2018

Liseberg

HÅLLBARHETSREDOVISNING

INNEHÅLL

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

OM LISEBERGS HÅLLBARHETSREDOVISNING

Det här är Lisebergs andra hållbarhetsredovisning, vilken omfattar räkenskapsåret 2018. Hållbarhetsredovisningen inkluderar hela verksamheten och beskriver hur vi arbetar med våra mest väsentliga hållbarhetsfrågor. Den här redovisningen är upprättad i enlighet med Global Reporting Initiatives Standarder för hållbarhetsredovisning (2016) på tillämpningsnivå ”Core”. Redovisningen omfattar även den lagstadgade hållbarhetsrapporten enligt årsredovisningslagen.

VAR MED OCH BIDRA TILL ATT GÖRA LISEBERG MER HÅLLBART

Du som läser och tar del av vår hållbarhetsredovisning har kanske idéer och synpunkter på vad vi skulle kunna förbättra, både när det gäller vårt hållbarhetsarbete och innehållet i vår redovisning. Hör gärna av dig till vår hållbarhetschef och berätta. Du når henne på ylva.linder@liseberg.se

Trevlig läsning!

HÅLLBARHETSÅRET I KORTHET

Mångfald

154...

...olika yrken och tjänster finns inom Lisebergs organisation. Allt från aktörer, lyckohjulsbiträden och campingvärdar till mekaniker, inköps-specialister och restaurangchefer.

Många bäckar små

Under året har Liseberg börjat ta betalt för sina shoppingpåsar. Dessutom har plastpåsarna ersatts av papperspåsar. Förändringarna har inneburit en lägre miljö-påverkan, dels för att åtgången av påsar minskat väsentligt, dels för att materialvalet i sig är bättre för miljön.

Numera äter gästerna socker-vadd gjord på KRAV-certifierat socker. En sockervadd innehåller ungefär 2 sockerbitar.

Certifieringar

Under året har Järnvägsrestaurangen blivit KRAV-certifierad. Lisebergs Wärdshus är certifierad sedan tidigare. Certifieringen innebär att restaurangerna har ett särskilt fokus på att använda kravmärkta eller på annat sätt ekologiskt märkta livsmedel.

MSC-C-52582

I år har ytterligare restauranger inom Liseberg blivit MSC-certifierade. MSC står för Marine Stewardship Council och främjar hållbart fiske. Totalt har Liseberg tolv restauranger som serverar fisk eller skaldjur, varav elva är MSC-certifierade.

Medarbetarundersökning 2018

83 %

AV LISEBERGS MEDARBETARE HÅLLER MED OM PÅSTÅENDET:

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

Klimatkliv

1400 kg

CO_2 EKVIVALENTER

Så stor beräknas den årliga besparingen bli för de fyra laddplatser för elbilar som Lisebergsbyn och Lisebergs camping Askims strand kommer uppföra inför sommarsäsongen 2019. Projektet delfinansieras av Naturvårdsverket genom Klimatklivet.

Global Compact

WE SUPPORT

Liseberg stödjer Global Compact sedan 2010 och kommer fortsätta engagemanget för initiativet och dess principer kommande år. Från 2018 innebär medlemskapet ett engagemang som signatär och deltagande i nätverket UN Global Compact Network Sweden.

FYRA FRÅGOR TILL LISEBERGS HÅLLBARHETSCHEF YLVA LINDER

1. NÄR DU SER TILLBAKA PÅ HÅLLBARHETSÅRET 2018, VAD ÄR DU MEST STOLT ÖVER?

Det som gör mig allra mest stolt är att vi har enats om en utvecklingsplan med mätbara hållbarhetsmål för hela Liseberg. Det har varit en spännande och utmanande resa men det är så skönt att nu kunna sätta punkt för den delen. Nu börjar arbetet på riktigt.

2. VAD ÄR EN EGENTLIGEN EN UTVECKLINGSPLAN?

Utvecklingsplanen är en viktig pusselbit i vår styrmodell. För att kunna utveckla verksamheten i en mer hållbar riktning är det avgörande att vi internt har samsyn kring vad som ska uppnås och varför. Detta förklaras i utvecklingsplanen som sträcker sig från 2019 till 2025. Rent konkret så är det ett fyra sidor långt dokument som summerar varför vi arbetar med hållbarhet, vilka övergripande mål vi ska uppnå och vilka delmål som vi då behöver arbeta med. Slutligen innehåller utvecklingsplanen en ansvarsfördelning så vi vet vem som ska göra vad.

3. HUR HAR NI ARBETAT FRAM PLANEN?

Vi utgick från det övergripande målet att bli världsledande inom hållbar parkverksamhet. Vi började med att definiera vad ”världsledande” betyder och arbetade sedan fram mål och delmål utifrån den definitionen och med fokus på våra mest väsentliga hållbarhetsfrågor. Arbetet har gjorts i Lisebergs hållbarhetsråd genom ett antal workshops. Vårt förslag har sedan förankrats med styrelsen, företagsledningen och ansvariga ute i verksamheten.

4. VILKET AV MÅLEN I PLANEN KÄNNS MEST INSPIRERANDE?

Det som mitt hjärta klappar lite extra för är målet att vi ska vara med och bidra till att göra Göteborg till en bättre plats att bo, verka och vistas i. Liseberg är en fantastisk plats som borde vara en del av alla barn och ungas uppväxt.

UTVECKLINGSPLAN HÅLLBARHET

Hållbarhet är idag en av fem styrdimensioner på Liseberg och därmed en integrerad del av bolagets verksamhetsplanering och affärsutveckling. Vårt övergripande mål är att vi år 2025 ska vara världsledande inom hållbar parkverksamhet. Utvecklingsplanen definierar vad vi menar med världsledande och talar om vilka mål och delmål vi behöver klara av för att nå dit. Målen, som täcker in alla våra väsentliga hållbarhetsfrågor, ska uppnås senast år 2025. Åtgärder och initiativ kommer genomföras stegvis och under flera år. Under 2019 kommer vi ha särskilt fokus på resurs- och klimateffektivitet genom att försöka:

- Minska engångsartiklar i plast
- Minska energianvändningen
- Minska det osorterade avfallet
- Minska matavfall och matsvinn
- Öka andelen miljömärkt eller på annat sätt miljöanpassat sortiment

ORGANISATION

Under året har den nya hållbarhetsorganisationen, med en hållbarhetschef och en miljöspecialist, implementerats i vd-staben, under Informationsavdelningen.

Liseberg har dessutom ett hållbarhetsråd med representanter från företagsledningen och andra viktiga nyckelpersoner. Hållbarhetsrådet träffas en gång i månaden för att diskutera aktuella hållbarhetsfrågor.

Liseberg
KORT OM
ANDREAS ANDERSEN
Ålder: 47 år.
Gör: Vd för Liseberg.
Favoritgrej på Liseberg: Mina kollegor.

»BESLUTSFATTANDE I DET 21:A ÅRHUNDRADET«

I höstas satte vi spaden i jorden för Lisebergs Jubileumsprojekt – den inomhusvattenpark och det tematiserade hotell som ska ta Liseberg in i framtiden och säkra vår attraktionskraft i många år framöver. Eftersom de nya byggnaderna ska placeras på den yta där vi idag har parkering, ska en ny markparkering anläggas i anslutning till nöjesparken. Det fick mig att fundera över de utmaningar vi idag ställs inför när vi ska fatta beslut.

En parkeringsplats borde ju vara den enklaste sak i världen. En plan yta, några vita streck på marken, kanske en infartsbom – och så är vi klara. Men riktigt så endimensionellt är det inte. Beslutsfattande idag, i en snabbt snurrande värld, har betydligt fler dimensioner än så.

Morgondagens parkeringsplats är inte bara en avställningsplats för bilar där ägaren gör något annat i ett par timmar. Eftersom morgondagens bilar troligtvis är elektriska tjänar parkeringsplatsen även som bränslestation. Det betyder att varje parkeringsruta, utöver vita streck, också behöver utrustas med ladd-stolpe och kontakt. Genast en aning mer komplicerat.

Och om vi nu investerar i en sådan lösning – hur länge är den då relevant för våra gäster? Kommer framtidens Lisebergsbesökare ens att äga sin egen bil? Det kanske inte är en parkeringsplats de behöver, utan en bilpool eller shuttle-service eller en stor effektförvaring. Att blicka in i framtiden kan medföra en förändring av såväl den fysiska konstruktionen som affärsmodellen för något så enkelt som en parkering. Och om det är svårt att anlägga en parkering, hur svårt är det inte då att driva en hel nöjespark?

Ändå har vi på Liseberg under 2018 vågat ta många beslut som vi tror förändrar verksamhetens påverkan på vår omvärld i positiv riktning. Dessa var för sig är inte alltid avgörande eller av stor omfattning men tillsammans blir summan en riktning mot ett Liseberg, i ännu bättre samexistens med sin omvärld.

Under året har vi bland annat avskaffat plastpåsar och ersatt dem med papperspåsar i våra butiker. Ytterligare restauranger har KRAV- och MSC-certifierats. Vår personalrestaurang har fått en tydlig hållbarhetsprofil och vi har ersatt naturgas med biogas samt genomfört en del energieffektiviseringsåtgärder. Det är alla viktiga steg på vägen mot det större mål vi enats om under 2018 – att göra Liseberg världsledande inom hållbar parkverksamhet.

Men det viktigaste steget vi tagit i år har varit den plan för hållbarhetsarbetet som har arbetats fram. I Lisebergs utvecklingsplan för hållbarhet har övergripande mål för alla våra väsentliga frågor formulerats och sedan brutits ner i mätbara delmål. Hela planen, som sträcker sig fram till 2025, har antagits av Lisebergs företagsledning och förankrats med styrelsen. Därmed har vi, våra ägare tillsammans med hela organisationen, skakat hand på att det är det här som gäller. Och med planen i ryggen känns det inte riktigt lika svårt att fatta rätt beslut – trots att omvärlden är mer föränderlig än någonsin tidigare.

Just omvärlden har kommit att prägla mitt år lite extra under 2018. Jag fick privilegiet att vara ordförande i den globala branschorganisationen IAAPA och gavs därmed chans att påverka sättet vår bransch arbetar på. Mitt mål med ordförandeåret var tydligt – att sätta hållbarhetsfrågorna på agendan. För i vår bransch, som inkluderar allt ifrån nöjesparker och temaparker till vattenland och djurparker har hållbarhet ofta kokat ner till en enda sak: säkerhet. Detta trots att stora frågor som djurhållning, energiförbrukning och engångsartiklar hela tiden lurat i bakgrunden. Jag kan med stolthet säga att jag – och hela Liseberg – bidragit till att bredda det perspektivet under det senaste året. IAAPA planerar nu att inrätta en ny arbetsgrupp för hållbarhetsfrågor som ska vägleda medlemmarna i ämnet och överallt i världen ser vi nya initiativ som kommer att göra branschen mer hållbar.

För Lisebergs del står vi på tröskeln till ett intressant 2019. Bygget av järnvägstunneln Västlänken inleds och med en sträckning tvärs igenom nöjesparkens norra del, kommer vi att ställas inför en rad utmaningar i form av entrélogistik, ersättningsbyggnader och potentiella bullerstörningar. När Västlänken är färdig kommer Liseberg att ha en ny tågstation utanför grindarna och gästerna får ännu ett bekvämt sätt att ta sig till parken. Men först ska vi överleva byggtiden.

Beslutet att bygga Västlänken har varit ifrågasatt i många år. Är satsningen rätt eller fel? Det vet vi inte förrän vi ser projektet i backspegeln. För vem kan med säkerhet förutspå framtiden? Möjligheterna är så många att ekvationen blir näst intill olöslig. Men alternativet, att inte göra något alls av rädsla att fatta ett dåligt beslut, det är inte heller ett alternativ.

Eller som Peter Drucker en gång uttryckte det:
”Det bästa sättet att förutsäga framtiden är att skapa den.”

Andreas Andersen, VD

Detta är Liseberg

Liseberg finns för att människor ska kunna uppleva glädje tillsammans. Så står det i Lisebergs mission. Det är denna vilja att sprida glädje till våra gäster som styr våra beslut och sättet vi organiserar och driver verksamheten på.

LISEBERG ÄGS AV Göteborgs Stad och har varit Göteborgs hjärta och stolthet sedan parken öppnade 1923 i samband med firandet av stadens 300-årsjubileum. I snart hundra år har människor träffats, dansat, umgåtts och roats på Liseberg och så vill vi att det ska vara i minst hundra år till. Vi brukar säga att vi inte driver Liseberg för att tjäna pengar, vi tjänar pengar för att kunna driva Liseberg. Lisebergs affärsidé är att erbjuda göteborgare och tillresande gäster nöjesupplevelser av högsta klass, året runt. Vår vision är att vara Europas mest älskade nöjespark.

IDAG DRIVER BOLAGET Liseberg AB, beläget mitt i centrala Göteborg, nöjesparken Liseberg med ett 40-tal åk- och upplevelseattraktioner, spel och lyckohjul, musikscener, dansbana och ett stort antal restauranger och serveringar i en grönskande parkmiljö. I nära anslutning till nöjesparken finns bekvämt och praktiskt boende i form av hotell, vandrarhem, stugor och campinganläggningar samt showkrogen Rondo. Nöjesparken har tre säsonger: sommarsäsongen, som pågår från slutet av april till början av oktober, Halloween, i anslutning till höstlovet, samt julsäsongen som inleds i mitten av november och avslutas i mellandagarna. Liseberg har också öppet för konferenser, konserter och företagsevenemang året om.

LISEBERG AB där all verksamhet bedrivs, är moderbolag för de två fastighetsbolagen Hotell Liseberg Heden AB och Lisebergs Gäst AB och för utvecklingsbolaget AB Liseberg Skår inom vilket Lisebergs Jubileumsprojekt finns. Verksamheten drivs i sju affärsområden och sju stödfunktioner samt en vd-stab. Liseberg har som mest 2 600 anställda. Av dessa är ca 400 årsanställda medan övriga är säsongsanställda medarbetare som hjälper Liseberg att driva verksamheten under de perioder nöjesparken är öppen. Lisebergs ledning består av en företagsledning och en operativ ledningsgrupp.

Liseberg styr och målsätter verksamheten ur fem dimensioner:

- *Gäst:* Liseberg ska vara den högst rekommenderade nöjesupplevelsen i Europa
- *Medarbetare:* Liseberg ska vara Sveriges bästa arbetsplats
- *Varumärke:* Liseberg ska vara den nordiska besöksnäringens starkaste varumärke
- *Hållbarhet:* Liseberg ska vara världsledande inom hållbar parkverksamhet
- *Ekonomi:* Liseberg ska besökas av 4 miljoner gäster om året

Eftersom Liseberg är ett kommunalt bolag ingår även de mål som förs fram via kommunfullmäktiges budget i Lisebergs styrning. Dessa omhändertas via styrelsens inriktningsdokument, som är en del av affärsplan- och budgetprocessen.

LISEBERG ÄR IDAG en av Nordens ledande turistattraktioner med 3 miljoner gäster årligen. Bolaget är verksamt på den regionala västsvenska marknaden varifrån cirka 60 procent av gästerna kommer, men tillresande turister från hela landet och även de nordiska länderna, utgör en viktig del av Lisebergs besöksunderlag, eftersom de står för 60 procent av bolagets totala omsättning. 2018 omsatte bolaget 1,23 miljarder kronor och gjorde ett resultat

på 74,6 miljoner kronor, pengar som förutom den del som tillfaller ägaren, återinvesteras i verksamheten för att bibehålla Lisebergs långsiktiga attraktionskraft.

LISEBERG ÄR EN serviceverksamhet där värdeorden *Säkerhet, Kreativitet, Kvalitet, Omtanke* och *Glädje* är utgångspunkten i vad som ska forma verksamhetens kultur. Samma kultur som är bärande i relationen mellan våra medarbetare, Lisebergarna, ska också bygga relationen till våra gäster. Liseberg arbetar efter en modell som heter Service Profit Chain där vi tror att det finns ett tydligt samband mellan nöjda medarbetare, lojala gäster och ekonomisk tillväxt. Vi tror därför att en positiv, lösningsorienterad intern kultur är nyckeln till nöjda gäster och Lisebergs överlevnad på längre sikt.

LISEBERG HAR TACK VARE sitt uppdrag från ägaren att erbjuda något för alla, en stor bredd när det gäller upplevelser. Ambitionen är att gästen, oavsett ålder, kön, ursprung eller funktionsvariation, ska finna något tilltalande och tillgängligt i Lisebergs utbud. Denna ambition återspeglas också i Lisebergs gästdemografi där såväl barnfamiljer, företagsgäster, pensionärer och unga vuxna återfinns, alla med olika ursprung och förutsättningar.

RISKANALYS OCH INTERNKONTROLL

Liseberg arbetar löpande och systematiskt med riskhantering, bland annat med hjälp av olika riskanalyser och internkontroll. Syftet med arbetet är att uppräcka fel, brister och andra risker samt att säkerställa lagefterlevnad. Vidare ska den interna kontrollen säkerställa att den finansiella rapporteringen och informationen i verksamheten är tillförlitlig. Arbetssätten som tillämpas grundar sig på Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll.

Riskanalysarbetet har delats upp i två delar, en del som avser riskanalys för verksamheten och en del som avser riskanalys för den finansiella rapporteringen. Den första delen utgår från Lisebergs huvuduppgifter och verksamhetsmål. Den andra delen utgår från poster i koncernens balans- och resultaträkningar.

Riskanalyserna för det kommande verksamhetsåret utarbetas per affärsområde och funktion och innefattar, utöver en samlad riskbild, även en åtgärdsplan. Detta arbete sker parallellt med budgetarbetet. Utifrån den samlade riskbilden har följande riskområden identifierats som de viktigaste att fokusera på inför 2019:

- Framtida störningar och ekonomiska konsekvenser i samband med Västlänken
- Brister i IT infrastruktur, intrång och temporära systemfel
- Missnöjda medarbetare
- Kompetensbrist
- Försvagat varumärke
- Bristande säkerhet

BOLAGSFORM

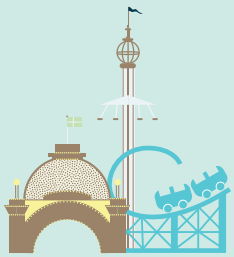
Liseberg ägs, bortsett från två preferensaktier, av Göteborgs Stad via Göteborg & Co AB som i sin tur ägs av Göteborgs Stadshus AB. Det innebär att Liseberg arbetar för en hållbar stad, öppen för världen.

Liseberg har en politiskt tillsatt styrelse som består av ordinarie ledamöter samt personalrepresentanter. Genom kommunfullmäktiges ägardirektiv bestäms principerna för hur Liseberg ska styras. Kommunfullmäktige ska också ta ställning i frågor som är av principiell betydelse eller av stor vikt för bolaget. Förutom ägardirektivet styrs verksamheten av bolagsordningen och styrdokument, gemensamma för hela staden.

Flerårsöversikt	*2018*	*2017*	*2016*
Antal anställda	1 112	1 107	1 043
Nettoomsättning, tkr	1 228 782	1 219 452	1 169 440
Balansomslutning, tkr	1 917 690	1 673 957	1 603 434
Rörelseresultat e. finansiella poster, tkr	74 596	90 751	100 089
Antal gäster park, helår (miljontal)	3,1	3,1	3,1
Antal gäster totalt, helår (miljontal)	3,4	3,4	3,4
Antal åk/turer i Lisebergs attraktioner (miljontal)	15,7	15,9	16,5

VÅRA INTRESSENTER

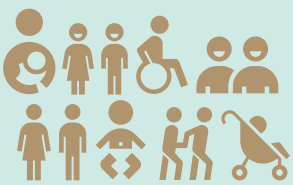
Våra intressenter är de som påverkar eller påverkas av verksamheten. De intressenter som vi bedömer är viktigast kopplat till långsiktighet och ansvarstagande inom hållbarhet är våra gäster, våra medarbetare, vår ägare, stadens innevånare, våra olika leverantörer och våra bransch-kollegor. Intressenternas perspektiv och förväntningar är centrala för att driva och utveckla verksamheten framåt. Nedan har vi översiktligt angett hur vi för dialog med våra intressenter och vilka frågor de tycker är viktiga att vi fokuserar på.



BRANSCHKOLLEGOR

Hållbar utveckling för branschen
Gemensam styrmodell
Goda exempel att ta efter

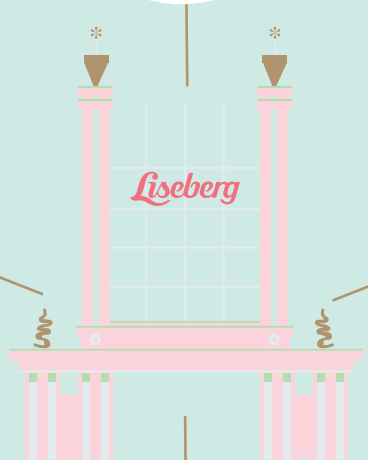
Personliga möten och kontakter
Studiebesök
Erfarenhetsutbyte
Branschorganisationen IAAPA



GÄSTER

Bemötande och likabehandling
Stämning och upplevelse
Utbud för alla
Säkerhet
Köer

Personliga möten och kontakter
Gästservice
Gästundersökning
Sociala medier



Via ägaren
Via media
Gästservice
Sociala medier

GÖTEBORGS INVÅNARE

Engagemang i lokalsamhället
Arbetstillfällen
Miljöhänsyn

Medarbetar-undersökning
Medarbetarforum
Utvecklingssamtal

MEDARBETARE

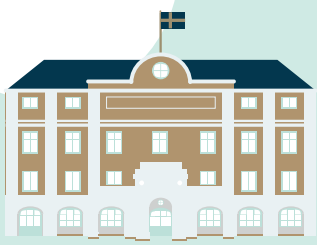
Arbetsmiljö och villkor
Etik och värderingar
Likabehandling

Inköp och upphandling

LEVERANTÖRER

En schysst affärspartner
Relevanta hållbarhetskrav

Möten med styrelse och ägare



ÄGARE

Lönsamhet
Bidrag till staden
Hållbart företagande
Resurseffektivitet
Måluppfyllelse

BRANSCHKOLLEGOR – NY VIKTIG INTRESSENT

Liseberg vill vara en föregångare i branschen och på så sätt bidra till att andra nöjesparker agerar mer hållbart. Därför har vi i år valt att lyfta in våra branschkollegor som en av våra viktigaste intressenter. Det rimmar också väl med det övergripande mål vi satt upp, att vi senast år 2025 ska vara världsledande inom hållbar parkverksamhet. Branschen har många utmaningar men om vi tillsammans sätter fokus på hållbar utveckling och delar med oss av kompetens och erfarenheter, kan branschen förflytta sig i en mer hållbar riktning.

VÅRA MEST VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR

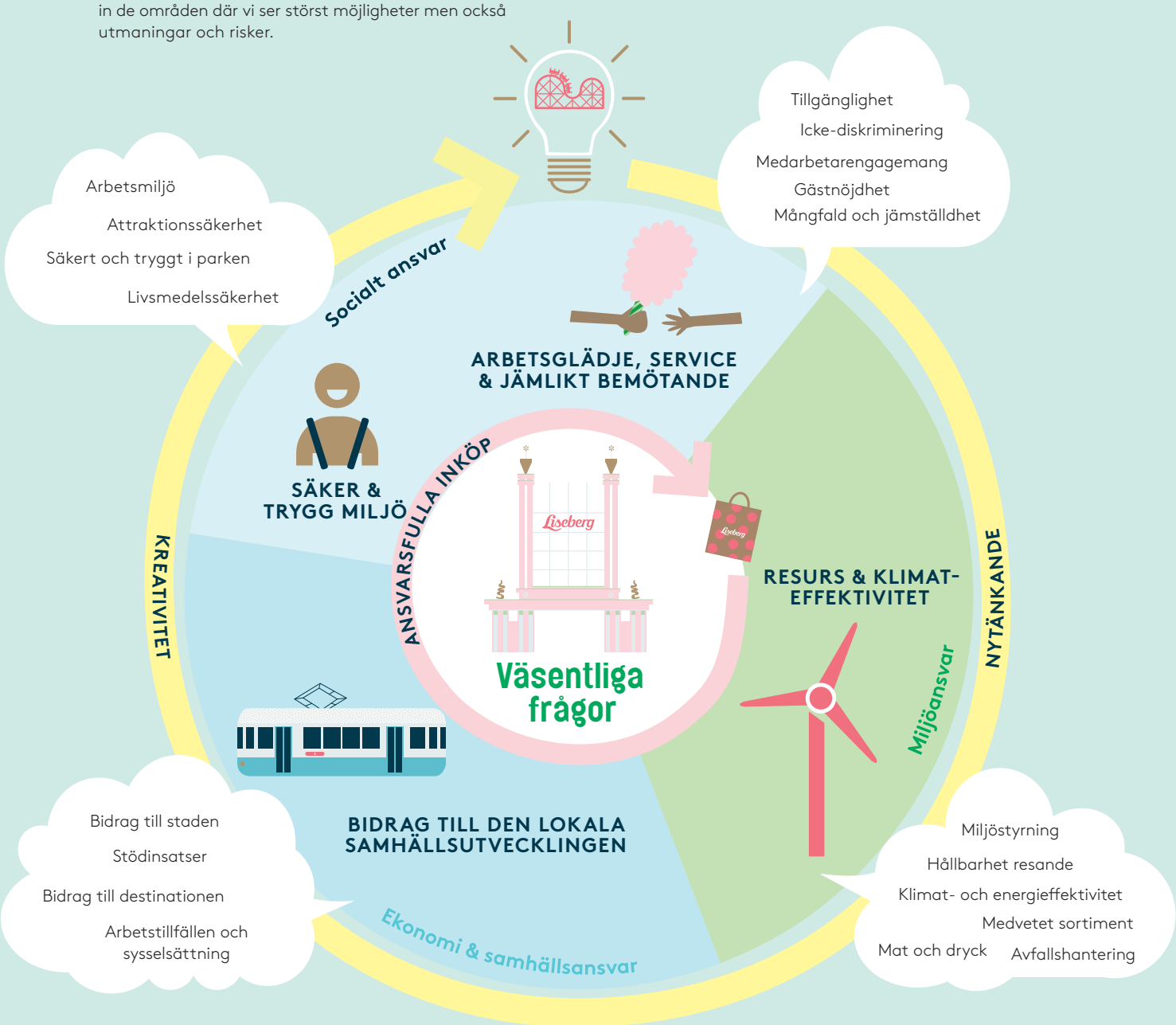
Hållbarhet för Liseberg handlar om att agera ansvarsfullt och långsiktigt. Vi vill förvalta och utveckla verksamheten så att den finns kvar och blomstrar även i framtiden och vi vill bidra till att Göteborg är en bra plats att bo, verka och vistas i. Vi vill också vara en föregångare i vår bransch och på så sätt bidra till att andra nöjesparker agerar mer hållbart.

Allt är viktigt, men vad är viktigast?

För att fokusera insatserna på rätt hållbarhetsfrågor i arbete och kommunikation genomförde vi under våren 2017 en väsentlighetsanalys där representanter från Lisebergs hållbarhetsråd och företagsledning deltog. Där utgick vi från vad våra intressenter tycker är viktigt och vilken faktisk påverkan verksamheten har på människor och miljön. På så sätt har vi ringat in de områden där vi ser störst möjligheter men också utmaningar och risker.

Lisebergs mest väsentliga hållbarhetsfrågor är:

- Säker och trygg miljö
- Arbetsglädje, service och jämlikt bemötande
- Resurs- och klimateffektivitet
- Bidrag till den lokala samhällsutvecklingen
- Ansvarsfulla inköp



Utvecklingsplanen sätter riktningen

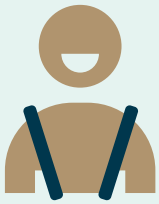
För att utveckla verksamheten och åstadkomma förbättringar i en mer hållbar riktning är det avgörande att organisationen har samsyn kring vad som ska uppnås och varför. Därför har vi formulerat det övergripande målet att *Liseberg år 2025 ska vara världsledande inom hållbar parkverksamhet*. Därtill har vi tagit fram och fastställt en utvecklingsplan för hållbarhet. Utvecklingsplanen innehåller hållbarhetsmål och mätbara delmål som alla kopplar till våra mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

Utvecklingsplanen är en viktig pusselbit i vår styrmodell och med hjälp av de långsiktiga hållbarhetsmålen har vi fått en tydlighet kring riktning, prioritering och ambitionsnivå. Målen styr vilka resurser våra affärsområden och funktioner behöver avsätta i budget och vilka åtgärder som behöver lyftas in i våra olika verksamhetsplaner. Arbete kommer utföras stegvis och under flera år men senast under 2025 ska vi ha nått våra delmål. Första steget är att göra utvecklingsplanen känd i hela organisationen – ett arbete som kommer att pågå under 2019. Parallellt inleds arbetet för att nå de uppsatta målen.

Genom vårt hållbarhetsarbete och målen i vår utvecklingsplan är vi också med och bidrar till de 17 Globala målen för hållbar utveckling, framtagna genom FN. Våra interna styrdokument och delmålen i utvecklingsplanen går att koppla till FN:s delmål på olika sätt. Vårt kemikaliearbete, våra inköpsprocesser och våra delmål om lägre energiförbrukning, miljöanpassat sortiment samt minskade mängder matavfall är exempel på hur vårt arbete kopplar till mål 12 om hållbar konsumtion och produktion. Att vi erbjuder arbete för unga och att vi har stort fokus på säker arbetsmiljö är andra exempel som visar att vårt arbete kopplar till mål 8 om anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt.

Det viktigaste för oss är att vi fokuserar på de områden som är relevanta för vår verksamhet och där vi kan göra störst nytta. De områden där vi ser att verksamheten har en direkt påverkan i stor omfattning framgår av illustrationen här intill.

[1] www.globalamalen.se



SÄKER OCH TRYGG MILJÖ

Så blir vi Sveriges tryggaste nöje

Ingenting är viktigare än att Lisebergs gäster känner sig trygga när de besöker oss. I en bransch där människa och maskin ska samverka är säkerhetskontroller, tekniskt underhåll och utbildning av personalen A och O. Men även livsmedelssäkerhet och en säker arbetsmiljö är i fokus för en verksamhet som Lisebergs.

ATTRAKTIONSSÄKERHET

Attraktionssäkerhet är helt grundläggande för Liseberg och vi följer ordningslagen avseende tivolianordningar med omfattande rutiner för dagliga-, veckovisa-, månatliga- samt årliga kontroller av åkattraktionerna. Rutinerna följs mycket noggrant. Vi är stolta över vårt säkerhetsarbete som dessutom resulterat i en hög teknisk tillgänglighet på attraktionerna i år, 98 procent. Målet är att inte ha några stopp alls, då antalet stopp påverkar gästnöjdheten. Men det är också en säkerhetsfråga eftersom det kan uppstå utmanande gästsituationer runt ett stopp som är svåra att förutse.

För att öka gästernas säkerhet har Liseberg, utöver längdgränser, även börjat införa åldersgränser då det är viktigt att ha mognaden inne för vissa åkattraktioner. Årets nyhet Valkyria fick den något udda längdgränsen 132 cm. Det är ett resultat av att Valkyria är byggd efter en amerikansk säkerhetsstandard och därmed ett annat måttenhetssystem. Men att ta bort 2 centimeter och sätta längdgränsen till det i Sverige mer vanligt förekommande 130 cm var inget alternativ för Liseberg. Valkyrias säkerhetsbyglar är konstruerade för en minimilängd på 132 cm och då är det också den längd man minst ska ha uppnått när man åker attraktionen.

För att upprätthålla en hög säkerhetsnivå är det viktigt att se till att åkattraktionerna körs av välutbildad och motiverad 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 början av säsongen samlas även återkommande personal för genomgång av attraktionerna och återuppkörning.

Inga allvarliga attraktionsincidenter har inträffat under 2018. En mindre allvarlig incident i vattenattraktionen FlumeRide sticker dock ut i statistiken. Stockarna skulle föras ut från banan inför stängningen på kvällen och en köbildning uppstod vid stationen som kom att fortplanta sig upp i banan och orsakade en kollision mellan två stockar. I den ena stocken satt gäster och en av dem fick vid krocken sårskador och en fraktur i sina händer. Efter händelsen sågs rutinerna över och det är inte längre tillåtet att föra ut stockar på det sätt som gjordes vid incidenten. Övriga incidenter som rapporterats in handlade om gäster som fått ont i rygg eller nacke efter åktur samt fall- och klämskador.

ARBETSMILJÖ

Att arbeta på Liseberg ska vara tryggt och säkert. Vi lägger stor vikt vid det förebyggande arbetsmiljöarbetet, i linje med vårt hälso- och arbetsmiljödirektiv. Våra anställda ska kunna lita på att vi gör vårt yttersta för att minimera risker och att vi vidtar åtgärder när något är fel. Men i detta arbete är medarbetarna själva en viktig pusselbit. Deras upplevelser ute på arbetsplatserna behöver nå ansvariga chefer som har mandat och möjlighet att åtgärda eventuella problem. Under året har Liseberg intro-

ducerat ett nytt, digitalt system för att hantera avvikelser inom arbetsmiljö, det vill säga tillbud och arbetsskador. Systemet heter DIA och nås enkelt via länk från Lisebergs intranät. Alla chefer och arbetsledare har under året erbjudits utbildning i systemet, som ger oss möjlighet att dela och ta del av information om arbetsmiljöhändelser, utredningar, åtgärder och lära av egna och andras erfarenheter. Systemet stödjer även det förebyggande arbetet genom digitala checklistor för exempelvis skyddsronder och riskanalyser. Chefer och skyddsombud har även möjlighet att få ut statistik via diagram och rapporter för sina avdelningar som kan ligga till grund för ledningsbeslut i arbetsmiljöfrågor. Under året har ett 20-tal mindre arbetsskador rapporterats in i systemet. De flesta handlar om fall- eller färdolyckor på väg till eller från jobbet. Den allvarligaste arbetsolyckan som inträffat under året var när en glasdörr på en restaurang brast när den skulle öppnas, vilket resulterade i att en medarbetare fick skärskador på armar och händer.

Det totala antalet inrapporterade tillbud under året summerades till 349, vilket är lägre än förra året. Majoriteten av tillbuden kommer från fast foodmiljön följt av Attraktion. De vanligaste tillbuden handlar om att medarbetare bränt sig eller halkat.

Sjukfrånvaron på Liseberg under 2018 ligger i paritet med föregående års siffror.

STÖKIGT UNDER HALLOWEEN ÄVEN 2018

Lisebergs satsning på Halloween, med nya skräckhus och zombieutklädd personal, har fortsatt att vara en arbetsmiljöutmaning. Det är framför allt aktörerna som rör sig runt bland gästerna i parkens skräckområden och de vakter och värdar som arbetar med att upprätthålla ordningen som har det tufft under Halloween-säsongen. I år höll Service och Säkerhet en introduktion i konflikthantering i svåra gästmöten för sina kollegor i samverkan med Attraktionsavdelningen. Utbildningen riktade sig främst till aktörer i skräckområdet Distrikt Z samt de som arbetar i Gasten. Syftet med utbildningen var att ge aktörerna verktyg för att känna sig trygga i sina arbetsuppgifter och visa dem hur de direkt, genom sitt agerande, kan påverka sin arbetsmiljö.

2018-års Halloween blev den hittills mest välbesökta – något som resulterade i en ännu tuffare arbetsmiljö för de mest utsatta medarbetargrupperna. Återigen hade gästerna svårt att respektera gränserna och eftersom hela Halloween-konceptet inbjuder till bus och upptåg blir övertrampen ibland för stora och konflikterna för många. Parkvärdar och ordningsvakter fick hantera flera situationer där aktörer utsatts för hot och våld från gäster och motsvarande situationer gäster emellan. Situationerna uppstod främst i Hamnområdet. Däremot blev arbetsmiljön i det andra skräckområdet, Distrikt Z, bättre och antalet ingripanden här minskade jämfört med 2016 (Distrikt Z var stängt 2017 på grund av bygget av Valkyria).

Efter Halloween-säsongen genomfördes en utvärdering där det konstaterades att den utbildningsinsats som gjordes för aktörer i Distrikt Z bidrog till en tryggare arbetsmiljö och färre ingripanden. Nästa år kommer därför samtliga aktörer att få gå utbildningen.

SÄKERT OCH TRYGGT I PARKEN

Liseberg arbetar 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 värdar som rör sig ute bland gästerna. Patrullerna hanterar alltifrån bortsprungna barn och sjukdomsfall till stölder och överförfriskade restauranggäster.

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

En annan viktig fråga för oss är tryggheten utanför Lisebergs grindar, framför allt när det kommer till parkeringarna runt parken, där det periodvis är vanligt med bilinbrott. Under 2018 har antalet rapporterade bilinbrott på Lisebergs parkeringar minskat enligt uppgifter från polisen, vilket är mycket glädjande. Tyvärr har dock antalet inbrott på parkeringar nära parken, som i stor utsträckning nyttjas av parkbesökare men som inte drivs av Liseberg, ökat under samma period.

LIVSMEDELSSÄKERHET

Varje år får Liseberg besök av miljöförvaltningen som kontrollerar livsmedelssäkerheten. Under 2018 resulterade fyra tillsynsbesök, av totalt 63 besök under året, i anmärkningar med krav på åtgärder men inga brister klassades som allvarliga.

Med över tre miljoner besökare i nöjesparken varje år serverar Liseberg ett stort antal gäster på sina restauranger, caféer och snabbmatsserveringar. Vi strävar efter att alla medarbetare ska vara välutbildade och kunna rutinerna runt livsmedelshantering och livsmedelssäkerhet, men ibland sker det ändå misstag. En händelse på Stjärnornas Krog under Halloween-säsongen resulterade i ett föreläggande från miljöförvaltningen. Händelsen, där en gäst som beställt glutenfri dessert istället fick en dessert innehållande gluten, berodde på ett misstag i kommunikationen mellan köket och servispersonalen. Restaurangen utredde händelsen men kunde inte hitta några andra brister än den mänskliga faktorn. Man såg dock ändå över sina rutiner för hur kommunikationen mellan kök och servis ska gå till och införde gemensamma genomgångar med de två yrkesgrupperna. Från miljöförvaltningens sida var man nöjd med dessa åtgärder.

Sjukfrånvaro, arbetsskador och tillbud

Tabellen visar sjukfrånvaro samt inrapporterade arbetsskador och tillbud.

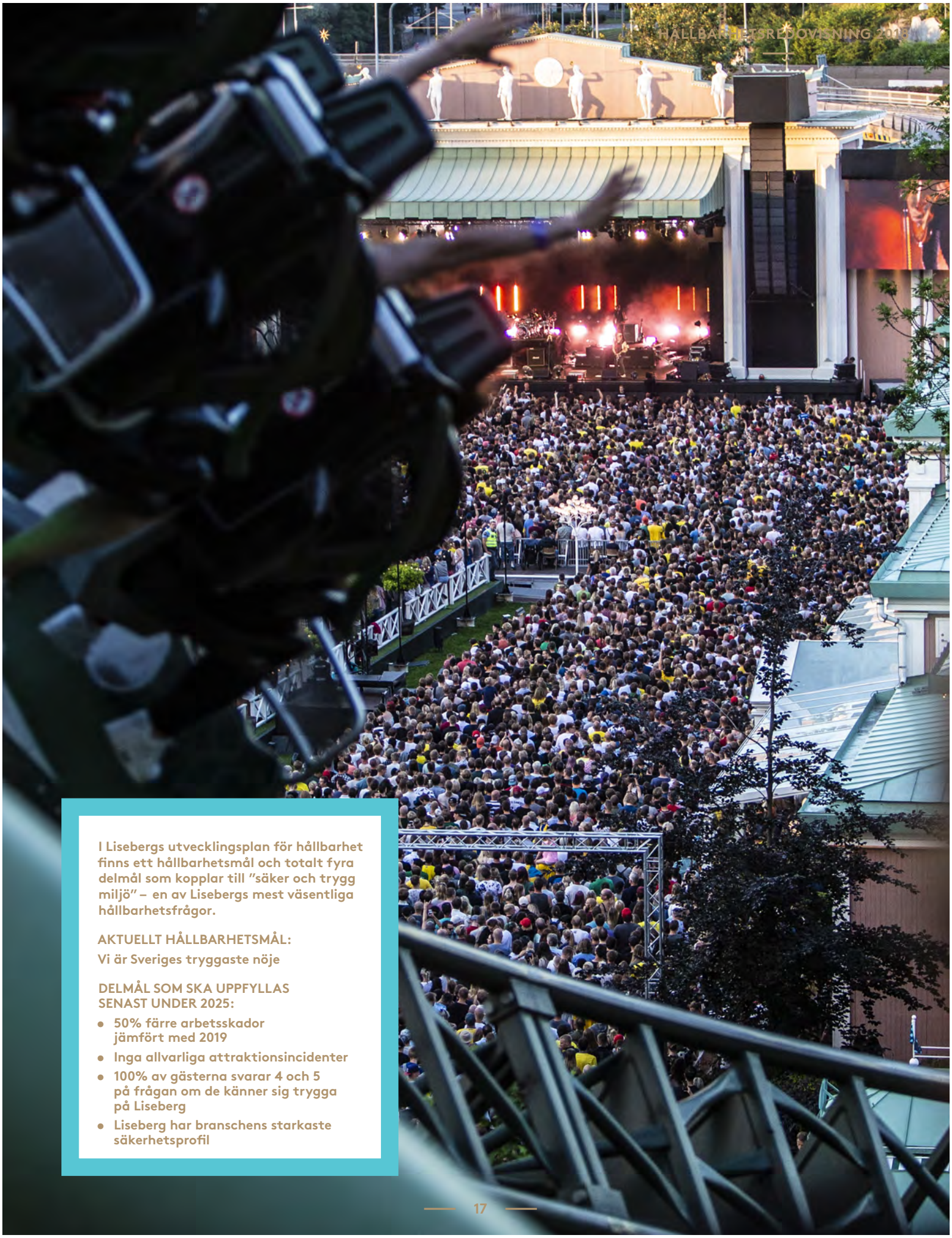
	2018	2017	2016
Sjukfrånvaro, % (sjuktimmar i procent av arbetad tid)	4,59	4,48	4,56
Antal arbetsskador medarbetare inkl. säsongsanställda	46	53	26
Antal tillbud medarbetare inkl. säsongsanställda	349	578	450

Säkerhetsincidenter

Tabellen visar inträffade attraktionsincidenter, upplevd trygghet i parken utifrån genomförda gästundersökningar samt tillsyn avseende livsmedelssäkerhet och tillsynsanmärkningar.

	2018	2017	2016
Allvarliga attraktionsincidenter (antal)*	0	0	0
Rapporterbara attraktionsincidenter (antal)**	6	5	9
Upplevd trygghet i parken (betyg 4 och 5), helår, %	94	92	93
Tillsynsbesök livsmedelssäkerhet (antal)***	63	–	–
Allvarliga anmärkningar vid tillsynsbesök livsmedelssäkerhet (antal)	0	3	4

** 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).*
**** Omfattar tillsynsbesök hos enheter i parken som hanterar och serverar livsmedel.*



I Lisebergs utvecklingsplan för hållbarhet finns ett hållbarhetsmål och totalt fyra delmål som kopplar till ”säker och trygg miljö” – en av Lisebergs mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

AKTUELLT HÅLLBARHETSMÅL:

Vi är Sveriges tryggaste nöje

DELMÅL SOM SKA UPPFYLLAS SENAST UNDER 2025:

- 50% färre arbetsskador jämfört med 2019
- Inga allvarliga attraktionsincidenter
- 100% av gästerna svarar 4 och 5 på frågan om de känner sig trygga på Liseberg
- Liseberg har branschens starkaste säkerhetsprofil

ARBETSGLÄDJE, SERVICE OCH JÄMLIKT BEMÖTANDE

Vi vill vara till för alla

Alla ska känna sig välkomna på Liseberg. Både som gäst och som medarbetare. Vår grundfilosofi är att det ska finnas en stor bredd i parkens utbud och en tolerant och inkluderande atmosfär så att alla, oavsett kön, etnicitet, ålder, religion, könsidentitet, språk, sexuell läggning eller funktionsvariation kan trivas på Liseberg.

MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET

På Liseberg vill vi att alla ska känna sig välkomna. Internt arbetar vi utifrån vårt jämställdhets- och mångfaldsdirektiv och vårt hälso- och arbetsmiljödirektiv. Ett viktigt verktyg för att skapa ett tillåtande klimat är mångfald bland våra anställda. Vi tror att vi genom att vara olika, skapar de bästa förutsättningarna att trivas, både för våra medarbetare och för våra gäster. Men en ambition om mångfald kan vara svår att uppnå i praktiken. För Liseberg är rekryteringsprocessen en viktig nyckel för att lyckas. Varje år görs olika insatser i syfte att få fler sökande med annan etnisk bakgrund än svensk. Vi försöker också öka andelen manliga sökande. Under slutet av 2018, inför sommarrekryteringen 2019, har Liseberg för första gången provat digital annonsering på andra språk än svenska. I sociala medier rullar från mitten av december Lisebergsannonser på arabiska, persiska och spanska. För även om vi har svenska eller engelska som språkkrav för arbete på Liseberg, tror vi att det kan sända en inkluderande signal till ungdomar och deras föräldrar om de blir tilltalade på sitt modersmål. Genom ett samarbete med Angeredsutmaningen, ett initiativ för att skapa broar mellan skolungdomar, näringsliv och offentlig sektor, erbjuds elever från Angeredsgymnasiet praktik och studiebesök varje år hos oss.

Att hitta något tillförlitligt och lagligt sätt att säkra eller mäta resultatet av våra insatser avseende större etnisk mångfald bland våra arbetssökande har dock varit en utmaning. I Lisebergs ägardirektiv står att Liseberg ska vara en spegel av Göteborg, något som också finns med som ett mål i vår utvecklingsplan för hållbarhet. Under 2018 har Liseberg för första gången använt statistik baserad på de arbetssökandes hemadress som verktyg för att mäta mångfald i rekryteringsprocessen. Genom att titta på de sökandes postnummer kan vi se hur spridningen ser ut och om det är någon geografisk del av Göteborg vi inte når ut till. Statistiken visar att de som söker säsongsarbete på Liseberg kommer från alla delar av Göteborg, men de allra flesta är bosatta i centrum och i Angered. Metoden skulle också kunna tillämpas för att undersöka hur Lisebergs personalstyrka speglar lokalsamhället som helhet. Detta har dock inte genomförts ännu.

Antal sökande baserat på postorter i Göteborg.
Antal sökande Göteborg med omnejd: 3 248 st
Totalt antal sökande: 5 233 st

Postort	Antal	Postort	Antal
Göteborg	1 727	Billdal	32
Angered	325	Öckerö	28
Västra Frölunda	316	Olofstorp	25
Mölndal	191	Bohus	16
Hisings Backa	126	Gunnilse	12
Torslanda	103	Säve	9
Kungälv	95	Agnesberg	2
Hovås	88	Styrsö	2
Askim	74	Asperö	1
Hisings Kärra	37	Donsö	1
Nödinge	37	Vrångö	1

ICKE-DISKRIMINERING

Lisebergs vilja är att arbetsplatsen ska vara inkluderande och tillåtande. I årets medarbetarenkät höll 86 procent av medarbetarna med om påståendet ”Här kan jag vara mig själv”. Det är en ökning med 1 procentenhet jämfört med förra året. Någon ytterligare fråga, för att reda ut varför 14 procent av våra medarbetare trots våra ambitioner om att vara inkluderande, inte instämmer med påståendet att de kan vara sig själva, finns inte idag.

Bland de säsongsanställda är det idag en dominans av kvinnor, något som vi vill försöka jämna ut. I rekryteringsprocessen arbetar vi bland annat med att bedöma ansökningarna på mer än språklig förmåga, något som har visat sig gagna såväl sökande med annan etnisk bakgrund, som manliga sökande. De senaste åren har Liseberg inte haft några ärenden hos Diskrimineringsombudsmannen. Ett fåtal fall av upplevd diskriminering har dock rapporterats och hanterats internt under året, både från personal och från gäster. Personalens ärenden hanteras av HR-funktionen. Under året har två ärenden om sexuella trakasserier åtgärdats genom utbildningsinsatser, erinran (förtydligande om förväntat beteende) och avslutad anställning. Gästernas ärenden hanteras av Gästservice och handlar främst om hur de bemötts av andra gäster eller om otillgängligheten i vissa åkattraktioner. Samtliga ärende har kunnat avslutas.

JOBBSWINGET – EN TILLGÄNGLIG ARBETSPLATS

För att fånga upp unga personer med funktionsnedsättning samarbetar Liseberg sedan 2013 med Arbetsförmedlingen i ett projekt som kallas Jobbswinget. I projektet får de stöd genom rekryteringsprocessen och med anpassning av arbetsmiljön. Chefer och arbetsledare som ska arbeta med ungdomarna får också utbildning i hur de på bästa sätt kan stötta sin medarbetare.

Arbetet med Jobbswinget har varit en stor framgång för Liseberg och idag återfinns Jobbswingare i nästan alla delar av organisationen. Många av ungdomarna som kommer in via projektet kan senare övergå till en vanlig säsongsanställning. Projektet har rönt stor medial uppmärksamhet genom åren och under 2018 har en av Lisebergs Jobbswingare, entré- och biljettmedarbetaren Sharhif Weerow, medverkat i såväl reklamfilmer som kampanjer i sociala medier, bland annat för Arbetsförmedlingen. Under 2018 har totalt 37 personer som står långt ifrån arbetsmarknaden erbjudits möjlighet till arbete hos oss.

MEDARBETARENGAGEMANG

Liseberg har som mål att vara en av Sveriges bästa arbetsplatser. Liseberg är en serviceverksamhet och vi tror på sambandet mellan nöjda medarbetare och nöjda gäster enligt det tankesätt som presenteras i Service Profit Chain (se figur på nästa uppslag). Därför lägger vi också stor vikt vid att utveckla Liseberg som arbetsplats och ta tillvara på medarbetarnas engagemang.

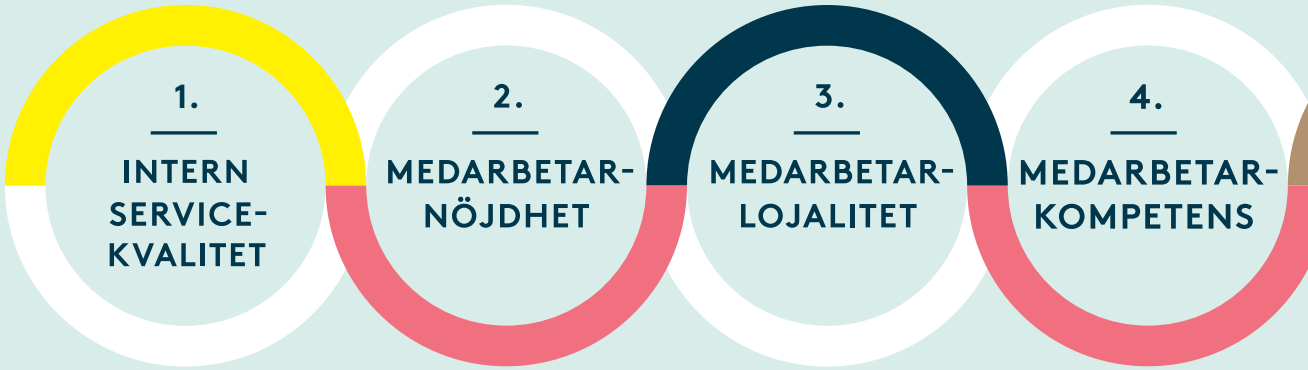
Då Liseberg varje år tar emot cirka 600 nya kollegor är introduktion, utbildning och träning viktiga framgångsfaktorer för både gäst- och medarbetarnöjdhet. För nyanställda medarbetare väntar ett relativt omfattande utbildningspaket där såväl arbetsplatsträning som serviceutbildning ingår. Just nu pågår ett arbete för att ta denna introduktion till nästa nivå då vi upplever att vi visserligen får medarbetare som är redo att ta sig an arbetet på ett bra sätt, men att vi samtidigt gör introduktionsarbetet på ett tids- och resurskrävande sätt under en kort och intensiv period. För de återkommande säsongsmedarbetarna finns i många fall ingen påbyggnadsutbildning, något som vi saknar eftersom det förmodligen är först nu, när medarbetarna kan sina arbetsuppgifter rent praktiskt, som de är mottagliga för att utveckla sin serviceleverans. Arbetet med att utveckla ett nytt serviceträningsprogram kommer att fortsätta under 2019.

För att välkomna såväl nya som gamla Lisebergare till en ny sommarsäsong samlar Lisebergs vd alla säsongsanställda till en kickoff veckan innan Liseberg öppnar för sommarsäsongen. Med glitter och show som inramning är syftet att ge dem en liten dos av Lisebergskulturen, peppa dem och ge dem information om säsongens nyheter. Den viktigaste poängen är dock att få dem att känna hur viktiga var och en av dem är för gästernas Lisebergsupplevelse.

MOT SVERIGES BÄSTA ARBETSPLATS

För att kunna mäta och jämföra både vår egen utveckling och hur vi står oss gentemot andra arbetsplatser, har Liseberg anslutit sig till det globala enkätverktyget Great Place to Work. Verktyget består av två delar, en medarbetarenkät som mäter medarbetarnas inställning till sin arbetsplats och en kulturanalys som bedömer det systematiska arbetet för att skapa en bra arbetsplats. Resultatet av delarna läggs sedan samman och jämförs med andra arbetsplatser i Sverige som också är anslutna. I mars varje år presenteras de topplistor som rankar arbetsplatserna och där Liseberg vid senaste rankingen, i mars 2018, för första gången tog sig in på topp tio.

SERVICE PROFIT CHAIN



När medarbetarenkäten genomfördes för fjärde gången sommaren 2018 tog hela 90 procent av Lisebergs medarbetare chansen att tycka till om sin arbetsplats. För oss har det varit viktigt med en hög svarsfrekvens eftersom alla röster är betydelsefulla.

Resultatet av enkäten visar en mycket positiv utveckling där vi höjt oss på i princip alla områden. Lisebergs totala Trust Index, alltså det samlade betyget på medarbetarnöjdhet, ökade med 3 procentenheter till 77 procent. Den största anledningen till att man som medarbetare trivs på Liseberg har med kamratskapet att göra. Arbetsplatsen upplevs som vänlig och inkluderande och man har roligt tillsammans. 83 procent av deltagarna höll med om påståendet: ”Allt sammantaget skulle jag säga att det här är en mycket bra arbetsplats”, också det en höjning med 3 procentenheter jämfört med 2017.

Bland de områden som får lägst poäng i enkäten återfinns, precis som många gånger tidigare, lönenivån. Den utmaningen är dock inte helt enkel eftersom det generellt sett är låga löner inom besöksnäringen. Utmaningen är att istället lyfta fram och skapa förståelse för de andra fördelar ett arbete på Liseberg för med sig i form av anställningstrygghet, kollektivavtal, professionell drift och förmåner kopplade till vår produkt – saker som inte är en självklarhet i besöksnäringen.

Utifrån resultaten arbetar varje enhet med olika förbättringar och initiativ utifrån en egen aktivitetsplan.

LISEBERGSPRIS OCH FIRANDE

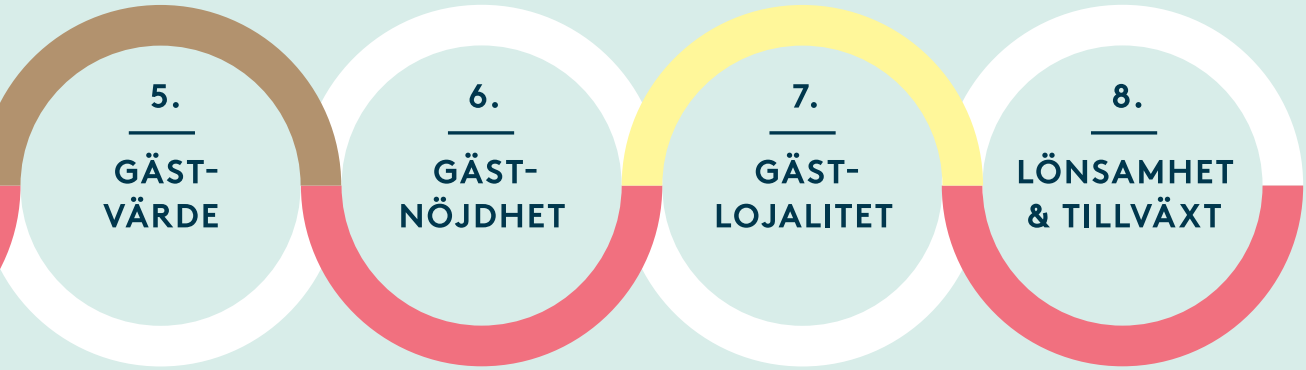
Varje dag levererar Lisebergs medarbetare fantastiska upplevelser till våra gäster. För att uppmärksamma några av alla dessa instiftade Liseberg år 2016 Lisebergspriset som delas ut i sju olika kategorier. Det är medarbetarna själva och till viss del gästerna, som nominerar individer och avdelningar till Lisebergspriset och i slutet av sommarsäsongen samlas hela Liseberg till fest där priserna delas ut. Förutom att prisa extraordinära serviceinsatser är festen en parad av den kraft och talang som finns inom företaget. Medarbetarna står själva för produktion, öppningsnummer, konferencierskap och underhållning och resultatet är storslaget.

För vinnarna av de individuella priserna väntar en utbildningsresa till en nöjespark någonstans i världen medan vinnarna av gruppriserna får göra något roligt och lärorikt tillsammans med sin enhet på närmare håll. 2018-års gruppvinnare reste i oktober till Tivoli i Köpenhamn för ett studiebesök i deras Halloweenpark. För att fler ska få ta del av upplevelsen och inspireras i sitt arbete dokumenteras resan av Lisebergs egen tv-reporter och inslagen publiceras sedan på intranätet.

Andra tillfällen som har firats under året är invigningen av berg- och dalbanan Valkyria. Då projektet varit förknippat med mycket press och otroligt hårt arbete för alla inblandade innebar för-öppningen, då medarbetarna efter ordinarie arbetstid fick chans att provåka attraktionen, lika mycket glädje som lättnad.

TILLGÄNGLIGHET

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. Därtill kommer alla åkattraktioner med tillhörande säkerhetsföreskrifter. Ändå är Liseberg känt för att vara just tillgängligt och för att ta bra hand om gäster som behöver särskilt stöd under sitt Lisebergsbesök. Mycket av det goda ryktet grundar sig i att Lisebergs medarbetare är otroligt duktiga på att bemöta gäster som behöver anpassad hjälp – man gör gärna det lilla extra och man gör det med



gott humör. Liseberg erbjuder också möjlighet för den som är i behov av extra hjälp att, utan extra kostnad, ha med sig ledsagare under besök och åkturer.

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 teckenspråk-tolkas några föreställningar vid både Stora Scenen och på Kvarnteatern, som är Lisebergskaninernas egen teaterscen.

Stora delar av parken, liksom Hotell Liseberg Heden och Lisebergsbyn, finns kartlagda och redovisade i verktyget Tillgänglighetsdatabasen, i vilken våra gäster själva kan söka information om framkomlighet med mera. Det är en stor utmaning att hålla Tillgänglighetsdatabasen uppdaterad och relevant, särskilt i en verksamhet som vår med ombyggnationer och förändringar i parkmiljön inför varje ny säsong. Men med en ny organisation för Hållbarhet har tillgänglighetsfrågorna fått en organisatorisk hemvist och ett omtag kring tillgänglighetsarbetet har påbörjats under året. För att sätta ytterligare fokus på tillgänglighetsarbetet har vi satt upp ett mål i vår utvecklingsplan för hållbarhet där vi till 2025 siktar mot att ha ett systematiskt och branschledande arbetssätt kring tillgänglighetsfrågor och där vi också säger att vi ska ta hänsyn till tillgänglighet vid alla ny- och ombyggnationer.

GÄSTNÖJDHET

Liseberg vill vara den mest älskade mötesplatsen i Göteborg och det mest efterlängtade resmålet i Sverige. Att gästerna älskar och längtar till Liseberg är inte bara bra för stunden, det är en förutsättning för Lisebergs långsiktiga överlevnad.

För att få reda på hur våra gäster upplever sitt Lisebergsbesök genomförs varje år flera tusen gästenkäter. Via en digital undersökning får gästerna svara på vad de tyckte var bra med besöket och vad de var mindre nöjda med. Enkäten har en hög svarsfrekvens och resultatet är övervägande positivt där 89 procent uppger att de är nöjda eller mycket nöjda med sitt Lisebergsbesök. Det gästerna uppskattar allra mest är stämningen och känslan i parken, men även vår personal får höga betyg. Det största missnöjet går att koppla till tiden man som gäst spenderar i kö.

En gästnöjdhet på nära 90 procent kan förefalla hög, men vi är inte helt tillfreds ändå, eftersom det innebär att var tionde gäst inte är nöjd med sitt Lisebergsbesök. I februari 2018 samlades alla tillsvidareanställda medarbetare till Medarbetarforum, en workshop där årets fråga handlade om hur vi ska arbeta för att nå även den tionde gästen. Tillsammans satte vi ett betydligt högre mål för gästnöjdheten, 96 procent. Att introducera ett nytt serviceprogram för våra anställda är en av de satsningar vi gör som vi tror kommer bidra till att vi når det högt satta målet.

Ett stort fokusområde framöver är att förbättra flöden och logistik, bland annat med hjälp av digitala lösningar såsom e-handel och bra information inför besöket. Resultatet från gästundersökningarna används också nedbrutet där varje enhet får chans att, med resultatet som utgångspunkt, arbeta med kvalitetshöjande insatser.

Medarbetarnöjdhet
Tabellen visar resultat från genomförda medarbetarenkäter.

	2018	2017	2016
Andel medarbetare som svarat 4 och 5 i medarbetarenkäten Great place to work (på en femgradig skala), %			
Trust index	77	74	72
Allt sammantaget, skulle jag säga att det här är en mycket bra arbetsplats	83	80	77

ALL TIME HIGH

Köns- och åldersfördelning
Tabellen visar köns- och ålderfördelning hos styrelsen, företagsledningen och övrig personal.

	KVINNOR	MÄN	<24 ÅR	25–39 ÅR	40–54 ÅR	55-59 ÅR	>60 ÅR
Företagsledning	5	6	0	0	10	1	0
Styrelse	4	6	0	3	3	3	1
Tillsvidare, heltid	189	232	7	128	209	41	36
Tillsvidare, deltid	15	16	0	12	11	4	4
Säsongsanställd, visstid	1 828	1 056	2 018	665	138	27	36

Diskriminering och likabehandling
Tabellen visar att Liseberg inte har haft några ärenden hos diskrimineringsombudsmannen de senaste åren. Tabellen visar också resultat från genomförda medarbetarenkäter avseende likabehandling.

	2018	2017	2016
Antal ärenden hos diskri-mineringsombudsmannen	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	84	81	80
Medarbetare behandlas likvärdigt oavsett kön	88	87	85
Medarbetare behandlas likvärdigt oavsett etniskt ursprung	93	93	92
Medarbetare behandlas likvärdigt oavsett sexuell läggning	95	95	94

I Lisebergs utvecklingsplan för hållbarhet finns ett hållbarhetsmål och totalt fem delmål som kopplar till ”arbetsglädje, service och jämlikt bemötande” – en av Lisebergs mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

AKTUELLT HÅLLBARHETSMÅL:

Vi är en destination för alla

DELMÅL SOM SKA UPPFYLLAS SENAST UNDER 2025:

- Liseberg är Sveriges bästa arbetsplats
- Liseberg är en av Sveriges tio mest jämställda arbetsplatser
- Lisebergs personalstyrka speglar lokalsamhället
- >96% nöjda gäster
- Liseberg har ett systematiskt och branschledande arbetssätt kring tillgänglighetsfrågor och tar hänsyn till tillgänglighet vid alla ny- och ombyggnationer

RESURS- OCH KLIMATEFFEKTIVITET

Så minskar vi vår miljöpåverkan

Det finns många utmaningar i vår bransch. Resurs- och klimateffektivitet är en av dem och omfattar bland annat energieffektivisering, avfallshantering, resor och vilket utbud vi har av mat och övrigt sortiment. Genom att ha ett fungerande miljöledningssystem, en gemensam målbild och ett brett engagemang för hur vi ska minska verksamhetens miljöpåverkan kan vi nå framgång.

MILJÖSTYRNING

MILJÖDIPLOM OCH STÄNDIGA FÖRBÄTTRINGAR

Liseberg bedriver ett aktivt och systematiskt miljöarbete där hela verksamheten är miljödiplomerad sedan flera år tillbaka. För att bli omdiplomerad varje år krävs ett fungerande miljöledningssystem. Miljöledningssystemet omfattar flera styrdokument som anger arbetssätt och ansvarsfördelning, i många fall för att säkerställa lagefterlevnad. Miljöledningssystemet skapar på så sätt ordning och reda i miljöarbetet och bidrar samtidigt till ständiga förbättringar. Vid årets externa revision gjordes flera platsbesök och tredjepartsrevisorn kontrollerade styrdokumenten och hur miljöarbetet fungerar ute i verksamheten. Revisionen resulterade i fem avvikelser som åtgärdades direkt och 16 förbättringsåtgärder där en av de viktigaste innebär att vi nästa år inför värdeskapande interna revisioner. Vi är särskilt stolta över alla positiva iakttagelser som också framkom, bland annat de hållbara framsteg vi gjort inom området mat och dryck. Trots att Liseberg nu har ett förnyat miljödiplom kan vi inte slå oss till ro. Miljöarbetet behöver hela tiden bidra till minskad miljöbelastning vilket kräver att vi genomför förbättringar i stort och i smått.

TYDLIGARE ANSVARSFÖRDELNING

I stora bolag som Liseberg är det svårt för en styrelse och vd att ha kontroll över alla processer och delar av verksamheten. Det är därför vanligt att ansvar för vissa arbetsuppgifter delegeras till chefer som lättare kan styra och kontrollera ett särskilt verksamhetsområde. Även utan delegering har chefer ett miljöansvar för miljörelaterade arbetsuppgifter men Liseberg har under året valt att tydliggöra miljöansvaret genom en skriftlig delegation och uppgiftsfördelning. I samband med en workshop fick cheferna möjlighet att fördjupa sig och ställa frågor.

KLIMAT- OCH ENERGIEFFEKTIVITET

MOT EN KLIMATNEUTRAL VERKSAMHET

Liseberg satsar på att bli en klimatneutral verksamhet senast år 2025. Detta är ett delmål i utvecklingsplanen för hållbarhet. Även om flera hållbarhetsinitiativ redan bidrar till målet behöver nuläget utredas bättre och möjliga åtgärder för att minska de klimatbelastande utsläppen behöver identifieras. Troligtvis kommer olika former av klimatkompensation också att behövas.

Redan idag klimatkompenserar Liseberg för sina resor i tjänsten. Detta baseras på ett beslut från Göteborgs Stad och varje år avsätter Liseberg i snitt 130 000 kr för klimatkompensationsåtgärder som ska vara inriktade på hållbart resande. I år har klimatkompensationspengarna bland annat resulterat i att vi kunnat genomföra en resvaneundersökning bland personalen och kunnat uppföra ett nytt cykelställ vid Hotell Liseberg Heden.

Utöver detta klimatkompenserar vi varje år utifrån försäljningen inom Max-restaurangerna i parken. Klimatkompensationen motsvarar de koldioxidutsläpp som maten vi säljer ger upphov till – från det

att fröet sås ute på bondens åker tills dess att gästen äter sin hamburgare. Liseberg överför cirka 100 000 kr per år till Max som i sin tur klimatkompenserar genom trädplantering.

ENERGIKARTLÄGGNING OCH EFFEKTIVISERINGAR

Att driva nöjespark, hotell och campinganläggningar kräver mycket energi. Liseberg har under 2016 och 2017 genomfört energikartläggningar för att få en bättre bild av energianvändningen och var det finns energieffektiviseringsmöjligheter. Nu finns också ett mål i vår utvecklingsplan för hållbarhet som säger att vi ska minska vår energiförbrukning med 30 procent senast år 2025 jämfört med år 2015.

En förbättringsåtgärd som påbörjats under året innebär att vi bygger ut befintligt styrsystem för våra fastighetstekniska anläggningar genom att installera ett nytt överordnat. Detta möjliggör ökad funktionalitet och bättre möjlighet att driftoptimera våra olika anläggningar energimässigt.

Andra förbättringar är bland annat att uppvärmningen av Spelhuset bytts ut, från direktverkande el till värmepump, och att en översyn av åkattraktionernas operatörs- och körhytter genomförts. Nu skiljer vi på operatörshytter, där operatörer sitter stadigvarande under sina arbetspass, och enklare körhytter vilka är att betrakta som väderskydd. För de enklare körhytterna har portabla AC-aggregat tagits bort och mer permanenta anpassningar gjorts för att ge luftombyte och solskydd. Detta kommer på sikt bidra till lägre energiförbrukning. Dessutom kommer vi investera i ett nytt mer energieffektivt ventilationsaggregat för Magasinet, en av våra butiker på Storgatan. Ventilationsaggregatet kommer installeras under 2019.

ENERGIKÄLLOR OCH ÖVERGÅNG TILL BIOGAS

En stor andel av den energi vi använder är elenergi, men vi har även andra energikällor såsom fjärrvärme, fjärrkyla, gas och eldningsolja. Elenergin är till hundra procent från förnybara energikällor och kommer från vindkraft. Liseberg äger också ett eget vindkraftverk som står för ungefär 5 procent av det totala elbehovet. I samband med att vi tecknade nytt avtal för gas i slutet av året gick vi över från naturgas till hundra procent förnybar biogas.

Energianvändning

Tabellen visar Lisebergs energianvändning fördelat på olika energislag.

	2018	*2017*	*2016*
El* (MWh)	22 297,3	22 358,1	23 098,5
Fjärrvärme** (MWh)	6 439,0	6 300,2	6 282,9
Fjärrkyla** (MWh)	1 124,5	934,2	1 122,8
Naturgas (MWh)	322,1	426,3	402,9
Biogas***	92,8	0	0
Eldningsolja**** (MWh)	343,6	191,1	554,0
Total energi-användning (MWh)	30 619	30 210	31 461

** 100% förnybar vindel*
*** Producerat och levererat av Göteborg Energi AB*
**** Nytt gasavtal fr o m november 2018*
***** Beräknat från volym (liter) och energiinnehåll (9,96 kWh/liter)*

Energiintensitet

Tabellen visar olika nyckeltal för energiintensitet.

	2018	*2017*	*2016*
Nöjesparken (MWh/öppettimmar)	15,4	15,3	16,0
Nöjesparken (kWh/besökare)	8,6	8,5	8,9
Hotell Liseberg Heden(kWh/uthyrda enheter)	45	43	41
Lisebergsbyn m fl (kWh/uthyrda enheter)*	28	28	27

** Inkluderar även Lisebergs camping Askim Strand och våra ställplatser*

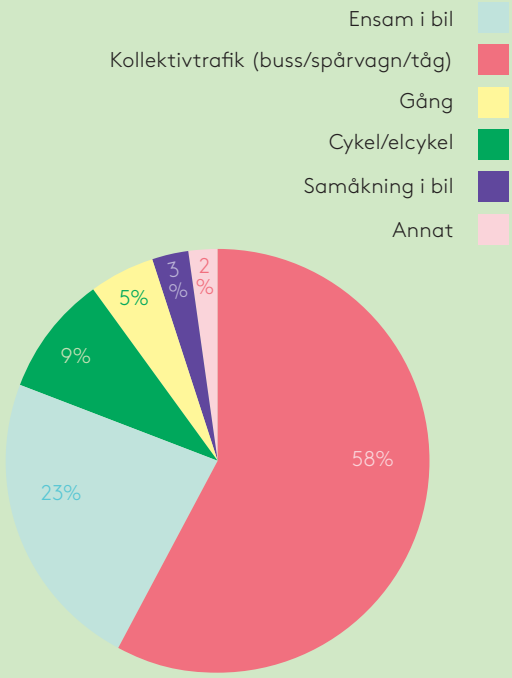
HÅLLBART RESANDE

I vår utvecklingsplan för hållbarhet har vi ett delmål som säger att det hållbara resandet till och från parken ska öka. Detta omfattar både gästernas och personalens resor. Gästernas resor följs upp genom våra gästundersökningar och för att få bättre kunskap om personalens resvanor genomfördes för första gången en resvaneundersökning under året.

En studie från 2016 visar att gästernas resor har störst klimatpåverkan jämfört med annat kopplat till Lisebergs verksamhet. Med tanke på att vi besöks av drygt tre miljoner gäster årligen och att de flesta reser till oss med bil, är det inte så förvånande. Trots att vi som organisation inte har full rådighet i denna fråga, vill vi om möjligt bidra till att gäster och personal reser mer hållbart för att på så sätt minska de klimatbelastande utsläppen. Detta kan ske genom olika kommunikationsinsatser, kampanjer och samarbeten.

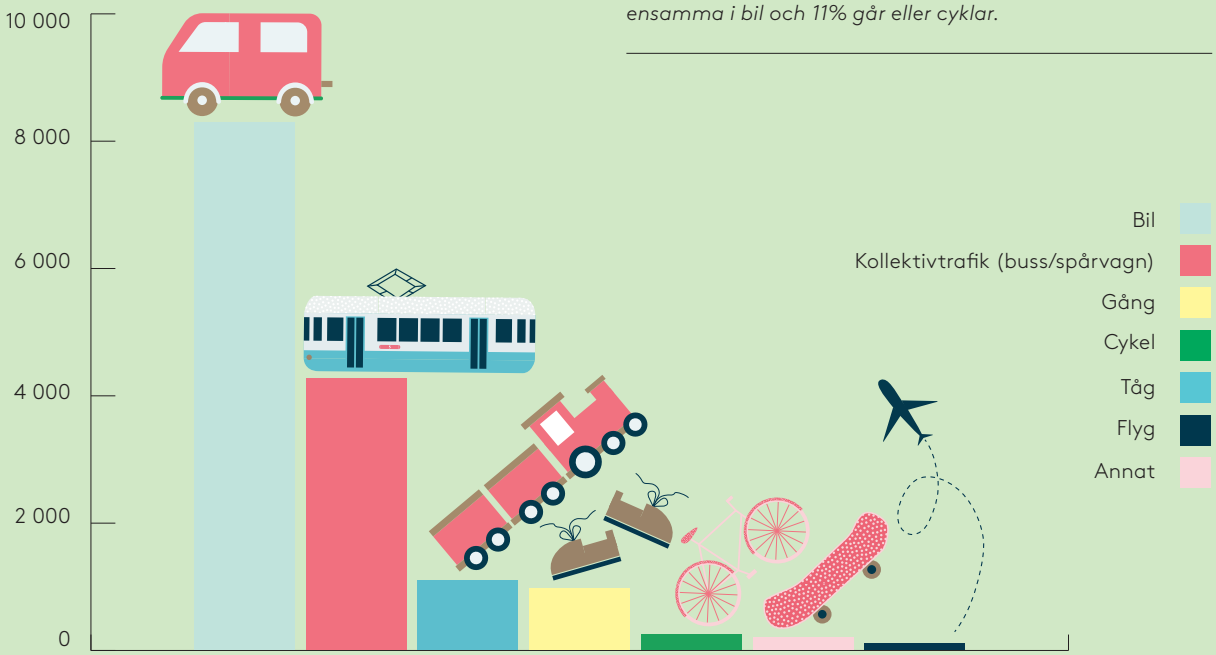
Nu när vi har underlag om resvanor blir nästa steg att arbeta vidare med konkreta åtgärder mot målet för ökat hållbart resande. Utöver miljöperspektivet behöver vi också beakta de stora bygg- och infrastrukturprojekt som påbörjats i Göteborg bland annat med anledning av Västlänken. Projekten innebär löpande förändringar och utmaningar när det gäller trafiken och framkomligheten inte minst i området runt nöjesparken.

PERSONALENS FÄRDMEDEL TILL/FRÅN ARBETET 2018



Cirkeldiagrammet visar hur Lisebergs anställda reser till och från jobbet utifrån den resvaneundersökning som gjorts under 2018. Uppgifterna gäller samtliga anställda. Om resultatet istället delas upp mellan tillsvidareanställda och säsongsanställda kan stora skillnader utläsas mellan grupperna. 40% av de tillsvidareanställda reser ensamma i bil, 35% åker kollektivt och 20% går eller cyklar medan hela 73% av de säsongsanställda åker kollektivt, 12% åker ensamma i bil och 11% går eller cyklar.

GÄSTERNAS FÄRDMEDEL TILL/FRÅN PARKEN 2018



Stapeldiagrammet visar hur de ca 14 000 gäster som svarat på Lisebergs gästenkät, besvarat frågan "Hur tog du dig till Liseberg"? Resultatet är jämförbart med förra året.

AVFALLSHANTERING

Liseberg omhändertar cirka 2000 ton avfall från verksamheten och från gästerna varje år. Vi sorterar i upp till cirka 60 olika fraktioner och det mesta återvinns. Ett exempel på detta är våra dekorationspumpor som pryder parken under Halloween. När säsongen är över samlas de in och blir biogas.

I parken har gästerna möjlighet att källsortera plast, papper, glas och pant. På våra campinganläggningar finns ytterligare avfallsfraktioner. Utöver källsortering och återvinning vill vi också bidra till ökad återanvändning. Genom att använda Tage som är Göteborgs Stads interna bytessajt för möbler och inventarier bidrar vi till minskade avfallsmängder, resurshushållning och samhällsnytta. Mycket av det vi skänker går till skolor och andra kommunala verksamheter, något som är väldigt uppskattat.

Två delmål i vår utvecklingsplan för hållbarhet kopplar till avfall. Det ena målet säger att vi 2025 ska ha 50 procent lägre andel osorterat avfall än 2018 och det andra att vi ska minska matavfallet med 5 procent varje år. För även om vi redan idag har bra arbetssätt när det gäller vår avfallshantering finns det förbättringsmöjligheter. Nästa steg blir att se vilka konkreta åtgärder vi kan göra för att nå delmålen. Bland annat planerar vi för att nästa år köpa in mätutrustning till alla våra enheter för att få bättre uppföljning av vårt matavfall. Parallellt behöver vi också fundera över hur vi ska kunna minska de totala avfallsmängderna.

MEDVETET SORTIMENT

Vi är måna om att våra gäster ska känna sig trygga med vårt sortiment och att det ska finnas hållbara alternativ i vårt utbud. Det gäller allt från vinster i våra lyckohjul till det vi säljer i våra butiker, restauranger och serveringar. För att sätta ytterligare fokus på frågan har vi ett delmål i vår utvecklingsplan som anger att vi senast år 2025 ska ha mer än 80 procent miljömärkt eller på annat sätt miljöanpassat sortiment, vilket minst ska omfatta livsmedel, julgranar och kläder. Trots att vi arbetar aktivt för att öka andelen ekologiska och miljömärkta livsmedel, och att inköpsvolymerna av dessa produkter är i samma storleksordning som föregående år, syns ingen positiv trend procentuellt sett. Flera parametrar är avgörande bland annat sämre ekologiskt utbud hos nya leverantörer och ökad försäljning inom enheter som har begränsat utbud av ekologiska och miljömärkta produkter. Ett annat delmål anger att vi inte ska ha några engångsartiklar i plast. Förhoppningen är att vi ska kunna minska användandet av engångsartiklar i stort, men i de fall sådana artiklar behövs vill vi ersätta plast med mer hållbara material. Ett exempel på detta är att vi under året bytt ut våra shoppingpåsar i plast mot papperspåsar, efter att under 2017 ha genomfört en livscykelanalys för olika tänkbara material för påsar.

De största utmaningarna när det gäller att säkerställa ett medvetet och hållbart sortiment kopplar till inköp och upphandling. Det handlar bland annat om att säkra de miljömässiga och sociala förhållandena i leverantörskedjan. Vi behöver bedöma våra leverantörer och ställa hållbarhetskrav på de olika varor och tjänster som de levererar till oss, både socialt och miljömässigt, samt följa upp att aktuella krav efterlevs. Detta är en svår och tidskrävande uppgift. Det finns heller inga garantier trots välskrivna avtal och andra överenskommelser att det inte finns problem någonstans i leverantörskedjan eller i slutprodukten. Mer om hur vi arbetar med ansvarfulla inköp kan du läsa om på sid 30–33.

Avfallsmängder

Tabellen visar avfallsmängder och avfallsslag. Rivningsavfall från Skår med anledning av Jubileumsprojektet står för ca 200 ton av den totala avfallsmängden under 2018, därav ökningen jämfört med föregående år. Från 2018 sammanställs farligt avfall på ett nytt sätt, bland annat räknas fler fraktioner in här. Tabellen visar också pantinsamlingen som går till en av Lisebergs stödmottagare.

	2018	2017	2016
Totala avfallsmängder (ton)	2 044	1 877	1 977
Avfallsmängder per gäst (kg/gäst)	0,6	0,6	0,6
Matavfall till biogas (% av totala mängden avfall)	13	13	12
Farligt avfall (% av totala mängden avfall)	4	0,5	1
Pantinsamling till välgörande ändamål (antal)	129 835	101 273	63 022

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

Återvinning

Av tabellen framgår hur avfallet från Liseberg hanteras och återvinns i nästa led.

	2018	2017	2016
Materialåtervinning (%)	50	52	50
Energiåtervinning (%)	26	33	35
Sortering på Renovas anläggningar (%)	12	8	10
Biologisk behandling, rötning och kompostering (%)	7	6	4
Behandling av farligt avfall (%)	4	1	1

Källa: Årsstatistik från Renova AB

MAT OCH DRYCK

FLER CERTIFIERADE RESTAURANGER

Under året har Liseberg lyckats certifiera ytterligare restauranger gentemot KRAV respektive Marine Stewardship Council (MSC). Numera är både Lisebergs Wärdshus och Järnvägsrestaurangen KRAV-certifierad med en stjärna, vilket innebär att minst 25 procent av det totala inköpsvärdet av livsmedel består av KRAV-märkta, EU-ekologiska eller MSC-märkta produkter. Alternativt, att minst 15 livsmedel bytts ut till KRAV-certifierade, EU-ekologiska eller MSC-certifierade. I parken är 11 av totalt 12 enheter som säljer fisk eller skaldjur MSC-certifierade. Det innebär att det säljs minst en MSC-märkt rätt på dessa restauranger. MSC-certifieringen är också en kvalitetssäkring att fisken eller skaldjuren som serveras är en del i en hållbar värdekedja, hela vägen från havet till tallriken.

MEDVETEN MAT PÅ MENYN

Liseberg vill servera bra och varierad mat till sina gäster. På menyerna finns vegetariska alternativ, miljömåltider (enligt en modell som används inom Göteborgs Stad) och på de flesta restauranger även MSC-märkta rätter. Liseberg har också en helvegetarisk restaurang, The Green Room, med stort utbud för den som vill äta vegetariskt, veganskt eller har någon form av födoämnesallergi. Om gästerna vill ha snabbmat har vi bra alternativ även där. Max hamburgare, som bland annat fått priser och utmärkelser för sitt hållbarhetsarbete, finns på tre ställen i parken. Det vi ser som en stor utmaning är att kunna kombinera vår ambition att servera miljömässiga och hälsosamma rätter med gästernas förväntan som många gånger är att vilja ”unna sig” och kanske äta ”lite onyttigt” när det besöker nöjesparken.

I Lisebergs utvecklingsplan för hållbarhet finns ett hållbarhetsmål och totalt åtta delmål som kopplar till ”resurs- och klimateffektivitet” – en av Lisebergs mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

AKTUELLT HÅLLBARHETSMÅL:

Vi har så liten miljöpåverkan som möjligt

DELMÅL SOM SKA UPPFYLLAS SENAST UNDER 2025:

- **Lisebergs verksamhet är 100% klimatneutral**
- **Det hållbara resandet till och från parken har ökat**
- **>80% miljömärkt eller på annat sätt miljöanpassat sortiment**
- **Inga engångsartiklar i plast**
- **30% lägre energiförbrukning jämfört med 2015**
- **100% av Lisebergs nyproduktion av byggnader uppfyller kraven för miljöcertifiering**
- **50% lägre andel osorterat avfall än 2018**
- **5% mindre matavfall varje år**

Ekologisk mat

Tabellen visar hur stor andel ekologiska, eller på annat sätt miljömärkta livsmedel som köpts in till Liseberg. Uppgifterna omfattar våra tre största affärsområden inom mat och dryck (Restaurang, FastFood, Spel) och deras inköp från tretton större leverantörer. Aktuella märkningar är EKO, KRAV, Fair Trade, MSC, ASC, Rain Forest Alliance och Cocoa Life.

	2018	*2017*	*2016*
Andel ekologiska, eller på annat sätt miljömärkta livsmedel (% av inköpskostnad)	33,6	35,8	42,7

MATSMART I KÖKET

Under året har Köket, Lisebergs egen personalmatsal, infört ett nytt koncept som kallas Matsmart. Varje dag serverar Köket rätter utifrån tre olika menyer. Två menyer planeras och bestäms långt i förväg, medan den tredje menyn är flexibel och består av så kallade matsmarta rätter. Här sätts menyn så sent som samma morgon för att kunna anpassa rätten efter tillgången på råvaror. Det är inte heller säkert att samma rätt serveras hela dagen. Tar en råvara slut tillagas något nytt. Vi köper råvaror av bästa kvalitet, men vi gör det lite smartare i samarbete med våra leverantörer. På så sätt bidrar vi till minskat matsvinn och vår kökspersonal får ett mer kreativt och roligt arbete.

Genom införandet av matsmartkonceptet kan nu Lisebergs medarbetare välja mellan en matsmart rätt, en vegetarisk rätt, där menyn anpassas efter säsong och tillgång, och en klassisk dagens rätt. Initiativet från Kökets köksmästare belönades med priset för Årets idé 2018 när Lisebergspriset delades ut.

ANSVARSFULLA INKÖP

Så arbetar vi för att våra gäster ska kunna roa sig med gott samvete

Med närmare tvåtusen leverantörer som levererar alltifrån berg- och dalbanor till kopieringspapper har inköpsarbetet ett stort inflytande över den påverkan Liseberg har på sin omvärld. Vårt mål är att Lisebergs gäster ska kunna roa sig med gott samvete och känna trygghet i att det är schyssta villkor kopplat till det vi erbjuder av sortiment och upplevelser. Men ansvarsfulla inköp handlar också om att vara varsam med bolagets resurser, eftersom en solid ekonomi är en förutsättning för Lisebergs långsiktiga överlevnad.

INKÖPSARBETET IDAG

Sedan några år tillbaka pågår inom Liseberg ett omfattande arbete med att förändra företagets inköpskultur och rutiner med målet att etablera en professionell, affärsmässig och kompetent beställare som bedriver ansvarsfulla inköp. Lisebergs värdeord måste genomsyra vilka leverantörer vi väljer, för det påverkar vad vi erbjuder gästerna. Förändringsarbetet syftar även till att skapa förutsättningar för att kunna genomföra inköp i enlighet med Lagen om offentlig upphandling, LOU. Viktig input till förändringsarbetet har utgjorts av en omfattande kartläggning av inköpsverksamheten som genomfördes 2014. Leverantörsbasen har därefter följts upp årligen. Kartläggningen visade upp en lång rad utmaningar: ett fragmenterat och decentraliserat inköpsbeteende, låg inköpsmognad, avsaknad av systemstöd och långvariga leverantörsrelationer. Organisationen var i stort behov av att göra en strategisk förflyttning från ett köpbeteende som präglats av ”quick-fix” till ett agerande som präglas av strukturerad helhetssyn och långsiktighet. Utvecklingspotential identifierades också gällande såväl styrning som kompetens. Liseberg inrättade våren 2015 en central inköpsfunktion. Enheten bemannas idag av bland annat fyra medarbetare med gedigen inköpskompetens och utgör en styr- och stödfunktion för den övriga organisationen. Inköpsfunktionen ansvarar för Lisebergs övergripande inköpsstrategi, processer och verktyg, genomförande av upphandlingar enligt LOU samt förnyade konkurrensutsättningar (FKU:er) på Göteborg Stads ramavtal. Affärsansvaret för inköp ligger däremot fortfarande kvar i linjen som en del av organisationens verksamhetsansvar.

Utvecklingen av inköpsarbetet är långt ifrån klart. Olika delar av verksamheten har kommit olika långt i sin förflyttning mot en strukturerad helhetssyn på inköp. Alla inköp kan inte heller göras på samma sätt. Lisebergs behov av varor, tjänster och entreprenader är väldigt skiftande i såväl karaktär som komplexitet. Prioriteringen idag är att nyttja Göteborgs Stads ramavtal där så är möjligt och för de fall dessa inte tillgodoser Lisebergs behov genomförs egna upphandlingar. Inom vissa delar av verksamheten ligger fokus fortfarande på att få in leverantörer under skriftliga avtal. Där blir nästa steg att genomföra en upphandling, antingen i egen regi, i enlighet med LOU eller genom att nyttja Göteborgs Stads ramavtal. För organisationen innebär förändringsarbetet ett lärande där vi mer och mer förstår behovet av att ställa tydliga krav på vad vi behöver och även utmana vårt eget beteende.

LISEBERGS LEVERANTÖRSKEDJOR

Med leverantörskedja avses den distributionskedja som omfattar alla parter som är involverade i ett inköp. Kedjan beskriver en vara eller tjänsts väg från råvara till färdig produkt och återvinning och alla steg som inkluderas längs vägen. I många fall är det så att Liseberg utgör slutkunden, en av de sista länkarna i kedjan.

Liseberg har, med sin breda verksamhet, stor bredd i vilka varor och tjänster som köps in. Vinster till lyckohjulen, dekor till Halloween och Jul på Liseberg, livsmedel till restaurangerna, hantverkstjänster och tvätteritjänster är bara några exempel. Vi anlitar ett stort antal leverantörer, alltifrån små specialiserade företag till multinationella koncerner. De största inköpskategorierna (utifrån värde) är entreprenad-, hantverks- och tekniska konsulttjänster, mat och dryck, marknadsföring, samt energi, bränsle och gas. Allt detta sammantaget gör det svårt att beskriva leverantörskedjan, det finns inte en utan hundratals.

Att förstå och ha full kontroll på hela leverantörskedjan, från grossist till tillverkare till underleverantör av insatsmaterial till råvaruproducenter är komplext och kräver kompetens och resurser. Detta är en stor utmaning för oss, som för så många andra. Vi saknar idag kunskap om alla leverantörskedjor bakom de produkter som vi köper in. Produktionskedjorna är komplexa och globalt förgrenade. Ju mer sammansatt en produkt är, desto längre och mer komplicerade leverantörskedjor. Det finns en risk att ILOs kärnkonventioner, FNs barnkonvention och den nationella lagstiftningen åsidosätts i någon del av kedjan. Vi arbetar för att säkra leverantörskedjan genom att vi ställer krav, tecknar avtal och följer upp, men kravställande och uppföljning av leverantörskedjan stannar ofta i första led.

Den uppföljning av leverantörer och avvikelsehantering som gjorts under året handlar i första hand om debitering och leverans. I några fall har det visat sig att vi överfakturerats i förhållande till ingånget avtal och att leveransen inte varit förenlig med vad som avtalats. Den mest betydande avvikelsen som identifierats under 2018 gäller förseningen av åkattraktionen Valkyria. Diskussioner och förhandlingar med berörda leverantörer pågår gällande denna avvikelse. Övriga har reglerats. Då den här typen av avvikelser riskerar att påverka vårt resultat och i förlängningen också vårt koncernbidrag till staden är detta något som vi ser allvarligt på. Det handlar om affärsetik och Lisebergs strävan efter att vara en seriös beställare som vill ha seriösa leverantörer som sköter sitt uppdrag. Under året har även kontroller gjorts av ett stort antal leverantörer i samarbete med Skatteverket vad gäller arbetsgivaravgifter, skatter och skulder för att förhindra svart arbetskraft och säkerställa seriositeten hos leverantörerna. När det gäller ställda miljökrav så sker ingen uppföljning alls idag. Detta är dock något vi vill fokusera på och utveckla mer framöver.

FRAMSTEG UNDER 2018

Trots de utmaningar som finns inom inköpsområdet har vi gjort framsteg under året. Genom att vi ställt hållbarhetskrav på våra leverantörer har vi kunnat erbjuda våra gäster en bättre slutprodukt. Det handlar till exempel om ekologisk sockervadd, fler ekologiska samt alkoholfria ölsorter, utfasning av plastpåsar och en kemtvättsleverantör med stort engagemang inom hållbarhetsområdet.

MiIjökrav ställs i samtliga egna upphandlingar där så är relevant. Kraven anpassas från fall till fall beroende på vad upphandlingen avser. Detsamma gäller Lisebergs uppförandekod för leverantör. Koden bygger på vedertagna internationella konventioner, författningar, förordningar och direktiv samt på nationell lagstiftning och omfattar krav på arbetstagarnas rättigheter, arbetsförhållanden, miljö, förbud mot människohandel samt anti-korruption. Vad gäller krav på sociala hänsyn så påverkas dessa av hur arbetsmarknaden ser ut inom det område som upphandlas. I dagsläget har krav på social hänsyn ställts i FKU/upphandling av måleritjänster, lokalvård samt tvätteritjänster. Vid avrop eller förnyade konkurrensutsättningar på Göteborgs Stads ramavtal så tillämpas de krav (miljökrav, krav på sociala hänsyn, uppförandekod) som avtalats däri.

Ett annat framsteg är att vi enats om två delmål för ansvarsfulla inköp som finns i Lisebergs utvecklingsplan för hållbarhet. Målen innebär att vi senast 2025 ska ställa hållbarhetskrav i samtliga annonserade upphandlingar och att vi då också ska följa upp alla leverantörer avseende ställda hållbarhetskrav i dessa upphandlingar. Som ytterligare ett steg mot ansvarsfulla inköp kan konstateras att andelen av Lisebergs spend (det vill säga kostnader som Liseberg utger till leverantörer) som kommit under avtal eller upphandlats i enlighet med LOU stadigt ökar.

AFFÄRSETIK OCH ANTI-KORRUPTION

Lisebergs uppförandekod ställer krav inom affärsetik och anti-korruption mot leverantörer. Det står bland annat att leverantören inte får tolerera, tillåta eller delta i mutor, korruption och/eller oetiska affärsmetoder oavsett om det rör kontakter med offentliga tjänstemän eller personer i den privata sektorn. Leverantören förväntas bedriva ett aktivt arbete för att motverka mutor och korruption. Internt följer vi Institutet mot mutor och korruptions rekommendationer och har tydliga styrdokument avseende affärsetik och anti-korruption. Risken för eventuell otillbörlig påverkan är störst bland de personer som löpande arbetar med inköp och leverantörskontakter. Därför genomgår de kontinuerligt externa utbildningar inom ämnet.

Inköparna och chefen för inköpsfunktionen håller också interna utbildningar om bland annat affärsetik och antikorruption för sina kollegor. Vid misstanke om att något inte står rätt till vid ett inköp eller andra oegentligheter har alla anställda på Liseberg möjlighet att anonymt rapportera till det whistleblower-system som Göteborgs Stad tillhandahåller genom en extern, oberoende part. Information om whistleblower-funktionen finns tillgänglig via intranätet. Anställda uppmanas även att rapportera iakttagna avvikelser till närmsta chef eller till chefens chef. I de fall Liseberg upptäcker avvikelser vidtas arbetsrättsliga åtgärder och i de fall brott misstänks ha begåtts görs en polisanmälan. Under 2018 gjordes ingen anmälan via whistleblower-funktionen gällande något som ska ha skett på Liseberg.

Vi har också en delegationsordning för fakturahantering. Den innebär att minst tre personer ska ha granskat en faktura innan betalning skickas 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.

Trots dessa säkerhetssystem drogs en områdeschef på Liseberg under åren 2015–2018 in i ett kostsamt abonnemang iscensatt av ett så kallat bluff-företag. Orsaken till att företaget, som lurade ett stort antal svenska kommuner, kunde lyckas även på Liseberg berodde på en rad olyckliga omständigheter, bland annat att ett chefsled tillfälligt saknades.

I Lisebergs utvecklingsplan för hållbarhet finns ett hållbarhetsmål och totalt två delmål som kopplar till ”ansvarsfulla inköp” – en av Lisebergs mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

AKTUELLT HÅLLBARHETSMÅL:

Våra gäster roar sig med gott samvete

DELMÅL SOM SKA UPPFYLLAS SENAST UNDER 2025:

- **Hållbarhetskrav ställs i samtliga annonserade upphandlingar**
- **100% av alla leverantörer följs upp avseende ställda hållbarhetskrav**

Leverantörer

Tabellen visar hur många leverantörer Liseberg har. Investeringsprojekt är exkluderade för bättre jämförbarhet över åren.

	2018	*2017*	*2016*
Totalt antal leverantörer	1 283	1 487	1 575

Utbildning anti-korruption

Av tabellen framgår hur stor andel av styrelsen, företagsledningen och övrig personal som utbildats inom anti-korruption.

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

HOT OCH MUTOR NÄR BLUFFÖRETAGET SLOG TILL MOT LISEBERG

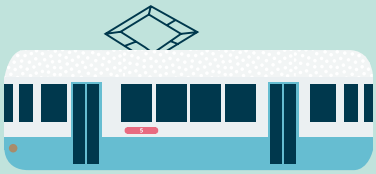
En överenskommelse över telefon om två provburkar issmältningsmedel slutade med en nota på 250 000 kronor för Liseberg. Detta efter att leverantören Universal Solutions använt sig av både mutor, hot och synnerligen aggressiva metoder.

Historien inleddes vintern 2014, då en områdeschef blev uppringd av en säljare från Universal Solutions. Företaget, tillhandahöll ett mycket avancerat issmältningsmedel vars smältegenskaper, till skillnad från vanligt salt, inte skulle skada stålkonstruktioner. Just det där sista fick områdeschefen att lystra lite extra eftersom behovet av att på ett skonsamt sätt kunna smälta is från Lisebergs åkattraktioner fanns.

Säljaren och områdeschefen kom överens om att Liseberg skulle få två provburkar av produkten för att själva kunna bedöma kvalitén. Det blev början på den resa som kom att kosta Liseberg dyrt.
De två provburkarna visade sig, när de levererades, istället vara två lastpallar och det snabba telefonsamtalet blev i säljarens händer ett tecknande av ett evighetslångt abonnemang på issmältningsmedel. Varje månad levererades nya pallar med salt och med dem nya fakturor, även dessa rejält saltade. Områdeschefen fick även presentkort skickade till sin hemadress av företaget – gåvor säljaren senare använde som påtryckningsmedel för att områdeschefen inte skulle våga säga upp abonnemanget, trots att presentkorten aldrig använts.

För den aktuella områdeschefen blev det en tuff tid. Gång på gång försökte han få säljaren att upphöra med leveranserna, utan framgång.
– Jag har haft svårt att sova och har mått väldigt dåligt av deras aggressiva taktiker, berättar områdeschefen.

Historien fick ett slut när den vakans i chefsledet som funnits på Liseberg tillsattes. Ett tydligt nej till att betala fler av företagens fakturor, formulerat av en högre chef, gav till slut effekt och leveranserna upphörde. Företaget Universal Solutions identifierades under hösten 2018 i ett inslag i SVT:s Uppdrag Granskning som ett av de bluff-företag som med hjälp av oetiska affärsmetoder lurat till sig närmare 90 miljoner från svenska kommuner och landsting.



BIDRAG TILL DEN LOKALA SAMHÄLLSUTVECKLINGEN

Så bidrar vi till att göra Göteborg till en bättre plats

Göteborg vill vara en attraktiv stad så att invånarna trivs och fler väljer att flytta hit. Samma sak med företag och andra organisationer som gärna får etablera sig i vår stad. Här ser vi att Liseberg kan bidra genom att erbjuda arbetstillfällen och roliga upplevelser. Det sistnämnda lockar även turister till staden vilket gynnar fler verksamheter än Liseberg. På så sätt ger våra gäster ett mervärde till destinationen Göteborg i samband med Lisebergsbesöket.

LÖNSAMHET

Liseberg har som målsättning att vara ett finansiellt starkt företag som växer och förnyas. Totalt besöktes Lisebergsparken av 3,1 miljoner gäster 2018, vilket är lika många som besökte parken under åren 2015, 2016 och 2017. Liseberg omsatte under året 1,23 miljarder kronor vilket också är jämförbart med tidigare år. Liseberg är självfinansierade samtidigt som vinstmedel skickas vidare till Göteborgs Stad och bidrar till övrig verksamhet inom staden. För 2018 uppgick Lisebergs avkastning på eget kapital till 6,8%. För vidare finansiell information hänvisas till Lisebergs årsredovisning.

TURISTEKONOMISK BETYDELSE

Att bidra till staden är ett av Lisebergs primära uppdrag och bidraget sker både direkt och indirekt. De som reser till Göteborg för att besöka nöjesparken, spenderar även pengar i staden på exempelvis hotellnätter, shopping och restaurangbesök och det är här den stora vinsten med att driva Liseberg finns. Lisebergs turistekonomiska betydelse för Göteborg beräknas under 2018 vara 3,4 miljarder kronor, vilket är lite högre än året innan.

Nu finns också ett mål i Lisebergs utvecklingsplan för hållbarhet att den turistekonomiska betydelsen ska öka till minst 5 miljarder kronor senast år 2025. Den stora satsningen på Lisebergs Jubileumsprojekt är en bidragande orsak till att vi vågar sätta ett så ambitiöst mål.

KULTUR TILLGÄNGLIG FÖR MÅNGA

Ett annat viktigt uppdrag som Liseberg har är att tillhandahålla kultur och göra den tillgänglig för så många som möjligt. Varje år arrangeras ett stort antal scenframträdanden på Lisebergs scener i nöjesparken och allt ingår i entréavgiften. Med ett årskort, som kostar under 300 kronor, i plånboken (eller i mobilen) har man kunnat se artister som The Offspring, Hollywood Vampires och Icona Pop uppträda. Konserterna på Liseberg har inte heller någon nedre åldersgräns, vilket gör att även barn och unga kan ta del av upplevelsen.

ARBETSTILLFÄLLEN OCH SYSSELSÄTTNING

Liseberg är en stor arbetsgivare i Göteborgs Stad och medelantalet helårsarbetare för året var 1 112. Vi är även en arbetsplats som erbjuder arbetstillfällen för många som annars har svårt att komma in på arbetsmarknaden, exempelvis unga som får ett första sommarjobb och unga med funktionssvårigheter. Vi är stolta över att vi sedan fyra år tillbaka har adderat en extra säsong, Halloween. Det gör att vi växer som arbetsgivare med nya och fler arbetstillfällen. Det bidrar också till att Göteborg blir en höstdestination för turister. Under 2018 slog Halloween-säsongen rekord i antal besökare när vi under 16 öppetdagar besöktes av 320 000 gäster. En framgång som personalen firade med tårta.

LISEBERGS JUBILEUMSPROJEKT

I september togs ett viktigt steg mot Lisebergs Jubileumsprojekt, som är samlingsnamnet för det upplevelsehotell och den inomhusvattenpark som Liseberg planerar att uppföra. Jubileumsprojektet är tänkt att öppna i anslutning till Göteborgs och Lisebergs jubileumsår 2021 respektive 2023. Istället för ett traditionellt första spadtag fick en familj, som korats till Sveriges mest badsugna, ta det första ”badtaget” genom en symbolisk vattenballongkastning. I och med Jubileumsprojektet storsatsar Liseberg för framtiden. Genom att bredda verksamheten, göra den mindre väderkänslig och ge gästerna en anledning att förlänga sin vistelse i Göteborg blir Jubileumsprojektet en investering i syfte att säkerställa Lisebergs långsiktiga överlevnad.

”Med Jubileumsprojektet kommer Liseberg att locka ännu fler tillresande till Göteborg. Det kommer att ge positiva effekter inte bara för Lisebergs verksamhet utan för hela staden. Dessutom är en inomhusvattenpark, öppen året runt, något som kommer göra Göteborg lite roligare för göteborgarna”.

THOMAS SJÖSTRAND
VD LISEBERGS JUBILEUMSPROJEKT

STÖDINSATSER

Även om Liseberg vill vara tillgängligt för alla så kan ett besök vara avlägset för en del barn och unga. Många gånger är det föräldrarnas ekonomi som sätter stopp, andra gånger är det sjukdom eller funktionssvårigheter. För att göra det möjligt för fler att ta del av Liseberg, arbetar vi med sociala stödinsatser. Det innebär att vi, genom våra samarbetspartners, skänker Lisebergsbesök till familjer som annars inte skulle haft möjlighet att besöka parken. Stödet kan se lite olika ut, men det handlar främst om entrébiljetter och åkpass.

Vår ambition är att samarbeta med organisationer vars arbete är långsiktigt och där insatserna når en bred mottagarkrets och där flera intressen tillvaratas. Alla insatser regleras i avtal. De organisationer vi stödjer måste uppfylla följande kriterier:

- De ska på något sätt stödja barn och unga som befinner sig i en ekonomisk, social eller hälsomässigt utsatt situation.
- De ska vara lokalt förankrade och arbeta förenligt med Lisebergs övergripande värderingar.
- De bör vara en allmännyttig ideell förening, stiftelse eller en del av den kommunala verksamheten.

Under 2018 har Liseberg haft samarbete med följande organisationer:

- Insamlingsstiftelsen för Drottnings Silvias barn- och ungdomssjukhus, Barnsjukhusets dag
- Göteborgs Räddningsmission
- Göteborgs Stad, Kulturförvaltningen
- Göteborgs Stad, Park- och Naturförvaltningen
- Göteborgs Stad, Stadsledningskontoret, Individ- och familjeomsorg
- Göteborgs Stad, Stadsledningskontoret, Särskolans dag
- Göteborgs Stad, Social Resursförvaltning

Det sammanlagda värdet av Lisebergs totala stödinsatser uppgick 2018 till ca 15,7 miljoner kronor vilket motsvarar 1,3% av omsättningen. Liseberg har som delmål i utvecklingsplanen för hållbarhet att stödinsatserna ska motsvara 2% av omsättning senast år 2025. Här är vi alltså på god väg.

Bidrag till staden

Tabellen visar hur Liseberg på olika sätt bidrar till staden och destinationen Göteborg.

	2018	*2017*	*2016*
Avkastning på eget kapital, %	6,8	8,8	10,5
Turistekonomisk betydelse för Göteborg, mnkr	3 400	3 300	2 850
Turistekonomisk effekt*	2,8	2,7	2,4

** Hur stort mervärde gästerna ger upphov till på destinationen i samband med Lisebergsbesöket.*

I Lisebergs utvecklingsplan för hållbarhet finns ett hållbarhetsmål och totalt tre delmål som kopplar till "bidrag till den lokala samhällsutvecklingen" – en av Lisebergs mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

AKTUELLT HÅLLBARHETSMÅL:

Vi bidrar till att göra Göteborg till en bättre plats att bo, verka och vistas i

DELMÅL SOM SKA UPPFYLLAS SENAST UNDER 2025:

- **Turistekonomisk betydelse ≥5 miljarder kronor**
- **5% av omsättningen till kultur, tillgänglig för många**
- **2% av omsättningen till stödinsatser**

SÄRSKOLANS DAG

På grund av köer och andra faktorer kan eleverna i särskolan ha svårt att besöka parken under ordinarie öppettider. Särskolans dag är därför ett tillfälle där eleverna får möjlighet att uppleva Liseberg i sin egen takt och under lite lugnare former tillsammans med sina ledsagare, pedagoger eller anhöriga. Parken håller stängt för allmänheten och eleverna får ha parken för sig själva. För att alla ska orka hålla humöret uppe bjuds det även på fika. Särskolans dag genomfördes den 14 september 2018 och ca 2000 besökare från särskolorna deltog.

BARNSJUKHUSETS DAG

Liseberg vill byta ut sjukhusmiljön mot karuseller och skratt. För att stödja barn som är inskrivna på Drottning Silvias barn- och ungdomssjukhus och deras familjer, arrangeras Barnsjukhusets dag tillsammans med Insamlingsstiftelsen. Dessutom besöker Lisebergskaninerna sjukhuset några tillfällen per år. Något som är mycket uppskattat. Barnsjukhusets dag genomfördes den 16 september 2018. Eventet innebar att Insamlingsstiftelsen kunde dela ut 3500 specialtryckta entrébiljetter och 1600 åkpass till familjer som ville delta.

GÖTEBORGS RÄDDNINGSMISSION

Liseberg stödjer Göteborgs Räddningsmission med entréer och åkpass som Räddningsmissionen kan ge vidare till barn och ungdomar som lever i utanförskap. Ett besök på Liseberg blir för många en välkommen stunds avkoppling, i en övrigt väldigt tuff vardag. Lisebergs anställda ges också möjlighet att på arbetstid arbeta som volontärer på Räddningsmissionens café, där de serverar frukost till personer som hamnat i socialt utanförskap.

GÖTEBORGS STAD

Olika verksamheter inom Göteborgs Stad kommer i kontakt med barn, unga och familjer vars ekonomiska tillgångar är begränsade. Detta är en grupp Liseberg vill satsa på. Därför har vi ett samarbete med flera olika enheter inom Göteborgs Stad, dit vi skänker entréer och åkpass som skänks vidare till utsatta familjer.

GRI-index

Nedan finns GRI-index med tillhörande kommentarer och sidhänvisningar.
Mer information om GRI finns på www.globalreporting.org.

GRI STANDARDER (CORE)	BESKRIVNING	KOMMENTAR	HÄNVISNING
GRI 102 (2016)	**Generella upplysningar**		
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		Sid. 8
102-5	Ägarstruktur och företagsform		Sid. 8–9
102-6	Marknader som organisationen är verksam på		Sid. 8
102-7	Den redovisande organisationens storlek		Sid. 9
102-8	Information om personalstyrka och annan arbetskraft	Region ej tillämpligt	Sid. 9, 22
102-9	Beskrivning av organisationens leverantörskedja		Sid. 27–28, 31–32
102-10	Väsentliga förändringar för organisationen och dess leverantörskedja	Inga särskilda förändringar	
102-11	Beskrivning av om och hur organisationen följer försiktighetsprincipen		Sid. 24, 27–28
102-12	Externt utvecklade initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	FN:s Global Compact, Globala målen för hållbar utveckling, KRAV, MSC, Svensk Miljöbas, CSR Västsverige	
102-13	Medlemskap i organisationer	IAAPA, Svenska nöjesparksföreningen/Visita, Arbetsgivaralliansen	

GRI STANDARDER (CORE)	BESKRIVNING	KOMMENTAR	HÄNVISNING
Strategi			
102-14	Uttalande från VD		Sid. 6–7
Etik och integritet			
102-16	Värdegrund, etiska principer och regler för uppförande		Sid. 9, 32
Styrning			
102-18	Bolagsstyrning		Sid. 9
Kommunikation med intressenter			
102-40	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med		Sid. 10
102-41	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	100 procent	
102-42	Identifiering och urval av intressenter		Sid. 10
102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter		Sid. 10
102-44	Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter		Sid. 10

GRI STANDARDER (CORE)	BESKRIVNING	KOMMENTAR	HÄNVISNING
Tillvägagångssätt för redovisning			
102-45	Enheter som inkluderas i organisationens finansiella rapporter	Finansiell årsredovisning samt denna hållbarhetsredovisning omfattar Liseberg AB	
102-46	Beskrivning av processen för att definiera redovisningens innehåll och avgränsningar		Sid. 12–13
102-47	Redogörelse för samtliga väsentliga ämnesområden som identifierats		Sid. 12–13
102-48	Förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar	Inga förändringar	
102-49	Väsentliga förändringar i rapporteringen	Förändrad upplysning där ”Avkastning på eget kapital” ersätter ”Netto koncernbidrag”	Sid. 36
102-50	Redovisningsperiod		Sid. 2
102-51	Datum för publicering av den senaste redovisningen	Februari 2018	
102-52	Redovisningscykel	Årligen	
102-53	Kontaktpunkt för frågor angående redovisningen och dess innehåll		Sid. 3
102-54	Redogörelse för rapportering i enlighet med GRI Standarder redovisningsnivåer		Sid. 2
102-55	GRI-index		Sid. 38–39
102-56	Redogörelse för externt bestyrkande	Ej externt bestyrkt	

GRI STANDARDER (CORE)	BESKRIVNING	HÄNVISNING
	Ämnesspecifika upplysningar	
200	**Ekonomi**	
203 (2016) 103-1, 2, 3	Indirekt ekonomisk påverkan	Sid. 34–37
203-2	Betydande indirekt ekonomisk påverkan	Sid. 34–37
205 (2016) 103-1, 2, 3	Anti-korruption	Sid. 32–33
205-2	Kommunikation och utbildning kring anti-korruptionspolicys och rutiner	Sid. 32
300	**Miljö**	
302 (2016) 103-1, 2, 3	Energi	Sid. 25
302-1	Energianvändning inom organisationen	Sid. 25
302-3	Energiintensitet	Sid. 25
306 (2016) 103-1, 2, 3	Avfall	Sid. 27
306-2	Avfall utifrån typ och behandlingsmetod	Sid. 27
308 (2016) 103-1, 2, 3	Miljöbedömning av leverantörer	Sid. 27–28 31–32
308-1	Nya leverantörer som utvärderats utifrån miljökriterier	Sid. 27–28 31–32
400	**Social påverkan**	
403 (2018)	Hälsa och säkerhet i arbetet	Sid. 14–17
403-9	Arbetsrelaterade skador	Sid. 14–17
405 (2016) 103-1, 2, 3	Mångfald och jämställdhet	Sid. 18–19
405-1	Mångfald i styrelse, ledning och bland övriga medarbetarkategorier	Sid. 18–19, 22
406 (2016) 103-1, 2, 3	Icke-diskriminering	Sid. 18–22
406-1	Fall av diskriminering och vidtagna åtgärder	Sid. 19, 22
414 (2016) 103-1, 2, 3	Social bedömning av leverantörer	Sid. 31–32
414-1	Nya leverantörer som utvärderats utifrån sociala kriterier	Sid. 31–32
416 (2016) 103-1, 2, 3	Kunders hälsa och säkerhet	Sid. 14–17
416-1	Utvärdering av produkter och tjänster utifrån hälsa och säkerhet	Sid. 14–17

LISEBERG AB
Box 5053
402 22 Göteborg

Tel: 031-400 100
Org.nr: 556023-6811

Text, foto och produktion:
Liseberg med stöd av Trossa

En del av Göteborgs Stad

Göteborgs
Stad