

TIVOLI
.....

CSR-rapport 2010



Corporate Social Responsibility (CSR) i Tivoli

En 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.

Sundhed og helse

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

Tilgængelighed

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

Hensynet til bevarelsen af Tivolis kulturarv – den ældre bygningsmasse, topografien og belægningerne – skaber udfordringer på området. Disse søges imødekommet 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 gratis 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 samfundet og Tivolis gæster. Tivoli tilstræber diversitet, men anser i øvrigt hverken køn, tro, alder, etnisk baggrund eller seksualitet for at være udvælgelseskriterier i forbindelse med rekruttering.

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

Corporate Social Responsibility (CSR) i Tivoli

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

Kulturhistorisk bevidsthed

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

Miljø

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

Velgørenhed

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

Leverandørforhold

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

Leverandørens miljøpolitik i forbindelse med produktion og bortskaffelse

Leverandørens arbejdsmiljøpolitik

Leverandørens politik omhandlende etiske spørgsmål i forbindelse med børnearbejde, mindsteløn, socialt engagement i samfundet, menneskerettigheder osv.

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

Der henvises i øvrigt til Tivolis indkøbspolitik, herunder separat Code of Conduct

Korruption

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

Om Tivolis CSR-rapport 2010

Tivoli aflagde rapport om CSR for første gang i marts 2010 vedrørende regnskabsåret 2009. Rapporten har været evalueret internt, ligesom Tivoli har søgt råd og vejledning hos CBS Center for CSR. Denne rapport er Tivolis 2. CSR-rapport og den følger samme opbygning som den tidligere, dvs en side pr. målepunkt indeholdende en graf og en tekst, der i kort form gør rede for udviklingen. For nogle målepunkter har vi kun tal et år tilbage, hvilket gør, at det er svært at vurdere udviklingen på området. Dette problem vil naturligvis løse sig selv, som årene går. Det er vigtigt for os, at CSR-arbejdet er forankret i organisationen og i forretningen, og at den dertil knyttede rapport er enkel og overskuelig. Bliver rapporten for omfangsrig – og bliver rapporteringsprocessen for kompleks – er der risiko for, at arbejdet slet ikke bliver udført, og at der derfor ikke kommer et fortsat fokus på løbende forbedringer inden for de forskellige områder, der vedrører Tivolis samfundsansvar.

CSR-arbejdets organisering

CSR-arbejdet i Tivoli foregår decentralt i de afdelinger, som har ansvaret for hvert enkelt område. I Driftafdelingen arbejdes der altså med fx nedbringelse af elforbruget, driftsstop og arbejdsulykker, mens HR har ansvaret for de løbende forbedringer af medarbejdertrivsel og så fremdeles. CSR-rapporten færdiggøres i Kommunikationsafdelingen, hvor en medarbejder har ansvaret for dataindsamlingen og formidlingen af resultaterne. For at sikre forankringen i organisationen fra top til bund og på tværs af afdelingerne, er der etableret en styregruppe, som består af økonomidirektøren, en medarbejder i Business Intelligence, den ansvarlige for miljø og arbejdsmiljø samt repræsentanten fra kommunikationsafdelingen.

CSR-året i sammenfatning

Tivolis CSR-arbejde i 2010 har især været fokuseret på at udvikle rapporteringen jævnfør de råd vi fik i forbindelse med evalueringen af den første rapport. Således er Tivolis CSR-politik blevet udvidet med to punkter, nemlig leverandørforhold og korrupsion. Desuden er Tivolis miljøpolitik blevet revideret. Adresseringen af leverandørforholdene i Tivoli er ikke enkel. Tivoli kan naturligvis vælge at stille krav til virksomhedens egne leverandører, men kan kun indirekte påvirke leverandørerne til de bortforpagtede forretninger (fx spil, handelsboder og restauranter).

Vi har foreløbig valgt en løsning, hvor Tivolis leverandører præsenteres for en code of conduct, som omhandler krav til overholdelse af basale arbejdstagerrettigheder og miljøhensyn. Code of conduct er en del af Tivolis nyimplementerede indkøbspolitik. Med hensyn til Tivolis forpagtere og lejere er det hensigten at adressere emnet i forbindelse med nye kontraktforhandlinger.

På området korrupsion er der opstillet regler i Tivolis indkøbspolitik for, hvornår og hvordan medarbejdere må indgå aftaler med leverandører, der også er personlige bekendte eller familiemedlemmer. Der er desuden formuleret en gave politik. Vedr. både leverandørforhold og korrupsion forestår nu et arbejde med at beslutte, hvordan Tivoli vil rapportere herom.



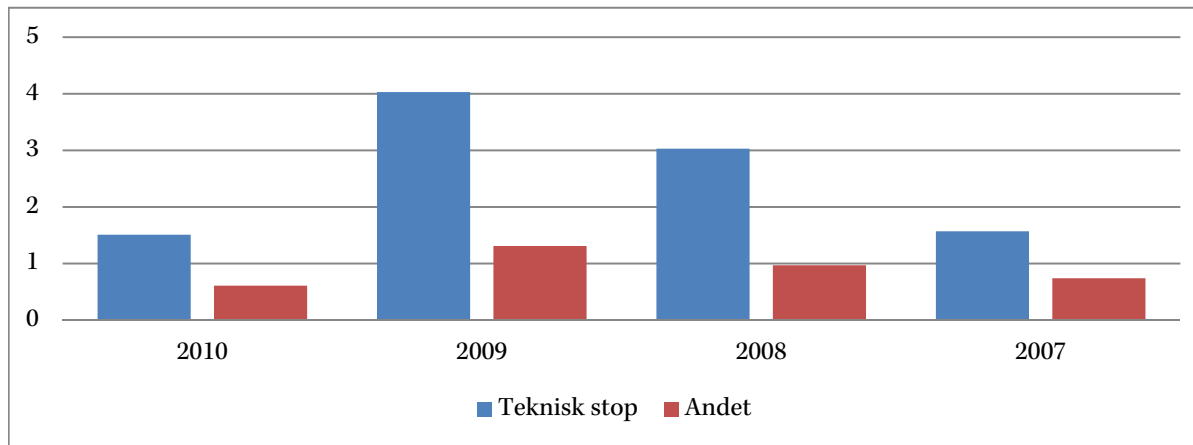
Driftstop

Område: Gæster - Gæsteservice - Kvalitet

Definitioner: 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, sygdom og lignende.

Driftstop: Driftstop på forlystelser i procent af samlet køretid. Tallene gælder kun sommersæsonen. (april-sept.)

Driftstop i pct. af samlet køretid (sommersæson)



Målet er at holde tekniske driftsstop i Tivolis forlystelser under 2 %, hvilket er nået i 2010.

Et øget fokus på forlystelsernes opetid har sammen med ændrede arbejdsgange for reparatørerne medført et fald i driftsstop, som er særdeles positivt set i forhold til tidligere år. Ligeledes har Teknisk Drift rettet fokus ind på igennem konstruktiv dialog med såvel leverandører som Force Technology, som sikkerhedsgodkender Tivolis forlystelser, hurtigst muligt at få udbedret større fejl. Der vil også fremadrettet være fokus på forlystelsernes opetid, hvorfor et nyt procesorienteret vedligeholdelsessystem er under implementering.



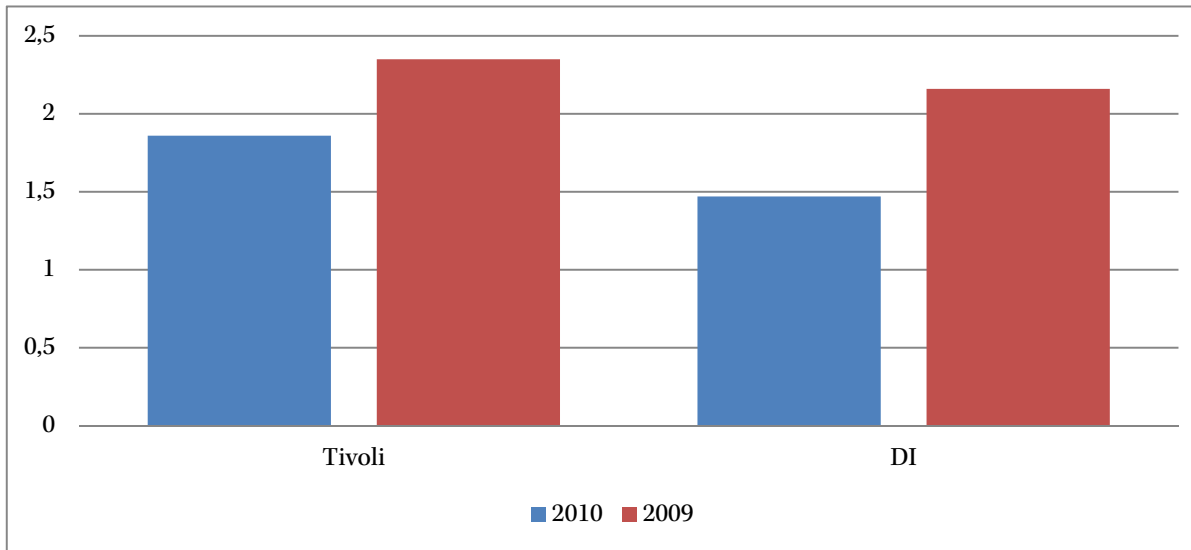
Uddannelse

Område: Gæster - Gæsteservice - Kompetenceudvikling

Definitioner: Beløb anvendt til kompetenceudvikling/antal præsterede timer (udregnet efter ATP-metoden).

Uddannelse: Uddannelseskroner pr. præsteret time.

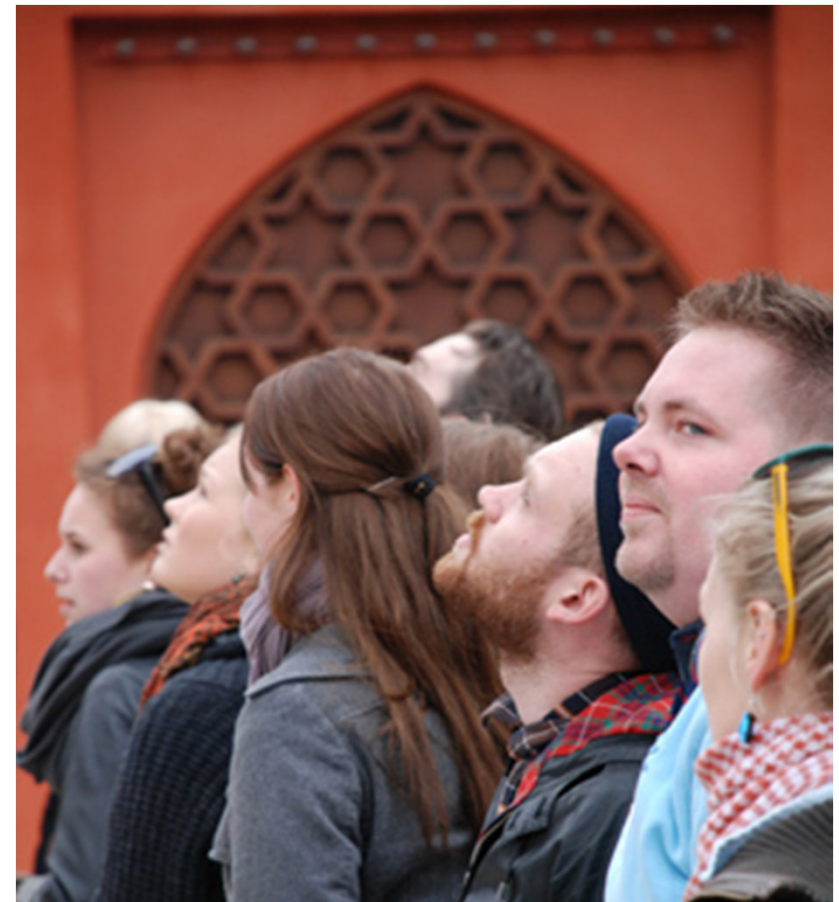
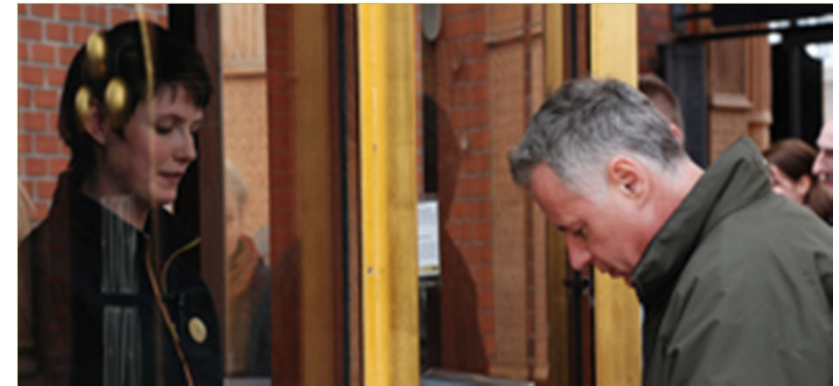
Uddannelseskroner pr. præsteret arbejdstime (kr.)



Gennem en årrække har der været arbejdet på at øge kompetenceniveauet for Tivolis ansatte bredt over hele organisationen. Det sker for at sikre høj kvalitet og et serviceniveau ud over det sædvanlige. Tivoli ligger fortsat en smule over DI's gennemsnit.

Faldet fra 2009 til 2010 kan blandt andet begrundes med en vis mætning af uddannelsesbehovet pga et stort udbud af IT-kurser i 2009.

Målet for Tivoli er, at medarbejderne oplever, at de er klædt godt på til deres opgaver og får den nødvendige kompetenceudvikling. Derfor arbejder vi både for at skabe tid i dagligdagen til kompetenceudvikling, at tilbyde de rigtige kurser og at skabe forståelse i organisationen for, hvad der er relevant kompetenceudvikling for den enkelte.



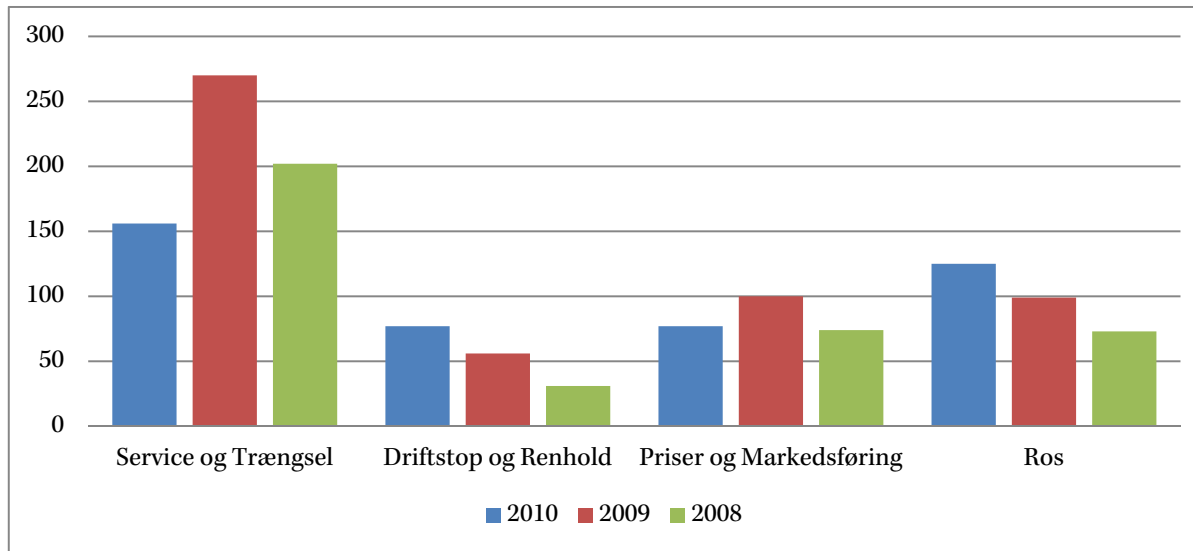
Evaluering

Område: Gæster - Gæsteservice - Tilfredshed

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

Evaluering: Antal skriftlige klager og ros til Tivoli fordelt på emner.

Gæsteklager og ros (antal)



Tivoli modtog i 2010 ca. 1.800 skriftlige henvendelser med ris og ros. Dette skal ses i forhold til det samlede gæstetal på ca. 3,7 mio. Henvendelserne vedrører alt fra vejret, forlystelserne og den personlige service til åbningstider, nye tiltag i Haven og kommentarer til de gratis glæder i Tivoli som f.eks. Pantomime, Tivoli-Garden og optræden på Plænen. I figuren er medtaget emner, som Tivoli finder særligt relevante og har ekstra fokus på. Målet var i 2010 at nedbringe antallet af skriftlige henvendelser med ris, især på de områder, der er medtaget i figuren.

Tivoli arbejder målrettet med at afklare gæstens utilfredshed på dagen i Haven og vende en evt. mindre god oplevelse til en god dag for alle. Bl.a. er medarbejderne i Tivoli Servicecenter blevet udstyret med en "værktøjskasse" og har dermed fået flere muligheder for at løse gæstens problem på stedet og i situationen, samt evt. kompensere gæsten med det samme. Resultatet har været en væsentlig nedgang på ca. 25% i henvendelser med ris og en tilsvarende fremgang i henvendelser med ros. Målet for 2011 er at fortsætte den



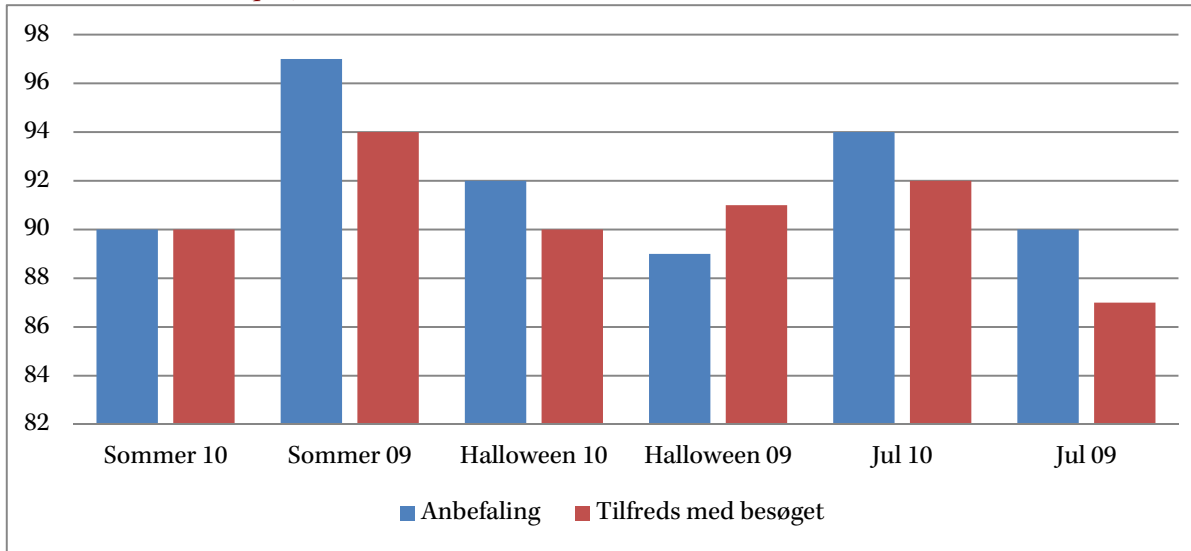
Tilfredshed

Område: Gæster - Gæsteservice - Tilfredshed

Definitioner: Tilfredshed med besøget viser procent af gæster som har svaret 'lidt positiv', 'positiv' eller 'meget positiv' på spørgsmålet: Hvordan er din samlede bedømmelse af besøget i Tivoli? Vil anbefale til andre viser svar på spørgsmålet: Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale familie/venner at besøge Tivoli?

Tilfredshed: Måling af gæsternes tilfredshed generelt med Tivoli besøget. Målingen foretages af eksternt firma.

Gæstetilfredshed (pct.)



Ovenstående graf vises som udtryk for, om Tivoli lever op til gæstens forventning ved et besøg i Haven. Gæsterne er blevet interviewet på vej ud af Haven efter endt besøg. Tilfredshedsgraden er overordentligt høj. Anbefalingsgraden er også tilfredsstillende. På grund af ændrede analysemetoder findes sammenligningstal kun et år tilbage. Fremadrettet arbejdes der på at opretholde det høje niveau.



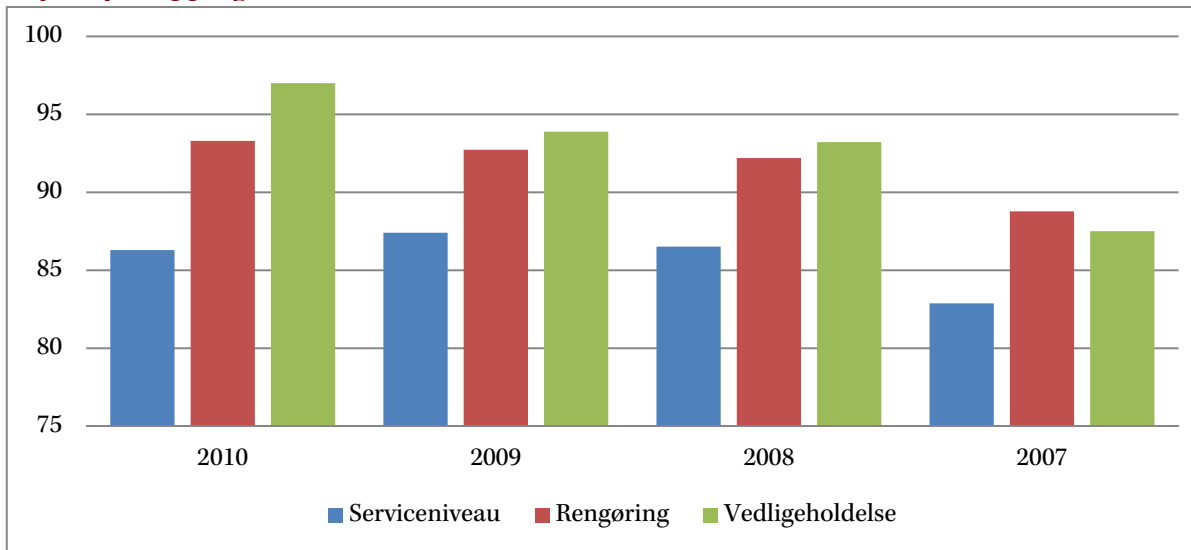
Kvalitet

Område: Gæster - Gæsteservice - Kvalitet

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

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

Mystery shopping



Tivoli arbejder aktivt på at forbedre serviceniveauet i alle relationer til gæster. Målet er et gennemsnit på 95 % tilfredshed på alle tre parametre. Det er naturligt, at de sidste procenter frem til det meget ambitiøse mål er de sværeste at nå, derfor har der i 2010 været arbejdet med en udvikling af Tivolis servicestrategi og tilpasning af serviceparametrene i Mystery Shoppingen med tilføjelse af nye punkter, så hele gæstens serviceoplevelsen bliver målt. Herudover er flere nye lokationer i Tivoli kommet med i målingen fra 2010, fx Nimb Hotel. Til trods for, at der nu måles på flere serviceparametre og på flere lokationer, er niveauet i 2010 på 'Service' og 'Rengøring' på niveau med sidste år, og 'Vedligeholdelse' er kommet over målet med 97,0 %. Målet for 2011 er, at holde det høje vedligeholdelsesniveau og arbejde mod, at også service og rengøring kan opnå en gennemsnitlig tilfredshed på 95 %.



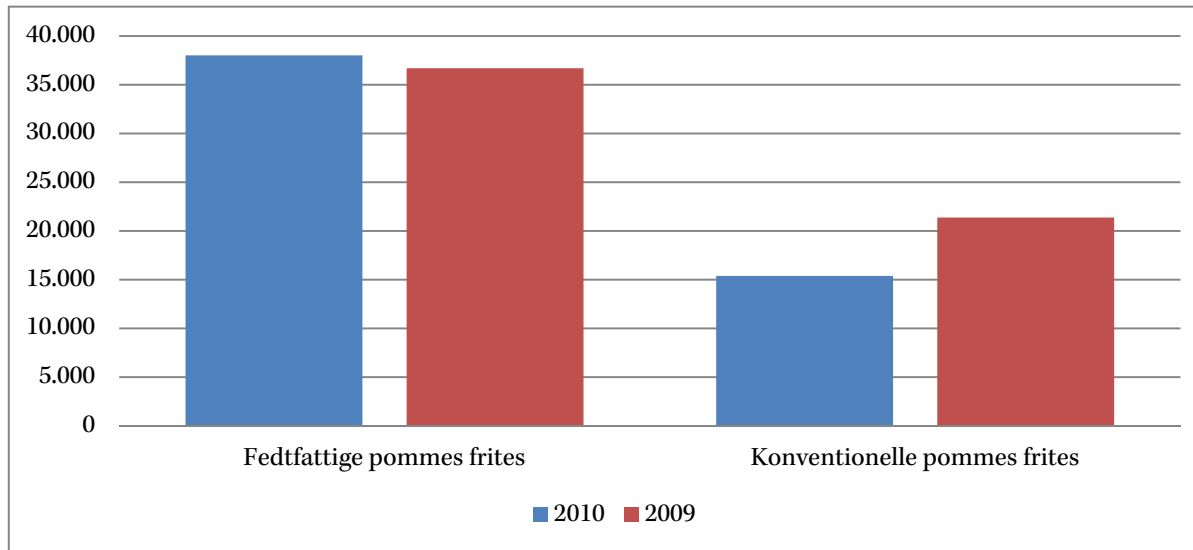
Fedt reducerede måltider

Område: Gæster - Sunhed & Helse - Fedt reducerede måltider

Definitioner: Fedtfattige pommes frites indeholder max 7% fedt efter stegning pga. tilberedningsmåden.

Fedt reducerede måltider: Konventionelle pommes frites i forhold til fedtfattige målt i antal kg.

Konventionelle- vs. fedtfattige pommes frites (kg)



Faldet i konventionelle pommes frites skyldes, at Cafe Columbine lukkede i 2009 i stedet åbnede, Pandekagehuset, hvor der ikke sælges pommes frites. I 2011 vil de fedt reducerede pommes frites blive introduceret i den nye burgerrestaurant, som åbner ved Plænen. Målet er fortsat, at Tivoli-gæsterne skal have valgmuligheden mellem den konventionelle fastfood og de fedt reducerede produkter. Foruden pommes frites findes fedt reducerede burgere med kyllinge- eller oksekød. Der er ikke planer om, at udvide sortimentet yderligere inden for den traditionelle fastfood, men Tivoli er altid på udkig efter gode fastfoodkoncepter og ser i den forbindelse også på sundhedsaspektet.



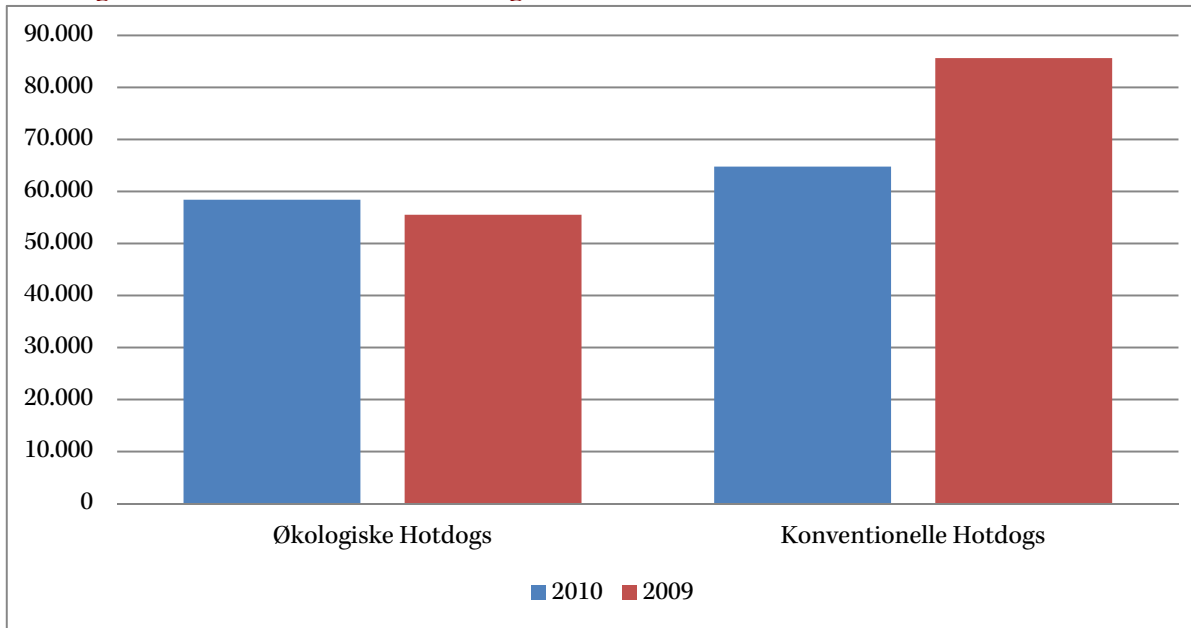
Økologi

Område: Gæster - Sundhed & Helse - Økologi

Definitioner: Den økologiske hotdog består udelukkende af økologiske produkter

Økologi: Økologiske- vs. Konventionelle Hotdogs.

Økologiske- vs. Konventionelle Hotdogs (antal)



Faldet i konventionelle hotdogs skyldes, at Cafe Columbine lukkede i 2009. I 2010 åbnede i stedet Rasmus Klumps Pandekagehus, som ikke sælger hotdogs. I 2010 blev alle dressinger til de økologiske pølser også økologiske. Målet er fortsat, at gæsterne tilbydes valget mellem økologiske og konventionelle produkter. Det forventes, at pommes fritesene også bliver økologiske i 2011, lige som der arbejdes på et projekt med økologiske is.



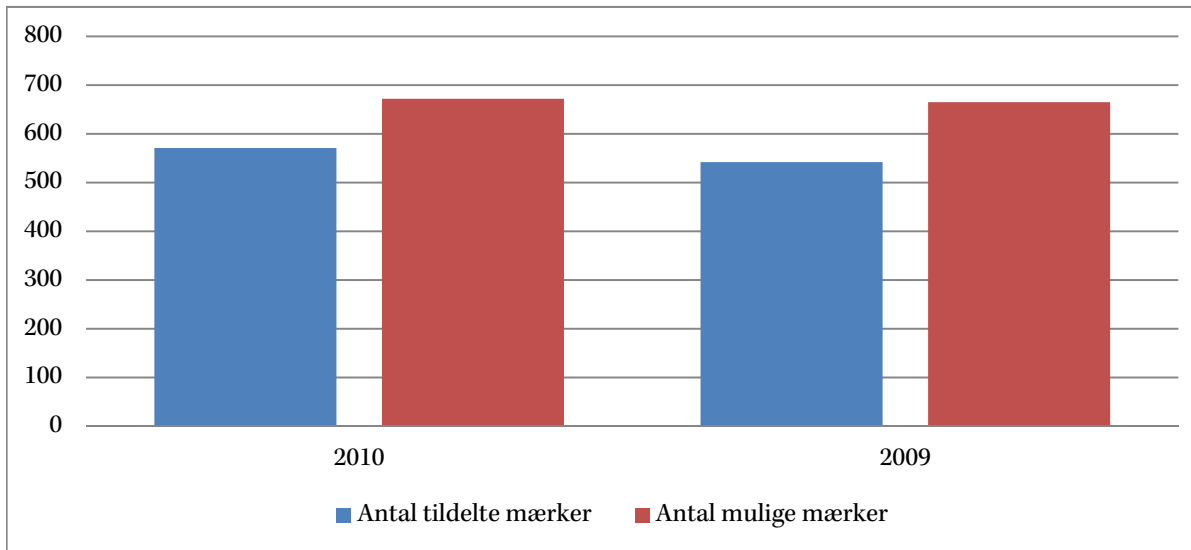
Goadgang.dk

Område: Gæster - Tilgængelighed - Goadgang.dk

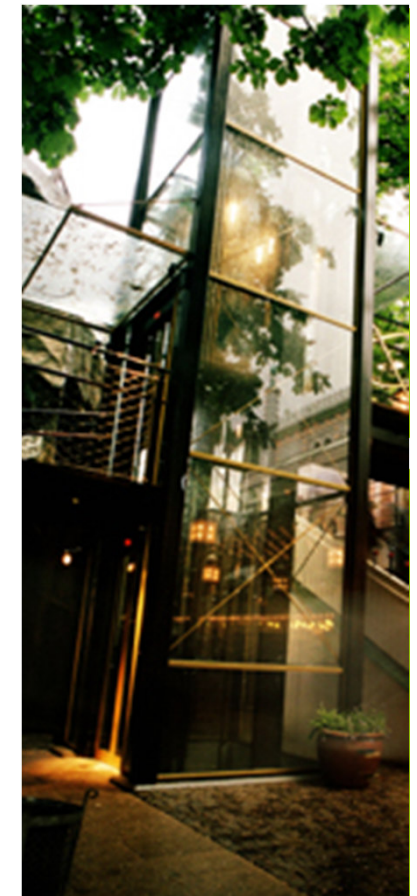
Definitioner: Tivoli henholder sig til definitionerne i foreningen Tilgængelighed for alle.

Træning: 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.

Goadgang.dk



Der er i 2010 i alt 96 registrerede lokaliteter i Tivoli, hvilket er en lokation mere end i 2009. Tivoli har i øjeblikket 85 % tildelte mærker i forhold til mulige. Tilgængelighed til forlystelser er ikke en del af Mærkeordningen, men Tivoli har valgt at lade foreningen registrere tilgængeligheden. Disse oplysninger ligger på Tivoli.dk. Tivolis udfordring i forhold til tilgængelighed består i, at der samtidig skal tages hensyn til pladsforholdene og de historiske værdier i bygninger, forlystelser og omgivelser. Målet er fortsat at arbejde for øget tilgængelighed.



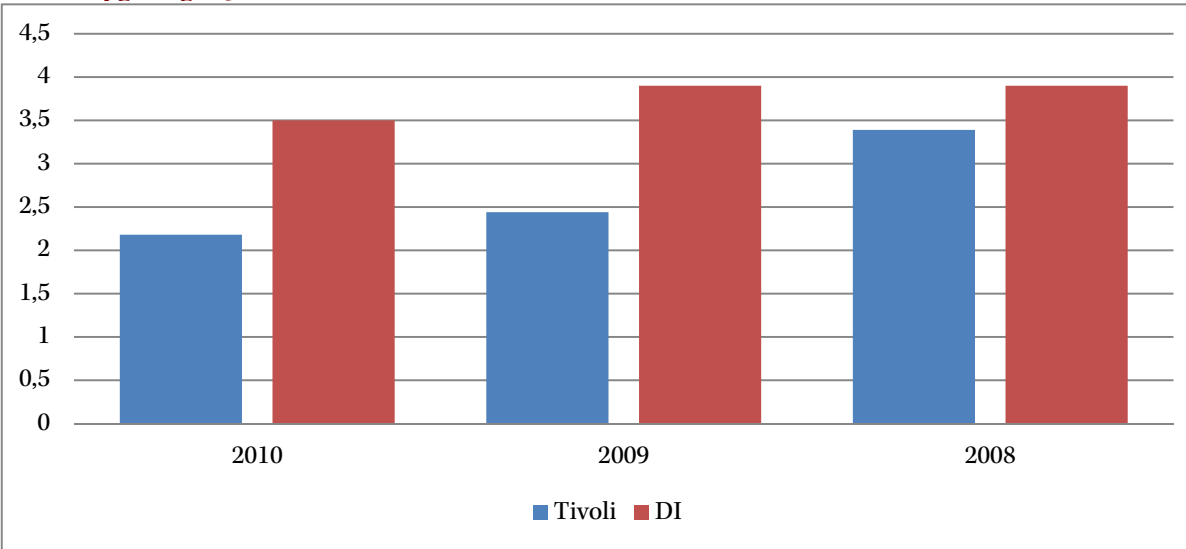
Sygefravær

Område: Medarbejder - Arbejdsmiljø - Sygefravær

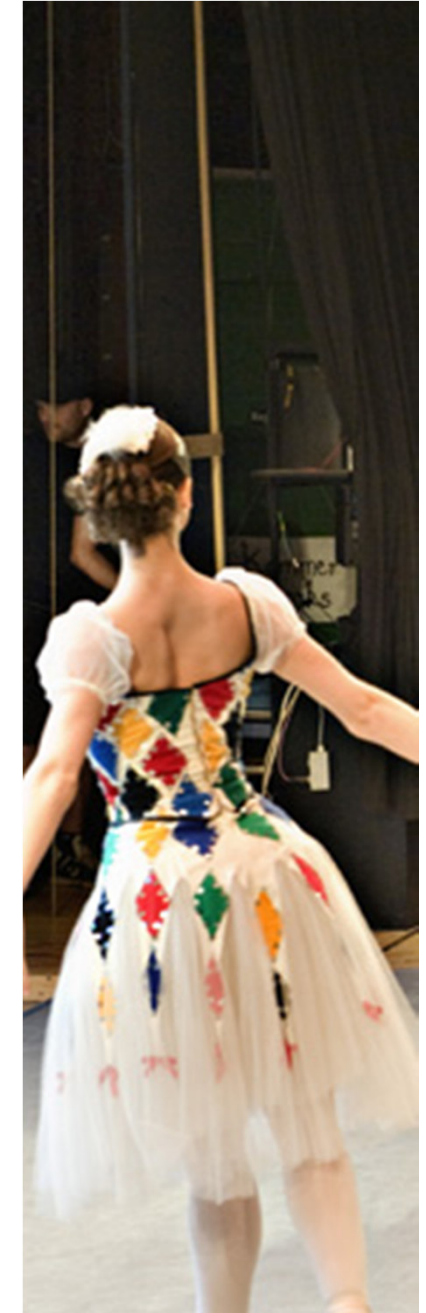
Definitioner: Antal registrerede fraværstimer i procent af antal mulige arbejdstimer i året.

Sygefravær: Antal sygedage i gennemsnit for Tivolis medarbejdere sammenholdt med landsgennemsnit som målt af DI.

Antal sygedage (gennemsnit)



Tivolis sygefravær viser et lille fald fra 09 til 10, altså en fortsættelse af den gode udvikling i sygefraværet. Årsagen skal formodentlig findes i den systematiske opfølgning på fravær, som har været gennemført i året. Vi mener også, at se en sammenhæng mellem den generelt øgede tilfredshed med arbejdspladsen og det lavere sygefravær. Det er målet fremover at bevare det lave niveau af sygefravær.



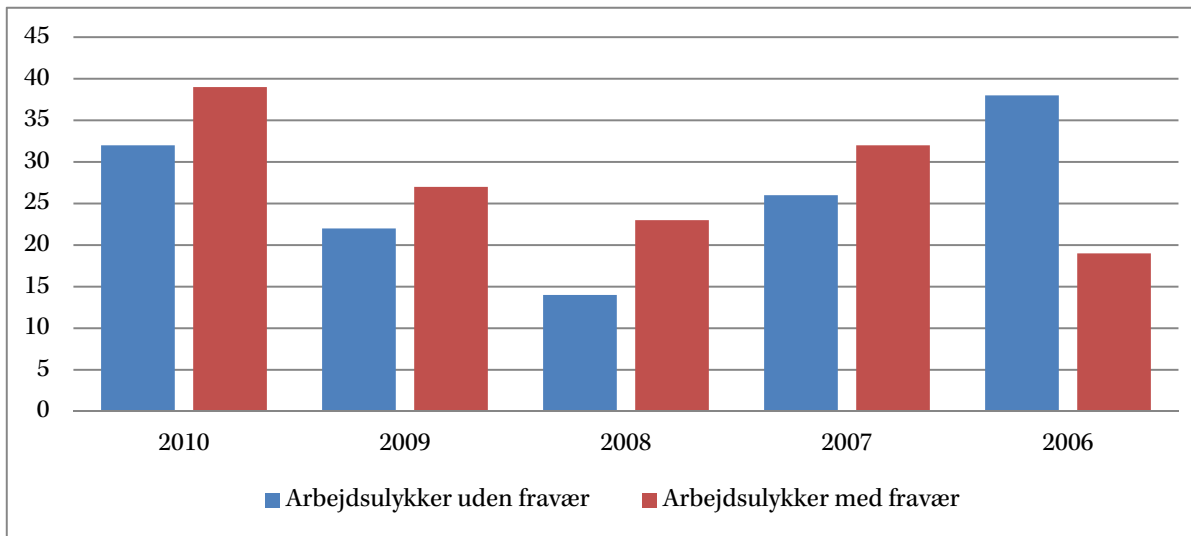
Sikkerhed

Område: Medarbejder - Arbejds miljø - Sikkerhed

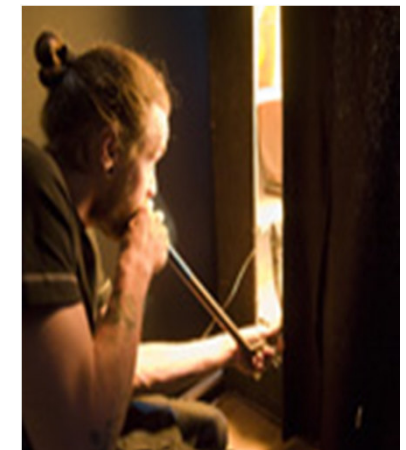
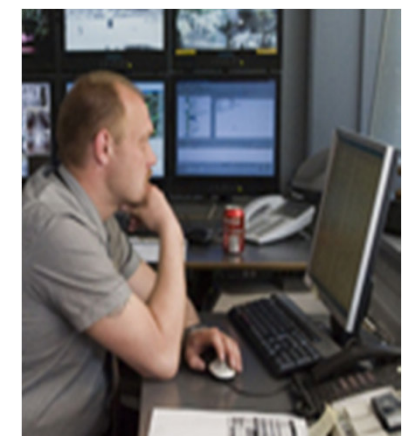
Definitioner: En arbejdsulykke er en personaleskade forårsaget af en hændelse eller påvirkning, der er sket i forbindelse med arbejdet pludseligt eller inden for fem dage.

Sikkerhed: Arbejdsulykker med og uden fravær.

Antal arbejdsulykker



Der har i 2010 været en stor stigning i antallet af ulykker både med og uden fravær. De senere års fokus på området er formentlig årsag til, at flere arbejdsulykker indrapporteres, men det kan ikke begrunde hele stigningen. I 2010 havde vi flere faldulykker på våde og glatte belægninger end tidligere ligesom vi så en del ulykker under øvelser; for de fleste ulykker er der tale om få dages fravær. Ulykkesfrekvensen (antallet af ulykker med fravær pr. million præsterede arbejdstimer) er 28 mod DI's gennemsnit på 20,9 for 2009. Brancher som Hotel og restaurant, Transport og Service, altså arbejdsfunktioner, der ligner Tivolis medarbejders, er tallene mellem 26 og 44. Ulykkesforebyggelse og reduktion af antallet af ulykker er emner, som Tivolis nye arbejdsmiljøudvalg i 2011 vil prioritere højt og opstille konkrete mål for, da de foreliggende resultater ikke er tilfredsstillende.



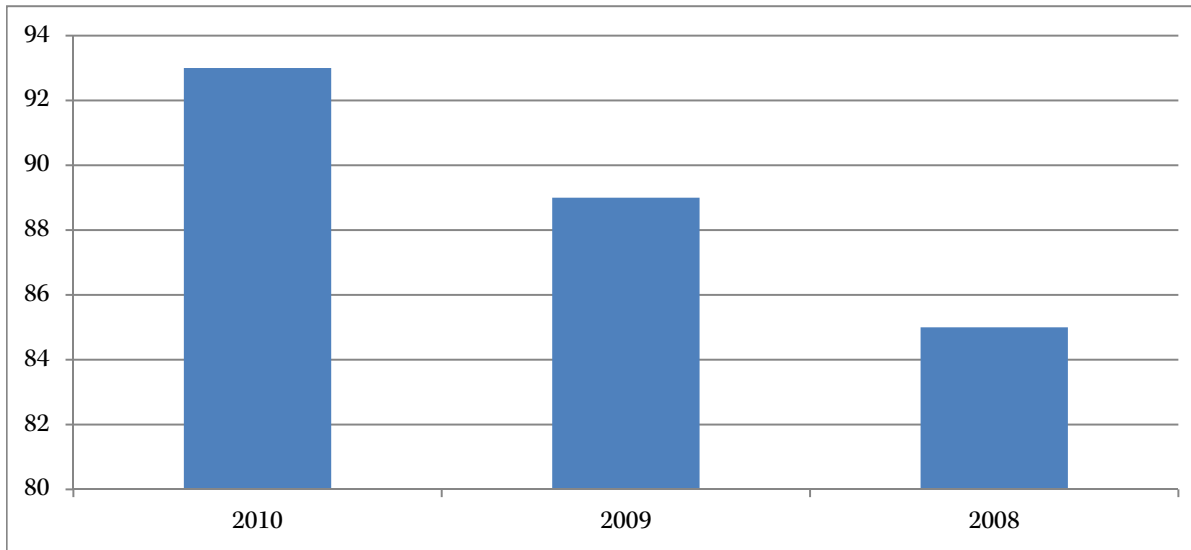
Trivsel

Område: Medarbejder - Arbejdsmiljø - Trivsel

Definitioner: Procent af medarbejderne som har svaret 'næsten altid sandt' og 'ofte sandt' på spørgsmålet "Alt taget i betragtning syntes jeg, at Tivoli er et godt sted at arbejde" i den årlige trivselsundersøgelse.

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

Tivoli er et godt sted at arbejde (pct.)



Som udtryk for medarbejdernes trivsel har vi valgt et spørgsmål fra den årlige medarbejdetilfredshedsundersøgelse (MTU). Tivoli har nu opnået 93 % positive svar på spørgsmålet, og har opnået en 8. plads på listen over Danmarks Bedste Store Arbejdspladser. Der arbejdes nu på at forbedre placeringen, så Tivoli kommer på Top 5. Arbejdet foregår lokalt i afdelingerne, hvor de mest kritiske områder skal adresseres, og handlingsplaner fremlægges. Processen følges tæt af HR Udvikling og Tivolis chefgruppe. Midlerne til at nå målet er mange, fra løn- og arbejdsforhold til uddannelse, personalegoder og medarbejderevents.



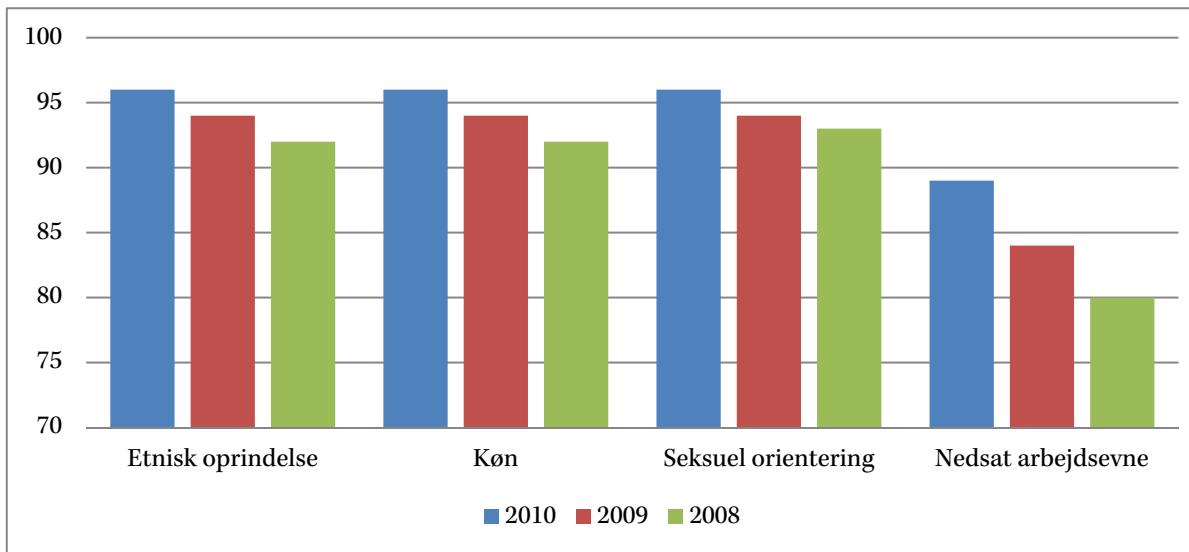
Forskelsbehandling

Område: Medarbejder - Mangfoldighed - Forskelsbehandling

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

Forskelsbehandling: Er det medarbejdernes opfattelse, at der ikke forskelsbehandles på baggrund af køn, alder osv. i Tivoli?

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



Tivoli tilstræber mangfoldighed i medarbejdergruppen, så den afspejler samfundet generelt. Som udtryk for, om det også er tilfældet er valgt positive svar på en gruppe spørgsmål fra medarbejdertilfredshedsundersøgelsen om, hvorvidt der forskelsbehandles i Tivoli. Det vil altid være Tivolis mål at få et så positivt resultat som muligt i dette spørgsmål, og vi har de senest år forbedret vores resultat. Tivoli fører dialog med Københavns Kommune om muligheden for at indgå et formaliseret samarbejde om integration af højtuddannede borgere med anden etnisk baggrund end dansk.



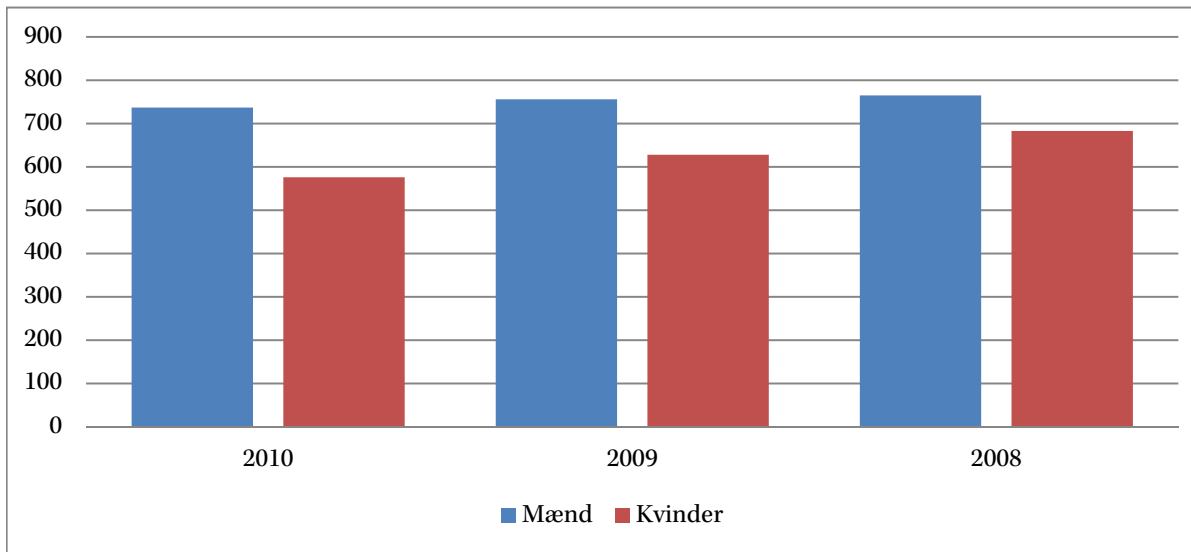
Ligestilling

Område: Medarbejder - Mangfoldighed - Ligestilling

Definitioner: Optællingen omfatter fuldtidsansatte, deltidsansatte og sæsonansatte pr. juni 2010.

Ligestilling: Kønsfordeling blandt Tivolis ansatte.

Antal ansatte mænd vs. kvinder



Tivoli tilstræber en ligelig fordeling af mænd og kvinder på arbejdspladsen. Fordelingen var i 2010 43,9 % kvinder mod 56,1 % mænd sammenlignet med 45,4 % hhv 54,6 % i 2009. På trods af den lidt større skævhed i kønsfordelingen i 2010 finder vi stadig, at der er en god balance, og målet vil være at fortsætte på den måde.



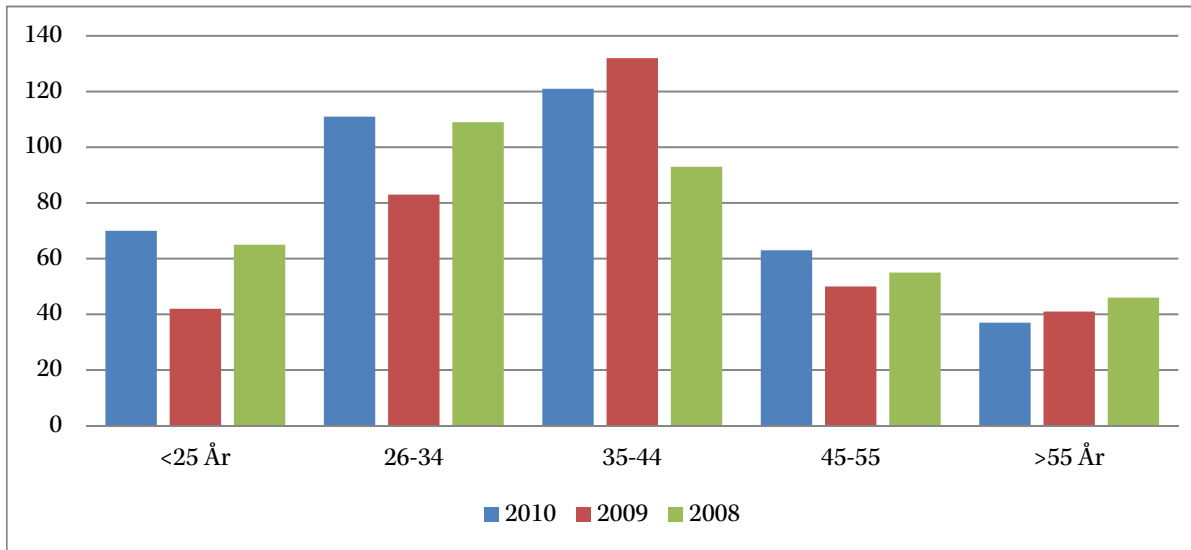
Diversitet

Område: Medarbejder - Mangfoldighed - Diversitet

Definitioner: Intervallerne er: Under 25, 26-34, 34-35, 35-44, 45-55 og over 55.

Diversitet: Optællingen omfatter fuldtidsansatte og deltidsansatte, men ikke sæsonansatte, pr. juni 2010.

Ansatte delt i aldersintervaller



Tivoli tilstræber, at der er en god aldersspredning blandt medarbejderne. I øjeblikket findes der ikke en optælling af aldersfordelingen blandt sæsonansatte, men vi arbejder på, at denne medarbejdergruppe er med i statistikken fra 2012. Vurderingen er, at der i Tivoli generelt er en god aldersspredning.



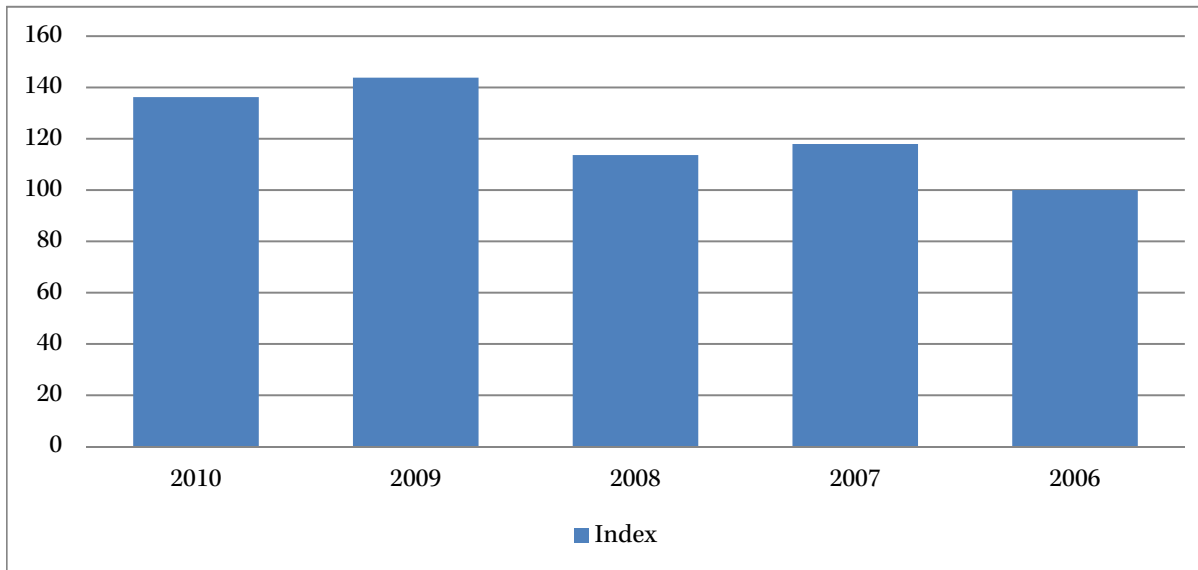
Personalegoder

Område: Medarbejder - Sundhed & Helse - Personalegoder

Definitioner: Omkostninger til afvikling af: DHL stafet, fodboldturnering, helbredstjek og influenzavaccine mm.

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

Index (2006 = 100)



Udviklingen fra 2009 til 2010 viser en fortsat høj bevidsthed i Tivoli om at understøtte medarbejdernes mulighed for at føre en sund livsstil. Det sker blandt andet ved at tilbyde helbredstjek og støtte medarbejderarrangementer med fokus på sport. Det lille fald skyldes, at influenzavaccination ikke blev tilbudt i 2010, da efterspørgslen efter det har været dalende gennem et par år.



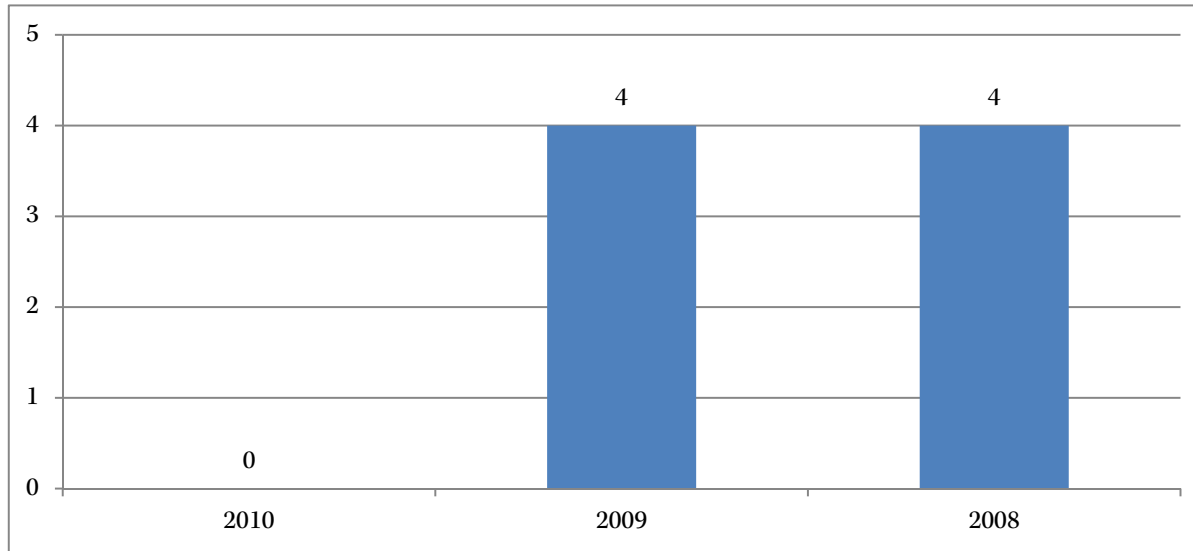
Naboklager

Område: Omverden - Naboskab - Naboklager

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

Naboklager: Antal klager fra naboer.

Antal naboklager (antal)



Det målrettede fokus på omgivelserne har resulteret i, at der ikke har været nogen klager fra naboerne i 2010 overhovedet. Målet for 2011 er at bibeholde dette. Naboklager vedrører typisk Fredagsrock arrangementer, og de har haft, som det ses, et konstant, lavt antal. Tivoli arbejder målrettet på de gode relationer til omgivelserne. Bl.a. måles støj ved alle koncerter for at sikre, at støjgrænserne overholdes i henhold til Tivolis miljøgodkendelse. Der er løbende opmærksomhed på vedligeholdelse og snerydning af fortove omkring Tivoli. Der er aktiv styring af gæster i kø på vej ind i Tivoli, så generne er mindst mulig for den øvrige trafik.



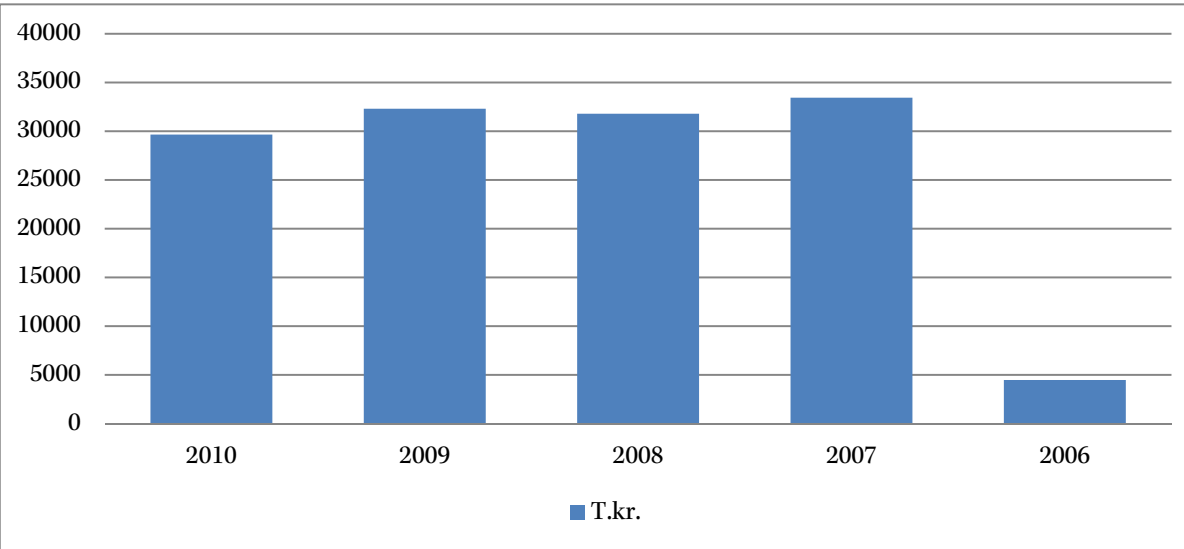
Gratis glæder

Område: Omverden - Kulturhistorisk bevidsthed - Kulturelle traditioner

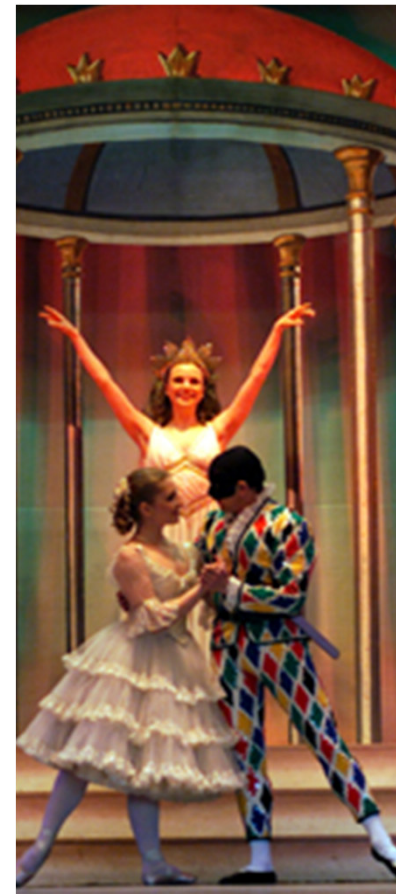
Definitioner: Arrangementer og underholdning som er gratis efter betalt entré til Tivoli.

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

Investeringer i , Gratis glæder' (T.kr.)



Tivolis omkostninger til de såkaldte gratis glæder ligger fortsat i niveauer 30 mio.kr., dog med et lille fald i forhold til 2009, som skyldes, at enkelte underholdningsaktiviteter udgik af programmet. Grundstammen af de gratis glæder, både de nye og de gamle traditioner, er og vil forblive intakt, dog med de variationer som kræves under hensyn til smag og efterspørgsel blandt Tivolis gæster.



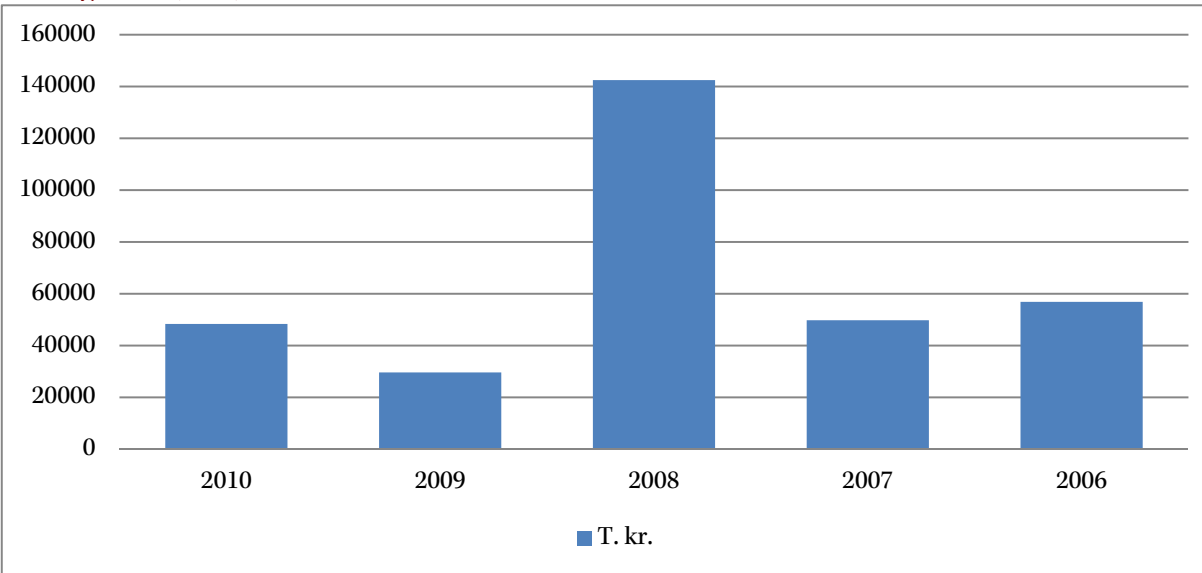
Vedligeholdelse

Område: Omverden - Kulturhistorisk bevidsthed - Bygninger og anlæg

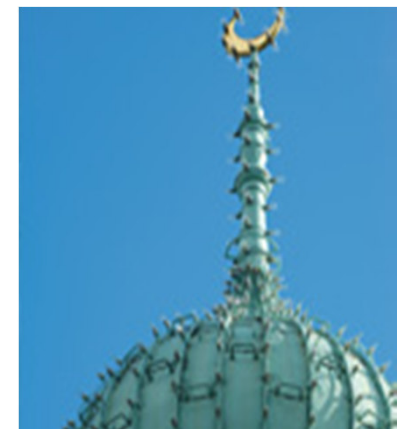
Definitioner: Udgifter til vedligeholdelse af bygninger, haveanlæg og stier i Tivoli.

Vedligeholdelse: Vedligeholdelse af bygninger og anlæg.

Vedligehold (T. kr.)



Tivolis anlæg og bygningsmasse rummer væsentlige værdier for København og for Tivoli-oplevelsen. Anlæg og bygninger har forskellig alder, den ældste egentlige bygning er således Pantomimeteatret fra 1874 (den lille løgkuppelkiosk er et år ældre). Tivolis omkostninger til vedligeholdelsen af bygninger og anlæg varierer betragteligt fra år til år afhængigt af, om der er større projekter, som fx renoveringen af Nimb i 2008. Den største investering i 2010 var Rasmus Klumps Verden.



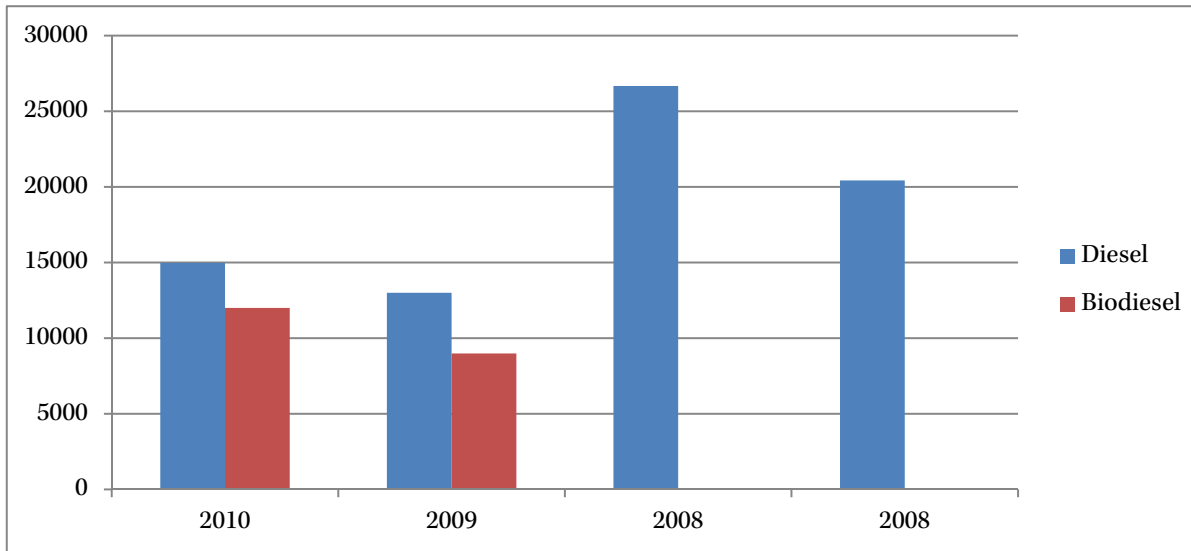
Trafik

Område: Omverden - Miljø - Trafik

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

Trafik: Brug af diesel/biodiesel i Tivoli.

Diesel/biodiesel (liter)



Andelen af biodiesel i forhold til traditionel diesel er øget fra 40,8% i 09 til 44,5 % i 2010. Det kolde vejr i begyndelsen og slutningen af året har betydet et større forbrug af traditionel diesel end ønskeligt, da biodieslen bliver for tyk i koldt vejr, til at den kan anvendes i køretøjerne. Vi arbejder fortsat med at finde det ideelle mix af de to typer diesel. Tivoli anvender rapsmethylester (RME), som er dannet ved at spalte glycerol fra rapsolien ved hjælp af methanol. Denne type biodiesel er ikke omfattet af den kritik, der har været i 2010, vedr. partikeludledningen fra biodiesel i forhold til traditionel diesel. I 2011 gør vi endelig status over fordele og ulemper ved brugen af biodiesel. Forlystelsen Linje 8 har udelukkende kørt på biodiesel (er kun i drift i sommersæsonen).



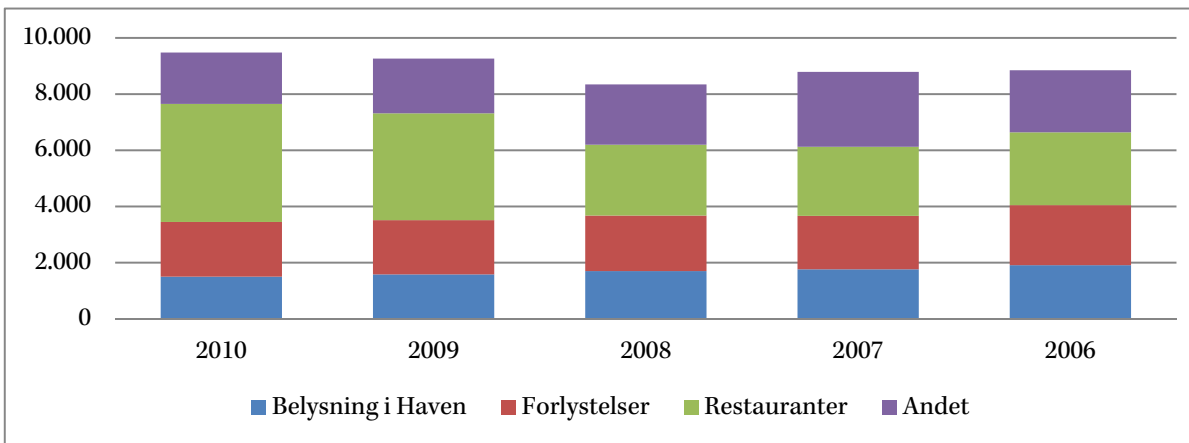
Elforbrug

Område: Omverden - Miljø - El

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

Elforbrug: Elforbrug i Tivoli A/S for hele året.

Elforbrug (Megawatt)



I 2010 har der været en lille stigning i Tivolis elforbrug. Dette skyldes en kombination af en stigning i aktivitetsniveauet på vores restauranter samt et fald på områderne belysning og udlejning af sale. Det fortsatte arbejde med at udskifte de hidtidige, strømslugende lyskilder med mere energibesparende bærer efterhånden frugt. Samlet for 2009 og 2010 er der nu sparet 305.000 kWh/år på belysningsområdet uden, at det har haft konsekvenser for hverken sikkerheden eller æstetikken i Haven. Vi er således ca. en tredjedel af vejen mod målet om at spare 10 % i 2012 i forhold til 2007-niveauet; et mål der blev formuleret, da Tivoli og DONG Energy indgik klimapartnerskab i 2008. Siden nytår har Tivoli indkøbt grøn strøm fra nye vindmøller svarende til det årlige forbrug, hvorfor Tivolis CO₂-regnskab for elektricitet alene kan siges at gå i nul. Der har i 2010 været debat om det rimelige i at hævde, at Tivoli anvender vedvarende energi, når det ikke kan sikres, at der ikke sendes strøm fra fossile brændsler til Tivoli, der lige som alle andre, er tilsluttet det fælles forsyningsnet. Vi finder, at det fortsat er accepteret og rimeligt at hævde at være CO₂-neutrale inden for elektricitet og at anvende vedvarende energi, da vi med den stående ordre på 'grøn' strøm sikrer en fortsat efterspørgsel og dermed en øget produktion af elektricitet fra ikke fossile brændsler.



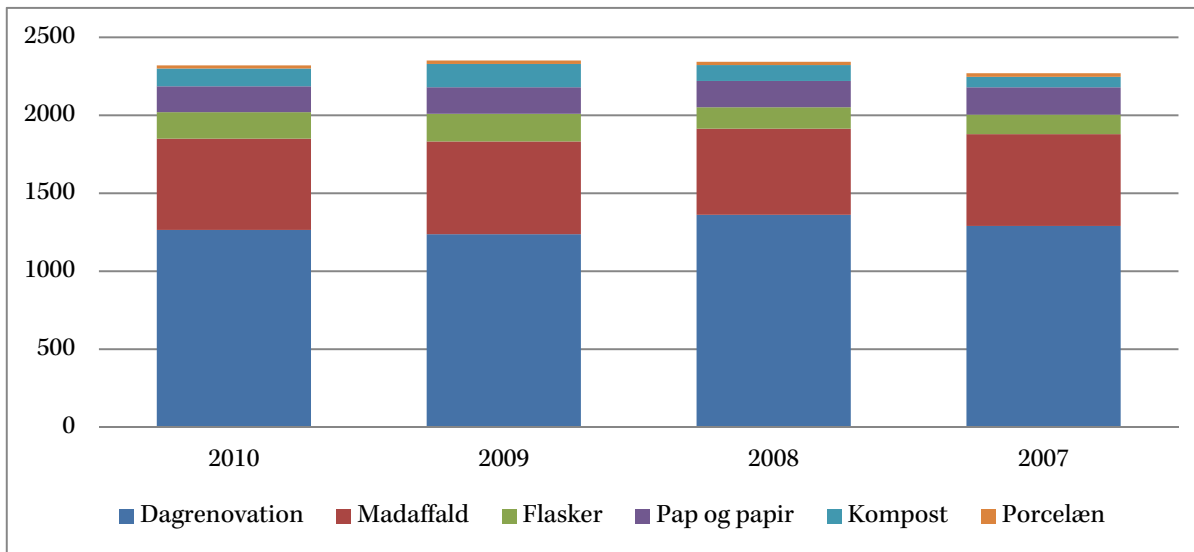
Affald

Område: Omverden - Miljø - Affald

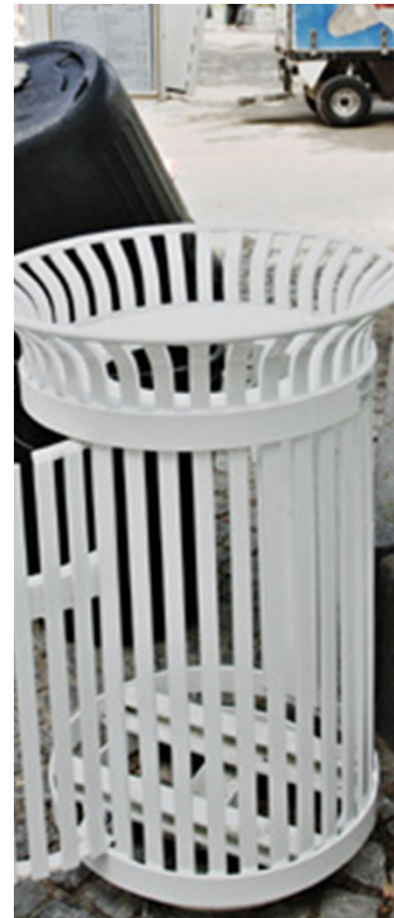
Definitioner: Opgørelsen omfatter det såkaldte gæstereleterede affald, som er de affaldsmængder, der primært produceres som følge af besøg fra vores gæster.

Affald: Bortskaffet gæstereleteret affald i Tivoli for hele året.

Affaldsmængder (ton)



Faldet i affaldsmængderne skyldes først og fremmest det lavere besøgstal i 2010. Det markante fald i affaldsgruppen kompost skyldes, at der ikke er sket renovering af større haveanlæg i 2010; et sådant arbejde vil medføre en øget mængde haveaffald/kompost. Komposten består især af halm og græs, der har været anvendt til scenograferingen af Halloween i Tivoli. 99 % af Tivolis gæstereleterede affald genanvendes i en eller anden form. Den systematiske opfølgning på affaldssortering blandt Tivolis ansatte og lejere er årsag til den høje genanvendelsesprocent. Alligevel er der plads til forbedringer, fx inden for indsamling af papir, som vil være et fokusområde i 2011. Her fastholder vi målet om at nedbringe mængden af gæstereleteret affald i forhold til det samlede aktivitetsniveau samt at fastholde den høje genanvendelsesprocent.



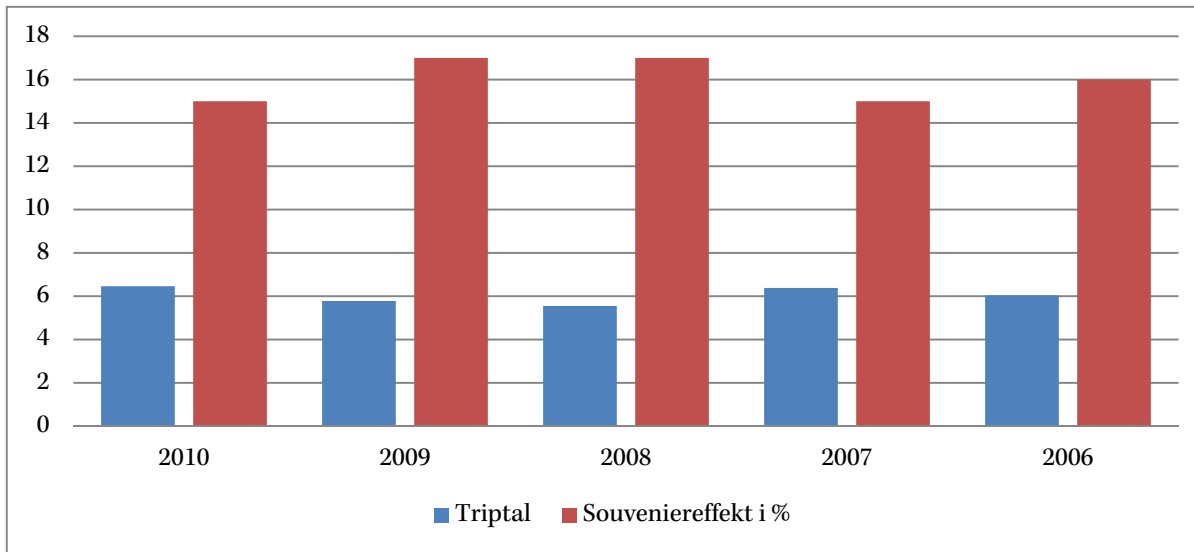
Genbrug

Område: Omverden - Miljø - Genbrug

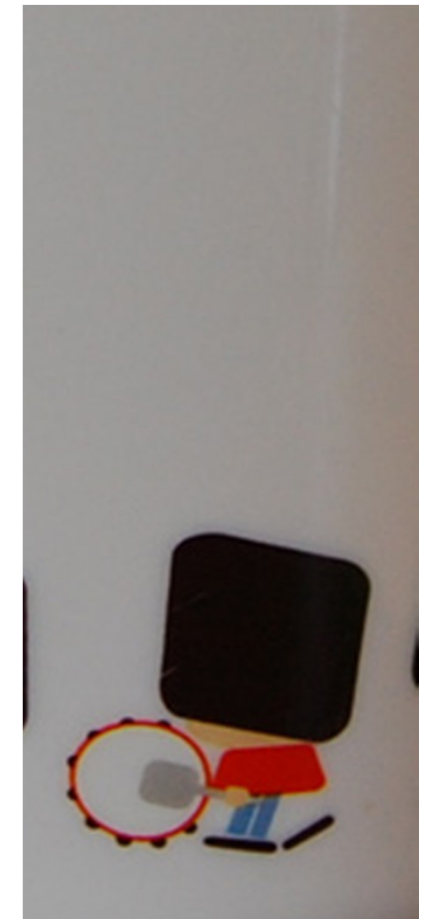
Definitioner: Triptal: så mange gange genbruges et bæger i gennemsnit. Souvenireffekt i %: Så mange % af bægrene forsvinder, ved at gæsterne tager dem med ud af Haven.

Genbrug: Omfatter genbrugsbægre til alle former for drikkevarer, der serveres i Tivoli.

Genbrug



Tivolis genbrugsbægerordning er fortsat en succes med et gennemsnit for brugen af hvert bæger på 6,46. Tallet kunne være højere, hvis ikke så mange gæster valgte at tage bægrene med hjem som souvenirs. Force Technology har for Tivoli foretaget en livscyklusanalyse af genbrugsbægrene for at få belyst, om det fortsat er den mest miljørigtige løsning for Tivoli at have genbrugsbægre fremfor engangsbægre. Konklusionen er, at Tivolis ordning stadig er den bedste på trods af, at der er kommet mere miljøvenlige engangsbægre på markedet og på trods af, at Tivolis genbrugsbægre er af en lidt højere plastkvalitet og lidt smukkere designet end strengt nødvendigt fra et miljøsynspunkt. Det er disse to faktorer, der gør, at bægrene tages med hjem, og dermed forsvinder ud af genbrugsomløbet. I 2011 arbejdes der med optimeringer i bægervaskeriet, idet livscyklusanalysen viste, at der er mulighed for vandbesparelser her.



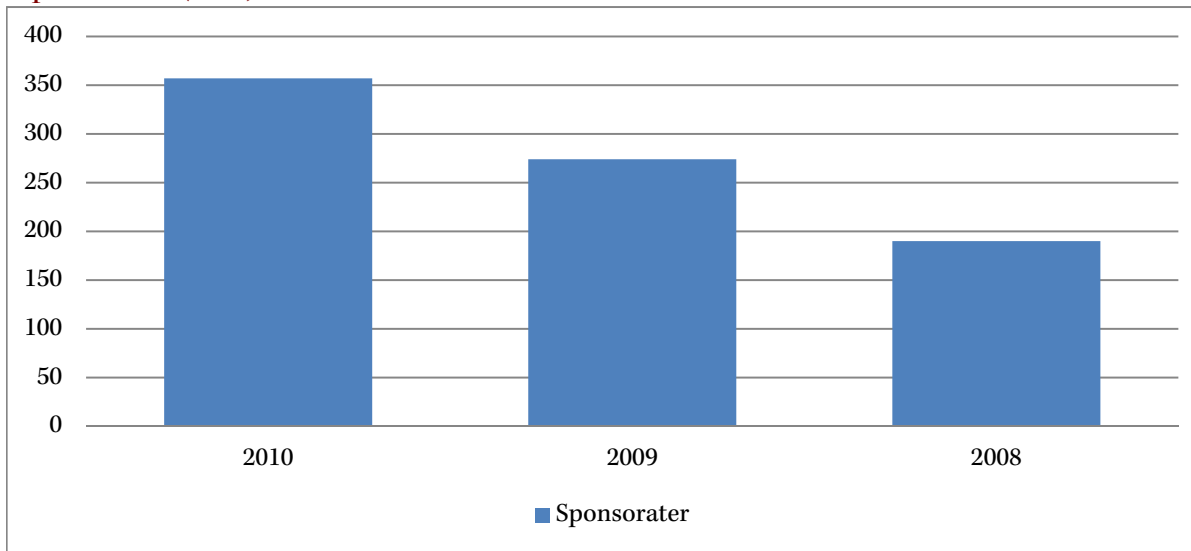
Velgørenhed

Område: Omverden - Velgørenhed - Velgørenhed

Definitioner: Sponsorater: Gratis ydelser i form af fribilletter, salsleje mm.

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

Sponsorater (antal)



Hvert år modtager Tivoli flere hundrede henvendelser om støtte og bidrag af forskellig art. Tivoli støtter især formål, der har med udsatte børn at gøre. Blandt årets donationer er entré og Turpas til børn i asylcentre, børn der er flyttet med deres mor i kvindekrisecentre samt til uhelbredeligt syge børn. Blandt aktiviteterne i 2010 er også udlån af Koncertsalen til Danmarksindsamlingen i januar, hvor det store tv-transmitterede velgørenhedsshow blev afholdt. Tivoli donerede desuden billetter til bortauktionering på aftenen for showet. Ligeledes har Tivoli i 2010 støttet div. større arrangementer som f.eks. Rynkebyløbet - en cykeltur over en større distance til fordel for cencerramte børn i Danmark. Det har fra 2010 været muligt at registrere værdien af donationerne, hvorfor det kan oplyses, at Tivoli i 2010 har doneret entré, Turpas og Tivoli-merchandise til en værdi af kr. 1.553.750,-

