

winter 2011

# Impressed

© by TNT Express

*zullen we samenwerken aan een  
duurzame relatie met toekomst?*

- Duurzaam ondernemen is onontkoombaar
- Unieke samenwerking met WFP
- TNT Emergency Response Team staat op scherp

 | express  
*sure we can*

# Thema: duurzaam ondernemen

'Inspirerend groen' – dat wil deze editie van Impressed zijn. Graag laten wij u hier zien hoe wetenschap, andere bedrijven én TNT denken over maatschappelijk verantwoord ondernemen. En vooral wat u zelf kunt doen!

## Twee boeken bomvol duurzame visies en ideeën

### Doe mee! En maak kans op deze groene inspiratie



Een goed doel sponsoren? Kritisch kijken naar uw energieverbruik? Of zien hoe u met uw bedrijfsexpertise de wetenschap kunt bijstaan in onze klimaatproblemen? TNT inspireert graag. Wij geven daarom als antwoord op deze vragen twee boeken cadeau, aanbevolen door prof. dr. Raoul Weiler, lid van de Club van Rome (zie blz. 6 e.v.)

Laat u inspireren!  
TNT geeft boeken vol duurzame visies en ideeën weg!

Registreer u vóór 15 februari 2011 op [www.tntexpress.be](http://www.tntexpress.be) en beantwoord de twee selectievragen en de schiftingsvraag. De tien inzenders die het exacte antwoord op de schiftingsvraag het dichtst benaderen, dingen mee naar één van de tien boekenpakketten.

## COLOFON

*Impressed by TNT Express is een periodieke uitgave voor relaties van TNT Express Benelux.*

*Redactie*  
Afdeling Marketing & Communicatie  
TNT Express Benelux

*Tekst & vormgeving*  
T&I, Delft (NL)

*Fotografie*  
Robby De Laet, Priva, Thierry Schut,  
T&I, TNT Express, WFP

*Drukwerk*  
Instant Solutions, Hoorn (NL)

*Redactieadres*  
TNT Express Nederland  
Postbus 99456  
3990 NA Houten  
T: +31 (0)30 639 83 98  
F: +31 (0)30 639 80 20  
E: [nl.marketing@tntexpress.nl](mailto:nl.marketing@tntexpress.nl)

TNT Express Belux  
Gebouw 711  
1931 Brucargo/Machelen  
T: +32 (0)70 233 633  
F: +32 (0)70 222 122  
E: [marketing.belux@tnt.com](mailto:marketing.belux@tnt.com)

Namens alle medewerkers van TNT Express wens ik u en uw bedrijf een voorspoedig 2011 toe. Wij bij TNT Express beginnen 2011 vooral 'groen'. Want dit nummer van Impressed staat in het teken van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, een aspect van onze bedrijfsvoering dat wij al jaren hoog in het vaandel hebben staan. Een belangrijke pijler is dat wij graag andere bedrijven inspireren. Zowel klanten, leveranciers als collega-ondernemingen. Daarnaast stimuleren wij ook onze eigen medewerkers een bijdrage te leveren.

Een vraag die veel ondernemingen hebben, is hoe maatschappelijk verantwoord ondernemen te combineren is met commercieel ondernemerschap? De Vlaamse hoogleraar én lid van de 'Club van Rome' Raoul Weiler, geeft u graag zijn visie. Volgens hem is maatschappelijk verantwoord ondernemen straks geen keuze meer, maar een levensvoorwaarde. Uiteraard bieden wij u ook een kijkje in de eigen keuken. Zo vertelt Michael Kalkman, Manager Global Transit Hub Amsterdam, over zijn ervaringen in de Dominicaanse Republiek, waar hij 5 weken als lid van het Emergency Response Team bij heeft gedragen aan de noodhulp aan Haïti. Verder leest u in dit nummer over het succes van onze klant Priva. Zij zijn ooit begonnen met de verkoop van gasbranders aan glastuinders, maar hebben inmiddels de status van wereldwijd marktleider in klimaatbeheersing.

Zoals gezegd hopen wij u met deze Impressed wederom te inspireren. En wie weet kunnen wij in de toekomst samen met u nieuwe initiatieven ontplooiën om er gezamenlijk voor te zorgen dat er een betere wereld ontstaat. Bel ons gerust voor een inspirerende sessie!



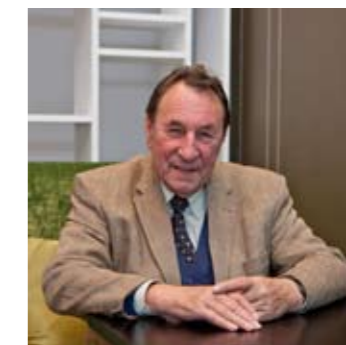
Michel Timmermans  
Commercieel Directeur TNT Express Benelux

## 04-06 KLANTCASE



'Wij zijn het roerend met TNT eens dat duurzaamheid en innovatie hand in hand gaan.' Dat zegt Jeroen de Haer van Priva. Priva is wereldwijd leider én pionier op het gebied van klimaatbeheersing. 'Duurzaamheid vormt een kernonderdeel van onze bedrijfsvoering.'

## 06-08 EXPERT: PROF. WEILER



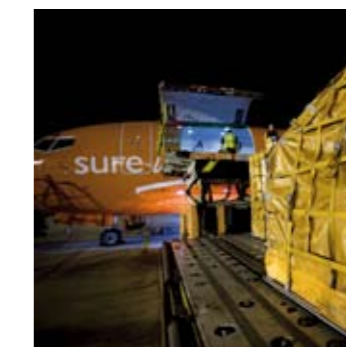
'Overheden, wetenschap en bedrijfsleven kunnen fantastische dingen bereiken als we samenwerken', meent em. prof. dr. Raoul Weiler, lid van de Club van Rome. Hij stelt: 'Maatschappelijk verantwoord ondernemen is straks geen keuze meer, maar een levensvoorwaarde.'

## 09 COLUMN



Josette Sheeran staat aan het hoofd van het World Food Programme van de Verenigde Naties. Zij is ervan overtuigd dat het hongerprobleem in de wereld is op te lossen en zelfs op een overzichtelijke termijn. 'Daar is geen wetenschappelijke doorbraak voor nodig.'

## 10-11 TNT'S 'DUURZAME' VISIE



Leidend zijn in de markt als expresdienstverlener betekent, in de visie van TNT, ook leidend zijn op het gebied van Corporate Responsibility. Een interview met Rose Verdurmen, director Moving the World en Mike Patrick, director Corporate Responsibility.

## EN VERDER

### 12 WAT DOET TNT?

TNT heeft twee wereldwijde en organisatiebrede programma's die voortkomen uit het Corporate Responsibility-beleid: Moving the World en Planet Me. Een impressie van de initiatieven.

### 14-15 HET GEZICHT ACHTER

Nóg schiet hij soms recht overeind in zijn bed. Michael Kalkman, TNT'er uit Amsterdam, ging als lid van het TNT Emergency Response Team helpen in Haïti, direct na de aardbeving van begin 2010.

### 16-17 PRODUCTEN & SERVICES

- Update importregels
- Wijzigingen TNT Easy Express
- Security-maatregelen aangescherpt
- Gevaarlijke goederen gaan cross border
- Extra opties met Connectivity Module

### 18 SEASONS

Genieten van winters wit, maar je alvast voorbereiden op het voorjaar!

### 19 PRODUCTINFORMATIE

# Priva, specialist in klimaat- en procestechniek, meent: 'Duurzaamheid en innovatie gaan hand in hand'

*Het waterige winterzonnetje verlicht en verwarmt schijnbaar moeiteloos de enorme ruimte. Buiten is het krap 8 graden Celsius; binnen heerst een aangename kamertemperatuur. Een fraai glazen informatiedisplay geeft aan dat dit temperatuurverschil zorgt voor een CO<sub>2</sub>-uitstoot van... nul kg. Wij zijn op bezoek in de Priva Campus, het CO<sub>2</sub>-neutrale hoofdkwartier van het Nederlandse familiebedrijf dat wereldfaam geniet in klimaat- en procestechniek. Voor het internationale expresvervoer vertrouwt Priva al jaren op TNT Express. Een samenwerking die stoelt op gedeelde opvattingen over duurzaamheid, innovatie en andere waarden.*



Het verhaal van Priva begon eind jaren '50, toen twee families in het Nederlandse De Lier (Zuid-Holland) branders gingen verkopen waarmee lokale glastuinders in de winter hun kassen verwarmden. 'Toen die tuinders de branders gebruikten om te voorkomen dat de sla-planten bevroren, gebeurde er iets onverwachts', vertelt een glimlachende Jeroen de Haer, verantwoordelijk voor de inkoop van Priva. 'Door de CO<sub>2</sub> die de branders produceerden, begon de sla enorm snel te groeien. Daarmee ontstond het concept voor klimaatbeheersing in de glastuinbouw.'

## Gebouw op temperatuur

In de jaren die volgden concentreerde Priva zich volledig op de glastuinbouw en groeide het bedrijf uit tot absolute marktleider in deze sector. 'Toen, ik meen ergens in de jaren '80, werden we benaderd door de directie van het RAI-evenementencomplex in Amsterdam', vervolgt Jeroen de Haer. 'Zij hadden gehoord over wat we deden in de glastuinbouw en wilden weten of we ook een

systeem konden leveren om hun evenementenhallen op temperatuur te houden.' Het project slaagde en Priva had een nieuwe markt aangeboden: klimaatbeheersing in gebouwen.

## Wereldwijd marktleider

Vandaag de dag vertegenwoordigen de glastuinbouw en de gebouwenmarkt allebei ongeveer de helft van Priva's omzet. 'In de glastuinbouw zijn we wereldwijd marktleider met een marktaandeel van zo'n 60 procent', vertelt Jeroen de Haer. 'In de gebouwenmarkt zijn we marktleider in Nederland, maar wereldwijd nog een relatief kleine speler. Dus daar zit onze grootste groeipotentie. Zo wordt intussen 80 tot 90 procent van de nieuwbouw kantoorpanden in Nederland voorzien van een kou/warmte-opslagtechniek zoals we ook hier op de Priva Campus hebben.'

**Uitstekende betrouwbaarheid**  
Hoewel Europa voorlopig de belangrijkste

afzetmarkt blijft, heeft Priva een wereldwijd netwerk aan klanten en leveranciers. 'We ontwikkelen en assembleren onze klimaatinstallaties en regelsystemen vrijwel allemaal hier in Nederland', vertelt Jeroen de Haer. 'De componenten komen van verschillende leveranciers in Europa en Azië. Voor de intercontinentale goederen gebruiken we zoveel mogelijk zeevracht. Vanwege de lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot ten opzichte van luchtvracht, maar ook omdat die containerladingen onderweg voor ons een soort 'varende buffervoorraad' vormen. Alle pakketzendingen in binnen- en buitenland versturen we met TNT Express. Over hun service zijn we heel tevreden', vervolgt hij. 'De betrouwbaarheid is uitstekend – meer dan 99 procent van de zendingen wordt op tijd geleverd. Ook erg prettig zijn de track&trace-mogelijkheden om zendingen onderweg in de gaten te houden. Des te meer omdat onze zendingen relatief kostbaar zijn. Een gemiddeld pakket vertegenwoordigt al snel een waarde van enkele duizenden euro's.'

andere innovaties om de CO<sub>2</sub>-uitstoot terug te dringen. 'Wij zijn het roerend met TNT eens dat duurzaamheid en innovatie hand in hand gaan', stelt hij. Niet voor niets is ruim een derde van de Priva-medewerkers actief in productontwikkeling, en investeren we jaarlijks meer dan 15 procent van onze omzet in innovatie en research.' Volgens Jeroen de Haer draait innovatie niet eens zozeer om totaal nieuwe uitvindingen, maar des te meer om slimme combinaties van bestaande technologieën. 'Alleen al met het beter afstellen van een doorgewone klimaatinstallatie valt heel veel te winnen. Vergelijk het met computerprogramma's als Word of Excel. Daarvan benutten de meeste mensen ook maar een klein deel van de mogelijkheden, gewoon omdat ze onvoldoende weten wat er allemaal kan.'

## Onderdeel bedrijfsidentiteit

Hanteert TNT relatief recent een structurele aanpak om energieverbruik en CO<sub>2</sub> terug te dringen, bij Priva is dit streven al sinds de oprichting een onlosmakelijk onderdeel van het beleid. 'Toen de glastuinbouw in de tweede helft van de vorige eeuw met snel stijgende brandstofprijzen te maken kreeg, werden de tuinders noodgedwongen heel vindingrijk in het optimaliseren van hun klimaatinstallaties. Zij werden pioniers in duurzame innovaties. Niet uit idealisme, maar uit economische noodzaak.' Deze traditie is nog steeds onderdeel van de identiteit van Priva, beaamt Jeroen de Haer. 'Duurzaamheid is niet iets wat we 'erbij doen', maar vormt een kernonderdeel van onze bedrijfsvoering. En dat herkennen we ook bij TNT.'

## Profiel Priva

Priva is wereldwijd marktleider in klimaat- en procesbeheersing voor de glastuinbouw en internationaal specialist in gebouwbeheerssystemen. Het bedrijf heeft 400 medewerkers in acht vestigingen wereldwijd: Nederland, België, Engeland, Duitsland, Zweden, Canada, Mexico en China. Ruim de helft van de omzet is afkomstig uit landen buiten Nederland. Priva CEO Meiny Prins werd in 2009 uitgeroepen tot Nederlandse zakenvrouw van het jaar, won in november 2009 de Cleantech Star van het Wereld Natuur Fonds en stond in 2010 in de 'Duurzame 100' van dagblad Trouw.



Jeroen de Haer

Em. prof. dr. Raoul Weiler:

## ‘Het duurt geen decennia voor je de vrucht ten kunt plukken’

*Hoe kunt u als commerciële onderneming succesvol opereren en tegelijk in evenwicht blijven met de leefomgeving? Oud-docent Technologie & Samenleving aan de Katholieke Universiteit van Leuven (België) en lid van de internationale ‘duurzaamheids-denktank’ de Club van Rome, Raoul Weiler, houdt zich al decennia lang bezig met deze vraag. In zijn visie is maatschappelijk verantwoord ondernemen straks geen keuze meer, maar een levensvoorwaarde. Een gesprek met een pragmatisch visionair.*

Vandaag de dag lijkt het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen niet meer weg te denken. Toch verscheen het onderwerp relatief recent op de internationale agenda; in 1972. In dat jaar presenteerde de Club van Rome het rapport ‘Grenzen aan Groei’. Deze ‘club’ is een wereldwijd opererende non-profitorganisatie van voraanstaande opiniemakers uit wetenschap, politiek, zakenleven, cultuur, religie en private

sector. Raoul Weiler, die tien jaar geleden de Europese afdeling hiervan oprichtte, blikt terug. ‘In ‘Grenzen aan Groei’ demonstreerden we met voor die tijd baanbrekende computersimulaties hoe ons verbruik van energie en natuurlijke hulpbronnen zo snel stijgt, dat onze planeet op termijn niet in staat is de menselijke samenleving in stand te houden’, vertelt hij. Door de jaren heen was het rapport regelmatig onderhevig aan stevige

kritiek. ‘Nu, veertig jaar later, begint alsnog het besef door te dringen dat ongebreidelde economische groei niet is vol te houden’, observeert Weiler.

*‘Er liggen teveel kansen om pessimistisch te blijven’*

### Meer bereiken met minder

Mede door de huidige crisis lijkt de tijd nu rijp voor een ‘andere’ economie. Maar hoe maken we die overstap? ‘De kunst is om meer te doen met minder’, stelt Weiler. ‘Bedrijven streven altijd naar efficiency. Maar in de praktijk denken en handelen mensen nog beperkt. In het boek ‘Factor Four: doubling wealth, halving resource use’ van Ernst Von Weizsäcker – ook lid van de Club van Rome – wordt uitgelegd hoe je de welvaart kunt verdubbelen en tegelijkertijd het verbruik van hulpbronnen kunt halveren. Dat is geen fantasie, maar een wetenschappelijk onderbouwde methode om de efficiency van een bedrijf of zelfs van een hele economie met een factor vier te verbeteren. Het is absoluut mogelijk, maar daarvoor moeten we eerst afscheid nemen van vastgeroeste denk- en gedragspatronen.’

### Begin simpel en praktisch

Vier keer zo efficiënt worden; dat wil iedere onderneming! Maar hoe begin je? ‘Iedere reis

naar duurzaamheid begint met een grondige zelfanalyse’, stelt Weiler. ‘Je moet stap voor stap de maatschappelijke en ecologische ‘footprint’ van je bedrijfsprocessen in kaart brengen. Waar gebruik je energie of grondstoffen voor? Houd je blik zo breed mogelijk, want dan vind je ook de meeste verbeterkansen. Dus kijk niet alleen naar het energieverbruik van je fabriek, maar ook naar bijvoorbeeld de reiskilometers van je medewerkers. Vervolgens kijk je waar de kansen liggen en onderneem je daarop actie.’ Weiler is de eerste om te beamen dat dit een verre gaande en langdurige inzet vraagt. ‘Het slaagt alleen als de bedrijfsleiding er in woord en daad voor honderd procent achter staat. En niet alleen het eerste jaar. De transformatie tot een echte maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering is een langetermijn-project waar jaren of zelfs decennia overheen gaan.’

### Duurzaamheid inspireert

Gelukkig hoeft je geen tientallen jaren te wachten om van de eerste positieve effecten te profiteren, benadrukt Weiler. ‘Ik heb voorbeelden gezien van bedrijven die door maatschappelijk verantwoord ondernemen een enorme energie, toewijding en creativiteit aanboren binnen hun organisatie’, zegt hij. ‘Deze bedrijven hebben medewerkers die zich meer betrokken voelen en zijn succes-

voller in het aantrekken en behouden van talentvolle mensen.’ Reductie van bijvoorbeeld energieverbruik leidt ook op korte termijn natuurlijk al direct tot kostenvermindering. ‘Naarmate je verder komt in de ontwikkeling tot een maatschappelijk verantwoord onderneming versterken die factoren elkaar’, stelt Weiler gedreven. ‘Eén van mijn favoriete inspiratiebronnen is Ray Anderson,



de oprichter van Interface, een Amerikaanse beursgenoteerde fabrikant van tapijten en bedrijfsvloeren. Ik ontmoette hem tien jaar geleden, toen hij sprak over de doelstelling van zijn bedrijf om in 2020 geheel ecologisch neutraal te zijn. Ik kan zijn boek ‘Mid-Course Correction’ van harte aanbevelen.’

### Internationale solidariteit

Toch zijn nog veel bedrijven huiverig zo’n overstap te maken. Omdat consumenten niet extra willen betalen voor maatschappelijk verantwoorde producten en diensten. Of

is niet eenvoudig om daar werkbare constructies voor te ontwikkelen. Vooral omdat het ontbreekt aan internationale solidariteit. Dat zag je op de klimaatop in Kopenhagen in 2009 en in de onmacht van de Verenigde Naties om een economisch klimaat te scheppen dat openstaat voor maatschappelijk verantwoord ondernemen.’ Oorzaak hiervoor is onder andere de scheefgroei van welvaart in verschillende werelddelen. ‘Het is best logisch dat opkomende economieën zoals China, Brazilië en India geen belastingvoordeel willen verlenen aan duurzaam producerende bedrijven of hun CO<sub>2</sub>-uitstoot willen reduceren ten koste van hun eigen economische ontwikkeling. Want laten we wel zijn, de roofofbouw op onze planeet is in de eerste plaats veroorzaakt door de industriële en economische groei van Noord-Amerika en Europa. Daar moeten dus in eerste instantie de oplossingen vandaan komen.’

### CO<sub>2</sub>-reductie niet genoeg

Die oplossingen zijn er wel degelijk, stelt Weiler. ‘Overheden, wetenschap en bedrijfsleven kunnen fantastische dingen bereiken als we samenwerken.’ Om dit te illustreren, gebruikt hij zijn meest recente passie, de International Expert Group on Earth System Preservation (IESP). Deze groep

*‘Er komt een tijd dat we niet meer kunnen wachten met een andere manier van leven, werken en zaken doen’*

omdat ze door de extra kosten hun marktpositie in gevaar zien komen. Daarbij klagen bedrijven stevast over onvoldoende steun van de overheid. ‘Er ontstaat dikwijls een patstelling over de vraag wie ‘het gaat betalen’, geeft Weiler toe. ‘Uiteindelijk moet de samenleving deze omslag financieren. Bedrijven kunnen dat niet alleen, daarvoor moeten overheden financiële regelingen treffen. Het



wetenschappers houdt zich bezig met de zogeheten geo-engineering. Weiler legt uit: 'Hoewel we zeker moeten doorgaan met het terugdringen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot, is dit op termijn niet genoeg om de klimaatverandering tijdig af te remmen. Er komt een kantelpunt, waarna de aarde in steeds hoger tempo het vermogen verliest om onze beschaving in leven te houden. Om dat vermogen te behouden, zijn er technische maatregelen op planetair niveau nodig die de temperatuur omlaag kunnen brengen. Dit noemen wij geo-engineering.'

### Sleutelrol bedrijfsleven

Oplossingen op het gebied van geo-engineering klinken als science fiction. Ze variëren van het lanceren van grote spiegels als zonnenscherm in een baan om de aarde, tot het verspreiden van zwaveldeeltjes die in

hogere lagen van de atmosfeer het zonlicht reflecteren. Deze oplossingen zijn nog lang niet praktisch toepasbaar. 'Er zijn nog veel

### 'Het dilemma people & planeet versus profit is een valse tegenstelling'

factoren die nadere analyse behoeven', beaamt Weiler. 'Zoals de technische uitvoering en de eventuele ongewenste neveneffecten. Juist daarom is het belangrijk dat we nu doorzetten met de ontwikkeling van geo-engineering. De wetenschappers zetten de eerste stap, maar straks kunnen ook overheden en vooral bedrijven een rol gaan spelen. Bijvoorbeeld ingenieurs- en adviesbureaus die technische en financiële haalbaarheidsstudies

gaan doen. Of fabrikanten in de chemische en technologische sectoren die de praktische uitvoering op zich nemen. De overheid kan faciliteren door gunstige wetgeving en door geld en infrastructuur ter beschikking te stellen. Als alle maatschappelijke partijen hun verantwoordelijkheid nemen en zich richten op datgene waar ze goed in zijn, ben ik ervan overtuigd dat geo-engineering een haalbaar concept is.'

### Anders leven en werken

Kortom, de mogelijkheden zijn er – ook al is er nog onvoldoende draagvlak voor een echte omslag naar een duurzame economie, waar maatschappelijk verantwoord ondernemen de norm is. 'Het besef moet doordringen dat de noodzakelijke hervormingen niet ten koste hoeven te gaan van de West-Europese levensstandaard. De keuze tussen people & planet versus profit is een valse keuze. Om op lange termijn succesvol te zijn of zelfs maar te overleven is maatschappelijk verantwoord ondernemen geen optie, maar een must!', benadrukt Weiler. 'Er komt een tijd dat we niet meer kunnen wachten met een andere manier van leven, werken en zaken doen. Niemand kan exact voorspellen wanneer we dit punt bereiken, maar hoe langer we wachten, hoe zwaarder de omslag straks wordt.'

### Kansen pakken

Aan het eind van zijn betoog laat Weiler zijn onverwoestbare optimisme doorschijnen wat betreft de toekomst van mens en planeet. 'Als je de ontwikkelingscurve in de verschillende technische en wetenschappelijke disciplines bekijkt, kun je alleen maar concluderen dat we als samenleving beschikken over een ongekend potentieel aan mogelijkheden. Er liggen gewoon teveel kansen om pessimistisch te blijven. Mits we nú in actie komen!'

Kijk voor meer informatie over de Club van Rome op [www.clubofrome.at](http://www.clubofrome.at).

Meer informatie over geo-engineering vindt u op [www.iesp.de](http://www.iesp.de).

Kans maken op de boeken waarnaar prof. Weiler verwijst? Kijk op blz. 2!

Gastcolumnist Josette Sheeran

## 'Geen wetenschappelijke doorbraak nodig om honger te overwinnen'



Josette Sheeran is sinds april 2007 de Executive Director van het World Food Programme van de Verenigde Naties. TNT en WFP zijn in 2002 een duurzaam samenwerkingsverband aangegaan. Om die reden is Sheeran gevraagd als gastcolumnist in deze editie van *Impressed over verantwoord ondernemen*.

### Profiel

Josette Sheeran geeft leiding aan WFP, de grootste humanitaire hulporganisatie ter wereld. Het WFP verstrekt voedselhulp en biedt ondersteuning aan ongeveer 90 miljoen mensen in meer dan zeventig landen. Eerder was zij in Amerika twee jaar staatssecretaris van Economie, Energie en Landbouwzaken. Josette Sheeran haalde haar BA (Bachelor of Arts) aan de Universiteit van Colorado in 1976.

*'Ik geloof oprecht dat honger een oplosbaar probleem is – maar we moeten wel allemaal samenwerken om dit te bereiken; de publieke sector, het bedrijfsleven, overheden en individuen. Er is geen wetenschappelijke doorbraak nodig om de honger de wereld uit te krijgen. Het is geen ziekte. Eigenlijk is het heel simpel: er is genoeg eten voor iedereen; we moeten alleen zorgen dat iedereen er toegang toe heeft.*

*WFP zou dit werk niet kunnen doen zonder de steun van partners in de private sector zoals DSM, Vodafone en TNT. Dankzij hun kennis en vaardigheden kunnen wij ons werk efficiënter en effectiever organiseren. TNT helpt ons bijvoorbeeld de opslag en distributie van voedsel efficiënter te regelen. Zodat we bij rampen als de aardbeving in Haïti sneller het voedsel ter plaatse hebben.*

*Deze hulp is mijns inziens ook logisch. Het is immers in het belang van ons allemaal om honger de wereld uit te helpen. Honger en ondervoeding zijn een voedingsbodemp voor instabiliteit, oorlog, wanhoop. Een wereld zonder honger creëert voorspoed, kansen en hoop. Bedrijven beginnen zich te realiseren dat ze op de lange termijn alleen succesvol kunnen zijn als ze hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen.*

*'Waren er vroeger écht kinderen die niet goed groeiden omdat ze niet genoeg te eten hadden?', zullen onze kleinkinderen op een dag ongelovig vragen. En dan antwoorden wij: 'Ja, maar dat was vroeger. Nú hebben we het hongerprobleem overwonnen!'*



## TNT's visie op Corporate Responsibility:

# 'Zorg dat medewerkers zélf kunnen bijdragen'

*Wat Corporate Responsibility (maatschappelijk verantwoord ondernemen) betreft, heeft TNT een reputatie hoog te houden. Sinds 2007 is het bedrijf sectorleider op de Dow Jones Sustainability Index en CEO Peter Bakker een veelgevraagd spreker. Maar ook TNT moest ooit ergens beginnen. Mike Patrick, director Corporate Responsibility, en Rose Verdurmen, director Moving the World, vertellen hoe maatschappelijk verantwoord ondernemen uitgroeide tot een belangrijk facet van de bedrijfsidentiteit.*



TNT's ontwikkeling begint met een verhaal dat inmiddels legendarisch is. 'In 2001 las onze CEO Peter Bakker in het vliegtuig een artikel over het armoedeprobleem', vertelt Verdurmen. 'Eén van de stellingen daarin was dat als de kloof tussen arme en rijke landen groeit, de kans op aanslagen zoals op het WTC toeneemt. De vraag rees hoe we als bedrijf konden helpen dit probleem op te lossen.'

### Meer dan sponsoring

'Via onderzoek ontdekten we dat wereldwijd genoeg voedsel wordt geproduceerd, maar dat dit niet bij de juiste mensen terecht komt. Honger is dus in belangrijke mate een logistiek probleem', vervolgt Verdurmen. Dat bracht het denken op gang: kon TNT hier, met zijn wereldwijde transportnetwerk, een bijdrage aan leveren? TNT zocht contact met het World Food Programme (WFP) van de Verenigde Naties, 's werelds grootste humanitaire hulporganisatie en eind 2002 begon een uniek samenwerkingsverband: Moving the World. 'Dat is veel méér dan een gewoon sponsorcontract', vertelt Verdurmen. 'Met Moving the World bevorderen we het bewustzijn rond het hongerprobleem. Maar

we dragen ook praktisch bij aan de kwaliteit van WFP's hulpverlening, door onze kennis, mensen en middelen beschikbaar te stellen.'

### Eigen bijdrage medewerkers

Om de samenwerking handen en voeten te geven ontwikkelde TNT een programma met vier aandachtsgebieden: bewustwording en betrokkenheid, kennis delen, praktische ondersteuning, en het opbouwen van samenwerkingsverbanden. 'Prioriteit was het mobiliseren van onze medewerkers', vertelt Verdurmen. 'Moving the World moest geen programma van bovenaf worden. We wilden juist dat medewerkers zelf actief konden bijdragen.' Dit werd op verschillende manieren ingevuld. 'Bijvoorbeeld met schoolvoedselhulp; medewerkers organiseren geldinzamelingsacties om schoolgaande kinderen in ontwikkelingslanden te voorzien van een maaltijd. Zo maak je het doel concreet en dat werkte. Organisatie-onderdelen wedijveren soms wie het meeste geld voor schoolmaaltijden ophaalt.'

### Link met core business

Ook op de gebieden 'kennis delen' en 'praktische ondersteuning' zijn goede resultaten

behaald. 'TNT-medewerkers hielpen WFP het transport te optimaliseren', vertelt Verdurmen. 'Indirect zorg je zo dat meer mensen voedsel kunnen krijgen. En na de tsunami in Azië en de aardbeving op Haïti gaf het Logistics Emergency Team – waarvan TNT deel uitmaakt – operationele ondersteuning direct na de ramp' (lees ook blz. 14-15). Behalve door deze gestructureerde 'bottom up' aanpak is Moving the World vooral succesvol door de directe link met onze core business, stelt Mike Patrick. 'Wat we het allerbeste kunnen – logistieke oplossingen realiseren – zetten we in voor dit wereldwijde probleem. Daarbij krijgen onze mensen de mogelijkheid hun talent en ervaring aan te wenden voor een betere wereld. De trots en energie die je zo losmaakt inspireert mensen zichzelf te overtreffen.'

### Klimaatneutraal transport

Eenzelfde benadering vinden we terug in TNT's milieuprogramma. 'Dat ontstond vanuit de maatschappelijke bewustwording rondom klimaatverandering', schetst Patrick. 'Wij zijn een transportbedrijf. Dat maakt ons onherroepelijk tot vervuiler. Als je je

medewerkers, en gebruikmakend van de kracht van een internationaal bedrijf. 'Enerzijds stimuleren we in competitieverband chauffeurs zuiniger en veiliger te rijden', noemt Patrick. 'Anderzijds boren we onze vakkennis aan en laten we onze knappe koppen voortdurend sleutelen aan onze 'carbon footprint'. Samen met kennisinstellingen ontwikkelen en testen we allerlei schonere voertuigen.' Met alle voordelen van dien. Patrick: 'Door ons energieverbruik en onze CO<sub>2</sub>-uitstoot te reduceren, besparen we geld voor klanten en onszelf. Tegelijkertijd inspireren we mensen binnen en buiten ons bedrijf om hun expertise in te zetten voor het milieu.'

### Blijven ontwikkelen

Hoewel trots op alles wat is bereikt, blijven Patrick en Verdurmen bescheiden. 'Beide programma's zijn nog altijd in ontwikkeling', stelt Verdurmen. 'Na verschillende inzamelingsacties voor Moving the World bleek het steeds moeilijker om het enthousiasme in de organisatie vast te houden. Bovendien waren sommige initiatieven toch niet zo effectief. Zo stuurden we bijvoorbeeld vrijwilligers naar Afrika, om keukens en waterpompen voor scholen te bouwen. Daar zijn we mee gestopt. Want je helpt mensen niet door in hun land iets te doen, wat ze ook zelf kunnen.' Bovendien breidde TNT in 2009 de koppeling met de core business nog verder uit. Er ligt nu nog meer nadruk op het delen van kennis via enkele strategische projecten. 'Zo wordt de impact van wat we doen nog groter', besluit Verdurmen. 'En sluit Moving the World nog beter aan bij wat TNT ook als

maatschappelijke impact serieus neemt, moet je ook onderdeel van de oplossing proberen te zijn.' Als eerste stap voerde TNT wereldwijd het milieumanagementsysteem ISO 14001 in. Vervolgens lanceerde TNT in 2007 Planet Me, een programma waarmee TNT op termijn 's werelds eerste klimaatneutrale transportbedrijf wil worden.

### Besparen en inspireren

Planet Me en Moving the World hebben veel overeenkomsten. Bedrijfsbreed en wereldwijd, leunend op de actieve inbreng van individuele

### Onderdeel van ons DNA

Ook het Planet Me-programma zal zich nog verder ontwikkelen, verwacht Patrick. 'We blijven elkaar en de wereld om ons heen uitdagen om met nieuwe ideeën te komen. Wij zijn immers een groot bedrijf, met wereldwijd een enorme hoeveelheid kennis, mensen en middelen. Bovendien opereren wij niet in een vacuüm. Onze aanwezigheid en activiteiten hebben impact op de wereld en andersom', vat hij nog eens samen. 'Het is de keuze van TNT om die impact minimaal neutraal te laten zijn en waar mogelijk positief. Wij streven, kortom, naar een balans tussen people, planet en profit. Dat klinkt simpel, maar als we dit structureel volhouden en anderen inspireren, kunnen we met elkaar op termijn onze samenleving fundamenteel ten goede veranderen. Die visie is een onderdeel van het DNA van TNT!'



Mike Patrick



Rose Verdurmen

## Zeggen wat je doet, doen wat je zegt

'Onze strategie is dat we 'leidend' willen zijn in wereldwijde expresdiensten. Corporate Responsibility is een integraal onderdeel van onze business. Dus ook als het gaat om onze invloed op maatschappij en milieu willen we 'leading' zijn', vertelt Mike Patrick. De Corporate Responsibility-strategie van TNT telt vier pijlers. Naast milieu (Planet Me), stakeholders (groene diensten voor klanten), vrijwillige maatschappelijke bijdragen (Moving the World) zijn dat ook de medewerkers. 'Zij zijn het belangrijkste voor ons duurzame resultaat als bedrijf. Om de beste mensen aan te trekken en te behouden, moet je hen een veilige, inspirerende werkomgeving bieden, waar ze zich op hun gemak voelen en zich kunnen ontwikkelen', stelt Patrick. 'Tijdens Moving the World-projecten bijvoorbeeld doen ze een enorme praktijkervaring op. Die ervaring nemen ze mee terug in het bedrijf. Zo worden we een sterkere organisatie, met betere, meer gemotiveerde mensen.' De basis van alle Corporate Responsibility-aspecten ligt in de managementsystemen waarvoor TNT is gecertificeerd: Investors in People, ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18001 en SA 8000. 'Dankzij deze systemen leiden onze intenties ook tot concrete resultaten, waarover we verantwoording durven afleggen', besluit Patrick.

Al sinds enkele jaren heeft TNT Express twee wereldwijde en organisatiebrede programma's die rechtstreeks voortkomen uit het Corporate Responsibility-beleid. Het ene is Moving the World, het samenwerkingsverband met het World Food Programme van de Verenigde Naties. Het andere is Planet Me, een reductieprogramma voor CO<sub>2</sub>-uitstoot. Beide programma's voldoen aan de kritische succesfactoren van 'maatschappelijk verantwoord ondernemen': er is een direct verband met de core business van het bedrijf en individuele medewerkers kunnen actief bijdragen. Een impressie van initiatieven.

# Moving the World

## Goed gevoed naar school

Via het Schoolvoedselprogramma van WFP krijgen kinderen in ontwikkelingslanden gratis maaltijden op school verstrekt. Zo krijgen zij gezonde voeding terwijl gelijktijdig de deelname aan onderwijs wordt gestimuleerd. Medewerkers van TNT Express zamelen op allerlei manieren geld in om het aantal schoolmaaltijden dat WFP kan verstrekken verder uit te breiden. Voorheen zetten TNT-ers zich ook vrijwillig in als projectleiders en –managers om 'in het veld' te helpen. Scholen moesten immers worden voorzien van keukens en voedselopslagfaciliteiten, maar ook van goede sanitaire voorzieningen. Bij veel scholen worden nu moestuinen aangelegd, zodat kinderen leren hun eigen voedsel te verbouwen.



## Veilig en gezond transport

Een efficiënte voedseldistributie is gebaat bij goed en veilig transport. TNT-medewerkers helpen daarom met hun logistieke vakkennis het WFP bij een effectief beheer van de duizenden WFP-vrachtwagens op de verschillende continenten. Vanuit het besef dat veilig en gezond transport cruciaal is, breidde het Moving the World-programma zich uit met twee – intussen zelfstandige – organisaties voor veilig en gezond transport. Het Fleet Forum werd door onder andere WFP en TNT opgericht om de staf van hulp- en ontwikkelingsorganisaties te trainen in veiliger, efficiënter en groener transport. En in 2006 richtten WFP en TNT North Star Alliance op, om gezamenlijk de aidsproblematiek in de Afrikaanse transportwereld aan te pakken. Juist chauffeurs zijn een belangrijke 'haard' voor het aidsvirus. Zij zijn vaak lang van huis en hebben daardoor moeilijk toegang tot gezondheidszorg. North Star zet gezondheidsklinieken op bij grensovergangen, havens en truckstops, waar chauffeurs laagdrempelig gebruik kunnen maken van medische zorg en voorlichting.



## Lopen tegen honger

Medewerkers van TNT worden nauw betrokken bij het werk van WFP. Soms kunnen ze hun kennis en vaardigheden inzetten als vrijwilliger of 'specialist'; soms krijgen ze de gelegenheid tijdens een fieldtrip het werk van WFP op locatie mee te maken. Op de eigen werkplekken zamelen ze met uiteenlopende acties geld in. En via Kids Moving the World, een lespakket voor basisscholen, proberen TNT-medewerkers leerlingen spelenderwijs bewust te maken van het voedselprobleem. Jaarlijks lopen bovendien tienduizenden TNT-medewerkers mee in het 'Walk the World'-evenement. Met deze activiteit van WFP en enkele industriële partners proberen de deelnemers aandacht te vragen voor het hongerprobleem in de wereld en geld in te zamelen. Afgelopen jaar wandelden maar liefst 150.000 mensen in 153 steden, 70 landen en 24 tijdzones een route van vijf kilometer.



# Planet Me

## Schoon, schoner, schoonst transport

Het ligt voor de hand dat TNT – als groot internationaal vervoerder – eerst kijkt hoe het eigen transport zuiniger en schoner kan, bijvoorbeeld door de zuinigste en schoonste auto's aan te schaffen. De 175 nieuwe Mercedes Sprinter-bestelwagens van TNT Express Benelux stoten dankzij hun Euro 5/EEV-motor zeven procent minder CO<sub>2</sub> uit dan de oude bestelwagens. Op verschillende locaties in de wereld doet TNT bovendien pilots met vrachtwagens die op alternatieve brandstoffen rijden, zoals biobrandstof of aardgas. En TNT China haalde onlangs het logistieke nieuws met een groot aantal elektrische vrachtwagens. In grote steden zet TNT echter steeds vaker alter-



## Dikke truien en fietsen

Medewerkers van TNT zijn in alle lagen van de organisatie bewust bezig met een duurzame en groene uitvoering van hun werkzaamheden. In februari doen veel TNT'ers mee aan de Warme Truiendag (Nederland) of Dikke Truiendag (België), waarbij de verwarming een paar graden lager gaat of zelfs uit. Andere medewerkers draaien standaard de helft van de lampen boven de bureaus uit. Regelmatig zijn er initiatieven waarbij medewerkers op de fiets naar het werk komen in plaats van met de auto. Het zo uitgespaarde geld wordt vaak gedoneerd aan het WFP. Ook worden medewerkers uitgedaagd slimme ideeën aan te dragen; bijvoorbeeld om planningen en routes voor chauffeurs zó te optimaliseren dat de 'carbon footprint' zo klein mogelijk is. In het warehouse in Brussel werd onlangs, op initiatief van een medewerker, zelfs het hele lichtcircuit aangepast, zodat er na werktijd veel minder licht brandt.



natief vervoer in dat geen CO<sub>2</sub> uitstoot. Twee TNT-vrachtfietsen (cyclocargo's) met elk een laadvermogen van 180 kilo zijn sinds kort te zien in Brussel. In Parijs bezorgen twaalf elektrische 'fietsdriewielers' per maand ongeveer 20.000 zendingen bij zo'n 12.000 klanten. En in het Braziliaanse Pelotas reed onlangs een onbemand elektrisch TNT-voertuig, bediend door een 'meelopende' chauffeur. Maar als TNT Express dan toch auto's moet inzetten, moeten deze zo zuinig mogelijk gebruikt worden. Bijvoorbeeld door chauffeurs uit te dagen zo zuinig en veilig mogelijk te rijden in de jaarlijkse wereldwijde interne competitie 'Drive Me Challenge'.

## Groene gebouwen en bedrijfsvoering

In en rond haar kantoren zoekt TNT kansen 'groener' te werken. Verschillende TNT-vestigingen zijn voorzien van zonnepanelen en soms zelfs van windmolens, voor het opwekken van energie voor eigen gebruik. Het nieuwe wereldwijde TNT-hoofdkantoor in Hoofddorp wordt 'duurzaam' gebouwd. Het verbruikt naar verwachting zestig procent minder energie dan het oude pand. Daartoe is de noordgevel van het gebouw volledig transparant gehouden, om maximaal te profiteren van daglicht en zonnewarmte. Verder worden er waterbesparende kranen geïnstalleerd en zijn in de bouw zoveel mogelijk milieuvriendelijke materialen toegepast, zoals FSC-gecertificeerd hout. Ook in de dagelijkse bedrijfsvoering is duurzaamheid de drijfveer bij TNT: zo wordt alleen FSC-papier gebruikt, is er een speciaal lease-programma om het gebruik van hybride auto's te stimuleren, en is videoconferencing een belangrijk alternatief voor meetings met buitenlandse collega's.



## Michael Kalkman (TNT) na Haïti: 'Ik zit nog weleens rechtop in mijn bed'

*'Maandagmorgen om 10.00 uur kreeg ik een telefoontje dat ik de volgende dag met het vliegtuig naar de Dominicaanse Republiek zou vertrekken. Vanaf het moment dat ik wist dat Haïti getroffen was door een grote ramp, zat ik daar eigenlijk al een beetje op te wachten', vertelt Michael Kalkman, Manager Global Transit Hub TNT Amsterdam en lid van het TNT Emergency Response Team. Na de aardbeving in het begin van 2010 verbleef hij vijf weken in het buurland om voor WFP – het World Food Programme van de Verenigde Naties – de logistiek rond aanvoer en transport van hulpgoederen voor Haïti op poten te zetten.*

'Ik haalde meteen mijn kind uit school om het te vertellen', vervolgt Michael. 'Dat was wel een moeilijk moment. En toen ik de volgende dag op Schiphol stond en mijn huilende familie zag, dacht ik: waarom doe ik dit?' Maar dat gevoel was over zodra Kalkman in het vliegtuig zat. Er waren mensen in het rampgebied die zijn hulp nodig hadden. Eenmaal aangekomen in Santo Domingo, de hoofdstad van de Dominicaanse Republiek, ging hij meteen aan de slag. 'Hulpgoederen van over de hele wereld kwamen bij ons op het vliegveld aan. Tenten, operatiekaders, medicijnen en natuurlijk voedselpakketten. Heel veel voedselpakketten. Dagelijks moesten er maar liefst 3,5 miljoen mensen gevoed worden.' Voor het transport van alle hulpgoederen naar Haïti maakte WFP zoveel mogelijk gebruik van lokale chauffeurs. 'We begonnen met zo'n 35 vrachtwagens en uiteindelijk waren dat er 450. Per dag dus!' Kalkman is nog steeds onder de indruk. 'Ongelooflijk als je die volumes ziet... als je al die wagens achter elkaar zet, heb je het over ruim zes kilometer vrachtwagen. Vol met eten voor mensen die honger hebben.'

### Logistieke ervaring

Kalkmans gebrekkige beheersing van de Spaanse taal maakte het lastig voor hem om te communiceren met de chauffeurs, die op hun beurt geen Engels spraken. Na een week arriveerde er een TNT-collega uit België die uitstekend Spaans sprak. 'Hij nam mijn werk over en ik ging de luchtvracht regelen. Dat was gesneden koek voor mij, dacht ik. In Amsterdam doe ik immers niet anders', lacht Kalkman. Maar op dit Caribische eiland was de logistiek niet zo goed geregeld als op Schiphol. 'Op onze hub in Amsterdam weten we hoe laat het vliegtuig landt en welke goederen het aan boord heeft. Van tevoren regelen we al zoveel mogelijk de administratieve formaliteiten. Vrachtwagens staan klaar om de goederen verder te vervoeren naar andere TNT-depots, die inmiddels al op de hoogte zijn van de precieze aankomsttijd. Maar in Santo Domingo was dat wel even anders. Ik heb meegemaakt dat er een vliegtuig met twaalf ambulances uit Dubai kwam. Onaangekondigd én zonder papieren! Ging ik bellen met Dubai om het papierwerk in orde te maken. Maar dan is het daar dus wél nacht. Intussen moes-

ten die ambulances ergens opgeslagen worden en regelde ik speciale VN-kentekenplaten. Dat is wel even improviseren, maar daar kwam mijn logistieke ervaring goed van pas!'

### Lokale medewerkers

Ook het werktempo was anders dan Kalkman in het efficiënte Nederland gewend was. 'Om te beginnen was het daar natuurlijk heel warm. En de werknemers in de Dominicaanse Republiek maken lange werkdagen. Maar als wij hun werk zouden overnemen, verliezen zij hun baan. Daarom maakt WFP zoveel mogelijk gebruik van lokale mensen. De salarissen liggen er verhoudingsgewijs laag, dus we zetten veel mensen in. Goed voor de plaatselijke economie!' Vanaf het vliegveld in Santo Domingo vertrokken vrachtwagens vol met energierijke biscuits naar de Haïtiaanse grens, een rit van zes tot acht uur. Bij de grens, die twee maal per dag open ging, moesten de chauffeurs soms uren wachten. Daarna was het nog twee uur rijden naar Port-au-Prince, de hoofdstad van Haïti.



### Kennis overbrengen

Aanvankelijk zou Kalkman vier weken blijven. Op verzoek van WFP bleef hij een week langer. 'Maar een zesde week hield ik niet meer vol. Ik miste het thuisfront ontzettend', herinnert hij zich. Na vijf weken droeg hij zijn werk over aan twee andere TNT-collega's, ook lid van het Emergency Response Team. 'Toen ik kwam, was er vrijwel niets geregeld. Toen ik wegging, was er een logistiek systeem dat draaide. Vluchten werden van tevoren aangekondigd, vrachtwagens stonden klaar om de goederen naar Haïti te brengen, papieren waren in orde... het was niet meer zo chaotisch. De collega's die na mij kwamen – een Spanjaard en een Argentijn – konden verder op de basis die ik gelegd had. Het uiteindelijke doel was om onze logistieke kennis over te brengen op de mensen die daar werken. Zij moeten er uiteindelijk mee verder. Ik denk wel dat we in die missie geslaagd zijn.'

### Nog steeds beschikbaar

Als voormalig beroepsmilitair was Kalkman wel gewend om te werken in rampgebieden. Desondanks maakte zijn verblijf in de Dominicaanse Republiek grote indruk op hem. 'Ik zag hulpverleners terugkeren uit Haïti. Ze konden niets anders dan apathisch voor zich uitstaren. Ik bedoel: ik heb hard gewerkt – zeven dagen per week, meer dan twaalf uur per dag. Maar wat voor barre situaties zij meegemaakt hebben – daar heb ik echt enorm veel respect voor.' Eenmaal thuis, schrok hij de eerste paar weken 's nachts regelmatig wakker omdat hij dacht nog een transport te moeten regelen. 'Het duurde wel een tijdje voordat ik dat gevoel kwijt was.' Voor het Haïtiaanse vriendinnetje van zijn zoon is hij een held. Maar zo ziet Kalkman zichzelf niet. 'Ik deed gewoon wat gedaan moest worden. Ik houd elke dag het nieuws in de gaten. En als ze me nodig hebben, dan ga ik weer.'

## Het gezicht achter... Het Emergency Response Team

Het Emergency Response Team (ERT) bestaat uit een groot aantal speciaal geselecteerde en getrainde TNT-medewerkers die op afroep beschikbaar zijn. Mocht zich ergens in de wereld een ramp voordoen dan kan TNT binnen 48 uur reageren op hulpvragen van WFP, variërend van opslag van hulpgoederen in warehouses van TNT tot transport van voedselpakketten met TNT-vliegtuigen en vrachtwagens. Deze acties worden vaak gecoördineerd door medewerkers van het Emergency Response Team, die afreizen naar de plek van het onheil. Na een uitgebreide training zijn deze medewerkers in principe twee jaar beschikbaar voor het ERT. Sinds de oprichting van het ERT zetten 225 TNT-medewerkers zich belangeloos in zeventien noodsituaties in, ergens op de wereld, zoals begin 2010 in Haïti. Een TNT Boeing 747 vervoerde toen 105 ton energierijke biscuits – genoeg voor 500.000 dagrantsoenen – en vier experts van het ERT stonden WFP logistiek bij. Het ERT van TNT participeert in het LET, het Logistics Emergency Team, waaraan ook andere logistieke dienstverleners deelnemen.

## Goed begonnen is half gewonnen

**Elk land heeft zijn eigen regels voor het importeren van goederen. Deze regels worden voortdurend aangescherpt. Basisvoorwaarde is: noteer in ieder geval alle gegevens van verzender en ontvanger, omschrijf de goederen nauwkeurig. Ook op de factuur en ook bij zendingen binnen de EU of van/naar andere vrijhandelszones!**

**Brazilië:** Goederen die u verzendt naar Brazilië moeten voorzien zijn van de naam van de ontvanger, contactpersoon, afdeling en telefoonnummer. Zendingen met een waarde van meer dan drieduizend Amerikaanse dollar moeten bovendien via de afdeling Special Services verzonden worden. Gebeurt dit niet, dan stuurt de douane de zending direct retour, evenals zendingen zonder contactinformatie van de ontvanger.

**Zuid-Korea:** Ook hier moet op de factuur altijd de correcte waarde van de beschreven goederen vermeld staan. Deze waarde moet minstens twee euro of Amerikaanse dollar bedragen. Goederen die ondergewaardeerd zijn, kunnen aanleiding geven tot een boete.

**China:** Er staat een hoge boete op incorrecte gegevens over zendingen. Let daarbij vooral op productomschrijving, waarde, gewicht en aantallen.

**Indonesië:** Goederen die u importeert in Indonesië moeten voorzien zijn van een etiket in de Indonesische taal met een nummer van het Ministerie van Handel: 22/M-DAG/



PER/5/2010. Het gaat onder meer om elektronische huishoudproducten, bouwmaterialen, voertuigonderdelen, leren producten, speelgoed en kleding. Voor meer informatie: [www.depdag.go.id](http://www.depdag.go.id).

**Zimbabwe:** Alle zendingen naar Zimbabwe moeten voorzien zijn van originele proforma of originele commerciële facturen. Een kopie is

niet voldoende. Zendingen zonder het juiste papierwerk leveren vertraging op of kunnen beboet worden.

**Japan:** Eipoeder is een dierlijk product en valt daarom onder de quarantaine-wetgeving. Dit product moet voorzien zijn van een gezondheidscertificaat en een geldige productie-proceslijst met een LOT/BATCH-nummer erop. Zonder dit nummer weigert het quarantaine-kantoor de zending in behandeling te nemen.

**Vietnam:** Alle kleding die geïmporteerd wordt in Vietnam, wordt gekeurd ten behoeve van een National Quality Standard Certification, dat wordt afgegeven door het Ministerie van Handel. Zonder dit certificaat worden de goederen niet ingeklaard door de douane. Voor meer informatie en vragen: [www.customs.gov.vn](http://www.customs.gov.vn).

**Qatar:** Luchtvrachtzendingen en Economy Express-zendingen voor Qatar moeten voorzien zijn van een originele factuur; kopiën zijn niet toegestaan. De factuur moet bovendien gevalideerd zijn door de Kamer van Koophandel. Geïmporteerde goederen dienen ook een 'made in...'-etiket te hebben, zodat duidelijk is waar het product gefabriceerd is. Zendingen die niet aan deze voorwaarden voldoen, kunnen beboet worden.

## Connectivity-module kan fouten voorkomen

Als geregistreerd klant van TNT Express kunt u met ExpressShipper snel en eenvoudig vanaf uw computer zendingen boeken en de actuele status van uw zendingen opvragen. Deze software-toepassing is vooral handig als u regelmatig meerdere zendingen wilt versturen. Als u nóg optimaler gebruik wilt maken van ExpressShipper kunt u de Connectivity-module activeren. Daarmee loopt het verzenden van uw digitale gegevens volledig automatisch. Doordat TNT Express uw gegevens dan niet meer handmatig hoeft in te voeren, is er minder risico op fouten.

### Receiver Pays heeft nieuwe bestemming



## Security-maatregelen overal aangescherpt

**Ondanks alle veiligheidsmaatregelen bij overheden, douane en vervoerders zijn er onlangs toch enkele 'verdachte' illegale pakketjes gevonden op internationale vluchten. Reden voor alle instanties om de security-maatregelen nóg verder aan te scherpen. Zo ook bij TNT Express.**

Engeland en Amerika hebben naar aanleiding van de incidenten bijvoorbeeld strengere regels opgesteld voor zendingen die deze landen binnenkomen of passeren. Met name voor zendingen met landen als Jemen en Somalië als afkomst of bestemming. Maar ook zendingen met inkt- en tonercartridges worden als verdacht beschouwd.

### 32 punten

Per 1 januari 2011 is de douane van de Europese Unie gestart met het Import Control System. Alle zendingen die ergens de EU binnenkomen worden gescreend op 32 verschillende punten. Als één van deze punten onvoldoende is (bijvoorbeeld de volledigheid van de vrachtbrief) kan een zending als 'risico-zending' worden gemarkeerd.

### Extra controles

Ook TNT Express heeft de veiligheidsprocedures verder

aangescherpt, met extra risico-analyses, extra controles en screenings van eigen medewerkers, evenals van samenwerkende partners. Alle betrokken medewerkers krijgen bovendien een aanvullende intensieve training.

### Volledige beschrijving

U als klant kunt eveneens bijdragen aan veilig transport van uw zendingen en van die van anderen. Door te zorgen dat alle data op uw vrachtbrieven volledig en correct zijn. Vooral een exacte beschrijving van de goederen is belangrijk. Hou rekening met de meest actuele wet- en regelgeving en wees u altijd bewust van een mogelijke douane-inspectie!

Voor meer informatie over al deze verschillende maatregelen kunt u contact opnemen met uw TNT-contactpersoon.

## Gevaarlijke goederen mogen 'cross border'

Sinds kort kunt u uw Dangerous Goods ook als cross border-zending versturen. Zo kunt u bijvoorbeeld vanuit België regelen dat een Dangerous Good-zending in Frankrijk wordt opgehaald om in België geleverd te worden. Deze mogelijkheid geldt echter alleen voor Dangerous Goods die bestaan uit lithiumbatterijen of biologische substanties. Ook moet de ontvanger zijn goedgekeurd door TNT. Neem voor meer informatie contact op met uw Account Manager of met de Klantendienst van TNT: 070 233 633 (België), 0800 1234 (Nederland).



## TNT Easy Express verandert naam en verkooppunten

**In Nederland beschikt TNT Express over een speciaal prepaidproduct: TNT Easy Express. Dit product bestaat uit voorgefrankeerde verzendzegels en -enveloppen waarmee u snel en eenvoudig uw goederen of documenten verstuurt. Zowel nationaal als internationaal.**

De zegels en enveloppen hebben geen 'uiterste houdbaarheidsdatum' en zijn dus onbezorgd op voorraad te houden. Ze zijn te bestellen via internet ([www.tnteasyexpress.nl](http://www.tnteasyexpress.nl)) of te koop via één van de Nederlandse postkantoren. Per 1 juli 2011 sluiten echter alle postkantoren in Nederland. Daarom zocht TNT Express samenwerking met TNT Post. Vanaf nu zijn alle TNT Easy Express-producten verkrijgbaar via de speciale TNT Servicepunten in supermarkten en andere winkels (Bruna of Albert Heijn). Op deze

locaties verandert de naam Easy Express in Spoedservice.

### TNT Servicepunt

Wilt u dus een document versturen naar een ander werelddeel óf heeft u een pakket tot tien kilo dat binnen Nederland of Europa verzonden moet worden? Dan kunt u bij de TNT Servicepunten terecht! U levert uw zending af in de winkel, waarna TNT Express zorgt dat deze de volgende dag voor een gegarandeerde tijd op plaats van bestemming

is. Onder hun 'oorspronkelijke naam' zijn alle TNT Easy Express-producten ook nog steeds via internet te bestellen, maar ze moeten wel altijd bij een TNT Servicepunt worden afgegeven. Daarom is het dus (nog) niet mogelijk voor klanten in België en Luxemburg om van deze prepaidservice gebruik te maken.

### Buiten Europa

Heeft u een pakket boven de dertig kilo óf een pakket dat naar een land buiten Europa verzonden moet worden? Ook hiervoor bestaan prepaidzegels. Deze zijn uitsluitend via de website te koop ([www.tnteasyexpress.nl](http://www.tnteasyexpress.nl)). Het gewicht en de bestemming van de zending zijn dan bepalend voor de prijs.

## Winters genieten

De winter is met 88,89 dagen het kortste van de vier seizoenen. Januari, de eerste volle wintermaand, is vernoemd naar de tweekoppige Janus, de Romeinse god van poorten en deuren, van einde en begin.

Met zijn twee gezichten kon Janus aan beide kanten zien wat er gebeurde. De toegang tot het nieuwe jaar draagt daarom zijn naam.

### Wat is er anders sinds 1 januari?

Van oudsher is de eerste dag van het nieuwe jaar een mooi moment om schoon schip te maken. Niet zelden gebruiken overheden en organisaties deze dag om nieuwe wetten en regels in te voeren. Zo maar een greep.

- In Nederland gaan TNT Express en TNT Post voortaan als twee zelfstandige bedrijven verder;
- België krijgt een volledig open postmarkt;
- In Nederland gaan de minimumlonen omhoog en de tarieven voor energie omlaag;
- België introduceert een nieuwe wet op de kansspelen; buitenlandse goksites worden geweerd;
- In Nederland mag een sportschoolabonnement niet langer stilzwijgend worden verlengd;
- In België verdubbelt de accijns op diesel van 4 naar 8 cent per liter.



### Bouw zelf een nestkastje!

Een nestkastje voor uw tuin bouwt u eenvoudig zelf. Volg dit stappenplan of kijk op [www.nestkastjes.nl](http://www.nestkastjes.nl):

- Zaag uit geschaafd vurenhout van 18 mm dik de volgende stukken:
- 2 maal 10,7 x 9,2 cm (bodem/binnendak)
  - 2 maal 21,0 x 9,4 cm (zijwanden)
  - 2 maal 21,0 x 14,5 cm (voor-/achterwand)
  - 1 maal 19,2 x 19,2 cm (dak)
  - 1 maal 37,0 x 3,6 cm (ophanglat)

Boor met een gatenzaag een vliegopening (26-40 mm) in de voorwand. Schroef vervolgens de bodem en wanden aan elkaar. Bevestig binnen- en buitendak aan elkaar. Behandel van beide delen de binnenkant met lijnolie en de buitenkant met beits. Laat alles drogen en plaats het dak op het kastje. Dan ophangen op een mooi plekje en wachten op de eerste gevleugelde gasten.

### De zintuigen strelend

#### Antwerpen Proeft

Van 18 tot 21 januari bent u welkom op de vijfde editie van het culinair festival Antwerpen Proeft. Op deze grootste openluchtproeverij van België bieden meer dan 25 restaurants, cateraars en speciaalzaken hun lekkernijen aan. Van gastronomisch Belgisch-Franse tot authentieke Afrikaanse heerlijkheden. Toegang is gratis!

#### Klassiekers in Kunst

In het Noord-Hollandse Naarden is van 27 tot 30 januari het veertiende Kunst en Antiek Weekend. Ruim veertig toonaangevende antiquairs en kunsthandelaars uit Nederland en België presenteren hun collectie. Het thema: Klassiekers in kunst. Ook het unieke vestingstadje Naarden zelf is zeker een bezoekje waard.



## Express diensten

### LEVERING VÓÓR EEN SPECIFIEK UUR

UW DIENST	OPHALING & LEVERING	BEREIKBAARHEID
Sameday	Ophaling en levering op dezelfde dag, op het uur dat u wenst	Belangrijkste locaties en zakencentra wereldwijd
9:00 Express	Ophaling binnen de kantooruren. Levering vóór 9 uur op de volgende of eerstmogelijke werkdag*	Grote zakencentra wereldwijd
10:00 Express	Ophaling binnen de kantooruren. Levering vóór 10 uur op de volgende of eerstmogelijke werkdag*	Grote zakencentra wereldwijd
12:00 Express	Ophaling binnen de kantooruren. Levering vóór 12 uur op de volgende of eerstmogelijke werkdag*	Grote zakencentra wereldwijd
12:00 Economy Express	Ophaling binnen de kantooruren. Levering vóór 12 uur op een specifieke dag*	Europa

Al deze services zijn beschikbaar voor uw import- en exportzendingen.

\* Indien u gebruik wilt maken van één van deze diensten, gelieve dan altijd contact op te nemen met onze Klantendienst 070 233 633 of kijk op [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be). Onze medewerkers vertellen u direct of deze dienst beschikbaar is voor uw bestemming.

### LEVERING IN DE LOOP VAN DE DAG

UW DIENST	OPHALING & LEVERING	BEREIKBAARHEID
Express	Ophaling binnen de kantooruren. Levering in de loop van de volgende of eerstmogelijke werkdag	Wereldwijd
Economy Express	Ophaling binnen de kantooruren. Levering in de loop van de dag op een specifieke datum	Wereldwijd

Voor exacte levertermijnen, gelieve contact op te nemen met onze Klantendienst 070 233 633 of surf naar [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be).

## Maatwerkoplossingen

### TIJDKRITISCHE ZENDINGEN

Next Flight out	Voor internationale spoedzendingen. Uw zending wordt opgehaald en direct naar de meest efficiënte luchthaven gebracht. Uw zending wordt naar de dichtstbijzijnde luchthaven van bestemming gevlogen en door een koerier bij de ontvanger geleverd.
On Board koerier	Verzenden van uw goederen en documenten per vliegtuig waarbij een On Board koerier uw zending als handbagage meeneemt en aflevert bij de ontvanger op de plaats van bestemming.
Air Charter	Zeer snel transport van zware of gevaarlijke goederen, wereldwijd.

### ROADFREIGHT – VERVOER OVER DE WEG

Internationale Bullet Van/Truck	Uw zending 24 uur per dag, 7 dagen per week opgehaald en geleverd buiten België. Rechtstreekse levering aan ontvanger binnen Europa.
Groupage service	Dagelijkse service in heel Europa. Goederen worden verzameld op één plek en samengevoegd met goederen voor andere klanten; voor transport op de meest kostenefficiënte manier.

### AIRFREIGHT – VERVOER DOOR DE LUCHT

Airfreight Express	TNT Express regelt uw transport van begin tot eind met deze door-to-door service. Er zijn geen beperkingen aan gewicht, grootte of bestemming als het maar in het vliegtuig past. Ook ongebruikelijke goederen worden verzonden. Eventueel door-to-airport zending ook mogelijk.
Airfreight Economy	Uw goederen worden kostenefficiënt gevlogen naar elke gewenste bestemming.
Import van goederen	Import van goederen vanuit de hele wereld, inclusief afhandeling van alle formaliteiten (douane, andere autoriteiten, etc.).

## Aanvullende diensten

- Opslag en logistiek
- Levering inclusief handeling
- Speciale verpakkingen voor specifieke branches (o.a. droogjiesverpakkingen)

Voor meer informatie over maatwerkoplossingen, bel onze Klantendienst op 070 225 522



Omdat we straks ook onze  
planeet willen doorgeven



## TNT Express neemt haar verantwoordelijkheid

Als globale onderneming draagt TNT Express een grote verantwoordelijkheid. Niet alleen voor onze medewerkers, maar ook voor het milieu en de maatschappij. Daarom steunen wij initiatieven die onze CO<sub>2</sub>-voetprint verbeteren, zoals *Planet Me*, en engageren we ons als logistieke partner van het *World Food Programme* van de Verenigde Naties. We hebben zelfs een team stand-by staan om het WFP te helpen in noodsituaties. En wat krijgt u daarvoor terug? Een wereldbewuste expressleverancier waarop u kunt vertrouwen. Vandaag en morgen.

Neem vandaag nog contact op met onze Klantendienst op 070 233 633 of surf naar [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be)



express

sure *we can*