



# CSR-rapport 2016

Samfundsansvarsredegørelse iht. Årsregnskabsloven (ÅRL) § 99a

# Indhold

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Om Tivolis CSR-rapport.....       | 3  |
| Tivolis forretningsmodel.....     | 3  |
| CSR-arbejdets organisering.....   | 3  |
| Læsevejledning.....               | 4  |
| CSR-politik.....                  | 5  |
| 1 Gæster.....                     | 5  |
| 2 Medarbejdere.....               | 5  |
| 3 Omverden.....                   | 6  |
| Risici.....                       | 8  |
| 1.1.1 Driftsstop.....             | 9  |
| 1.1.2 Uddannelse.....             | 10 |
| 1.1.3 Evaluering.....             | 11 |
| 1.1.4 Tilfredshed.....            | 13 |
| 1.1.5 Kvalitet.....               | 15 |
| 1.2.1 Dyrevelfærd.....            | 16 |
| 1.2.2 Økologi.....                | 18 |
| 1.3.1 Godadgang.dk.....           | 20 |
| 2.1.1 Sygefravær.....             | 22 |
| 2.1.2 Sikkerhed.....              | 23 |
| 2.1.3 Trivsel.....                | 25 |
| 2.2.1 Ligestilling.....           | 27 |
| 2.2.2 Diversitet.....             | 29 |
| 2.3.1 Medarbejdergoder.....       | 31 |
| 3.1.1 Naboklager.....             | 32 |
| 3.2.1 Kulturelle traditioner..... | 33 |
| 3.2.2 Vedligeholdelse.....        | 34 |
| 3.3.1 Elforbrug.....              | 35 |
| 3.3.2 Affald.....                 | 37 |
| 3.3.3 Genbrug.....                | 39 |
| 3.4.1 Velgørenhed.....            | 40 |
| 3.5 Ansvarligt spil.....          | 41 |
| 3.6 Leverandørforhold.....        | 41 |
| 3.7 Korrupsion.....               | 41 |

---

# Om Tivolis CSR-rapport

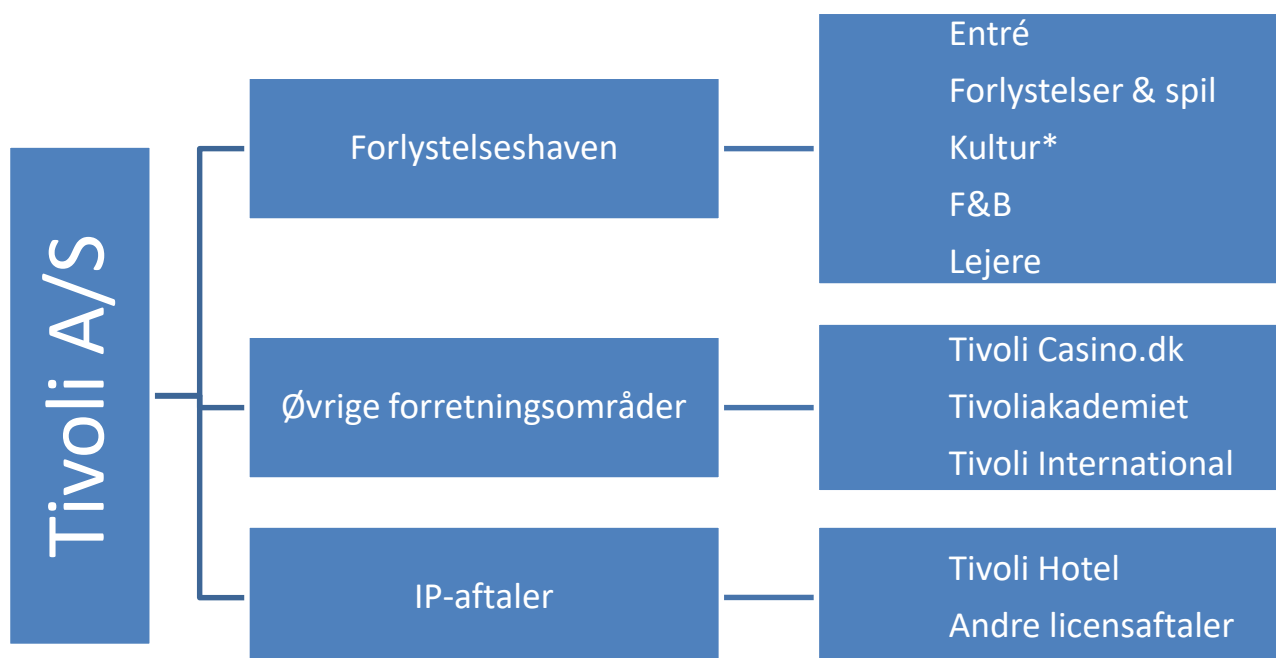
CSR 2016 er samfundsansvarsredegørelsen iht. Årsregnskabsloven (ÅRL) § 99a.

Denne rapport er Tivolis ottende rapport om Corporate Social Responsibility (virksomheders samfundsansvar), og den følger stort set samme opbygning som tidligere års rapporter. Dog er der ændringer i rapporteringen, som der redegøres for nedenfor.

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

## Tivolis forretningsmodel

Tivolis indtægter kommer fra flere kilder:



## CSR-arbejdets organisering

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

CSR-rapporten færdiggøres i Brand & Kommunikation i samarbejde med Business Intelligence.

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.

## Læsevejledning

Som følge af ændrede krav til CSR-rapportering jævnfør Årsregnskabslovens § 99a er der foretaget en række ændringer i CSR-rapporteringen for 2016.

Rapporten indeholder nu en beskrivelse af Tivolis forretningsmodel samt en vurdering af risici. I denne indledende læsevejledning kan man desuden se, hvordan Tivoli forholder sig til de obligatoriske emner menneskerettigheder, miljø og klima, sociale forhold og antikorruption:

### Disse punkter i CSR-rapporten relaterer sig til:

Menneskerettigheder: alle punkter under 2 Medarbejdere

Miljø og klima: 3.3.1, 3.3.2. og 3.3.3.

Sociale forhold: alle punkter under 2 Medarbejdere, 3.4.1

Antikorruption; 3.5, 3.6 og 3.7

Der er desuden foretaget en række ændringer i målepunkterne. Dels på grund af ændret praksis og målemetoder, dels på grund af et ønske om mere tidssvarende målepunkter.

### Medarbejdere

Den årlige medarbejdertilfredshedsundersøgelse blev i 2016 gentænkt, blandt andet for at koble medarbejder- og gæstetilfredshed tættere sammen og behovet for feedback hos de yngre medarbejdere. Tivoli har i en årrække gennemført en medarbejdertilfredshedsundersøgelse (MTU) én gang årligt. Frekvensen af målinger er nu øget og antallet af spørgsmål er reduceret. Med de hyppigere målinger er svarene helt aktuelle, når afdelingerne følger op på resultaterne og arbejder med løbende forbedringer.

### Gæster

Tivoli har tidligere rapporteret om gæsternes sundhed & helse – altså muligheden for sunde fødevalg – ved hjælp af mængden af solgte fedtfattige pommes frites og mængden af økologiske hotdogs. Det har givet visse udfordringer, da økologiske pommes frites ikke leveres i den fedtfattige variant, hvorfor man altså har skullet vælge det ene sunde tiltag fremfor det andet. Der er ikke mindre fokus på gæsternes muligheder for sunde fødevalg, men det er besluttet at ændre rapporteringspraksis, så der fremover rapporteres vedrørende dyrevelfærd. Området er i stigende grad i fokus blandt forbrugerne.

Økologi fastholdes som fokusområde. Fremover vil KPI'en være økologisk brød vs. konventionelt brød, da dette tal rækker mere på tværs af Tivolis madsteder.

### Omverden

Tivoli har gennem en årrække haft nedbringelsen af trafik i Haven som et mål i miljøarbejdet. For nogle år siden kom der i stedet fokus på brugen af biobrændsel. Imidlertid viste biobrændsel sig uegnet til brug i Tivoli, da der gik uforholdsmæssigt meget tid med vedligeholdelse af motorerne. Tivoli anvender derfor ikke længere biobrændsel, og målepunktet udgår.

Det er fortsat ikke skønnet nødvendigt at indføre kvantificerede KPI'er vedrørende korruption og leverandørforhold. Korruptionen i Danmark er den laveste i verden, og i Tivoli accepteres korruption ikke. Hvad angår leverandørforhold fortsættes brugen af code of conduct, der forpligter Tivolis leverandører til at overholde visse regler.

Efter debat om onlinekasinoer, herunder TivoliCasino.dk, har Tivoli ønsket at indføje ansvarligt spil i CSR-politikken for dermed at understrege, at det er af allerhøjeste vigtighed, at Tivolis onlinekasino drives med en høj etisk standard. Der er ikke sat en kvantificeret KPI for målepunktet; i stedet vil der blive rapporteret om sager i årets løb, hvor der har været spørgsmål til TivoliCasino.dk om ansvarligt spil.

# 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.

## 1 Gæster

### 1.1 Gæsteservice

Tivoli ønsker at udvise en hensynfuld 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, uddannede hjælperøgdykkere 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.

### 1.2 Sundhed og helse

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

### 1.3 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 godadgang.dk. Ligeledes har Tivoli indført en ledsageordning, så handicappede gæster kan medbringe en egen hjælper.

## 2 Medarbejdere

### 2.1 Arbejdsmiljø

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 Arbejdsmiljøorganisationen, SU og gennem de fire årlige medarbejdertilfredshedsundersøgelser.

## 2.2 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 arbejdsmængde og -situation til den enkelte, blandt andet igennem arbejdsprøvning og § 56-jobs (medarbejdere med forhøjet fraværssisiko pga. kronisk sygdom).

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

## 2.3 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.

# 3 Omverden

## 3.1 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.

## 3.2 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.

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

---

### 3.4 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.

### 3.5 Ansvarligt spil

TivoliCasino.dk og Tivolis Spillehaller er etableret med henblik på underholdning og tidsfordriv for Tivolis gæster. Tivoli ønsker at fremme ansvarligt spil ved at sikre samvittighedsfuld implementering af alle regler og krav fra myndighederne. Det tilstræbes, at medarbejderne altid leverer service af høj kvalitet, herunder at medarbejderne reagerer ved ethvert tegn på ukontrollabelt spilforbrug.

### 3.6 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.

### 3.7 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, for eksempel familie eller venner.

Beslutningen om etablering af en whistleblowerordning 2016 sikrer mulighed for at indberette forhold, der ikke lever op til denne politik.

---

# Risici

## 1 Gæster

### 1.1.1 Sikkerhed

Tivolis forlystelser kan have driftsstop af tekniske årsager eller på grund af vejrlig. De tekniske årsager forsøges elimineret ved hjælp af løbende vedligeholdelse og hyppige tilsyn fra myndighederne. Driftsstop på grund af vejrlig kan som regel ikke elimineres, og opgaven bliver derfor at håndtere disse driftsstop så de bliver til mindst mulig gene for gæsterne.

For så vidt angår personsikkerheden i forhold til trængsel, brand etc. foretages der løbende risikovurdering af Tivoli Beredskab og de relevante myndigheder, ligesom der jævnligt gennemføres øvelser med det formål af undgå, begrænse og standse sikkerhedshændelser.

### 1.1.5 Kvalitet

Kvaliteten af oplevelsen ved et Tivoli-besøg påvirkes af en række faktorer som renhold, trængsel, udbud af oplevelser, serviceniveau og vejrlig. Bortset fra vejrlig er disse faktorer nogle der arbejdes med løbende. Netop derfor indgår de også i CSR-rapporteringen. I forhold til vejrlig arbejder Tivoli med at skabe tilbud, der ikke er vejrafhængige.

## 2 Medarbejdere

### 2.1.2 Arbejdsmiljø

Såvel det fysiske som det psykiske arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel skal være i top for at Tivoli kan levere den standard og kvalitet i Tivolis tilbud til gæsterne og den personlige service, som er en del af DNA'et i forlystelseshaven. Risici vurderes løbende, områderne monitoreres, og der gribes ind med korrigerende handlinger hvor nødvendigt.

## 3 Omverden

### 3.1.1 Naboskab

Af drive forlystelsespark i centrum af en storby, tæt på beboelse kræver en gensidig velvilje, og rummer derfor en risiko for konflikter. For at imødegå konflikter tilstræber Tivoli en god og løbende dialog med såvel naboer som kommunale forvaltninger og det politiske niveau.

### 3.2 Kulturhistorisk bevidsthed

Udviklingen af Tivoli er en forudsætning for Havens og virksomhedens overlevelse, og slitage og aldersbetinget forfald er et grundvilkår i en forlystelsespark af Tivolis alder. Udvikling og fornyelse foretages under hensyn til Tivolis kulturarv, vel vidende, at denne er en uhåndgribelig størrelse. Udvikling og fornyelse vil derfor typisk medføre debat i offentligheden, hvilket Tivoli anser for en god og naturlig ting.

### 3.3 Miljø

Fremtidsudsigterne for Tivoli og oplevelsesbranchen i det hele taget er afhængige af evnen til at løse de miljøudfordringer, der findes nu, og dem der opstår i fremtiden. Tivoli vurderer løbende udfordringerne og arbejder systematisk med at løse dem, ligesom der arbejdes med at eliminere risici for pludseligt opståede miljøhændelser som kemikalieudslip, vandspild og lignende.

---



## 1.1.1 Driftsstop



### MÅLEPUNKT

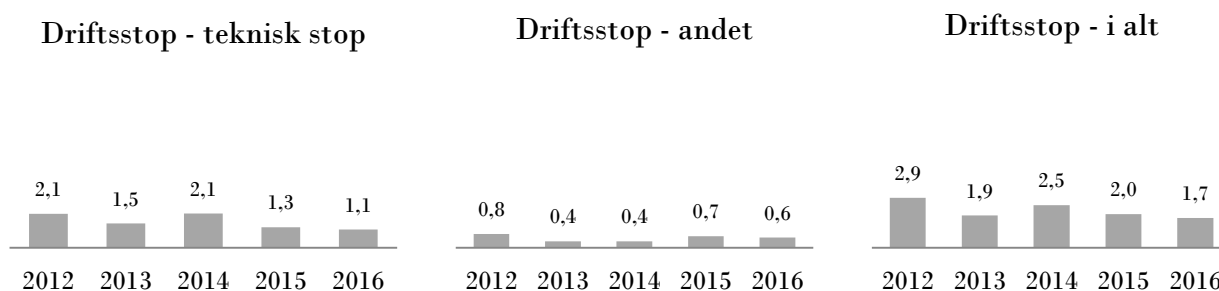
Gæster: Gæsteservice, kvalitet.

### 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 2016 på et lavere niveau end 2015 og gerne også niveauet for 2013 blev nok engang indfriet. Af samlede driftstop udgør 'andet' således ca. 1/3 hvilket primært skyldes dårligt vejr, specielt regn og kraftig blæst.

Den tekniske nedetid blev nok engang reduceret blandt andet via fokus på forebyggende vedligehold, fokus på gentagende udfald på den enkelte forlystelse og ikke mindst en fælles indsats fra alle tekniske afdelinger om at holde forlystelserne kørende.

I 'teknisk stop' indgår tillige nedetid for indkøring af den nye 3-i-1-forlystelse Fatamorgana/ Minimorgana, som traditionen tro altid volder lidt problemer.

Målet for 2017 er at holde nedetiden på forlystelserne under 2,0 pct. af den samlede køretid og samtidig have fokus på at fortsætte den gode udvikling for 'teknisk stop', herunder individuelle kapacitetsmålinger for forlystelserne.

## 1.1.2 Uddannelse



### MÅLEPUNKT

Gæster: Gæsteservice, kompetenceudvikling.

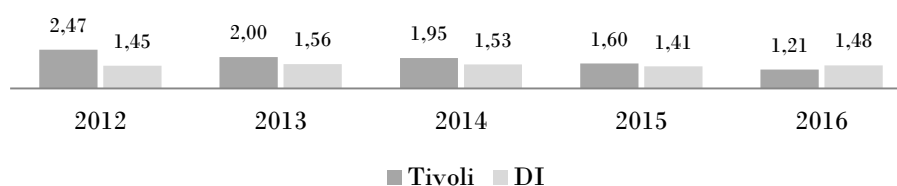
### UDDANNELSE

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



For første gang i mange år ligger Tivoli under DA's gennemsnit opgjort på DI's hjemmeside. Det er Tivolis mål, at medarbejderne til hver en tid har kompetencerne til at udføre deres arbejde. Alle uddannelsesaktiviteter er vægtet i forhold til, at de skal skabe værdi hos både medarbejderen og virksomheden. Derfor har Tivoli udviklet diverse interne uddannelser, blandt andet et lederakademi og et driftslederakademi.

Faldet i uddannelseskroner pr. præsteret arbejdstime skyldes blandt andet, at det prioriteres så vidt muligt at benytte interne undervisere, for på den måde at sikre, at undervisningen er relevant og tilpasset deltagernes hverdag. Der arbejdes også med attraktive praktik- og trainee-forløb for studerende og nyuddannede på en række områder. Blandt andet blev der oprettet praktikpladser til elever og lærlinge inden for to nye fag i 2016, så Tivoli nu tilbyder 13 forskellige fagretninger og har mellem 30 og 40 elever i praktik løbende.

Målet for 2017 er at fastholde et højt niveau for kompetenceudvikling, samt at øge kendskabet hos medarbejderne til de uddannelsesmuligheder, Tivoli tilbyder.

## 1.1.3 Evaluering



### MÅLEPUNKT

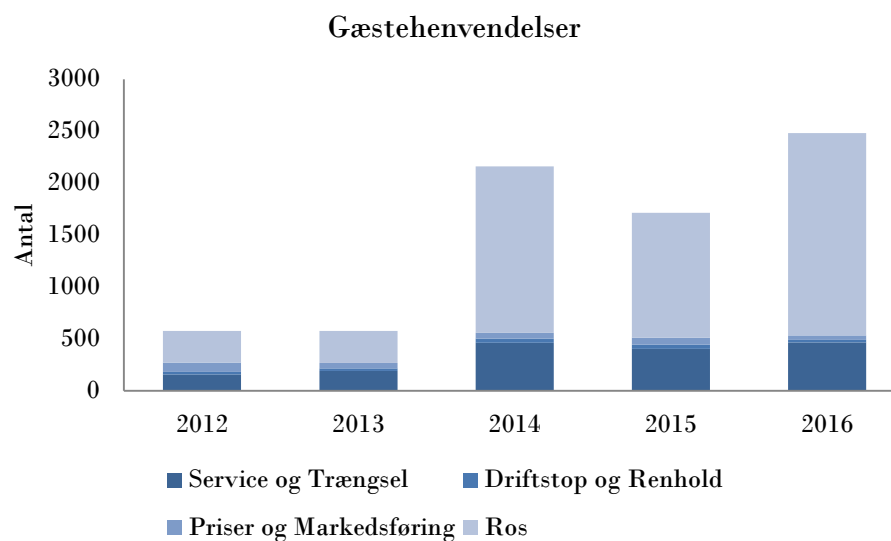
Gæster: Gæsteservice, evaluering.

### 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.



Service og trængsel:

Gæster på Nimb bestiller bord via Dinner Booking-systemet, der efter besøget automatisk udsender et spørgeskema, hvor gæsterne kan evaluere besøget. I skemaet gives fra 1-5 stjerner for service, kvalitet og prisniveau. Dette afføder

naturligt flere tilbagemeldinger, hvor gæsterne gør opmærksom på forhold, de ikke ville sende en egentlig klage over. Nimb fik 290 klagelignende henvendelser. Året før lå antallet på 244 henvendelser. Det er dog værd at bemærke, at den procentuelle fordeling af ris og ros til Nimb i kategorien Service og trængsels viser en forbedring. I 2016 var forholde 84 % ros og 16 % ris, mens det i 2015 var 79 % ros og 21 % ris. Der er iværksat personlig opfølgning på alle klager med henblik på at nedbringe antallet.

På Tivoli-delen lå antallet af henvendelser om mangelfuld service eller trængsel på 174. Det er en anelse højere end 2015, hvilket skyldes stor tilstrømning til Jul i Tivoli i december. Efter den første lørdag i december 2016 kom 48 henvendelser om trængsel. Ved at kalde flere medarbejder på arbejde de følgende lørdage, så der kunne skabes et bedre gæsteflow, lykkedes det at have flere gæster i Haven, men reducere antallet af klager til kun 8 klager i alt på de efterfølgende lørdage.

#### Driftsstop og Renhold:

14 klager over driftsstop er en markant forbedring i forhold til 2015, hvor der kom 33 klager om driftsstop. Henvendelser om renhold i Haven og på toiletterne lå i 2016 på 13 klager mod 5 klager i 2015. Det modsvarer resultaterne af Mystery Shopping, og der henvises hertil for nærmere beskrivelse.

#### Priser og Markedsføring:

43 henvendelser i alt om priser og markedsføring er et betydeligt fald i forhold til 2015. Problemer med at finde rundt på Tivolis hjemmeside er en hyppig årsag til henvendelserne, men antallet af klager faldt efterhånden som gæsterne vænnede sig til siden. Ligeledes fik Tivolis koncertprogram nyt layout, hvilket nogle gæster ikke brød sig om.

#### Ros:

Ganske glædeligt er tallet for ros steget kraftigt takket være Nimb. Også her spiller den automatiske e-mail fra Dinner Booking en rolle. Antallet af rose-mails til Nimb er 1.821 i 2016, hvilket er betydeligt højere end 2015, hvor antallet af modtaget ros lå på 1.051. Rose-mails til Tivoli ligger på 127 - hvilket er lavere end 2015, hvor vi modtog 152 rosende mails.

Ser vi udelukkende på klager over Tivoli (altså fratrukket de mange henvendelser via dinnerbooking) er der en stigning fra 510 klager i 2015 til 534 i 2016, men antallet af klager i forhold til det samlede antal gæster i Tivoli - i 2016 4,6 mio. gæster - er fortsat meget lavt.

Målet er naturligvis at have så få klager som muligt, og der sættes ind, hver gang en klage har årsag i et strukturelt problem, ligesom der fortsat arbejdes med at løse gæsternes problemer i situationen, så der slet ikke er grund til at sende en klage.

## 1.1.4 Tilfredshed



### MÅLEPUNKT

Gæster: Gæsteservice, tilfredshed.

### TILFREDSHED

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

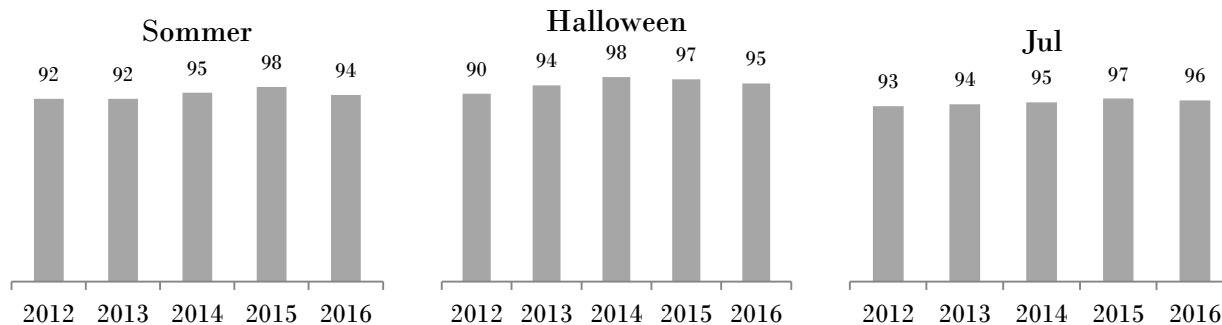
Gæstetilfredsheden måles ud fra svarene i en analyse, hvor kategorien ”tilfredshed med besøget” viser procentdelen af gæster, som har svaret ”tilfredsstillende” eller ”meget tilfredsstillende” på spørgsmålet: ”Hvordan er din samlede bedømmelse af besøget i Tivoli?”

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. På baggrund af antallet af respondenter i målingen, er den statistiske usikkerhed for svarene på ca. +/- 3%.

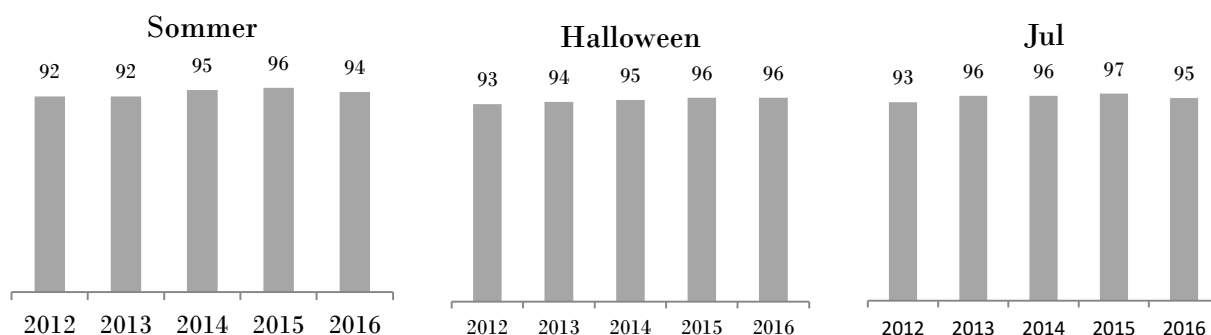
### UDREGNING

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

### Tilfredshed med Besøget



### Anbefaling



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.

Det er i 2016 lykkedes at fastholde de høje niveauer for både tilfredshed og anbefaling på tværs af sæsonerne. På grund af de høje niveauer er fokus i arbejdet med gæsternes tilfredshed og anbefalingsgrad især på at øge andelen af besvarelserne henholdsvis i kategorierne "Meget tilfredsstillende" og "Vil helt sikkert anbefale". Det er blandt andet lykkedes under Jul i Tivoli, hvor hele 65 % af gæsterne helt sikkert vil anbefale at besøge Tivoli til familie og venner, hvilket er en signifikant stigning på otte procentpoint i forhold til året før.

En anden måde at måle på er Net Promoter Score, NPS. NPS definerer gæster som 'promoters' – altså gæster, der kan forventes at tale positivt om Tivoli – eller 'detractors' – gæster, der muligvis taler negativt om Tivoli. Mellem de to grupper findes en gruppe 'passive' – neutrale – gæster, der ikke formodes at ytre sig hverken for eller imod. Promoters bliver de gæster, der på en skala fra 0 – 10 vurderer servicen til 9 eller 10. For Tivolis medarbejdere er '10er-oplevelser' blevet en daglig målestok for, hvordan god service skal være.

Net Promoter Score for den samlede oplevelse af Tivoli-besøget var i 2016 76 for hele året mod 77 i 2015

Målet for 2017 er at fastholde de høje niveauer for tilfredshed og anbefalingsgrad.

## 1.1.5 Kvalitet



### MÅLEPUNKT

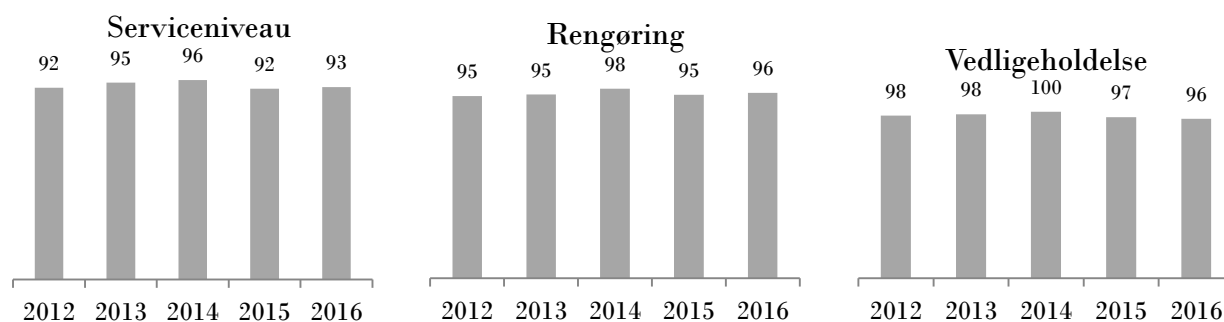
Gæster: Gæsteservice, kvalitet.

### 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. Vurderingen foretages af et eksternt firma via mystery shopping.



Set i forhold til 2015 ligger vurderingen af kvaliteten næsten status quo. Til trods for at målsætningen ikke helt er nået, viser tallene, at kvaliteten er høj på alle tre områder igennem de tre sæsoner. Specielt Halloween og Jul i Tivoli giver udfordringer inden for rengøring og vedligehold på grund af koncentrationen af gæster på visse dage.

Der arbejdes blandt andet med at forbedre processer for tømning af affaldsspande og bægerautomater, hvilket forhåbentlig fører til, at de overordnede målsætninger om en vurdering på 95 kan blive til virkelighed.

Bemærk at Tivolis kvalitetskontrol i form af mystery shoppers blev ændret i 2015. Det skyldes, at Tivoli ofte fik mystery shopper-resultater på - eller tæt ved - topkarakteren 100. Det er naturligvis positivt, men det gør det også vanskeligt at lave serviceforbedringer, at man ikke kan måle resultatet af sine tiltag. Derfor blev barren sat højere i 2015, så det blev sværere at score toppoint.

## 1.2.1 Dyrevelfærd



### MÅLEPUNKT

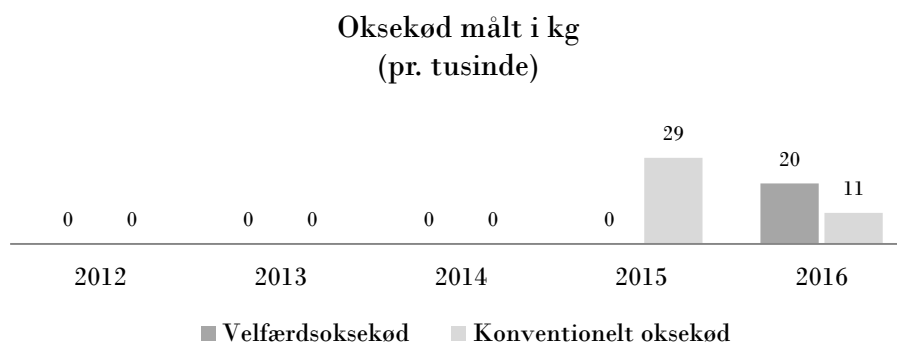
Gæster: Sundhed og helse, dyrevelfærd.

### VELFÆRDSKØD

Som et udtryk for Tivolis fokus på dyrevelfærd rapporteres fra 2016 om kilo indkøbt oksekød fra producenter med fokus på dyrevelfærd.

### UDREGNING

Antal kg indkøbt dyrevelfærdskød i forhold til konventionelt kød.



Samfundet har gennem de senere år haft øget fokus på dyrevelfærd, som er et emne, der også ligger Tivoli på sinde. Målepunktet fedtreducerede måltider er derfor udgået og erstattet med dyrevelfærd. Ikke fordi det ikke prioriteres at give Tivoli-gæsterne muligheden for at vælge sundt, når de spiser i Tivoli, men fordi forbrugerne i højere grad interesserer sig for, hvordan fødevarerne er blevet til.

I 2016 har fokus inden for dyrevelfærd været på velfærdsokse. Der er nu velfærdsokse i Tivolis burgere i fire ud af seks salgssteder. Det leveres af Nordjysk Naturkød. Her går kvæget på græs minimum 120 dage om året. Om vinteren græsser dyrene også ude med adgang til læskure og betydelige udearealer. På dyrenes naturgræsningsarealer må ikke anvendes nogen former for gødning eller sprøjtemidler. Dyrene lever et frit liv med masser af motion, og de slægtes lokalt.

I 2015 havde Tivoli ingen produkter med velfærdsokse. I 2016 udgør velfærdsokse cirka to tredjedele af det samlede forbrug af oksekød. Det er en markant og bemærkelsesværdig stigning. Fordelingen svarer til, hvad der



forventes for de kommende år. Det konventionelle kød bliver næppe helt udfaset, da det fortsat efterspørges af gæsterne, primært på grund af prisforskellen mellem velfærdsgræs og konventionelt kød.

Fremadrettet fortsættes arbejdet med at udvælge producenter, som lægger vægt på høj kvalitet, den gode smag, dyrevelfærd og en bæredygtig produktion. I 2017 vil Tivoli Food & Beverages forretninger introducere velfærdsgræs. Målsætningen er, at 25 % af det samlede salg skal være velfærdsgræs.

---

## 1.2.2 Økologi



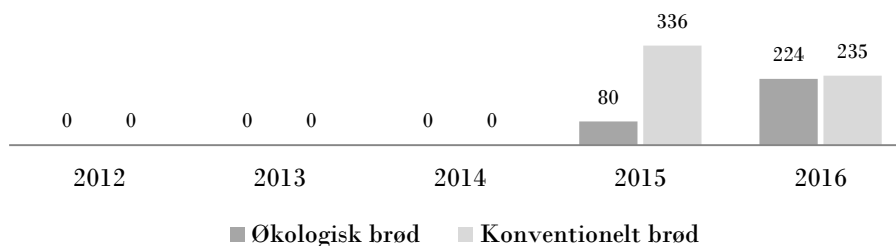
### MÅLEPUNKT

Gæster: Sundhed og helse, økologi.

### ØKOLOGI

Som et udtryk for, om Tivoli lever op til sin politik om at give gæsterne sunde alternativer inden for F&B er valgt antal solgte brød stykvis (blandt andet fransk hotdogbrød, burgerboller, sandwichbrød, laugenbrød).

Økologisk vs. konventionelt brød  
(stykvis)



Tivoli tilstræber at tilbyde produkter af høj kvalitet og tror på, at der er mere kvalitet i råvarer, som er produceret under hensyntagen til miljø og bæredygtighed. Fra 2016 rapporteres om solgt økologisk brød i stedet for økologiske hotdogs, da tallet er mere dækkende for alle Tivoli Food & Beverages forretninger, end de økologiske hotdogs, som udelukkende findes i én forretning. Tivoli samarbejder med Faber Brød om at udvikle blandt andet økologisk fransk hotdogbrød, burgerboller og sandwichbrød.

Salget af økologisk vs. konventionelt brød er næsten ligeligt fordelt i 2016. En markant fremgang fra 2015, hvor det økologiske brød kun udgjorde omkring 25 % af det samlede salg.

I 2016 indledte Tivoli desuden et samarbejde med Hansens Flødeis. Hansens Flødeis er en lokal isproducent, som producerer is på gammeldags manér med økologisk mælk fra lokale producenter og nøje udvalgte råvarer. Endvidere blev der indledt forhandlinger med Aarstiderne om fremtidig levering til Nimb.

Fish 'n' Chips har opnået sølvmærkning inden for det Økologiske Spisemærke. Det betyder, at 60-90 % af forretningens indkøb af føde- og drikkevarer er økologiske. Der er desuden fundet flere lokale, økologiske kvalitetsprodukter til

Hotdog Corner, som vi forventer får tildelt bronzemærket i 2017, hvilket vil sige, at 30-60 % af føde- og drikkevarerne i forretningen er økologiske.

Fremadrettet arbejdes der på at udvide sortimentet med økologiske produkter.

## 1.3.1 Godadgang.dk



### MÅLEPUNKT

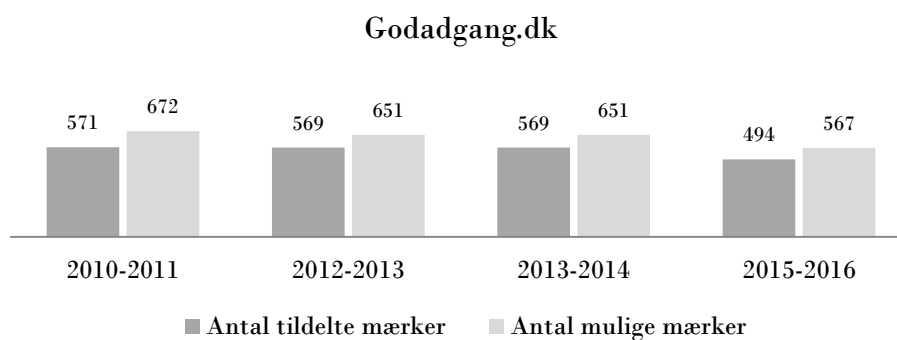
Gæster: Tilgængelighed, Godadgang.dk.

### 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 sit behov for tilgængelighed.

### UDREGNING

Antal tildelte henholdsvis mulige mærker.



I foråret 2016 blev Tivolis butikker, spisesteder, samt indgange gennemgået og opdateret på hjemmesiden 'Godadgang.dk', hvor gamle som nye tiltag har været tilgængelige i sæson 2016.

De væsentligste steder der er gennemgået og opdateret er Price's diner og i Illums Bolighus, Fru Nimb, Biergarten, Påfuglen, Grøften samt kiosker og isbutikker og, som beskrevet i sidste års rapport, Tivoli Box Office.

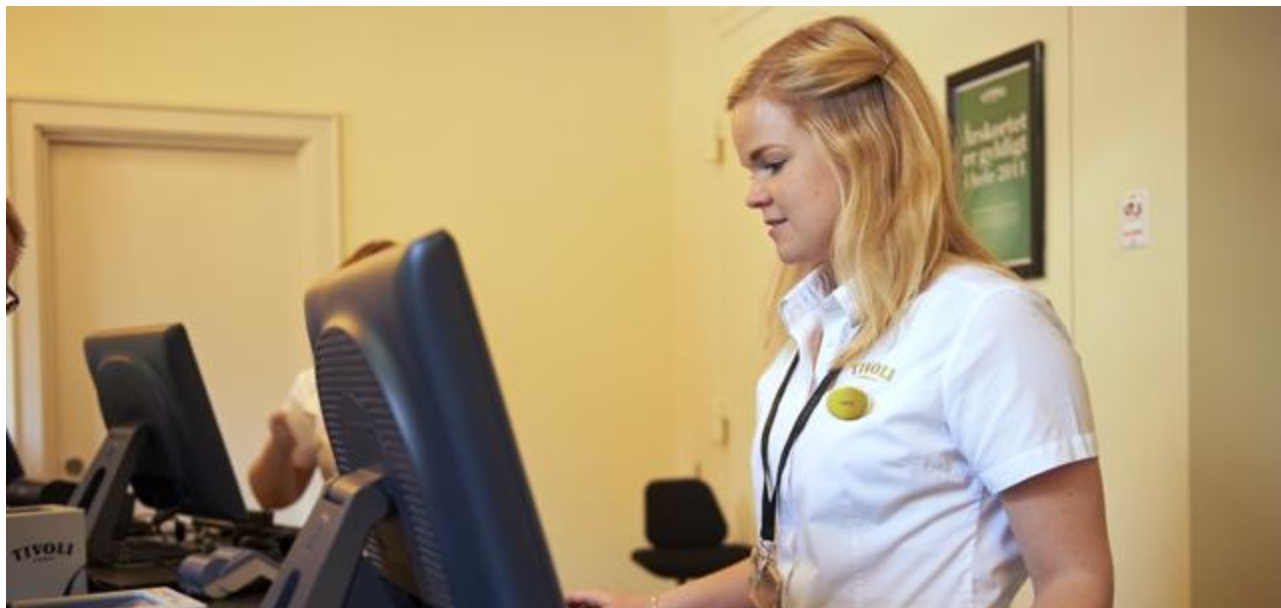
Der er i 2016 givet 494 mærker ud af 567 mulige – der er i alt registreret 81 steder.

Forskellen mellem mulige og tildelte mærker er dermed 73 mod 82 i 2013 - 2014.

Med udgangen af 2016 har Tivoli valgt at samle kræfterne om at forbedre og opretholde en høj service for gæster med funktionsnedsættelse i Tivoli, og således ikke længere være en del af Foreningen Tilgængelighed for Alle. Tivoli har været medlem af ordningen siden marts 2006.

Tivoli anbefaler, at gæster med funktionsnedsættelse planlægger deres besøg ved hjælp af Tivolis hjemmeside.

## 2.1.1 Sygefravær



### MÅLEPUNKT

Medarbejder: Arbejdsmiljø, sygefravær.

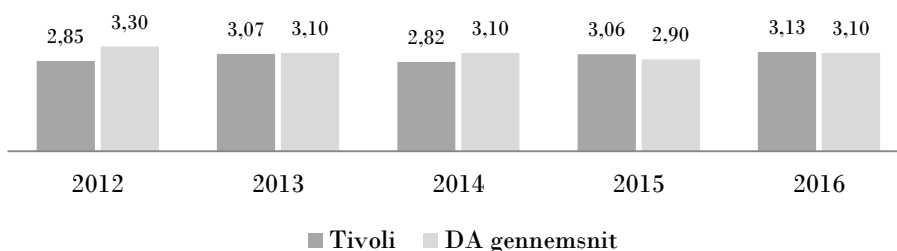
### SYGEFRAVÆR

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)



Sygefraværsprocenten for 2016 udgjorde 3,13%, hvilket er på niveau med DA's gennemsnit på 3,1%. Tivolis mål om at nedbringe sygefraværet til 2,70% i 2016 er ikke nået. I årets første 3 måneder oplevede vi et markant højt sygefravær.

I 2017 sætter vi fortsat ekstra ind på forebyggelse af og opfølgning på sygefravær med henblik på at få niveauet bragt længere ned. Målet for 2017 er 2,90%.

## 2.1.2 Sikkerhed



### MÅLEPUNKT

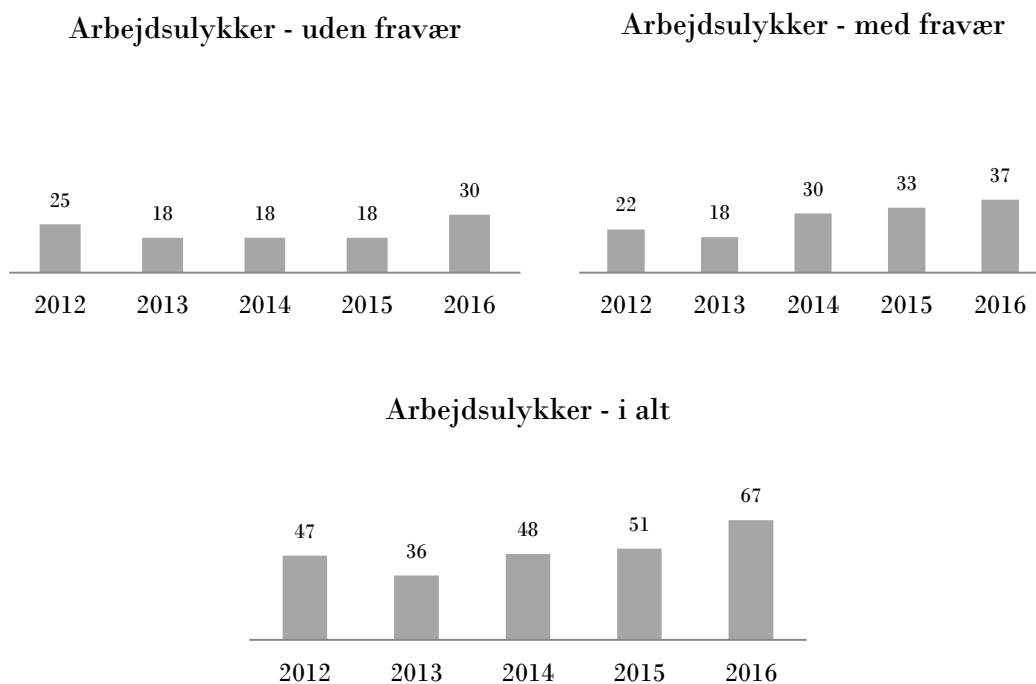
Medarbejder: Arbejdsmiljø, sikkerhed.

### 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.



Målet for antal arbejdsulykker var i 2016 36, hvilket ikke blev realiseret, da der skete 67 hændelser. Det er en stigning på 33 % fra 2015, hvor der var 51 hændelser. 37 af ulykkerne var med fravær, hvilket er fire mere end i 2015. Det er det højeste antal fraværshændelser siden 2010.

En ulykke med fravær var i 2016 gennemsnitlig 6,4 dage mod 9,5 dage i 2015. Dette er markant lavere end Dansk Industris (DI) gennemsnit for en ulykke med fravær, som var på 12,6 dage i 2015. Cirka 80 % af fraværshændelserne i Tivoli havde et fravær på mellem en og tre dage (24 ud af 37). Der arbejdes nu på at eliminere nogle af disse fraværsdage ved at tænke i alternative opgaver. I mange tilfælde vil det være godt for både medarbejderen og arbejdsgiveren, at medarbejderen møder på arbejde i stedet for at sidde passivt derhjemme.

Ulykkesfrekvensen i 2016 er på 24,7, hvilket er væsentligt højere end gennemsnittet for alle brancher hos DI, som ligger på 13,2 (2015-tal).

Tre arbejdsulykker i 2016 var med over 5 ugers fravær, og dermed i kategorien alvorlige ulykker, hvilket er tilsvarende niveauet i 2015.

Typen af ulykker fordelte sig i 2016 hovedsageligt på slagskader, forstuvninger og snuble-/faldskader.

Gennem en årrække har Tivoli arbejdet målrettet på at registrere alle hændelser. I 2016 blev arbejdet yderligere intensiveret, da det blev muligt via diverse logs at opdage hændelser, der tidligere ikke blev anmeldt.

Det aktive arbejde med at registrere alle hændelser giver Tivoli et billede af, hvor og hvordan hændelserne sker, samt typen af skader. Denne viden anvendes til at arbejde proaktivt med alle hændelser, sådan at forebyggende tiltag kan sættes i værk. Da registrering af hændelser er et vigtigt redskab i ulykkesforebyggelsen, arbejdes der med synliggørelse af, at selv mindre hændelser, som for eksempel at skolde sig på kogende vand, også registreres.

At registrere hændelser giver et billede af, hvordan hændelser sker og hvor, samt typen af skade. Et så reelt billede over hændelser gør det muligt at arbejde proaktivt med forebyggelse af arbejdsulykker. Der er derfor øget fokus på proaktivt at opspore sager, der eventuelt er arbejdsmiljøhændelser. Ikke alle medarbejdere tænker over, at små ting som at skolde sin finger, mens man laver en kop kaffe til sig selv på arbejdspladsen, også skal registreres. Ved hjælp af diverse logs opdages flere af disse hændelser nu, hvilket kan have betydning for det øgede antal registrerede hændelser.

Trods et anderledes aktivitetsniveauet i opbygningsfaserne til Halloween og Jul i Tivoli, er det ikke i disse faser, vi oplever et stort antal hændelser. Dette kunne tolkes som, at medarbejderne i denne fase er meget opmærksomme på deres egen sikkerhed, og at opgaverne er anderledes end i Havens åbningsperioder. Det er muligt at arbejde med denne bevidsthed omkring egen sikkerhed, så den også gør sig gældende i sæsonerne.

I 2017 ønsker Tivoli at arbejde endnu mere proaktivt med forebyggelse af hændelser, hvorfor lederne i Tivoli aktiveres og involveres i at tage ejerskab for hændelsesopfølgning og arbejdsmiljøproblematikker.

Fra 2017 vil Tivoli opgøre mål for arbejdsmiljøet på en ny måde. I stedet for at måle på antallet af hændelser, måles i stedet antal fraværshændelser pr. 1 mio. arbejdstimer, også kaldet lost time injury frequency LTIF. Det betyder, at det løbende i året er motiverende at arbejde med antallet af fraværsskader.



## 2.1.3 Trivsel



### MÅLEPUNKT

Medarbejder: Arbejdsmiljø, trivsel.

### TRIVSEL

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

### UDREGNING

Gennemsnitlig procent af samtlige medarbejdere, som har svaret 'næsten altid sandt' og 'ofte sandt' på spørgsmålene i trivselsundersøgelserne gennem 2016.

### Trivsel



Den årlige medarbejdertilfredshedsundersøgelse blev i 2016 gentænkt, bl.a. i forhold til at koble medarbejder- og gæstetilfredshed tættere sammen og behovet for feedback hos de yngre medarbejdere. Tivoli har i en årrække gennemført en medarbejdertilfredshedsundersøgelse (MTU) én gang årligt. Frekvensen af målinger er nu øget og antallet af spørgsmål er reduceret. Med de hyppigere målinger er svarene helt aktuelle, når afdelingerne følger op på resultaterne og arbejder med løbende forbedringer.

Som noget nyt arbejder Tivoli nu med eNPS (employee NPS) som pendant til NPS, Net Promoter Score. Det betyder, at medarbejderne på en 0-10 skala svarer på, i hvor høj grad, de vil anbefale deres arbejdsplads til andre, på samme måde som gæsterne gennem nogle år har svaret på, i hvor høj grad, de vil anbefale Tivoli til andre (NPS). Temaerne for de øvrige MTU spørgsmål er informationsniveau, samarbejdet mellem kolleger, stemning på arbejdspladsen og orden i tingene.

Den gennemsnitlige tilfredshed i Tivoli ligger på 84, hvilket er højt. Målet for 2017 er, at den overordnede tilfredshed når 90 %.

Den gennemsnitlige eNPS ved de første tre målinger i Tivoli ligger på 53, hvilket er særdeles højt. Målet for 2017 er, at eNPS når 55, på skalaen, der går fra -100 til 100.

## Mangfoldighed i Tivoli

### Integration

I 2016 har Tivolis medarbejdere på kontorerne og i Haven med stort engagement kastet sig ud i at integrere flygtninge og indvandrere på det danske arbejdsmarked. I samarbejde med Frederiksberg Kommune modtog Tivoli 16 flygtninge, der dels skulle arbejde i Tivoli, og dels passe deres sprogundervisning. Tanken er, at det er lettere at lære dansk, når man kombinerer undervisning med at komme ud blandt dansktalende kolleger, hvor man aktivt bruger sproget, en såkaldt sprogpraktik. Samtidig skal sprogpraktikanterne lære om kultur og normer på en dansk arbejdsplads. Hver sprogpraktikant blev desuden tildelt en mentor i Tivoli, der kunne støtte med råd og vejledning om, hvordan man får fodfæste i det danske samfund som nyttilflyttet.

Tivolis næste integrationsprojekt er at oprette pladser til integrationsgrunduddannelsen (IGU), det nye to-årige forløb, der minder om en lærlingeuddannelse. Tivoli har desuden, i regi af Foreningen nydansker, deltaget i en mentorordning for højtuddannede nydanskere, der har svært ved at komme ind på arbejdsmarkedet.

### Det rummelige arbejdsmarked

Tivoli tager aktiv del i en række projekter, der skal støtte mennesker med særlige behov eller forudsætninger i at blive en del af arbejdsmarkedet.

I samarbejde med Københavns Kommune har Tivolis driftsafdelinger haft borgere i jobtræning efter de har været langtidsledige. Flere har efterfølgende fået fastansættelse i Tivoli, andre er blevet afklaret til videre forløb.

Sammen med Københavns erhvervshus kvalificerer Tivoli forud for sommersæsonen ledige borgere til rekrutteringsforløb i Tivoli med henblik på ansættelse i stillinger som servicemedarbejder.

I 2016 har Gartnerafdelingen deltaget i et projekt med veteraner fra Forsvaret, VET-JOB. VET-JOB er et beskæftigelsesrettet afklarings tilbud for psykisk ramte veteraner (PTSD, depression, angst mm.), der står uden for arbejdsmarkedet. VET-JOB finansieres af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR). VET-JOB består af seks måneders praktikforløb hos Tivolis gartner-team 2 x 4 timer per uge og suppleres med fitness, massage og andre aktiviteter. Målet for VET-JOB er at hjælpe veteraner væk fra passiv forsørgelse og over i aktiv beskæftigelse.

---

## 2.2.1 Ligestilling



### MÅLEPUNKT

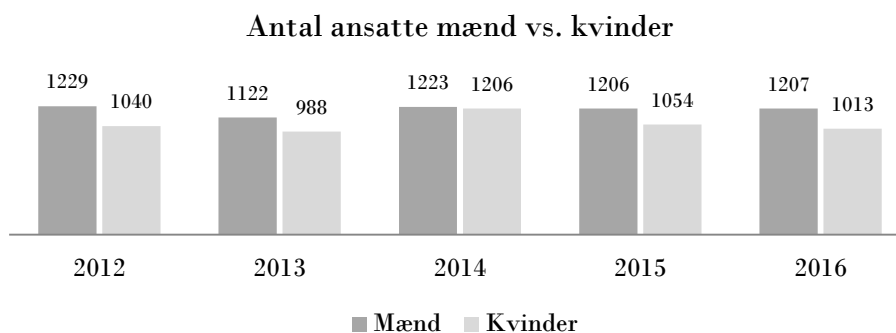
Medarbejder: Mangfoldighed, ligestilling.

### LIGESTILLING

Kønsfordelingen blandt Tivolis ansatte.

### UDREGNING

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



Fordelingen mellem antal mænd og kvinder var i 2016 forholdsvis lige. Ligesom årene før, havde Tivoli en lille overvægt af mænd ansat.

### 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 pr. 1. januar 2017 to medlemmer hvoraf begge er mænd. Dermed er måltallet ikke opfyldt. I perioden 1. januar 2016 til 30. september 2016 bestod direktionen af tre medlemmer, hvoraf en var kvinde. Dermed var måltallet opfyldt.

#### Underdirektører

I ledelsen sad i 2016 fire underdirektører, hvoraf en var kvinde, hvormed måltallet gennem hele perioden var opfyldt.

---

## 2.2.2 Diversitet



### MÅLEPUNKT

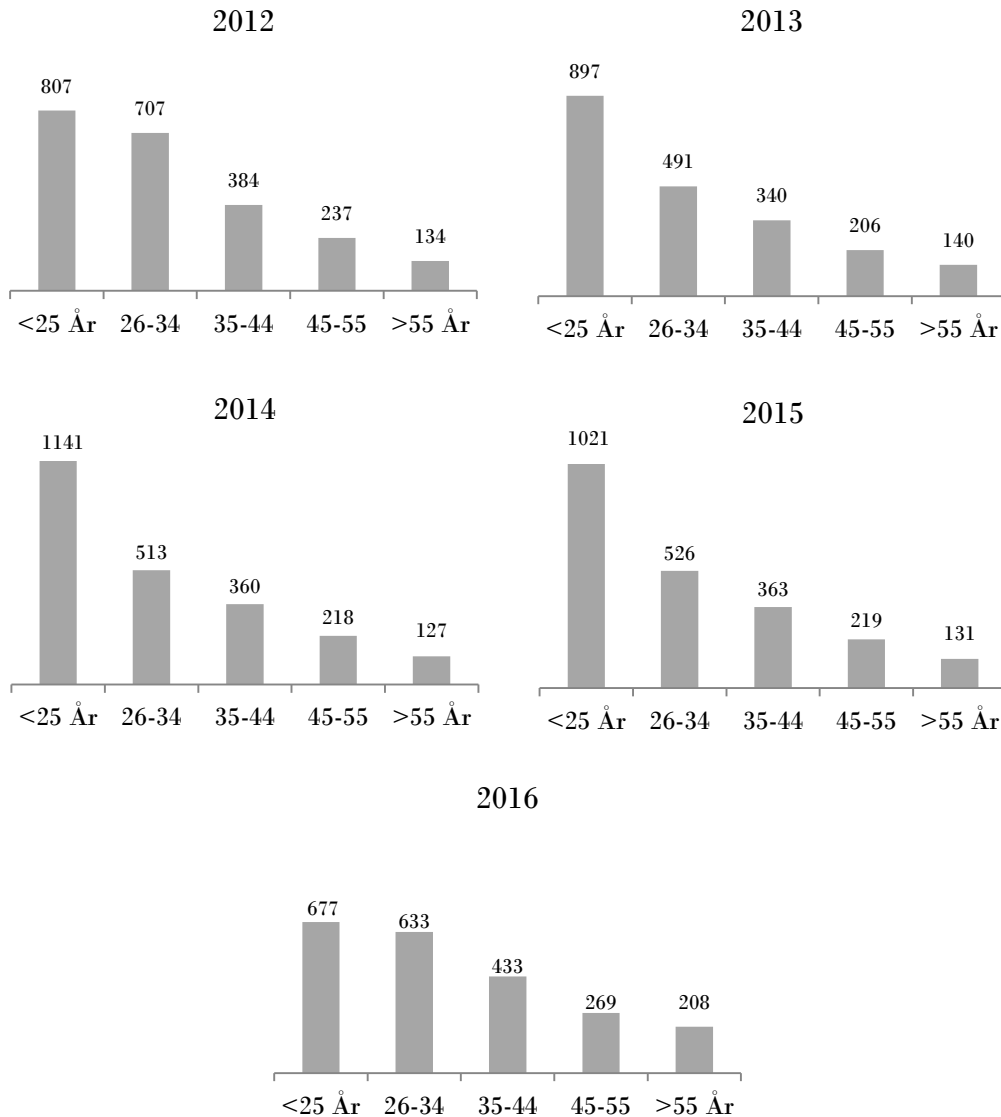
Medarbejder: Mangfoldighed, diversitet.

### DIVERSITET

Aldersfordeling blandt Tivolis medarbejdere.

### UDREGNING

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



Tivoli tilstræber diversitet i medarbejderstaben, det gælder også aldersspredningen. Mange jobs i Tivoli er sæsonbetonede og ufaglærte, hvilket typisk appellerer til yngre mennesker og studerende. Gruppen af medarbejdere under 35 år er derfor ganske stor. Det er værd at bemærke, at gennemsnitsalderen er steget markant i 2016.

Tivolis medarbejdere skal afspejle de mange forskellige gæster, der besøger Haven, og ønsker derfor i høj grad at holde fast i en bred aldersfordeling

## 2.3.1 Medarbejdergoder



### MÅLEPUNKT

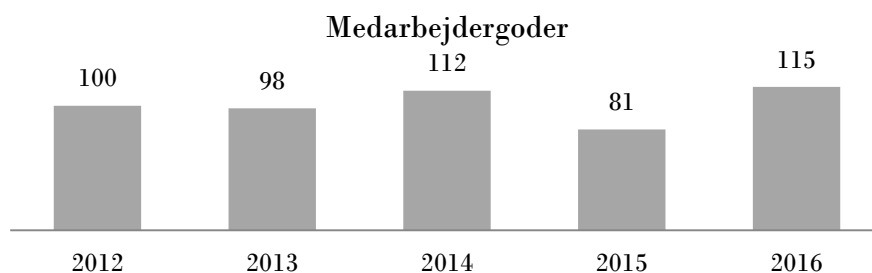
Medarbejder: Sundhed og helse, medarbejdergoder.

### 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 medarbejdergoder med fokus på sundhed og helse.



I 2016 har der været afholdt sundhedsuge for Tivolis medarbejdere. Her kunne medarbejderne vælge at danse lancier, undervisning i ergonomi, yoga, sundhedsexperimentarium og deltagelse i DHL stafet. Der var desuden sunde tilbud på flere restauranter. Ud over sundhedsuge var der fodboldturnering for hele Tivoli. Udgifter til medarbejdergoder med fokus på sundhed og helse ligger for 2016 på index 115. Vi fastholder fokus på medarbejdersundhed fremadrettet og afvikler igen i 2017 sundhedsuge for alle medarbejdere.

Blandt Tivolis daglige tiltag med fokus på sundheden kan nævnes frugtordning, gratis eller billig sundhedsforsikring og sund mad i kantinen.

Målet for 2017 er at bevare fokus på medarbejdernes sundhed og helse på samme niveau som i 2016.

## 3.1.1 Naboklager



### MÅLEPUNKT

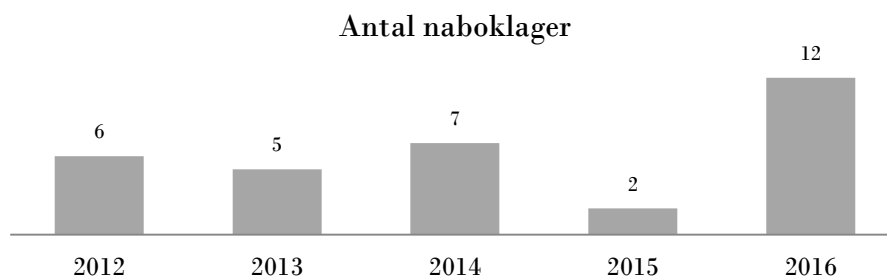
Omverden: Naboskab, naboklager.

### NABOKLAGER

Skriftlige klager fra beboerne i de omkringliggende gader til Tivoli.

### UDREGNING

Antal klager fra naboer.



Antallet af klager fra naboer til Tivoli over støj er noget højere end tidligere år. I forbindelse med åbningen af den ny forlystelse, Fatamorgana, som ligger i hjørnet af Haven over for Glyptoteket, var der to henvendelser fra naboer, som følte at støjen (gæstehvin) var forværret med den nye forlystelse. To henvendelser var fra naboer, som følte sig generet af støj fra fyrværkeri. Tre henvendelser var fra naboer, der følte sig generet af byggeriet af Tivoli Hjørnet. Især spunsning, hvor metalbjælker bankes ned i jorden, var generende for naboerne. Byggeristøj fra Tivoli Hjørnet var begrænset til dagtimerne. To henvendelser kom fra naboer, som følte sig generet af Fredagsrock. To klager på Fredagsrock er tilfredsstillende i betragtning af, at udvalgte koncerter i sommersæsonen 2016 havde tilladelse til et højere lydniveau. Ligeledes er tre klager over byggeristøj acceptabelt set i forhold til omfanget af byggeriet.

I slutningen af juni 2016 afgjorde Natur- og Miljøklagenævnet (NMK), at myndighederne burde have foretaget en VVM-screening (Vurdering af Virkning på Miljøet) i 2015, da Tivolis miljøgodkendelse blev ændret, og der blev givet tilladelse til at spille 10 koncerter ved 65 dB (mod 60 dB normalt). En uge senere blev tilladelsen derfor helt annulleret af Natur- og Miljøklagenævnet. Dette stillede ikke bare Tivoli i en vanskelig position i forhold til de kontrakter, der var indgået for sæsonen. Det truer også hele Fredagsrock-konceptet, der ellers må kaldes en vaskeægte succes med 400.000 – 500.000 gæster årligt igennem 20 år.



## 3.2.1 Kulturelle traditioner



### MÅLEPUNKT

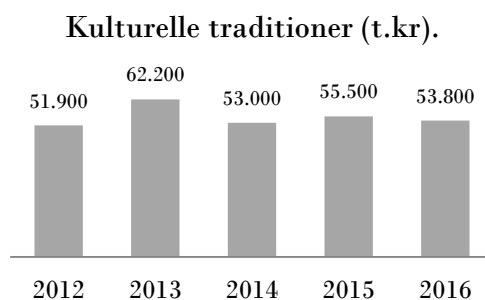
Omverden: Kulturhistorisk bevidsthed, kulturelle traditioner.

### KULTURELLE TRADITIONER

Det er en del af Tivoli-konceptet at have et stort program med kultur og underholdning, for eksempel Pantomime, Tivoli-Garden, Musikugen 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 "Kultur" er ligeledes inkluderet.

I 2016 blev det totale resultat for kulturområdet (tidligere benævnt underholdningsområdet) minus 53,8 mio. kr. Resultatet består af indtægter på 49,4 mio. kr. og omkostninger på 103,2 mio. kr. Som et eksempel kan det nævnes, at Musikugens gratis koncerter (Fredagsrock, Lørdagsdans osv.) bød på 276 timers gratis musik i 2016 mod 156 timer i 2015. 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 fra 2014 og frem.

Det er hensigten at bevare et højt niveau af kulturelle aktiviteter i Tivoli i 2017.

## 3.2.2 Vedligeholdelse



### MÅLEPUNKT

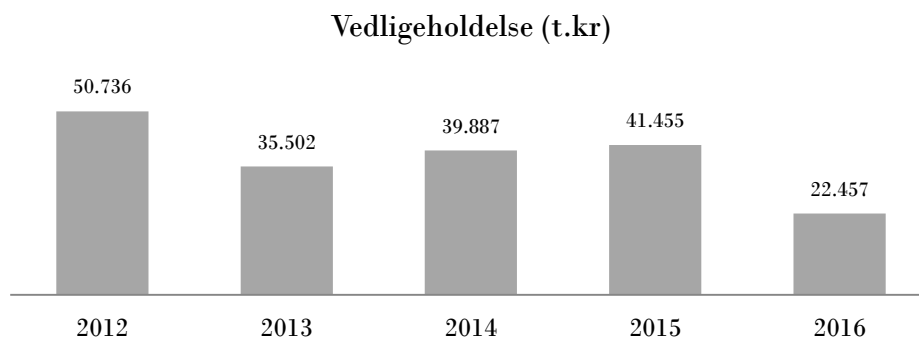
Omverden: Kulturhistorisk bevidsthed, bygninger og anlæg.

### VEDLIGEHODELSE

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

### UDREGNING

Omkostninger til vedligeholdelse af bygninger, haveanlæg og stier.



I 2016 ses et væsentlig fald i omkostningerne til vedligehold af det historiske anlæg. Dette skyldes ikke, at området er nedprioriteret. Derimod er der foretaget en stor investering i den nye 3-i-1-forlystelse Fatamorgana og området omkring denne, men investeringer i forlystelser indregnes ikke i CSR-rapportens definition af vedligeholdelse. Den kunne såmænd godt indregnes, da udvikling af Tivolis forlystelsesportefølje er af lige så stor kulturhistorisk betydning som opretholdelsen af de kulturelle traditioner. Årets største enkeltposter er køb af eksterne håndværkere, generel vedligeholdelse samt indkøb af blomster og planter.

Målet er fortsat af vedligeholde pleje og udvikle Tivoli i Georg Carstensens ånd.

## 3.3.1 Elforbrug



### MÅLEPUNKT

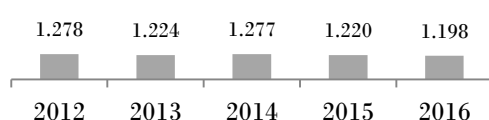
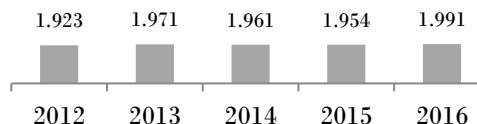
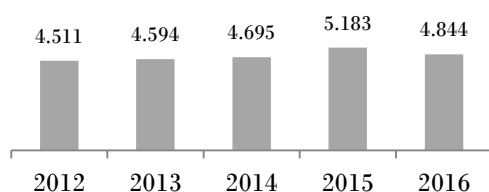
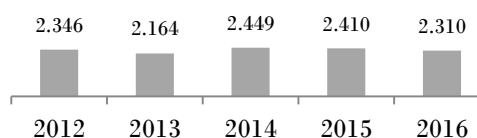
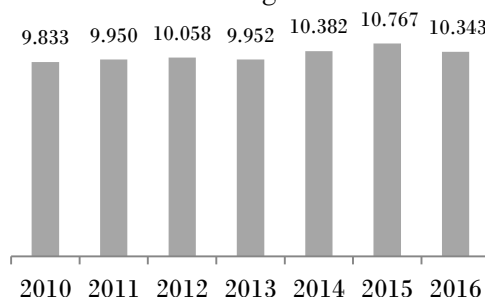
Omverden: Miljø, elektricitet.

### ELFORBRUG

Målingen af elforbruget omfatter Tivolis elforbrug undtaget elforbruget for de forretninger, som Tivoli bortforpagter.

### UDREGNING

Megawatt forbrugt i Tivoli A/S for hele året.

**Belysning i Haven****Forlystelser****Restauranter****Andet****Elforbrug - i alt**

Det samlede elforbrug i 2016 faldt til 10.343.000 kWh - et fald på 3,6 % i forhold til 2015. Dette skyldes byggeriet af Tivoli Hjørnet, som betød, at elforbruget i forretningerne Rock Bar Royal og Jackpot 4 bortfaldt. Spisehuset blev overtaget af Price's diner og gik dermed fra at være en Tivoli-forretning til at være en forpagtning.

Korrigeres elforbruget 2016 for ændringer i Tivoli faldt årsforbruget med 81.000 kWh. Det stadig faldene årsforbrug skyldes et aktivt energipartnerskab med Dong Energy. Målet med samarbejdet var, at elforbruget i Tivoli, på sammenlignelige tal fra 2013, skulle give en besparelse på 10%. Vi kan stolt fortælle at dette mål er indfriet, og derfor har Tivoli frem mod 2018 øget målsætning til en 20 % besparelse. Besparelsen er opnået via investeringer i energivenligt udstyr, blandt andet gennem cts-styring (bygningstyring). For eksempel måles CO<sup>2</sup> i Glassalen og Koncertsalen, sådan at ventilationsanlæggene tilpasser luften herefter, det betyder bedre optimal køretid på anlæggene. Dermed bidrager varmeoptimering også til den samlede energibesparelse i 2016.

Endvidere bidrager udskiftning fra glødepære til LED pærer. Der blev i 2016 opsat 4.620 nye LED pærer.

Åbningen af forlystelsen Fatamorgana har givet en stigning i elforbruget på forlystelser. Den tidligere forlystelse på stede, var ikke i drift i det foregående år.

For Tivolis restauranter er elforbruget faldet med 399.000 kWh ift. 2015. Faldet skyldes nedlæggelse af Rock Bar Royal og Price's diners overtagelse af Spisehuset.

## 3.3.2 Affald



### MÅLEPUNKT

Omverden: Miljø, affald.

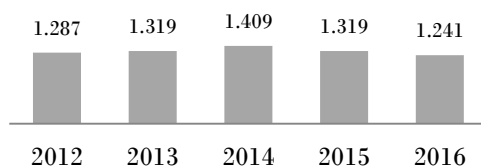
### AFFALD

Opgørelsen omfatter gæsterelateret affald, som er de affaldsmængder, der primært produceres som følge af vores gæsters besøg.

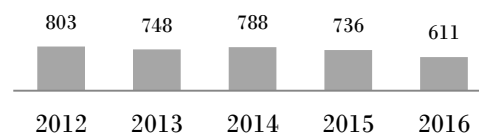
### UDREGNING

Ton af bortskaffet gæsterelateret affald i Tivoli pr. år fordelt på kompost, pap og papir, flasker, porcelæn, madaffald og dagrenovation.

#### Dagrenovation



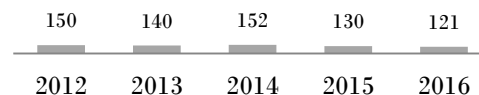
#### Madaffald



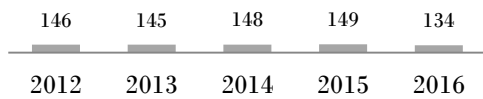
#### Porcelæn



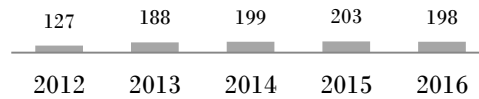
#### Flasker



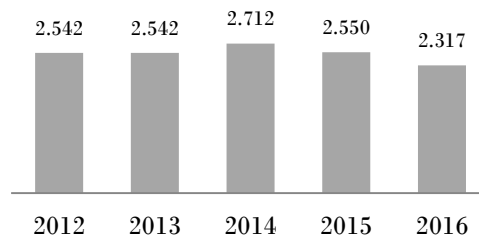
## Pap og papir



## Kompost



## Affald - i alt



Projektet omkring madspild, som blev iværksat i 2014, fortsætter ufortrødent. Der er derfor stadig nedgang i mængden af madaffald, hvilket er yderst positivt. Madspild er faldet med 16 % fra 2015 i forhold til 2016. Et godt eksempel på hvordan vi arbejder med at mindske madspil er at donere overskydende mad til gode formål. Efter nytår donerede Tivoli 700 kg mad til Mændenes Hjem.

Arbejdet med madspild smitter af på dagrenovationen, der faldt 5 % i forhold til 2015.

2016 havde færre åbningsdage og derfor et lavere gæstetal, men den samlede mængde af affald dalede væsentligt mere, og viser et samlet fald på 9 %. Ca. 80 % af affaldet er dagrenovation og madaffald.

Testen af mini-pappressere, som blev påbegyndt i 2015, blev i 2016 udbredt til hele Haven med stor succes. Det nu muligt for Tivolis medarbejdere at håndtere pap tæt på deres lokation, hvilket både medfører en ryddelig arbejdsplads og et forbedret arbejdsmiljø.

I 2017 vil Tivoli fortsat have fokus på korrekt og optimeret affaldshåndtering. Der kigges på intelligent affaldshåndtering, sådan at skraldespande og bægerautomater via teknologi kan informere om mængder i beholderne, hvorved affaldshåndteringen optimeres.

### 3.3.3 Genbrug



#### MÅLEPUNKT

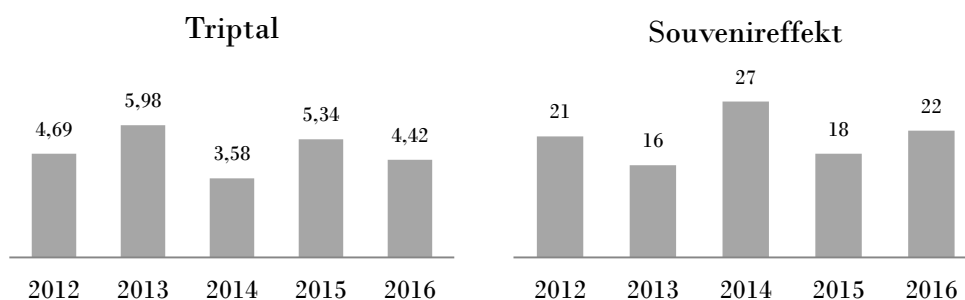
Omverden: Miljø, genbrug.

#### 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: procent af bægre, der forsvinder ud af Haven.



I Tivoli er vi glade for genbrugsbægerordningen, der minimerer plastikaffald generelt i samfundet.

Triptallet faldt fra 5,34 i 2015 til 4,42 i 2016. Det betyder, at bægrene anvendes lidt færre gange end året før. Faldet i triptallet skyldes at bægre i stigende grad i 2016 bliver taget med ud af Haven af vores gæster. Den såkaldte souvenireffekt er steget fra 18% i 2015 til 22% i 2016.

I alt blev der distribueret næsten 1,4 mio. bægre i Haven, hvilket er over 140.000 bægre flere end forrige år. Dette skyldes især en meget travl julesæson.

Der arbejdes løbende på at minimere ressourceforbruget i bægervaskeriet, hvilket lykkedes i 2016, hvor der var en markant forbedring i både vand- og elforbruget. Vandforbruget faldt med 41 % pr. bæger, mens elforbruget faldt med 28 % pr. bæger. Årsagen til det minimerede forbrug er justering af vaskemaskinen, samt udskiftning af ventilationsanlægget i vaskeriet. Begge dele har påvirket forbruget positivt.

## 3.4.1 Velgørenhed



### MÅLEPUNKT

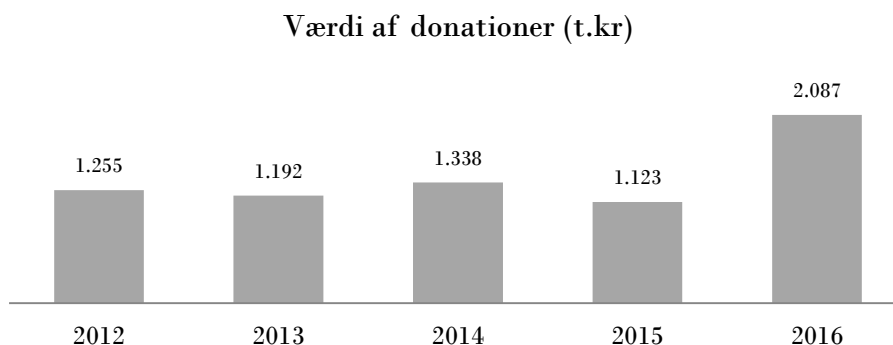
Omverden: Velgørenhed.

### 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 støtter ikke økonomisk med kroner og øre, men derimod med billetter og Turpas, teaterbilletter til børneforestillinger, Årskort til bortauktionering i forbindelse med større indsamlinger som f.eks. Danmarksindsamlingen og Rynkebyløbet. Det er især børn, der vokser op under vanskelige vilkår, der begunstiges.

I 2016 modtog Tivoli i alt 526 ansøgninger om sponsorstøtte. 109 af ansøgningerne blev imødekommet. Antallet af ansøgninger har været støt stigende over det sidste par år. Der kom 9 % flere ansøgninger i 2016 end i 2015. Især er der flere ansøgninger om billetter til en tur i Tivoli fra flygtningecentre i hele landet, og disse imødekommes typisk. Stigningen afspejles i værdien af sponsoraterne i 2016, der havde en samlet værdi af kr. 2.086.955,-

Donationen af overskudsmad til Mændenes Hjem, som er omtalt andetsteds i rapporten, indgår ikke i det nævnte beløb.

Tivoli ønsker fortsat at give bidrag i form af billetprodukter til børn, der vokser op under svære vilkår. Desuden arbejder Tivoli på at indgå i en række integrationsprojekter for flygtninge.



## 3.5 Ansvarligt spil

TivoliCasino.dks nye design giver bedre synlighed til de livliner på siden, som spillerne kan anvende, hvis deres spilforbrug kommer ud af kontrol.

Der er i 2016 desuden arbejdet med at sikre, at de affiliate websites, som TivoliCasino.dk arbejder sammen med, overholder Markedsføringslovens §4 vedrørende skjult reklame.

## 3.6 Leverandørforhold

Tivolis leverandører præsenteres for en Code of Conduct, som de skal overholde, hertil kan komme yderligere krav. Blandt de mange kontrakter, der er indgået i 2016, kan nævnes særlige krav til arbejdsmiljø og sikkerhed i forbindelse med indkøb af en forlystelse, hvor overholdelse af standarden EN 13814 blev nedfældet i kontrakten.

I forbindelse med en aftale om levering til Tivoli Food & Beverage nævnes specifik væsentligheden af god CSR. Endelig er det udspecificeret i en aftale med en leverandør, der har underleverancer fra Kina, at Tivoli kræver overholdelse af danske standarder også hvad angår den kinesiske produktion.

## 3.7 Korrupsion

I 2016 er det besluttet at etablere en whistleblowerordning med henblik på, at enhver medarbejder kan indrapportere forhold, der strider mod loven eller mod Tivolis interne regler uden risiko for repressalier fra kolleger eller fra ledelsen.

---