

Tekst die gebruikt kan worden voor een (schriftelijk) klantenstatement.

Versie 10.03.2020

Klantenstatement

Als een wereldwijd opererend bedrijf zijn epidemie- en pandemische risicoscenario's een integraal onderdeel van de continue risicoplanning van de DHL. Dienovereenkomstig worden de bedrijfsactiviteiten van DHL voortdurend aangepast om potentiële effecten te verminderen. Een taskforce volgt de situatie nauwlettend en kan op ieder moment noodzakelijke maatregelen nemen. De veiligheid van onze medewerkers en klanten staat daarbij voorop. Alle maatregelen zijn in overeenstemming met die van de gezondheidsautoriteiten. (In Nederland <https://www.rivm.nl/>, in België www.info-coronavirus.be)

Maatregelen die DHL intern heeft genomen

DHL heeft intern de nodig maatregelen genomen om medewerkers en klanten te beschermen tegen besmetting en om verspreiding te voorkomen. Dit betreft tenminste alle maatregelen die het RIVM en de Belgische gezondheidsautoriteit adviseren, zoals extra aandacht voor hygiëne en alertheid op symptomen. Tevens zijn er maatregelen genomen om de continuïteit van alle kernprocessen veilig te stellen en zijn er reisbeperkingen ingesteld naar risicogebieden. Middels interne communicatie en in de dagelijkse aansturing wordt steeds op deze maatregelen gewezen.

Gevolgen voor services

DHL is voorbereid op het nemen van operationele maatregelen in het geval vestigingen van DHL specifiek getroffen zouden worden. Deze zijn erop gericht de gevolgen voor de serviceverlening te beperken en in ieder geval andere onderdelen van ons bedrijf van effecten te vrijwaren. Wat betreft de Benelux ondervinden we op dit moment alleen gevolgen van en naar die gebieden in het buitenland die aangeduid zijn als risicogebied. Daar heeft de lokale overheid in sommige gevallen strikte controles geïmplementeerd om de verspreiding van de ziekte te voorkomen. In zulke gevallen zijn de ophaal-, bezorg- en opslagdiensten van alle vervoerders opgeschort.

Nadere informatie over gebieden waar onze services als gevolg van het virus zijn beperkt of opgeschort kunt u online vinden, of neem contact op met uw accountmanager.

Customer Statement (in ENG)

As a globally operating company, epidemic and pandemic risk scenarios are an integral part of DHL's ongoing risk planning. Accordingly, DHL's business activities are constantly being adjusted to reduce potential effects. A taskforce follows the situation closely and can take necessary measures at any time. The safety of our employees and customers is paramount. All

measures are consistent with those of the health authorities. (In the Netherlands <https://www.rivm.nl/>, in Belgium www.info-coronavirus.be)

Measures taken by DHL internally

DHL has taken necessary measures internally to protect employees and customers against contamination and to prevent the virus to spread. These include at the least all measures that RIVM and the Belgian health authorities advise, such as extra attention to hygiene and alertness to symptoms. Additionally, measures are taken to safeguard continuity of our core processes and travel restrictions to risk areas are installed. These measures are continuously being addressed in internal communication and in daily management.

Impact on services

DHL is prepared to take operational measures in the event that DHL sites are specifically affected. These are aimed at limiting the consequences for the delivery of services and at least protecting other parts of our company. With regard to the Benelux, we are currently only experiencing consequences from and to those areas abroad that are designated as risk areas. In some cases, the local government has implemented strict controls to prevent the spread of the disease. In such cases, the collection, delivery and storage services of all carriers are suspended.

More information on areas where our services are restricted or suspended due to the virus can be found online, or please be referred to your account manager.