



# **CSR-rapport 2012**

# Indhold

Om Tivolis CSR-rapport .....	3
Driftsstop .....	8
Uddannelse.....	10
Evaluering.....	12
Tilfredshed .....	14
Kvalitet.....	16
Fedtreducerede måltider .....	18
Økologi.....	20
Goadgang.dk .....	22
Sygefravær .....	24
Sikkerhed .....	26
Trivsel.....	28
Forskelsbehandling.....	30
Ligestilling .....	32
Medarbejdergoder.....	36
Naboklager.....	37
Gratis Glæder .....	38
Vedligeholdelse.....	40
Trafik.....	42
El-forbrug .....	44
Affald.....	46
Genbrug .....	48
Velgørenhed .....	50

---

# Om Tivolis CSR-rapport

CSR 2012 er samfundsansvarsredegørelsen iht. ÅRL § 99a.

Tivoli aflagde rapport om CSR 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 fjerde CSR-rapport, og den følger stort set samme opbygning som sidste år rapporter.

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 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 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 repræsentanten fra Kommunikationsafdelingen.

## CSR-året i sammenfatning

Tivolis CSR-arbejde har i 2012 fundet sin forankring i det daglige arbejde. Projekterne udvikles og gennemføres og dataindsamlingen til rapporten foregår løbende.

Blandt succeserne i 2012 kan nævnes ombygningen af Linie 8 til el-motor, hvilket både har sænket lydniveauet og elimineret gener fra udstødningsgassens lugt og partikelforurening. Det må også regnes til succeserne, at den nye LED-pære fra e3 Light Professional A/S er ved at blive implementeret i Haven, hvor den fungerer smukt, også i perlerækkerne.

Derimod har vi set en nedgang i triptallet for genbrugsbægre, idet mange gæster finder, at de er attraktive souvenirs. Det er naturligvis smigrende, men det er mindre hensigtsmæssigt fra et miljøsynspunkt.

På området Medarbejdere: Sundhed & Helse, Personalegoder har vi været nødsaget til at 'begynde forfra' med 2012-tallet som nyt indeks 100.

På området Medarbejdere: Arbejdsmiljø, sygefravær har vi været nødt til at rette i beregningsmetoden. Dermed er tallene ikke sammenlignelige bagud. Da vi imidlertid primært holder Tivolis sygefravær op imod DI's, anses det ikke for noget alvorligt problem.

Der er ikke foretaget nogen ændringer i CSR-politikken i 2012.

## 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 (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 goadgang.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.

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

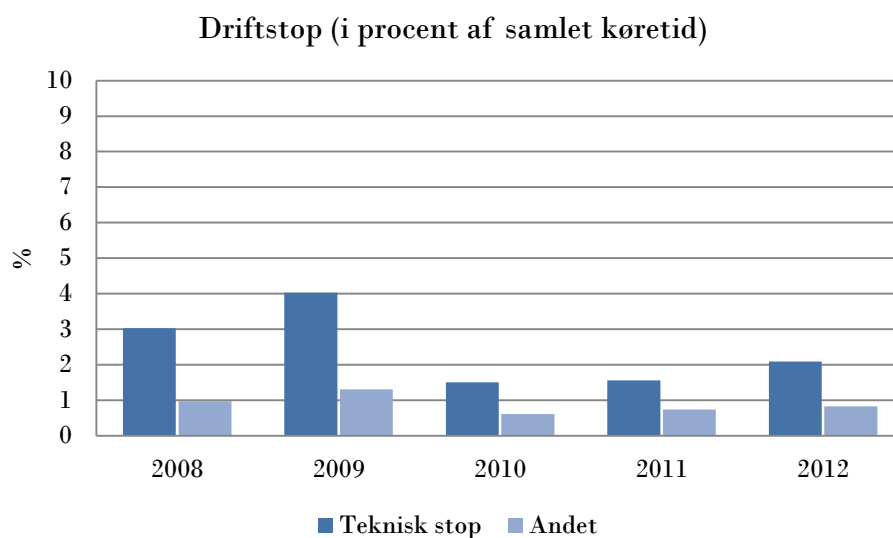
Gæster: Gæsteservice, kvalitet.

## 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 er en nedetid på maksimalt 2 % af den samlede driftstid. Dette er næsten lykkedes til trods for, at Dragen var ude af drift i tre uger pga. en defekt hovedmotor. Vertigo har vist endnu en sæson med kortere perioder med teknisk driftsstop pga. vand og fugt.

De vejræssige forhold i vintersæsonen har også budt på udfordringer pga. frost, sne og is, hvilket har medført en lille stigning i driftsstop med anden årsag. For god ordens skyld skal det nævnes, at vi havde fem ekstra forlystelser under Halloween og Jul i Tivoli, hvilket er to flere end året før.

Det forebyggende vedligehold udbygges yderligere i 2013 med bl.a. stresstest af elektriske komponenter og øget niveau for kontrol af mekaniske komponenter.

---

# Uddannelse



## MÅLEPUNKT

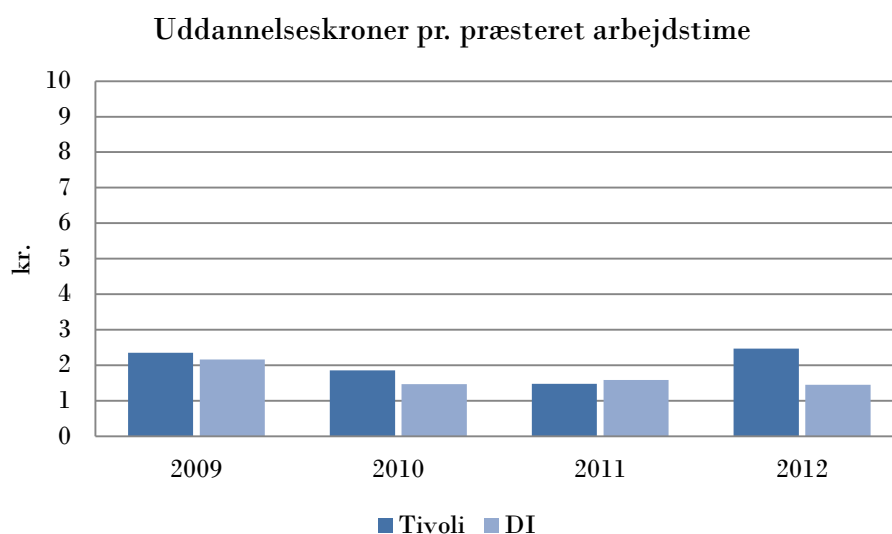
Gæster: Gæsteservice, kompetenceudvikling.

## 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.



Kvalitet i oplevelsen kræver veluddannede medarbejdere. Derfor anvendes målepunktet kompetenceudvikling som en indikator for, om Tivolis medarbejdere har de rigtige forudsætninger for at

levere kvalitet til gæsterne. Tivolis mål er, at medarbejderne oplever, at de er ordentligt klædt på til de opgaver, som de skal løse i Haven.

Der er fortsat fokus på kompetenceudvikling blandt Tivolis medarbejdere. For 2012 ligger Tivoli markant over niveau i forhold til DI's tal.

Alle kompetenceudviklingsaktiviteter er nøje overvejet ift. om de bibringer værdi hos medarbejderen, og samtidig kan skabe en positiv effekt for Tivoli som virksomhed. I 2012 har vi lagt særlig vægt på at styrke medarbejdernes IT kompetencer og øge ledende medarbejders niveau i engelsk. Desuden har ledere i Tivoli deltaget i grundlæggende eller videregående på lederkursus.

---

# Evaluering



## MÅLEPUNKT

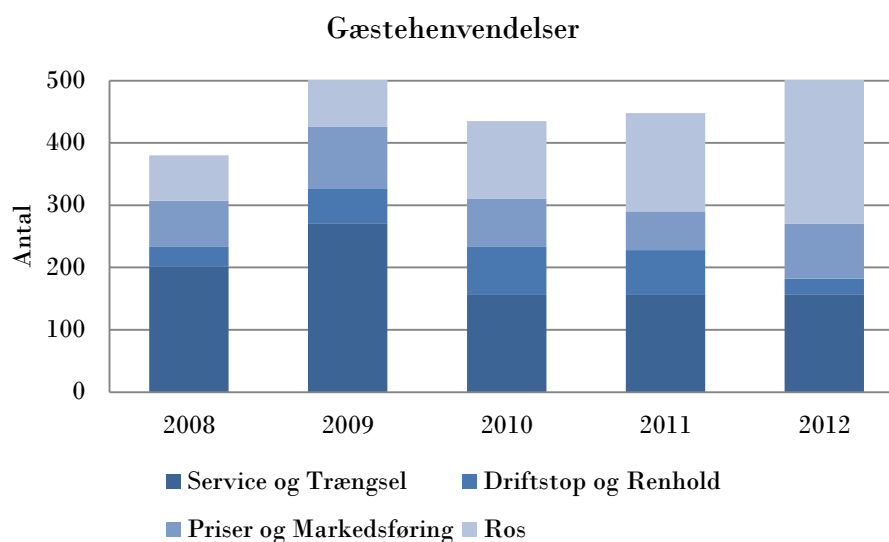
Gæster: Gæsteservice, evaluering.

## 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.



Det samlede antal skriftlige kommentarer fra gæsterne i 2012 var 2165. Set i forhold til et samlet besøgstal over 4 mio. gæster anses det for tilfredsstillende, at der ikke er flere klager vedrørende

gæsteservice. Det skal nævnes vedr. klager, at der er kommet 390 henvendelser om samarbejdet med Kopenhagen Fur (ekskl. Facebook). Disse er ikke en del af denne statistik, da de ikke vedrører gæsteservice.

Som det ses, ligger klager over service og trængsel på niveau med sidste år, mens klager over driftstop og renhold er faldet markant efter stort fokus på området og på trods af flere gæster i Haven.

Antallet af henvendelser med ros er steget voldsomt i 2012, fordi Huset Nimb omsider er kommet med i registreringen. Tivoli generelt har modtaget 149 rosende mails - og Huset Nimb har modtaget 157 rosende mails.

Det er fortsat opfattelsen, at hurtig reaktion på skriftlige henvendelser er en vigtig del af at opretholde et højt kvalitetsniveau, hvilket vil fortsætte i 2013.

---

# Tilfredshed



## MÅLEPUNKT

Gæster: Gæsteservice, tilfredshed.

## TILFREDSHED

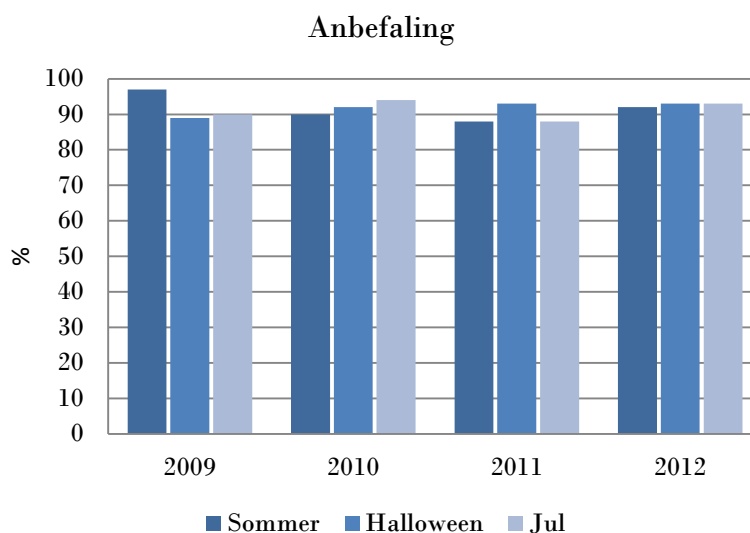
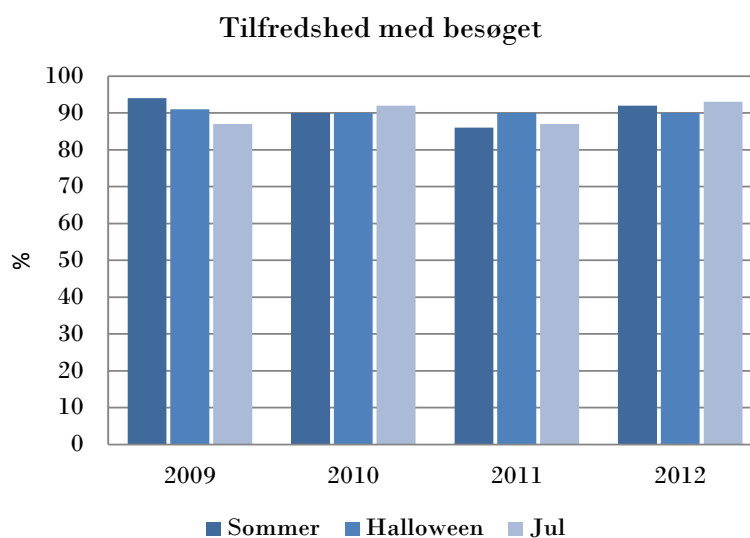
Gæsternes tilfredshed med besøget, og om de finder Tivoli anbefalelsesværdig.

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.



Som udtryk for om Tivoli lever op til sin vision for gæsteoplevelsen, er valgt den samlede tilfredshed med Tivoli-besøget og anbefalingsgraden, som de fremgår af Tivolis exitanalyser, hvor gæsterne bliver interviewet på vej ud af Haven og med efterfølgende online spørgeskema.

På tværs af de tre sæsoner er tilfredsheden og anbefalingsgraden steget i 2012, og ligger på niveau med 2010 efter et dyk i 2011.

Stigningen i tilfredsheden med besøget samt anbefalingsgraden afspejler en gennemgående højere tilfredshed med diverse service-parametre, men også en markant tilbagegang i utilfredsheden med priserne, hvilket må formodes at have påvirket det samlede resultat for sommersæsonen.

Tilsvarende kan stigningen i den samlede tilfredshed og anbefalingsgrad til jul sandsynligvis tilskrives en gennemgående positiv holdning til konceptet Nordisk Jul møder Russisk Jul, hvor den Russiske Jul i 2011 gav en mere polariseret holdning.

Tivoli bestræber sig på at fastholde en høj tilfredsheds- og anbefalingsgrad.

# Kvalitet



## MÅLEPUNKT

Gæster: Gæsteservice, kvalitet.

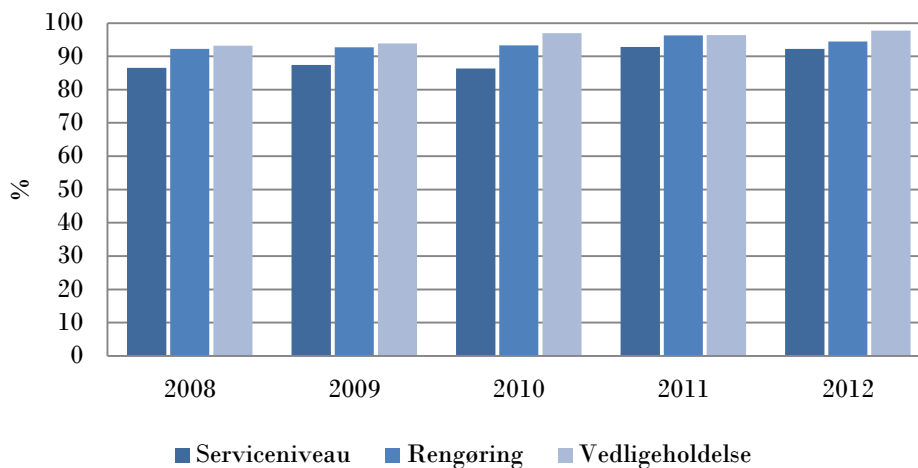
## KVALITET

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.

Kvalitet - mystery shopping





Den oplevede kvalitet af en Tivoli-tur beror på mange forskellige elementer, hvoraf nogle - fx vejret - er uden for Tivolis kontrol. Andre elementer kan kontrolleres og kvaliteten måles gennem testbesøg af mystery-gæster, som vurderer besøget efter en fastlagt emneliste.

Den lille nedgang i oplevelsen af den personlige service skyldes især forventningen om, at Tivoli-medarbejderen hilser på gæsten før, gæsten selv hilser, hvilket ikke er sket i alle tilfælde.

En mere markant nedgang på området rengøring vedrører især skraldespande i Haven, som er oplevet som mere fyldte, hvilket forringer oplevelsen og bringer gennemsnittet for året under målet på 95 %. Der kan være dage med mange gæster i Haven, hvor det tager længere tid at komme rundt med skraldebilen, og således sikre den kontinuerlige tømning af skraldespande.

På området vedligeholdelse er der sket en lille stigning, som især skyldes oplevelsen af Tivolis blomster og planter i bede og krukke.

Ambitionen er, at Tivoli skal ligge på en samlet vurdering på mindst 95 %. Der vil derfor blive arbejdet på hurtigt at kunne gribe ind og igangsætte forbedringer, når målingerne visere dalende tilfredshed.

---

# Fedt reducerede måltider



## MÅLEPUNKT

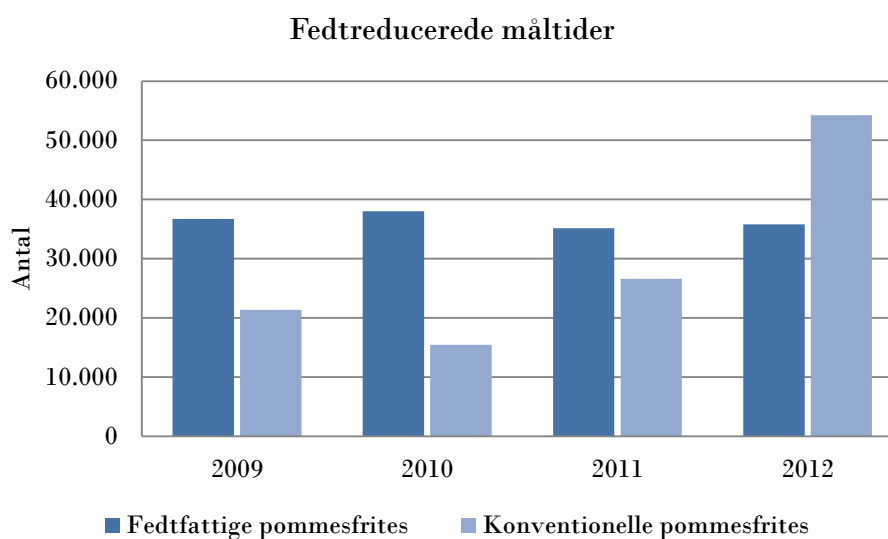
Gæster: Sundhed & Helse, fedt reducerede måltider.

## FEDTREDUCEREDE MÅLTIDER

Tilgængeligheden af fedtfattige produkter. Fedtfattige pommes frites indeholder max. 7 pct. 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.



Mens mængden af fedtfattige pommes frites ligger på niveau med tidligere år, er der sket en markant stigning over de seneste tre år i mængden af konventionelle pommes frites, som er solgt i Tivoli. Årsagen er, at der endnu ikke findes økologiske pommes frites som samtidig er fedtfattige. Økologiske pommes

frites hører altså her til i den konventionelle kategori. Dermed øges mængden af konventionelle pommes frites proportionelt med udbredelsen af økologiske pommes frites. I 2011 indførtes økologiske pommes frites i det nu helt økologiske Hot Dog Corner. I 2012 øges mængden af konventionelle pommes frites på grund af åbningen af Fish 'n' Chips, som har et økologisk sortiment.

Vi holder fortsat øje med, om der kommer pommes frites på markedet, som er både økologiske og fedtfattige på samme tid.

---

# Økologi



## MÅLEPUNKT

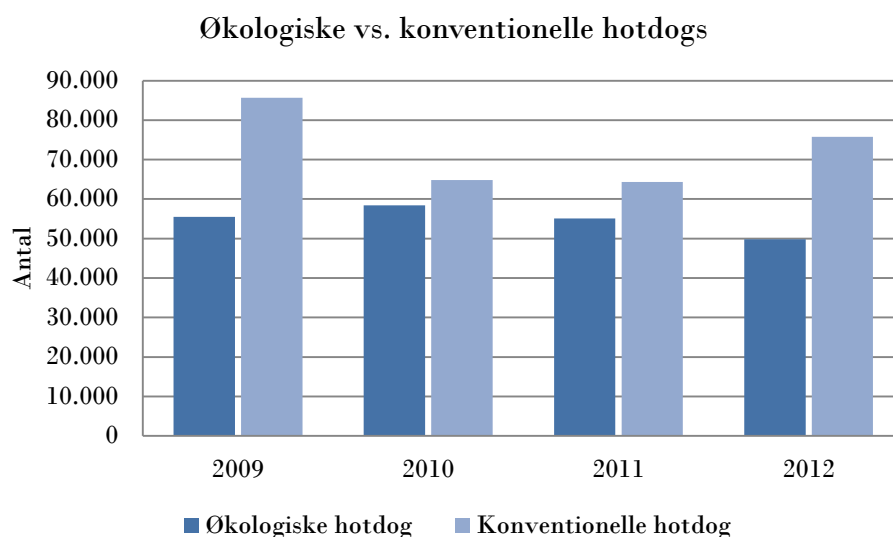
Gæster: Sundhed & Helse, økologi.

## ØKOLOGI

De økologiske hotdogs består udelukkende af økologiske produkter.

## UDREGNING

Antal solgte økologiske henholdsvis konventionelle hotdogs.



Der har, som det fremgår, generelt været en nedgang i salget af hotdogs. Denne kan i høj grad forklares med, at 'pakke-måltider' som for eksempel Heksepakken i forbindelse med Halloween i Tivoli, ikke har været markedsført lige så aktivt som tidligere år. Det har haft betydning for såvel konventionelle som økologiske hotdogs.

Strategien for brugen af økologiske produkter har ikke ændret sig: Tivoli ønsker at give gæsterne mulighed for at vælge økologisk mad inden for både gastronomi og fastfood. I 2012 er Fish 'n' Chips åbnet, som serverer denne traditionelle britiske fastfood frisklavet og økologisk.

Joe & The Juice flyttede fra en lille salgsbod til et stort cafelokale med siddepladser, hvorved der også blev bedre mulighed for gæsterne for at nyde en sund frugtdrik.

---

# Goadgang.dk



## MÅLEPUNKT

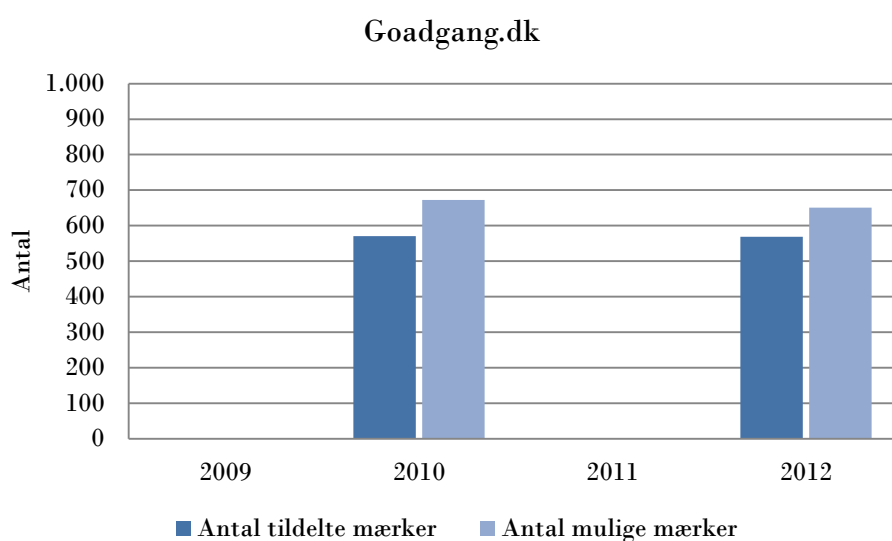
Gæster: Tilgængelighed, Goadgang.dk.

## GOADGANG.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.



Registrering af tilgængelighed i Tivoli sker hvert andet år, hvor lokaliteterne bliver gennemgået og mærket. Antallet af mulige mærker er faldet ved registreringen i 2012 på grund af lukningen af Balkonen

og Cabaret. Antallet af lokaliteter faldt fra 95 til 93, mens antallet af mulige mærker faldt fra 672 i 2010 til 651 i 2012.

Antallet af tildelte mærker er imidlertid kun faldet med to mærker, fra 571 til 569 således at forholdet mellem de mulige og de tildelte mærker er forbedret betydeligt.

Tilgængeligheden for kørestolsbrugere til de mange små boder som opstilles til Halloween og Jul i Tivoli er en fortsat udfordring, da de fleste af boderne er for små til at rumme en kørestol. Der er dog opsat ramper til en del af de større boder.

Ved Julemandens Stue i Pantomimeteatret var det ikke muligt at etablere ramper på grund af pladsen. I stedet kunne Julemanden tilkaldes ved hjælp af en klokke.

---

# Sygefravær



## MÅLEPUNKT

Medarbejder: Arbejdsmiljø, sygefravær.

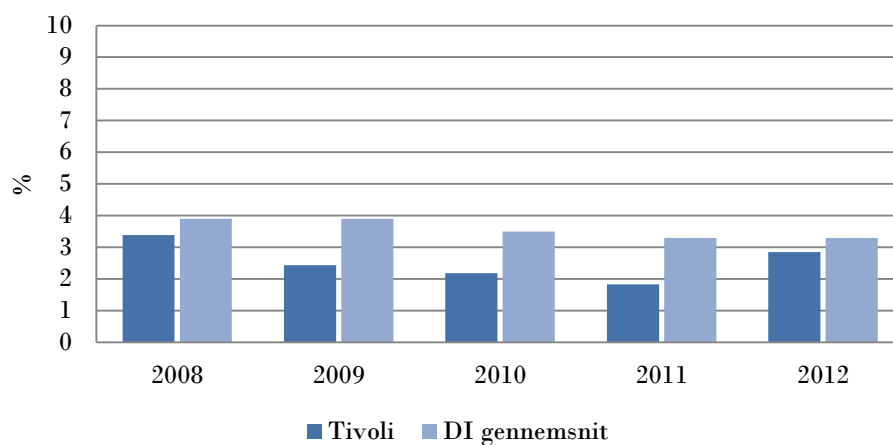
## SYGEFRAVÆR

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).



Tivolis sygefravær er steget i 2012 til 2,85 %. Tallet ligger dog fortsat under gennemsnittet for DI. Årsagen til stigningen i sygefraværet er udelukkende regnskabsteknisk, idet der tidligere er anvendt en forkert beregningsmetode. Denne fejl er rettet fra 2012 og fremadrettet.



Sygefraværet måles inklusive fravær hos medarbejdere, som er ansat på § 56-ordningen, og som i sagens natur har behov for større fravær end gennemsnittet af medarbejdere. Fraregnes dette fravær ligger Tivolis sygefravær i 2012 på 2,75 %.

For 2013 er det et mål at bringe sygefraværet under 2 % igen gennem det målrettede arbejde med trivsel og sundhed. Der er blandt andet oprettet en sundhedsgruppe, som arbejder med medarbejderaktiviteter, der er sundhedsfremmende. Se mere om dette under punktet Personalegoder.

---

# Sikkerhed



## MÅLEPUNKT

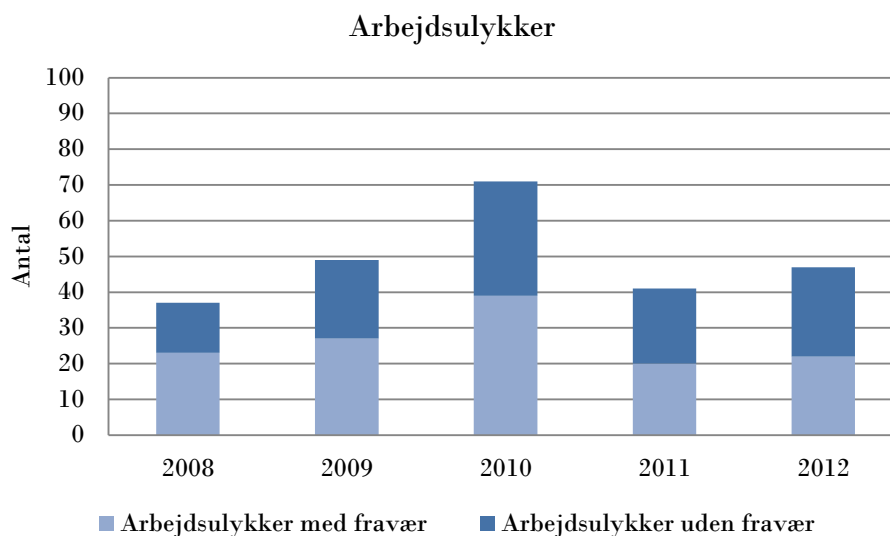
Medarbejder: Arbejdsmiljø, sikkerhed.

## 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.



Der er en lille stigning fra 41 til 47 arbejdsulykker totalt, mens ulykker med fravær er så godt som uforandret. Antallet af fraværsdage pga. en arbejdsulykke med fravær er faldet med 27 % fra 7,9 dage i

gennemsnit i 2011 til 5,8 dage i 2012. 60 % af ulykkerne med fravær medfører et fravær på tre dage eller derunder.

Det høje antal arbejdsulykker vurderes i nogen grad at skyldes, at Tivoli tilskynder til at anmelde alle skader, også de små. Det er især forvridninger/ forstuvninger, bløddelsskader og sårskader, der dominerer arbejdsulykkerne. Fælles for alle arbejdsulykker på tværs af type og hændelsesforløb kan det konkluderes, at instruktioner om sikkert arbejdsmiljø med fordel kan repeteres hyppigere. Arbejdsmiljøgrupperne bruger - og vil også i 2013 bruge - mange ressourcer på forebyggende arbejde for at minimere antallet af arbejdsulykker.

Tivolis nye intranet er tilgængeligt på smartphone, hvilket øger synligheden af arbejdsmiljøarbejdet. I årets løb er en lang række initiativer sat i værk, fx regler for færdsel i Haven, når vi bygger om, regler for musik i hovedtelefoner under arbejde i trafikerede områder, implementering af reflekser på nye uniformer samt udarbejdelse af egne instruktioner på maskiner og redskaber i køkkenerne. Dette arbejde opretholdes og styrkes fremadrettet.

Ulykkesfrekvensen for 2012 er på niveau med 2011 - 17,4 mod 16,4. Det ligger lidt over DI's gennemsnitlige ulykkesfrekvens for samtlige brancher og alle medarbejdere på 15,6 (2011 tal da 2012 opgørelsen ikke er tilgængelig i skrivende stund)

# Trivsel



## MÅLEPUNKT

Medarbejder: Arbejdsmiljø, trivsel.

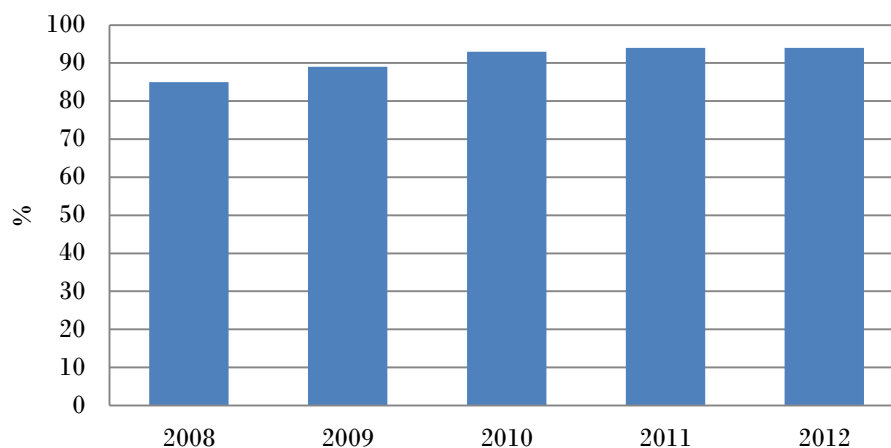
## TRIVSEL

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.

Tivoli er et godt sted at arbejde (i procent af medarbejdere)



Den generelle trivsel i Tivoli er fortsat høj og medarbejderne er glade for Tivoli som arbejdsplads. Det ses gennem de 94 % positive svar i årets medarbejdertilfredshedsundersøgelse. Tivoli opnåede en fjerdeplads

på listen over Danmarks Bedste Store Arbejdspladser, hvilket er inden for målsætningen om at være på Top 5.

Der arbejdes i de enkelte afdelinger på at fasteholde dette flotte resultat, så vi kan blive i Top 5. Arbejdet foregår lokalt i afdelingerne, hvor der er lagt handlingsplaner for de mest kritiske områder. Alle er indstillet på at forbedre deres resultat og processen følges tæt af HR Udvikling og Tivolis chefgruppe.

---

# Forskelsbehandling



## MÅLEPUNKT

Medarbejder: Mangfoldighed, forskelsbehandling.

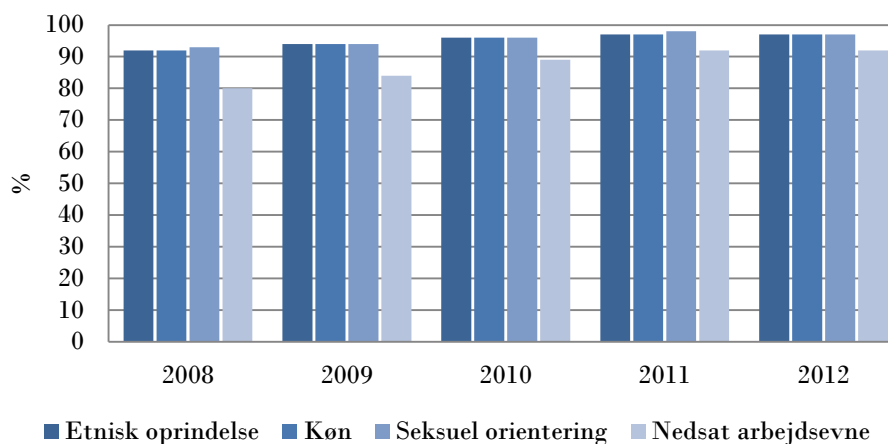
## FORSKELSBEHANDLING

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 køn, etnisk oprindelse, seksuel orientering og nedsat arbejdsevne.

Jeg bliver behandlet retfærdigt uanset... (i procent af medarbejdere)



Tivoli tilstræber mangfoldighed i medarbejdergruppen, så den afspejler samfundet generelt. Som udtryk for, om det også er tilfældet, er der udvalgt en gruppe af fire spørgsmål i MTU, som fortæller om, hvorvidt der forskelsbehandles i Tivoli.

Resultatet betragtes som tilfredsstillende, da niveauet fra 2011 holdes.

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

---

# Ligestilling



## MÅLEPUNKT

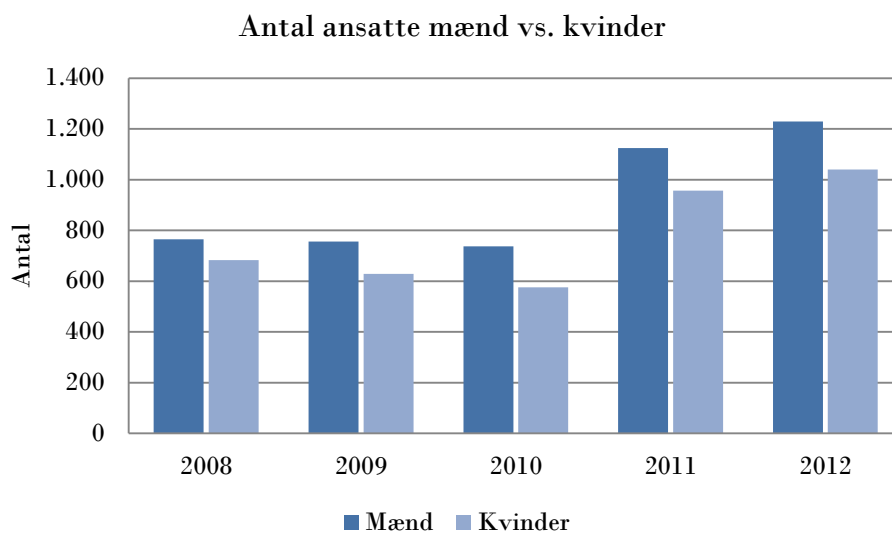
Medarbejder: Mangfoldighed, ligestilling.

## LIGESTILLING

Kønsfordelingen blandt Tivolis ansatte.

## UDREGNING

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



Balancen mellem antallet af ansatte kvinder og mænd anses fortsat for at være passende. Der er ikke behov for at iværksætte særlige aktiviteter på området.



Det samlede antal medarbejdere er vokset en anelse hvilket skyldes flere faktorer, blandt andet at der er kommet flere medarbejdere på Nimb på grund af udvidelsen af Nimb Brasserie og fuld drift på Nimb Terrasse.

---

# Diversitet



## MÅLEPUNKT

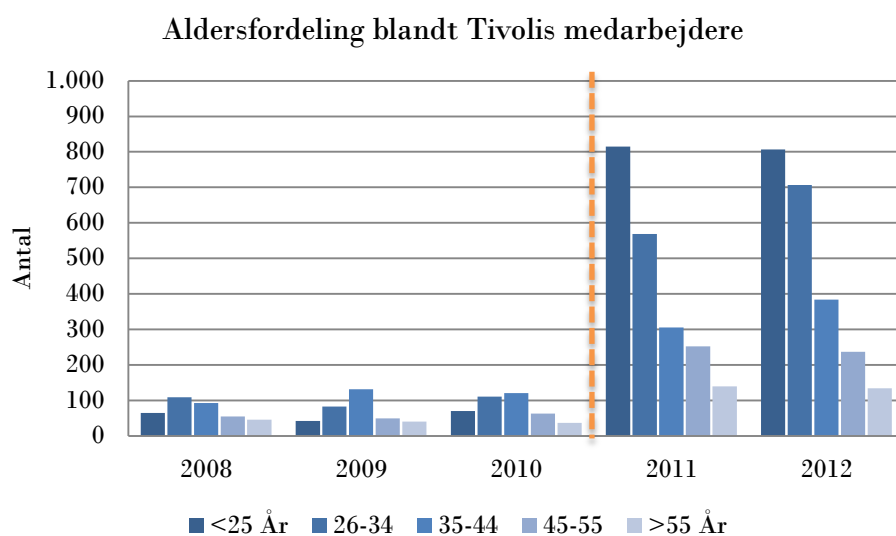
Medarbejder: Mangfoldighed, diversitet.

## DIVERSITET

Aldersfordeling blandt Tivolis medarbejdere.

## UDREGNING

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



Bemærk at tallene for 2011 kun omfatter heltidsansatte, mens 2011 og 2012 omfatter alle ansatte.

Tivoli tilstræber, at der er en god aldersspredning blandt medarbejderne. 2012-tallene viser en rimelig aldersspredning, når man tager højde for, at mange af jobbene er sæsonbetonede og ufaglærte, som typisk besættes af unge under uddannelse.

I 2012 indførte Tivoli en seniorordning, hvor man bl.a. har tilbudt seniorsamtaler. Tivoli ønsker at holde fast på denne medarbejdergruppe af flere årsager, herunder at vi fortsat har en fornuftig aldersfordeling. Som virksomhed modtager vi gæster i alle aldre, derfor syntes vi også at det er vigtigt, at medarbejderstaben favner bredt.

Det samlede antal medarbejdere er vokset en anelse hvilket skyldes flere faktorer, blandt andet at der er kommet flere medarbejdere på Nimb på grund af udvidelsen af Nimb Brasserie og fuld drift på Nimb Terrasse.

---

# 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.

Det er fortsat ikke muligt at rapportere sammenlignelige tal på området tilbage i tiden. Som konsekvens heraf er fundet en ny beregningsmetode. Det er et mål at kunne rapportere på området fremadrettet.

Tivoli har i 2012 fortsat indsatsen med at sætte fokus på sundhed. Ud over de faste traditioner som fodboldturnering og DHL stafet, har der været afholdt sundhedsdag, og der er udarbejdet en række gymnastikøvelser, som medarbejderne kan udføre under vagten, for at styrke kroppen og forebygge skader. I kantinen er der skabt yderligere fokus på sund mad med vegetariske retter, fisk og et varieret udvalg af grøntsager.

Tivoli deltager i konkurrencen om at blive Danmarks Sundeste Virksomhed. Ud over placeringen vil konkurrencen også give Tivoli et bedre indblik i, hvor vi kan blive bedre på sundhedsområdet.

Blandt de nye initiativer i 2013 kan nævnes udbredelse af frugtordning til alle afdelinger.

# Naboklager



## MÅLEPUNKT

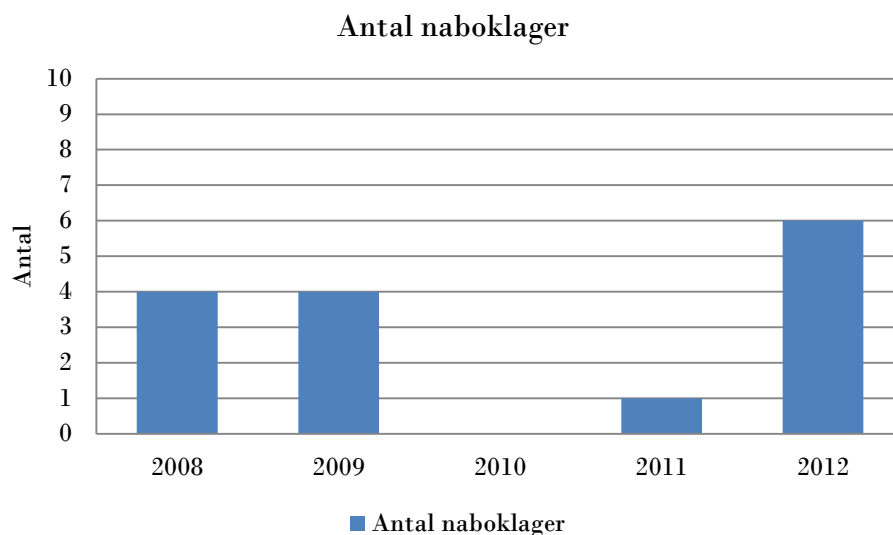
Omverden: Naboskab, naboklager.

## NABOKLAGER

Skriftlige klager fra beboerne i de omkringliggende gader til Tivoli.

## UDREGNING

Antal klager fra naboer.



Antallet af klager fra Tivolis naboer over støj er steget fra en i 2011 til seks i 2012. Selvom det er en markant stigning er antallet af klager dog fortsat lavt. I 2012 blev det første dialogmøde mellem Tivoli og naboerne afholdt, og det formodes, at den forbedrede løbende dialog kan løse nogle af de udfordringer, der er ved at drive forlystelsespark tæt på beboelse.

# Gratis Glæder



## MÅLEPUNKT

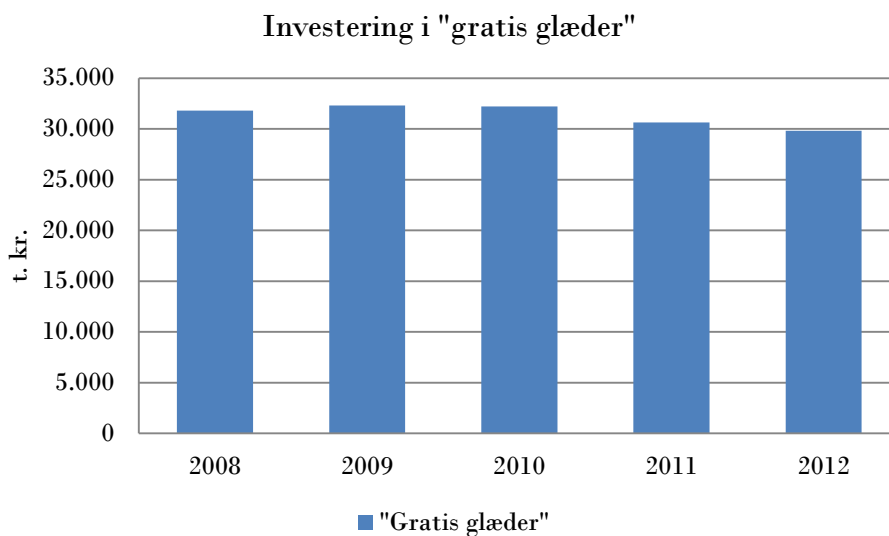
Omverden: Kulturhistorisk bevidsthed, kulturelle traditioner.

## GRATIS GLÆDER

Det er en del af Tivoli-konceptet at stille såkaldte "gratis glæder" til rådighed for gæsterne, fx Pantomime, Tivoli-Garden og Fredagsrock.

## UDREGNING

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



I forbindelse med udarbejdelsen af dette års CSR-rapport er der konstateret en fejl i beregningerne af omkostninger til gratis glæder i Tivoli, idet underholdningen til Halloween og Jul i Tivoli ikke har været

talt med. Årene 2010 og 2011 er derfor korrigeret. 2011 er ændret fra 29.473 til 30.643 og 2010 er ændret fra 31.970 til 32.198.

Der vil være mindre udsving fra år til år i omkostningerne til gratis glæder for Tivolis gæster. Det beror på antallet af enkeltstående større koncerter og lignende aktiviteter. I 2012 fastholdes niveauet fra 2011 således, da den store internationale koncert i 2012 var en betalingskoncert (Kanye West) og derfor ikke er med i dette regnskab. Det bør også nævnes, at KODA-afgifter ikke indgår i denne beregning. KODA er den afgift Tivoli betaler til rettighedshaverne for at kunne spille deres musik offentligt. Afgiften var i 2012 over 3 mio.kr. Endvidere er det værd at gentage, at Tivoli Festivals koncerter, om end der er tale om betalings- og årskortkoncerter, har en nettobalance på omkring minus 10 mio.kr., da billetindtægterne på ingen måde dækker omkostningerne.

Det er hensigten at bevare et højt niveau af gratis glæder i Tivoli i 2013.

# Vedligeholdelse



## MÅLEPUNKT

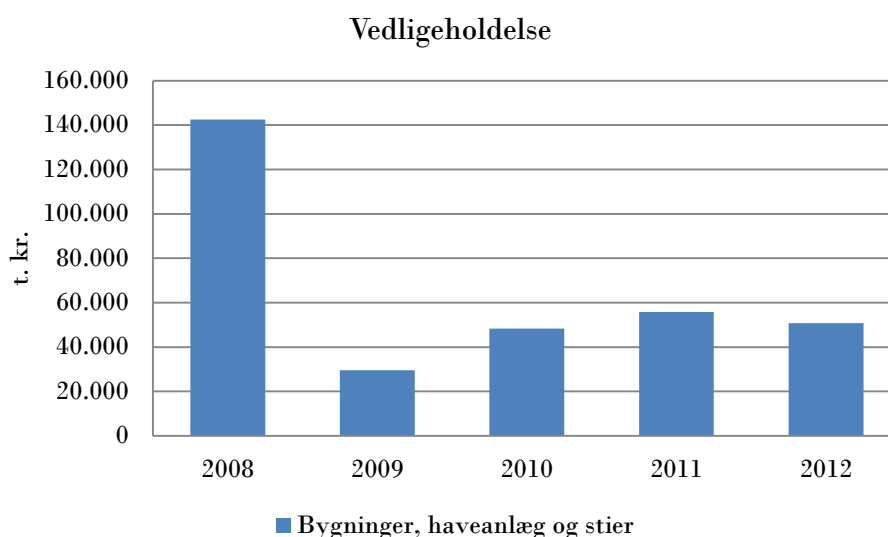
Omverden: Kulturhistorisk bevidsthed, bygninger og anlæg.

## VEDLIGEHOJDELSE

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

## UDREGNING

Omkostninger til vedligeholdelse af bygninger, haveanlæg og stier.



Ombygningen af Restaurant Balkonen til Nimb Brasserie i den historiske Nimb-bygning fra 1909 er årets største byggeprojekt. En lang række andre bygninger er også vedligeholdt, og det klassiske Tivoli-spil Grand Prix er gennemrenoveret. I tallet indgår også mere end 3 mio.kr. til blomster og planter.



De højere omkostninger i 2011 skyldes især ombygningen af Woodhouse, som var særdeles kostbar, og som ikke har en pendant i 2012.

Bemærk at tallet i 2008 omfatter ombygningen af Nimb og derfor er usædvanligt højt.

I 2013 forventes vedligeholdelse af Tivolis historiske bygninger og anlæg at forblive på samme høje niveau.

---

# Trafik



## MÅLEPUNKT

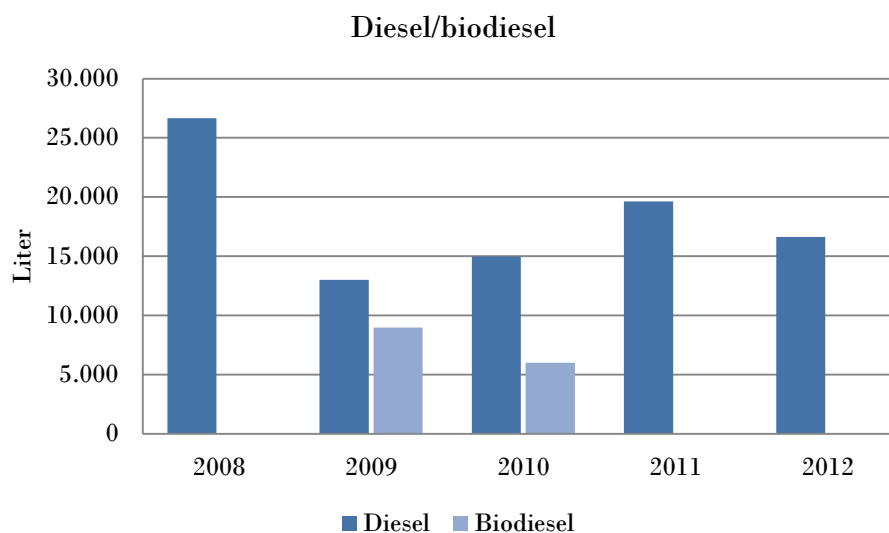
Omverden: Miljø trafik.

## TRAFIK

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

## UDREGNING

Antal liter diesel henholdsvis biodiesel forbrugt i Tivoli.



I 2012 lykkedes det endelig at få den lille sporvogn i Tivoli – Linie 8 – til at køre på strøm. Gennem flere år har vi haft ønske om at få Linie 8 til at køre på mere miljøsånsomt brændstof. I 2009 og 2010 testede vi brug af biodiesel (rapsolie) som erstatning for almindelig diesel. Selvom rapsolie var mere

miljøskånsom end dieselolien var generne fra støj fra motoren og lugtgener fra udstødningen stadig et problem ligesom rapsolien havde en negativ indvirkning på driften.

Energibesparelsen ved at skifte fra diesel til el er 66 %, udregnet på baggrund af forbruget til opladning af batterier til begge vognsæt kontra det tidligere dieselforbrug. (Beregnet ud fra 2008-forbrug som er seneste år hvor der udelukkende blev anvendt ”ren” diesel til forlystelsen, og som vi har separat opgørelse for).

I 2012 ses en nedgang i forbruget af biodiesel på 15 %. Det modsvarer ikke nødvendigvis den diesel, der ikke er brugt til Linie 8, da brændstofforbruget til Havens køretøjer svinger lidt fra år til år og ikke medtager mindre lagre i tanke. Selvom det er en forholdsvis lille reduktion i forhold til det store CO<sub>2</sub> regnskab, så viser det vigtigheden af at have miljøbevidste og vedholdende medarbejdere samt et ønske om til stadighed at minimere miljøbelastningen såvel globalt som lokalt. Med det afsæt kan det således lykkes at implementere nye, energibesparende tiltag. Det viser også, at forholdsvis små miljøtiltag kan have store og vigtige sidegevinster på såvel arbejdsmiljøforhold som gæstetilfredshed, og at tingene ofte hænger tæt sammen.

Det betyder også, at vi i 2013 fortsat vil søge at finde mere miljøskånsomt brændstof til vores andre køretøjer.

---

# El-forbrug



## MÅLEPUNKT

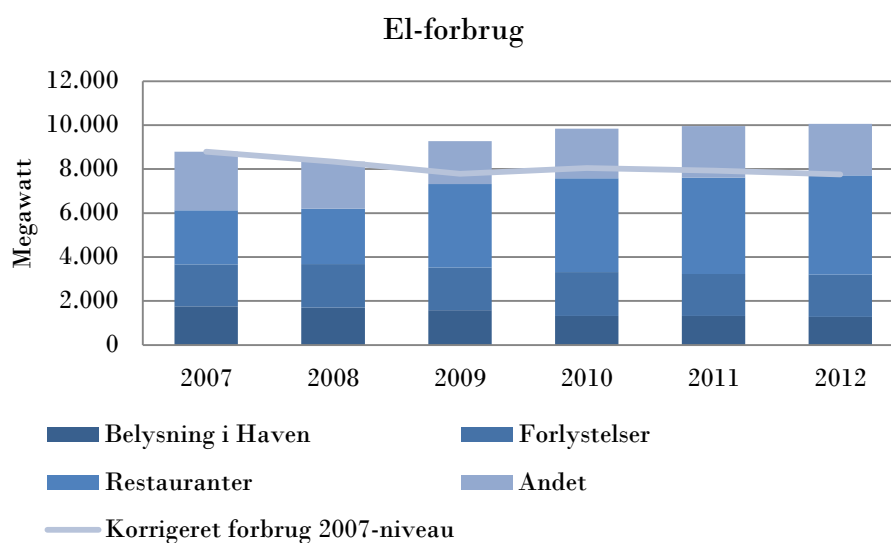
Omverden: Miljø, elektricitet.

## EL-FORBRUG

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

## UDREGNING

Megawatt forbrugt i Tivoli A/S for hele året.



Alt i alt ses en stigning på 1 % i det samlede el-forbrug for 2012 i forhold til 2011. Den primære årsag er, at Nimb Terrasse (det tidligere Divan 2), som Tivoli opkøbte i 2011, for første gang havde et helt

driftsår. At Tivoli i 2012 havde seks åbningsdage mere end i 2011 har også indflydelse på udviklingen af forbruget.

El-forbruget til belysning er faldet 3 % fra 2011 til 2012. Hovedparten af faldet skyldes, at Det muntre Hjørne lukkede i november for ombygning (32.500 kWh ud af faldet på de 39.100kWh).

Det reelle fald i el-forbrug til belysning er højere end de 6.500 kWh, da en del af forbruget til belysning tælles på målere i andre kategorier. Det skyldes udskiftning af næsten 11.000 pærer til LED-pærer, primært 5 og 15 Watt-pærer, som blev udskiftet til 1,1 Watts pærer. 2012 var det store gennembrudsår for udskiftning til miljøskånsom belysning for Tivoli. Et udviklingssamarbejde med producenten e3light Professional A/S, der resulterede i en LED-pære, der såvel æstetisk som sikkerhedsmæssigt kan leve op til de skrappe krav i Tivoli. Tiltaget blev i øvrigt nomineret til "Grønne Erhverv Award 2012" i København.

El-forbruget til forlystelser er uforandret i forhold til 2011 til trods for, at der har været 3 % flere gæster i forlystelserne. Der er ikke implementeret nye energibesparende tiltag eller vaner på området, så det uforandrede forbrug trods flere gæster i disse tilskrives implementeringen af LED-belysning på forlystelserne. Også forbruget for den kategori, der hedder "Andet", er uforandret til trods for, at Tivoli overtog Cabaret. Den vejrmæssigt forholdsvis milde start på året betød, at vi ikke brugte så meget strøm til varmeblæsere for at opvarme Glassalen til arrangementer, som vi er nødt til i meget kolde vintre.

Igen i år ses det, at Tivolis el-forbrug og udviklingen heraf bærer præg af nye aktiviteter, aktiviteter der bliver lukket ned, ekstreme vejrforholdene, hvor vi må supplere gamle bygninger med elvarme osv. Men vi ser også, at når vi "rensner" vores elforbrug for nye og ændrede aktiviteter, er der et fald i energiforbruget over årene som resultat af en række forskellige miljøindsatser. I forhold til klimapartnerskabet med DONG Energy, hvor Tivolis mål var at reducere elforbruget med 10 % (i forhold til 2007-niveau) inden udgangen af 2012 viser vores opgørelse med udgangen af 2012 en reduktion af elforbruget på 11,7 % i forhold til 2007-niveau.

Det bemærkes, at el-forbruget er inddelt i fire kategorier, hvor hver elmåler tilknyttes en kategori afhængigt af, hvad den primært måler. Gennemgang af målerne i 2012 betyder, at et forbrug på godt 70.000 kWh i 2011 er flyttet fra kategorien "Forlystelser" til kategorien "Andet".

# Affald



## MÅLEPUNKT

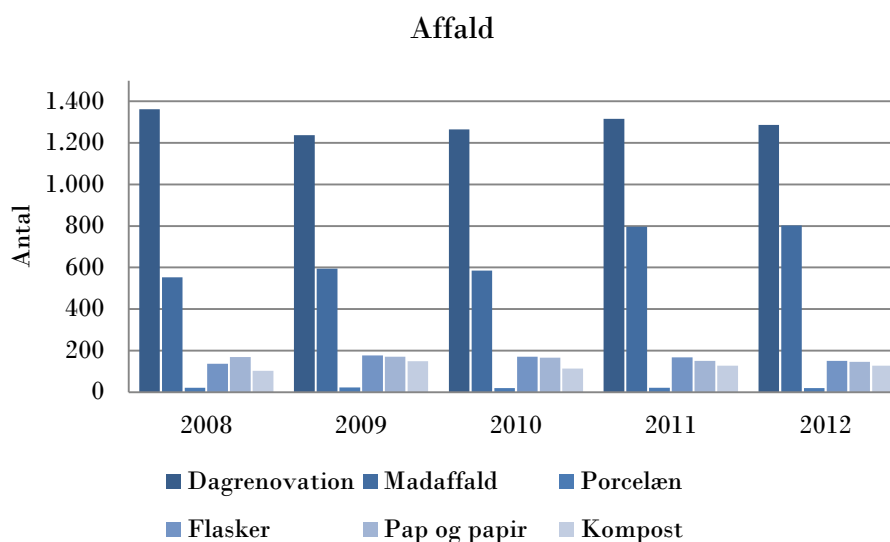
Omverden: Miljø, affald.

## 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.



Den totale mængde affald i 2012 faldt med 2 % i forhold til 2011 samtidig med, at gæsteantallet i samme periode steg med 3 %.

Dagrenovation og madaffald har afgørende indflydelse på den samlede opgørelse, idet de udgør henholdsvis halvdelen og en tredjedel af den samlede affaldsmængde. Dagrenovation faldt med 2 %, mens madaffald steg med knap 1 %. Den mindre stigning i mængden af madaffald er ikke overraskende, da den hænger tæt sammen med antallet af gæster.

Flasker (vin og spiritus) er faldet med 11 %, hvilket er lidt overraskende, men kan skyldes at en større andel af de solgte drikkevarer har anden emballage end glasflaske.

Der ses et mindre fald i mængden af pap, papir og porcelæn, hvilket ikke tillægges den store betydning. Da vi løbende får tømt beholderne, når de er fyldte og ikke nødvendigvis ved månedens eller årets udgang, kan der være mindre udsving i disse affaldsfraktioner fra år til år.

Kompost er uforandret i forhold til 2011. En større mængde græskar og halm efter Halloween opvejes af et fald i mængden af andet haveaffald i 2012.

Arbejdet med affaldsområdet har været fulgt tæt gennem mange år med hensyn til instruktioner, gode vaner og øjeblikkelig opfølgning. Mængden er på den baggrund ret stabil år for år, også fordi vi har en god dialog med leverandørerne om emballagemængderne.

---

# Genbrug



## MÅLEPUNKT

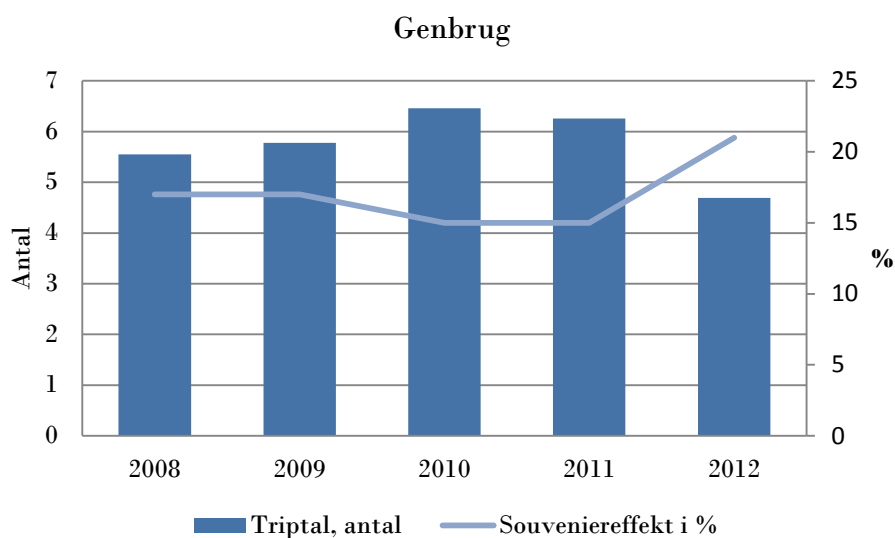
Omverden: Miljø, genbrug.

## 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.



I 2012 faldt i triptallet for genbrugsbægrene drastisk, fra 6,26 til 4,69. Årsagen var at hele 21 % af bægrene forsvandt ud af Haven som souvenirs. Det skyldes primært, at vi til jul ekstraordinært havde



implementeret en stor mængde bægge med det populære Rasmus Klump-motiv, og det betød, at gæsterne i langt højere grad valgte at tage bægerne med hjem. Teoretisk set betyder det, at miljøgevinsten for genbrugsbægersystemet blev reduceret en smule. De mange gode sideeffekter af genbrugsbægersystemet (fx affaldsminimering, ryddelighed, drikkekomfort og udskiftning af vaske- og afspændingsmiddel til mere miljøskånsomme produkter) gør imidlertid, at systemet stadig er fordelagtigt også miljømæssigt.

Da Tivoli lægger vægt på at være på forkant miljømæssigt, har vi tæt kontakt til eksperter på emballageområdet for at følge udviklingen af nye emballagetyper, fx af bioplast.

Et fokusområde i 2012 var at minimere el- og vandforbrug på bægervaskeriet. Det lykkedes at minimere vandforbruget per bægge med 6 %, mens el-forbruget per bægge steg med 4 %. Årsagen til dette var, at vi forbedrede arbejdsmiljøforholdene i vaskeriet ved at installere en varme-/kølepumpe, som erstatning for tre el-radiatorer. Det betød, at vi kunne regulere varmen bedre i de kolde perioder, men også at vi nu fik mulighed for at køle rummet i varme perioder, og det kan se på elforbruget.

I 2013 vil vi fortsat have fokus på ressourceforbruget, ligesom vi vil indføre en ny type bægge til vin.

---

# Velgørenhed



## MÅLEPUNKT

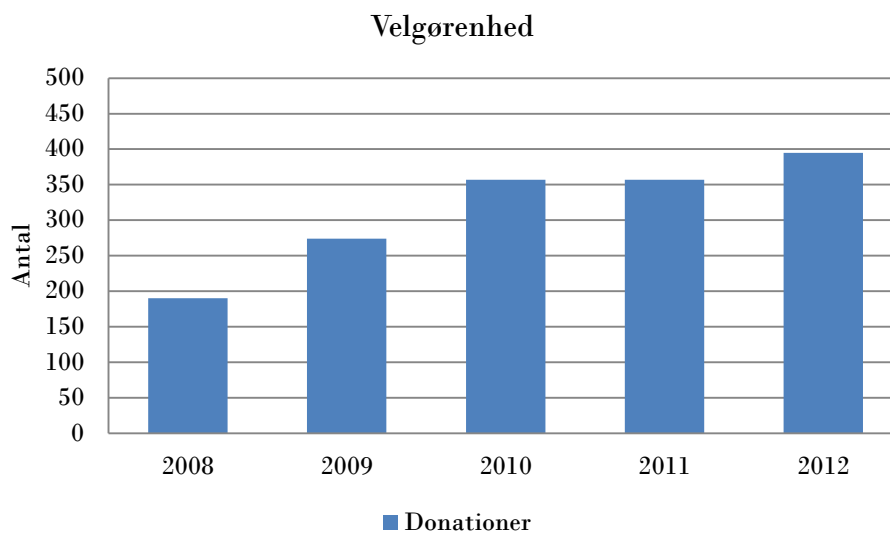
Omverden: Velgørenhed.

## 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.)



Det har siden 2010 været muligt at registrere værdien af donationerne, mens man tidligere udelukkende talte antallet af donationerne. Tivoli har doneret entré, Turpas, teaterbilletter og Tivoli-merchandise til en samlet værdi af kr. 1.254.829 i 2012, hvilket er en stigning på 11 % i forhold til de kr. 1.146.455, som

var værdien af donationerne i 2011. Donationerne er meget forskellige i værdi. I 2012 er der givet 4.000 billetter til Lysfest til Børnehjælpsdagen i en donation, mens en anden består af 2 Årskort til præmier i Julemærkehjemmenes bankospil. Fra 2013 vil grafen afspejle værdien af donationerne i stedet for antallet af donationer.

Det er ikke et mål i sig selv at give flere donationer år for år, men Tivoli vil fortsat gerne yde et bidrag til at give udsatte børn en bedre hverdag.

---