

2017

Liseberg

HÅLLBARHETSREDOVISNING

INNEHÅLL

- 4 HÅLLBARHETSÅRET I KORTHET
 - 6 VD-ORD
 - 8 DETTA ÄR LISEBERG
 - 10 STRATEGISKT RAMVERK
 - 12 VERKSAMHETSBEKRIVNING
 - 13 VÅRA MEST VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR
 - 14 VÅRA INTRESSENTER
 - 15 SÄKER OCH TRYGG MILJÖ
 - 18 ARBETSGLÄDJE, SERVICE OCH JÄMLIKT BEMÖTANDE
 - 24 RESURS- OCH KLIMATEFFEKTIVITET
 - 28 ANSVARSFULLA INKÖP
 - 32 BIDRAG TILL DEN LOKALA SAMHÄLLSUTVECKLINGEN
 - 34 GRI-INDEX
-

OM LISEBERGS HÅLLBARHETSREDOVISNING

Det här är Lisebergs första hållbarhetsredovisning. Den täcker in hela verksamheten och vi kommer att fortsätta redovisa årligen. Redovisningen är upprättad i enlighet med GRI Standarder på kärnnivå (Core). Kontaktperson för redovisningen är Ylva Linder, ylva.linder@liseberg.se

Trevlig läsning!



HÅLLBARHETSÅRET I KORTHET

Säkerhet



8300

Så många attraktionskontroller genomfördes 2017 för att upprätthålla en säker åkmiljö för Lisebergs gäster. Här ingår daglig-, vecka-, månadssamt årskontroller för attraktioner i drift. En kontroll kan sedan bestå av många kontrollpunkter.

Global Compact



WE SUPPORT

Liseberg är medlem i FN:s Global Compact sedan 2010.

Utmärkelser



Hurra! Hotell Liseberg Heden, Lisebergsgården och Lisebergsgården Bed & Breakfast har under 2017 uppnått högsta nivån – Platina i TripAdvisor's miljöledarprogram.

Medarbetarundersökning



80%

AV LISEBERGS MEDARBETARE HÅLLER MED OM PÅSTÅENDET:

"Allt sammantaget skulle jag säga att detta är en mycket bra arbetsplats."

Källa: Medarbetarundersökning GPTW 2017

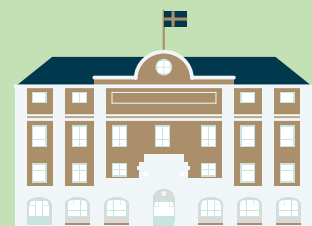
Stödinsatser

16,5
MILJONER



är värdet av Lisebergs sociala stödinsatser 2017.

Koncernbidrag



22%

av Lisebergs resultat går tillbaka till Göteborgs stad i form av koncernbidrag.

PRAKTIK FÖR ASYLSÖKANDE

I somras gjorde Jawed Madadi och Bashir Ahmadi, 18 respektive 17 år, praktik som restaurangbiträden i nöjesparken. Båda är asylsökande från Afghanistan. Tanken med praktiken var att skapa en meningsfull sysselsättning och att möjliggöra ett första steg in i arbetslivet i Sverige och det som från början var tänkt att vara en fyraveckorspraktik fördubblades till åtta veckor.

– Det är ett jättebra sätt för mig att lära mer svenska på, sa Bashir som gjorde sin praktik på den italienska restaurangen Trebello.

Jawed gjorde sin praktik på Skeppsmagasinet, ett stenkast bort från Trebello. Precis som Bashir gjorde han allt från att stå i disken, plocka undan tallrikar och hålla rent till att stå i kallskänken och i utlämningen. Sex timmar per dag låg arbetspassen på.

– Men jag vill jobba mer, helst så mycket som möjligt. För då får jag prata med folk, lära känna samhället. Jag vill ju veta hur det funkar i Sverige. Jag bor ensam och har inte så mycket annat att göra än att sova annars. Det betyder mycket att få något annat att tänka på än besked om jag får stanna i landet, sa Jawed.



ATT LÄRA AV SINA MISSTAG

För Lisebergs nöjespark är det premiär tre gånger per år – på våren, till höstens Halloween och till jul. Bakom varje premiär ligger massor av planering, svett och mer eller mindre lyckade inslag av nytänkande och kreativitet. Årets vårpremiär skedde en solig, något kylig och riktigt, riktigt blåsig lördag i april. Tanken var att erbjuda vårens första väntande gäster något extra för att de stått i vårblåsten och köat för att komma in. Freja Nord Larsson, 10 år, hade i en uttagning på Facebook valts ut för att klippa det

blågula invigningsbandet och förklara säsongen 2017 invigd. Där stod hon, nyfixad i håret, och bara väntade på en klarsignal för att utföra sitt uppdrag. Lisebergspersonal stod iförda tjänstekläder och gröna kaninöron i led på varsin sida om den röda mattan som gästerna anlände på. Och så var det ju guldkonfetti i massor som skulle sväva över gästerna och effektivt singla ner bland dem för att skapa ett minne för livet. Istället tog vinden tag i konfettin och spred den över närområdet. Nästan lika snabbt som vinden tog tag i konfettin

spreds nyheten och upprördheten i sociala medier: Hur tänkte Liseberg egentligen? Ja, vad säger man? Liseberg ville erbjuda en minnesvärd upplevelse. Och det lyckades vi med, fast inte helt som det var tänkt. Tilläggs kan att Liseberg skickade ut sin egen personal för att städa i närområdet och betalade villigt notan som Göteborgs Stads extrastädning gick på. Liseberg kommer inte att använda väderbeständig guldkonfetti igen, eftersom den dessvärre innehåller plast. Man kan definitivt säga att vi lär av våra misstag.

A man with short blonde hair, wearing a dark blue suit jacket over a light blue button-down shirt, is smiling broadly while sitting on a carousel horse. The carousel horse is white with ornate blue, orange, and gold decorations. The background shows other carousel horses and a red canopy with the 'Liseberg' logo in the top left corner.

Liseberg

KORT
OM

**ANDREAS
ANDERSEN**

Ålder: 46 år.
Gör: Vd för
Liseberg.
**Favoritgrej
på Liseberg:**
Mina kollegor.

»EN ÄRA ATT FÅ BYGGA FRAMTIDENS LISEBERG«

Ar 2023, fyller Liseberg hundra år. Det har varit hundra år av glädje, åkturer, dans, popcorn och tid tillsammans. Liseberg har bidragit till att göra Göteborg till en glädjens stad: en mötesplats för dem som bor nära, ett efterlängtat resmål för dem som bor längre bort.

Min förhoppning är att det här bara är det första hundraårsjubileet Liseberg förbereder sig för att fira. Jag önskar att Liseberg ska få möta såväl sin 200- som 300- och 400-årsdag. Men det kräver att alla vi som fått privilegiet att förvalta och utveckla Liseberg tänker långsiktigt. Vilket Liseberg vill vi lämna vidare till kommande generationer? Vilket avtryck vill vi göra?

Att tänka dessa tankar och att ständigt ha blicken längre fram än nästa års resultatrad – det är hållbarhetsarbete för mig.

Syftet med denna, vår första hållbarhetsredovisning, är att ge er en inblick i hur vi tar oss an denna utmaning – att förvalta Liseberg långsiktigt.

Med tre miljoner gäster årligen har vi stora möjligheter att faktiskt göra skillnad. Men det innebär också stora utmaningar, det är lätt att kasta upp massor av bollar som sedan blir svåra att fånga. Vår utmaning i hållbarhetsarbetet är att göra rätt saker. Det känns därför bra att vi i år slutfört den väsentlighetsanalys vi tidigare påbörjat. Med den som utgångspunkt har vi något att luta oss mot i vårt fortsatta arbete. För det är lätt att gå vilse.

Under 2017 har vi tagit ett par viktiga steg i vårt hållbarhetsarbete. Vi har för första gången en hållbarhetschef, vars ansvar är att samla frågorna. Vi har också genomfört en utbildningskampanj för personalen med flera viktiga miljö- och hållbarhetsteman. Med det gjort kan vi med gott samvete säga att vi även i år nått vårt mål med 100 procent miljöutbildad personal.

Arbetet med att göra Liseberg till Sveriges bästa arbetsplats har fortsatt under året och glädjande nog har vi i år ökat vår medarbetarnöjdhet med två procentenheter, till 74 procent. Det placerar oss högt på listan över Sveriges bästa arbetsplatser, men vi har några placeringar kvar för att nå det mål vi satt upp för oss själva. Jag är också glad över att vi fortsatt det utma-

nande arbetet att försöka nå minst 50 procent ekologiska livsmedel i våra restauranger.

Och, inte minst, vi har kraftsamlat kring arbetet med vår första hållbarhetsredovisning.

Liseberg har sedan 2010 varit medlem i FN:s Global Compact och vi har årligen rapporterat in våra framsteg. Det kommer vi fortsätta med. För det behövs ett internationellt samarbete för att åstadkomma de riktigt stora förändringarna.

Därför är jag extra glad över att jag, som tredje vd på Liseberg, i november 2017 fick ta över ordförandeskapet i den internationella branschorganisationen för nöjesparker, IAAPA. Det kommande året kommer jag mer än någonsin att figurera i internationella sammanhang och träffa representanter för alla världens nöjesparker och turistattraktioner. Min ambition med mitt ordförandeskap är att lägga grunden för ett gränsöverskridande, internationellt samarbete kring hållbarhetsfrågor i vår bransch. För ärligt talat, vi må vara världsmästare på att bygga berg- och dalbanor, göra sockervadd och få människor att skratta och trivas. Men när det kommer till hållbart företagande så har vi som bransch enormt mycket att lära. Ur ett internationellt perspektiv ligger dock många av våra svenska parker i framkant, så jag hoppas att vi nu tar alla chanser att dela vår kunskap med fler och inspirera andra att inleda sin hållbarhetsresa.

Som jag skrev tidigare, det här är vår första hållbarhetsredovisning. Och jag är otroligt nyfiken på att höra vad du tycker. Är det rätt frågor vi fokuserar på? Finns det något vi helt förbisett? Vad skulle du vilja läsa om i nästa års redovisning? Hör av dig och berätta! Du når mig på andreas.andersen@liseberg.se och du når vår hållbarhetschef Ylva på ylva.linder@liseberg.se.



Andreas Andersen, vd

Detta är Liseberg

LISEBERG AB DRIVER nöjesparken Liseberg, mitt i centrala Göteborg. Nöjesparken invigdes i samband med Göteborgs Jubileumsutställning 1923 och har varit i stadens ägo sedan den invigdes.

Idag har nöjesparken ett 40-tal åk- och upplevelseattraktioner, spel, lyckohjul, musikscener, dansbana, inomhusarenor och ett stort antal restauranger och serveringar – allt i en grönskande parkmiljö.

I nära anslutning till nöjesparken finns boende i form av hotell, stugby, camping och bed & breakfast. Boendeanläggningarna är öppna året om, precis som showkrogen Rondo.

LISEBERGS NÖJESPARK HAR tre säsonger: sommarsäsongen som pågår från slutet av april till början av oktober, Halloween på Liseberg då parken håller öppet från mitten av oktober till början av november

och Jul på Liseberg, som pågår från mitten av november fram till nyår. Liseberg är dessutom öppet för konferenser och företagsevenemang året om.

Liseberg lägger stor stolthet i att det ska finnas något för alla att uppleva i nöjesparken. För de små barnen finns Kaninlandet, fullt av lekfulla attraktioner, och för ungdomar och modiga vuxna erbjuder Liseberg utmanande åkattraktioner i absolut världsklass.

LISEBERG ÄR OCKSÅ en stor konsertarrangör och under sommaren bjuds det nästan dagligen på livemusik i någon form; alltifrån artister som verkar inom smala genrer till internationella superstjärnor. På dansbanan Polketten bjuds det upp till dans eller dansskola nästan alla dagar i veckan – och allt ingår i entrépriset till nöjesparken.

ETT STARKT VARUMÄRKE

Varumärket Liseberg är ett av Sveriges absolut starkaste med en kännedom på 90 procent i Sverige och 97 procent i Göteborg. (Källhänvisning: *Insight Distillery, augusti 2017* och *Evimetrix Swedish Brand Award varumärkesstudie, augusti 2016*). De allra flesta som tillfrågas i de varumärkesundersökningar som genomförs har en positiv bild av varumärket Liseberg som de förknippar med glädje, spänning och att vara tillsammans. De som uttalar sig negativt har ofta inte besökt parken på länge eller förknippar ett parkbesök med långa köer och höga priser.



Strategiskt ramverk

MISSION

Liseberg är Göteborgs hjärta

Vårt arv och ursprung finns i den svenska folkparkstraditionen och i den europeiska lustgårdskulturen. Liksom övriga stadsparker i Norden är Liseberg en spegelbild av sin stad. I snart hundra år har Liseberg varit göteborgarnas stolthet och stadens mötesplats. Hit går man för att fira den alltför korta sommaren, men också för att finna ljuset i den alltför mörka vintern. Vi är en del av Göteborgs historia, dess kultur och dess människor. Tillsammans bildar detta den göteborgska själen och Göteborgs hjärta är Liseberg. Hos oss träffas människor på riktigt för att ha roligt tillsammans. I ständigt nya generationer.

VISION

Göteborgs mest älskade mötesplats

Liseberg ska vara den mest älskade mötesplatsen i Göteborg och det mest efterlängtade resmålet i Sverige. Göteborg ska vara Sveriges trevligaste stad att bo, verka och umgås i. Och Liseberg ska vara den roligaste platsen i Göteborg. Gång på gång ska vi ge alla som besöker oss upplevelser och bestående minnen som vilar på en känslomässig grund av längtan, kärlek och glädje. Tillsammans ska Liseberg och Göteborg alltid vara det mest attraktiva resmålet i Sverige – som alla längtar till.

AFFÄRSIDÉ

Liseberg skapar upplevelser värda att längta till

Liseberg skapar upplevelser värda att längta till. Liseberg är Göteborgs nöjespark och Sveriges mest attraktiva resmål med underhållning, attraktioner, restauranger och boende. Här skapar vi upplevelser som ständigt förnyas med kreativitet och originalitet. Liseberg är till för alla – inkluderande och tryggt. Med entusiastiska och engagerade medarbetare skapar vi varaktiga relationer med våra gäster, som leder till en solid verksamhet. Lisebergs lönsamhet balanseras alltid mot vårt historiska arv, vår kulturella roll och betydelsen av Göteborg som resmål. Vi agerar aldrig kortsiktigt eftersom vi vet att vi har Liseberg till låns av kommande generationer.

LISEBERGS VÄRDEORD

För att levandegöra de övergripande principerna som ska vägleda oss har Liseberg tagit fram fem värdeord som beskriver vad som ska forma verksamhetens kultur. Samma kultur som är bärande i relationen till kollegor och medarbetare ska bygga relationen till gästerna.

SÄKERHET • OMTANKE • KVALITET
GLÄDJE • KREATIVITET

LISEBERGS MÅL FÖR VERKSAMHETEN UTGÅR FRÅN FEM PERSPEKTIV

GÄSTER

Målet är att vara Göteborgs mest älskade mötesplats, generation efter generation.

MEDARBETARE

Målet är att vara en av Sveriges bästa arbetsplatser.

VARUMÄRKE

Målet är att vara stadens stolthet som stärker Göteborg.

HÅLLBARHET

Målet är att förvalta Liseberg med långsiktighet, eftersom vi har Liseberg till låns av kommande generationer.

EKONOMI

Målet är att vara ett starkt företag som växer och förnyas.

VERKSAMHETSBEKRIVNING

Vårt uppdrag

Som kommunägt bolag är det Göteborgs Stads kommunfullmäktige som formulerar Lisebergs uppdrag. Det görs i form av ett ägardirektiv. I ägardirektivet står bland annat att Liseberg ska vara en av de ledande nöjesparkerna i Europa, att vi ska arbeta för att bli en turistattraktion året om, att vi ska medverka till att göra Göteborg till en attraktiv stad att bo i och resa till. Där står också att vi ska ha en prispolitik som medger att alla kan besöka parken, att vi ska vara tillgänglig för alla göteborgare och att vi ska vara självfinansierande. Ägardirektivet i sin helhet finns att läsa på liseberg.se och på goteborg.se.

För att konkretisera ägardirektivet har Liseberg skapat ett strategiskt ramverk, innehållande mission, vision, affärsidé, mål och värdeord. Visionen som formuleras i strategiska ramverket säger att: "Liseberg ska vara den mest älskade mötesplatsen i Göteborg och det mest efterlängtade resmålet i Sverige."

Vår affärsmodell

Lisebergs inriktning, utveckling och strategi regleras av fyra övergripande styrdokument:

LISEBERGS ÄGARDIREKTIV är Lisebergs "grundlag" och antas av politikerna i Göteborgs Stads kommunfullmäktige. (Tidshorisont 20 år)

LISEBERGS STRATEGISKA RAMVERK är ett visions- och idédokument som tolkar ägardirektivet. (Tidshorisont 10 år)

LISEBERGS LÅNGSIKTSPLAN är en konkretisering av det strategiska ramverket. (Tidshorisont 10 år)

LISEBERGS AFFÄRSPLAN beskriver verksamhetens mål det kommande året. (Tidshorisont 1 år)

Liseberg styr och målsätter verksamheten ur fem dimensioner: gäst, medarbetare, varumärke, hållbarhet och ekonomi. Varje dimension har ett övergripande, visionärt mål. De visionära målen konkretiseras årligen i form av mätbara mål i bolagets affärsplan. De mål och uppdrag i Göteborgs Stads budget, som Lisebergs styrelse bedömt vara tillämpliga och relevanta för Lisebergs verksamhet, omhändertas också i affärsplanen.

Bolagsstyrning

Bortsett från två preferensaktier är Liseberg AB ett helägt dotterbolag till Göteborg & Co Träffpunkt AB, som är helägt av Göteborgs Stadshus AB, som i sin tur är helägt av Göteborgs Stad. Som kommunägt bolag ägs Liseberg indirekt av göteborgarna och har en politiskt tillsatt styrelse. Det är också kommunfullmäktige som bestämmer principerna för hur bolaget ska styras genom ägardirektivet. Förutom ägardirektivet styrs verksamheten även av bolagsordningen och styrdokument från kommunfullmäktige. Kommunfullmäktige ska också ta ställning i frågor som är av principiell betydelse eller av stor vikt för bolaget.

Organisation

En viktig händelse under året är att vi sett över organisationen. Numera har Hållbarhet sin egen organisatoriska hemvist under Informationsavdelningen.

<i>Flerårsöversikt</i>	2017	2016	2015
Antal anställda	1107	1043	1050
Nettoomsättning, tkr	1219 452	1169 440	1133 918
Balansomslutning, tkr	1 673 957	1 603 434	1 564 518
Rörelseresultat e. finansiella poster, tkr	90 751	100 089	121 881
Antal gäster park, helår (miljontal)	3,1	3,1	3,1
Antal gäster totalt, helår (miljontal)	3,4	3,4	3,5
Antal åk/turer i Lisebergs attraktioner (miljontal)	15,9	16,5	16,9

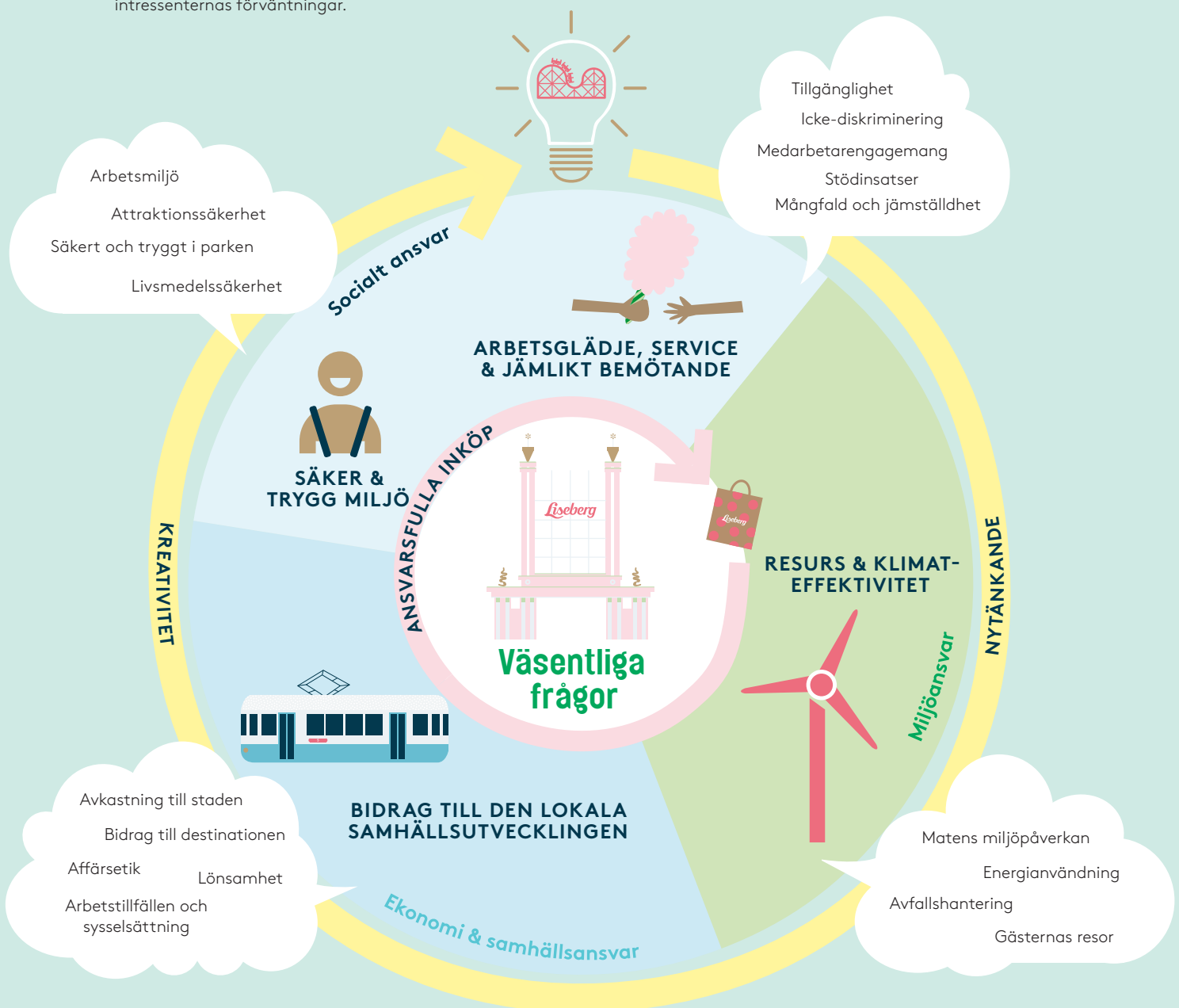
VÅRA MEST VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR

Vi arbetar utifrån devisen att "vi har Liseberg till låns" vilket handlar om att vi ska agera långsiktigt och förvalta verksamheten så att den finns kvar och blomstrar även i framtiden. Hållbarhet är en av fem dimensioner i verksamhetsstyrningen, vilket medför att alla funktioner och affärsområden sätter årliga mål inom hållbarhetsområdet.

Allt är viktigt, men vad är viktigast?

Liseberg har gjort ett gediget förarbete för att fokusera kraften på rätt hållbarhetsfrågor i arbete och kommunikation. Under våren genomförde vi en så kallad väsentlighetsanalys. I denna har våra väsentligaste hållbarhetsfrågor identifierats utifrån Lisebergs påverkan på människor, miljö och samhälle och utifrån intressenternas förväntningar.

Resultatet i vår väsentlighetsanalys kommer användas när vi under 2018 ska utarbeta en hållbarhetsstrategi. I detta arbete kommer även Agenda 2030 och de Globala målen vara en viktig del. En utmaning blir att definiera långsiktiga mätbara mål inom hållbarhetsområdet.



VÅRA INTRESSENTER

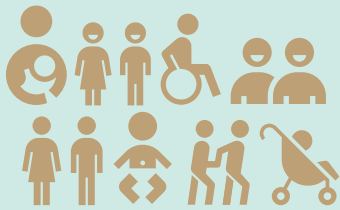
Utan våra gäster, medarbetare och ägare hade Liseberg inte funnits. Därför är deras perspektiv och förväntningar centrala för att vidareutveckla verksamheten. I väsentlighetsanalysen utgick vi bland annat från intressenternas förväntningar när vi prioriterade våra hållbarhetsfrågor. Nedan har vi översiktligt angett frågor i fokus för våra viktigaste intressenter samt exempel på hur vi för dialog med dem.



GÖTEBORGS INVÅNARE

Engagemang
i lokalsamhället
Arbetsstillfällen
Miljöhänsyn

Via ägaren
Via media
Gästservice
Sociala medier



GÄSTER

Bemötande och
likabehandling
Stämning och
upplevelse
Utbud för alla
Säkerhet
Köer

Personliga möten
och kontakter
Gästservice
Gästundersökning
Sociala medier

Medarbetar-
undersökning
Medarbetarforum
Utvecklingssamtal



MEDARBETARE

Arbetsmiljö och -villkor
Etik och värderingar
Likabehandling

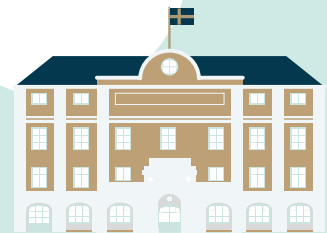
Inköp och
upphandling



LEVERANTÖRER

En schysst affärspartner
Relevanta
hållbarhetskrav

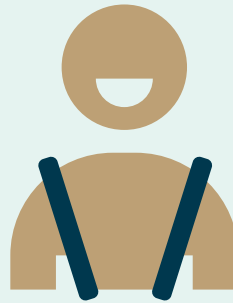
Möten med styrelse
och ägare



ÄGARE

Lönsamhet
Bidrag till staden
Hållbart företagande
Resurseffektivitet
Måluppfyllelse

Säker och trygg miljö



UPPFÖLJNING FRÅN ARBETSMILJÖVERKET MED GOTT RESULTAT

En god och säker arbetsmiljö är viktigt för Liseberg och vi lägger stor vikt vid det förebyggande arbetsmiljöarbetet, i linje med vårt hälso- och arbetsmiljödirektiv. Arbetsmiljöverket hade i år fokus på arbetsgivare med många unga arbetstagare, där Liseberg var en av de utvalda för inspektion. Arbetsmiljöverkets representanter var nöjda med hur vårt systematiska arbetsmiljöarbete fungerar och vi fick enbart ett fåtal åtgärdskrav. Detta gällde bland annat förtydligande av instruktioner för hantering av kemikalier, tillgängligheten på ögon-duschar samt några åtgärder kring ventilation.

SJUKFRÅNVARON MINSKADE

Ett av Lisebergs arbetsmiljömål för 2017 var att den totala sjukfrånvaron skulle understiga 3,5 procent (räknat på sjuktimmars i procent av arbetad tid), vilket vi inte riktigt lyckades nå. Det systematiska arbetet med att följa upp tidiga signaler på att medarbetare mår dåligt har pågått under året och vid upprepad korttidsfrånvaro eller längre sjukfrånvaro fångas medarbetaren upp i ett rehabiliteringskartläggningssamtal med närmaste chef. Insatser via företagshälsovård sätts därefter in vid behov.

FÖRBÄTTRAD UPPFÖLJNING AV TILLBUD

Vi uppmanar aktivt våra medarbetare att rapportera in tillbud för att kunna arbeta förebyggande. Årligen får vi in cirka 450 rapporter om tillbud, framförallt

från snabbmatsverksamheten där många av våra unga medarbetare arbetar under säsong. Under 2018 kommer ett nytt digitaliserat IT-system att implementeras för tillbud, arbetsskador och riskanalyser vilket kommer att medföra bättre uppföljning och lättare hantering av tillbud- och arbetsskaderapportering.

EN ALLVARLIG ARBETSSKADA

Antalet arbetsskador på Liseberg för 2017 summeras till 53 och inkluderar bland annat fallskador, brutna fingrar och ryggskott vid lyft. Generellt sett är den vanligast förekommande typen av arbetsskador brännskador som sker i köksmiljön inom restaurang och fast food. Under 2017 hade vi en allvarlig arbetsplatsolycka där en medarbetare blev påkörd av ett fordon som rullade bakåt vid parkering i en backe. Arbetsmiljöverket involverades och vi vidtog snabbt åtgärder för att förebygga att denna typ av olycka inträffar igen.

För att höja säkerheten då det pågår flera större byggprojekt på Liseberg under 2017–2018, har medarbetarna nu krav på att bära varselväst när de rör sig i parken. Vidare finns trafikspeglar på flera ställen, vägmarkeringar för fordon har förbättrats och vi har mer fokus på fartkontroller.

HALLOWEEN – EN UTMANANDE ARBETSMILJÖ

Lisebergs satsning på Halloween, med nya skräckhus och zombieutklädd personal, har varit en arbetsmiljöutmaning som vi inte hade förutsett. Gäster har blivit så pass rädda att de gett sig på våra aktörer fysiskt. Personalen har också gått in i sina roller till den grad att de åsamkat sig skrapsår och blåmärken när de agerat i den miljö vi byggt upp i skräckområdena. När tillbuden började komma in satte vi snabbt ut ordningsvakter i skräckområdena för att ha en lugnande effekt på gästerna och som ett stöd för våra aktörer i riskfyllda situationer med gästerna. Aktörerna fick även instruktioner att gå ur sina karaktärer och roller när de kände sig utsatta eller hotade. Vi har lärt oss mycket av föregående års händelser och i år var vi bättre förberedda då vi hade säkrat arbetsmiljön kring Halloween utifrån riskanalyser på ett bättre sätt än tidigare.

SÄKERT OCH TRYGGT I PARKEN

Liseberg arbetar också kontinuerligt med brand-, tillträdesskydd och personsäkerhet för gäster och personal för att alla ska kunna känna sig säkra och trygga när de besöker Liseberg. Vi har alltid en hög närvaro av vakter och värddar som rör sig ute bland gästerna. Patrullerna hanterar alltifrån bortsprungna barn och sjukdomsfall till stölder och överförfriskade restauranggäster.

Inga allvarliga incidenter kopplat till säkerhet har skett under året. Generellt har dock behovet av riskanalys och beredskap ökat i samhället och Liseberg har satsat mer på att förebygga våld och förbereda de anställda för eventuella krissituationer. Ordningstvakterna har fått en särskild utbildning och bär numera gula västar för att vara mer synliga och på så sätt skapa trygghet.

Några exakta siffror på hur många ingripanden av mer allvarlig karaktär som görs av våra ordningstvakter finns inte i dagsläget. Liseberg, tillsammans med branschorganisationen Svenska nöjesparksförbundet, planerar att hitta ett sätt att ta fram statistik kopplat till trygg parkmiljö. En annan viktig fråga för oss är tryggheten utanför parken, framför allt när det kommer till parkeringarna, där det tyvärr är relativt vanligt med bilinbrott.



“När det gäller säkerhet är det viktigaste arbetet den dagliga kontrollen, att allt sitter där det ska och att det inte har hänt något med exempelvis bygelfunktioner och skruvförband. Attraktionen provkörs, man lyssnar och är aktiv”

NIKLAS KARLGREN, ANSVARIG FÖR DEN ATTRAKTIONSTEKNISKA SÄKERHETEN PÅ LISEBERG

ATTRAKTIONSSÄKERHET

Attraktionssäkerhet är helt grundläggande för Liseberg och vi följer ordningslagen avseende tivolianordningar med omfattande rutiner för dagliga-, veckovisa-, månatliga- samt årliga kontroller av attraktionerna. Rutinerna följs mycket noggrant. Vi är stolta över vårt säkerhetsarbete som har resulterat i en hög teknisk tillgänglighet på attraktionerna i år, 98,6 procent. Antalet stopp påverkar gästnöjdheten, men är även en säkerhetsfråga eftersom det kan uppstå situationer kring stopp som är svåra att förutse. Det tar ofta ett tag innan en ny attraktion är inkörd, men Loke, vår nyaste attraktion har gått mycket bra, trots att det är en tekniskt komplicerad attraktion. För att öka gästernas säkerhet har Liseberg, utöver längdgränser, även börjat införa åldersgränser då det är viktigt att ha mognaden inne för vissa åkattraktioner. För att upprätthålla en hög säkerhetsnivå är det viktigt att se till att attraktionerna körs av välutbildad personal. Liseberg har både en utbildning specifikt för nyanställda och en för återkommande säsongspersonal som ska arbeta inom attraktionsområdet. Många av de nyanställda är helt nya på arbetsmarknaden och utbildningen ska säkerställa att de är väl rustade vad gäller både säkerhet och gästbemötande när de kommer ut i parken. I år har vi satsat på att förnya utbildningsupplägget. De nyanställda får nu tillgång till en och samma utbildningsledare. De skolas under en kort intensiv period avseende ett antal attraktioner som de ska köra. Tidigare skolades de av flera utbildningsledare under en längre period. Denna mer koncisa introduktion har enligt vår bedömning fungerat mycket bra och möjliggör mer fördjupning.

SYSTEMATIK GER LIVSMEDELSSÄKERHET

Livsmedelssäkerhet är centralt för vår verksamhet och vi kontrollerar alla leverantörer noga. Vi kräver spårbarhet, transparens och säkerställer att rutiner i restaurangerna följs noggrant. Som ett led i detta har vi i år börjat jobba mer med egenkontroll i restaurangerna och att logga data digitalt. Vi har även ett övervakningssystem av kylar och frysar vilket säkerställer snabb hantering av avvikelser. Miljöförvaltningens inspektörer kommer ofta på besök och kontrollerar våra olika enheter. I år hade vi ett fall där vi fick en allvarlig anmärkning. En kylränna hade stått avstängd vilket innebar att livsmedel som skulle stå svalt inte gjorde det. Miljöförvaltningens kontroll uppmärksammandes bland annat i media.

**Sjukfrånvaro,
arbets-skador
och tillbud**

	2017	2016	2015
Sjukfrånvaro, % (sjuktimmars i procent av arbetad tid)	4,48	4,56	4,90
Antal arbets-skador medarbetare inkl. säsonganställda	53	26	42
Antal tillbud medarbetare inkl. säsonganställda	578	450	298

**Säkerhets-
incidenter**

	2017	2016	2015
Allvarliga attraktionsincidenter (antal)*	0	0	0
Rapporterbara attraktionsincidenter (antal)**	5	9	12
Säkerhetsincidenter utifrån tryggt och säkert i parken	Nyckeltalet är under utredning	-	-
Tillsynsbesök livsmedelssäkerhet (antal)	4	5	3
Allvarliga anmärkningar vid tillsynsbesök livsmedelssäkerhet (antal)	3	4	3

* Personskada som leder till sjukhusvistelse längre än 24 h, av andra skäl än bara medicinsk observation, eller resulterar i dödsfall (IAAPAs definition)

** Andra attraktionsincidenter som leder till personskada (ej allvarliga) som kräver annan medicinsk behandling än vanlig första hjälpen (IAAPAs definition)



Arbetsglädje, service och jämlikt bemötande

MEDARBETARENGAGEMANG OCH SERVICE

Arbetsglädje bland våra medarbetare är ett måste för att de ska kunna ge god service till våra gäster. Varje säsong börjar många nya medarbetare och det är viktigt att säkerställa att alla får en bra introduktion. Då samlar vd alla nya säsongsanställda för att ”kicka igång” arbetet och rusta dem med information om säsongens nyheter, bjuda på en dos Lisebergskultur men framför allt visa hur viktiga var och en är för Lisebergssupplevelsen – för den är alla med och bidrar till tillsammans.

På höstens Lisebergsfest firar vi medarbetarnas insatser genom att uppmärksamma och lyfta fram personer som på ett positivt sätt utmärkt sig under året, och de får ta emot folkets jubel på scen. Priser delas ut i sex kategorier, tre individuella och tre gruppriser. Vinnarna av de individuella priserna belönas med en utbildningsresa till en nöjespark någonsans i världen, medan vinnarna av gruppriserna får göra något roligt och lärorikt på hemmaplan tillsammans med sin enhet. En av kategorierna där det koralas en individuell vinnare är Årets idé. Alla idéer som inkommit till Lisebergs förslagslåda under året – 65 stycken blev det år 2017 – tävlar i Lisebergspriset i kategorin, där idén på ett kreativt sätt ska bidra till att utveckla verksamheten.

MOT SVERIGES BÄSTA ARBETSPLATS

Liseberg har som mål att vara en av Sveriges bästa arbetsplatser. För tredje året i rad mättes Great Place To Work-index där vi hamnade på plats tolv i vår kategori, som innefattar ca 25 organisationer med över 250 medarbetare. Målet är att nå plats tio. Gärna ännu bättre. Årets medarbetarundersökning visar att Lisebergs totala Trust index, som är det samlade betyget på medarbetarnöjdhet, ökat med 2 procentenheter från 2016, från 72 till 74 procent. Bland frågorna höll 80 procent av deltagarna med om påståendet: ”Allt sammantaget skulle jag säga att det här är en mycket bra arbetsplats”. I undersökningen för i år kunde vi se att medarbetarna önskar mer information och att lönenivån är något som bör uppmärksammas, vilket är en utmaning då det generellt är låga löner inom besöksnäringen. Samtidigt hamnar vi högt på värden som berör omtanke och våra medarbetare upplever att Liseberg är en vänlig arbetsplats. Utifrån resultaten utarbetar varje enhet sina egna aktivitetsplaner, med syfte att genom delaktighet och gemensamt ansvar tillsammans skapa en ännu bättre arbetsplats.

LISEBERG ÄR TILL FÖR ALLA

På Liseberg vill vi att alla ska känna sig välkomna, oavsett kön, etnicitet, ålder, religion, könsidentitet, språk, sexuell läggning eller funktionsvariation. Genom mångfald och ett tillåtande klimat bland medarbetarna skapas kreativitet, dynamik och förutsättningar för att kunna bemöta våra gäster på bästa sätt. Något bra sätt att säkra eller mäta etnisk mångfald bland personalen finns inte idag. Liseberg försöker istället att i rekryteringsprocessen bedöma ansökningarna på mer än språklig förmåga och också göra särskilt riktade informationsinsatser i geografiska områden med stor etnisk mångfald.

Genom samarbetet med Angeredsutmaningen, ett initiativ för att skapa broar mellan skolungdomar, näringslivet och offentlig sektor, erbjuds elever från Angereds gymnasiet praktik två gånger om året. I år har detta resulterat i att en elev har fått praktik på Liseberg. Genom projektet Jobbswinget, ett samarbete med Arbetsförmedlingen, erbjöds 18 ungdomar med funktionsvariation jobb i nöjesparken år 2017.

I årets medarbetarundersökning höll 85 procent av medarbetarna med om påståendet "Här kan jag vara mig själv". I jämförelse med andra aktörer i besöksnäringen är detta en hög siffra. Någon ytterligare fråga, för att reda ut varför 15 procent av våra medarbetare trots allt inte instämmer med påståendet att de kan vara sig själva, finns inte idag.

Under hösten, i samband med det globala Metoo-upproppet har vi via vårt intranät och på ett ledarforum påmint våra chefer och medarbetare om den nolltolerans mot trakasserier som gäller på Liseberg och vad man ska göra om man ändå blir utsatt. I samband med detta så har medarbetare framfört tidigare händelser och HR-funktionen har hanterat dessa enligt befintliga rutiner.

Det händer att Liseberg, trots ambitioner och styrning i likabehandlingsfrågor, i enskilda fall inte lyckas fullt ut. Det senaste ärendet där Liseberg blev anmälda till Diskrimineringsombudsmannen går tillbaka ett antal år i tiden, då en person reagerade på att Liseberg övergav åldersgränsen för fri entré och istället införde längdgräns.

Det mest uppmärksammade diskrimineringsfallet Liseberg haft gällde en arbetssökande som önskade bära slöja – ett plagg som då, 2006, inte fanns bland tjänstekläderna.

Medarbetarnöjdhet	2017	2016	2015
Andel medarbetare som svarat 4 och 5 i medarbetarenkäten Great place to work (på en femgradig skala), %			
Trust index	74	72	75
Allt sammantaget, skulle jag säga att det här är en mycket bra arbetsplats	80	77	84

“Att man får träffa så mycket människor och både ta emot glädje och själv sprida glädje. Det känns också som man är en del av en stor familj, man strävar mot samma mål och man känner sig alltid välkommen.”

“Samarbetet mellan kollegor, lagandan och familjekänslan. Man kommer nära sina kollegor och arbetar tillsammans som ett team.”

MEDARBETARE

Det bästa med att jobba på Liseberg är

BERÄTTAR

“Att man jobbar med olika typer av människor, de flesta är så otroligt trevliga och positiva! Man blir väldigt glad av att gå till jobbet. Medarbetare har mycket ansvar, vilket får en att växa på jobbet. Jag har utvecklats mycket som person sen jag först började jobba på Liseberg.”

“Den värme och det engagemang som jag har känt på Liseberg sen dag ett har jag aldrig känt på någon annan arbetsplats tidigare. Jag trivdes direkt och har alltid känt mig väl mottagen oavsett situation och plats. Det varma och accepterande klimat som råder och det faktum att alla är välkomna skapar en helt fantastisk kultur på jobbet. Även den bredd på människor som jobbar bidrar till en stor del av stämningen, blandade åldrar, kön och etniciteter gör också Liseberg till en utvecklande arbetsplats.”



TILLGÄNGLIGHET OCH LIKABEHANDLING

Ur ett tillgänglighetsperspektiv har en nöjespark som Liseberg en utmanande miljö. Parken är kuperad, full av stenläggning och byggs dessutom om inför varje säsong, där ny rekvisita och dekor tillförs eller försvinner. Och då har vi inte ens nämnt attraktionerna, med sina säkerhetsföreskrifter. Ändå är vi kända för att vara just tillgängliga och för att ta bra hand om gäster som behöver särskilt stöd under sitt Lisebergsbesök. Mycket av det goda omdömet grundar sig i att Lisebergs medarbetare är duktiga på att bemöta gäster som behöver extra hjälp – man gör gärna det lilla extra. Eftersom attraktionernas säkerhetsföreskrifter ställer vissa krav på den som ska åka, till exempel att ha kraft i sina ben eller möjlighet att hålla i sig med armarna kommer alla attraktioner på Liseberg aldrig att kunna vara tillgängliga för alla gäster. Säkerheten kommer alltid först. Vår filosofi är att ”alla kan inte åka allt, men alla kan åka något”.

Även vid Lisebergs konsertscener har vi arbetat för att göra miljön så tillgänglig som möjligt. I anslutning till Stora Scenen finns två förhöjda ramper med plats för rullstolsburna gäster och varje år syn- och teckenspråktolkas några föreställningar. Hela parken, liksom Lisebergsbyn, finns kartlagda och redovisade i verktyget Tillgänglighetsdatabasen, i vilken den funktionsvarierade själv kan söka information.

En intern nulägesanalys genomfördes 2016–2017 och slutsatserna i den visar att vårt tillgänglighetsarbete fokuserats på en typ av tillgänglighet, den i attraktionerna, medan andra områden har fått stå tillbaka. Med en ny organisation för Hållbarhet implementerad hösten 2017 har tillgänglighetsfrågorna nu fått en organisatorisk hemvist – ett första steg mot ett mer systematiskt tillgänglighetsarbete.

UTBUD FÖR ALLA

Lisebergs grundfilosofi är att nöjesparken ska ha något för alla. Det betyder att det ska finnas en stor bredd i parkens utbud, både när det gäller attraktioner, scenframträdanden och andra upplevelser. Oavsett vem du är ska Liseberg vara attraktivt och relevant att besöka. Denna tanke om bredd finns med i allt arbete vi utför, oavsett om det handlar om att sätta ett artistprogram för sommarsäsongen eller att investera i en ny åkattraktion.

SOCIALA STÖDINSATSER

Anledningarna kan vara många varför inte alla barn och ungdomar i Göteborg har möjlighet att besöka Liseberg. Därför har vi valt att rikta våra stödsatser mot just stadens barn och ungdomar. För att vi ska kunna nå ut har vi flera lokala samarbetspartners och vår ambition är att hitta samarbeten med organisationer vars arbete är långsiktigt. De organisationer vi stödjer måste uppfylla tre särskilda kriterier:

- De ska på något sätt stödja barn och unga som befinner sig i en ekonomisk, social eller hälso-mässigt utsatt situation, som gör att de inte har möjlighet att besöka parken.
- De ska vara lokalt förankrade och agera i linje med Lisebergs övergripande värderingar
- De bör vara en allmännyttig ideell förening, stiftelse eller del av den kommunala verksamheten.

Stödet kan se lite olika ut, men det handlar oftast om entrébiljetter, åkpass eller andra Lisebergsprodukter. Alla organisationer som Liseberg stödjer är skyldiga att föra fullständig förteckning över utdelningen och alla insatser regleras årsvis i avtal.

Under 2017 har Liseberg haft samarbete med följande organisationer:

- Drottning Silvias barn- och ungdomssjukhus
- Särskolorna i Göteborg med kranskommuner
- Social Resursförvaltning
- Socialnämnderna
- Park- och naturförvaltningen
- Göteborgs Räddningsmission
- Medborgarskapsceremonin

HÄRLIG STÄMNING I PARKEN

Liseberg vill vara den mest älskade mötesplatsen i Göteborg och det mest efterlängttade resmålet i Sverige. Som del i detta arbetar vi systematiskt med att mäta gästnöjdhet och vidtar förbättringsåtgärder utifrån resultatet. När parken är öppen frågar vi våra gäster via digitala enkäter, vad de tycker om sin Lisebergsupplevelse. Många vill dela med sig av detta och vi har över 70 procents svarsfrekvens. I stort sett är våra gäster väldigt nöjda, för högsommaren 2017 svarade 91 procent att de var nöjda med sin upplevelse. Många gäster tycker att stämningen och känslan i parken är fantastisk, men även vår personal

får höga betyg. De största utmaningarna gäller våra köer vid gästintensiva dagar. Ett stort fokusområde framöver är att göra flöden och logistik bättre, med bland annat hjälp av den digitala utvecklingen via e-handel samt bra information och kommunikation innan besöket. Varje enhet använder resultatet från gästundersökningen för att identifiera och prioritera förbättringsåtgärder.

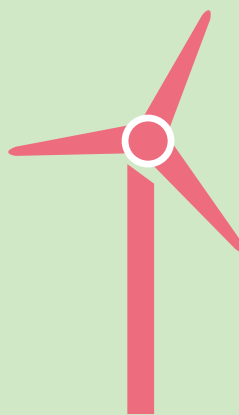
Åldersfördelning	KVINNOR	MÄN	<24 ÅR	25-39 ÅR	40-54 ÅR	55-59 ÅR	>60 ÅR
Företagsledning	6	6	0	2	8	2	0
Styrelse	4	6	0	3	6	0	1
Tillsvidare, heltid	191	229	4	133	205	43	35
Tillsvidare, deltid	15	13	4	7	11	3	3
Säsonganställd, visstid	1839	1119	1849	901	152	52	27

Diskriminering och likabehandling	2017	2016	2015
Antal ärenden hos diskrimineringsombudsmannen	0	0	0

Andel medarbetare som svarat 4 och 5 i medarbetarenkäten Great place to work (på en femgradig skala), %

Medarbetare behandlas likvärdigt oavsett ålder	81	80	79
Medarbetare behandlas likvärdigt oavsett kön	87	85	87
Medarbetare behandlas likvärdigt oavsett etniskt ursprung	93	92	94
Medarbetare behandlas likvärdigt oavsett sexuell läggning	95	94	95

Nöjda gäster	2017	2016	2015
Index gästnöjdhet (betyg 4 eller 5), helår, %	90	91	93



Resurs- och klimateffektivitet

MILJÖDIPLOMERAD VERKSAMHET

Liseberg arbetar aktivt, systematiskt och långsiktigt med miljöfrågor. Hela verksamheten är miljödiplomerad sedan flera år tillbaka. För att bli miljödiplomerad behöver ett miljöledningssystem vara på plats. Miljöledningssystemet är verktyget som skapar ordning och reda i miljöarbetet, och som samtidigt bidrar till att minska verksamhetens miljöbelastning. Vi är särskilt stolta över årets utbildningssatsning Miljöresan där vi på olika sätt; genom filmer, presentationsmaterial till cheferna, utmaningar och tävlingar, kommunicerat våra fokusområden inom miljö.

ENERGIKARTLÄGGNING

Att driva nöjespark, hotell och campinganläggningar kräver mycket energi. Liseberg har under 2016 och 2017 genomfört omfattande energikartläggningar av både nöjesparken och Lisebergsbyn för att få en bättre bild av energianvändningen och var det finns förbättringsmöjligheter. Byggnader har visat sig vara en av våra största energislukare och vi försöker se över möjliga energieffektiviseringar i samband med ombyggnationer. Även små insatser kan göra stor skillnad och i samband med årets utbildningsinsats, lyfte vi detta under temat energi, där vi utmanade alla att bli bättre på att släcka

belysning och stänga av apparater och utrustning efter sig. Framåt behöver vi arbeta mer systematiskt med energieffektivisering, utifrån resultaten i energikartläggningen.

En stor andel av den energi vi använder är elenergi, men vi har också andra energikällor som fjärrvärme och fjärrkyla. Elenergin vi förbrukar är hundra procent förnybar och kommer från vindkraft. Vi äger också ett eget vindkraftverk som står för ungefär 5 procent av det totala elbehovet.

LOKE ÅTERVINNER ENERGI

Traditionellt sett är åkattraktioner stora energislukare men årets åknyhet Loke är unik. Liseberg är den första nöjesparken i världen att investera i en teknik som gör det möjligt att ta tillvara på energin vid Lokes inbromsning. Energin matas in i elnätet och kan driva någon av de andra åkattraktionerna. Loke har under året kört cirka 6700 turer och har genererat 1,2 kilowattimmar per tur. Totalt sett har Loke skickat tillbaka 10 procent av den energi som attraktionen kräver.

Energiförbrukning	2017	2016	2015
El* (MWh)	22 358,1	23 098,5	23 510,7
Fjärrvärme** (MWh)	6 300,2	6 282,9	6 047,9
Fjärrkyla** (MWh)	934,2	1 122,8	623,6
Naturgas (MWh)	426,3	402,9	375,9
Eldningsolja*** (MWh)	191,1	554,0	489,0
Total energi-förbrukning (MWh)	30 210	31 461	31 047

* 100% förnybar vindel

** Producerat och levererat av Göteborg Energi AB

*** Beräknat från volym (liter) och energiinnehåll (9,96 kWh/liter)

Energiintensitet	2017	2016	2015
Nöjesparken (MWh/öppettimmar)	15,3	16,0	16,3
Nöjesparken (kWh/besökare)	8,5	8,9	8,8
Hotellet (kWh/uthyrda enheter)	43	41	46
Stugor & camping (kWh/uthyrda enheter)	28	27	28

GÄSTERNAS RESOR PÅVERKAR MEST

En studie som genomfördes 2016 visar att gästernas resor har störst klimatpåverkan jämfört med annat kopplat till verksamheten. Under 2017 har vi därför kompletterat våra gästundersökningar för att förbättra dataunderlaget kring hur gästerna reser till och från oss. Vi kommer bearbeta resultatet för att se vilka möjligheter som finns att påverka våra gäster att resa mer hållbart. Via vår hemsida lyfter vi fram olika resalternativ såsom klimatsmart kollektivtrafik och tåg.

AVFALLSHANTERING

Varje år omhändertar Liseberg cirka 2000 ton avfall från verksamheten och från gästerna. Det mesta återvinns. I parken och på våra campinganläggningar erbjuder vi källsorteringsmöjligheter för gästerna. Totalt sett sorterar vi i upp till ca 60 fraktioner. Under året har vi infört Göteborgs Stads system *Tage* som är ett verktyg för att återanvända möbler och andra saker. Har vi exempelvis en soffa som inte längre används kan vi annonsera genom *Tage* och på så sätt nå ut till andra förvaltningar och bolag i staden som gratis kan få vår soffa istället för att behöva köpa ny.

MEDVETEN MAT PÅ MENYN

Liseberg vill servera bra mat till sina gäster. Det är en stor utmaning att kombinera gästens förväntan på att det ska vara "lördagsgodis varje dag" i en nöjespark, med att vi vill servera miljömässiga och hälsosamma rätter. Vi satsar på att servera en hög andel grönt och närproducerat. The Green Room är vår helt vegetariska restaurang, men vi ser även till att ha minst två vegetariska rätter på våra övriga restaurangmenyer. Vi försöker i största möjliga mån servera svenskt griskött. När det gäller övrigt kött ska det komma från svenska djur eller certifierade djur (spårbart till gård) från Tyskland.

Vi strävar mot Göteborgs Stads mål i budgeten för 2018, att "Andelen ekologisk mat ska vara 50 procent innan mandatperiodens slut.". Även om inköpsvolymen av ekologiska livsmedel ökade under året, blev andelen lägre än förväntat. Den troliga förklaringen är att vår försäljning inom FastFood ökade med ca 20 procent och inom FastFood finns idag endast begränsat ekologiskt utbud. Men vi har däremot gjort andra viktiga förbättringar. För att minska vår klimatpåverkan från snabbmaten har vi i år valt att börja samarbeta med Max hamburgare, som har ett strategiskt hållbarhetsarbete för att minska sitt klimatavtryck.

GÄSTERNAS FÄRDMEDEL TILL/FRÅN PARKEN 2017



Diagrammet visar hur de ca 15 000 gäster som svarat på Lisebergs gästenkät besvarat frågan "Hur tog du dig till Liseberg?"

FLER KRAV- OCH MSC-MÄRKTA RESTAURANGER

Vi är mycket stolta över vår satsning på att certifiera våra restauranger och caféer i parken. Vi var en av de första verksamheterna i landet med certifiering enligt Marine Stewardship Council (MSC) som står för certifierat hållbart fiske. Under året har ytterligare restauranger blivit certifierade och därmed är alla enheter som serverar fisk eller skaldjur i parken MSC-certifierade. I år fick vi även vår första enstjärniga* KRAV-certifierade restaurang. Nästa år satsar vi på tvåstjärnigt** för denna restaurang samt att utöka med ytterligare två KRAV-certifierade enheter.

* Minst 25% av det totala inköpsvärdet av livsmedel består av KRAV-märkta/EU-ekologiska/MSC/-märkta produkter. Alternativt, minst 15 livsmedel byts ut till KRAV-certifierade/EU-ekologiska/MSC-certifierade.

** Minst 50% av det totala inköpsvärdet av livsmedel består av KRAV-märkta/EU-ekologiska/MSC-märkta produkter.

ÅTGÄRDER FÖR MINSKAT MATSVINN

Att minska matsvinnet är en stor samhällsutmaning. Vi har under året satsat på att minska matsvinnet genom anpassad portionsstorlek, prissättning och att erbjuda ett bredare utbud för att alla gäster ska hitta en rätt som de är sugna på och därmed slänga mindre mat. Vi satsar kontinuerligt på information till gäster och personal och nästa år kommer komposten i personalmatsalen att stå på en våg som visar hur mycket som slängs, för att skapa medvetenhet för minskat svinn.

Avfallsmängder	2017	2016	2015
Totala avfallsmängder (ton)	1877	1977	1959
Avfallsmängder per gäst (kg/gäst)	0,5	0,6	0,6
Matavfall till biogas (% av totala mängden avfall)	13	12	11
Farligt avfall (% av totala mängden avfall)	0,5	1	1
Pantinsamling till välgörande ändamål (antal)	101 273	63 022	62 010

Källa: Årsstatistik från Renova AB och förvaltningen Kretslopp och vatten, Göteborgs Stad

Återvinning	2017	2016	2015
Materialåtervinning (%)	52	50	52
Energiåtervinning (%)	33	35	32
Sortering på Renovas anläggningar (%)	8	10	11
Biologisk behandling, rötning och kompostering (%)	6	4	4
Behandling av farligt avfall (%)	1	1	1

Källa: Årsstatistik från Renova AB

Ekologisk mat	2017	2016	2015
Andel ekologiska* inköp (% av inköpskostnad**)	35,8	42,7	41,2

*Aktuella märkningar: EKO, KRAV, Fair Trade, MSC, ASC, Rain Forest Alliance, Cocoa Life

** Omfattar våra tre största affärsområden inom mat och dryck (Restaurang, FastFood, Spel) och deras inköp från tretton stora leverantörer

Ansvarsfulla inköp



TYDLIGA INKÖPSANVISNINGAR

I Lisebergs inköpsanvisningar står att vi, genom att ställa krav vid våra upphandlingar och inköp, kan bidra till en bättre miljö och en hållbar utveckling. Dessa krav ska ingå som en naturlig del i varje upphandling och inköp. Varor och tjänster som innebär en så liten klimat- och miljöpåverkan som möjligt med bibehållen funktion ska väljas i första hand.

I hållbar utveckling ingår att vid upphandlingstillfället ta hänsyn till flera perspektiv såsom tillgänglighetskrav, hållbarhetskriterier, etisk handel och företagets sociala ansvar (CSR). Särskild hänsyn ska tas till ILO:s åtta grundläggande konventioner om mänskliga rättigheter i arbetslivet samt FN:s barnkonvention vilka regleras i Lisebergs uppförandekod för leverantörer.

Vid större tjänstekontrakt och entreprenader ska det utredas om det är möjligt och lämpligt att ställa krav som innebär att personer som står långt ifrån arbetsmarknaden bereds möjlighet till sysselsättning. Vid genomförande av upphandlingar som kan omfatta sociala hänsynskriterier ska Göteborgs Stads modell för social hänsyn i offentlig upphandling användas.

Vid upphandling av tjänster och entreprenader ska krav ställas på löner och arbetsvillkor i nivå med för branschen allmänt förekommande kollektivavtal i den utsträckning som lagstiftningen medger.

Liseberg ska i alla upphandlingar och inköp som avser tjänster och entreprenader säkerställa att antagna leverantörer följer antidiskrimineringslagstiftningen. Krav på antidiskriminering ska ställas som särskilda kontraktsvillkor.

UPPFÖRANDEKOD

För att säkerställa ansvarsfulla inköp har vi som grund en uppförandekod, som alla leverantörer ska anta, samt självutvärderingsmallar. Uppförandekoden innehåller bestämmelser om arbetstagares rättigheter, arbetsförhållanden, miljökrav, anti-korruption samt förbud mot människohandel. Liseberg tillämpar Göteborgs Stads arbetssätt "Gemensam byggprocess" som ställer krav på hur bygg- och anläggningsuppdrag startas, utförs och avslutas. Vi tillämpar också ID06 på alla byggarbetsplatser.

DE STÖRSTA INKÖPSKATEGORIerna

Under 2017 gjorde Liseberg inköp för 475 miljoner kronor. Beloppet exkluderar investeringsprojekt som tex nya åkattraktioner, för bättre jämförbarhet över åren.

De största inköpskategorierna är:

- Entreprenad-, hantverks-, och tekniska konsulttjänster
- Mat och dryck
- Marknadsföring
- Energi, bränsle och gas

Alla dessa inköpskategorier har olika risker och våra inköpare är utbildade för att hantera dessa och ställa relevanta krav anpassade för respektive kategori, samt med hänsyn till försiktighetsprincipen.

PÅGÅENDE FÖRÄNDRINGSARBETE

Sedan 2014 har Liseberg påbörjat ett förändringsarbete för att fullt ut tillämpa Lagen om Offentlig Upphandling (LOU) vid de inköp och upphandlingar som görs. Fokus just nu och ett tag framåt är alltså

att implementera LOU i hela verksamheten. När vi är klara med implementeringsarbetet kommer vi fokusera mer på uppföljning samt att fastställa nyckeltal och mål. Just nu finns ingen uppföljning som visar andel leverantörer som bedömts avseende miljö och socialt ansvar. Övergången till LOU är ett steg i att höja bolagets inköpsmognad, öka säkerheten i leverantörskedjan samt att öka kraven ur ett hållbarhetsperspektiv.

VAL AV LEVERANTÖR GÖR SKILLNAD

Under året skrev vi avtal med två nya leverantörer som tillsammans står för 78 procent av inköpsvolymen när det gäller godis. En av dem levererar parkens alla godiskablar, vilka är 100 procent fria från palmolja. Den andra leverantören, som står för sortimentet av plockgodis, har en tydlig och ambitiös utfasningsplan för palmolja och artificiella smak- och färgämnen. De märker också upp alla godissorter så att gästerna själva kan göra ett medvetet val när det gäller innehållet i sitt godis.

SKÄRPTE KRAV VID UPPHANDLING

Liseberg har under året bytt ut en del leverantörer där vi har bedömt att avtalen måste konkurrensut sättas på nytt. Detta har resulterat i nya upphandlingar för profilerade engångsartiklar där högre hållbarhetskrav ställdes, nya avtal för tvätt och inköp av kläder där miljökrav på tygerna skärpts samt ett nytt samarbete med Max hamburgare som har en hög hållbarhetsprofil. För oss innebär de varor som bär vårt varumärke alltid en särskild risk, exempelvis Lisebergs mjukdjurskanin. Vi tog därmed omtag på mjukdjursavtalet 2016 för att få bättre

kontroll över hela kedjan från tillverkningsprocess, till de material och kemikalier som används vid produktionen liksom arbetsvillkor på plats. För att säkerställa kontrollen blev resultatet att vi gick från att anlita tre leverantörer till att anlita en enda.

UPPFÖLJNING

Liseberg gör en årlig uppföljning där ett stickprov på våra 25 största samt ytterligare 25 slumpmässigt utvalda leverantörer undersöks. I uppföljningen undersöks bland annat om uppförandekoden utgör en del av avtalet, om miljökrav ställts på varan/tjänsten, om krav ställts på kvalitetsledningssystem och miljöledningssystem samt om leverantören är tredjepartsgranskad vad gäller miljö, kvalitet och arbetsmiljö. I år gjordes inte denna kontroll då vi istället satsade på att följa upp leverantörer på respektive avdelning och har då tittat på hela leverantörsbasen ner till direktupphandlingsgränsen, det vill säga ca 544 000 kr.

Leverantörer	2017	2016	2015
Totalt antal leverantörer*	1487	1575	1565

* Investeringsprojekt är exkluderade för bättre jämförbarhet över åren.



”Det jag är allra mest stolt över i gästundersökningen är alla fina kommentarer vi får från gäster som uppmärksammar våra medarbetares bemötande av barn med särskilda behov. Vi vill och ska vara en nöjespark där alla känner sig välkomna och sedda.”

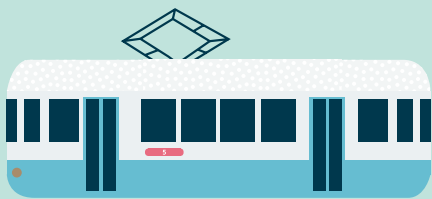
MALIN LUNDSTRÖM
CHEF PRIVAT & FÖRETAGSFÖRSÄLJNING
SAMT GÄSTSERVICE

”Idag fick vi verkligen valuta för pengarna, ett åkband var kostar en del när man är en hel familj. Men det var otroligt korta köer! Mycket bra! Trevlig och glad personal som är serviceinriktade. Ändå oftast ungdomar – de skall ha stor eloge!”

PARKBESÖKARE
AUGUSTI 2017







Bidrag till den lokala samhällsutvecklingen

LÖNSAMHET OCH BIDRAG TILL GÖTEBORG

Liseberg har som mål att vara ett starkt företag som växer och förnyas. Totalt besöktes Liseberg-parken av 2 945 000 gäster 2017, vilket är nästan exakt lika många som 2015 och 2016. Liseberg omsatte 1,23 miljarder kronor, vilket är jämförbart med tidigare år. Att bidra till staden Göteborg är ett av Lisebergs primära uppdrag. De som reser till Göteborg för att gå på Liseberg, spenderar även pengar i Göteborgs stad på exempelvis hotellnätter, shopping och restaurangbesök. Lisebergs turistekonomiska betydelse för Göteborg var för året totalt 3 300 miljoner kronor, vilket är en ökning med 16 procent jämfört med året innan. En förklaring är Halloween på Liseberg som i år hade fler öppettid dagar än tidigare. Den turistekonomiska effekten för året blev 2,7 vilket betyder att en krona spenderad på Liseberg bidrog med cirka tre kronor till destinationen.

VI SKAPAR ARBETSTILLFÄLLEN

Liseberg är en stor arbetsgivare i Göteborgs Stad och medelantalet helårsarbetare för räkenskapsåret var 1 107. Vi är även en arbetsplats som erbjuder arbetstillfällen för många som kanske annars har svårt att komma in på arbetsmarknaden, exempelvis många unga som får ett första sommarjobb. Vi är stolta att sedan tre år tillbaka ha adderat en extra säsong, Halloween. Det gör att vi växer som arbetsplats med nya och fler arbetstillfällen men har också bidragit till att Göteborg blir en höstdestination för turister.

STORSATSNING PÅ JUBILEUMSPROJEKTET

Liseberg är med alla våra åkattraktioner utomhus väderkänsligt och under en dålig sommar riskerar vi

både uteblivna gäster och resultat. Jubileumsprojektet, med tema som kretsar kring Ostindiska kompaniet, är en del i att säkra Lisebergs inkomster under hela året. Det är ett investeringsprojekt på närmare 2 miljarder kronor som innefattar ett upplevelsehotell med 450 rum och en kompletterande vattenpark inomhus. Förhoppningen är att en del står klar till 2021 när Göteborgs Stad firar 400 år.

AFFÄRSETIK OCH ANTI-KORRUPTION

Lisebergs uppförandekod ställer krav inom affärsetik och anti-korruption mot leverantörer. Internt följer vi Institutet mot mutor och korruptionens rekommendationer och har tydliga styrdokument avseende affärsetik och anti-korruption. Risken för eventuell otillbörlig påverkan är störst bland våra inköpare. Därför genomgår de kontinuerligt externa utbildningar inom ämnet. Inköparna och den administrativa chefen håller interna utbildningar till medarbetare som hanterar inköp och då ingår bland annat frågor om affärsetik och antikorruption. Avvikelse kan av anställda, som får vara anonyma, rapporteras till det whistleblower-system som Göteborgs Stad hanterar. Anställda uppmanas även att rapportera iakttagna avvikelser till närmsta chef eller till chefens chef. I de fall arbetsgivaren upptäcker avvikelser vidtas arbetsrättsliga åtgärder och i de fall brott misstänks ha begåtts görs en polisanmälan.

Vi har en delegationsordning för fakturahantering på Liseberg. Det innebär att minst tre personer ska ha sett fakturan innan den går iväg. Via vår systemlösning går fakturan först till den som beställt varan eller tjänsten, därefter till någon med attesträttigheter och slutligen till ekonomifunktionen, innan den betalas.



“En stad vill bygga för att vara attraktiv. Attraktiv för turister som kommer på besök, attraktiv så att människor flyttar dit och attraktiv så att de som bor i staden stannar kvar. Där spelar Liseberg en viktig roll.”

GUNILLA CARLSSON,
LISEBERGS
STYRELSEORDFÖRANDE

Bidrag till staden	2017	2016	2015
Netto koncernbidrag*, tkr	10 600	15 700	24 000
* Lämnade koncernbidrag minus aktieägartillskott till ägaren Göteborgs Stad			
Turistekonomisk betydelse för Göteborg, mnkr	3 300	2 850	2 800
Turistekonomisk effekt**	2,7	2,4	2,5
** Hur stort mervärde gästerna ger upphov till på destinationen i samband med Lisebergsbesöket			

Utbildning anti-korruption	Styrelse	Företags- ledning	Tillsvidare- anställda	Säsongs- anställda
Andel som utbildats avseende anti-korruption (%)	100	100	25	De som hanterar pengar får utbildning.

GRI-index

GENERELLA UPPLYSNINGAR		KOMMENTAR	HÄNVISNING
Organisationsprofil			
102-1	Organisationens namn		Framsida
102-2	De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna		Sid. 8
102-3	Lokalisering av huvudkontor	Göteborg	
102-4	Lokalisering av verksamhet/-er	Göteborg, Sverige	
102-5	Ägarstruktur och företagsform		Sid. 12
102-6	Marknader som organisationen är verksam på		Sid. 8, 32
102-7	Den redovisande organisationens storlek		Sid. 12
102-8	Information om personalstyrka och annan arbetskraft	Region ej tillämpligt.	Sid. 12, 23
102-9	Beskrivning av organisationens leverantörskedja		Sid. 28–29
102-10	Väsentliga förändringar för organisationen och dess leverantörskedja	Inga särskilda förändringar	
102-11	Beskrivning av om och hur organisationen följer försiktighetsprincipen		Sid. 28–29
102-12	Externt utvecklade initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	UN Global Compact, CSR Västsverige, Svensk Miljöbas	
102-13	Medlemskap i organisationer	IAAPA, Svenska nöjesparksförbundet/Visita, Arbetsgivaralliansen	

GENERELLA UPPLYSNINGAR		KOMMENTAR	HÄNVISNING
Strategi			
102-14	Uttalande från VD		Sid. 6–7
Etik och integritet			
102-16	Värdegrund, etiska principer och regler för uppförande		Sid. 11, 28, 32
Styrning			
102-18	Bolagsstyrning		Sid. 12
Kommunikation med intressenter			
102-40	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med		Sid. 14
102-41	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	100 procent	
102-42	Identifiering och urval av intressenter		Sid. 14
102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter		Sid. 14
102-44	Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter		Sid. 14

GENERELLA UPPLYSNINGAR		KOMMENTAR	HÄNVISNING	ÄMNESSPECIFIKA UPPLYSNINGAR		HÄNVISNING
Tillvägagångssätt för redovisning						
102-45	Enheter som inkluderas i organisationens finansiella rapporter	Finansiell årsredovisning samt denna hållbarhetsredovisning omfattar Liseberg AB		200	Ekonomi	
				203	Indirekt ekonomisk påverkan	Sid. 32–33
				103-1, 2, 3		
				203-2	Betydande indirekt ekonomisk påverkan	Sid. 32–33
				205	Anti-korruption	Sid. 32–33
				103-1, 2, 3		
				205-2	Kommunikation och utbildning kring anti-korruptionspolicies och rutiner	Sid. 32–33
102-46	Beskrivning av processen för att definiera redovisningens innehåll och avgränsningar		Sid. 13	300	Miljö	
102-47	Redogörelse för samtliga väsentliga ämnesområden som identifierats		Sid. 13, 35	302	Energi	Sid. 24–25
				103-1, 2, 3		
102-48	Förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar	Ej tillämpligt, redovisar för första gången		302-1	Energianvändning inom organisationen	Sid. 24–25
102-49	Väsentliga förändringar i rapporteringen	Ej tillämpligt, redovisar för första gången		302-3	Energiintensitet	Sid. 24–25
102-50	Redovisningsperiod		Framsida	306	Avfall	Sid. 26–27
102-51	Datum för publicering av den senaste redovisningen	Ej tillämpligt, redovisar för första gången		103-1, 2, 3		
102-52	Redovisningscykel		Sid. 2	306-2	Avfall utifrån typ och behandlingsmetod	Sid. 26–27
102-53	Kontaktpunkt för frågor angående redovisningen och dess innehåll		Sid. 2	308	Miljöbedömning av leverantörer	Sid. 28–29
102-54	Redogörelse för rapportering i enlighet med GRI Standarder redovisningsnivåer		Sid. 2	103-1, 2, 3		
102-55	GRI-index		Sid. 34–35	308-1	Nya leverantörer som utvärderats utifrån miljökriterier	Sid. 28–29
102-56	Redogörelse för externt bestyrkande	Ingen granskning		400	Social påverkan	
				405	Mångfald och jämställdhet	Sid. 19, 23
				103-1, 2, 3		
				405-1	Mångfald i styrelse, ledning och bland övriga medarbetarkategorier	Sid. 19, 23
				406	Icke-diskriminering	Sid. 19, 23
				103-1, 2, 3		
				406-1	Fall av diskriminering och vidtagna åtgärder	Sid. 19, 23
				414	Social bedömning av leverantörer	Sid. 28–29
				103-1, 2, 3		
				414-1	Nya leverantörer som utvärderats utifrån sociala kriterier	Sid. 28–29
				416	Kunders hälsa och säkerhet	Sid. 16–17
				103-1, 2, 3		
				416-1	Utvärdering av produkter och tjänster utifrån hälsa och säkerhet	Sid. 16–17

LISEBERG AB

Box 5053

402 22 Göteborg

Tel: 031-400 100

Org.nr: 556023-6811

Text, foto och produktion:
Trossa och Liseberg