

Rapport Verantwoord ondernemerschap 2009

*Bij Pitney Bowes
is iedereen verantwoordelijk
voor verantwoord ondernemerschap.*

Onze betrokkenheid bij innovatie en verantwoord ondernemen blijkt uit alle aspecten van ons bedrijf. Dat vormt de basis van ons succes en definieert ons als bedrijf.



*Onze zakelijke
gedragscode*

Milieu

Diversiteit

Onze mensen

Klanten en leveranciers

Samenleving

Onze zakelijke gedragscode

Elke dag tonen we onze betrokkenheid bij de verantwoordelijkheden van ons bedrijf door onze richtlijnen en onze acties.



Onze waarden geven ons een kader en normen waaraan we ons gedrag kunnen toetsen, zodat we er zeker van kunnen zijn dat ons succes is gegrondvest op eerlijk zakendoen. We ondersteunen dit kader met krachtige systemen, om zo ons bedrijf te beschermen tegen zakelijke risico's en bovendien de persoonlijke privacy van onze medewerkers te beschermen.

Waarden en ethiek

Onze waarden kenmerken ons als individu en als bedrijf. We hanteren hoge ethische normen en we trainen onze medewerkers om altijd op een eerlijke en openhartige manier te werk te gaan.

Risico's en bedrijfscontinuïteit

We voelen ons verantwoordelijk ten opzichte van onze mensen en onze klanten om de continuïteit van ons bedrijf in tijden van crisis te garanderen. Zo maken we gebruik van krachtige systemen om risico's te signaleren, in te schatten en te minimaliseren, met inbegrip van financiële risico's en risico's op het gebied van duurzaamheid.

Privacy

We beschermen persoonlijke gegevens en gevoelige informatie. We maken gebruik van systemen om privacy te beschermen, informatie te beveiligen en de vertrouwelijkheid van communicatie tussen medewerkers over gevoelige zaken te garanderen.

Waarden

Onze benadering van de verantwoordelijkheden van ons bedrijf is gebaseerd op gedeelde waarden. Onze waarden vormen al generaties lang een van de krachten van ons bedrijf, alleen de manier waarop we ze omschrijven is veranderd. In 2007/2008 hebben we, onder leiding van onze voorzitter, president-directeur en CEO Murray Martin, onze medewerkers een vragenlijst voorgelegd en de resulterende feedback gebruikt om onze waarden op een heldere, beknopte en actuele manier opnieuw te definiëren. Dit zijn onze waarden:

De klant op de eerste plaats

- Wij vinden het succes van de klant belangrijk
- Wij laten de klant niet wachten
- Wij bieden oplossingen voor morgen

Werk samen

- Wij behandelen iedereen op dezelfde manier: met waardigheid en respect
- Wij werken nauw samen met elkaar en met de klant
- Wij moedigen diverse standpunten aan
- Wij steunen de lokale gemeenschappen

Wees enthousiast

- Wij werken gemotiveerd
- Wij streven naar goede resultaten en vieren successen
- Wij bevorderen innovatie om unieke toegevoegde waarde te kunnen leveren aan onze klant

Wees betrouwbaar

- Wij komen onze beloften en afspraken na
- Wij stellen onszelf uitdagende doelen, beoordelen het resultaat en belonen succes

Handel met integriteit

- Wij voelen ons verantwoordelijk
- We doen wat juist is
- Wij denken na over de gevolgen van onze handelingen.

We verspreiden onze waarden via diverse interne communicatiemethoden. In 2009 hebben we onze waarden internationaal in acht talen uiteengezet en nieuwe trainingsprogramma's in Aziatische landen opgezet.

's Werelds meest ethische bedrijven

In het begin van 2010 werd Pitney Bowes voor het vierde achtereenvolgende jaar opgenomen in de lijst met 's werelds meest ethische bedrijven van het Ethisphere Institute. Het Ethisphere Institute is een vooraanstaande internationale denktank gericht op 'best practices' in bedrijfsethiek, sociale verantwoordelijkheden, anticorruptie en duurzaamheid. De honderd winnaars van dit jaar waren uit meer dan tien verschillende landen afkomstig.



Waarden in de praktijk

Iedere week is er een nieuw voorbeeld van waarden in de praktijk beschikbaar voor de medewerkers van Pitney Bowes, wereldwijd via de intranet-update van het bedrijf, Inside PB. Deze verhalen kunnen overal over gaan, maar hebben wel allemaal hetzelfde doel: aantonen dat waarden voor Pitney Bowes geen abstract begrip zijn, maar de basis zijn voor alles wat we doen.



Ethiek

Elke dag nemen we allemaal ethische beslissingen. Onze medewerkers moeten duidelijk weten wat we van hen verwachten. Daarom geven we hen praktische hulpmiddelen om altijd te weten wat hun verplichtingen zijn en hoe ze binnen en buiten de werkplek moeten handelen, zodat ze voldoen aan de beleidslijnen en de wettelijke voorschriften die bij Pitney Bowes gelden.

Gedragscode. Onze gedragscode, de richtlijnen voor bedrijfsvoering van Pitney Bowes, is een illustratie van onze waarden op het vlak van ethische kwesties die betrekking hebben op onze medewerkers, onze klanten, onze zakenpartners en de omgeving waarin we leven. Om onze betrokkenheid bij ethisch gedrag en naleving van wettelijke voorschriften te benadrukken, hebben we onze ethische normen gekoppeld aan de jaarlijkse functioneringsgesprekken. Als onderdeel van elk functioneringsgesprek wordt de medewerker beoordeeld op ethisch gedrag dat als voorbeeld kan dienen voor anderen. Daarnaast krijgen medewerkers tijdens het jaarlijkse onderzoek naar hun betrokkenheid de gelegenheid om hun visie te geven op het ethische gedrag van hun managers en het senior management.

Training. Elk jaar volgen onze medewerkers een training op het vlak van bedrijfsbeleid, praktijken en wettelijke voorschriften, waarbij onderwerpen als archiefbewaring, anti-trust en anticorruptie aan de orde komen. We maken gebruik van een aantal analytische hulpmiddelen om de risicogebieden in beeld te brengen en ontwikkelen vervolgens programma's om de risico's te matigen. We verzorgen trainingen in seminars, online en via webex en via andere kanalen voor medewerkers die geen toegang hebben tot een computer.

Advies en meldingen. We moedigen onze medewerkers aan om advies in te winnen bij ethische dilemma's en melding te doen wanneer wangedrag of overtredingen worden vermoed. Onze Ethische hulplijn wordt door een externe partij 24 uur per dag, 7 dagen per week bemand en medewerkers kunnen daar anoniem melding doen van wangedrag of overtredingen, in vrijwel elke taal en zonder angst voor represailles. Medewerkers kunnen daarnaast persoonlijk of anoniem contact opnemen met de afdeling Global Ethics & Business Practices via gewone post, telefonisch of via e-mail naar een speciaal e-mailadres. Alle claims van potentiële schendingen van wetgeving of beleidslijnen worden beoordeeld en naar behoren onderzocht. Als een klacht gegrond wordt verklaard, wordt toepasselijke disciplinaire actie ondernomen.

Cijfers. We houden de programma's op het vlak van ethische kwesties en de naleving van wettelijke voorschriften goed in de gaten om de efficiëntie van de programma's te verbeteren. Pitney Bowes is een gerespecteerd lid van de FTSE4Good Index, de index voor verantwoorde investeringen, die wordt gesponsord door de FTSE Group. De beoordeling van FTSE of bedrijven in aanmerking komen voor een notering, is voornamelijk gericht op beleidslijnen en praktijken op het gebied van antiomkoping en anticorruptie.

Risico

We maken binnen de hele organisatie gebruik van een gestructureerde, consistente en doorlopende procedure voor risicobeheer. Met dit systeem voor risicobeheer worden potentiële risico's die het bedrijf loopt, onder meer op financieel, maatschappelijk en milieugebied, vastgesteld en wordt de prioriteit van het risico bepaald. Deze risico's worden vervolgens beoordeeld op waarschijnlijkheid, ernst en status van de plannen tot verkleining van het risico. De vastgestelde risico's worden beoordeeld door een speciale commissie binnen het senior management en door de raad van bestuur. De procedure voor risicobeheer wordt onafhankelijk beoordeeld door de controlecommissie van de raad van bestuur.

Het resultaat is een strategische benadering van het risico. Door onze aandacht te richten op de kwesties die van invloed kunnen zijn op onze langetermijndoelen, kan de leiding de voor- en nadelen op een juiste en holistische wijze afwegen. De belangen van het management, de werknemers en de aandeelhouders worden verder versterkt en geharmoniseerd. Informatie over en inzicht in risico's maken deel uit van de cultuur van ons bedrijf en vormen een proactieve en geen defensieve benadering.

Bedrijfscontinuïteit

Ons bedrijfscontinuïteitsprogramma is afgestemd op onze risicobeheerprocedure. Het voornaamste doel van het programma is ondersteuning te verlenen voor plannen voor onvoorziene gebeurtenissen om de gevolgen te evalueren van de gebeurtenissen die een nadelige invloed kunnen hebben op onze klanten, bedrijfsmiddelen of medewerkers. We hebben processen ontwikkeld die de continuïteit van het bedrijf ondersteunen in tijden van crisis. Met een kernkader en betrokkenheid van onze business units kunnen we naar behoren reageren op voorkomende gebeurtenissen. Daarnaast trainen wij onze medewerkers, voeren simulatieoefeningen uit en evalueren elk jaar ons programma om eventueel verbeteringen te kunnen doorvoeren.

Privacy

We werken met vertrouwelijke en persoonlijke gegevens en veel van onze klanten gebruiken onze producten om persoonlijke informatie te beheren. We maken gebruik van een formele bedrijfsvoering, trainingsprogramma's, richtlijnen en beoordelingen van de naleving van regels op het vlak van privacy en informatiebeveiliging.

Onze wereldwijde beleidslijnen, procedures en normen hebben betrekking op de bescherming van privacy en gegevens, informatiebeveiliging en aanvaardbaar gebruik. Er zijn speciale richtlijnen voor medewerkers die met uiterst gevoelige gegevens werken. Bij potentiële of werkelijke afwijkingen van deze richtlijnen worden procedures voor onderzoek en herstel in werking gesteld.

Milieu



Wij streven ernaar de gevolgen voor het milieu van onze producten, services en activiteiten wereldwijd tot een minimum te beperken.

- Wij zijn een vooraanstaand bedrijf op het vlak van energiebesparende technologieën, het recyclen van producten en het bevorderen van het milieubewustzijn van onze klanten en leveranciers
- Onze producten en services verhogen de efficiëntie en verlagen de hoeveelheid afval gedurende de hele levenscyclus, van de marktanalyse tot de productie en de levering.
- We nemen deel aan verschillende fora om misvattingen recht te zetten over de gevolgen die post voor het milieu kan hebben, vooral in vergelijking met andere consumentenactiviteiten
- We werken samen met andere bedrijven, sectororganisaties en postbedrijven om milieuonderzoek te bevorderen en de beste praktijkvoorbeelden toe te passen en te promoten.

Duurzame communicatie

Wij willen bedrijven helpen te groeien door een efficiëntere communicatie met klanten. We bieden een uitgebreide reeks producten en services waarmee het gebruik van post als communicatiekanaal kan worden geoptimaliseerd, voor het minimaliseren van onbestelbare post, het verlagen van het papierverbruik en het integreren van fysieke post en digitale media in complete communicatieoplossingen met meerdere kanalen. Bij het ontwerp van onze producten streven we naar minimale gevolgen voor het milieu in elke fase, van de fabricage en de distributie tot eventuele retourzendingen.

Energiebesparing

Bij al onze activiteiten streven we ernaar steeds efficiënter met energie om te gaan. We meten onze CO₂-voetafdruk en zoeken naar manieren om die te verkleinen. We promoten milieuvriendelijke praktijken bij de inkoop van papier en het produceren van drukwerk.

Prestaties in 2009

We melden onze CO₂-uitstoot, ons product stewardship en het aantal ton dat we recycleren.

Duurzame communicatie

Al negentig jaar helpt Pitney Bowes bedrijven te groeien door middel van efficiëntere communicatie met klanten, in de eerste plaats via de post, maar ook steeds meer via andere kanalen, zoals op locatie, online en via de mobiele telefoon. De afgelopen jaren heeft duurzaamheid zich ontwikkeld tot een belangrijke succesfactor voor bedrijven over de hele wereld. Wij helpen klanten hun doelen op het vlak van milieu te behalen door een groeiende reeks innovatieve producten en services aan te bieden waardoor het gebruik van post wordt geoptimaliseerd en deel uitmaakt van bredere communicatiestrategieën.

Onze producten helpen onze klanten bij het bepalen van hun beste kansen, het stroomlijnen en ontwikkelen van de productie van poststukken, zorgen voor stijgende opbrengsten, kostenbeheer, het minimaliseren van onbestelbare post en het verlagen van het papierverbruik in het algemeen. Wij zijn pioniers op het vlak van de ontwikkeling van systemen die fysieke post integreren met digitale media, verzorgen veilige onlinetransacties, verlagen de opslagvereisten voor documenten en realiseren een papierloze documentenstroom in organisaties, ongeacht de grootte.

In ons jaarverslag van 2009 worden verschillende recentelijk geïntroduceerde producten belicht die zowel op zakelijk als op het vlak van milieu voordeel bieden. Dit zijn onder andere:

- Ons **IntelliJet™-afdruksysteem**, dat we in samenwerking met HP hebben ontwikkeld, stelt klanten in staat doelgerichte, persoonlijke marketingberichten rechtstreeks op de transactiebonnen af te drukken, waardoor er geen bijlagen hoeven worden toegevoegd. Dit systeem kan ook worden geïntegreerd in Pitney Bowes-postsystemen waardoor de gevolgen voor het milieu aanzienlijk minder zijn dan bij afzonderlijke afdruk- en posthandelingen.
- Onze onlinelijstbeheerservice **AddressRightNow™** werkt adressen in realtime bij om de hoeveelheid onbestelbare post te minimaliseren en ervoor te zorgen dat de post bij de juiste mensen terechtkomt.
- Onze oplossing **Imaging and Workflow** maakt gebruik van de Kodak-technologie en stelt bedrijven in staat het papierverbruik terug te dringen en de productiviteit te verhogen door inhoud te digitaliseren. Deze oplossing maakt deel uit van een uitgebreid Pitney Bowes-informatiebeheersysteem, waardoor u sneller toegang hebt tot gegevens, intellectuele eigendommen worden beschermd en de schadelijke gevolgen voor het milieu van informatiearchieven worden teruggedrongen.
- Onze **Location Intelligence-oplossingen** combineren geografische en demografische gegevens met voorspellende analyses, waardoor bedrijven de ontwikkeling van producten, marketing en opslaglocaties kunnen afstemmen op de behoeften en interesses van hun belangrijkste potentiële klanten.

Ontwerp voor milieukwaliteit

Bij het ontwerp van onze producten streven we naar een minimale invloed op het milieu in elke fase, van de fabricage en de distributie tot eventuele retourzendingen. Milieuoverwegingen worden op grond van ons in 1991 ontwikkelde programma Design for Environmental Quality (DfEQ) zo vroeg mogelijk in het ontwerpproces opgenomen.

Marketeers instrueren

We gebruiken verschillende middelen om bedrijven, overheden en klanten te informeren over milieuvriendelijke marketing- en postprocedures. Deze brochure van Pitney Bowes Australië bevat praktische tips voor bedrijven om op een efficiëntere manier zaken te doen terwijl het milieu zo weinig mogelijk wordt belast.



Clean Up Australia Day

Ieder jaar komen honderdduizenden Australiërs samen om afval te verzamelen en het milieu op te ruimen op Clean Up Australia Day. Dit jaar deden vrijwilligersteams mee van de Pitney Bowes Business Insight-kantoren in Sydney en Brisbane, alsook de Melbourne-groep die op de foto staat. De afgelopen twintig jaar is er 24 miljoen uur besteed aan het inzamelen van ruim 200.000 ton afval.



Pitney Bowes heeft sinds we in 1996 de EPA benaderden voor het creëren van een nieuwe Energy Star-categorie voor beeldvormingsapparatuur, een reeks frankeersystemen met de Energy Star-vermelding op de markt gebracht. In 2009 verhoogde de EPA de normen en wij hebben de nieuwe vereisten opgenomen in de nieuwe productontwerpen, waaronder de onlangs geïntroduceerde Pitney Bowes Connect+.

DfEQ heeft ook als leidraad gediend bij het naleven van andere voorschriften in de VS en internationale regelgeving en bij het verwijderen van gevaarlijke stoffen uit onze producten. Onder DfEQ moeten elektrische onderdelen voldoen aan de richtlijnen van de Europese Unie met betrekking tot Restriction on Hazardous Substances (RoHS) en Waste Electrical and Electronics Equipment (WEEE). In 2008 hebben we met leveranciers en klanten overeenstemming bereikt met betrekking tot de naleving van de richtlijn Registration, Evaluation & Authorization of Chemicals (REACH).

Terugsturing en hergebruik van producten

Pitney Bowes boekt al geruime tijd duurzame resultaten op het gebied van hergebruik van producten en recyclage. Meer dan 95 procent van alle onderdelen van onze postapparatuur is recycleerbaar en we hergebruiken vrijwel alle frankeermachines en circa 85 procent van onze postproducten. In 2009 recycleerden we meer dan 6,5 miljoen pond aan materialen, waaronder koper, aluminium, staal, plastic, karton en papier via ons product-inruilprogramma (VS en Canada). Teruggestuurde apparatuur die niet kan worden hergebruikt, wordt doorverzonden naar goedgekeurde recyclagepartners voor het hergebruik van onderdelen.

Sectorleider

In de postsector staan we alom bekend als koploper op het vlak van het milieu. We werken samen met andere bedrijven, sectororganisaties en postbedrijven om milieuonderzoek te bevorderen en de beste praktijkvoorbeelden toe te passen en te promoten. We publiceren regelmatig onderzoeken en nemen deel aan fora om klanten en consumenten voor te lichten over de milieu-impact van post, waarbij we proberen verkeerde opvattingen de wereld uit te helpen over hoe postdiensten zich verhouden tot ander consumentengedrag.

Enkele van onze publicaties zijn:

- *The Truth About Green, een rapport over de manieren waarop postbedrijven het milieu en hun sector kunnen beschermen*
- *The Environmental Impact of Mail: A Baseline*
- *De whitepaper The Greening of Government*

Ook hebben we een belangrijke rol gespeeld in recente activiteiten in de sector, waaronder de Greening of the Mail Task Force van de United States Postal Service (USPS), het Direct Marketing Association Committee for Environment and Social Responsibility, postfora en overlegorganen van postklanten.

Energiebesparing

Bij het ontwerp van onze producten streven we naar energiebesparing en een minimale invloed op het milieu in elke fase, van productie en distributie tot eventuele terugname en hergebruik. Ook werken we voortdurend aan de verbetering van het energieverbruik in onze installaties en bij onze activiteiten. We meten onze CO2-voetafdruk en zoeken naar manieren om die te verkleinen. We promoten milieuvriendelijke praktijken bij de inkoop van papier en het produceren van drukwerk.

Ecologische voetafdruk

In 2007 hebben we op grond van de norm van het World Resources Institute de basislijn van onze ecologische voetafdruk vastgesteld. We maken onze CO2-voetafdruk bekend via het internationale Carbon Disclosure Project (CDP). We werken ook met een externe consultant voor controle en evaluatie van onze methodologie voor de verzameling en verslaggeving van de CO2-uitstoot. Dit proces wordt naar verwachting in het derde kwartaal van 2010 afgerond.

Pitney Bowes helpt Earthsense bij het opstellen van een lijst met de groenste staten

Met behulp van de analytische programma's van Pitney Bowes Business Insight, heeft het in New York, Syracuse gevestigde Earthsense een jaarlijkse lijst opgesteld voor de top 10 staten in de Verenigde Staten met betrekking tot het groene gedrag van hun inwoners. Earthsense is van mening dat zijn Eco-Insights-enquête bedrijven helpt bij het concentreren op productontwikkeling en een efficiëntere marketing van groene producten en diensten.

De milieu-innovatieve tijdlijn van Pitney Bowes

- 1944 – Asset Return Program
- 1991 – Design for Environmental Quality
- 2000 – Green Power Market Development Group
- 2007 – WasteWise Hall of Fame, Carbon Disclosure-project
- 2008 – Eco-Patent Commons, WHQ groene renovatie
- 2009 – Corporate Responsibility Report & Metrics

Coalitie voor leiderschap op het vlak van energie en milieu in Leased Space
Begin 2010 vormde Pitney Bowes een coalitie met DuPont, IBM, Fluor en de Switzer Group voor grotere beschikbaarheid van geleasede ruimte tegen concurrerende prijzen die ook energiezuinig en milieuvriendelijk is. De groep heeft een milieucontrolelijst opgesteld en afgesproken deze lijst te gebruiken als een standaardonderdeel van toekomstige onderhandelingen voor leases en het vernieuwen van leases. Gezamenlijk beschikken de groepsleden alleen al in de Verenigde Staten over meer dan 25 miljoen vierkante voet aan bedrijfsruimte.

Verminderen van verbruik

Pitney Bowes zet zich in om alle bedrijfsactiviteiten groener en efficiënter te maken. Onze functieoverschrijdende Energy Task Force heeft medewerkers bewust gemaakt van energiebezuiniging, wat heeft geleid tot een aanzienlijke vermindering van het elektriciteitsverbruik. Tot eind 2009 hebben we ons elektriciteitsverbruik met meer dan 8 miljoen kilowatturen teruggebracht ten opzichte van onze basislijn van 2007, waarbij we \$1,4 miljoen hebben bespaard en onze CO₂-voetafdruk met 4862 ton aan CO₂ hebben verlaagd. Initiatieven op het vlak van energiebesparing waren onder meer betere verlichtingssystemen, verbeterde regeling van verwarming, ventilatie en airconditioning, efficiëntere koelers, lopende banden en computerschermen, en het gebruik van bewegingssensoren om het licht uit te schakelen in ongebruikte ruimten.

We zijn oprichter en lid van de Green Power Market Development Group, een partnerrelatie voor onze sector binnen de Environmental Protection Agency (EPA) in de VS, die tot doel heeft de ontwikkeling en aanschaf van alternatieve energie te bevorderen. Sinds 2003 schaffen we Renewable Energy Credits (REC's) aan om groene-stroomprojecten te steunen waarbij gebruik wordt gemaakt van zon, wind en biomassa. Tot nu toe hebben onze REC's een vermindering van 16.500 ton CO₂-uitstoot opgeleverd. In 2009 leverde onze aanschaf van REC's met het Green-e®-certificaat een vermindering op van 5.070 ton aan CO₂-uitstoot.

Afvalbeheer & Recycling

Al vanaf 1996 neemt Pitney Bowes deel aan het WasteWise Initiative van het EPA, een vrijwillig programma om de hoeveelheid afval terug te dringen, recycling te bevorderen en de vervaardiging en aanschaf van producten met gerecycleerde bestanddelen te promoten. Inmiddels nemen al onze grote locaties in de VS, onze twee grootste locaties in Canada en ons hoofdkantoor in Harlow, Verenigd Koninkrijk, deel aan het programma. In de loop der jaren zijn we door de EPA negen keer bekroond, waaronder de benoeming tot Program Champion en Partner of the Year. In 2008 is onze naam toegevoegd aan de WasteWise Hall of Fame vanwege onze toonaangevende inspanningen op het vlak van recycling.

Aankoop van houtproducten en duurzame bosbouw

Als leidend bedrijf in de post- en documentbeheersector streven we ernaar om papier en karton op een verantwoorde manier te gebruiken en de natuurlijke rijkdommen van de aarde te beschermen. We promoten duurzame bosbouw en certificeringsprogramma's zoals die van de Forest Stewardship Council (FSC), het Sustainable Forestry Institute (SFI), de Canadian Standards Association en het Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC). We hebben intern een basislijnanalyse uitgevoerd van ons gebruik van duurzame en gerecycleerde materialen en zijn bezig met het vaststellen van metrische normen om papier en karton meer en meer te betrekken van bedrijven die een verantwoordelijk resourcebeleid voeren. Brochures, catalogi en direct mailings die we verspreiden, zijn voorzien van het logo 'Recycle Please'.

Universeel systeem voor het beheer van milieu, gezondheid en veiligheid

Het is duidelijk dat een krachtig proces voor milieu, gezondheid en veiligheid (Environment, Health and Safety (EHS)) een helder geformuleerd beleid vraagt dat is gebaseerd op onze kernwaarden. In 2009 introduceerden we een nieuw geïntegreerd, wereldwijd MGV-beleid dat het verantwoordelijkheidsgevoel versterkt en verder gaat dan praktische naleving om de koploperspositie in MGV-zaken voor het hele bedrijf te bevorderen. Het nieuwe beleid schetst in grote lijnen ons streven naar het minimaliseren van de invloed die onze producten en acties op het milieu hebben, de verwachting dat elk letsel kan worden voorkomen, en de stelling dat iedere medewerker verantwoordelijk is voor het volgen van de geldende regels op het vlak van gezondheid, veiligheid en milieu. Tegen het einde van 2009 hadden we in het kader van het nieuwe beleid ook wereldwijd 34 technische normen gepubliceerd of bijgewerkt.

Eco-vuurtoren schijnt op Pitney Bowes Noorwegen

Het Eco-Lighthouse-programma wordt gesubsidieerd door het Noorse Ministerie van milieu en is opgezet om bedrijven in Noorwegen te helpen hun milieu-impact te verminderen, de kosten te drukken en de nodige voordelen te halen uit hun status als een milieuvriendelijk bedrijf via sector specifieke certificering en testen. In 2009 won Pitney Bowes Noorwegen de certificering als een Eco Lighthouse als erkenning voor de inzet van het bedrijf voor praktische, gebruikers- en milieuvriendelijke oplossingen.



Prestaties in 2009

| | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|------------|------------|------------|
| Rechtstreekse en onrechtstreekse uitstoot van koolstofdioxide MTCE | 101.792 | 97.242 | 124.107* |
| Rechtstreekse uitstoot van CO ₂ e/miljoen dollar opbrengst | 4,56 | 3,67 | 7,65* |
| Onrechtstreekse uitstoot van CO ₂ e/miljoen dollar opbrengst | 12,12 | 11,8 | 14,6 |
| GHG-uitstoot per eenheid van vloeroppervlak (ton CO ₂ /ft ²) | 0,01 | 0,01 | 0,02 |
| Gerecycleerd/voorkomen afval – Ponden per jaar (alleen VS) | 10.955.442 | 13.686.766 | 15.020.146 |
| Gerecycleerd/voorkomen afval – MTCE voorkomen, per jaar | 3783,24 | 16.147 | 27.733** |
| Gerecycleerd/voorkomen afval – MTCE voorkomen, per jaar/miljoen dollar opbrengst | 0,62 | 2,58 | 4,98 |
| Productrecyclage – Cumulatieve ponden (alleen VS en Canada) | 5.741.312 | 13.588.464 | 20.159.239 |

* De verbeterde gegevensverzameling van internationale sites heeft geleid tot het behalen van doelstelling 1 en 2 (m.b.t. de CO₂-uitstoot) voor het bedrijf. Deze gegevens worden samengevoegd als onderdeel van de validatie door derden en voltooid begin oktober 2010.

** toename van MTCE grotendeels voorkomen door een aanzienlijke toename van gerecycleerd papier

(MTCE = ton koolstofequivalenten)

(CO₂e = koolstofdioxide-equivalenten)

Partnerschappen, erkenning en onderscheidingen

World Environmental Center

Eco-Patent Commons

Carbon Disclosure Project

Greening of the Mail Task Force



World Business Council for Sustainable Development



Connecticut Green Business Award

In januari 2010 riep Connecticut Business News Journal Pitney Bowes uit tot winnaar van de Connecticut Green Business Award in de categorie Corporate Achievement, met vermelding van de duurzame inzet van het bedrijf voor milieuvriendelijkheid en een dramatische vermindering van het elektriciteitsverbruik onder supervisie van zijn Energy Task Force.

Diversiteit



Bij Pitney Bowes omvat diversiteit alle manieren waarin we verschillen.

Diversiteit en integratie

Omdat iedereen welkom is, kunnen we een sfeer van betrokkenheid en respect en een onderlinge band creëren, alsook profiteren van alle ideeën en ervaringen die waarde aan ons bedrijf toevoegen. Dankzij onze diversiteit hebben we een beter inzicht in opkomende markten, houden we contact met onze klanten over de hele wereld, ontwikkelen we innovatieve oplossingen en trekken we de beste talenten aan.

Het beheer van diversiteit pakken we strategisch aan, waarbij de algemene verantwoordelijkheid ligt bij de raad van bestuur en de CEO. Directeuren van bedrijfseenheden en hun senior managers zijn verantwoordelijk voor het succes van de initiatieven op het vlak van diversiteit binnen hun bedrijf. Elk bedrijf ontwikkelt zijn eigen plannen en doelstellingen voor het versterken van de diversiteit. Deze plannen worden vervolgens gekoppeld aan prestatienormen die de resultaten van de business unit bepalen. De resultaten worden beoordeeld door de CEO en de raad van bestuur. Bonussen voor het senior management zijn gekoppeld aan het behalen van de doelstellingen op het gebied van diversiteit.

Diversiteit en integratie liggen in onze cultuur besloten. Dankzij onze diversiteit hebben we inzicht in opkomende markten, houden we contact met onze klanten over de hele wereld, ontwikkelen we innovatieve oplossingen en trekken we de beste talenten en leveranciers aan.

Onze benaderingswijze heeft vier aspecten:

- **Representatieve samenstelling:** we houden de samenstelling van ons personeelsbestand in het oog en streven ernaar de diversiteit van beschikbaar talent op de locatie van het bedrijf te weerspiegelen
- **Werving en selectie:** we werken samen met externe partners, zoals de Women Engineers Association en de Black Engineers Association, om mensen in dienst te nemen die de diversiteit binnen ons bedrijf versterken
- **Behoud:** we bieden webseminars, netwerksessies, evenementen met verschillende sprekers en conferenties om een zo gevarieerd mogelijke groep talenten te ontwikkelen
- **Leiderschap:** onze senior managers spelen een actieve rol in onze seminars en netwerkprogramma's. We hebben een programma ontwikkeld dat tot doel heeft de diversiteit op leidinggevend niveau te bevorderen. Dit programma helpt vrouwen en kleurlingen hun vaardigheden verder te ontwikkelen, functieoverschrijdende ervaring op te doen en door te dringen tot het seniorniveau.

Raad voor diversiteit en integratie

Deze raad werd in 2007 opgericht en bestaat uit vertegenwoordigers uit al onze bedrijven en regio's die samenwerken om een integrale werkomgeving te creëren door training, leidinggevende voorbeelden, erkenning en communicatie.

Gebeurtenissen die in 2009 door de raad voor diversiteit en integratie werden georganiseerd, zijn onder andere:

- Een vrouwenconferentie over de 'dubbele gebondenheid' van prestatieverwachtingen thuis en op het werk. Presentators en deelnemers waren onder andere senior vrouwelijke managers van Pitney Bowes, vrouwelijke managers uit heel Europa en vertegenwoordigers van de organisatie Catalyst
- Theaterachtige diversiteitstraining voor 536 deelnemers in Harlow, VK, gevolgd door een diversiteitsenquête na de training in navolging van een succesvol programma dat in 2008 in Frankrijk van start ging.
- International Diamond Awards voor leiderschap met betrekking tot diversiteit en integratie Dit jaar waren er van de 45 genomineerden uit tien verschillende landen zes winnaars afkomstig uit drie landen. De raad bestudeerde ook een twaalfal internationale nominaties voor de PB Impact Award 2009 voor prestaties op het vlak van diversiteit en integratie
- Regionale briefings voor leidinggevenden over de resultaten van een betrokkenheidsenquête onder medewerkers op het vlak van diversiteit en integratie om te kijken hoe andere regio's en bedrijven uitdagingen op het vlak van diversiteit en integratie aanpakken
- Een aantal werknemersfora over kwesties op het vlak van diversiteit en integratie in Scandinavië

Onderscheidingen en erkenning

In 2009 ontvingen zowel Pitney Bowes zelf als de medewerkers van Pitney Bowes erkenning van talloze organisaties vanwege de behaalde successen op het vlak van diversiteit en integratie. Dit zijn onder andere:

- Best of the Best, Black EOE Journal, Professional Woman's Magazine en Hispanic Network Magazine
- Top 50 Employers for People with Disabilities (top 50 van werkgevers voor mensen met een handicap), Careers & the disABLED Magazine
- Top 50 Companies for Diverse Managers to Work (top 50 van werkgevers voor diversiteit onder managers), DiversityMBA Magazine
- Top 40 Best Companies for Diversity (top 40 van werkgevers voor diversiteit onder werknemers), Black Enterprise
- Top 100 Companies to Work For (top 100 van beste werkgevers), Savoy Professional
- Beste diversiteitsbedrijf, Diversity/Careers in Engineering & Information Technology
- Excellence in Innovation (uitmuntende innovatie), Profiles in Diversity Journal
- Daarnaast wonnen vijf Pitney Bowes-medewerkers afzonderlijke erkenningen van de Hispanic National Bar Association, National Urban Fellows, de tijdschriften DiversityMBA en Women of Color en de Hispanic Association of Corporate Responsibility

INROADS, talentkanaal

Pitney Bowes werkt sinds 1987 samen met INROADS, Inc. voor het halen van onze doelstellingen met betrekking tot talent en diversiteit door zeer getalenteerde jongeren te scholen en voor te bereiden op belangrijke posities in het bedrijfsleven en de samenleving. Studenten vanaf de eerste klas van het voortgezet onderwijs tot het tweede jaar aan de universiteit kunnen zich aanmelden bij INROADS. Toegelaten studenten krijgen carrièrebegeleiding, training en zomerstageplaatsen met uitzicht op een voltijdse baan na het afstuderen.

Het INROADS-programma bij Pitney Bowes heeft gezorgd voor carrière- mogelijkheden voor stagiaires op het vlak van financiën, marketing, communicatie, techniek, informatietechnologie en human resources. Gedurende de afgelopen drie jaar heeft Pitney Bowes meer dan 50 universiteitsstudenten gesponsord. In 2010 maken we naar verwachting van meer dan de helft van onze zomerstagiaires vaste werkkrachten.

Webinars over vrouwen en leidinggeven

Op basis van onze bedrijfsbrede Women's Leadership-conferentie in 2008 hebben we gedurende 2009 een reeks van drie webinars gehouden met daarin vrouwelijke managers van zowel Pitney Bowes als van een reeks externe partnerorganisaties in de hoofdrol. In sessies van zestig minuten kregen medewerkers uit het hele bedrijf de gelegenheid om deel te nemen aan groepsdiscussies, konden zij hun netwerken uitbreiden en aan loopbaanontwikkeling doen. In 2009 deden er in totaal ruim 800 mensen mee.

PB Lets Me Be Me (Bij PB kan ik mezelf zijn) wint de FAN Award

Ons programma PB Lets Me Be Me (Bij PB kan ik mezelf zijn) werd beoordeeld als 'Best HR and Sustainable Development Programme' (Beste HR- en duurzame programma) tijdens de FAN 2009 in Parijs. FAN (Forums des Acteurs du Numérique) is een toonaangevende internationale handelsbeurs voor professionals op het vlak van documentbeheer. PB Lets Me Be Me ging van start in 2007 als een wereldwijd bewustmakingsprogramma met betrekking tot diversiteit dat wordt geleid door onze raad voor diversiteit en integratie.

Diversiteit in het leveranciersbestand

Om de innovatie en verbeteringen in onze hele toeleveringsketen te maximaliseren, streven wij naar relaties met de beste leveranciers op het vlak van diversiteit. Via dergelijke relaties laten wij zien hoeveel belang wij hechten aan diversiteit en integratie.

We verwachten dat al onze leveranciers voldoen aan onze strenge kwaliteitsnormen op het vlak van producten en services, en aan de specifieke doelstellingen op het vlak van kosten, kwaliteit en levering. Om eventueel zaken met ons te kunnen doen, verdient het aanbeveling om certificering aan te vragen bij een van de volgende organisaties:

- *National Minority Supplier Development Council (NMSDC)*
- *Women's Business Enterprise National Council (WBENC)*
- *Small Business Administration (SBA)*
- *Association for Service Disabled Veterans (ASDV)*

Wij erkennen daarnaast ook certificeringen van lokale overheden.

Ons bedrijf is lid van nationale diversiteitsorganisaties. Wij zijn momenteel lid van de National Minority Supplier Development Council, de National Veteran-Owned Business Association en de Women's Business Enterprise National Council, waarvan onze Vice President of Indirect Procurement vice-voorzitter is. Daarnaast zijn we ook actief in regionale samenwerkingsverbanden met de NMSDC en de WBENC.

We moedigen op diversiteit gerichte leveranciers aan contact op te nemen met onze afdeling Supplier Diversity via www.pitneybowes.aecglobal.com om zich aan te melden. Dat kan ook per e-mail via: supplier.diversity@pb.com

Prestaties in 2009

Diversiteit en integratie (alleen Verenigde Staten) 2009

% van het personeelsbestand: minderheden 43%, vrouwen 43%

% van raad van bestuur: minderheden 31%, vrouwen 23%

Diversiteit in het leveranciersbestand

In 2009 ging Pitney Bowes een contract aan met een diversificerend bedrijf om ons inkoopbestand op te schonen en leveranciers te rangschikken op de volgende categorieën: minderheden, vrouwen, veteranen, gehandicapte veteranen of bedrijven die onder een overheidsprogramma werken met minder bevoorrechte mensen, de zogenaamde hubzone. We hebben ook stappen ondernomen om er zeker van te zijn dat de juiste categorieën in onze berekeningen werden meegenomen. De percentages op de volgende pagina geven deze aanpassingen weer.

Percentage op diversiteit gerichte leveranciers:

2009: 6,0%

2008: 4,7%

2007: 4,9%

*Onderscheidingen en erkenning
Best Employer for Healthy Lifestyles
Award (beste werkgever voor een
gezonde levensstijl)*



Onze mensen



We waarderen onze medewerkers en weten dat ons succes afhankelijk is van hun betrokkenheid bij Pitney Bowes.

We streven ernaar onze medewerkers te steunen in hun ontwikkeling, welke achtergrond of ervaring ze ook hebben. We willen een veilige werkplek bieden en actief meewerken aan een gezonde levensstijl.

Betrokkenheid en ontwikkeling

Zeer betrokken medewerkers zijn van cruciaal belang voor het succes van ons bedrijf en het vergroten van die betrokkenheid heeft dan ook topprioriteit. We proberen de betrokkenheid te bevorderen door medewerkers uitdagende opdrachten voor te leggen, carrièremogelijkheden te bieden en programma's te ontwikkelen die de persoonlijke en professionele groei stimuleren.

Diversiteit en integratie

Diversiteit en integratie liggen in onze cultuur besloten. Dankzij onze diversiteit hebben we inzicht in opkomende markten, houden we contact met onze klanten over de hele wereld, ontwikkelen we innovatieve oplossingen en trekken we de beste talenten en leveranciers aan.

Veiligheid

Aan de veiligheid van onze medewerkers hechten we grote waarde en we willen dan ook niets liever dan een veilige werkplek bieden. We houden ons voortdurend bezig met het signaleren en vermijden van risico's en we houden onze medewerkers verantwoordelijk voor het in acht nemen van de veiligheidsregels.

Gezondheid en welzijn

We weten dat medewerkers die goed op hun gezondheid letten, gelukkiger en productiever zijn en zorgen voor lagere ziektekosten. We bieden een laagdrempelige en betaalbare toegang tot de gezondheidszorg en met ons gezondheidszorgprogramma moedigen we medewerkers en hun gezin aan om te kiezen voor een gezonde levensstijl.

Prestaties in 2009

We doen verslag van diversiteit, integratie en veiligheid op de werkplek.

Betrokkenheid

Zeer betrokken medewerkers zijn van cruciaal belang voor het succes van ons bedrijf. Betrokken medewerkers gaan graag naar hun werk. Ze stralen optimisme uit, bereiken of overtreffen hun doelstellingen, zijn minder vaak afwezig en zijn minder snel het slachtoffer van een ongeval dan anderen. Onze voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO, Murray Martin, heeft van de opbouw van een betrokken personeelsbestand een van de vijf belangrijkste prioriteiten van het bedrijf gemaakt.

We proberen de betrokkenheid te bevorderen door medewerkers uitdagende opdrachten voor te leggen, carrièremogelijkheden te bieden en programma's te ontwikkelen die de persoonlijke en professionele groei stimuleren. We moedigen de dialoog aan, vragen feedback en meten de betrokkenheid door middel van een reeks mechanismen, zowel online als offline. We tonen onze waardering voor managers en teams die een grote betrokkenheid demonstreren door hun activiteiten te vermelden in ons interne tijdschrift, tijdens groepsvergaderingen en door hen te vragen om trainingen voor betrokkenheid en communicatie te leiden.

Een van de belangrijkste onlinekanalen voor deze initiatieven in de VS is PB Voice, een intranetsite waar medewerkers vragen kunnen stellen en antwoorden over een groot aantal onderwerpen kunnen bekijken. Bovendien fungeren onze PB Voice-partners als host voor lokale fora en korte onderzoeken onder bepaalde groepen medewerkers.

In 2009 introduceerden we twee aanvullende onlinefora met een mondiaal karakter:

- **Yammer** is een breed en open platform voor sociale netwerken dat de samenwerking bevordert en medewerkers de gelegenheid biedt om ervaringen uit te wisselen op het vlak van nagenoeg iedere soort opdracht. Tijdens het eerste jaar werkten 1500 medewerkers hieraan mee met meer dan 10.000 Yammer-postings.
- **IdeaNet** werd begin 2009 gestart als onderdeel van een nieuw Employee Innovation-programma gericht op het bevorderen van een cultuur van innovatie door bedrijfsbrede betrokkenheid. IdeaNet-uitdagingen stimuleren nieuwe ideeën en leiden tot activiteiten voor organische groei. In 2009 werden 32 IdeaNet-uitdagingen gestart. Deze leidden tot meer dan 1800 ideeën van medewerkers uit 23 landen. Meer dan 500 van deze ideeën zijn sindsdien door het bedrijf overgenomen als product- of procesverbeteringen of als nieuwe ontwikkelingsmogelijkheden.

We vragen ook om feedback van onze medewerkers via de **wereldwijde werknemersenquête van Pitney Bowes**. Dit is een vertrouwelijke vragenlijst die in 18 verschillende talen beschikbaar is. Het onderzoek is gericht op algemene betrokkenheid, actieplanning en doelmatigheid van leidinggevend met betrekking tot belangrijke betrokkenheidsfactoren zoals ontwikkeling, erkenning, toekomstvisie en communicatie. Naast het beantwoorden van meerkeuzevragen krijgen medewerkers de gelegenheid meer gedetailleerde feedback te geven in een vertrouwelijk, schriftelijk commentaar. Meestal ligt de respons tussen 80 en 85 procent.

We gebruiken de informatie van onze enquêtes om nieuwe programma's te ontwikkelen en actieplannen op te stellen om eventuele problemen het hoofd te bieden. Innovaties die het gevolg zijn van onderzoeksresultaten, zijn onder meer een wekelijkse informatieronde van senior managers, procesverbeteringen met betrekking tot prestatiebeheer en planning van opvolging, en talloze trainingsprogramma's.

Een ander betrokkenheidsprogramma is ons **Agile Work-programma**.

In dit programma wordt gebruik gemaakt van mobiele technologie waardoor medewerkers op meerdere locaties kunnen werken (waaronder samenwerkingsruimten, klantlocaties, luchthavens en thuis), waardoor de totale kosten voor gebouwen afnemen. Bij de renovatie in 2008 van onze hoofdzetel in Connecticut werden de traditionele individuele werkplekken vervangen door samenwerkingsruimten. Fairfield County in Connecticut werd hierdoor gekozen voor ons proefprogramma in 2009. Belangrijke punten bij het samenstellen van het programma waren de aard van de benodigde mobiele apparatuur, de potentiële effecten op bedrijfsprocessen, infrastructuur en HR-beleid en het omgaan met de betreffende culturomslag over de hele organisatie.

High Engager/Triple Crown-winnaars

Elk jaar evalueren we managers op basis van drie belangrijke meetkundige waarden voor het bevorderen van een grotere betrokkenheid onder medewerkers. Degene die zich kwalificeert in het bovenste kwartiel op alle drie de meetpunten, wordt beschouwd als een High Engager/Triple Crown-winnaar. Triple crowns worden beloofd en ingezet om andere managers te helpen. Een recente podcastserie leverde beste praktijkvoorbeelden op basis van interviews met high engagers op die uitlegden waarom ze zo succesvol waren. Deze meetmethodes en programma's zijn ook nuttig bij het identificeren en helpen van managers van minder betrokken werkgroepen.

Teams met softwareontwikkelaars van Pitney Bowes Business Insight hebben een nieuwe aanwinst in hun innovatiearsenaal: Scrum. Scrum is een iteratief stappenkader dat teams samenbrengt voor korte, geconcentreerde periodes die zijn bedoeld voor het onderverdelen van uitdagingen in kleine segmenten die snel kunnen worden behandeld, waarbij de klant een overzicht krijgt van de voortgang tijdens het proces. Scrum is al heel snel populair geworden. In december 2009 hield de organisatie zijn eerste PBBi-scrumbijeenkomst om kennis uit te wisselen en een intern ondersteuningsnetwerk op te zetten voor voorstanders van scrum.

Het antwoord van de 140 medewerkers die deelnamen aan het proefprogramma was positief. Meer dan 80 procent van de medewerkers vonden dat het programma hen productiever maakte en managers zagen op hun beurt geen negatieve effecten op de productiviteit. Daarnaast verklaarde 89 procent van de deelnemers dat zij hierdoor positiever waren over het bedrijf en 98 procent gaf aan dat het hun werk-/leefverhouding verbeterde. Het programma zorgde ook voor een lagere CO2-voetafdruk van de deelnemers door de reisafstand per medewerker per week met gemiddeld 124 km te verkorten. Op basis van het succes van het proefprogramma wordt het Agile Work-programma hoogstwaarschijnlijk verlengd tot 2010.

Ontwikkeling

We nemen getalenteerde mensen in dienst, stimuleren hun groei en bieden ze de kans om werkelijk iets te betekenen voor zichzelf en voor Pitney Bowes. We zien de ontwikkeling van medewerkers als een partnerrelatie tussen een medewerker en zijn of haar leidinggevende, met een sterke steun in de rug van onze Human Resources-organisatie.

De waarden van ons bedrijf vormen de kern van onze filosofie over onderwijs en ontwikkeling. Op basis van onze waarden hebben we elementaire gedragsregels vastgesteld voor onze medewerkers.

Vanaf de eerste dag van hun indiensttreding worden medewerkers van Pitney Bowes aangemoedigd om hun carrière te ontwikkelen en hun voordeel te doen met de onderwijs- en ontwikkelingsprogramma's. Elk jaar stellen medewerkers samen met hun leidinggevende hun prestatiedoelen vast, bepalen ze hun sterke punten en de punten waaraan moet worden gewerkt. Verder stellen ze een ontwikkelingsplan vast om de aanwezige vaardigheden te verbreden en nieuwe vaardigheden op te doen. De ontwikkeling van medewerkers kan allerlei vormen hebben, zoals training tijdens het werk en roterende taken, coaches en mentors, interne onderwijsprogramma's en onlinehulpmiddelen. Bovendien bieden we lesgeldvergoedingen voor functiegerelateerd hoger onderwijs.

De ontwikkeling van leiderschap heeft onze voortdurende aandacht. We streven ernaar om medewerkers met leidinggevende capaciteiten in een vroeg stadium te signaleren en hen de kennis en ervaring op te laten doen die ze nodig hebben. We verzorgen een groot aantal trainingen op het vlak van leiding geven, communicatie en prestatiebeheer. Dit zijn telkens leerprogramma's van basisprogramma's om nieuwe managers te helpen bij een geslaagde overstap tot geavanceerde cursussen voor ervaren leidinggevendenden en educatieve programma's voor senior managers. Ook bieden we doelgerichte ontwikkeling voor specifieke personen of groepen, zoals mensen die in een vroeg stadium van hun carrière al uitblinken en talenten op diversiteitsgebied.

Diversiteit en integratie

Bij Pitney Bowes omvat diversiteit alle manieren waarin we verschillen. Omdat iedereen welkom is, kunnen we een sfeer van betrokkenheid en respect en een onderlinge band creëren, alsook profiteren van alle ideeën en ervaringen die waarde aan ons bedrijf toevoegen. Dankzij onze diversiteit hebben we een beter inzicht in opkomende markten, houden we contact met onze klanten over de hele wereld, ontwikkelen we innovatieve oplossingen en trekken we de beste talenten aan.

Het beheer van diversiteit pakken we strategisch aan, waarbij de algemene verantwoordelijkheid ligt bij de raad van bestuur en de CEO. Directeurs van bedrijfseenheden en hun senior managers zijn verantwoordelijk voor het succes van de initiatieven op het vlak van diversiteit binnen hun bedrijf. Elk bedrijf ontwikkelt zijn eigen plannen en doelstellingen voor het versterken van de diversiteit. Deze plannen worden vervolgens gekoppeld aan prestatienormen die de resultaten van de business unit bepalen. De resultaten worden beoordeeld door de CEO en de raad van bestuur. Bonussen voor het senior management zijn gekoppeld aan het behalen van de doelstellingen op het gebied van diversiteit.

In februari 2010 zette Training magazine Pitney Bowes voor het tweede opeenvolgende jaar op zijn 'Training Top 125'-lijst. We stonden op nummer 42 in de lijst, tegenover nummer 82 een jaar eerder. De jaarlijkse lijst erkent Amerikaanse organisaties die uitblinken in werknemerstraining en -ontwikkeling.



UK National Training Award

Pitney Bowes Limited uit Harlow, Essex, werd in 2009 uitgeroepen tot winnaar van de Engelse National Training Award (NTA) voor de oostelijke regio van Engeland. De NTA is de meest prestigieuze onderscheiding voor training in het Verenigd Koninkrijk. De onderscheiding van 2009 werd uitgereikt voor het succes van een verkooptrainingsprogramma voor Mail Creation Accreditation.

INROADS, talentenkanaal

Pitney Bowes werkt sinds 1987 samen met INROADS, Inc. voor het halen van onze doelstellingen met betrekking tot talent en diversiteit door zeer getalenteerde jongeren te scholen en voor te bereiden op belangrijke posities in het bedrijfsleven en de samenleving. Studenten vanaf de eerste klas van het voortgezet onderwijs tot het tweede jaar aan de universiteit kunnen zich aanmelden bij INROADS. Toegelaten studenten krijgen carrièrebegeleiding, training en zomerstageplaatsen met uitzicht op een voltijdse baan na het afstuderen.

Het INROADS-programma van Pitney Bowes heeft gezorgd voor carrièremogelijkheden voor stagiaires op het vlak van financiën, marketing, communicatie, techniek, informatietechnologie en human resources. Gedurende de afgelopen drie jaar heeft Pitney Bowes meer dan 50 universiteitsstudenten gesponsord. In 2010 maken we naar verwachting van meer dan de helft van onze zomerstagiaires vaste werkrachten.

Onze benaderingswijze heeft vier aspecten:

- **Representatieve samenstelling:** we houden de samenstelling van ons personeelsbestand in het oog en streven ernaar de diversiteit van beschikbaar talent op de locatie van het bedrijf te weerspiegelen
- **Werving en selectie:** we werken samen met externe partners, zoals de Women Engineers Association en de Black Engineers Association om mensen in dienst te nemen die de diversiteit binnen ons bedrijf versterken
- **Behoud:** we bieden webseminars, netwerksessies, evenementen met verschillende sprekers en conferenties om een zo gevarieerd mogelijke groep talenten te ontwikkelen
- **Leiderschap:** onze senior managers spelen een actieve rol in onze seminars en netwerkprogramma's. We hebben een programma ontwikkeld dat tot doel heeft de diversiteit op leidinggevend niveau te bevorderen. Dit programma helpt vrouwen en kleurlingen hun vaardigheden verder te ontwikkelen, functieoverschrijdende ervaring op te doen en door te dringen tot het seniorniveau.

Raad voor diversiteit en integratie

Deze raad werd in 2007 opgericht en bestaat uit vertegenwoordigers uit al onze bedrijven en regio's die samenwerken om een integrale werkomgeving te creëren door training, leidinggevende voorbeelden, erkenning en communicatie.

Gebeurtenissen die in 2009 door de raad voor diversiteit en integratie werden georganiseerd, zijn onder andere:

- Een vrouwenconferentie over de 'dubbele gebondenheid' van prestatieverwachtingen thuis en op het werk. Onder de presentatoren en aanwezigen bevonden zich senior vrouwelijke leidinggevendenden van Pitney Bowes, vrouwelijke leidinggevendenden uit heel Europa en afgevaardigden van Catalyst Organisation
- Een diversiteitstraining voor 536 deelnemers in een zaal in Harlow, Groot-Brittannië, die wordt afgesloten met een enquête over diversiteit. De training is gebaseerd op een erkend programma dat in 2008 in Frankrijk is geïntroduceerd
- International Diamond Awards als erkenning voor leiderschap op het vlak van diversiteit en integratie. Dit jaar waren er van de 45 genomineerden uit tien verschillende landen zes winnaars afkomstig uit drie landen. Het college heeft ook twaalf internationale PB Impact Award 2009-nominaties beoordeeld op behaalde successen op het vlak van diversiteit en integratie.
- Regionale briefings voor leidinggevendenden over de resultaten van een betrokkenheidsenquête onder medewerkers op het vlak van diversiteit en integratie om te kijken hoe andere regio's en bedrijven uitdagingen op het vlak van diversiteit en integratie aanpakken
- Een aantal werknemersfora over kwesties op het vlak van diversiteit en integratie in Scandinavië

Onderscheidingen en erkenning

In 2009 ontvingen zowel Pitney Bowes zelf als de medewerkers van Pitney Bowes erkenning van talloze organisaties vanwege de behaalde successen op het vlak van diversiteit en integratie. Dit zijn onder andere:

- Best of the Best, Black EOE Journal, Professional Woman's Magazine en Hispanic Network Magazine
- Top 50 Employers for People with Disabilities (top 50 van werkgevers voor mensen met een handicap), Careers & the disabled Magazine
- Top 50 Companies for Diverse Managers to Work (top 50 van werkgevers voor diversiteit onder managers), DiversityMBA Magazine
- Top 40 Best Companies for Diversity (top 40 van werkgevers voor diversiteit onder werknemers), Black Enterprise
- Top 100 Companies to Work For (top 100 van beste werkgevers), Savoy Professional
- Best Diversity Company (beste bedrijf op het vlak van diversiteit), Diversity/Careers in Engineering & Information Technology
- Excellence in Innovation (uitmuntende innovatie), Profiles in Diversity Journal
- Daarnaast ontvingen vijf individuele werknemers van Pitney Bowes erkenning van de Hispanic National Bar Association, National Urban Fellows, DiversityMBA and Women of Color magazine en de Hispanic Association of Corporate Responsibility

Webinars over vrouwen en leidinggeven

Op basis van onze bedrijfsbrede Women's Leadership-conferentie in 2008 hebben we gedurende 2009 een reeks van drie webinars gehouden met daarin vrouwelijke managers van zowel Pitney Bowes als van een reeks externe partnerorganisaties in de hoofdrol. In sessies van zestig minuten kregen medewerkers uit het hele bedrijf de gelegenheid om deel te nemen aan groepsdiscussies, konden zij hun netwerken uitbreiden en aan loopbaanontwikkeling doen. In 2009 deden er in totaal ruim 800 mensen mee.

PB Lets Me Be Me (Bij PB kan ik mezelf zijn) wint de FAN Award

Ons programma PB Lets Me Be Me (Bij PB kan ik mezelf zijn) werd beoordeeld als 'Best HR and Sustainable Development Programme' (Beste HR- en duurzame programma) tijdens de FAN 2009 in Parijs. FAN (Forums des Acteurs du Numérique) is een toonaangevende internationale vakbeurs voor professionals op het vlak van documentbeheer. PB Lets Me Be Me ging van start in 2007 als een wereldwijd bewustmakingsprogramma met betrekking tot diversiteit dat wordt geleid door onze raad voor diversiteit en integratie.

Veiligheid

Aan de veiligheid van onze medewerkers hechten we grote waarde en we willen dan ook niets liever dan een veilige werkplek bieden. We realiseren projecten en procedures om gevaarlijke situaties uit te sluiten en te beheren, wij geven iedere medewerker de verantwoordelijkheid om te streven naar een letselvrije werkplek en we geven onze medewerkers de mogelijkheid veranderingen aan te brengen die de veiligheid op de werkplek ten goede komen.

Onze internationale afdeling voor milieu, gezondheid en veiligheid werkt samen met operationele leidinggevenden om de risico's van een werkplek te beoordelen, jaarlijkse verbeteringsplannen te formuleren en de prestaties te volgen. Het management hanteert duidelijk omliggende verantwoordelijkheden en doelstellingen op het vlak van gezondheid en veiligheid. Business units beschikken over commissies of veiligheidsspecialisten om activiteiten te coördineren.

We waarderen en belonen uitstekende prestaties op het gebied van veiligheid. We trainen onze medewerkers om de toegewezen taken op een veilige manier uit te voeren en benadrukken dat het naleven van de veiligheidsregels een voorwaarde is om bij ons te kunnen werken.

De afgelopen jaren hebben wij onze veiligheidsprogramma's afgestemd op de meest voorkomende soorten letsel op de werkplek. Verstuikingen en verrekkingen vormen meer dan de helft van alle letselgevallen bij het personeel. Deze letselgevallen worden doorgaans veroorzaakt door het handmatig omgaan met materialen, herhaalde taken of een verkeerde lichaamshouding. Om het bewustzijn te bevorderen zijn we de veiligheids campagne 'Every BODY Can Do It' (Iedereen kan het) gestart en hebben we de video 'Quick Stretch' gemaakt met eenvoudige oefeningen. Daarnaast hebben we zogenoemde Safety Tiger Teams in het leven geroepen om de ergonomische situaties te beoordelen, trainingen te houden en verbeteringen te realiseren.

In 2009 hebben twee Tiger Teams projecten gerealiseerd die duidelijk laten zien hoeveel er kan worden bereikt met een paar eenvoudige veranderingen. In Clearwater in Florida verving een team van Sure Feed Engineering de rolwagens die werden gebruikt bij de fabricage van inkjetprinters, door nieuwe wagens die specifiek voor deze taak waren uitgekozen. Dat resulteerde niet alleen in minder letselgevallen die het gevolg waren van buig- en draaibewegingen, maar versnelde bovendien de cyclustijd van dezelfde functie. Ook bij het lasstation werden voordelen gerealiseerd op het vlak van veiligheid en snelheid door een powerlift te installeren om grote mechanieken van en naar de lastafels te verplaatsen. Een team van Presort Services in Rancho Dominguez in Californië heeft wijzigingen in het ontwerp van sorteerstations aangebracht, waardoor werknemers minder vaak boven hun macht hoeven te tillen en waardoor bovendien de procedures werden versneld.

Dergelijke initiatieven zijn uitermate belangrijk voor het bedrijf. De totale schadevergoeding die we aan medewerkers in de VS hebben betaald, daalde van 1198 in 2008 tot 964 in 2009 en onze totale kosten voor claims daalden met \$2,1 miljoen, waardoor de kosten per claim met 21 procent zijn gedaald. Zie de cijfers aan het eind van deze sectie in het rapport voor meer informatie.

Safety Tiger Teams

De Safety Tiger Teams in Clearwater, FL en Rancho Dominguez, CA zijn slechts twee van de ruim 26 teams in alle Pitney Bowes-vestigingen die in 2009 veiligheidsevaluaties en -trainingen hebben gehouden.

Gezondheid en welzijn

We weten dat medewerkers die actief met hun gezondheid bezig zijn, meer betrokken, gelukkiger en productiever zijn dan medewerkers die dat niet doen. Ze zijn bovendien minder geld kwijt aan gezondheidszorg en dat geldt ook voor het bedrijf. Redenen genoeg dus om medewerkers erop te wijzen rekening te houden met hun gezondheid door simpele dingen als gezond eten, regelmatig bewegen, preventieve screenings en het in de arm nemen van een gezondheidszorgdeskundige. We bieden een laagdrempelige en betaalbare toegang tot de gezondheidszorg en met ons gezondheidszorgprogramma moedigen we medewerkers en hun gezin aan om te kiezen voor een gezonde levensstijl.

Onze gezondheidszorgplannen leggen de nadruk op preventieve zorg, behandeling van chronische ziekten en het voorkomen van de astronomische kosten van ernstige ziekten. Waar mogelijk proberen we de struikelblokken weg te nemen die medewerkers verhinderen de zorg te krijgen die nodig is. We verzorgen specialistische informatie, zoals informatie over moederschap, eerstehulprijnen, gratis financieel advies en ondersteunende programma's voor al onze medewerkers en hun gezin.

Ons welzijnsprogramma omvat het volledige spectrum van fysieke, mentale en financiële gezondheidszaken, en legt de nadruk op voorlichting en bewustzijn, verandering van gedrag en betere toegang tot de nodige zorg.

Voorlichting en bewustzijn

We doen ons best om de weg naar een gezond leven gemakkelijk te maken. Ons programma 'Learn and Earn' bevat korte cursussen over onderwerpen als het behalen van het juiste gewicht en omgaan met stress. Medewerkers die hieraan meedoen, worden beloond door middel van een financiële bijdrage en de kans om prijzen te winnen. Daarnaast biedt *Project: Living* actuele informatie over gezondheid en welzijn, financiële planning en de balans tussen werk en leven, en informatie over hoe medewerkers kunnen profiteren van de programma's die wij als bedrijf aanbieden.

Verandering van gedrag

We weten dat kleine veranderingen in gewoonten grote gevolgen kunnen hebben voor de gezondheid en daarom bieden we een breed scala aan programma's aan om medewerkers te helpen die veranderingen te realiseren. In 2009 hebben meer dan 2000 medewerkers deelgenomen aan *Change One*, ons programma van twaalf weken over het behalen van het juiste gewicht. Daarnaast boden we een programma aan om te helpen bij het stoppen met roken, gaven we gratis financiële planning voor alle medewerkers en kortingen op producten en services zoals Weight Watchers, een lidmaatschap van de sportschool, enzovoort. Via *Project: Living* bespreken we ook regelmatig de kosten van de gezondheidszorg en de gevolgen van gedragsveranderingen van medewerkers voor hun eigen portemonnee en die van het bedrijf. Het is natuurlijk gemakkelijker om je gedrag te veranderen als de mensen om je heen hetzelfde doen. Daarom kunnen gezinsleden ook aan een groot aantal programma's deelnemen.

De toegang tot de zorg verbeteren

In de VS hebben we zeven klinieken die gratis toegang bieden aan pakweg 20% van onze medewerkers, waardoor zij gemakkelijker toegang hebben tot primaire gezondheidszorg. Deze klinieken zijn volledig goedgekeurd door de Accreditation Association for Ambulatory Health Care. Bovendien hebben onze programma's voor gezondheidszorg en welzijn de afgelopen vier jaar het hoogste Platina-niveau in de wacht gesleept als Best Employer for Health Lifestyles van de National Business Group on Health.

Balans tussen werk en privé

We moedigen flexibel werken aan om medewerkers de gelegenheid te geven werk en privé goed te combineren. Medewerkers beschikken over hulpmiddelen om een voorstel tot flexibel werken op te stellen dat zowel aan hun als aan onze eisen voldoet. Flexibele opties zijn bijvoorbeeld telewerken, een gecombineerde werkweek, parttime jobs en variabele werktijden. In 2009 hebben we een aantal van deze opties ondergebracht in het programma Agile Work (zoals beschreven in de sectie Betrokkenheid van dit document).

De One in a Million-dag

Op 20 mei 2009 hebben meer dan 3600 mensen, gewapend met een stappenteller, deelgenomen aan 103 wandelevenementen in de VS en Canada tijdens onze derde jaarlijkse *PB Employees are One in a Million-dag* ter gelegenheid van de *National Employee Health & Fitness-dag*. In totaal hebben zij 33.019.485 stappen afgelegd, bijna driemaal zoveel als het totaal van het jaar daarvoor. Voorafgaand aan het evenement beschouwde minder dan de helft van de deelnemers zich als fysiek actief; na afloop zei 95 procent dat zij hun huidige fysieke activiteitsniveau wilde behouden of zelfs verhogen.



Project: Living

'Plan for tomorrow, live for today', luidt het motto van Project: Living, het merk voor gezondheid en welzijn dat in 2009 is geïntroduceerd. Onze maandelijkse nieuwsbrief bevat praktische tips voor medewerkers om gebruik te maken van de programma's en voordelen die wij als bedrijf bieden, en om gezonde beslissingen te nemen, de kosten te beheren, beter gebruik te maken van de gezondheidszorg en de juiste balans te vinden tussen werk en privé. We bieden gratis informatie via het programma *Achieve Solutions* van *Value Options*.

Prestaties in 2009

We doen verslag van diversiteit, integratie en veiligheid op de werkplek.

Diversiteit en integratie (alleen Verenigde Staten)

2009

% van het personeelsbestand: minderheden 43%, vrouwen 43%

% van raad van bestuur: minderheden 31%, vrouwen 23%

Veiligheid (mondiale gegevens tenzij anders aangegeven)

| | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|------|------|------|
| Incidenten: totaal registreerbare gevallen / 100 medewerkers/jaar | 2,54 | 2,23 | 1,75 |
| Verzuimdagen en beperkte gevallen / 100 medewerkers/jaar | 2,04 | 1,76 | 1,21 |
| Gevallen met verloren werkdag / 100 medewerkers/jaar | 0,99 | 0,76 | 0,75 |
| Ergonomisch letsel / 100 medewerkers/ jaar (alleen VS) | 2,16 | 2,14 | 1,86 |
| Werkgerelateerde dodelijke ongelukken/jaar | 1 | 0 | 0 |

*Onderscheidingen en erkenning
Best Employer for Healthy Lifestyles
Award (beste werkgever voor een
gezonde levensstijl)*



Klanten en leveranciers



Het succes van onze klanten vormt de bron van ons succes. Alle belanghebbenden profiteren ervan als we onze klanten op de eerste plaats laten komen.

Van productontwerp tot servicebeleid luisteren we naar de klant en komen we tegemoet aan zijn of haar wensen en belangen. Om onze klanten tevreden te kunnen stellen, zijn we afhankelijk van leveranciers. Daarom moeten ook onze leveranciers voldoen aan de prestatienormen die we stellen. In de zakelijke gedragscode voor leveranciers worden deze normen uitgebreid met de verantwoordelijkheden van het bedrijf.

Werken met leveranciers

In 2008 hebben we de Pitney Bowes-gedragscode voor leveranciers gelanceerd. In die code zijn sociale en ethische normen, normen op het vlak van milieu en normen met betrekking tot de naleving van wetten en regels plus prestatiecriteria vastgelegd.

Diversiteit in het leveranciersbestand

We willen graag relaties aangaan met innovatieve, op de klant en op diversiteit gerichte bedrijven om onze voorsprong op de concurrentie ten volle te benutten. In 2009 introduceerden we een initiatief van drie jaar om het aantal toeleveringscontracten met op diversiteit gerichte leveranciers ieder jaar met 15 procent te laten stijgen door middel van een verbeterde interne communicatie, betere inkoopstrategieën, verbeterde parameters en ontplooiing van onze leveranciers.

Prestaties in 2009

We rapporteren over het onderzoek onder onze klanten en het percentage op diversiteit gerichte leveranciers waarmee wij zaken doen.

Werken met klanten

Onze eerste prioriteit is voldoen aan de wensen en eisen van de klant. In 2008 hebben we ons Customer Experience-team samengesteld en dit team opdracht gegeven een nieuwe strategie te ontplooiën om de services aan de klant voor iedere procedure te verbeteren. We hebben doelstellingen voor drie jaar vastgelegd om de klanttevredenheid en -loyaliteit te verbeteren en rapporteren onze voortgang in 2011. Daarnaast hebben we ook onderstaande stappen genomen:

- De klanten zijn in segmenten verdeeld op basis van de bedrijfsbehoeften
- De serviceteams zijn gereorganiseerd om beter te kunnen voldoen aan de vereisten van elk segment
- Er is een groter aantal medewerkers getraind om de service aan de klant te verbeteren
- Er zijn doelen gesteld met betrekking tot de klantenservice voor functieoverschrijdende teams
- Er is een interne klantenwebsite gelanceerd waarop medewerkers aangelegenheden en ideeën kunnen uitwisselen
- De processen zijn gestroomlijnd om sneller te kunnen reageren op problemen van de klant.

Bij ongeveer 80 procent van onze transacties in de VS meten we de klanttevredenheid. Elke klacht of uiting van ontevredenheid wordt rechtstreeks teruggekoppeld naar de betreffende bedrijfseenheid, waarna binnen drie werkdagen een actieplan wordt ontwikkeld om het probleem en de oorzaken ervan aan te pakken.

In 2009 hebben we onderzoeken gehouden bij klanten in de VS en een deel van Europa en hebben we 150.000 reacties ontvangen. We ontvingen feedback over negentien processen en in de VS hebben we een procentuele vooruitgang geboekt van dubbele cijfers ten opzichte van de scores in 2008 voor vijftien van deze processen. Onder Behaalde resultaten ziet u een aantal van deze resultaten.

Werken met leveranciers

We kunnen onze klanten alleen kwaliteitsproducten en een uitstekende service bieden als we dezelfde maatstaven hanteren voor onze leveranciers. Naast de strenge normen die we hanteren voor de technische kant van de goederen en diensten van onze leveranciers, controleren we of de werkomstandigheden in de toeleveringsketen veilig zijn, of het personeel met respect en waardigheid wordt behandeld, of de productieprocessen voldoen aan maatschappelijke en milieunormen en of de leveranciers de wettelijk vastgelegde regels en voorschriften naleven.

Zakelijke gedragscode voor leveranciers

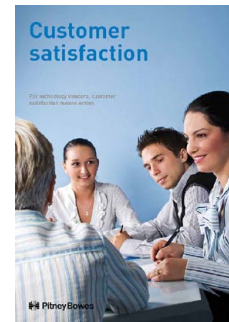
Om dit alles formeel te maken hebben we in 2008 een gedragscode voor leveranciers gelanceerd. In deze code zijn essentiële criteria vastgelegd en de code bevat voorbeelden van goede bestuurspraktijken om leveranciers te helpen aan de voorwaarden op de volgende gebieden te voldoen:

- Dwangarbeid
- Loon en werkuren
- Non-discriminatie
- Respect en waardigheid
- Gezondheid en veiligheid
- Bescherming van het milieu
- Wettelijke voorschriften en ethische kwesties

Al onze belangrijkste leveranciers hebben de ontvangst van de code bevestigd en ondersteunen de normen en voorwaarden van de code. Daarnaast hebben we onze belangrijkste leveranciers ook verzocht de normen van de code te hanteren voor de toeleveringsbronnen die deel uitmaken van de productie van goederen en diensten voor Pitney Bowes.

Momenteel zijn we bezig om verwijzingen naar de code op te nemen in onze overeenkomsten met leveranciers en ontwikkelen we systemen om de naleving van de code door leveranciers te meten. We verzoeken leveranciers en medewerkers van Pitney Bowes dringend schendingen van de code te melden via de vertrouwelijke Ethische hulplijn.

Whitepaper over klanttevredenheid Pitney Bowes-document Messaging Technologies (DMT) scoorde in 2009 een klanttevredenheidsniveau van Zeer tevreden van maar liefst 86 procent, tegenover 78 procent in 2008. Een sleutelfactor in de verbetering is de systematische, geïntegreerde benadering van DMT om de klanttevredenheid te toetsen, zoals maandelijkse telefonische onderzoeken die door een onafhankelijk bedrijf werden uitgevoerd. DMT instrueert haar klanten daarnaast ook met materiaal, zoals deze whitepaper, over de factoren die invloed hebben op de klanttevredenheid.



Diversiteit in het leveranciersbestand

Om de innovatie en verbeteringen in onze hele toeleveringsketen te maximaliseren, streven wij naar relaties met de beste leveranciers op het vlak van diversiteit. Via dergelijke relaties laten wij zien hoeveel belang wij hechten aan diversiteit en integratie.

We verwachten dat al onze leveranciers voldoen aan onze strenge kwaliteitsnormen op het vlak van producten en services, en aan de specifieke doelstellingen op het vlak van kosten, kwaliteit en levering. Om eventueel zaken met ons te kunnen doen, verdient het aanbeveling om certificering aan te vragen bij een van de volgende organisaties:

- National Minority Supplier Development Council (NMSDC)
- Women's Business Enterprise National Council (WBENC)
- Small Business Administration (SBA)
- Association for Service Disabled Veterans (ASDV)

Wij erkennen daarnaast ook certificeringen van lokale overheden.

Ons bedrijf is lid van nationale diversiteitsorganisaties. Wij zijn momenteel lid van de National Minority Supplier Development Council, de National Veteran-Owned Business Association en de Women's Business Enterprise National Council, waarvan onze Vice President of Indirect Procurement vice-voorzitter is. Daarnaast zijn we ook actief in regionale samenwerkingsverbanden met de NMSDC en de WBENC.

We moedigen op diversiteit gerichte leveranciers aan contact op te nemen met onze afdeling Supplier Diversity via www.pitneybowes.aecglobal.com om zich aan te melden. Dat kan ook per e-mail via: supplier.diversity@pb.com

De Green 15™ Supplier-belofte van de DMA

Het belang dat wij hechten aan het milieu, blijkt ook uit onze relaties met klanten en leveranciers. Omdat wij ons realiseren dat wij een centrale positie innemen in de direct marketing-keten, hebben we in 2009 de Green 15 Supplier-belofte van de Direct Marketing Association (DMA) afgelegd. Via dit vrijwillige programma geven we aan dat we op een verantwoorde manier met het milieu omgaan en dat we onze klanten aanmoedigen dat ook te doen. De onderwerpen die in dit programma aan bod komen, zijn onder meer milieubewuste mailinglijsten en milieubewust gegevensbeheer, milieubewust postontwerp en milieubewuste postproductie, milieubewuste papierinkoop en verpakkingen, recyclage en afvalvermindering.



Prestaties in 2009

Werken met klanten

Hoogtepunten uit het klanttevredenheidsonderzoek van Pitney Bowes 2009:

- 150.000 reacties van klanten in de VS, Canada en Europa
- Eindejaars-tevredenheidsscores 46 procent hoger dan in 2008
- Het onderzoek omvatte negentien processen op het vlak van inkoop, technische ondersteuning en klantenondersteuning
 - In de Verenigde Staten lieten scores van vijftien processen een verbeteringspercentage met dubbele cijfers zien.
 - Voor meer dan vijf processen was de score verdubbeld.
 - Op alle drie de hoofdgebieden was het ontevredenheidspeil gezakt.
- Met klanten die ontevreden waren, werd rechtstreeks contact opgenomen om het probleem op te lossen

Diversiteit in het leveranciersbestand

In 2009 heeft Pitney Bowes een contract afgesloten met een op diversiteit gericht bedrijf om onze inkoopgegevens op te schonen en onze leveranciers te beoordelen op basis van de volgende categorieën: minderheden, vrouwen, veteranen, gehandicapte veteranen of HUBZone. We hebben ook stappen ondernomen om er zeker van te zijn dat de juiste categorieën in onze berekeningen werden meegenomen. In de percentages hieronder worden deze aanpassingen weergegeven:

Percentage op diversiteit gerichte leveranciers:

2009: 6,0%

2008: 4,7%

2007: 4,9%

Samenleving

Pitney Bowes investeert graag in de samenleving. Via de Pitney Bowes Foundation en bedrijfsgiften leveren we een bijdrage aan doelen die de moeite waard zijn.

We stemmen onze filantropische bijdragen af op de missie van ons bedrijf, met de nadruk op onderwijs en de strijd tegen analfabetisme. We moedigen de betrokkenheid van onze medewerkers aan, wat ertoe heeft geleid dat medewerkers elk jaar als vrijwilliger duizenden uren steken in alfabetiseringsprogramma's en andere maatschappelijke initiatieven.



Alfabetisering en onderwijs

We bieden financiële steun aan non-profitorganisaties die zich bezighouden met initiatieven op het vlak van alfabetisering en onderwijs. Onze speciale aandacht gaat uit naar programma's die werken aan gelijke kansen en versterking van het toekomstige arbeidspotentieel. Deze programma's omvatten onder meer naschoolse en zomerstudieprogramma's, begeleiding door mentors en werktrainingen.

Betrokkenheid van medewerkers

Onze medewerkers besteden tijd en geld aan doelen die ze belangrijk vinden en die de samenleving helpen veranderen. We ondersteunen hun liefdadigheidswerk op verschillende manieren:

- **Gelijke bijdrage van werkgever en werknemer** – We organiseren jaarlijks giftcampagnes in de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk en Canada. Medewerkers kunnen dan goede doelen steunen via salarisaf trek.
- **Vrijwilligerswerk** – We steunen het vrijwilligerswerk van onze medewerkers door middel van subsidies aan de organisaties waarvoor ze zich inzetten, en aan vrijwilligersprojecten om de kosten van materialen en andere benodigdheden te dekken.
- **Ondersteuning van de lokale gemeenschap** – We ondersteunen de gemeenschap waarin we leven, en werken hiervoor met subsidies aan vrijwilligersteams van Pitney Bowes-medewerkers.
- **Rampenbestrijding** – Het Pitney Bowes Relief Fund, dat wordt gefinancierd door werknemersbijdragen en stichtingsfondsen, maakt toegang mogelijk voor werknemers en anderen tot de noodzakelijke middelen in tijden van nood.

Prestaties in 2009

We doen verslag van het totaal aan giften via de Pitney Bowes Foundation en bedrijfsbijdragen.

Alfabetisering en onderwijs

In staat zijn om te lezen en schrijven en een goede opleiding zijn van cruciaal belang voor ieders succes en van vitaal belang voor het economische welzijn van de gemeenschap. Pitney Bowes heeft met de verbetering van de doelmatigheid van schriftelijke communicatie een wereldbedrijf opgebouwd en heeft dan ook belang bij alfabetisering en onderwijs. Bovendien zijn we ervan overtuigd dat we door de ondersteuning van alfabetiserings- en onderwijsprogramma's talloze levens kunnen verbeteren en de samenhang kunnen versterken van de gemeenschappen waarbij we zijn betrokken. Elk jaar doneren we \$1,4 miljoen aan organisaties die zich voor deze doelen inzetten en we richten ons in het bijzonder op programma's die gericht zijn op het dichten van de kloof tussen de verschillende doelgroepen en het versterken van het arbeidspotentieel van morgen.

Onze medewerkers voelen zich betrokken bij deze programma's en gebruiken hun energie en ervaring om kinderen, gezinnen, scholen en verwante goede doelen te ondersteunen. Elk jaar worden duizenden uren vrijwilligerswerk gedaan.

In de Verenigde Staten geven we elk jaar opnieuw zestig tot tachtig keer een financiële bijdrage en wij richten ons voornamelijk op groepen waarin we vertegenwoordigd zijn en die onze hulp goed kunnen gebruiken. De programma's die wij ondersteunen, richten zich doorgaans op kinderen van drie tot twaalf jaar, dus van de kleuterschool tot het begin van de middelbare school. We ondersteunen activiteiten zoals Head Start, mentorbegeleiding en huiswerkbegeleiding, evenals zomercursussen die ervoor moeten zorgen dat de kennis die tijdens het schooljaar is opgedaan, in de zomervakantie niet wegzakt. Daarnaast steunen we programma's op middelbaar onderwijs-niveau en hoger, waaronder mentorbegeleiding, werktraining en GED-cursussen (algemene ontwikkeling).

Enkele organisaties en programma's die we ondersteunen:

- *Reading Is Fundamental* – hulp bij leren lezen voor kinderen en zorgverleners door middel van evenementen voor het hele gezin, met referentiemateriaal en bibliotheken
- *Network For Teaching Entrepreneurship* – zomerkampen voor jonge middelbare scholieren en een wedstrijd voor middelbare scholen om jongeren uit een achterstandswijk vaardigheden bij te brengen om een bedrijf te starten
- *National Urban League* – onderwijsprogramma's voor jongeren
- *National Center for Family Literacy* – programma's om ouders en kinderen samen te laten leren
- *ProLiteracy* – alfabetiserings- en scholingsprogramma's voor volwassenen
- *National Literacy Trust (Verenigd Koninkrijk)* – de campagne Pitney Bowes Pushing the Envelope, een jaarlijkse veiling van kunstwerken van beroemdheden op enveloppen
- *Everybody Wins! USA* – het project LEAP (Literacy Enhancement Action Plan), ondersteuning voor lokale en regionale partners en nationale mentorbegeleiding voor basisschoolscholieren uit gezinnen met lage inkomens

Betrokkenheid van medewerkers

We weten dat we goed personeel aantrekken en behouden als ons bedrijf zich verantwoordelijk gedraagt ten opzichte van de samenleving. Maar we weten ook dat onze mensen nuttige vaardigheden kunnen ontwikkelen buiten de werkplek. En we zijn ervan overtuigd dat als we een grotere betrokkenheid bij de samenleving stimuleren, onze medewerkers zich ook meer betrokken voelen bij het bedrijf. Dit zijn voldoende redenen om medewerkers aan te moedigen zich in te zetten als vrijwilliger en maatschappelijke organisaties te ondersteunen.

Wij doneren hetzelfde bedrag als onze medewerkers

We moedigen onze medewerkers aan om goede doelen financieel te steunen en doneren daarom hetzelfde bedrag aan goede doelen in de Verenigde Staten, Canada en het Verenigd Koninkrijk. We organiseren jaarlijks giftcampagnes en bieden medewerkers de mogelijkheid om goede doelen te steunen door het bedrag rechtstreeks op hun salaris in te houden. Als bedrijf betalen we vervolgens hetzelfde bedrag aan de gekozen goede doelen.

Family Literacy Night in Corona, CA

Al jaren zetten Pitney Bowes en Reading Is Fundamental (RIF) zich samen in om jonge kinderen door middel van programma's aan te zetten om te gaan lezen, waarbij ook de ouders, externe zorgverleners en de directe omgeving worden betrokken. In augustus 2009 namen meer dan 800 kinderen en directe betrokkenen deel aan de expo Share the Message: READ! tijdens het Coronita Elementary RIF-programma in Corona, Californië. We hebben gezorgd voor ruim twintig vrijwilligers, een thematische bibliotheek en het activiteitenboek Story Sampler.



De National Youth Entrepreneurship Competition van 2009

De NFTE (Network for Teaching Entrepreneurship) verzorgt trainingen op het vlak van ondernemerschap voor jongeren uit achterstandswijken in 21 staten en 12 landen. Pitney Bowes ondersteunt al sinds 2004 talloze NFTE-programma's, bijvoorbeeld ondernemersclubs, zomerkampen voor scholieren en een jaarlijkse wedstrijd waarin de voor- en nadelen van het starten van een eigen bedrijf aan de orde komen. Hier ziet u de drie winnaars van 2009 die na afloop van de prijsuitreiking een ontmoeting hadden met president Barack Obama.



Wereldwijde subsidies voor vrijwilligers

We geven subsidie aan non-profitorganisaties voor de uren die de medewerkers in het werk steken, en om de kosten te dekken voor de materialen die nodig zijn voor de vrijwilligersprojecten. De subsidie start met \$ 125 voor 25 uur dienstverlening en loopt tot \$ 500 per jaar per medewerker voor 100 uur of meer vrijwilligerswerk. Met onze subsidies voor teamprojecten ondersteunen we groepsactiviteiten van drie of meer medewerkers.

Vrijwilligerswerk ter ondersteuning van persoonlijke ontwikkeling

In lijn met onze charitatieve strategie bieden we medewerkers gestructureerde mogelijkheden voor vrijwilligerswerk, gekoppeld aan initiatieven op het gebied van alfabetisering en onderwijs. Tegelijkertijd zien we vrijwilligerswerk als een kans voor onze medewerkers om hun vaardigheden te ontwikkelen. We moedigen medewerkers aan om in lokale commissies en het bestuur van non-profitorganisaties zitting te nemen. Onze Community Investment- en Human Resources-teams werken samen om de beschikbare vrijwilligersvacatures af te stemmen op de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker. Daarnaast belonen we uitstekende initiatieven op het vlak van vrijwilligerswerk met onze hoogste onderscheiding voor medewerkers, de Pitney Bowes Impact Award.

Steun aan lokale gemeenschappen

Naast bijdragen op nationaal niveau moedigen we afzonderlijke vestigingen van Pitney Bowes aan om ook op lokaal niveau een bijdrage te leveren. In de Verenigde Staten bieden we centraal geregelde financiële ondersteuning voor lokale vrijwilligersinitiatieven die door commissies van medewerkers worden voorgedragen. Doorgaans wijzen deze commissies zeventig procent van de beschikbare fondsen toe aan programma's voor het verbeteren van de leesvaardigheid en onderwijs. Het resterende bedrag wordt aan andere lokale doelen besteed. In het begin van 2010 hebben we onze steun voor lokale leiderschapsteams uitgebreid met nieuwe faciliteiten, namelijk met toolkits en een teamsite op internet om de onderlinge samenwerking en het delen van informatie te verbeteren.

Hulp in nood

Het *Pitney Bowes Relief Fund* is in 1992 opgericht voor collega's en anderen van wie het leven is ontwricht door natuurrampen of persoonlijke tegenspoed. Het fonds wordt gefinancierd door bijdragen van medewerkers aangevuld met een identieke bijdrage van het bedrijf, en zorgt voor voedsel, onderdak, kleding en medische zorg in noodsituaties. Pitney Bowes draagt de administratieve kosten voor de noodhulp en het Leger des Heils beheert de activiteiten, zorgt ervoor dat alle donaties terechtkomen bij de mensen die het geld het hardst nodig hebben, en bevordert de zelfredzaamheid van de slachtoffers. Tot nu toe heeft het noodfonds voor meer dan \$2,5 miljoen aan hulp geboden.

Daarnaast introduceert de Pitney Bowes Foundation speciale liefdadigheidsacties na natuurrampen die gevolgen hebben voor de medewerkers en klanten van Pitney Bowes en hun directe omgeving. Onze meest recente noodhulp had plaats in januari 2010, na de aardbeving in Haïti. In totaal hadden we eind februari \$70.000 ingezameld, bestaande uit bijdragen van medewerkers aangevuld met een identieke bijdrage van Pitney Bowes.

Een miljoen minuten met de WNBA

Onder aanvoering van Pitney Bowes, de National Center for Family Literacy en de Women's National Basketball Association hebben jonge scholieren afgelopen zomer meer dan een miljoen minuten aan leestijd genoteerd voor het programma *Fast Break to Reading* van WNBA. Vanaf juni namen tien steden deel aan de *Reading Timeouts*, met spelers, scholieren en ruim 143 vrijwilligers van Pitney Bowes die meer dan 900 uur hebben bijgedragen. We leverden bovendien een financiële bijdrage zodat de boeken die tijdens de sessies zijn gelezen, aan de kinderen konden worden gegeven. In totaal hebben onze medewerkers aan meer dan vijftig evenementen in de VS deelgenomen om gezinnen en kinderen bewust te maken van het feit dat lezen belangrijk is.



Samenwerken met onze gemeenschappen

Wij moedigen medewerkers op ieder niveau aan actief deel te nemen aan de activiteiten van hun gemeenschappen. Hier volgen voorbeelden van hun prestaties in 2009.

Washington, D.C.

Vrijwilligers van Pitney Bowes Government Solutions bundelden krachten voor een renovatieproject voor de Fishing School, een nationaal erkende organisatie voor leerprojecten voor jongeren.



Spokane, Washington

Vrijwilligers moeten hun best doen om de transportband in Spokane, de tweede oogstvoedselbank van Washington, bij te houden. Medewerkers van Pitney Bowes en hun gezinsleden en vrienden zetten bijna zes ton aan voedselhulp klaar tijdens de recessie van vorig jaar. Het bedrijf droeg ook \$1000 bij waarmee het zijn betrokkenheid aangaf met de plaatselijke gemeenschap.



Harlow, Essex, Verenigd Koninkrijk

Medewerkers van Pitney Bowes haalden £1800 op om de kinderen van de First Kingsmoor Scout Group een spannende en leerzame zomer te bieden.



Melbourne, Australië

Ieder jaar komen honderdduizenden Australiërs samen om afval te verzamelen en het milieu op te ruimen op Clean Up Australia Day. Dit jaar deden vrijwilligersteams van de Pitney Bowes Business Insight-kantoren in Sydney, Melbourne en Brisbane mee. Via het programma is er in de afgelopen 20 jaar meer dan 24 miljoen uur gestoken in de activiteit en is er meer dan 200.000 ton aan afval opgehaald.



Noida, India

Het hoofdkantoor van PBBI India ligt net buiten New Delhi en is betrokken bij een groot aantal sociale programma's die zijn gericht op het helpen van weeskinderen, vrouwen met lage inkomens en andere hulpbehoevenden. Tot nu toe heeft het jaarlijkse bloedonorprogramma meer dan 200 eenheden bloed opgeleverd van PBBI-medewerkers. Vorig jaar was de groep ook betrokken bij uiteenlopende activiteiten zoals de milieukeek en de nationale 'Purani Jeans'-actie voor het inzamelen van kleren. Onder andere door dit soort programma's werd het bedrijf in de lente van 2010 door het Great Place to Work® Institute erkend als een van de 50 beste werkplaatsen van India.



Toronto, Canada

Achtentwintig medewerkers van Pitney Bowes Canada hielpen bij de bouw van 16 huizen onder het Adopt a Day-programma van Habitat for Humanity International.



Milford, CT

Het bowling-toernooi Special Olympics Holiday Sports Classic, dat wordt gesponsord door Pitney Bowes, kreeg meer dan 1200 mensen op de been voor een weekend vol actie en prestaties. Meer dan 100 Pitney Bowes-vrijwilligers toonden hun kunnen met deze inspirerende jonge atleten.



Stamford, CT

Twee senior managers werden gehuldigd voor hun persoonlijke inzet en inspirerend vrijwilligerswerk. Het Volunteer Center van Southwestern Fairfield County, Connecticut, reikte aan de voorzitter, president en CEO van Pitney Bowes, Murray D. Martin, de 2009 Heart of Gold Award uit voor zijn jarenlange inzet voor het promoten van succesvolle samenwerking tussen bedrijven en non-profitorganisaties. En de stad Stamford benoemde de chief marketing en communications officer, Juanita T. James, tot burger van het jaar 2009 voor haar brede betrokkenheid bij gemeentelijke en liefdadigheidsactiviteiten voor de gemeenschap.



Prestaties in 2009

Totaal aan giften (Pitney Bowes Foundation en bedrijfsbijdragen): \$4,8 miljoen

Bijdragen op het vlak van alfabetisering en onderwijs (per aandachtsveld)

| | |
|------------------------------------|---------|
| • Carrièrekloof | 82% |
| • Bereidwilligheid van medewerkers | 18% |
| • Aantal geholpen studenten | 21.774 |
| • Studenturen | 625.661 |

Algemene liefdadigheidsbijdragen

• Totale bijdrage van het bedrijf aan liefdadigheidsinitiatieven: \$2,3 miljoen

Vrijwilligerswerk van medewerkers

• Meer dan 65.000 uur vrijwilligerswerk in 2009

Onderscheidingen en erkenning

100 Best Corporate Citizens, de tiende jaarlijkse classificatie van CRO Magazine van bedrijven die zijn genoteerd op de Russell 1000-index (wij stonden op nummer 84).



Corporate Good Neighbor Award in Light a Fire 2009, A Celebration of Giving, door Moffly Media, uitgever van verscheidene tijdschriften in Fairfield County, Connecticut.



Pitney Bowes Inc.
1 Elmcroft Road
Stamford, CT 06926-0700
203-356-5000
www.pb.com

© 2010 Pitney Bowes Inc.
Alle rechten voorbehouden.
Gedrukt in de VS