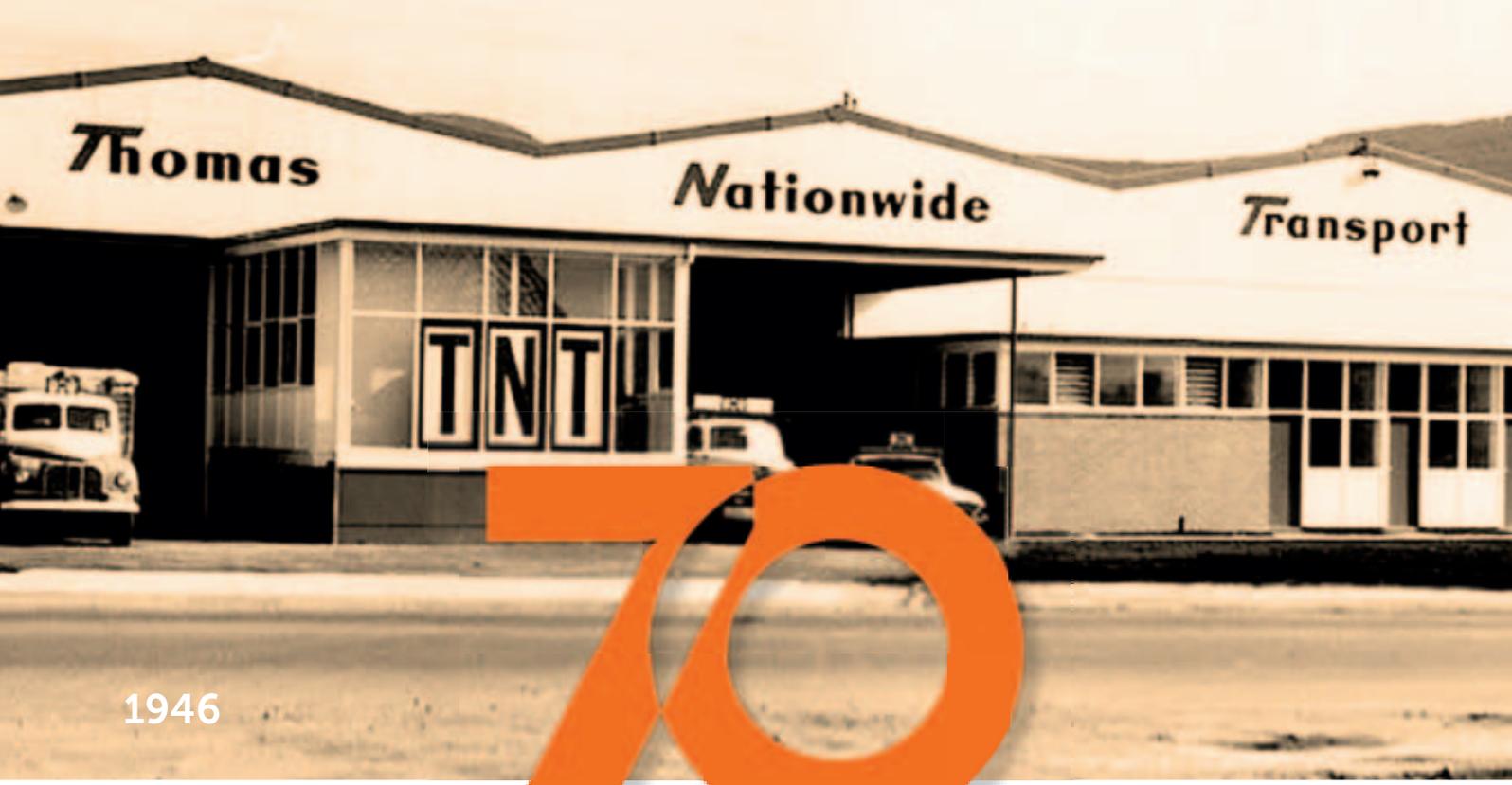

TNT Express GmbH

Zentrale

Haberstraße 2 | 53842 Troisdorf

www.tnt.com



1946



2016

70
YEARS OF TNT
THE PEOPLE NETWORK

PERSONAL- UND SOZIALBERICHT 2015

ENGAGEMENT FÜR EIN
ERFOLGREICHES MITEINANDER



THE PEOPLE NETWORK

SEHR GEEHRTE DAMEN UND HERREN, LIEBE KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN,

wir begrüßen Sie sehr herzlich zum Personal- und Sozialbericht der TNT Express GmbH für das Jahr 2015 – ein Jahr, das zum Einen im Zeichen der Stabilisierung nach den tiefgreifenden strukturellen Veränderungen im Rahmen der Umsetzungen aus dem Konzernprogramm Deliver aus dem Vorjahr stand, zum Anderen aber auch dominiert wurde durch weitere Veränderungen struktureller und prozessualer Art, ausgelöst durch unterschiedliche Initiativen der Konzernstrategie „Outlook“. Darüber hinaus prägte natürlich das Übernahmeangebot von FedEx die Szenerie in 2015.

Unabhängig von der Ausrichtung waren, sind und werden die TNTler auf allen Ebenen des Unternehmens gefordert, zum Teil tief greifende Veränderungen für den zweifellos notwendigen Wandel mitzutragen. Ein Wandel, welcher 2016 aller Voraussicht nach durch den Zusammenschluss mit FedEx zusätzliche Anforderungen an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereithalten wird. Der Bereich Human Resources (HR) unterstützte den Veränderungsprozess auf vielen Ebenen; der Gesamtbetriebsrat begleitete ihn kritisch und gestaltete wichtige Aspekte mit.

Zu Beginn des Jahres waren wir sehr mit der Umsetzung der strukturellen und prozessualen Veränderungen im Rahmen der Zentralisierung unserer Data Entry-Aktivitäten nach Berlin und Rostock beschäftigt (Projekt „Avatar“). Zeitgleich wurde im ersten Halbjahr mit dem Umbau unserer ICS begonnen. Eine neue Organisationsstruktur wurde implementiert, Hard- und Software wurden in die Betreuung externer Anbieter „outgesourced“ und damit verbunden mussten neue Arbeitsprozesse eingeführt werden (Projekt „ICS Outlook“, ehemals Projekt „Everest“). Aufgrund des immensen Umfangs werden beide Projekte – „Avatar“ und „ICS Outlook“ – in 2016 fortgeführt. Wichtig war, wie bereits im Vorjahr, die größtmögliche soziale Verträglichkeit herzustellen. Gradmesser hierfür war, möglichst keine Sozialauswahl durchzuführen und keine Kündigungen auszusprechen. Beide Ziele konnten glücklicherweise wie bereits im Vorjahr erreicht werden.

In der zweiten Jahreshälfte folgten dann weitere Organisationsveränderungen im Rahmen einzelner Initiativen aus dem strategischen „Outlook“-Programm. Die Fachbereiche Marketing und Commercial/Tender Management wurden umgebaut und einzelne Aufgaben und Prozesse an die Konzernmutter abgegeben. Darüber hinaus wurden die Bereiche Strategic Account Management (SAM) und Key Account Management (KAM) zusammengelegt, so dass es jetzt nur

noch drei Vertriebskanäle gibt, nämlich KAM, TSM (Territory Sales Management) und SpS (Special Services). Ein wesentliches Element der „Outlook“-Strategie des Konzerns ist die Fokussierung und Konzentration auf die Beziehung zu unseren Kunden. Zu diesem Zweck wurde ein neuer Fachbereich ins Leben gerufen: Customer Experience. Customer Experience versteht sich als internes Bindeglied zwischen Sales und Operations sowie den Back-Office-Bereichen. Der Schwerpunkt der Verantwortung des neuen Bereichs liegt in der konsequenten Verbesserung des „End-to-end-Kundenprozesses“. Kundenzufriedenheit soll dadurch kontinuierlich gesteigert und gleichzeitig eine Differenzierung im Markt hergestellt werden.

2016 wird vor allen Dingen im Zeichen der Weiterführung der durch die „Outlook“-Strategie ausgelösten Veränderungen stehen. Daneben wird es wahrscheinlich in der Mitte des Jahres zu Integrationsplanungen mit FedEx kommen. In jedem Fall wird der Bereich Human Resources alle notwendigen Veränderungsprozesse weiter intensiv begleiten. Dabei geht es insbesondere darum, alle Veränderungsprozesse mit den Sozialpartnern vertrauensvoll zu beraten und abzustimmen sowie diese dann zusammen mit den jeweiligen Fachbereichen umzusetzen und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu helfen, ihre neuen Rollen zu verstehen und auszufüllen.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß mit unserem mittlerweile zehnten Personal- und Sozialbericht der TNT Express GmbH.

Ihre

Jürgen Seifert
Geschäftsführer
Human Resources &
Customer Experience
und Arbeitsdirektor



Dieter Lauff
Vorsitzender des
Gesamtbetriebsrats



VORWORT

Perspektiven	
Jürgen Seifert und Dieter Lauff	2

UNTERNEHMEN

TNT in Kürze	
Weltweite Express-Services in Premiumqualität	5
Die Historie von TNT	
Aus starken Wurzeln weltweit gewachsen	6

PERSONALARBEIT

Organisation und Ziele	
Unternehmens- und Personalstrategie eng verzahnt	9
Human Resources Management	
TNT – The People Network	11
Fort- und Weiterbildung	
Vielfältige Qualifizierungsangebote	14
Ausbildung	
Qualifizierte Ausbildung in einer Zukunftsbranche	16
Auszeichnungen	
Awards für ausgezeichnete Arbeit	19

MITARBEITER

Personalstruktur	
Die Belegschaft in Zahlen	22
Personalaufwendungen	
Vergütung, Vorsorge und Sozialleistungen	23
Gemeinschaft	
Kollegialität auch abseits des Tagesgeschäfts	24
Qualitätsmanagement	
Qualität ist Basis für nachhaltigen Geschäftserfolg	25
Ideenmanagement	
Das kreative Potenzial wecken und nutzen	27

VERANTWORTUNG

Beruf und Familie	
Privatleben und Arbeit im Gleichgewicht	29
Arbeitssicherheit	
Mitarbeiter schützen und sensibilisieren	30
Gesundheitsmanagement	
Ein hoher Wert für Mitarbeiter und Unternehmen	31
Diversity	
Jedem mit Respekt begegnen	32
Corporate Responsibility	
Engagiert für Umwelt und Gesellschaft	33

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir in diesem Personal- und Sozialbericht auf die durchgehende Nennung der männlichen und weiblichen Form verzichtet. Es sind selbstverständlich immer beide Geschlechter gemeint.

01

...

UNTERNEHMEN

- 5 TNT IN KÜRZE
- 6 DIE HISTORIE VON TNT



UNTERNEHMEN | TNT IN KÜRZE

WELTWEITE EXPRESS-SERVICES IN PREMIUMQUALITÄT

TNT ist einer der weltweit führenden Anbieter von Expressdienstleistungen für Geschäftskunden. Wir transportieren Pakete, Dokumente und Frachtstücke in über 200 Länder rund um den Globus.

Der Expressversand ist für viele Unternehmen der Schlüssel zu eng getakteten Supply Chains, flexiblen Produktionsstrukturen, kurzer Time-to-Market und zum Markteintritt in neuen Ländern und Kontinenten. TNT unterstützt Versender weltweit durch schnelle Laufzeiten und pünktliche Zustellung.

Wir holen Sendungen aller Art bis Geschäftsschluss bei unseren Kunden ab und stellen sie bereits am nächsten Tag zu – bei Bedarf sogar schon am frühen Morgen. Auf Wunsch sind Abholung oder Zustellung auch samstags möglich. Und in Fällen, in denen selbst die leistungsfähigsten Standardprodukte an ihre Grenzen stoßen, ermöglicht der Geschäftsbereich Special Services besonders schnelle oder außergewöhnlich umfangreiche Dienstleistungen.

Traditionell stehen zeitdefinierte und tagdefinierte Zustellungen im Fokus. Für Kunden, die weniger eilige Sendungen zu befördern haben, bieten wir besonders wirtschaftliche Transporte mit etwas längeren Laufzeiten an.

Eine ausgeprägte Kundenorientierung gehört untrennbar zu unserem Selbstverständnis als Qualitätsanbieter. Das Bewusstsein für die Kundenbedürfnisse setzen wir in bedarfsgerechte

Branchenlösungen und innovative Mehrwertleistungen um. In Deutschland stehen spezialisierte Teams für die Segmente Automotive, Hightech, Industrial, Lifestyle und Healthcare den Unternehmen dieser Branchen zur Seite.

TNT unterhält Straßennetzwerke in Europa, dem Mittleren Osten, Asien, Australien und Südamerika. Allein in Europa – wo wir mehr als zwei Drittel unseres globalen Umsatzes erwirtschaften – verbindet unser Netzwerk mehr als 40 Länder miteinander. Über unser Luftdrehkreuz im belgischen Lüttich unterhalten wir Flugverbindungen zu 71 Airports in aller Welt.

Der TNT Markenauftritt betont die zentralen Werte unseres Unternehmens: unsere Mitarbeiter und unser Netzwerk. **THE PEOPLE NETWORK**

„THE“ in unserer Tagline ist ein Versprechen. Wir sind DAS Unternehmen. Wir sind stolz.

„PEOPLE“ hebt hervor, dass die Menschen das Herz unseres Unternehmens bilden. Wir verkörpern den Orange Spirit und legen uns für jeden Kunden ins Zeug, um dessen Erwartungen zu übertreffen.

„NETWORK“ betont unser weltweites Straßen- und Luftnetzwerk, mit dem wir Unternehmen und Menschen verbinden. Dank unseres globalen Netzwerks sind wir schnell und zuverlässig.

Kerngeschäft
Zeitdefinierte
Zustellungen
in höchster
Servicequalität

Zahlen, Daten, Fakten zu TNT

TNT

Branche	Expressdienstleister im B2B-Bereich
Mitarbeiter weltweit	rund 56.000
Destinationen	rund 200 Länder
Eigene Netzwerke	61 Länder
Tägliches Sendungsvolumen 2015	ca. 1 Million Pakete, Dokumente und Frachtstücke
Eingesetzte Flugzeuge	rund 50
Umsatz 2015	6,9 Milliarden Euro
Adjusted Operating Income 2015 (angepasstes operatives Ergebnis)	151 Millionen Euro

TNT in Deutschland

Mitarbeiter deutschlandweit	rund 3.700
Standorte	rund 40
Eingesetzte Fahrzeuge	rund 2.000
Sortierzentren Luftfracht	Nürnberg, Frankfurt, Erfurt, Berlin, München, Hannover
Sortierzentren Straßennetzwerk	Hannover, Nürnberg, Wiesbaden, Korntal-Münchingen

UNTERNEHMEN | DIE HISTORIE VON TNT

AUS STARKEN WURZELN WELTWEIT GEWACHSEN

Mit seinen weltweiten Luft- und Straßennetzwerken ist TNT heute in mehr als 200 Ländern und Regionen rund um den Globus vertreten. Die Erfolgsgeschichte in Orange startete vor 70 Jahren mit einem einzigen Lkw im fernen Australien ...

1946

Ken Thomas gründet im Alter von 33 Jahren ein Transportunternehmen, das zunächst Fahrten zwischen Melbourne und Sydney anbietet.

1958

Das australische Transportgewerbe boomt – und Firmengründer Ken Thomas benennt sein Unternehmen in Thomas Nationwide Transport (TNT) um. 1961 wird TNT an der Börse von Sydney gelistet.

1967

TNT fusioniert mit dem erfolgreichen australischen Transportunternehmen Alltrans. Die starke Präsenz von Alltrans in Neuseeland nutzt TNT zum Aufbau des ersten internationalen Geschäfts.

1970er

Mit dem Einstieg in diverse Transportunternehmen in Europa, Nordamerika und Brasilien gelingt TNT der Aufstieg zum interkontinentalen Anbieter.

1980er

Das Unternehmen konzentriert seine Wachstumspläne auf Europa und integriert erfolgreiche Overnight- und Express-Transporteure. Als erster Anbieter überhaupt baut TNT eine eigene Flugzeugflotte auf und ermöglicht damit paneuropäische Next-Day-Transporte. Ende des Jahrzehnts ist TNT auf rund 70.000 Mitarbeiter angewachsen.

1992

Die langjährige Partnerschaft mit der bereits 1989 privatisierten niederländischen Telekom- und Postgesellschaft (damals KPN) beginnt: TNT bringt seine internationalen, zeitsensiblen Frachtverkehre sowie die Töchter TNT Skypak und TNT Mailfast in das gemeinsame Joint Venture GD Express Worldwide (GDEW) ein. Auch Postunternehmen aus Kanada, Schweden, Frankreich und Deutschland sind beteiligt, TNT hält jedoch 50 Prozent an GDEW.

1996

In einer freundlichen Übernahme erwirbt KPN die Mehrheit an TNT. Geplant ist die Verschmelzung mit PTT Post, der Postdivision von KPN. Aktivitäten außerhalb der Kernbereiche Mail, Express und Logistics werden verkauft.

1998

Aus TNT und der PTT Post wird die TNT Post Group (TPG). Die Gruppe mit den Divisionen Mail, Express und Logistics wird an den Börsen in Amsterdam, New York, London und Frankfurt gelistet. KPN und TNT Post Group trennen sich und bilden eigenständige, börsennotierte Unternehmen. TNT eröffnet das eigene Luftdrehkreuz im belgischen Lüttich – hier wird zudem die gesamte europäische Fracht umgeschlagen. Im Oktober geht das internationale Road Hub in Duiven nahe Arnheim in Betrieb.



2002

TNT startet die Partnerschaft mit dem World Food Programme (WFP) der Vereinten Nationen. Die Gruppe unterstützt das WFP durch logistische Beratung, Notfalltransporte, die Entsendung von Experten und freiwilligen Helfern sowie durch vielfältige Spendenaktionen. Nach vielen erfolgreichen Jahren beenden TNT und das WFP ihre Kooperation zum Jahresende 2013.

2005

Ab jetzt treten alle Divisionen der Gruppe unter der renommierten Marke TNT auf.

2005 bis 2010

Im Rahmen einer ehrgeizigen globalen Wachstumsstrategie übernimmt die TNT Gruppe führende Transport- und Expressdienstleister in wichtigen Wachstumsmärkten: Jet Services in Frankreich, TG+ in Spanien, Hoau in China, Speedage in Indien, Mercúrio und Araçatuba in Brasilien, LIT Cargo in Chile. Der Aufbau eigener Netzwerke garantiert Kunden in aller Welt einen zuverlässigen Service von einheitlich hoher Qualität.

2006

TNT konzentriert sich auf seine netzwerkbasieren Services. Die Logistikdivision wird verkauft und ist heute unter dem Namen CEVA Logistics erfolgreich.

2007

TNT erobert eine Führungsposition im weltweit wichtigsten Ranking für nachhaltig wirtschaftende Unternehmen – dem Dow Jones Sustainability Index (DJSI) – und erreicht die höchste Punktzahl aller erfassten Unternehmen. Als global agierender Konzern bekennt sich TNT zu seiner ökologischen und sozialen Verantwortung mit dem Ziel, die CO₂-Emissionen konsequent zu reduzieren.

2011

Die Mail- und die Expressdivision werden in zwei eigenständige Unternehmen aufgespalten: TNT Express und PostNL.

2012

Der amerikanische Logistikkonzern UPS plant eine freundliche Übernahme von TNT Express. Zwar sind sich beide Unternehmen schnell einig, doch im Januar 2013 legt die Europäische Kommission ihr Veto ein.

2013

TNT stellt sein konzernweites Zukunftsprogramm „Deliver!“ vor, mit dem das Unternehmen durch die weltweite Optimierung von Strukturen und Prozessen seine Wettbewerbsfähigkeit nachhaltig stärken will.

2014

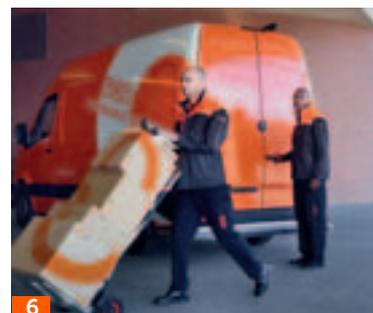
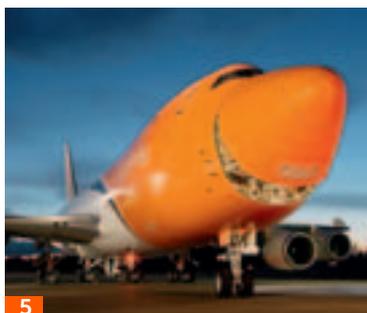
TNT verkündet seine Konzernstrategie „Outlook“, die auf eine Optimierung der Performance zielt und sich stärker an kleinen und mittleren Unternehmen orientiert. Im Rahmen von „Outlook“ führt TNT einen neuen Markenauftritt ein. Dabei stehen die TNT Mitarbeiter und das europäische Straßennetzwerk im Mittelpunkt. Die neue Tagline „The People Network“ greift die starke Verbindung des Unternehmens mit seinen Kunden auf.

2015

TNT startet in Deutschland eine Produktoffensive für seine nationalen Express-Services. U. a. werden die aufschlagsfreie Express-Zustellung bis 12 Uhr innerhalb Deutschlands als Standard und der kostenlose deutschlandweite CO₂-neutrale Versand eingeführt.

FedEx verkündet die geplante Übernahme von TNT mit dem Ziel, die Transaktion in 2016 abzuschließen.

- (1) Geht nicht gibt's nicht: Schon vor Erfindung der Special Services realisierte TNT jeden noch so ungewöhnlichen Transport.
- (2) Gute Verbindung: Durch die Fusion mit Alltrans entstand 1967 Australiens größtes Transportunternehmen.
- (3) Kombiniertes Verkehr: Seit den 1960er Jahren ist Thomas Nationwide Transport auch international tätig.
- (4) Durchbruch in Europa: Die Fusion mit KPN bringt TNT einen wichtigen Schub.
- (5) Integrierte Services: Domestic- und internationale Transporte, Flug- und Straßennetzwerke sind bei TNT eng verknüpft.
- (6) Dynamisch durchgestartet: Als „The People Network“ vereint TNT hohe Leistungsfähigkeit und menschliche Nähe.



02

...

PERSONALARBEIT

- 9 HC – ORGANISATION UND ZIELE
- 11 HUMAN RESOURCES MANAGEMENT
- 14 FORT- UND WEITERBILDUNG
- 16 AUSBILDUNG
- 19 AUSZEICHNUNGEN



PERSONALARBEIT | HC – ORGANISATION UND ZIELE

UNTERNEHMENS- UND PERSONALSTRATEGIE ENG VERZAHNT

Strategie und Ziele sowie die daraus abgeleiteten Aufgaben, Projekte und Initiativen des Personalmanagements der TNT Express GmbH unterstützen die übergeordneten Vorgaben des Konzerns, der deutschen Landesorganisation und des Geschäftsbereichs Human Resources & Customer Service (HC).

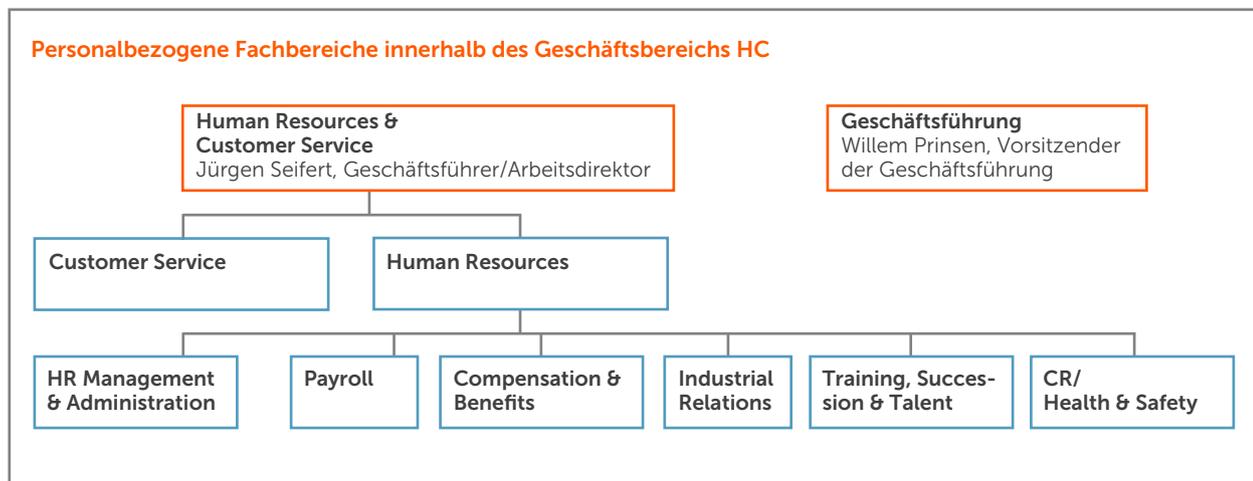
Basierend auf der HR-Strategie sind für jeden Fachbereich die jeweiligen Kernaufgaben und Projekte bzw. Initiativen entwickelt worden. Sie ermöglichen es, die übergeordneten Ziele zu erreichen oder sie nach Möglichkeit zu übertreffen. Zu diesem Zweck wird jährlich für den Bereich Human Resources ein Business Plan erstellt. Der HR Business Plan dient zum Einen als Planungsgrundlage und stellt den Zusammenhang her zwischen langfristigen strategischen Zielen und ihrer schrittweisen Umsetzungsplanung durch kurzfristige operative Zielsetzungen. Zum Anderen verbindet der Business Plan Konzern-, Landes- und Geschäftsbereichsziele.

Jede Strategie orientiert sich logischerweise immer an einem übergeordneten Rahmen und vordefinierten Zielen. Rahmen und Ziele werden dabei durch den Konzern (CHO) vorgegeben, dann durch die deutsche Landesorganisation (OU) adaptiert und schließlich in Geschäftsführungs- oder Fachbereichen operationalisiert.

Unsere Kernaktivitäten richten sich auf die beiden Stakeholder „Mitarbeiter“ und „Gesellschaft“. Wir agieren in- und extern mit hoher Serviceorientierung. Damit unsere Dienstleistungen einen nachhaltigen Mehrwert für TNT in Deutschland darstellen, unterliegen unsere Ziele und Strukturen, Prozesse und Methoden einer Dynamik durch die kontinuierliche Anwendung des „Best in class“-Prinzips. Unsere Dienstleistungen sind sowohl reaktiver Art in Form einer administrativen Umsetzung, wie auch proaktiv als Beratungsleistung. In jedem Fall wahren wir die Gesamtunternehmensinteressen als eine Art „übergeordneter Kundenbedarf“. Dies sind Integritätsprinzipien, wie etwa Gesetze und Konzernrichtlinien (Business Principles, Policies, Procedures, Systems, etc.).

Mit der Positionierung von HR in dem Geschäftsbereich HC der deutschen TNT Express GmbH wird der hohe Stellenwert der Personalarbeit im Unternehmen unterstrichen. Gesamtverantwortlich ist Jürgen Seifert, der als Geschäftsführer und Arbeitsdirektor dem Management Board der TNT Express GmbH angehört. Der Dialog bis auf die höchste Ebene stellt sicher, dass HR-Belange und -Empfehlungen in alle Entscheidungen mit einbezogen werden.

Erfolgsorientiert
HC-Aktivitäten
leisten einen
messbaren Beitrag
zum Unter-
nehmenserfolg



TNT als attraktives Unternehmen

Wir tragen verantwortlich dazu bei, dass TNT im deutschen Markt eine Wahrnehmung als attraktives und vorbildliches Unternehmen erzielt. Kunden sollen TNT als bevorzugten Dienstleister wahrnehmen, Mitarbeiter sollen TNT als bevorzugten Arbeitgeber in unserer Branche erleben und die Gesellschaft soll mit TNT ein verantwortungsvolles Unternehmen verbinden. Deswegen fördern und verbessern wir permanent alle Rahmenfaktoren im Unternehmen, die in direktem Zusammenhang mit der vorbildlichen Rolle und der Attraktivität der TNT stehen. Wir etablieren in- und externe Kommunikationsplattformen, um den Grad der Wahrnehmung von TNT aus den Perspektiven von Kunden, Mitarbeitern und auch der Gesellschaft regelmäßig zu messen und mit den Ergebnissen im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung weiterzuarbeiten.

Hinweis: In diesem Bericht wird der Fokus auf die HR-relevanten Themen gelegt. Die grafische Übersicht (unten) führt die quantitativen Ziele für das Jahr 2015 auf und gibt an, welche davon erreicht wurden. Auf welche Weise wir diese Zielsetzungen verfolgt haben, zeigt dieser Personal- und Sozialbericht auf.



**AUF EINEN BLICK:
HC – ORGANISATION UND ZIELE 2015**

- Alle HC-Tätigkeiten richten sich an den übergeordneten Unternehmenszielen aus
- HC – und damit auch der HR-Bereich – ist im Management Board vertreten
- Ziel: TNT soll als attraktives und vorbildliches Unternehmen wahrgenommen werden
- Ziele messbar und mit Erfolgskennzahlen belegt

Zielsetzungen Human Resources 2015 (soweit berichtsrelevant)

**Oberziel: We attract, develop and retain quality people
(Wir möchten gute Leute für uns gewinnen, fördern und im Unternehmen halten)**

Ziel	erreicht?	Wert
Erreichen einer freiwilligen Arbeitnehmer-Fluktuation (ohne Auszubildende und Aushilfen) von maximal 4,5 %	✓	4,35 %
Rezertifizierung „Beruf und Familie“	✓	
HR Cost v. Revenue ≤ 0,6 %	✓	0,6 %

PERSONALARBEIT | HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

TNT – THE PEOPLE NETWORK

Unser Markenauftritt konzentriert sich auf die Menschen bei TNT, die unser Netzwerk einzigartig machen. Jeder von uns trägt dazu bei, TNT zu einem starken Unternehmen zu machen und verleiht dem Business eine menschliche Seite, die unsere Kunden schätzen und der sie vertrauen. Deshalb haben wir den Fokus unseres Markenauftritts auf die Menschen bei TNT gerichtet: Wir sind TNT – The People Network.

Herausragende Dienstleistungsqualität erreichen wir nur mit den besten Mitarbeitern. Deshalb suchen wir dynamische Menschen, bilden sie aus und fördern sie. Wir wissen, dass unsere Mitarbeiter durch ihre Leistung den Erfolg des Unternehmens ausmachen. Daher begleitet und unterstützt sie der Fachbereich Human Resources (HR) mit einem stimmigen, umfassenden HR-Gesamtkonzept. Die Menschen bei TNT stellen – heute wie auch in Zukunft – den entscheidenden Qualitäts- und Differenzierungsfaktor im globalen Wettbewerb dar.

HR-Strategie unterstützt Unternehmensziele

Wir setzen zur Erreichung unserer Unternehmensziele eine Vielzahl von Instrumenten ein – die meisten davon werden auf den folgenden Seiten beschrieben. Mit unseren vielfältigen

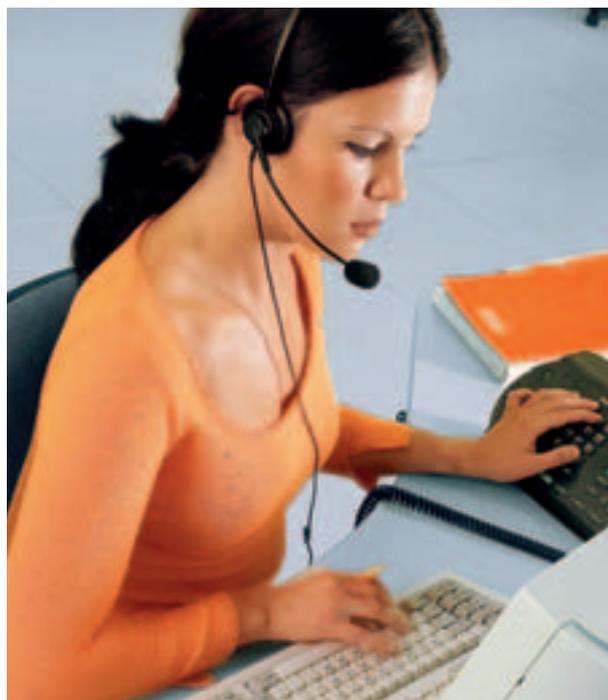
Personalentwicklungsmaßnahmen heben wir uns klar von unseren Wettbewerbern ab. Wir begeistern potenzielle Mitarbeiter und eröffnen ihnen interessante Karrieremöglichkeiten.

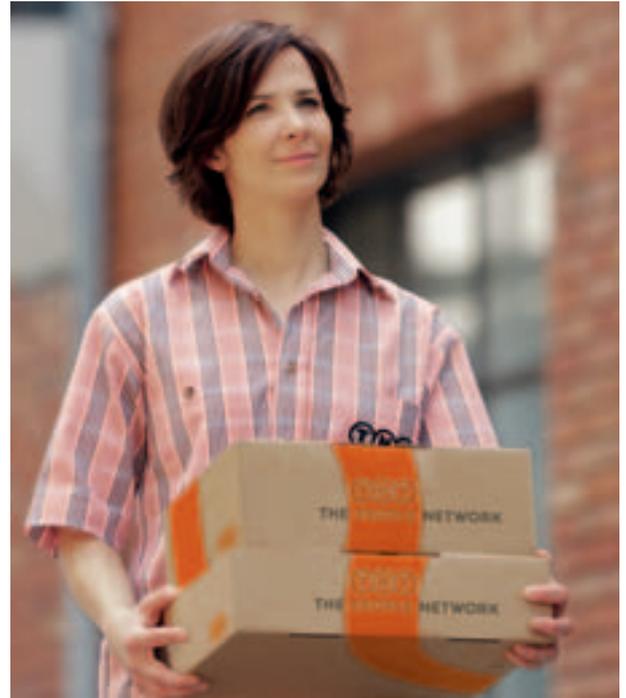
Es entspricht unserem Selbstverständnis, dass unsere Aktivitäten grundsätzlich mit den strategischen Zielen der TNT Express GmbH verknüpft sind und wesentlich dazu beitragen, dass das Gesamtunternehmen seine Ziele erreicht. Folgerichtig wird die Personalarbeit – wie jeder Unternehmensbereich – an bestimmten Key Performance Indicators (KPIs) gemessen. Darüber hinaus stellt der Geschäftsbereich Human Resources und Customer Service (HC) eigene Business Pläne auf, in denen konkrete quantitative und qualitative Zielsetzungen für das Geschäftsjahr definiert sind (siehe Seite 10).

Strategisches Ziel
TNT als attraktive Arbeitgebermarke weiter etablieren

Die strategische Ausrichtung „Outlook“

Die Implementierung von „Outlook“ erfordert einen hohen Einsatz von allen Mitarbeitern und – vor allem – Offenheit gegenüber Veränderungen. Diese strategische Ausrichtung bedeutet eine spannende Transformation unserer Arbeitsweise und unseres Unternehmens mit dem Ziel, unseren Kunden die





Zukunftssicherung
Talente entdecken,
fördern und
ans Unternehmen
binden

perfekte Dienstleistungsqualität zu bieten. Wir unterstützen Kollegen durch Training und Coaching darin, diese kundenorientierte Dienstleistungskultur in jeder Funktion zu leben.

Die Umsetzung der strukturellen und prozessualen Veränderungen im Rahmen der „Outlook“-Strategie, beinhalten u.a. die

- Zentralisierung unserer Data Entry Aktivitäten nach Berlin und Rostock (Projekt „Avatar“);
- Implementierung einer neuen Organisationsstruktur im Bereich Information & Communication Services (ICS): Hard- und Software wurden in die Betreuung externer Anbieter „outsourced“, damit verbunden mussten neue Arbeitsprozesse eingeführt werden (Projekt „ICS Outlook“, ehemals Projekt „Everest“);
- Zusammenfassung der Bereiche Strategic Account Management und Key Account Management
- Konzentration auf die konsequente Verbesserung des „End-to-end-Kundenprozesses“ durch den neuen Bereich Customer Experience

Aufgrund des immensen Umfangs werden beide Projekte „Avatar“ und „ICS Outlook“ in 2016 weiter fortgeführt.

Vielfältige Initiativen im Wettbewerb um Talente

Eine wesentliche Maßgabe für das Handeln von HR und des gesamten Unternehmens hat sich auch 2015 weiter bestätigt: Was beim Wettbewerb um die besten Köpfe zählt, ist nicht mehr nur das Gehalt. Gesellschaftliches Engagement eines Unternehmens, Sozialleistungen, angenehmes Arbeitsumfeld, Weiterbildungsmöglichkeiten oder auch die Work-Life-Balance werden immer wichtiger. Diese Dinge müssen wir ausbauen und weiter in der Unternehmenskultur verankern. Dazu führen wir in diesem Bericht zahlreiche Beispiele auf.

Analog zum konzernweiten Leitbild der Business Excellence strebt der Bereich Human Resources nach herausragender Personalarbeit. Den nachhaltigen Erfolg dieser Anstrengungen belegen unter anderem die zahlreichen Auszeichnungen, die wir in den vergangenen Jahren erhalten haben (siehe Seite 19/20). Diese Awards werten wir als zusätzlichen Ansporn für die Zukunft – auch wegen des kontinuierlichen Benchmarkings mit anderen Unternehmen und dem damit verbundenen Verbesserungsprozess.



Bedarfsgerechte Förderung für alle TNTler

Der Bereich Human Resources ist für rund 3.700 Mitarbeiter aller Hierarchiestufen in rund 40 Standorten und den zentralen Fachbereichen in ganz Deutschland verantwortlich – für ihre Rekrutierung, Aus- und Weiterbildung, Entlohnung und vieles mehr. Damit sich alle unsere Beschäftigten im Sinne unserer Unternehmensziele optimal einbringen können, entwickeln wir kontinuierlich adäquate Ideen und Instrumente.

Engagierte Mitarbeiter legen Wert auf ein interessantes Arbeitsgebiet und auf ein Arbeitsumfeld, in dem Leistung gefördert und honoriert wird. Auf den unterschiedlichsten Ebenen bietet TNT daher bedarfsgerecht eine dem individuellen Potenzial entsprechende Förderung an – und damit die Chance auf Entwicklung und Karriere.

Wir wissen, dass bei aller Professionalität eine angenehme Arbeitsatmosphäre sehr wichtig für Motivation und Engagement unserer Mitarbeiter ist. Daher legen wir großen Wert darauf, dass neue Kollegen möglichst gut zu uns passen. Aus diesem Grund beziehen wir unsere aktuellen Mitarbeiter in die Suche nach qualifizierten Neuzugängen für bestimmte Stellen ein. Im Rahmen der Aktion „Mitarbeiter werben Mitarbeiter“ können sie neue Kräfte empfehlen. Verbleibt die oder der Vermittelte

über die übliche Probezeit hinaus, erhält der „Werber“ eine Prämie. Auch eine funktionspezifisch gestaltete, attraktive Vergütung gehört mit zu diesem Paket – wobei sich dies nicht nur auf marktgerechte Gehälter und variable Bonussysteme beschränkt. TNTler erhalten darüber hinaus soziale Leistungen, die über den gesetzlichen Mindeststandard hinausgehen (siehe Seite 23). Dazu zählen beispielsweise Urlaubsgeld, Mitarbeiter-Erfolgsbeteiligung, betriebliche Altersversorgung, 30 Tage Urlaub oder auch Zuwendungen bei bestimmten Jubiläen.

AUF EINEN BLICK: HUMAN RESOURCES MANAGEMENT 2015

- Unser Markenauftritt „TNT – The People Network“ stellt Mitarbeiter in den Mittelpunkt
- HR-Ziele mit Gesamtstrategie verzahnt und mit KPIs operationalisiert
- Strategische Aufgabe: attraktive Arbeitgebermarke weiter etablieren
- HR-Aufgaben gehen weit über Rekrutierung, Aus- und Weiterbildung sowie Entlohnung hinaus
- „Outlook“ – mit strategischer Ausrichtung des Konzerns zu perfekter Dienstleistungsqualität

PERSONALARBEIT | FORT- UND WEITERBILDUNG

VIELFÄLTIGE QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE

Fort- und Weiterbildung werden bei der TNT Express GmbH großgeschrieben, denn das Wissen und die Kompetenzen unserer Mitarbeiter und Führungskräfte betrachten wir als wesentliche Voraussetzung für den nachhaltigen Geschäftserfolg.

Die systematische Personalentwicklung bei TNT fördert Mitarbeiter auf allen Ebenen und in jedem Stadium ihrer Laufbahn. So stellen wir sicher, dass dem Unternehmen jederzeit genügend qualifizierte Mitarbeiter zur Verfügung stehen.

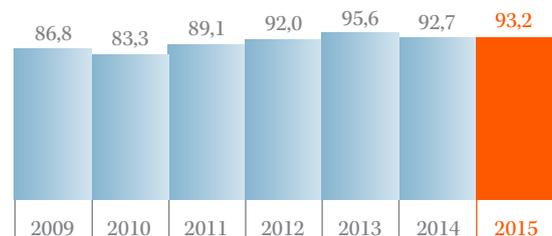
Wir bieten Mitarbeitern zahlreiche Möglichkeiten, sich zielgruppenspezifisch und bedarfsorientiert weiterzubilden, um fachliche und persönliche Fähigkeiten im Rahmen der beruflichen Anforderungen auszubauen. So bietet TNT engagierten Mitarbeitern erstklassige Entwicklungschancen. Zudem erhöht die umfassende Mitarbeiterförderung die Identifikation mit dem Unternehmen und steigert Motivation und Einsatzbereitschaft. Die Folge: Mit ihrer positiven Arbeitseinstellung und ihrem Engagement für TNT helfen systematisch geförderte Mitarbeiter tatkräftig bei der Verwirklichung unserer Unternehmensziele mit.

Individuelle Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Mit der Einführungsveranstaltung „TNT is me!“ geben wir neuen Kollegen einen ersten Einblick in unser Unternehmen, erleichtern ihnen so die Einstiegsphase und bieten ihnen die Möglichkeit, von Anfang an ihr persönliches Netzwerk aufzubauen. In den darauffolgenden sechs Monaten tragen ein individueller Einarbeitungsplan sowie regelmäßige Feedbackgespräche mit Human Resources-Vertretern und der direkten Führungskraft zur weiteren Integration der neuen Mitarbeiter bei. Die Gespräche dienen darüber hinaus auch einer besseren Einschätzung der persönlichen und fachlichen Eignung der neuen Kollegen.

Um das Aus- und Weiterbildungsprogramm für unsere Mitarbeiter zu optimieren und ebenso strukturierte wie zielorientierte Schulungen sicherzustellen, haben wir im Jahr 2000 die TNT Akademie gegründet, eine eigenständige Gesellschaft für Training und Personalentwicklung. Die TNT Akademie und das damit verbundene Personalentwicklungs- und Trainingsangebot ist nicht nur im gesamten TNT Konzern eine beispiellose Einrichtung, sondern auch in der KEP-Branche (Kurier-, Express- und Paketdienste) einmalig. Die TNT Akademie ist unser erfahrener und praxiserprobter Partner in der strategischen Beratung und in der Qualifizierung der Mitarbeiter. Fakt ist: TNT bildet seine Mitarbeiter deutlich intensiver weiter als der Branchendurchschnitt.

Qualität interner Trainings (Prozent)



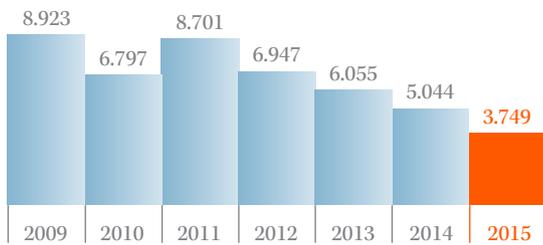
Systematisch und professionell – die TNT Akademie

Die TNT Akademie gilt innerhalb der Transport- und Logistikbranche als Best Practice. Ende 2013 zog die Akademie aus ihren Räumlichkeiten in Bonn nach Troisdorf um. Dies macht eine noch engere Zusammenarbeit mit der deutschen Unternehmenszentrale möglich. Das Trainingscenter der Akademie in Troisdorf dient als zentrale Basis für Qualifizierungsmaßnahmen für die gesamte TNT Organisation in Deutschland.

Aufgrund umfangreicher Restrukturierungsmaßnahmen und Kapazitätsengpässe, bedingt u. a. durch den mehrmonatigen DHL-Streik, ging die Anzahl der Trainingstage in 2015 weiter zurück (siehe Grafik Seite 15), allerdings setzt TNT mit den „Outlook“-Initiativen auch in Zukunft stark auf die Weiterbildung und Entwicklung der Mitarbeiter.

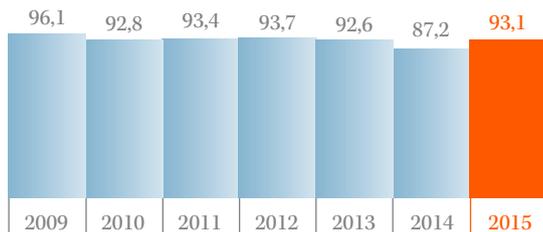
Die Trainer der TNT Akademie sorgen in zahlreichen verschiedenen Fach- und Führungstrainings für die Qualifikation von Führungskräften und Mitarbeitern. Benötigt ein TNTler eine bestimmte Fortbildung, holt er zunächst die Zustimmung „seiner“ Führungskraft und von HR ein und wählt dann aus dem Katalog der TNT Akademie die geeignete Maßnahme. Das Angebot umfasst neben zahlreichen fachlichen Trainings und gesetzlich geforderten Unterweisungen für Operations, Sales und Customer Service auch zahlreiche Management- und Verhaltenstrainings, die Mitarbeiter aus unterschiedlichen Bereichen zusammenführen. Neben den klassischen Classroom-Trainings arbeitet die Akademie inzwischen auch an eLearning- und blended Learning-Konzepten, die ein flexibles und effizientes Lernen unterstützen sollen. Fachliches Coaching der Trainer „on the job“ sichert den Transfer der Theorie in die praktische Umsetzung.

Entwicklung Teilnehmertag (interne & externe Trainingsdays)



Tage, an denen interne und externe Mitarbeiter Trainings besucht haben

Weiterbeschäftigte Neuzugänge (Prozent)



Anteil neu eingestellter Voll- und Teilzeitmitarbeiter, die sechs Monate nach Eintritt noch bei TNT beschäftigt waren

Führungskräften stehen je nach Verantwortungsbereich unterschiedliche Trainings offen. So besuchen Teamleiter und Supervisoren ein vierteiliges „Führungstraining“. Führungskräfte mit einem erweiterten Verantwortungsbereich werden von einem mehrstufigen Fortbildungsprogramm im Rahmen der Managementtrainings mit verschiedenen Modulen bei der Bewältigung ihrer Aufgaben unterstützt. Vier dieser Module sind für diese Zielgruppe verpflichtend, weitere können nach individuellem Bedarf hinzu gebucht werden. Neben allgemeinen Inhalten wie Arbeitsrecht und Konfliktlösung umfasst das Training auch TNT spezifische Punkte, wie zum Beispiel die Vermittlung der Unternehmensphilosophie, oder das Führen in Veränderungsprozessen. Individuelle Coachingmaßnahmen unterstützen und stärken Fach- und Führungskräfte zudem bei besonderen Herausforderungen.

In die fachliche Fortbildung der eigenen Mitarbeiter zu investieren, ist gut und wichtig – reicht aber nicht aus: Wer sich als Dienstleister positiv vom Wettbewerb absetzen und letztlich er-

folgreicher sein will, muss seine Performance stetig verbessern. Besonders vielversprechende und intensiv geförderte Beschäftigte sind auf diesem Weg der entscheidende Differenzierungsfaktor. TNT bietet talentierten und besonders engagierten Mitarbeitern daher ein unternehmenseigenes Talent Management Programm, das nach einer Unterbrechung 2015 in 2016 neu startet. Der Fokus liegt auf der individuellen Förderung der Persönlichkeitsentwicklung und der Erweiterung strategischer Managementkompetenzen. Das Programm sichert so den Nachwuchs und stärkt die Unternehmens- und Führungskultur.

Führungsnachwuchs aus den eigenen Reihen

Strategische Personalentwicklung umfasst auch das Verringern möglicher Risiken, etwa einer zu lang andauernden Nicht-Besetzung von strategisch wichtigen Funktionen. Aus diesem Grund konzentriert sich TNT parallel zur Förderung von Nachwuchskräften konsequent auf die „interne Promotion“. Gemeinsam mit den Führungskräften werden potenzielle Nachfolger identifiziert und passende Personalentwicklungs-Maßnahmen eingeleitet, die eine zeitnahe und qualifizierte Nachbesetzung ermöglichen.

Dies unterstreicht die Bedeutung, die TNT der internen Karriereentwicklung beimisst. Neben einer vernünftigen Rekrutierung externer Fachkräfte mit frischem, externem Wissen ist uns eine gute Besetzung aus den eigenen Reihen sehr wichtig.

Zielorientiert
Qualifizierung stärkt
den Einzelnen
und trägt zum
Erreichen der Unter-
nehmensziele bei

AUF EINEN BLICK: FORT- UND WEITERBILDUNG 2015

- Bedarfs- und zielgruppengerechte Personalentwicklung für alle Ebenen
- Einführungsveranstaltung und systematische Einarbeitungsphase für neue Mitarbeiter
- Mehrmodulige Trainingsreihen für Führungskräfte und Management
- Führungsnachwuchs aus den eigenen Reihen erwünscht und gefördert

PERSONALARBEIT | AUSBILDUNG

QUALIFIZIERTE AUSBILDUNG IN EINER ZUKUNFTSBRANCHE

Die systematische Ausbildung eigener Fachkräfte sichert das hohe Qualitätsniveau der deutschen TNT nachhaltig – und trägt dazu bei, das Unternehmen zukunftssicher aufzustellen. Daher möchten wir engagierte Menschen für uns gewinnen und fördern sie umfassend.

Die Auszubildenden von heute sichern unseren Erfolg von morgen. Mit großem Engagement sorgen wir schon jetzt dafür, dass unserem Unternehmen auch in Zukunft Mitarbeiter mit allen erforderlichen Qualifikationen und in ausreichender Zahl zur Verfügung stehen.

Im August und September 2015 haben bundesweit 67 junge Menschen an 21 deutschen Standorten ihre Ausbildung bei TNT in Deutschland begonnen. Damit beschäftigte TNT 2015 exakt 221 Auszubildende. Deutschlandweit beträgt der Anteil der Auszubildenden an der Gesamtbelegschaft damit 6 Prozent – rund jeder 16. Mitarbeiter ist also eine Nachwuchskraft.

Umfassend Auszubildende lernen viele unterschiedliche Abteilungen kennen

TNT übernimmt seit vielen Jahren einen großen Teil der Auszubildenden nach erfolgreichem Abschluss in eine Festanstellung. Trotz umfangreicher Umstrukturierungsmaßnahmen verbunden mit einem Personalabbau liegt die aktuelle Übernahmequote bei 59 Prozent und belegt weiterhin den großen Stellenwert der Nachwuchskräfte für das Unternehmen.

Sie zeigt, wie interessant die Perspektiven für ausgebildete Fach- und Führungskräfte bei TNT in Deutschland sind. Eine Ausbildung bei TNT ist eine gute Investition in die Zukunft – für beide Seiten.



Ausbildungsmesse Wiesbaden – Azubis im Gespräch mit interessierten Besuchern.

Systematische und praxisorientierte Ausbildung

Wir legen bei der Ausbildung besonderen Wert auf eine ausgewogene Kombination aus Theorie, Praxis und Training. Die Nachwuchskräfte durchlaufen die verschiedensten Abteilungen im Haus. So arbeiten etwa unsere angehenden Kaufleute für Spedition und Logistikdienstleistung u.a. im Kundendienst und im Import, bei Special Services und im Verkauf oder auch bei Finance & Administration. Diese praxisorientierte Arbeit bietet den Auszubildenden nicht nur vielseitige Erfahrungen, sondern auch die Möglichkeit, sich in den Bereichen für eine spätere Übernahme zu qualifizieren und zu empfehlen.

Eine erfolgreiche Ausbildung können unsere Azubis nur schaffen, wenn sie in ihrem Ausbildungsbetrieb die erforderliche Unterstützung erhalten. Umso erfreulicher ist es, dass im Berichtsjahr 97 Prozent der Ausbildungsprüfungsteilnehmer ihre Ausbildung mit Erfolg abgeschlossen haben.

Zudem vermitteln wir unseren Auszubildenden bereits früh, dass sich Leistung lohnt. Wer die Ausbildung mit einem besonders guten Ergebnis (2,0 oder besser) abgeschlossen hat, wird im Rahmen der Aktion „Best Azubis“ von der Geschäftsführung in die Zentrale nach Troisdorf eingeladen und ausgezeichnet. Dabei erhalten die Teilnehmer die Gelegenheit, sich mit der Geschäftsführung und Human Resources über ihre individuellen Karrierechancen bei TNT auszutauschen.

Aktuell bieten wir fünf Ausbildungsberufe an:

- Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung (an den Standorten)
- Kaufmann/-frau für Büromanagement (in der Zentrale in Troisdorf)
- Fachkraft für Lagerlogistik (an den Standorten)
- Fachlagerist/-in (an den Standorten)
- Kaufmann/-frau für Dialogmarketing (im Customer Contact Center Bonn)

Auszubildende führen Projekte in eigener Verantwortung durch

Um engagierte und motivierte Bewerber für diese Ausbildungsgänge zu begeistern, öffnen die Standorte regelmäßig ihre Türen z. B. für Schülergruppen und stellen sich auf regionalen Ausbildungsmessen vor. Die Besonderheit: Unsere Azubis



organisieren diese Besuche und Messeauftritte weit gehend selbst und stehen ihren Altersgenossen und potenziellen Nachfolgern persönlich Rede und Antwort.

Was macht eigentlich ein Expressdienstleister? Kaum einer kann das besser erklären als unsere Auszubildenden. Die Wiesbadener Azubis nutzten gleich zwei Gelegenheiten, ihr Wissen einem größeren Publikum zu präsentieren. Zum Einen begleiteten sie eine Gruppe Schülerinnen, die sich während des Girls' Day am 23. April 2015 einen Einblick in die vielfältigen Tätigkeiten bei TNT verschaffte. Nach einer Vorstellungsrunde und der Unternehmenspräsentation führten unsere Azubis die neun Mädchen im Alter von zwölf und 13 Jahren durch den Standort. Dass sie an diesem Tag auch etwas über unser Kerngeschäft gelernt hatten, stellen die Schülerinnen in einem abschließenden Quiz über TNT unter Beweis.

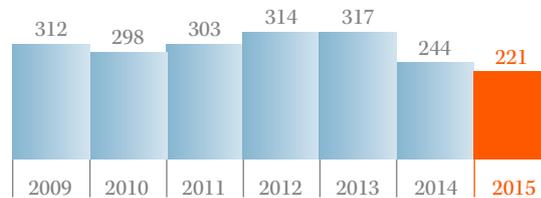
Zum Anderen standen unsere Wiesbadener Azubis auf der IHK Ausbildungsmesse in Wiesbaden potenziellen Mitstreitern Rede und Antwort. Das Equipment und der Ablauf wurden bereits Wochen vorher von unseren Nachwuchskräften organisiert. Die Zahl der Gespräche mit interessierten Besuchern, ob Schüler, Eltern oder Lehrer, belegt: Die Anwesenheit von TNT auf der Messe hat sich gelohnt – insgesamt 4.000 Interessierte besuchten die zweitägige Veranstaltung.

2015 wiederholte HR die erfolgreiche Aktion „Mitarbeiter werben Azubis“, um vielversprechende Auszubildende für TNT zu gewinnen. Die Initiative ruft TNTler auf, Menschen in ihrem Umfeld anzusprechen und zu einer Bewerbung zu ermutigen, wenn diese einen Ausbildungsplatz suchen und gut ins Unternehmen passen könnten. Wenn der von einem Mitarbeiter geworbene Azubi eingestellt wird und die Probezeit besteht, erhält der „Werber“ eine Geldprämie.

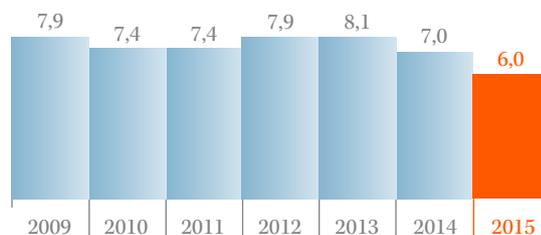
Aktionen für Teamwork und Gemeinschaft

In freiwilligen Arbeitsgruppen und Projektarbeiten geben wir unseren Auszubildenden die Möglichkeit, ihre mitgebrachten bzw. erlernten Fähigkeiten weiter auszubauen. Praktische

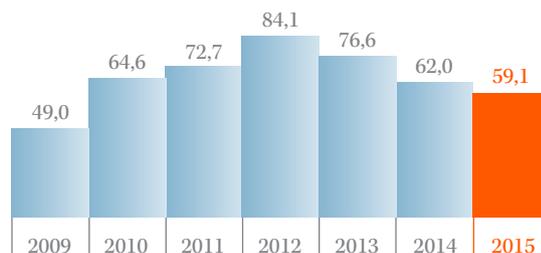
Anzahl Auszubildende



Anteil Auszubildender an Gesamtbelegschaft (Prozent)



Übernahmequote Auszubildende (Prozent)



Erfahrungen etwa in der standortübergreifenden Zusammenarbeit, in Organisation, Planung und Durchführung sowie Projektmanagement kommen ihnen auf ihrem Berufsweg zugute. TNT legt Wert auf dieses Engagement außerhalb des regulären Lehrplans. Dasselbe gilt für das gesellschaftliche Engagement unserer Azubis. An vielen Standorten organisieren sie z. B. immer wieder Spendensammelaktionen, deren Erlöse einem sozialen Zweck zugutekommen, oder unterstützen soziale Initiativen durch ihren Einsatz und ihre Ideen.



Nürnberger Azubis vor der Spendenübergabe: Den Erlös ihrer Standortzeitung spendeten sie ans Tierheim Nürnberg/Fürth.



Abschluss der Weihnachtsaktion in Troisdorf: Spendenübergabe für Lichtblicke e.V. bei Radio Bonn/Rhein-Sieg.

Hilfestellung Trainings in der TNT Akademie bringen Azubis beruflich und persönlich weiter

Unserer Auszubildenden am Standort Nürnberg haben in 2015 nach mehrjähriger Pause in eigenständiger Projektarbeit eine Azubi-Zeitung erstellt. Hierfür haben sie zahlreiche Artikel gesammelt und ausgewählt, wie etwa zum Umbau der Halle in unserem Road Hub Nürnberg oder zur geplanten Übernahme durch FedEx. Die Zeitung verkauften die Azubis dann an ihre Kollegen und spendeten den Erlös dem Tierheim Nürnberg/ Fürth.

Bei ihrer alljährlichen Weihnachtsaktion verkauften die Azubis in der Troisdorfer Zentrale Waffeln und Punsch für einen guten Zweck. Der Spendenerlös von 308,50 Euro ging in diesem Jahr an die Aktion Lichtblicke e.V., die Kindern und Jugendlichen in Not hilft.

Vielfältige Förderung – hohe Übernahmequote

Durch Zusatzqualifikationen, die über die vorgeschriebenen Inhalte der Berufsausbildung hinausgehen, schaffen wir für die Auszubildenden einen weiteren Anreiz zur Erlangung von Schlüsselkompetenzen und zur Entwicklung/Förderung der beruflichen Handlungskompetenz.

Auch 2015 nahmen unsere neuen Auszubildenden an den bundesweiten Azubi-Welcome-Veranstaltungen „TNT is me“ teil, die von der TNT Akademie organisiert werden. Ziel dieser

dreitägigen Veranstaltung ist es, die neuen Auszubildenden gleich zu Beginn ihrer beruflichen Laufbahn mit den wichtigsten Informationen über TNT zu versorgen, sie frühzeitig in das Unternehmen zu integrieren und ihnen die Möglichkeit zu geben, erste Netzwerke zu knüpfen.

Umfangreiche zusätzliche Förderung erhalten unsere Nachwuchskräfte an der TNT Akademie. Dort werden ihnen spezifische Schulungen wie etwa Prüfungsvorbereitungskurse angeboten. Alle Auszubildenden im zweiten Lehrjahr erhalten zudem die Gelegenheit, an einem zweitägigen Development Workshop teilzunehmen. Dort werden sie bei der Definition eigener beruflicher Ziele unterstützt und setzen sich mit möglichen Entwicklungsfeldern und den Erwartungen des Unternehmens an gute Auszubildende auseinander.

AUF EINEN BLICK: AUSBILDUNG 2015

- 221 Auszubildende in fünf Ausbildungsberufen
 - Vielseitige, praxisorientierte Ausbildung
 - Eigenverantwortlich geführte Azubi-Projekte
 - Übernahmequote von 59 Prozent
- Best Azubi-Auszeichnung durch Geschäftsführer

PERSONALARBEIT | AUSZEICHNUNGEN

AWARDS FÜR AUSGEZEICHNETE ARBEIT

Der Bereich Human Resources & Customer Service stellt sich laufend der Bewertung durch neutrale Organisationen. Durch diese Verfahren erhalten wir wichtige Anregungen, die eigene Arbeit weiter zu verbessern.

Der Benchmark mit anderen Unternehmen ist für die gesamte TNT Express GmbH seit Langem ein wichtiger Gradmesser für Kernmerkmale wie Servicequalität, Kundenorientierung und Reputation. Auch der Bereich Human Resources & Customer Service (HC) misst die Qualität seiner Arbeit kontinuierlich durch interne und externe Reviews sowie im Rahmen der Mitarbeiterbefragungen. Ergebnis: Auch 2015 haben renommierte Awards und Zertifizierungen unsere hohe Mitarbeiterorientierung wieder bestätigt.

Als Dienstleistungsunternehmen ist TNT auf das Know-how, die Begeisterungsfähigkeit und den persönlichen Einsatzwillen seiner Mitarbeiter angewiesen. Aus diesem Grund legen wir großen Wert auf die „Investition in Menschen“. Für unsere ausgeprägte Mitarbeiterorientierung und Führungskultur sowie für die konsequente Ausrichtung der Personalentwicklungsmaßnahmen auf die Unternehmensziele wurde TNT im Jahr 2000 als erstes Transportunternehmen überhaupt mit dem weltweit führenden Gütesiegel „Investor in People“ (IiP) ausgezeichnet.

Vielfach ausgezeichnet: TNT und seine Mitarbeiter

Mit der Auditierung überprüft die britische „Investors in People“-Organisation, ob sich die Geschäftsführung und jede einzelne Führungskraft bewusst und eindeutig zur Förderung und zur umfassenden Einbindung der Mitarbeiter bekennen und ihnen Möglichkeiten eröffnen, sich im Sinne des Unternehmens weiterzuentwickeln. Dank der nachhaltigen Förderung unserer Mitarbeiter verfügen TNTler stets über das notwendige Rüstzeug, um ihre Aufgabe optimal zu erfüllen – was dem Unternehmen und den Angestellten gleichermaßen Vorteile bringt.

Zusätzlich zu den Awards für herausragende Personalarbeit und unserem großen Engagement in der Ausbildung durfte sich der Bereich HC in 2015 über mehrere Gütesiegel und Zertifikate freuen, die das integrierte Qualitätsmanagement sowie das gesellschaftliche Engagement der TNTler auszeichnen – beides sowohl auf Ebene der Operating Unit Deutschland als auch lokal in den Standorten.

Die berufundfamilie gGmbH (siehe auch Kapitel „Beruf & Familie“, Seite 29), einer Initiative der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung, hat in 2015 TNT zum vierten Mal in Folge mit dem Zertifikat „audit berufundfamilie“ ausgezeichnet.



Auszeichnung für Familienorientierung: TNT erhielt in Deutschland erneut das Zertifikat „audit berufundfamilie“.



Tafel-Teller 2015

Der Bundesverband Deutsche Tafel e. V. dankt TNT und allen TNTlern für die erneute Unterstützung in 2015.



Investor in People-Rezertifizierung 2015

Das jeweils für drei Jahre gültige IiP-Gütesiegel bescheinigt, dass bei TNT die Mitarbeiter gezielt und systematisch gefördert werden und alle Führungskräfte dies aktiv unterstützen.



GOLDENE
LILIE

Goldene Lilie

Die Bundesinitiative „Unternehmen: Partner der Jugend“ (UPJ) e. V. und die Stadt Wiesbaden verliehen unserer dortigen Niederlassung diesen Preis für herausragendes gesellschaftliches Engagement.



Zertifikat „audit berufundfamilie“

Die Gemeinnützige Hertie-Stiftung zeichnet TNT in Deutschland zum vierten Mal in Folge mit dem Zertifikat „audit berufundfamilie“ aus.



Vorbildlicher Einsatz für den Kunden: Ein europäischer Extra Mile Award von TNT ging an die Kollegen in Bielefeld.



Matthias Bullmann (r.) wurde am 18. Februar 2016 mit dem „Employee of the Year“-Award 2015 ausgezeichnet. Damit ist er nicht nur der erste deutsche Kollege, der den „Extra Mile“-Award gewonnen hat, sondern auch der erste TNTler, der den „Employee of the Year“-Award erhalten hat.

Erfolgsgaranten
Die TNTler
erschaffen unseren
Service und unsere
Qualität täglich neu

In den vergangenen Jahren hat TNT seine familienorientierten Aktivitäten in Deutschland kontinuierlich weiter ausgebaut. In Kooperation mit dem externen Dienstleister „pme Familienservice“ bietet TNT zum Beispiel die Unterstützung der Mitarbeiter bei der Suche nach einer geeigneten Kinderbetreuung an. Weitere Serviceleistungen sind unter anderem ein Lebenslagencoaching und eine Schuldnerberatung sowie eine Telefonhotline für Krisenfälle. Mitarbeiter von TNT werden darüber hinaus bei der Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger unterstützt.

Extra Mile Award für herausragende Leistungen

Anfang 2015 führte das International Europe-Management von TNT den Extra Mile Award ein. Mit dem Award werden Kollegen oder Teams ausgezeichnet, die mit Einsatz und Leidenschaft in ihrer Arbeit Herausragendes für unsere Kunden und unser Unternehmen leisten – und die „Extra Mile“ gehen.

Dass Kunden bei uns einen herausragenden Service erhalten, ist an sich nichts Ungewöhnliches. Was jedoch einige unserer Kollegen in Sachen „Dienst am Kunden“ geleistet haben, ist außergewöhnlich. Für ihr Engagement wurden sie mit dem Extra Mile Award ausgezeichnet.

So erfuhren vor kurzem unsere Kollegen am Standort Bielefeld von der misslichen Lage eines wichtigen Kunden, der erst kürzlich sein Geschäft mit uns deutlich ausgeweitet hatte. Wegen eines akuten IT-Problems musste der Kunde ein beträchtliches Sendungsvolumen von einem anderen Spediteur kurzfristig umswitchen. TNT wurde um Hilfe gebeten. Die Kollegen in Bielefeld setzten alle Hebel in Bewegung, um in kürzester Zeit mehr als das doppelte Volumen der täglichen Expressfracht in unsere Operations zu integrieren: Sie organisierten für zwei Tage die Abholung von rund 1.000 zusätz-

lichen Sendungen mit Hilfe von sechs Trailern – und sorgten so für ihre pünktliche Zustellung. Für diese Leistung wurden die vier Kollegen mit dem Extra Mile Award ausgezeichnet und für den „Employee of the year“ nominiert.

„Employee of the Year“-Award 2015

Honoriert wird mit dem Award der herausragende Einsatz von Matthias Bullmann für Kunden und TNT. Dadurch sicherte sich TNT erneut die Erlaubnis, wichtige Krebsmedikamente, sogenannte Zytostatika, zu transportieren. Diese Erlaubnis hatten wir aufgrund gesetzlicher Bestimmungen Ende November 2014 verloren. Mitten im hektischen Jahresendgeschäft entwickelte Matthias Bullmann eine nachhaltige Lösung, die die behördlichen Anforderungen erfüllt. Dabei arbeitete der Dangerous Goods Manager eng mit den Gesundheitsbehörden und dem deutschen Health & Safety-Team zusammen. Um das neue Verfahren einzuführen, besuchte er innerhalb von wenigen Tagen unter anderem betroffene Kunden und involvierte Standorte, unterwies die Teams und übernahm persönlich die Vorankündigung der Lieferungen.

AUF EINEN BLICK: AWARDS 2015

- Fortführung des Standards Investors in People
- TNT zum vierten Mal mit Zertifikat „berufundfamilie“ ausgezeichnet
- Anerkennung für hervorragende Ausbildungsleistungen
- Extra Mile Award für herausragende Leistungen

03

...

MITARBEITER

- 22 PERSONALSTRUKTUR
- 23 PERSONALAUFWENDUNGEN
- 24 GEMEINSCHAFT
- 25 QUALITÄTSMANAGEMENT
- 27 IDEENMANAGEMENT



MITARBEITER | PERSONALSTRUKTUR DIE BELEGSCHAFT IN ZAHLEN

Wir wissen, dass jeder einzelne unserer Mitarbeiter zum unternehmerischen Erfolg der TNT Express GmbH beiträgt. Einige der wichtigsten personalwirtschaftlichen Kennzahlen geben einen Überblick über die Zusammensetzung der Belegschaft in Deutschland.

2015 beschäftigte die TNT Express GmbH circa 3.680 Mitarbeiter. Nachdem das erforderliche Restrukturierungsprogramm „Deliver!“ zu einer deutlichen Verringerung der Zahl der Beschäftigten im Jahr 2014 geführt hat, hat sich die Zahl der Beschäftigten im Jahr 2015 stabilisiert.

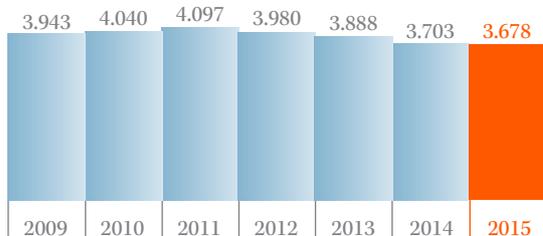
Trotz der einschneidenden Reorganisationen in den vergangenen Jahren und den Veränderungen, die sich bereits ankündigen, ist es erfreulich festzustellen, dass die freiwillige Arbeitnehmer-Fluktuation weiterhin relativ niedrig bleibt:

Kaum mehr als 4 Prozent der TNTler in Deutschland schieden 2015 auf eigenen Wunsch aus. Mit dieser Quote wurde der Zielwert von maximal 6,5 Prozent unterboten.

Die Chancengleichheit von Frauen und Männern ist gelebter Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Umso erfreulicher ist, dass sich in der traditionell männlich geprägten Logistikbranche die Geschlechteraufteilung bei TNT kontinuierlich positiv, d.h. mit zunehmendem Frauenanteil, entwickelt.

Wie wichtig Frauen in Managementpositionen für TNT sind, zeigt das Ergebnis unserer Bemühungen auf. Ihr Anteil hat sich in der Zeit von 2009 (11,7 %) bis 2015 (22,5 %) nahezu verdoppelt.

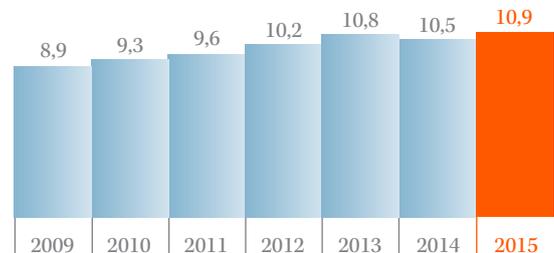
Mitarbeiterzahlen



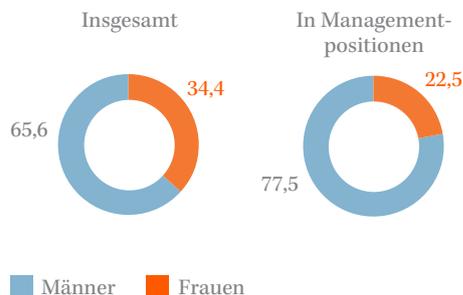
2015: 3.678 Beschäftigte

- davon 66,7 % als Angestellte und 33,3 % gewerblich tätig
- davon 13,9 % Ausländer aus 63 Nationen
- davon 72,6 % Vollzeit-, 27,4 % Teilzeitbeschäftigte

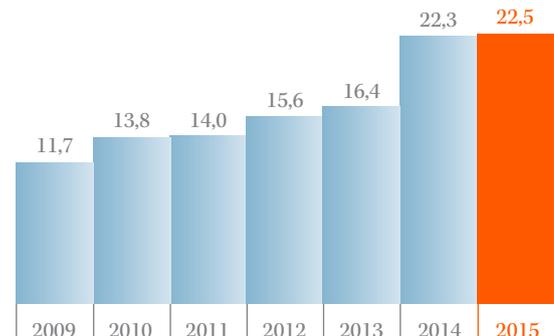
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit (Jahre)



Aufteilung nach Geschlecht (Prozent)



Frauen in Managementpositionen (Prozent)



MITARBEITER | PERSONALAUFWENDUNGEN

VERGÜTUNG, VORSORGE UND SOZIALLEISTUNGEN

Die TNT Express GmbH würdigt das Engagement ihrer Beschäftigten. Eine leistungsgerechte Vergütung sowie umfangreiche Sozialleistungen und Sonderregelungen drücken Wertschätzung aus und unterstützen die persönliche Absicherung der TNTler.

Betriebliche Altersversorgung

Nahezu alle Mitarbeitergruppen erhalten mit dem Eintritt ins Unternehmen eine Anwartschaft auf betriebliche Versorgungsleistungen wie Alterskapital, Hinterbliebenenkapital und Invalidenrente. Alle Beiträge zu dieser Art der Altersversorgung übernimmt TNT. Die Mitarbeiter können darüber hinaus einen Teil ihres Bruttogehalts in Beiträge zu einer zusätzlichen Altersversorgung umwandeln (Entgeltumwandlung). Hierzu hat TNT einen Rahmenvertrag geschlossen, der den Mitarbeitern attraktive Gruppenkonditionen bietet.

Vermögenswirksame Leistungen

TNT gewährt seinen Mitarbeitern auf Antrag einen monatlichen Arbeitgeberzuschuss zu einem individuellen vermögenswirksamen Sparvertrag.

Jubiläumsregelung

Jubiläen bei langjähriger Betriebszugehörigkeit – nach 10, 20, 25, 30 und 40 Jahren – würdigt TNT in Form von finanziellen Zuwendungen, zusätzlichen Urlaubstagen und firmenfinanzierten Jubiläumsfeiern. TNT versteht diese Zuwendungen als Dank und Anerkennung für die erbrachten Leistungen und die Loyalität langjähriger Mitarbeiter.

Unfallversicherung

Alle Mitarbeiter sind für den Todes- und Invaliditätsfall bei beruflichen und außerberuflichen Unfällen in der ganzen Welt versichert. Die Beiträge zur freiwilligen Unfallversicherung trägt TNT in vollem Umfang.

Urlaubsgeld

Alle Mitarbeiter erhalten – soweit keine anderweitigen tariflichen Regelungen bestehen – zusätzlich zu ihrem bezahlten Jahresurlaub im Juni jeden Jahres ein Urlaubsgeld in Höhe von 15,40 Euro pro Urlaubstag im Vollzeitverhältnis. Bei 30 Tagen Urlaub entspricht dies 462 Euro.

Jahressonderzahlung

Auch 2015 erhielten die Mitarbeiter im November eine Jahressonderzahlung (das sogenannte „Weihnachtsgeld“) in Höhe eines Brutto-Monatsgehalts bzw. eines Brutto-Monatslohns.

Bonusregelung

Neben den üblichen Management- und Salesboni zahlt die TNT Express GmbH seit 2005 – entsprechende Geschäftsergebnisse vorausgesetzt – eine variable leistungs- und erfolgsabhängige Vergütung für alle Mitarbeiter, die keiner sonstigen Bonusregelung unterliegen. Den Anstoß für diese Regelung gab die damalige Mitarbeiterbefragung. Die Vergütung wird zusätzlich zu den vertraglich geregelten Löhnen und Gehältern gezahlt, ersetzt also keine anderen Vergütungsbestandteile. In den Management- und Vertriebsfunktionen beruhen die Bonusregelungen zum großen Teil auf Zielvereinbarungen. Alle anderen Mitarbeiter haben Anspruch auf eine Erfolgsbeteiligung in Höhe von bis zu 1.200 Euro p.a. Diese richtet sich nach dem finanziellen Erfolg des Gesamtunternehmens. Somit ist jeder einzelne Mitarbeiter mit seinen individuellen Leistungen am Erfolg des Unternehmens beteiligt.

Personalaufwendungen 2015 (in Euro)

Löhne und Gehälter	124.267.808
Arbeitgeberbeiträge zur Sozialversicherung	23.166.538
Beiträge zur Berufsgenossenschaft	1.960.793
Freiwillige Sozialleistungen *	3.547.731
Gesamtaufwendungen	152.942.870

* Übersicht der freiwilligen Sozialleistungen

• Betriebliche Altersvorsorge (inkl. Pensionssicherungsverein)	1.698.769
• Beiträge zur betrieblichen Unfallversicherung	65.249
• Arbeitgeberanteil an vermögenswirksamen Leistungen	469.890
• Mitarbeiterverpflegung/Essensgeld	265.059
• Aufstockungsleistungen im Rahmen der Altersteilzeit	59.598
• Jubiläumszuwendungen	272.500
• Umzugskosten (inkl. Erstattung für doppelte Haushaltsführung)	16.942
• Ausgaben für Leistungen des Familienservice	15.734
• Kosten für Training und Weiterbildung	683.990

MITARBEITER | GEMEINSCHAFT

KOLLEGIALITÄT AUCH ABSEITS DES TAGESGESCHÄFTS

Erfolg lässt sich vor allem mit guter Teamarbeit erreichen. Und die wiederum lebt maßgeblich von der Kollegialität. Die deutsche TNT begrüßt und fördert die gemeinschaftlichen Aktivitäten ihrer Mitarbeiter.

Im Tagesgeschäft ist es unerlässlich, dass sich die Beschäftigten gegenseitig helfen und auf die Bedürfnisse des anderen eingehen. Viele TNTler in Deutschland engagieren sich außerdem in gesellschaftlich anerkannten Initiativen und für das positive Miteinander der Belegschaft – über das Berufliche hinaus. TNT unterstützt und begrüßt diese Aktivitäten ausdrücklich, denn eine funktionierende Gemeinschaft trägt zu einem inspirierenden Arbeitsumfeld bei – und damit zu Motivation und Leistungsfähigkeit.

Zusammen engagiert
Viele TNTler setzen sich aktiv für die Gemeinschaft ein

Kollegialität wird bei TNT großgeschrieben. Gemeinschaftliche Events tragen dazu bei, eine Arbeitswelt zu schaffen, in der jeder gern sein Bestes gibt. Aus Sicht von HR ist dieses Engagement aus einem weiteren Grund wünschenswert: Ein positives Arbeitsklima gewinnt als Kriterium für qualifizierte Arbeitskräfte auf der Suche nach ihrem Wunscharbeitgeber immer mehr an Bedeutung. Ein wesentlicher Aspekt

dieses positiven Klimas ist der gute Zusammenhalt unter den Mitarbeitern – den TNTler auch 2015 bewiesen haben. Ein Beispiel: Für einen an Krebs erkrankten Kollegen wurde im Intranet der deutschen TNT ein Aufruf gestartet, um eine/n geeignete/n Stammzellenspender/in zu finden. Alle interessierten TNTler konnten sich als potenzielle Spender bei der Deutschen Knochenmarkspenderdatei DKMS registrieren lassen. Diese zentrale Datei hilft Blutkrebs- und Lymphknotenkrebspatienten, einen Stammzellenspender zu finden.

Hilfe ganz anderer Art hat das Air Hub in Lüttich erhalten. Erstmals trat der Notfallplan für unser europäisches Luftdrehkreuz in Kraft. Grund dafür war eine Demonstration in Brüssel gegen die Sparpläne der belgischen Regierung, an der auch einige Kollegen aus Lüttich teilnahmen. Zahlreiche freiwillige Helfer, darunter 14 Kollegen aus der Troisdorfer Zentrale sowie TNTler aus dem Headoffice in Hoofddorp und aus einigen belgischen Standorten rückten motiviert an. Sie ersetzten die fehlenden Kollegen. Mit Erfolg: Die operativen Prozesse konnten fast wie gewohnt laufen und Verzögerungen vermieden werden.

Vorbildlichen Zusammenhalt bewiesen die TNTler in Deutschland auch bei einer Notfallübung im Air Gateway Nürnberg. Hier wurde am 22. Mai 2015 der Notfallplan „Icecloud“ durchgespielt, der bei einem temporär Ausfall des europäischen Air Hubs in Lüttich zum Tragen käme. Der Name des Plans bezieht sich auf den herausfordernden Winter 2011/2012 (Ice) und



die Aschewolke des isländischen Vulkans Eyjafjallajökull im März 2010 (Cloud). Beide Ereignisse haben zum Stillstand in Lüttich geführt. Darüber hinaus gibt es noch andere Ursachen, die einen Notfallplan erforderlich machen, z. B. Streiks oder Feuer. Für die Probe des „Ernstfalls“ in Nürnberg hatten sich mehr als 40 zusätzliche TNTler aus den deutschen Standorten freiwillig für die Nachtschicht gemeldet. Dank der Unterstützung der Kollegen aus Deutschland und dem Konzern klappte alles nahezu reibungslos.

Einen besonderen Grund zur Freude hatten die Kollegen in Wiesbaden. Sie konnten 580 Euro an die Wiesbadener IFB-Stiftung überreichen, die sich zum Ziel gesetzt hat, die Lebensbedingungen von Menschen mit besonderen Bedürfnissen in jeder Lebensphase zu verbessern. Der Erlös stammte aus Einnahmen einer Tombola, die auf der TNT Weihnachtsfeier in Wiesbaden für den gemeinnützigen Verein stattgefunden hatte. Am selben Standort beteiligten sich Auszubildende und Mitarbeiter an der Initiative „Sauberhafter Geschäftstag“. Die hessenweite Aktion soll verantwortungsvolles Handeln stärken und die Lebensqualität am eigenen Arbeitsplatz verbessern. Die TNTler setzten das Motto sauber um und befreiten die Umgebung ihres Standorts von Müll. Auch diese Aufräumaktion zeigt: Zahlreiche TNTler verbinden deutschlandweit Gemeinschaft mit Gemeinsinn.

AUF EINEN BLICK: GEMEINSCHAFT 2015

- Kollegialität wird bei TNT gelebt und gefördert
- Qualifizierte Nachwuchskräfte bevorzugen Arbeitgeber mit positivem Arbeitsklima
- Viele TNTler in Deutschland engagieren sich über das Berufliche hinaus
- Zahlreiche Aktionen verbinden Gemeinschaft, Verantwortung und Fundraising

MITARBEITER | QUALITÄTSMANAGEMENT

QUALITÄT IST BASIS FÜR NACHHALTIGEN GESCHÄFTSERFOLG

Das Qualitätsmanagement (QM) bei der TNT Express GmbH befasst sich mit allen Maßnahmen, die zum nachhaltigen Geschäftserfolg beitragen. Die Mitarbeiter für die Belange des Qualitätsmanagements zu sensibilisieren, sie einzubinden und Eigenverantwortung zu stärken, ist deshalb eine wichtige Voraussetzung. Diesen Weg geht die deutsche TNT mit großem Erfolg – der renommierte externe Zertifizierer Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) bescheinigte uns die Fortführung aller vier ISO-Normen im März 2015.

Prozesse, die sämtliche Arbeitsabläufe definieren, abbilden und verbindlich festlegen, gehören zu den zentralen Leitlinien unserer täglichen Arbeit. Die Prozessbeschreibungen stehen allen Mitarbeitern im Intranet zur Verfügung. Dank einer übersichtlichen Menüführung können sich die TNTler schnell und einfach einen Überblick über die beschriebenen Prozesse verschaffen.

Alle Prozessbeschreibungen basieren auf den neun Kernprozessen, die das Fundament für die Verwirklichung unserer Unternehmensvision und -mission bilden. Sie gliedern sich in „Customer Facing Processes“ und „Enabling Processes“ – vereinfacht gesagt: die nach außen und die nach innen gerichteten Prozesse. Für jeden Prozess gibt es „Patente“ auf allen Ebenen des Unternehmens. Der jeweilige Prozesseigner trägt die Verantwortung für die Umsetzung.

Auch an der Überprüfung, Neugestaltung und Entwicklung sind die Prozessowner und ihre Prozessteams – bestehend aus Mitarbeitern der Fachabteilungen und Standorten – maßgeblich beteiligt. Die jeweiligen Fachbereiche erstellen die Prozessbeschreibungen in Form von Arbeits- und Verfahrensanweisungen. Diese werden fortlaufend aktualisiert und angepasst.

Leicht verständliche Prozessbeschreibungen

Zugleich wird die Form vieler Prozessbeschreibungen verändert: Die textlichen Beschreibungen werden sukzessive durch Arbeits- und Verfahrensanweisungen in Flowcharts ersetzt. Dies ermöglicht eine übersichtlichere Darstellung der Prozessabläufe und erleichtert den Mitarbeitern, die für sie relevanten Informationen zu finden und anzuwenden.

Als erstes Unternehmen weltweit hat die deutsche TNT Express GmbH von der LRQA eine integrierte Zertifizierung nach vier maßgeblichen Normen erhalten: für das Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001, Umweltmanagement



Die „Perfect Depot“-Aktionswochen in Mannheim: Ein Kollege des Standorts Mannheim mit den erfahrenen „Navigatoren“.

nach DIN EN ISO 14001, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz nach OHSAS 18001 und Informationssicherheit nach DIN ISO/IEC 27001. Die Zertifizierung gilt für alle Unternehmensbereiche der TNT Express GmbH und Standorte.

Konzernweite Vereinheitlichung von Systemen

Bereits ab 2010 wurden im Zuge der konzernweiten Vereinheitlichung von Systemen, Strukturen und Prozessen die Vorgehensweisen in Deutschland angepasst. Die Ausrichtung an den weltweit gültigen Konzernvorgaben bietet wesentliche Vorteile: So sind Verbesserungspotenziale zukünftig leichter zu erkennen und beispielsweise auf andere Länderorganisationen zu übertragen. Schnittstellen zu anderen Prozessen werden bereits bei der Erstellung der Prozesse definiert und überwacht, um eine durchgängige Prozesslandschaft sicherzustellen.

Die seit 2009 bewährte Methodik LEAN, bei TNT übersetzt mit „Lernen und Anwenden“, wurde in 2015 ihrerseits überarbeitet. Das Ergebnis ist nicht nur ein neuer Name, „Perfect Depot“ (PD), sondern ein Ansatz, welcher flexibler und zielgerichteter agiert und somit die Nachhaltigkeit noch optimaler unterstützt. PD besteht aus vier Säulen. Als erstes das so genannte „Leadership Programm“ (LSP), bei dem die Führungskräfte der operativen Standorte mit Wissen über die neuen Abläufe und Methodiken zur Vermittlung an Ihre Teams geschult werden.

Leitlinien
*Viele Prozesse und
ihre Beschreibungen
zahlen auf Qualität
und Sicherheit ein*



Lloyd's Register Quality Assurance

LRQA bestätigte im März 2015 die Fortführung der ISO Zertifikate.



SQAS-Zertifikat

Das SQAS-Zertifikat für den TNT Standort in Mannheim wurde für weitere drei Jahre verlängert. Mannheim verfügt bereits seit Dezember 2009 als einziger TNT Standort in Deutschland über diesen zertifizierten Nachweis. Das Sicherheits- und Qualitäts-Bewertungssystem (Safety and Quality Assessment System, SQAS) ist eine Norm des Europäischen Chemischen Industrieverbands. Es dient der Bewertung der Qualität, Sicherheit und Umweltverträglichkeit bei Logistik Anbietern. Anhand von spezifischen Fragen im SQAS-Management-Modul hat ein SQAS-Assessor den gesamten Prozess bei TNT in Mannheim überprüft und verifiziert.

Daneben fanden als zweites Element von „Perfect Depot“ in 2015 an insgesamt zwölf Standorten so genannte „Aktionswochen“ statt. In diesen zumeist auf sechs Wochen ausgelegten Wellen erlernen die Standorte Methoden zur Verbesserung ihrer lokalen Ergebnisse. Begleitet und moderiert wird dies durch erfahrene TNT Kollegen, so genannte Navigatoren. Diese entwickeln mit den Kollegen vor Ort Verbesserungsideen und setzen diese, wenn möglich, zeitnah um. Als drittes Element gibt es „Orange Print“, das die neuen Standards darstellt. Das Besondere: Auch diese Kernprozesse werden im Rahmen von Workshops durch erfahrene TNT Kollegen analysiert und optimiert. Die neu gestalteten Prozesse werden dann über ein „Schneeballsystem“ in die Fläche gespielt. Der Standort München übernahm 2015 eine besondere Rolle, da von dort aus der weitestgehende Roll-Out für die DACH-Region (Deutschland-Österreich-Schweiz) initiiert und umgesetzt wird. Die vierte Komponente „Bewertung/Zertifizierung“ kommt voraussichtlich 2016 zum Tragen und wird die Nachhaltigkeit nochmals fördern.

Verbesserungsvorschläge testen und implementieren

So bilden die vier Aspekte von „Perfect Depot“ Teile eines Puzzle, die gemeinsam ein klares Bild für die Zukunft aufzeigen. Zudem stützen sich alle vier Säulen gegenseitig. TNT besitzt

damit ein nachhaltiges Qualitätsmanagement-Tool, welches täglich von den besten und auch kritischsten Experten überprüft wird – den eigenen Mitarbeitern und Nahverkehrspartnern.

Die TNT Standorte Hilden und Korntal-Münchingen gehörten Anfang 2015 zu den ersten, die die „Aktionswochen“ von „Perfect Depot“ durchliefen. Im Rahmen der Initiative entwickeln TNTler Ideen; geeignete Vorschläge zur Verbesserung des Service werden getestet und – falls sie sich bewähren – implementiert.

AUF EINEN BLICK: QUALITÄTSMANAGEMENT 2015

- LRQA bestätigt im März 2015 die Fortführung aller vier ISO-Zertifikate
- Prozessbeschreibungen leicht zugänglich und immer übersichtlicher
- Konzernweite Vereinheitlichung bietet viele Chancen
- Das neue „Perfect Depot“-Konzept zur Umsetzung und Verankerung von Verbesserungsprozessen ist 2015 sehr erfolgreich gestartet und hat sich in der Praxis bereits bewährt

MITARBEITER | IDEENMANAGEMENT

DAS KREATIVE POTENZIAL WECKEN UND NUTZEN

Das eigene Arbeitsumfeld mitgestalten, Effizienz und Sicherheit erhöhen, Belastungen mindern – dies und mehr leisten die TNTler, indem sie praktische Verbesserungsvorschläge einbringen. Unser Ideenmanagement erschließt diese Innovationskraft.

Unsere Mitarbeiter erschaffen die Dienstleistung für unsere Kunden jeden Tag neu. Und niemand kennt die Prozesse, Abläufe, Arbeitsmittel, Kundenwünsche etc. besser als die TNTler, die täglich damit umgehen. Damit sind sie zugleich wichtige Impulsgeber. Die systematische Aufbereitung der Ideen und Vorschläge unserer Mitarbeiter ist Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) bei TNT. Dieses Potenzial der Mitarbeiter an Erfahrung, Ideen und Kreativität zu erschließen und nutzbar zu machen, ist Aufgabe des Ideenmanagements.

Zentraler Baustein dieses Prozesses ist und bleibt das Betriebliche Vorschlagswesen (BVW). Anfangs bestand das BVW lediglich aus dem sprichwörtlichen Briefkasten für die Anregungen der Mitarbeiter – auch wenn dieser sehr früh ein elektronischer Briefkasten für E-Mails war. Seit einigen Jahren bietet TNT den Beschäftigten ein webbasiertes Ideenportal. Hier können Mitarbeiter ihre Vorschläge über die speziell dafür entwickelte Software im Intranet einreichen. 2015 wurden insgesamt 64 Verbesserungsvorschläge abgegeben. Neun dieser Vorschläge wurden mit insgesamt rund 1.000 Euro prämiert.

Das aktuelle System bietet ein Höchstmaß an Übersichtlichkeit und Transparenz. So werden alle Vorschläge innerhalb fest definierter Zeitfenster gesichtet, bearbeitet und bewertet. Alle Ideen und ihr aktueller Status sind über eine einfache Suchfunktion aufzurufen, sodass u.a. die Zahl der Doppelungen stark zurückging. Die Bearbeitungszeit konnte im Vergleich zur vorhergehenden Lotus Notes-Anwendung halbiert werden.

Neben dem Ideenportal schafft TNT immer wieder weitere Plattformen, über die sich Mitarbeiter einbringen können. So besuchten z.B. Mitglieder des Management Boards verschiedene Standorte und Fachbereiche und hörten sich an, wie eventuell vorgenommene Veränderungen von den Mitarbeitern bewertet werden. Eine ganz wichtige Hilfestellung ist das Best Practice Sharing: Standorte und Fachbereiche, die bei der Mitarbeiterbefragung sehr gut abgeschnitten haben, geben ihre Erkenntnisse an andere Häuser und Bereiche weiter.

Die Tatsache, dass Prozesse am besten durch diejenigen optimiert werden, die täglich damit umgehen, führte zu der seit 2015 im Operations-Bereich ausgerollten Initiative „Perfect Depot“. Dieses Programm folgt einem ganz einfachen, aber sehr effizienten Ansatz: Es treibt die stärkere Eigenverantwortung sowie



die Initiative zur ständigen Verbesserung in kleinen Prozessschritten und in sehr komprimierter Form durch die Mitarbeiter von TNT voran.

Probleme im Ablauf erkennen und beschreiben, eine Idee zur Problemlösung entwickeln und erarbeiten und ohne weiteren Formalismus einfach in die Umsetzung gehen. Im Anschluss das Ergebnis bewerten und bei guter Umsetzung „einfrieren“. Mitarbeiter helfen Mitarbeitern und im Ergebnis damit dem Unternehmen. Nicht warten, bis einer was macht, sondern Herausforderungen aktiv und initiativ im Team angehen. Sozialer lässt sich ein Arbeitsprozess nicht optimieren. All dies zeichnet „Perfect Depot“ aus.

Best Practice
Standorte teilen unter anderem ihre Ideen zur Verbesserung des Arbeitsumfelds

Verwendet werden hierbei ausgewählte Elemente aus der LEAN-Methodik (Lernen und Anwenden), welche 2009 bei TNT eingeführt wurde. Mit diesen Methoden werden die Erfahrungen der Mitarbeiter systematisch erfragt, ausgewertet und in messbare Verbesserungen überführt. Erste Anwendungen zeigen: Es werden nicht nur die operativen Ergebnisse verbessert, es findet auch ein Umdenken hin zu einer Macher-Mentalität statt. Das gesamte Programm richtet sich an TNT Mitarbeiter, Zeitarbeiter sowie Unternehmer und Fahrer und fördert somit überdies das Teamgefühl.

AUF EINEN BLICK: IDEENMANAGEMENT 2015

- Ideenmanagement kanalisiert Erfahrungen, Ideen und Kreativität der Mitarbeiter
- Betriebliches Vorschlagswesen nutzt übersichtliches „Ideenportal“ im Intranet
 - Best Practice Sharing: Standorte entwickeln gemeinsam im Team Neues und setzen dies auch direkt um. Dies fördert eine neue Arbeits- und Denkweise an den Standorten.

04

...

VERANTWORTUNG

- 29 BERUF UND FAMILIE
- 30 ARBEITSSICHERHEIT
- 31 GESUNDHEITSMANAGEMENT
- 32 DIVERSITY
- 33 CORPORATE RESPONSIBILITY



VERANTWORTUNG | BERUF UND FAMILIE

PRIVATLEBEN UND ARBEIT IM GLEICHGEWICHT

Die Erfahrung der vergangenen Jahre zeigt: Qualifizierte Fachkräfte entscheiden sich verstärkt für solche Unternehmen, die für eine familienorientierte Personalpolitik einstehen. Zudem sind wir davon überzeugt, dass ein funktionierendes Miteinander von Beruf und Familie auch Zufriedenheit, Motivation, Engagement und Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter stärkt.

Viele persönliche Gespräche und die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragungen belegen, welche große Bedeutung dieser Punkt für die TNTler einnimmt. TNT fördert daher gezielt die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und baut seine familienorientierte Personalpolitik kontinuierlich aus – mit einer Vielfalt an unternehmensspezifischen und bedarfsgerechten Initiativen. Wir streben eine stetige Veränderung der Unternehmenskultur hin zu noch größerer Familienfreundlichkeit an. Dazu nutzen wir die externe Unterstützung durch die berufundfamilie gGmbH, eine Initiative der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung.

Für den klar definierten Ziel- und Maßnahmenkatalog erhielten wir bereits 2005 von der berufundfamilie gGmbH erstmals das Grundzertifikat „audit berufundfamilie“. Ende 2008 wurde unser Engagement mit der Vollzertifizierung gewürdigt. Bei der Auditierung 2015 erzielten wir wieder sehr gute Ergebnisse – TNT in Deutschland hat das Zertifikat für weitere drei Jahre bestätigt bekommen.

Seit 2004 bieten wir unseren Mitarbeitern in Zusammenarbeit mit der pme Familienservice GmbH einen firmenunabhängigen Informations-, Beratungs- und Vermittlungsdienst an, der sie bundesweit bei der Suche nach einer geeigneten Betreuung für Kinder jeden Alters unterstützt. Der pme Familienservice bietet Informationen und Orientierungshilfen – und trägt letztendlich dazu bei, das passende Angebot zu finden. Die Vermittlungsangebote:

- Tagesmütter, Tagesväter
- Plätze in Kinderkrippen, Spielgruppen, Kindergärten, Kindertageseinrichtungen einschließlich Horte (soweit vorhanden)
- Notmütter für kurzfristige und zeitlich begrenzte Betreuung
- Babysitter
- Hausaufgabenhilfe, Betreuung nach der Schule, Nachhilfe
- Ferienfahrten

Die Beratungs- und Vermittlungskosten hierfür trägt die TNT Express GmbH. Bei beruflichen und privaten Problemen können sich TNTler an eine Telefon-Hotline des pme Familienservice wenden, die an sieben Tagen die Woche rund um die Uhr

erreichbar ist. Sie bietet schnelle und unkomplizierte Hilfe bei Fragen rund um die Themen:

- Lebenslagen-Coaching
- Einkommen und Budget
- Erziehung
- Partnerschaft/Trennung
- Sucht
- Rückkehr in den Beruf
- Konfliktlösung in Betrieben
- Lebenskrisen durch kritische Ereignisse

Der pme Familienservice bietet auch eine Vielzahl von größtenteils kostenfreien Veranstaltungen zu den aufgeführten Themengebieten an, bei denen sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren können.

Bei einem Blick auf das Angebot wird deutlich, dass TNT die Zielsetzung „Familienfreundlichkeit“ nicht nur nach den Bedürfnissen von TNTlern mit Kindern ausrichtet. Auch die Herausforderungen der alternden Gesellschaft gehören zu den Handlungsfeldern. So wird für das immer wichtiger werdende Thema „Angehörigenpflege“ ein ganzheitliches Beratungs- und Unterstützungskonzept angeboten, das jeweils individuell auf die Bedürfnisse des zu betreuenden kranken bzw. älteren Menschen und seiner Angehörigen zugeschnitten wird. Dies kann z.B. vorübergehende Hilfe im Haushalt oder in der Krankenpflege beinhalten. Zu unseren wichtigsten Sozialleistungen zählt der TNT Hilfsfonds, der Mitarbeiter finanziell unterstützt, die unverschuldet in eine Notlage geraten sind. Er funktioniert nach dem Prinzip „von Mitarbeitern für Mitarbeiter“ und fußt neben Einzahlungen des Unternehmens zum überwiegenden Teil auf freiwilligen Spenden aus der Belegschaft. In 2015 wurden durch den TNT Hilfsfond z.B. Zuschüsse für Heilbehandlungen sowie Beerdigungskosten ausgezahlt.

Ganzheitliche Unterstützung
Kinderbetreuung,
Angehörigenpflege
und mehr

AUF EINEN BLICK: BERUF UND FAMILIE 2015

- Familienfreundliche Personalpolitik trägt zum Unternehmenserfolg bei
- Erfolgreiche Rezertifizierung „audit berufundfamilie“
- Beratungs- und Unterstützungskonzept für Angehörigenpflege
- TNT Hilfsfonds unterstützt bei Notlagen schnell und formlos

VERANTWORTUNG | ARBEITSSICHERHEIT

MITARBEITER SCHÜTZEN UND SENSIBILISIEREN

Ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld ist der Anspruch, den unsere Mitarbeiter an uns stellen und dem die TNT Express GmbH konsequent nachkommt. Aus diesem Grund beachten wir nicht nur sämtliche relevanten Sicherheitsvorgaben, sondern übertreffen diese in vielen Bereichen.

Effektiver Arbeitsschutz gehört zur Vorsorgepflicht des Arbeitgebers und ist eine Voraussetzung für menschengerechte, sichere und reibungslose Betriebsabläufe. Gerade unsere Kollegen im operativen Bereich sind bei der Arbeit verstärkt diversen Risikofaktoren ausgesetzt: Zugluft, Heben und Tragen sowie der unvermeidliche Zeitdruck. Aber auch die Mitarbeiter am Schreibtisch werden dazu angehalten, bewusst ihren Arbeitsplatz zu betrachten, um ihre Gesundheit aktiv zu erhalten. Erkrankungen des Muskel-Skelett-Systems sind ein häufiger Behandlungsanlass beim Arzt. Deshalb gehören auch Aufklärung und Information über ergonomisches Arbeiten und Einrichten aller Arbeitsplätze zu den Aufgaben der Sicherheitsfachkräfte.

2015 setzten wir die Kampagne „Denk an mich. Dein Rücken“ der Berufsgenossenschaften und Unfallkassen, der Knappschaft und der Sozialversicherung für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau weiter fort. Die Abteilung Health & Safety (H&S) empfahl den Standorten, sich intensiv mit dem Thema Rückengesundheit auseinanderzusetzen und den Mitarbeitern mithilfe der Kampagne buchstäblich „den Rücken zu stärken“.



Fachkräfte für Arbeitssicherheit beraten Standorte

In jeder Region unterstützt eine Fachkraft für Arbeitssicherheit die Standorte beim Arbeitsschutz und bei der Unfallverhütung. Sie berät zudem in Fragen der Arbeitssicherheit, des Gesundheitsschutzes, der Ergonomie und des Brandschutzes sowie beim Umgang mit gefährlichen Stoffen. Auch die Analyse von Arbeitsunfällen zählt zu den Aufgaben. In Zusammenarbeit mit den Standorten unterstützen die Fachkräfte für Arbeitssicherheit Maßnahmen, um solche Vorfälle künftig zu vermeiden. Ergänzt wird das Beratungsangebot durch den überbetrieblichen Arbeitsmedizinischen Dienst. Dabei wird jeder Standort von einem Arbeitsmediziner betreut, der sich um Vorsorgeuntersuchungen, Gripeschutzimpfungen sowie um die Beratung der Führungskräfte in medizinischen Belangen kümmert. Zusätzlich bieten die Fachkräfte für Arbeitssicherheit in Zusammenarbeit mit der TNT Akademie auch Schulungen für Gabelstaplerfahrer und zum Thema Ladungssicherung an. Durch eine solide und gute Ausbildung können schwere Zwischenfälle verringert oder verhindert werden.



Das Thema Ladungssicherung wird durch einen Kraftverkehrsmeister in den eigenen Reihen professionell in Theorie und Praxis vermittelt. Dabei werden spannende Entwicklungen im Bereich der Ladungssicherung gerne als Best Practice weitergegeben, um den Anwendern eine adäquate Ladungssicherung auf der einen Seite, aber auch einfach zu handhabende Lösungen auf der anderen Seite vorstellen zu können. Bei den Schulungen nehmen nicht nur die Fahrer und Frachtführer selber teil, sondern auch eigenes Funktionspersonal und eigene Führungskräfte.

Unser Brandschutzbeauftragter berät die Standorte, führt Brandschutzbegehungen durch, steht den Behörden und Feuerwehren als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung und bildet unsere Brandschutzhelfer aus. Zur eintägigen Schulung gehört u.a. das Löschen verschiedener Brände.

Bei Umbauten und Umzügen stehen die Sicherheitsfachkräfte im engen Kontakt mit den Fachbereichen Construction Management und Facility Management, damit neben den Bauvorschriften auch die technischen Regeln der Arbeitsstätten und die ergonomischen Anforderungen eingehalten werden.

AUF EINEN BLICK: ARBEITSSICHERHEIT 2015

- Fachkraft für Arbeitssicherheit in jeder Region
 - Sicherheitsfachkräfte beraten bei Neu- und Umbauten
- Schulungen zur Ladungssicherung ausgeweitet
- Brandschutz durch Ausbildung von Brandschutz Helfern

VERANTWORTUNG | GESUNDHEITSMANAGEMENT

EIN HOHER WERT FÜR MITARBEITER UND UNTERNEHMEN

Das professionelle Gesundheitsmanagement bei TNT umfasst die bewusste Steuerung und Integration aller betrieblichen Prozesse mit dem Ziel, die Gesundheit und das Wohlbefinden der Beschäftigten zu erhalten und zu fördern.

Die Gesundheit ist das wichtigste Gut für jeden Menschen – und unsere Mitarbeiter sind das wichtigste Gut unseres Unternehmens. Die deutsche TNT investiert deshalb nachhaltig in Gesundheit, Leistungsfähigkeit und Zufriedenheit der Beschäftigten. Zum einen wirken sich diese Faktoren langfristig auf den Unternehmenserfolg aus. Vor allem aber möchten wir mit einem umfassenden Gesundheitsmanagement unserer Verantwortung für die TNTler gerecht werden.

Dabei teilen wir die ganzheitliche Sichtweise der Weltgesundheitsorganisation (WHO): „Gesundheit ist ein Zustand vollkommenen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens und nicht die bloße Abwesenheit von Krankheit oder Gebrechen“ – so beschreibt es die Verfassung der WHO. Fest steht: Gesunde, motivierte und natürlich gut ausgebildete Mitarbeiter sind heute die vielleicht wichtigste Ressource für die wirtschaftliche Entwicklung.

Gesundheitstage werden sehr gut angenommen

TNT ist sich dieser Tatsache bewusst und hat auch 2015 wieder eine Reihe gesundheitsfördernder Maßnahmen und Initiativen verwirklicht. Wie schon in den Vorjahren haben wir den Mitarbeitern eine Reihe von Möglichkeiten wie Grippe-schutzimpfungen, Betriebssport, Ernährungsberatung und arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen angeboten.

In Zusammenarbeit mit verschiedenen Krankenkassen wurden in den Standorten und der Troisdorfer Zentrale 2015 wieder Gesundheitstage durchgeführt. Dabei konnten die Mitarbeiter unterschiedliche „Bausteine“ nutzen. Das Angebot in den Standorten reichte von Blutdruck-, Blutzucker-, Cholesterin-, HRV- (Herzfrequenzvariabilität) und Venenmessungen über BMI-Berechnung, Bewegung und Fitness auf dem „Balance Board“ bis hin zu umfassenden Informationen über Rückenschulungen und gesunde Ernährung.



Darüber hinaus wurden Vorträge zum Herz- und Kreislaufsystem sowie Risiken für unsere Leistungsfähigkeit angeboten. Wegen der hohen Nachfrage nach Untersuchungen und Vorträgen wurden zahlreiche Veranstaltungen wiederholt. So konnten sich möglichst viele interessierte Mitarbeiter informieren.

Vorsorge mit Pfiff
Bei Gesundheitstagen lernen TNTler mehr über gesundheitsbewusstes Verhalten

AUF EINEN BLICK: GESUNDHEITSMANAGEMENT 2015

- Gesundheit ist ein hoher individueller Wert – und von erheblicher Bedeutung für ein „gesundes“ Unternehmen
- Ganzheitliche Sichtweise und Vorsorge im Mittelpunkt
 - Gesundheitstage in vielen Standorten

VERANTWORTUNG | DIVERSITY JEDEM MIT RESPEKT BEGEGNEN

So wichtig einheitliche Prozesse und Systeme für die TNT Express GmbH sind, so wichtig ist dem Unternehmen die Verschiedenheit seiner Mitarbeiter. Unser Diversity Management soll die Vielfalt im Sinne des Unternehmenserfolgs fördern.

Unterschiede in puncto Herkunft, Religion, Hautfarbe, Geschlecht, Alter, Ethnie, Familienstand, körperliche Fähigkeiten und Einschränkungen, sexuelle Orientierung, Ausbildung, Erfahrung, Einstellungen etc. machen Menschen einzigartig. Die Verschiedenheit der Menschen zu akzeptieren, wertzuschätzen und als Potenzial zu sehen, gehört fest zur Unternehmenskultur von TNT.

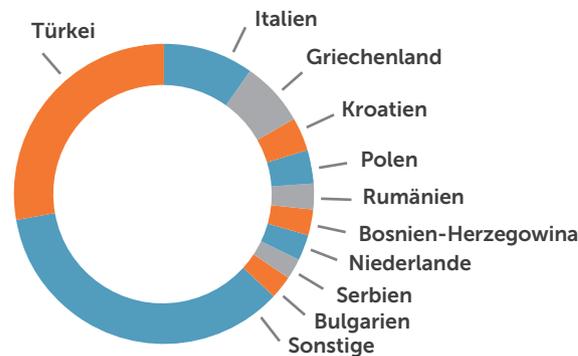
Ein Beispiel für das positive Miteinander im Unternehmen ist die Vielfalt an Nationalitäten in der deutschen Organisation. Ende 2015 arbeiteten TNTler aus 61 Nationen unter dem Dach der TNT Express GmbH zusammen.

Seit Inkrafttreten des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) 2006 informieren wir unsere Mitarbeiter in einer Broschüre über die zentralen Inhalte des Gesetzes. Außerdem bieten die Texte konkrete Hilfestellungen und nennen Ansprechpartner aus dem Bereich Human Resources. Alle neuen Mitarbeiter erhalten diese Materialien und werden im Rahmen der Einarbeitung durch die Führungskraft sowie in der Welcome-Veranstaltung darüber informiert, dass Diskriminierung bei TNT nicht geduldet wird. Bei Verstößen gegen das Diskriminierungsverbot ziehen wir alle arbeitsrechtlichen Maßnahmen wie Ermahnung, Abmahnung und Versetzung bis hin zur Kündigung in Erwägung.

Außerdem ist das Thema Diversity Bestandteil in den Trainings der TNT Akademie. Führungskräfte sensibilisieren wir u.a. durch Diskussionen oder Rollenspiele für die Bedeutung interkultureller Kompetenzen. Auch im Rahmen der Teambildung und -entwicklung wird dieses Thema in Mitarbeitertrainings aufgegriffen und diskutiert. Durch konkrete Praxisbeispiele kann das Erlernte in den Arbeitsalltag einfließen und ein praxisnaher und nachhaltiger Wissenstransfer erfolgen. Bisher wurden alle Mitarbeiter in Teammeetings und Veranstaltungen zum Thema AGG geschult.

Wir haben eine Gesamtbetriebsvereinbarung abgeschlossen, die ein partnerschaftliches Miteinander am Arbeitsplatz verbindlich festlegt und Mitarbeitern Möglichkeiten zur Konfliktlösung aufzeigt. Zudem ist eine betriebliche Beratungsstelle zur Konfliktlösung sowie eine Konfliktlöskommission eingerichtet worden. Bereits vor der offiziellen Einführung des AGG genossen die Themen Diversity und Schutz vor Diskriminierung einen hohen Stellenwert im Unternehmen. Nicht zuletzt motivieren wir unsere Mitarbeiter, sich je nach Interessenlage an unseren konzernweiten Diversity-Netzwerken zu beteiligen.

Ausländische Nationalitäten bei TNT in Deutschland



Top Ten der Nationalitäten

Land	Anzahl	Rang
Türkei	140	1
Italien	49	2
Griechenland	35	3
Kroatien	19	4
Polen	17	5
Rumänien	15	6
Bosnien-Herzegowina	14	7
Niederlande	13	8
Serbien	12	9
Bulgarien	12	9
Sonstige	177	

AUF EINEN BLICK: DIVERSITY 2015

- Vielfalt gehört zur Unternehmenskultur von TNT
- TNTler aus 61 verschiedenen Nationen arbeiten gemeinsam
- Broschüre, Schulungen und Führungskräfte-Trainings gegen Diskriminierung

VERANTWORTUNG | CORPORATE RESPONSIBILITY

ENGAGIERT FÜR UMWELT UND GESELLSCHAFT



Einen positiven Beitrag für die Gesellschaft zu leisten, gehört für uns untrennbar zu unserem Selbstverständnis als Qualitätsanbieter. Deshalb engagieren wir uns auf lokaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene.

TNT übernimmt Verantwortung – für seine Mitarbeiter, für das gesellschaftliche Miteinander und für den schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen. Dies ist fest in unserer Philosophie des nachhaltigen Wirtschaftens verankert. Denn wir fühlen uns nicht nur unseren Kunden und Mitarbeitern verpflichtet, sondern auch der Welt, in der wir leben und arbeiten.

Hinzu kommt: Das Thema unternehmerische Verantwortung beziehungsweise Corporate Responsibility (CR) wird in unserem geschäftlichen Umfeld immer wichtiger. Führende Wirtschaftsforschungsinstitute sind sich darüber einig, dass sich CR künftig noch stärker zu einem differenzierenden Wettbewerbsfaktor entwickeln wird.

Kostenlose Transporte für die deutschen Tafeln

Auch in Deutschland fördert TNT eine Reihe sozialer und umweltfreundlicher Initiativen. Die Übernahme von gesellschaftlicher Verantwortung endet nicht vor den Toren der Standorte – sei es durch die Unterstützung karitativer Einrichtungen vor Ort oder durch ehrenamtliches Engagement der Mitarbeiter. Jeder Standort ist eingebunden in ein Netzwerk gesellschaftlicher Aktivitäten.

Im Zentrum des deutschlandweiten Engagements steht seit 2010 die Unterstützung des Bundesverbandes Deutsche Tafel

e.V. durch kostenlose Transportdienstleistungen und Logistik-Know-how. Obwohl die lokalen Tafelvereine knapp 5.000 eigene Fahrzeuge besitzen, haben sie Schwierigkeiten, die gespendeten Güter überregional zu verteilen. Wir transportieren die Spenden – mit Ausnahme verderblicher Lebensmittel – deutschlandweit dorthin, wo sie benötigt werden. So wurden im vergangenen Jahr rund 73 Tonnen Güter für die Tafeln transportiert.

Darüber hinaus bietet TNT den lokalen Tafelvereinen die Möglichkeit, ehrenamtliche Mitarbeiter zum Thema Ladungssicherung oder Führen eines Flurförderzeuges ausbilden zu lassen. Wenn eine entsprechende Ausbildung an einem TNT Standort stattfindet, erfahren die Tafelvereine dies so rechtzeitig, dass interessierte Tafelmitarbeiter am Lehrgang teilnehmen können.

Anlässlich der jährlichen Bundestafeltreffen gibt ein TNT Kraftverkehrsmeister als Fachmann für Ladungssicherung einen generellen Überblick über das Thema Ladungssicherung. So leisten wir einen weiteren Beitrag, damit die Güter heil und unbeschadet am Empfangsort ankommen.

Eine wichtige Säule unseres Selbstverständnisses als „guter Nachbar“ sind die Lernpartnerschaften zwischen den TNT Standorten und lokalen Schulen, die von HR initiiert und koordiniert werden. Diese langfristig angelegten Kooperationen erlauben Schülern am Beispiel von TNT interessante Einblicke in Wirtschaft und Arbeitswelt. Wir stellen Themen und Unterrichtsmaterial für unterschiedliche Fächer zur Verfügung, entsenden Experten in die Klassen und bieten Praktikumsplätze und Bewerbungs-

Einsatz und Ehrenamt
TNTler bringen sich global, deutschlandweit und lokal für die Gesellschaft ein

trainings an. Mittlerweile unterstützen mehr als 30 Standorte mindestens eine benachbarte Schule. Zum einen stärken die Standorte damit aktiv den Praxisbezug der Schulausbildung und tragen zur „Ausbildungsreife“ von Schulabgängern bei. Zum anderen besitzt das Engagement an den Schulen große Bedeutung für das Ausbildungsmarketing – es trägt dazu bei, TNT als attraktiven Arbeitgeber in Deutschland zu positionieren.

Zum Leitbild des nachhaltigen Wirtschaftens gehört untrennbar unser ökologisches Engagement. Wir überprüfen regelmäßig unseren Verbrauch von Strom, Heizenergie und Wasser. Mit vielfältigen Maßnahmen ist es uns gelungen, die Nutzung dieser Ressourcen auf ein notwendiges Minimum zu reduzieren. Unser Umweltmanagement ist seit Anfang 2004 nach DIN EN ISO 14001 zertifiziert.

Vielfältige Initiativen für Umwelt und Klimaschutz

TNT verwendet in Deutschland Strom aus erneuerbaren Energien. Unter anderem bescheinigt der TÜV Rheinland mit dem Zertifikat „Klima+“ die Einhaltung der Anforderungen der VdTÜV-Basisrichtlinie 1304: Der zur Versorgung der TNT Standorte eingekaufte Strom stammt vollständig aus regenerativer Stromerzeugung.

Durch die Nutzung von Strom aus erneuerbaren Quellen reduziert TNT in Deutschland seinen jährlichen CO₂ Ausstoß um mehr als 4.800 Tonnen.

Das aktuelle zertifizierte Umweltmanagementsystem der TNT Express GmbH entspricht der DIN EN ISO 14001:2009. Die Ergebnisse des Umweltmanagementsystems fließen in den Konzernbericht der TNT Express N.V. mit ein.

Der Transport von Dokumenten und Waren führt zu CO₂-Emissionen. Um den gesamten Versandprozess so CO₂-effizient wie möglich zu gestalten, ergreifen wir im Zuge des Umweltmanagements Maßnahmen, so z. B. im Bereich der CO₂-armen Gebäudetechnik oder in der Optimierung unseres Straßen- und Luftfrachtnetzwerks. Für Emissionen, die sich nicht senken lassen, bieten wir für internationale Sendungen die Option „CO₂-neutral“ an. Damit können Versender die transportbezogenen CO₂-Emissionen der Express- und Economy Express-Sendungen ausgleichen und somit einen positiven Beitrag zum Umweltschutz leisten.

Die CO₂-Emissionen, die durch den Versand ihrer Express- und Economy Express-Sendungen anfallen, werden durch eine entsprechende Anzahl von CO₂-Reduktionszertifikaten ausgeglichen. TNT verwendet ausschließlich CO₂-Zertifikate, die dem



Gold-Standard für CO₂-Reduktionszertifikate entsprechen. Unser Portfolio enthält nur Zertifikate aus Projekten im Bereich erneuerbare Energien.

Der nationale Expresstransport erfolgt für unsere Kunden seit 2015 automatisch klimaneutral – und dies ohne zusätzliche Kosten.

Deutschland und die Europäische Union haben sich ehrgeizige Ziele zur Steigerung der Energieeffizienz gesetzt. Dazu gehört unter anderem auch, dass nahezu alle Unternehmen ein Energieaudit durchführen müssen. Alternativ dazu können die Unternehmen ein Energiemanagement nach EN ISO 50001 einführen. Die deutsche TNT hat sich dazu entschieden, im Verlauf des Jahres 2016 ein solches Energiemanagement einzuführen, da es eine gute Ergänzung zum bereits bestehenden Integrierten Managementsystem darstellt. Mit dem Energiemanagement sollen Systeme und Prozesse aufgebaut werden, die zur Verbesserung der energiebezogenen Leistung, einschließlich Energieeffizienz, Energieeinsatz und Energieverbrauch erforderlich sind. Letztlich sollen durch das Energiemanagementsystem der Energieverbrauch und die Energiekosten und damit auch die die Treibhausgasemissionen reduziert werden.

AUF EINEN BLICK: ENGAGEMENT 2015

- CR wird immer stärker zu einem Wettbewerbsfaktor
- Engagement für die Tafeln 2015 erfolgreich fortgesetzt
 - Durch den Einsatz erneuerbarer Energie (Strom) spart TNT in Deutschland jährlich über 4.800 Tonnen CO₂ ein



Impressum

TNT Express GmbH, Haberstraße 2, 53842 Troisdorf

Verantwortlich i.S.d.P.:

Jürgen Seifert, Geschäftsführer Human Resources & Customer Experience und Arbeitsdirektor

Redaktion: K A P text.kommunikation, Köln; Grafik-Design: Auhage-Schwarz, Leichlingen

Alle in diesem Bericht aufgeführten Zahlen entsprechen – wenn nicht anders vermerkt – dem Stand 31.12.2015.