

TIVOLI
.....

TIVOLI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

CSR-rapport 2019

SAMFUNDSANSVARREDEGØRELSE IHT. ÅRSREGNSKABSLOVEN (ÅRL) § 99A OG 99B
CSR-RAPPORTEN ER EN DEL AF LEDELSESBERETNINGEN 2019

Indhold

1. Indledning	3	3.2 Medarbejdere	12
1.1. Tivolis forretningsmodel	3	3.3 Omverden	12
1.2. Obligatoriske områder jf. ÅRL	3	3.4 Obligatoriske områder jf. ÅRL	13
2. Tivolis CSR-politik	4	4. Gennemgang af de forskellige målepunkter	14
Gæster	6	4.1. Målepunkt 1 - Gæstetilfredshed	15
A - Gæsteservice	6	4.2. Målepunkt 2 - Uddannelseskroner	17
B - Sundhed og helse	6	4.3. Målepunkt 3 - Driftsstop	19
C - Tilgængelighed	6	4.4. Målepunkt 4 - Dyrevelfærd	20
D - Sikkerhed	7	4.5. Målepunkt 5 - Økologi	22
E - Kvalitet	7	4.6. Målepunkt 6 - Tilgængelighed	24
Medarbejdere	8	4.7. Målepunkt 7 - Sygefravær	25
F - Arbejds miljø	8	4.8. Målepunkt 8 - Arbejdsulykker	26
G - Mangfoldighed	8	4.9. Målepunkt 9 - Trivsel	28
H - Sundhed og helse	8	4.10. Målepunkt 10 - Mangfoldighed	29
I - Uddannelse	8	4.11. Målepunkt 11 - Naboklager	30
Omverden	9	4.12. Målepunkt 12 - Kulturelle traditioner	31
J - Naboskab	9	4.13. Målepunkt 13 - Vedligeholdelse	32
K - Kulturhistorisk bevidsthed	9	4.14. Målepunkt 14 - Elforbrug	33
L - Miljø	9	4.15. Målepunkt 15 - Affald og genbrugsbægre	35
M - Velgørenhed	10	4.16. Målepunkt 16 - Vandforbrug	37
N - Ansvarligt spil	10	4.17. Målepunkt 17 - Velgørenhed	38
O - Leverandørforhold	10	4.18. Målepunkt 18 - Ansvarligt spil	39
P - Korruption	10	4.19. Målepunkt 19 - Leverandørforhold	40
3. Risici	11	4.20. Målepunkt 20 - Korruption	41
3.1 Gæster	12		

I. Indledning

Denne rapport er Tivolis Corporate Social Responsibility (CSR) rapport for 2019 og er således Tivolis samfundsansvarsredogørelsen i henhold til kravene jf. Årsregnskabsloven (ÅRL) § 99a og 99b.

Målsætningen er at udvikle og implementere en samlet strategi for bæredygtighed i Tivoli, som bygger videre på mere end 20 års arbejde med samfundsansvar, og at Tivolis CSR-arbejde skal følge et etableret internationalt rapporteringsformat. Tivoli har derfor ansat en bæredygtighedsspecialist til at forestå arbejdet.

Med fokuserede indsatser er Tivoli kommet i mål med mange af målsætningerne under CSR-arbejdet.

Inden for bæredygtige måltider har ni af Tivolis restauranter nu økologimærke. Med øget fokus på lokale fødevarer er en del af produktionen af fødevarer rykket tættere på Haven, da en væsentlig del af brødproduktionen til Tivoli er rykket til Nimbs bageri. Der serveres desuden mere velfærdsskød.

Tivoli stræber efter en lige fordeling af kønnene i alle ledelseslag, ligesom der arbejdes fokuseret med at nedbringe stress og øge trivsel.

Med en LTIF (Lost Time Injury Frequency = arbejdsulykker per mio. præsteret arbejdstime) på 22,6 er der opnået en ca. 5% reduktion af ulykkesfrekvensen ift. 2018. Selvom det ønskede mål på 21,5 ikke er nået, har der trods alt været et fald i ulykkesfrekvensen. Tivoli vil i 2020 og de kommende år aktivt arbejde på at reducere antallet af arbejdsskader, således dette reduceres væsentligt.

I 2020 fortsætter Tivoli sit fokus på samfundsansvar og mangfoldighed, som nyligt vedtaget i Strategi 2020, men året 2020 markerer også et fornyet engagement for bæredygtighed, både socialt, økonomisk og miljømæssigt.

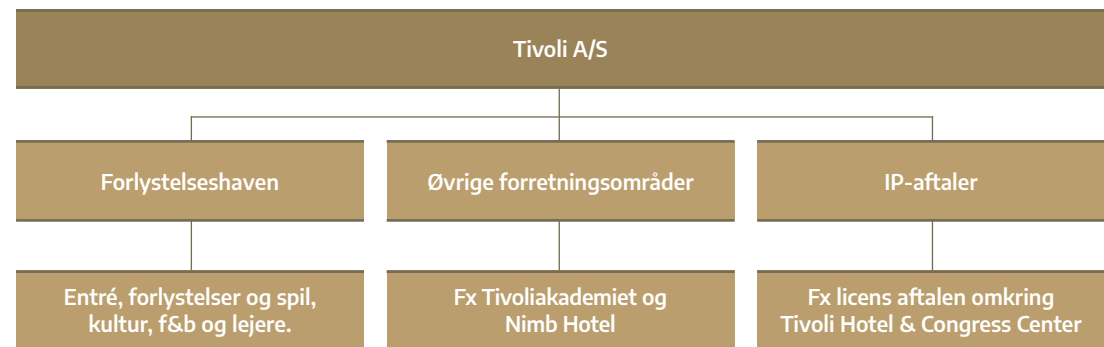
Tivoli vil arbejde strategisk og fokuseret med at bidrage til FNs Verdensmål ved at integrere UN Global Compact's principper og FNs verdensmål i ny strategi og politikker, undersøge og skabe nye partnerskaber og sikre bred forankring på tværs af Tivolis forretningsområder.

Denne rapport er Tivolis 11 rapport om virksomhedens samfundsansvar.

Rapporteringsformatet er uændret i forhold til tidligere år. For at Tivoli opnår succes i CSR-arbejdet, er det vigtigt at dette er forankret i organisationen og i forretningen. Derfor foregår CSR-arbejdet decentralt i Tivoli i de afdelinger, som har ansvaret for hvert enkelt område. I Driftsafdelingen arbejdes der for eksempel med nedbringelse af elforbruget, driftsstop og arbejdsulykker, mens HR har ansvaret for de løbende forbedringer af medarbejdertrivsel og så fremdeles.

1.1. Tivolis forretningsmodel

Tivolis indtægter kommer fra flere kilder. Nedenstående tegning viser de primære indtægtsstrømme.



1.2. Obligatoriske områder jf. ÅRL

Årsregnskabslovens §99a kræver at CSR-rapporten forholder sig til fire obligatoriske emner, som er: (a) menneskerettigheder, (b) miljø og klima, (c) sociale forhold og (d) antikorrupation. Områderne er behandlet under følgende punkter:

Område	Politik	Målepunkt
Menneskerettigheder	F, G, H	7, 8, 9, 10
Miljø og klima	L	14, 15, 16
Sociale forhold	F, G, H, M	7, 8, 9, 10, 17
Antikorrupation	P	20

2. Tivolis CSR-politik

Tivoli vedkender sig sin position i det danske samfund som ledende kulturinstitution og udbyder af underholdning og rekreative aktiviteter. Navnet – brandet – forpligter, og Tivoli ønsker på enhver måde at udvise en ansvarlig adfærd og bidrage til samfundet. Det gælder over for Tivolis gæster og medarbejdere, i forhold til miljøet og til kulturarven.

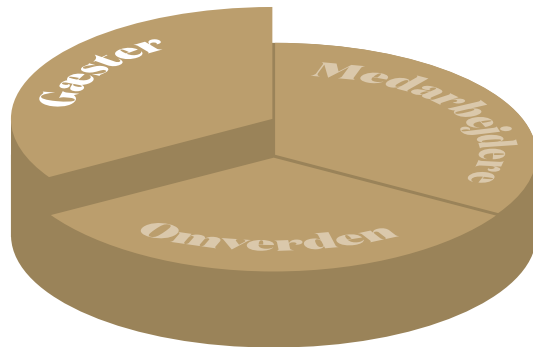
Tivolis CSR-politik er tredelt og forholder sig til (a) gæster, (b) medarbejdere samt (c) omverden. De målepunkter som Tivoli har sat op, er derfor alle segmenteret under disse tre forhold; gæster, medarbejdere og omverden. I afsnit 2, 3 og 4 omtales de forskellige værdier, der er sat op under de tre segmenter. I afsnit 3 omtales de væsentligste risici. I afsnit 4 gennemgås de forskellige målepunkter.



2

Tivolis CSR-politik

Gæster



Nedenstående beskriver de forskellige målepunkter som er sat under området ”gæster”.

A - Gæsteservice

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.1 Gæstetilfredshed).

Tivoli ønsker at udvise en hensynsfuld og respektfuld adfærd over for Havens gæster. Det er ikke en tilfældighed, at Tivoli kalder sine kunder for gæster; det pålægger nemlig et ansvar hos hver enkelt for godt værtskab.

Dette indebærer at møde alle gæster med respekt og uden fordomme, og dermed skabe de bedste rammer for den gode oplevelse.

Sikkerhed og tryghed er vigtige forudsætninger for en god oplevelse. Sikkerheden i forlystelserne kontrolleres både af faglærte medarbejdere og eksterne konsulenter. Tivoli har egen beredskabsafdeling med fokus på forebyggelse af brand, uddannede hjælperøgdykkere og sygeplejerske med adgang til hjertestarter. Herudover bliver Tivolis medarbejdere uddannet i fysisk og psykisk førstehjælp. En tryk atmosfære skal være en del af enhver Tivoli-oplevelse.

B - Sundhed og helse

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.4 Dyrevelfærd og 4.5 Økologi).

Tivoli ønsker at give gæsterne mulighed for at træffe sunde valg under Tivoli-besøget og har derfor såvel økologiske produkter som velfærdskød i produktporteføljen.

C - Tilgængelighed

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.6 Tilgængelighed).

Tivoli ønsker at skabe den bedst mulige oplevelse for gæster med funktionsnedsættelse. Hensynet til bevarelsen af Tivolis kulturarv – den ældre bygningsmasse, topografien og belægningerne – skaber udfordringer på området. Disse søges imødekommet med opførelsen af lifte, ramper etc. I projekteringen af nye bygninger og forlystelser forsøges det så vidt muligt at integrere god tilgængelighed fra begyndelsen.

Tivoli har indført en ledsageordning, så handicappede gæster kan medbringe egen hjælper.



D - Sikkerhed

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.3 Driftsstop).

Tivolis forlystelser kan have driftsstop af tekniske årsager eller på grund af vejrlig. De tekniske årsager forsøges elimineret ved hjælp af løbende vedligeholdelse og hyppige tilsyn fra myndighederne. Driftsstop på grund af vejrlig kan som regel ikke elimineres, og opgaven bliver derfor at håndtere disse driftsstop, så de bliver til mindst mulig gene for gæsterne.

For så vidt angår personsikkerheden i forhold til trængsel, brand etc. foretages der løbende risikovurdering af Tivoli Beredskab og de relevante myndigheder, ligesom der jævnligt gennemføres øvelser med det formål af undgå, begrænse og standse sikkerhedshændelser.

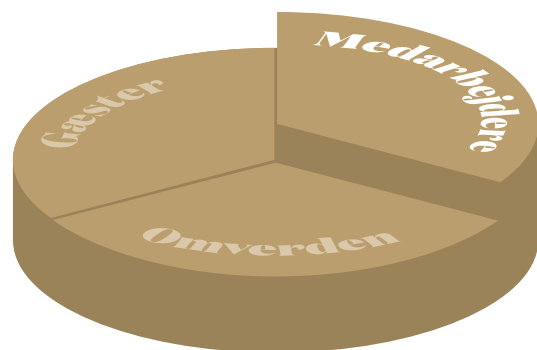
E - Kvalitet

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.1 Gæstetilfredshed).

Kvaliteten af oplevelsen ved et Tivoli-besøg påvirkes af en række faktorer som renhold, trængsel, udbud af oplevelser, serviceniveau og vejrlig. Bortset fra vejrlig er disse faktorer nogle der arbejdes med løbende. Netop derfor indgår de også i CSR-rapporteringen. I forhold til vejrlig arbejder Tivoli med at skabe tilbud, der ikke er vejrafhængige.



Medarbejdere



Nedenstående beskriver de forskellige målepunkter som er sat under området ”medarbejdere”.

F - Arbejds miljø

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.7 Sygefravær, 4.8 Arbejdsulykker og 4.9 Trivsel).

Tivoli ønsker et sundt psykisk og fysisk arbejdsmiljø. Sikkerheden for gæster og medarbejdere har højeste prioritet. De geografiske rammer og bygningsmassens alder er stadige udfordringer i forhold til det fysiske arbejdsmiljø, og Tivoli sætter fokus på løbende forbedringer både fra virksomhedens og hver enkelt medarbejders side. Der følges løbende op på området i Arbejds miljøorganisationen, SU og gennem de fire årlige medarbejdertilfredsheds-undersøgelser.

Såvel det fysiske som det psykiske arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel skal være i top for at Tivoli kan levere den standard og kvalitet i Tivolis tilbud til gæsterne og den personlige service, som er en del af DNA'et i forlystelseshaven. Risici vurderes løbende, områderne monitoreres, og der gribes ind med korrigerende handlinger hvor nødvendigt.

G - Mangfoldighed

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.10 mangfoldighed).

Tivoli ønsker at være en rummelig arbejdsplads uden diskrimination. Medarbejdersammensætningen i Tivoli skal afspejle befolkningens sammensætning i samfundet generelt, da Tivolis gæster kommer fra alle dele af samfundet. Tivoli tilstræber diversitet på den måde, at kønsfordelingen og aldersfordelingen ikke skal have markant slagside, og vi ansætter gerne medarbejdere med en anden etnisk baggrund end dansk. Tivoli vil dog altid vælge de mest kvalificerede medarbejdere og aldrig rekruttere specifikt på baggrund af køn, tro, alder, etnisk baggrund eller seksualitet.

Tivoli tilstræber at skabe fleksible arbejdsforhold og tilpasse arbejds mængde og -situation til den enkelte, blandt andet igennem arbejdsprøvning og § 56-jobs (medarbejdere med forhøjet fravær risiko pga. kronisk sygdom).

Tivoli ønsker at deltage aktivt i uddannelsen af unge gennem at tilbyde praktikpladser inden for en række fag.

H - Sundhed og helse

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.7 Sygefravær og 4.9 - Trivsel).

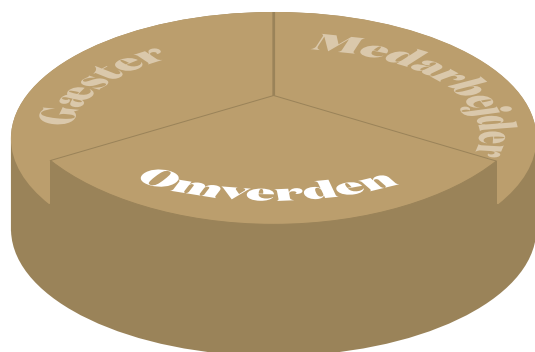
Tivoli ønsker at fremme sundheden blandt sine medarbejdere, men anerkender samtidig den enkelte medarbejders ret til at vælge sin egen livsstil. Tivoli administrerer diverse tilbud til medarbejderne af forebyggende og helbredende karakter.

I - Uddannelse

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.2 Uddannelse).

Tivoli ønsker at rekruttere og fastholde kompetente medarbejdere og lægger mange kræfter i at kompetenceudvikle disse af samme årsag.

Omverdenen



Nedenstående beskriver de forskellige målepunkter som er sat under området "omverden".

J - Naboskab

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.11 Naboklager).

Tivoli ønsker at udvise en hensynsfuld og respektfuld adfærd over for sine naboer. Tivoli var oprindeligt placeret i landlige omgivelser uden for København, men ligger i dag placeret midt i byen. Tivoli tilstræber at optræde ansvarligt i forhold til sine naboer, det være sig med hensyn til trafik, støj, renholdelse eller andre områder, som påvirker Tivolis naboer og andre, der færdes i Tivolis nærområde.

Af drive forlystelsespark i centrum af en storby, tæt på beboelse kræver en gensidig velvilje, og rummer derfor en risiko for konflikter. For at imødegå konflikter tilstræber Tivoli en god og løbende dialog med såvel naboer som kommunale forvaltninger og det politiske niveau.

K - Kulturhistorisk bevidsthed

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.12 Kulturelle traditioner og 4.13 Vedligeholdelse).

Tivoli ønsker at bevare sin position som Danmarks mest besøgte turistattraktion, som mødested for danskere i alle aldre og som nationalklenodie. Tivolis koncept og dets opretholdelse hviler på en balance mellem tradition og fornyelse. Det er hensigten at bevare og værne om Tivolis historie og kulturarv ved at vedligeholde den unikke del af den ældre bygningsmasse, bevare de parklignende omgivelser og holde fast i de traditioner, der er et særkende for Tivoli.

Udviklingen af Tivoli er en forudsætning for Havens og virksomhedens overlevelse, og slitage og aldersbetinget forfald er et grundvilkår i en forlystelsespark af Tivolis alder. Udvikling og fornyelse foretages under hensyn til Tivolis kulturarv, vel vidende, at denne er en uhåndgribelig størrelse. Udvikling og fornyelse vil derfor typisk medføre debat i offentligheden, hvilket Tivoli anser for en god og naturlig ting.

L - Miljø

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.14 Elforbrug, 4.15 Affald og genbrugsbægre og 4.16 Vandforbrug).

Tivoli ønsker at begrænse sin negative miljøpåvirkning mest muligt og bidrage positivt, hvor det kan lade sig gøre. Der arbejdes systematisk med miljøledelse i hele Tivoli, og gennem miljø- og klimapartnerskaber afsøges løbende muligheder for forbedringer på områder som energi, affald og kemikalier. I CSR-rapporten vises udviklingen på nøgleområderne.

Fremtidsudsigterne for Tivoli og oplevelsesbranchen i det hele taget er afhængige af evnen til at løse de miljøudfordringer, der findes nu, og dem der opstår i fremtiden. Tivoli vurderer løbende udfordringerne og arbejder systematisk med at løse dem, ligesom der arbejdes med at eliminere risici for pludseligt opståede miljøhændelser som kemikalieudslip, vandspild og lignende.



M - Velgørenhed

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.17 Velgørenhed).

Tivoli ønsker at skabe bedre vilkår for menneskers tryghed og udfoldelsesmuligheder. De formål, som Tivoli vælger at støtte, vedrører udsatte børn og deres familier; det være sig på grund af sygdom, økonomiske omstændigheder eller andre vanskelige omstændigheder.

N - Ansvarligt spil

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.18 Ansvarligt spil).

TivoliCasino.dk og Tivolis Spillehaller er etableret med henblik på underholdning og fornøjelse for Tivolis gæster. Tivoli ønsker at fremme ansvarligt spil ved at sikre samvittighedsfuld implementering af alle regler og krav fra myndighederne. Det tilstræbes, at medarbejderne altid leverer service af høj kvalitet, herunder at medarbejderne reagerer ved ethvert tegn på ukontrollabelt spilforbrug.

O - Leverandørforhold

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.19 Leverandørforhold).

Tivoli ønsker at tilskynde sine leverandører til ansvarlig adfærd. Ved valg af leverandør vil pris, service, kvalitet, leveringstid og leveringssikkerhed blive taget i betragtning sammen med:

- Leverandørens miljøpolitik i forbindelse med produktion og bortskaffelse
- Leverandørens arbejdsmiljøpolitik
- Leverandørens politik omhandlende etiske spørgsmål i forbindelse med børnearbejde, mindsteløn, socialt engagement i samfundet, menneskerettigheder osv.

Ovennævnte punkter vedrører først og fremmest leverandørens aktiviteter, men kan forlænges til også at inkludere underleverandørers aktiviteter.

Der henvises i øvrigt til Tivolis indkøbspolitik og Code of Conduct.

P - Korruption

(For målepunkt vedr. dette område se afsnit 4.20 Korruption).

Tivolis ledelse tager afstand fra korruption og bestikkelse. For at undgå mistanke om korruption, er der nedfældet en gavepolitik, ligesom der i Tivolis indkøbspolitik er fastlagt regler for samhandel med personer, der står en nær, for eksempel familie eller venner.

Beslutningen om etablering af en whistleblowerordning i 2016 sikrer mulighed for at indberette forhold, der ikke lever op til denne politik.



3

Risici

Risici

Nedenstående beskriver de væsentligste risici inden for gæster, medarbejdere og omverden.

3.1 Gæster

Tivolis forlystelser kan have driftsstop af tekniske årsager eller på grund af vejrlig. De tekniske årsager forsøges elimineret ved hjælp af løbende vedligeholdelse og hyppige tilsyn fra myndighederne. Sikkerheden i forlystelserne er altafgørende, og derfor skyldes mange tekniske driftsstop forebyggende arbejde på forlystelsen. Driftsstop på grund af vejrlig kan som regel ikke elimineres, og opgaven bliver derfor at håndtere disse driftsstop, så de bliver til mindst mulig gene for gæsterne.

For så vidt angår personsikkerheden i forhold til trængsel, brand etc. foretages der løbende risikovurdering af Tivolis beredskab og de relevante myndigheder, ligesom der jævnligt gennemføres øvelser med det formål at undgå, begrænse og standse sikkerhedshændelser.

Kvaliteten af oplevelsen ved et Tivoli-besøg påvirkes af en række faktorer som renhold, trængsel, udbud af oplevelser, serviceniveau og vejrlig. Bortset fra vejrlig er disse faktorer nogle der arbejdes med løbende. Netop derfor indgår de også i CSR-rapporteringen. I forhold til vejrlig arbejder Tivoli med at skabe tilbud, der ikke er vejrfafhængige.

3.2 Medarbejdere

Såvel det fysiske som det psykiske arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel skal være i top for at Tivoli kan levere den standard og kvalitet i Tivolis tilbud til gæsterne og den personlige service, som er en del af DNA'et i forlystelseshaven. Risici vurderes løbende, områderne monitoreres, og der gribes ind med korrigerende handlinger hvor nødvendigt.

3.3 Omverden

Af drive forlystelsespark i centrum af en storby, tæt på beboelse kræver en gensidig velvilje, og rummer derfor en risiko for konflikter. For at imødegå konflikter tilstræber Tivoli en god og løbende dialog med såvel naboer som kommunale forvaltninger og det politiske niveau.

Udviklingen af Tivoli er en forudsætning for Havens og virksomhedens overlevelse, og slitage og aldersbetinget forfald er et grundvilkår i en forlystelsespark af Tivolis alder. Udvikling og fornyelse foretages under hensyn til Tivolis kulturarv vel vidende, at denne er en uhåndgribelig størrelse. Udvikling og fornyelse vil derfor typisk medføre debat i offentligheden, hvilket Tivoli anser for en god og naturlig ting.

Fremtidsudsigterne for Tivoli og oplevelsesbranchen i det hele taget er afhængige af evnen til at løse de miljøudfordringer, der findes nu, og dem der opstår i fremtiden. Tivoli vurderer løbende udfordringerne og arbejder systematisk med at løse dem, ligesom der arbejdes med at eliminere risici for pludseligt opståede miljøhændelser som kemikalieudslip, vandspild og lignende.

I Tivoli samles mange mennesker dagligt for at dele deres oplevelser. Begrænsninger i muligheden for at samle mennesker, fx i tilfælde af smitsomme sygdomme, kan have en væsentlig indflydelse på Tivolis forretning.





3.4 Obligatoriske områder jf. ÅRL

I forhold til de fire obligatoriske punkter i CSR-rapporteringen vurderes det, at Tivoli skal være opmærksom på følgende risici:

Menneskerettigheder

Her er det især forskelsbehandling, opmærksomheden bør rettes mod. Da Tivoli er en meget inkluderende virksomhed, er risikoen for tilfælde af forskelsbehandling minimal. Tivolis leverandører skal leve op til Tivolis Code of Conduct vedrørende ansvarlig adfærd, herunder arbejdstagerforhold.

Miljø og klima

Her er det især risikoen for uforudsete hændelser som fx kemikalieudslip, opmærksomheden bør rettes mod. Tivoli har opstillet scenarier med aktionsplaner for denne type af hændelser.

Sociale forhold

Her er det især medarbejdertrivsel og arbejdsulykker, opmærksomheden bør rettes mod. Der er iværksat yderligere tiltag for at nedbringe antallet af arbejdsulykker, og kurven er faldende.

Antikorrupcion

Her er det især indkøbsområdet samt online-gaming, opmærksomheden bør rettes mod. For begge områder findes retningslinjer til imødegåelse af korrupcion. Desuden har Tivoli en whistleblowerordning, hvor uregelmæssigheder kan rapporteres.

4

Gennemgang af de forskellige målepunkter

4.1 Gæstetilfredshed

Område

Gæster, herunder tilfredshed.

Målepunkt 1 - Gæstetilfredshed

Gæsternes tilfredshed med besøget, og om de finder Tivoli anbefalelsesværdig.

Gæstetilfredsheden måles ud fra svarene i en analyse, hvor kategorien "tilfredshed med besøget" viser procentdelen af gæster, som har svaret "tilfredsstillende" eller "meget tilfredsstillende" på spørgsmålet: "Hvordan er din samlede bedømmelse af besøget i Tivoli?"

Anbefaling viser, hvor stor en andel har svaret "vil helt sikkert anbefale" og "vil sandsynligvis anbefale" andre at besøge Tivoli. Målingerne foretages af et eksternt firma. På baggrund af antallet af respondenter i målingen, er den statistiske usikkerhed for svarene på ca. +/- 3%.

Udregning

Procentdel af gæsterne, som er tilfredse med besøget henholdsvis vil anbefale det.

Vinter i Tivoli med høj tilfredshed

Fra 2018 er analyse-frekvensen ændret, så analysen fremover gennemføres fast hvert år i sommersæsonen, mens analysen i de øvrige sæsoner gennemføres efter en rullende plan. I sommersæsonen er det lykkedes at fastholde målene for 2019 og de høje niveauer for både tilfredshed og anbefaling. På grund af de høje niveauer er fokus i arbejdet med gæsternes tilfredshed og anbefalingsgrad især på at øge andelen af besvarelser henholdsvis i kategorierne "meget tilfredsstillende" og "vil helt sikkert anbefale". Det er blandt andet lykkedes under Sommer i Tivoli, hvor 63% af gæsterne svarer "vil helt sikkert anbefale", hvilket er en stigning på 6 procentpoint i forhold til året før.

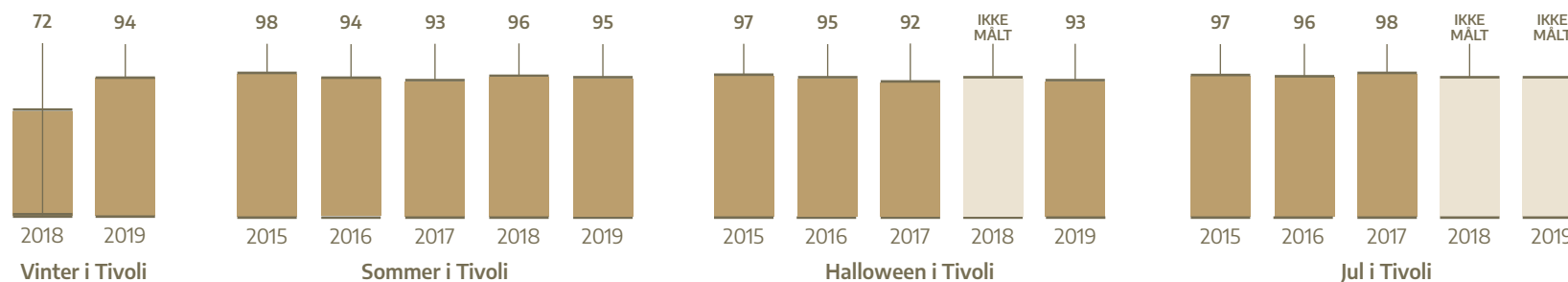
For Vinter i Tivoli, der fandt sted for første gang i 2018, har der været en særlig positiv udvikling i 2019. Den samlede tilfredshed med besøget ligger på 94% mod 72% året før. Anbefalingsgraden for Vinter i Tivoli er ligeledes steget fra 85% i 2018 til 96% i 2019. Samlet set ligger Vinter i Tivoli derfor nu på niveau med de øvrige sæsoner.

Analysen vil i 2020 blive gennemført i Vinter, Sommer og Jul i Tivoli. Målet for 2020 er at fastholde de høje niveauer for tilfredshed og anbefalingsgrad på alle sæsoner.



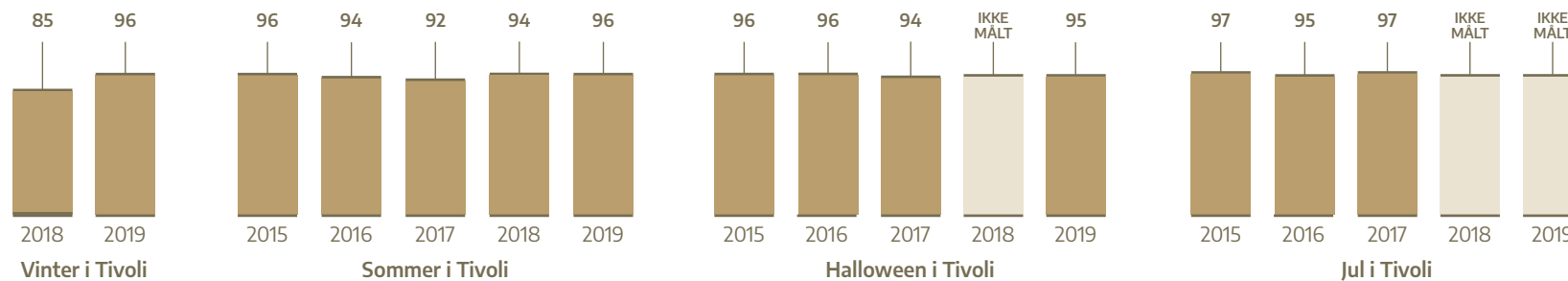
Gæstetilfredshed:

Tilfredshed med besøget viser procent af gæster som har svaret 'tilfredsstillende' eller 'meget tilfredsstillende' på spørgsmålet på spørgsmålet: Hvordan er din samlede bedømmelse af besøget i Tivoli? (Målingerne foretages af eksternt firma). Vinter i Tivoli åbnede først i 2018.



Gæsteanbefaling:

Vil anbefale til andre viser, hvor stor en andel der har svaret 'Vil helt sikkert anbefale' og 'Vil sandsynligvis anbefale' at besøge Tivoli. (Målingerne foretages af eksternt firma). Vinter i Tivoli åbnede først i 2018.



4.2 Uddannelseskroner

Område

Medarbejdere, herunder kompetenceudvikling.

Målepunkt 2 - Uddannelse

Uddannelse dækker over det beløb, som er anvendt til kompetenceudvikling i forhold til præsterede arbejdstimer.

Udregning

Antal kroner brugt på uddannelse pr. præsteret arbejdstime. Udregnet efter ATP-metoden.

Succes med elever og lærlinge

Tivoli har i 2019 brugt 1,75 kr. til uddannelse pr. præsteret time, hvilket ligger over DI's opgørelse på 1,32 kr. pr. præsteret time. Tivoli Uddannelse tilrettelægges så den møder behovet i virksomheden. For eksempel har flere medarbejdere fra Nimbs restauranter og events påbegyndt akademiuddannelser. Der er også medarbejdere fra Nimb Hotel og fra restauranterne, der læser salgspsykologi, coaching og konflikthåndtering og hvor det er aftalt, at fortsætte studierne med oplevelsesøkonomi eller servicedesign.

I 2019 har Tivoli oprettet et talenthold, som er et to-årigt forløb for yngre medarbejdere med det formål at udvikle og fastholde talenterne i virksomheden. Medarbejderne får bl.a. tildelt en mentor, deltager i et særligt tilrettelagt uddannelsesforløb og har løbende sparring med direktionen.

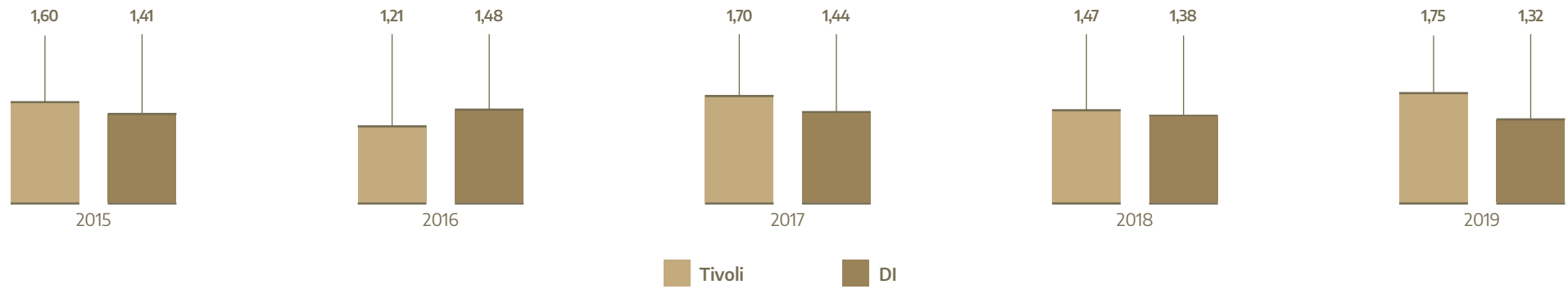
Tivoli tager fortsat en større andel elever og lærlinge end den tildelte norm, hvilket udløser en bonus fra Praktikplads-AUB (ArbejdsgiverUddannelsesBidrag). I 2019 er Tivoli blevet godkendt til at kunne have service-assistentelever. Desuden er godkendelsen vedrørende automatikteknikerlærlinge udvidet, så det er muligt at have flere af denne type lærlinge på samme tid.

Tivoli er en del af projektet Code of Care en række københavnske virksomheder tager socialøkonomisk ansvar, som skal gavne mennesker med særlige udfordringer i livet. Målgruppen er borgere med lang ledighed bag sig kombineret med andre udfordringer, psykisk, fysisk eller socialt. Tivoli definerede i 2019 seks "småjobs", hvor et menneske, der har brug for at blive sluset langsomt ind på arbejdspladsen, kan udvikle selvværd, arbejdsidentitet og tryghed i jobbet. Et småjob består af opgaver, der enten ikke bliver løst eller løses af medarbejdere, som med fordel kunne bruge deres kompetencer på andre opgaver. Småjobbet er på 5-20 timer om ugen.

Via samarbejde med Københavns Erhvervshus screener virksomhedskonsulenterne ledige borgere til forskellige stillinger i Tivoli. De kommer så enten i praktik eller ansættes i ordinære jobs.

Målet for 2020 er fortsat at udbyde kompetenceudvikling, som møder forretningens behov, fastholde antallet af elevpladser samt at udbrede kendskabet til Tivolis Uddannelsesfond, som kan søges til den enkelte medarbejders individuelle kompetenceudviklingsforløb.

Uddannelseskroner pr. præsteret arbejdstime



4.3 Driftsstop

Område

Gæster, herunder gæsteservice og kvalitet.

Målepunkt 3 - Driftsstop

Driftsstop er den del af en forlystelsens åbningsperiode, hvor forlystelsen ikke kører. Driftsstop opgøres i to kategorier, hvor teknisk stop definerer den del, der hidrører fra defekt på materiel eller styresystem. Andet stop vedrører stop grundet eksterne faktorer så som vejrlig, strømudfald og lignende.

Udregning

Driftsstop på forlystelser i procent af samlet køretid.

Indkøring af Mælkevejen

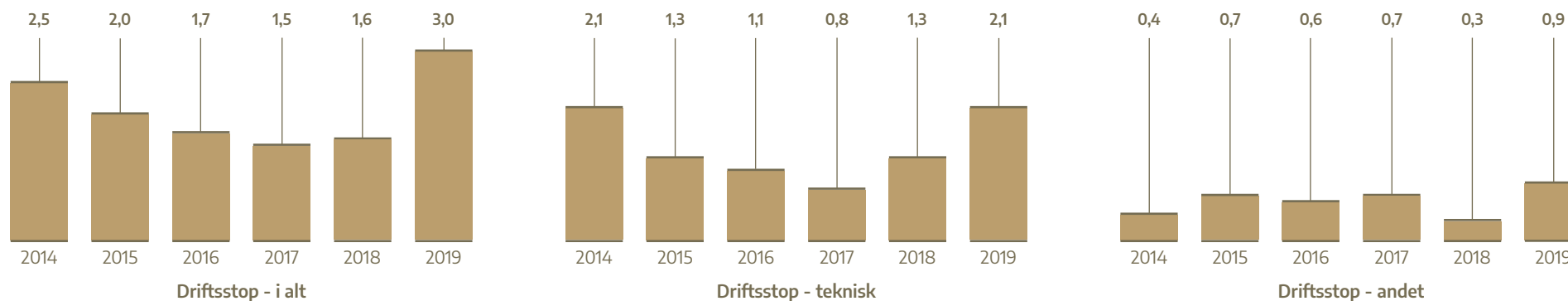
Målet for 2019, om at holde driftsstop på forlystelserne under 2,0 pct. af den samlede køretid er ikke indfriet. Driftsstop for 2019 ender på 2,1% i den tekniske nedetid, hvilket skyldes flere forskellige forhold.

Med flere åbningsdage i Haven er det i stigende grad nødvendig at tage enkelte forlystelser ud af drift med henblik på vedligeholdelse. Det sker både for at sikre kvalitet i oplevelsen og af sikkerhedsmæssige årsager for at forebygge nedbrud og pludselige stop i Tivolis forlystelser.

Opstart af den nye forlystelse Mælkevejen, som har været taget ud i korte perioder efter opstart, og hvor der er foretaget mindre tilpasning af styringen, samt eftersyn, vejer tungest. I løbet af 2019 har der desuden været større vedligeholdelsesarbejde på Vertigo samt Monsunen, hvor året sluttede med et længere driftsstop.

Målet for 2020 er fortsat, at nedetiden på forlystelserne er under 2,0 pct. af den samlede køretid og samtidig implementere tiltag der sikrer færrest mulige 'tekniske stop' herunder sikrer højest muligt kapacitet for de enkelte forlystelser. indførelse af nyt appbaseret værktøj til sikkerhedstjek og vedligehold for forlystelserne, forventes at bringe nedetid for den enkelte forlystelse tilbage på den rigtige side af målet på 2,0 pct.

Driftsstop i % af samlet køretid



4.4 Dyrevelfærd

Område

Gæster, herunder sundhed og helse.

Målepunkt 4 – Velfærds-kød

Som et udtryk for Tivolis fokus på dyrevelfærd rapporteres siden 2016 oksekød indkøbt fra producenter med fokus på dyrevelfærd. Tivolis fokus på dyrevelfærd bunder i troen på, at omtanken kan smages på kødet, og at det er vigtigt at vide, hvor råvarerne til produktionen kommer fra, da det giver en øget sikkerhed for kvalitet, dyrevelfærd og arbejdsforhold.

Udregning

Kilo indkøbt kød fra producenter med fokus på dyrevelfærd

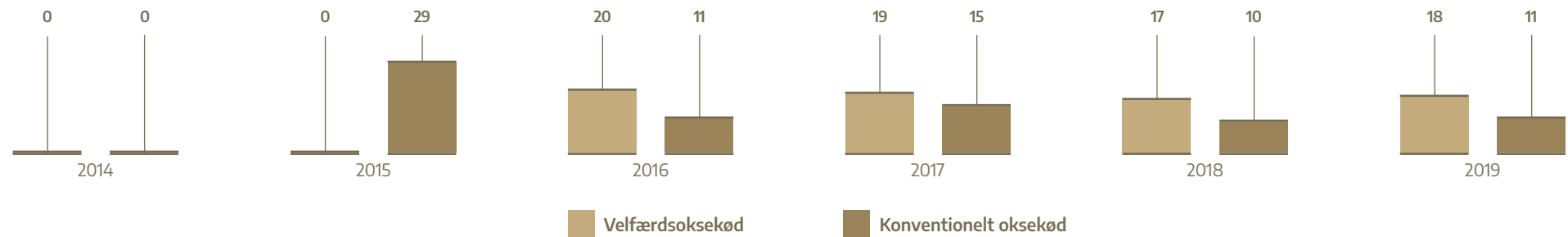
Mere velfærdsgris

Tivoli har til stadighed fokus på dyrevelfærd, og har i 2019 fastholdt fordelingen imellem konventionel- og velfærdsokse, som ligger på niveau med 2018. Mængden af forbrugt velfærdsgris er steget.

I 2020 står Tivoli overfor at skulle ændre og udvikle koncepter, og her vil målet være, at der i højere grad bliver brugt velfærds-kød. Desuden vil der blive kigget på sammensætningen af udbuddet, så der kommer til at indgå en større mængde af plantebaserede produkter i måltiderne.

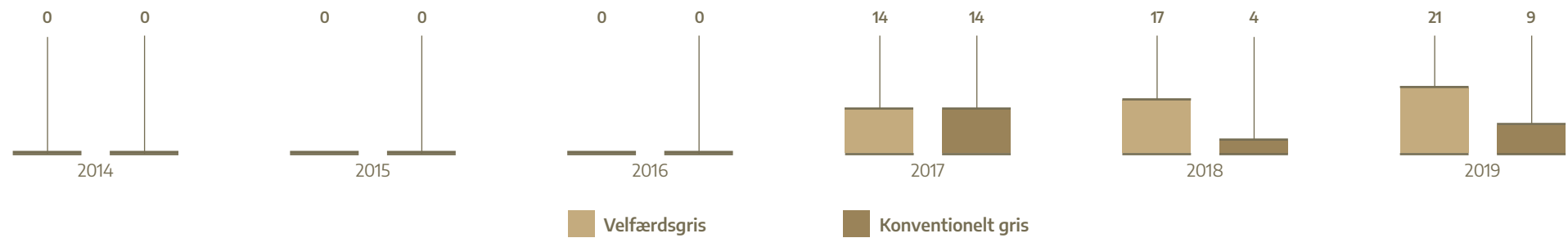
Oksekød målt i kg. (pr. tusinde)

(Bemærk, at der ikke findes tal for området før 2015).



Gris målt i kg. (pr. tusinde)

(Bemærk, at der ikke findes tal for området før 2017).



4.5 Økologi

Område

Omverden herunder miljø og økologi.

Målepunkt 5 - økologi

Som et udtryk for, om Tivoli lever op til sin politik om at give gæsterne sunde alternativer inden for F&B er valgt antal solgte brød samt økologisk mælk.

Udregning

Antal stykker økologisk brød stykvis (blandt andet fransk hotdogbrød, burgerboller, sandwichbrød) og antal liter økologisk mælk.

Mere økologi og mindre transport

Tivoli har i 2019 flyttet mere produktion af brød over til intern, økologisk produktion i Nimb Bageri. Dermed er den økologiske andel af brød serveret i Tivoli oppe på 66%. Med bæredygtigheden i tankerne ønsker Tivoli i 2020 at flytte stadig mere produktion til eget bageri for at nedbringe transport og emballageforbrug.

2019 var også året hvor F&B tilføjede tre økologiske bronzemærker yderligere til porteføljen af butikker med økologisk profil. Tivoli er nu oppe på ti økologiske spisemærker (+ en lejer). I 2020 er det ambitionen at få flere økologiske spisemærker.

Tivolis samarbejde med Hansens Flødeis øges i 2020. Tivoli betragter Hansens Flødeis som en god partner med matchende værdier. Den økologiske mælk, og senere is, bliver produceret lokalt i Hornsherred ikke langt fra Tivoli. Samarbejdet matcher Tivolis økologiske visioner og bæredygtighedstankegangen.

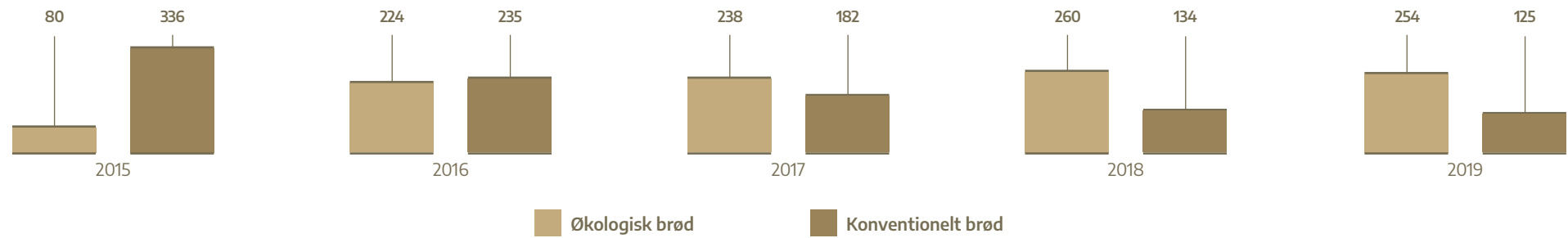
Mejeriprodukter i Tivoli er nu stort set alle økologiske. Andelen ligger på 99%, og Tivoli er dermed i mål på denne kategori.

Tivolis grøntsagsrestaurant Gemyse fortsætter med at servere grøntsagsbaserede måltider med fokus på økologi og lokale produkter. Medarbejdere fra Gemyse serverede i sommeren 2019 flere signaturretter, bl.a. gulerodstatar, for flere hundrede gæster i EPCOT Center i Florida.



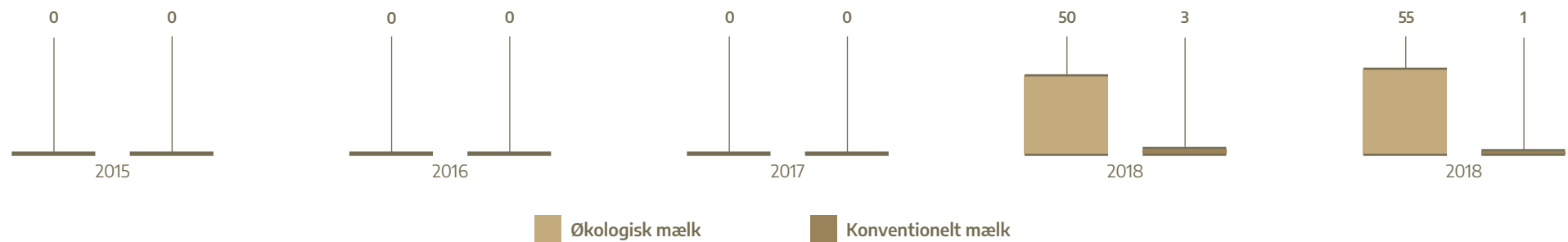
Økologisk vs. konventionelt brød

Stykkvis - målt i tusinder



Økologisk vs. konventionelt mælk

Målt i tusind liter



4.6 Tilgængelighed

Område

Gæster, herunder tilgængelighed

Målepunkt 6 - Tilgængelighed

Tivoli rapporterer udelukkende om tilgængelighed ved hjælp af cases og eksempler på arbejdet med tilgængelighed.

Tivoli er løbende i dialog med gæster med funktionsnedsættelse samt Danske Handicap Forbund for at sikre, at Tivoli lever op til dette gæstesegments udfordringer og krav.

Derudover er der dialog omkring at udarbejde et mere synligt tegn/sløjfe/badge eller lign. til Havens gæster med mere usynlige handicap, som får udleveret Vis Hensyn-kort, der giver adgang til flere fordele i Havens forlystelser, så som at have fire ledsagere med, komme forrest i køen, ekstra tur etc. Symbolet skulle gøre det lettere for Tivolis medarbejdere at identificere disse gæster, og dermed bedre mulighed for at servicere dem. Vis Hensyn-kortet udleveres til gæster med et såkaldt Ledsagekort udstedt af Danske Handicaporganisationer.

Havens udforming og dens mange spisesteder samt forlystelser giver dog visse begrænsninger, af samme årsag anbefaler Tivoli at planlægning af besøg i Tivoli for gæster med funktionsnedsættelse foregår via Tivolis hjemmeside.

I forhold til tilgængeligheden rundt i Haven, er der i 2019 skiftet belægning på en del grusarealer, således at det i særdeleshed for kørestolsbrugere giver en bedre tilgængelighed og oplevelse at komme rundt i Tivoli.

Tilgængelighed vil ligeledes i det omfang det er muligt blive tænkt ind alle årets fornyelsesprojekter. Sluttelig pågår der drøftelser i regi af Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark (FFD) samt den internationale forening for forlystelsesparker og attraktioner (IAAPA) af hvordan tilgængelighed og regler for brug af forlystelser kan forbedres og ensrettes for alle parker.



4.7 Sygefravær

Område

Medarbejdere, herunder arbejdsmiljø og sygefravær.

Målepunkt 7- sygefravær

Medarbejdernes fravær forårsaget af sygdom.

Udregning

Antal sygedage i gennemsnit for Tivolis medarbejdere sammenholdt med landsgennemsnittet, som er målt af DA.

Fortsat fokus

DAs opgørelse af sygefravær i procent af mulige arbejdstimer er 3,3% for 2018 (for 2017 var det 3,1, og tallet for 2019 offentliggøres medio 2020). Tivolis sygefravær ligger på 2,9% for 2019, altså under DAs gennemsnit.

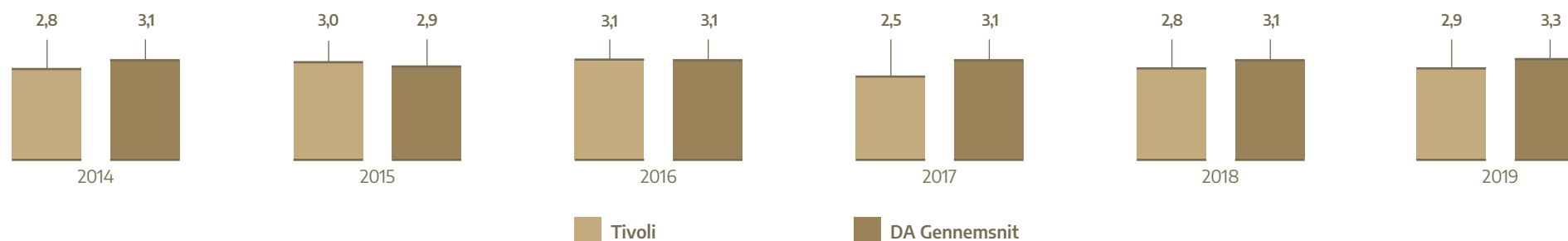
Tivolis ambitiøse mål om at nedbringe sygefraværet til 2,6% er ikke nået. Via fortsat dialog med medarbejderne om forebyggende indsatser, følges udviklingen tæt.

Tivoli har også i 2019 haft fokus på forebyggelse af og tæt opfølgning på sygefravær, særligt via dialog med medarbejderne. HR har gjort en ekstra indsats for at hjælpe lederne til at tage hånd om sygefravær på baggrund af sygefraværdata på medarbejderniveau. Der holdes samtaler med de medarbejdere, der har et sygefravær, der i antal dage eller perioder ligger over målet. Samarbejdsudvalget følger op på sygefraværets omfang og på forebyggende tiltag og prioriterer fortsat dialog frem for dokumentation. I 2020 sætter Tivoli fortsat ind på forebyggelse af og opfølgning på sygefravær.

Målet for 2020 er 2,9%, et ambitiøst og realistisk mål, som ligger væsentligt under DAs gennemsnit, der også er steget med 0,2 procentpoint det seneste år.

Antal sygedage i gennemsnit

I procent af antal mulige arbejdsdage i året



4.8 Arbejdsulykker

Område

Medarbejdere, men også omverdenen (i form af leverandører), herunder arbejdsmiljø og sikkerhed.

Målepunkt 8

Arbejdsulykker. En arbejdsulykke er en personskade forårsaget af en hændelse eller påvirkning, der er sket i forbindelse med arbejdet pludseligt eller inden for fem dage.

Udregning

LTIF: Lost Time Injury Frequency = antal arbejdsulykker med fravær pr. mio. præsterede arbejdstimer

Fald i ulykkesfrekvens

I årets CSR-rapport er målepunktet for arbejdsulykker ændret fra antal arbejdsulykker til ulykkesfrekvens. Det gøres, da frekvensmetoden gør det muligt at sammenligne med andre virksomheder, da det er den metode, som DI og store virksomheder anvender.

I 2019 lagde Tivoli en femårsplan for en kontinuerlig nedbringelse af antallet af arbejdsulykker i Tivoli. Målet er, at ulykkesfrekvensen skal reduceres med 10% årligt på LTIF (Lost Time Injury Frequency, dvs. antal arbejdsulykker med fravær pr. mio. præsterede arbejdstimer), samt 5% årlig reduktion på TRIF (Total Recordable Injury Frequency dvs. totale antal hændelser pr. mio. præsterede arbejdstimer).

Handlingsplanerne fra 2018 har fortsat været gældende i 2019, i nogle områder udbygget med flere tiltag. Fx er supervisorerne i kontrollørgruppen begyndt af foretage ugentlige safety walks med fokus på arbejdsmiljø og sikkerhed. Et andet eksempel er hyppigere sikkerhedsrundring i F&Bs områder, hvor den nærmeste leder umiddelbart efter rundring får besked på at udbedre de fundne problematikker. Undervisning af driftsledere i F&B, som er afholdt hvert år siden 2016, blev for første gang foretaget på engelsk med stor succes.

Med en LTIF (Lost Time Injury Frequency) på 22,6 er der opnået en ca. 5% reduktion af ulykkesfrekvensen ift. 2018.

Tivoli vil i 2020 og de kommende år aktivt arbejde på at reducere antallet af arbejdsskader, således dette reduceres væsentligt.

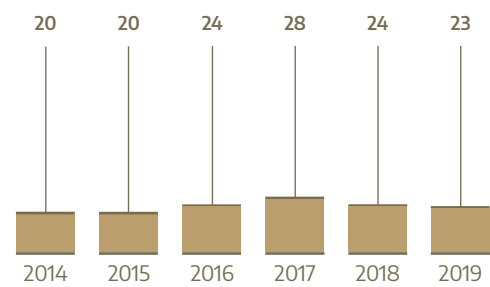
Målet for 2020 er at fortsætte udviklingen med at nedbringe antallet af arbejdsulykker, så LTIF'en falder med 10% hvert år de næste fem år. Målet for LTIF i 2020 er 19,4. Et nyt tiltag i 2020 bliver, at Tivoli laver hændelsesundersøgelser af alle fraværsskader. Det betyder at arbejdsmiljøgruppen, den nærmeste leder og skadelidte sammen analyserer hændelsesforløbet ud fra en tjekliste, for at blive klogere på ulykken, både hvordan den skete og hvordan den fremadrettet kan forebygges. Dette gøres bl.a. for at lederne skal få øjnene op for, at alle ulykker kan forebygges, og det er deres ansvar at iværksætte forebyggende tiltag.

Det forventes, at alle medarbejdere fra 2020 skal gennemføre et e-learning-forløb i forbindelse med deres oplæringsperiode. Forløbet vil have fokus på beredskab, sikkerhed og arbejdsmiljø.

Indenfor det psykiske arbejdsmiljø deltager Tivoli i 2020 stadig i et projekt vedrørende udvikling af et ledelsesværktøj til reduktion af stress. Værktøjet forventes at være færdigt sidste på året, og herefter vil projektgrupper arbejder videre med implementeringen af værktøjet i Tivoli.



Lost Time Injury Frequency, LTIF



Ulykkesfrekvens på fraværsskader

4.9 Trivsel

Område

Medarbejdere, herunder arbejdsmiljø og trivsel.

Målepunkt 9 - trivsel

Medarbejdernes opfattelse af, om Tivoli er et godt sted at arbejde.

Udregning

I 2016 måltes en gennemsnitlig procent af samtlige medarbejdere, som har svaret 'næsten altid sandt' og 'ofte sandt' på spørgsmålene i trivselsundersøgelserne. Den gennemsnitlige tilfredshed på udsagnene ligger i 2017 på 88 %, hvilket er tilfredsstillende. I 2017 gik Tivoli tilbage til at måle på udsagnet "Alt i alt er Tivoli en god arbejdsplads".

Mere samarbejde, mindre stress

Tivoli måler medarbejdertilfredsheden to gange årligt, og alle afdelinger følger op på resultaterne løbende henover året. Flere afdelinger benytter sig af muligheden for ekstra målinger, når det giver mening i forhold til arbejdet med tilfredshed i afdelingen. Der arbejdes med otte faste udsagn, et kommentarfelt samt et temaudsagn.

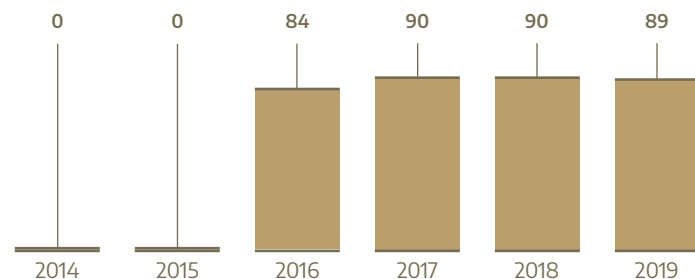
Årgennemsnittet af besvarelserne på spørgsmålet "Alt i alt er Tivoli en god arbejdsplads" lå i 2019 på 89%, hvilket er lavere end Tivolis målsætning på 90%. Alle afdelinger følger tæt op på resultaterne og kommentarerne i fritekstfeltet for at målrette indsatsene. Den gennemsnitlige eNPS for 2019 lå på 57, hvilket er særdeles tilfredsstillende. eNPS måles på en sværskala fra 0-10 og resultatskalaen går fra -100 til +100. Spørgsmålet er pendant til gæstemålingen NPS og handler om, i hvor høj grad medarbejderne vil anbefale arbejdspladsen til andre.

Tivoli har i 2019 arbejdet med den interne omgangstone – især i forbindelse med opfølgning på medarbejdertilfredshedsundersøgelsen. Det er lykkedes at forbedre den interne omgangstone. Tivoli har også en velimplementeret politik mod mobning og chikane.

I 2019 arbejdede Tivoli fortsat med reduktion af stress og styrket samarbejde på tværs af organisationen. Derfor var temaudsagnene i medarbejdertilfredshedsundersøgelsen "Jeg ved, hvordan jeg bidrager til at betage Tivolis gæster" og "Jeg bidrager til at styrke samarbejdet på tværs af Tivolis afdelinger". Begge temaspørgsmål omhandler styrkelse af arbejdsfællesskabet i organisationen, og undersøgelser viser, at styrkelse af arbejdsfællesskabet i en organisation reducerer stress. Andre tiltag i forhold til reduktion af stress var deltagelse i projekt Core Culture. Core Culture er et forskningsprojekt, der har til formål at udvikle et værktøj til styrkelse af arbejdsfællesskaber i organisationer og dermed reducere stress. Tivoli har deltaget ved at afprøve forskellige tiltag (f.eks. workshops og morgenmøder) på tværs af organisationen og efterfølgende rapportere på resultatet. Tivoli indgår også i projektet i 2020. Derudover har alle Tivolis medarbejdere adgang til et seksugers e-learning-forløb til forebyggelse af stress.

Tivoli fastholder fokus på reduktion af stress og styrket samarbejde på tværs i 2020. Tivoli fastholder ligeledes målet om at nå 90% på udsagnet "Alt i alt er Tivoli en god arbejdsplads".

Trivsel



4.10 Mangfoldighed

Område

Medarbejdere, herunder mangfoldighed.

Målepunkt 10

Det underrepræsenterede køn

Udregning

Opgørelse over det underrepræsenterede køn i Tivolis øverste ledelse

Mangfoldighed og køns sammensætning af ledelsen jf. årsregnskabslovens §99b

Tivolis medarbejdersammensætning skal afspejle befolkningen generelt, og mangfoldighed anses for at være en styrke. Tivoli medarbejdere har derfor en stor aldersspredning og mange forskellige etniske baggrunde. Tivoli stiller ikke spørgsmål ved medarbejdernes religion, seksualitet eller baggrund i øvrigt, når blot de formelle kvalifikationer er til stede og der er kvalitet i arbejdet.

Tivoli tager socialøkonomisk ansvar, som skal gavne mennesker med særlige udfordringer i livet, for eksempel lang ledighed eller andre udfordringer, psykisk, fysisk eller socialt. Det sker bl.a. i samarbejde med Københavns Kommune.

Tivoli ønsker at fremme mangfoldigheden og skabe lige muligheder for alle, uanset køn, alder, etnicitet samt politisk og religiøs overbevisning. Tivoli tilstræber i den forbindelse en afbalanceret kønsfordeling i medarbejderstaben. Tivoli ser det som en styrke at have begge køn stærkt repræsenteret på ledelsesniveau, og mener at det bibringer merværdi for Koncernens forretning og udvikling af denne.

Tivoli har i den forbindelse i 2017 godkendt en revideret politik for det underrepræsenterede køn med henblik på, at sikre balance i antallet af mænd og kvinder på alle ledelsesniveauer, hvilket er i overensstemmelse med Årsregnskabsloven § 99b. Der arbejdedes således med en målsætning om, at hverken mænd eller kvinder i 2020 må være repræsenteret med mindre end 33% i de øverste ledelseslag, det vil sige bestyrelse, direktion og underdirektører. Denne målsætning revideres på et bestyrelsesmøde i 2020.

Ved opgørelse af antallet af medlemmer af det ene henholdsvis det andet køn afrundes ned til nærmeste hele tal. Det samme gælder for måltallet, det vil sige, at et måltal på 33% for en bestyrelse med fire generalforsamlingsvalgte medlemmer betyder, at der skal være mindst én af det ene og henholdsvis tre af det andet køn for, at måltallet er opfyldt.

Bestyrelse

I bestyrelsen sidder fire generalforsamlingsvalgte medlemmer, hvoraf en er kvinde. Dermed er måltallet opfyldt.

Øvrige ledelse

Tivoli A/S definerer øvrige ledelse, som direktion og underdirektører. I direktionen sidder pr. 31. december 2019 to medlemmer, der begge er mænd. Blandt underdirektørerne var der pr. 31. december 2019 fem underdirektører, hvoraf to er kvinder. Med to kvinder og fem mænd er der opnået ligelig kønsfordeling i øvrige ledelse jf. ERST's vejledning.

Tivolis fuldstændige politik for det underrepræsenterede køn kan findes på:

<https://www.tivoli.dk/da/om/virksomheden/Aktionaerinformation>



4.11 Naboklager

Område

Omverden, herunder naboskab.

Målepunkt 11 - Naboklager

Skriftlige klager fra beboerne i de omkringliggende gader til Tivoli.

Udregning

Antal klager fra naboer.

Fyrværkeri vækker børn

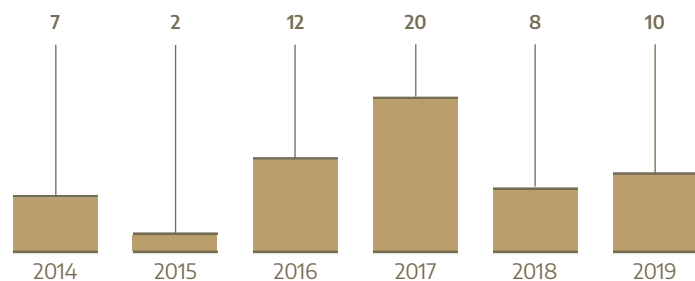
Antallet af klager over nabostøj viser en lille stigning i 2019. Der var i alt 10 klager fra naboer; dette inkluderer både naboer tæt på Tivoli og fra Hovedstadsområdet i øvrigt.

Tre af klagerne er fra naboer i de omliggende gader, hvor de resterende syv klager er fra andre dele af København og Frederiksberg.

Fire af klagerne drejede sig specifikt om fyrværkeriet på sommersæsonens åbningsdag, som var en torsdag, hvor man blev vækket af bragene. I to klager understregedes dog, at Tivolis fyrværkeri normalt er værdsat, men at åbningsfyrværkeriet oplevedes højere end normalt. To klager handlede om fyrværkeri på Tivolis fødselsdag, som i år faldt på en hverdag, mens to klager handlede om fyrværkeri generelt. To klager drejede sig om fyrværkeriet under Jul i Tivoli. I klagerne nævnes både bragenes virkning på børn, der sover, men vågner når der fyres af, miljøpåvirkningen af krudtet og bragenes virkning på dyrene i området, herunder en klager, der netop havde fået hundehvalp. Niveaue af naboklager er alt i alt tilfredsstillende – og især er det tilfredsstillende, at der ikke er modtaget klager over lydniveaue ved Fredagsrock.

Målet for 2020 er at holde naboklager på et passende, lavt niveau.

Antal naboklager



4.12 Kulturelle traditioner

Område

Omverden, herunder kulturhistorisk bevidsthed og kulturelle traditioner.

Målepunkt 12 – Kulturelle traditioner

Det er en del af Tivoli-konceptet at have et stort program med kultur og underholdning, for eksempel pantomime, Tivoli-Garden, Musikugen og Fredagsrock.

Udregning

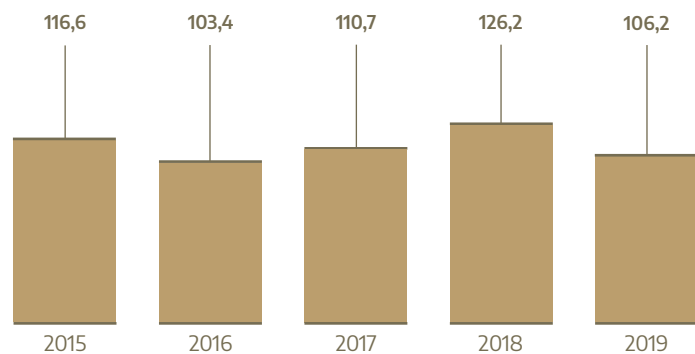
Segmentrapportering for området "Kultur" jf. Tivolis årsregnskab. Beløbene jf. nedenstående viser de anvendte beløb på kulturelle begivenheder i Haven før indtægterne for samme.

2019 viser et fortsat højt niveau for kulturelle begivenheder i Tivoli. Faldet fra 2018 til 2019 skyldes de ekstraordinært høje udgifter til markering af Tivolis 175-årsjubilæum i 2018. Blandt årets særlige aktiviteter er Tivoli-Gardens 175-årsjubilæum, der blev markeret med blandt andet en Bygarde-dag for landets bedste bygarder og en særlige jubilæumsparade fra Rosenborg Kaserne gennem Strøget til Tivoli. I paraden medvirkede Tivoli-Garden, Den Kongelige Livgarde og veteraner fra Tivoli-Garden gennem tiden.

Blandt de kulturelle begivenheder, som der blev solgt billet til, kan nævnes Snedronningen, der havde urpremiere 1. december 2019 i Koncertsalen. Forestillingen er koreograferet af Yuri Possokhov med musik af Oh Land og scenografi og kostumer af Dronning Margrethe. Forestillingen solgte ca. 33.000 billetter.

Målet for 2020 er at holde det høje niveau af kulturelle begivenheder.

Kulturelle traditioner (mio. kr.)



4.13 Vedligeholdelse

Område

Omverden, herunder kulturhistorisk bevidsthed, bygninger og anlæg.

Målepunkt 13 - Vedligeholdelse

Udgifter til vedligeholdelse af bygninger, haveanlæg og stier i Tivoli.

Udregning

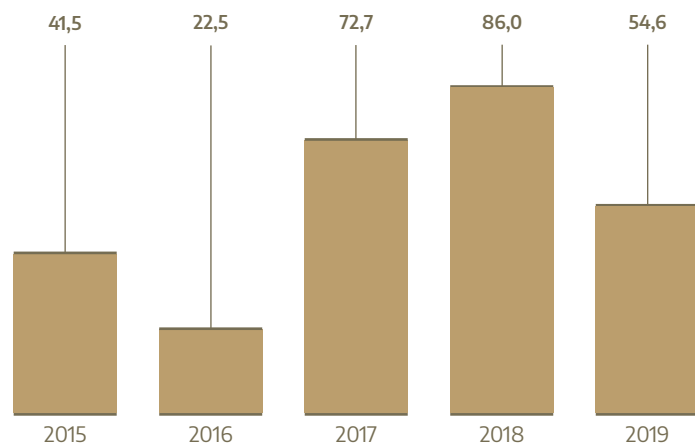
Omkostninger og investeringer til vedligeholdelse af bygninger, haveanlæg og stier.

Det historiske anlæg

I 2019 præsenterede Tivoli adskillige forlystelsesnyheder: Kamelen, Fatamorgana, Radiobilerne og Mælkevejen. Disse investeringer indgår ikke i datagrundlaget for dette målepunkt, omend forlystelser er en vigtig del af Tivolis DNA, og deres design spiller en afgørende rolle for Havens udseende. Faldet i forhold til 2018 skyldes de store investeringer i forbindelse med Tivolis 175-årsjubilæum. Sammenlignes med tidligere år, er niveauet 2019 i den høje ende. Blandt de største enkeltudgifter er renovering af Vaffelbageriet fra 1908 og ny belægning i Hovedalléen.

Målet for 2020 er at fastholde et højt niveau af vedligeholdelse af det historiske anlæg.

Vedligeholdelse (mio.kr.)



4.14 Elforbrug

Område

Omverden, herunder miljø.

Målepunkt 14 - Elforbrug

Målingen af elforbruget omfatter Tivolis elforbrug undtaget elforbruget for de forretninger, som Tivoli bortforpagter.

Udregning

Megawatt forbrugt i Tivoli A/S for hele året.

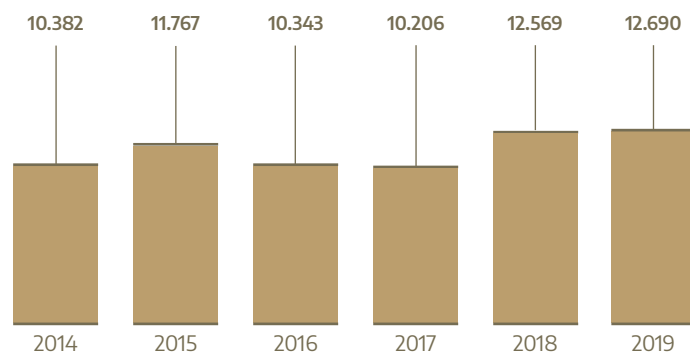
LED på Nimbs facade

Der har i 2019 været en minimal stigning på det samlede elforbrug. Stigningen ses især på lys i Haven, og kan forklare med at Vinter i Tivoli bredte sig over hele Haven i stedet for over en mindre del som i 2018. Der har desuden været afholdt en del flere arrangementer i Haven uden for den almindelige åbningstid, hvilket også kræver lys.

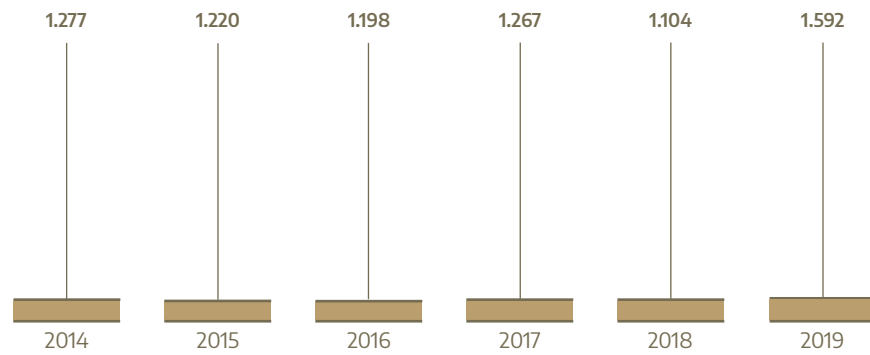
Målet for 2019 var til stadighed at arbejde med udskiftning fra glødepærer til LED-pærer, da dette påvirker elforbruget positivt. Udskiftning fra glødepære til LED fortsatte ufortrødent både hos lejere og Tivoli selv. I 2019 er der opsat 5.513 LED-lyskilder. Denne udskiftning giver en besparelse på 252.713 KWh i forhold til, hvis der fortsat blev brugt glødepærer. Af den samlede mængde udgør Nimbs facade alene 3.500 stk. LED-pærer, hvilket svarer til en besparelse på ca. 145.000 kWh.

I 2018 blev der endvidere indgået ny samarbejdsaftale med Ørsted, der sikrer et fortsat samarbejde de næste fire år med henblik på at nedbringe Tivolis samlede energiforbrug målt ift. på forbruget i 2013 - i daglig tale kaldet vores baseline. Dertil arbejdes der løbende på at finde steder i Haven hvor glødepærer kan udskiftes til LED, fx forventes en udskiftning af pærerne på Koncertsalen i 2021.

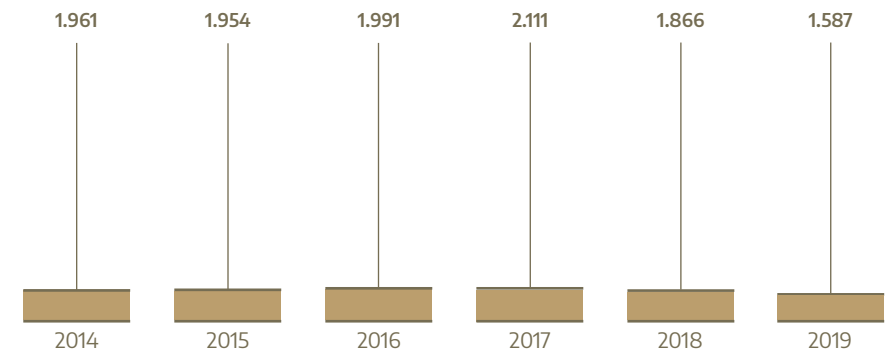
Elforbrug - I alt (t. kWh/år)



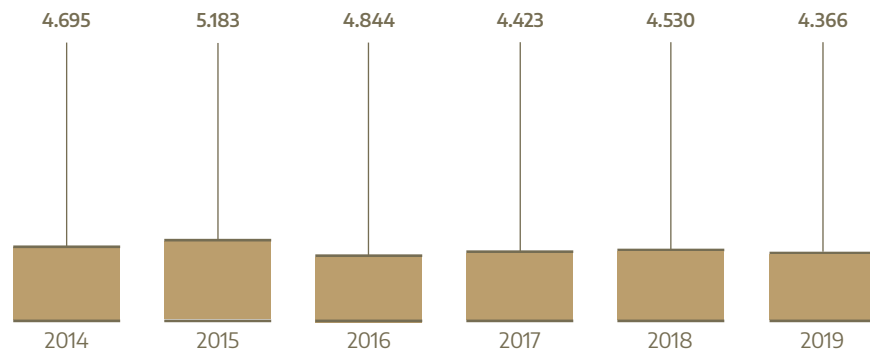
Elforbrug - Belysning i Haven (t. kWh/år)



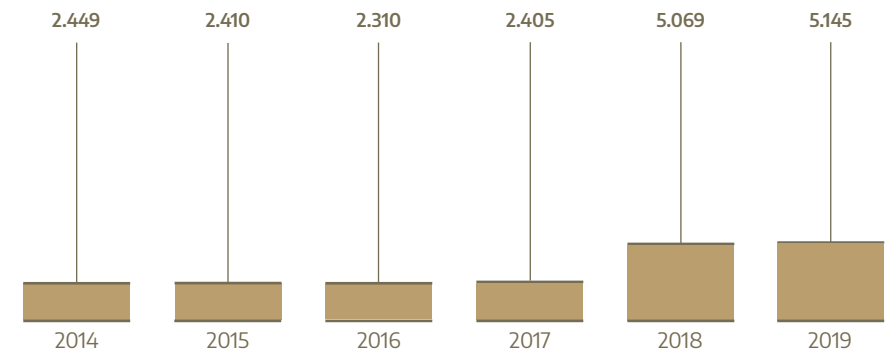
Elforbrug - Forlystelser (t. kWh/år)



Elforbrug - Restauranter (t. kWh/år)



Elforbrug - Andet (t. kWh/år)



4.15 Affald og genbrugsbægre

Område

Omverden, herunder miljø.

Målepunkt 15 – Affald og anvendelse af genbrugsbægre

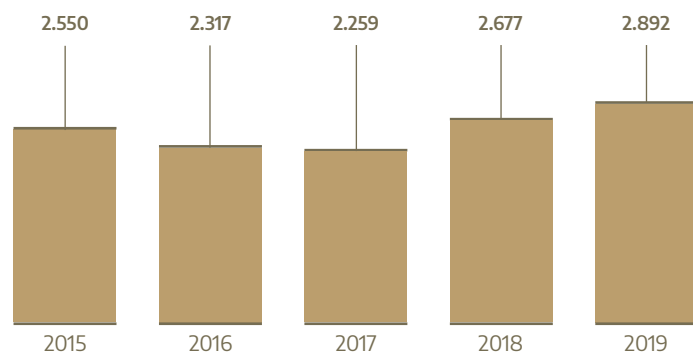
Opgørelsen omfatter gæsterelateret affald, som er de affaldsmængder, der primært produceres som følge af vores gæsters besøg.

Udregning

Ton af bortskaffet gæsterelateret affald i Tivoli pr. år fordelt på kompost, pap og papir, flasker, porcelæn, madaffald og dagrenovation.

Triptal = antal gange et genbrugsbæger genanvendes.

Affald- I alt (ton)



CO₂-reduktion fra Tivoli Hjørnet

Tivolis fokus i 2019 var at holde affaldsmængderne på det lavest mulige niveau, hvilket stort set er lykkedes. Dog er der sket en fordobling af mængden af kompost, som kan forklares med, at rullegræs og flis i 2019 blev håndteret internt. Det vil sige at kompost herfra tidligere blev bortskaffet af det firma, der skiftede græs hhv. flis, men i 2019 er blevet bortskaffet af Tivoli.

I Tivoli Hjørnet findes en madkompressor, hvor madaffald kværnes og siden køres til et bioanlæg og omdannes. I 2019 har Tivoli Hjørnet genereret 68,2 tons bioaffald, der er omdannet til følgende: 5.831 Nm³ CH₄ metan, som svarer til en produktion af 23.188 kWh elektricitet og samtidig 28.985 kWh fjernvarme. Yderligere er der blevet skabt gødning til ca. 13,6 hektar med fosfor eller ca. 4 hektar med kvælstofgødning. Det betyder, at madaffaldet fra Tivoli Hjørnet har haft en CO₂ reduktion på ca. 10,2 tons CO₂.

Målet for 2020 er at analysere Tivolis affaldshåndtering og udarbejde en handlingsplan for området.

Øget genbrug

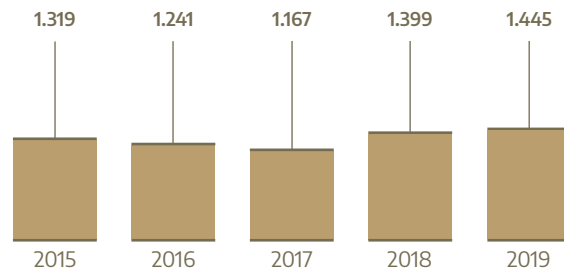
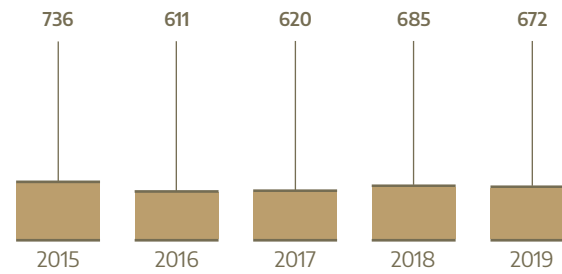
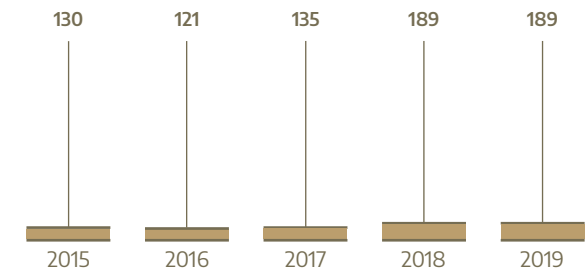
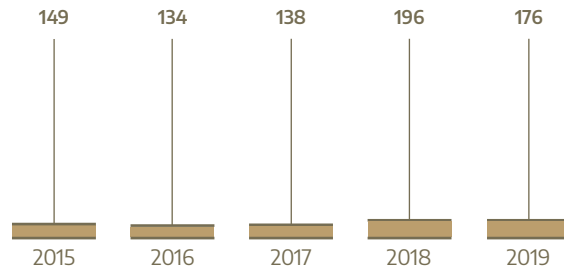
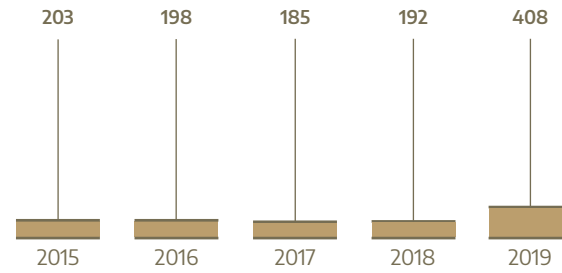
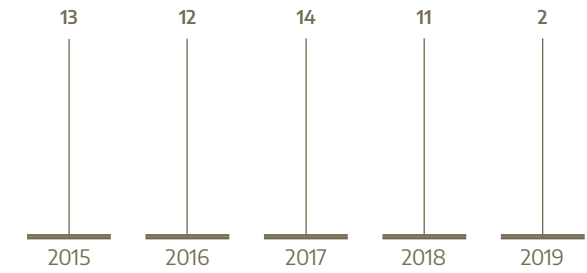
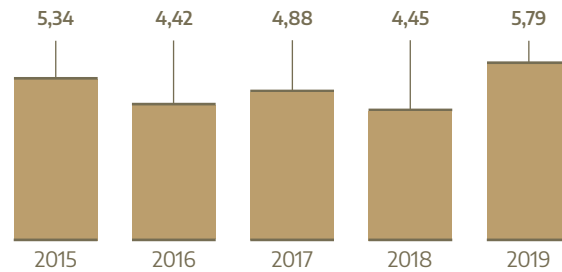
I 2019 er triptallet øget til 5.79 mod 4.88 i 2018, dvs. at flere har afleveret deres bæger i automaterne, så bægere kan vaskes og bruges igen. Den samlede omsætning af bægre var 1.550.000 i 2019.

Tivoli arbejder løbende på at forbedre gæsternes kendskab til genbrugsordningen, da der fortsat bliver fundet mange bægre i skraldespandene.

Ligeledes undersøges det løbende, om der er kommet nye bægertyper på markedet, der er mere bæredygtige end de bægre, Tivoli anvender i øjeblikket.

På bægervaskeriet er der løbende dialog med samarbejdspartnerne om nye tiltag der kan sænke brug af vand og el. I årets løb har vaskeriet fået ny ventilation og bedre belysning.

Målet for 2020 er fortsat at optimere ordningen på de ovennævnte områder.

Affald - Dagrenovation (ton)**Affald - Mad (ton)****Affald - Flasker (ton)****Affald - Papir og pap (ton)****Affald - Kompost (ton)****Affald - Porcelæn (ton)****Genbrugsbægere - Triptal**

4.16 Vandforbrug

Område

Omverden, herunder miljø.

Målepunkt 16 - Vandforbrug

Vandforbrug er et nyt målepunkt i Tivolis CSR-rapport fra 2017, *da vi gerne vil styrke bevidstheden omkring vandforbruget.

Udregning

Opgørelsen omfatter vandforbrug i Tivolis bægervaskeri, Tivoli generelt og Tivolis lejere og forpagteres vandforbrug i m³.

Fint fald i vandforbrug

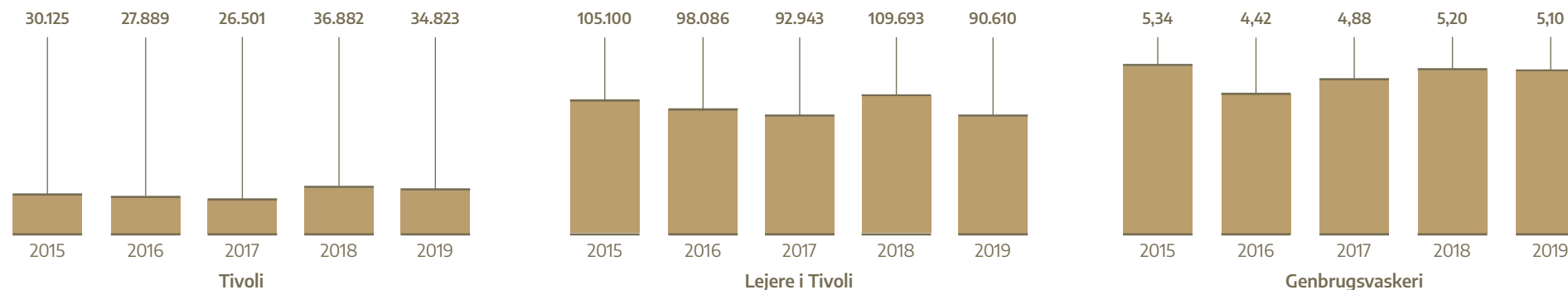
Tivoli forsøger så vidt muligt at spare på den ressource som vand er, hvilket også gjorde sig gældende i 2019. Trods nye forlystelser og bygninger er vandforbruget faktisk faldet sammenlignet med 2018, hvilket er yderst tilfredsstillende. En af grundene hertil skal findes i en mindre varm sommer end i 2018 og en mildere vinter i 2019. Det vejrlig har betydning for f.eks. hvor meget vand der går til vanding, og hvor ofte vandet i Tivolis springvand skal udskiftes.

Tivolis vandforbrug går hovedsageligt til madlavning, toiletbesøg, blomstervanding, rengøring og springvand. Her kan nogle af parameterne være svære at spare på, fx daglig gartnervanding, som er vejrafhængig, samt forbrug af vand i vaskeriet, der i høj grad afgøres af salget af genbrugsbægre.

Ift. toiletter i Haven er stort set alle urinaler vandløse. Dvs. at der er indbygget en speciel indsats, som virker som en vandlås, derfor anvendes der ikke vand til skyl. Hertil kommer sensorstyrede vandhaner, som også har en positiv effekt på vandforbruget. Udskiftningen er foregået i etaper over det seneste par år. Derudover anvendes toiletter med spareskyl, hvor det er muligt, hvilket alt sammen reducerer forbruget af vand.

Målet for 2020 er at fastholde fokus på at spare på vandet og dermed holde forbruget på det lavest mulige niveau.

Vandforbrug (m³)



4.17 Velgørenhed

Område

Omverden, herunder velgørenhed.

Målepunkt 17 - Velgørenhed

Tivoli donerer hvert år et antal entrébilletter, Turpas, udlån af sale mm.

Udregning

Værdi af donationer (fribilletter, Turpas mm.)

Tivoli-ture til indlagte børn

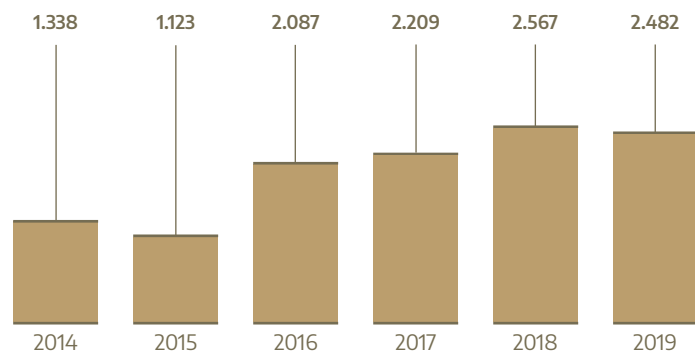
Tivolis politik for velgørenhed retter sig mod børn, der vokser op under vanskelige omstændigheder. Tivoli støtter ikke med penge, men hovedsagligt entrébilletter og Turpas til at prøve forlystelser eller teaterbilletter til børneforestillinger. Derudover kan støtten være at stille Tivoli eller en af Tivolis scener til rådighed ved større arrangementer som fx en velgørenhedskoncert (Mødrehjælpen) eller et motionsløb (Børnecancer Fonden).

Tivoli modtog i 2019 385 ansøgninger om støtte. Antallet er lidt lavere end året før. 92 af ansøgningerne blev imødekommet, hvilket er lidt flere end i 2019. I alt er der doneret for 2,48 mio.kr. Et større projekt i 2019 var samarbejdet med Region Hovedstaden om at invitere hospitalsindlagte børn i Tivoli med entré og Turpas.

I 2019 er Børnehjælpsdagen støttet med en sommertur for børn, der bor i plejefamilier og en juletur for børn der bor på institution. Andre modtagere af Tivoli-ture er Dannerhuset, Askovfonden, Røde Kors Skolen, Mødrehjælpen og Børnehjertefonden.

Målet for 2020 er fortsat at give børn, der vokser op under svære vilkår, muligheden for at få en oplevelse i Tivoli. Den økonomiske ramme vil være den samme som i 2019.

Værdi af donationer (t.kr.)



4.18 Ansvarligt spil

Tivoli overdragede i 2019 driften af TivoliCasino.dk til Danske Spil A/S. Tivoli har frem til overdragelsen generelt lagt vægt på, at TivoliCasino blev drevet med afgørende vægt på ordentlighed og ansvarlighed over for spillerne generelt, og med stort fokus på iagttagelse af reglerne for Ansvarligt Spil. Med sit markedskendskab, sine stærke tekniske kompetencer og stordriftsfordele kan Danske Spil sikre den fortsatte fremdrift for det veletablerede Tivoli-brand. Det var vigtigt for Tivoli at vælge en samarbejdspartner, der til fulde lever op til Tivolis egne værdier, når det kommer til spil, herunder ansvarligt spil. Danske Spil lægger netop vægt på dette, og der er således enighed om, at spilaktiviteten under TivoliCasino skal foregå med højt moralsk og etisk kodeks, herunder med iagttagelse af relevant lovgivning, vejledninger, retningslinjer og branchekodeks. Særligt sidstnævntes har skærpet fokus på Ansvarligt Spil og bekæmpelse af ludomani.

Målet for 2020 er, at TivoliCasino.dk fortsat drives med fokus på ansvarligt spil.

I Tivolis drift af de spilforretninger, der udbydes i Haven i øvrigt, er der fokus på at give gæsterne en god fornujelig oplevelse, under iagttagelse af regler og god skik på området.



4.19 Leverandørforhold

Tivolis leverandører er med til at sikre at gæsterne får en uforglemmelig oplevelse i Tivoli; det er indkøbsafdelingens hovedfokus. Indkøb følger derfor løbende op med dialog og performancemåling af leverandører over for Tivoli, på parametre som leveringssikkerhed, service, produktudvikling, prisniveau og overholdelse og implementering af Tivolis Code of Conduct, som er blevet skærpet i 2019.

Tivoli er ikke bekendt med overtrædelser af menneskerettighederne hos Tivolis leverandører i 2019.

I samarbejde med leverandørerne implementeres løsninger, som er mere bæredygtige end de eksisterende løsninger på grund af ny viden og nye teknologier.

I 2020 fokuseres på at optimere køb og forbrug af varme, strøm og vand med implementering af nye IT-værktøjer, der endnu bedre end i dag kan måle forbrug og ændre vaner.

Et andet fokusområde er emballageforbrug og hvordan indkøb af emballage kan generere mindre affald samt hvilke produkter belaster miljøet mindst og kan komme i et cirkulært system.

Inden for fødevarer intensiveres varekøb af økologiske fødevarer, og der sikres et øget udbud af plantebaserede alternativer, som smager godt.



4.20 Korrupsion

I 2017 oprettede Tivoli en Whistleblower-ordning, som giver Tivolis medarbejdere mulighed for anonymt at indberette ulovlig og forkert adfærd samt mistanke om alvorlige overtrædelser. Ordningen skal sikre, at Tivoli er en arbejdsplads, hvor medarbejderne er trygge og beskyttede mod konkrete repressalier, diskrimination eller frygten herfor, hvis man afslører eller indberetter ulovlig og forkert adfærd eller mistanke om alvorlige overtrædelser.

Via Whistleblower-ordningen er det muligt at indberette sager eller mistanke om ulovlig eller forkert adfærd eller alvorlige overtrædelser inden for alle områder – f.eks. vedrørende økonomisk ulovlig adfærd, arbejdsmiljømæssig ulovlig adfærd eller forkert adfærd i forhold til at sikre liv og helbred under varetagelse af arbejdet i Tivoli.

Indberettede sager behandles fortroligt af en komité bestående af Tivolis finansdirektør, koncernjurist og en repræsentant for HR med mulighed for at inddrage faglig ekspertise afhængigt af, hvad indberetningen vedrører. Hele komiteen modtager indberetningen samtidig således, at en enkelt person ikke kan afvise en sag, uden de andre er opmærksomme på denne.

Der har ikke været indberetninger til Tivolis whistleblower-ordning, som har givet anledning til behandling i 2019.



