



TOLL COLLECT
service on the road

UNTERNEHMENSVERANTWORTUNG UND NACHHALTIGES HANDELN

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2020





INHALT

Vorwort	5
Zusammenfassung	6
1 Über den Bericht	9
2 Unser Unternehmen	10
3 Nachhaltigkeitsmanagement	18
4 Handlungsfelder	24
4.1 Verantwortung für Wirtschaft, Kunden und Partner	24
4.2 Verantwortung für Mitarbeitende	30
4.3 Verantwortung für Umwelt, Ökologie, Ressourcen	39
5 Toll Collect-Nachhaltigkeitsziele	59
Zertifikate und Bestätigungen	61
Impressum	64

A white semi-truck is shown in motion on a paved road, moving from left to right. The truck's trailer is blurred, indicating speed. The background features a clear blue sky with scattered white clouds and a green field on the right side of the road. The overall scene is bright and clear, suggesting a sunny day.

**UNTERNEHMEN
NACHHALTIGKEIT**

**WILLKOMMEN
BEI TOLL COLLECT**

VORWORT

Liebe Leser*innen,

als bundeseigenes Unternehmen stellt Toll Collect die verlässliche Einnahme der Lkw-Maut in Deutschland sicher. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag für den Erhalt und den Ausbau der Straßeninfrastruktur. Die streckenbezogene, nach Schadstoff- und Gewichtsklassen differenzierte Erhebung der Maut entlastet durch ihre Lenkungswirkung zudem die Umwelt. Dies sind Kernaufgaben, die Toll Collect im Auftrag der Bundesrepublik Deutschland erfüllt. Darauf basierend verbreitern wir derzeit unser Aufgabenspektrum: Wir unterstützen den Aufbau unseres neu gegründeten Tochterunternehmens, der Mobilfunkinfrastrukturgesellschaft des Bundes, und wirken im Bereich der Straßenkontrolldienste des Bundesamtes für Güterverkehr mit.

Bei allem, was wir tun, sind uns Transparenz und Kommunikation besonders wichtig. Darum veröffentlichen wir in diesem Jahr unseren ersten Nachhaltigkeitsbericht. Wir dokumentieren darin unser Engagement für verantwortliches, nachhaltiges Handeln und Wirtschaften. Wir erklären, wie wir den Begriff Nachhaltigkeit für unser Unternehmen definieren und was er für uns in der täglichen Zusammenarbeit bedeutet. Wir machen eine Bestandsaufnahme und schreiben unsere Ziele für das kommende Jahr fest. Daran werden wir uns später messen lassen.

Auch Toll Collect wurde durch die Corona-Pandemie vor neue Herausforderungen gestellt. Innerhalb kürzester Zeit ist es uns im Frühjahr 2020 gelungen, alle Mitarbeiter*innen mobil arbeitsfähig zu machen. Damit war es möglich, die Mauterhebung auf dem gleichen hohen Qualitätsniveau wie zuvor sicherzustellen. Gleichzeitig haben wir unsere Projekte erfolgreich umgesetzt und einen wichtigen Schritt in eine neue, moderne Arbeitswelt unternommen.

Toll Collect hat sich für die kommenden Jahre viel vorgenommen. Wir wollen die Zukunft der Maut als Betreiber aktiv mitgestalten und eine neue Rolle als Service-Plattform des Bundes für Infrastruktur und digitale Dienstleistungen einnehmen – mit hoch qualifizierten und motivierten Mitarbeitenden.



Dabei werden wir als zentralen Aspekt das Thema Nachhaltigkeit stets im Fokus behalten. Schließlich sagen wir auch in unserem neuen Leitbild klar: Wir stehen für Zuverlässigkeit, Nachhaltigkeit und Vielfalt.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre und freuen uns auf Ihre Fragen und den Dialog mit Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Gerhard Schulz
Vorsitzender der Geschäftsführung

Berlin, im Februar 2021



ZUSAMMENFASSUNG

Toll Collect ist ein leistungsstarker Technologie-Dienstleister für die Mauterhebung und -kontrolle. Unsere Hauptaufgaben sind es, auf dem Wege der Nutzerfinanzierung Mittel für die Infrastruktur zu generieren, den Umweltschutz voranzutreiben und unserem Auftraggeber, unserer Gesellschafterin, unseren Kunden, Mitarbeiter*innen, Zulieferern und sonstigen Stakeholdern ein zuverlässiger Partner zu sein. Außerdem entwickeln wir uns weiter zu einer Service-Plattform des Bundes. Das zeigen die Gründung der Mobilfunkinfrastrukturgesellschaft und die Unterstützung des Bundesamtes für Güterverkehr bei den Straßenkontrolldiensten.

Nachhaltigkeitsmanagement: ganzheitliches Verständnis

Toll Collect ist auf dem Weg – hin zu einem ganzheitlichen Verständnis von Nachhaltigkeit sowie einem integrierten Nachhaltigkeitsmanagement. Vieles haben wir bereits erreicht. In manchen

Bereichen gibt es erste messbare Erfolge. Andere Bereiche sind noch im Aufbau.

2020 war das Jahr der Bestandsaufnahme für den ersten Nachhaltigkeitsbericht unseres Unternehmens, der 2021 erscheint. Er zeigt, wie wir Nachhaltigkeit fördern und praktizieren – noch ohne Anspruch auf Vollständigkeit.

Unser ganzheitliches Verständnis von Nachhaltigkeit basiert auf unserem etablierten Corporate-Governance- und Compliance-System sowie auf unserem neu entwickelten Unternehmensleitbild. In der Organisation wird es gebündelt durch den Nachhaltigkeitsbeauftragten in das bestehende Managementsystem integriert. Weiterentwickelt wird das Nachhaltigkeitsmanagement von der gesamten Organisation.

Ziel ist ein ganzheitliches Nachhaltigkeitsmanagement – in allen drei Verantwortungsbereichen.

NACHHALTIGKEIT BEI TOLL COLLECT

STATUS UND AUSBLICK



Dies ist zum einen der Bereich „Ökologie/Umweltschutz“, diesen haben wir früh und weit entwickelt. Hinzu kommen die Bereiche „Ökonomie“ und „Soziales“. Hier sind wir derzeit dabei, unser Nachhaltigkeitsmanagement zu erweitern und zu vertiefen.

Dieser Bericht: Bestandsaufnahme in den Bereichen Ökonomie, Soziales und Ökologie

In diesem Bericht erläutern wir Status, Entwicklungen und Verlauf unserer Aktivitäten in diesen drei Verantwortungsbereichen – und unsere Nachhaltigkeitsziele für das kommende Jahr.

Der Bereich „Ökonomie“ umfasst zum einen unsere Kunden, die wir in den Fokus stellen. Ihnen bieten wir Qualität und Service auf Basis von regelmäßigen Kundenbefragungen. Darüber hinaus gewährleisten wir den Schutz der Kundendaten. Zum anderen sind unsere Zulieferer entscheidend. Mit ihnen unterhalten wir strategische Partnerschaften, fördern und fordern neue Technologien für nachhaltige Lösungen.

Im Bereich „Soziales“ stehen unsere Mitarbeiter*innen im Mittelpunkt. Ziel ist es, ein attraktiver Arbeitgeber zu bleiben, indem wir zum Beispiel diverse und inklusive Teams fördern, gemeinsam interessante Aufgaben im Technologie-Bereich lösen sowie Chancengleichheit und sichere Arbeitsplätze bieten. Persönliche Entwicklung und die Ausgewogenheit zwischen Beruflichem und Privatem sind die Basis für eine lange Unternehmenszugehörigkeit unserer Mitarbeiter*innen.

Der Bereich „Ökologie/Umweltschutz“ bedeutet, Mobilität und Verkehr im Einklang mit der Umwelt zu organisieren und den ökologischen Fußabdruck, der durch unsere Geschäftstätigkeit entsteht, zu verbessern. Umweltschutz und Nachhaltigkeit haben seit Gründung des Unternehmens große Bedeutung für uns.

Systematisch gesteuert werden all diese Aktivitäten durch unser zertifiziertes Managementsystem zu Qualität, Informationssicherheit, Umweltschutz und Risikomanagement. Dieses wird regelmäßig durch externe Experten überprüft und damit in seiner Wirksamkeit bestätigt.

ERSTER NACHHALTIGKEITSBERICHT

AUFTAKT FÜR
TOLL COLLECT



1 ÜBER DEN BERICHT

Mit dem vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht zeigt Toll Collect, mit welcher Strategie, welchen Maßnahmen, Leistungen und Ergebnissen das Unternehmen Nachhaltigkeit fördert. Diese Fassung ist der erste konsolidierte nicht finanzielle Bericht und schließt erstmals die jährlich erscheinende Umwelterklärung der Toll Collect GmbH mit ein. Wir berichten über den Zeitraum Januar bis Dezember 2020, sofern nicht anders angegeben.

Die Auswahl der Themen folgt unserem Unternehmensleitbild und orientiert sich an den Empfehlungen des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) – ohne Anspruch auf Vollständigkeit.

Erzielte Ergebnisse im Bereich Umwelt, Ökologie, Ressourcen lassen wir durch einen externen Gutachter prüfen. Unser Umweltmanagementsystem ist nach dem internationalen Standard DIN EN ISO 14001 sowie nach dem Eco Management and Audit Scheme (EMAS), dem von der EU entwickelten System für Umweltmanagement und Umweltbetriebsprüfung, zertifiziert. Neben dem Kapitel 4.3 sind auch die Kapitel 2 und 5 Teil der aktualisierten Umwelterklärung und wurden von einem staatlich zugelassenen Umweltgutachter geprüft.

Der in diesem Bericht angeführte Geschäftsbericht wird durch einen Wirtschaftsprüfer testiert. Die aktuelle Version ist auf der Toll Collect-Website zu finden.





2 UNSER UNTERNEHMEN

Unser Profil: leistungsstarker Betreiber für die Mauterhebung

Toll Collect ist seit dem 1. Januar 2005 Betreiber eines der größten Mautsysteme weltweit. Das Unternehmen erhebt die Maut in Deutschland und rechnet sie mit den Kunden ab. Gebührenpflichtig sind Fahrzeuge und Fahrzeugkombinationen ab 7,5 Tonnen zulässigem Gesamtgewicht, die für den Güterkraftverkehr bestimmt sind oder dafür verwendet werden, unabhängig von ihrem Herkunftsland. Die Maut gilt auf Autobahnen und allen Bundesstraßen, insgesamt auf rund 51.000 Kilometern. Bei uns sind über 250.000 Unternehmen aus über 40 Ländern mit über 1,4 Millionen Lkw registriert.

Seit dem 1. September 2018 ist die Bundesrepublik Deutschland alleinige Eigentümerin von Toll Collect. Vertreten wird die Eigentümerin durch das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI). Auftraggeber ist das Bundesamt für Güterverkehr (BAG). Die Zusammenarbeit basiert auf einem Betreibervertrag.

Verantwortlich für die Kontrolle der Maut ist das BAG. Toll Collect liefert dafür die technische Ausrüstung und übernimmt die automatische Kontrolle inklusive der Nacherhebung im Auftrag des BAG. Ein Kontrollmix stellt sicher, dass die Einhaltung der Lkw-Mautpflicht effizient überprüft wird. Dazu gehören die Betriebskontrollen und die mobile Kontrolle, die jeweils das BAG durchführt. Hinzu kommt die automatische Kontrolle über die von Toll Collect betriebenen Kontrollsäulen auf den Bundesstraßen und Kontrollbrücken auf den Autobahnen.

Am 13. Juli 2020 wurde der Gesellschaftsvertrag der Toll Collect GmbH formal geändert und der Unternehmensgegenstand erweitert.

Zusätzlich zum Betrieb des Lkw-Mautsystems und der Erbringung von Leistungen im Zusammenhang mit dem Elektronischen Europäischen Mautdienst (EETS) umfasst der Gegenstand der Gesellschaft auch Leistungen für den Straßenkontrolldienst des BAG. Eine weitere neue Aufgabe ist der Aufbau

WAS UNSER UNTERNEHMEN AUSMACHT

TOLL COLLECT-KURZPORTRÄT

und Betrieb der Mobilfunkinfrastrukturgesellschaft mbH des Bundes zur Ausstattung bislang unversorgter Standorte mit moderner Kommunikationsinfrastruktur. Die neue Gesellschaft wurde am 1. Januar 2021 als bundeseigene Organisation und als Tochtergesellschaft der Toll Collect GmbH gegründet. Der Sitz der neuen Gesellschaft befindet sich in Naumburg.

Über die weiteren Entwicklungen in den neuen Geschäftsfeldern werden wir in den kommenden Nachhaltigkeitsberichten informieren.

Unsere Hauptaufgabe: Maut umweltschonend erheben

Unsere Hauptaufgabe ist es, die Lkw-Maut in Deutschland nach den Anforderungen des Betreibervertrages einzunehmen und an den Bundeshaushalt zu transferieren, wo sie zweckgebunden für die Instandhaltung und den Ausbau der Straßeninfrastruktur eingesetzt wird. Mit den Einnahmen werden neben dem Unterhalt des Bundesfernstraßennetzes auch die Betreiberkosten und Entlastungen für die deutschen Transportunternehmen finanziert. Rund 73 Mrd. Euro hat Toll Collect seit dem Mautstart im Jahr 2005 an den Bund überwiesen.

Neben der Nutzerfinanzierung der Infrastruktur hat die Lkw-Maut noch ein weiteres Ziel: durch schadstoffabhängige Mauttarife nachhaltige Anreize für Transport- und Logistikunternehmen zu schaffen, damit sie emissionsärmere und leisere Lkw einsetzen und so zum Schutz von Umwelt und Klima beitragen.

Dem Interesse des Bundes und unserer Kunden dienen wir durch einen dauerhaft zuverlässigen Betrieb in hoher Qualität und durch erfolgreiche Weiterentwicklungen des Mautsystems.

Dazu betreibt Toll Collect ein integriertes Managementsystem (im Folgenden IMS genannt), das prozessorientiert aufgebaut ist. Unser IMS lassen wir regelmäßig durch eine unabhängige Stelle auf Konformität mit den internationalen Standards DIN EN ISO 9001 zum Qualitätsmanagement, DIN EN ISO 14001 zum Umweltmanagement sowie DIN EN ISO 27001 zum Informationssicherheitsmanagement überprüfen und bewerten. Außerdem stellt sich Toll Collect einer regelmäßigen externen Bewertung gemäß EMAS III (Eco Management and Audit Scheme der Europäischen Union), deren hohe Anforderungen das Unternehmen jedes Jahr erfüllt.



ZAHLEN UND FAKTEN

Toll Collect GmbH, gegründet: 2002

Unternehmenszweck:

- Betrieb des Lkw-Mautsystems
- Leistungen im Zusammenhang mit dem Europäischen Mautdienst (EETS)
- Technische und beratende Leistungen für die Kontrolldienste des Bundesamtes für Güterverkehr
- Unterstützung und Beschleunigung der Ausstattung bislang unversorgter Standorte mit moderner Kommunikationsinfrastruktur mittels der Gründung und des Betriebs einer Mobilfunkinfrastrukturgesellschaft

Gesellschafter:

- 2002 bis 31. August 2018:
Deutsche Telekom AG (45 Prozent),
Daimler Financial Services (45 Prozent) und
Cofiroute (10 Prozent)
- Seit 1. September 2018:
Bundesrepublik Deutschland (100 Prozent)

Unternehmenssitz:

- Berlin, Deutschland
- Außenstandorte in Langenhagen,
Nürnberg, Potsdam und Pforzheim

Geschäftsführung:

- Dr. Gerhard Schulz,
Vorsitzender der Geschäftsführung
- Mark Erichsen,
Geschäftsführer Technik
- Ute Oldenburg,
Geschäftsführerin Betrieb und Finanzen

Beschäftigte:

664 (Stand Dezember 2020)

Toll Collect in Zahlen (Stand Dezember 2020):

- Registrierte Kunden: 250,9 Tsd.
- Registrierte Fahrzeuge: 1.459,3 Tsd.
- Anzahl montierte OBU's: 1.180,5 Tsd.
- Erfasste Kilometer (Januar bis Dezember 2020):
38.831,5 Mio.
- Kontrollierte Fahrzeuge durch Bundesamt für
Güterverkehr und Toll Collect (Januar bis
Dezember 2020): 65,83 Mio.





UNSERE GRUNDSÄTZE

WAS UNSER MANAGEMENT-SYSTEM BESTIMMT

Qualität: Anforderungen erfüllen, kundenfokussiert handeln

Unser Geschäftsprozessmodell stellt die End-to-End-Betrachtung zum Erreichen unserer Unternehmensziele in den Mittelpunkt. Die Prozessziele sind ausgerichtet an den Anforderungen unseres Auftraggebers, des Bundesamts für Güterverkehr, und an denen unserer Kunden, der Nutzer des Mautsystems.

Umweltschutz: Ressourcen schonen, Verantwortung wahrnehmen

Wir definieren umweltbezogene Ziele, Maßnahmen und Zuständigkeiten, mit denen wir einen aktiven Beitrag zum Schutz der natürlichen Ressourcen und zur Vermeidung von Umweltbelastungen leisten. Dies bezieht sich sowohl auf die Technologie des Mautsystems als auch auf unsere eigenen internen Abläufe.

Unternehmens- und Informationssicherheit: ungehinderten Geschäftsbetrieb sicherstellen, Informationssicherheit gewährleisten

Wir treffen angemessene Sicherheitsvorkehrungen und definieren entsprechende Sicherheitsziele für

das Unternehmen, die der Abwehr von inneren und äußeren Gefahren dienen. Dabei gewährleisten wir den sicheren Umgang mit Informationen und schützen unser Know-how sowie die Daten unserer Kunden und Mitarbeiter*innen.

Compliance: externe und interne Standards beachten, Korruption vermeiden

Die Einhaltung aller Rechtsvorschriften und sonstiger zutreffender Regelwerke, der internen Richtlinien und Unternehmenswerte ist für uns eine Verpflichtung. So vermeiden wir Rechtsrisiken und sichern unseren guten Ruf gegenüber Kunden, Behörden und der Öffentlichkeit.

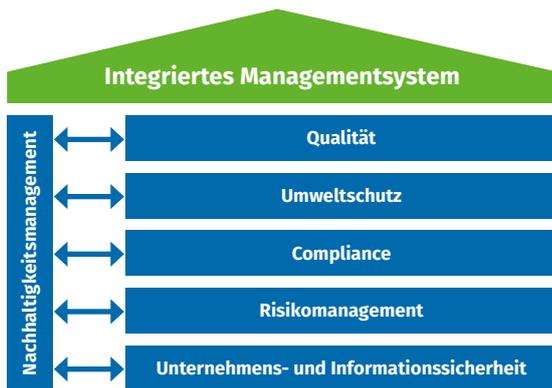
Risikomanagement: Chancen nutzen, Risiken meiden

Die systematische Auseinandersetzung mit Chancen und Risiken ist für uns integraler Teil der Wertschöpfung und Wertsicherung, sowohl im Regelbetrieb als auch in Projekten.



Integriertes Managementsystem

Struktur



Unser integriertes Managementsystem ist strukturiert und transparent. Durch regelmäßige Schulungs- und Informationsmaßnahmen bieten wir unseren Mitarbeiter*innen die notwendige Orientierung.

Durch eine sorgfältige Auswahl und Überwachung unserer Lieferanten und Dienstleister gewährleisten wir, dass unsere Partner im Sinne unserer Unternehmenspolitik handeln.

Mit der Öffentlichkeit pflegen wir einen offenen Dialog.

Interne und externe Begutachtungen helfen uns bei der Bewertung und ständigen Optimierung unseres integrierten Managementsystems.



EINBINDUNG VON ANSPRUCHSGRUPPEN

UNSERE STAKEHOLDER

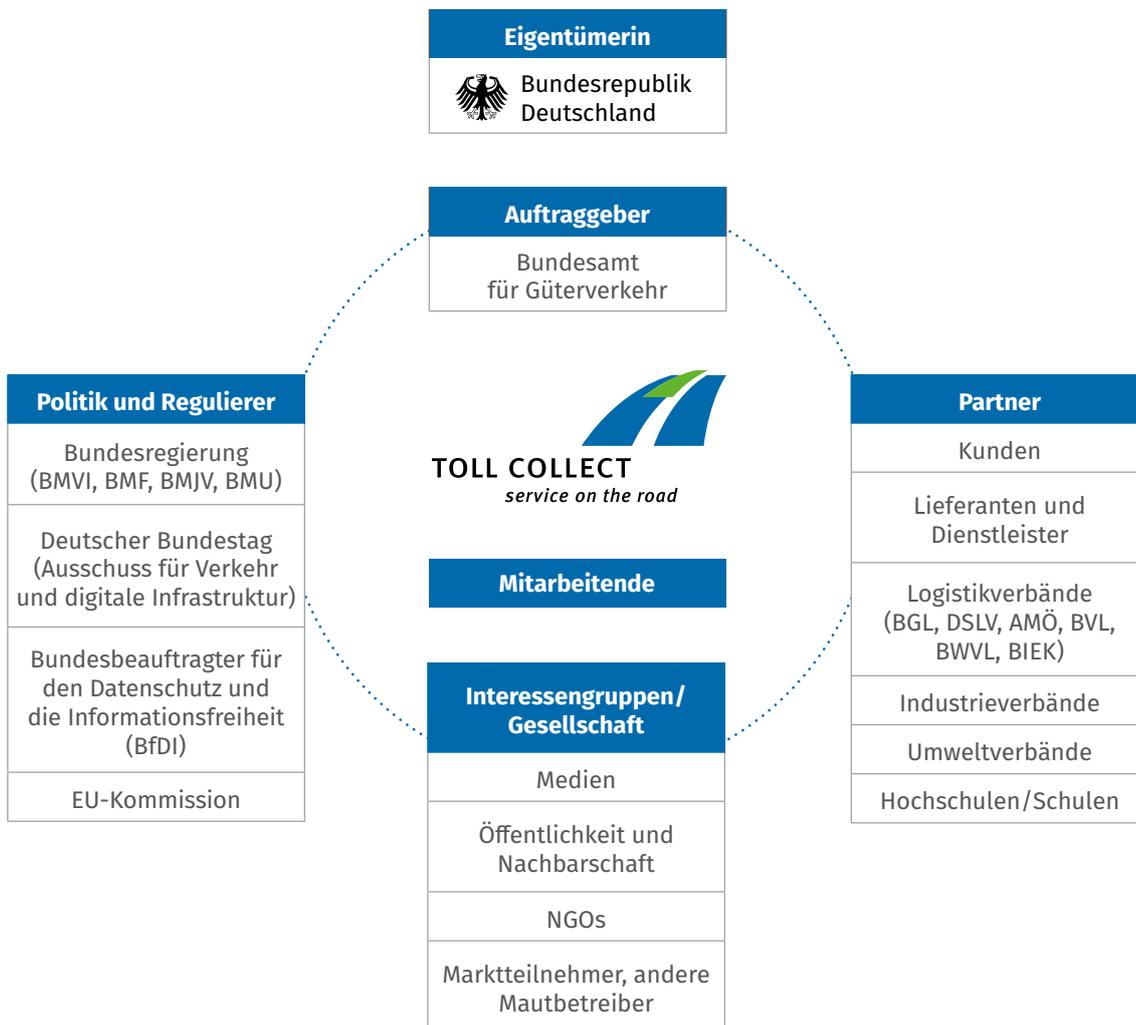
Unser Ansatz: Dialog und partnerschaftliche Zusammenarbeit

Grundlage der Unternehmensstrategie von Toll Collect ist eine umfassende Analyse des Geschäftsumfelds, die alle relevanten Stakeholder und deren Anforderungen berücksichtigt.

Wir richten unser Unternehmen und unsere Geschäftstätigkeit an berechtigten Ansprüchen

und Erwartungen unserer Stakeholder aus und sprechen regelmäßig mit ihnen. Dies hilft uns, Entwicklungen, Trends, Chancen und Risiken frühzeitig zu erkennen und abzuschätzen.

Unsere Stakeholder lassen sich in verschiedene Gruppen einteilen. Abhängig vom jeweiligen Thema und Anlass pflegen wir die Beziehungen zu unseren Stakeholdern auf allen Ebenen. Die folgende Grafik zeigt das in der Übersicht:



Im Mittelpunkt: Informationsaustausch mit den Stakeholdern

Toll Collect pflegt den intensiven Informations- und Meinungsaustausch mit den Verbänden, insbesondere denen des Straßengütertransportgewerbes. Darüber hinaus ist Toll Collect Mitglied in nationalen Interessenvereinigungen für Transport und Logistik sowie Digitalwirtschaft. Dazu gehören das „Deutsche Verkehrsforum“, „Pro Mobilität“ und der „Bitkom“.

Unsere gegenwärtigen Stakeholder-Aktivitäten umfassen Fachgespräche und Dialogveranstaltungen. Wir nehmen an Gruppenmeetings und Einzelgesprächen teil, besuchen Bundes- und Regionalkonferenzen, arbeiten in Gremien und in Expertenforen mit und führen den täglichen Dialog mit Stakeholdern über die Social Media. Wir richten selbst themenbezogene Veranstaltungen aus und engagieren uns in Initiativen und Kooperationen.



UNSERE BASIS

DAS TOLL COLLECT-LEITBILD

3 NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT

Zukunft gestalten: Bewährtes mit neuen Ideen kombinieren

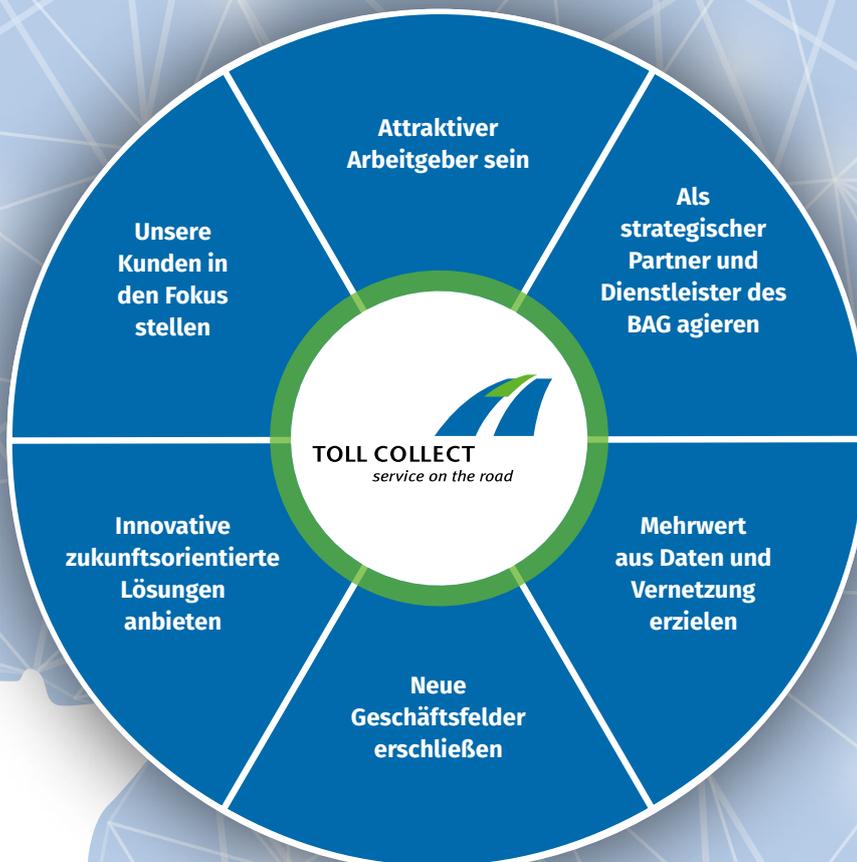
Der Übergang von einem Unternehmen mit privatwirtschaftlichen Gesellschaftern zu einem Unternehmen in Bundesbesitz markierte einen wichtigen Punkt in der Entwicklung von Toll Collect, der für Kontinuität und Aufbruch zugleich steht. Kontinuität, weil Toll Collect weiterhin für die effiziente und zuverlässige Erhebung der Maut im Auftrag des Bundes steht. Aufbruch, weil eine neue Unternehmensführung die Verantwortung übernommen

hat und die Organisation gemeinsam mit den Mitarbeitenden, Kunden und weiteren Stakeholdern auf die Herausforderungen der Zukunft ausrichtet. Toll Collect hat ein integriertes Programm zur nachhaltigen Unternehmensentwicklung und zielgerichteten Transformation mit dem Namen „Chance“ gestartet, um die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens aktiv zu gestalten. Die Basis dafür ist ein neu entwickeltes Leitbild, das wir 2020 verabschiedet haben und das den Kompass für unsere weitere Entwicklung darstellt.

Das Toll Collect-Leitbild

Selbstverständnis, Ausrichtung, strategische Prioritäten

- Unser Kerngeschäft sichert die verlässliche Einnahme der Maut in Deutschland.
- Mit unseren Kompetenzen entwickeln wir uns weiter zu einer Service-Plattform des Bundes für Infrastruktur und digitale Dienstleistungen.
- Hierbei sind wir vertrauenswürdiger Partner und im Wettbewerb erfolgreich.
- Wir stehen für Zuverlässigkeit, Nachhaltigkeit und Vielfalt.



NACHHALTIGKEIT BEI TOLL COLLECT

VERANTWORTUNG
UMFASSEND UND INTEGRIERT



Unser Anspruch: Nachhaltigkeit umfassend gestalten

Das neue Toll Collect-Leitbild wurde im Mai 2020 von der Geschäftsführung verabschiedet und unternehmensweit kommuniziert. Damit war der Startschuss für den systematischen Aufbau eines Nachhaltigkeitsmanagementsystems gegeben.

Zweck des aufzubauenden Nachhaltigkeitsmanagements ist es, soziale, ökologische und ökonomische Auswirkungen der Geschäftstätigkeit von Toll Collect weiter zu verbessern. Dabei übernimmt das Unternehmen als freiwilligen Beitrag gesellschaftliche Verantwortung über gesetzliche Anforderungen hinaus wahr.

Basierend auf dem Toll Collect-Leitbild implementieren wir das Nachhaltigkeitsmanagement nicht nur „von oben nach unten“, also von der Geschäftsführung ausgehend in allen Organisationseinheiten und in den Prozessen. Vielmehr beziehen wir alle Mitarbeiter*innen ein. Sie haben die Möglichkeit, Ideen und Beiträge einzubringen. So stärken wir das Nachhaltigkeitsmanagement gleichzeitig „von unten nach oben“.

Seit der Gründung von Toll Collect im Jahr 2002 haben Umweltschutz und Nachhaltigkeit große Bedeutung für unsere Unternehmenstätigkeit.

Das ergibt sich zum einen aus dem Kerngeschäft von Toll Collect: der verursachergerechten, streckenabhängigen Mauterhebung. Sie ist gleichermaßen auf Umweltschutz und die Nachhaltigkeit der Verkehrsinfrastrukturfinanzierung angelegt. Und Nachhaltigkeitsaspekte werden auch zukünftig bei unseren erweiterten Geschäftsaktivitäten eine wichtige Rolle spielen.

Zum anderen haben wir unser Unternehmen selbst, seine Abläufe und Prozesse schon früh systematisch auf Umweltschutzaspekte ausgerichtet. Der Erfolg ist messbar, wie unsere Berichterstattung im Rahmen unserer jährlich veröffentlichten Umwelterklärung seit 2005 zeigt.

Nachhaltigkeit ist bei Toll Collect aber nicht nur auf Ökologie/Umweltschutz beschränkt. Dies ist lediglich einer von drei wesentlichen Themen- und Verantwortungsbereichen unseres Unternehmens. Ökonomie und Soziales/Gesellschaft betrachten wir als gleichrangig mit dem Umweltschutz. Sie sind bei Toll Collect durch ein integriertes Verständnis nachhaltigen Handelns miteinander verknüpft.

Unser Verständnis: drei Bereiche, ein Ziel

Nachhaltigkeit ist für uns, entsprechend der gängigen Definition, „das Prinzip, nach dem nicht mehr verbraucht werden darf, als jeweils nachwachsen, sich regenerieren, künftig wieder bereitgestellt werden kann“.

Dadurch ergibt sich ein Konzept der nachhaltigen Entwicklung mit drei Komponenten („ökologisch“, „sozial“, „ökonomisch“), deren Schnittmenge als „nachhaltig“ bezeichnet wird.

Diese drei Komponenten sind auch die Basis des Nachhaltigkeitsverständnisses bei Toll Collect.

Systematische Darstellung von Nachhaltigkeit

als Schnittmenge von Ökologie, Ökonomie und Sozialem



Nachhaltig integriert: unsere Verantwortungsbereiche

Unser integrierter Nachhaltigkeitsansatz gliedert sich, abgeleitet von der Grafik, in drei wesentliche Aktivitäts- und Verantwortungsbereiche:

- „Ökonomisch“: Verantwortung für die Finanzierung der Verkehrsinfrastruktur, die eigene Wirtschaftsleistung, Kunden und Partner (siehe Teil 4.1 des Berichts)
- „Sozial“: Verantwortung für Mitarbeitende und perspektivisch auch gesellschaftliche Bereiche (siehe Teil 4.2 des Berichts)
- „Ökologisch“: Verantwortung für Umwelt, Ökologie, Ressourcen (siehe Teil 4.3 des Berichts)



NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT

ORGANISATION UND VERANTWORTLICHKEITEN

Berichtslinie: Nachhaltigkeitsmanagement als Schlüsselfunktion

Die Verantwortung für den Aufbau und die Weiterentwicklung eines Nachhaltigkeitsmanagementsystems haben wir bei Toll Collect dem Bereich Qualitätsmanagement (QM) übertragen. Unseren Qualitäts- und Umweltmanagementbeauftragten haben wir nun auch zum Nachhaltigkeitsbeauftragten ernannt. Der Bereich QM ist Teil des Fachbereichs Corporate Office. Dieser Fachbereich untersteht direkt dem Vorsitzenden der Geschäftsführung.

Organe und Führungssystem: nachhaltige Unternehmensführung bei Toll Collect

Die Organe von Toll Collect sind:

- die Geschäftsführung
- die Gesellschafterversammlung
- der Aufsichtsrat

Der Aufsichtsrat ist für die Kontrolle und Überwachung der Geschäftsführung zuständig. Alleinigige Eigentümerin ist die Bundesrepublik Deutschland.

Die Geschäftsführung steuert das Unternehmen auf Basis einer – auf langfristigen Erfolg ausgerichteten – Unternehmensstrategie. Eckpfeiler unseres Handelns sind geltendes Recht, ethische Grundprinzipien und zusätzlich freiwillige Selbstverpflichtungen, insbesondere im Bereich Nachhaltigkeit.

Nachhaltigkeitsmanagement

in der Aufbauorganisation von Toll Collect



Praktiken der Unternehmensführung, die über gesetzliche Anforderungen hinausgehen, haben ihren Ursprung in unserem Unternehmensleitbild und den dort verankerten Unternehmenswerten Zuverlässigkeit, Nachhaltigkeit und Vielfalt. Diese Unternehmenswerte sind die Leitlinie

- für unseren Umgang miteinander innerhalb des Unternehmens und gleichzeitig
- für den Umgang mit externen Partnern und für unser verantwortungsvolles Handeln entlang der gesamten Wertschöpfungskette unseres Unternehmens.

Um dies zu gewährleisten, haben wir Grundsätze für nachhaltiges Handeln formuliert (siehe Kapitel 2), Unternehmensrichtlinien und Prozessanleitungen entwickelt und ein integriertes Managementsystem installiert. Die Organisations- und Aufsichtspflichten von Aufsichtsrat und Geschäftsführung sind im Public Corporate Governance Kodex des Bundes (PCGK) abgebildet.

Corporate Governance: System und Struktur

Grundlage des unternehmerischen Handelns von Toll Collect ist der Public Corporate Governance Kodex des Bundes in der Fassung vom 1. Juli 2009, Teil A. Er richtet sich an privatrechtliche Unternehmen, an denen der Bund ganz oder mehrheitlich beteiligt ist und die nicht börsennotiert sind. Künftig ist die Aktualisierung des PCGK, die Ende 2020 verabschiedet wurde, Grundlage für das unternehmerische Handeln von Toll Collect.

Der PCGK enthält vorrangig Empfehlungen zur Verbesserung von Prozessen und Arbeitsstrukturen der Unternehmensorgane und damit der Geschäftsführung, der Gesellschafterin und des Aufsichtsrats.

Die Geschäftsführung und der Aufsichtsrat von Toll Collect kommen der Empfehlung aus dem PCGK und der Verpflichtung aus dem Gesellschaftsvertrag nach, jährlich in einem Corporate Governance Bericht zu erklären, ob den Empfehlungen des PCGK entsprochen wird, und, sofern nicht, etwaige Abweichungen zu begründen.

Der aktuelle Corporate Governance Bericht ist Teil des aktuellen Geschäftsberichts.

Rechtmäßigkeit unseres Handelns: Für Compliance stehen wir ein

Compliance gehört bei uns zu den selbstverständlichen Grundsätzen guter Unternehmensführung, ist ein prinzipieller Bestandteil unseres unternehmerischen Handelns und unserer Unternehmenskultur. Wir halten uns an Gesetze, Verhaltensregeln und interne Richtlinien. Alle Toll Collect-Mitarbeiter*innen wissen, dass regel- und gesetzeskonformes Verhalten die Voraussetzung für die Arbeit in unserem Unternehmen ist. Klare Richtlinien und regelmäßige Schulungen unterstützen das ordnungsgemäße Verhalten unserer Mitarbeitenden. Und auch von unseren Geschäftspartnern, Liefer- und Dienstleistungsunternehmen fordern wir eine Ausrichtung auf ein compliancegerechtes Verhalten ein; Toll Collect verfolgt hier einen „Null Toleranz“-Ansatz.

Externe Compliance-Prüfungen: Einhaltung internationaler Standards

Bereits 2012 hat sich Toll Collect als eines der ersten Unternehmen in Deutschland erfolgreich nach dem nationalen Prüfungsstandard der Wirtschaftsprüfer „Grundsätze ordnungsgemäßer Prüfungen von Compliance Management Systemen“ (IDW PS 980) prüfen lassen. Dies gilt für alle Betriebsstätten und Organisationseinheiten.

In Ergänzung zum IDW haben wir auch die Anforderungen des internationalen Standards ISO 19600 „Compliance Management Systems“ umgesetzt.

Im Berichtszeitraum wurde bei Toll Collect weder ein Korruptionsfall noch ein Korruptionsverdacht gemeldet oder bekannt und es wurden auch keine anderen Compliance-Verstöße festgestellt.



ÖKONOMISCHE VERANTWORTUNG

INFRASTRUKTURFINANZIERUNG UND NACHHALTIGES WIRTSCHAFTEN

4 HANDLUNGSFELDER

4.1 VERANTWORTUNG FÜR WIRTSCHAFT, KUNDEN UND PARTNER

Stabile Mauteinnahmen: sichere Finanzierung der Straßeninfrastruktur

Bei unseren Dienstleistungen gewährleisten wir höchste Qualität, um den Finanzierungskreislauf für die Verkehrsinfrastruktur langfristig zu sichern. Unser Konzept dafür: der zuverlässige Betrieb und die anforderungsgerechte Umsetzung von Erweiterungen und Vertiefungen der Maut entsprechend den Anforderungen von Auftraggeber und Eigentümerin. Dabei werden Kosteneffizienz und Wirtschaftlichkeitsaspekte stets beachtet.

Um die Akzeptanz der Nutzerfinanzierung sicherzustellen, wollen wir unseren Kunden eine sichere, einfache, intuitive, zeitsparende und effiziente Nutzung der mautpflichtigen Verkehrswege ermöglichen. Dabei beachten wir die regulatorischen

Rahmenbedingungen, die uns der Auftraggeber und die Eigentümerin vorgeben, sowie alle gesetzlichen Bestimmungen, die sich unter anderem aus dem Bundesfernstraßenmautgesetz (BFStrMG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Vergaberecht ergeben.

Detaillierte Angaben zu allen finanziellen Themen von Toll Collect finden sich im aktuellen Geschäftsbericht auf unserer Website.

Wir nutzen innovative und zuverlässige Technologien, beachten proaktiv mögliche Gefährdungen für Mensch und Umwelt. Manche unserer internen Standards gehen dabei über gesetzliche Bestimmungen hinaus.



Um die Funktionsfähigkeit des Mautsystems zu gewährleisten und es weiterzuentwickeln, haben wir Richtlinien und Prozesse definiert und ein integriertes Managementsystem aufgesetzt.

Unser Unternehmen: Wirtschaftsfaktor und Beitrag zum Gemeinwesen

Mit hoher Zuverlässigkeit des Mautsystems und nachhaltigen Lösungen schaffen wir Werte für unsere Stakeholder – und das verteilt über die ganze Kette unserer Wertschöpfung.

Dies wird möglich durch die langfristige Zusammenarbeit mit Partnern und Zulieferern innerhalb und außerhalb Deutschlands. Außerdem sind wir ein zuverlässiger Arbeitgeber, bieten hochwertige Arbeitsplätze im Technologie- und Dienstleistungsfeld und schaffen Kaufkraft bei unseren Beschäftigten.

Unsere Wertschöpfungsbilanz: Werte erzeugen, Werte weitergeben

Die Werte, die wir als Wirtschaftsunternehmen für unsere Stakeholder erzeugen, stellen wir auf zwei Ebenen dar, der Makroebene und der Unternehmensebene.

Die Makroebene ist die Verteilung des Gesamtmautaufkommens im Berichtszeitraum. Die Maut wird zunächst tagesaktuell zu 100 Prozent an den Bund abgeführt. Toll Collect erhält im Gegenzug vom BAG eine Betreibervergütung.

Die Unternehmensebene ist die erwirtschaftete Leistung von Toll Collect abzüglich der Kosten für Materialaufwand, sonstige Aufwendungen und Abschreibungen. Die verbleibende Wertschöpfung wird für Beschäftigte (Löhne/Gehälter), Zahlungen an Kapitalgeber, Steuern, Rücklagen und Sonstiges verwendet. Weitere Informationen enthält der aktuelle Geschäftsbericht.



**ÖKONOMISCHE
VERANTWORTUNG**

**UNSERE KUNDEN –
PARTNERSCHAFT ALS PRINZIP**

Kundenvertrauen rechtfertigen: durch Qualität und Service

Unsere strategischen Prioritäten stellen unsere Kunden in den Fokus. Dies sind die bei Toll Collect registrierten Transport- und Logistikunternehmen mit mautpflichtigen Fahrzeugen. Und damit auch die zahlreichen Fahrer*innen aus ganz Europa, die sich täglich in unser System einbuchen oder sich mit ihren Anliegen an uns wenden. Wir wollen das Vertrauen, das wir uns bei unseren Kunden erarbeitet haben, auch in Zukunft rechtfertigen – durch einen dauerhaft zuverlässigen Betrieb in hoher Qualität, eine hohe Nutzerfreundlichkeit und ein umfassendes Serviceangebot.

Kundenbefragungen: Ideen aufgreifen und Zufriedenheit steigern

Wir führen regelmäßig Kundenbefragungen durch und nutzen die Ergebnisse, um unser Angebot kontinuierlich zu verbessern. Dabei stehen die Aspekte „technische Beratung“ sowie „Kundeninformation“ zu allen Fragen rund um die Mauterhebung und -abrechnung im Vordergrund.

Die hohe Zufriedenheit unserer Kunden mit dem Toll Collect-System und den mehrsprachigen Serviceangeboten wurde in Befragungen wiederholt bestätigt.

Zu bestimmten Themenschwerpunkten, zum Beispiel im Zuge technischer Neuerungen, führen wir im Bedarfsfall spezifische Kundenbefragungen durch. Damit können wir die Erwartungen unserer Kunden noch besser berücksichtigen und eine laufende Verbesserung unserer Serviceangebote sicherstellen. Zukünftig wollen wir uns, im Einklang mit unserem strategischen Leitbild, noch stärker auf unsere Kunden fokussieren. Zu diesem Zweck haben wir den Aufbau unserer Organisation angepasst.

Toll Collect-Hotline: Leistungskennziffern

Täglich erreichen zwischen 650 und 1.000 Anrufe unsere Hotline. 80 Prozent der eingehenden Anrufe werden innerhalb der ersten 30 Sekunden entgegengenommen, damit beträgt die durchschnittliche Wartezeit weniger als 20 Sekunden.

Unterschiedliche Serviceangebote: einfach, sicher, kundenfreundlich

Zur Einbuchung in das Mautsystem stehen unterschiedliche Einbuchungsarten zur Verfügung: automatisch über die On-Board Unit (OBU, Fahrzeuggerät), manuell über eine App auf Smartphone bzw. Desktop sowie über die Mautterminals. Dadurch gewährleisten wir, dass jedes

nationale oder internationale Transport- und Logistikunternehmen die Art der Mautzahlung wählen kann, die für seine Belange passt. Durch die Nutzungsoberfläche des Portals, die auf allen Geräten einheitlich ist, wird die Nutzung des Systems stark erleichtert.

Zur Kunden- und Fahrzeuganmeldung, Stammdaten- sowie Kontenverwaltung steht ein Kunden-Portal im Internet zur Verfügung. Mittlerweile sind über dieses Portal mehr als 90 Prozent aller Kunden- und Fahrzeuganmeldungen erfolgt. Im Berichtszeitraum wurde es auf insgesamt 14 Sprachen erweitert.

Zur schnellen und einfachen Kontaktaufnahme dienen neben dem Kunden-Portal weitere Kanäle: eine von montags bis freitags zwischen 7 und 19 Uhr erreichbare telefonische Hotline, unsere Website und E-Mail.

Schutz der Kundendaten: höchste Sorgfalt und Sicherheit

Die breite Akzeptanz des Toll Collect-Systems bei unseren Kunden basiert auch auf der konsequenten Einhaltung der strengen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit. Für die Erhebung und Abrechnung der Mautdaten halten wir nicht nur die gesetzlichen Datenschutzregelungen ein, sondern haben selbst ein wegweisendes Konzept zur „Datenschutzgerechten Löschung von personenbezogenen Daten“ entwickelt. Dieses Konzept diente dem Deutschen Institut für Normung (DIN) als Blaupause für eine Leitlinie zur Entwicklung eines Löschkonzepts für personenbezogene Daten. Aus dieser Leitlinie wurde 2015 die DIN 66398.

Der sensible Umgang mit den personenbezogenen Daten unserer Kunden beginnt bereits beim ersten Kontakt über das Kunden-Portal oder die Hotline. Mit folgenden Maßnahmen stellen wir den Schutz der Daten sicher:

- Zugang zum Kunden-Portal nur mit individuellen Zugangsdaten, die die Kunden selbst administrieren können; Möglichkeit zur Einrichtung und Verwaltung von Unterkonten
- Schutz der Daten am Telefon durch Abfrage der individuellen Master-PIN, insbesondere bei Anfragen zum Kundenkonto und bei Änderungsaufträgen, die telefonisch veranlasst werden dürfen
- Keine Auskunft an oder Beauftragung von Änderungen durch Dritte ohne Vollmacht der Kunden (schriftlich oder durch Weitergabe der Master-PIN)

ÖKONOMISCHE VERANTWORTUNG

UNSERE ZULIEFERER –
GEMEINSAM WERTE SCHAFFEN



Qualität sichern: durch nachhaltige, strategische Partnerschaften

Die Zusammenarbeit mit unseren Lieferunternehmen ist auf langfristige, strategische Partnerschaften angelegt. Die Auswahl, Bewertung und Weiterentwicklung unserer Geschäftspartner erfolgt konsequent auf Basis eines umfänglichen Lieferantenmanagements.

Die Mauterhebung ist ein komplexer Prozess, der Know-how und Expertise in sehr vielen Bereichen erfordert. Um die Qualität, Sicherheit und Zuverlässigkeit zu liefern, die von uns erwartet wird, strebt Toll Collect die strategische und langfristig angelegte Zusammenarbeit mit spezialisierten externen Dienstleistern an, zum Beispiel Rechenzentren, Kartendienstleistern, OBU-Herstellern, Softwareentwicklern, Bauunternehmen, Logistikern oder Zahlungsdienstleistern. Hinzu kommen die zertifizierten Servicepartner für den OBU-Einbau in insgesamt 16 Ländern, deren Arbeit einen Grundpfeiler für die exakte Mauterhebung darstellt.

Kooperationen und Kernzulieferer: Konzepte und Steuerung

Toll Collect arbeitet insbesondere mit ca. 30 Kernlieferunternehmen zusammen. Die meisten Zulieferer sind in Deutschland, weitere in verschiedenen EU-Ländern angesiedelt. Dabei stellen wir einerseits hohe Ansprüche an die Leistungsfähigkeit und die Nachhaltigkeit der Firmen sowie die Verlässlichkeit der Menschen, mit denen wir zusammenarbeiten. Gleichzeitig wissen wir, dass wir als Unternehmen auch eine Verantwortung gegenüber unseren Partnern tragen. Um beidem gerecht zu werden, haben wir eine professionelle Bewertungssystematik eingeführt und sprechen regelmäßig mit den Entscheider*innen bei unseren Zulieferern.

Die Fortschritte unserer Maßnahmen messen wir anhand verschiedener Kennzahlen, die spezifisch festgelegt werden. Auskunft über den jeweiligen Entwicklungsstand gibt uns eine Scorecard, mit der wir unsere Lieferunternehmen bewerten.

Maßgeblich bei neuen Aufträgen: das Vergaberecht

Als öffentlicher Auftraggeber setzt Toll Collect das EU-Vergaberecht um. Dieses schreibt Transparenz, Nichtdiskriminierung und Gleichbehandlung vor. Benötigte Lieferungen und Leistungen werden anhand individueller Anforderungen und Bewertungskriterien ausgeschrieben und beauftragt. Dabei berücksichtigen wir auch Umwelt- und Nachhaltigkeitsaspekte.

Dass unsere Partner wirtschaftlich gesund sind und den Compliance-Anforderungen genügen, ist eine Grundvoraussetzung, ohne die eine nachhaltige Zusammenarbeit nicht möglich ist.

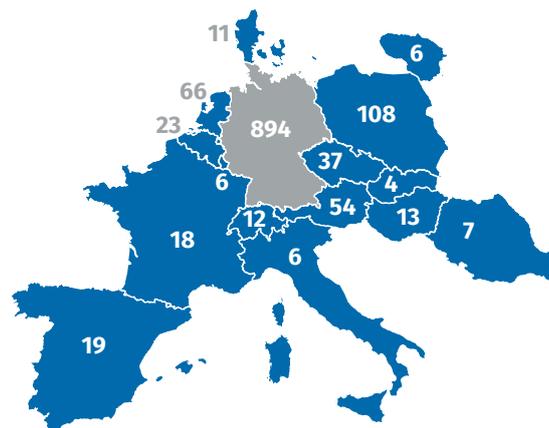
In den jeweiligen Lieferantenverträgen, Lastenheften und Spezifikationen schreiben wir relevante Umweltaspekte verbindlich fest, zum Beispiel bei der Bereitstellung von Fahrzeuggeräten, Kontrollbrücken und -säulen.

Unsere OBU-Servicepartner: Qualitätssicherung durch Scorecard und Schulungen

Um die einwandfreie Funktion der OBUs und deren Einbau in die Lkw sicherzustellen, setzt Toll Collect auf ein dichtes Netz von autorisierten Vertragswerkstätten: die 1.278 Toll Collect-Servicepartner, von denen 894 in Deutschland und 384 im europäischen Ausland angesiedelt sind.

Toll Collect-Servicepartner

Geografische Verteilung



Die Servicepartner bewerten wir anhand einer Scorecard mit aussagekräftigen Kennzahlen. In Bezug auf Nachhaltigkeit beurteilen wir insbesondere die Retoureneffizienz sowie die Einbau- und Überprüfungsqualitätsquote. Danach soll möglichst kein Werkstattbesuch innerhalb von zwei Jahren erfolgen.

Den Mitarbeiter*innen unserer Servicepartner bieten wir regelmäßig Schulungen im Umgang mit den Fahrzeuggeräten und Service-PCs an. Dies betrifft sowohl Ersts Schulungen für neue Mitarbeitende als auch jährliche Auffrischkurse für Mitarbeitende, die bereits länger im Betrieb sind. Die Teilnahme an den Ersts Schulungen ist darüber hinaus Bedingung für die Aufnahme in das Servicepartnernetz. Unsere Servicepartner sind dazu verpflichtet, mindestens zwei durch uns geschulte Mitarbeitende zu beschäftigen.



SOZIALE VERANTWORTUNG

UNSERE MITARBEITENDEN – GARANT UNSERES ERFOLGES

4.2 VERANTWORTUNG FÜR MITARBEITENDE

Attraktivität als Arbeitgeber: diverses Team, anspruchsvolle Aufgaben, sichere Arbeitsplätze

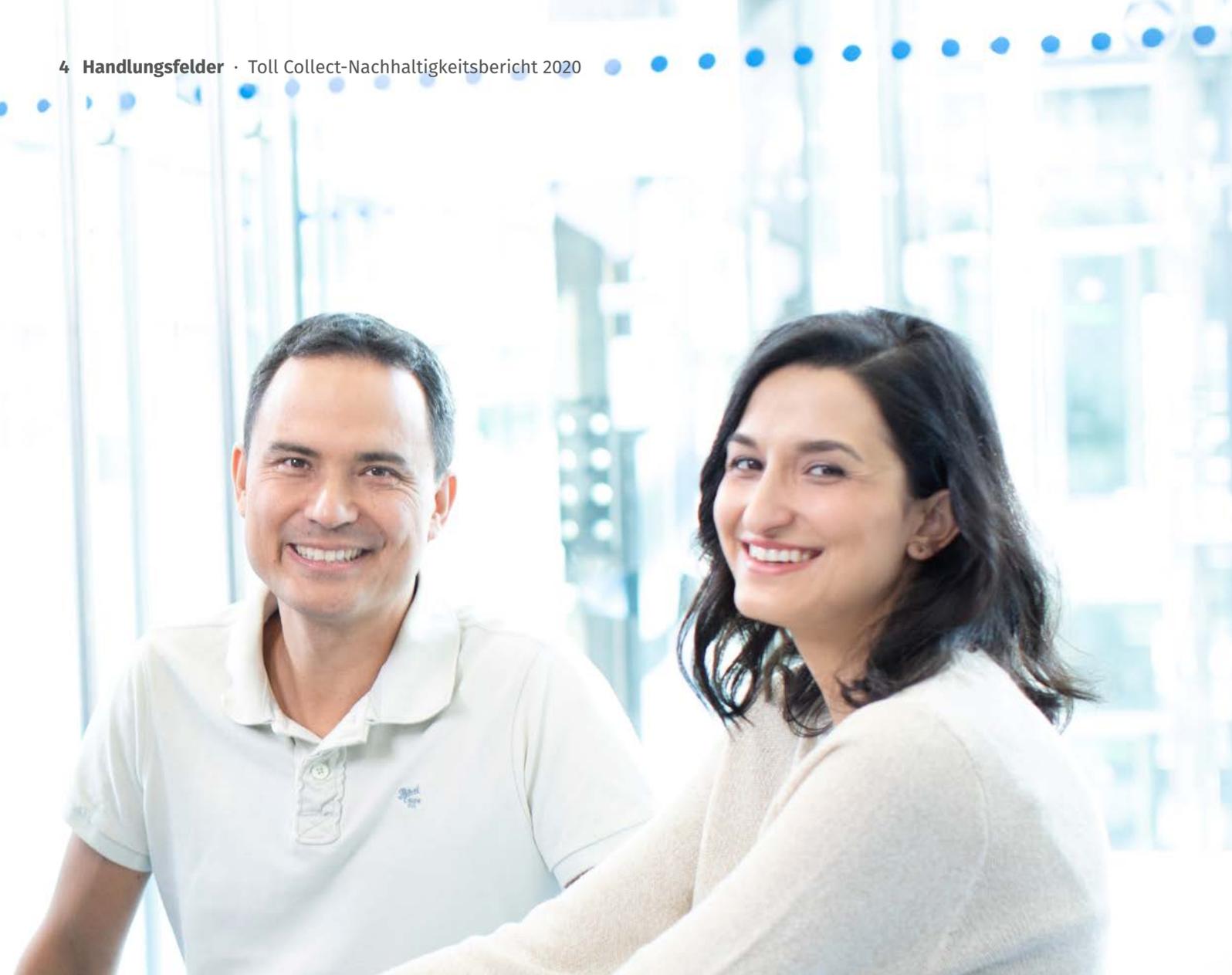
Toll Collect ist einer der 200 größten Arbeitgeber in Berlin und bietet als Bundesunternehmen krisensichere Arbeitsplätze im Technologie- und Dienstleistungsumfeld. Aktuell sind 664 Mitarbeitende beschäftigt – viele von ihnen bereits seit Gründung des Unternehmens. Diversität und Chancengerechtigkeit sind wichtige Komponenten unseres Erfolgs.

Zum 31. Dezember 2020 arbeiteten 664 Personen (633,76 Vollzeit-Äquivalente / Full Time Equivalents) bei Toll Collect, davon 633 in der Zentrale in Berlin und 31 in den Außenstandorten Langenhagen, Nürnberg, Pforzheim und Potsdam.

Das Durchschnittsalter im Unternehmen liegt bei 46,38 Jahren. Mit einem Anteil von 40,8 Prozent Mitarbeiterinnen liegen wir im Durchschnitt der deutschen Wirtschaft. 20,93 Prozent der Beschäftigten arbeiten aus betrieblichen Erfordernissen oder auf eigenen Wunsch auf Teilzeitbasis. Drei Viertel aller Teilzeitkräfte bei Toll Collect sind Frauen.

Zeichen für hohe Arbeitszufriedenheit: lange Unternehmenszugehörigkeit

Eine klare Sprache spricht seit Unternehmensstart die Dauer der Betriebszugehörigkeit vieler Mitarbeitender. 370 Kolleg*innen – oder 56 Prozent – sind über zehn Jahre im Unternehmen und 470 – oder 72 Prozent – mehr als fünf Jahre.



Zehn Prozent der Beschäftigten sind Werkstudierende. Auch die niedrige Fluktuationsquote ist ein Beleg für die hohe Arbeitszufriedenheit unserer Beschäftigten. 64 Mitarbeitende wurden 2020 neu eingestellt, darunter 31 Frauen.

Im Gleichgewicht: Berufliches und Privates

Als verantwortungsbewusster Arbeitgeber stehen wir für eine ausgewogene Work-Life-Balance und machen uns für familienfreundliche Strukturen stark. Dementsprechend bieten wir flexible Arbeitszeiten, eigenverantwortliches und mobiles Arbeiten, Freistellung für die Betreuung erkrankter Angehöriger und bei Bedarf individuelle Lösungen für Arbeit in Teilzeit.

Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels steht auch Toll Collect im Wettbewerb um hoch qualifizierte Fach- und Führungskräfte. Neben der fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung

aller Beschäftigten ist die Rekrutierung und Entwicklung von Nachwuchskräften ein wichtiger Baustein unserer Personalarbeit, um die Zukunft unseres Unternehmens nachhaltig zu sichern.

Die Weiterentwicklung bei Toll Collect ist systematisch angelegt und beginnt mit der Erstellung individueller Entwicklungspläne, die sich eng am Profil der jeweiligen Tätigkeit ausrichten, aber auch die jeweilige Lebenssituation der Beschäftigten berücksichtigen. Das Angebot reicht von Maßnahmen zur Entwicklung der Fachkompetenz und Persönlichkeit bis hin zur Karriereplanung von Fach- und Führungskräften. Der Bedarf wird jährlich festgelegt und die konkreten Qualifizierungsmaßnahmen werden vereinbart. Der Erfolg dieser Qualifizierungsmaßnahmen wird durch persönliche Feedback-Gespräche bewertet.



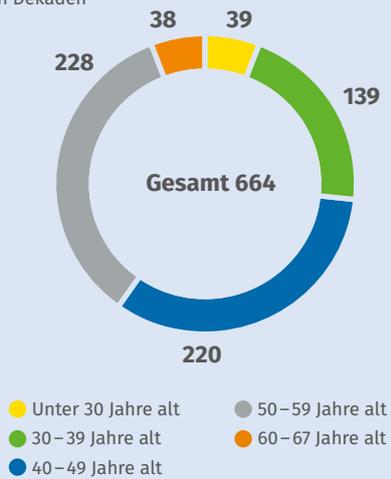
UNSER TEAM: ZAHLEN UND FAKTEN

Anzahl Beschäftigte: 664

Full Time Equivalents (FTE): 633,76

Altersstruktur

nach Dekaden

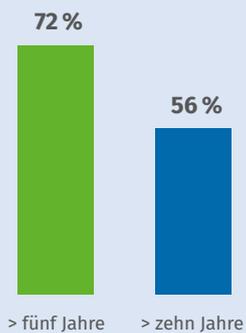


- Unter 30 Jahre alt
- 30-39 Jahre alt
- 40-49 Jahre alt
- 50-59 Jahre alt
- 60-67 Jahre alt

Anteil Männer/Frauen



Betriebszugehörigkeit





Programm „Chance“: Mitarbeitende werden aktiv in den Prozess der Unternehmensentwicklung eingebunden

Das von Toll Collect initiierte Programm zur nachhaltigen Unternehmensentwicklung und zielgerichteten Transformation namens „Chance“ bindet die Mitarbeitenden aktiv in die Gestaltung ein.

Im Berichtszeitraum sind wesentliche Ergebnisse des Programms „Chance“ die Erarbeitung eines neuen Wertekompasses, eines Zielsystems für die Mitarbeitenden sowie die Festlegung der Rahmenbedingungen zum mobilen Arbeiten.

Der neue Toll Collect-Wertekompass regelt zukünftig die Zusammenarbeit im Unternehmen. Als Werte wurden Verantwortung, Freude, Transparenz, Wertschätzung und das Füreinander festgelegt. Ermittelt wurden sie in vielen Gesprächen und rund 60 Interviews mit Mitarbeitenden aus allen Bereichen und über alle Hierarchieebenen hinweg. Die Umsetzung des neuen Wertekompasses wird 2021 durch zahlreiche Veranstaltungen unterstützt und ist Gegenstand der Berichterstattung im kommenden Nachhaltigkeitsbericht.

Innerhalb des Programms „Chance“ wurde auch die Betriebsvereinbarung zum mobilen Arbeiten entwickelt und so vorbereitet, dass Geschäftsführung und Betriebsrat sie unterzeichnen konnten.

Die Betriebsvereinbarung klärt die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen der mobilen Arbeit wie Datenschutz, Erreichbarkeit, Versicherungsschutz und Haftung. Grundsätzlich besteht für alle Mitarbeiter*innen die Möglichkeit zum mobilen Arbeiten, im Einzelfall können aber betriebliche Belange dagegenstehen. Damit wird gleichzeitig für die Zeit nach der Pandemie ein verlässlicher Rahmen geschaffen, der eine selbstbestimmte Arbeitsgestaltung und eine noch bessere Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf fördert.

Ein weiteres Ergebnis des Programms „Chance“ ist das neue Modell für Zielvereinbarung und Leistungsbeurteilung. Die bisher üblichen Individualziele werden durch Kollektivziele ersetzt. Kollektivziele werden für Fachbereiche und Gruppen vereinbart und sollen das Wir-Gefühl im Unternehmen stärken.

Darüber hinaus werden gruppen- und fachbereichsübergreifende Kooperationsziele vereinbart. Erstmals wird die durch Geschäftsführung und Betriebsrat verabschiedete Vereinbarung 2021 angewandt.



SOZIALE VERANTWORTUNG

VIELFALT, INKLUSION, CHANGENGERECHTIGKEIT

Vielfalt und Inklusion: treibende Kraft für unseren Erfolg

Bei Toll Collect arbeiten Menschen verschiedenster Herkunft, mit unterschiedlichsten Identitäten, Erfahrungen und Perspektiven zusammen. Wir sind überzeugt: Vielfältige Teams sind kreativer, innovativer und sichern die Wettbewerbsfähigkeit in einer stark vernetzten und globalisierten Welt. Vielfalt ist – neben Zuverlässigkeit und Nachhaltigkeit – einer unserer zentralen Werte, die wir in unserem neuen Unternehmensleitbild verankert haben.

Toll Collect arbeitet kontinuierlich daran, Chancengerechtigkeit und Vielfalt im Unternehmen zu gewährleisten und ein Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem sich Mitarbeitende wohlfühlen sowie respektiert und eingebunden werden. Im März 2020 hat das Unternehmen ein Diversity and Inclusion Management implementiert. Wir wollen damit die personelle Vielfalt fördern, die Gleichstellung im Unternehmen stärken und dafür die entsprechenden Voraussetzungen verbessern. Alle Beschäftigten sollen ihre individuellen Potenziale und Fähigkeiten entfalten können.

Toll Collect hat im Mai 2020 die Charta der Vielfalt unterzeichnet. Damit verpflichten wir uns freiwillig, uns für Vielfalt in der Arbeitswelt starkzumachen. Mitarbeitende mit unterschiedlichen Talenten und Fähigkeiten sind eine wertvolle Bereicherung. Unsere gemeinsame Arbeit basiert auf gegenseitigem Respekt und gegenseitiger Wertschätzung. Wir sind uns unserer gesellschaftspolitischen Verantwortung bewusst und zeigen Flagge für Vielfalt.

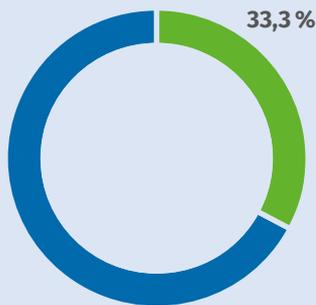
Die Mitarbeiter*innen werden in die Umsetzung des Diversity and Inclusion Managements eingebunden und beispielsweise im Rahmen von Kurzumfragen zum Status quo befragt. Um das Thema Diversity nachhaltig im Unternehmen zu verankern und alle Bereiche zu integrieren, wurde ein Diversity Council eingerichtet, das zum Ende des Berichtsjahres seine Arbeit aufgenommen hat. Das Gremium setzt sich interdisziplinär aus Mitarbeiter*innen aller Fachbereiche und Hierarchieebenen zusammen und berücksichtigt die verschiedenen Dimensionen von Vielfalt wie Geschlechterparität und eine ausgewogene Altersstruktur.



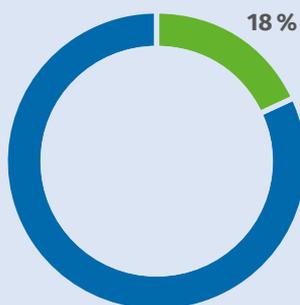
UNSER TEAM: ZAHLEN UND FAKTEN

Frauen in Führungspositionen

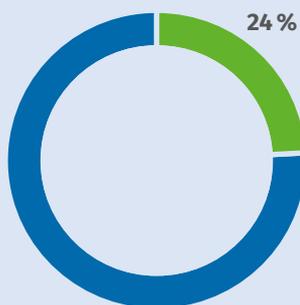
Geschäftsführung



Fachbereichsleitung



Gruppen- bzw. Stabsstellenleitung



Menschen mit Behinderungen: Inklusion und Wertschätzung

Wir verstehen es als eine besonders wichtige gesellschaftliche und politische Aufgabe, Menschen mit Behinderungen zu beschäftigen, ihre Arbeitsplätze zu sichern und zu fördern. Wir setzen uns dafür ein, dass sich alle Mitarbeitenden – ob mit oder ohne Behinderungen – wertgeschätzt fühlen und ohne Ausgrenzung bei Toll Collect arbeiten können. Eine entsprechende Inklusionsvereinbarung zwischen dem Unternehmen und der Schwerbehindertenvertretung von Toll Collect ist in Vorbereitung.

Im Unternehmen arbeiten 37 Menschen mit angezeigter Behinderung. Dies entspricht einer Beschäftigungsquote von 5,6 Prozent.

Frauen in Führungspositionen: Anteil weiter ausbauen

Der Anteil von Frauen in leitender Funktion lag im Berichtszeitraum auf Fachbereichsleitungsebene bei 18 Prozent und auf Gruppen- bzw. Stabsstellenleitungsebene bei 24 Prozent und hat sich trotz geringer Fluktuation auf beiden Ebenen jeweils mindestens verdoppelt.

Ziel ist es, den Frauenanteil auf den Ebenen der Gruppen- und Stabsstellenleitung zu erhöhen.

An aerial photograph of a two-lane asphalt road cutting through a dense, lush green forest. A small dark car is driving on the right side of the road, and a large blue truck with a white trailer is driving on the left side. The road is flanked by thick vegetation, and the overall scene is captured from a high angle, looking down at the road and the surrounding trees.

ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG

**MOBILITÄT UND VERKEHR –
IM EINKLANG MIT DER UMWELT**

4.3 VERANTWORTUNG FÜR UMWELT, ÖKOLOGIE, RESSOURCEN

Als Unternehmen und als Mautbetreiber: unser Engagement für eine lebenswerte Zukunft

Klima- und Umweltschutz gehören zu den größten Herausforderungen unserer Zeit. Jedes Unternehmen muss sich fragen, wie es eine lebenswerte Umwelt auch für künftige Generationen bewahren kann und welchen Beitrag es innerhalb und außerhalb des Unternehmens dazu leisten kann und will.

Als Betreiber eines der größten satellitengestützten Mautsysteme weltweit kommt uns hierbei eine besondere Verantwortung zu.

Das Engagement für den Umweltschutz hat bei Toll Collect – nicht zuletzt im Sinne künftiger Generationen – einen besonders hohen Stellenwert.

Einerseits sind bestimmte Eigenschaften des Mautsystems bereits praktischer Umweltschutz. Denn durch die Anreize, in möglichst schadstoffarme Fahrzeuge zu investieren, entfaltet das Mautsystem eine starke ökologische Lenkungswirkung. Andererseits ist Umweltschutz eine tägliche Aufgabe mit Sicht auf die Mitarbeitenden, die Zulieferer und die Prozesse. Wir hinterfragen alle umweltrelevanten Prozesse kontinuierlich und arbeiten laufend an Verbesserungen.

Als wirtschaftlich handelndes Unternehmen wirken wir direkt und indirekt auf die Umwelt ein. Die direkten Umweltaspekte sind diejenigen, die wir als Gemeinschaft bewirken und die jede*r Mitarbeiter*in beeinflussen kann. Die indirekten Umweltaspekte betreffen in der Regel ökologische Auswirkungen durch Liefer- und Serviceunternehmen.

Ziel unseres Umweltprogramms: CO₂-Absenkung bis Klimaneutralität

Wir haben das Ziel, unsere Auswirkungen auf Klima und Umwelt zu minimieren, und wollen im Rahmen des Klimaschutzprogramms der Bundesregierung bis 2050 Klimaneutralität herstellen. Daher sind unsere Konzepte darauf angelegt, Ressourcen zu schonen und unseren CO₂-Fußabdruck zu senken.

Ab 2021 werden wir alle Emissionen, die durch nicht vermeidbare Dienstreisen verursacht werden, rückwirkend zum 1. September 2020 durch den Erwerb von CO₂-Zertifikaten kompensieren. Damit unterstützen wir Klimaschutzprojekte (siehe Kapitel 5 Toll Collect-Nachhaltigkeitsziele).

Grundlage unseres ökologischen Handelns im Unternehmen ist das Umweltprogramm. Alle Mitarbeitenden sind kontinuierlich aufgefordert, in Prozessen und an Produkten ökologische Schwachstellen zu erkennen, Lösungen zu finden und diese engagiert umzusetzen. Dies gilt auch für unsere externen Partner wie Zulieferer und Vertragsdienstleistungsunternehmen. Um sicherzustellen, dass unsere Grundsätze für nachhaltiges Handeln eingehalten werden, integrieren wir sie in unser Umweltmanagementsystem.



ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG

NUTZERFINANZIERUNG NACH DEM VERURSACHERPRINZIP

Die aktuellen Mautsätze: drei Komponenten für Umwelt und Infrastruktur

Die Mautsätze, die seit 1. Januar 2019 gelten, setzen sich aus drei streckenbezogenen Teilsätzen zusammen:

- Einmal der Teilsatz für die Infrastruktur, dieser hängt ab vom deklarierten Fahrzeuggewicht und – bei Lkw ab 18 Tonnen – zusätzlich von der Anzahl der Achsen.
- Hinzu kommt der Teilsatz für die Luftverschmutzung: Er richtet sich nach der Schadstoffklasse des Lkw.
- Darüber hinaus gilt ein Teilsatz für die Lärmbelastung, eine Pauschale von 0,002 Euro je Kilometer. Die Lärmbelastungskosten sind nicht von Fahrzeugmerkmalen abhängig.

Grundlage für die Berechnung aller Teilsätze und der gültigen Mauttabellen ist das aktuelle Wegekostengutachten 2018 bis 2022, in dem die erwarteten Infrastrukturkosten quantifiziert sind.

Klima- und Umweltschutz: der Beitrag der Lkw-Maut

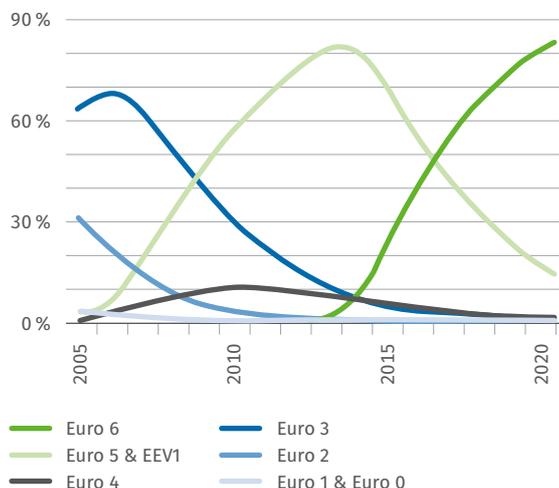
Für die ökologische Lenkungswirkung der Maut gibt es drei Gründe:

- Durch die Abhängigkeit der Mautsätze von der Schadstoffklasse bestanden von Anfang an starke, wirkungsvolle Anreize für Transport- und Logistikunternehmen, möglichst schadstoffarme Fahrzeuge einzusetzen und emissionsintensive Fahrzeuge umzurüsten. Mittlerweile liegt der Fahrleistungsanteil von Lkw der umweltschonenderen Klassen Euro 5 und Euro 6 bei nahezu 100 Prozent. Bei Mautstart 2005 lag dieser Anteil gerade einmal bei knapp einem Prozent.



Verteilung der Mautschadstoffklassen

nach Fahrleistung



- Die Maut bietet einen Anreiz, unnötiges Verkehrsaufkommen – wie zum Beispiel Fahrten von Lkw ohne Ladung – zu vermeiden oder zu reduzieren.
- Das mautpflichtige Streckennetz ändert sich permanent – einmal aufgrund baulicher Maßnahmen, einmal aufgrund von Streckennetzerweiterungen. Das Toll Collect-System passt sich dem flexibel an, ohne dass – wie bei anderen Systemen – jedes Mal straßenseitige Infrastruktur benötigt und dadurch zusätzlich Natur verbraucht wird.

Alle drei Komponenten haben also positive Auswirkungen auf den Umwelt- und den Klimaschutz.

ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG

NACHHALTIGE KONZEPTE, STEUERUNG, KONTROLLE

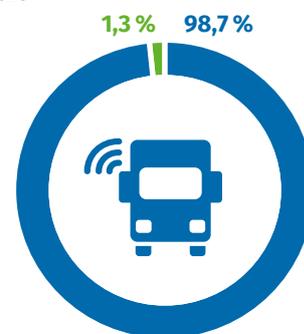
Nachhaltige Unternehmenspraxis: Ressourcen schonen, ökologischen Fußabdruck verbessern

Die Konzepte, die wir im Unternehmen selbst im Rahmen unseres Umweltprogramms entwickeln, zielen darauf ab, die Umwelt nachhaltig zu schonen. Wir setzen auf erneuerbare Energien. Wir arbeiten zunehmend digital miteinander und reduzieren dadurch unseren Papierverbrauch. Wir achten darauf, möglichst wenig Müll zu produzieren. Wir fördern die Nutzung von Bus, Bahn und Fahrrad durch unsere Mitarbeitenden. Und wir pflegen auch mit unseren Lieferunternehmen und Partnern einen regen Austausch zu Fragen des Klima- und Umweltschutzes.

Auch die Art, wie wir als Unternehmen die Maut einnehmen, schont Ressourcen – denn die Abläufe der Mautbuchung sind weitgehend digitalisiert. Mittlerweile werden – Stand Dezember 2020 – 98,7 Prozent der Mauteinnahmen automatisch über eingebaute Fahrzeuggeräte, die On-Board Units, generiert. Im manuellen Einbuchungsver-

fahren nutzen die Fahrer zudem immer häufiger die Online-Einbuchung über Smartphone, Tablet oder PC.

Mautumsätze



● Automatische Einbuchung

● Manuelle Einbuchung

App, Web oder Mautterminal





Umweltschutz und Umweltmanagement: klar geregelte Verantwortlichkeiten

Die Verantwortung liegt hinsichtlich Planung, Kontrolle und Umsetzung auf zwei Ebenen:

- Die Geschäftsführung definiert die Qualitäts- und Umweltpolitik sowie die unternehmensweiten Qualitäts- und Umweltziele. Anhand definierter Eingaben bewertet sie innerhalb regelmäßiger Management-Reviews die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Managementsystems. Und sie stellt sicher, dass die für das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem erforderlichen Prozesse eingeführt, aufrechterhalten und kontinuierlich verbessert werden.
- Der Umweltbeauftragte verantwortet das Managementsystem auf operativer Ebene hinsichtlich der Umweltaspekte, koordiniert die umweltrelevanten Tätigkeiten in den Fachbereichen und berichtet regelmäßig direkt an den Vorsitzenden der Geschäftsführung.

Unsere Geschäftsprozesse werden auf Umweltrelevanz geprüft

- Das Umweltmanagement basiert auf den Toll Collect-Geschäftsprozessen, die für den Betrieb des Mautsystems wesentlich sind. Mit Hilfe einer „Umweltrelevanz-Matrix“ werden in einer tabellarischen Übersicht die unterschiedlichen ökologischen Aspekte wie zum Beispiel der Energieverbrauch für jeden Prozess bewertet und anhand von Kennzahlen gesteuert. Dies geschieht unabhängig davon, ob Toll Collect die Leistung selbst erbringt oder durch einen externen Dienstleister ausführen lässt.

ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG

IN ALLEN BEREICHEN DES
GESCHÄFTSBETRIEBS



Umweltgerechtes Verhalten: bedeutendes Thema in Management und Kommunikation

Im Rahmen unseres unternehmensweiten Compliance-Managementsystems überwacht ein Komitee die Einhaltung aller relevanten Rechtsvorschriften, auch mit Sicht auf den Umweltschutz. Alle für Toll Collect relevanten Umweltgesetze sind in einem umfangreichen Rechtskataster erfasst, das in Zusammenarbeit mit spezialisierten Dienstleistern stets auf dem neuesten Stand gehalten wird. In regelmäßigen Abständen informiert der Umweltbeauftragte die Geschäftsführung über den Status der Zielerreichung beim Umweltprogramm.

Das Umweltmanagementsystem ist an zentraler Stelle in allen unseren Prozessen verankert – und das bringen wir allen Beschäftigten nahe. Wir geben praktische Alltagstipps zum Umweltschutz und Hinweise, wo im Intranet weitere Informationen zu finden sind. Durch gemeinsame Aktionen und Ideenwettbewerbe binden wir die Mitarbeitenden ein.

Für das Berichtsjahr sind keine Verstöße gegen die für Toll Collect relevanten Umweltgesetze und -verordnungen zu verzeichnen.

Verantwortung als Auftraggeber: umweltgerechte Beschaffung

In unseren Einkaufsprozessen stellen wir konkrete Umweltschutzanforderungen an unsere Zulieferer. Zum Beispiel sind gesundheitsschädliche oder umweltgefährdende Stoffe bei Toll Collect grundsätzlich verboten.

Mit der Bereitstellung der Fahrzeuggeräte, Kontrollbrücken und -säulen beauftragen wir ausschließlich spezialisierte Hersteller. In den jeweiligen Lieferantenverträgen, Lastenheften und Spezifikationen schreiben wir relevante Umweltaspekte verbindlich fest.

Technische Störungen werden von uns zunächst durch eine zentrale Fernüberwachung erfasst (Remote Service) und in vielen Fällen mittels Fernwartung behoben. Vor-Ort-Einsätze des Instandhaltungsservice und damit verbundene verkehrsbedingte Umweltbeeinträchtigungen können wir so auf ein Minimum reduzieren.

Mit der Wartung und Instandhaltung von Kontrollbrücken und -säulen sowie Mautterminals beauftragt Toll Collect externe Serviceunternehmen. Durch regelmäßige Inspektionen an den Autobahnen und Bundesstraßen überwachen wir die externen Dienstleister und kontrollieren die Einhaltung der Genehmigungsaufgaben.

In den regelmäßigen Lieferantenbewertungen (Audits) spielen Umweltaspekte eine wichtige Rolle. Defizite werden schnell erkannt und behoben, weil wir im Folge-Audit genau kontrollieren, ob das Defizit beseitigt wurde.

Online-Einbuchung steigt: Reduzierung der Mautterminals

Nur noch ein Bruchteil der Mauteinnahmen wird über die Mautterminals generiert. Um dem geänderten Nutzungsverhalten Rechnung zu tragen, haben wir die Anzahl der Mautterminals von anfangs 3.600 auf ca. 1.100 und zuletzt schrittweise auf rund 460 reduziert. Jedes abgebaute Mautterminal bedeutet ökologisch relevante Einsparungen in den Bereichen Standortunterhaltung, Energie, Wartung und Ersatzteile.

300 der abgebauten Mautterminals haben wir zur Ersatzteilgewinnung demontiert. Außerdem konnten wir diverse Bauteile aus 380 Mautterminals an den Hersteller zurückverkaufen und haben somit erreicht, dass sie weiter genutzt werden. Nicht benötigte Bauteile werden umweltgerecht bei einem zertifizierten Entsorgungsfachbetrieb beseitigt.



ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG

UNSERE UMWELTASPEKTE

Unsere Geschäftsprozesse: Auswirkungen auf Umweltaspekte

Diese Umweltaspekte sind von unserer Unternehmenstätigkeit beeinflusst:

- Boden/Bodenschutz, Gewässerschutz, Natur und Landschaftsschutz
- Wassernutzung und Wasserverbrauch
- Stoffe und Materialien
- Abfall und Entsorgung
- Energie (Standorte, dezentrale Komponenten)
- Verkehr und Logistik
- Strahlung und elektromagnetische Verträglichkeit (EMV)
- Emissionen

An dieser Stelle wichtig: Die Erhebung der Materialeffizienz als Kernindikator ist für uns keine sinnvolle Kennzahl, da Toll Collect im direkten Zusammenhang mit der Dienstleistungserbringung zur Mauterhebung, -abrechnung und -auskehr keine Materialien wie etwa Rohstoffe einsetzt. Gleiches gilt für den Kernindikator der biologischen Vielfalt, die durch den Geschäftsbetrieb von Toll Collect nicht wesentlich beeinflusst wird.



Ermittlung der Berichtswerte: Corona als Sonder-Einflussfaktor

Bei der Ermittlung der Verbrauchswerte wurden zum Teil Schätzungen bzw. Hochrechnungen für die letzten zwei Monate des aktuellen Berichtszeitraums durchgeführt, wenn die exakten Werte noch nicht vorlagen. Darüber hinaus kann es zu geringen Abweichungen zu den Werten aus den Umwelterklärungen der beiden Vorjahre kommen, falls die damals geschätzten Werte durch die final vorliegenden Daten korrigiert werden mussten. Des Weiteren wurde durch die Anpassung des Toll Collect-Geschäftsjahres an das Kalenderjahr der Berichtszeitraum entsprechend umgestellt

und bezieht sich nicht mehr auf die frühere Zuordnung von September bis August des nächsten Jahres.

Dabei ist auch zu beachten, dass wir in diesem Berichtszeitraum einen Sondereffekt durch die Corona-Pandemie zu verzeichnen haben. Im nächsten Bericht können sich daher manche Verbrauchswerte wieder in die Gegenrichtung entwickeln, wenn mehr Mitarbeiter*innen vor Ort arbeiten.

A close-up photograph of a vibrant green leaf, likely from a plant like a dandelion, covered in numerous clear water droplets. The droplets are of various sizes and are in sharp focus, reflecting light. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting a natural outdoor setting. The overall tone is fresh and clean.

UNSERE UMWELTASPEKTE

BODEN, WASSER

Boden- und Landschaftsschutz

Für unsere Zentrale in Berlin nutzen wir als Mieter ein bereits vorhandenes Bürogebäude, das über eine moderne und umweltfreundliche Infrastruktur verfügt. Zusätzliche Beeinträchtigungen des Naturhaushalts und der Biodiversität sowie des Landschaftsbildes als Folge von Baumaßnahmen bzw. Bodenversiegelungen werden dadurch vermieden.

Der Bau und die Instandhaltung dezentraler Komponenten – insbesondere der Kontrollbrücken und Kontrollsäulen an den Autobahnen und Bundesstraßen – sind zwangsläufig mit Eingriffen in die Landschaft und Natur verbunden – etwa durch den erforderlichen Bodenaushub für Fundamente oder den regelmäßigen Gehölzschnitt. Wir beauftragen für die fachgerechte Ausführung externe Bau- und Serviceunternehmen, die auch auf den Schutz von Pflanzen und Gewässern achten.

Insgesamt ist der Flächenverbrauch durch die dezentralen Komponenten gering und kann deshalb als Kernindikator vernachlässigt werden. Die rund

620 Kontrollsäulen an den Bundesstraßen und die rund 300 Kontrollbrücken an den Bundesautobahnen beanspruchen sehr wenig Platz und fügen sich harmonisch in die Landschaft ein.

Wassernutzung und Wasserverbrauch

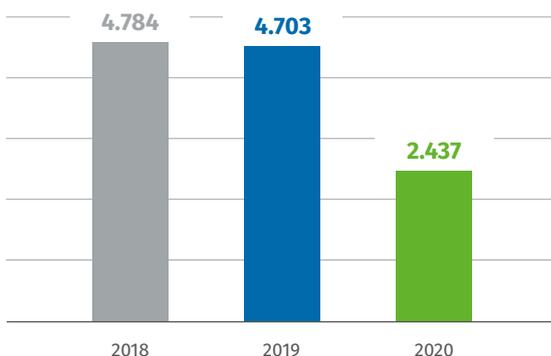
Frischwasser wird am Standort von Toll Collect in Berlin lediglich im Küchen- und Sanitärbereich sowie zur Bewässerung der Pflanzen benötigt.

Der Wasserverbrauch ist im Jahr 2020 im Vergleich zum Vorjahr absolut um rund 48 Prozent gesunken. Entsprechend sank auch der Verbrauch pro Mitarbeiter*in, umgerechnet auf Vollzeitbeschäftigte (Full Time Equivalents, FTE), um rund 51 Prozent. Der deutliche Rückgang ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass viele Beschäftigte seit Beginn der Corona-Pandemie im Homeoffice arbeiten.

Wir leiten nur häusliches Abwasser ein, das wie in privaten Haushalten im Sanitär- und Küchenbereich verursacht wird.

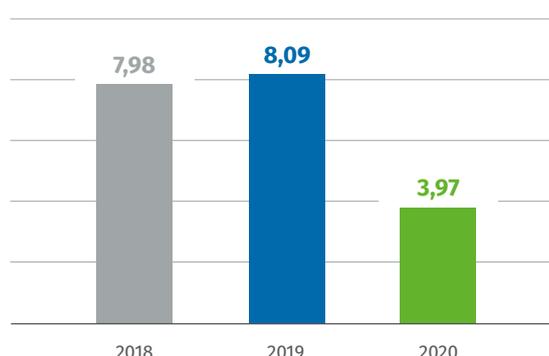
Wasserverbrauch

gesamt in m³



Wasserverbrauch

pro FTE in m³



UNSERE UMWELTASPEKTE

MATERIALIEN

Materialien: Beschafft wird nur, was umweltgerecht ist

In unseren Einkaufsprozessen stellen wir konkrete Umweltschutzanforderungen an unsere Zulieferer. Zum Beispiel sind gesundheitsschädliche oder umweltgefährdende Stoffe grundsätzlich verboten.

Papier als Bedarfsmaterial: Verbrauch geht weiter zurück

Der Verbrauch von Büropapier ist im Jahr 2020 pro FTE um rund 50 Prozent gesunken. Unsere Beschäftigten werden dazu angehalten, möglichst wenig Papier zu benutzen und stattdessen über elektronische Medien zu kommunizieren. Wenn sich Ausdrücke nicht vermeiden lassen, werden Duplex-Drucker genutzt. Grundsätzlich verwenden wir Recyclingpapier mit dem Gütesiegel „Blauer Engel“.

Externe Korrespondenz: Papierverbrauch rückläufig

Wir verbrauchen Papier nicht nur im Büro, sondern auch für die externe Korrespondenz, vor allem für Mautaufstellungen, Rechnungen, Einzelfahrtnachweise oder Mahnungen. Dabei versuchen wir die papierintensiven Prozesse kontinuierlich zu optimieren, wie in diesem Berichtszeitraum die Korrespondenz in Bezug auf die Nacherhebung. Darüber hinaus können über das elektronische Kunden-Portal viele Vorgänge wie Fahrzeugregistrierungen, Abmeldungen oder Änderungen von Fahrzeugdaten papierlos online abgewickelt werden. Daher ist der Papierverbrauch im Jahr 2020 absolut um rund elf Prozent gesunken.

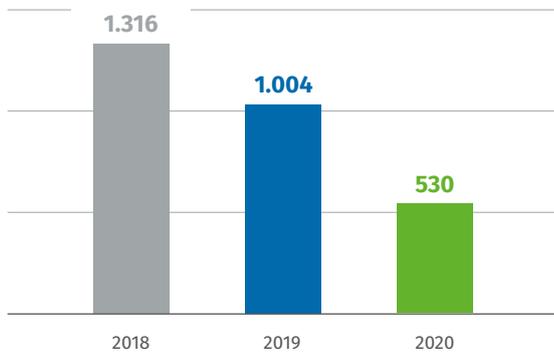
Briefversand: CO₂-neutral mit GoGreen

Bereits seit einigen Jahren nutzt Toll Collect das Produkt „GoGreen“ der Deutschen Post AG zum klimaneutralen Versand von Briefen. Dies gilt auch für die Dienstleister, die im Auftrag von Toll Collect zum Beispiel die Mautaufstellungen versenden. Damit ist die Korrespondenz klimaneutral gestellt. Die Deutsche Post AG unterstützt im Rahmen des Programms „GoGreen“ Umweltprojekte, um CO₂-Emissionen auszugleichen. Darüber hinaus wird der größte Anteil der externen Korrespondenz auf Recyclingpapier gedruckt.



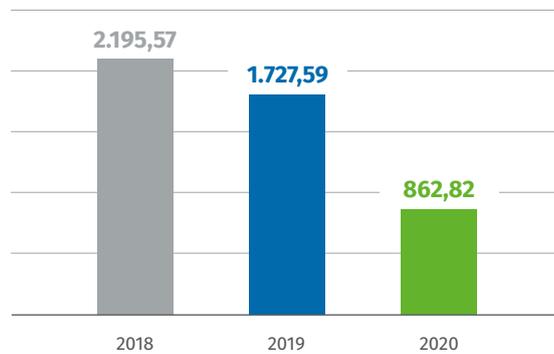
Papierverbrauch im Büro

gesamt in Tsd. Blatt



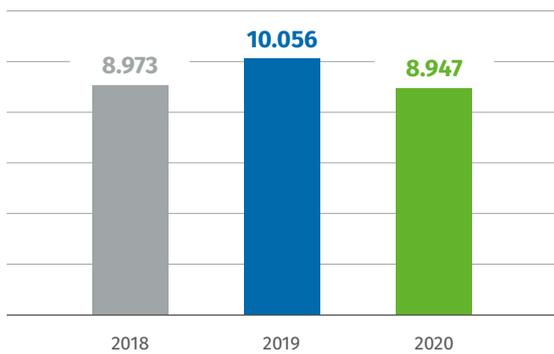
Papierverbrauch im Büro

pro FTE in Blatt



Papierverbrauch externe Korrespondenz

in Tsd. Blatt



UNSERE UMWELTASPEKTE

ABFALL UND ENTSORGUNG



Bevorzugte Lösung: Kreislaufwirtschaft

Für die umweltgerechte und sichere Entsorgung im Sinne der Kreislaufwirtschaft ist ein kommunales Entsorgungszentrum zuständig, an das unser Unternehmen direkt angebunden ist. Toll Collect unterstützt das Recycling von Materialien. Büroabfälle, vor allem Papier, Leichtverpackungen, Glas, Druckerkartuschen, Batterien, Datenträger, Restmüll und Bioabfälle, werden grundsätzlich getrennt gesammelt. Elektro-Altgeräte wie defekte Computer oder Drucker werden vom IT-Lieferunternehmen zurückgenommen und ordnungsgemäß entsorgt. Gefährliche Abfälle fallen praktisch nicht an.

Abfallaufkommen: durchweg rückläufig

Das Aufkommen aller Arten von Abfall ist im Jahr 2020 um rund 47 Prozent gegenüber dem Vorjahr gesunken. Das Abfallaufkommen pro Vollzeitstelle (FTE) fiel um rund 50 Prozent niedriger aus. Dieser Rückgang ist vorrangig auf die Pandemie zurückzuführen. Nichtsdestotrotz gab es diverse Aktionen zur Müllvermeidung, an denen sich die Kolleg*innen aktiv beteiligt haben. Gefährliche Abfälle kommen nicht vor.

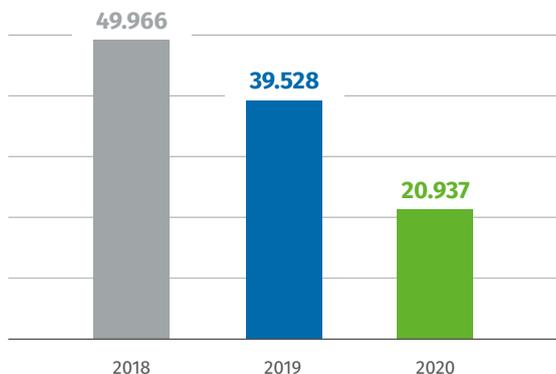
Abfallaufkommen nach Arten

in kg

	2019	2020
Elektroschrott	1.562	253
Gemischte Siedlungsabfälle	19.639	11.336
Glas, gesamt	146	60
Holz, unbehandelt	824	199
Leichtverpackung	1.619	874
Pappe/Papier	10.569	5.796
Speisereste/Bioabfall	5.169	2.419
SUMME	39.528	20.937

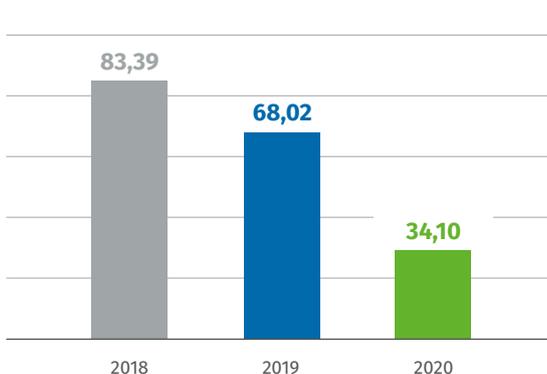
Abfallaufkommen

in kg



Abfallaufkommen

pro FTE in kg



Fahrzeuggeräte und DSRC-Module: Aufbereitung und Wiederverwendung

Toll Collect hat mit allen betroffenen Liefer- und spezialisierten Dienstleistungsunternehmen vertraglich vereinbart, dass zurückgenommene Fahrzeuggeräte vorrangig wiederaufbereitet (Refurbishment) bzw. nicht wiederverwertbare Teile umweltgerecht entsorgt werden.

Diese Verpflichtung für das „Refurbishment“ besteht seit Beginn des Mautsystems und gilt für die OBU ebenso wie für andere geeignete technische Bauteile (zum Beispiel Kommunikationsmodule). Daneben fallen verschiedene Abfälle an, unter anderem Batterien für OBU oder technische Bauteile. Auch diese Abfälle, die in der Regel als Altgeräte im Sinne des Elektro- und Elektronikgerätesgesetzes (ElektroG) zu behandeln sind, werden anforderungsgerecht entsorgt.



UNSERE UMWELTASPEKTE

ENERGIE

Unsere zwei Ansatzpunkte: Verbrauch durch Technologien senken, regenerative Quellen nutzen

Toll Collect verbraucht Heizenergie und Strom: einerseits am Standort Berlin für Beleuchtung, Arbeitsmittel, Gebäudetechnik, andererseits an den rund 300 Kontrollbrücken und rund 620 Kontrollsäulen.

Sämtliche Kontrollsäulen und -brücken werden zu 100 Prozent mit regenerativer Energie aus schwedischen Wasserkraftwerken versorgt. Neue Technologien tragen dazu bei, die Verbräuche an den Kontrollsäulen und -brücken zu senken. Zum Beispiel werden die blauen Kontrollsäulen durch moderne Radar-/Videotechnik nur dann aktiviert, wenn sich ein Fahrzeug nähert. Eine neue Software an den Kontrollbrücken spart ebenfalls Energie im Vergleich zu den Vorversionen.

Der Stromverbrauch der Kontrollbrücken ist mit 2.534 MWh um zwölf Prozent zurückgegangen (Vorjahr: 2.884 MWh). Der abweichende Verbrauch bei den Kontrollstellen liegt unter anderem an dem milden Winter 2019/2020. Dagegen ist der Stromverbrauch der Kontrollsäulen im Berichtsjahr weniger stark auf 1.541 MWh gesunken (Vorjahr: 1.590 MWh), da mehr Kontrollsäulen als im Vorjahr in Betrieb waren. Der Stromverbrauch der Kontrollsysteme insgesamt belief sich also auf 4.075 MWh.

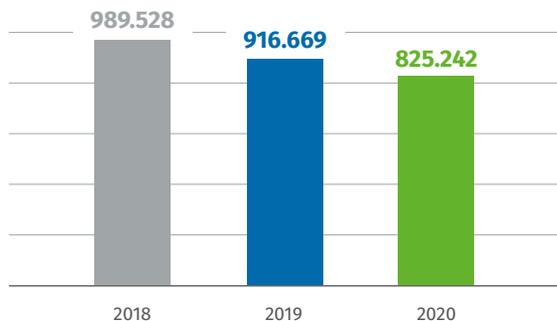
Büros: Stromverbrauch sinkt

Der Stromverbrauch ist im Jahr 2020 pro FTE im Vergleich zum Vorjahr um rund 15 Prozent gesunken. Die zusätzlichen Energieverbräuche an unserem Unternehmenssitz am Potsdamer Platz in Berlin, die vom Betreiber der Gebäude und der Infrastruktur separat erhoben werden, beliefen sich für das Jahr 2020 auf insgesamt 171.649 kWh. Dieser Energieverbrauch für Einzelkomponenten – beispielsweise die Tiefgarage, die Sicherheitstechnik, die Beförderungstechnik in den Gebäuden oder die Außenbeleuchtung – kann nicht einzeln zugeordnet werden und wird daher vom Vermieter als Umlage belastet. Das Bürogebäude wird mit Fernwärme beheizt, die überwiegend aus Kraft-Wärme-Kopplung gewonnen wird. Die Fernwärme besteht zu einem Prozent aus regenerativer Primärenergie und zu 4,6 Prozent aus Wärme aus Abfallenergie. Für das Jahr 2020 wurde ein Verbrauchswert von rund 2.020 MWh ermittelt. Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einem Rückgang von rund elf Prozent absolut.

Auch in unseren Rechenzentren, in denen wir die gesamte Mauterfassung und -abrechnung steuern, konnten wir den Stromverbrauch und damit den CO₂-Ausstoß durch ständig weiterentwickelte Hard- und Software-Releases weiter senken.

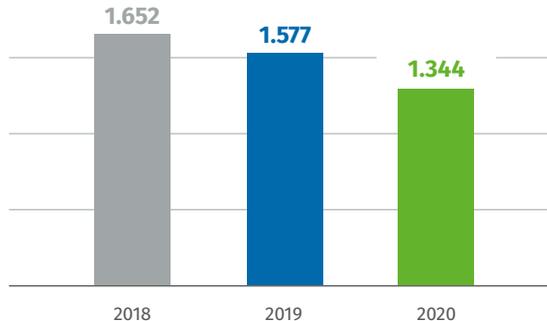
Stromverbrauch Bürogebäude

gesamt in kWh



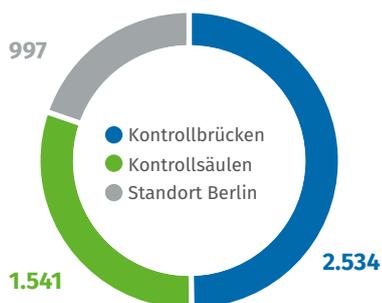
Stromverbrauch Bürogebäude

pro FTE in kWh

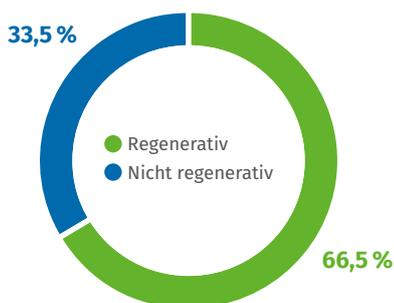


Gesamtstromverbrauch im Jahr 2020

in MWh



Anteil regenerativer Energien im Jahr 2020



Gesamtenergieverbrauch: im Berichtszeitraum rückläufig

Im Vergleich zum Vorjahr ist der Gesamtenergieverbrauch von 7.861 MWh auf 7.091 MWh gesunken. Hauptgrund sind Energieeinsparungen an den Kontrollbrücken. So wurde etwa durch den milden Winter 2019/2020 weniger Heizenergie für den

Frostschutz der Technik der Kontrollbrücken benötigt. Darüber hinaus ist ein pandemiebedingter Rückgang des Energieverbrauchs am Standort Berlin zu verzeichnen.

Gesamtenergieverbrauch im Jahr 2020

	Gesamt in MWh	Regenerativ in MWh	Regenerativ in %
Kontrollbrücken	2.534	2.534	100
Kontrollsäulen	1.541	1.541	100
KONTROLLSYSTEME GESAMT	4.075	4.075	100
Standort Berlin	997	520	52
Wärmeenergie	2.020	121	6
SUMME	7.091	4.717	66,5

UNSERE UMWELTASPEKTE

VERKEHR UND LOGISTIK, STRAHLUNG, EMISSIONEN

Verkehr und Logistik: Treibstoffverbrauch reduzieren, öffentliche Verkehrsmittel nutzen

Toll Collect betreibt einen Fuhrpark mit Leasingfahrzeugen. Wir brauchen diese für die Inspektion der technischen Komponenten des Mautsystems, für Messfahrten auf Autobahnen und Bundesstraßen sowie für Fahrten zu den Servicepartnern. Diese Fahrzeuge nutzen die jeweils bereitstehende, neueste Antriebstechnik, um den Treibstoffverbrauch wie auch den CO₂-Ausstoß zu reduzieren.

Lab-Highway: umweltfreundliche virtuelle Testfahrten

Im Jahr 2020 ist der Treibstoffverbrauch auf dem Niveau des Vorjahres geblieben. Regelmäßig unternimmt Toll Collect Testfahrten auf den Autobahnen und Bundesstraßen, um Änderungen an der OBU-Software unter realen Bedingungen zu testen. Ein Teil dieser Testfahrten wird durch den

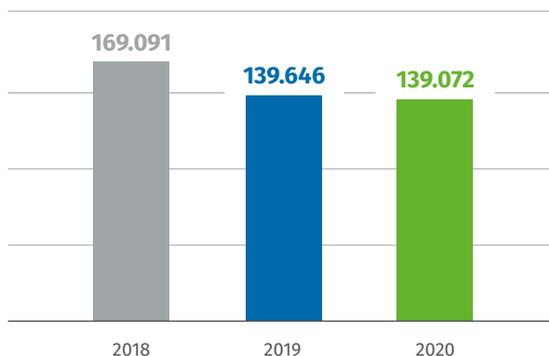
Einsatz eines Testautomaten – des „Lab-Highway“ – ersetzt, der Fahrten von bis zu 24 OBUs gleichzeitig simulieren kann. Für die Umwelt bedeutet dies eine geringere Belastung, da sowohl Treibstoffverbrauch als auch CO₂-Emissionen reduziert werden können. Seit Inbetriebnahme der Anlage im Jahr 2008 wurden viele hunderttausend Testkilometer absolviert, für die zuvor Fahrten mit Lkw oder anderen Testfahrzeugen hätten durchgeführt werden müssen.

Dienstflüge: weiter reduziert

Die Anzahl der Dienstflüge ist im Jahr 2020 erheblich zurückgegangen, absolut um rund 74 Prozent. Bereits im Vorjahr hatte die Bedeutung von Video-Konferenzen generell zugenommen. Seit Start der Corona-Pandemie sind sie zum wichtigsten Kommunikationsmedium geworden.

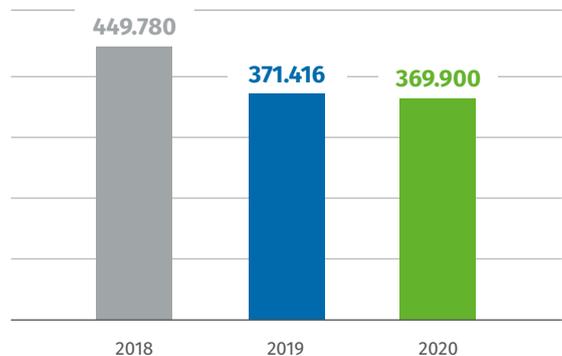
Treibstoffverbrauch

gesamt in Litern



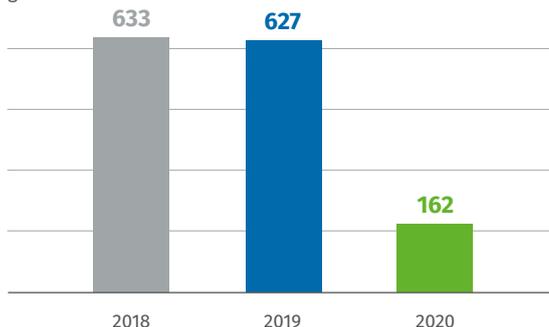
CO₂-Emissionen

gesamt in kg CO₂



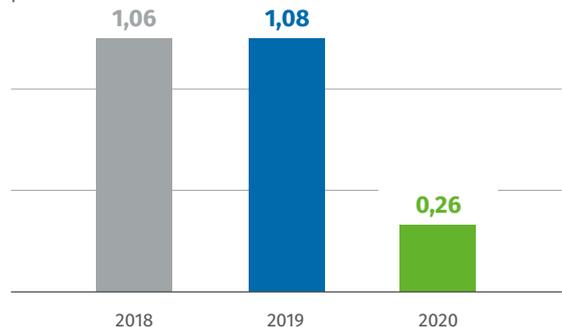
Anzahl Dienstflüge

gesamt



Anzahl Dienstflüge

pro FTE



Bus und Bahn: Jobticket beliebt

Am Standort Berlin bietet Toll Collect allen Mitarbeiter*innen Jobtickets an. Mehr als die Hälfte unserer Beschäftigten nutzen die öffentlichen Verkehrsmittel für den Weg zur Arbeit. Allerdings haben seit März 2020 viele Mitarbeitende von zuhause gearbeitet und deshalb im Berichtszeitraum die Jobtickets weniger intensiv genutzt.

Mit dem Rad ins Büro: ganz klimaneutral

Durch verschiedenste Aktionen motiviert Toll Collect seine Mitarbeiter*innen dazu, mit dem Fahrrad zur Arbeit zu kommen. Neben zahlreichen Gewinnaktionen durch beispielsweise Erreichen einer Mindestanzahl von Radfahrtagen bietet Toll Collect ausreichend sichere und bequem zu erreichende Stellplätze in der Tiefgarage. Die Mitarbeiter*innen können hier sogar von einer Fahrradreparaturstation profitieren. Damit Toll Collect-Mitarbeiter*innen auch im Herbst sicher mit dem Rad unterwegs sind, kommt der Allgemeinen Deutschen Fahrrad-Club e. V. (ADFC) vor das Toll Collect-Haus und berät an einem Infostand zu Themen rund ums Rad, zum Beispiel zur Verkehrssicherheit und zur Diebstahlvermeidung. Zusätzlich prüfen zwei Mechaniker*innen Fahrräder der Toll Collect-Mitarbeiter*innen und beheben Schäden an Beleuchtung und Bremsen.

Aufgrund der Corona-Pandemie wurde der Name der Aktion „Mit dem Rad ins Toll Collect-Haus“ in „Mit dem Rad unterwegs“ geändert. Bei dieser Aktion konnten Mitarbeitende sechs Wochen lang Tage sammeln, an denen sie das Rad nutzen. Bei Erreichen von mindestens zehn Radfahrtagen haben sie an einer Verlosung teilgenommen.

Im Berichtszeitraum hat Toll Collect sich auf die Zertifizierung durch den ADFC vorbereitet, um 2021 als fahrradfreundlicher Arbeitgeber eingestuft werden zu können.

Technik und Strahlung: elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) sichergestellt

Von den technischen Komponenten des Mautsystems einschließlich der OBUs gehen keine Gefahren für Mensch und Umwelt aus, die durch elektromagnetische Strahlung verursacht werden. Die Einhaltung der entsprechenden technischen Normen stellen wir durch vertragliche Regelungen mit den Lieferunternehmen sicher und kontrollieren dies im Rahmen von Lieferanten-Audits. Dieser Umweltaspekt wird dennoch von uns weiterverfolgt und beobachtet, um etwaige Risiken bereits im Vorfeld ausschließen zu können.

Toll Collect und Kohlendioxid-Emissionen: unser CO₂-Fußabdruck

Der „Carbon Footprint“ stellt dar, welchen Einfluss unsere Geschäftstätigkeiten auf die Kohlendioxid-Emissionen und damit auf das Klima haben. Dabei werden die jeweiligen Umweltauswirkungen in CO₂-Äquivalente umgerechnet. Bei der Ermittlung der CO₂-Emissionen stützt sich Toll Collect auf das Berechnungsmodell, das das Umweltbundesamt gemeinsam mit dem Öko-Institut vorgelegt hat.

Emissionsrelevante Größen wie etwa der Stromverbrauch werden mit entsprechend anerkannten Faktoren multipliziert, um so die CO₂-Emissionen in Tonnen zu ermitteln. Zusätzliche Orientierung bietet die international anerkannte Richtlinie der „Greenhouse Gas Protocol Initiative“ (GHG). Dort werden die CO₂-Emissionen in drei Bereiche eingeteilt:

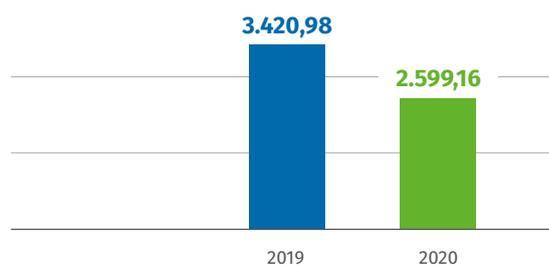
- direkte Emissionen (zum Beispiel Fuhrpark)
- Emissionen aus Elektrizitäts- und Wärmeverbrauch (zum Beispiel Gebäude und Kontrollbrücken)
- Emissionen, die durch extern bezogene Materialien (Papier), Dienstreisen etc. verursacht werden

Die CO₂-Berechnung von Toll Collect berücksichtigt alle drei Bereiche. Für das Jahr 2020 ergibt sich ein Gesamtaufkommen von rund 2.600 Tonnen CO₂-Äquivalenten nach rund 3.420 Tonnen CO₂-Äquivalenten im Vorjahr. Damit hat sich der CO₂-Fußabdruck von Toll Collect deutlich um 24 Prozent verringert. Für den Rückgang sehen wir vor allem drei Gründe:

- Die Zahl der Mautterminals ist von rund 1.100 auf rund 460 gesunken.
- An unserem Standort in Berlin wurden aufgrund der Corona-Pandemie weniger Ressourcen verbraucht, zum Beispiel Strom, Wasser, Papier.
- Für die Instandhaltung und Logistik der dezentralen Komponenten fielen weniger Fahrten an. Gleiches gilt für die Anfahrt der Mitarbeitenden.

CO₂-Ausstoß

in t





UNSER ANSPRUCH

ZIELE SETZEN,
ZIELE ERREICHEN

5 TOLL COLLECT-NACHHALTIGKEITSZIELE

Toll Collect nimmt seit 2005 an EMAS teil. EMAS ist als Gütesiegel der Europäischen Union weltweit das anspruchsvollste System für nachhaltiges Umweltmanagement. Mit diesem System verbessern wir kontinuierlich unsere Umweltleistung, indem wir uns regelmäßig neue Ziele setzen und diese nachverfolgen. Darüber berichten wir seit 2005 jährlich in unserer Umwelterklärung.

Die aktuellen Umweltziele wurden jetzt erstmals um Nachhaltigkeitsziele erweitert. Im Rahmen des jährlichen Nachhaltigkeitsberichts, der künftig die

Umwelterklärung beinhaltet, werden wir sowohl über die Zielerreichung berichten als auch unsere Nachhaltigkeitsziele (die unsere Umweltziele beinhalten) fortschreiben.

Für diesen ersten Nachhaltigkeitsbericht haben wir uns folgende Ziele gesetzt, wobei die Ziele zum Nachhaltigkeitsaspekt Ökologie aus der Umwelterklärung von 2020 übernommen wurden. Die Zielerreichung für die Umweltziele aus 2019 ist ebenfalls in der Erklärung aus 2020 zu finden und wird hier nicht nochmals aufgeführt.

Umweltziel	Nachhaltigkeitsaspekt	Maßnahmen	Zeitziel
Sensibilisierung der Toll Collect-Mitarbeitenden für umweltgerechtes Verhalten	Ökologie/ Nachhaltigkeit	Verstärkte Kommunikation und Information zu aktuellen Umwelt- und weiteren Nachhaltigkeitsthemen über verschiedene Kanäle	Laufend
Netzwerk zum Nachhaltigkeitsmanagement ausbauen	Partnerschaften	Vereinigung/Organisation aus dem Bereich Nachhaltigkeitsmanagement beitreten	2021
Nachhaltigkeitsmanagement ausbauen	Managementsystem	Nachhaltigkeit in Geschäftsprozesse integrieren	2021
Vielfalt und Chancengleichheit verbessern	Chancengleichheit	<ul style="list-style-type: none"> • Strukturen schaffen, Diversity Council etablieren • Anteil der Frauen in Führungspositionen erhöhen 	2021
Papierverbrauch weiter reduzieren (> 5 Prozent, bezogen auf GJ 2018/2019)	Ökologie	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalisierung der Personalverwaltung ausbauen • Aktionen der Mitarbeitenden, die zu Papiereinsparungen führen • Elektronischen Versand der Mautaufstellungen ausweiten 	2021
Kompensation aller CO ₂ -Emissionen aus nicht vermeidbaren Geschäftsreisen (100 Prozent)	Ökologie	Investition in Klimaschutzprojekte	Ab 2021 rückwirkend zum 1.9.2020: 100 Prozent kompensiert
Anteil regenerativer Energien auf 100 Prozent erhöhen	Ökologie	Bezug von grünem Strom am Standort Berlin	Ab 2022

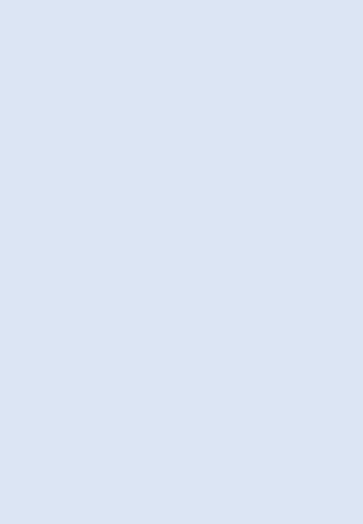


ZERTIFIZIERTE STANDARDS

**DARAN LASSEN
WIR UNS MESSEN**

Zertifikate und Bestätigungen

Unser Managementsystem zum Umweltschutz wird regelmäßig überprüft, externe Expert*innen bestätigen seine Wirksamkeit.



Kontakt:

Dr. Peter Junker,
Nachhaltigkeitsbeauftragter
peter.junker@toll-collect.de

Stand: Februar 2021

Impressum:

Toll Collect GmbH
Nachhaltigkeitsmanagement

Postanschrift:

10875 Berlin

Besucheranschrift:

Linkstraße 4 • 10785 Berlin

www.toll-collect.de

www.toll-collect-blog.de

www.youtube.com/TollCollectVideo

www.facebook.com/TollCollect

www.xing.com/companies/tollcollectgmbh

www.linkedin.com/company/toll-collect-gmbh