

# **VERFAHRENSORDNUNG**

**GRUNDSÄTZE ZUR ABGABE UND  
BEARBEITUNG VON HINWEISEN**

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>ZWECK DER VERFAHRENSORDNUNG.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>AUF WELCHE MELDUNGEN BEZIEHT SICH DIESE VERFAHRENSORDNUNG? .....</b>	<b>3</b>
2.1	Hinweisgeberschutzgesetz .....	3
2.2	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz.....	3
<b>3</b>	<b>WER KANN HINWEISE MELDEN? .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>WIE KÖNNEN HINWEISE GEMELDET WERDEN?.....</b>	<b>4</b>
4.1	Interne Meldestelle .....	4
4.2	Externe Ombudsperson.....	4
<b>5</b>	<b>VERTRAULICHKEIT.....</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>WELCHEN INHALT SOLL EINE MELDUNG HABEN?.....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>WAS PASSIERT NACH EINER MELDUNG?.....</b>	<b>6</b>
7.1	Ablauf des Verfahrens zur Hinweisgebermeldung.....	6
7.2	Unabhängigkeit und Neutralität.....	6
7.3	Bearbeitung von Hinweisen durch die interne Meldestelle .....	6
7.4	Bearbeitung von Hinweisen durch die externe Ombudsperson .....	7
7.5	Mögliche Folgemaßnahmen.....	7
<b>8</b>	<b>DATENSCHUTZ.....</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>WIRKSAMKEITSÜBERPRÜFUNG.....</b>	<b>8</b>

## 1 ZWECK DER VERFAHRENSORDNUNG

Toll Collect unterstützt als Technologiedienstleister den Bund bei der Weiterentwicklung der Nutzerfinanzierung und der Digitalisierung des Verkehrs. Wesentliche Voraussetzung für diese Leistungen ist die Integrität des Handelns von Toll Collect in allen Geschäftsprozessen. Die Grundlage dafür bilden die Einhaltung des geltenden Rechts, unsere Grundsätze über regelkonformes Verhalten und unsere Unternehmenswerte.

Toll Collect hat ein Hinweisgebersystem zur Entgegennahme von Hinweisen auf Fehlverhalten in allen geschäftlichen Beziehungen sowie auf die Verletzung menschenrechtsbezogener und umweltbezogener Pflichten etabliert.

Diese Verfahrensordnung erläutert, wer welche Sachverhalte (Vorfälle) melden kann, wie eine Meldung im Einzelnen zu erfolgen hat, welche Verfahrensschritte dabei vorgesehen sind und was nach einer Meldung passiert und zu beachten ist.

## 2 AUF WELCHE MELDUNGEN BEZIEHT SICH DIESE VERFAHRENSORDNUNG?

Die in dieser Ordnung beschriebenen Verfahren beziehen sich auf Meldungen gemäß Hinweisgeberschutzgesetz und gemäß Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz.

### 2.1 Hinweisgeberschutzgesetz

Meldungen gemäß Hinweisgeberschutzgesetz sind Meldungen zu Fehlverhalten und möglichen Rechtsverstößen. Hierzu zählen:

- Korruption, wie Annahme von Geschenken gegen Gefälligkeiten,
- Eigentumsdelikte, wie Diebstahl von Firmeneigentum,
- Körperverletzung,
- Beleidigung,
- Verstöße gegen Werte der Toll Collect, wie Diskriminierung, Rassismus, Mobbing.

### 2.2 Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz

Meldungen gemäß Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz sind Meldungen mit den Schwerpunkten von Verstößen gegen Menschenrechte sowie gegen Umweltschutzvorschriften. Hierzu zählen:

- Kinderarbeit,
- Zwangsarbeit,
- Arbeitsbedingungsrisiken, wie Verstoß gegen Koalitionsfreiheit, Verstoß gegen lokale Mindestlöhne und gerechte Entlohnung, Diskriminierung,

- Gesundheits- und Arbeitssicherheitsrisiken,
- Umweltdelikte und Umweltrisiken, wie Verschmutzung von Boden, Wasser, Luft, Verwendung verbotener Substanzen, illegale Abfallentsorgung.

### 3 WER KANN HINWEISE MELDEN?

Hinweise können von allen Personen gemeldet werden, denen Fehlverhalten oder mögliche Rechtsverstöße, wie unter Ziffer 2.1 beschrieben, sowie Verstöße gegen Menschenrechte und gegen Umweltschutzvorschriften, wie unter Ziffer 2.2 beschrieben, in Zusammenhang mit der Tätigkeit der Toll Collect GmbH bekannt geworden sind.

### 4 WIE KÖNNEN HINWEISE GEMELDET WERDEN?

#### 4.1 Interne Meldestelle

E-Mail:	Compliance@toll-collect.de
Telefonisch Compliance Team:	030 74077 9280 oder 030 740775282
Telefonisch Compliance-Beauftragter:	030 74077 9300
Postanschrift:	Toll Collect GmbH, Team Compliance, Linkstr. 4, 10785 Berlin
Digitales Meldeportal:	<a href="https://toll-collect.integrityline.app/">https://toll-collect.integrityline.app/</a>

Hinweisgebende Personen haben die Möglichkeit, einen Hinweis anonym zu melden.

#### 4.2 Externe Ombudsperson

Dr. Niklas Auffermann  
 FS-PP Partnerschaft mbB  
 Potsdamer Platz 8, 10177 Berlin  
 Tel.: 030 – 31 86 85 913  
 E-Mail: ombudsmann-toll-collect@fs-pp.de

### 5 VERTRAULICHKEIT

Eingehende Meldungen werden zu jeder Zeit und in jedem Bearbeitungsschritt vertraulich behandelt. Die Meldungen und die damit möglicherweise übermittelten personenbezogenen Daten werden ausschließlich den Personen, die für die Entgegennahme von Meldungen oder für das Ergreifen von Folgemaßnahmen zuständig sind, sowie den sie bei der Erfüllung dieser Aufgaben unterstützenden Personen bekannt werden.

Dies sind in der Regel die zuständigen Mitarbeitenden der internen Meldestelle, der Compliancebeauftragte sowie die Toll Collect-Geschäftsführung.

Die Identität wird, soweit von der hinweisgebenden Person gewünscht und es gesetzlich möglich ist, nicht offengelegt.

## 6 WELCHEN INHALT SOLL EINE MELDUNG HABEN?

Für die Meldung eines Hinweises ist es nicht erforderlich, dass die hinweisgebende Person vollständige Kenntnis oder Beweise für den Verdacht auf Fehlverhalten oder Verletzung von Pflichten hat. Zur Begründung der Vermutung sind für die weitere Bearbeitung des Hinweises folgende Angaben hilfreich:

- Beschreibung des Sachverhalts (Vorfalls), wenn möglich chronologisch
  - **Was** ist passiert/haben Sie beobachtet?
  - **Wie** ist es passiert/lassen sich Fehlverhalten oder mögliche Verstöße belegen?
  - **Wo** ist es passiert?
  - **Wann** hat sich der Vorfall ereignet?
  - **Wer** hat das potentielle Fehlverhalten oder die potentielle Verletzung von Pflichten begangen/ist betroffen/ist verantwortlich/ könnte noch von dem Vorfall wissen?
  - **Warum** ist es passiert?
  - **Welche** Folgen/Welcher Schaden ist entstanden?
  - **Welche** Richtlinien könnten verletzt worden sein?
  - **Welche** Beziehung besteht zur Tätigkeit der Toll Collect GmbH?
- Belege: Fotos, E-Mails, Dokumente, Zeug\*innen
- Optional: Art und Weise der Kontaktaufnahme



Abbildung: Inhalt einer Meldung

## 7 WAS PASSIERT NACH EINER MELDUNG?

### 7.1 Ablauf des Verfahrens zur Hinweisgebermeldung



Abbildung: Ablauf des Meldeprozesses

### 7.2 Unabhängigkeit und Neutralität

Die für die Prüfung eingehender Meldungen und das Ergreifen von Folgemaßnahmen zuständigen Personen handeln neutral. Insbesondere handeln diese Personen unabhängig und unbeeinflusst von Toll Collect. Sie sind an Weisungen von Toll Collect zu ihrer Tätigkeit in Zusammenhang mit der internen Meldestelle nicht gebunden.

### 7.3 Bearbeitung von Hinweisen durch die interne Meldestelle

#### 7.3.1 Eingangsbestätigung

Sobald ein Hinweis über das Hinweisgebersystem gemeldet wurde, wird die hinweisgebende Person innerhalb von sieben (Werk-) Tagen nach Eingabe eine Eingangsbestätigung erhalten, sofern die der hinweisgebende Person Kontaktdaten hinterlegt oder ein Postfach eingerichtet hat.

#### 7.3.2 Eingangsprüfung und Bewertung

Die interne Meldestelle prüft die Hinweise nach deren Eingang. Dazu gehört eine Prüfung, ob der Hinweis in den Anwendungsbereich dieser Verfahrensordnung fällt.

Fällt der Hinweis nicht in den Anwendungsbereich dieser Verfahrensordnung, beispielsweise bei Kundenbeschwerden im Kontext der Mauterhebung, wird die hinweisgebende Person darüber von der internen Meldestelle mit einer kurzen Begründung informiert, sofern möglich. Gegebenenfalls werden andere Anlaufstellen genannt oder der Hinweis wird direkt an die zuständige Stelle weitergeleitet. Eine entsprechende Information über die Weiterleitung erfolgt zeitgleich mit der Begründung.

Fällt der Hinweis unter den Anwendungsbereich dieser Verfahrensordnung, so bewertet und dokumentiert die interne Meldestelle den Sachverhalt. Anschließend entscheidet sie, welche Folgemaßnahmen einzuleiten sind.

### 7.3.3 Kommunikation und Folgemaßnahmen

Die interne Meldestelle führt Befragungen durch und analysiert elektronische Daten selbstständig oder bindet den zuständigen Fachbereich zur erforderlichen Beurteilung des Sachverhalts unter Beachtung der Vertraulichkeit mit ein. Fachspezifische Stellen können u. a. der Personalbereich, der Rechtsbereich inklusive Datenschutz, der Nachhaltigkeitsbereich oder der Arbeitssicherheitsbereich sein. Diese unterstützen die interne Meldestelle bei der Sachverhaltsaufklärung. Je nach Bedarf erfolgt die Sachverhaltsaufklärung und –bewertung im Austausch mit der hinweisgebenden Person.

Ergeben die durchgeführten Untersuchungen keine konkreten Anhaltspunkte für einen Verstoß, wird die hinweisgebende Person über das Ergebnis informiert.

Sofern die Untersuchung konkrete Anhaltspunkte ermittelt hat, dass ein Verstoß unmittelbar bevorsteht, stattfindet oder erfolgt ist, wird anschließend festgelegt welche weiteren Maßnahmen ergriffen werden.

### 7.3.4 Abschlussmeldung

Über das Ergebnis des Verfahrens erhält die hinweisgebende Person eine Rückmeldung. Abhängig von der Meldeart und der Komplexität des Sachverhalts kann die Bearbeitungsdauer einer Meldung sehr unterschiedlich sein. Die hinweisgebende Person kann sich jederzeit über den aktuellen Stand der Bearbeitung informieren. Spätestens drei Monate nach Abgabe der Meldung erhält die hinweisgebende Person eine Rückmeldung.

## 7.4 Bearbeitung von Hinweisen durch die externe Ombudsperson

Meldungen an die Ombudsperson prüft sie zunächst auf Plausibilität. Anschließend leitet die Ombudsperson die Meldung an die interne Meldestelle weiter. Die Identität der hinweisgebenden Person wird an die interne Meldestelle nur weitergegeben, wenn die Person dies ausdrücklich gestattet hat. Das weitere Meldeprozedere richtet sich nach Ziffer 7.3.

## 7.5 Mögliche Folgemaßnahmen

**Folgemaßnahmen** können sein:

- Aufklärungsmaßnahmen, wie Gespräche mit Beschäftigten und/oder Geschäftspartnern,
- bei schwerwiegenden Verdachtsfällen Einberufung eines Untersuchungsteams, eventuell mit externer Unterstützung unter Berücksichtigung der strengen Vertraulichkeit,
- Sofortmaßnahmen zur Schadensprävention,
- Einschaltung von Strafverfolgungs- und Aufsichtsbehörden, bei denen Toll Collect zur Abgabe einer Meldung über den festgestellten Sachverhalt verpflichtet ist.

Bei Feststellung eines Verstoßes oder eines Risikos werden geeignete **Präventions- und Abhilfemaßnahmen** je nach Kritikalität umgesetzt. Diese sind beispielsweise:

- Sensibilisierungs- und Schulungsmaßnahmen,
- Maßnahmen zur Beseitigung der Verletzung oder Verringerung des Risikos
- Abmahnung,
- Einstellen der Geschäftsbeziehung mit Geschäftspartner.

## 8 DATENSCHUTZ

Die Nutzung des Hinweisgebersystems ist freiwillig.

Der Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt insbesondere im Hinblick auf die personenbezogenen Daten der hinweisgebenden Person sowie von der Hinweisgebermeldung betroffener Personen unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung und des Bundesdatenschutzgesetzes.

Personenbezogene Daten werden zum Zwecke der Meldebearbeitung und nur solange aufbewahrt, wie sie für die Prüfung erforderlich sind, jedoch nicht länger als die gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungspflichten. Detaillierte Informationen zum Datenschutz finden sich in den Datenschutzhinweisen zur Meldestelle.

## 9 WIRKSAMKEITSÜBERPRÜFUNG

Das Meldeverfahren wird jährlich sowie anlassbezogen auf Wirksamkeit durch Toll Collect überprüft und weiterentwickelt. Es entspricht den Anforderungen nach dem Hinweisgeberschutzgesetz sowie dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz. Erkenntnisse aus der Bearbeitung von Meldungen werden aufbereitet und verbessern die eigenen Sorgfaltsprozesse von Toll Collect.

## **Impressum**

Toll Collect GmbH  
Interne Revision & Compliance  
Linkstraße 4  
10785 Berlin

## **Kontakt**

[compliance@toll-collect.de](mailto:compliance@toll-collect.de)