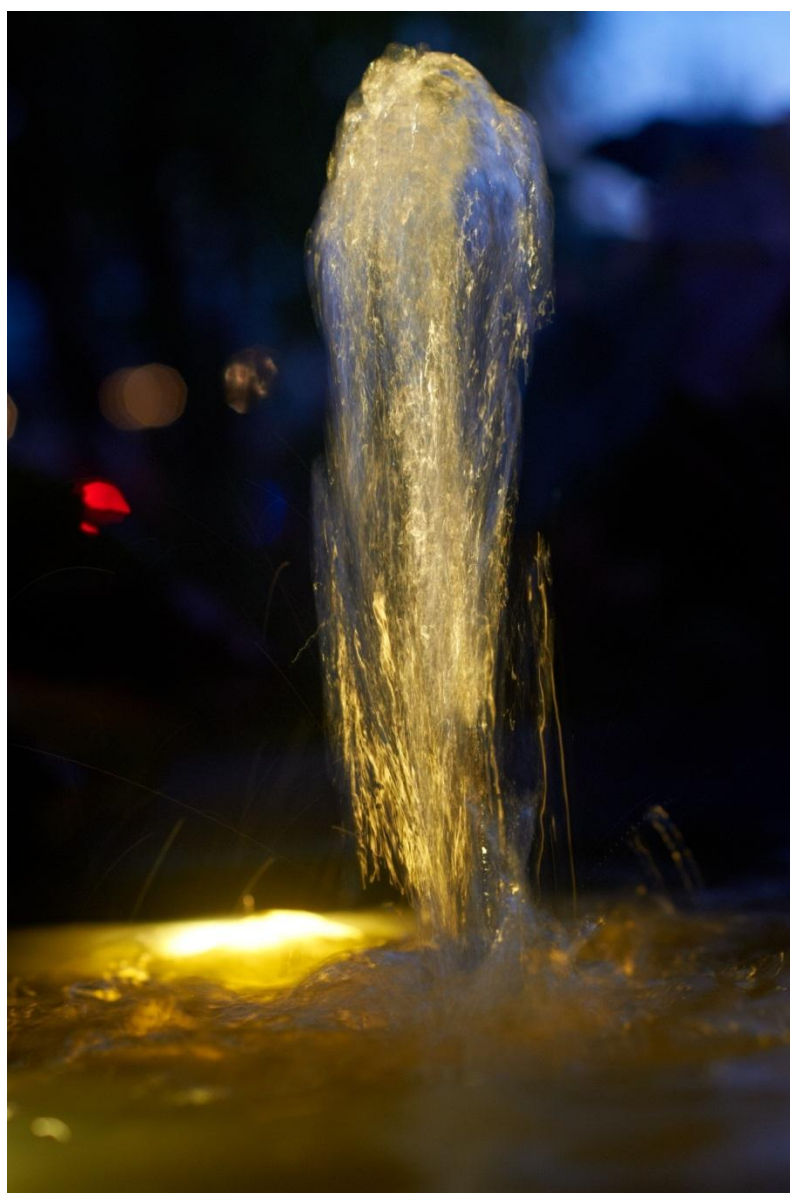


TIVOLI
.....



CSR-rapport 2011

Om Tivolis CSR-rapport

CSR 2011 er samfundsansvarredegørelsen iht. ÅRL § 99a.

Tivoli aflagde rapport om CSR for første gang i marts 2010 vedrørende regnskabsåret 2009. Rapporten har været evalueret internt ligesom Tivoli har søgt råd og vejledning hos Center for CSR ved Copenhagen Business School.

Denne rapport er Tivolis tredje CSR-rapport, og den følger stort set samme opbygning som de tidligere rapporter. Dog har vi prioriteret bedre plads til den tekst, der ledsager hver graf.

Det er vigtigt for os, at CSR-arbejdet er forankret i organisationen og i forretningen, og at den dertil knyttede rapport er enkel og overskuelig. Bliver rapporten for omfangsrig – og bliver rapporteringsprocessen for kompleks – er der risiko for, at arbejdet slet ikke bliver udført, og at der derfor ikke kommer et fortsat fokus på løbende forbedringer inden for de forskellige områder, der vedrører Tivolis samfundsansvar.

CSR-arbejdets organisering

CSR-arbejdet i Tivoli foregår decentralt i de afdelinger, som har ansvaret for hvert enkelt område. I Driftafdelingen arbejdes der altså med fx nedbringelse af elforbruget, driftsstop og arbejdsulykker, mens HR har ansvaret for de løbende forbedringer af medarbejdertrivselen og så fremdeles.

CSR-rapporten færdiggøres i Kommunikationsafdelingen i samarbejde med Business Intelligence, hvor to medarbejdere har ansvaret for dataindsamlingen og formidlingen af resultaterne.

For at sikre forankring i organisationen fra top til bund og på tværs af afdelingerne er der etableret en styregruppe, som består af økonomidirektøren, en medarbejder i Business Intelligence, den ansvarlige for miljø og arbejdsmiljø samt repræsentanten fra Kommunikationsafdelingen.

CSR-året i sammenfatning

Tivolis CSR-arbejde i 2011 har været præget af udskiftning i nøglepositioner, hvor de nye medarbejdere har skullet sætte sig ind i store områder, herunder i Tivolis CSR-arbejde. Mens de enkelte projekter ikke har lidt under forandringerne, har selve rapporteringen på nogle områder været en udfordring. På området Omverden: Miljø, El-forbrug, er det en forandring til det bedre, da hele rapporteringsstrukturen er blevet optimeret. På området Medarbejdere: Sundhed & Helse, Personalegoder, er det derimod en forandring til det værre, da det ikke har været muligt at rapportere indekstallet for dette målepunkt.

Tivolis bestyrelse har tilskyndet til to ændringer i CSR-politikken i 2011. Den ene ændring består i en præcisering på områder Medarbejdere: Mangfoldighed, hvor det er uddybet, hvordan Tivoli bestræber sig på at skabe mangfoldighed i medarbejderstaben. Den anden ændring er en tilføjelse på området Gæster: Gæsteservice, hvor der er tilføjet et afsnit om væsentligheden af, at Tivolis gæster kan føle sig trygge og sikre.

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: Gæster – Medarbejdere – Omverden.

Gæster

Gæsteservice

Tivoli ønsker at udvise en hensynsfuld og respektfuld adfærd over for 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 og sygeplejerske med adgang til hjertestarter. Tivolis medarbejdere bliver uddannet i fysisk og psykisk førstehjælp.

En tryk atmosfære skal være en del af enhver Tivoli-oplevelse.

Sundhed og helse

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

Tilgængelighed

Tivoli ønsker at skabe den bedst mulige oplevelse for gæster med funktionsnedsættelse.

Hensynet til bevarelsen af Tivolis kulturarv – den ældre bygningsmasse, topografien og belæggningerne – 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 tilsluttet sig ordningen godadgang.dk. Ligeledes har Tivoli indført en ledsageordning, så handicappede gæster kan medbringe en egen hjælper.

Medarbejdere

Arbejds miljø

Tivoli ønsker et sundt psykisk og fysisk arbejdsmiljø. Sikkerheden for gæster og medarbejdere har højeste prioritet.

De geografiske rammer og bygningsmassens alder er stadig 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 den årlige medarbejdertilfredshedsundersøgelse.

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.

Sundhed og helse

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

Omverden

Naboskab

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, der påvirker Tivolis naboer og andre, der færdes i Tivolis nærområde.

Kulturhistorisk bevidsthed

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.

Miljø

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, trafik, affald og kemikalier. I CSR-rapporten vises udviklingen på nøgleområderne.

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.

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, herunder separat Code of Conduct

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, fx familie eller venner.

Driftsstop

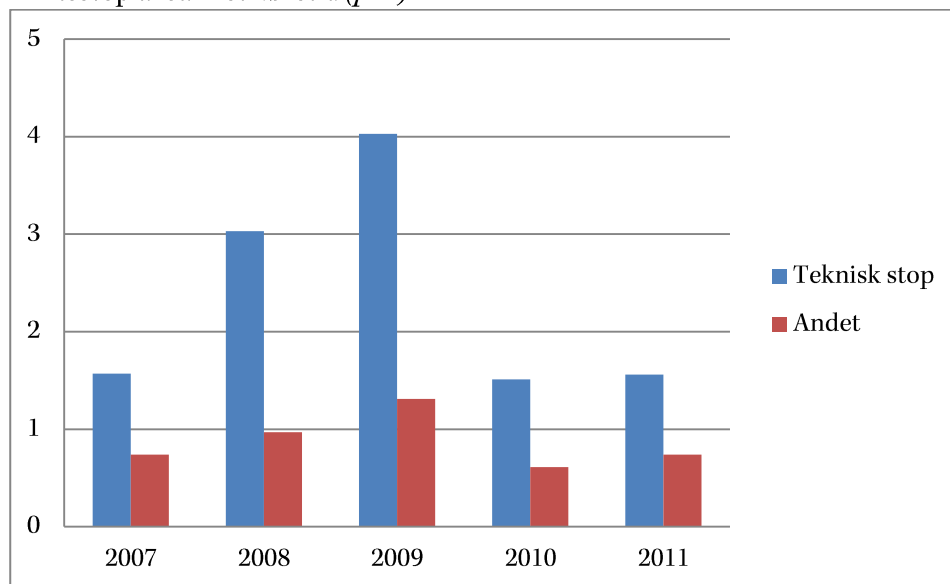


Målepunkt: Gæster: Gæsteservice, Kvalitet

Driftsstop: Driftsstop er den del af en forlystelsesåbningsperiode, 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, sygdom og lignende.

Udregning: Driftsstop på forlystelser i procent af samlet køretid.

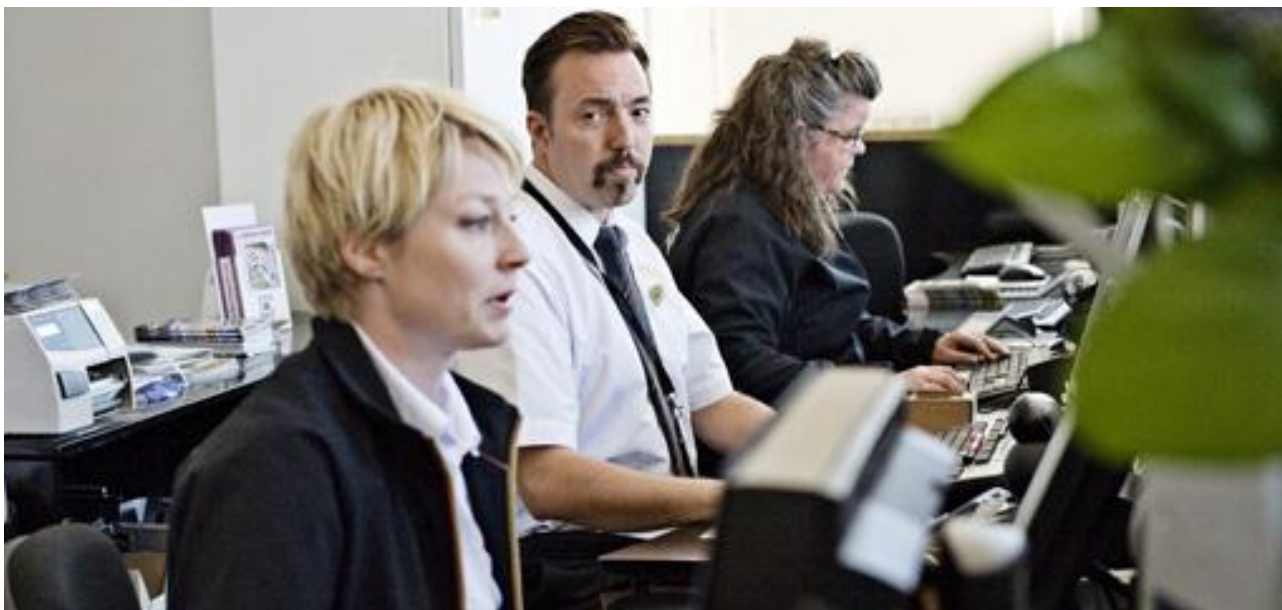
Driftsstop af samlet køretid (*pct.*)



2011 bød på hele 357.000 flere gæster i forlystelserne end den foregående sæson. De flere gæster skal ses i forhold til åbningstiden på forlystelserne, der var 2.846 timer lavere end i 2010. På trods af en højere udnyttelsesgrad af forlystelsernes kapacitet er den samlede nedetid i 2011 blevet reduceret i forhold til året

før. Niveauet for tekniske stop er fastholdt selv om problemer med leverancen af hydrauliske dele til Dragen bidrog til 12 dage uden drift, og der var en ødelagt motor på Snurretoppen. De vejrmæssige udfordringer har ikke været så store som dem, vi så i 2010-sæsonen med meget storm og sne til trods for sommerens store skybrud, der dog ingen effekt havde takket være rettidig omhu af driften på Tivolis forlystelser. Bemærk, at før 2011 har kun tal for sommersæsonen været opgivet i CSR rapporten. Fra indeværende rapport opgøres sæsonerne sammenlagt: Sommer, Halloween samt Jul. Dette gøres for at give et mere korrekt billede af årsdriften i Tivoli.

Uddannelse

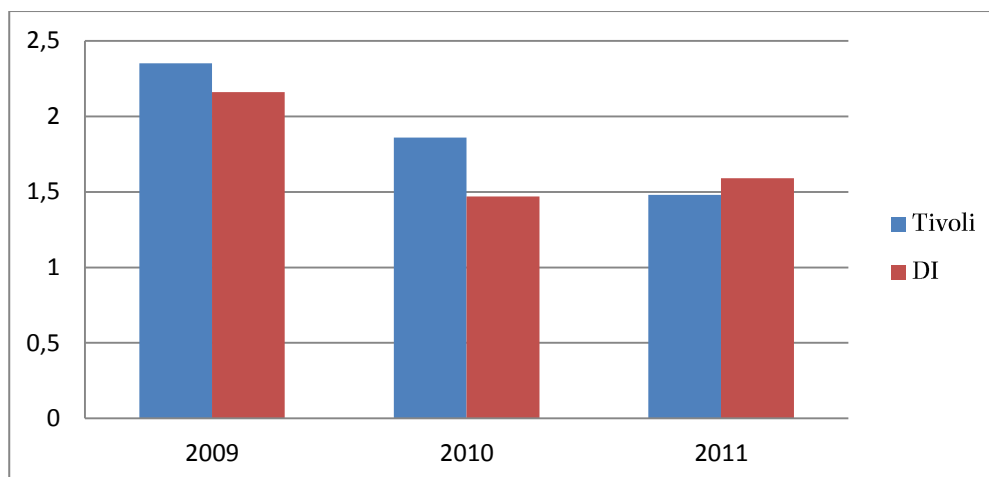


Målepunkt: Gæster: Gæsteservice, Kompetenceudvikling

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

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

Uddannelseskroner pr. præsteret arbejdstime (*kr.*)



Der er fortsat fokus på at øge kompetenceudviklingen blandt Tivolis medarbejdere. For 2011 ligger Tivoli på niveau med DI's tal for 2010 (1,47 kr.). Tivolis mål er, at medarbejderne oplever, at de er ordentligt klædt på til de opgaver, som de skal løse i Haven. Alle kompetenceudviklingsaktiviteter er nøje overvejet ift., om de bibringer værdi hos medarbejderen og samtidig kan skabe en positiv effekt for Tivoli som virksomhed. Overordnet bliver der i 2012 lagt vægt på ledelsesudvikling, bedre styring af egen tid og afholdelse af effektive møder.

Evaluering

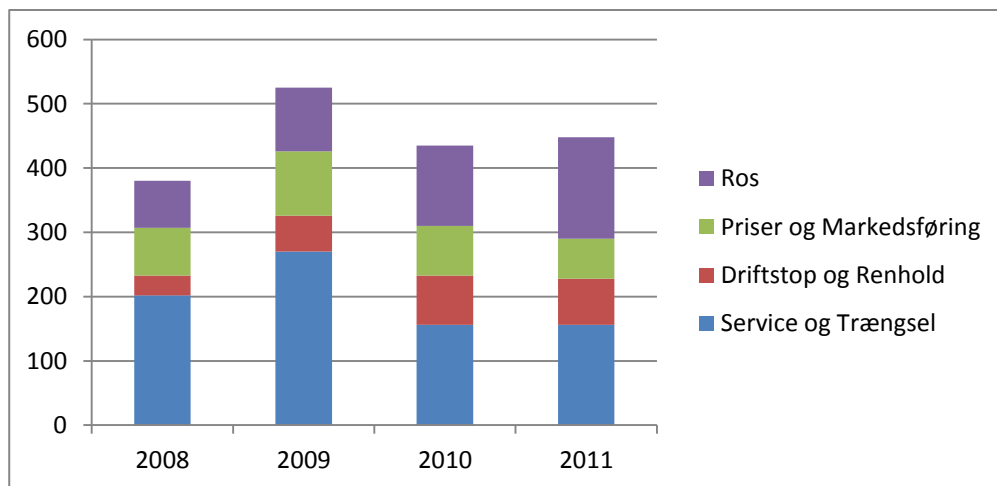


Målepunkt: Gæster: Gæsteservice, Evaluering

Evaluering: Enhver skriftlig henvendelse til Tivoli vedrørende ris eller ros registres i et særligt sagsbehandlingsystem, hvorfra disse data er trukket. Kategorisering efter emner foretages af de medarbejdere, som håndterer de skriftlige henvendelser.

Udregning: Antal skriftlige henvendelser om ris og ros til Tivoli fordelt på udvalgte emner.

Gæsteklager og ros (*antal*)



Tivoli modtog i 2011 knap 1.800 skriftlige henvendelser med ris og ros. Dette skal ses i forhold til det samlede gæsteantal på godt 3.960.000. Henvendelserne vedrører alt fra vejret - inkl. skybrud den 2. juli 2011 - forlystelser og den personlige service til åbningstider, nye tiltag i Haven som f.eks. Tivolis russiske juletema, kommentarer til de gratis glæder i Tivoli som f.eks. Pantomime, Tivoli-Garden og optræden på Plænen. I figuren er medtaget emner, som Tivoli finder særligt relevante og har ekstra fokus på. Målet var i 2011 at nedbringe antallet af skriftlige henvendelser med ris, især på de områder, som er medtaget i statistikken.

Tivoli arbejder målrettet med at afklare gæstens utilfredshed på dagen i Haven og vende en evt. mindre god oplevelse til en god dag for alle. Bl.a. blev medarbejderne i Tivolis Servicecenter sidste år udstyret med en "værktøjskasse" og har dermed fået flere muligheder for at løse gæstens problem på stedet og i situationen, samt evt. kompensere gæsten med det samme. Resultatet har været en mærkbar nedgang i henvendelser med ris i forhold til 2010 og en tilsvarende fremgang i henvendelser med ros på 26 pct. Målet for 2012 er at fortsætte den positive udvikling.

Tilfredshed

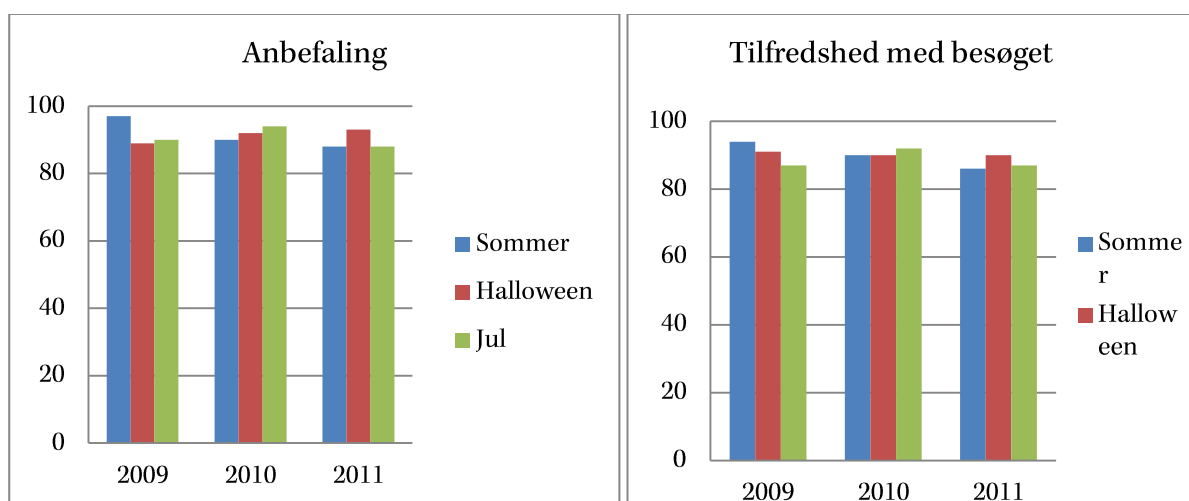


Målepunkt: Gæster: Gæsteservice, Tilfredshed

Tilfredshed: Gæsternes tilfredshed med besøget, og om de finder Tivoli anbefalelsesværdig. Gæstetilfredsheden måles ud fra svarene i en analyse, hvor kategorien 'Tilfredshed med besøget' viser pct. 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 der har svaret 'Vil helt sikkert anbefale' og 'Vil sandsynligvis anbefale' at besøge Tivoli. Målingerne foretages af eksternt firma.

Udregning: Pct. af gæsterne, som er tilfredse med besøget hhv. kan anbefale det.

Gæstetilfredshed (pct.)



Som udtryk for om Tivoli lever op til sin vision for Gæsteoplevelse, er den samlede tilfredshed med Tivoli-

besøget og anbefalingsgraden valgt, som de fremgår af Tivolis exitanalyser, hvor gæsterne bliver interviewet på vej ud af Haven og med efterfølgende online-spørgeskema.

Både tilfredshed og anbefalingsgrad faldt i sommersæsonen. Udviklingen skal primært findes blandt "Livsnyder"-segmentet (dem, der primært kommer for at nyde Haven og eventuelt spiser på en restaurant eller nyder en kop kaffe eller et glas vin). Et segment, hvis andel også er steget, hvilket påvirker den samlede tilfredshed og anbefaling.

Halloween satte igen gæsterekord. På trods af de flere gæster holdt vi alligevel niveau på tilfredsheden og anbefalingsgraden steg, hvilket tolkes som en reaktion på udsmykningen og konceptet, som helhed bider sig bedre og bedre fast.

Jul i Tivoli havde en markant gæstefremgang, hvilket typisk har indvirkning på tilfredshedsgraden. Det var også tilfældet til Jul, hvor både tilfredshed og anbefaling faldt i 2011. Derudover har Russisk Jul fået en polariseret modtagelse, hvilket også påvirker resultatet.

Kvalitet

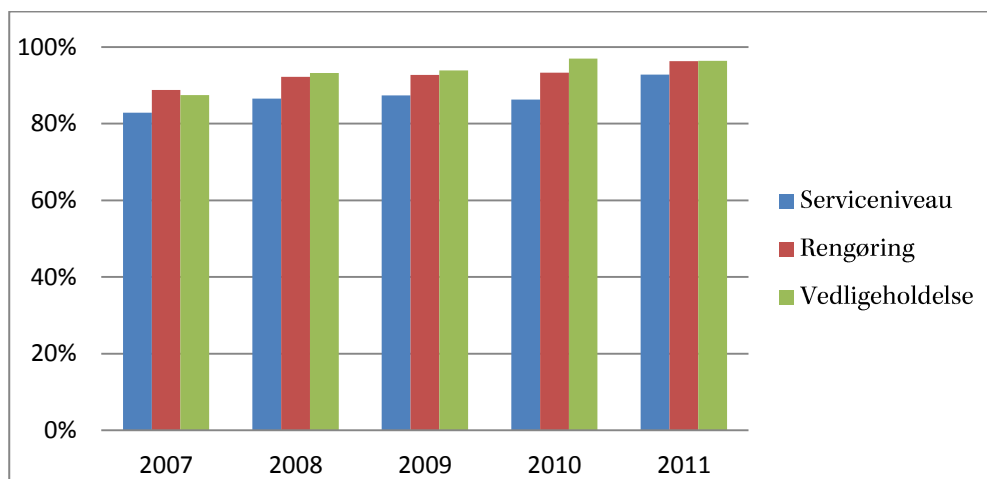


Målepunkt: Gæster: Gæsteservice, Kvalitet

Kvalitet: Vurdering af serviceniveau, rengøring og vedligeholdelse.
Serviceniveau: Den personlige service som ydes af Tivolis medarbejdere på alle områder.
Rengøring: Den oplevede standard af rengøringen f.eks. på toiletter og på spisesteder.
Vedligeholdelse: Den oplevede standard af Tivolis stier og haveanlæg.

Udregning: Gennemsnitlig vurdering for hele året. 100 er højeste vurdering. Vurderingen foretages af eksternt firma via mystery shopping.

Mystery shoppers vurdering af serviceniveau, rengøring og vedligeholdelse (pct.)



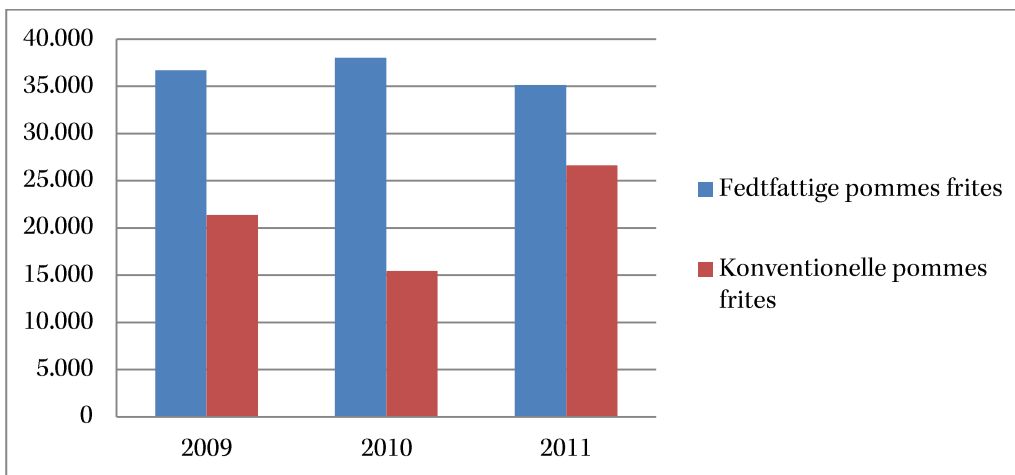
I 2011 blev Tivolis serviceprofil udvidet med begrebet 'Service-3-kløveren', som afspejler de tre aspekter af Tivoli-oplevelsen, som har med service at gøre. ServiceRUM er oplevelse af rengøring og vedligeholdelse. ServiceATTITUDE er den personlige service fra Tivolis medarbejdere. ServiceSALG er Tivolis tilbud til gæsten. CSR-rapportens målepunkt Kvalitet berører de førstnævnte to parametre. Gennem en vedholdende indsats har vi i løbet af de sidste fem år formået at forbedre den oplevede kvalitet på alle serviceparametre. Der arbejdes fortsat på at opnå et gennemsnit over året på alle tre parametre på 95 pct.

Fedt reducerede måltider



- Målepunkt:** Gæster: Sundhed & Helse, Fedt reducerede måltider
- Fedt reducerede måltider:** Tilgængeligheden af fedtfattige produkter. Fedtfattige pommes frites indeholder max. 7 pct. fedt efter stegning pga. tilberedningsmåden.
- Udregning:** Antal kg. solgte konventionelle pommes frites i forhold til kg. fedtfattige pommes frites.

Konventionelle hhv. fedtfattige pommes frites (kg.)



Den store vækst i mængden af konventionelle pommes frites ser på overfladen ud til at være et tilbageslag for sundheden. Imidlertid udgøres 39 pct. af de konventionelle pommes frites af økologiske pommes frites, som sælges i Hotdog Corner, så én sund aktivitet er erstattet med en anden.

Økologi

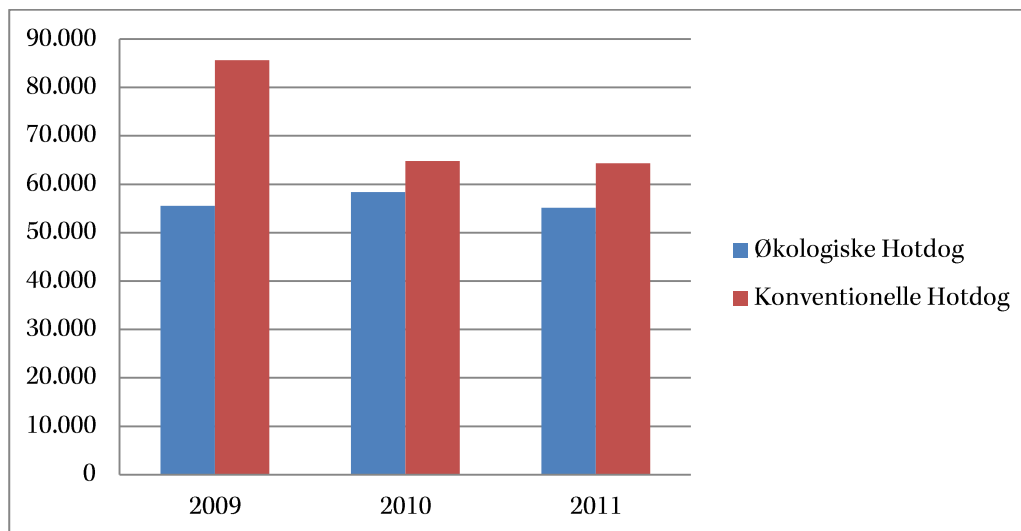


Målepunkt: Gæster: Sundhed & Helse, Økologi

Økologi: De økologiske hotdogs består udelukkende af økologiske produkter.

Udregning: Antal solgte økologiske hhv. konventionelle hotdogs.

Økologiske hhv. konventionelle Hotdogs (*antal*)



Salget af konventionelle hotdogs er konstant, mens salget af økologiske hotdogs er faldet en smule. De gæster, der vælger den økologiske hotdog, er meget glade for den, men noget tyder på, at den konventionelle hotdog har et fast, dedikeret publikum blandt Tivolis gæster. I 2011 blev også økologiske pommes frites lanceret i Hotdog Corner.

Goadgang.dk

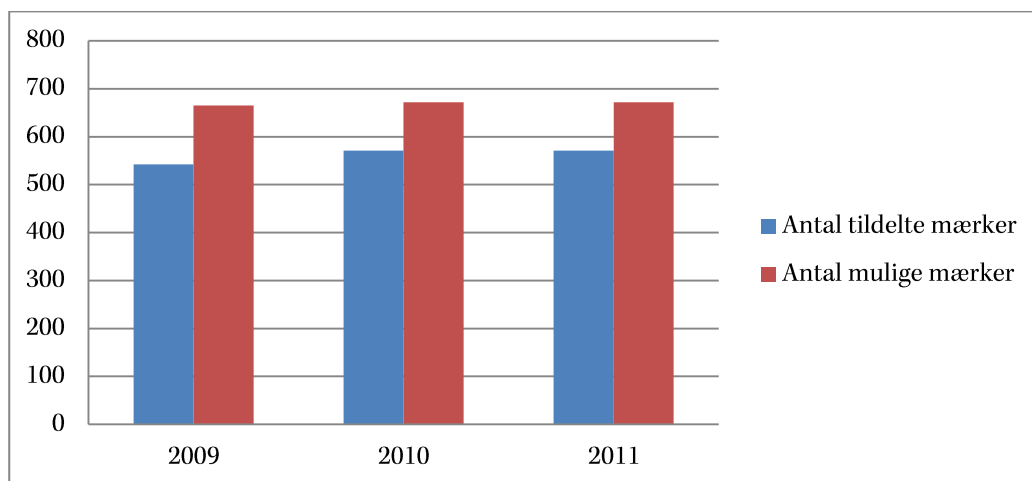


Målepunkt: Gæster: Tilgængelighed, Goadgang.dk

Goadgang.dk: Tivoli henholder sig til definitionerne i foreningen 'Tilgængelighed for alle'. Tivoli er medlem af foreningen 'Tilgængelighed for alle', der administrerer Mærkeordningen for Tilgængelighed. Mærkeordningen er en kvalitetsmærkeordning, der omfatter syv handicap kategorier med hvert deres behov for tilgængelighed.

Udregning: Antal tildelte hhv. mulige mærker.

Antal tildelte hhv. mulige mærker (*stk.*)



Tivoli har 97 registrerede lokationer og opfylder her 85 pct. af de mulige mærker. De 15 pct. mærker, som ikke er opfyldt, udgøres bl.a. af allergimærker og mærker vedrørende syns- og hørehandicap. På disse tre områder vurderer vi, at der ikke er væsentlige hindringer for at gennemføre et Tivoli-besøg på lige vilkår

med gæster uden funktionsnedsættelse, og at mærkning derfor ikke er relevant.

En andel af de ikke opnåede mærker findes på området niveaufri adgang. Her har Tivoli ofte vanskeligt ved at balancere hensynet til tilgængelighed med hensynet til det kulturhistoriske, herunder arkitektur og æstetik. Desuden spiller pladshensyn en rolle, da ramper og lifte kan være vanskelige at passe ind i de historiske rammer. I 2011 fortsattes dialogen med Københavns Kommune om Nimbs indgang fra Bernstorffsgade, som har et 15 cm niveauspring. Der er nu indgivet ansøgning til Center for Trafik, og det forventes at sagen snart kan afsluttes.

I 2012 vil Foreningen Tilgængelighed for alle igen registrere Tivolis mærker.

Sygefravær

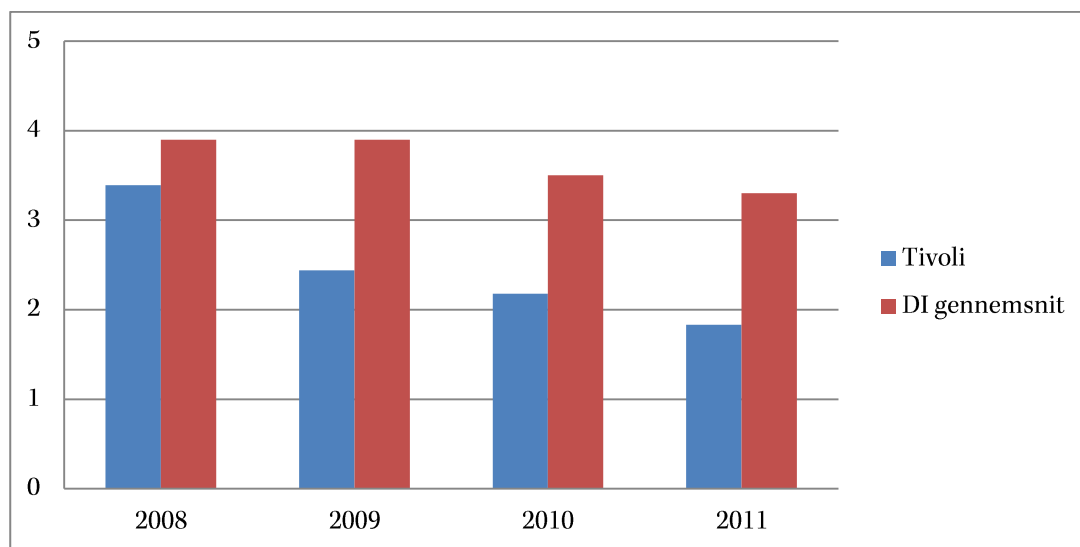


Målepunkt: Medarbejder: Arbejdsmiljø, Sygefravær

Sygefravær: Medarbejdernes fravær pga. af sygdom.

Udregning: Antal sygedage i gennemsnit for Tivolis medarbejdere sammenholdt med landsgennemsnittet, som målt af DI.

Antal sygedage i Tivoli hhv. DI (*gennemsnit*)



Tivoli har fortsat et lavt sygefravær. Det lavere tal hænger formentlig sammen med den systematiske opfølgning på fravær. En anden faktor, som kan have indflydelse, er den høje medarbejdertilfredshed.

Sikkerhed

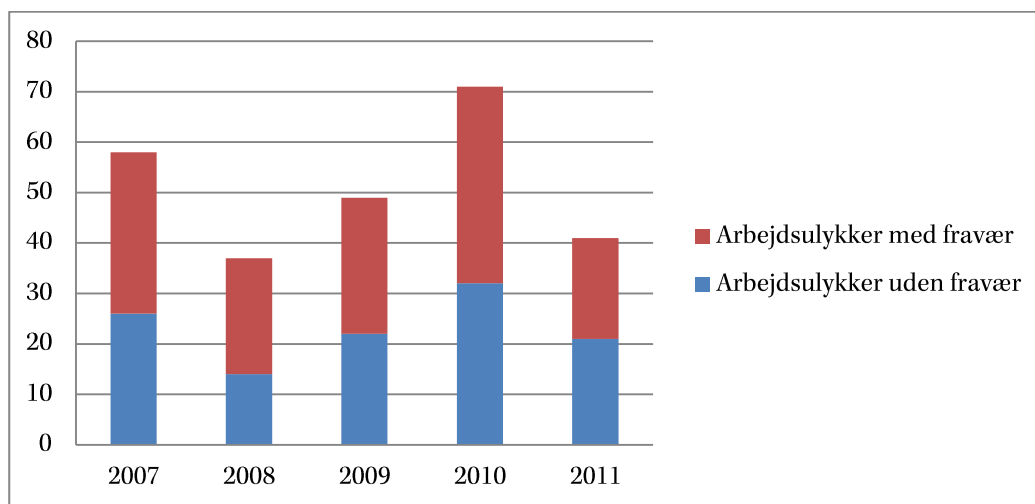


Målepunkt: Medarbejder: Arbejds miljø, Sikkerhed

Sikkerhed: 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: Antal arbejdsulykker med og uden fravær.

Antal arbejdsulykker (*stk.*)



Øget fokus på arbejdsmiljøområdet har haft en særdeles god effekt på antallet af arbejdsulykker, og den nye arbejdsmiljøorganisation vurderes at have gjort en positiv forskel.

Ét af årets mål var at øge sikkerhedsforståelsen og få alle til at agere og handle mere aktivt på arbejdsmiljøområdet, hvilket den nye organisation har medvirket til.

Glatte/våde flader er fortsat en faktor, der er årsag til ulykker såvel inde som ude og dermed et vigtigt indsatsområde i 2012. Ligeledes skal der endnu mere fokus på den forbyggende indsats med sikkerhedsrunderinger og instruktioner.

Heldigvis er ulykkerne for hovedpartens vedkommende mindre skader, og halvdelen har fravær på tre dage eller derunder. I Tivoli opfordrer vi i øvrigt til, at alle ulykker anmeldes, også mindre ulykker. Dette gør muligvis antallet af arbejdsulykker lidt højere, men det er samtidig med til at give det nødvendige fokus. Målet er fortsat, at antallet af arbejdsulykker skal reduceres mest muligt.

Udregnes ulykkesfrekvensen, som er antallet af ulykker med fravær per million præsterede arbejdstimer, er den faldet fra 28 til 16. Det er et godt stykke under den gennemsnitlige ulykkesfrekvens fra DI, som i 2010 var 21,4.

Trivsel

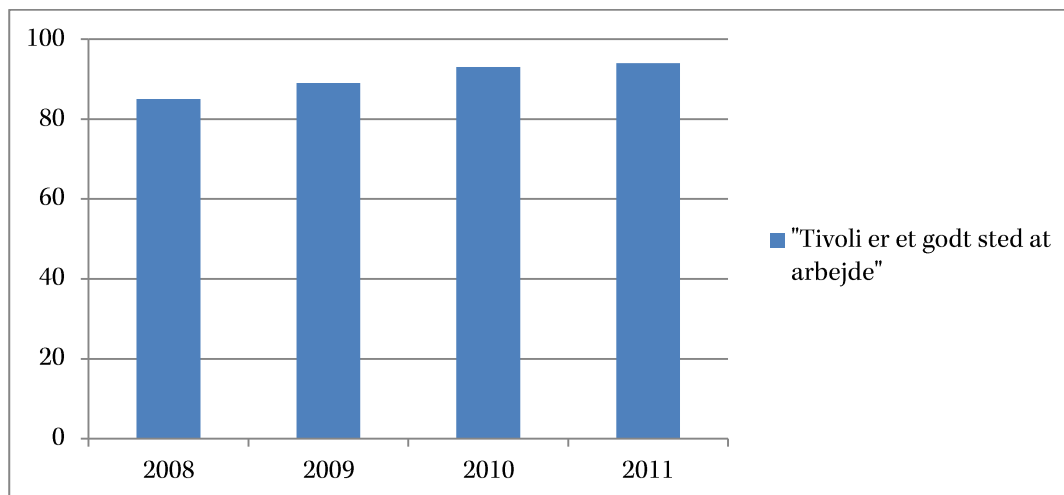


Målepunkt: Medarbejder: Arbejds miljø, Trivsel

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

Udregning: Pct. af samtlige medarbejderne, som har svaret 'næsten altid sandt' og 'ofte sandt' på spørgsmålet 'Alt taget i betragtning synes jeg, at Tivoli er et rigtig godt sted at arbejde' i den årlige trivselsundersøgelse.

"Tivoli er et godt sted at arbejde" (pct.)



Tivoli har nu opnået 94 pct. positive svar i medarbejdertilfredshedsundersøgelsen. Dette har resulteret i en 3. plads på listen over Danmarks Bedste Store Arbejdspladser. Der arbejdes på alle niveauer med at fastholde dette flotte resultat, så Tivoli kan blive i Top 3. Der er udvalgt strategiske fokusområder for hele Tivoli, og der arbejdes kontinuerligt med tiltag i alle afdelinger, hvor der er lagt handlingsplaner for de mest kritiske områder. Alle er indstillet på at forbedre deres resultat, og processen følges tæt af HR og Tivolis chefgruppe.

Forskelsbehandling

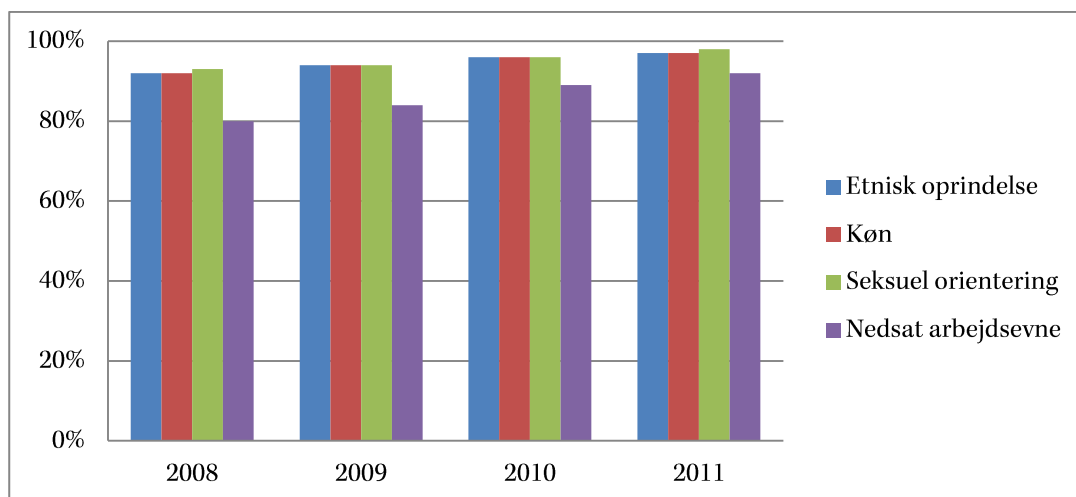


Målepunkt: Medarbejder: Mangfoldighed, Forskelsbehandling

Forskelsbehandling: Medarbejdernes oplevelse af ligebehandling.

Udregning: Procent af samtlige medarbejderne, som har svaret 'næsten altid sandt' og 'ofte sandt' på spørgsmålet i den årlige trivselsundersøgelse, om hvorvidt medarbejdere i Tivoli bliver behandlet retfærdigt uanset hhv. køn, etnisk oprindelse, seksuel orientering, nedsat arbejdsevne.

"Jeg bliver behandlet retfærdigt uanset..." (pct.)



Tivoli tilstræber mangfoldighed i medarbejdergruppen, så den afspejler samfundet generelt. Som udtryk for om det også er tilfældet, er der udvalgt fire spørgsmål i MTU (medarbejdertilfredshedsundersøgelse), som dokumenterer, hvorvidt medarbejderne oplever ligebehandling i Tivoli. Det vil altid være Tivolis mål at få et så positivt resultat som muligt i dette spørgsmål, og vi har de seneste år forbedret vores resultat.

Ligestilling

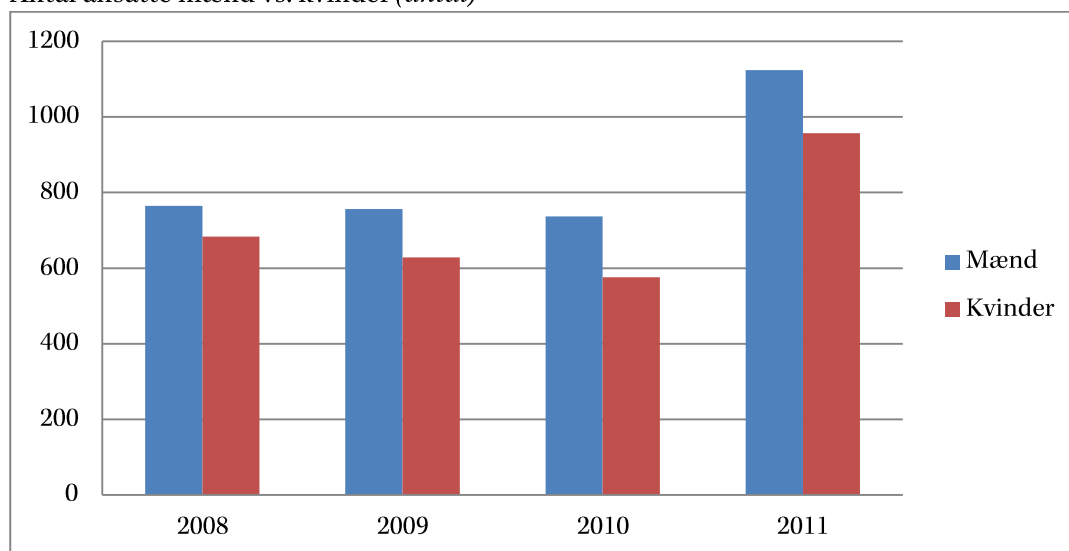


Målepunkt: Medarbejder: Mangfoldighed, Ligestilling

Ligestilling: Kønsfordelingen blandt Tivolis ansatte.

Udregning: Antal mandlige hhv. kvindelige ansatte. Optællingen omfatter fuldtidsansatte, deltidsansatte og sæsonansatte.

Antal ansatte mænd vs. kvinder (*antal*)



Tivoli tilstræber en ligelig fordeling af mænd og kvinder på arbejdspladsen. Fordelingen i 2011 var 45 pct. kvinder mod 55 pct. mænd. Tivoli er tilfreds med denne balance. Stigningen i 2011 skyldes en ændret målingsmetode, som nu omfatter ansatte for hele året. Tidligere år omfatter kun fra juli-måned til årsafslutning.

Diversitet

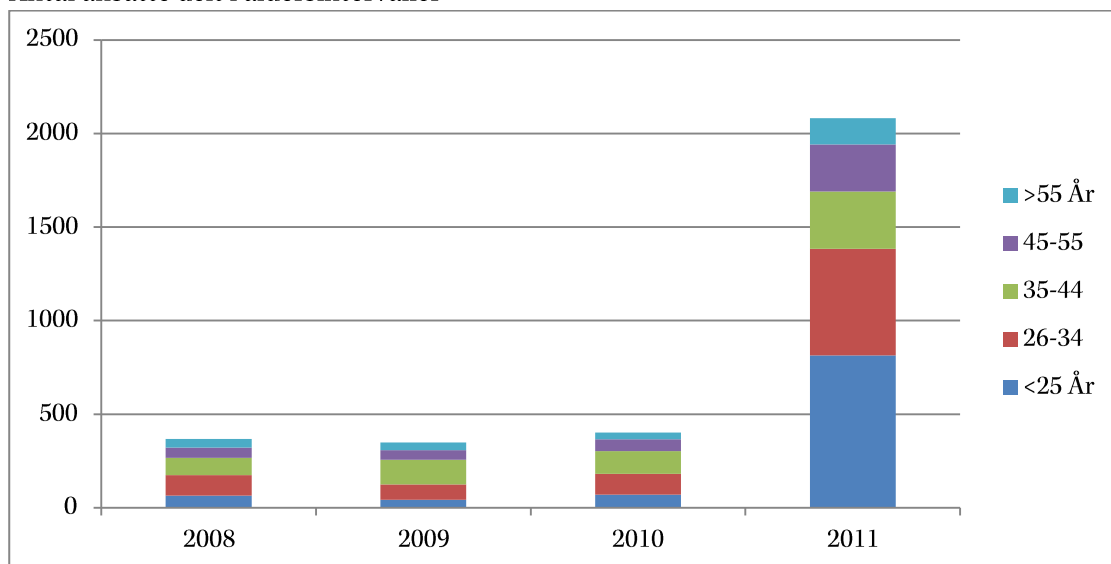


Målepunkt: Medarbejder: Mangfoldighed, Diversitet

Diversitet: Aldersfordeling blandt Tivolis medarbejdere.

Udregning: Optælling omfatter fuldtidsansatte, deltidsansatte og sæsonansatte. Tallene før 2011 omfatter kun heltidsansatte.

Antal ansatte delt i aldersintervaller



Tivoli tilstræber, at der er en god aldersspredning blandt medarbejderne. De nuværende tal taler for en rimelig aldersfordeling i Tivoli. I 2012 har Tivoli vedtaget en seniorpolitik, som forventes at få effekt på fastholdelse af medarbejdere +55 år længere på arbejdspladsen.

Bemærk, at fra 2011 indgår alle ansatte i opgørelsen - tidligere var det alene fastansatte.

Personalegoder

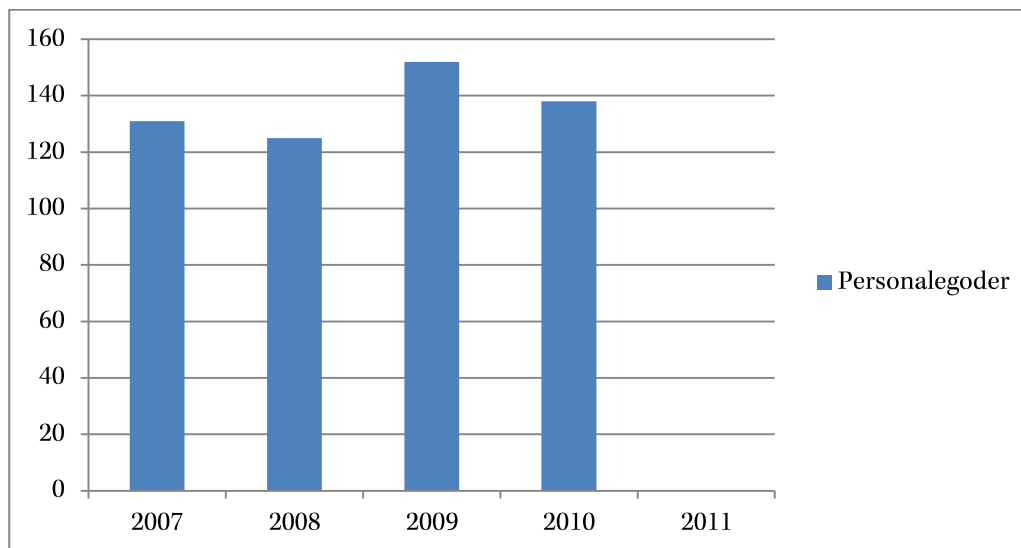


Målepunkt: Medarbejder: Sundhed & Helse, Personalegoder

Personalegoder: Medarbejdernes mulighed for at føre en sund livsstil. Det er omkostninger til afvikling af: DHL-stafet, fodboldturnering, helbredstjek og influenzavaccine, mm.

Udregning: Indekstal for omkostninger til personalegoder med fokus på sundhed og helse.

Omkostninger til sunde personalegoder (*t.kr. indeks (2006 = 100)*)



På grund af ændringer i Tivolis organisation har det ikke været muligt at rapportere vedrørende personalegoder med fokus på sundhed og helse for 2011. Der har som de foregående år været afholdt fodboldturnering, og 120 medarbejdere har deltaget i DHL-stafetten. Tivolis funktionærer har fortsat gratis sundhedsforsikring, og der ydes tilskud til massage hos en massør, som besøger arbejdspladsen en gang om ugen.

Naboklager

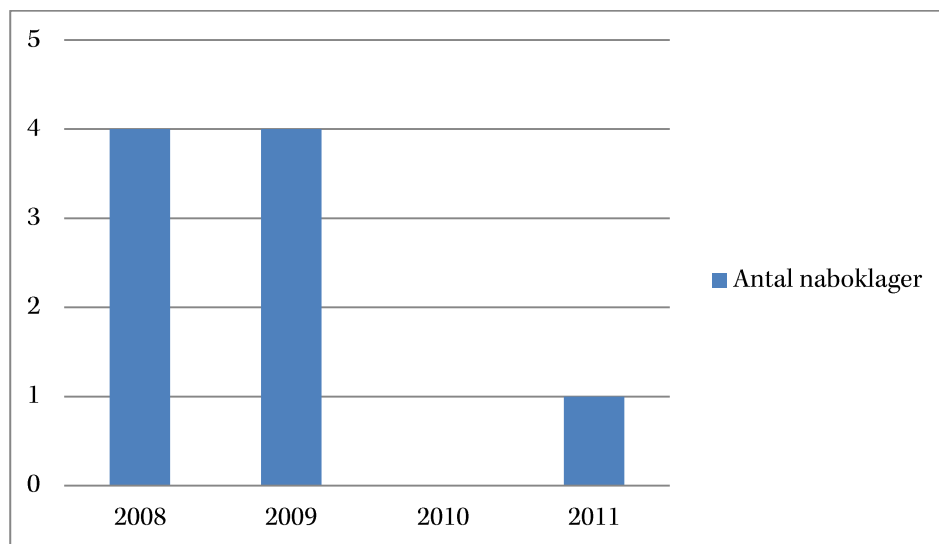


Målepunkt: Omverden: Naboskab, Naboklager

Naboklager: Skriftlige klager fra beboerne i de omkringliggende gader til Tivoli.

Udregning: Antal klager fra naboer.

Antal naboklager (*stk.*)



Det målrettede fokus på omgivelserne har resulteret i, at der blot har været én enkelt klage fra naboer i 2011. Målet for 2012 er at bibeholde dette lave niveau. Naboklager vedrører typisk Fredagsrock-arrangementer, og de har haft, som det ses, et konstant lavt antal. Tivoli arbejder målrettet på de gode relationer til omgivelserne. B.l.a. måles lydniveauet ved alle koncerter for at sikre, at støjgrænserne overholdes i henhold til Tivolis miljøgodkendelse. Der er løbende opmærksomhed på vedligeholdelse og snerydning af fortove omkring Tivoli. Der er aktiv styring af gæster i kø på vej ind i Tivoli, så generne er mindst mulig for den øvrige trafik.

Gratis glæder

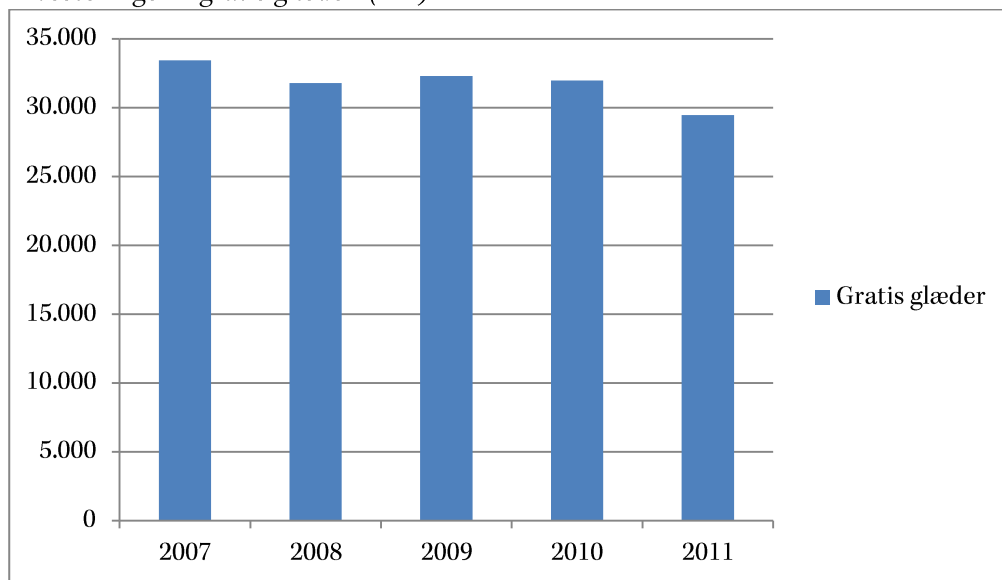


Målepunkt: Omverden: Kulturhistorisk bevidsthed, kulturelle traditioner

Gratis glæder: Det er en del af Tivoli-konceptet at stille såkaldte 'gratis glæder' til rådighed for gæsterne, f.eks. Pantomime, Tivoli-Garden, Fredagsrock

Udregning: Omkostninger i t.kr til arrangementer og underholdning som er gratis efter betalt entré til Tivoli..

Investeringer i "gratis glæder" (t.kr)



Tivoli bruger fortsat ca. 30 mio. kr. på musik og underholdning i Haven, som er gratis efter entré. 2011 viser et lidt lavere forbrug på de gratis glæder. Det skyldes blandt andet, at Tivolis Bigband en del af året medvirkede i forestillingen More Jacks, som ikke indgår i de gratis glæder. Ligeledes var Pantomimeteatrets premierer i 2011 mindre forestillinger med få medvirkende. Når talen falder på gratis glæder, kan det nævnes, at koncerterne i Tivolis Koncertsal ikke indgår i denne beregning, da mange af koncerterne er

betalingskoncerter. Imidlertid viser nettobalancen for de klassiske koncerter et minus på knap 10 mio. kr., da billetindtægterne ikke dækker omkostningerne til kunstnerhonorarer og Tivolis Symfoniorkester.

Vedligeholdelse

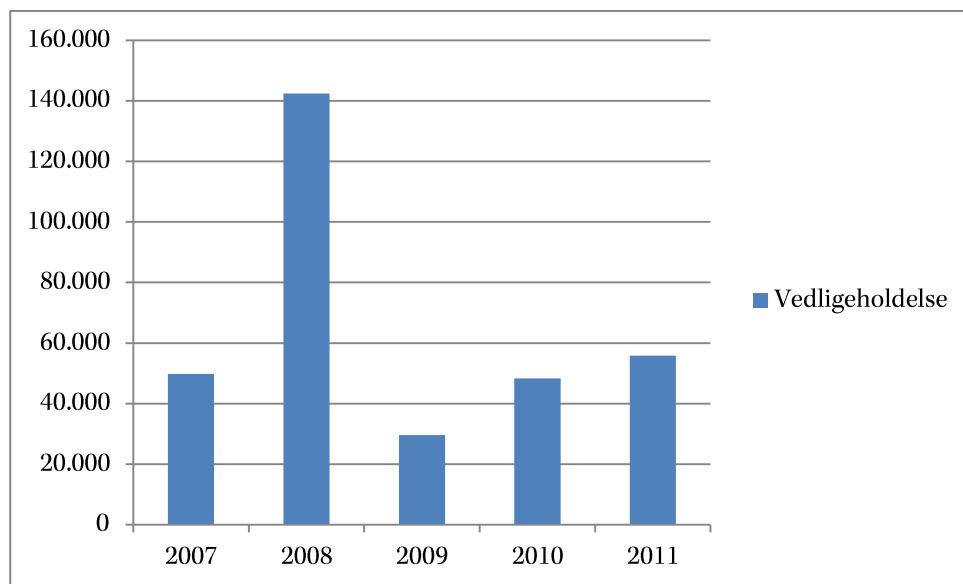


Målepunkt: Omverden: Kulturhistorisk bevidsthed, Bygninger og anlæg

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

Udregning: Omkostninger til vedligeholdelse af bygninger og anlæg.

Vedligehold (t.kr.)



De mange nye restauranter, som åbnede i Tivoli i 2011 sætter deres præg på vedligeholdelsesregnskabet, hvor de største poster er Woodhouse, Nimb terrasse og Nimb bar 'n' Grill. På Top 10 finder vi også posten 'planter og blomster'. I den indgår både beplantningen i bede og anlæg, men også forskønnelsen med græs på Plænen og ved Pantomimeteatret, hvor det er sat i en række rabatter rundt om i Tivoli.

Målet for 2012 er naturligvis at opretholde den høje standard for vedligeholdelse af Tivolis bygninger og anlæg.

Trafik

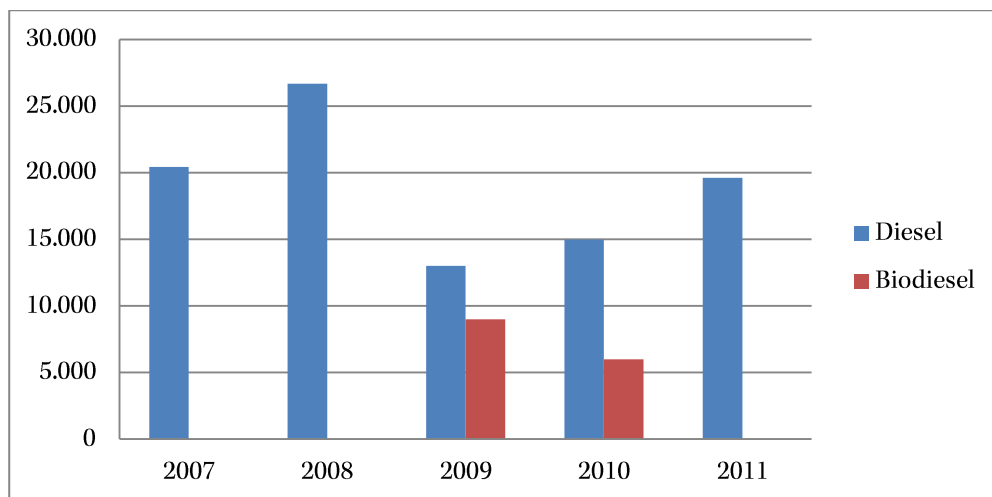


Målepunkt: Omverden: Miljø, Trafik

Trafik: Opgørelsen omfatter den interne trafik i Tivoli med Tivolis egne køretøjer.

Udregning: Antal liter diesel hhv. biodiesel forbrugt i Tivoli.

Diesel/Biodiesel (liter)



Det er desværre ikke altid, at Tivolis CSR-aktiviteter udvikler sig i den rigtige retning. I 2011 måtte vi opgive brugen af biodiesel til de interne køretøjer i Tivoli. Biodieselen tilvirkes ved en kemisk proces, kaldet esterificering, hvor rapsolie omdannes til brændstof til almindelige køretøjer med dieselmotor. Men hvad der i begyndelsen så lovende ud, viste sig på sigt at give øget vedligeholdelse og driftsproblemer. Vi måtte derfor konkludere, at biodieselen i sin nuværende form ikke egnede sig til vores køretøjer og drift. I 2011 opbrugte vi restlageret af biodiesel blandet med almindelig diesel på vores renovationskøretøjer, og

herefter gik vi tilbage til at bruge almindelig dieselolie igen. I 2012 vil vi arbejde på at finde en mere miljøskånsom diesel til vores køretøjer. Hvad angår forlystelsen Linje 8, håber vi, at den på sigt kan blive el-dreven. Det skal bemærkes, at mængden af biodiesel i 2010 var på 6.000 liter og ikke 12.000 liter, som det fremgik af 2010 CSR rapporten. Fejlen skyldes fejlagtig aflæsning.

El-forbrug

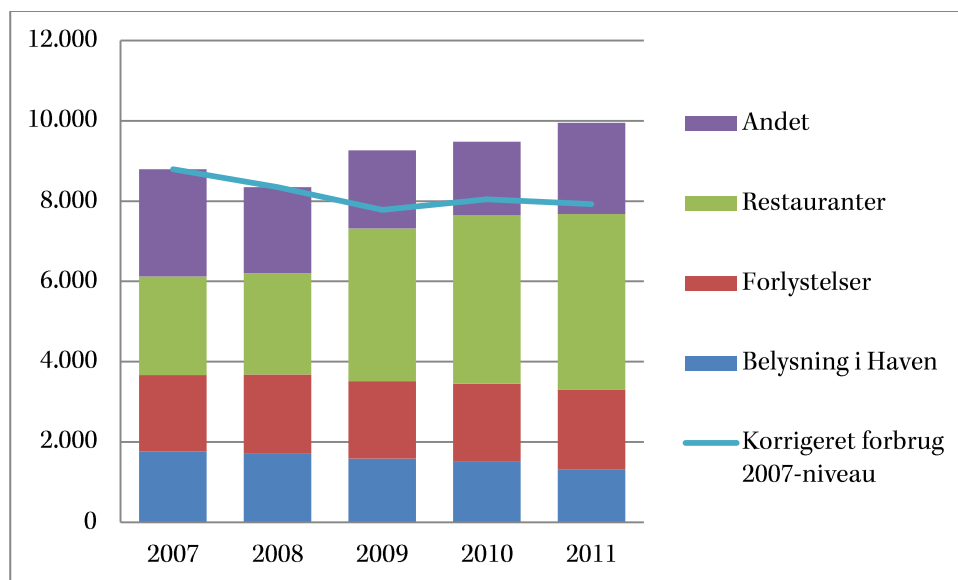


Målepunkt: Omverden: Miljø, Elektricitet

El-forbrug: Målingen af el-forbruget omfatter Tivolis el-forbrug undtaget elforbruget for de forretninger, som Tivoli bortforpagter. Linjen korrigeret forbrug viser el-forbrug for de aktiviteter, der indgik i i 2007's beregning

Udregning: Megawatt forbrugt i Tivoli A/S for hele året.

El-forbrug (megawatt)



I forhold til målet om at spare 10 pct. i 2012 på Tivolis strømforbrug i forhold til 2007-niveau er Tivoli næsten i mål (se linje i diagram). Når Tivolis øgede aktivitetsniveau tages ud af beregningen (overtagelsen af Nimb mm.) ses en nedgang i det samlede elforbrug på 9,85 pct. i forhold til 2007-forbruget.

I 2011 steg Tivolis aktivitetsniveau med åbningen af Woodhouse og Nimb Terrasse. Elforbruget skal ses i relation hertil, således at stigningen inden for forbrug til restauranter på bare 1 pct. er et godt resultat, da stigningen er mindre end aktivitetsforøgelsen.

Det skal nævnes, at el-forbruget for 2010 er blevet ændret i forhold til CSR-rapporten, da en efterfølgende kontrol viste, at en måler var udeladt, og at fordelingen på typer af forbrug var upræcis. Reguleringen udgør i alt 353.000 kWh.

Strømforbruget i 2011 ligger på niveau med 2010, men der er udsving i typer af forbrug:

Forlystelsernes el-forbrug ligger på samme niveau som i 2010, selvom der har været næsten 360.000 flere gæster i forlystelserne. Det skyldes bl.a., at vi har været ekstra opmærksomme på at styre driften af disse som f.eks. at slukke kompressoren om natten på Det gyldne Tårn.

Forbruget til belysning har været i fokus, og vi har gennem de sidste år kunnet skifte til lavenergipærer mange steder. I 2011 er udskiftningen gået lidt langsommere på grund af kvalitetsbrist i de nye pærer. Alligevel kan vi se et fald i forbruget til belysning på 1 pct.

Den milde vinter i november og december 2011 har haft en positiv virkning på el-forbruget, da supplerende el-varme ikke har været nødvendig. Samtidig har der været arbejdet med optimering af styringen af maskiner og anlæg, og forestillingerne i Koncertsalen har været mindre energikrævende. Men disse gode takter forstyrres af et betragteligt el-forbrug til affugtere og varmeblæsere, som det blev nødvendigt at opsætte efter skybruddet den 2. juli 2011.

Tivolis arbejder med at nedbringe el-forbruget vakte i øvrigt international opmærksomhed i 2011, da CNN-programmet Future Cities fortalte om Havens vindenergi og strømbesparelser.

Affald

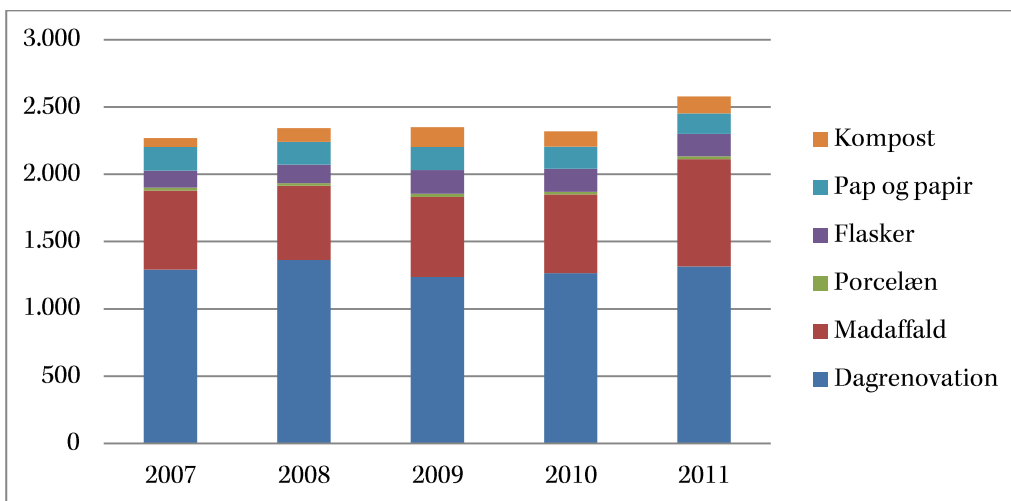


Målepunkt: Omverden: Miljø, Affald

Affald: 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.

Affaldsmængder (ton)



En stigning i gæstantallet i 2011 på 7 pct. har, ikke overraskende, medført, at den samlede mængde affald er steget med 4 pct. i forhold til 2010.

For madaffald er der sket en stigning på 36 pct. fra 2010, som ikke udelukkende kan forklares med øget aktivitet. I 2011 har vi haft ekstra fokus på at kontrollere, at madaffaldet havnede i de korrekte beholdere, hvilket bidrager til stigningen. En anden medvirkende faktor er, at restauranterne i forbindelse med skybruddet 2. juli 2011 måtte kassere en del fødevarer som følge af oversvømmelse. Men med så markant forøgelse må vi erkende, at det er et område, vi må følge særlig tæt i 2012.

Et mindre fald af mængderne af papir og pap skyldes muligvis udelukkende, at vi arbejder med forskudte tømninger af containerne, således at ikke alt affald nødvendigvis er medregent ved årets udgang. En mindre stigning af kompost skyldes en lidt større mængde græskar og halm til kompostering fra Halloween.

Genbrug

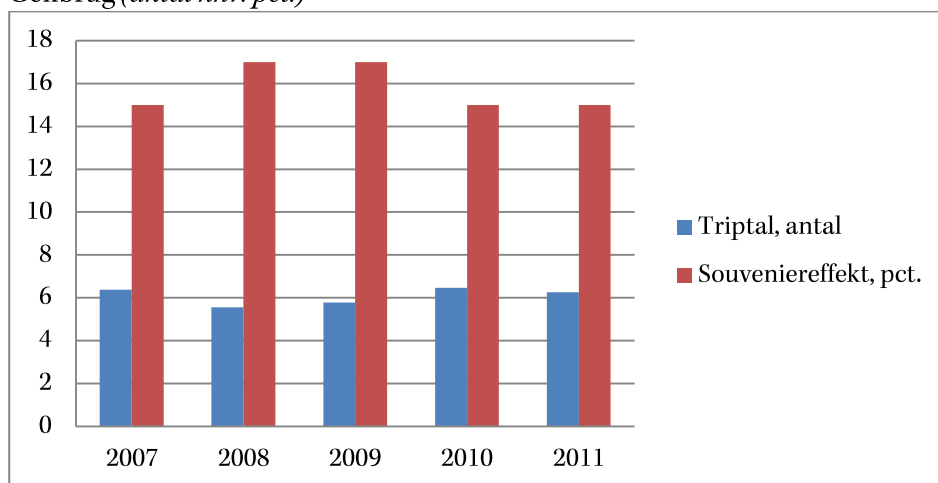


Målepunkt: Omverden: Miljø, Genbrug

Genbrug: Opgørelsen omfatter genbrugsbægre til alle former for drikkevarer, der serveres i Tivoli og som må tages med ud i Haven.

Udregning: Triptal: gennemsnitligt antal gange et bæger genbruges.
Souvenireffekt: pct. af bægre der forsvinder ud af Haven.

Genbrug (antal hhv. pct.)



På trods af øget opfølgning med lagerbeholdningen af genbrugsbægre og et påtrykt 'grønt budskab' på nye bægre i 2011 er der ingen væsentlig ændring i hverken triptallet eller souvenireffekten, som begge ligger på niveau med sidste års tal. Vi vil dog fortsætte arbejdet med at øge antallet af gange et bæger bruges og mindske svindet af bægre i 2012. Alt i alt fungerer genbrugsbægerordningen stadig rigtig godt, og vi arbejder løbende på at forfine logistikken og teknikken på systemet, så det også fungerer så optimalt for

gæsterne som muligt. I 2012 vil der også blive arbejdet med ressourceforbruget i bægervaskeriet, hvor vi håber at kunne nedbringe vandforbruget.

Velgørenhed

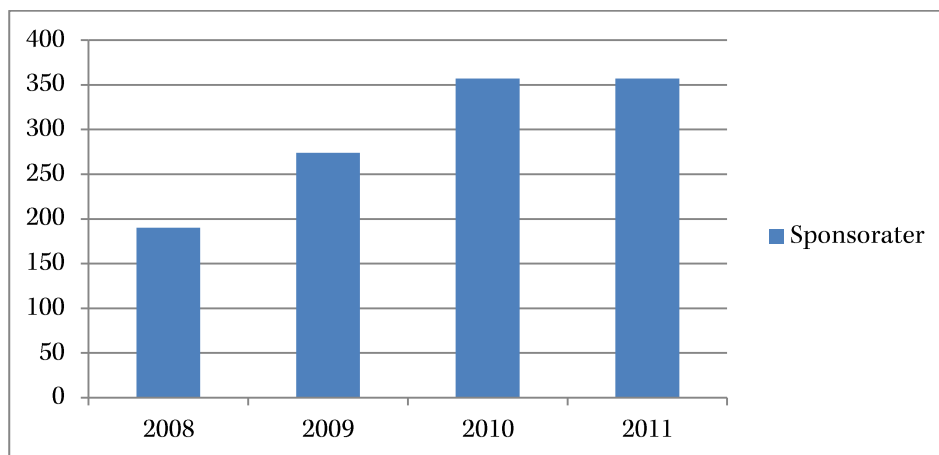


Målepunkt: Omverden: Velgørenhed

Velgørenhed: Tivoli donerer hvert år et antal sponsorater, som er gratis ydelser i form af entrébilletter, Turpas, udlån af sale mm.

Udregning: Antal sponsorater (fribilletter, Turpas, mm.)

Sponsorater (*antal*)



Hvert år modtager Tivoli flere hundrede ansøgninger om støtte og bidrag af forskellig art. Tivoli støtter især formål, der har med udsatte børn at gøre. Blandt årets donationer er entré og Turpas til børn i asylcentre, børn der er flyttet med deres mor i kvindekrisecentre, børn på børnehjem samt til uhelbredeligt syge børn. Desuden har Tivoli i 2011 støttet diverse større arrangementer som f.eks. Rynkebyløbet - en cykeltur over en større distance til fordel for cancerramte børn i Danmark. Det har siden 2010 været muligt at registrere værdien af donationerne, hvorfor det kan oplyses, at Tivoli i 2011 har doneret entré, Turpas, teaterbilletter og Tivoli-merchandise til en samlet værdi af kr. 1.146.455,-.