

Årsrapport 2020 Bolag

Göteborg & Co (Klusterkoncernen)
2020

1 Sammanfattning

Rådande pandemi och de restriktioner som regeringen infört för att minska smittspridningen har haft omfattande påverkan på bolagen i klustret och stadens besöksnäring. Samtliga bolag har vidtagit kraftiga åtgärder och genomfört strategiska förändringsarbeten i syfte att minska konsekvenserna för verksamheten, ekonomin och målgrupper.

Sedan mitten av mars har i princip samtliga större kultur- och idrottsevenemang, möten och mässor ställts in eller flyttats fram. Sedan april har inga evenemang med publik genomförts på stadens arenor, Stadsteatern har ställt in föreställningar och haft begränsade möjligheter till repetitioner och Liseberg har varit stängt för besökare under hela året. Verksamheterna i klustret har omfattats av varsel, permitteringar samt indragna sommarjobb och extraanställningar.

Under 2020 syns en minskning av besöksnäringens omsättning i Göteborgsregionen med ca 19 miljarder jmf med 2019. Konkurserna ökade med närmare 20% inom hotell- och restaurangbranschen och närmare 30 % av de varslade mellan mars och december var anställda inom besöksnäring och handel. De tre storstadsområdena har drabbats hårdast av nedgången i besöksnäring och den fysiska handeln. Under året har även antalet gästnätter drygt halverats från 5,06 miljoner 2019 till 2,3 miljoner.

Pandemin har inneburit utmaningar i att uppfylla uppdrag och mål. Det gäller bland framdrift mot kommunfullmäktiges mål kring antal gästnätter och att fler upptäcker och väljer Göteborg, men även uppdraget kring Göteborgs Stads program för besöksnäringens utveckling. Med bakgrund av detta samt kommunfullmäktiges beslut 2018-02-20, togs under Q4 2020 initiativ till revidering av programmet, ett arbete som planeras fortgå till Q3 2021. Vidare beslöt kommunfullmäktige 2020-09-10 om förändrad tidplan för Göteborgs 400-årsjubileum med uppstart och formellt firande 2021 samt ett jubileumsprogram 2023.

Inom TKE-klustret är det Liseberg som har påverkats i störst utsträckning av pandemin, vilket i koncernens resultaträkning ger effekter på såväl omsättning som resultat. Det konsoliderade resultatet efter finansiella poster för klustret uppgår till -546 mkr, vilket motsvarar Lisebergs resultat.

Got Events omsättning har påverkats negativt av inställda och framflyttade evenemang. Med hjälp av statliga stöd, ett gott första kvartal och stora kostnadsreduceringar har resultatet kunnat hållas i stort sett enligt budget. Resultat efter finansiella poster inkl. koncernbidrag uppgår till 1,1 mkr.

Stadsteatern hade under stor del av året en planerad stängning för ombyggnation varför omsättning och resultat inte påverkats väsentligt. Resultat efter finansiella poster inkl. koncernbidrag uppgår till -1,4mkr.

Göteborg & Co har påverkats av inställda evenemang och lägre externa intäkter. Genom anpassningar har ett resultat strax över noll kunnat hållas. Resultat för Göteborg & Co efter finansiella poster uppgår till -158 mkr, främst beroende på en nedskrivning av dotterbolaget Liseberg med 156 mkr.

2 Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Redovisning av resultat

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020
Antal genomförda evenemang (Got Event)	320	388	251
Antal besökare evenemang (Got Event)	1 502 678	1 565 657	352 542
Gästnöjdhet (Liseberg)	89	91	*
Brand Equity Index (Liseberg)	**	68	*
Antal besökare (Stadsteatern)	107 061	97 341	24 702
Genomsnittlig beläggning (Stadsteatern)	74%	71%	68%
Värvade möten (Göteborg & Co)***	35	29	13
Värvade kultur- och idrottsevenemang (Göteborg & Co)	10	7	5

* Nyckeltalen mäts inte då parken har varit stängd under perioden.

** Mätning av Brand Equity Index genomfördes inte 2018.

*** En effekt av att kongresser inte kan genomföras i fysiskt format som planerat är att beslutsprocesser och rotationsmönster påverkas. Beslutsfattarna är i nuläget även förhindrade eller kan inte resa till Göteborg för site visits. När datum för sedan tidigare prognostiserade ansökningsprocesser och beslut flyttas fram i tid medför det stora osäkerhetsfaktorer gällande bedömningen av helårsprognosen.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Förändrade verksamheter till följd av Covid-19
Orsak till att avvikelser uppstått
Som en direkt konsekvens av smittspridningen av Covid-19, och de restriktioner som införts i syfte att minska denna, har verksamheterna inom kluster Turism, Kultur och Evenemang påverkats avsevärt. De restriktioner som rör reseförbud till och från Sverige, begränsad rörlighet nationellt samt kraftiga begränsningar av antal deltagare vid allmänna sammankomster och offentliga tillställningar har inneburit stora utmaningar för hela klustret.
Konsekvenser för de verksamheten är till för

Sedan mitten av mars har så gott som samtliga större kultur- och idrottsevenemang, möten och mässor ställts in eller flyttats till kommande år. Inga evenemang med publik har genomförts på stadens arenor sedan april. Stadsteatern har tvingats ställa in föreställningar och haft begränsade möjligheter till repetitioner. Teaterns publik har under året haft liten eller, under perioder, ingen tillgång till teatern. För Liseberg har restriktionerna inneburit att parken tvingats hålla stängt för besökare under hela året samt att hotellverksamheten varit kraftigt begränsad och sedermera helt stängd sedan juli.

Pandemin har fått stora konsekvenser för sysselsättningen inom besöksnäringen, vilket även drabbat verksamheterna i klustret. Rekryteringar har stoppats, sommarjobb och extraanställningar har dragits in. Minskat utbud och färre arbetstillfällen inom besöksnäringen drabbar göteborgarna indirekt och direkt.

Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer

Verksamheterna inom kluster Turism, Kultur och Evenemang har på olika sätt påverkats av pandemin och dess konsekvenser. För Got Event och Liseberg har det inneburit korttidspermitteringar av stora delar av personalen. Säsongs- och timanställningar har stoppats, liksom pågående rekryteringar av fastanställningar. Besparingsåtgärder till följd av minskade intäkter har också inneburit att Liseberg tvingats säga upp delar av personalen. Stadsteatern beslutade på eget initiativ att inte spela för publik under våren. Stor del av personalen arbetade under den perioden istället med att förbereda den planerade ombyggnationen som inleddes i juni. Viss teaterverksamhet har under året kunnat genomföras på Backa Teater samt på mindre scener i staden inom ramen för rådande restriktioner. De skärpta restriktionerna under senhösten ledde emellertid till att aktiviteterna fått pausas.

Ett redan påbörjat arbete med genomlysning och förändring av befintliga tjänsteleveranser inom Göteborg & Co intensifierades under 2020, i samband med minskad externfinansiering samt beslut i Kommunfullmäktige om senareläggning av firandet i samband med Göteborgs 400-årsjubileum. Som en del i omställningen av bolaget förhandlades en ny organisation fram under hösten, vilken delvis resulterade i förändrade arbetsuppgifter för delar av personalen, men även ett antal uppsägningar på grund av arbetsbrist.

Medarbetare inom klustret som haft möjlighet har under året till stor del arbetat hemifrån. Digitala arbetssätt har ersatt analoga och chefer har fått leda på distans.

Ekonomiska konsekvenser

Många aktörer i branschen upplever stora ekonomiska utmaningar, vilket har inneburit att Göteborg & Co fått en ökad exponering för kundförluster samt minskade externa intäkter. Göteborg & Co har under året fört dialog med sina partners kring de samarbetsavtal som finns med tillhörande finansiering, vilket bland annat lett till förlängningar av betalningsvillkor för ett stort antal kunder och samarbetspartners. För att möta de lägre intäkterna kortsiktigt och bibehålla en ekonomi i balans, har interna omprioriteringar och besparingar gjorts under året. Inställda eller framflyttade aktiviteter till följd av Covid-19 har också haft betydelse för hanteringen av minskade intäkter. Göteborg & Co budget för 2020 är en budget i balans.

Med hänsyn till Stadsteaterns planerade ombyggnation budgeterades lägre intäkter från och med 1 maj. Genom inställda produktioner och förställningar minskade även personalkostnader och övriga kostnader. Därmed redovisas ett positivt resultat för 2020 gentemot budget. Detta har förstås enbart varit möjligt på grund av den pågående ombyggnationen.

Got Events ekonomi har påverkats kraftigt av inställda och framflyttade evenemang. Framför allt påverkar utfallet av konserterna på Ullevi i hög grad bolagets totala ekonomi. Från pandemins början har stora kostnadsreduceringar genomförts i hela bolaget. Detta tillsammans med ett gott resultat innan pandemins utbrott, stöd i form av korttidspermittering och hyresstöd, gör att ekonomin har kunnat hanteras inom bolaget 2020.

Nedstängningen av Liseberg har fått stora ekonomiska konsekvenser för verksamheten och bolaget har tvingats till drastiska åtgärder för att begränsa de negativa ekonomiska effekterna. Utöver en översyn av organisationsstrukturen och neddragnings i personalstyrkan, har genomgripande sparåtgärder genomförts och långsiktiga investeringsplaner skjutits på framtiden. Det stöd som erbjudits från statligt håll i form av bland annat korttidspermittering och omställningsstöd har utnyttjats i så hög utsträckning som möjligt, men täcker bara en mycket begränsad del av verksamhetens förlust.

Vidtagna åtgärder

För att hantera de negativa ekonomiska effekterna har bolagen inom klustret vidtagit en rad åtgärder. För Liseberg har detta framför allt inneburit omfattande åtgärder på personalsidan. Åtgärderna har omfattat anställningsstopp, varsel, korttidspermitteringar samt införda sparpaket. Dialog har förts med myndigheter för att utverka ekonomiskt stöd för verksamheten. Även Got Event har erfarit minskad arbetsmängd till följd av inställda evenemang, med anställningsstopp och pausade rekryteringar som följd. Arbetsuppgifter har till viss del fördelats om internt och personal har lånats ut inom Göteborgs Stad. Total återhållsamhet råder och stora kostnadsreduceringar har genomförts inom bl.a. inköp, underhåll, drift- och skötsel av arenorna.

För att fortsatt kunna möta sin publik under en tid då de inte haft tillgång till teatern har Stadsteatern satsat på rörligt material inom sina verksamheter. Materialet har tillgängliggjorts digitalt i samarbete mellan konstnärlig personal och marknadsavdelning.

För att möta de lägre intäkterna kortsiktigt och bibehålla en ekonomi i balans, har interna omprioriteringar och besparingar gjorts på Göteborg & Co. För att långsiktigt uppfylla kraven enligt Teckalkriterierna, oavsett effekter av Covid-19, behöver bolagets externa intäkter minskas så att de med god marginal understiger 20% av total finansiering. Vidare har beslutet att senarelägga firandet av stadens 400-årsjubileum med bibehållet budgetanslag inneburit att kostnader, till stor del personal, behövt minskas för att bibehålla en projektbudget i balans. Under hösten genomfördes en omorganisation som bl.a. har omfattat personalsidan. Förändringarna har lett till att bolagets omkostnadsbudgetar har minskat. På detta sätt har bolaget säkerställt en budget i balans även kommande år, med en långsiktig finansiering av basverksamheten främst från staden.

Den digitala mognaden bland medarbetarna har ökat avsevärt inom hela klustret. Verksamheterna har snabbt fått ställa om och lära sig digitala verktyg för såväl samverkan som projektplanering. Detta kommer att få positiva effekter även efter pandemin.

2.1.3 Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen

Göteborg & Co

Fortsatta externa finansieringsformer

Konkurrensverket meddelade 2017-04-19 beslut om lagöverträdelse från Göteborgs Stads sida. I beslutet tillkännagavs att Göteborgs Stad brutit mot lagen om offentlig upphandling (2007:1091 LOU) genom att anslå budgetmedel för åren 2014, 2015 och 2016 åt det då delägda bolaget Göteborg & Co Träffpunkt AB för utförande av tjänster åt Göteborgs Stad, ett kommunalförbund och ett antal privata organisationer. Dessa budgetanslag ansågs vart och ett utgöra offentliga upphandlingskontrakt, vilka skulle ha annonserats enligt 7 kap. 1 § LOU.

Konkurrensverkets beslut överklagades av Göteborgs Stad 2017-06-09.

Överklagandet har sedan dess avslagits av såväl Förvaltningsrätt och Kammarrätt och fick sitt slutgiltiga avgörande 2020-11-23 då Högsta Förvaltningsdomstolen (HFD) avslog Göteborgs Stads ansökan om prövningstillstånd i målet.

Ett sätt som möjliggör för Göteborg & Co att fortsatt bedriva sin verksamhet i den form som bolaget är konstruerat i dagsläget är att uppfylla de s.k. Teckalkriterierna. Teckalkriterierna kan nyttjas av bl.a. kommuner och aktiebolag och är gällande när nämnda enheter utför en offentlig upphandling. Följsamhet mot Teckalkriterierna undantar tidigare nämnda aktörer från skyldigheten att följa upphandlingsförfarandet.

Ovan nämnda Teckalkriterier utgörs av Kontrollkriteriet samt Verksamhetskriteriet.

I februari 2015 fattades en avsiktsförklaring mellan samtliga delägare i Göteborg & Co Kommunintressent AB angående avveckling av ägande i bolaget. Därefter förvärvades delägarnas aktier vilket 2016-06-16 innebar att Göteborg & Co blev 100% offentligt ägt och uppfyllde därmed kontrollkriteriet.

Av Verksamhetskriteriet framgår att den verksamhet som Göteborg & Co Träffpunkt AB utför tillsammans med någon annan än den upphandlande myndigheten, dvs Göteborgs Stad, får vara av marginell karaktär. Detta innebär att högst 20 % av bolagets omsättning får komma från annan än ägaren.

Parallellt med Göteborgs Stads ansökan om prövningstillstånd i HFD har Göteborg & Co undersökt möjligheterna till anpassning av bolagets intäktsströmmar för att nå följsamhet mot verksamhetskriteriet, dvs. reducera externa intäkter till att omfatta mindre än 20% av bolagets totala omsättning.

I korthet har arbetet inneburit att skilja de intäkter bolaget har haft genom avtal med tidigare aktieägare i form av Besöksnäringens Forum (BNF) från bolaget för att minska externa intäkter (ca. 14-15 mkr). Som ytterligare ett led att separera bolaget från sina intressenter har även samverkansformerna omarbetats. BNF kommer från och med 2021 inte längre vara representerade i form av att vara adjungerade ledamöter i Göteborg & Co:s styrelse. Även bolagets nuvarande styrgrupper görs om och blir till samverkansgrupper där representanter för Göteborg & Co övertar ordförandeskapet. Samarbetsformerna kommer ske i enlighet med nya överenskommelse mellan BNF och bolaget som inte involverar finansiering.

Viktigt för bolaget är att bibehålla den goda samverkan som finns med näringslivet och akademien och att Göteborg & Co utgör den naturliga drivkraften i besöksnäringen för att realisera kommunfullmäktiges visioner om besöksnäringen

2030.

Framåtriktat arbete

En genomlysning av bolagets intäktsströmmar visar att de externa intäkterna uppgick till ca 29% för budget 2020. Utfallet för 2020 visar på endast 13,8% då framförallt marknadsersättningarna i princip har uteblivit pga. rådande pandemi. Den externa ersättningsgraden för budget 2021 ligger strax över 19%. När Göteborg & Co framöver inte längre erhåller uppdrag i budget i form av näringslivsfrämjande åtgärder och tillhörande ersättning om 10 mnkr (endast 2021) samt direkt finansiering från Göteborgs Stad om ca 5 mnkr gällande 400-årsjubileum (2023) kommer bolagets externa finansieringsgrad uppgå till strax över ca 21%.

Göteborg & Co:s egen bedömning som bekräftats efter att ha konsulterat bolagets revisorer är att man ytterligare behöver minska den externa finansieringen för att ha en tillräcklig marginal för att uppfylla verksamhetskriteriet om högst 20% extern finansiering. För att åstadkomma en extern finansieringsgrad som är hållbar över tid skulle max 15% extern finansiering kunna utgöra en målsättning.

Bolaget har för avsikt att i ett nästa steg se över interna organisationsformer för att skapa en mer robust finansiering av verksamheten och att uppfylla verksamhetskriteriet om högst 20% extern finansiering. Detta görs genom att undersöka alternativa organisationsformer för de bi-firma-likande konstellationer som bolaget administrerar utanför Göteborg & Co eller andra årliga återkommande avtal såsom Vetenskapsfestivalen, Näringslivsgruppen, Unimeet, Shoppingnätverket, Göteborgs Hamn AB mfl.

Ovan beskriva arbetsprocess är avstämd med tjänstemän på Stadsledningskontoret såväl som Stadshus AB.

Got Event

Risker i verksamheten

Med hänsyn till Covid-19

Bolaget bedömer att om pandemin blir långvarig finns risk för intäktsbortfall till följd av utebliven eller minskad arenauthyrning och minskad försäljning på arenorna. Publikbortfallet påverkar i stor utsträckning möjliga intäkter medan kostnader för genomförandet av evenemang utan publik är relativt svårt att minska, då stor del av kostnaderna utgörs av fasta kostnader i form av hyra, arenaskötsel mm. Risk finns även för att arrangörers betalningsförmåga sviktar. Utrymmet för reparationer, underhåll och investeringar minskas därigenom, med följdverkan att arenornas konkurrenskraft och attraktivitet minskar. Vid bortfall av evenemang påverkas bolagets förmåga att enligt besöksnäringens programmetts målsättning bidra till gästnätter och en attraktiv stad för göteborgare och tillresta besökare.

Generella risker

Verksamheten är beroende av att arenorna utvecklas. Konkurrens från andra arenastäder ökar, liksom konkurrens från ny teknik. Den största risken för stagnation av evenemangsutbudet är avsaknaden och bristen på investeringar och intresseväckande utvecklingsåtgärder i arenorna. Fysiska begränsningar, t e x för konserter i Scandinavium, är påtagliga.

Sviktande sportsliga framgångar riskerar leda till sjunkande publikintresse och /

eller uteblivna evenemang med negativa ekonomiska konsekvenser som följd.

Risk för minskade sponsorintäkter inom bolagets egna evenemang Gothenburg Horse Show. Det finns få sponsorer inom hästsporten samtidigt som det tillkommit fler konkurrerande hästevenemang i Sverige, vilket ger hård konkurrens. En stor del av budgeten består av biljettintäkter vilket i sig ger en osäkerhet.

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

2.2.1 Organisationsmål

<i>Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor</i>				
Indikator	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020
Medarbetarengagemang (HME) - Totalindex	Got Event 73 Stadsteatern 72 Göteborg & Co 76 Liseberg *	Got Event 72 Stadsteatern 69 Göteborg & Co - Liseberg *	Got Event 74 Stadsteatern - Göteborg & Co 77 Liseberg *	Got Event > 70 Stadsteatern 70 Göteborg & Co 80 Liseberg *
Sjukfrånvaro kommunalt anställda	**Got Event 4,0 Stadsteatern 2,9 GöteborgCo 4,99 Liseberg 4,59	Got Event 4,4 Stadsteatern 3,8 GöteborgCo 2,84 Liseberg 4,86	GotEvent 3,8(nov) Stadsteatern 3,1 GöteborgCo 2,46 Liseberg 3,65	Got Event <4 Stadsteatern - GöteborgCo 2,5 Liseberg <4,5

*Liseberg använder sig av GPTW för att mäta medarbetarnöjdhet, vilket skiljer sig från övriga bolag. Liseberg har p.g.a. Corona-pandemin och den stängda verksamheten inte utfört mätning av medarbetarengagemang under 2020. Göteborg & Co genomförde ingen HME mätning under 2019.

**Sjukfrånvaro anges i procenttal

2.2.2 Styrelsespecifika mål från KF

Mål	Indikator	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall Q1+Q2 2020	Mål 2020	Utfall 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2030
Fler upptäcker och besöker Göteborg	Antal övernattade besökare (miljoner)	2,93	3,05	678 142	3,4	1,47	3,54	3,71	5,27

Mål	Indikator	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall Q1+Q2 2020	Mål 2020	Utfall 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2030
Fler upptäcker och besöker Göteborg	Stanntid (antal nätter i genomsnitt)	1,65	1,66	1,62	1,66	1,66	1,67	1,67	1,71
Antalet gästnätter i Göteborg har ökat	Gästnätter totalt (miljoner)	4,82	5,06	1,098	5,6	2,45	5,9	6,1	9
Antalet gästnätter i Göteborg har ökat	Gästnätter internationellt (miljoner)	1,43	1,41	0,20	1,8	0,374	1,9	2,1	3,6

* Utfall för 2020 rapporteras senast 4/2 då underlaget inkommer från SCB. Som en direkt konsekvens av smittspridningen av covid-19 och de restriktioner som den svenska regeringen infört i syfte att minska denna, har besöksnäringen både lokalt, nationellt och internationellt, drabbats mycket hårt. För utländska besökare har möjligheterna att resa till Sverige varit starkt begränsade. Vidare har det under året tidvis skett en negativ medierapportering i omvärlden om Sverige och dess vägval i samband med hanteringen av pandemin. Mediebilderna av Sverige förväntas påverka omvärldens intresse för att besöka landet i viss omfattning. Även inhemska besökare till destinationen har minskat drastiskt, både på grund av nationella reserestriktioner och begränsningar av antal deltagare vid anordning av allmänna sammankomster och offentliga tillställningar men även till följd av förändrade beteendemönster med bakgrund av pandemin i form av t.ex. en avvaktande inställning till trängsel och folksamlingar. I Sverige är det de tre storstadsområdena som drabbats hårdast av nedgången i besöksnäring och den fysiska handeln. Målsättningen har varken för år 2020 eller framåt tagit hänsyn till pandemins effekter.

2.2.3 Styrelsespecifika mål från KF

2.2.4 Verksamhetsnära mål

Göteborg & Co

2018-02-22 beslutade kommunfullmäktige att anta Göteborgs Stads program för besöksnäringens utveckling fram till 2030. Programmet är Göteborg & Co:s mest väsentliga styrande dokument och inrymmer centrala mål, mått och indikatorer för Göteborg & Co:s verksamhet. Centrala indikatorer är antal kommersiella gästnätter, antal internationella gästnätter, sysselsättning samt omsättning i besöksnäringen.

De mål som återfinns i programmet korrelerar i stor utsträckning med de styrelsespecifika mål som kommunfullmäktige formulerat i budget 2020 och som styrelsen för Göteborg & Co i sin tur skapat indikatorer för. Bedömningen är att dessa mål är de mest relevanta för verksamheten i dagsläget, varför inga ytterligare

verksamhetsnära mål formulerats.

Som ett resultat av pandemins konsekvenser för besöksnäringen samt med bakgrund av kommunfullmäktiges beslut 2018-12-22 om att ge bolaget i uppdrag att "vid behov föreslå kommunfullmäktige anpassningar eller förändringar", togs under Q4 2020 ett initiativ till revidering av program för besöksnäringens utveckling. Arbetet påbörjades i slutet av året och planeras fortgå till Q3 2021 då beslut fattas i bolagets styrelse för vidare hantering av kommunledning. Revideringen innebär bl.a. en genomlysning av programmets vision, målbild, strategier och indikatorer. I enlighet med resonemang som tidigare förts internt på bolaget kommer ett arbete ske som syftar till att utöka och bredda programmets indikatorer och målvärden. En ambition är att dessa indikatorer och målvärden ska kunna nyttjas inom ramen för bolagets interna uppföljningsprocess och framöver inkluderas i delårsrapporter och årsrapport. Relevanta effektmått och nyckeltal samt styrelsespecifika mål från kommunfullmäktige redovisas i föreliggande Årsrapport.

Liseberg

Liseberg har gjort ett urval av vilka av Göteborgs Stads övergripande mål och tillhörande indikatorer som är relevanta för bolagets egna verksamhet. Nedan beskrivs relevanta mål samt hur bolaget har valt att arbeta med dem under året.

1.5.1 Antal sysselsatta inom turismberoende branscher ska öka. Liseberg har med anledning av pandemin minskat antalet anställda under året.

1.6.1 Invånare 16–84 år med avsaknad tillit till andra ska minska. Liseberg har under året inte arbetat med målet då bolaget inte haft några säsongsanställda. Liseberg arbetar vanligtvis med detta inom ramen för våra rekryteringar av säsongsanställda och arbetar aktivt med att fånga upp medarbetare som står långt från arbetsmarknaden eller som kommer från områden med låg socioekonomisk ställning.

2.1.3 Utsläpp till luft av växthusgaser totalt ska minska. Liseberg har under året arbetat efter den utvecklingsplan hållbarhet som bolaget tagit fram och som bland annat innehåller flera mål kopplat till minskade utsläpp såsom klimatneutral verksamhet, hållbart resande till och från parken och en minskning av bolagets energianvändning. Lisebergs utsläpp under året har varit lägre än normalt med anledning av att verksamhet inte har bedrivits.

3.1.5 Staden ska ha god ekonomisk hushållning i verksamheten. 2020 har för Liseberg präglats av kraftiga besparingar och en mängd åtgärder har vidtagits för att hushålla med bolagets resurser. Alla kostnader har noga avvägs och endast nödvändiga utgifter har erlagts. Bolaget har genomgått och genomgår fortsatt en omorganisation med målet att bland annat nå en så kostnadseffektiv organisation som vi ser möjlig. Den stora majoriteten av våra anställda har varit permitterade under året och ungefär var fjärde tillsvidareanställd har varslats och sagts upp.

3.3.2 Sjukfrånvaro kommunalt anställda totalt ska minska. Liseberg har under 2020 haft en sjukfrånvaro på 3,65 vilket understiger kommunfullmäktiges mål.

Got Event

Got Event använder sina verksamhetsnära mål för att följa upp verksamheten i sex fokusområden; kunder, varumärke, arenor, medarbetare, hållbarhet och ekonomi.

För fokusområdet Kunder bidrar Got Event genom att arbeta för att få fler, välbesökta och lönsamma evenemang till arenorna, vilket även bidrar till besöksnäringen och en ökning av antal gästnätter. Målet är att fylla arenorna ännu mer där varje evenemang ger det bästa ekonomiska resultatet. Till följd av pandemin har målet inte uppnåtts. Antalet evenemang avviker med -26% från målet för 2020 och antal besöker avviker med -81%.

Under fokusområdet Varumärke är målet att stärka den positiva bilden av arenorna och Got Event. En indikator är att PR-värdet, 10 miljoner kronor, detta har uppnåtts.

Under fokusområdet Arenor är målet att arenorna ska vara säkra, välskötta och tillgängliga. Detta görs genom att investera och underhålla arenorna samt mäta Nöjd Kund Index (NKI). Till följd av pandemin har inte NKI kunnat mätas.

Under fokusområde Medarbetare är målet att tillsammans skapa en ännu mer attraktiv arbetsplats. Indikatorer är frisknärvaro och sjukfrånvaro. Trots den pågående pandemin har både frisknärvaro och sjukfrånvaro legat på samma nivå och något bättre än målet.

Att belysa Hållbarhetsarbetet både internt och externt har varit målet under 2020. Målet har uppnåtts genom att samtliga medarbetare genomgått miljöutbildning samt att bolaget och bolagets egna evenemang är miljödiplomerat.

Indikator under fokusområdet Ekonomi har varit att koncernbidragets andel av total omsättning ska 45% och att bolagets verksamhet ska bidra till besöksnäringen och turistekonomiska effekter med 1 miljard kronor. Till följd av pandemin har inte de ekonomiska målen nåtts.

Göteborgs Stadsteater

Styrelsen har under året inte fattat beslut om verksamhetsnära mål.

3 Övrig uppföljning till kommunstyrelsen

3.1 Utveckling inom personalområdet

3.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv

	2018	2019	2020
Total sjukfrånvaro %	Got Event 4,0 Stadsteatern 2,9 Göteborg & Co 4,99 Liseberg 4,59	Got Event 4,4 Stadsteatern 3,8 Göteborg & Co 2,84 Liseberg 4,86	Got Event 3,8 (nov) Stadsteatern 3,1 Göteborg & Co 2,46 Liseberg 3,65
Bolagsextern personalomsättning* (%)	Got Event 11,5 Stadsteatern - Göteborg & Co 12,5 Liseberg 6	Got Event 6,7 Stadsteatern 0,7 Göteborg & Co 12,8 Liseberg 7	Got Event 2,2 Stadsteatern 2,3 Göteborg & Co 12,1 Liseberg 3

Got Event - kommentar

Antalet längre rehabiliteringsärenden har sjunkit under året vilket påverkat sjuktalet. Den låga personalomsättningen beror på att antalet egna avgångar minskat.

Liseberg - kommentar

Under 2020 har Liseberg haft anställningsstopp med undantag för kritiska ersättningsrekryteringar, vilket förklarar den låga personalomsättningen.

Göteborg & Co - kommentar

I ett bolag med relativt få anställda slår enskilda individers sjukfrånvaro väldigt kraftigt i statistiken. Sjukfrånvaron är historiskt sett låg, men visade en svagt ökande trend under 2016 – 2018. Under 2019 har sjukfrånvaron åter börjat minska. Sjukfrånvaron för lång tid har minskat ytterligare något under 2020 då de medarbetare som föregående år hade längre sjukskrivningsperioder nu till större delen är åter i tjänst.

Personalomsättningen har varit relativt stabil de senaste åren. Under 2020 har antalet avgångar p.g.a. egen uppsägning minskat. Bolaget har dock sagt upp medarbetare p.g.a. arbetsbrist.

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Situationen inom HR-området har dominerats av effekterna från Covid-19. Bland bolagen har olika åtgärder vidtagits, permitteringar, uppsägningar och enskilda

överenskommelser, anställningsstopp, ingen rekrytering av timavlönade, översyn av organisationen samt arbete hemifrån.

Inställda och framflyttade evenemang och en oviss framtid skapar oro hos medarbetare och är en utmaning för chefer, när mycket av ledarskapet sker på distans.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Analys av årets utfall

Resultaträkning

Belopp i mkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019	Bokslut 2018
Intäkter	451,5	1755,1	-1303,6	1826,0	1669,0
Kostnader	-1272,7	-1949,9	677,2	-1881,0	-1879,0
Rörelseresultat	-821,2	-194,8	-626,4	-55,0	-210,0
Finansiella intäkter	7,9	4,6	3,3	2,0	1,0
Finansiella kostnader	-16,3	-11,6	-4,7	-8,0	-8,0
Koncernbidrag	283,2	298,5	-15,3	290,0	-217,0
Resultat efter fin. poster	-546,4	96,7	-643,1	229,0	87,0

Besöksnäringen har drabbats hårt av Covid 19 och inom TKE-klustret är det Liseberg som har påverkats i störst utsträckning. I koncernens resultaträkning är det i princip Lisebergs siffror som utgör den stora negativa avvikelsen på såväl omsättning som resultat. Större delen av posten koncernbidrag utgörs av de budgeterade koncernbidragen till Got Event och Stadsteatern.

I och med regeringens restriktioner har Liseberg fått hålla parken stängd under hela 2020, vilket har påverkat såväl omsättningen kraftigt. Även hotellsidan har påverkats hårt och Hotell Heden har varit stängt sedan juli 2020. Liseberg har utnyttjat de statliga stöd som erbjudits samt gjort stora kostnadsbesparingar. Detta täcker dock bara en mycket begränsad del av verksamhetens förlust och Liseberg visar ett rörelseresultat på ca minus en halv miljard kr istället för en vinst på närmare 100 tkr.

Got Events omsättning har påverkats negativt av inställda och framflyttade evenemang. Med hjälp av statliga stöd, ett gott första kvartal och stora kostnadsreduceringar har resultatet kunnat hållas i stort sett enligt budget.

Stadsteatern hade under stor del av året en planerad stängning för ombyggnation varför omsättning och resultat inte påverkats väsentligt.

Göteborg & Co har påverkats av inställda evenemang och lägre externa intäkter. Genom att styra om delar av verksamheten har ett resultat strax över noll kunnat hållas. En nedskrivning av värdet på Liseberg har gjorts i samband med bokslutet.

3.2.2 Resultat per affärsområde/dotterbolag eller motsvarande

Liseberg Belopp i mkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019	Bokslut 2018
Intäkter	119,4	1 306,30	-1 186,90	1 373,60	1 228,80
Kostnader	-656,3	-1 212,10	555,8	-1 162,40	-1 147,30
Rörelseresultat	-536,9	94,2	-631,1	211,2	81,5
Finansiella intäkter	5,8	1,4	4,4	1,4	0,9
Finansiella kostnader	-15,4	-8,4	-7,0	-8,3	-7,8
Resultat efter fin. poster	-546,4	87,2	-633,6	204,3	74,6

Göteborg & Co Belopp i mkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019	Bokslut 2018
Intäkter	167,3	206,4	-39,1	181	203,4
Kostnader	-165,5	-206,4	40,9	-180,9	-216,5
Rörelseresultat	1,8	0	1,8	0,1	-13,1
Finansiella intäkter	0,2	0	0,2	1,6	23,1
Finansiella kostnader	-159,0	0	-159,0	-3,8	0
Beslutat koncernbidrag	-	-	-	-	13,5
Lämnat koncernbidrag	-1,6	-	-	-	-
Resultat efter fin. poster	-158,6	0	-158,6	-2,2	23,5

Resultat efter finansiella poster inkluderar koncernbidrag

Got Event Belopp i mkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019	Bokslut 2018
Intäkter	121,6	189,5	-67,9	210,7	176
Kostnader	-299,3	-363,8	64,5	-362,3	-341
Rörelseresultat	-177,7	-174,3	-3,4	-151,6	-165
Finansiella intäkter	1,7	0	1,7	0,6	0
Finansiella kostnader	-0,9	0	-0,9	-0,3	-0,1
Beslutat Koncernbidrag	184,3	184,3	0	151,2	166
Lämnat Koncernbidrag	-6,3	0	-6,3	0	0
Resultat efter fin. poster	1,1	10,0	-8,9	-0,1	0,9

Resultat efter finansiella poster inkluderar koncernbidrag

Stadsteatern Belopp i mkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019	Bokslut 2018
Intäkter	49,1	52,8	-3,7	68,1	72,3
Kostnader	-157,5	-167,5	10	-182,7	-186,2
Rörelse- resultat	-108,4	-114,7	6,3	-114,6	-113,9
Finansiella intäkter	0,1	-	0,1	0,02	-
Finansiella kostnader	-	-	-	-	-0,03
Beslutat Koncernbidrag	114,2	114,2	0	112,9	112,3
Lämnat Koncernbidrag	-7,3	0	-7,3	0	0
Resultat efter fin. poster	-1,4	-0,5	-0,9	-1,7	-1,6

Resultat efter finansiella poster inkluderar koncernbidrag

3.2.3 Investeringsredovisning

3.2.3.1 Projektredovisning investeringsobjekt, pågående och kommande projekt enligt investeringsplaner

Benämning projekt enl. inv. plan, i mnkr	KF beslut at (ja/nej)	Budget per projekt	Ack utfall tom perioden	Aktuell prognos för hela projektet	Beräknas färdigt (år, kv)
Liseberg: Jubileumsprojektet (Hotellet)	ja	1 179	276,8	1 179	2023 , kvartal 2
Liseberg: Jubileumsprojektet (Vattenparken)	ja	1 070	87	1 070	2024 , kvartal 2

3.2.4 Bokslut

Liseberg

På grund av regeringens restriktioner för att begränsa smittspridningen har parken varit stängd för besökare under hela året. Endast delar av boendeverksamheterna, samt en begränsad del av övrig verksamhet har kunnat bedrivas.

Nettoomsättningen i koncernen uppgick till 42 miljoner kronor (1 256) och resultat efter finansiella poster uppgick till -546 miljoner kronor (199). Övriga intäkter uppgår till 77 miljoner kronor och avser ersättning från Trafikverket för utebliven vinst samt erhållna stöd från regeringen hänförliga till Coronapandemin.

Avkastningen på eget kapital är negativ (16,4 procent). Koncernens kassaflöde från den löpande verksamheten uppgick till -324 miljoner kronor (291). Totala investeringar uppgick till 486 miljoner kronor (406) och är i huvudsak hänförliga

till Jubileumsprojektet och investeringar i Kaninlandet. Det egna kapitalet uppgår till 850 miljoner kronor vilket motsvarar en soliditet på 36 procent (60 procent).

Liseberg har skrivit ned och uttrangerat anläggningstillgångar på totalt 93 miljoner kronor, varav 40 miljoner kronor avser rivna byggnader på fastigheten Skår 40:17 och 53 miljoner kronor avser projekteringskostnader för ett tidigare projekterat och förkastat alternativ gällande den vattenpark, som är en del av Lisebergs Jubileumsprojekt. Nedskrivningen är i huvudsak gjord i Liseberg ABs helägda dotterbolag AB Liseberg Skår 40:17 och täcks av ett koncernbidrag från Liseberg AB på 89,8 miljoner kronor. Syftet med koncernbidraget från Liseberg AB till AB Liseberg Skår 40:17 är således att återställa dotterbolagets egna kapital till samma nivå som vid ingången av året och är därför inte att betrakta som en del av övriga bokslutsdispositioner inom Stadshus AB.

Got Event

Årets resultat efter skatt uppgår till 0,8 mkr. Nettoomsättningen uppgår till 105,8 mkr, vilket är en minskning med 49% jämfört med föregående år. Minskningen kan härledas till pågående pandemi. Verksamheten finansieras dels av externa intäkter, dels av koncernbidrag. Koncernbidragets andel av total omsättning uppgår till 59% (jmf 42% 2019). Koncernbidraget uppgår till 178 mkr där det beslutade koncernbidraget uppgår till 184,3 mkr och där bolaget har återlämnar 6,3 mkr till ägaren.

Det egna kapitalet uppgår till 40 mkr och har ökat med 8,3 mkr jämfört med utgående balans 2019. Ökningen motsvaras av aktieägartillskott från årets resultat samt lämnad hyresrabatt till elitklubbarna enligt beslut i kommunfullmäktige 2020-12-16.

Balansomslutningen uppgår till 295 mkr (jmf 417 mnkr 2019). Soliditeten uppgår till 13,5%, vilket är en ökning med 6% jämfört med föregående år. Soliditeten påverkas även av när i tid biljettsläpp och avräkning med arrangörer görs. Likviditeten uppgår till 72%, vilket är en minskning med 7% jämfört med föregående år. Bolaget hanterar verksamhetsrelaterade investeringar, medan fastighetsägaren Higab hanterar fastighetsrelaterade investeringar. Årets investeringar för bolaget uppgår till 24 mkr, vilket är en något lägre volym än vad som planerats för året. Avskrivningar/årets investeringar uppgår till 87%.

Stadsteatern

Resultat efter finansiella poster uppgår till -108,3 mkr vilket är +6,4 mkr bättre än budget.

Bokslutsdispositioner uppgår till 108,0 mkr, som består av beslutat koncernbidrag på 114,2 mkr, återlämnande av koncernbidrag -7,3 mkr samt en återföring av avsättning till överavskrivning 1,1 mkr. Det bokförda resultatet uppgår till -0,3 mkr.

Ej avdragsgilla kostnader uppgår till 0,3 mkr tkr vilket gör att det skattemässiga resultatet för 2020 uppgår till 0 mkr. Skatten på årets resultat uppgår till 0 mkr.

Bolaget har erhållit ett aktieägartillskott på +5,8 mkr och avser ej utnyttjade koncernbidrag 2020.

Intäktsutfallet innebär att bolaget har en självfinansieringsgrad för 2020 på 5,9 % (utfall 2019 15,2 %).

Göteborg & Co

Göteborg & Co har ett ekonomiskt utfall, före Stadshuskoncernens bokslutsdispositioner och övriga koncernposter, som håller sig inom beslutad budget, en positiv avvikelse med 2 mkr.

Under 2020 har den utdelning på 1,6 mkr, som föreslogs i årsredovisningen 2019, betalats ut till Stadshus AB.

Bolagets balansräkning består till största delen av andelar i dotterbolagen. Tidigare år har även koncerninterna fordringar och skulder varit stora poster. De senare är relaterade till Stadshuskoncernens bokslutsdispositioner.

Dotterbolaget Lisebergs egna kapital har under 2020 minskat, som en konsekvens av det negativa resultatet för året. Detta resulterade i att Göteborg & Co bedömts ha en övervärderad tillgång. Av denna anledning har en nedskrivning med ca 156 mkr gjorts i bokslutet.

De koncerninterna posterna/bokslutsdispositionerna har netto även detta år inneburit en ökning av det bokförda värdet på dotterbolaget Stadsteatern. Som en följd av detta har en nedskrivning gjorts även avseende värdet på Stadsteatern göras med ca 3 mkr.

Göteborg & Co:s soliditet är ca 95% och har legat på den nivån sedan 2017 då bolaget blev moderbolag i TKE-koncernen.

Balansomslutningen har minskat från ca 1,2 mkr 2019 till ca 1,0 mkr 2020 vilket förklaras av ovan beskrivna nedskrivningar och därav negativt årsresultat.

Göteborg & Co har ett negativt kassaflöde under 2020. En orsak till detta är att bolaget ännu inte erhållit del av de 100 mkr som enligt kommunfullmäktiges beslut ska erhållas avseende Göteborgs 400-årsjubileum 2021-2023.

3.3 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.3.1 Kommunalt ändamål och befogenheter

Enligt kommunallagen ska kommunstyrelsen årligen pröva om den verksamhet som bedrivits av Göteborgs Stads aktiebolag under föregående kalenderår har varit förenlig med det fastställda kommunala ändamålet och utförts inom ramen för de kommunala befogenheterna. Det innebär att kommunstyrelsen ska bedöma om verksamheten har varit kompetensenlig och förenlig med de kommunalrättsliga principer som gäller för den aktuella verksamheten. Om kommunstyrelsen vid sin årliga prövning finner att ett kommunalt bolag bedriver verksamhet i strid med den kommunala kompetensen ska styrelsen lämna förslag till kommunfullmäktige om nödvändiga åtgärder.

Varje bolagsstyrelse ska i anslutning till årsredovisningen/årsrapporten göra ett uttalande huruvida verksamheten varit kompetensenlig och förenlig med de kommunalrättsliga principerna som gäller för verksamheten. Som utgångspunkt för denna bedömning beaktas vad som framgår av bolagsordning och ägardirektiv.

En mer utförlig beskrivning av hur verksamheten bedrivits och utvecklats utifrån de i styrdokumentet angivna uppdragen redovisas i respektive bolags årsrapport.

Göteborg & Co

Verksamhetsmålet i bolagsordningen för Göteborg & Co anger följande:

"Göteborg & Co AB utgör moderbolag för bolagen som ingår i klustret för Turism, Kultur och Evenemang och ska som sådant leda och samordna arbetet inom den egna koncernen. Göteborgs Stads ändamål med bolaget är att på övergripande nivå leda och samordna arbetet inom koncernen och medverka till att stärka och utveckla besöksnäringen inom Göteborg och Göteborgsregionen samt bidra till besöksnäringens utveckling inom Västra Götalandsregionen."

Det kommunala ändamålet i ägardirektivet för Göteborg & Co anger följande:

"Göteborg & Co AB utgör moderbolag för bolagen som ingår i klustret för Turism, Kultur och Evenemang och ska som sådant leda och samordna arbetet inom den egna koncernen. Göteborgs Stads ändamål med bolaget är att på övergripande nivå leda och samordna arbetet inom koncernen och medverka till att stärka och utveckla besöksnäringen inom Göteborg och Göteborgsregionen samt bidra till besöksnäringens utveckling inom Västra Götalandsregionen. Uppdraget ska ske genom att kontinuerligt driva destinationsutveckling och marknadsföring samt genom att agera samverkansplattform för besöksnäringens olika aktörer."

Bolagsordning och ägardirektivet beskriver Göteborg & Co:s roll som moderbolag i TKE-klustret och anger bolagets uppgift att leda och samordna arbetet inom den egna koncernen. Inom ramen för uppdraget och i enlighet med § 5 i Göteborgs Stads riktlinjer för ägarstyrning har Göteborg & Co under 2020 genomfört ägardialoger med samtliga dotterbolag. Fokus under ägardialogerna var dialog och förankring kring uppdraget att ta fram nya ägardirektiv för dotterbolagen. Arbetet pågick under våren och slutfördes för bolagets del 2020-05-14 då beslut i frågan fattades av styrelsen för Göteborg & Co. Kommunfullmäktige fastställde ägardirektiven för dotterbolagen i TKE-klustret 2020-09-10. Utöver slutfört uppdrag har arbetet även bidragit till god samverkan mellan styrelser och bolagsledning samt hjälpt till att öppna upp gemensamma dialogområden och samverkansytor. Förutom arbete kring ägardirektiv ägnades ägardialogerna åt dotterbolagens utmaningar relaterade till konsekvenser av covid-19 samt gemensamma ambitioner att bidra med kunskap i arenafrågan som förväntas aktualiseras på kommunledningsnivå under våren 2021.

En del i framgången med förstärkt och utökad regional samverkan mellan Göteborgsregionen och Göteborg & Co har under 2020 varit att denna har skett inom ramen för ett nytt avtal som rör utvecklingen av besöksnäringen i regionen. Tidigare har samverkan skett genom separata avtal med de kommuner som ser en nära koppling till besöksnäringen. Den nya, formaliserade, samverkan med Göteborgsregionen syftar till att utveckla besöksnäringen och den hållbara destinationen och därigenom bidra till att stärka näringslivet och öka attraktiviteten för dem som besöker, bor och verkar i Göteborgsregionen. Avtalet syftar till att reglera parternas samarbete och skapa förutsättningar för en fortsatt fördjupad samverkan. Målsättning är att bidra till gynnsamma förutsättningar för Göteborgsregionens besöksnäring och uppfattningen är att samarbete skapar synergier som inte skulle ha uppstått om parterna enskilt arbetade med destinationsutvecklingsfrågor.

Arbetet tillsammans med regionen har under året präglats av pandemins konsekvenser, men har även kunnat fokusera på mer långsiktiga frågeställningar. Ett stort fokus under året har varit att stödja näringen genom en nära samverkan. Nätverk och grupperingar har träffats med hög frekvens och åtgärder har tagits

fram i samarbete med Business Region Göteborg och Turistrådet Västsverige. Framgångar har skett i framtagande av kunskapsunderlag, kompetensutveckling, destinationsmarknadsföring samt utveckling av besökskoncept, projekt och testarenor. Under året har besöksnäringen även varit ett tema i flera nätverk, bland annat bland kommuncheferna. Utöver detta har Göteborgsregionens gemensamma forum för näringslivsansvariga i kommunerna har startat ett samverkansprojekt kring insamling av besöksnäringens statistik, beläggningsstatistik och resmönster.

Inom ramen för besöksnäringens programmet medverkar delar av Göteborg & Co i BRG:s nätverk för Göteborgsregionens näringslivsansvariga, där besöksnäringen utgör en del av flera fokusområden. Målet för 2020 var att förbättra och fördjupa bolagets samverkan med denna gruppering, och att inleda arbetet med att identifiera gemensamma utvecklingsmöjligheter inom ramen för besöksnäringens programmens strategier.

Ett arbetsmoment för bolaget har varit att under året besöka samtliga kommuner i nätverket i syfte att föra individuella dialoger kring samverkan rörande besöksnäringens frågor. Genom dialogerna skapas djupare insikter och förståelse för hur de delar som utgör destinationens helhet ser ut. Dialogerna syftar också till att identifiera utvecklingsbehov för att samverkan ska få den utväxling i, och av, näringen som besöksnäringens programmet satt ambitionen för. Dialogmötena ligger nu till grund för ett fortsatt utvecklingsarbete, som sker bolagsövergripande och i samverkan med BRG.

I rollen som samverkansplattform och med ambitionen att verka än närmare besöksnäringen, har flera initiativ tagits för att skapa förutsättningar för samverkanspartners att agera samlat kring respektive sektor i näringen. Syftet har varit att samla såväl krisinformation som kontaktvägar till stadens förvaltningar och andra expertinstanser för att bidra till tydligare kommunikation och snabbare kunskapsöverföring åt båda håll, liksom initiativ för att utveckla gemensamma produkter mot nya målgrupper.

Hållbarhetsområdet fortsätter att vara en betydande del i bolagets marknadsföring och destinationsutvecklingsstrategier. Under året har insatser genomförts för att positionera Göteborg som världsledande hållbar och smart destination. Detta görs bl.a. genom digital medverkan i seminarier och konferenser. Initiativet "101 sustainable ideas for better tourism", som samlar hållbara innovationer och kreativa lösningar för en hållbar utveckling av näringen, lanserades i november och stärkte bolagets ledarskap. Göteborg har en stark position och är högt respekterade i internationella sammanhang, vilket ytterligare bekräftades i november då staden mottog Lonely Planets utmärkelse "Best in Travel 2021" i kategorin Sustainability. För verksamhetsåret 2020 kommer bolaget att för fjärde året hållbarhetsredovisa enligt det internationella ramverket Global Reporting Initiative, GRI, och också enligt FN:s Global Compact – tio principer för områdena mänskliga rättigheter,

Styrelsen och verkställande direktören bedömer att verksamheten varit förenlig med kommunens ändamål med sitt ägande av bolaget och att bolaget har följt de principer som framgår av 3 § i bolagsordningen.

Liseberg

Bolagets styrelse ska i anslutning till årsredovisningen/årsrapporten göra ett uttalande huruvida verksamheten varit kompetensenlig och förenlig med de kommunalrättsliga principerna som gäller för verksamheten. Som utgångspunkt för

denna bedömning beaktas vad som framgår av bolagsordning och ägardirektiv. Av Lisebergs bolagsordning framgår att "bolaget skall ha till föremål för sin verksamhet att bedriva nöjesverksamhet, underhållning och andra programaktiviteter, försäljning, restaurang-, hotell-, camping- och gästhamnsverksamhet, fastighetsförvaltning samt konsultverksamhet och idéutveckling inom turism- och nöjesbranschen".

Av Lisebergs bolagsspecifika ägardirektiv framgår att: "Lisebergsparken skall vara en av de ledande nöjesparkerna i Europa och ha en inriktning mot att bli en ledande turistattraktion året om. Nöjesparken bör ha en prispolitik som medger att alla kan besöka parken och ta del av dess utbud. Koncernen ska, i aktiv samverkan med andra aktörer inom turism och evenemangsnäringarna, medverka till att Göteborg blir en så attraktiv stad, att resandet till och vistelsen i Göteborgsområdet ökar. Lisebergs olika verksamheter skall utgå från den skandinaviska kulturtraditionen men också fånga upp traditioner från andra kulturer i syfte att verksamheterna ska tilltala och vara tillgänglig för alla göteborgare oberoende av nationellt ursprung och ålder. Lisebergs verksamheter med underhållning, attraktioner, restauranger och boende skall vara av hög klass. Verksamheterna skall präglas av kvalitet, säkerhet, service, variation och förnyelse. Liseberg bidrar med sin verksamhet till en god marknadsföring av Göteborgsregionen och stärker namnet Göteborg så att staden kan konkurrera nationellt och internationellt om attraktiva evenemang. Inom turismsektorn och nöjesparksmarknaden pågår förändringar och omstruktureringar såväl nationellt som internationellt. För att säkerställa koncernens uppdrag kan olika former av samarbete sökas med andra, exempelvis att ingå samarbetsavtal eller bilda delägda dotterbolag. Sådant samarbete skall vara av ett allmänintresse för kommunen och bidra till en positiv utveckling av koncernen och till marknadsföringen av Göteborg. Koncernens utveckling skall ske med långsiktighet och uthållighet. Tillfredsställande lönsamhet ska uppnås för att säkerställa självfinansiering".

Den kommunala kompetensen avseende drift av turistanläggningar regleras i 2 kap kommunallagen samt i 4 kap 1 § lag om vissa kommunala befogenheter. Sammanfattningsvis kan sägas att drift av turistanläggningen Liseberg får bedrivas om anläggningen är av allmänt intresse, går ut på att tillhandahålla allmännyttiga anläggningar eller tjänster och att turistanläggningen behövs för att främja turistväsendet inom kommunen. Lagen om vissa kommunala befogenheter ger alltså kommunen en utvidgad kompetens, vid sidan om den allmänna kompetensen, att bedriva turistanläggningar. Denna kompetens ger även kommunen befogenhet att tillhandahålla och driva turistanläggningar utan tillämpning av den så kallade lokaliseringprincipen. Det vill säga verksamheten som bedrivs behöver inte vara en direkt anknytning till kommunens område eller dess medlemmar.

Under 2020 har Liseberg på grund av pandemin och den tolkning av begränsning av antalet deltagare vid offentlig tillställning till 50 personer i hela parken tvingats hålla stängt. Under delar av året har Liseberg haft sin campingverksamhet, hotell och spelhus öppet. Någon betydande verksamhet har inte bedrivits och den verksamhet som trots allt har bedrivits faller inom ramen för den kommunala kompetensen.

Mot beaktande av vad som nu angetts bedömer styrelsen och den verkställande direktören att verksamheten varit förenlig med kommunens ändamål med sitt ägande av bolaget och att bolaget har följt det ändamål som framgår av 3 § bolagsordningen och följt de principer för kommunal verksamhet som framgår av 2 kap kommunallagen samt 4 kap 1 § lag om kommunala befogenheter.

Got Event

Det kommunala ändamålet enligt bolagsordningen är att bolagets ska verka för Göteborg som en ledande evenemangsstad. Bolaget ska svara för verksamhet i och drift av de större kommunalt ägda anläggningarna som är avsedda för evenemang. Bolaget ska marknadsföra, försälja och genomföra evenemang inom sport och kultur i såväl egen regi som på konsultbasis samt bedriva därmed jämförlig verksamhet.

Av ägardirektivet framgår att Got Event ska ansvara för att i egen eller annans regi, genomföra nationella och internationella evenemang av hög klass i stadens anläggningar och arenor. Bolaget ska aktivt bidra till utveckling, genomförande och uppföljning / analys av Göteborgs Stads, och destinationens, evenemangsstrategi. Bolaget ska bidra till att Göteborg är Europas mest hållbara evenemangsstad.

Genom verksamheten ska bolaget bidra till god marknadsföring av destinationen Göteborg, nationellt och internationellt. Bolaget ska i nära samverkan med berörda anläggnings- och arenaägare, utarbeta kort- och långsiktiga utvecklings-, underhålls, och investeringsplaner som underlag i syfte att säkerställa relevant funktionalitet och förnyelse av anläggningar och arenor.

I ägardirektivet anges även att Got Event är en väsentlig del av Göteborgs Stads, och destinationens, evenemangsutveckling. Detta kräver en nära samverkan med Göteborg & Co AB men även en kontinuerlig dialog med väsentliga evenemangsarrangörer, samt ledande anläggning- och arenaoperatörer, på lokal, nationell och internationell nivå, dels för att optimera egna anläggningar, dels för att bidra till destinationens attraktionskraft.

Bolaget ska också stödja det strategiska utvecklingsarbete som staden bedriver. Det innebär fortlöpande samråd och samverkan med berörda kommunala nämnder och bolag, samt övriga strategiska intressenter inom och utom besöksnäringen.

Evenemangen och arenorna vänder sig till såväl göteborgare som till tillresande besökare. Arenorna är viktiga mötesplatser för kultur, idrott och näringsliv. Genom bredden i utbudet av evenemang skapas en verksamhet som tilltalar alla besökare. 2020 har varit ett annorlunda år till följd av pandemi med inställda, framflyttade evenemang samt publikrestriktioner. Under 2020 genomfördes 251 evenemang med 352 542 besökare, vilket kan jämföras med 388 evenemang 2019 och 1,5 miljoner besökare. Got Event bidrar med sin verksamhet till en god marknadsföring av Göteborg så att bolaget och staden kan konkurrera nationellt och internationellt om attraktiva evenemang.

Got Events verksamhet och arenorna har en central roll i att bidra till evenemangsstrategin och till att Göteborg ska vara Europas mest hållbara evenemangsstad. Flera av arenorna ligger inom evenemangsstråket i Göteborg som med sitt centrala läge i staden utgör en stor konkurrensfördel och som också stärker besöksnäringen i Göteborg. Arenorna bidrar också till en levande stadsmiljö för både göteborgare och besökare då stadens attraktivitet ökar som besöksmål.

För att säkerställa bolagets uppdrag samverkar bolaget med en rad aktörer, både externa och kommuninternt. Bolaget stödjer i det strategiska utvecklingsarbetet som staden bedriver genom att delta i olika grupperingar kring stadsutvecklingsprojekt och övriga frågor som berör bolagets verksamhetsområde. Inom klustret Turism, Kultur- och Evenemang (TKE) sker samverkan kontinuerligt

i det dagliga arbetet, liksom med Idrotts- och föreningsförvaltningen och Higab som är fastighetsägare. Utgångspunkten för bolaget verksamhet är god kostnadskontroll och så hög egenfinansiering som möjligt genom uthyrning och produktionsuppdrag.

Bolagets verksamhet bidrar också till att öka omsättningen inom handel och hotell i Göteborg. En konsert på Ullevi ger ungefär 100 miljoner i extra omsättning för hotellen, restaurangerna och handeln – bara genom de många turister som besöker Göteborg för att gå på evenemanget.

Got Event verkar både på den nationella och internationella marknaden. Konserter och idrottsevenemang genomförs med utländska artister och idrottare där bolaget samverkar med en rad aktörer och samarbetspartners. Tidigare genomförda kundundersökningar visar att evenemangsbesökarna är mycket nöjda och att evenemangen genomförs med hög klass. För att arenorna ska vara attraktiva är det viktigt och att investeringar genomförs i den takt som är nödvändig för att möta nuvarande och kommande krav från arrangörer och besökare. Vissa arenor är i stort behov av upprustning. För att förnya och utveckla arenorna samt säkerställa deras funktionalitet upprättas investerings- och underhållsplaner i samarbete med fastighetsägaren. Bolaget genomför även egna verksamhetsinvesteringar för att öka anläggningarnas attraktivitet.

Styrelsen och verkställande direktören bedömer att verksamheten varit förenlig med kommunens ändamål med sitt ägande av bolaget och att bolaget har följt de principer som framgår av 3 § bolagsordningen.

Göteborgs Stadsteater

Bolagsordningens ändamålsparagraf anger att bolaget genom sina uppsättningar ska "engagera, skapa debatt, roa och mana människor till eftertanke och därigenom utgöra en livskraftig nerv i Göteborgs kulturliv". Av ägardirektivet framgår vidare att bolaget ska vara den ledande dramatiska teatern i Västra Götalandsregionen och en betydelsefull aktör inom svensk teater för såväl klassiska som moderna verk" med "ett varierat utbud av uppsättningar och möjliggöra en successiv förnyelse av de konstnärliga uttrycken".

Utifrån det kommunala ägardirektivet och bolagsordningen som tydligt anger att teaterns viktigaste ändamål är att bedriva scenkonstverksamhet på konstnärligt hög nivå på Stadsteatern och med särskild inriktning mot barn och unga på Backa Teater har styrelsen antagit fyra mål som alla präglar verksamheten under en lång tid tillbaka, så även under 2020.

- Att utforska och tolka samtiden
- Att producera teater av hög konstnärlig kvalitet
- Att bredda publiken och särskilt tilltala en ung publik
- Att behålla den trogna publiken

Stadsteatern redovisar i bolagets årsrapport på vilket sätt ovanstående fyra mål tagit sig uttryck i årets repertoar. De föreställningar som genomförts exemplifierar målen att utforska och tolka samtiden och producera teater av hög konstnärlig kvalitet. Utvärderingen av uppsättningarna visar även på en måluppfyllelse gentemot målen att bredda publiken och tilltala en ung publik samt behålla den trogna publiken.

Arbetet med att bredda publiken pågår ständigt och efter flera års konsekvent

arbete med Östra Göteborg och nu även Norra Biskopsgården och Tynnered, nås nu en publik på ett sätt som tidigare inte varit särskilt vanligt.

Teaterns seminarier bidrar vanligtvis till att bredda den lokala publiken med intellektuella evenemang som inte enbart är teater, men under året har inga seminarier kunnat genomföras.

Årets konstnärliga verksamhet har begränsats av dels ombyggnationen av Stadsteatern, dels av pandemin.

Styrelsen och verkställande direktören bedömer att verksamheten varit förenlig med kommunens ändamål med sitt ägande av bolaget och att bolaget har följt de principer som framgår av 3 § i bolagsordningen.

3.3.2 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Enligt stadens dokument "Riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll" ska styrelsen årligen utvärdera och förbättra effektiviteten i systemet för intern styrning, uppföljning och kontroll. Som en del i kommunstyrelsens uppsiktsplikt ska styrelsen rapportera resultatet från utvärderingen samt lämna en bedömning om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt.

Då klustrets styrelser gör sina egna bedömningar redovisas respektive bolags utvärdering utan en samlad bedömning.

Göteborg & Co

Nedanstående utvärdering fattades beslut om under styrelsemöte vid Göteborg & Co 2020-12-14.

Göteborg & Co:s arbetskultur präglas av ansvarstagande och stort engagemang vilket tas i uttryck genom ett tydligt kommunikativt klimat, stark budgetkontroll och god ekonomisk hushållning. Då systemet för styrning, uppföljning och kontroll är helt beroende av organisationens, i synnerhet ledningens, kultur bedöms detta vara ett styrkeområde.

Bolagets systematiska planerings- och uppföljningssystem tar sin utgångspunkt i Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll. Processerna innefattar främst budget, uppföljningsrapporter i mars respektive augusti, årsrapport samt riskanalys och intern kontrollplan. Under 2020 har ytterligare två uppföljningsrapporter aktiverats av kommunledning, "Extra uppföljning med anledning av Covid-19" samt "Särskild uppföljning till stadens Årsredovisning 2020". Utöver detta följs bolagets affärsplan upp på halv-, och helårsbasis.

Under 2020 har, likt tidigare år, en systematisk riskanalys inklusive åtgärdsplan upprättats. I samband med detta tas även intern kontrollplan fram. Inför arbetet med intern kontroll har under året förts diskussioner på ledningsnivå om att omarbeta tidplanen för arbetet. Syftet har varit att på ett mer rättvisande och ändamålsenligt sätt genomföra riskanalys och upprätta intern kontrollplan, då kommande år förväntas vara förenat med särskilt betydande risker kopplat till coronapandemin. Metodiken förväntas bidra till bolagets förmåga att genom riskhantering på ett tydliga sätt säkerställa olika handlingsalternativ för att uppnå verksamhetens mål och säkerställa verksamhetens möjlighet att utföra sitt uppdrag. Riskanalys, åtgärdsplan och intern kontrollplan kommer att tillsändas styrelsen för beslut senast i februari 2021, i enlighet med riktlinje för styrning, uppföljning och

kontroll.

Den riskbaserade styrningen har under året ytterligare förbättrats genom omarbetning i särskild arbetsgrupp, nyttjande av stadenövergripande digitalt systemstöd, stärkt förankring i ledningsgrupp och mer omfattande arbetsmöten på ledningsgruppsnivå. Syftet har varit att implementera riskanalys och åtgärdsplan för att bli en mer naturlig del av processer, beslutsfattande och ansvarsfördelning. I december tar styrelsen del av återrapportering av utfört arbete och slutsatser enligt intern kontrollplan för 2020.

De rekommendationer som Stadsrevisionen lämnat för granskningsåret 2019 har i enlighet med fastställd systematik på bolaget tagits om hand och inarbetats i bolagets processer för styrning (budget), uppföljning (delårsrapporter) samt kontroll. I samtal med Stadsrevisionen kommer inga ytterligare synpunkter lämnas efter uppföljande granskning under 2020, vilket tyder på att bolagets systematik är ändamålsenlig.

Bolagets budgetarbete genomförs i bred samverkan på ledningsnivå. Årets process har präglats av en tydligare följsamhet mot Göteborgs Stads budget, samt samordning mot bolagsövergripande målbilder. I årets budget kan även skönjas en lägre konkretiseringsgrad än tidigare, vilken istället kommer vara till förmån för kommande affärsplan som är under framtagande. Kommande affärsplan planeras ta formen av ettårig plan med i sin metodik inbyggd agilitet och flexibilitet för att på ett effektivt sätt kunna styra bolagets strategier och åtgärder både långsiktigt och snabbfotat för att säkerställa kvalitet för dem som verksamheten riktar sig till.

Liseberg

Lisebergs arbete med intern kontroll ska, liksom övriga förvaltningar och bolags inom Göteborg Stad, utgå ifrån COSO:s ramverk – en internationell standard för intern styrning och kontroll.

För att säkerställa att tillämpliga lagar, föreskrifter och riktlinjer följs, ska Liseberg verka för en god intern styrning och kontroll. Vidare ska den interna kontrollen säkerställa att den finansiella rapporteringen och informationen i verksamheten är tillförlitlig.

Lisebergskoncernen har en gemensam anvisning där verksamhetens risker identifieras i samband med framtagandet av budget och planeringskonferenser för nästkommande verksamhetsår. Arbetet med riskanalys har delats upp i två delar, en del som avser riskanalys för verksamheten och en del som avser riskanalys för den finansiella rapporteringen. De risker som identifieras för verksamhetens olika områden fastställs sedan till en samlad riskbild där de kategoriseras enligt Lisebergs fem styrdimensioner: Gäst, Hållbarhet, Varumärke, Medarbetare och Ekonomi.

När riskanalysen är genomförd och en samlad riskbild är framtagen ska en åtgärdsplan tas fram och som beskriver vilka riskreducerande åtgärder som planeras och genomförs för att minska risken.

Utifrån den samlade riskbildens av analysen och som en del av Lisebergskoncernens arbete med att förbättra verksamheten, ska styrelsen även välja ut ett antal riskområden som särskilt ska granskas under kommande verksamhetsår. Dessa utvalda riskområden antas i en intern kontrollplan för att verifiera att riskreducerande åtgärder vidtas och fungerar på ett tillfredsställande sätt. Mot bakgrund av ovanstående processbeskrivning innebär det för styrelsen att

årligen besluta om:

- Riskanalys och en samlad riskbild för kommande verksamhetsår
- Åtgärdsplan
- Intern kontrollplan för kommande verksamhetsår

Granskning enligt Internkontrollplanen för 2020 har genomförts i de fall det varit relevant mot bakgrund av att verksamheten har varit begränsad på grund av Coronapandemin. En riskanalys avseende effekterna av Covid-19 upprättades tidigt under pandemin. Den begränsade utvärdering av interna kontrollen som genomfördes under året visar på att inga väsentliga felaktigheter förekommit. Det sammanlagda resultatet av de tester som utförts enligt Internkontrollplanen visar att Liseberg har en god intern kontroll.

Liseberg har under de senaste åren arbetat fram och utvecklat den process som idag används för styrning, uppföljning och kontroll. Organisationen har en bra kultur som tillåter en god intern kontroll och bidrar till ett riskmedvetande och en riskhantering i det dagliga arbetet. De risker och åtgärder som inkluderats i den årliga internkontrollplanen följs upp och granskas under året och då säkerställs också att dokumentationen är tillräcklig, samtidigt som uppföljningen i sig dokumenteras på ett betryggande sätt. Liseberg känner en trygghet i befintligt system för styrning, uppföljning och kontroll men ser samtidigt att förbättring skulle kunna ske gällande att ytterligare skapa medvetande och kommunicera kring arbetet till ledning på samtliga nivåer i organisationen.

Got Event

Bolaget har ett systematiskt planerings- och uppföljningssystem som tar sin utgångspunkt i politiska beslut och därmed i Göteborgs Stads riktlinjer. Utifrån de långsiktiga strategierna (affärsplanen), kommunfullmäktiges budget arbetas den årliga budgeten och verksamhetsplanen fram. I den bolagsövergripande verksamhetsplanen bryts de politiska målen ner i verksamheten och resurssätts. Till den bolagsövergripande verksamhetsplanen kopplas aktiviteter för att nå måluppfyllelse. Budget och verksamhetsplan följs löpande upp, utvärderas och rapporteras till styrelsen.

Under året har en genomlysning av vissa processer påbörjats i syfte att minska manuell hantering och öka digitaliseringen. Ett projekthanteringssystem har införts i verksamheten för att öka styrningen och uppföljning av projekt. För att ytterligare öka styrningen och förbättra uppföljningen av verksamheten har fokus även lagts på att utveckla nyckeltal för verksamheten.

En viktig del i planerings- och uppföljningssystemet är rådande kultur i verksamheten. Under året har bolaget fortsatt arbetet kring det kulturarbete som genomfördes föregående år med hjälp av ledord, fokusområden, måluppföljning och kommunikation. Ett av syftena har varit att skapa en medvetenhet om situationer där det finns risk för oetiskt eller oönskat beteende och att minska risken för att sådana händelser inträffar i verksamheten.

Risker identifieras löpande i verksamheten samt i respektive avdelnings aktivitetsplan. Dessa aggregeras sedan till den bolagsövergripande verksamhetsplanen. Denna riskanalys är grunden till den interna kontrollplan som årligen beslutas av styrelsen. Planen innehåller, utifrån analys av genomförd riskbedömning, de områden/processer som särskilt ska granskas för att verifiera att redan införda åtgärder har avsedd effekt. Under året har testningar utförts och inga väsentliga avvikelser har påträffats.

Sammanfattningsvis bedöms systemet för styrning, uppföljning och kontroll vara effektivt.

Göteborgs Stadsteater

Ledningsgruppen har utvärderat sitt system för styrning, uppföljning och kontroll. Till hjälp har ledningen använt den bedömningsmall som har tagits fram centralt i staden.

Den sammanfattande bedömningen är att bolaget har allt från styrka till en tillräcklig effektiv hantering inom de olika områdena. Det område som bolaget behöver utveckla och bli bättre på är att följa upp beslutade och genomförda åtgärder för att fastställa om de har fått avsedd effekt.

I Stadsrevisionens årliga granskning görs bedömningen att bolaget i huvudsak har en tillräcklig intern kontroll. Samtidigt bedömer revisionen att det finns förbättringsområden. Revisionen rekommenderar styrelsen att se till att bolaget följer riktlinjer för informationssäkerhet och att resultatet av informations säkerhetsarbetet rapporteras till styrelsen minst en gång per år. Bolaget behöver implementera riktlinjer för informationssäkerhet fullt ut. Bolagets struktur för informationssäkerhet behöver tydligare omfatta kriterierna som beskrivs i riktlinjen och utvecklas för att möta de krav som säkerhetspolicy och riktlinjer för informationssäkerhet ställer. Tidigare rekommendationer från 2019 och 2018 bedöms vara omhändertagna.

3.3.3 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning

Göteborg & Co

Göteborg & Co:s huvudsakliga målgrupper inom ramen för sitt uppdrag att främst boende, besökare och näringsliv. Under dessa breda kategorier av målgrupper finns ytterligare specifika grupperingar, exempelvis evenemangsdeltagare, mötesdelegater, arrangörer av specifika evenemang etc. Regelbundna mätningar av t.ex. nöjdhet hos besökare vid evenemang eller deltagare vid kongresser sker frekvent i syfte för bolaget att dra lärdom och utveckla arbetssätt samt stärka upplevelsen av kvalitet i de tjänster som bolaget har att utföra. Metodiken är en viktig del för bolagets verksamhetsutveckling.

Ytterligare ett verktyg i arbetet att undersöka intressenters och målgruppers synpunkter och behov är den imageundersökning som bolaget genomför med regelbunden intervall. Ett av syftena är att utvärdera boende och besökares uppfattning om destinationen utifrån bolagets kärnvärden mänsklig, inkluderande och pluralistisk. Materialet analyseras och nyttjas i planering och strategiska prioriteringen av insatser gentemot såväl boende som besökare och näringsliv.

I samband med de utmaningar som besöksnäringen stått inför under 2020, som konsekvens av pandemins effekter, har Göteborg & Co genomfört ett antal särskilda mätningar, konsument- och branschundersökningar. Mätningarna har riktat sig till både besöksnäringen och boende, inom destinationen och utanför, och syftat till att generera kunskap och planera åtgärder till förmån för besöksnäringens fortlevnad.

Liseberg

Liseberg har genom intressentanalys identifierat gäster, medarbetare, invånare i Göteborgs stad, samt ägare som viktiga grupper som bolaget bör ha en dialog med när det gäller utveckling av verksamheten.

Den allra största och viktigaste intressentgruppen är Lisebergs gäster (kunder). För att säkerställa att verksamheten möter gästerna behov och krav genomförs vanligtvis varje år ca 7000 enkätundersökningar, där man får besvara frågor om hur man upplevt kvalitén på sitt Lisebergsbesök. Resultatet av dessa enkäter sammanställs och är en viktig parameter när förändringar och utvecklingsarbete genomförs och utgör också viktig input till den årliga affärsplan- och budgetprocessen, där såväl ägarens politiska mål som verksamhetens behov och intressentgruppernas synpunkter omhändertas.

Då parken under 2020 har varit stängd har inga enkätundersökningar gjorts som svarar på frågor om hur man upplevt sitt Lisebergsbesök. Däremot har enkätundersökningar gjorts för att svara på frågor om vilka och nivå på skyddsåtgärder för att förhindra spridning av sjukdomen covid-19 som våra gäster förväntar sig att vi genomför samt undersökningar som svarar på frågorna om hur benägna våra gäster är att besöka parken under pandemin. Svaren på dessa frågor har använts som ett led i arbetet med att säkerställa att parken kunnat öppnats på ett säkert sätt om verksamheten hade tillåtits göra det.

Got Event

Vid alla större evenemang genomförs kundundersökningar där frågor ställs till besökarna om hur evenemangsupplevelsen, arenan, besök i kiosker och restaurangerna, service och bemötande skulle kunna förbättras. Resultatet från kundundersökningarna är sedan ett underlag för planering i verksamheten, t.ex. i investerings- och underhållsplaneringen.

På grund av pågående pandemi har få kundundersökningar genomförts under 2020.

Göteborgs Stadsteater

Göteborgs Stadsteater efterfrågar inte sina målgruppers perspektiv eller förväntningar vad gäller vilken teater som produceras. Däremot ställs i viss utsträckning frågan vad som upplevdes kvalitativt av publiken. Både vad gäller den teater som spelas och den service som erbjuds. Teatern har även tydliga rutiner, kontroll och uppföljning vad gäller kundens/publikens negativa upplevelser och klagomål samt en grundad arbetsordning vad gäller särskilda händelser.

Direkta klagomål, via telefon, infomejl eller vid personligt möte, hanteras på delegation av biljettkassa, kontorsassistent eller reception. Om händelsen uppfattas som allvarligare hänvisas ärendet till biljettkasschef eller marknadschef som tar personlig kontakt och utreder händelsen. Hela processen dokumenteras. Kunskap som insamlas vid kundkontakt förs vidare till berörda och ansvariga på teatern. Dessa klagomålsrutiner gäller oavsett om området berör det konstnärliga, tekniska eller har med bemötande att göra.

Vid särskilda händelser, exempelvis vid sjukdomsfall i publik eller ett olycksfall inträffar i samband med föreställningen, så tar publika personalen uppgifter på plats som dagen efter är synlig via en digital föreställningsrapport. Denna läses av

berörda i ledningen, personal med ansvar för säkerhet samt marknads- och kommunikationschef som är den som personligen återkopplar till berörd kund. Inhämtad information om vad som hänt framförs snarast till berörda som underlag för analys och eventuella åtgärder från teaterns sida.

3.3.4 Sponsring

Göteborg & Co

Vid stöd och råd till externa samarbetspartners bidrar Göteborg & Co första hand med kunskap och innovativa praktiska lösningar men det kan också handla om finansiellt stöd, personella resurser eller marknadsföring. Arbetet ses som en del i att skapa en konkurrenskraftig destination med ett attraktivt och varierat utbud, riktat såväl till besökare som göteborgare. Detta definieras inte av bolaget som sponsring i den traditionella meningen; Affärsuppgörelse med prestation och motprestation.

Got Event

Bolaget redovisar för 2020 två sponsringsåtaganden enligt nedan:

- Insamlingsstiftelsen Drottning Silvias barn- och ungdomssjukhus erbjuds i mån av plats fribiljetter till vissa evenemang samt att Got Event utför vissa tjänster/insamlingar till förmån för stiftelsen.
- Stiftelsen Idrottsmuseets Vänner får 100 000 kr per år. Got Event får reklamplats, entrébiljetter mm.

Liseberg

Bolaget har under året inte fattat något beslut om sponsringsåtagande.

Göteborgs Stadsteater

Bolaget har under året inte fattat något beslut om sponsringsåtagande.

3.3.5 Uppföljning av projekt inom gröna obligationer

Liseberg har som enda bolag i TKE-klustret att redovisa information om gröna obligationer. Bolaget har under året inte noterat några väsentliga avvikelser inom projektet.

Kostnader

Projekt	Utfall 2020	Prognos 2021	Total budget
Jubileumprojektet - Hotellet	276,8	457	1179

3.3.6 Uppföljning Intraservices tjänst dataskyddsbud

Göteborg & Co

Bolaget ser ett eventuellt framtida behov av att i samband med projekt som rör utvecklingen av destinationens dataplattform, vilken delvis ämnar bygga systematiserad kunskap om besökare, konsultera bolagets dataskyddsbud för att säkerställa följsamhet mot relevant lagstiftning.

Dataskyddsbudet har under året bl.a. genomfört en genomlysning av bolagets informationskartläggning som togs fram i samband med arbetet mot att nå följsamhet mot GDPR.

Göteborg & Co hade uppskattat gemensamma utbildningsinsatser som syftar till att öka kunskapen om skydd av personuppgifter i förebyggande syfte. I övrigt anser Göteborg & Co att samverkan, stöd och granskning uppfyller de förväntningar som bolaget har på stödfunktionen.

Liseberg

Den hjälp och det stöd som dataskyddsbudet (DSO) har givit Liseberg har varit värdefull och har hjälpt Liseberg arbeta med frågor rörande skydd av personuppgifter och att förbättra verksamheten. Informationskartläggning och risk- och sårbarhetsanalyser ska ses över och uppdateras med viss regelbundenhet för att garantera att verksamheten fortsatt håller en adekvat nivå av skydd för personuppgifter.

En möjlig förväntning är tillhandahållande av grundläggande utbildningar i frågor om skydd för personuppgifter. Synergieffekter skulle uppnås om sådan utbildning genomförs centralt varför Liseberg anser att det vore önskvärt att sådan utbildning sker i Intraservice regi.

Got Event

Got Event ser för närvarande inga särskilda utmaningar kring samarbetet med dataskyddsbudet. Bolagets förväntningar på funktionen dataskyddsbud är en hög kompetens och tillgänglighet. Viktigt med god dialog och att återkoppling sker inom rimlig tid. Fortlöpande utbildning är nödvändigt för att upprätthålla kompetensen inom bolaget. Sammantaget anser bolaget att samarbetet med funktionen dataskyddsbud har fungerat mycket bra.

Göteborgs Stadsteater

Bolaget har under året, som en konsekvenserna av domen i ”Schrems-målet” upplevt en problematik kopplat till hanteringen av personliga datauppgifter. I korthet innebar detta att man som ägare av personliga datauppgifter är skyldig att säkerställa att dessa inte hamnar i tredje land. Situationen komplicerades ytterligare av att dataskyddsbudet, enligt stadens regler, är anställd på Intraservice och tillsammans med bolaget hade svårt att hantera frågan på ett enkelt sätt. Stadsteatern upplever dock att dataskyddsbudet har varit ett bra stöd under processen.

3.3.7 Övriga beslut och/eller uppdrag

Göteborg & Co

Göteborgs Stads program för besöksnäringens utveckling fram till 2030

Förutsättningarna för besöksnäringen har mot bakgrund av pandemin förändrats i grunden. Situationen får konsekvenser för framdriften av programmet för besöksnäringens utveckling, med tillhörande handlingsplan för 2020–2022. Aktiviteterna i handlingsplanen 2020–2022 syftar till att stötta besöksnäringens återhämtning och ge aktörer förutsättningar att på ett snabbt och hållbart sätt driva sina verksamheter vidare.

För Göteborg & Co som bolag har handlingsplanens aktiviteter under året dels varit riktade till bolagets funktion som stödjande och handlingskraftig samverkanspartner till en näring i kris, dels till bolagets proaktiva roll som kunskapsnät för omvärldsanalys och trendbevakning i syfte att skapa beslutsunderlag och ge relevant kunskap till beslutsfattare och näringsaktörer. Genom analysarbetet kan bolaget följa och analysera krisens påverkan på besöksnäringen, och hur bolaget behöver ställa om för att kunna möta alla de behov som näringen har för att kunna göra en snabb och hållbar återhämtning.

Omställningar och riktningförändringar kommer att behöva speglas i besöksnäringens programmet och dess handlingsplaner, eftersom krisen kommer att påverka besöksnäringens möjlighet till framgång gällande den nuvarande målsättningen.

Vissa av handlingsplanens aktiviteter som i inledningen av 2020 befann sig i en initial planeringsfas har utvecklats i snabb takt under pandemin. Andra aktiviteter har på grund av omständigheterna pausats eller prioriterats ned. Prioriteringen har styrts av besöksnäringens behov, som identifieras och följs upp genom en nära samverkan mellan bolaget och dess samarbetspartners, på såväl lokal, regional, nationell och internationell nivå.

Inom ramen för bolagets uppdrag rörande program för besöksnäringens utveckling, har Göteborg & Co att vid behov föreslå kommunfullmäktige anpassningar eller förändringar av programmet. En ursprunglig tidplan gav att en första revidering skulle genomföras under år 2023 och översändas för beslut i kommunfullmäktige vid årsskiftet 2023/2024. Sett till besöksnäringens utmanande situation under 2020 mot bakgrund av pandemin och dess därigenom förändrade förutsättningar ser Göteborg & Co över förutsättningarna att genomföra en tidigare revidering av programmet. Dialog förs med Stadshuset AB och stadsledningskontoret som bekräftar behovet av revidering, och planeringen av det kommande arbetet fortsätter. Revideringen projektleds av en arbetsgrupp under ledning av processledaren för program för besöksnäringens utveckling. Löpande rapportering sker till VD samt styrelse för Göteborg & Co.

Göteborgs 400-årsjubileum

Mot bakgrund av införda restriktioner som svar på smittspridningen i samhället föreslog styrelsen för Göteborg & Co i en hemställan till kommunfullmäktige att firandet av Göteborgs 400-årsjubileum flyttas fram till 2023, med en uppstart och formellt firande 2021. Beslut i ärendet fattades 2020-09-10 och innebär konkret ett formellt, historiskt firande under 2021 av Göteborg 400 år, ett Jubileumskalendarium som tar vara på och uppmärksammar allt det som redan finns

framtaget och ändå kommer att ske under året, en möjlighet till fortsatt kraftsamling i hela staden t om 2023 med Hälsa i fokus 2021, ett genomförande av jubileumsprogram 2023, en besöksnäring med möjlighet att delta och bidra till visionen och firandet av Göteborg samt göteborgare och besökare nationellt som internationell bjuds in för att fira tillsammans.

Bolaget har under hösten genomfört organisatoriska och personella förändringar mot bakgrund av förändrad tidplan för firandet av Göteborgs 400-årsjubileum.

Evenemangsstrategi

Den 30 september 2019 fattade styrelsen för Stadshus AB beslut om att uppdra till Göteborg & Co att ta fram förslag till evenemangsstrategi för Göteborgs Stad. Arbetet har fortlöp under 2020 i nära samverkan med Got Event och andra relevanta förvaltningar och bolag. Göteborg & Co vill genom en evenemangsstrategi befästa stadens position som ledande hållbar evenemangsstad med ännu starkare koppling till hur evenemang också bidrar till social utveckling jämte ökad attraktionskraft och turistekonomiska effekter. Styrelsen för Göteborg & Co fattade beslut om att anta en evenemangsstrategi för Göteborg & Co med sikte på 2030 under sammanträde 2020-12-14.

Strategin har utformas med balanserat fokus på attraktionskraft och social utveckling, samtidigt som goda reseanledningar för besökare över året säkerställs. Strategins målbild är att driva destinationens positionering och förflyttning mot ”Upplevelsestaden Göteborg – hyllad och erkänd provkörningsarena för hållbara liv i hållbara samhällen; som får förändring att hända!”.

Med utgångspunkt i evenemangsstrategin kommer ett arbete med att skapa en konkretiserad handlingsplan för implementering och genomförande påbörjas efter årsskiftet.

4 Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB

4.1 Uppföljning kassaflöde, lån samt realisationsresultat

Uppföljning kassaflöde, lån samt realisationsresultat

Lån mnkr	Volym 31 december 2020	Volym 31 dec 2019
Summa	1302,8	496,1
Kassaflöde	Kassaflöde 2020	Kassaflöde 2019
Löpande verksamhet	-324,3	274,0
Investeringsverksamhet	-487,0	-402,9
Finansieringsverksamhet	806,6	122,2
SUMMA	-4,7	-6,7

*Lånevolymen avser i sin helhet Liseberg
Kassaflöde Liseberg*

Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag

Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag	Objekt (fastighet/bolag)	Utfall 2020	Motpart (extern/kommun/Stadshuskoncernen)
-	-	-	-

Kassaflöde Göteborg & Co	Kassaflöde 2020	Kassaflöde 2019
Löpande verksamhet	-3,3	28,1
Investeringsverksamhet	-1,2	-0,3
Finansieringsverksamhet	-2,0	-23,1
SUMMA	-6,5	4,7

Kassaflöde Got Event	Kassaflöde 2020	Kassaflöde 2019
Löpande verksamhet	-245,6	17,8
Investeringsverksamhet	-23,9	-15,2
Finansieringsverksamhet	156,5	163,3
SUMMA	-113,0	165,9

Kassaflöde Stadsteatern	Kassaflöde 2020	Kassaflöde 2019
-------------------------	-----------------	-----------------

Löpande verksamhet	-82,7	-124,7
Investeringsverksamhet	-0,5	-2,6
Finansieringsverksamhet	111,0	120,6
SUMMA	27,8	-6,7

4.2 Utfall och kommentar avkastningskrav

Lisebergs nya ägardirektiv (ännu inte antagen av bolagsstämman) har som finansiellt krav på bolaget att verksamhetens delar ger en avkastning som står i paritet med andra relevanta aktörers jämförbara verksamheter. Branschen globalt har överlag drabbats hårt av Coronapandemin. Möjligheterna att öppna och med vilka restriktioner har varierat mellan olika länder och aktörer. Mot bakgrund av rådande situation har Liseberg inte genomfört någon branschjämförelse i år.

Enligt det nya ägardirektivet skall Liseberg säkerställa en stabil ekonomisk utveckling och skapa ett ekonomiskt utrymme som möjliggör ett långsiktigt och hållbart agerande. Liseberg har under de senaste åren haft en stabil soliditet omkring 60%. Soliditeten 2020 har minskat till 36%, varav cirka 15-procentenheter av minskningen är hänförlig till Coronapandemin. Lisebergs målsättning är att på sikt återställa sin finansiella stabilitet genom att bland annat skjuta vissa investeringar i parken på framtiden.

4.3 Stadshus uppföljning från ärenden, ägardialoger, handlingsplaner etc.

5 Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige

5.1 Redovisning av uppdrag från KS/KF i och utanför budget (KF/KS kolumn)

5.1.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2020

Beskrivning av området

KF Budgetuppdrag 2020 som riktas till nämnd/styrelse att genomföra

All Uppföljning till KF genomförs i den nya kolumnen: KF/KS uppdrag enligt anvisningar från Stadsledningskontoret. Aktuell status och kommentarer från nämnd/styrelse (förvaltning/bolag) anges löpande under året.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
□ Avslutad	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att se över möjliga realiseringar av tillgångar i syfte stärka stadens finansiering av kommande års investeringsprojekt. Ekonomiska uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	
□ Avslutad	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att sträva efter hög kostnadstäckning på avgiftsbelagda verksamheter, där så är möjligt. Ekonomiska uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	Bolagen i TKE-klustret bedriver uppdraget inom ramen för den egna verksamheten. För information om bolagens arbete inom området hänvisas till respektive bolags årsrapport. Uppdraget anses ej vara tillämpligt på verksamheter inom Göteborg & Co.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
Avslutad	<p>Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bedriva ett digitalt effektiviseringsarbete under hela planperioden.</p> <p>Ekonomiskt uppdrag</p>	2020-01-01 2020-12-31	Bolagen i TKE-klustret bedriver sitt digitala effektiviseringsarbete inom ramen för den egna verksamheten. För information om respektive bolags arbete inom området hänvisas till respektive bolags årsrapport.
Avslutad	<p>Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bidra till att minska stadens totala personalvolym, enligt arbetad tid, under mandatperioden.</p> <p>Ekonomiskt uppdrag</p>	2020-01-01 2020-12-31	Bolagen i TKE-klustret bedriver personalrelaterat arbete inom ramen för den egna verksamheten. För information om respektive bolags arbete inom området hänvisas till respektive bolags årsrapport.
Avslutad	<p>Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att överse implementering av Göteborg Stads plan för jämställdhet 2019 - 2023 i stadens verksamheter. (SE UPPFÖLJNINGSPRÅG TILL NÄMND/STYRELSE)</p> <p>Riktat till KS (Kommunledningen)</p> <p>OBS! Uppdraget följs enbart upp av SLK. Nämnd/styrelse har fått uppdraget för att kunna besvara uppföljningsfrågan. Uppdraget ska inte riktas vidare till underliggande enheter.</p>	2020-01-01 2020-12-31	
Avvikelse kräver åtgärd	<p>Göteborg & Co får i uppdrag att förverkliga och implementera kommunfullmäktiges program för besöksnäringen.</p>	2020-01-01 2020-12-31	Besöksnäringens utmanande situation under 2020 föranleder Göteborg & Co att tidigarelägga revidering av programmet. I dialog med Stadshus AB samt stadsledningskontoret görs en tidplan för hur arbetet ska fortlöpa.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
Avslutad	Göteborg & Co får i uppdrag att samordna arbetet med evenemangsstrategin efter genomförd översyn.	2020-01-01 2020-12-31	Styrelsen för Göteborg & Co fattade 2020-12-14 beslut om att anta evenemangsstrategi för Göteborg & Co med sikte på 2030.. Med utgångspunkt i strategin kommer en konkretiserad handlingsplan för samordning och implementering påbörjas efter årsskiftet.
Avslutad	Göteborg & Co får i fortsatt uppdrag att leda arbetet fram till jubileumsåret 2021 och inventera hur insatserna i jubileumsfirandet kan ge effekter även bortom 2021.	2020-01-01 2020-12-31	Dialog kommer föras med delaktiga aktörer om hur jubileumsprocessens erfarenheter kan tas till vara. Enligt tidigare etablerad projektmodell kommer jubileumsprocessens konkreta resultat sammanställas, dokumenteras, rapporteras och kommuniceras.
Avslutad	Got Event AB får i uppdrag att utreda finansiella risker kopplat till de arenor som bolaget i dag driftar.	2020-01-01 2020-12-31	Uppdraget är återredovisat, beslut på styrelsemöte 2020-09-21.

5.1.2 Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut

Beskrivning av området

Uppdrag som tidigare riktats från KF/KS utanför budget i kolumnen: Uppdrag är nu även inlagda i den nya kolumnen: KF/KS uppdrag och ska följas upp på nämnd/styrelsenivå i denna kolumn. Tidigare riktade uppdrag i kolumnen Uppdrag ligger kvar på den röda tråden för uppföljning och genomförande lokalt.

Nya uppdrag som tilldelas utanför budget i kolumnen KF/KS uppdrag måste läggas in av kontaktperson (förv/bolag) i kolumnen Uppdrag för genomförande och uppföljning i den egna organisationen.

All uppföljning till KF/KS genomförs i den nya kolumnen: KF/KS uppdrag enligt anvisningar från Stadsledningskontoret. Aktuell status och kommentarer från nämnd/styrelse (förvaltning/bolag) anges löpande under året.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
Avslutad	Göteborgs Stads Parkerings AB och trafiknämnden uppdras att - i nära samverkan med Liseberg AB och övriga berörda aktörer i staden belysa parkerings- och infrastrukturfrågan och återkomma med förslag till beslut om fortsatt inriktning.	2017-01-01 2020-12-31	
Avslutad	Styrelsen för Göteborg & Co AB får i uppdrag att en gång per mandatperiod utvärdera Göteborgs Stads program för besöksnäringens utveckling och vid behov föreslå kommunfullmäktige anpassningar eller förändringar.	2018-01-01 2020-12-31	Uppdraget genomfört och beslutat i styrelsen för Göteborg & Co 2020-04-23. Initiativ till anpassningar och förändringar (revidering) av program för besöksnäringens utveckling är initierat under Q4 2020.
Avslutad	Alla stadens nämnder och bolagsstyrelser som har fordon får i uppdrag att utse en mobilitetsansvarig för sin verksamhet samt att tillse att den mobilitetsansvarige får adekvat utbildning via Göteborgs Stads Leasing AB.	2020-03-19 2020-12-31	Mobilitetsansvarig har utsetts i samtliga bolag i TKE-klustret.
Pågående	Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att införa verksamhetsspecifika klimatmål som en del i det ordinarie uppföljningssystemet senast 2020. Målen ska vara baserade på att vi globalt uppnår 1,5-gradersmålet.	2020-08-20 2020-12-31	

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
□ Ej påbörjad	Styrelsen för Göteborgs Stadsteater AB får i uppdrag att överta Stora Teatern från kulturnämnden.	2020-12-10 2021-12-31	

5.2 Redovisning av uppdrag från KF/KS i och utanför budget (uppdragskolumn)

5.2.1 Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut

Beskrivning av området

Uppdrag som tidigare riktats från KF/KS utanför budget i kolumnen: Uppdrag är nu även inlagda i den nya kolumnen: KF/KS uppdrag och ska följas upp på nämnd/styrelsenivå i denna kolumn. Tidigare riktade uppdrag i kolumnen Uppdrag ligger kvar på den röda tråden för uppföljning och genomförande lokalt.

Nya uppdrag som tilldelas utanför budget i kolumnen KF/KS uppdrag måste läggas in av kontaktperson (förv/bolag) i kolumnen Uppdrag för genomförande och uppföljning i den egna organisationen.

All uppföljning till KF/KS genomförs i den nya kolumnen: KF/KS uppdrag enligt anvisningar från Stadsledningskontoret. Aktuell status och kommentarer från nämnd/styrelse (förvaltning/bolag) anges löpande under året.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
<p>▢ Avslutad</p>	<p>Göteborgs Stads Parkerings AB och trafiknämnden uppdras att - i nära samverkan med Liseberg AB och övriga berörda aktörer i staden belysa parkerings- och infrastrukturfrågan och återkomma med förslag till beslut om fortsatt inriktning.</p> <p><i>Från 2017</i></p> <p><i>Riktas till klusterbolag Göteborg & Co, Trafiknämnden samt Higab AB</i></p>	<p>2017-01-01 2020-12-31</p>	
<p>▢ Pågående</p>	<p>Styrelsen för Göteborg & Co AB får i uppdrag att en gång per mandatperiod utvärdera Göteborgs Stads program för besöksnäringens utveckling och vid behov föreslå kommunfullmäktige anpassningar eller förändringar</p> <p><i>Från 2018</i></p> <p><i>riktas till klusterbolag Göteborg & Co</i></p>	<p>2018-01-01 2020-12-31</p>	<p>Uppdraget genomfört och beslutat i styrelsen för Göteborg & Co 2020-04-23. Initiativ till anpassningar och förändringar (revidering) av program för besöksnäringens utveckling är initierat under Q4 2020.</p>