



CSR-rapport 2014

Indhold

Om Tivolis CSR-rapport	3
Driftsstop	8
Uddannelse	9
Evaluering	10
Tilfredshed	12
Kvalitet	14
Fedtreducerede måltider	16
Økologi	17
Godadgang.dk	18
Sygefravær	20
Sikkerhed	21
Trivsel	23
Forskelsbehandling	24
Ligestilling	26
Diversitet	28
Medarbejdergoder	30
Naboklager	32
Kulturelle traditioner	33
Vedligeholdelse	35
Trafik	37
El-forbrug	39
Affald	41
Genbrug	43
Velgørenhed	45

Om Tivolis CSR-rapport

CSR 2014 er samfundsansvarsredegørelsen iht. Årsrapportloven (ÅRL) § 99a.

Denne rapport er Tivolis sjette rapport om Corporate Social Responsibility (virksomheders samfundsansvar), og den følger stort set samme opbygning som tidligere års rapporter.

Det er vigtigt for Tivoli, at CSR-arbejdet er forankret i organisationen og i forretningen, og at den dertil knyttede rapport er enkel og overskuelig.

CSR-arbejdets organisering

CSR-arbejdet i Tivoli foregår decentralt i de afdelinger, som har ansvaret for hvert enkelt område. I Driftsafdelingen arbejdes der fx med nedbringelse af elforbruget, driftsstop og arbejdsulykker, mens HR har ansvaret for de løbende forbedringer af medarbejdertrivslen 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 hele organisationen 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 en medarbejder i Brand & Kommunikation.

CSR-året i sammenfatning

Et historisk højt aktivitetsniveau i Tivoli i 2014 sætter sit præg på CSR-rapporten. Især miljötallene viser effekten af flere åbningsdage, flere aktiviteter uden for sæsonerne og flere gæster i Tivoli. Der er dog grund til at glæde sig over, at el-forbrug og affaldsmængder ikke er øget proportionalt med aktiviteterne. Sammenligner man på basis af aktivitetsniveau bliver der faktisk sparet og effektiviseret. Fornyelsen af klimapartnerskabet med DONG Energy forventes at føre til en yderligere reduktion af elforbruget.

Genbrugsbægerordningen har i mange år har været et af Tivolis miljøflagskibe. I 2014 er mere end en fjerdedel af bægrene er forsvundet ud af systemet, hvilket strider mod hensigten om genanvendelse af bægrene. En del af svindet skyldes, at bægrene bliver taget med hjem som souvenirs, men der skal iværksættes yderligere undersøgelse af årsagerne til svindet.

Resultaterne på arbejdsmiljøområdet er ikke som ønsket, idet antallet af arbejdsulykker er steget betragteligt. En af årsagerne til stigningen er, at småskader, der før blev rubriceret som betydningsløse, i stigende grad bliver meldt ind til Arbejdsmiljøorganisationen, men selv om størstedelen af ulykkerne er småskader er det nødvendigt fortsat at have stort fokus på området.

Til slut er det værd at glæde sig over, at trivslen blandt Tivolis medarbejdere fortsat er høj og at Tivoli som arbejdsplads stadig omfavner mangfoldigheden med en ligelig køns- og aldersfordeling. Sygefraværet er faldet i forhold til 2013 og medarbejderne er alt i alt glade for at arbejde i Tivoli.

Der er ikke foretaget nogen ændringer i CSR-politikken i 2014.

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 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) 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 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 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, blandt andet igennem flexjobs og § 56-jobs (medarbejdere med forhøjet fraværsrisiko pga. kronisk sygdom).

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

Sundhed og helse

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.

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, som 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 til Tivolis 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

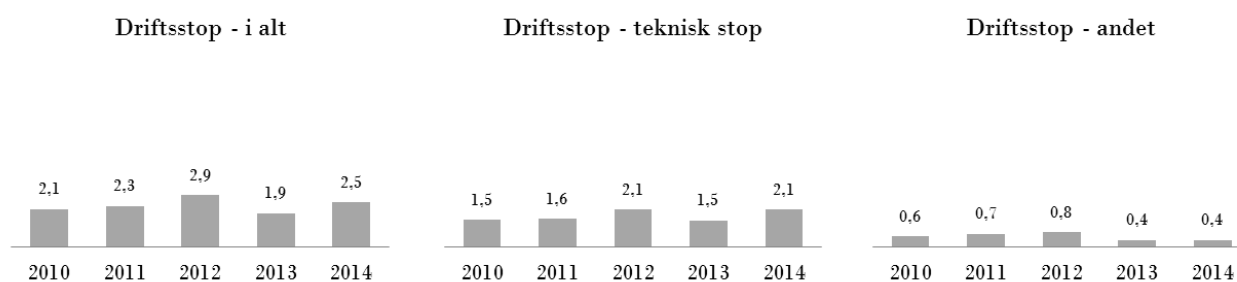
Gæster: Gæsteservice, kvalitet.

DRIFTSSTOP

Driftsstop er den del af en forlystelses 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.



Målet om at holde driftsstop i 2014 på niveau med 2013 blev ikke helt nået. Det skyldes en række større udfald på forlystelserne, hvor Snurretoppen, Himmelskibet og Odinexpressen alene udgør 58 % det samlede driftsstop eller 1.2 % af oppe tiden. Mange af Tivolis forlystelser - ofte de mest populære - er af ældre dato og kræver derfor mere vedligeholdelse og større reparationer, hvilket året har båret præg af.

På den positive side har Det gyldne Tårn og Stjernetårnet begge fået forbedret kompressorerne, hvilket har hjulpet positivt på oppe tiden.

Uddannelse



MÅLEPUNKT

Gæster: Gæsteservice, kompetenceudvikling.

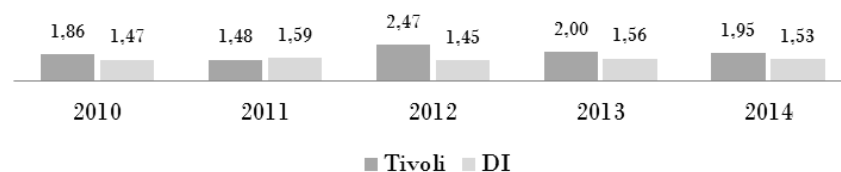
UDDANNELSE

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.

Uddannelseskroner pr. præsteret arbejdstime



Det er Tivolis mål, at medarbejderne oplever, de har kompetencerne til at udføre til deres opgaver. Alle kompetenceudviklingsaktiviteter er nøje overvejet ift. om de bibringer værdi hos medarbejderen og samtidig kan skabe en positiv effekt for Tivoli som virksomhed.

Det lille fald i uddannelseskroner per medarbejder skyldes både at medarbejderstaben har været større i 2014, hvor nye forretninger og mange teaterforestillinger påvirker antallet. Desuden er en del uddannelse, træning og sparring foregået internt fremfor ved køb af eksterne ressourcer.

Evaluering



MÅLEPUNKT

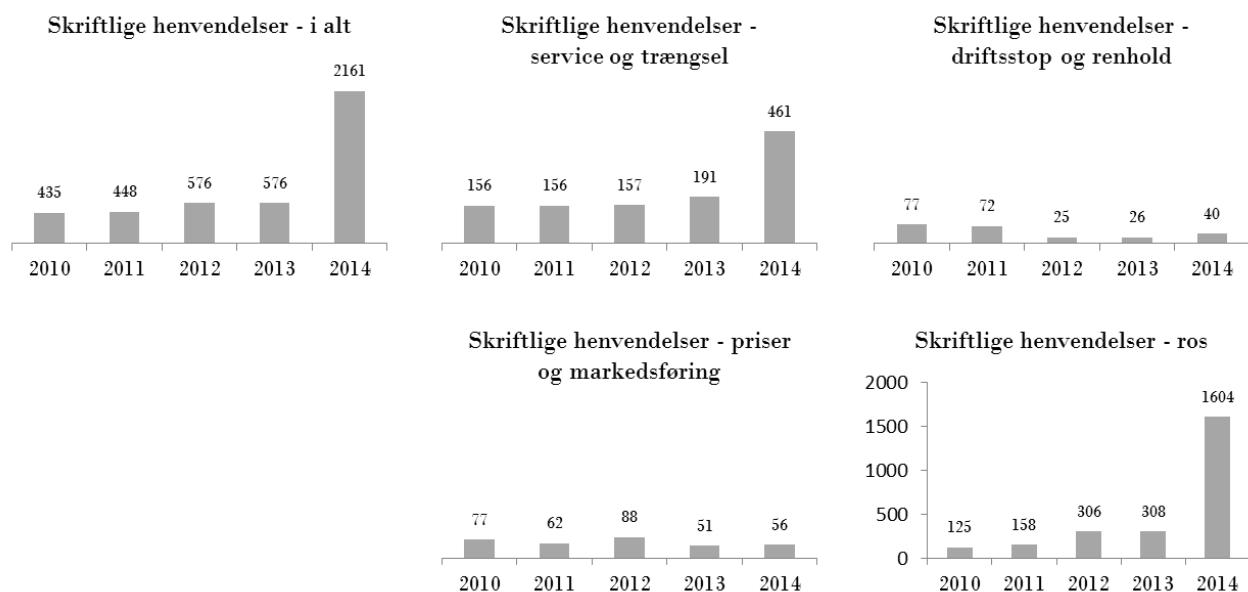
Gæster: Gæsteservice, evaluering.

EVALUERING

Enhver skriftlig henvendelse til Tivoli vedrørende ris eller ros registreres i et særligt sagsbehandlingssystem, hvorfra disse data er trukket. Kategoriseringen 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.



Antallet af skriftlige henvendelser er steget voldsomt i 2014 i forhold til 2013. Det skyldes, at Nimb-restauranterne er blevet tilmeldt et elektronisk bookingsystem, der automatisk e-mailer et evalueringsskema til alle, der har bestilt bord. I skemaet giver gæsterne stjerner fra 1-5 på mad, service og prisniveau, og kan desuden skrive kommentarer. Dette afføder naturligt flere tilbagemeldinger, hvor gæsterne gør opmærksom på forhold, de ikke ellers ville have delt med Tivoli. Fratrækkes henvendelserne via det nye bookingsystem, er der i 2014 176 klager under 'Service og Trængsel', hvilket er et mindre fald i forhold til 2013.

Trængsel i Haven (klager over for mange gæster i Haven) steg fra 20 klager i 2013 til 37 klager i 2014.

Antallet af klager over driftsstop er i 2014 på niveau med 2013. Antallet af klager over renhold er steget fra 5 klager i 2013 til 18 klager i 2014 og drejer sig især om rengøring af toiletterne. Med hensyn til klager over markedsføringen oplevede vi en del uro – især på de sociale medier – på grund af en kampagne for Halloween i Tivoli, hvor ordet 'tøs' blev benyttet. Det stødte flere, og klagerne over Tivolis markedsføring steg, idet vi – foruden på de sociale medier - modtog 38 skriftlige henvendelser.

Også tallet for ros indeholder henvendelser som Nimb har modtaget via booking systemet, hvor gæsterne kan melde tilbage og evaluere på deres besøg i en Nimbrestaurant. Det afføder her et meget stort antal tilbagemeldinger med ros - ros som ikke blev målt i 2013.

Især roses 'arrangementet som helhed' på Nimbs restauranter og i forbindelse med større selskaber. Nimbs medarbejdere får den vigtige dag til at hænge sammen, og der er ros for hele rejsen fra første planlægningsmøde til afviklingen gourmetmad, smukke omgivelser og god service.

Rosemails til Tivoli (uden Nimb) er faldet fra 155 rose-mails i 2013 til 138 rose-mails i 2014. 60 % af rosen er for god service fra Tivolis medarbejdere. De fleste rose-mails går til Tivolis Sygepleje, hvor gæsterne takker for god og kompetent behandling. Der er også roser til forlystelseskontrollører fra familier med børn med særlige behov og til Havekontrollører, der træder til og hjælper med at finde et bortkommet barn eller hjælper hvis billetautomaterne driller. De resterende 40 % ros er fra gæster, der roser Tivolis udsmykning og scenografi – typisk i forbindelse med Halloween og Jul i Tivoli.

Tilfredshed



MÅLEPUNKT

Gæster: Gæsteservice, tilfredshed.

TILFREDSHED

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

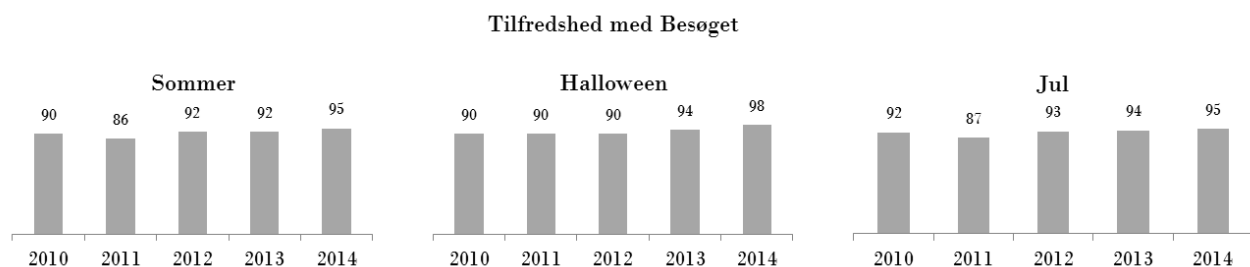
Gæstetilfredsheden måles ud fra svarene i en analyse, hvor kategorien ”tilfredshed med besøget” viser procentdelen af gæster, som har svaret ”tilfredsstillende” eller ”meget tilfredsstillende” på spørgsmålet: ”Hvordan er din samlede bedømmelse af besøget i Tivoli?”

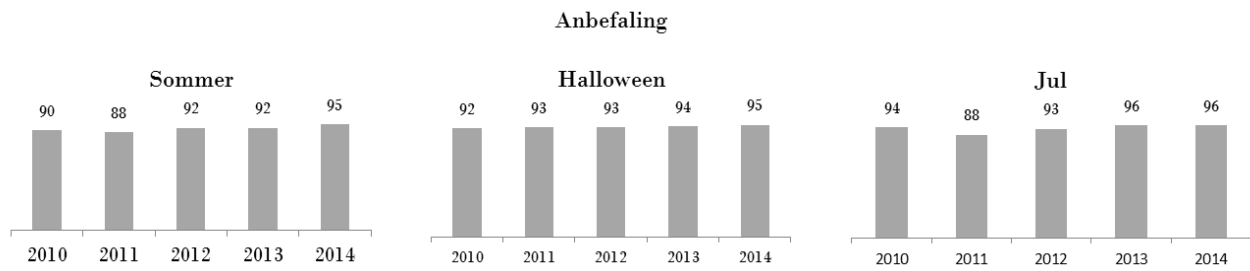
Anbefaling viser, hvor stor en andel har svaret ”vil helt sikkert anbefale” og ”vil sandsynligvis anbefale” andre at besøge Tivoli. Målingerne foretages af et eksternt firma.

UDREGNING

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

Det er en del af Tivolis strategi at have en høj, international standard for kvalitet og service. Som et udtryk for, om Tivolis gæster oplever, at det er tilfældet, er valgt to punkter fra Tivolis tilbagevendende exit-analyse: tilfredsheden med besøget og anbefalingsgraden.





På tværs af sæsonerne er der en stigning i både tilfredshed og anbefalingsgrad, hvilket er særligt bemærkelsesværdigt på baggrund af det i forvejen høje niveau. Ydermere er andelen af gæster flyttet fra kategorien ”tilfredsstillende” til kategorien "meget tilfredsstillende" i deres tilfredshed med besøget steget med 13 %-point til i alt 40% for så vidt angår sommersæsonen 2014.

For Halloween i Tivoli har den ekstra uges åbning og videreudviklingen af Halloween bidraget til en flot udvikling af den samlede tilfredshed, som er steget til 98 %. Ligeledes er det høje niveau for anbefalingsgraden fastholdt fra de tidligere år.

Målet er at fastholde dette høje tilfredshedsniveau

Kvalitet



MÅLEPUNKT

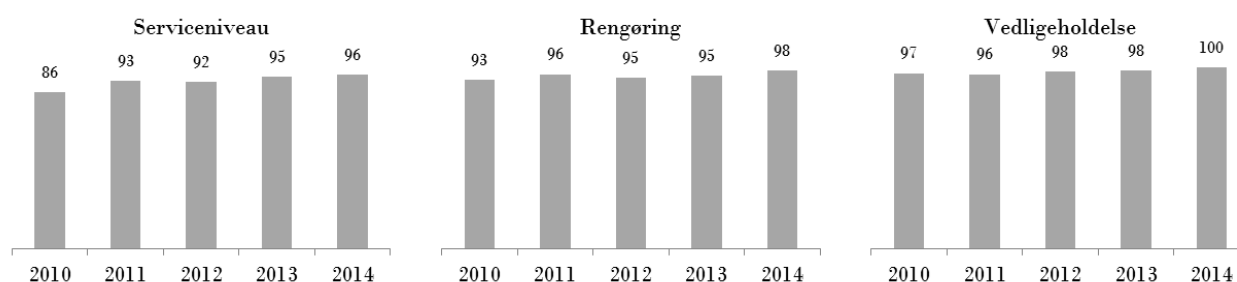
Gæster: Gæsteservice, kvalitet.

KVALITET

Vurdering af serviceniveau, rengøring og vedligeholdelse. Serviceniveau er defineret som den personlige service, som ydes af Tivolis medarbejdere på alle områder. Rengøring er defineret som den oplevede standard af rengøring, for eksempel på toiletter og på spisesteder. Vedligeholdelse er defineret som den oplevede standard af stier og haveanlæg.

UDREGNING

Gennemsnitlig vurdering for hele året. 100 er den højeste vurdering. Vurdering foretages af et eksternt firma via mystery shopping.



Det er et mål for Tivoli at have et højt niveau af kvalitet og service. For at sikre dette anvender vi 'mystery shoppers', der tjekker kvalitet og service på aftalte områder og rapporterer herom efter et fast skema.

Fra 2014 er begrebet Customer Experience Management (CEM) taget i brug, og der er kommet yderligere fokus på, hvordan gæsterne oplever Tivoli.

Målet er at ligge på niveauet 95 eller højere. Som det fremgår af grafen er dette niveau nået inden for alle tre områder i 2014, hvilket er særligt bemærkelsesværdigt set i lyset af det øgede gæstetal.

Sammenholder vi resultaterne fra mystery shopping med antallet af skriftlige klager over de samme kategorier, er der en uoverensstemmelse i kategorien rengøring, som skal undersøges nærmere.

Det fremadrettede mål er, at det høje niveau skal opretholdes.

Fedt reducerede måltider



MÅLEPUNKT

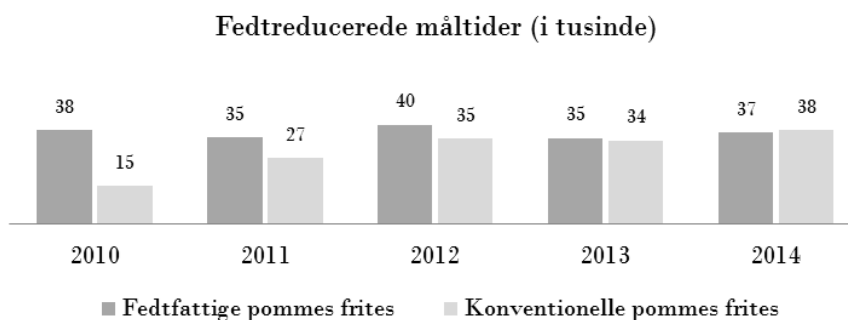
Gæster: Sundhed og helse, fedt reducerede måltider.

FEDTREDUCEREDE MÅLTIDER

Tilgængeligheden af fedtfattige produkter. Fedtfattige pommes frites indeholder max. 7 % fedt efter stegning på grund af måden, som de tilberedes på.

UDREGNING

Antal kg solgte konventionelle pommes frites i forhold til kg fedtfattige pommes frites.



Som et udtryk for Tivolis politik om at give gæsterne mulighed for at træffe sundere valg når de spiser og drikker, er valgt at følge afsætningen af fedtfattige pommes frites.

Der har været en generel stigning i mængden af pommes frites, hvilket skyldes, at der er kommet flere salgssteder, der drives af Tivoli. Fordelingen mellem de fedtfattige pommes frites og de konventionelle er fortsat nogenlunde ligelig som i 2013.

Det er fortsat målet, at Tivoli vil give sine gæster muligheden for at vælge sundere fødevarer.

Tallet for solgte, konventionelle pommes frites i 2012 er rettet efter en kontrolgennemgang af salgshallene.

Økologi



MÅLEPUNKT

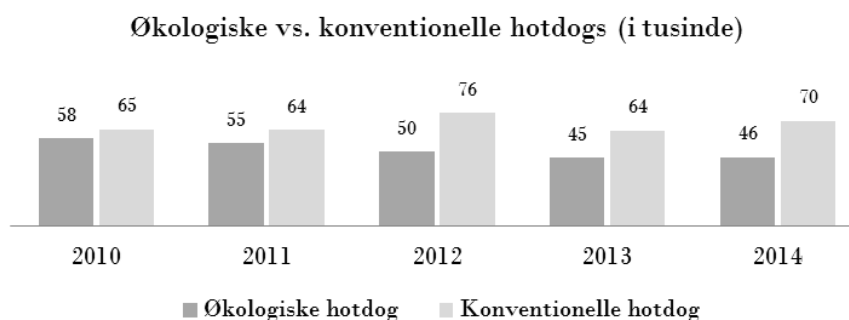
Gæster: Sundhed og helse, økologi.

ØKOLOGI

De økologiske hotdogs består udelukkende af økologiske produkter.

UDREGNING

Antal solgte økologiske henholdsvis konventionelle hotdogs.



Som et udtryk for Tivolis politik om at give gæsterne mulighed for at træffe sundere valg når de spiser og drikker, er valgt at følge afsætningen af økologiske hotdogs.

Da der arbejdes på at opdatere den økologiske profil på tværs af Tivolis spisesteder vil dette målepunkt blive ændret i kommende rapporter.

Godadgang.dk



MÅLEPUNKT

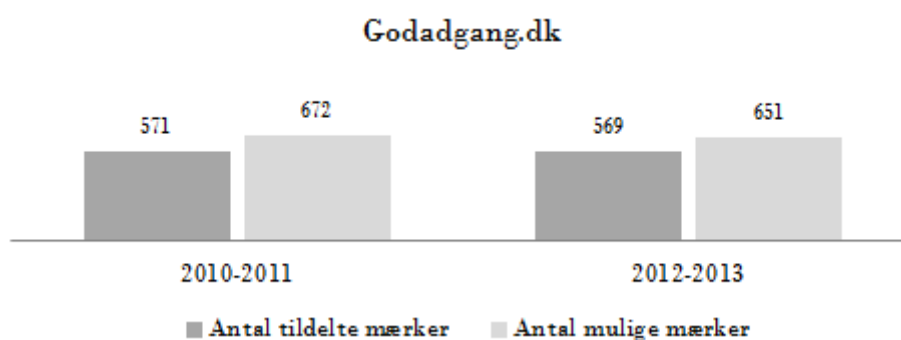
Gæster: Tilgængelighed, Godadgang.dk.

GODADGANG.DK

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 henholdsvis mulige mærker.



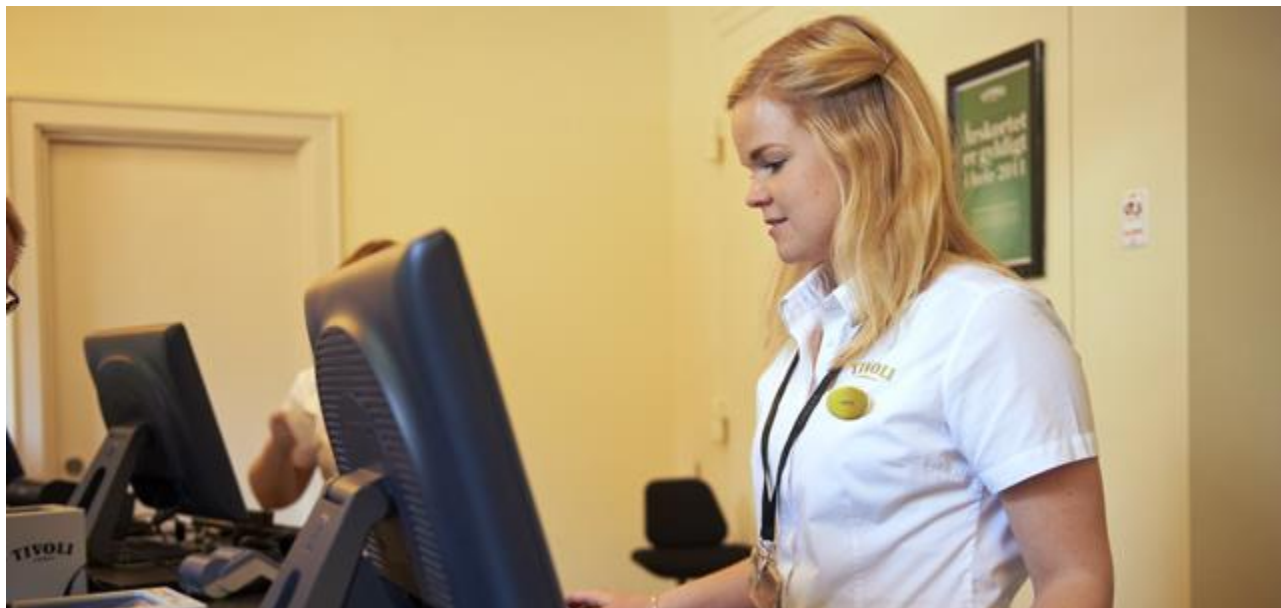
Tivoli arbejder løbende med at forbedre tilgængeligheden i Haven, så gæster i kørestol og gæster med gangbesvær får lettere ved at færdes i Tivoli. I mærkningsordningen Tilgængelighed for alle registreres Tivolis lokationer i forhold til deres tilgængelighed; en sådan registrering burde være foregået i 2014, men det er ikke sket. Registreringen vil i stedet blive foretaget i 2015.

I årets løb er der blevet skabt niveaufri adgang flere steder, bl.a. til Flæskestegsboden og til Harmonipavillonen, hvor Tivoli Undervisning holder til under Faglig Dage. Nimb Hotel har - efter års

diskussion af den rette løsning - endelig fået niveaufri adgang i form af et hævet fortov foran indgangspartiet i Bernstorffsgade.

Foruden de nævnte forbedringer i Haven er der også blevet arbejdet med Tivolis ledsageordning, der giver gæster, der er i besiddelse Danske Handicaporganisationers ledsagerkort, mulighed for at tage en personlig hjælper gratis med i Tivoli. Der er sket en præcisering af reglerne på opfordring fra Tivolis kontrollører, som jævnligt føler sig presset til at give gæster særlige fordele med henvisning til forskellige handicap. Tivoli kan kun opretholde ordningen, hvis den er sagligt begrundet, hvilket vi har en løbende dialog med handicaporganisationerne om.

Sygefravær



MÅLEPUNKT

Medarbejder: Arbejdsmiljø, sygefravær.

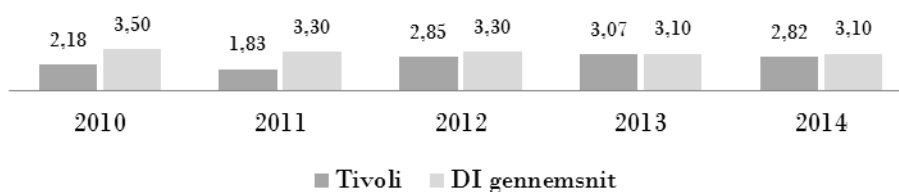
SYGEFRAVÆR

Medarbejdernes fravær forårsaget af sygdom.

UDREGNING

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

Antal sygedage, gennemsnit (i procent af antal mulige arbejdstimer i året)



Tivoli har fortsat et lavt sygefravær, og vi fortsætter med at ligge under Dansk Industris gennemsnit. Det lavere tal hænger formentlig sammen med den systematiske opfølgning, vi har på fravær.

En anden faktor, som kan have indflydelse, er den høje medarbejdertilfredshed i virksomheden.

Tivolis mål er at nedbringe sygefraværet til højst 2,8 i 2015 %.

Sikkerhed



MÅLEPUNKT

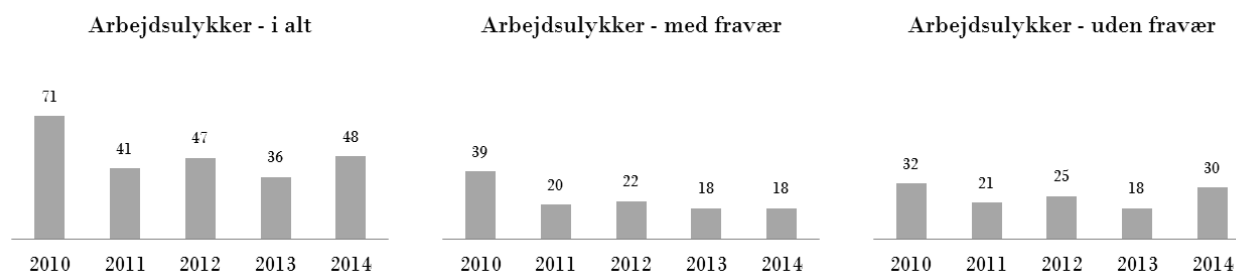
Medarbejder: Arbejdsmiljø, sikkerhed.

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.



Arbejdsmiljøorganisationen har i 2014 arbejdet for at blive mere synlig blandt alle Tivolis medarbejdere med det formål flere medarbejdere blev mere bevidste om arbejdsmiljøet. Et af midlerne var at øge kommunikationen om arbejdsmiljø, et andet at udvikle procedurer og redskaber til registreringer af hændelser. Begge dele har haft god effekt

I 2014 har der været særdeles mange aktiviteter i Tivoli. De længere sæsoner har givet kortere opbygningstid, og de mange helårsaktiviteter gør, at der færdes flere mennesker i Tivoli uden for Havens åbningstid. Derfor er det daglige arbejde med at udbrede sikkerhedsforståelsen højt prioriteret. Metoderne varierer; i 2014 er der for eksempel udarbejdet en informationsfolder til børnene på Tivoli Ballet Skole, om at komme sikkert gennem Haven også under opbygnings- og nedrivningsfaserne.

Der er en stigning på i antallet af arbejdsulykker fra 36 i 2013 til 48 i 2014. Stigningen skyldes især flere småskader. Af de 30 ulykker med fravær er ca. en tredjedel af fraværet grundet såkaldte plasterskader (småskader). De almindelige typer skader er, som tidligere år, især forstuvninger/forvridninger, sårskader og bløddelsskader.

Der er ikke noget tydeligt mønster, der kan forklare stigningen ud over det, at der er en større opmærksomhed på at få registreret alle skader. Vi kan dog se, at arbejdsulykker typisk har adfærdsmæssige årsager og ikke skyldes dårlige sikkerhedsforhold. 70 % af ulykkerne kan tilskrives uopmærksomhed, manglende omtanke/sikkerhedsforståelse eller fejlvurdering af opgaven. Der er med andre ord stadig behov for en indsats på området.

Gennemsnitligt fravær på grund af en ulykke i 2014 var på 10,7 dage, mod DI's gennemsnit på 12,8 dage.

Der var seks arbejdsulykker i kategorien 'alvorlige ulykker' i 2014; tre med knoglebrud og tre med fravær over fem uger. De sidstnævnte tre ulykker står for halvdelen af fraværet grundet ulykker.

Tivolis ulykkesfrekvens i 2014 var 21,4 mod 14,3 i 2013. Dette er ikke bare en uheldig stigning, men også betragteligt over DI's gennemsnit, som var 13,3 i 2013. Til det skal dog bemærkes, at Tivoli i forhold til mange opgaver kan sammenlignes med bygge- og anlægsvirksomhed eller anden servicepræget virksomhed. Inden for disse sektorer er ulykkesfrekvenserne hhv. 22,1 og 21,3.

Nyt i 2014 er at børnene i Tivoli-Garden og Tivoli Ballet Skole medregnes i statistikken. Tivoli-Garden har to hændelser med i statistikken for 2014. En dreng fik en nodestativ ned over sig og fik en bule i hovedet, mens en anden dreng vred om på foden og brækkede den i en pause.

Målet for 2015 er fortsat at arbejde med sikkerhedsforståelsen blandt Tivolis egne medarbejdere såvel som den eksterne arbejdskraft. Specifik for ulykkerne er det målet at reducere antallet, så det ligger under 2013 niveau (36). Derudover vil vi sætte øget fokus på årsagerne til arbejdsulykker med fravær.

Trivsel



MÅLEPUNKT

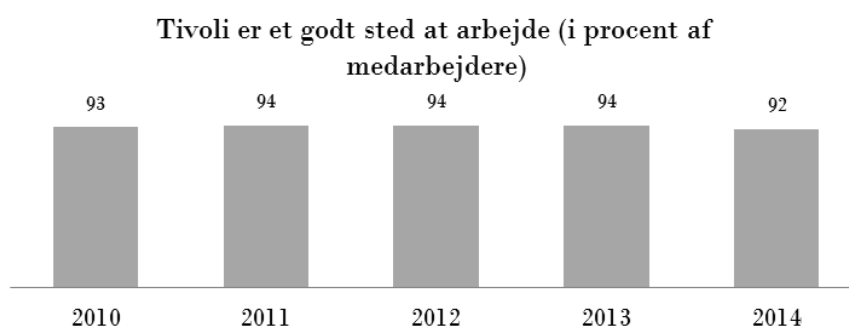
Medarbejder: Arbejds miljø, trivsel.

TRIVSEL

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

UDREGNING

Procentdel af samtlige medarbejdere, 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.



I 2014 gennemførte Tivoli en større organisationsændring, hvilket bl.a. betød, at nogle medarbejdere skiftede afdeling, afdelinger ændrede struktur og en del fik ny leder. Denne ændring fik betydning for gennemførelsen af årets medarbejdertilfredshedsundersøgelse, som i 2014 blev gennemført sidst på året (i stedet for i juni, hvor organisationsændringen skulle til at træde i kraft) og styret internt i stedet for i samarbejde med Great Place To Work. For at muliggøre sammenligning med tidligere år er tilfredshedsundersøgelsen foretaget efter samme retningslinjer som tidligere, hvilket vil sige, at samtlige Tivolis medarbejdere har fået mulighed for at svare og at spørgsmålene er formuleret på samme måde som tidligere år.

Forskelsbehandling



MÅLEPUNKT

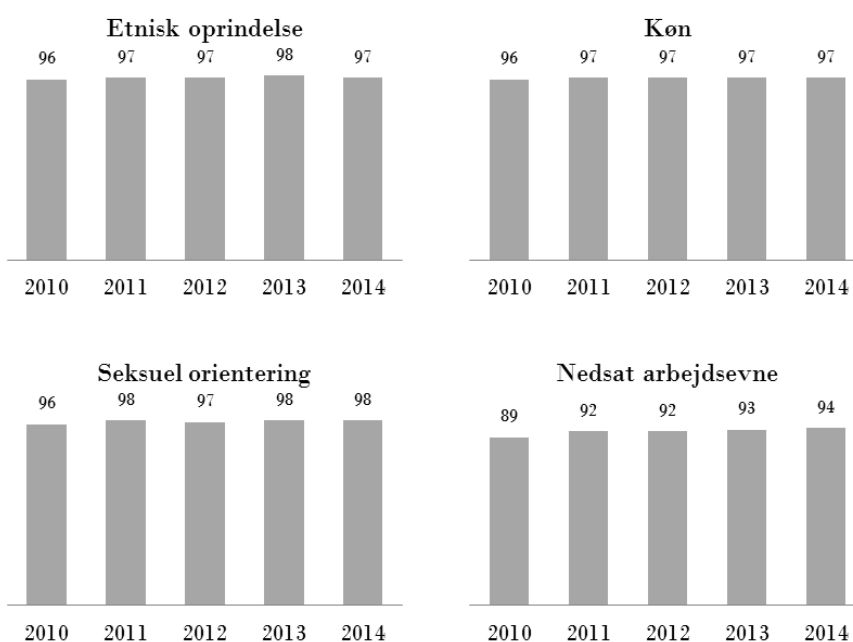
Medarbejder: Mangfoldighed, forskelsbehandling.

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 køn, etnisk oprindelse, seksuel orientering og nedsat arbejdsevne.



Tivoli tilstræber mangfoldighed i vores medarbejderstab, således at den afspejler samfundet generelt. Som udtryk for, om det også er tilfældet, er der udvalgt fire spørgsmål i vores medarbejdertilfredshedsundersøgelse, som dokumenterer medarbejdernes oplevelse af, hvorvidt der forskelsbehandles i Tivoli.

Det vil altid være Tivolis mål at få et så positivt resultat som muligt i dette spørgsmål.

Ligestilling



MÅLEPUNKT

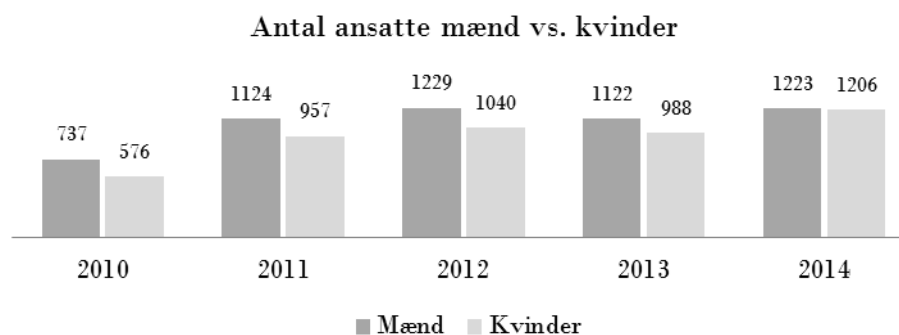
Medarbejder: Mangfoldighed, ligestilling.

LIGESTILLING

Kønsfordelingen blandt Tivolis ansatte.

UDREGNING

Antal mandlige henholdsvis kvindelige ansatte. Optællingen omfatter fuldtidsansatte, deltidsansatte og sæsonansatte.



Tivoli tilstræber en afbalanceret kønsfordeling i medarbejderstaben. Vi er naturligvis glade for den lige fordeling af mænd og kvinder, som er endnu tættere i 2014 end de foregående år. Årsagen til medarbejderforøgelsen ift. 2013 er, at Tivoli har åbnet flere forretninger, herunder wagamama Frederiksberg, Tivoli Popcorn Factory og Mazzolis samt gennemført forestillingerne Nøddeknækkeren, Grease, Den Grønne Elevator og Tam Tam i Glassalen.

Det underrepræsenterede køn

Tivoli ser det som en styrke at have begge køn stærkt repræsenteret på ledelsesniveau, og at dette bibringer merværdi til Selskabets forretning og udviklingen af denne.

I Tivoli er der lige muligheder for mænd og kvinder, og det efterstræbes, at dette ligeledes afspejles i en balance i antallet af mænd og kvinder på alle ledelsesniveauer.

Tivoli udarbejdede i 2013 en politik for det underrepræsenterede køn med henblik på at sikre en balance i antallet af mænd og kvinder på alle ledelsesniveauer. Der arbejdes således med en målsætning om, at hverken mænd eller kvinder i 2017 må være repræsenteret med mindre end 33 % i de øverste ledelseslag, det vil sige bestyrelse, direktion og chefgruppe.

Der afrundes ved opgørelse af antallet af medlemmer af det ene henholdsvis det andet køn ned til nærmeste hele tal. Det samme gælder for måltallet, dvs. 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.

Direktion

I direktionen sidder to medlemmer. Begge er mænd, hvorfor måltallet ikke er opfyldt. Per 1. januar 2015 blev direktionen udvidet til tre medlemmer. Det tredje medlem er kvinde, hvorefter måltallet er opfyldt.

Chefgruppen

I chefgruppen sad i 2014 fem henholdsvis seks underdirektører, idet én fratrådte i årets løb. Ud af de seks og senere fem underdirektører var tre - og senere to - kvinder, hvormed måltallet gennem hele perioden var opfyldt.

Diversitet



MÅLEPUNKT

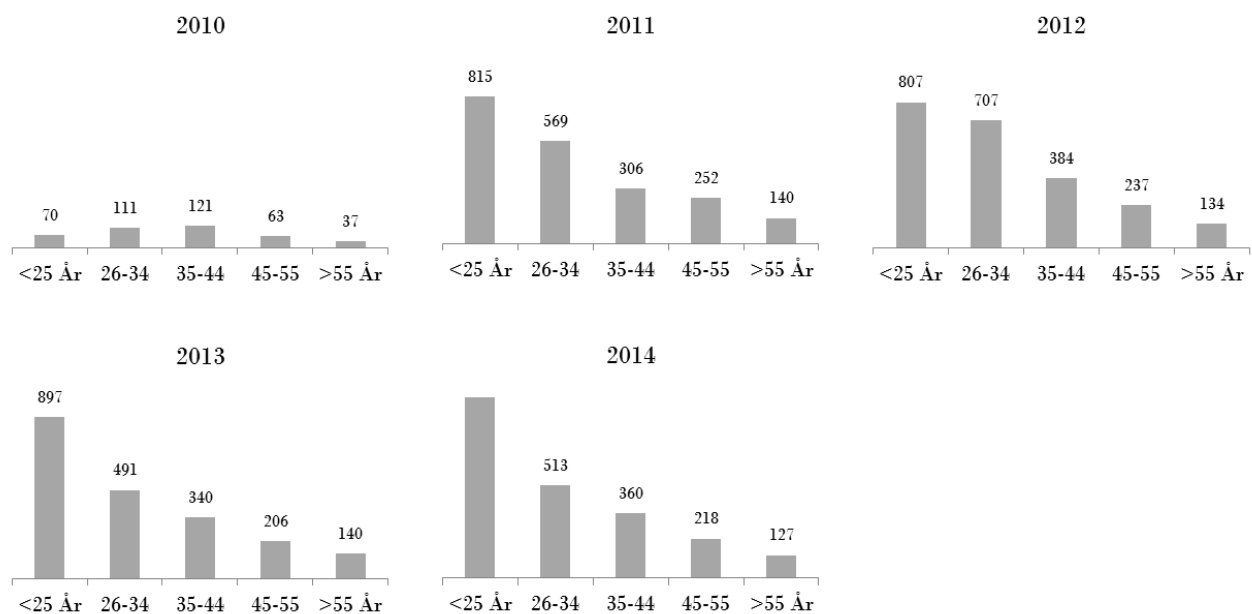
Medarbejder: Mangfoldighed, diversitet.

DIVERSITET

Aldersfordeling blandt Tivolis medarbejdere.

UDREGNING

Optælling omfatter fuldtidsansatte, deltidsansatte og sæsonansatte. Tallene for 2011 omfatter kun heltidsansatte.



Tal mangler i 2014 <25 år

Bemærk at tallene før 2011 kun omfatter heltidsansatte, mens 2011 og frem omfatter alle ansatte.

Tivoli tilstræber, at der er spredning i alderen blandt medarbejderne. 2014-tallene viser en rimelig aldersspredning, når man tager højde for, at mange af ansættelserne er sæsonbetonede og ufaglærte, som typisk besættes af unge under uddannelse.

Tivoli ønsker at holde fast på aldersspredningen. Som virksomhed modtager vi gæster i alle aldre, derfor synes vi det er vigtigt, at medarbejderstaben repræsenterer alle aldersgrupper.

Medarbejdergoder



MÅLEPUNKT

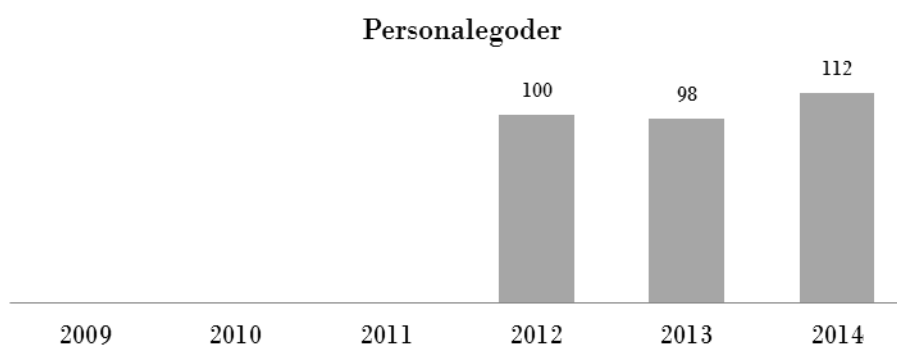
Medarbejder: Sundhed og helse, personalegoder.

MEDARBEJDERGODER

Aktiviteter, der vedrører medarbejdernes mulighed for at føre en sund livsstil. Dvs. omkostninger til afvikling af DHL-stafet, fodboldturnering, helbredstjek, influenzavaccine mm.

UDREGNING

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



Tivoli har fortsat fokus på at understøtte medarbejdernes mulighed i at deltage i fysiske- og sunde arrangementer, såsom fodboldturnering og DHL-stafet. I 2014 gennemførte Tivoli sin tredje sundhedsdag, hvor medarbejderne fik mulighed for at få målt bl.a. blodtryk, fedtprocent og kondital. Det øgede forbrug på dette område skyldes ekstraordinært mange tilmeldinger til DHL-stafet.

I kantinen er der kommet yderligere fokus på sund mad med vegetariske retter, fisk og et varieret udvalg af grøntsager.

På grund af manglende data fra tidligere år har vi været nødt til at fastsætte et nyt Index 100, som er udgifterne til personalegoder med fokus på sundhed i 2012.

Naboklager



MÅLEPUNKT

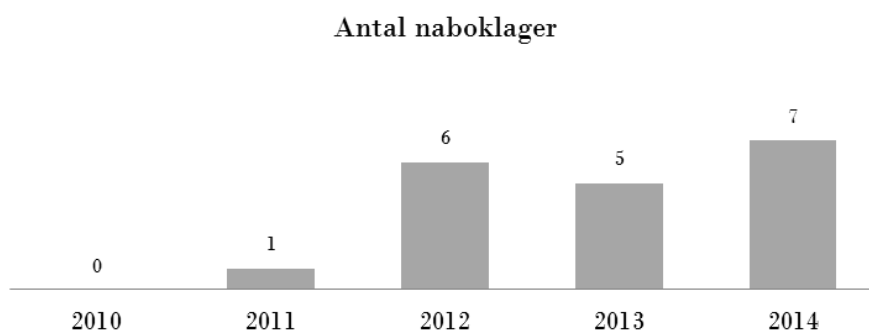
Omverden: Naboskab, naboklager.

NABOKLAGER

Skriftlige klager fra beboerne i de omkringliggende gader til Tivoli.

UDREGNING

Antal klager fra naboer.



Tivoli ønsker at være en ansvarlig nabo, hvorfor naboklager over støj fra Tivoli er et målepunkt i CSR-rapporten.

Antallet af klager over støj fra Tivolis naboer, er steget med to i 2014 i forhold til 2013. Det er et tilfredsstillende resultat i betragtning af det øgede gæstetal i 2014. De fire af klagerne drejer sig om fyrværkeri, som naboerne finder støjende lige som de synes, det generer sent på aftenen, hvor deres børn sover - eller deres husdyr bliver opskræmte. To klager over støj generelt fra Haven. En nabo klager over at 'affald' fra fyrværkeriet lander på hans bil, som er parkeret tæt på Tivoli. Via dialogmøderne med nabogruppen fra ejendommene i Rysensteen Kvarter er der kommet flere henvendelser om Fredagsrock, men antallet er ikke registreret. Inden næste CSR-rapportering vil denne registrering være på plads.

Kulturelle traditioner



MÅLEPUNKT

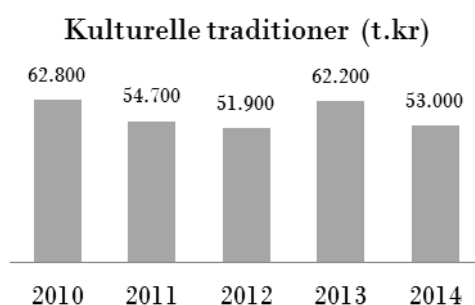
Omverden: Kulturhistorisk bevidsthed, kulturelle traditioner.

KULTURELLE TRADITIONER

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

UDREGNING

Segmentrapportering for området Underholdning jf. Tivolis årsregnskab. NB resultatet er negativt.



Grafen viser det totale resultat for underholdningsområdet (bemærk, resultatet er negativt). Aktiviteter, hvor der ligger indtægter, er således medtaget. Administrative og produktionsrelaterede omkostninger for området "Underholdning" er ligeledes inkluderet.

I 2014 blev det totale resultat for underholdningsområdet minus 53 mio.kr. Resultatet består af indtægter på 53,1 mio.kr. og omkostninger på 106,1 mio.kr. Tallene svinger en del fra år til år, da der kan være stor forskel på både antallet af og økonomien i teaterproduktioner, betalingskoncerter og lignende.

Bemærk at kommunikationsområdet var indeholdt i underholdningsområdet i 2013, men ikke i 2014.

Det er hensigten at bevare et højt niveau af kulturelle traditioner i Tivoli i 2015.

Vedligeholdelse



MÅLEPUNKT

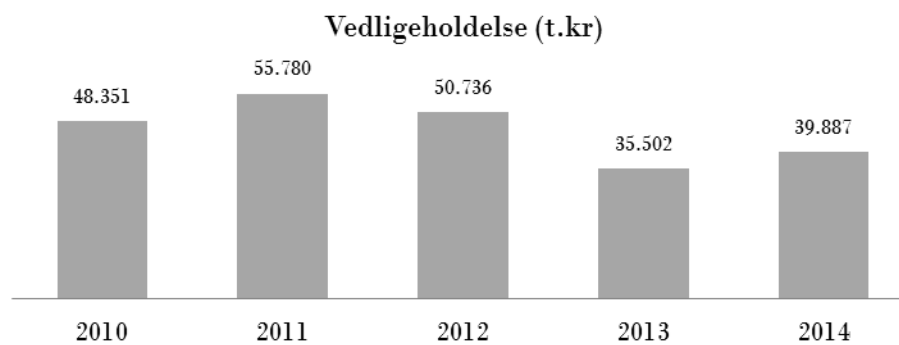
Omverden: Kulturhistorisk bevidsthed, bygninger og anlæg.

VEDLIGEHOEDELSE

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

UDREGNING

Omkostninger til vedligeholdelse af bygninger, haveanlæg og stier.



Tivolis historiske bygninger og anlæg vedligeholdes hvert år for adskillige millioner kroner. Årets absolut største renoveringsprojekt var Rutschebanen, der fyldte 100 år i 2014. 35 mio.kr. blev der brugt på den unikke og historiske bane, men dette beløb er ikke medregnet i ovenstående tal, da der er tale om en forlystelse og ikke en bygning. På bygningssiden har de største enkeltprojekter været renoveringerne af Biergarten, Mazzolis og Paafuglen; sidstnævnte har fået ny overdækning i glas af hele den store terrasse. Også Kähler i Tivoli er blevet renoveret. En række mindre projekter vedrører den fortsatte forebyggelse af skybrudsskader.

Tivoli har ikke et mål for, hvor meget der skal afsættes hvert år til bygninger og anlæg. Derimod er det ambitionen at Tivoli opretholder en høj vedligeholdelsestandard.

Trafik



MÅLEPUNKT

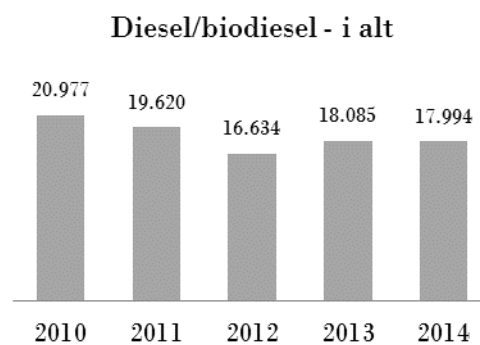
Omverden: Miljø, trafik.

TRAFIK

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

UDREGNING

Antal liter diesel henholdsvis biodiesel forbrugt i Tivoli.



Linje 8 kørte nu på tredje år på strøm fremfor som tidligere på diesel.

I 2014 kom der omsider kraftigere batterier på markedet, og en udskiftning blev foretaget samtidig med, at Linie 8 fik nye og mere effektive ladere. Det har forbedret driften meget. Alligevel skal der hyppigt lades op, hvis forlystelsen skal køre en hel dag i højsæsonen.

Tivolis ikke eldrevne arbejdskøretøjer må fortsat anvende diesel, og ikke et mere miljøskånsomt brændstof for, at de kan fungere døgnet rundt og på alle årstider.

I 2014 er der anskaffet en dieseldrevet klinkevasker, som erstatning for en ældre gasdrevne. Dermed er der ikke længere gasdrevne køretøjer i Tivolis faste maskinpark. Klinkevaskeren kan i øvrigt køre på strøm, når den kører uden at vaske.

Med endnu et dieseldrevet køretøj, ville man forvente, at forbruget af dieselolie var steget, men det ligger på niveau med 2013. Det skyldes, at der ikke har været så mange af de helt store lifte i brug som i 2013.

I 2014 blev logistikken i Haven forbedret i forbindelse med opbygning og nedtagning af Jul og Halloween i Tivoli ved at anvende gaffeltruck i meget større omfang. Ved at bruge truck til transport af ting i Haven, forbedres både processerne og sikkerheden, da der er færre tunge køretøjer. Truckene blev lejet ind, og alle de dieseldrevne blev forsynet med diesel fra vores dieseltank. Dette forbrug indgår også i vores dieselforbrug.

El-forbrug



MÅLEPUNKT

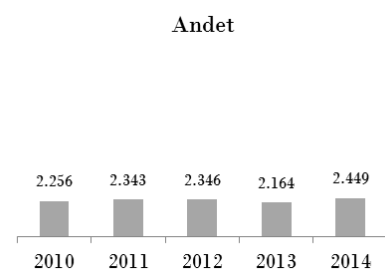
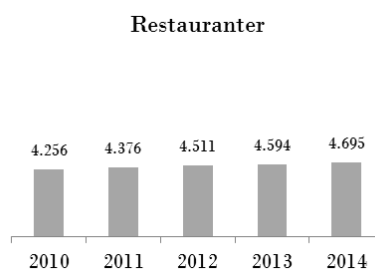
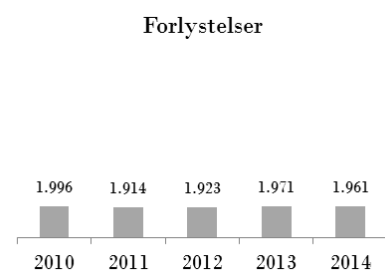
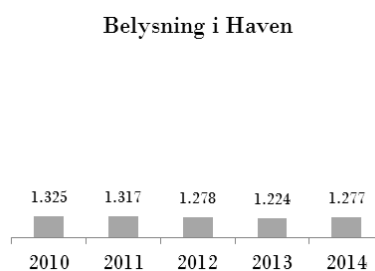
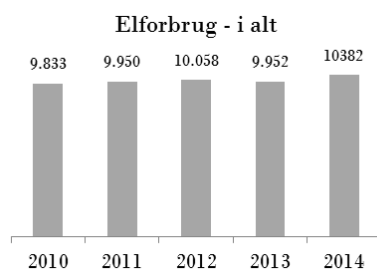
Omverden: Miljø, elektricitet.

EL-FORBRUG

Målingen af el-forbruget omfatter Tivolis el-forbrug undtaget el-forbruget for de forretninger, som Tivoli bortforpagter.

UDREGNING

Megawatt forbrugt i Tivoli A/S for hele året.



Det samlede elforbrug for 2014 steg med 4 % i forhold til 2013, fra 9.952.000 kWh til 10.382.000 kWh. Stigningen skyldes sæsonudvidelser og nye aktiviteter i Tivoli, og skjuler effekten af Tivoli energibesparende projekter. Antallet af åbningsdage i Tivoli steg fra 234 dage i 2013 til 240 dage i 2014. I februar og marts var der forestillinger i Koncertsalen og Glassalen samt en del selskaber hos Nimb Banquet. Endelig var der flere forlystelser og boder til Halloween i Tivoli. Når forbruget korrigeres for øgede aktiviteter og nye tiltag, ses et fald i elforbruget i 2014 på 3 % i forhold til elforbruget i 2013.

Fordelt på områderne Belysning, Forlystelser, Restauranter og Andet ses det tydeligt, hvor sammensat energiforbruget er for året.

Belysning:

Over 7000 pærer blev udskiftet med LED pærer, og reducerede dermed det årlige forbrug med over 120.000 kWh. Stigningen i forbrug på 4 % skyldes det øgede behov for belysning bl.a. i forbindelse med arrangementer og flere åbningsdage, men også mere belysning i forbindelse med opbygning af Halloween og Jul i Tivoli. Belysningen udgør 12 % af det samlede elforbrug i Tivoli

Forlystelser:

Energiforbruget til forlystelser faldt med 0,5 % til trods for, at gæsteture i forlystelserne steg med over 2 % svarende til 292.000 gæsteturer. Faldet skyldes, at Dragen FRA 2014 ikke længere var i drift, og at Monsunen stod stille under Jul i Tivoli. I 2014 udgjorde energiforbruget til forlystelser en 20 % af det samlede energiforbrug.

Restauranter:

Restauranternes energiforbrug omfatter også Nimb, og udgør 45 % af Tivolis samlede elforbrug, der steg med 2 % i forhold til 2013. En række energibesparende tiltag, bl.a. en markant justering af ventilationsanlægget på Nimb samt adfærdsændringer og mere energirigtig belysning på Wagamama, er medvirkende årsag til, at forbruget ikke steg mere end 2 % på trods af at to nye restauranter - Mazzoli og Biergarten 2 - åbnede og Nimb Terrasse havde åbent alle weekender uden for sæson.

Andet:

Energigruppen Andet omfatter bl.a. Koncertsalen, Glassalen og Tivolis selskabslokaler, men også f.eks. kontorer og tapsteder for strøm til aktiviteter og drift under Jul og Halloween i Tivoli. Dette område står for 25 % af Tivolis energiforbrug og steg med 13 % i 2014.

Det er her øget aktivitet tydeligst slår ud på forbruget: Flere forestillinger i Glassalen, mere energikrævende forestillinger i Koncertsalen, udvidelse af omfanget af Halloween i Tivoli, flere arrangementer i den nye sal på H. C. Andersen Slottet og udvidelse af kontorarbejdspladser, afspejler sig i dette forbrug. Endelig omfatter dette forbrug også energi til affugtere i Koncertsalen i forbindelse med skybruddet ultimo august 2014.

Der arbejdes løbende på at implementere mere energibesparende løsninger dels på eksisterende udstyr dels på nyt forbrug, og derfor har Tivoli i 2014 forlænget sit klimapartnerskab med DONG Energy for at få hjælp på området. Et af målene aftalen er, at Tivoli vil reducere sit elforbrug med 10 % inden udgangen af 2016 målt i forhold til 2013-forbruget.

Affald



MÅLEPUNKT

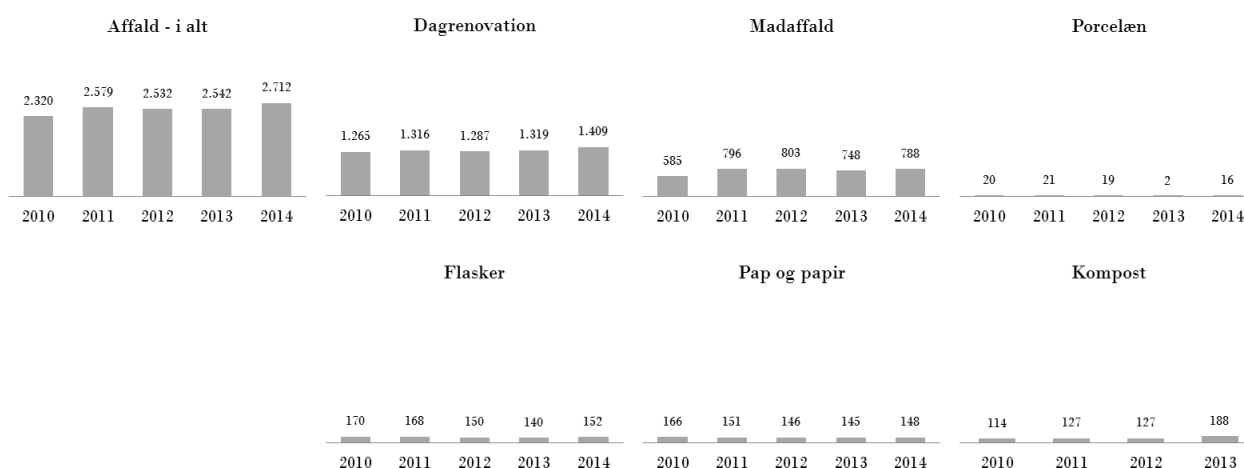
Omverden: Miljø, affald.

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.



I 2014 steg den samlede mængde affald med 6,8 % i forhold til 2013. Det stemmer overens med, at der var 6,6 % flere gæster i Tivoli i 2014 end i 2013.

Selv om affaldsmængderne stiger med gæsteantallet, forbliver fordelingen af affaldet den samme. Således udgør dagrenovationen og madaffaldet hovedparten af affaldsmængderne med hhv., 52 % og 29 %,

mens kompost udgør 7 %, flasker 6 % og pap/papir 5 %. Den eneste affaldsfraktion, der ikke kan genbruges, er porcelæn, som udgør 1 % af affaldet.

Selvom der også i 2014 var fokus på minimering af madspild, fremgår dette endnu ikke tydeligt af affaldsmængderne.

2014 var første hele år med affaldshåndteringen inde i Haven (efter tabet af den lejede plads til håndtering af affald uden for Tivoli). Trods særdeles trange kår for håndtering af så meget affald, fik medarbejderne indarbejdet nye gode procedurer og rutiner, som fik det hele til at fungere igen.

Forholdene kan dog stadig forbedres, og det arbejdes der med i 2015.

Genbrug



MÅLEPUNKT

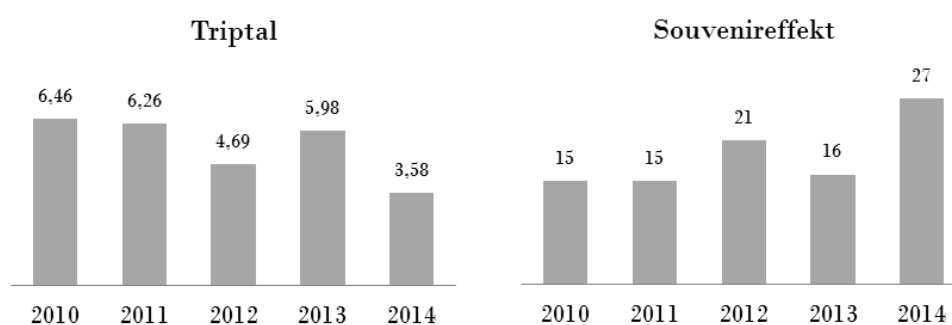
Omverden: Miljø, genbrug.

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.



Hele 27 % af Tivolis genbrugsbægre forsvandt ud af systemet i 2014. Det skyldes dels, at der i 2014 udkom to flotte, nye bægre: et med Rutschebanens 100 års jubilæum og et med Tivolis farvestrålende skyline, som begge vurderes at være attraktive.

Ovenstående betyder at bægrene bliver genanvendt færre gange og det påvirker triptallet, der netop fortæller, hvor mange gange et bæger bliver genanvendt i gennemsnit. Triptallet i 2014 var på 3,6 mod næsten 6 i 2013. Det laveste triptal i genbrugsbægrenes historie, og det undersøges, om der kan være andre årsager end den nævnte til, at triptallet er faldet.

Overordnet svinder miljøgevinsten ved at bruge genbrugsbægre fremfor engangsbægre noget med et lavt triptal, men beregninger viser, at det stadig er mere miljøskånsomt at anvende genbrugsbægre sammenlignet med engangsbægre. Derfor fortsætter ordningen i 2015.

I 2014 udkom et vinglas på fod, og i 2015 er der planer om at indføre genbrugskander til Fredagsrockkoncerter, så man kan nemt kan hente supplerende forsyninger til sig selv og sine venner.

I 2014 var der fokus på at nedbringe vand- og elforbruget på vaskeriet, og være mere opmærksomme på at frasortere forbrug, der ikke have relation til selve bægerhåndteringer f.eks. ved udlån af vaskeriet til andre formål.

På såvel vand- som el-siden lykkedes det at nedbringe forbruget med ca. 15 % per bæger. Det kan tilskrives en kombination af god adfærd, og at der ikke var andre aktiviteter på vaskeriet, der var med til at trække forbruget op.

Velgørenhed



MÅLEPUNKT

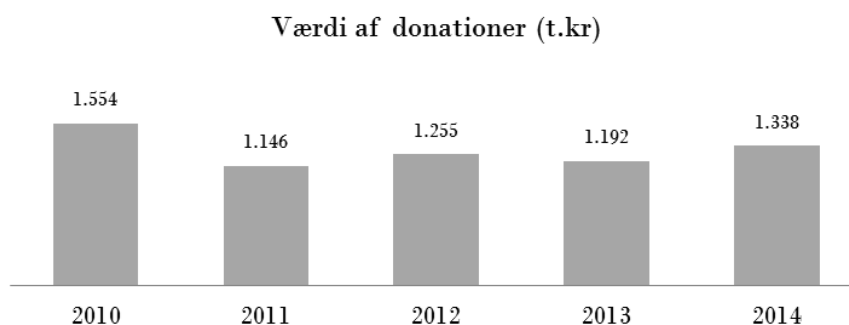
Omverden: Velgørenhed.

VELGØRENHED:

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

UDREGNING

Værdi af donationer (fribilletter, Turpas mm.)



Tivoli modtog i 2014 i alt 425 ansøgninger om sponsorstøtte i form af årskort, billetter m.m. Ansøgerne er private, foreninger, institutioner m.m. Tivoli valgte at imødekomme 87 af ansøgningerne, og den samlede donation har en værdi af 1.337.698 DKK.

Tivoli har blandt andet haft en aftale med Dansk Røde Kors, der modtog et større antal entrébilletter og Turpas, som de videreformidlede til børn og unge på asylcentre etc.

Tivoli har ikke sat et mål om at donere for et bestemt beløb per år, men vil fortsætte tildelingen efter de nuværende retningslinjer, hvor donationerne primært skal komme børn og unge i vanskelige omstændigheder til gode.

Foruden de nævnte donationer forvalter Tivoli et antal større og mindre legater, der gives til udøvende musikere og dansere.
