

CSR-politik:

Tivolis CSR-politik beskriver kortfattet de holdninger og værdier, som ligger til grund for driften af virksomheden. CSR-politikken er op i tre overordnede områder, nemlig interessentgrupperne gæster, medarbejdere og omverden.

CSR-rapporteringen for 2009 afspejler, at det er første år med rapportering. Derfor findes der ikke sammenligningstal tre år tilbage for alle områder. De valgte målepunkter er i videst muligt omfang dem, som dels anvendes til intern målstyring og dels benytter data, der opsamles i de eksisterende systemer, som Tivoli gør brug af. Hvor det ikke har været muligt at benytte data fra eksisterende systemer arbejdes der på at etablere sådanne. Da 2009 er rapporteringsår 1 kan der i efterfølgende rapporteringsår forekomme justeringer, som der i givet fald vil blive redegjort for.

På nogle af CSR-politikens fokusområder, fx omverden/miljø, findes der en mere omfattende politik, mens andre af CSR-politikens fokusområder, fx gæster/sundhed&helse, afspejler holdninger, der leves i hverdagen, men ikke er nedfældet andre steder end i CSR-politikken.

Klik for at se rapporten for hvert af de nedenstående målepunkter.

GÆSTERGæsteservice

Træning
Kvalitet
Driftstop
Tilfredshed
Evaluering
Sundhed og helse
Fettreducerede måltider
Økologi
Tilgængelighed
Godadgang.dk

MEDARBEJDEREArbejds miljø

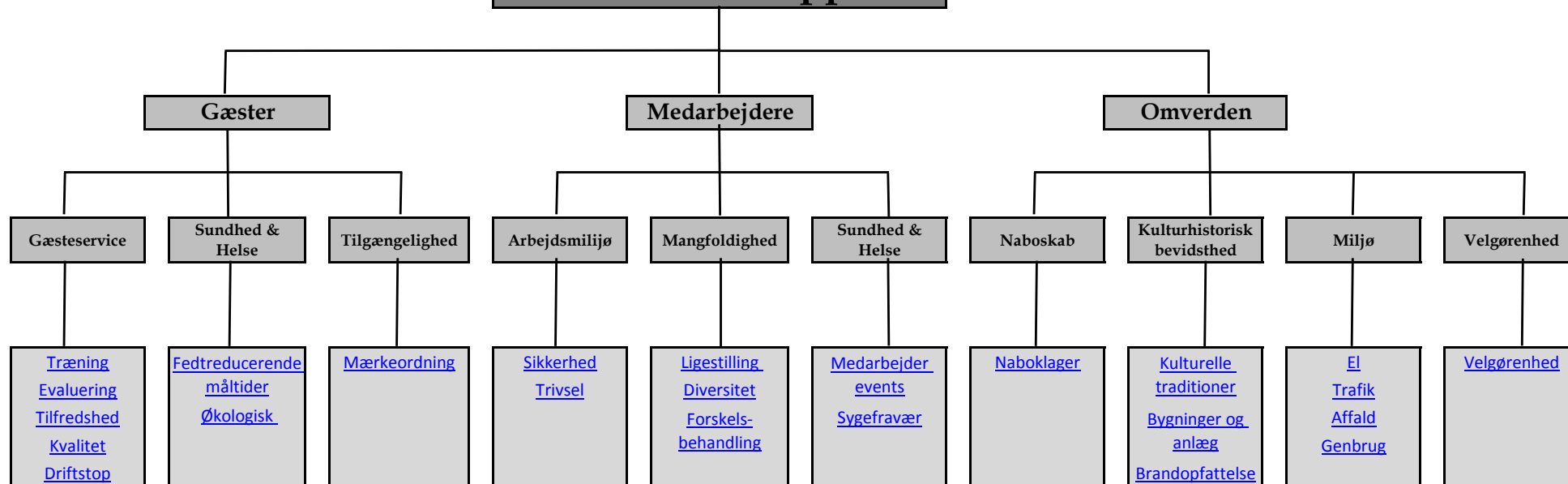
Sikkerhed
Trivsel
Mangfoldighed
Ligestilling
Diversitet
Forskelsbehandling
Sundhed og helse
Personalegoder
Sygefravær

OMVERDENNaboskab

Naboklager
Kulturhistorisk bevidsthed
Gratis glæder
Vedligeholdelse
Brandopfattelse
Miljø
El
Trafik
Affald
Genbrug
Velgørenhed
Velgørenhed



Tivoli CSR-rapport



Tivoli vedtog den 28. maj 2009 en CSR-politik, som kortfattet beskriver de holdninger og værdier, som ligger til grund for driften af virksomheden. CSR-politikken er op i tre overordnede områder, nemlig interessentgrupperne gæster, medarbejdere og omverden.

[Link til hele CSR-politiken](#)

På nogle af CSR-politikkens fokusområder, fx omverden/miljø, findes der en mere omfattende politik, mens andre af CSR-politikkens fokusområder, fx gæster/sundhed&helse, afspejler holdninger, der leves i hverdagen, men ikke er nedfældet andre steder end i CSR-politikken.

Corporate Social Responsibility (CSR) i Tivoli

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.

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 belægningerne – skaber udfordringer på området. Disse søges imødekommet ned 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 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 Sikkerhedsorganisationen, SU og gennem den årlige medarbejdertilfredshedsundersøgelse.

Mangfoldighed

Tivoli ønsker at være en rummelig arbejdsplads uden diskrimination. Medarbejdersammensætningen i Tivoli skal afspejle samfundet og Tivolis gæster. Tivoli tilstræber diversitet, men anser i øvrigt hverken køn, tro, alder, etnisk baggrund eller seksualitet for at være udvælgelseskriterier i forbindelse med rekruttering.

Tivoli tilstræber at skabe fleksible arbejdsforhold og tilpasse arbejds mængde og -situation til hver enkelt medarbejders behov, hvad enten de er af permanent eller forbigående art.

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 nærrområde.

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. De grønne sider i årsrapporten viser 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, fattigdom eller andre vanskelige omstændigheder.

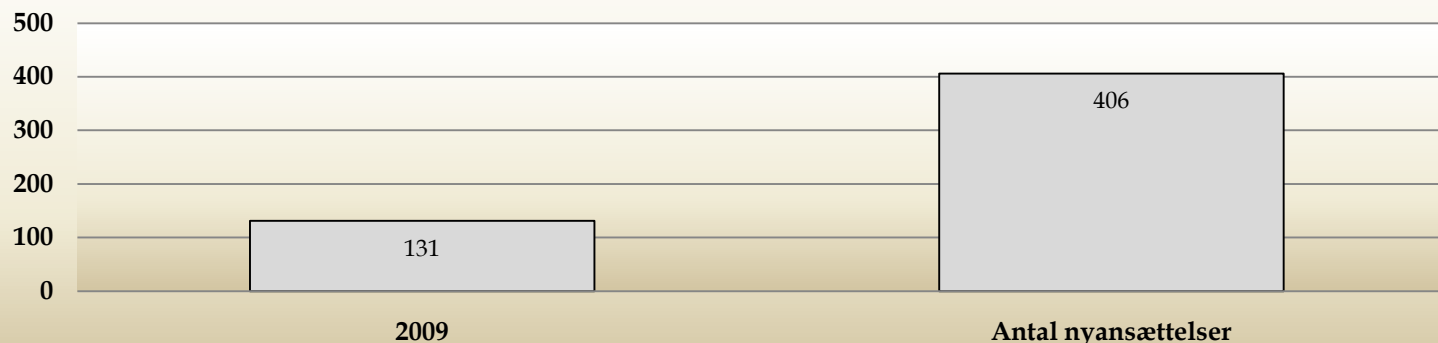
Træning

Område: Gæster - Gæsteservice - Træning

Definitioner: Nyansættelse defineres som en medarbejder, som ikke tidligere har haft en ansættelseskontrakt med Tivoli A/S

Tivoli Skolen: Antal medarbejdere, som har gennemført Tivoli Skolen senest 4 måneder efter ansættelsen

Tivoli Skolen



For at sikre et højt serviceniveau i Tivoli, herunder at Tivolis gæster behandles hensynsfuldt og med respekt, skal alle nyansatte deltage i Tivoli Skolen. Her får deltagerne indsigt i Tivolis forretningsområder og praksis, og der gives teoretisk og praktisk undervisning i servicekonceptet og de værdier, som ligger til grund herfor.

Målet om at nye medarbejdere skal gennemføre uddannelsen inden for et fastlagt tidspunkt er nyt fra 2009. Som det ses af grafen er der et betydeligt rum for forbedring, idet kun 27% af de nyansatte rent faktisk opfyldte målet. Det skal dog bemærkes at genansættelsesprocenten for sæsonmedarbejdere skønnes at være 85, så de fleste medarbejdere i Tivoli har gennemført Tivoli Skolen.

I 2010 vil der blive sat øget fokus på, at de nyansatte hurtigt tilmeldes og gennemfører Tivoli Skolen ved hjælp af tæt målopfølgning i forbindelse med de store rekrutteringsrunder ved sommersæsonens begyndelse. Desuden vil der blive arrangeret særlige skoler for det kunstneriske personale, der for flertallets vedkommende ikke har været på Tivoli Skole.



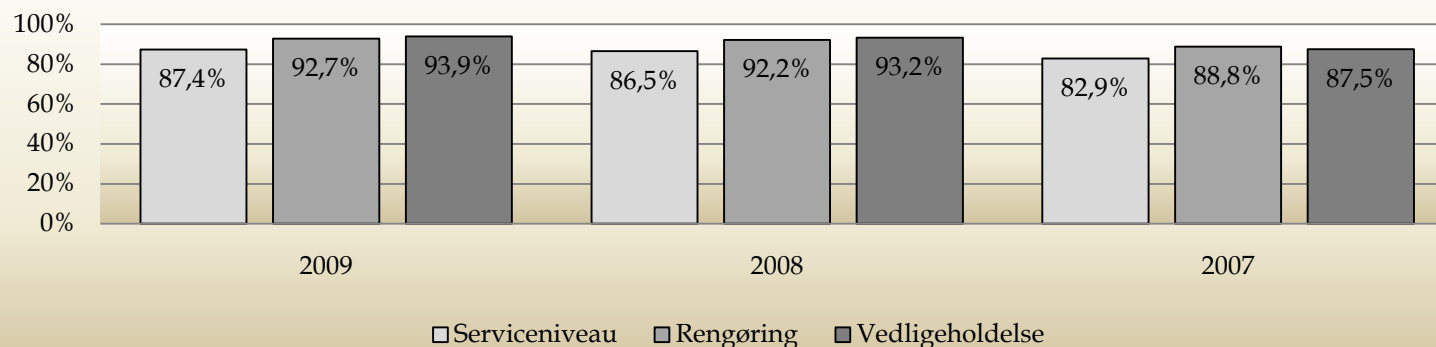
Kvalitet

Område: Gæster - Gæsteservice - Kvalitet

Definitioner: Serviceniveau: Den personlige service som ydes af Tivolis medarbejdere på alle områder. Rengøring: Den oplevede standard af rengøringen fx på toiletter og på spisesteder. Vedligeholdelse: Den oplevede standard af Tivolis stier og haveanlæg

Kvalitet: Gennemsnitlig vurdering for hele året. 100 er højeste vurdering. Vurderingen foretages af eksternt firma.

Mystery Shopping (pct)



Tivoli arbejder aktivt på at forbedre serviceniveauet i alle relationer til gæster. Målet er et gennemsnit på 95% tilfredshed på alle tre parametre. Som det ses, har den mest markante vækst været fra 2007 til 2008, hvor der for alvor kom fokus på målet om de 95%. Det er naturligt, at de sidste procenter frem til det meget ambitiøse mål er de sværeste at nå, og derfor er det glædeligt at se, at der har været fremgang på alle parametre. Der arbejdes i øjeblikket på en videreudvikling af Tivolis servicestrategi, så også det parameter kan få det nødvendige løft.



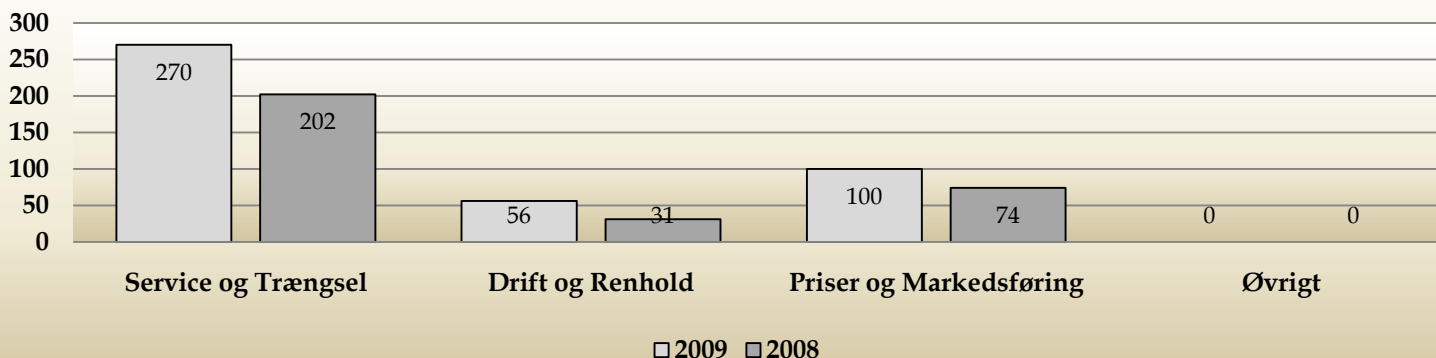
Evaluering

Område: Gæster - Gæsteservice - Tilfredshed

Definitioner: Enhver skriftlige henvendelse til Tivoli vedrørende ris eller ros registreres i et særligt klagehåndteringssystem, hvorfra disse data er trukket. Kategorisering efter emner foretages af den medarbejder som håndterer klagebehandlingen.

Evaluering: Antal skriftlige klager til Tivoli fordelt på emner.

Gæsteklager (antal)



Tivoli modtager ca. 1.500 klager hvert år. Dette skal ses i forhold til det samlede gæstetal som er 3,868 mio. Klagerne vedrører alt fra vejret til den personlige service. I figuren er medtaget de emner, som Tivoli har muligheden for at forbedre. Derfor er vejret samt service hos Tivolis lejere ikke med i denne figur. Den forholdsmæssigt største stigning er inden for drift og renhold. Her arbejdes der på at optimere rutinerne for renholdelsen under spidsbelastning. Inden for service og trængsel er det især køtider ved forlystelserne i Tivoli, som har givet årsag til klager, og der arbejdes på at skabe et bedre flow igennem Haven og at minimere generne i forbindelse med ventetid. Ligeledes havde Tivoli en del udfordringer med kulde og sne på mange forlystelser under Jul i Tivoli, som bevirkede en del driftsstop i december måned til stor irritation for både gæster og Tivoli.



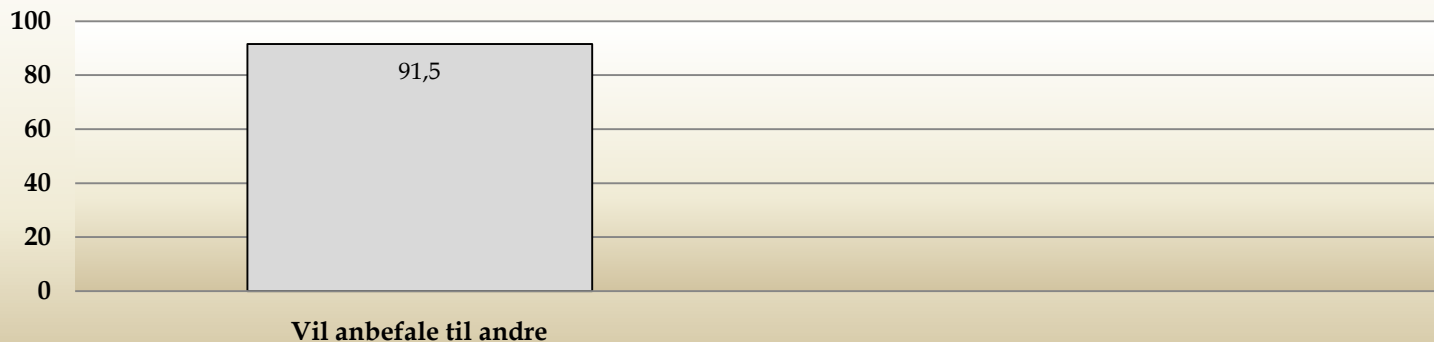
Tilfredshed

Område: Gæster - Gæsteservice - Tilfredshed

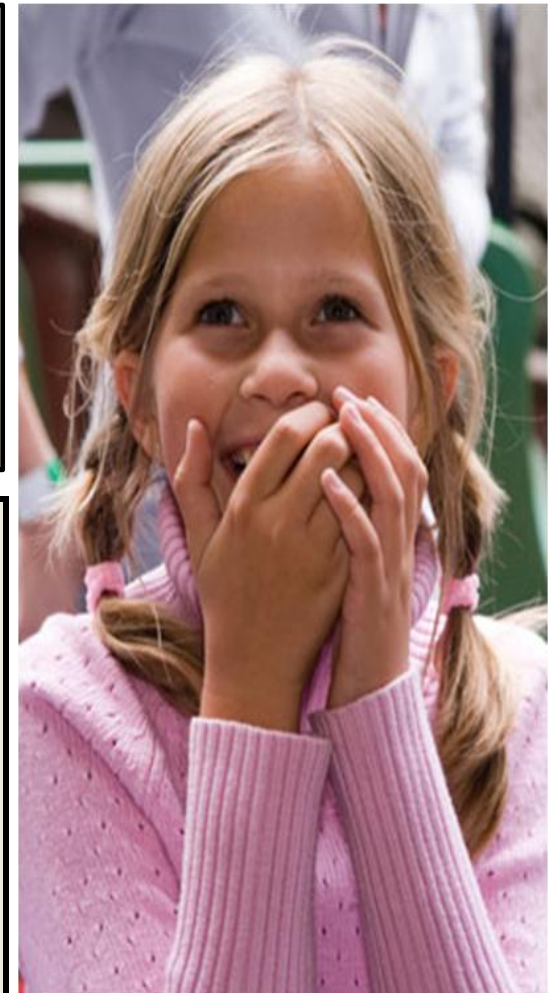
Definitioner: Enhver skriftlige henvendelse til Tivoli vedrørende ris eller ros registreres i et særligt klagehåndteringssystem, hvorfra disse data er trukket. Kategorisering efter emner foretages af den medarbejder som håndterer klagebehandlingen.

Tilfredshed: Antal skriftlige klager til Tivoli fordelt på emner.

Gæstetilfredshed 2009 (pct)



Som udtryk for om Tivoli lever op til sin politik for Gæsteservice er valgt gæstetilfredsheden som den fremgår af Tivolis exitanalyser, hvor gæsterne er blevet interviewet på ved ud af Haven efter endt besøg. Tilfredshedsgraden er overordentligt høj. Anbefalingsgraden er også tilfredsstillende. På grund af ændrede analysemetoder findes sammenligningstal ikke for foregående år. Vil anbefale til andre viser procendelen af gæster som har svaret 'vil sandsynligvis anbefaler' eller 'vil helt sikkert anbefale' på spørgsmålet: Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale familie/venner at besøge Tivoli? Fremadrettet arbejdes der på at opretholde det høje niveau.



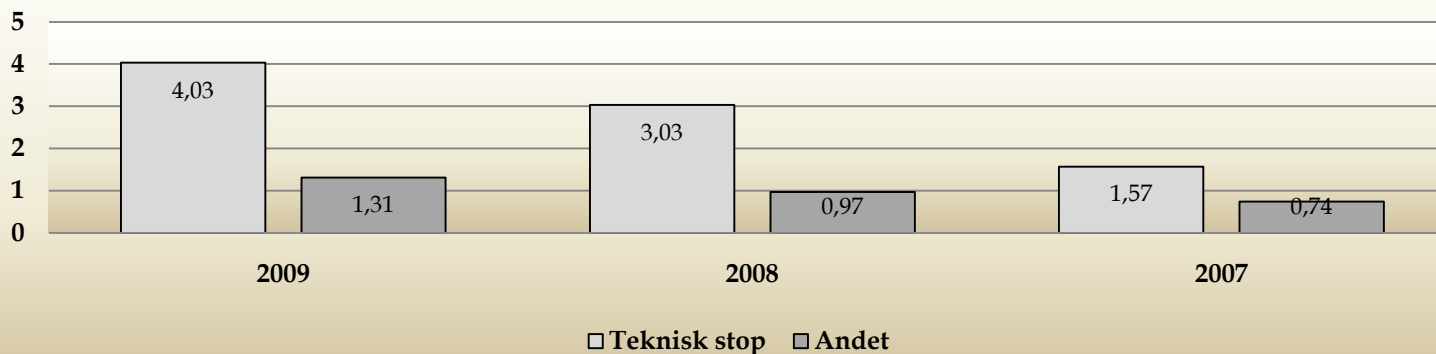
Driftstop

Område: Gæster - Gæsteservice - Kvalitet

Definitioner: Driftsstop er den del af en forlystelses åbningsperiode, hvor forlystelsen ikke kan køre pga af teknisk nedbrud, hvad enten det er planlagt eller uplanlagt. Ekstremt vejr ligesåvel som defekt på materiel eller sikkerhedssystem kan forårsage driftsstoppet.

Driftsstop: Driftsstop på forlystelser i procent af samlet køretid. Tallene gælder kun sommersæsonen.

Driftstop i pct af samlet køretid (Sommersæsson)



Der har hen over de seneste tre år været en markant stigning af tekniske stop på Tivolis forlystelser. Stigningen i 2009 skyldes blandt andet manglende reservedele. Desuden kørte Vertigo med nedsat kapacitet i en længere periode på grund af fejlbehæftede maskindele.

På samme måde skyldes stigningen i 2008 blandt andet udskiftning af motorer på fx Snurretoppen og Odinexpressen. Det bør dog nævnes, at Rutschebanen bidrager med seks hele 'nededage' efter et havari i begyndelsen af sæsonen 2008, hvor en bolt knækkede. Havariet førte til nye procedurer for tjek af boltene ved hjælp af gennemlysning.

Sikkerheden i Tivoli har høj prioritet, og der er fintfølelse sikkerhedssystemer på alle forlystelser. Det medfører flere driftsstop forårsaget af ikke farlige hændelser så som vindstød mod elektroniske følere. Fremadrettet arbejdes der på bedre styring af den løbende vedligeholdelse. Desuden arbejdes der på en bedre, mere differentieret statistik for driftsstop, så det bliver muligt at lære af historikken i højere grad.



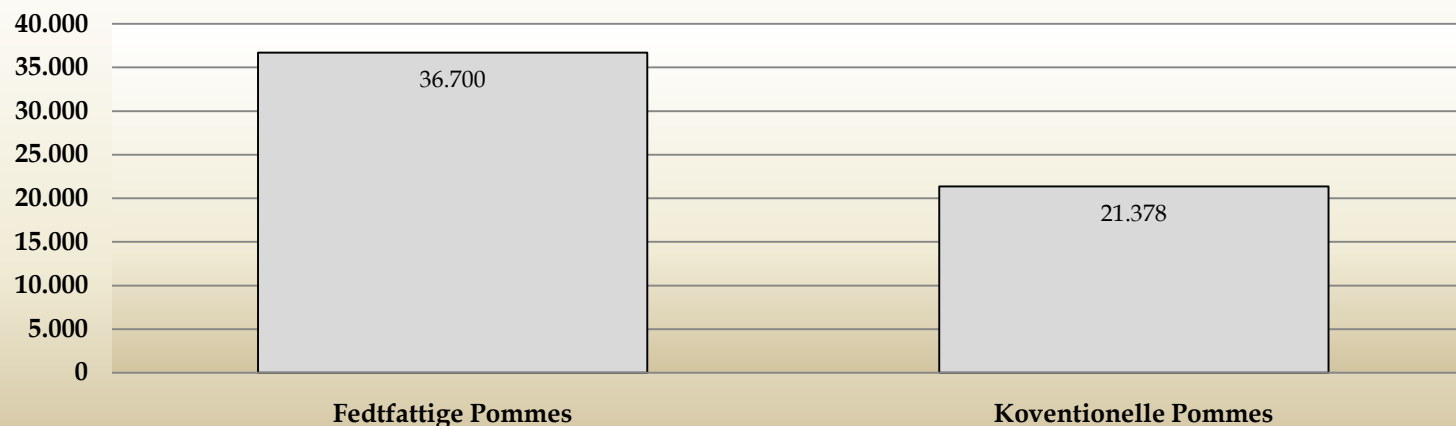
Fedt reducerede måltider

Område: Gæster - Sundhed & Helse - Fedt reducerede måltider

Definitioner: Fedtfattige pommesfrites indeholder max. 7% fedt pga tilberedningsmåden

Fedt reducerede måltider: Konventionelle pommesfrites i forhold til fedtfattige målt i antal kg

Konventionelle- vs. fedtfattige pommes 2009 (kg)



Tivoli vil gerne tilbyde sunde alternativer til sine gæster, også inden for fastfood. Som et udtryk for Tivolis indsats på området har vi valgt brugen af pommesfriter med reduceret fedtindhold sammenlignet med traditionelle pommesfriter. Vi har ikke sammenligningstalt for tidligere år, men tendensen gennem 2009 har været, at der skiftes til de fedtfattige pommes på flere og flere serveringssteder.



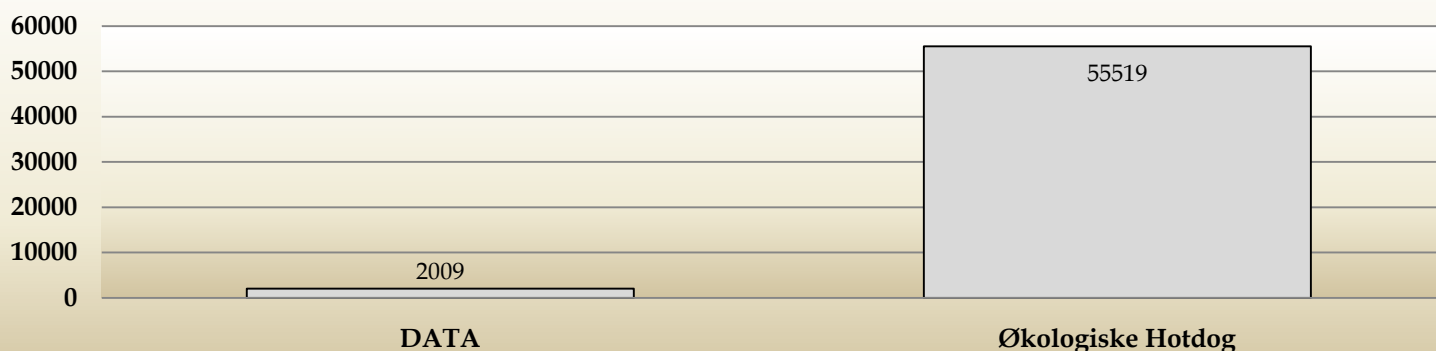
Økologi

Område: Gæster - Sundhed & Helse - Økologi

Definitioner: Den økologiske hotdog består udelukkende af økologiske produkter

Økologi: Økologiske- Vs. Konventionelle Hotdogs

Økologiske- vs. Konventionelle Hotdogs 2009 (Antal)



Som udtryk for fokus på gæsternes sundhed og helse har vi valgt adgangen til økologiske produkter, nærmere bestemt hotdogs. Der findes ikke sammenligningstal for tidligere år. Antallet af solgte økologiske hotdogs i forhold til konventionelle er 64,8%, så det må konkluderes, at produktet er populært blandt gæsterne. Tivoli var i øvrigt den første forlystelsespark i Danmark, som serverede 100% økologiske hotdogs.

Tivoli køber økologiske produkter i stor stil, men kan ikke på nuværende tidspunkt dokumentere omfanget.

Tivoli driver i øvrigt også et økologisk mejeri, Nimb Mejeri, i samarbejde med Øllingegaard.



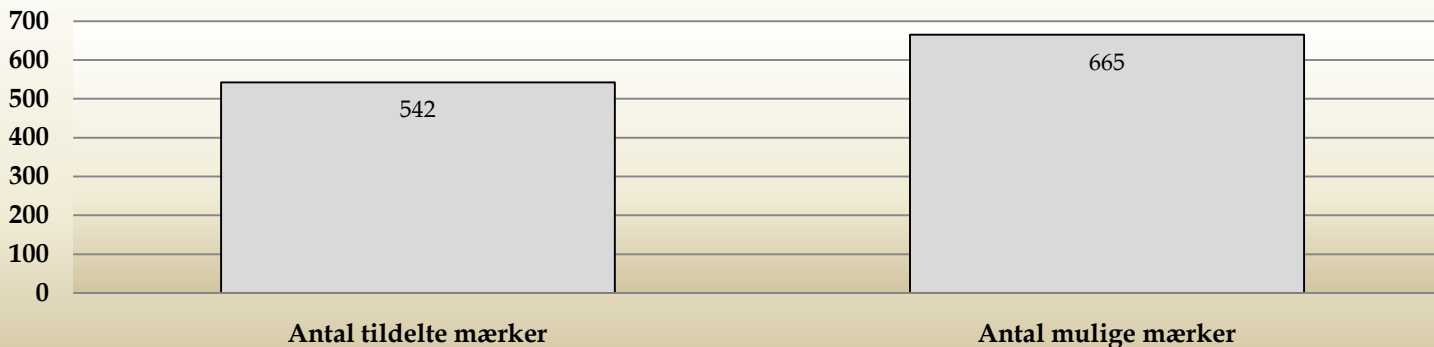
Goadgang

Område: Gæster - Tilgængelighed - Godadgang.dk

Definitioner: Tivoli henholder sig til definitionerne i foreningen Tilgængelighed for alle.

Goadgang: 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.

Godadgang.dk



Der er i 2009 i alt 95 registrerede lokaliteter i Tivoli. Hver lokation kan tildeles i alt syv mærker for de syv forskellige handicap kategorier. Tivoli har ikke tidligere opgjort antallet af registrerede mærker i forhold til mulige. Derfor sammenlignes der her i CSRs rapporteringens første år ikke med tidligere år. Tilgængelighed til forlystelser er ikke en del af Mærkeordningen, men Tivoli har valgt at lade foreningen registrere tilgængeligheden. Disse oplysninger ligger på Tivoli.dk. Tivolis udfordring i forhold til tilgængelighed består i, at der samtidig skal tages hensyn til pladsforholdene og de historiske værdier i bygninger, forlystelser og omgivelser.



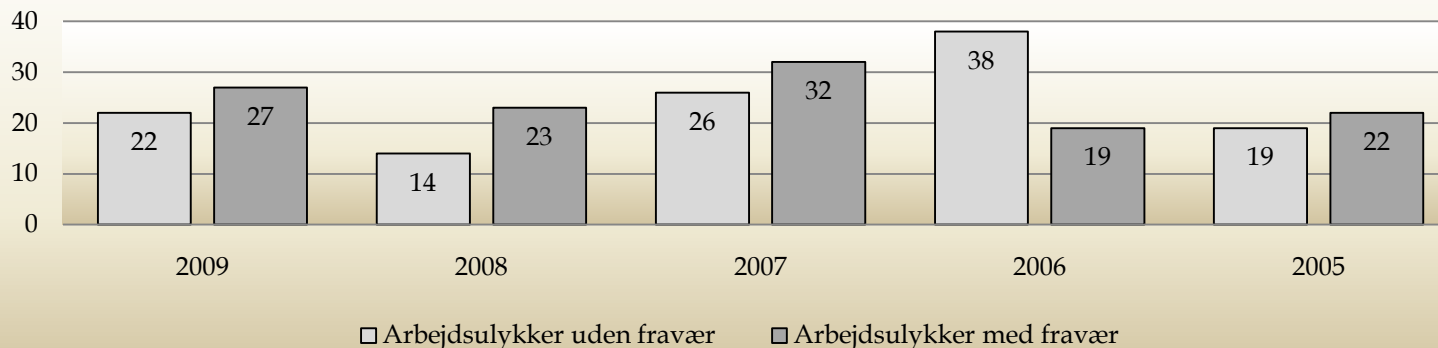
Sikkerhed

Område: Medarbejder - Arbejds miljø - Sikkerhed

Definitioner: En arbejdsulykke er en personskade forårsaget af en hændelse eller påvirkning, der er sket i forbindelse med arbejdet pludseligt eller inden for 5 dage.

Sikkerhed: Arbejdsulykker med og uden fravær

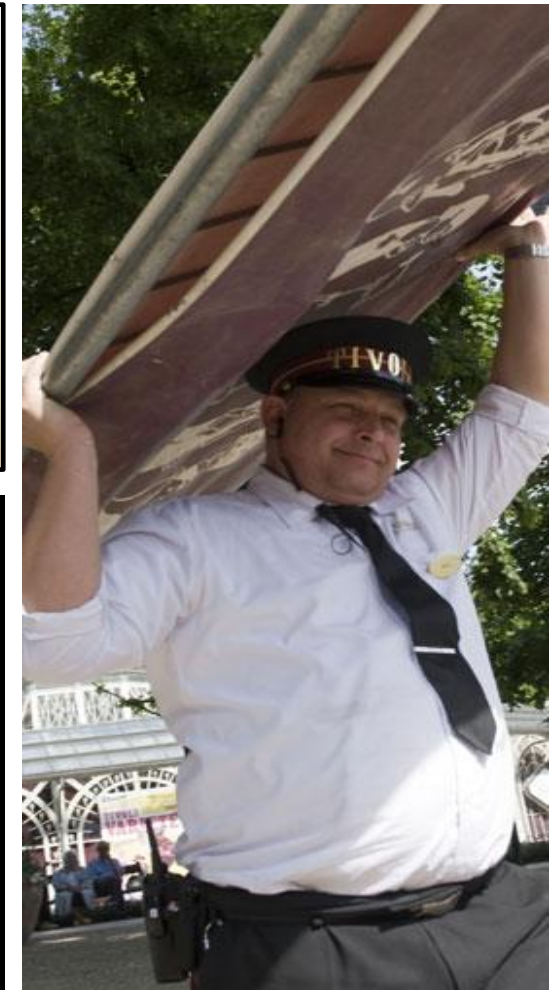
Antal arbejdsulykker



Tivoli arbejder intenst med at forebygge arbejdsulykker. Selvom hovedparten af ulykkerne er mindre ulykker, er stigningen på fire ulykker ikke acceptabel. Ulykkesfrekvensen, som viser antallet af arbejdsulykker med fravær pr. million præsterede arbejdstimer*, er i Tivoli på 15,1, og dermed noget lavere end gennemsnittet for DI (Dansk Industri) som er på 25,1 **. Ulykkesfrekvensen er dog stadig for høj og derfor har Tivoli bl.a. indført obligatorisk sikkerhedskursus for alle håndværkere i Haven , intensiveret fokus på glatte flader og oprettet en telefonlinje til indrapportering af nærvedulykker.

* Antal af præsterede arbejdstimer i Tivoli i 2009 var 1.788.340.

**Frekvensen fra DI er fra 2008, idet 2009 tallet er ikke klar i skrivende stund



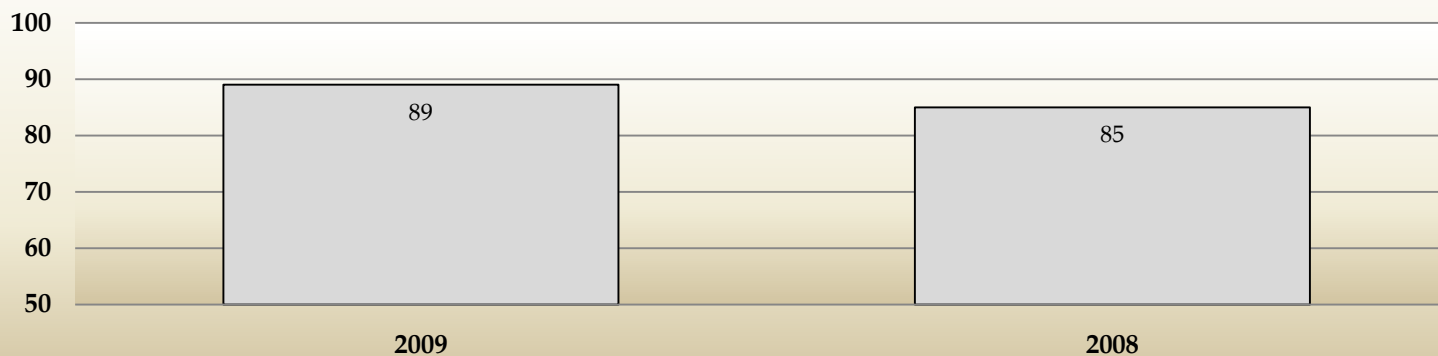
Trivsel

Område: Medarbejder - Arbejdsmiljø - Trivsel

Definitioner: Procent af 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,

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

Tivoli er et godt sted at arbejde (pct)



Som udtryk for medarbejdernes trivsel har vi valgt et spørgsmål fra den årlige medarbejdetilfredshedsundersøgelse (MTU). Tivoli har et mål om at nå 93 % positive svar på spørgsmålet. Midlerne til at nå målet er mange, fra løn- og arbejdsforhold til uddannelse, personalegoder og medarbejderevents.



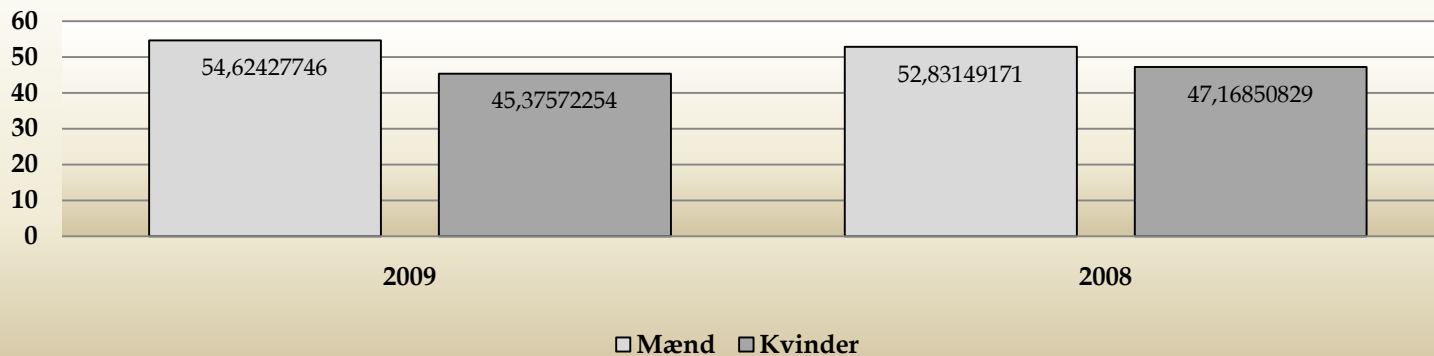
Ligestilling

Område: Medarbejder - Mangfoldighed - Ligestilling

Definitioner: Optællingen omfatter fuldtidsansatte, deltidsansatte og sæsonansatte pr. juni 2009

Ligestilling:

Antal ansatte mænd vs. kvinder (pct)



Tivoli tilstræber en ligelig fordeling af mænd og kvinder på arbejdspladsen, og som det ses af tallene, så er det også tilfældet.



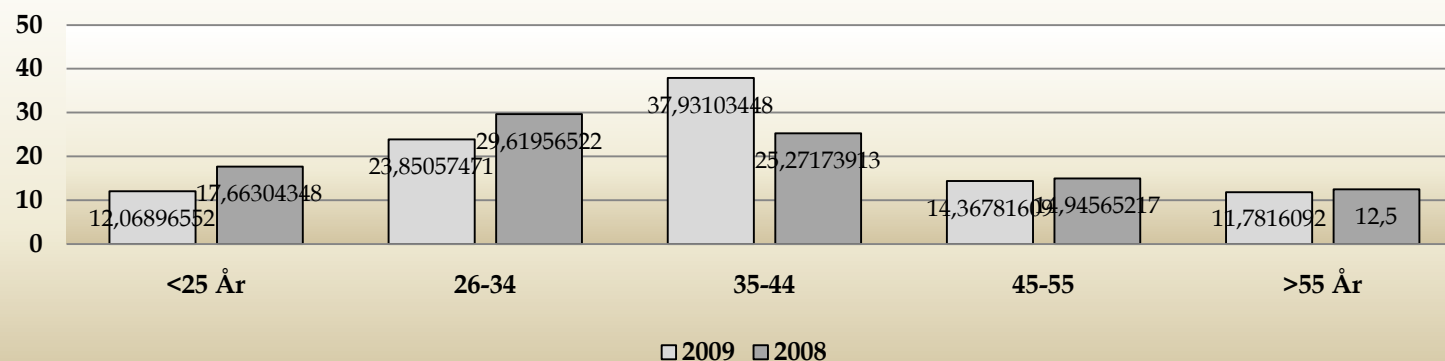
Diversitet

Område: Medarbejder - Mangfoldighed - Diversitet

Definitioner: Er det medarbejdernes opfattelse, at der ikke forskelsbehandles (diskrimineres) i Tivoli?

Diversitet: Optællingen omfatter fuldtidsansatte og deltidsansatte, men ikke sæsonansatte, pr. juni 2009.

Ansatte delt i aldersintervaller (pct)



Tivoli tilstræber, at der er en god aldersspredning blandt medarbejderne. I øjeblikket findes der ikke en optælling af aldersfordelingen blandt sæsonansatte, men vi arbejder på, at få denne medarbejdergruppe med i statistikken fra 2010. Vurderingen er, at der er en for Tivoli god aldersspredning i øjeblikket.



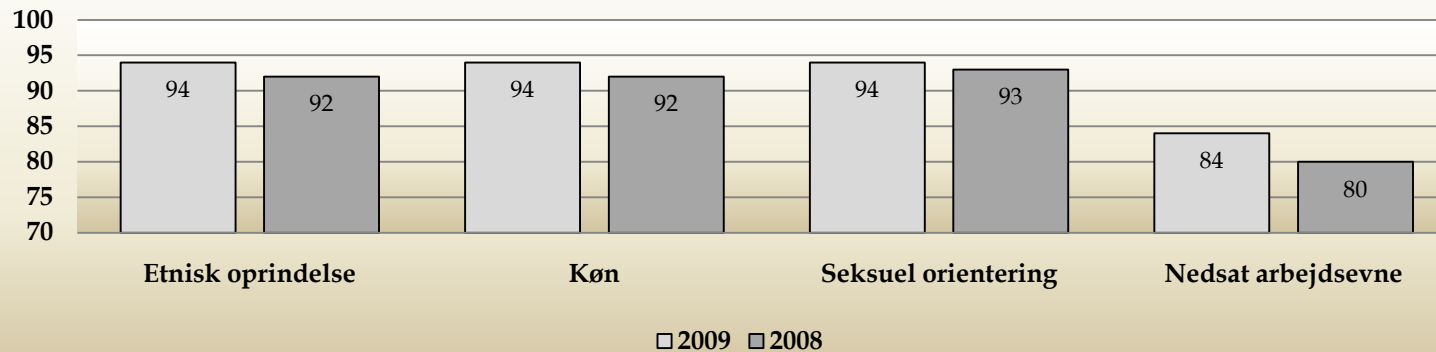
Forskelsbehandling

Område: Medarbejder - Mangfoldighed - Forskelsbehandling

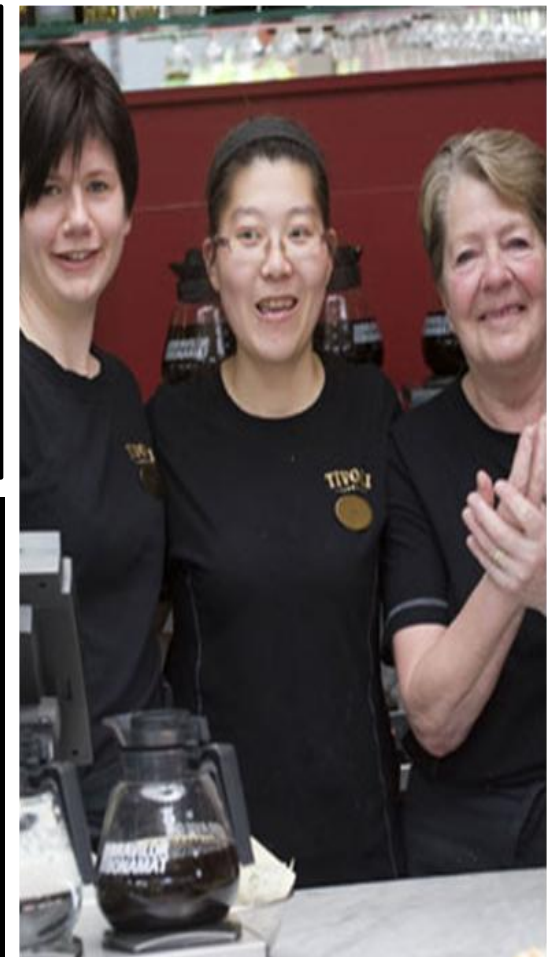
Definitioner: Procent af medarbejderne som har svaret 'næsten altid sandt' og 'ofte sandt' på spørgsmålet i den årlige trivselsundersøgelse, om hvorvidt medarbejdere i Tivoli bliver behandlet retfærdigt uanset hhv. køn, alder, etnisk oprindelse, seksuelorientering, nedsat arbejdsevne

Forskelsbehandl Er det medarbejdernes opfattelse at der ikke forskelsbehandles i Tivoli?

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 valgt positive svar på en gruppe spørgsmål fra medarbejdertilfredshedsundersøgelsen om, hvorvidt der forskelsbehandles i Tivoli.



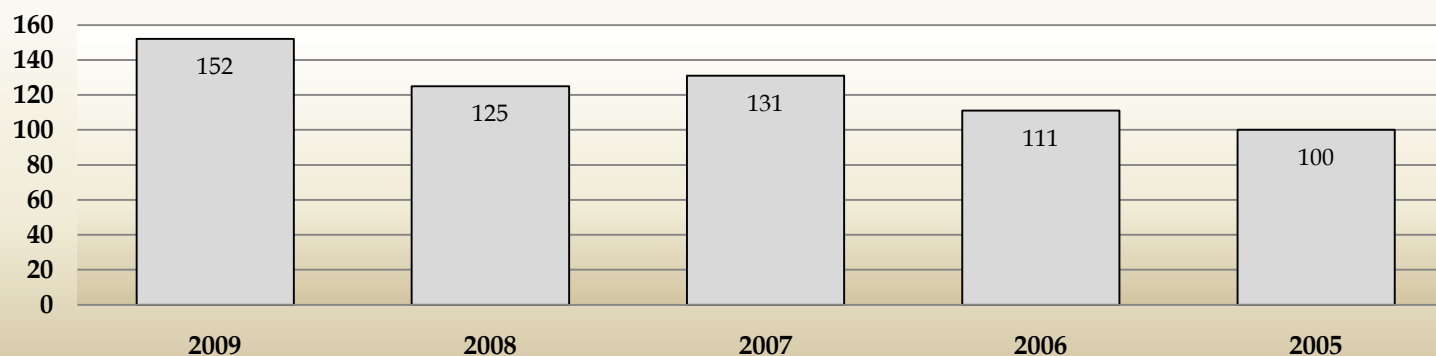
Personalegoder

Område: Medarbejder - Sundhed & helse - Personalegoder

Definitioner: Omkostninger til afvikling af: DHL Stafet, fodboldturnering, helbredstjek og influenzavaccine

Personalegoder: Indextal for, hvor meget der hvert år anvendes på personalegoder med fokus på helse og sundhed.

Index (2005 = 100)



Tivoli lægger vægt på at give sine medarbejdere muligheden for at vælge en sund livsstil. Flere af Tivolis personalegoder er derfor bundet sammen med motion fx deltagelse i DHL Stafetten i Fælledparken. Medarbejdere i Tivoli tilbydes også årligt et sundhedstjek og influenzavaccination. Tivolis medarbejdere tilbydes sundhedsforsikringen på gunstige vilkår.



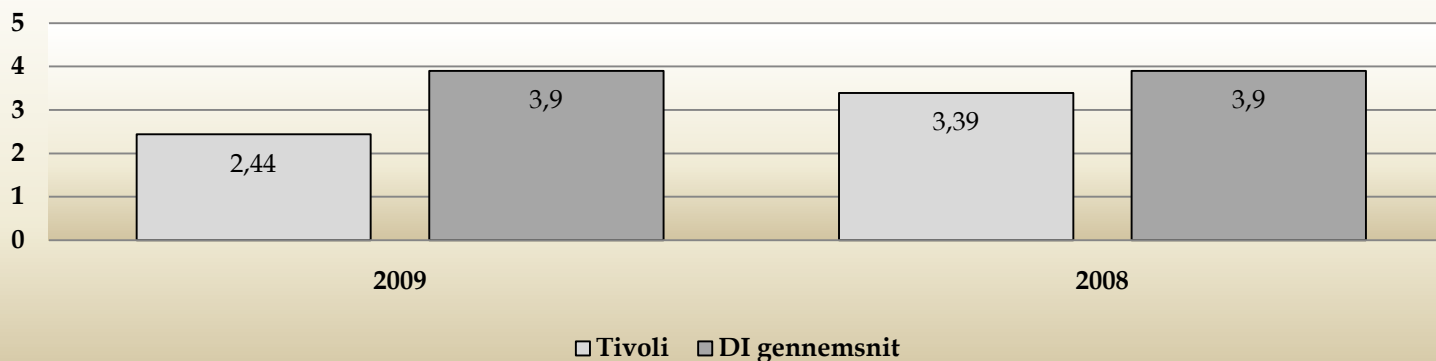
Sygefravær

Område: Medarbejder - Arbejdsmiljø - Sygefravær

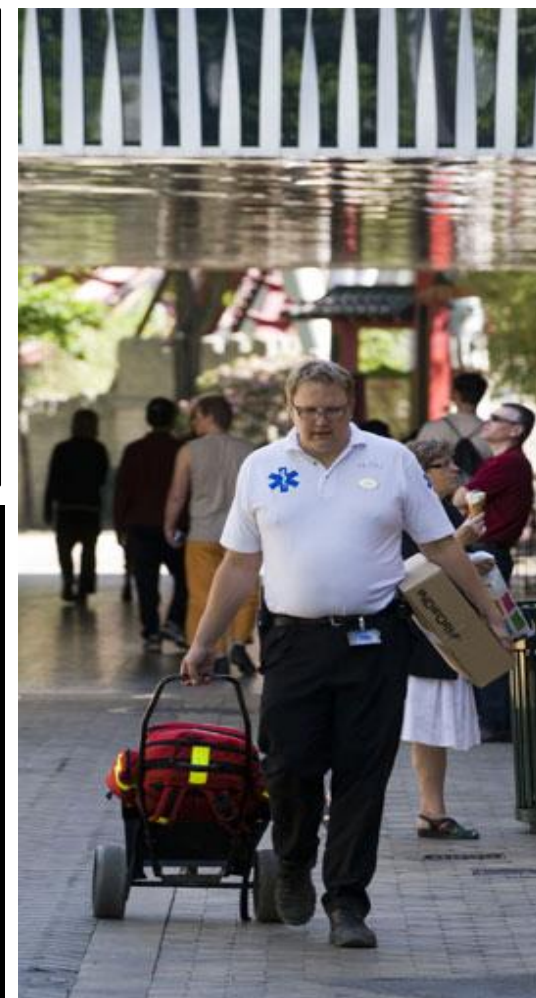
Definitioner: Antal registrerede fraværstimer i procent af antal mulige arbejdstimer i året.

Sygefravær: Antal sygedage i gennemsnit for Tivolis medarbejdere sammenholdt med klandsgennemsnit som mål af DI

Antal sygedage (gennemsnit)



Tivolis sygefravær viser et markant fald fra 08 til 09. Årsagen skal formodentlig findes i den systematiske opfølgning på fravær, som har været gennemført i året. Det er målet fremover at bevare det lave niveau af sygefravær.



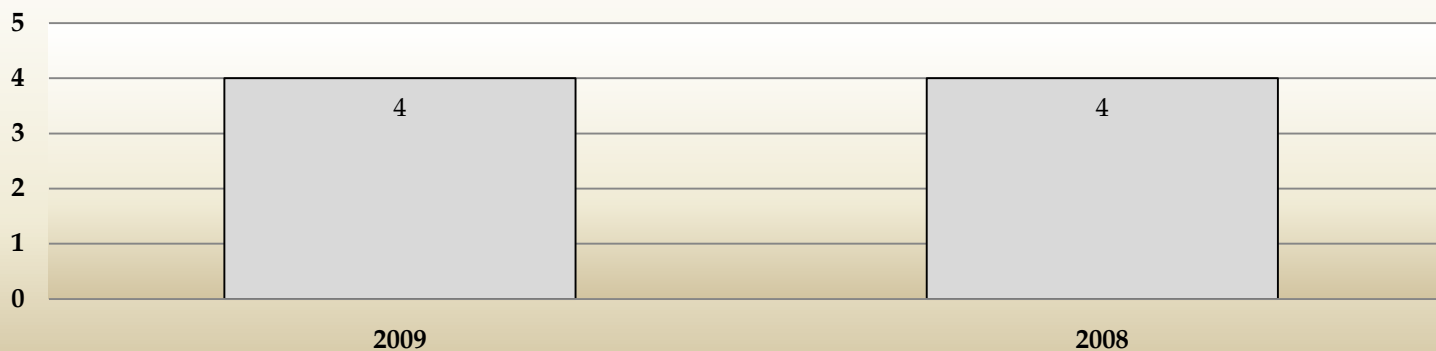
Naboklager

Område: Omverden - Naboskab - Naboklager

Definitioner: Skriftlige klager fra beboere i de omkringliggende gader til Tivoli

Naboklager: Antal klager fra naboer

Antal naboklager



Naboklager vedrører typisk fredagsrock arrangementer og de har, som det ses, et konstant, lavt antal. Tivoli måler støj ved alle koncerter for at sikre, at støjgrænserne overholdes i henhold til vores miljøgodkendelse.



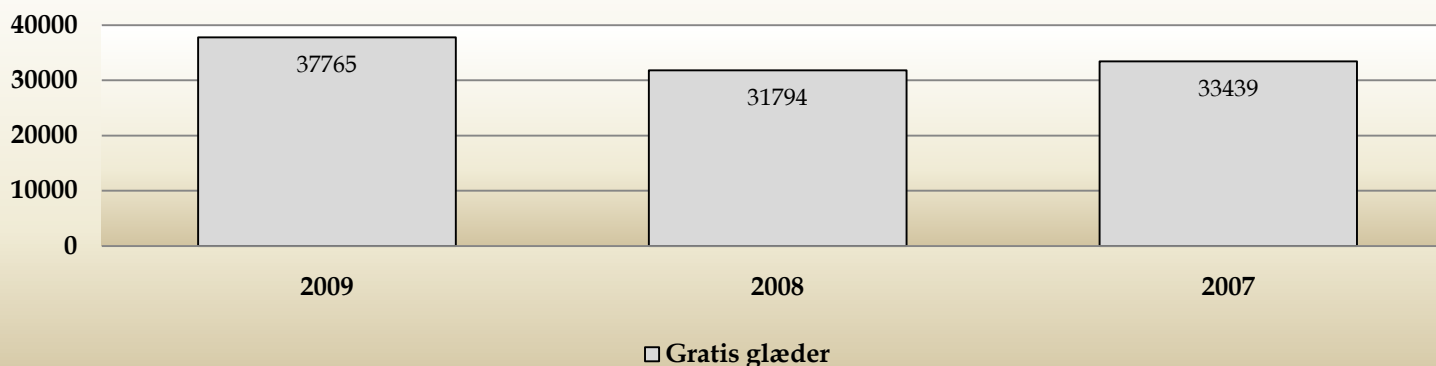
Gratis glæder

Område: Omverden - Kulturhistorisk bevidsthed - Kulturelle traditioner

Definitioner: Arrangementer og underholdning som er gratis efter betalt entré til Tivoli.

Gratis glæder: Det er en del af Tivoli-konceptet at stille såkaldte 'gratis glæder' til rådighed for gæsterne

Investeringer i 'Gratis glæder' (Kr)



Som udtryk for Tivolis respekt for kulturhistorien er valgt omkostninger til hhv 'gratis glæder' og vedligeholdelsen af Tivolis bygninger og anlæg.

Siden grundlæggelsen har det været en del af Tivoli-konceptet at give gæsterne en lang række 'gratis glæder', det vil sige aktiviteter som der ikke skal betales ekstra for efter entréen. Tivoli vedligeholder oprindelige traditioner som Koncertsalen, Pantomimeteatret og Tivoli-Garden, men udvikler også nye tilbud i takt med at gæsternes smag og behov ændrer sig. Det gælder fx Fredagsrock og Tivoli Illuminationer. Det forventes at bibeholde niveauet af gratis glæder fremadrettet.

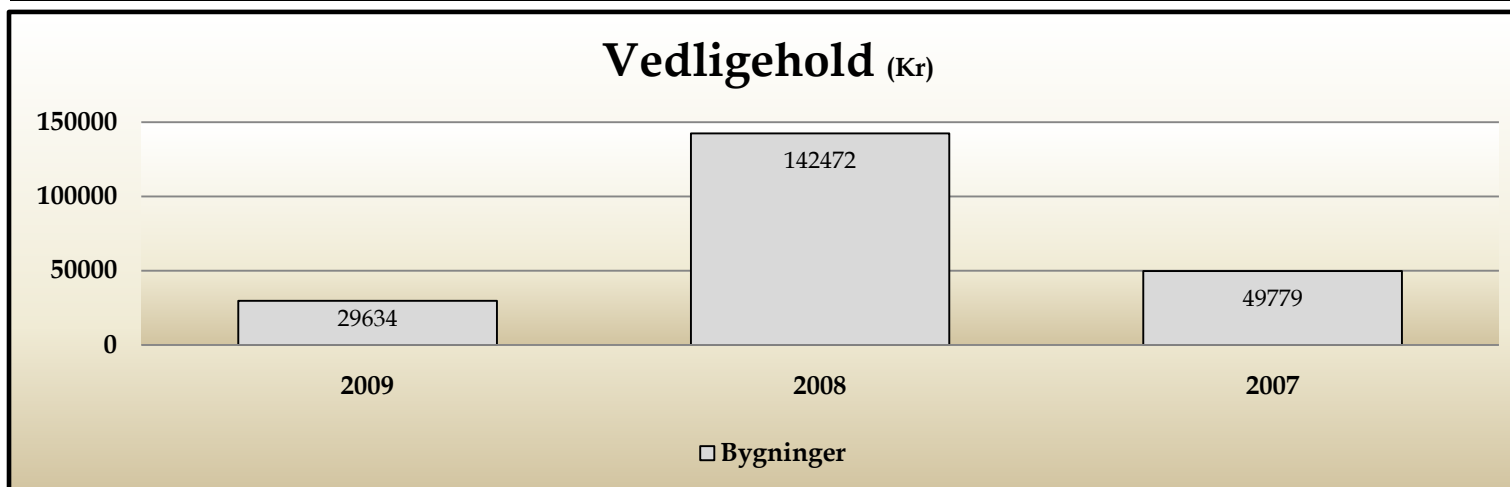


Vedligeholdelse

Område: Omverden - Kulturhistorisk bevidst - Bygninger og anlæg

Definitioner: Udgifter til vedligeholdelse af bygninger, haveanlæg og stier i Tivoli

Vedligeholdelse: Vedligeholdelse af bygning og anlæg



Tivolis anlæg og bygningsmasse rummer væsentlige værdier for København og for Tivoli-oplevelsen. Anlæg og bygninger har forskellig alder, den ældste egentlige bygning er således Pantomimeteatret fra 1874 (den lille løgkuppelkiosk er et år ældre). Tivolis omkostninger til vedligeholdelsen af bygninger og anlæg varierer betragteligt fra år til år, afhængigt af om der er større projekter, som fx renoveringen af Nimb i 2008. I 2007 blev der investeret i nyt haveanlæg foran Nimb, hvilket giver en mindre afvigelse fra det normale niveau.



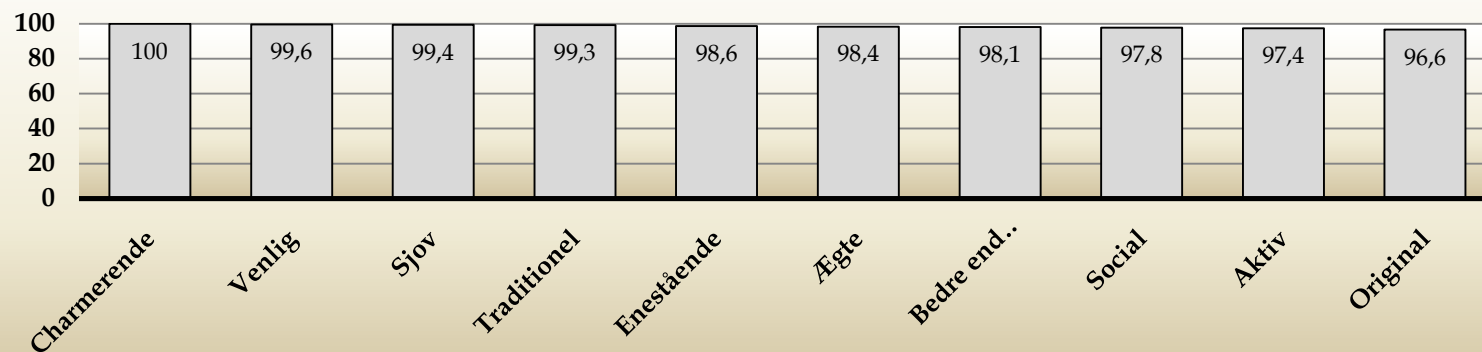
Brandopfattelse

Område: Omverden - Kulturhistorisk Bevidsthed - Brandopfattelse

Definitioner: Tallene er uddrag af den årlige Brand Asset Valuator, en undersøgelse af 800 brands, som foretages af Mediaedge Cia. Tabellen viser de ti bedste match mellem en række værdiord og Tivoli. 100 er udtryk for en komplet overensstemmelse mellem Tivoli og det pågældende ord.

Brandopfattelse:

Brandopfattelse 2009



Som udtryk for, at Tivoli respekterer sin kulturhistorie er valgt data fra en landsdækkende, ekstern undersøgelse kaldet BAV. Her ses det, hvorledes der er et næsten komplet sammenfald mellem en række ord, som kan siges at være betegnende for Tivoli-konceptet og befolkningens opfattelse af Tivoli. Her vises kun de ti ord med størst sammenfald.



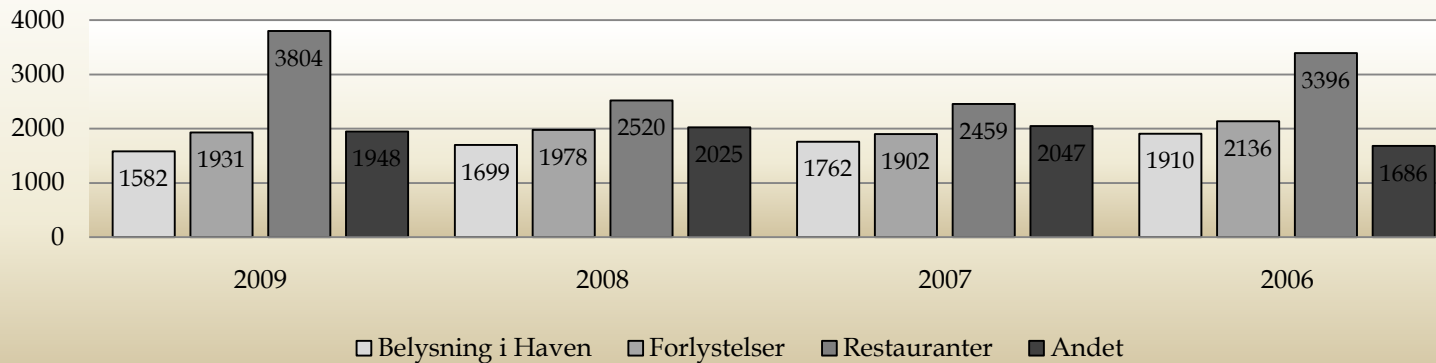
Elforbrug

Område: Omverden - Miljø - El

Definitioner: Elforbruget er Tivolis elforbrug dog undtaget elforbruget for de restauranter Tivoli forpagter/lejer ud

Elforbrug: Elforbrug i Tivoli A/S for hele året

Elforbrug (Megawatt)



Tivolis stigende elforbrug i 2009 skyldes overtagelsen af Nimb. Modreges Nimb ses et fald i energiforbruget på 6 % på grund af energibesparende tiltag, bedre energivaner og reduceret aktivitet på en række områder. Forbruget til belysning er reduceret med 7 % iforhold til 2008 til trods for øget belysning under jul i Tivoli. Det skyldes især brug af energibesparende pærertyper, herunder LED pærer. Energiforbruget til forlystelser faldt også selvom Tivoli fik en ny forlystelse - Vertigo. Faldet skyldes en nedgang i antal kørture. Tivolis klimapartnerskab med DONG Energy har medført fokus på gode energivaner og elbesparende tiltag. Fra 2010 aftager Tivoli strøm fra en ny vindmølle ved Avedøreværket svarende til hele Tivolis elforbrug. I 2009 aftog Tivoli 2,5 mio kWh vindmøllestrøm, som dækker forbruget på forlystelserne. Fremover vil Tivoli fortsat tænke energibesparelser ind i driften bla. ved at implementere mere energibesparende belysning i takt med at der kommer pærertyper, der kan leve op til de skrappe kvalitets- og sikkerhedsmæssige krav, som Tivoli stiller på området, men også når der etableres nye forlystelser ved f.eks. at installere et system, hvor en del af den producerede energi på forlystelsen kan genbruges på denne, som er tilfældet på Vertigo.



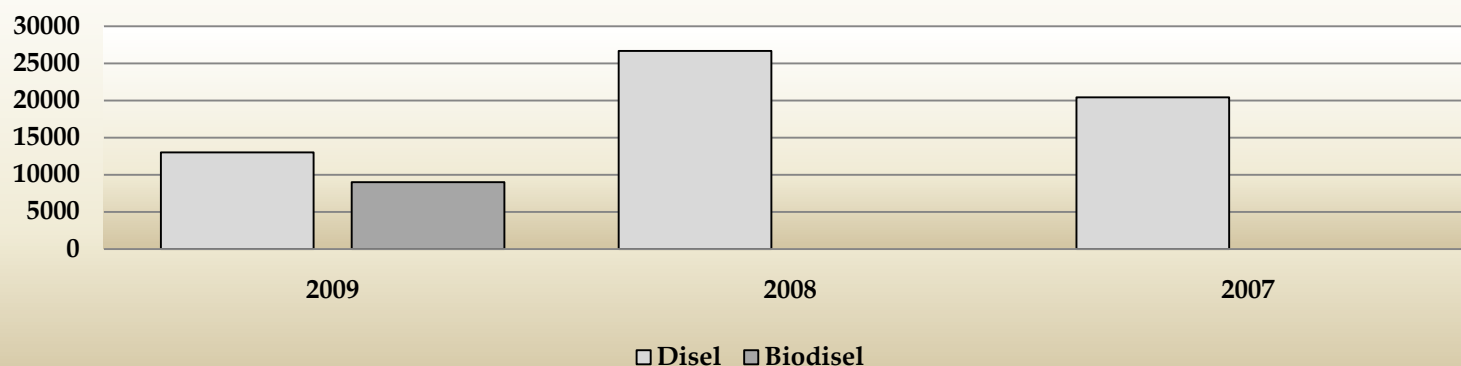
Trafik

Område: Omverden - Miljø - Trafik

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

Trafik: Brug af biodiesel i Tivoli

Trafik (liter)



Tivoli anvender biodiesel fremstillet af rapsolie til forlystelsen Linie 8 og de arbejdskøretøjer, som bruger diesel. Ved brug af rapsolien udledes 72 % mindre CO₂ og udledte partikler reduceres med 42 %. Vores erfaring er desuden, at køretøjerne kører ca 30 % længere på biodieslen end på traditionel diesel. I december måtte vi dog anvende diesel i køretøjerne på grund af kulden. Alt i alt er årets forbrug af diesel halveret efter vi er begyndt at anvendes biodiesel af rapsolie. Målet er at udvide anvendelse af biodiesel til også at omfatte almindelige køretøjer, som anvendes til kørsel uden for Tivolis til f.eks. vores lager, og det arbejdes der videre med i det kommende år.



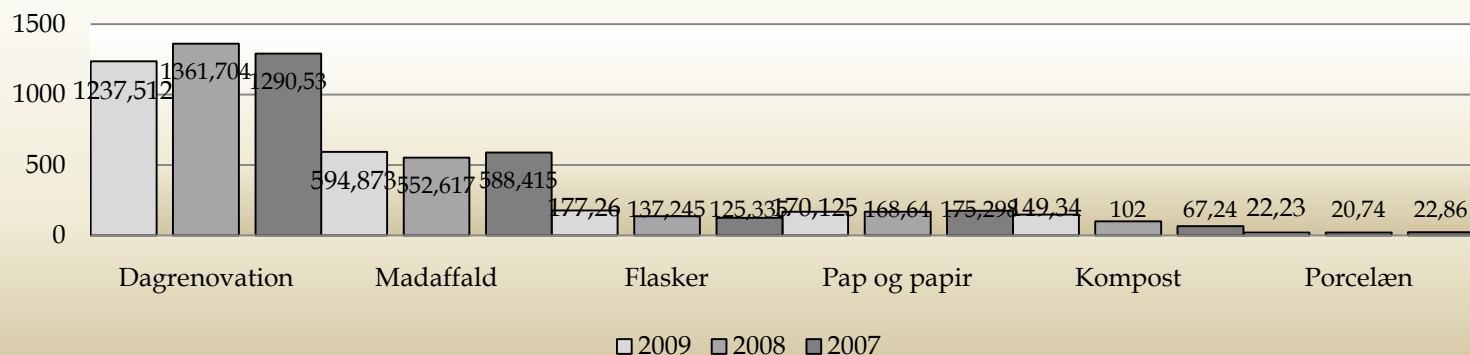
Affald

Område: Omverden - Miljø - Affald

Definitioner: Opgørelsen omfatter det såkaldte gæsterelaterede affald, som er de affaldsmængder der primært produceres som følge af besøg fra vores gæster.

Affald: Bortskaffet gæsterelateret affald i Tivoli for hele året

Affaldsmængder (ton)



I 2009 var den samlede mængde affald på niveau med 2008 til trods for en nedgang i antallet af gæster på knap 3 %. På dagrenovationen, som udgør over halvdelen af Tivolis affald, sås et fald på 9% som dog udlignes af en tilsvarende stigning af madaffald. Denne stigning stammer fra en øget mængde madaffald fra restauranterne i november og december måned, hvor der blev forventet markant flere gæster end der kom. Årsagen til at antallet af flasker er steget skyldes en markant øget mængde af glasvandflasker fra restauranterne, mens stigningen i kompost skyldes omlægning af en række haveanlæg, som gav mere haveaffald til kompostering. Det eneste af det gæsterelaterede affald som ikke kan genanvendes er porcelæn. Alt i alt genanvendes 99 % af affaldet i en eller anden form, f.eks. som varme eller nye materialer.



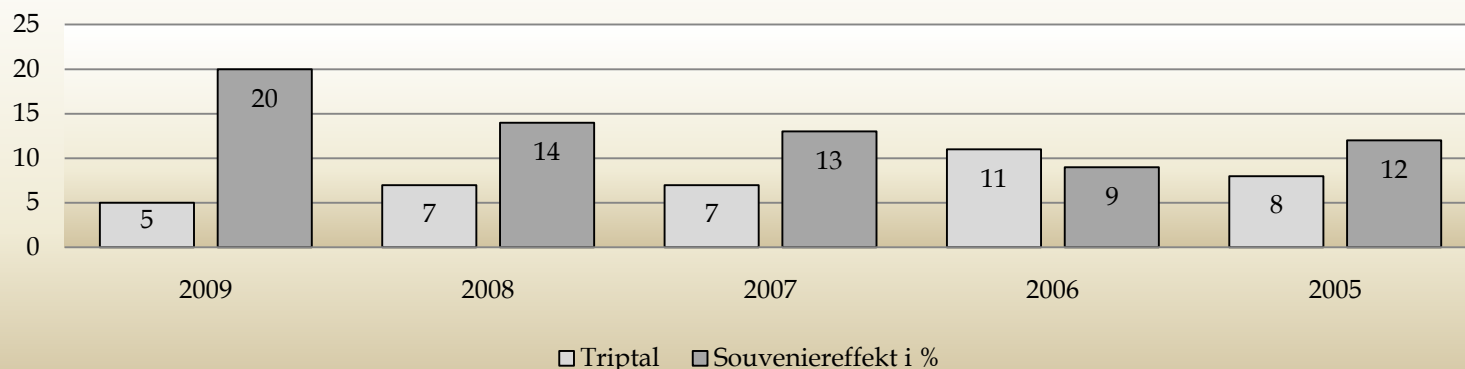
Genbrug

Område: Omverden - Miljø - Genbrug

Definitioner: Triptal - så mange gange genbruges et bæger i gennemsnit. Souveniereffekt i % - så mange % af bægrene forsvinder ved at gæsterne tager dem med ud af Haven.

Genbrug: Omfatter genbrugsbægre til alle former for drikkevarer der serveres i Tivoli og som må tages med ud i Haven

Genbrug

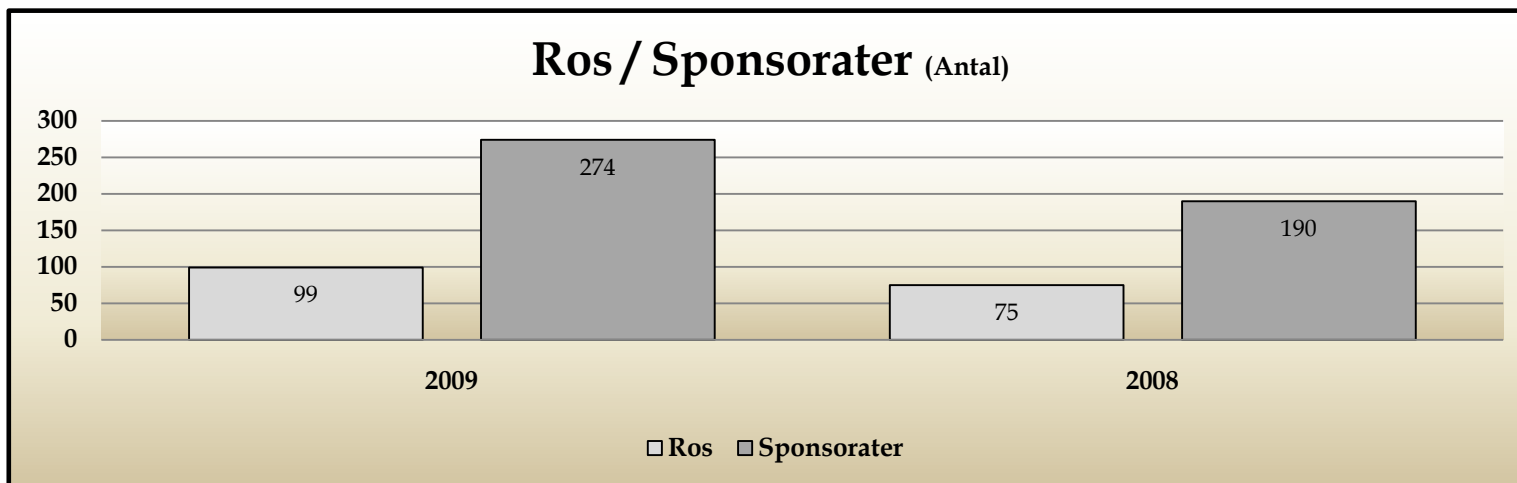


Tivolis genbrugsbægerordning er et unikt miljøtiltag, som efterhånden fungerer rigtig godt. I starten anvendte vi udelukkende bægrene ved Fredagsrockkoncerter, men nu anvendes de til samtlige typer drikkevarer alle åbningsdage, og de mange forskellige typer bægre vaskes på eget specialvaskeri. Der vaskes ca. en million bægre hvert år og mange af Tivolis gæster vælger at tage bægrene med hjem som souvenir. I 2009 tog hver femte gæst bæget med sig og det er det højeste antal vi har set siden vi startede med at bruge genbrugsbægrene i 1998. Det er vi naturligvis stolte af, da vi gør meget ud af at dekorere bægrene. Det betyder også, at det såkaldte triptal, som er et udtryk for hvor mange gange et bæger i snit genanvendes i Tivoli den pågældende sæson, falder. I 2009 var tallet 5 mod 7 de foregående to år. Ud over den dokumenterede miljømæssige gevinst i at anvende genbrugsbægre fremfor engangsbægre, er der også en arbejdsmiljømæssig gevinst ved mindre hyppige tømninger af skraldebøtter og mindre oprydning specielt efter store koncerter.



Velgørenhed

Område:	Omverden - Velgørenhed - Velgørenhed
Definitioner:	Antal skriftlige 'Roser' fra gæster
Velgørenhed:	Antal sponsorater (fribilletter, turpas mm.)



Der har været en stigning af antallet af rose-mails til Tivoli. Rosen drejer sig typisk om ekstraordinært gode oplevelser ved underholdning på plænen samt ekstraordinær god service fra Tivoli personale. I år har en medarbejder fx haft fire Tivoli-gæster til at overnatte i sin lejlighed, fordi de ikke havde nået sidste tog pga et ildebefindende og dirigenten fra Promenade orkestret lod gæst, på hendes runde fødselsdag, dirigere orkestret, til stor morskab for gæsten selv og tilskuerne.

Tivoli støtter især formål der har med udsatte børn at gøre. Blandt årets donationer er entré og Turpas til børn i asylcentre, til børn der er flyttet i kvindekrisecentre samt til uheldbredtlig syge børn. Efter Halloween i Tivoli gives de mange græskar bort til institutioner i nærområdet. I 2009 blev ca. 4.500 græskar afhentet. Tivoli stiller også sine sale til rådighed for velgørenhedskoncerter. Der arbejdes på en bedre registrering af donationerne til næste CSR-rapport.

