar	(20,5)	(54,1)	(40,0)
Intrestkost	(15,4)	(16,7)	(21,1)
Pensioeninkomsten (kosten) van verstreken diensttijd	(0,0)	-	(0,1)
Actuariële winsten/(verliezen)	(20,6)	(1,5)	148,8
- gerapporteerd als financiële kost	3,4	(10,1)	(2,4)
- gerapporteerd als operationele kost	(24,0)	8,5	151,2
Netto kosten	(56,5)	(72,3)	87,7

In 2009 omvatten de opgenomen pensioenkosten van het dienstjaar de éénmalige kost van het vervroegde pensioenplan (CAO 2009-2010) geraamd op 19,4 miljoen EUR. In 2010 is een bedrag van 30,8 miljoen EUR voor de CAO 2011 opgenomen in de pensioenkosten. Een bedrag van 7,8 miljoen EUR mbt. de ontslagvergoedingen is inbegrepen in de service cost van 2011.

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Personeelskosten	(44,5)	(45,5)	111,2
Financiële kosten	(12,0)	(26,8)	(23,5)
Netto kosten	(56,5)	(72,3)	87,7

Intrestkosten en actuariële winsten of verliezen werden opgenomen onder "financiële kosten". Alle andere hierboven samengevatte kosten werden opgenomen in de winst- en verliesrekening onder "Personeelskosten".

bpost neemt alle actuariële winsten en verliezen op in de resultatenrekening en dit in overeenstemming met de bandbreedte-methode. Met ingang van boekjaar 2010, heeft bpost gekozen voor een nieuwe systematische methode die in een snellere opname van actuariële winsten en verliezen van voordelen van vergoedingen na uitdiensttreding resulteren: cumulatieve actuariële winsten of verliezen, meer dan 10% van het maximum van de langlopende verplichtingen en de reële waarde van de fondsbeleggingen, worden afgeschreven over twee jaar (of gemiddelde resterende diensttijd van de actieve bevolking, indien korter dan twee jaar). De cumulatieve niet-opgenomen actuariële verliezen aan het einde van 2009 worden afgeschreven over 2010 en 2011. In 2011 is het afschrijvingsbedrag verhoogd met alle nieuwe winsten of verliezen over 2010 en 2011, zoals vastgesteld op 31 december 2011, die niet hoger zijn (in absolute termen) dan 10% van de bruto verplichting. De kosten voor 2011, op deze manier berekend, bedragen 19,0 miljoen EUR (2010: 11,5 miljoen EUR).

Alle netto actuariële winsten of verliezen afgeschreven in de jaarlijkse pensioenlast worden erkend als operationele kosten. Er zijn geen vaste bijdrage plannen.

De voornaamste actuariële veronderstellingen op balansdatum zijn de volgende:

	2011	2010	2009
Inflatiepercentage (Lange Termijn)	2,0%	1,9%	1,9%
Toekomstige loonsverhogingen	3,0%	2,9%	2,9%
Sterftetabellen	MR/FR	MR/FR	MR/FR



De reële waarde van de fondsbeleggingen van de “Sociale Dienst van De Post” kunnen als volgt worden samen gevat:

IN MILJOEN EUR	2011 2010 2009		
Reële waarde van de fondsbeleggingen per 1 januari	-	-	0,8
Bijdragen door de werkgever	-	-	-
Betaalde bijdragen	-	-	(0,8)
Reële waarde van de fondsbeleggingen per 31 december	-	-	-

De disconteringsvoeten zijn bepaald op basis van het effectieve marktrendement op balansdatum. De gebruikte discontovoeten in 2011 variëren van 3,6% naar 5,3% (2009: 3,7% tot 5,1%).

VOORDEEL	Duur (jaren)	Discontovoet	
		31/12/2010	31/12/2011
Kinderbijlagen	7	4,20%	4,35%
Vervoer	10	4,85%	4,85%
Bank	13	5,10%	5,30%
Begraveniskosten	7	4,15%	4,35%
Beloningen	7	4,20%	4,35%
Gecompenseerde geaccumuleerde afwezigheden	4	3,70%	3,60%
Vergoeding voor werkongeval	12	4,85%	5,10%
Pensioensparen	7	4,15%	4,35%
Jubileumpremies	7	4,15%	4,35%

In november 2011 heeft de Belgische Overheid nieuwe maatregelen genomen met betrekking tot de aanpassing van de wettelijke pensioenleeftijd en de nieuwe voorwaarden van deeltijdse loopbaanonderbreking. De bedoeling van bpost is om al het mogelijke te doen om de impact op verworven rechten van vóór deze nieuwe maatregelen zo klein mogelijk te houden. Het kan echter niet worden uitgesloten dat de hierboven vermelde huidige plannen van bpost met betrekking tot vervroegd pensioen en deeltijds werken, zullen beïnvloed worden.

Op dit moment is het niet mogelijk om een schatting te maken van het potentiële financiële effect van deze nieuwe wet en haar toepassing ervan op de langlopende verplichtingen van bpost.

8.24. Op aandelen gebaseerde betalingen

In 2006 keurde de Raad Van Bestuur van bpost de creatie van het Employee Stock Option Plan (‘ESOP’) voor het management goed. Krachtens dit plan heeft bpost optierechten tot aankoop van bedrijfsaandelen aan sommige leden van het management verleend in 2006, 2007 en 2008. Zodra deze opties verleend zijn, wordt er één derde per jaar over een periode van drie jaar definitief toegewezen.

Per 31 december 2011 genieten 58 senior managers met inbegrip van de CEO en het directiecomité van dit optieplan. In 2011 werden er geen opties verleend doch werden er 2.240 opties uitgeoefend.

De reële waarde van de opties wordt ten laste genomen over de toewijzingsperiode. In overeenstemming met IFRS 2 werd het ‘Binomial Option Pricing Model’ gebruikt voor het bepalen van de reële waarde van de opties.

Als gevolg van het openstellen van het uitoefenvenster in 2011, houdt Alteris NV 2.589 aandelen van bpost, die beschouwd worden als ingekochte eigen aandelen binnen het eigen vermogen van bpost.

Op 31 december 2011 bedraagt de schuld met betrekking tot de op aandelen gebaseerde betalingen 4,6 miljoen EUR (2010: 7 miljoen EUR).

De winst in de resultatenrekening van 2011 bedroeg 1,3 miljoen EUR (2010: kost 1,0 miljoen EUR). Alle op aandelen gebaseerde personeelsvergoedingen worden geboekt volgens de cash-settled methode. De voorwaarden mbt het Employee Stock Option Plan werden niet gewijzigd in 2011.

Hierna wordt het totaal aantal uitstaande opties weergegeven:

AANTAL	2011	2010	2009
Uitstaande aandelenopties per 1 januari	3.679,0	3.688,0	4.452,0
Aandelenopties toegekend gedurende het boekjaar	-	-	-
Aandelenopties uitgeoefend gedurende het boekjaar	(2.240,0)	-	(589,0)
Aandelenopties opgegeven gedurende het boekjaar	(50,0)	-	-
Aandelenopties weg als gevolg van 'bad leavers'	-	(9,0)	(175,0)
Uitstaande aandelenopties per 31 december	1.389,0	3.679,0	3.688,0

	2011	2010	2009
Aantal personen op 1 januari	74,0	76,0	80,0
IN	-	-	-
UIT	(16,0)	(2,0)	(4,0)
Aantal personen op 31 december	58,0	74,0	76,0

De reële waarde van de toegewezen opties en de gebruikte veronderstellingen in het 'Binomial Option pricing model' worden hierna weergegeven:

OP 31 DECEMBER EUR	2011	2010	2009
Reële waarde van de toegekende aandelenopties	NA	NA	NA
Uitoefenprijs	5.414,0	5.062,0	2.907,0
Verwachte volatiliteit	39,6%	40,5%	39,4%
Verwachte looptijd (in jaren)	NA	NA	NA
Risicovrije interestvoet	0,6%	1,1%	1,7%

Alle bedragen zijn gebaseerd op het scenario waarbij er een dividenduitkering is van 100% van de winst van het boekjaar.

Alle aandelenopties hebben dezelfde uitoefenprijs per toewijzingsperiode. Er bestaan dus geen verschillen in uitoefenprijs binnen één toewijzingsperiode.

De 1.389 uitstaande opties per einde 2011 worden gedetailleerd als volgt:

JAAR VAN TOEKENNING	2011	2010	2009
Overblijvende opties per 31 december	1.062	327	-
Uitoefenprijs (in EUR)	2.848,0	2.593,0	1.464,0
Resterende looptijd (in jaren)	0,5 jaar	0,5 jaar	-

De volgende put- en calloptie overeenkomsten zijn van kracht:

- Alteris NV (dochteronderneming van bpost) en de begunstigen van het ESOP hebben een put en call optie overeenkomst waardoor Alteris NV (in de plaats van bpost) aandelen van bpost kan verkrijgen.



- PIE (“Post Invest Europe S.à.r.l.”) heeft een calloptie voor de aandelen die Alteris NV zou kunnen kopen van de begunstigden van het ESOP. De uitoefenprijs zal de intieel door Alteris NV aan de begunstigden betaalde prijs zijn.
- Alteris NV heeft ook een putoptie voor de aandelen die ze zou kunnen kopen van de begunstigden van het ESOP. De prijs is de laagste van, ofwel de door Alteris NV betaalde prijs ofwel de uitoefenprijs.
- bpost heeft nog steeds een calloptie ten opzichte van PIE voor het aankopen van de aandelen met betrekking tot de uitgeoefende opties tegen een prijs die overeenkomt met de uitoefenprijs.

Deze opties worden niet geherwaardeerd en hebben geen invloed op de resultatenrekening van bpost, omdat het bedrijf krachtens IAS 39 geen marktrisico op zijn eigen aandelen kan hebben.

8.25. Handelsschulden en overige schulden

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Handelsschulden	0,0	-	-
Overige schulden	13,0	14,3	14,2
Langlopende handelsschulden en overige schulden	13,0	14,3	14,2

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Handelsschulden	189,6	193,4	179,2
Schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten	326,2	332,6	350,3
Te betalen belastingen met uitzondering van belastingen op het resultaat	0,6	2,9	1,8
Overige schulden	170,1	183,7	261,3
Kortlopende handelsschulden en overige schulden	686,5	712,7	792,7

De nettoboekwaarden worden geacht een goede indicatie te zijn van de reële waarde. De samenstelling van de overige schulden die opgenomen zijn in de kortlopende handels – en overige schulden kan hieronder teruggevonden worden:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2011	2010	2009
Voorafbetalingen	9,1	8,6	8,3
Voorschotten van de overheid	0,0	0,0	84,3
Ontvangen waarborgen	5,0	5,7	5,0
Toe te rekenen kosten	47,9	52,8	52,6
Over te dragen opbrengsten	85,2	79,8	55,4
Ontvangen deposito's van derden	0,5	0,5	28,5
Overige schulden	22,4	36,3	27,4
Kortlopend – Overige schulden	170,1	183,7	261,3

Sinds 2010, aanvaardt bpost geen deposito's van derden meer en bouwt zij bestaande deposito's van derden af.

8.26. Voorzieningen

IN MILJOEN EUR	LOPENDE GESCHIL- LEN	MILIEU	BEZWARENDE CONTRACTEN	HER- STRUCTU- RERINGEN	OVERIGE	TOTAAL
Balans op 1 januari 2009	70,2	1,7	2,5	2,3	77,0	153,8
Aangelegde voorzieningen	32,4	0,3	1,2	2,9	0,4	37,2
Aangewende voorzieningen	(0,3)	0,0	(1,0)	(0,6)	(40,0)	(42,0)
Teruggenomen voorzieningen	(3,7)	-	(1,0)	(0,2)	(13,6)	(18,5)
Overige bewegingen	-	-	-	-	-	-
Vervreemding via verkoop van filialen	-	-	-	-	-	-
Balans op 31 december 2009	98,5	1,9	1,7	4,3	24,0	130,5
Saldo op het einde van het jaar (langlopend)	96,2	0,4	0,2	1,0	0,2	98,0
Saldo op het einde van het jaar (kortlopend)	2,3	1,5	1,5	3,3	23,8	32,5
	98,5	1,9	1,7	4,3	24,0	130,5

IN MILJOEN EUR	LOPENDE GESCHIL- LEN	MILIEU	BEZWARENDE CONTRACTEN	HER- STRUCTU- RERINGEN	OVERIGE	TOTAAL
Balans op 1 januari 2010	98,5	1,9	1,7	4,3	24,0	130,5
Aangelegde voorzieningen	9,5	0,0	2,9	0,0	1,9	14,3
Aangewende voorzieningen	(0,2)	(0,0)	(0,7)	(2,9)	(0,9)	(4,7)
Teruggenomen voorzieningen	(16,4)	(0,1)	(2,1)	(0,1)	(0,6)	(19,2)
Overige bewegingen	-	-	-	-	-	-
Vervreemding via verkoop van filialen	-	-	-	-	-	-
Balans op 31 december 2010	91,4	1,8	1,8	1,4	24,5	120,9
Saldo op het einde van het jaar (langlopend)	81,2	0,4	0,2	0,5	1,1	83,4
Saldo op het einde van het jaar (kortlopend)	10,2	1,4	1,6	0,9	23,4	37,5
	91,4	1,8	1,8	1,4	24,5	120,9

IN MILJOEN EUR	LOPENDE GESCHIL- LEN	MILIEU	BEZWARENDE CONTRACTEN	HER- STRUCTU- RERINGEN	OVERIGE	TOTAAL
Balans op 1 januari 2011	91,4	1,8	1,8	1,4	24,5	120,9
Aangelegde voorzieningen	305,7	8,4	1,0	0,1	0,3	315,4
Aangewende voorzieningen	(2,6)	(0,3)	(0,9)	(0,6)	(0,2)	(4,6)
Teruggenomen voorzieningen	(16,5)	0,0	(0,9)	(0,0)	(0,1)	(17,5)
Overige bewegingen	-	-	-	-	-	-
Vervreemding via verkoop van filialen	-	-	-	-	-	-
Balans op 31 december 2011	378,0	9,9	1,0	0,7	24,4	414,1
Saldo op het einde van het jaar (langlopend)	69,6	7,9	0,7	0,3	1,1	79,6
Saldo op het einde van het jaar (kortlopend)	308,4	2,0	0,3	0,4	23,4	334,5

De voorziening voor **lopende geschillen** vertegenwoordigt de beste raming van de waarschijnlijke verliezen die voortvloeien uit geschillen of waarschijnlijke geschillen tussen bpost en derden. De verwachte periode van de daarop betrekking hebbende kasuitstromen hangt af van de ontwikkelingen van de onderliggende geschillen. De bijkomende voorziening van 305,7 miljoen EUR bevat de voorziening als gevolg van de beslissing van de Europese Commissie (299 miljoen EUR).

De voorziening in verband met **milieukwesties** dekt onder meer grondsanereringen. De beweging van het jaar heeft betrekking op één specifieke site.

De voorziening voor **nadelige contracten** heeft betrekking op de beste schatting van de sluitingskosten van retailkantoren.

De voorzieningen voor **herstructureringen** dekken voornamelijk de herstructureringskosten van Taxipost (0,4 miljoen EUR).



8.27. Niet in de balans opgenomen verplichtingen en onvoorziene activa

Bij arrest van 10 februari 2009 verklaarde het Gerecht de beslissing van de Europese Commissie van 23 juli 2003 op procedurele gronden nietig. In de beslissing van 2003 had de Europese Commissie een kapitaalsverhoging van bpost van 297,5 miljoen EUR, alsook een aantal andere overheidsmaatregelen ten gunste van bpost, goedgekeurd. Op 22 april 2009 ging de Belgische Staat in beroep tegen dit arrest voor het Hof van Justitie. Het Hof van Justitie verwierp dit beroep bij arrest van 22 september 2011. Als gevolg van het arrest van 10 februari 2009 stelde de Commissie op 13 juli 2009 een formeel onderzoek in naar mogelijke staatssteun bij de kapitaalsverhoging van 2003 en naar andere maatregelen die tussen 1992 en 2002 werden genomen en waarop de nietigverklarde beslissing van de Commissie van 23 juli 2003 betrekking had. De Commissie verruimde ook het voorwerp van het onderzoek door het uit te breiden naar staatssteun voor openbare diensten en sommige andere overheidsmaatregelen over de periode 1992-2010.

Op 25 januari 2012 bevond de Commissie 416,5 miljoen EUR aan steun (exclusief interest) onverenigbaar met de interne markt. De Belgische Staat heeft die steun teruggevorderd met terugbetalingsinterest en de Commissie heeft de berekening van deze bedragen goedgekeurd (de impact op de belastingen inbegrepen).

bpost overweegt op dit ogenblik om al dan niet in beroep te gaan tegen deze beslissing van de Commissie (een dergelijk beroep zou de beslissing niet opschorten).

De Vennootschap is van mening, op basis van de informatie gekend op dit moment, dat het lopend staatssteunonderzoek van de Europese Commissie met betrekking tot de 2011-2015 DAEB compensatieregelingen geen aanleiding moet geven tot een voorziening in de rekeningen van 2011 voor een eventuele vaststelling van overcompensatie voor diensten van algemeen economisch belang in 2011. De Vennootschap heeft geloofwaardige argumenten, op basis van de beslissing van de Commissie van 25 januari 2012, het 2011 DAEB pakket en de recente beslissingen inzake La Poste (Frankrijk) en Post office Limited (VK), ter verdediging van de 2011 compensatie, alsook van de herziene 5de Beheersovereenkomst.

Het moet evenwel worden genoteerd dat de Belgische autoriteiten nog in de informele onderzoeksfase zijn met de Commissie. Noch de 2011 compensatie, noch het ontwerp 5de beheersovereenkomst, werden formeel aangemeld en de Commissie heeft ook nog geen formele onderzoeksprocedure geopend. De uitkomst is in de huidige fase inherent onzeker en er kan niet worden uitgesloten dat de Commissie toch zou beslissen dat bpost staatssteun heeft gekregen die onverenigbaar is met de interne markt, en de Belgische regering zou opleggen om die steun van bpost terug te vorderen met de toepasselijke terugbetalingsinterest. In elk geval kan het bedrag van de verbintenis, als die al mocht ontstaan, niet met voldoende betrouwbaarheid worden vastgesteld.

Op dit ogenblik is bpost verwickeld in de volgende lopende onderzoeken en klachten in verband met concurrentiegeschillen:

- een onderzoek door de Belgische Mededingingsautoriteit in verband met een klacht ingediend door Publimail NV, Link2Biz International NV and G3 Worldwide Belgium NV;
- een schadeclaim voor een gevorderd (provisioneel) bedrag van ongeveer 18,5 miljoen EUR (exclusief moratoire interest) in het kader van een rechtsvordering ingeleid door Publimail NV voor de Rechtbank van Koophandel te Brussel; en
- een schadeclaim voor een gevorderd bedrag van ongeveer 28 miljoen EUR (exclusief moratoire interest) in het kader van een rechtsvordering ingeleid door Link2Biz International NV op 3 augustus 2010 voor de Rechtbank van Koophandel te Brussel.

Bovendien besliste het Belgisch instituut voor postdiensten en telecommunicatie ("BIPT") op 20 juli 2011 dat de prijsbeleid van de Vennootschap in 2010 inging tegen de Belgische postwetgeving. Het BIPT legde een boete op van 2,3 miljoen EUR. bpost betwist de bevindingen van het BIPT en is in beroep gegaan tegen de beslissing. Het beroep hangt voor het Hof van Beroep te Brussel.

Alle vorderingen en aantijgingen worden door bpost betwist.

8.28. Rechten en verplichtingen

Ontvangen garanties

Per 31 december 2011 bedroeg de totale som van de bankgaranties die door klanten van bpost bij banken werden gedeponneerd 39,0 miljoen EUR (2010: 41,3 miljoen EUR). Deze garanties kunnen worden opgevraagd en uitbetaald indien de klant niet betaalt of failliet gaat. Daardoor bieden ze bpost financiële zekerheid tijdens de periode dat ze een contract heeft met de klant.

Goederen voor wederverkoop in consignatie

Per 31 december 2011 bedroeg de verkoopwaarde van de goederen (loterijbiljetten enz.) door partners in consignatie gegeven om ze via het postnetwerk te verkopen 6,8 miljoen EUR.

Verstreckte garanties

bpost treedt op als borgsteller (1,7 miljoen EUR garantie) in het kader van de DoMyMove samenwerkingsovereenkomst tussen bpost, Belgacom en Electrabel.

bpost heeft een overeenkomst met Dexia, ING en KBC waarin deze laatste zich engageren om aan bpost garanties te verlenen ten belope van 37,5 miljoen EUR, op eenvoudig verzoek.

Staatsfondsen

bpost betaalt en vereffent de financiële transacties van overheidsinstellingen (belastingen, btw enz.) voor rekening van de overheid. Deze transacties worden voorgesteld buiten balans.

8.29. Transacties met verbonden partijen

A. Geconsolideerde bedrijven

Een lijst van dochterondernemingen en ondernemingen geconsolideerd volgens de vermogensmutatiemethode wordt, samen met een korte beschrijving van hun zakelijke activiteiten, beschreven in toelichting 8.30.

B. Relaties met de aandeelhouders

De rechtstreekse aandeelhouders van bpost zijn de Belgische overheid (24,14%), de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij nv (25,87%), die zelf ook wordt gehouden door de Belgische overheid, Post Invest Europe Sarl (49,34%), waarvan 100% onrechtstreeks wordt gehouden door CVC Funds, en 108 aandelen (0,03%) in eigendom van huidige en voormalige personeelsleden van bpost via het ESOP plan (waarvan 18 aandelen in het bezit van bpost zijn). Alteris NV, een 100% dochter van bpost nv, is houder van de resterende aandelen (0,63%).

De Belgische Overheid

a) Beheerscontract

bpost biedt openbare diensten (diensten van algemeen economisch belang) aan de Belgische Staat. Het Beheerscontract, afgesloten tussen bpost en de Belgische Staat, van kracht sinds 24 september 2005, bepaalt de regels en voorwaarden voor het uitvoeren van de taken die bpost op zich neemt in het kader van zijn activiteiten van openbaar belang en de financiële tussenkomst van de Belgische Staat.

Het beheerscontract is voor vijf jaar geldig vanaf de datum van inwerkingtreding en verstreek op 23 september 2010. Overeenkomstig artikel 5, §3, alinea 2 van de wet van 21 maart 1991 in verband met de hervorming van bepaalde autonome overheidsbedrijven werd het beheerscontract automatisch verlengd, in afwachting van de inwerkingtreding van een nieuw beheerscontract. Deze verlenging werd gepubliceerd in



het Belgisch Staatsblad van 23 september 2010 en zal geldig blijven totdat de Europese Commissie het 5de Beheerscontract heeft goedgekeurd.

In het Beheerscontract worden de volgende activiteiten van openbaar belang gedefinieerd:

- Postdiensten
 - ophaling, sortering, transport en uitreiking van binnenlandse en internationale post;
 - uitreiking van kranten, gedrukte tijdschriften en geadresseerd en ongeadresseerd verkiezingsdrukwerk;
- Financiële diensten
 - kwijtschriften innen voor rekening van derden;
 - geldstortingen op postrekeningen, uitvoeren van betalingen per cheque en overschrijvingen op die rekeningen, ontvangen van stortingen en uitvoeren van betalingen namens bpost of andere financiële instellingen;
 - uitgeven van postwissels, betalen aan huis van rust- en overlevingspensioenen en tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
 - uitbetalen van presentiegelden bij verkiezingen, drukken en verkopen van vergunningszegels voor rekening van de Gemengde Administratieve Belgisch-Luxemburgse Commissie, het boeken van gelden en titels voor verkeersboetes, en de uitreiking en de uitbetaling van titels voor de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie;
 - drukken, verkopen, terugbetalen, vervangen en inruilen van visverloven;
 - garanderen van de opening van een rekening zonder kasfaciliteit met een minimale dienstverlening.
- Overige diensten:
 - De sociale rol van de postbode
 - Correcte informatie aan het publiek op verzoek van de bevoegde overheid
 - Het afdrukken en uitreiken van elektronische post
 - Diensten m.b.t. het certifiëren van berichten
 - De diensten die worden uitgevoerd voor staatsrekenplichtigen en het opstellen van de dagtoestand inzake thesaurie
 - De verkoop van fiscale- en boetezegels
 - Medewerking van bpost aan de uitreiking van stempakketten en stembiljetten
 - Medewerking van bpost bij het afdrukken en uitreiken van officiële formulieren en werkaanbiedingen
 - Het verstrekken door bpost van middelen voor het organiseren van toegangsexamens voor het openbaar ambt
 - Het aanbieden in de postkantoren van een passende infrastructuur die met behulp van het internet ervoor zorgt dat de relaties tussen burgers en de overheid vlotter verlopen

Het Beheerscontract bepaalt de principes voor de facturering aan de Belgische overheid. De tegemoetkoming door de Belgische overheid dekt het verschil tussen de werkelijke kostprijs voor bpost en de prijs die wordt gefactureerd aan de gebruiker van de dienst.

b) Schatkistfunctie

bpost beheert de rekeningen van de Belgische Staat en een aantal institutionele entiteiten. Deze entiteiten maken deel uit van de openbare sector

Het contract van 20 december 2005 stipuleert de bepalingen die van toepassing zijn tussen bpost en de FOD Financiën m.b.t. de bewegingen van fondsen tussen beide instellingen, samen met de provisies van sommige door bpost beheerde fondsen aan de Schatkist.

Krachtens deze overeenkomst worden twee types fondsen, eigendom van openbare instellingen, beheerd door bpost, nl.:

1. *Staatsfondsen*. bpost betaalt en vereffent de financiële transacties van federale ministeries (belastingen, btw enz.) namens de Staat. bpost boekt deze bedragen buiten balans.
2. *Fondsen van het KB van 15 juli 1997*. Dit zijn de liquide middelen van parastatale instellingen (RSZ, kinderbijslagfonds enz.) die bij bpost zijn gedeponereerd en die buiten balans worden geboekt.

C. Relaties met BPO

BPO is een dochter van bpost en BNP Paribas Fortis, die zaken doet als een kredietinstelling. Haar bank- en verzekeringsproducten worden aangeboden via het netwerk van postkantoren.

Raamovereenkomst

Op 28 februari 1995 sloten De Post-La Poste (nu bpost) en de Generale Bank (nu BNP Paribas Fortis) een raamovereenkomst af voor het opzetten van een partnerschap voor de distributie van bankproducten. De bepalingen van die raamovereenkomst werden meermaals opnieuw onderhandeld. BPO betaalt bpost een commissie die is vastgelegd conform de marktvoorwaarden voor de distributie van bank- en verzekeringsproducten en de resultaten van bepaalde backoffice-activiteiten. De commissie bedroeg 103,5 miljoen EUR voor 2011 (2010: 101 miljoen EUR).

Werkkapitaal

BPO heeft 9 miljoen EUR ter beschikking van bpost gesteld zonder enige garantie of intrestbetaling door bpost. Deze som zal tijdens de volledige duur van de raamovereenkomst voor bpost beschikbaar blijven. Ze is bedoeld om het werkkapitaal te vormen dat bpost in staat stelt om zaken te doen in naam van BPO.

Verzekeringscontract

Tussen bpost, BPO, AG Insurance (vroeger Fortis Insurance), Agallis en Fortis Bank werd een contract voor de distributie van verzekeringen afgesloten. Dat akkoord werd in 2010 geamendeerd met ingang van 1 januari 2010, waarbij het werd aangepast aan de bedrijfsreorganisatie van de groep Fortis (AG Insurance staat nu los van Fortis Bank), met een nieuw systeem voor commissies en een verlenging van de exclusiviteitsclausule.

De partijen kwamen overeen om AG Insurance-verzekeringsproducten aan te bieden en te verkopen via BPO door gebruik te maken van het distributienetwerk van bpost. Tot en met het boekjaar 2014 voorziet het contract immers in een toelatingsvergoeding, een commissie op alle door bpost verkochte verzekeringsproducten en bijkomende commissies als de vastgelegde verkoopcijfers worden behaald.

8.30. Overzicht van dochterondernemingen

Hieronder volgt een korte beschrijving van de zakelijke activiteiten van de voornaamste dochterbedrijven:

- Euro-Sprinters biedt 7 dagen op 7, de klok rond, flexibele distributieoplossingen en gerelateerde diensten voor goederen tot 24 ton.
- Deltamedia verdeelt kranten in België.
- eXbo helpt klanten om de doeltreffendheid van hun documentenstromen te vergroten, of het nu gaat om binnenkomende, interne of uitgaande documenten. eXbo biedt postkamerbeheer aan, digitale post, printing-on-demand, drukwerk, archivering en scanning.
- Speos Belgium biedt een 'multi-channel' platform aan voor het uitbesteden van transactionele documenten, zoals facturen, bankuittreksels en loonstaten. Diensten zoals het opmaken van documenten, het afdrukken (zwart en wit of kleur), het onder omslag steken, het elektronische verzenden (email, Certipost, zoomit, webdiensten) en het archiveren. Speos biedt eveneens oplossingen met betrekking tot backup en piekverwerking voor bedrijven met een eigen print shop. Daarnaast biedt Speos specifieke 'end-to-end' oplossingen aan (bv. Europese nummerplaten,...).



jaarverslag 2011

- Certipost biedt oplossingen aan met betrekking tot het beheer van documentenstromen en digitale identiteiten. Deze oplossingen laten organisaties toe hun bedrijfsprocessen te automatiseren, kosten te verlagen en efficiënter te werken. Elke dag levert Certipost duizenden facturen, loonbrieven en andere zakelijke documenten af aan de juiste persoon of organisatie. Daarnaast heeft Certipost een jarenlange ervaring in het beheer van de elektronische identiteit door het aanbieden van consultancy, oplossingen voor elektronische handtekeningen en door het verstrekken van tokens met digitale identiteiten. Certipost levert ook de digitale certificaten voor de Belgische elektronische identiteitskaart (eID). Het bedrijf is gevestigd in Aalst, en heeft een vertegenwoordiging in Nederland.
- Mail Services Incorporated (MSI) is een in de Verenigde Staten gevestigd post- en pakketdiensten bedrijf met 3 distributie centra gesitueerd in Noord-Amerika. Een in Virginia dicht bij Washington DC, één in Chicago en één in Toronto (Canada). MSI's voornaamste klanten bestaan uit e-commerce bedrijven en bedrijven die pakketten, grote hoeveelheden post, postkaarten of publicaties naar particulieren versturen die buiten de Verenigde Staten wonen. MSI heeft eveneens een beperkte hoeveelheid nationale post (ie binnen de VS).
- Citipost Asia, nu omgedoopt tot bpost Asia, heeft zijn hoofdkantoor in Hong Kong en heeft een dochteronderneming in Singapore. Het bedrijf biedt een volledig gamma van logistieke oplossingen met betrekking tot post, express, vracht, warehousing, fulfillment, pick/pack, data management en project management. De huidige klanten zijn onder andere prominente namen uit de sector van bank en verzekeringen, vermogensbeheer, uitgeverijen en drukkerijen.

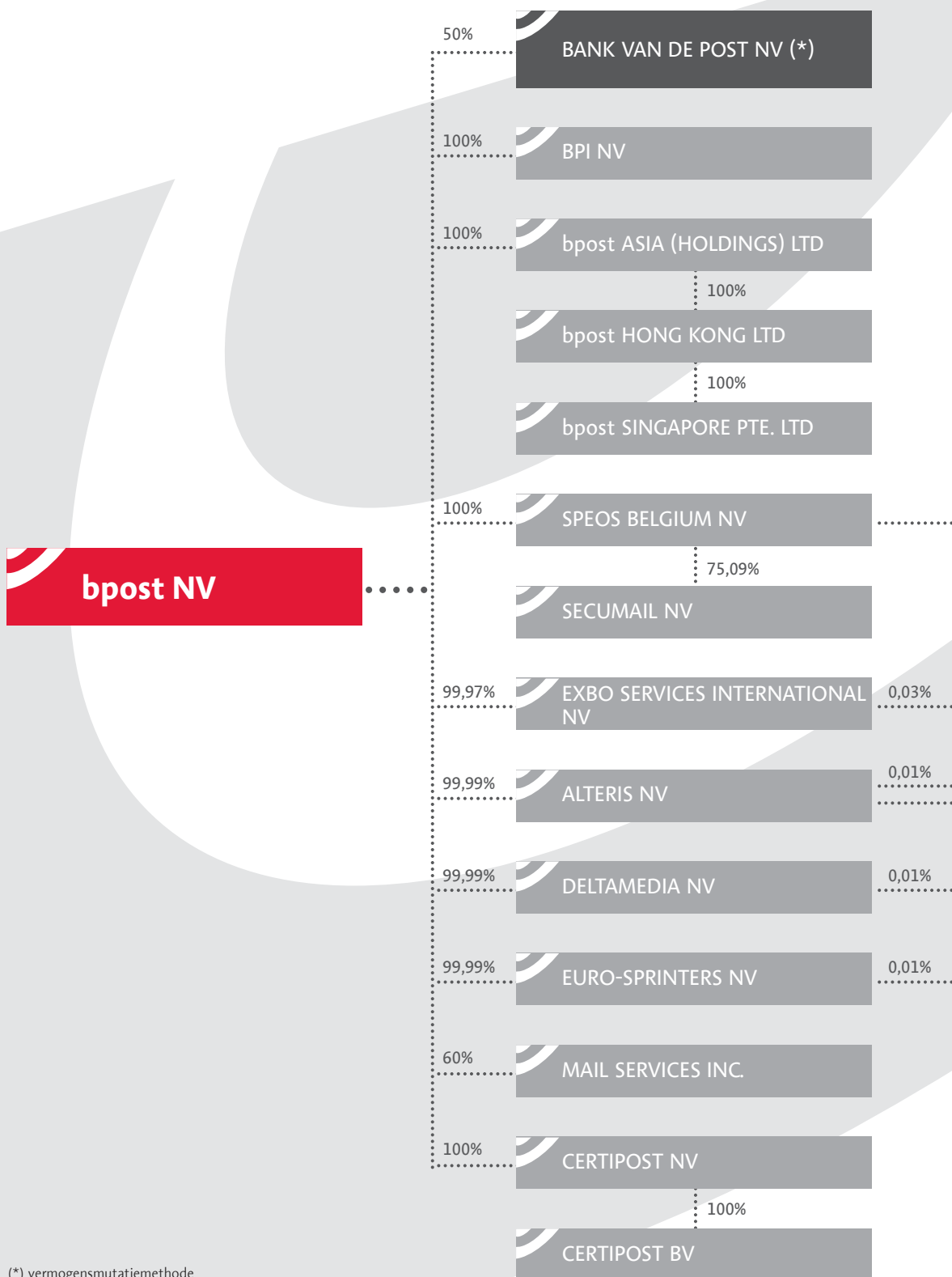
Naam	Aandeel van stemrechten in %		Land van oprichting	BTW nr.
	2011	2010		
Bank van de Post NV	50%	50%	België	BE456.038.471

Naam	Aandeel van stemrechten in %		Land van oprichting	BTW nr.
	2011	2010		
Alteris NV (voorheen Laterio NV)	100%	100%	België	BE474.218.449
BPI NV	100%	100%	België	BE889.142.877
Certipost NV	100%	100%	België	BE475.396.406
Corpco NV (**)		100%	België	N/A
Deltamedia NV	100%	100%	België	BE424.368.565
Euro-Sprinters NV	100%	100%	België	BE447.703.597
eXbo Services International NV	100%	100%	België	BE472.598.153
Mail Services Inc. (*)	60%	60%	USA	
Speos Belgium NV	100%	100%	België	BE427.627.864
Veocube NV (voorheen Speos Invest NV **)		100%	België	BE463.888.444
Certipost BV	100%	100%	Nederland	N/A
Courier Network System NV (***)		100%	België	BE449.540.758
Express Road NV (***)		100%	België	BE432.808.258
Secumail NV (*)	75%	75%	België	BE462.012.780
bpost Asia (Holdings) LTD	100%		UK	
bpost Hong Kong LTD	100%		Hong Kong	
bpost Singapore Pte. LTD	100%		Singapore	

* De in de balans getoonde minderheidsbelangen van 0,9 miljoen EUR hebben betrekking op deze dochterondernemingen.

** Corpco NV en Veocube NV fuseerde met bpost NV per januari 2011

*** Courier Network System NV en Express Road NV fuseerde met Euro-Sprinters NV per januari 2011



8.31. Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum

De financiële impact van de beslissing in januari 2012 van de Europese Commissie buiten beschouwing gelaten (reeds eerder vermeld en opgenomen in de cijfers 2011), zijn er geen belangrijke gebeurtenissen, met invloed op de financiële positie, waargenomen na balansdatum.



verslag van het College van Commissarissen -Bedrijfsrevisoren

aan de Algemene Vergadering der aandeelhouders van de vennootschap bpost nv van publiek recht over de geconsolideerde jaarrekening over het boekjaar afgesloten op 31 december 2011

Overeenkomstig de wettelijke bepalingen, brengen wij u verslag uit in het kader van ons mandaat van College van Commissarissen - Bedrijfsrevisoren. Dit verslag omvat ons oordeel over de geconsolideerde jaarrekening evenals de vereiste bijkomende vermeldingen en inlichtingen.

Verklaring zonder voorbehoud over de geconsolideerde jaarrekening, met een toelichtende paragraaf

Wij hebben de controle uitgevoerd van de geconsolideerde jaarrekening van bpost NV van publiek recht en haar dochterondernemingen (samen «de Groep») over het boekjaar afgesloten op 31 december 2011, opgesteld overeenkomstig de International Financial Reporting Standards zoals goedgekeurd voor toepassing in de Europese Unie, en met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften. Deze geconsolideerde jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde balans afgesloten op 31 december 2011, de geconsolideerde resultatenrekening, het geconsolideerde kasstroomoverzicht en het geconsolideerde mutatieoverzicht van het eigen vermogen voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2011, alsook het overzicht van de belangrijkste waarderingsregels en andere toelichtingen. Het geconsolideerde balanstotaal bedraagt € 2.402,9 miljoen en het geconsolideerde verlies van het boekjaar, aandeel van de Groep, bedraagt € 57,4 miljoen.

Verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan voor het opstellen en de getrouwe weergave van de geconsolideerde jaarrekening

Het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening valt onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Deze verantwoordelijkheid omvat: het opzetten, implementeren en in stand houden van een interne controle met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de geconsolideerde jaarrekening die geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of het maken van fouten bevat; het kiezen en toepassen van geschikte waarderingsregels, en het maken van boekhoudkundige schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Verantwoordelijkheid van het College van Commissarissen – Bedrijfsrevisoren

Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel over deze geconsolideerde jaarrekening tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle uitgevoerd overeenkomstig de wettelijke bepalingen, en volgens de in België geldende controlenormen, zoals uitgevaardigd door het Instituut van de Bedrijfsrevisoren, en volgens de internationale controlenormen («International Standards on Auditing, ISA»). Deze controlenormen vereisen dat onze controle zo wordt georganiseerd en uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de geconsolideerde jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Overeenkomstig deze controlenormen hebben wij controlewerkzaamheden uitgevoerd ter verkrijging van controle-informatie over de in de geconsolideerde jaarrekening opgenomen bedragen en toelichtingen. De keuze van deze controlewerkzaamheden hangt af van onze beoordeling alsook van onze inschatting van het risico dat de geconsolideerde jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fraude of het maken van fouten. Bij het maken van onze risico-inschatting houden wij rekening met de bestaande interne controle van de Groep met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de geconsolideerde jaarrekening ten einde in de gegeven omstandigheden de gepaste werkzaamheden te bepalen, maar niet om een oordeel te geven over de effectiviteit van de interne controle van de Groep. Wij hebben tevens de gegrondheid van de waarderingsregels en van de consolidatiegrondslagen, de redelijkheid van de betekenisvolle boekhoudkundige schattingen gemaakt door de Groep, alsook de voorstelling van de geconsolideerde jaarrekening als geheel, beoordeeld. Ten slotte hebben wij van het bestuursorgaan en van de verantwoordelijken van de Groep de voor onze controlewerkzaamheden vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen. Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie een redelijke basis vormt voor het uitbrengen van ons oordeel.

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en de financiële toestand van de Groep per 31 december 2011, en van zijn resultaat en kasstromen voor het boekjaar afgesloten op die datum, in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals goedgekeurd voor toepassing in de Europese Unie, en met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften.

Zonder afbreuk te doen aan ons oordeel vestigen wij de aandacht op toelichting 8.27 bij de geconsolideerde jaarrekening waarin de door de Europese Commissie genomen beslissing van 25 januari 2012 betreffende ontvangen staatsteun over de periode 1992-2010 wordt toegelicht. De Europese Commissie heeft tot op heden geen formeel onderzoek geopend voor de periode na 2010. Daarom heeft bpost geen voorziening voor risico's en kosten in de 2011 geconsolideerde jaarrekening opgenomen, gegeven het feit dat de uiteindelijke afloop van een zulk mogelijk formeel onderzoek door de Europese Commissie momenteel onzeker is en dat het eventueel verschuldigde bedrag niet op voldoende betrouwbare wijze kan worden bepaald.

Bijkomende vermeldingen

Het opstellen en de inhoud van het geconsolideerd jaarverslag vallen onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

Het is onze verantwoordelijkheid om in ons verslag de volgende bijkomende vermeldingen op te nemen die niet van aard zijn om de draagwijdte van onze verklaring over de geconsolideerde jaarrekening te wijzigen:

- Het geconsolideerd jaarverslag behandelt de door de wet vereiste inlichtingen en stemt overeen met de geconsolideerde jaarrekening. Wij kunnen ons echter niet uitspreken over de beschrijving van de voornaamste risico's en onzekerheden waarmee de gezamenlijke in de consolidatie opgenomen ondernemingen worden geconfronteerd, alsook van hun positie, hun voorzienbare evolutie of de aanmerkelijke invloed van bepaalde feiten op hun toekomstige ontwikkeling. Wij kunnen evenwel bevestigen dat de verstrekte gegevens geen onmiskenbare inconsistenties vertonen met de informatie waarover wij beschikken in het kader van ons mandaat.

Brussel, 5 juni 2012

Het College van Commissarissen - Bedrijfsrevisoren

Ernst & Young Bedrijfsrevisoren BCVBA
vertegenwoordigd door

PVMD Bedrijfsrevisoren BCVBA
vertegenwoordigd door



Eric Golenvaux
Vennoot



Lieven Delva
Vennoot



GRI tabel: identificatie

van gerapporteerde parameters

**Rapporte-
ringsstatus**
Bladzijden/Toelichting

1. Strategie en Analyse

1.1	Verklaring van de CEO	Volledig	Boodschap aan onze stakeholders – p.2
1.2	Belangrijkste impact, risico's en opportuniteiten	Volledig	Financieel verslag – p.57 Ons ecologisch engagement – p.41

2. Profiel van de organisatie

2.1	Naam van de organisatie	Volledig	Financieel verslag – p.57
2.2	Voornaamste producten en/of diensten	Volledig	Financieel verslag – p.57 Producten en oplossingen – p.16
2.3	Operationele structuur	Volledig	Financieel verslag – p.57 Producten en oplossingen – p.16
2.4	Maatschappelijke zetel	Volledig	Financieel verslag – p.57
2.5	Land waar de organisatie is gevestigd	Volledig	Financieel verslag – p.57
2.6	Aard van het kapitaal en rechtsvorm	Volledig	Financieel verslag – p.57
2.7	Markten	Volledig	Financieel verslag – p.57 Producten en oplossingen – p.16
2.8	Bedrijfsomvang	Volledig	Financieel verslag – p.57
2.9	Significante wijzigingen van de omvang, de structuur van de organisatie of van het eigendom ervan tijdens de rapporteringsperiode	Volledig	N/A geen belangrijke wijzigingen in 2011
2.10	Onderscheidingen	Volledig	Ons ecologisch engagement – p.41

3. Verslagsparameters

3.1	Beschouwde periode	Volledig	Jaarverslag 2011 – 1/1/2011 tot 31/12/2011
3.2	Datum van het laatste gepubliceerde verslag	Volledig	20 april 2011 (jaarverslag 2010)
3.3	Beschouwde cyclus	Volledig	Jaarlijks
3.4	Contactpersoon	Volledig	p.132
3.5	Proces m.b.t. de bepaling van de inhoud van het verslag	Gedeeltelijk	De maatschappelijke verantwoordelijkheid van bpost – p.32 Vandaag identificeert bpost de materialiteit op basis van de impact van zijn activiteiten op het milieu, zijn medewerkers en de maatschappij. De materialiteit wordt gevalideerd door het MVO Coördinatiecomité. bpost heeft geen dialoogproces met zijn stakeholders wat betreft MVO.
3.6	Afbakening van het verslag	Volledig	Over dit verslag – p.1
3.7	Beperkingen van het toepassingsgebied of de afbakening van het verslag	Volledig	Over dit verslag – p.1
3.8	Principes voor de communicatie van de gegevens rond de samenwerkingsverbanden en de dochterbedrijven	Volledig	Financieel verslag – p.57
3.9	Technieken en berekeningsgrondslagen voor gegevensmetingen	Volledig	Kwantitatieve indicatoren van MVO – p.44
3.10	Uitleg van elke herformulering van informatie	Volledig	N/A geen wijzigingen in de gepresenteerde informatie
3.11	Significante wijzigingen aan het toepassingsgebied, de perimeter of de meetmethodes die in het rapport worden gebruikt	Volledig	Kwantitatieve indicatoren van MVO – p.44

3.12	GRI Index	Volledig	p.127
3.13	Validatie van het rapport door externe personen	Volledig	Financieel verslag – p. 125 – (validatie voor de financiële informatie)

4. Bestuur, verplichtingen en dialoog

4.1	Bestuurstructuur	Volledig	Corporate governance – p.47
4.2	Aanduiden of de voorzitter van de Raad van Bestuur (of gelijkgesteld) ook een uitvoerend bestuurder is	Volledig	Corporate governance – p.47 Statuten - www.bpost.be
4.3	Onafhankelijk en/of niet-uitvoerende bestuurders	Volledig	Corporate governance – p.47
4.4	Mechanismen die de aandeelhouders en de medewerkers de gelegenheid geven om aanbevelingen te doen aan de Raad van Bestuur	Volledig	Corporate governance – p.47 De medewerkers: onze grootste troef - p.36 De betrekkingen met onze stakeholders - p.34
4.5	Link tussen de vergoedingen van de leden van de Raad van Bestuur (of gelijkgesteld), de hogere kaderleden en de leidinggevende kaderleden, en de prestaties van de organisatie	Volledig	Corporate governance – p.47
4.6	Proces ingevoerd om belangenconflicten te vermijden	Volledig	Corporate governance – p.47
4.7	Proces voor het bepalen van de kwalificaties en expertise van de leden van de Raad van Bestuur	Volledig	Corporate governance – p.47
4.8	Missies of waarden, gedragscodes	Volledig	Onze Missie – p.1 De medewerkers : onze grootste troef – p.36
4.9	Procedures om toezicht te houden op de manier waarop de organisatie haar prestaties identificeert en beheert	Volledig	Corporate governance – p.47
4.10	Processen voor de evaluatie van de prestaties van de Raad van Bestuur	Volledig	Corporate governance – p.47
4.11	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe	Volledig	De maatschappelijke verantwoordelijkheid van bpost – p.32
4.12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft of waarvoor ze haar goedkeuring heeft verleend	Volledig	Een multikanalenetwerk – p.22 Ons ecologisch engagement – p.41
4.13	Lidmaatschap van verenigingen of van belangenorganisaties	Volledig	Maatschappelijk engagement – p.39
4.14	Lijst van stakeholders	Volledig	De maatschappelijke verantwoordelijkheid van bpost – p.32
4.15	Basis voor identificatie en selectie van de stakeholders	Volledig	De maatschappelijke verantwoordelijkheid van bpost – p.32
4.16	Hoe de dialoog met de stakeholders aanpakken	Volledig	De maatschappelijke verantwoordelijkheid van bpost – p.32
4.17	Voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar voren zijn gekomen in dialoog met de stakeholders	Volledig	Klantentevredenheid : dé prioriteit – p.26

Prestatie-indicatoren

Economische prestatie-indicatoren

EC	Informatie over managementaanpak	Volledig	Financieel verslag - p.57
EC1	Directe economische waarde	Volledig	Financieel verslag – p.57 Nota : bpost heeft geen wettelijke verplichting om de norm IAS 14 te voldoen
EC4	Subsidies en financiële steun van de overheid	Volledig	4 ^{de} Beheerscontract – Koninklijk Besluit van 13/12/2005 (Belgisch Staatsblad van 20/12/2005) – www.bpost.be

**Milieuprestatie-indicatoren**

EN	Informatie over managementaanpak	Volledig	Ons ecologisch engagement - p.41
EN1	Verbruikte materialen naar gewicht of volume	Gedeeltelijk	Kwantitatieve indicatoren van MVO – p.44
EN3	Direct energieverbruik	Volledig	Kwantitatieve indicatoren van MVO – p.44
EN4	Indirect energieverbruik	Volledig	Kwantitatieve indicatoren van MVO – p.44
EN5	Energie die bespaard wordt door energie-efficiëntie	Volledig	Ons ecologisch engagement – p.41
EN7	Initiatieven om het indirecte energieverbruik te verlagen	Volledig	Ons ecologisch engagement – p.41
EN16	Totale uitstoot van broeikasgassen	Volledig	Ons ecologisch engagement – p.41
EN18	Initiatieven om CO2-uitstoot te verlagen	Volledig	Ons ecologisch engagement – p.41
EN22	Totaalgewicht afval naar type en verwerkingsmethode	Volledig	Kwantitatieve indicatoren van MVO – p.44
EN26	Initiatieven om de milieu-impact van de producten en diensten te verlagen	Volledig	Ons ecologisch engagement – p.41

Sociale prestatie-indicatoren

LA	Informatie over managementaanpak	Volledig	De medewerkers : onze grootste troef - p.36
LA1	Totaal personeelsbestand per type werk, arbeidsovereenkomst en regio	Volledig	Kwantitatieve indicatoren van MVO – p.44
LA2	Personeelsverloop	Volledig	Kwantitatieve indicatoren van MVO – p.44
LA4	Percentage medewerkers dat onder een cao valt	Volledig	De medewerkers : onze grootste troef – p.36
LA5	Minimale opzeggingstermijn in verband met een wijziging van de organisatie	Volledig	De medewerkers : onze grootste troef – p.36 Het syndicaal statuut bepaalt de onderhandelings- en overlegprincipes. Reorganisatiedossiers moeten binnen de 10 werkdagen voor het overleg naar de vakbonden doorgestuurd worden
LA7	Percentage arbeidsongevallen, beroepsziektes, absentisme, aantal verloren arbeidsdagen en totaal aantal arbeidsongevallen met dodelijke afloop, per regio	Volledig	Kwantitatieve indicatoren van MVO – p.44
LA10	Aantal uren opleiding per jaar, per medewerker en per beroepscategorie	Gedeeltelijk	Kwantitatieve indicatoren van MVO – p.44
LA11	Programma's voor het ontwikkelen van competenties en voor levenslang leren	Volledig	De medewerkers : onze grootste troef – p.36
LA13	Samenstelling van de bestuursorganen en onderverdeling van de medewerkers naar geslacht, leeftijdscategorie, het behoren tot een minderheid en andere diversiteitsindicatoren	Gedeeltelijk	Kwantitatieve indicatoren van MVO – p.44 De medewerkers : onze grootste troef – p.36

Prestatie-indicatoren met betrekking tot mensenrechten

HR	Informatie over managementaanpak	Volledig	Ons ecologisch engagement - p.41
HR6	Kinderarbeid	Volledig	Ons ecologisch engagement – p.41 Optreden aan de bron, bij onze leveranciers
HR7	Gedwongen of verplichte arbeid	Volledig	Ons ecologisch engagement – p.41 Optreden aan de bron, bij onze leveranciers

Maatschappelijke prestatie-indicatoren

SO	Informatie over managementaanpak	Volledig	Maatschappelijk engagement - p.39
SO1	Programma en methode voor de evaluatie en het beheer van de impact van de activiteiten op de gemeenschappen	Volledig	Maatschappelijk engagement – p.39 Nota : bpost heeft geen evaluatieproces ontwikkeld

Prestatie-indicatoren met betrekking tot productverantwoordelijkheid

PR	Informatie over managementaanpak	Volledig	Klantentevredenheid : dé prioriteit - p.26
PR5	Beleid ten aanzien van klantentevredenheid	Volledig	Klantentevredenheid : dé prioriteit – p.26

Indicatoren voor de sector Logistiek en Transport

LT2	Samenstelling van het voertuigenpark	Volledig	Ons ecologisch engagement – p.41
LT8	Milieu-impact van de gebouwen	Gedeeltelijk	Ons ecologisch engagement – p.41



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **bpost** has presented its report "Annual Report 2011" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 24 May 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a light grey background.

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: *Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 3 May 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.*



woordenlijst bpost

Administrative mail : facturen, rekeninguittreksels, loonfiches, ...

Beheerscontract: een overeenkomst tussen de Staat en het overheidbedrijf waarin de taken van openbare dienst zijn opgenomen en afspraken over de uitvoering ervan.

Belex: systeem waarbij de kwaliteit van de postbezorging overeenkomstig de Europese normen gemeten wordt door een onafhankelijke instantie en dat in 2002 werd ingevoerd.

bpost business (BIZ): commerciële afdeling van bpost die alle commerciële relaties met de grote klanten, de zelfstandigen en de kleine ondernemingen beheert.

bpost international (BPI): commerciële afdeling van bpost die instaat voor de zendingen van grote buitenlandse operatoren en de zendingen van internationale bedrijven die brieven en pakketten vanuit of naar België versturen.

Daily mail: met zegels gefrankeerde dagelijkse post.

Direct Mail: geadresseerde reclamezending.

Document management: oplossingen in de vorm van traditionele papieren zendingen, pakjes en / of elektronische zendingen, zoals documenten scannen en drukken (facturen, bankuittreksels, loonfiches enz.) of elektronische facturering.

eShop: onlinewinkel van bpost die alle dagen de klok rond toegankelijk is en waar meer dan 200 postproducten te koop worden aangeboden.

Green Post: programma van bpost dat alle energie- en milieuaspecten omvat en dat eveneens «groene» oplossingen en producten ontwikkelt voor onze klanten.

Hulppostman: nieuwe functie binnen het organisatie-model van het Mail-netwerk.

Mail Service Operations (MSO): is het operationele departement van bpost dat instaat voor de ophaling, eventueel de frankering, de sortering, het transport en de bestelling van brieven, drukwerk, kranten, tijdschriften, ongeadresseerde zendingen en pakjes. MSO verzekert ook een beperkte financiële service aan huis zoals de betaling van pensioenen, het aannemen van stortingsbulletins en de afhaling van kleine bedragen van een postbankrekening. Daarnaast zorgt MSO ook voor een logistieke service voor interne en externe klanten via de afdeling Supply Chain.

Opdrachten van openbare dienstverlening: opdrachten van openbare dienst die door de wetgever via een overeenkomst opgedragen worden aan een onderneming. Deze opdrachten zijn diensten van algemeen (economisch) belang en omvatten diensten voor de burger, de gemeenschap en de Overheid.

Postkantoor: verkooppunt dat beheerd wordt door bpost-personeel waar postale (zegels, pakketten, aangetekende zendingen enz.) en financiële (Bank van De Post, Western Union) producten en diensten worden aangeboden.

PostPunt: verkooppunt in een grootwarenhuis, een buurtwinkel (boekhandel, kleine supermarkt enz.), een gemeentehuis enz., waar de meest courante postproducten en -diensten van bpost aangeboden worden.

(Derde) postrichtlijn: Richtlijn 2008/6 van het Europees Parlement en de Europese Raad die aangenomen werd op 20 februari 2008 en die het kader vastlegt voor de volledige vrijmaking van de postmarkt voor de concurrentie op het hele Europese grondgebied.

Residential market and mass channels (RSS): commerciële afdeling van bpost die zich richt tot de residentiële klanten via het beheer en de ontwikkeling van "massakanalen" (postkantoren, PostPunten, eShops, zegelwinkels, contactcenters).

Sorteercentrum: industriële site waar de postzendingen al dan niet machinaal worden gesorteerd. bpost beschikt over 5 sorteercentra: Charleroi X, Antwerpen X, Gent X, Brussel X, Luik X.

Universele dienst: afhaling en bezorging aan huis van brieven en pakketten, 5 dagen per week, over het hele Belgische grondgebied, volgens een gecontroleerde kwaliteit en prijs. bpost is aangeduid als verstrekker van de universele dienst tot 31 december 2018.

Zegelwinkels: winkels (boekhandels, supermarkten, tankstations enz.) waar gewone binnenlandse zegels verkocht worden.

Zendingen zonder adres: zendingen waarop geen adres staat en die "huis aan huis" worden bedield. Aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen: pro rata incorporatie van het resultaat van filialen waarin bpost minderheidsaandeelhouder is.

financiële woordenlijst

Aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen: pro rata incorporatie van het resultaat van filialen waarin bpost minderheidsaandeelhouder is.

B/S: Balans.

Bedrijfsopbrengsten: totaal van alle niet-financiële opbrengsten. Bestaat uit omzet en overige bedrijfsopbrengsten, zoals inkomsten uit verkoop van activa, schadevergoedingen van verzekeringen, ontvangen subsidies, ...

Bedrijfskosten: som van alle niet-financiële kosten. Bestaat uit materiaalkosten, diensten en diverse goederen, personeelskosten, overige bedrijfskosten, afschrijvingen en waardeverminderingen. Bedrijfskosten bevatten geen winstbelastingen.

Bedrijfsresultaat (EBIT): resultaat van de Bedrijfsopbrengsten min de Bedrijfskosten (Earnings Before Interests and Taxes).

Bedrijfsresultaat voor afschrijvingen (EBITDA): Bedrijfsresultaat, zonder rekening te houden met de afschrijvingen en waardeverminderingen (Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization).

Capex: totaal van de investeringen in vaste activa.

Dividend per aandeel: totaal uitgekeerd dividend over het jaar (inclusief interim dividenden maar exclusief uitzonderlijke dividenden) gedeeld door het aantal normale uitstaande aandelen.

EBIT marge: rentabiliteitsindicator die gelijk is aan het Bedrijfsresultaat (EBIT) gedeeld door de Omzet.

Eigen Vermogen: som van Kapitaal, Reserves, Overgedragen Resultaat en Minderheidsbelangen.

FTE (Full Time Equivalent): Omrekening van voltijdse en deeltijdse medewerkers op een voltijdse basis.

Genormaliseerd Bedrijfsresultaat / Bedrijfsresultaat voor afschrijvingen / Nettoresultaat: Bedrijfsresultaat / Bedrijfsresultaat voor afschrijvingen / Nettoresultaat EBITDA/EBIT/EAT zonder rekening te houden met het effect van éénmalige gebeurtenissen.

Kasstroombegroting: overzicht van alle inkomsten (kasontvangsten) en uitgaven (kasuitgaven) van een firma.

Minderheidsbelangen: het eigen vermogen van een filiaal dat niet, rechtstreeks of onrechtstreeks, kan toegewezen worden aan de moedermaatschappij.

Nettoresultaat van de periode: Resultaat na belastingen van de periode.

Omzet: totaal van de verkopen van de firma, rekening houdend met de toegekende kortingen.

Operationele vrije kasstroom (FCF): kasstroom uit bedrijfsactiviteiten min de kasstroom nodig voor de investeringsactiviteiten.

Totaal van de gerealiseerde en niet gerealiseerde resultaten: de verandering van het eigen vermogen gedurende een bepaalde periode als het resultaat van transacties en overige gebeurtenissen, andere dan transacties met de eigenaars in hun hoedanigheid van eigenaar. Dit bevat alle elementen van de "Winst- en Verliesrekening" en van de "niet-gerealiseerde resultaten" van de periode.

Winst- en Verliesrekening: resultatenrekening, som van alle kosten en opbrengsten van de periode.

contacten

bpost

Muntcentrum
1000 BRUSSEL
www.bpost.be

Directie:

tel. +32 2 276 22 10

Persrelaties:

tel. +32 2 276 21 84
persdienst@bpost.be

Public Affairs:

tel. +32 2 276 29 41
public.affairs@bpost.be

HR-Contact Center:

tel. 0800 222 47
hrcc@bpost.be

bpost

BP 5000
1000 BRUSSEL

Klantendienst:

tel. +32 22 012345
klantendienst@bpost.be

bpost international

E.M.C Gebouw 829 C
1931 ZAVENTEM - BRUCARGO
tel. +32 2 276 25 00
www.bpostinternational.com

certipost

Ninovesteenweg, 196
9320 EREMBODEGEM
tel. +32 53 60 11 11
www.certipost.be

eXbo

Willebroekkaai, 22
1000 BRUSSEL
tel. +32 2 276 32 00
www.exbo.be

speos

Bollinckxstraat, 24-32
1070 BRUSSEL
tel. +32 2 558 02 00
www.speos.be

deltamedia

Neerhonderd, 46
9230 WETTEREN
tel. +32 9 365 64 20
www.deltamedia.be

Euro-Sprinters®

Artur De Coninckstraat, 2-4
3070 KORTENBERG
tel. +32 70 233 533
www.eurosprinters.com



Klantendienst

Tel. +32 22 012345

klantendienst@bpost.be

Verantwoordelijke uitgever : Piet Van Speybroeck - Muntcentrum - 1000 BRUSSEL

Concept, inhoud en coördinatie : Piet Van Speybroeck en Eric Halloy

Design en productie : www.comfi.be

Druk : JCBGAM



FSC
www.fsc.org

RECYCLED

Paper made from
recycled material
Papier fait à
partir de
matériaux recyclés
Papier gemaakt van
gerecycled materiaal

FSC® C013504

mobile postcard

Een applicatie om met een smartphone een persoonlijke postkaart aan te maken en te versturen. U kiest een foto of maakt er zelf een, voegt er een persoonlijke tekst aan toe, en adresseert. bpost zorgt dan voor het drukken en het versturen naar de bestemming.

.....

