

TNT Express GmbH

Zentrale

Haberstraße 2 | 53842 Troisdorf

www.tnt.de



PERSONAL- UND SOZIALBERICHT

ENGAGEMENT FÜR EIN ERFOLGREICHES MITEINANDER

2013



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 2013 – ein Jahr, das zu den intensivsten in der Geschichte von TNT Express in Deutschland gehörte. Auf allen Ebenen des Unternehmens waren die TNTler gefordert, einen tief greifenden und zweifellos notwendigen Wandel mitzutragen. Der Bereich Human Resources, Customer Service & ICS (HCI) unterstützte den Veränderungsprozess auf vielen Ebenen; der Gesamtbetriebsrat begleitete ihn kritisch und gestaltete wichtige Aspekte mit.

Anfang des Jahres waren wir noch auf die geplante Fusion mit UPS fokussiert. Als diese dann im Januar 2013 von der EU-Kommission untersagt wurde, stand die Konzern-Geschäftsführung vor der dringenden Aufgabe, ein Programm aufzustellen, mit dem sich TNT Express als eigenständiges Unternehmen positionieren und wirtschaftlich erfolgreich sein kann. Dieses im März 2013 vorgestellte Programm namens „Deliver!“ konzentriert sich auf die Schärfung unseres Portfolios, eine unverwechselbare Service-Positionierung, die Verbesserung unserer operativen Leistung und Investitionen in die konzernweite IT-Ausstattung.

Zu den zentralen Elementen des Programms zählen die Optimierung der Kostenstruktur und der Umbau auf ein funktionales Führungsmodell. Diese funktionale Führung für die komplette deutsche Organisation zu planen und umzusetzen, hat uns intensiv beschäftigt. Was bedeutet funktionale Führung bei gleichzeitiger Kostensenkung?
a) Abbau von Führungsebenen und Verwaltungskosten
b) Konzentration von Fachbereichen (Sales, Customer Service und Administration) im Sinne einer Regionalisierung.

Bedingt durch die neue Organisationsstruktur konnten nicht alle Arbeitsplätze erhalten bleiben. Mit einer Gesamtbetriebsvereinbarung zu „Deliver!“ und mehreren Teilinteressenausgleichen, inkludiertem Sozialplan und Maßnahmen bis hin zur Transfergesellschaft haben Geschäftsführung und Gesamtbetriebsrat versucht, die sozialen Konsequenzen für die Kolleginnen und Kollegen so gering wie möglich zu halten.

2014 wird die Abteilung Human Resources diesen Veränderungsprozess weiter intensiv begleiten. Dabei geht es insbesondere darum, die im Sozialplan ausgehandelten Maßnahmen umzusetzen. Darüber hinaus werden die Personalprofis den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern helfen, ihre neuen Rollen zu verstehen, und das Unternehmen dabei unterstützen, sinnvolle neue Prozesse zu entwickeln.

Auch wenn „Deliver!“ eines der zentralen Themen des Jahres war und uns auch 2014 beschäftigen wird, gelang es dem Bereich HCI, weitere wichtige Themen voranzutreiben. Mit unserem mittlerweile achten Personal- und Sozialbericht der TNT Express GmbH laden wir Sie zu einem Überblick zu den mitarbeiterbezogenen Handlungsfeldern des Bereichs Human Resources, Customer Service & ICS ein.

Wir wünschen Ihnen eine informative Lektüre. Ihre



Jürgen Seifert
Geschäftsführer
Human Resources,
Customer Service & ICS
und Arbeitsdirektor



Dieter Lauff
Vorsitzender des
Gesamtbetriebsrats



Jürgen Seifert



Dieter Lauff

VORWORT

Perspektiven
 Jürgen Seifert und Dieter Lauff 2

UNTERNEHMEN

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

PERSONALARBEIT

Organisation und Ziele des Bereichs HCI
 Unternehmens- und Personalstrategie eng verzahnt 9
 Human Resources Management
 Professionelle und partnerschaftliche Personalarbeit 11
 Fort- und Weiterbildung
 Vielfältige Qualifizierungsangebote 14
 Ausbildung
 Qualifizierte Ausbildung in einer Zukunftsbranche 17
 Auszeichnungen
 Awards für ausgezeichnete Arbeit 20

MITARBEITER

Personalstruktur
 Die Belegschaft in Zahlen 23
 Personalaufwendungen
 Vergütung, Vorsorge und Sozialleistungen 24
 Gemeinschaft
 Kollegialität auch abseits des Tagesgeschäfts 25
 Qualitätsmanagement
 Qualität ist Basis für nachhaltigen Geschäftserfolg 26
 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.

UNTERNEHMEN

TNT Express in Kürze → Seite 5
Die Historie von TNT Express → Seite 6



WELTWEITE EXPRESS-SERVICES IN PREMIUMQUALITÄT

TNT Express 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 Express 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 Express 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.

Kerngeschäft
Zeitdefinierte Zustellungen in höchster Servicequalität.

Zahlen, Daten, Fakten zu TNT Express

TNT Express

Branche	Expressdienstleister im B2B-Bereich
Mitarbeiter weltweit	ca. 53.000
Destinationen	ca. 200 Länder
Eigene Netzwerke	ca. 60 Länder
Tägliches Sendungsvolumen 2013	ca. 1 Million Pakete, Dokumente und Frachtstücke
Eingesetzte Flugzeuge	ca. 50
Umsatz 2013	6,7 Milliarden Euro
Operatives Ergebnis 2013	48 Millionen Euro

TNT Express in Deutschland

Mitarbeiter deutschlandweit	ca. 4.000
Standorte	ca. 40
Eingesetzte Fahrzeuge	ca. 1.800
Sortierzentren Luftfracht	Nürnberg, Frankfurt, Erfurt, Berlin, München
Sortierzentren Straßennetzwerk	Hannover, Nürnberg, Wiesbaden, Kornthal-Münchingen

AUS STARKEN WURZELN WELTWEIT GEWACHSEN

Mit seinen weltweiten Luft- und Straßennetzwerken ist TNT Express heute in mehr als 200 Ländern und Regionen rund um den Globus vertreten. Die Erfolgsgeschichte in Orange startete vor mehr als 60 Jahren mit einem einzigen Lkw im fernen Australien ...

Going global

Ab den 1970er Jahren baut TNT seine weltweite Präsenz auf.

Beginn einer Ära

TNT und die niederländische KPN schließen sich zusammen.

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 Alltrans, dem erfolgreichen australischen Transportunternehmen von Sir Peter Abeles und George Rockey. Die starke Präsenz von Alltrans in Neuseeland nutzt TNT zum Aufbau des ersten internationalen Geschäfts.

1970er

Durch den Einstieg in 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 Expresstransporteure. Als erster Anbieter überhaupt baut TNT eine eigene Flugzeugflotte auf und ermöglicht damit paneuropäische Next-Day-Transporte. Ende des Jahrzehnts gehören schon 70.000 Beschäftigte zu TNT.

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 Sky-pak und TNT Mailfast in das gemeinsame Unternehmen GD Express Worldwide (GDEW) ein. Auch die Postler 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

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.

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.



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 der TNTler. Nach vielen erfolgreichen Jahren beenden TNT Express und das WFP ihre Kooperation zum Jahresende 2013.

2005

Ab jetzt treten alle Divisionen der Gruppe unter der renommierten Marke TNT an – damit wird auch offiziell der Markenname TNT Express eingeführt.

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 eine einheitlich hohe Servicequalität und Zuverlässigkeit.

2006

TNT konzentriert sich voll auf netzwerkbasierte Services. Die Logistikdivision wird verkauft – sie 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 Express 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 Express stellt sein konzernweites Zukunftsprogramm „Deliver!“ vor, mit dem das Unternehmen durch die weltweite Optimierung von Strukturen und Prozessen seine Wettbewerbsfähigkeit nachhaltig stärken will.

Unter einem Dach

Der Markenname TNT Express vereint alle Divisionen des Unternehmens.

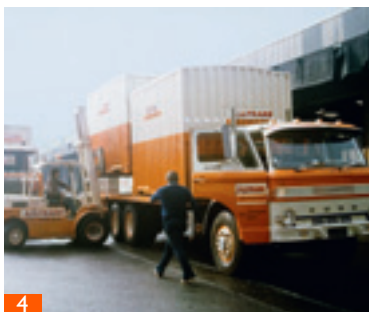
Neues Jahrtausend

Zukäufe in Wachstumsregionen rund um den Globus.

Eigenständig

Konzentration auf die bewährten Stärken in Qualität und Kundenorientierung.

- (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) Kombierter Verkehr: Seit den 1960er Jahren ist Thomas Nationwide Transport auch international tätig.
- (4) Schneller Umschlag: Schon früh steht die Farbe Orange für Expresstransporte.
- (5) Durchbruch in Europa: Die Fusion mit KPN bringt TNT einen wichtigen Schub.
- (6) Integrierte Services: Domestic- und internationale Transporte, Flug- und Straßennetzwerke sind bei TNT Express eng verknüpft.



2 PERSONALARBEIT

Organisation und Ziele des Bereichs HCI → Seite 9
Human Resources Management → Seite 11
Fort- und Weiterbildung → Seite 14
Ausbildung → Seite 17
Auszeichnungen → Seite 20



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 HCI.

Positionierung und Strategie des Bereichs Human Resources, Customer Service und Information & Communication Services (HCI) der TNT Express GmbH orientieren sich an den konzernweiten Zielen und Visionen. Beides wird durch den Konzern vorgegeben, durch die deutsche Landesorganisation adaptiert und in Geschäftsführungs- sowie Fachbereichen umgesetzt. Die Grafik „Übergeordnete Strategie und Ziele“ (unten) verdeutlicht diese hierarchische Aufgliederung. Daraus folgt: Unternehmens- und Personalstrategie sind eng verzahnt. Dies zeigen wir in diesem Personal- und Sozialbericht für eine Reihe von Handlungsfeldern auf. Als Teil von HCI ist das Personalmanagement in einem Geschäfts-

führungsbereich der deutschen TNT Express GmbH vertreten. Dies unterstreicht den hohen Stellenwert der Personalarbeit im Unternehmen. Gesamtverantwortlich ist Jürgen Seifert, der als Geschäftsführer 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.

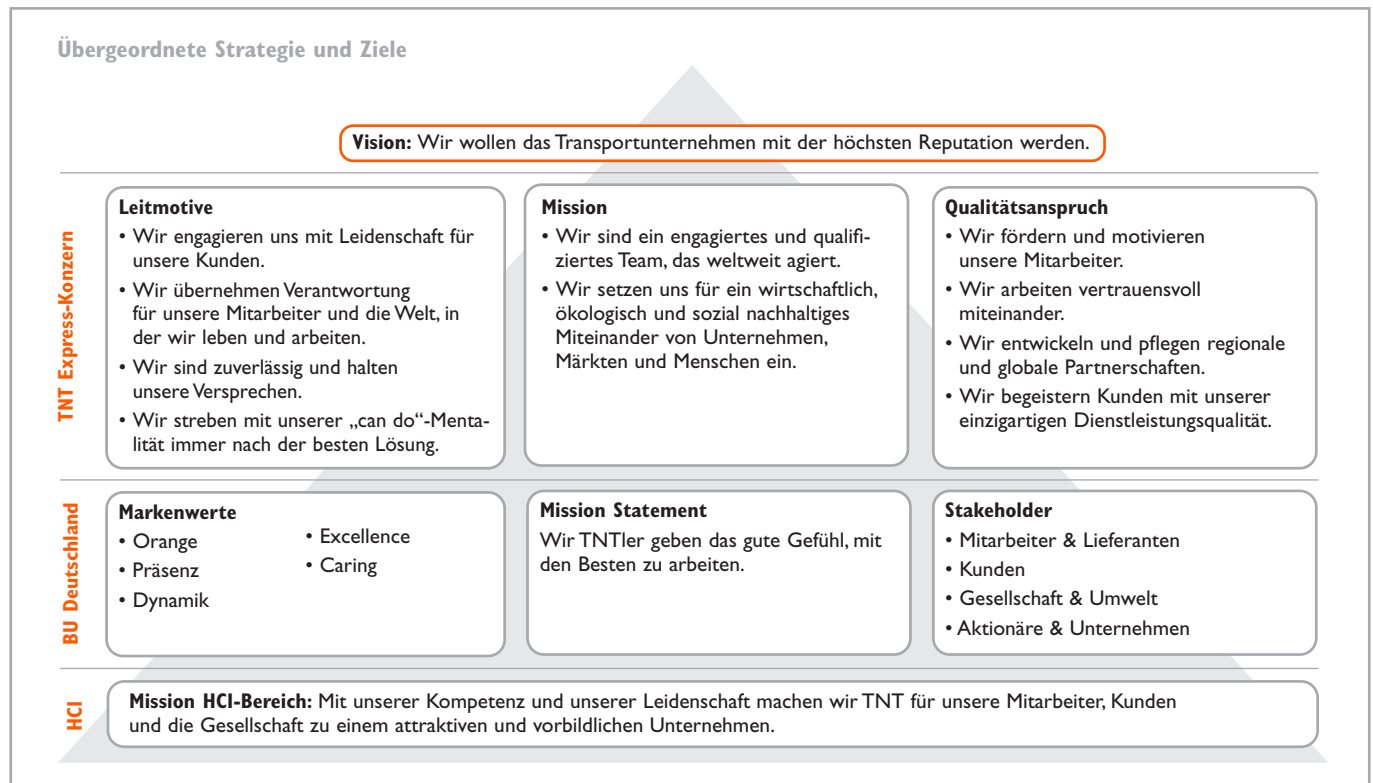
TNT Express als attraktives Unternehmen

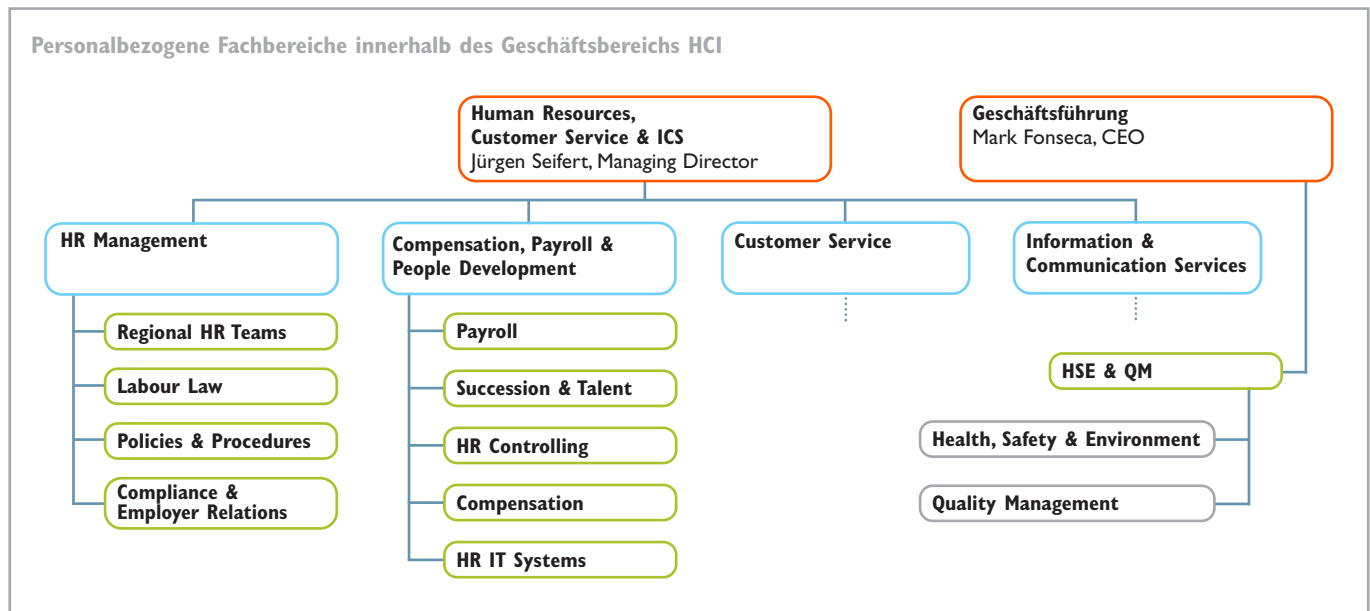
Auf Basis des Stakeholder-Modells der TNT Express-Gruppe interpretiert der Geschäftsbereich HCI seine Rolle als Dienstleister für Mitarbeiter, Kunden und Gesellschaft. Alle Kernaktivitäten richten sich an diesen Interessengruppen aus. Zusätzlich befasst sich HCI mit Prozessen und Systemen.

Mit Blick auf diese Stakeholder trägt der Bereich HCI verantwortlich zur Positionierung von TNT Express als attraktives und vorbildliches Unternehmen bei. Das heißt:

Erfolgsorientiert

HCI-Aktivitäten leisten einen messbaren Beitrag zum Unternehmenserfolg.





Zielsetzungen Human Resources 2013 (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 6,5 %	✓	4,4 %
Erreichen einer Ausbildungsquote (bezogen auf Vollzeitstellen insgesamt) von $\geq 8,5$ %	✓	8,7 %
Investition in das Weiterbildungsbudget in Höhe von mindestens 0,4 % des Umsatzes	✓	0,5 %
Abwesenheitsquote * von $\leq 5,5$ %	✗	6,2 %

* Auch TNT Express konnte sich dem Trend der vergangenen Jahre, dass in Deutschland die Krankheitsquote kontinuierlich steigt, nicht entziehen. Mit unserer Quote liegen wir aber immer noch im marktüblichen Durchschnittswert vergleichbar großer Unternehmen.

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 fördert und verbessert HCI kontinuierlich alle Rahmenfaktoren, die damit in Zusammenhang stehen. Wir sehen unsere Aufgabe sowohl in der administrativen Umsetzung (reaktiv) als auch in der Beratungsleistung (proaktiv). Dabei behandeln wir die Interessen des Gesamtunternehmens grundsätzlich als eine Art „übergeordneten Kundenbedarf“.

Auf Basis der HCI-Strategie werden für jeden Fachbereich die jeweiligen Kernaufgaben und Projekte sowie die kurzfristigen operativen Ziele entwickelt. Diese werden in einem jährlichen Business Plan festgehalten. So dient er zum einen als Planungsgrundlage und stellt den Zusammenhang her zwischen langfristigen strategischen Zielen und ihrer schrittweisen Umsetzung durch kurzfristige operative Zielsetzungen. Zum anderen verbindet der Business Plan Konzern-, Landes- und Geschäftsführungsbereichsziele.

Hinweis: In diesem Bericht wird der Fokus auf die HR-relevanten Themen gelegt – also die Aufgaben jener Teilbereiche, die im Organigramm des Geschäftsbereichs (oben) grün dargestellt sind. Die grafische Übersicht (darunter) führt die quantitativen Ziele für das Jahr 2013 auf und gibt an, welche davon erreicht wurden. Auf welche Weise wir diese Zielsetzungen verfolgt haben, zeigt dieser Personal- und Sozialbericht auf.

**HCI-ORGANISATION UND -ZIELE 2013
AUF EINEN BLICK**

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

PROFESSIONELLE UND PARTNERSCHAFTLICHE PERSONALARBEIT

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 Express stellen – heute wie auch in Zukunft – den entscheidenden Qualitäts- und Differenzierungsfaktor im globalen Wettbewerb dar.

Ziel des Fachbereichs HR ist es, die Auswahl, Entwicklung und Bindung qualifizierter und engagierter Mitarbeiter ebenso sicherzustellen wie eine moderne, effiziente und kosteneffektive Personaladministration. Der Bereich Human Resources bei TNT Express begreift sich dabei als interner Business Partner, der permanent an der kontinuierlichen Verbesserung aller Rahmenfaktoren im Unternehmen arbeitet.

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 Karrierechancen.

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 Geschäftsführungsbereich Human Resources, Customer Service & ICS (HCl) einen eigenen Business Plan auf, in dem konkrete quantitative und qualitative Zielsetzungen für das Geschäftsjahr definiert sind (siehe Seite 10).

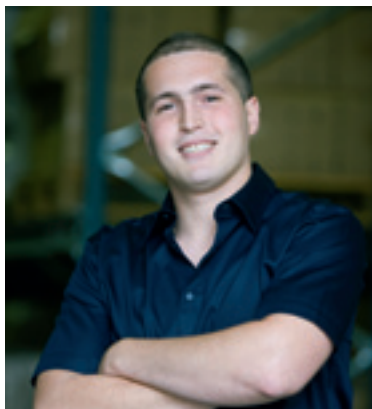
Eine dieser strategischen Aufgaben lautet, eine gute Arbeitgebermarke zu etablieren. Dazu gehört ein mittel- bis langfristiger Blick. Wie steht TNT Express in fünf bis zehn Jahren da? Wie begegnen wir dem demografischen Wandel? In einem hart umkämpften Markt bewerben sich inzwischen Unternehmen bei qualifizierten Kräften, nicht umgekehrt. Zwei der quantitativen HR-Ziele für 2013 lauteten deshalb, die Ausbildungsquote auf mindestens 8,5 Prozent zu heben sowie die freiwillige Fluktuation unter 6,5 Prozent zu halten.

Konzernweites Zukunftsprogramm „Deliver!“ nahm viel Raum ein

Zu den Aufgaben von HR gehört unter anderem das Management der zentralen (Gesamtbetriebsrat) und lokalen (örtliche Betriebsräte) Mitbestimmungsgremien. In dieser Funktion war HR über weite Teile des Jahres 2013 mit der Ausgestaltung und Umsetzung des konzernweiten

Strategisches Ziel

TNT Express als attraktive Arbeitgebermarke weiter etablieren.





Zukunftssicherung

Talente entdecken,
fördern und ans
Unternehmen binden.

Zukunftsprogramms „Deliver!“ für die deutsche Landesorganisation beschäftigt. Dabei nahmen besonders die Verhandlungen mit dem Gesamtbetriebsrat über eine Rahmen-Gesamtbetriebsvereinbarung zu „Deliver!“ sowie die Teilinteressenausgleiche viel Raum ein.

„Deliver!“ stellte und stellt den HR-Bereich noch vor weitere Herausforderungen: Der notwendige Veränderungsprozess, der mit diesem Programm einhergeht, beeinflusste die Stimmung unternehmensweit. Dies wiederum dürfte der Grund dafür sein, dass der HR-Bereich nicht alle seiner quantitativen Zielsetzungen 2013 erreicht hat. Welche operativen KPI-Ziele der Fachbereich im abgelaufenen Jahr verfolgte und wie weit diese erreicht wurden, schildert die Übersicht auf Seite 10.

Breit angelegte Initiativen im Wettbewerb um Talente

Eine wesentliche Maßgabe für das Handeln von HR und des gesamten Unternehmens hat sich auch 2013 weiter bestätigt: Was beim Wettbewerb um die besten Köpfe zählt, ist nicht mehr nur das Gehalt. Gesellschaftliches Engagement eines Unternehmens, Sozialeleistungen, 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 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 4.000 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 Express 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 24). Dazu zählen beispielsweise Urlaubs-



geld, Mitarbeiter-Erfolgsbeteiligung, betriebliche Altersversorgung, 30 Tage Urlaub oder auch Zuwendungen bei bestimmten Jubiläen.

Mitarbeiterbefragung VOICE Pulse

Um die Stärken unseres Unternehmens auszubauen, Schwächen zu beheben und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren, fragen wir gezielt nach der Meinung und Erfahrung unserer Mitarbeiter. Die TNT Express GmbH führt seit 2002 eine jährliche Mitarbeiterbefragung (MAB) durch. Beginnend mit der Befragung von 2011 startete ein jährlicher Wechsel zwischen einer vollständigen und einer kompakten MAB. Damit möchten wir erreichen, dass die Initiativen und Maßnahmen, die aus der Mitarbeitervollbefragung heraus erarbeitet und angestoßen worden sind, auch genug Zeit haben, erfolgreich und nachhaltig wirken zu können. Seit 2010 trägt die Mitarbeiterbefragung den Titel VOICE, zu Deutsch: Stimme. Unsere „Mini-MAB“, die sich jährlich mit der vollständigen Befragung abwechselt, heißt VOICE Pulse.

Mit der diesjährigen Umfrage wollten wir erneut erfahren, wie unsere Mitarbeiter ihr Arbeitsumfeld wahrnehmen. Gerade in Zeiten einschneidender Veränderungen, ausgelöst durch das Konzernprogramm „Deliver!“, geben die Ergebnisse wichtige Hinweise auf die Sichtweise der Belegschaft. Fakt ist: Die Situation spiegelte sich sehr klar in den Umfragewerten wider:

Was sagt nun die Stimme der TNTler? Die Rücklaufquote von VOICE Pulse 2013 lag bei 56 Prozent. Auf die Frage, inwieweit unsere Mitarbeiter über die „Deliver!“-Strategie informiert wurden, gab es 84 Prozent Zustimmung. Offensichtlich haben unsere verschiedenen deutschland-, depot- und fachbereichsbezogenen Informations- und Kommunikationsinitiativen die Mitarbeiter erreicht. Ein positives Feedback erhielten wir auch in den Kategorien

„Ich bin bereit, mehr zu geben, als von mir erwartet wird, um zum Erfolg von TNT beizutragen“ und auf die Frage zur „Zusammenarbeit im Team“.

Gleichzeitig gab es in VOICE Pulse 2013 auch deutlich kritisches Feedback, etwa in der Fragekategorie nach der Nutzung der Ergebnisse der MAB. Lediglich 32 Prozent aller Antworten in Deutschland sind hier positiv. Dies verstehen wir als weiteren Ansporn, nachhaltig etwas zu bewegen und weiter an Verbesserungen zu arbeiten.

Das Motto von VOICE Pulse 2013 lautete „Deine Stimme bewegt was“. Im Follow-up-Prozess der Mitarbeiterbefragung werden die Ergebnisse deshalb auf Deutschland-Ebene bewertet mit dem Fokus auf drei kritische Topthemen. Dabei geht es unter anderem darum, dass die TNTler in den Standorten Ansprechpartner erhalten, die den mit „Deliver!“ verbundenen Veränderungsprozess begleiten und unterstützen. Außerdem soll eine Feedbackaktion ermitteln, wo und wie die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragungen künftig besser umgesetzt werden können.



HUMAN RESOURCES MANAGEMENT 2013 AUF EINEN BLICK

- HR-Ziele mit Gesamtstrategie verzahnt und mit KPIs operationalisiert
- Strategische Aufgabe: attraktive Arbeitgebermarke weiter etablieren
- HR-Aufgaben gehen weit über Rekrutierung, Aus- und Weiterbildung und Entlohnung hinaus
- Programm „Deliver!“ nahm in 2013 viel Raum ein

VIELFÄLTIGE QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE

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

Individuelle Einarbeitung der Neuzugänge

Mit der Einführungs-Veranstaltung „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 ein eigenes 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 Paket-

dienste) einmalig. Die TNT Akademie ist unser erfahrener und praxiserprobter Partner in der strategischen Beratung sowie in der Qualifizierung der Mitarbeiter. Fakt ist: TNT Express bildet seine Mitarbeiter deutlich intensiver weiter als der Branchendurchschnitt.

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 durch die räumliche Nähe zur deutschen Unternehmenszentrale eine noch engere Zusammenarbeit zu ermöglichen. Von dort aus dient sie als zentrale Basis der Trainings für die gesamte TNT Express-Organisation in Deutschland.

Die Trainer der TNT Akademie sorgen unter anderem in 92 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.

Seit dem Zusammenschluss der TNT Akademie mit anderen europäischen Trainingseinheiten zum Learning Centre werden die Seminare zentral entwickelt. Das ermöglicht ein verbessertes Qualitätsmanagement. Die Trainingsqualität wird seit 2004 regelmäßig gemessen und befindet sich seitdem durchgängig auf einem sehr hohen Niveau. 2013 erreichten wir mit fast 96 Prozent den bislang höchsten Wert.

Je nach Verantwortungsbereich stehen Führungskräften 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, zwei weitere können nach individuellem Bedarf hinzugebucht werden. Neben allgemeinen Inhalten wie Arbeitsrecht und Konfliktlösung umfasst das Training auch TNT Express-spezifische Punkte wie zum Beispiel die Vermittlung der Unternehmensphilosophie.

Zielorientiert

Qualifizierung stärkt den Einzelnen und trägt zum Erreichen der Unternehmensziele bei.



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 erfolgreicher sein will, muss seine Performance stetig verbessern. Besonders vielversprechende und entsprechend geförderte Beschäftigte sind auf diesem Weg der entscheidende Differenzierungsfaktor. TNT Express bietet talentierten und besonders engagierten Mitarbeitern daher seit 2005 das Förderprogramm „Talent Management“ (TM) an. Der Fokus liegt auf der individuellen Förderung der Persönlichkeitsentwicklung und der Erweiterung strategischer Kompetenzen wie beispielsweise dem Umgang mit Veränderungen. Das Programm sichert so den Nachwuchs und stärkt die Unternehmens- und Führungskultur.

Individuelles Talent Management unterstützt persönliche Entwicklung

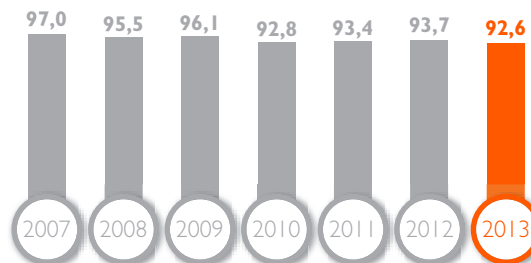
Talent Management steht TNTlern aus allen Unternehmensbereichen und Hierarchieebenen unterhalb des Senior Managements offen. Interessierte Mitarbeiter nominieren sich selbst für dieses Programm und können so aktiv die Chance zur individuellen Entwicklung ergreifen. In einem intensiven Auswahlprozess diskutieren die jeweiligen Führungskräfte, der Betriebsrat und HR gemeinsam über die Aufnahme ins TM.

Das Programm unterstützt die Teilnehmer gezielt in ihrer persönlichen Entwicklung. Daher stehen die Inhalte nicht bereits vor dem jeweiligen Programmstart fest, sondern werden an die individuellen Bedürfnisse der Talents angepasst. Um diese auf künftige berufliche Herausforderungen vorzubereiten, bedient sich das TM unterschiedlicher Instrumente und Methoden. Dazu können beispielsweise Präsenzmodule, Kaminabende, Projektarbeiten, Lerngruppen, Literaturstudium usw. gehören.

Talent Management bietet keine Garantie für einen bestimmten Karriereverlauf, eröffnet den Kandidaten jedoch

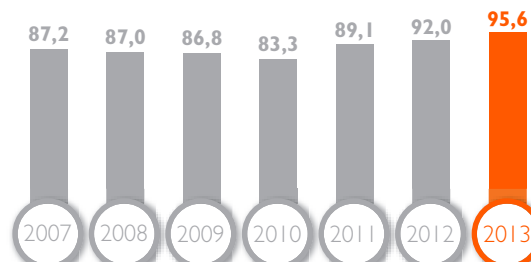
vielfältige persönliche Entwicklungsmöglichkeiten und umfassende berufliche Perspektiven. Von den TNTlern aus dem mittleren Management (Level 4 und 5), die das TM absolvierten und heute noch im Unternehmen sind, haben inzwischen 82 Prozent eine neue berufliche Herausforderung bei TNT Express angenommen. Bei den Mitarbeitern der Levels 6 und 7 liegt diese Erfolgsquote bei 83 Prozent – ein prägnanter Indikator für die Qualität des Programms.

Weiterbeschäftigte Neuzugänge (Prozent)

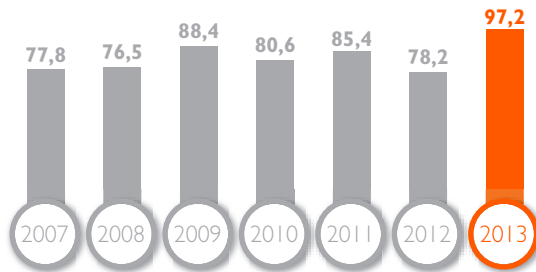


Anteil neu eingestellter Voll- und Teilzeitmitarbeiter, die sechs Monate nach Eintritt noch bei TNT Express beschäftigt waren

Qualität interner Trainings (Prozent)

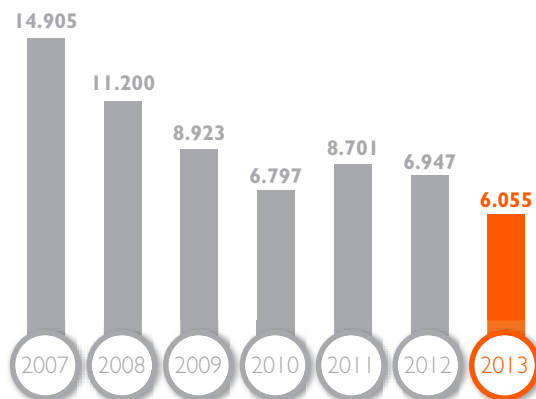


Entwicklung interne Promotion (Prozent)



Anteil der internen Besetzungen von Führungspositionen

Entwicklung Trainingstage



Tage, an denen interne und externe Mitarbeiter Trainings besucht haben

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 Express parallel zum Talent Management konsequent auf die „interne Promotion“, um rechtzeitig geeignete Nachfolger für Führungskräfte und Beschäftigte in Schlüsselpositionen aufzubauen. Auch 2013 haben wir gemeinsam mit den Führungskräften potenzielle Nachfolger identifiziert und in

eine sogenannte „Succession Map“ aufgenommen – dadurch können gezielt abgestimmte Personalentwicklungs-Maßnahmen eingeleitet werden. So kann TNT Express bundesweit stets auf eine umfangreiche Anzahl geeigneter Aufstiegs-kandidaten zugreifen und bleibt auch bei unvorhergesehenen Personaländerungen handlungsfähig. Auf diese Weise konnten für die Mehrzahl der erfolgskritischen Positionen sowohl Stellvertreter als auch potenzielle Nachfolger – sogenannte „Successors“ – identifiziert werden.

Die Beispiele Talent Management und Succession Management unterstreichen die Bedeutung, die TNT Express der internen Promotion seit Langem beimisst. Neben einer vernünftigen Balance aus frischem, externem Wissen ist uns eine gute Besetzung aus den eigenen Reihen wichtig. So streben wir jedes Jahr an, mindestens 75 Prozent aller vakanten Managementfunktionen mit eigenen Mitarbeitern zu besetzen – eine Quote, die wir in den vergangenen Jahren sogar regelmäßig übertroffen haben (siehe Grafik links oben).

FORT- UND WEITERBILDUNG 2013 AUF EINEN BLICK

- Bedarfs- und zielgruppengerechte Personalentwicklung für alle Ebenen
- TNT Express bildet seine Mitarbeiter intensiver weiter als der Branchendurchschnitt
- Einführungs-Veranstaltung und systematische Einarbeitungsphase für neue Mitarbeiter
- Mehrmodulige Trainingsreihen für Führungskräfte und Management
- Talent Management Programm fördert individuelle Persönlichkeitsentwicklung
- Führungsnachwuchs aus den eigenen Reihen erwünscht und gefördert

QUALIFIZIERTE AUSBILDUNG IN EINER ZUKUNFTSBRANCHE

Die systematische Ausbildung eigener Fachkräfte sichert das hohe Qualitätsniveau von TNT Express 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 2013 haben bundesweit 112 junge Menschen an 35 deutschen Standorten ihre Ausbildung bei TNT Express begonnen. Damit beschäftigte TNT Express 2013 exakt 317 Auszubildende. Deutschlandweit beträgt der Anteil der Auszubildenden an der Gesamtbelegschaft damit mehr als 8 Prozent – rund jeder zwölfte Mitarbeiter ist also eine Nachwuchskraft.

TNT Express übernimmt seit vielen Jahren einen großen Teil der Auszubildenden nach erfolgreichem Abschluss in eine Festanstellung. Die aktuelle Übernahmequote von 77 Prozent belegt erneut den großen Stellenwert der Nachwuchskräfte für das Unternehmen. Und sie zeigt, wie interessant die Perspektiven für ausgebildete Fach- und

Führungskräfte bei TNT Express sind. Eine Ausbildung bei TNT Express ist eine gute Investition in die Zukunft – für beide Seiten.

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.

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“ vom Vorsitzenden 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 Express auszutauschen.

Umfassend

Auszubildende lernen viele unterschiedliche Abteilungen kennen.



Best Azubis: HCI-Geschäftsführer Jürgen Seifert (l.) und Monika Christofzik (Policies & Procedures Senior Specialist, r.) begrüßen die jungen TNTler, die ihre Ausbildung 2013 mit besonders guten Noten abgeschlossen haben.

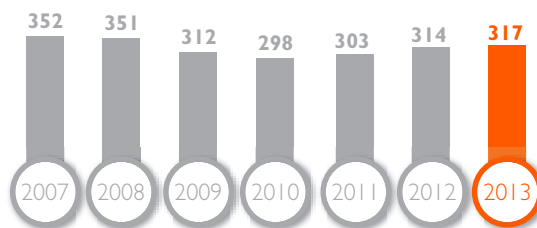
Aktuell bieten wir fünf Ausbildungsberufe an:

- Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung (an den Standorten)
- Bürokaufmann/-frau (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

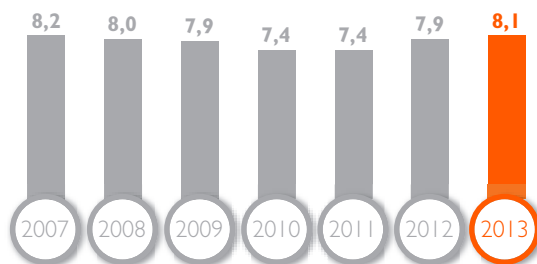
Um engagierte und motivierte Bewerber für diese Ausbildungsgänge zu begeistern, stellen sich die Standorte regelmäßig auf regionalen Ausbildungsmessen vor. Die Besonderheit: Unsere Azubis organisieren diese Messeauftritte weitgehend selbst und stehen ihren Altersgenossen und potenziellen Nachfolgern persönlich Rede und Antwort.

Anzahl Auszubildende



2013 wiederholte HR die erfolgreiche Aktion „Mitarbeiter werben Azubis“, um vielversprechende Auszubildende für TNT Express 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.

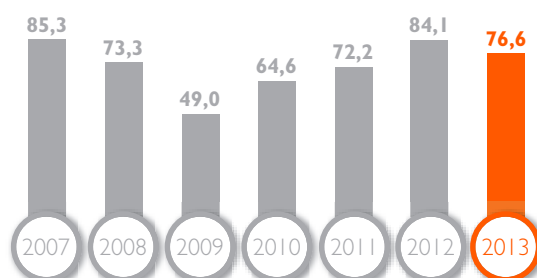
Anteil Auszubildender an Gesamtbelegschaft (Prozent)*



*bezogen auf Headcount ohne Inaktive

Traditionell schreibt TNT Express eine Azubi-Projektwoche aus. 2013 lautete die Aufgabe für alle Auszubildenden: „Konzeption des jährlichen bundesweiten Azubi-Events für 2014“. Für die beliebte Veranstaltung, bei der sich neue und „alte“ Nachwuchskräfte, ihre Ausbilder und Vertreter des Topmanagements kennenlernen, wurden elf interessante Beiträge eingereicht. Die Ideen des am besten bewerteten Beitrags sollen 2014 in Zusammenarbeit mit den Auszubildenden umgesetzt werden.

Übernahmequote Auszubildende (Prozent)



2013 fand das jährliche Azubi-Event in Wiesbaden statt. Nach einer Stadtrallye samt Geocaching-Teamwettbewerb – einer Art Schnitzeljagd per GPS – folgte abends die „TNT Oscar-Nacht“. Unter dem Motto „TNT sucht die Ausbildungs-Niederlassung 2013“ präsentierten 26 Gruppen und „Solokünstler“ die unterschiedlichsten fantasievollen Showbeiträge: Filme, Quiz, Musik, Gesang, Rap-Dance, Stand-up-Comedy und mehr. Alle Auszubildenden zeigten großes Engagement, bewiesen viel Kreativität und machten die Abendveranstaltung zu einem vollen Erfolg. Nicht zu vergessen: „The Oscar went to ... Magdeburg!“

Die freiwilligen Arbeitsgruppen und Projektwochen geben unseren Auszubildenden die Möglichkeit, ihre mitgebrachten bzw. erlernten Fähigkeiten weiter auszubauen. Prak-



Miteinander von Anfang an: Kennenlernen, Networking, Spaß und Teambuilding sind Ziele des jährlichen Azubi-Events.

tische Erfahrungen etwa in der standortübergreifenden Zusammenarbeit, in Organisation, Planung und Durchführung sowie Projektmanagement kommen ihnen auf ihrem Berufsweg zugute. TNT Express legt Wert auf dieses Engagement außerhalb des regulären Lehrplans. Dasselbe gilt für das gesellschaftliche Engagement unserer Azubis. Immer wieder unterstützen sie z. B. soziale Initiativen durch ihren Einsatz und ihre Ideen.

Vielfältige Förderung – hohe Übernahmequote

Auch 2013 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 Express zu versorgen, sie frühzeitig in das Unternehmen zu integrieren und ihnen die Möglichkeit zu geben, erste Netzwerke zu knüpfen. Die neuen Azubis 2013 wurden darüber hinaus mit wichtigen beruflichen Verhaltensweisen vertraut gemacht und in der Veranstaltung „Auskommen mit dem Einkommen“ im Umgang mit dem ersten eigenen Gehalt beraten.

Umfangreiche zusätzliche Förderung erhalten unsere Nachwuchskräfte an der TNT Akademie. Dort werden ihnen spezifische Schulungen wie etwa Prüfungsvorbereitungskurse angeboten. Alle Auszubildenden im zweiten Lehrjahr haben zudem die Möglichkeit, 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.

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

AUSBILDUNG 2013 AUF EINEN BLICK

- 317 Auszubildende in fünf Ausbildungsberufen
- Vielseitige, praxisorientierte Ausbildung
- Eigenverantwortlich geführte Azubi-Projekte
- Übernahmequote von 77 Prozent
- Best Azubi-Auszeichnung durch Geschäftsführer

AWARDS FÜR AUSGEZEICHNETE ARBEIT

Der Bereich Human Resources, Customer Service & ICS 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 & ICS (HCI) misst die Qua-

lität seiner Arbeit kontinuierlich durch interne und externe Reviews sowie im Rahmen der Mitarbeiterbefragungen. Ergebnis: Auch 2013 bestätigten renommierte Awards und Zertifizierungen unsere hohe Mitarbeiterorientierung.

Als Dienstleistungsunternehmen ist TNT Express 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 Aus-

Investor in People: Das jeweils für drei Jahre gültige iIP-Gütesiegel bescheinigt, dass bei TNT Express die Mitarbeiter gezielt und systematisch gefördert werden und alle Führungskräfte dies aktiv unterstützen.



TOP Ausbildungsbetrieb: 2013 erhielt die Niederlassung Güstrow von der Industrie- und Handelskammer zu Rostock bereits zum dritten Mal dieses Prädikat für engagierte Nachwuchsarbeit.



Zertifikat „audit berufundfamilie“: Die Gemeinnützige Hertie-Stiftung bestätigt TNT Express mit diesem Gütesiegel seit acht Jahren ununterbrochen eine familienorientierte Personalpolitik.

Tafel-Teller 2013: Der Bundesverband Deutsche Tafel e.V. und die damalige Bundesfamilienministerin Dr. Kristina Schröder als Schirmherrin danken TNT Express und allen TNTlern für die erneute Unterstützung in 2013.



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.



Präventionspreis der BGHW: Die Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution (BGHW) verlieh der Niederlassung Korntal-Münchingen (bei Stuttgart) den Preis für ihr „ganzheitliches Konzept der Orientierung am Mitarbeiter“. Die Auszeichnung wird jedes Jahr für besonders gelungene Projekte zur Arbeitssicherheit und im Gesundheitsschutz vergeben.



Lloyd's Register Quality Assurance: Bei der integrierten Zertifizierung für alle Unternehmensbereiche und Standorte in Deutschland erhielt TNT Express eine der besten LRQA-Bewertungen überhaupt.

richtung der Personalentwicklungsmaßnahmen auf die Unternehmensziele wurde TNT Express im Jahr 2000 als erstes Transportunternehmen überhaupt mit dem weltweit führenden Gütesiegel „Investor in People“ (IiP) ausgezeichnet.

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. Dank der erfolgreichen Rezertifizierung 2011 trug TNT Express in Deutschland auch 2013 das IiP-Prädikat. Besonders erfreulich: Die IiP-Audits in den Standorten ergaben, dass wir uns in vielen Punkten nochmals verbessert haben.

Zusätzlich zu den Awards für herausragende Personalarbeit und unser großes Engagement in der Ausbildung durfte

sich der Bereich HCI in 2013 über mehrere Gütesiegel und Zertifikate freuen, die das integrierte Qualitätsmanagement sowie das gesellschaftliche Engagement der TNTler auszeichnen – beides sowohl auf Ebene der Business Unit Deutschland als auch lokal in den Standorten.

Last but not least wurde TNT Express erfolgreich zum Thema „Vereinbarkeit von Beruf & Familie“ auditiert (siehe auch Kapitel „Beruf & Familie“, Seite 29). Das Zertifikat der berufundfamilie gGmbH, einer Initiative der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung, gilt noch bis inklusive 2014.

AWARDS 2013 AUF EINEN BLICK

- Zertifizierung nach führendem Standard „Investors in People“
- Lokale IHK-Preise für Ausbildungsstandorte
- Erneute Rezertifizierung für Gütesiegel „audit berufundfamilie“

Erfolgsgaranten

Die TNTler erschaffen unseren Service und unsere Qualität täglich neu.



3 MITARBEITER

Personalstruktur → Seite 23
Personalaufwendungen → Seite 24
Gemeinschaft → Seite 25
Qualitätsmanagement → Seite 26
Ideenmanagement → Seite 27



DIE BELEGSCHAFT IN ZAHLEN

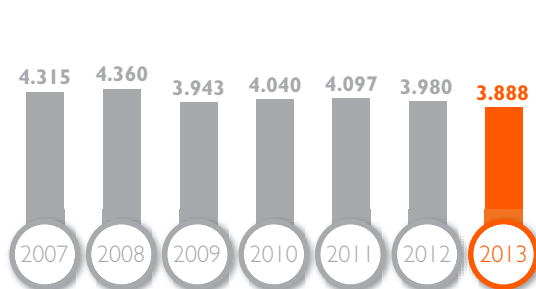
Wir wissen, dass jeder einzelne unserer Mitarbeiter zum unternehmerischen Erfolg von TNT Express beiträgt. Einige der wichtigsten personalwirtschaftlichen Kennzahlen geben einen Überblick über die Zusammensetzung der Belegschaft in Deutschland.

2013 beschäftigte die TNT Express GmbH ca. 4.000 Mitarbeiter. Damit ist die Zahl der Stellen seit fünf Jahren relativ konstant. Bedingt durch die neue Standortstruktur und die geänderte Rollenverteilung, die das Zukunftsprogramm „Deliver!“ mit sich bringt, musste das Unternehmen jedoch gegen Jahresende damit beginnen, die Zahl der Beschäftigten zu verringern. Im Zuge dieser Restrukturierung werden rund 400 Stellen im Unternehmen abgebaut.

Trotz der Notwendigkeit zum Wandel ist es erfreulich festzustellen, dass die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit seit Jahren ansteigt. Dieser langjährige Trend spricht für große Loyalität und Beständigkeit. Dies bestätigt auch die niedrige Arbeitnehmer-Fluktuation: Nur 4,4 Prozent der TNTler in Deutschland schieden 2013 auf eigenen Wunsch aus. Mit dieser Quote wurde der Zielwert von maximal 6,5 Prozent deutlich unterboten.

Die Chancengleichheit von Frauen und Männern ist gelebter Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Dass sich dies in der traditionell männlich geprägten Logistikbranche auch in der Geschlechteraufteilung kontinuierlich stärker niederschlägt, ist ein erfreuliches Ergebnis – das wir in den kommenden Jahren immer wieder übertreffen möchten.

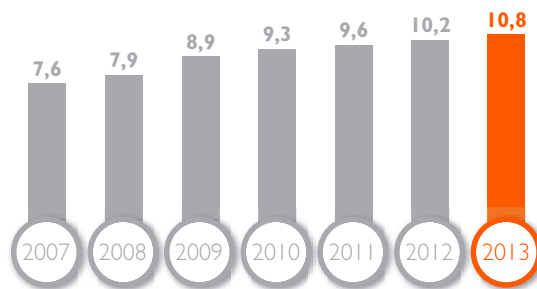
Mitarbeiterzahlen



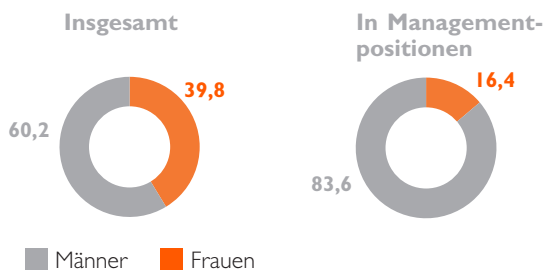
2013: 3.888 Beschäftigte

- davon 72,1 % als Angestellte und 27,9 % gewerblich tätig
- davon 12,0 % Ausländer aus 60 Nationen
- davon 71,5 % Vollzeit-, 28,5 % Teilzeitbeschäftigte

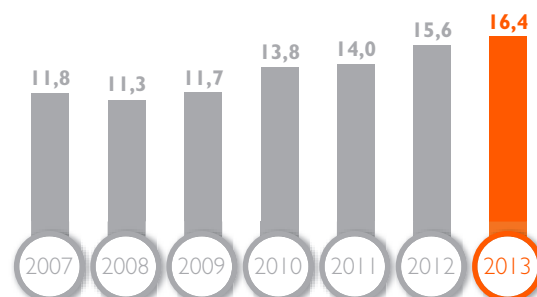
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit (Jahre)



Aufteilung nach Geschlecht (Prozent)



Frauen in Managementpositionen (Prozent)



VERGÜTUNG, VORSORGE UND SOZIALLEISTUNGEN

TNT Express würdigt das Engagement seiner 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 Express. Die Mitarbeiter können darüber hinaus einen Teil ihres Bruttogehalts in Beiträge zu einer zusätzlichen Altersversorgung umwandeln (Entgeltumwandlung). Hierzu hat TNT Express einen Rahmenvertrag geschlossen, der den Mitarbeitern attraktive Gruppenkonditionen bietet.

Vermögenswirksame Leistungen

TNT Express 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 Express in Form von finanziellen Zuwendungen, zusätzlichen Urlaubstagen und firmenfinanzierten Jubiläumsfeiern. TNT Express 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 Express 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. Bei 30 Tagen Urlaub entspricht dies 462 Euro. Teilzeitbeschäftigte erhalten ein anteiliges Urlaubsgeld.

Jahressonderzahlung

Auch 2013 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 2013 (in Euro)

Löhne und Gehälter	136.052.904
Arbeitgeberbeiträge zur Sozialversicherung	25.219.558
Beiträge zur Berufsgenossenschaft	1.467.238
Freiwillige Sozialleistungen *	6.399.403
Gesamtaufwendungen	169.139.102

* Übersicht der freiwilligen Sozialleistungen

• Betriebliche Altersvorsorge (inkl. Pensionsversicherungsverein)	2.300.152
• Beiträge zur betrieblichen Unfallversicherung	78.921
• Arbeitgeberanteil an vermögenswirksamen Leistungen	563.863
• Mitarbeiterverpflegung/Essensgeld	200.629
• Aufstockungsleistungen im Rahmen der Altersteilzeit	182.903
• Jubiläumszuwendungen	322.000
• Umzugskosten (inkl. Erstattung für doppelte Haushaltsführung)	13.557
• Ausgaben für Leistungen des Familienservice	20.540
• Kosten für Training und Weiterbildung	2.716.838

KOLLEGIALITÄT AUCH ABSEITS DES TAGESGESCHÄFTS

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

Im Tagesgeschäft ist es absolut unerlässlich, dass sich die Beschäftigten gegenseitig helfen, unterstützen 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 Express unterstützt und begrüßt diese Aktivitäten ausdrücklich, denn eine funktionierende Gemeinschaft trägt zu einem inspirierenden Arbeitsumfeld bei – und damit zu Motivation und Leistungsfähigkeit.

Kollegialität wird bei TNT Express großgeschrieben. Der gute Gemeinschaftssinn der TNTler zeigt sich durch intensiven Austausch – auch über das Fachliche hinaus. 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 Highlight für die deutschen TNTler ist der TNT Soccer Cup, der jährlich in Raunheim stattfindet. 2013 spielten 29 TNT Express-Mannschaften aus ganz Deutschland sowie zwei Teams aus Italien und eins aus den Niederlanden die Meisterschaft in Orange aus. Das wichtigste Ergebnis: Am Ende kamen beachtliche Spenden für das World Food Programme (siehe Seite 33) und die Opfer des Hochwassers im Frühsommer 2013 zusammen.

Beim Triathlon-Klassiker „Challenge Roth“ waren auch 2013 wieder Sportler in orangefarbenen Trikots dabei. Tatkräftige Unterstützung erhielten die TNT Express-Triathleten von den Auszubildenden der Niederlassung Nürnberg. Sie verteilten knallorange Luftballons und „Klatschpappen“ ans Publikum und feuerten ihre Kollegen lautstark an.

An vielen Standorten engagieren sich TNTler für den von TNT Express unterstützten Bundesverband Deutsche Tafel

e.V. (siehe Seite 33). Die Augsburgener TNTler etwa haben mit dem Verkauf von selbstgebackenem Kuchen und anderen Leckereien rund 300 Euro für die Augsburgener Tafel gesammelt. Zudem unterstützen viele von ihnen den lokalen Tafelverein ehrenamtlich bei der Ausgabe von Essen und Hilfsgütern. In Bonn halfen TNTler dem Tafelverein beim Einsammeln und der Auslieferung von Lebensmittelspenden. Zudem spendeten sie 200 Euro, die dazu beitragen sollen, die von der Tafel eingesetzten Fahrzeuge mit Rußpartikelfiltern auszustatten.

Für die Sicherheit von Kindern im Straßenverkehr setzten sich Mitarbeiter der Niederlassung Nürnberg ein. Sie brachten Grundschulern die Aktion „Raus aus dem Toten Winkel“ näher. Dabei sollte das eigene Erleben die Kinder für gefährliche Situationen sensibilisieren. Unter anderem durften sie dabei ins Fahrerhaus eines Lkw klettern und selbst prüfen, ob sie ihre Mitschüler in den Außenspiegeln sehen können.

In der Troisdorfer Zentrale boten die Auszubildenden in der Kantine selbstgemachte Waffeln und Plätzchen an. Die rund 450 Euro Erlös spendeten die Azubis dem Bonner Tierheim. In Wiesbaden beteiligten sich Auszubildende und Mitarbeiter der dortigen Niederlassung an der Initiative „Saubere Geschäftstage“. 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.

GEMEINSCHAFT 2013 AUF EINEN BLICK

- Kollegialität wird bei TNT Express 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

Zusammen engagiert

Viele TNTler setzen sich aktiv für die Gemeinschaft ein.

QUALITÄT IST BASIS FÜR NACHHALTIGEN GESCHÄFTSERFOLG

Das Qualitätsmanagement (QM) bei TNT Express 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 TNT Express mit großem Erfolg – der renommierte externe Zertifizierer Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) bescheinigte uns bei der Rezertifizierung aller vier ISO-Normen im März 2013 ein Spitzenergebnis.

Die Prozesse, die sämtliche Arbeitsabläufe definieren, abbilden und verbindlich festlegen, sind eine zentrale Leitlinie 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 „Paten“ 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 – maßgeblich beteiligt. Die jeweiligen Fachbereiche erstellen die Prozessbeschreibungen in Form von Arbeits- und Verfahrensanweisungen. Diese werden fortlaufend aktualisiert und angepasst.

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 Zertifizie-

rung nach vier maßgeblichen Normen erhalten: für das Managementsystem nach DIN EN ISO 9001, Umweltmanagement nach DIN EN ISO 14001, Arbeitssicherheit nach OHSAS 18001 und Informationssicherheit nach ISO/IEC 27001. Die Zertifizierung gilt für alle Unternehmensbereiche und Standorte. 2013 stellte LRQA uns das beste Ergebnis aus, das je durch TNT Express in einer Rezertifizierung erreicht wurde.

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.

Bei aller notwendigen Standardisierung bleibt den Standorten gleichzeitig genügend Raum, um die Vorgaben nach ihren Anforderungen – wie lokale Kunden- und Sendungsstruktur oder bauliche Gegebenheiten – zu gestalten. Ein Instrument dazu heißt LEAN – bei TNT Express Deutschland übersetzt mit „Lernen und Anwenden“. Seit 2009 läuft in Deutschland der Rollout der LEAN-Aktivitäten (siehe auch Seite 27). Bis Ende 2013 wurden bereits 22 Standorte mit der LEAN-Methodik ausgebildet.

Leitlinien

Viele Prozesse und ihre Beschreibungen zahlen auf Qualität und Sicherheit ein.

QUALITÄTSMANAGEMENT 2013 AUF EINEN BLICK

- TNT Express erzielt 2013 das beste LRQA-Ergebnis überhaupt
- Prozessbeschreibungen leicht zugänglich und immer übersichtlicher
- Konzernweite Vereinheitlichung bietet viele Chancen
- Lokaler Verbesserungsprozess LEAN in der Praxis bewährt

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 für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) bei TNT Express. Dieses Potenzial der Mitarbeiter an Erfahrung, Ideen und Kreativität zu erschließen und nutzbar zu machen, ist Aufgabe des Ideenmanagements.

Zentraler Baustein dieses Prozesses 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 Express den Beschäftigten ein webbasiertes Ideenportal. Hier können Mitarbeiter ihre Vorschläge über die speziell dafür entwickelte Software im Intranet einreichen.

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 Express 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: Niederlassungen 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 2009 im Operations einiger Standorte ausgerollten LEAN-Initiative (siehe auch Qualitätsmanagement, Seite 26). Mit dem unter diesem Begriff zusammengefassten Methodenbündel werden die Erfahrungen der Mitarbeiter systematisch erfragt, ausgewertet und in messbare Verbesserungen überführt. Erste Anwendungen zeigen: LEAN verbessert die betriebswirtschaftlichen Ergebnisse. Mehr noch: Die TNTler fühlen sich in ihrer Arbeitsumgebung wohler, da sie innerhalb der Rahmenbedingungen ihre Arbeitsplätze selber mitgestalten können und nachhaltige Lösungen lokal erarbeiten.

Darüber hinaus bewährte sich die 2010 gestartete Intranetseite, auf der sich Sales-Mitarbeiter über Kunden, Marktentwicklungen, Produkte, spezifische Lösungen und vieles mehr austauschen können.

IDEENMANAGEMENT 2013 AUF EINEN BLICK

- Ideenmanagement kanalisiert Erfahrungen, Ideen und Kreativität der Mitarbeiter
- Betriebliches Vorschlagswesen nutzt übersichtliches „Ideenportal“ im Intranet
- Best Practice Sharing: Standorte tauschen Bewährtes miteinander aus
- Im LEAN-Prozess optimieren Mitarbeiter lokal ihre Arbeitsumgebung

Best Practice

Standorte teilen unter anderem ihre Ideen zur Verbesserung des Arbeitsumfelds.

4 VERANTWORTUNG

Beruf und Familie → Seite 29
Arbeitssicherheit → Seite 30
Gesundheitsmanagement → Seite 31
Diversity → Seite 32
Corporate Responsibility → Seite 33



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 Express 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 mehr 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 erhielt TNT Express bereits 2005 von der berufundfamilie gGmbH erstmals das Grundzertifikat „audit berufundfamilie“. Ende 2008 wurde unser Engagement mit der Vollzertifizierung gewürdigt. Bei der jüngsten Auditierung Anfang 2012 erzielten wir sehr gute Ergebnisse – TNT Express erhielt das Rezertifikat für weitere drei Jahre.

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. Dieser umfasst:

- Tagesmütter, Tagesväter
- Plätze in Kinderkrippen, Spielgruppen, Kindergärten
- Notmütter für kurzfristige und zeitlich begrenzte Betreuung
- Babysitter u.v.m.

Die Beratungs- und Vermittlungskosten hierfür trägt TNT Express.

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:

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

Bei einem Blick auf das Angebot wird deutlich, dass TNT Express die Zielsetzung „Familienfreundlichkeit“ nicht nur nach den Bedürfnissen von TNTlern mit Kindern ausrichtet. Auch 2013 wurde speziell für Azubis wieder die Informationsveranstaltung „Auskommen mit dem Einkommen“ an mehreren Standorten durchgeführt. Inhalte sind Verträge, Kredite, Versicherungen, Einsparpotenziale und vieles mehr. 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.

BERUF UND FAMILIE 2013 AUF EINEN BLICK

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

Ganzheitlich

**Kinderbetreuung,
Angehörigenpflege,
Finanzberatung
und mehr.**

MITARBEITER SCHÜTZEN UND SENSIBILISIEREN

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

Effektiver Arbeitsschutz gehört zur Vorsorgepflicht des Arbeitgebers und ist eine Voraussetzung für reibungslose Betriebsabläufe. Gerade unsere Kollegen im operativen Bereich sind bei der Arbeit diversen Risikofaktoren ausgesetzt: Zugluft, Heben und Tragen sowie der unvermeidliche Zeitdruck. Aber auch die Mitarbeiter am Schreibtisch sollten sorgsam mit ihrer Gesundheit umgehen. Krankheiten des Muskel-Skelett-Systems sind weiterhin der häufigste Behandlungsanlass beim Arzt. Deshalb gehören auch Aufklärung und Information über die ergonomische Einrichtung eines Büroarbeitsplatzes zu den Aufgaben der Sicherheitsfachkräfte.

2013 starteten die Berufsgenossenschaften und Unfallkassen, die Knappschaft und die Sozialversicherung für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau die Kampagne „Denk an mich. Dein Rücken“. Die Abteilung Health, Safety & Environment (HSE) empfahl den Niederlassungen, sich intensiv mit dem Thema Rückengesundheit auseinanderzusetzen und den Mitarbeitern mithilfe der Kampagne „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, des Brandschutzes und beim Umgang mit gefährlichen Stoffen. Auch die Analyse von ernstesten Arbeitsunfällen zählt zu den Aufgaben. In Zusammenarbeit mit den Standorten leiten die Fachkräfte für Arbeitssicherheit Maßnahmen ein, um solche Vorfälle künftig zu vermeiden. Im Berichtsjahr konnte zum zweiten Mal in Folge die Zahl der Arbeitsunfälle reduziert und das Jahresziel erreicht werden. Ergänzt wird das Beratungsangebot durch den überbetrieblichen Arbeitsmedizinischen Dienst. Jeder Standort wird von einem Arbeitsmediziner betreut. Dieser kümmert sich um Vorsorgeuntersuchungen, Gripeschutzimpfungen sowie

um die Beratung der Führungskräfte in medizinischen Belangen. Zusätzlich bieten die Fachkräfte für Arbeitssicherheit in Zusammenarbeit mit der TNT Akademie auch Schulungen für Gabelstaplerfahrer an. Durch eine solide und gute Ausbildung können schwere Zwischenfälle verringert oder verhindert werden.

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 von verschiedenen Bränden. 2013 nahmen mehr als 100 Beschäftigte an den Lehrgängen teil.

Bei Umbauten und Umzügen stehen die Sicherheitsfachkräfte im engen Kontakt mit dem Fachbereich Properties, damit neben den Bauvorschriften auch die technischen Regeln der Arbeitsstätten und die ergonomischen Anforderungen eingehalten werden.

Wichtiges Ergebnis aus dem Handlungsfeld Road Safety: Bei den eigenen Mitarbeitern war auch im Jahr 2013 kein tödlicher Unfall zu verzeichnen. Themen wie die standardisierten Fahrzeugchecks für Local Trucks und Linehaul-Fahrzeuge und die Vorgabe einer einheitlichen Ladungssicherungs-Ausstattung bei den nationalen Linehaul-Fahrzeugen wurden 2013 konsequent weiter verfolgt.

Wie ernst die Führungskräfte bei TNT Express das Thema Ladungssicherung nehmen, zeigt die Zahl der geschulten Mitarbeiter: 2011 nahmen 103 TNTler an der freiwilligen Schulung hierzu teil, 2013 besuchten bereits 254 Beschäftigte die Schulungen in den Niederlassungen.

ARBEITSSICHERHEIT 2013 AUF EINEN BLICK

- Alle gesetzlichen Vorgaben übertroffen
- Zahl der Arbeitsunfälle weiter reduziert
- Fachkraft für Arbeitssicherheit in jeder Region
- Sicherheitsfachkräfte beraten bei Neu- und Umbauten
- Schulungen zur Ladungssicherung ausgeweitet



EIN HOHER WERT FÜR MITARBEITER UND UNTERNEHMEN

Das professionelle Gesundheitsmanagement bei TNT Express 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 Express GmbH 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.

TNT Express ist sich dieser Tatsachen bewusst und hat auch 2013 wieder eine Reihe gesundheitsfördernder Maßnahmen und Initiativen verwirklicht. Wie schon in den Vorjahren haben wir den Mitarbeitern eine Reihe von Möglichkeiten wie Gripeschutzimpfungen, Betriebssport, Massagen, Ernährungsberatung, Fitness-Studio (Organisation einer Kooperation und Kostenbeteiligung), Personal Health Management und arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen angeboten.

Gesundheitstage werden sehr gut angenommen

In Zusammenarbeit mit verschiedenen Krankenkassen wurden in den Niederlassungen und der Troisdorfer Zentrale 2013 wieder Gesundheitstage durchgeführt. Dabei konnten die Mitarbeiter unterschiedliche „Bausteine“ nutzen.

Das Angebot in den Niederlassungen reichte von Blutzucker-, Blutdruck-, Cholesterinmessungen und BMI-Berechnung über Bewegung und Fitness auf dem „Balance Board“



bis hin zu umfassenden Informationen über Rückenschulungen und gesunde Ernährung.

In der Zentrale hatten die Mitarbeiter drei Themen zur Auswahl. Im Workshop „Kein Stress mit dem Stress“ gab es Tipps und Tricks, um den Stressbelastungen im Alltag besser zu begegnen. Zudem wurden Übungen für eine Kurzzeitspannung am Arbeitsplatz aufgezeigt. Bei der Bestimmung des Lipidprofils konnten mit einem kleinen Tropfen Blut die Blutfettwerte getestet werden – mit Analyse von Cholesterin, Triglyceriden, HDL („gutes“ Cholesterin) und LDL („schlechtes“ Cholesterin) sowie Blutzucker. Die Ergebnisse erlauben eine sehr genaue Einschätzung der Risiken für Gefäßerkrankungen und eine Früherkennung zur Vorbeugung von Herz-Kreislauf-Erkrankungen und Diabetes. Anhand der Ergebnisse wurden die Mitarbeiter anschließend von einer Ärztin beraten. Das dritte Angebot war ein Hörtest-Screening, bei dem der äußere Gehörgang und das Trommelfell untersucht wurden. Vor allem die Bestimmung des Lipidprofils fand ein so großes Interesse bei den Mitarbeitern, dass ein zweiter Termin angeboten wurde und diese Form der Untersuchung auch für 2014 wieder geplant ist.

Vorsorge mit Pfiff

Bei Gesundheitstagen lernen TNTler mehr über gesundheitsbewusstes Verhalten.

GESUNDHEITSMANAGEMENT 2013 AUF EINEN BLICK

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

JEDEM MIT RESPEKT BEGEGNEN

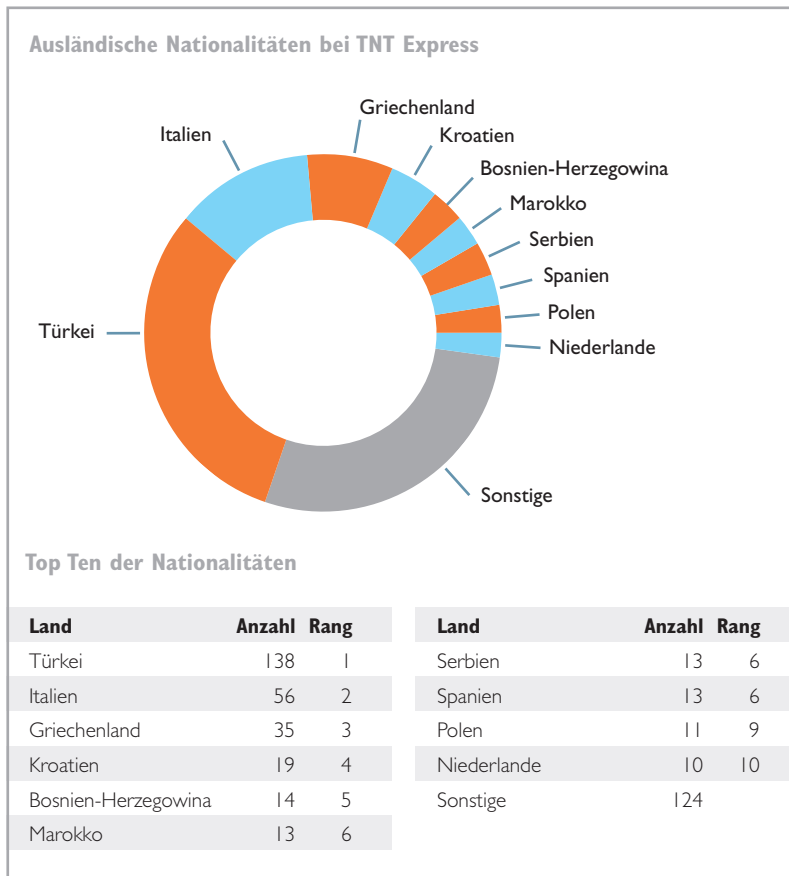
So wichtig unterschiedliche Prozesse und Systeme für TNT Express sind, so wichtig ist dem Unternehmen die Verschiedenheit seiner Mitarbeiter. Unser Diversity Management soll die Vielfalt im Sinne des Unternehmenserfolgs fördern.

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 Express. Ein Beispiel für das positive Miteinander im Unternehmen ist die Vielfalt an Nationalitäten in der deutschen Organisation. Ende 2013 arbeiteten TNTler aus 60 verschiedenen 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 Express 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 der Managementschulungen der TNT Akademie. Unter anderem durch Diskussionen oder Rollenspiele sensibilisieren wir Führungskräfte für diesen Themenkomplex. Durch konkrete Praxisbeispiele kann das Erlernte in den Arbeitsalltag einfließen und ein praxisnaher sowie nachhaltiger Wissenstransfer erfolgen. Bisher sind von uns mehr als 7.100 Mitarbeiter in Teammeetings und Veranstaltungen zum Thema AGG geschult worden.

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 Konfliktlösungskommission 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.



DIVERSITY 2013 AUF EINEN BLICK

- Vielfalt gehört zur Unternehmenskultur von TNT Express
- TNTler aus 60 verschiedenen Nationen arbeiten gemeinsam
- Broschüre, Schulungen und Führungskräfte-Trainings gegen Diskriminierung

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 Express 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.

Auch in Deutschland fördert die TNT Express GmbH eine Reihe sozialer und umweltfreundlicher Initiativen. Die Übernahme von gesellschaftlicher Verantwortung beginnt bereits 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 dichtes Netzwerk gesellschaftlicher Aktivitäten.

Unter dem Motto „Moving the World“ unterstützte die TNT Express-Gruppe das World Food Programme der Vereinten Nationen (WFP) auch 2013 durch logistische Beratung, Nothilfetransporte, die Entsendung von Spezialisten sowie Spendensammlungen.

TNT Express in Deutschland engagierte sich vor allem für das Schulspeisungsprogramm des WFP in Gambia, bei dem das Recht auf Nahrung mit dem Recht auf Bildung verbunden wird. Durch das Sammeln von Spenden ermöglichen wir dabei Kindern in Gambia den Besuch einer Schule, in der sie mit den nötigen Unterrichtsmaterialien ausgestattet werden und zudem täglich eine warme Mahlzeit erhalten. Die vielfältigen Fundraising-Projekte reichen vom Waffelbacken der Troisdorfer Auszubildenden bis zu Verkaufsständen bei der Kanu-Europameisterschaft in Augsburg.



Umweltschutz und Kostensenkung gehen Hand in Hand: David Gruber und Jasper Sundahl (TNT Express-Standort Augsburg) erhalten vom städtischen Umweltsprecher Rainer Schaal (v.l.n.r.) das Ökoprofit-Zertifikat.

Kostenlose Transporte für die deutschen Tafeln

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 – bis auf verderbliche Lebensmittel – deutschlandweit dorthin, wo sie benötigt werden. Gleichzeitig engagieren sich unsere Mitarbeiter mit viel persönlichem Einsatz bei den Tafeln vor Ort – z. B. bei der Essensausgabe oder beim Sammeln von Lebensmitteln.

Eine wichtige Säule unseres Selbstverständnisses als „guter Nachbar“ sind die Lernpartnerschaften zwischen den TNT Express-Standorten und lokalen Schulen, die von HR initiiert und koordiniert werden. Diese langfristig angelegten Kooperationen erlauben Schülern am Beispiel von TNT Express 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 Bewerbungstrainings an. Mittlerweile unterstützen über 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 Ausbildungs-

Einsatz und Ehrenamt

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

Willkommene Unterstützung: Beim traditionellen Frühjahrsempfang überreichte Mark Fonseca, Vorsitzender der Geschäftsführung von TNT Express in Deutschland (5. v.r.), den Vertretern von vier gemeinnützigen Organisationen im April 2013 Spendenschecks in Höhe von insgesamt 12.000 Euro.



keting – es trägt dazu bei, TNT Express als attraktiven Arbeitgeber zu positionieren.

Vielfältige Initiativen für Umwelt- und Klimaschutz

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.

Mittlerweile haben sich 18 Standorte in Deutschland lokalen Ökoprotit-Initiativen (Ökologisches Projekt für integrierte Umwelttechnik) angeschlossen. Durch Ökoprotit entdecken Betriebe ihre Potenziale zur Senkung des Ressourcenverbrauchs, was die Umwelt entlastet und zugleich bares Geld spart.

Deutsche Standorte nutzen Ökostrom – CO₂-neutraler Versand als Option

TNT Express verwendet in Deutschland Strom aus erneuerbaren Energien. Das Zertifikat „RenewablePLUS“ bescheinigt Standorten des Unternehmens im ganzen Bundesgebiet, dass sie per Wasserkraft erzeugte Elektrizität aus Norwegen erhalten.

Seinen Kunden bietet TNT Express den CO₂-neutralen Versand von Sendungen an. Dazu werden die beim Trans-

port anfallenden CO₂-Emissionen durch eine entsprechende Anzahl von CO₂-Reduktionszertifikaten ausgeglichen. Wir erwerben dabei ausschließlich CO₂-Credits nach „Gold-Standard“, also solche, die den Kriterien des Kyoto-Protokolls entsprechen.

Der CO₂-Fußabdruck des Unternehmens wird unter anderem durch noch schadstoffärmere Fahrzeuge und den verstärkten Einsatz von Videokonferenzen zur Einsparung von Flugkilometern, den Einsatz von Solarzellen und dynamische Routenplanungen verringert. Darüber hinaus unterstützt TNT Express Pilotprojekte für alternative Nutzfahrzeugantriebe.

Ein weiterer wichtiger Aspekt: Neubauten werden nach ökologischen Gesichtspunkten errichtet und verfügen z. B. über innovative Heiztechnik, recycelte Baumaterialien oder große Versickerungsflächen. Das Unternehmen überprüft regelmäßig den Verbrauch von Strom, Heizenergie und Wasser und reduzierte ihn in den vergangenen Jahren auf ein notwendiges Minimum.

ENGAGEMENT 2013 AUF EINEN BLICK

- CR wird immer stärker zu einem Wettbewerbsfaktor
- Engagement für die Tafeln 2013 erfolgreich erweitert
- Bereits 18 Standorte engagieren sich in Ökoprotit-Initiativen

Impressum

TNT Express GmbH, Haberstraße 2, 53842 Troisdorf

Verantwortlich i.S.d.P.:

Jürgen Seifert, Geschäftsführer Human Resources, Customer Service & ICS und Arbeitsdirektor

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

Alle in diesem Bericht aufgeführten Zahlen entsprechen – wenn nicht anders vermerkt – dem Stand 31.12.2013.