



THE PEOPLE NETWORK

TNT Express GmbH

Zentrale

Haberstraße 2 | 53842 Troisdorf

www.tnt.de



PERSONAL- UND SOZIALBERICHT 2014

ENGAGEMENT FÜR EIN
ERFOLGREICHES MITEINANDER



TNT
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 2014 – ein Jahr, das eindeutig zu den veränderungsreichsten in der Geschichte von TNT in Deutschland gehörte. Das in 2013 begonnene und dann in 2014 sukzessive umgesetzte Konzernprogramm Deliver! wurde abgelöst durch bzw. integriert in die neue Strategie Outlook. Striktes Kostenmanagement in Deliver! wurde in eine Wachstumsstrategie (Outlook) überführt.

Unabhängig von der Ausrichtung waren und sind die TNTler auf allen Ebenen des Unternehmens gefordert, zum Teil tief greifende Veränderungen für den zweifellos notwendigen Wandel mitzutragen. 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 von Deliver! beschäftigt, vor allem damit, die größtmögliche soziale Verträglichkeit herzustellen. Gradmesser hierfür war, möglichst keine Sozialauswahl durchzuführen und keine Kündigungen auszusprechen. Beide Ziele konnten glücklicherweise erreicht werden. Ein weiteres Ziel bestand aber auch darin, die neue Organisation an das sprichwörtliche „Laufen“ zu bringen. Nach dem Abbau von Führungsebenen und Verwaltungsfunktionen sowie der Regionalisierung der Bereiche Sales, Customer Service und Administration sicherlich kein einfaches Unterfangen. Vieles ist umgesetzt, manches bleibt noch zu tun. Veränderungen in den Bereichen Data Entry und ICS sind noch offen, ebenso wie nachgelagerte Verbesserungen zu bestehenden Strukturen und Prozessen.

Ab Mitte des Jahres wurden die Deliver! Initiativen in die neue Konzernstrategie Outlook integriert. Outlook ist die konzernweite Wachstumsstrategie mit Fokus auf zufriedene Kunden, Mitarbeiter und Kapitalanleger. Auch Outlook beschäftigt sich im Kern mit Veränderung und Neuausrichtung, nämlich die TNT so zu reformieren, dass sie kurz- und mittelfristig wieder wettbewerbsfähig wird und wirtschaftlich gesehen wachsen kann. Diese Transformation ist eine mehrjährige Aufgabe, die natürlich alle Unternehmensbereiche betrifft. In 2014 wurde die Grundlage für das angestrebte Wachstum gelegt, indem die höchste Konzentration auf die Verbesserung der Serviceperformance in der gesamten Wertschöpfungskette gerichtet wurde. Prozesse wurden verbessert, aber auch Investitionen getätigt, wie etwa in die Wiedereröffnung des Air Gateways in Hannover. Parallel wurden konkrete Pläne

für Wachstumsinitiativen und notwendige Investitionen in zusätzliche Vertriebsmitarbeiter auf den Weg gebracht. Eine weltweite Image- und Marketingkampagne diente im vierten Quartal dazu, die Transformation der TNT sichtbar zu machen: TNT – The People Network.

2015 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.

Auch wenn Deliver! und Outlook die zentralen Themen des Jahres waren und Outlook uns auch 2015 beschäftigen wird, so gelang es dem Bereich HR dennoch, weitere wichtige Themen voranzutreiben. Mit unserem mittlerweile neunten Personal- und Sozialbericht der TNT Express GmbH laden wir Sie ein, sich einen entsprechenden Überblick zu verschaffen.

Wir wünschen Ihnen eine informative Lektüre.

Ihre



Jürgen Seifert
Geschäftsführer
Human Resources &
Customer Service
und Arbeitsdirektor



Vorsitzender des
Gesamtbetriebsrats



Jürgen Seifert



Dieter Lauff



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 12
 Fort- und Weiterbildung
 Vielfältige Qualifizierungsangebote 15
 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 als Basis für nachhaltigen Geschäftserfolg 26
 Ideenmanagement
 Das kreative Potenzial wecken und nutzen 27

VERANTWORTUNG

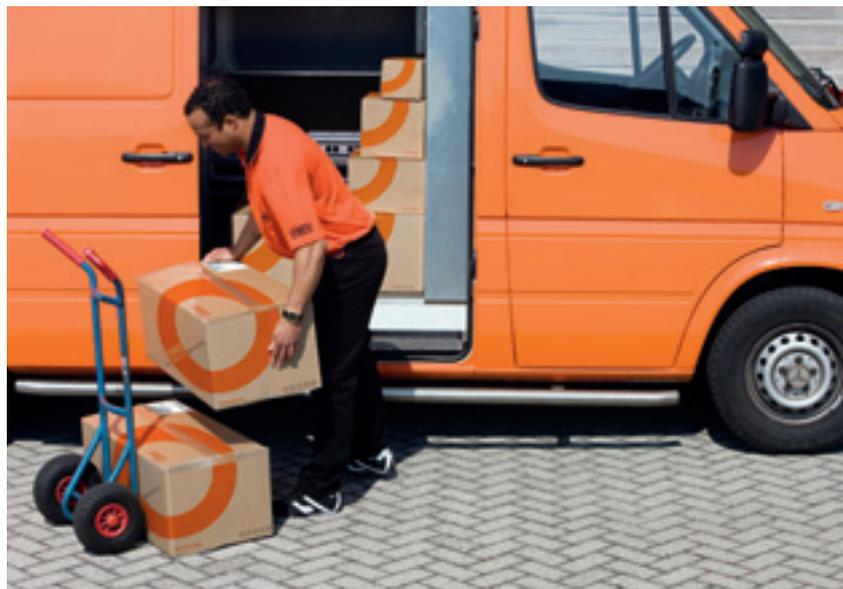
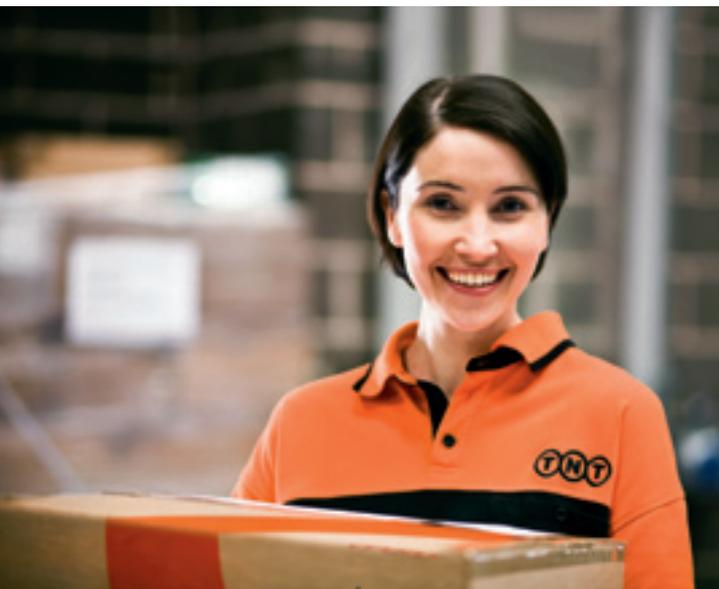
Beruf und Familie
 Privatleben und Arbeit im Gleichgewicht 29
 Arbeitssicherheit
 Mitarbeiter schützen und sensibilisieren 30
 Gesundheitsmanagement
 Ein hoher Wert für Mitarbeiter und Unternehmen 31
 Diversity
 Jedem mit Respekt begegnen 32
 Corporate Responsibility
 Engagiert für Umwelt und Gesellschaft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

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 58.000
Destinationen	rund 200 Länder
Eigene Netzwerke	rund 61 Länder
Tägliches Sendungsvolumen 2014	ca. 1 Million Pakete, Dokumente und Frachtstücke
Eingesetzte Flugzeuge	rund 50
Umsatz 2014	6,7 Milliarden Euro
Adjusted Operating Income 2014 (angepasstes operatives Ergebnis)	209 Millionen Euro

TNT in Deutschland

Mitarbeiter deutschlandweit	rund 3.700
Standorte	rund 40
Eingesetzte Fahrzeuge	rund 1.800
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 mehr als 60 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 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 Express-transporteure. Als erster Anbieter überhaupt baut TNT eine eigene Flugzeugflotte auf und ermöglicht damit pan-europäische 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 Skypak 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.

Going global

Ab den 1970er Jahren baut TNT seine weltweite Präsenz auf

Beginn einer Ära

TNT und die niederländische KPN schließen sich zusammen



1



2



3

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 und das WFP ihre Kooperation zum Jahresende 2013.

2005

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

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 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.

Unter einem Dach

Der Markenname TNT 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) Kombiniertes Verkehren: 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 HCI – ORGANISATION UND ZIELE
- 12 HUMAN RESOURCES MANAGEMENT
- 15 FORT- UND WEITERBILDUNG
- 17 AUSBILDUNG
- 20 AUSZEICHNUNGEN



PERSONALARBEIT | HCI – 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 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 Geschäftsbereichs- sowie Fachbereichen umgesetzt. Neu in Human Resources ist der Bereich CR/Health & Safety.

Die Grafik „Übergeordnete Strategie und Ziele“ (unten) verdeutlicht die hierarchische Aufgliederung. Daraus folgt: Unternehmens- und Personalstrategie sind eng verzahnt. Dies zeigen wir in diesem Personal- und Sozialbericht für eine Reihe von Handlungsfeldern auf.

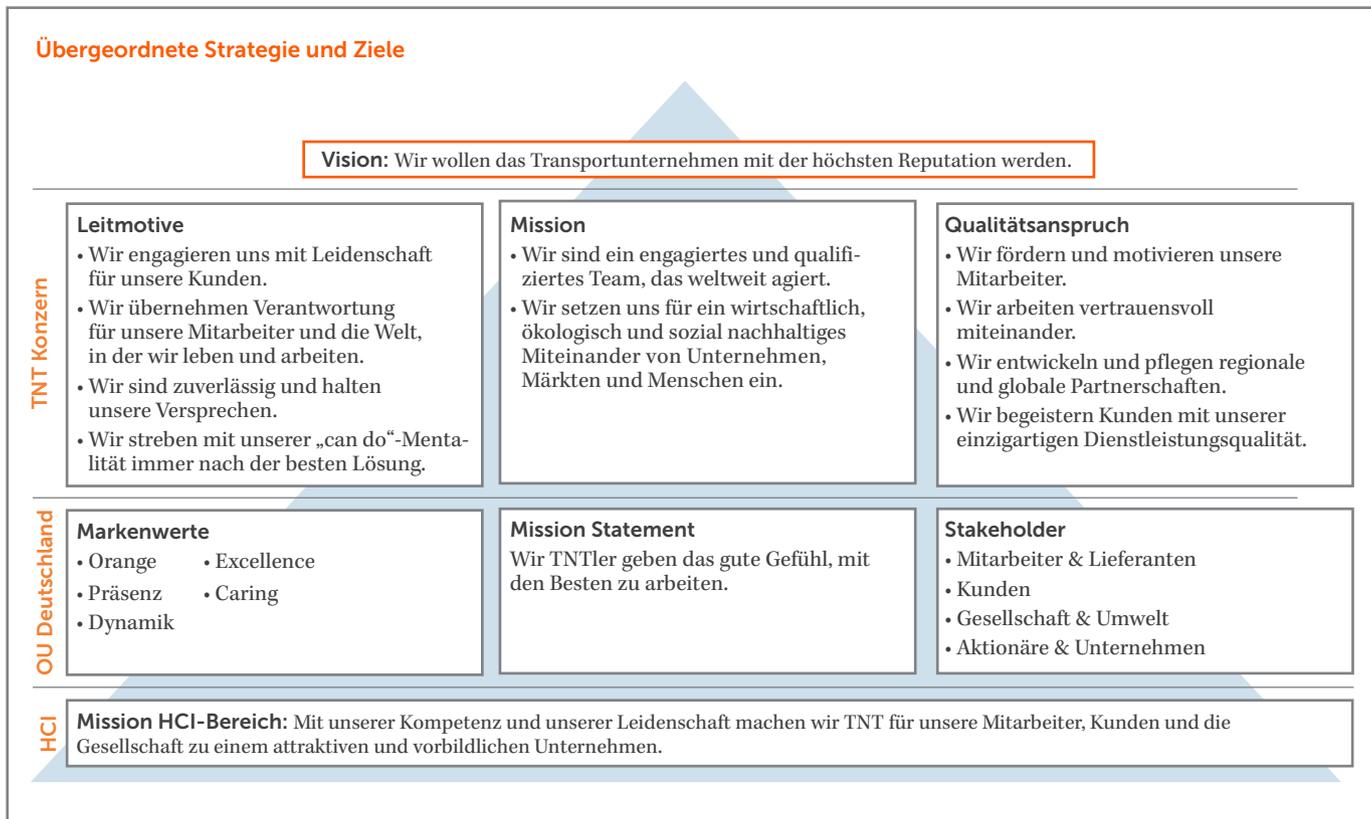
Als Teil von HCI ist das Personalmanagement in einem Geschäftsbereich der deutschen TNT Express GmbH vertreten. Dies unterstreicht den hohen Stellenwert der Personalarbeit im Unternehmen. Gesamtverantwortlich ist Jürgen Seifert, der als Geschäftsführer dem Management Board der TNT Express GmbH angehört. Der Dialog bis auf die höchste Ebene stellt sicher, dass HR-Belange und -Empfehlungen in alle Entscheidungen mit einbezogen werden.

TNT als attraktives Unternehmen

Auf Basis des Stakeholder-Modells der TNT 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 als attraktives

Erfolgsorientiert
HCI-Aktivitäten leisten einen messbaren Beitrag zum Unternehmenserfolg



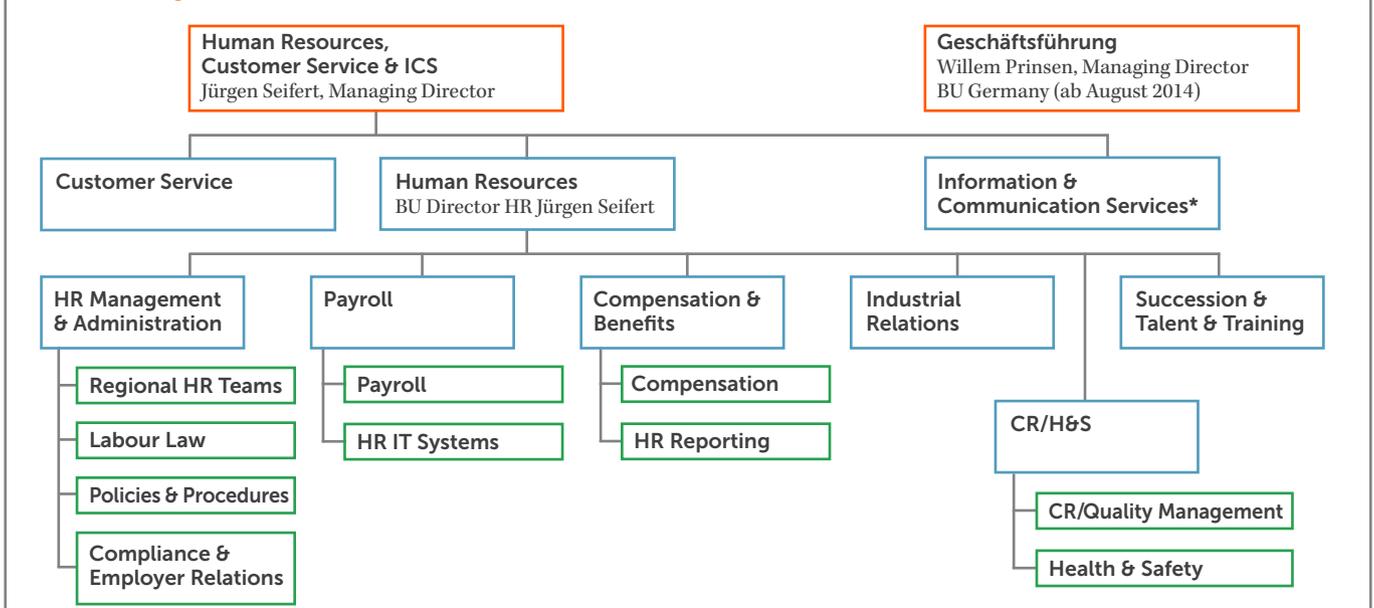


und vorbildliches Unternehmen bei. Das heißt: Kunden sollen TNT als bevorzugten Dienstleister wahrnehmen, Mitarbeiter sollen TNT als bevorzugten Arbeitgeber in unserer Branche erleben und die Gesellschaft soll mit TNT ein verantwortungsvolles Unternehmen verbinden. Deswegen fördert und verbessert HCI kontinuierlich alle Rahmenfaktoren, die damit in Zusammenhang stehen. Wir sehen unsere Aufgabe sowohl in der administrati-

ven 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

Personalbezogene Fachbereiche innerhalb des Geschäftsbereichs HCI 2014



* Dezember 2014 Ausgliederung aus dem HCI-Bereich



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 (Seite 10) grün dargestellt sind. Die grafische Übersicht (unten) führt die quantitativen Ziele für das Jahr 2014 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:
HCI – ORGANISATION UND ZIELE 2014

- Alle HCI-Tätigkeiten richten sich an den übergeordneten Unternehmenszielen aus
- HCI – 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 2014 (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 %	✓	4,12 %
100-prozentige Sicherstellung der Ausbildereigenschaft an allen Standorten	✓	100 %
Investition in das Weiterbildungsbudget in Höhe von mindestens 0,4 % des Umsatzes	✗	0,34 %
Schulung von 40 % der Zielgruppe im „Orange Leader Programme“ (OLP)	✓	50 %

PERSONALARBEIT | HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

TNT – THE PEOPLE NETWORK

Im vorigen Jahr hat TNT seinen neuen Markenauftritt enthüllt. Er konzentriert sich auf die Menschen bei TNT, die unser Netzwerk einzigartig machen. Jeder von ihnen 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 neuen Markenauftritts auf die Menschen bei TNT gerichtet: Ab sofort sind wir offiziell 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.

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 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 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, Customer Service und Information & Communication Services (HCI) einen eigenen Business Plan auf, in dem konkrete quantitative und qualitative Zielsetzungen für das Geschäftsjahr definiert sind (siehe Seite 11).

Outlook – die neue strategische Ausrichtung

Im März 2013 sind wir mit Deliver! gestartet. Ziel war es, unser Unternehmen zu stabilisieren und die Rentabilität zu erhöhen. Mit Deliver! haben wir in vielen Bereichen gute

Strategisches Ziel

TNT als attraktive Arbeitgebermarke weiter etablieren





Fortschritte erzielt. Zeitgleich mit der Implementierung von Deliver! hat das Top-Management des Konzerns Stärken, Schwächen sowie die Marktchancen des Unternehmens weiter analysiert. Im Februar 2014 hat der Konzern die Grundzüge seiner Outlook-Strategie vorgestellt. Outlook ist das Ergebnis dieser Arbeit.

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

qualität zu bieten. Wir werden Kollegen durch Training und Coaching darin unterstützen, diese neue kundenorientierte Dienstleistungskultur in jeder Funktion zu leben.

Vielfältige Initiativen im Wettbewerb um Talente

Eine wesentliche Maßgabe für das Handeln von HR und des gesamten Unternehmens hat sich auch 2014 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 20/21). Diese Awards werten wir als zusätzlichen Ansporn für die Zukunft – auch wegen des kontinuierlichen Benchmarkings mit anderen Unternehmen und dem damit verbundenen Verbesserungsprozess.

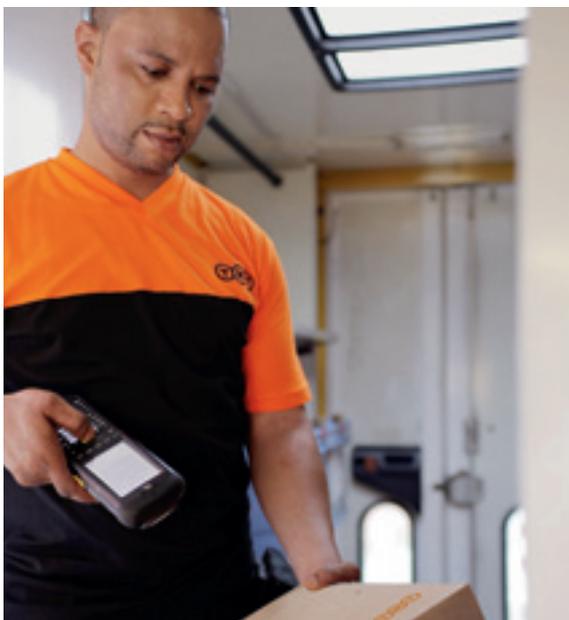
Bedarfsgerechte Förderung für alle TNTler

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 Be-

Zukunfts-sicherung

Talente entdecken, fördern und ans Unternehmen binden





schäftigten 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 24). Dazu zählen beispielsweise Urlaubsgeld, Mitarbeiter-Erfolgsbeteiligung, betriebliche Altersversorgung, 30 Tage Urlaub oder auch Zuwendungen bei bestimmten Jubiläen.

AUF EINEN BLICK: HUMAN RESOURCES MANAGEMENT 2014

- Neuer 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 und Entlohnung hinaus
- Outlook – mit der neuen strategischen 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 sowie 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 der Neuzugänge

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

Systematisch und professionell – die TNT Akademie

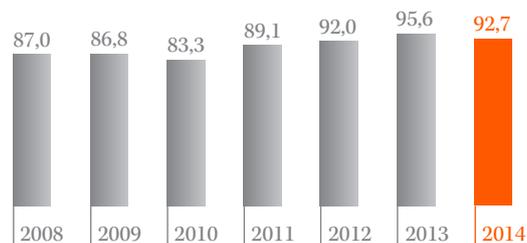
Die TNT Akademie gilt innerhalb der Transport- und Logistikbranche als Best Practice. Ende 2013 zog die Akademie aus ihren Räumlichkeiten in Bonn nach Troisdorf um. Somit wird eine noch engere Zusammenarbeit mit der deutschen Unternehmenszentrale ermöglicht. Von dort aus dient sie als zentrale Basis der Trainings für die gesamte TNT Organisation in Deutschland.

Aufgrund der umfangreichen Restrukturierungsmaßnahmen und dem damit einhergehenden Personalabbau im Rahmen des Programms Deliver! ging die Anzahl der Trainingstage in 2014 etwas zurück (siehe Grafik Seite 16), allerdings setzt TNT mit den Outlook-Initiativen auch in Zukunft stark auf die Weiterbildung und Entwicklung der Mitarbeiter.

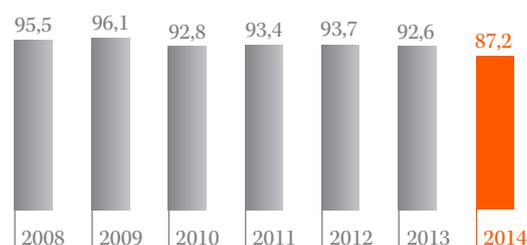
Die Trainer der TNT Akademie sorgen in zahlreichen verschiedenen Fach- und Führungstrainings für die Qualifikation von Führungskräften und Mitarbeitern. Benötigt ein

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

Qualität interner Trainings (Prozent)



Weiterbeschäftigte Neuzugänge (Prozent)



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



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.

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-spezifische Punkte wie zum Beispiel die Vermittlung der Unternehmensphilosophie.

In die fachliche Fortbildung der eigenen Mitarbeiter zu investieren, ist gut und wichtig – reicht aber nicht aus: Wer

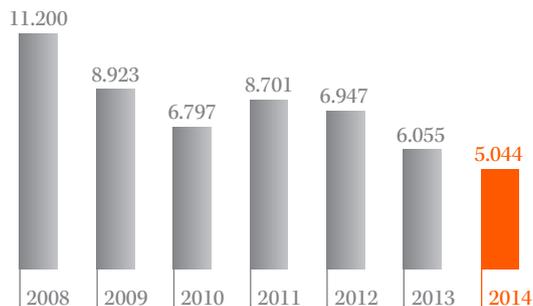
sich als Dienstleister positiv vom Wettbewerb absetzen und letztlich erfolgreicher sein will, muss seine Performance stetig verbessern. Besonders vielversprechende und entsprechend geförderte Beschäftigte sind auf diesem Weg der entscheidende Differenzierungsfaktor. TNT bietet talentierten und besonders engagierten Mitarbeitern daher das konzernweite Förderprogramm „Early Career Programme (ECP)“ 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.

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“, um rechtzeitig geeignete Nachfolger für Führungskräfte und Beschäftigte in Schlüsselpositionen zu identifizieren. Auch 2014 haben wir gemeinsam mit den Führungskräften potenzielle Nachfolger für Schlüsselfunktionen identifiziert und Personalentwicklungs-Maßnahmen eingeleitet.

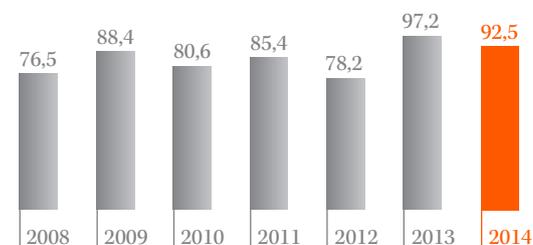
Dies unterstreicht die Bedeutung, die TNT der internen Promotion seit Langem beimisst. Neben einer vernünftigen Balance aus frischem, externem Wissen ist uns eine gute Besetzung aus den eigenen Reihen wichtig. So streben wir jedes Jahr an, mindestens 75 Prozent aller vakanten Managementfunktionen mit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

Entwicklung Trainingstage



Tage, an denen interne und externe Mitarbeiter Trainings besucht haben

Entwicklung interne Promotion (Prozent)



Anteil der internen Besetzungen von Führungspositionen

AUF EINEN BLICK: FORT- UND WEITERBILDUNG 2014

- 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 2014 haben bundesweit 71 junge Menschen an 21 deutschen Standorten ihre Ausbildung bei TNT in Deutschland begonnen. Damit beschäftigte TNT 2014 exakt 244 Auszubildende. Deutschlandweit beträgt der Anteil der Auszubildenden an der Gesamtbelegschaft damit fast 7 Prozent – rund jeder vierzehnte Mitarbeiter ist also eine Nachwuchskraft.

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 62 Prozent und belegt weiterhin den großen Stellenwert der Nachwuchskräfte für das Unternehmen. Sie zeigt, wie interessant die Perspek-

tiven für ausgebildete Fach- und Führungskräfte bei TNT in Deutschland sind. Eine Ausbildung bei TNT 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.

Eine erfolgreiche Ausbildung können unsere Azubis nur schaffen, wenn sie in ihrem Ausbildungsbetrieb die erforderliche Unterstützung erhalten. Umso erfreulicher ist es daher, dass TNT selbst von der IHK Bonn/Rhein-Sieg geehrt wurde. Die deutsche TNT erhielt als Ausbildungsbetrieb für die Berufsabschlussprüfung 2014 im Beruf Bürokaufmann/-frau eine Urkunde als Anerkennung für hervorragende Ausbildungsleistungen.

Umfassend

Auszubildende lernen viele unterschiedliche Abteilungen kennen



Engagierte Nachwuchskräfte: Die Auszubildenden aller TNT Standorte beim Azubi-Event 2014 in Nürnberg

Im Team erfolgreich: Beim Azubi-Event 2014 lösten die Auszubildenden in großen Gruppen die unterschiedlichsten Aufgaben und erreichten auf diese Weise das gemeinsame Ziel – auch im Alltag bei TNT wird Zusammenarbeit groß geschrieben



Mitarbeiter geworbene Azubi eingestellt wird und die Probezeit besteht, erhält der „Werber“ eine Geldprämie.

Azubi-Event für Teamwork und Gemeinschaft

2013 hatte TNT eine Azubi-Projektwoche ausgeschrieben. Die Aufgabe für alle Auszubildenden lautete: „Konzeption des jährlichen bundesweiten Azubi-Events für 2014“. Für die beliebte Veranstaltung, bei der sich neue und „alte“ Nachwuchskräfte, ihre Ausbilder und Vertreter des Top-Managements kennenlernen, wurden elf interessante Beiträge eingereicht. Die Auszubildenden des Standorts Nürnberg erreichten mit Ihrem Konzept den ersten Platz und

Hilfestellung

Trainings in der TNT Akademie bringen Azubis beruflich und persönlich weiter

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:

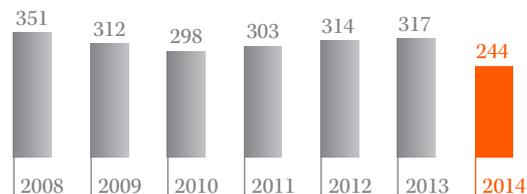
- Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleitung (an den Standorten)
- Kaufmann/-frau für Büromanagement (in der Zentrale in Troisdorf)
- Fachkraft für Lagerlogistik (an den Standorten)
- Fachlagerist/-in (an den Standorten)
- Kaufmann/-frau für Dialogmarketing (im Customer Contact Center Bonn)

Auszubildende führen Projekte in eigener Verantwortung durch

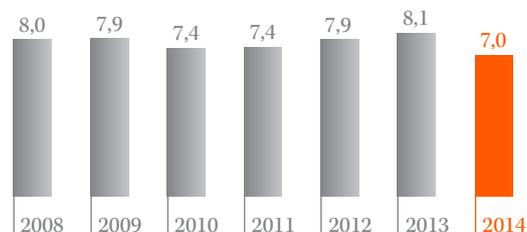
Um engagierte und motivierte Bewerber für diese Ausbildungsgänge zu begeistern, stellen sich die Standorte regelmäßig auf regionalen Ausbildungsmessen vor. Die Besonderheit: Unsere Azubis organisieren diese Messeauftritte weitgehend selbst und stehen ihren Altersgenossen und potenziellen Nachfolgern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

2014 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

Anzahl Auszubildende

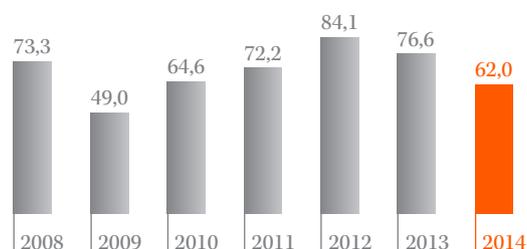


Anteil Auszubildender an Gesamtbelegschaft (Prozent)*



*bezogen auf Headcount ohne Inaktive

Übernahmequote Auszubildende (Prozent)



waren somit Ausrichter des 2014er-Azubi-Events. Mit großer Resonanz und enormem Erfolg zeigten die Auszubildenden viel Engagement bei der Planung und Organisation eines ereignisreichen Tages in Nürnberg.

Mittelpunkt des Events war der erfolgreiche Start einer Rakete, für den ein Code ermittelt werden musste. Dieser wurde durch die erfolgreiche Bewältigung verschiedenster Aufgaben Stück für Stück zusammengesetzt. Die Teilnehmer wurden in sechs große Gruppen eingeteilt, innerhalb derer die Azubis verschiedene Aufgaben übernehmen konnten: Sie wurden entweder zu waghalsigen Abenteurern, kreativen Koordinatoren, zähen Forschern oder tüftelnden Wissenschaftlern.

Das Azubi-Event 2014 hat vor allem Eines bestätigt: Alleine kann man zwar in einem Teilbereich etwas bewirken, aber erst durch richtiges Teamwork wird das große Ganze zum Erfolg. Auf den Alltag bei TNT übertragen bedeutet das: Wenn jeder von uns sein Bestes gibt und wir effektiv zusammenarbeiten, können wir jedes Ziel erreichen!

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

Vielfältige Förderung – hohe Übernahmequote

Auch 2014 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. Die neuen Azubis 2014 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.



Best Azubis: HCI-Geschäftsführer Jürgen Seifert (l.) und Kathrin Janich (Specialist HR-Management – Ausbildung, r.) begrüßen in der Troisdorfer Zentrale die jungen TNTler, die 2014 ihre Ausbildung mit besonders guten Noten abgeschlossen haben

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 2014

- 244 Auszubildende in fünf Ausbildungsberufen
- Vielseitige, praxisorientierte Ausbildung
- Eigenverantwortlich geführte Azubi-Projekte
- Übernahmequote von 62 Prozent
- Best Azubi-Auszeichnung durch Geschäftsführer

PERSONALARBEIT | AUSZEICHNUNGEN

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 Qualität seiner Arbeit kontinuierlich durch interne und externe Reviews sowie im Rahmen der Mitarbeiterbefragungen. Ergebnis: Auch 2014 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.

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

Investor in People-Rezertifizierung 2014:

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



TOP Ausbildungsbetrieb:

2014 erhielt die Niederlassung Güstrow von der Industrie- und Handelskammer zu Rostock bereits zum vierten Mal dieses Prädikat für engagierte Nachwuchsarbeit.



Tafel-Teller 2014:

Der Bundesverband Deutsche Tafel e. V. dankt TNT und allen TNTlern für die erneute Unterstützung in 2014.



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.



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 Rezertifizierung 2014 trägt TNT in Deutschland weiterhin das IiP-Prädikat. Besonders erfreulich: Die IiP-Audits in den Standorten ergaben, dass wir uns nochmals verbessert haben.

Zusätzlich zu den Awards für herausragende Personalarbeit und unserem großen Engagement in der Ausbildung durfte sich der Bereich HCI in 2014 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: Das Zertifikat der berufundfamilie gGmbH (siehe auch Kapitel „Beruf & Familie“, Seite 29), einer Initiative der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung, gilt noch bis inklusive 2015.

Erfolgsgaranten
Die TNTler erschaffen unseren Service und unsere Qualität täglich neu

AUF EINEN BLICK: AWARDS 2014

- Rezertifizierung nach führendem Standard Investors in People
- Lokale IHK-Preise für Ausbildungsstandorte
- Anerkennung für hervorragende Ausbildungsleistungen



Anerkennung für hervorragende Ausbildungsleistungen:
Eine erfolgreiche Ausbildung unserer Azubis setzt Unterstützung durch ihren Ausbildungsbetrieb voraus. Für dieses Engagement wurde TNT von der IHK Bonn/Rhein-Sieg geehrt und erhielt zudem eine Urkunde als Ausbildungsbetrieb für die kammerbeste Berufsabschlussprüfung 2014 im Beruf Bürokaufmann/-frau.



Zertifikat „audit berufundfamilie“:
Die Gemeinnützige Hertie-Stiftung bestätigt der TNT in Deutschland mit diesem Gütesiegel seit neun Jahren ununterbrochen eine familienorientierte Personalpolitik.



Lloyd's Register Quality Assurance:
Das LRQA bestätigte im März 2014 die Fortführung der ISO Zertifikate.

03



MITARBEITER

- 23 PERSONALSTRUKTUR
- 24 PERSONALAUFWENDUNGEN
- 25 GEMEINSCHAFT
- 26 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.

2014 beschäftigte die TNT Express GmbH circa 3.700 Mitarbeiter. Bedingt durch die neue Standortstruktur und die geänderte Rollenverteilung, die das Zukunftsprogramm Deliver! mit sich brachte, musste das Unternehmen gegen Ende des Jahres 2013 die Zahl der Beschäftigten deutlich verringern.

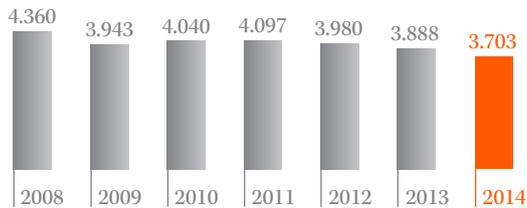
Trotz der Notwendigkeit zum Wandel ist es erfreulich festzustellen, dass die freiwillige Arbeitnehmer-Fluktuation relativ niedrig blieb: Kaum mehr als 4 Prozent der TNTler

in Deutschland schieden 2014 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. Um so 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 2008 (11,3 %) bis 2014 (22,3 %) nahezu verdoppelt.

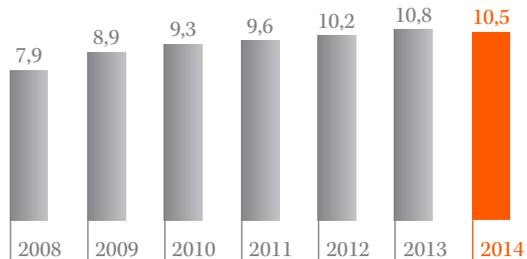
Mitarbeiterzahlen



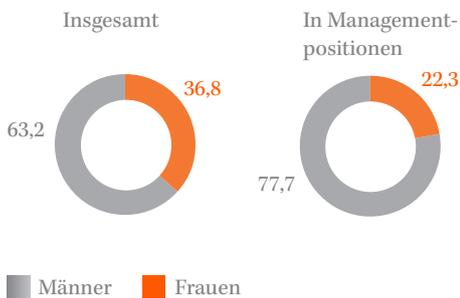
2014: 3.703 Beschäftigte

- davon 68,7 % als Angestellte und 31,3 % gewerblich tätig
- davon 12,7 % Ausländer aus 61 Nationen
- davon 71,1 % Vollzeit-, 28,9 % Teilzeitbeschäftigte

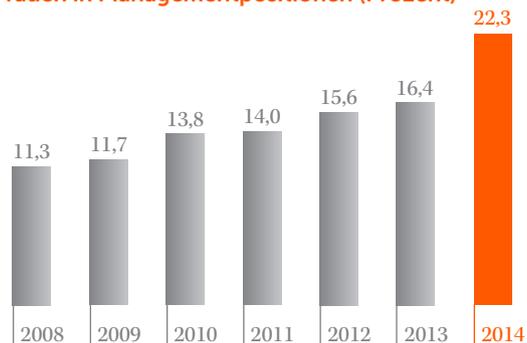
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit (Jahre)



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 2014 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 2014 (in Euro)	
Löhne und Gehälter	124.811.028
Arbeitgeberbeiträge zur Sozialversicherung	23.581.231
Beiträge zur Berufsgenossenschaft	1.927.703
Freiwillige Sozialleistungen *	5.390.663
Gesamtaufwendungen	155.710.625
* Übersicht der freiwilligen Sozialleistungen	
• Betriebliche Altersvorsorge (inkl. Pensionssicherungsverein)	2.159.978
• Beiträge zur betrieblichen Unfallversicherung	78.810
• Arbeitgeberanteil an vermögenswirksamen Leistungen	500.832
• Mitarbeiterverpflegung/Essensgeld	282.422
• Aufstockungsleistungen im Rahmen der Altersteilzeit	131.382
• Jubiläumszuwendungen	270.500
• Umzugskosten (inkl. Erstattung für doppelte Haushaltsführung)	71.209
• Ausgaben für Leistungen des Familienservice	20.540
• Kosten für Training und Weiterbildung	1.874.990

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 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 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 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.

An vielen Standorten engagieren sich TNTler ehrenamtlich für den von TNT in Deutschland unterstützten Bundesverband Deutsche Tafel e.V. (siehe Seite 33). Aktiv vor Ort unterstützen viele von ihnen die lokalen Tafelvereine ehrenamtlich bei der Ausgabe von Essen und Hilfsgütern, durch Sammeln von Kinderspielzeug oder dem Verkauf von selbstgebackenem Kuchen und anderen Süßigkeiten.

Für die Sicherheit von Kindern im Straßenverkehr setzen 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 Deutschen Kinderhilfswerk. 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 setzen das Motto sauber um und befreien die Umgebung ihres Standorts von Müll. Auch diese Aufräumaktion zeigt: Zahlreiche TNTler verbinden deutschlandweit Gemeinschaft mit Gemeinsinn.

Zusammen engagiert

Viele TNTler setzen sich aktiv für die Gemeinschaft ein

AUF EINEN BLICK: GEMEINSCHAFT 2014

- 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 ALS 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 2014.

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.

Leitlinien

Viele Prozesse und ihre Beschreibungen zählen auf Qualität und Sicherheit ein



Lloyd's Register Quality Assurance: Das LRQA bestätigte im März 2014 die Fortführung der ISO Zertifikate

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 Managementsystem nach DIN EN ISO 9001, Umweltmanagement nach DIN EN ISO 14001, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz nach OHSAS 18001 und Informationssicherheit nach ISO/IEC 27001. Die Zertifizierung gilt für alle Unternehmensbereiche und Standorte.

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 in Deutschland übersetzt mit „Lernen und Anwenden“. Seit 2009 läuft in Deutschland der Rollout der Lean-Aktivitäten. Mit Stand Ende 2014 waren 22 Standorte mit der Lean-Methodik ausgebildet. Aufgrund der Umstrukturierung der Organisation in allen Fachbereichen startete Lean 2014 in keinem weiteren Standort. Bereits bestehende Lean-Standorte erhielten individuellen Support. Es wurde ein Greenbelt-Training für die TNT und die TNT Innight durchgeführt.

AUF EINEN BLICK: QUALITÄTSMANAGEMENT 2014

- LRQA bestätigte im März 2014 die Fortführung aller vier ISO-Zertifikate
- Prozessbeschreibungen leicht zugänglich und immer übersichtlicher
- Konzernweite Vereinheitlichung bietet viele Chancen
- Lokaler Verbesserungsprozess Lean hat sich in der Praxis 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.

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 2009 im Operations einiger Standorte ausgerichteten 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.

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

AUF EINEN BLICK: IDEENMANAGEMENT 2014

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

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 eintreten. 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 in 2012 erzielten wir sehr gute Ergebnisse – TNT in Deutschland erhielt das Rezerifikat 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 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
- Ferienprogramme

Der pme Familienservice bietet auch eine Vielzahl von größtenteils kostenfreien Veranstaltungen zu den aufgeführten Themengebieten an, an denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich 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 2014 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.

AUF EINEN BLICK: BERUF UND FAMILIE 2014

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

Ganzheitliche Unterstützung

Kinderbetreuung, Angehörigenpflege und mehr

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 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. Erkrankungen 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.

2014 setzten wir die im Jahr zuvor von den Berufsgenossenschaften und Unfallkassen, der Knappschaft und der Sozialversicherung für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau gestartete Kampagne „Denk an mich. Dein Rücken“ 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 Brand-schutzes sowie beim Umgang mit gefährlichen Stoffen. Auch die Analyse von ernststen Arbeitsunfällen zählt zu den Aufgaben. In Zusammenarbeit mit den Standorten leiten die Fachkräfte für Arbeitssicherheit Maßnahmen ein, 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.

Wie ernst die Führungskräfte bei TNT das Thema Ladungssicherung nehmen, verdeutlicht die Zahl der geschulten Mitarbeiter. 2011 nahmen 103 TNTler an der freiwilligen Schulung hierzu teil, 2014 besuchten bereits 278 Beschäftigte die Schulungen in den Standorten.

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. 2014 nahmen mehr als 130 Beschäftigte an der Ausbildung teil. 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.

In Zusammenarbeit mit dem Fachbereich Operations & Engineering wurde das Projekt zur Einführung von neuen Röntgengeräten begleitet. Dabei wurde besonderer Wert auf einen ergonomischen Arbeitsplatz für den Bediener des Röntgengerätes gelegt. Anstelle des normal üblichen Steharbeitsplatzes vor dem Kontrollmonitor verfügt der Mitarbeiter nun über einen elektrisch höhenverstellbaren Arbeitstisch und einen entsprechenden Stuhl, der es ihm ermöglicht, die Arbeit sowohl im Sitzen als auch im Stehen zu verrichten.

AUF EINEN BLICK: ARBEITSSICHERHEIT 2014

- Fachkraft für Arbeitssicherheit in jeder Region
- Sicherheitsfachkräfte beraten bei Neu- und Umbauten
- Ergonomischer Arbeitsplatz für die neuen Röntgengeräte
- Schulungen zur Ladungssicherung ausgeweitet

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.

TNT ist sich dieser Tatsachen bewusst und hat auch 2014 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, Fitnessstudio (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 Standorten und der Troisdorfer Zentrale 2014 wieder Gesundheitstage durchgeführt. Dabei konnten die Mitarbeiter unterschiedliche „Bausteine“ nutzen. Das Angebot in den Standorten reichte von Blutdruck-, Blutzucker-, 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 „Entspannungsmethoden“ wurden Theorien zu verschiedenen Entspannungsmethoden wie



Autogenes Training und Progressive Muskelentspannung – insbesondere am Arbeitsplatz – gegeben. Hinzu kamen kurze Einblicke in Yoga, Qi Gong und Meditation. Die Bestimmung des Lipidprofils wurde von den Mitarbeitern sehr gut angenommen und intensiv genutzt. Mit einem speziellen Analysegerät und einem kleinen Tropfen Blut wurden die Blutfettwerte getestet. Es erfolgte eine Analyse von Cholesterin, Triglyceride, HDL und LDL sowie Blutzucker. Mit dem Ergebnis lässt sich das Risiko für die Entwicklung von Gefäßerkrankungen sehr gut abschätzen. Die Vorbeugung von Herz-Kreislauf-Erkrankungen (Infarkt/Schlaganfall) und Diabetes kann damit frühzeitig beginnen. Das dritte Angebot bestand in einer computerunterstützten Fußanalyse zur Erkennung von Fehlhaltungen. Die Analyse ermöglichte die Erfassung der Druckbelastung während der Standphase. Durch die sofortige Ermittlung der Druckverteilung des jeweiligen Fußes waren die Daten direkt zur Diagnose verfügbar.

Vorsorge mit Pfiff

Bei Gesundheitstagen lernen TNTler mehr über gesundheitsbewusstes Verhalten

AUF EINEN BLICK: GESUNDHEITSMANAGEMENT 2014

- 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 2014 arbeiteten TNTler aus 61 Nationen unter dem Dach der TNT Express GmbH zusammen.

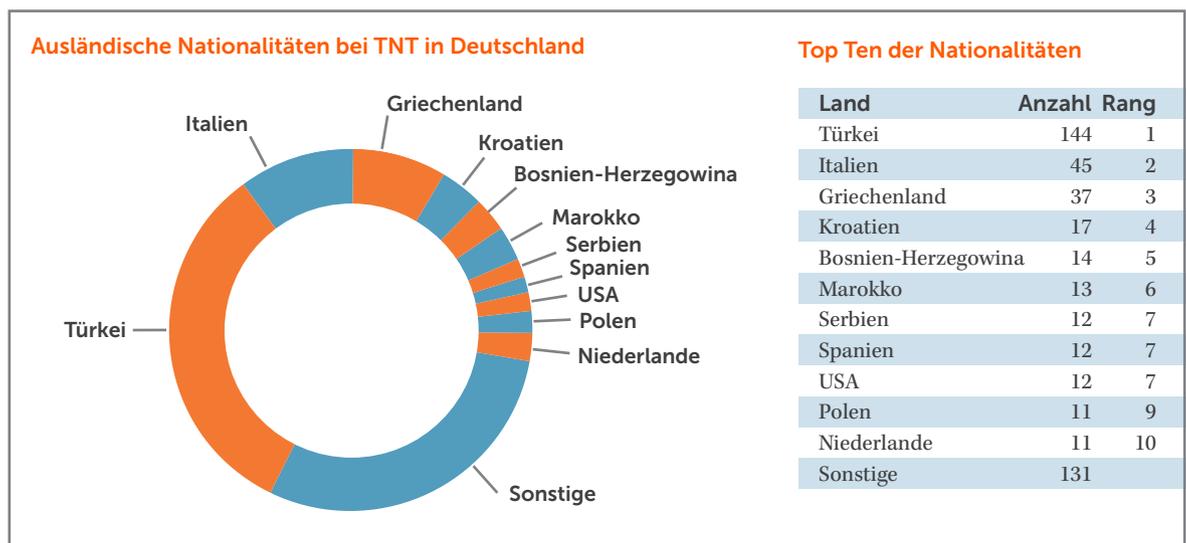
Seit Inkrafttreten des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) 2006 informieren wir unsere Mitarbeiter in einer Broschüre über die zentralen Inhalte des Gesetzes. Außerdem bieten die Texte konkrete Hilfestellungen und nennen Ansprechpartner aus dem Bereich Human Resources. Alle neuen Mitarbeiter 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 der Managementtrainings 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 7.600 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 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 Interessenslage an unseren konzernweiten Diversity-Netzwerken zu beteiligen.

AUF EINEN BLICK: DIVERSITY 2014

- 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.

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 dichtes Netzwerk gesellschaftlicher Aktivitäten.

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 – mit Ausnahme verderblicher 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 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 Bewerbungstrainings an. Mittlerweile unterstützen mehr als 30 Standorte mindestens eine benachbarte Schule. Zum einen stärken die Standorte damit aktiv den Praxisbezug der Schulausbildung und

Einsatz und Ehrenamt

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



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.

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 19 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 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.

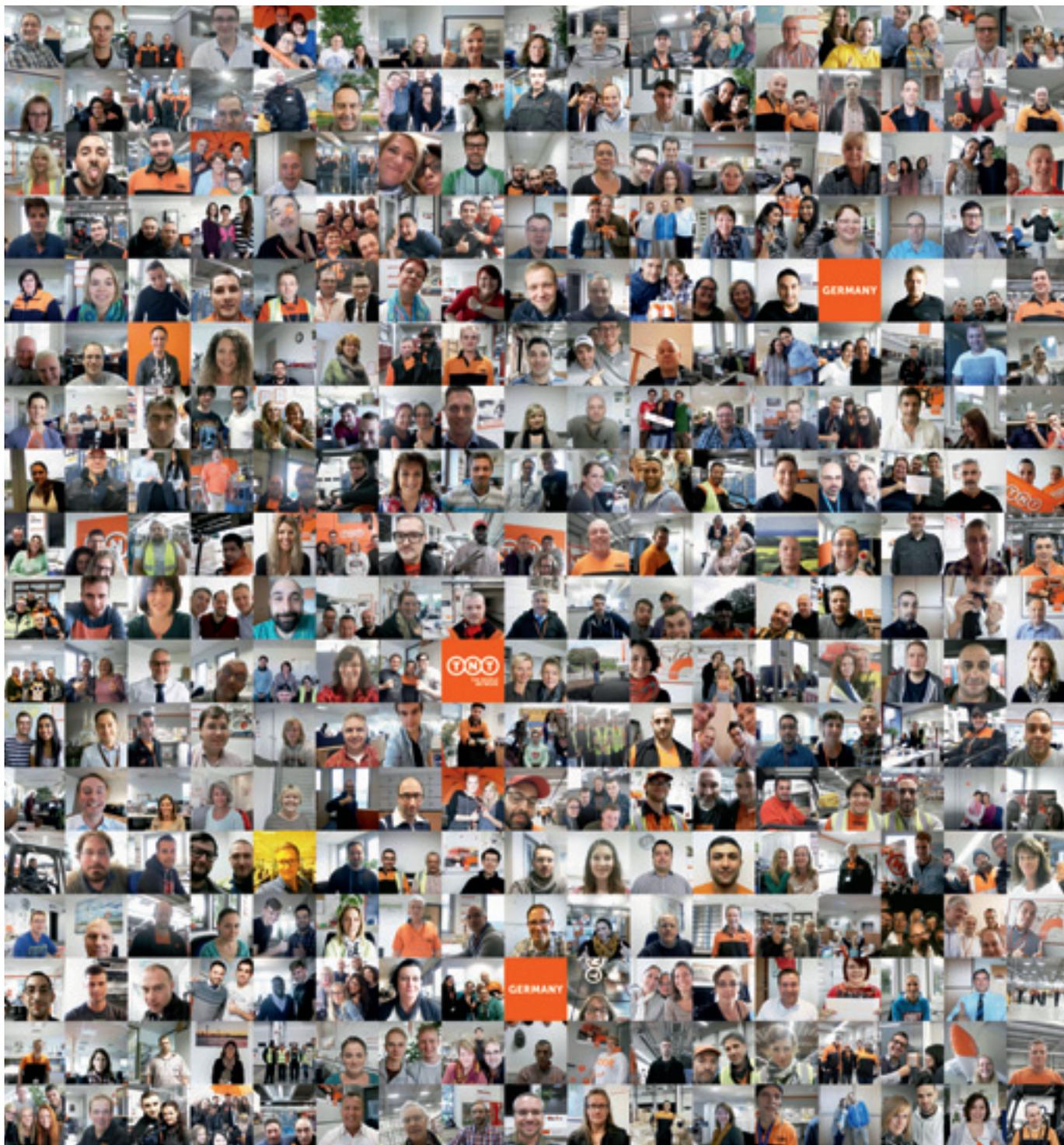
Seinen Kunden bietet TNT den CO₂-neutralen Versand von Sendungen an. Dazu werden die beim Transport anfallenden CO₂-Emissionen durch eine entsprechende Anzahl von CO₂-Reduktionszertifikaten ausgeglichen. Wir erwerben dabei ausschließlich CO₂-Credits nach „Gold-Standard“, also solche, die den Kriterien des Kyoto-Protokolls entsprechen. Ab 2015 erfolgt für unsere Kunden der nationale Expresstransport automatisch klimaneutral – und dies ohne zusätzliche Kosten.

Der CO₂-Footprint 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 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.

AUF EINEN BLICK: ENGAGEMENT 2014

- CR wird immer stärker zu einem Wettbewerbsfaktor
- Engagement für die Tafeln 2014 erfolgreich fortgesetzt
- Bereits 19 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 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 31.12.2014.

