



# Bezoekersonderzoek

stichting Hortus Botanicus Amsterdam  
maart 2004

## COLOFON

### **Redactie**

Linda Bond  
Shirley de Jong  
George van der Vlist  
Elga Zonneveld

### **vormgeving**

Shirley de Jong

### **Literatuur**

Kwalitatief Onderzoek;  
Ben Baarda, Martijn de Goede,  
Joop Teunissen; Wolters-Noordhoff, Houten, 2001

### **In opdracht van**

Stichting Hortus Botanicus Amsterdam

Bezoekersonderzoek stichting Hortus Botanicus Amsterdam, maart 2004

## **Bezoekersonderzoek Stichting Hortus Botanicus Amsterdam**

## **VOORWOORD**

Voor u ligt het onderzoeksrapport over het bezoekersonderzoek dat EZ-motion de afgelopen weken uitgevoerd heeft.

Wij hebben met veel plezier aan dit onderzoek gewerkt en hebben ook veel geleerd. Hoewel het begin van dit traject wat moeizaam verliep, hebben we dit in de loop van het onderzoek ingehaald.

Wij zouden graag de volgende personen (in het bijzonder) willen bedanken voor hun medewerking en steun aan ons project:

Lena Eeuwens, voor haar hulp, tijd en inzet.

Babs van Teylingen, voor haar begeleiding.

Tevens gaat onze dank uit naar alle mensen die aan dit onderzoek hebben meegewerkt.

EZ-motion, maart 2004

## INHOUDSOPGAVE

<b>COLOFON</b>	<b>2</b>
<b>BEZOEKERSONDERZOEK</b>	<b>3</b>
<b>STICHTING HORTUS BOTANICUS AMSTERDAM</b>	<b>3</b>
<b>VOORWOORD</b>	<b>4</b>
<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>5</b>
<b>INLEIDING</b>	<b>6</b>
<b>PROBLEEMBESCHRIJVING</b>	<b>7</b>
<b>RESULTATEN BINNEN DE HORTUS</b>	<b>10</b>
<b>BUITEN DE HORTUS</b>	<b>23</b>
<b>RESULTATEN ENGELSTALIGE ENQUÊTES</b>	<b>30</b>
<b>PARTICIPERENDE OBSERVATIE.</b>	<b>35</b>
<b>CONCLUSIE</b>	<b>36</b>
<b>AANBEVELINGEN</b>	<b>37</b>
<b>BIJLAGE 1: WAT WAARDEERT U HET MEEST AAN DE HORTUS?</b>	<b>39</b>
<b>BIJLAGE 2: WAT WAARDEERT U HET MINST AAN DE HORTUS?</b>	<b>41</b>
<b>BIJLAGE 3: IS ER IETS DAT U MIST IN DE HORTUS?</b>	<b>42</b>
<b>BIJLAGE 4: VERBETERPUNTEN</b>	<b>43</b>
<b>BIJLAGE 5: OPMERKELIJKE UITSPRAKEN</b>	<b>45</b>
<b>BIJLAGE 6: BEGRIPPENLIJST</b>	<b>46</b>
<b>BIJLAGE 7: VRAGENLIJSTEN</b>	<b>47</b>

## INLEIDING

De stichting Hortus Botanicus Amsterdam is niet geheel bekend met wat voor publiek de Hortus bezoekt of juist niet bezoekt en wat hun beweegredenen daarvoor zijn. De stichting zou dit graag willen weten in verband met sponsors en subsidieverstrekkers.

EZ-Motion heeft daarom een bezoekersonderzoek uitgevoerd onder de bezoekers en niet-bezoekers van de Hortus Amsterdam.

De doelstelling van dit onderzoek is om onze doelgroep, de stichting Hortus Botanicus Amsterdam te informeren over de verschillende groepen personen die de Hortus bezoeken en de personen die de Hortus niet bezoeken en waarom zij dit wel of niet doen.

Het onderzoeksrapport gaat uit van de volgende probleemstelling:

***“Welk publiek komt naar de Hortus, wat zijn hun beweegredenen om naar de Hortus te komen of juist niet en hoe tevreden zijn zij?”***

De doelstellingen die wij willen bereiken met dit onderzoeksrapport is:

Positieve waardering van de Hortus Botanicus Amsterdam.  
In kaart brengen van de bezoekers en niet-bezoekers.  
De beweegredenen van de bezoekers en niet-bezoekers ondervinden.  
Mogelijkheden voor nieuwe doelgroepen in verband met subsidies formuleren.  
Meten in hoeverre de klanten van de Hortus tevreden zijn over de Hortus.

De opbouw van het onderzoeksrapport is als volgt: als eerste kunt u een samenvatting van het rapport lezen. Daarna kunt u het plan van aanpak voor ons onderzoek raadplegen. Hierin staat hoe wij te werk zijn gegaan en welke enquêtes wij hebben gebruikt voor de bezoeker, niet-bezoeker en toerist.

Na het plan van aanpak kunt u de uitkomsten van het onderzoek in een overzichtelijk schema bekijken.

Vervolgens leest u de conclusies die wij uit ons onderzoek hebben getrokken en vanuit die conclusies kunt u de aanbevelingen lezen.

## PROBLEEMBESCHRIJVING

De stichting Hortus Botanicus Amsterdam is niet geheel bekend met wat voor publiek de hortus bezoekt of juist niet bezoekt en wat hun beweegredenen daarvoor zijn. De stichting zou dit graag willen weten in verband met sponsors en subsidieverstrekkers.

### Het onderzoeksrapport gaat uit van de volgende probleemstelling

*“Welk publiek komt naar de Hortus, wat zijn hun beweegredenen om naar de Hortus te komen of juist niet en hoe tevreden zijn zij?”*

### Toelichting op de probleemstelling

De probleemstelling die we in dit onderzoek gaan uitwerken kan in simpele woorden weergegeven worden als volgt;

*“Welk publiek komt er naar de Hortus en welk publiek juist niet? Wat zijn hun beweegredenen voor een bezoek of het wegblijven bij de Hortus en waarover zijn zij tevreden en waarover juist niet?”*

Om deze probleemstelling te kunnen beantwoorden hebben we de volgende deelvragen opgesteld.

### DEELVRAGEN

- Welke groepen bezoekers zijn er en hoe groot zijn deze groepen?
- Wat is het hoofdmotief om de Hortus te bezoeken?
- Welke mensen komen er niet naar de Hortus?
- Wat zijn de beweegredenen om de Hortus Botanicus niet te bezoeken?
- Zijn de bezoekers tevreden over de diensten die door de Hortus aangeboden worden?
- Zijn de bezoekers bereid meer uit te geven voor hun bezoek aan de Hortus.

### DOELSTELLING

De doelstelling van dit onderzoek is om onze doelgroep, de stichting Hortus Botanicus Amsterdam te informeren over de verschillende groepen personen die de Hortus bezoeken en de personen die de Hortus niet bezoeken en waarom zij dit wel of niet doen. De conclusies die wij uit ons onderzoek halen zullen wij in de vorm van een rapport voordragen aan de stichting Hortus Botanicus Amsterdam, dit gebeurd op 23 maart 2004.

### ONDERZOEKSEENHEDEN

**Personen;** Bezoekers en niet-bezoekers van de Hortus.

**Locatie;** In de Hortus Botanicus in Amsterdam en de omgeving om de Hortus heen.

### ONDERZOEKSLOCATIES

Bezoekers en voorbijgangers van onderstaande locaties, allen bevinden zich in Amsterdam.

- Hortus Botanicus
- Bij de ingang van Artis
- In wijken met veel allochtonen inwoners (Bijlmer, Oost), de Dam



## **DE DATAVERZAMELINGSMETHODE**

Wij willen de gegevens verzamelen door twee verschillende enquêtes af te nemen. Één voor de bezoekers van de Hortus en één voor de niet-bezoekers van de Hortus. De enquête voor de bezoekers van de Hortus zal door deze mensen zelf ingevuld worden. Dit kunnen zij doen in de Oranjerie waar zij voor het invullen van de enquête een gratis frisdrank, kop koffie of thee kunnen ontvangen. Pennen worden tegelijk verstrekt met de enquête maar in de Oranjerie zal ook nog een bakje met pennen te vinden zijn.

De enquête voor de niet-bezoekers zal op verschillende plaatsen in Amsterdam afgenomen worden. De mensen zullen gevraagd worden een paar korte vragen te beantwoorden, de antwoorden worden door ons genoteerd. Dit in tegenstelling tot de enquêtes voor de bezoekers, wij verwachten namelijk dat mensen op straat weinig tijd hebben voor het invullen van een enquête en in de Hortus juist wel.

Zo denken wij op deze manier de juiste antwoorden op onze vragen te krijgen. Binnen de Hortus worden naar schatting 120 bezoekers gevraagd de enquête in te vullen. Op straat streven wij ernaar 60 mensen te interviewen. We proberen de verhouding tussen bezoeker en niet-bezoeker in evenwicht te houden. Uiteraard hangt dit af van de medewerking van de personen.

## **DE BETROUWBAARHEID RANDVOORWAARDEN EN VALIDITEIT**

Het onderzoek zal worden afgenomen door middel van een systematische steekproef met aselect begin. Er zal op de drie drukste dagen van de week geënquêteerd worden, namelijk op woensdag, zaterdag en zondag. Op woensdag wordt elke 5<sup>de</sup> bezoeker van de Hortus gevraagd een enquête in te vullen. In het weekend wordt dat elke 8<sup>ste</sup> bezoeker aangezien het in het weekend drukker is.

We willen de enquêtes gaan houden op dagen dat er niets bijzonders gaande is, zodat de resultaten niet beïnvloedt worden. De uitgekozen bezoekers worden gevraagd de enquêtes naar waarheid in te vullen en omdat zij in alle rust de kans krijgen om het in te vullen zijn wij ervan overtuigd dat het overgrote gedeelte van de enquêtes eerlijk wordt ingevuld. Om de betrouwbaarheid van ons onderzoek te verhogen, enquêteren wij op vaste tijdstippen in de week, twee weken lang.

Ook werken wij met vier onderzoekers, zodat de subjectiviteit zo gering mogelijk is. Tevens worden de geschreven stukken door onze Tutor Babs van Teylingen gecontroleerd.

## **RANDVOORWAARDEN**

Om ons onderzoeksgebied binnen perken te houden hebben we een aantal randvoorwaarden opgesteld volgens waar wij het onderzoek willen laten verlopen.

De enquêtes mogen alleen ingevuld worden door volwassen personen, indien een 5<sup>de</sup> persoon nog niet volwassen is wordt de eerstvolgende volwassen bezoeker genomen.

Als er groepen de Hortus bezoeken wordt de 5<sup>de</sup> persoon van de groep gevraagd de enquête in te vullen. Als er dus een groep is van 25 personen komt dan vullen 5 personen van de groep de enquête in. In totaal worden 120 binnen de Hortus naar hun mening gevraagd. Buiten de Hortus zullen dit er rond de 60 zijn. Er wordt verwacht dat er een waait is van 5 mensen per dag, die dus weigeren of vergeten de enquête in te vullen, daarom delen we per dag 25 enquêtes uit.

Als de enquête ingevuld wordt ingeleverd kan één gratis consumptie verkregen worden. Het gaat hierbij om koffie, thee of frisdrank.

Doordat een groot deel van de vragen multiple-choice zijn zullen de antwoorden niet variëren. De openvragen die in de vragenlijst voorkomen kunnen maar op een manier geïnterpreteerd of beantwoord worden. Hierdoor garanderen wij dat de gegeven antwoorden representatief zijn.

Omdat de enquêtes afgenomen worden in de winter en er veel bezoekers zijn die alleen 's zomers komen



is het resultaat van het onderzoek enigszins gekleurd. Wij willen dit voorkomen door de mensen die de Hortus bezoeken maar niet in de Hortus zijn geweest te vragen naar hun bezoekerspatroon en frequentie.

## VERSLAG PILOT ENQUÊTES

We hebben de vragenlijsten alvorens het onderzoek begon getest dmv een pilot. Uit een pilot (een soort test) blijkt of de vragenlijsten goed lopen en of ze makkelijk in te vullen zijn.

We zijn begonnen met het uitgeven van de vragenlijsten binnen de Hortus zelf. Iedereen was bereid de lijsten in te vullen voor een gratis kop koffie, thee of fris.

Hierna hebben we in de Plantage buurt een aantal passanten ondervraagd om de tweede lijst te testen. Hier kwamen de eerste struikelpunten van de lijst naar voren. Zo hadden we geen klembord bij ons om de vragenlijsten te bewaren en om te noteren, dit stond klungelig. Een ander struikelpunt van de lijst was het onderscheid tussen de mensen die ooit in de Hortus zijn geweest en de mensen die er nog nooit geweest waren. We hebben dit probleem opgelost door de vragen voor de mensen die er nog nooit zijn geweest in een grijs kader te plaatsen zodat het direct opvalt.

Ook zaten er kleine foutjes in de vragen zelf die opvielen bij het lezen:

- Zo stond er bij vraag 3 (Hoe vaak bezoekt u de Hortus) niet de mogelijkheid om te kiezen voor 'ik ben er slechts 1x geweest'.
- Bij vraag 6 (Wat is de voornaamste reden dat u de Hortus bezoekt) ontbrak de keuzemogelijkheid 'ik kom voor de planten in het algemeen'.
- Bij vraag 7 over wat de mensen over het Café vonden kon niet geantwoord worden met 'niets, want ik ben er nog nooit geweest'.
- En bij vraag 8 (Welke methode zou u gebruiken om informatie te zoeken over de Hortus) was tevens niet het antwoord 'niets' opgenomen.

Nadat iedereen buiten iemand had geënquêteerd hebben we de resultaten besproken in het stralende weer op een terrasje voor de Artis. Hierna zijn we teruggedaan naar de Hortus om te kijken of er al enquêtes waren ingevuld en om foto's te maken van de kassen. Bij het wachten in de rij voor de ingang kwamen wij toevallig een man tegen die de enquête had ingevuld. We vroegen hem of er moeilijkheden waren bij het invullen en of hij er aan- of opmerkingen over had. Dit bleek de man niet te hebben. Alle vijf de formulieren lagen allemaal klaar bij de Oranjerie, de bezoekers hadden er sneller over gedaan dan we gedacht hadden.

Ook in de vragenlijst voor de bezoekers ontbraken enkele antwoorden:

Zo kon er bij vraag 3 (Wat is de voornaamste reden om de Hortus te bezoeken) niet gekozen worden voor de mogelijkheid 'in kom voor de tuin in het algemeen'.

Bij vraag 7 (Welk entree heeft u betaald) ontbraken er een aantal antwoordmogelijkheden.

Bij vraag 15 (Wat kan er verbeterd worden aan de website) ontbrak de tekst 'indien ja' voor de vraag, omdat deze sloeg op vraag 14 (Komt u wel een op de website).

Bij de laatste vragen, waar werd gevraagd om een cijfer zijn de cijfers gespecificeerd en deze op elke pagina vermeld.

Deze punten hebben we verbeterd voor de definitieve versie van de enquête lijsten.

## RESULTATEN BINNEN DE HORTUS

### DATUM, RESPONDENTEN EN WEER

De (Nederlandstalige) respondenten van dit onderzoek zijn op verschillende dagen in de maand maart ondervraagd. Hier onder een tabel met het weer van de betreffende dag en het aantal ondervraagden.

Dag	Datum	Aantal respondenten	Weertype
woensdag (pilots)	03-03-2004	5	Zonnig
vrijdag	05-03-2004	17	Somber
zaterdag	06-03-2004	24	Koud
zondag	07-03-2004	21	Zonnig
woensdag	10-03-2004	17	Koud
zaterdag	13-03-2004	12	Bewolkt
zondag	14-03-2004	12	Licht bewolkt

### WOONPLAATS

Woonplaats	Frequentie	Percentage
<b>Regio Amsterdam</b>	<b>70</b>	<b>70</b>
Amstelveen	1	1
Amsterdam	66	66
Diemen	2	2
Duivendrecht	1	1
<b>Buiten regio Amsterdam</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
Alkmaar	1	1
Almere	1	1
Amersfoort	1	1
Apeldoorn	1	1
Bennebroek	1	1
Bolsward	1	1
Breukelen	1	1
Den Haag	2	2
Eijsden	2	2
Enschede	1	1
Haarlem	1	1
Heemskerk	1	1
Heerhugowaard	1	1
Heiloo (NH)	1	1
Hoofddorp	1	1
Huizen	1	1
Koetenhof	1	1
Leeuwarden	1	1
Naarden	1	1
Noordwijkerhout	1	1
Sneek	1	1
Uift	1	1
Utrecht	1	1
Vaassen	1	1
Venray	1	1
Voorkort	1	1
<b>Buiten Nederland</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Frankrijk	1	1
San Vicente de Raspeig (SP)	1	1
Totaal	100	100



• De ingevulde enquêtes

## POSTCODEGEBIEDEN BINNEN REGIO AMSTERDAM

1011??	1012PV	1021BR	1091EH
1011AV	1013CT	1025CJ	1091VN
1011BH	1013DX	1025KT	1092CV
1011CD	1013LP	1031GE	1092MD
1011JN	1015DG	1051GP	1092XV
1011KK	1017AZ	1054HN	1093EA
1011KS	1017ME	1054NA	1093YX
1011LB	1018CP	1055EC	1097NP
1011MK	1018DE	1065??	1098JS
1011MV	1018DM	1071TN	1102TG
1011PB	1018EB	1074BA	1102VX
1011PC	1018KP	1074CG	1107SM
1011RS	1018NN	1077GA	1111SW
1011RV	1018VK	1078JG	1111TM
1011TE	1019AZ	1078PL	1115AJ
1012CB	1019RE	1079??	1183KH
1012CZ	1019RV	1091AC	

## LEEFTIJD

De gemiddelde leeftijd van de Hortus bezoeker is 47 jaar met een afwijking van iets meer dan 12 jaar. Er is geen noemenswaardig verschil in de gemiddelde leeftijd tussen mannen en vrouwen.

## GESLACHT

De verhouding man/vrouw is 29/71. Het merendeel van de bezoekers is dus vrouw.

## HOOGST GENOTEN OPLEIDING

Het grootste deel van de bezoekers heeft een hoge opleiding.

Opleiding	Frequentie	Percentage
Academisch	8	8,51
Atheneum	1	1,06
Degree	1	1,06
Doctor	1	1,06
Doktersassistente	1	1,06
HAVO	4	4,26
HBO	25	26,60
HBS	3	3,19
HLO	1	1,06
HTS	1	1,06
MBO	2	2,13
MOB	1	1,06
MTS	1	1,06
Middelbaar	4	4,26
Mulo	1	1,06
Pabo	2	2,13
Recht	1	1,06
Secretaresse	1	1,06
Universiteit	21	22,34
VWO	1	1,06
Vrouwenschool	1	1,06
WO	12	12,77
Totaal	94	100,00

### NATIONALITEIT

De nationaliteit van de bezoekers is voor het overgrote deel Nederlands. Slechts vier van de 108 respondenten heeft een andere nationaliteit. Hiervan waren er twee Brits.

### BURGERLIJKE STAAT

Burgerlijke staat	Frequentie	Percentage
Getrouwd	35	35,35
Alleenstaand	28	28,28
Gescheiden	9	9,09
Samenwonend	14	14,14
Relatie	13	13,13
	-----	-----
Totaal	99	100

Van de getrouwde personen heeft 65,7% kinderen. De kinderen zijn meestal volwassen en hebben vaak één broer of zus die ook volwassen is.

Een kwart van de alleenstaande bezoekers heeft kinderen deze zijn vaak nog onder de tien jaar. Van de gescheiden ondervraagden heeft de helft twee of meer kinderen boven de 12.

### AANTAL KINDEREN/LEEFTIJD

Van de 108 respondenten hebben er 46 kinderen.

Aantal kinderen	Frequentie	Percentage
1	17	36,96
2	23	50
3	3	6,52
4	3	6,52
	-----	-----
Total	46	100

Leeftijd kinderen	Frequentie	Percentage
0	2	4,651163
10	2	4,651163
12,10	1	2,325581
14,18	1	2,325581
15,16	1	2,325581
16,14,12,10	1	2,325581
2	1	2,325581
20	2	4,651163
21,14	1	2,325581
21,17	1	2,325581
27,28	1	2,325581
3	3	6,976744
31	1	2,325581
31,34	1	2,325581
32,29	1	2,325581
32,30	1	2,325581
32,34	1	2,325581
33	1	2,325581
34,31	1	2,325581
34,32,26	1	2,325581
35,30,25	1	2,325581
38,36	1	2,325581
39,31	1	2,325581
39,35	1	2,325581
39,35,26,10	1	2,325581

Bezoekersonderzoek stichting Hortus Botanicus Amsterdam, maart 2004

4,6	2	4,651163
4,7	1	2,325581
40-50	1	2,325581
43,41	1	2,325581
44,41	1	2,325581
48,44	1	2,325581
5	1	2,325581
6	1	2,325581
7	1	2,325581
9	2	4,651163
volwassen	1	2,325581
	-----	-----
Totaal	43	100

## 1. HOE VAAK BEZOECT U DE HORTUS?

Bezoek	Frequentie	Percentage
Dagelijks	3	2,78
Meerdere keren per week	10	9,26
Meerdere keren per maand	19	17,59
Meerdere keren per jaar	30	27,78
Om de paar jaar	14	12,96
Dit is mijn eerste bezoek	32	29,63
	-----	-----
Totaal	108	100

De *dagelijkse bezoekers* zijn vrouwen boven de 50 jaar die de Hortus alleen bezoeken maar wel een vierpersoonsjaarkaart hebben, zij komen met name voor het museumcafé.

De groep die de Hortus *meerdere keren per week* bezoeken bestaat voor circa 60% uit alleenstaande en gescheiden personen. De mensen hebben een vierpersoonsjaarkaart en bezoeken de Hortus alleen of met 1 à 2 personen.

De *meerdere keren per maand bezoekers* komen vaak in een gezelschap van gemiddeld 2 personen. Ze hebben een éénpersoons- of vierpersoonsjaarkaart. De helft van de maandelijkse bezoekers heeft geen relatie.

De respondenten die *meerdere keren per jaar* komt bestaat voor  $\frac{2}{3}$ <sup>e</sup> deel uit personen met een relatie. Anders dan bij de drie voorgaande groepen, zijn deze mensen ook afkomstig uit plaatsen buiten de regio Amsterdam. Bijna alle ondervraagden personen gaf aan de Hortus met meerdere mensen te bezoeken, waarvan een groot deel ook onder de 12 jaar was.

De personen die *voor het eerst naar de Hortus* kwamen zijn vrijwel allemaal in gezelschap gekomen van personen boven de 12 jaar. Van deze groep heeft 78% een relatie. De mensen die hier voor het eerst naar toegekomen zijn komen voor 60% buiten de regio Amsterdam.

Er is dus een duidelijk verband tussen de bezoekfrequentie en relatie. Hoe hoger de bezoekfrequentie des te minder vaak men een relatie heeft.

## 2. BENT U ALLEEN OF IN GEZELSCHAP VAN ANDEREN NAAR DE HORTUS GEKOMEN?

In de tabel is af te lezen of de personen alleen of met een gezelschap de Hortus bezocht hebben. Het getal achter de eerste komma geeft aan hoe groot dit gezelschap was en het getal achter de tweede komma geeft aan hoeveel personen van dit gezelschap jonger dan 12 jaar waren.

Gezelschap	Frequentie	Percentage
Alleen	25	23,58
Gezelschap,1,0	36	33,96
Gezelschap,1,1	10	9,43
Gezelschap,2,0	9	8,49
Gezelschap,2,1	5	4,72
Gezelschap,2,2	1	0,94
Gezelschap,3,0	4	3,77

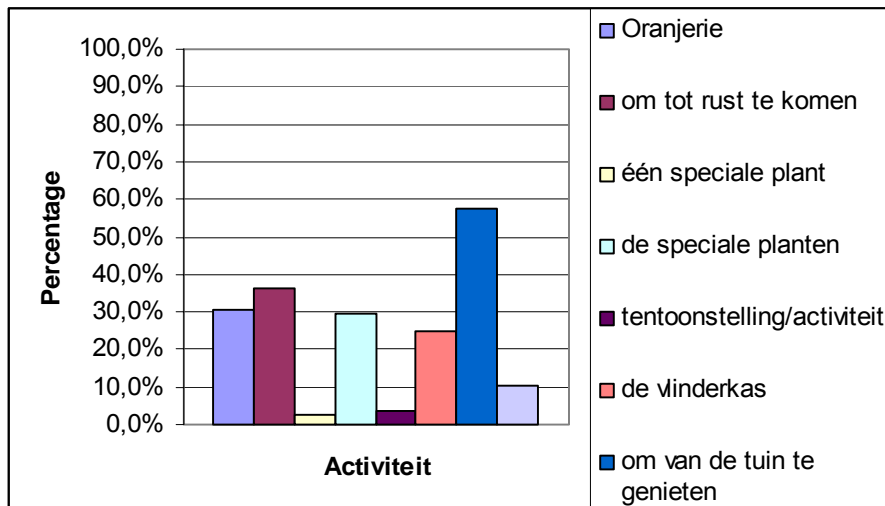
Bezoekersonderzoek stichting Hortus Botanicus Amsterdam, maart 2004

Gezelschap,3,1	3	2,83
Gezelschap,3,2	2	1,89
Gezelschap,4,0	2	1,89
Gezelschap,4,2	1	0,94
Gezelschap,5,1	1	0,94
Gezelschap,5,4	1	0,94
Gezelschap,6,0	1	0,94
Gezelschap,6,2	2	1,89
Gezelschap,6,3	1	0,94
Gezelschap,7,0	1	0,94
Gezelschap,13,0	1	0,94
Totaal	106	100

### 3. WAT IS DE VOORNAAMSTE REDEN DAT U DE HORTUS BEZOEKT?

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Ter verduidelijking zijn de gegevens ook in een grafiek geplaatst.

Reden bezoek	Frequentie	Percentage
Oranjerie	33	30,6%
om tot rust te komen	39	36,1%
één speciale plant	3	2,8%
de speciale planten	32	29,6%
tentoonstelling/activiteit	4	3,7%
de vlinderkas	27	25,0%
om van de tuin te genieten	62	57,4%
een andere reden	11	10,2%



### 4. BEZOEKT U OOK ANDERE BOTANISCHE TUINEN?

$\frac{2}{3}$  van de respondenten hebben wel eens vaker een andere botanische tuin bezocht, zowel in binnen- als buitenland. Leiden, Utrecht, Haren en de VU worden hierbij vaak genoemd. De personen die geen andere botanische tuinen bezoeken komen nagenoeg allemaal uit Amsterdam.

## 5. BENT U LID VAN DE VERENIGING VRIENDEN VAN DE AMSTERDAMSE HORTUS?

	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
Ja, eenpersoonskaart	14	13,08
Ja, vierpersoonskaart	36	33,64
Nee, geen behoefte aan	48	44,86
Nee, wel interesse	9	8,41
	-----	-----
Totaal	107	100,00

De personen die geen lidmaatschap hebben maar aangeven wel geïnteresseerd te zijn, zijn bijna allemaal vrouwen met een hoge opleiding die meerdere keren per maand of per jaar de Hortus bezoeken.

De respondenten die geen behoefte aan een lidmaatschap hebben, zijn in een gezelschap meegekomen naar de Hortus (vaak ook als jaarkaart introduc ). Voor 56% is het hun eerste bezoek.

## 6. INDIEN LID: HOE BEOORDEELT U DE PRIJS VAN DE VRIENDEN-/JAARKAART?

<b>Prijs lidmaatschap</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
veel te hoog	1	2,00
hoog	3	6,00
precies goed	41	82,00
laag	5	10,00
	-----	-----
Totaal	50	100,00

De personen die de prijs van het lidmaatschap hoog of veel te hoog vinden zijn vierpersoonsjaarkaarthouders die meerdere keren per maand (50%) of meerdere keren per jaar (50%) komen. Ze wonen in de regio Amsterdam. Drie van hen waren vrouwen.

Het gros van de personen die de prijs laag vinden is man. Ze zijn afkomstig uit de regio Amsterdam of uit gemeenten vlak daarbuiten. Ze hebben zowel vierpersoons- of  npersoons lidmaatschappen.

## 7. INDIEN GEEN LID: WELKE TOEGANG HEEFT U BETAALD?

<b>Toegangsprijs</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
� 6,- Volwassenen	33	58,93
� 3,- Stadspas	6	10,71
� 3,- CJP pas	4	7,14
� 4,- Rondleiding	1	1,79
� 0,- Introduc�	6	10,71
Anders	6	10,71
	-----	-----
Totaal	56	100,00

De personen die anders hebben ingevuld hebben vaak een 65+ pas of een reductie gekregen.

## 8. INDIEN GEEN LID: HOE BEOORDEELT U DE TOEGANGSPRIJS VAN DE HORTUS BOTANICUS?

<b>Toegangsprijs</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
erg hoog	2	3,70
hoog	30	55,56
precies goed	20	37,04
laag	2	3,70
	-----	-----
Totaal	54	100,00



Opvallend is dat 60% van de introducés, die dus geen toegang betalen, de toegangsprijs hoog vindt. De CJP kaarthouders (€ 3,-) vinden tevens de prijs hoog, maar de Stadspashouders die evenveel betalen als de CJP kaarthouders zeggen de prijs goed te vinden.

Van de respondenten die de volwassen toegangsprijs betaald hebben zegt 63% de prijs hoog te vinden, 36% vindt de prijs precies goed.

De personen die de toegangsprijs hoog vinden is voor 45% afkomstig uit de regio Amsterdam, 36% woont buiten de regio Amsterdam en 19% heeft hierop geen antwoord gegeven. Alle personen van de 19% die geen antwoord heeft gegeven vind de toegangsprijs hoog.

## 9. WAT WAARDEERT U HET MEEST AAN DE HORTUS?

De bezoekers van de Hortus waarderen de volgende punten het meest:

Meeste waardering	Percentage
(palmen)kas(sen)	17,85%
De rust	30,45%
Café	4,20%
De sfeer	9,45%
De planten	28,35%

Alle uitspraken zijn te vinden in bijlage 1: Wat waardeert u het meest aan de Hortus?

## 10. WAT WAARDEERT U HET MINST AAN DE HORTUS?

Bij deze vraag lopen de antwoorden zeer uiteen, van de kleur van de bordjes tot de plastic stoelen op het terras. Enkele veel voorkomende antwoorden zijn:

Minste waardering	Frequentie
Openingstijden	4
Omvang	2
Entreprijzen	5
Drukke	3
Rondrennende kinderen	4*

\* De rondrennende kinderen werden alleen genoemd op 5 en 6 maart, aan het einde van de krokusvakantie.

Alle uitspraken zijn te vinden in bijlage 2: Wat waardeert u het minst aan de Hortus?

## 11. IS ER IETS WAT U MIST IN DE HORTUS?

Een groot deel van 68,24% de respondenten mist niets in de Hortus, zij zijn tevreden met wat er nu is. 31,77% geeft aan wél iets te missen. Hieronder de meest voorkomende antwoorden van de personen die iets missen.

Iets wat ik mis	Percentage
Dieren	21,75%
Informatie (bordjes, boeken)	17,40%

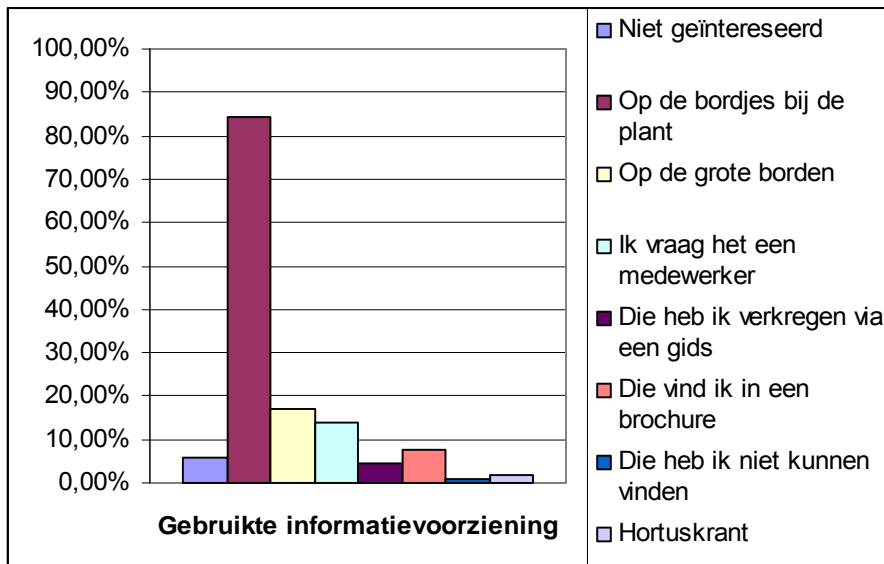
Alle uitspraken zijn te vinden in bijlage 3: Is er iets wat u mist in de Hortus?

## VOORZIENINGEN VAN DE HORTUS

### 12. Op welke manier vergaart u informatie over de planten?

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk, voor de duidelijkheid is er een grafiek geplaatst.

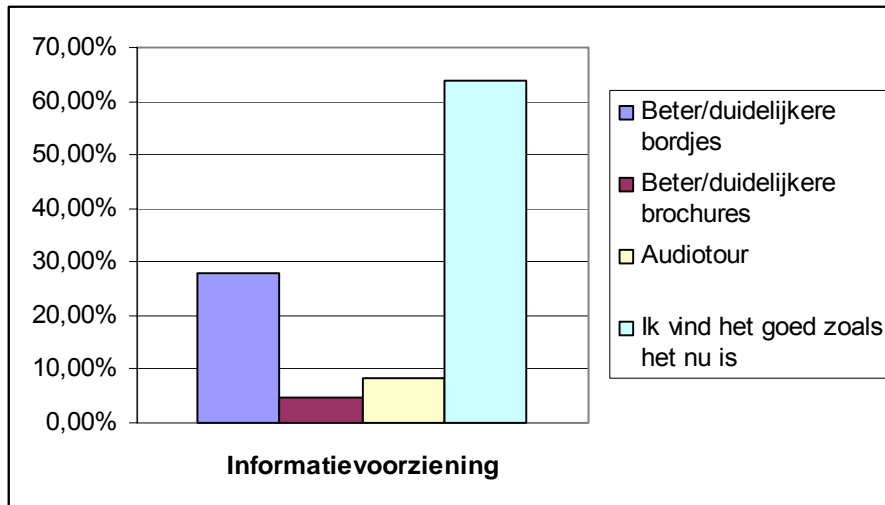
Niet geïnteresseerd	4	2	6	5,61%
Op de bordjes bij de plant	63	27	90	84,11%
Op de grote borden	2	16	18	16,82%
Ik vraag het een medewerker	1	14	15	14,02%
Die heb ik verkregen via een gids		5	5	4,67%
Die vind ik in een brochure		8	8	7,48%
Die heb ik niet kunnen vinden		1	1	0,93%
Hortuskrant		2	2	1,87%



### 13. WELKE SOORTEN VAN INFORMATIEVOORZIENINGEN MIST U IN DE HORTUS?

Een groot deel van de ondervraagden vindt de informatievoorzieningen goed zoals het nu is. Een aantal respondenten geeft aan dat er betere en/of duidelijkere bordjes moeten komen. Bij deze vraag konden meerdere antwoorden gegeven worden.

Informatievoorziening	Frequentie	Percentage
Beter/duidelijkere bordjes	30	27,78%
Beter/duidelijkere brochures	5	4,63%
Audiotour	9	8,33%
Ik vind het goed zoals het nu is	69	63,89%



#### 14. HEEFT U DE WEBSITE VAN DE HORTUS, WWW.DEHORTUS.NL WEL EENS BEZOCHT?

De website van de Hortus is door vele respondenten nog nooit bezocht. Indien de website wel bezocht is, is dat vaak niet meer dan 1 of 2 keer.

Website bezocht	Frequentie	Percentage
Wel eens, 1 of 2 keer	17	15,74
Ja, meerdere keren per mnd	1	0,93
Ja, meerdere keren per jaar	4	3,70
Nee, nog nooit geweest	86	79,63
Totaal	108	100

Van de ruim 20% die de website wel eens heeft bezocht geeft 70% aan dat er niets veranderd hoeft te worden aan de website.

Verbeterpunten	Frequentie	Percentage
Niets	14	70
De vormgeving	1	5
Meer foto's/informatie over speciale planten	5	25
Totaal	20	100

#### 16. HEEFT U DE HORTUS WEL EENS BENADERD VOOR ADVIES OVER (KAMER)PLANTEN?

Advies	Frequentie	Percentage
Nee, nog nooit	90	83,33
Ja, telefonisch	2	1,85
Ja, tijdens een bezoek	15	13,89
Ja, tijdens het spreekuur	1	0,93
Totaal	108	100,00

De meeste ondervraagden geven aan voldoende tot goed te zijn geholpen.

Bezoekersonderzoek stichting Hortus Botanicus Amsterdam, maart 2004

Hoe geholpen	Frequentie	Percentage
Slecht	1	5,56
Voldoende	5	27,78
Goed	12	66,67
	-----	-----
Totaal	18	100,00

De mensen die advies hebben gevraagd zijn vrijwel allemaal vrouwen afkomstig uit Amsterdam.

**18. WIST U DAT DE HORTUS OOK REGELMATIG CULTURELE PROGRAMMA'S AANBIEDT ZOALS TENTOONSTELLINGEN EN CONCERTEN?**

Antwoord	Frequentie	Percentage
Ja, dat wist ik	61	56,48
Nee, dat wist ik niet	47	43,52
	-----	-----
Totaal	108	100

**19. WIST U DAT DE HORTUS OOK RONDLEIDINGEN EN LEZINGEN AANBIEDT?**

Antwoord	Frequentie	Percentage
Ja, dat wist ik	76	71,70
Nee, dat wist ik niet	30	28,30
	-----	-----
Totaal	106	100

De respondenten die positief geantwoord hebben op deze vragen zijn bijna allemaal jaarkaarthouders. 56% van de mensen die op de hoogte zijn van de culturele programma's is ook op de hoogte van de rondleidingen.

**20. ZOU U MAXIMAAL DRIE ACTIVITEITEN WILLEN NOEMEN DIE U DE AFGELOPEN JAREN HEEFT BIJGEWOOND EN DIE U (IN POSITIEVE ZIN) ZIJN BIJGEBLEVEN?**

16,67% van de bezoekers geeft aan activiteiten te hebben bijgewoond in de Hortus. Hieronder een specificatie van alle antwoorden:

???, muziek, ??	Restauratie Oranjerie
????????? Rondleiding	Riolering, fuchsia, ???
Avondopening, Victoria waterlelie	Rondleiding
Avondopenstelling, ????	Rondleidingen
Feest met rondleiding, expositie in de zomer, expositie in Oranjerie	Tentoonstelling beeldende kunst (was slecht)
Het bloeien van de waterlelie, fototentoonstelling	Tentoonstelling houtsculpturen met barbecue, kunst in de tuin
Hortusnacht	Waterleiding expo
lezing	Waterleiding, kunstmanifestatie, ??
Mijn verjaardag, waterleidingstentoonstelling, Pasen	Waterleiding, VOC, beelden waren te alternatie

De mensen die een activiteit hebben bijgewoond zijn allen jaarkaarthouders en voor het grootste deel vrouw. Van deze groep heeft circa 90% interesse in meer activiteiten.

**21. BENT U GEÏNTERESSEERD ALS ER MEER VAN DIT SOORT ACTIVITEITEN PLAATSVINDEN?**

Antwoord	Frequentie	Percentage
Ja	45	45,45
Nee	54	54,55
	-----	-----
Totaal	99	100

De respondenten die hierop een negatief antwoord hebben gegeven komen voor 62,2% uit de *gemeente* Amsterdam, 31,1% buiten Amsterdam en van 6,7% is de woonplaats onbekend.

### 23. DE TUIN

1 = slecht 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed 5 = uitstekend

#### Variëteit aan planten

Gemiddelde 4.12

Afwijking 0.51

#### Aanleg van de tuin

Gemiddelde 4.02

Afwijking 0.48

#### Verzorging van de tuin

Gemiddelde 4.15

Afwijking 0.60

#### Informatievoorziening bij de planten

Gemiddelde 3.50

Afwijking 0.70

#### De kassen

Gemiddelde 4.04

Afwijking 0.55

#### De rust in de tuin

Gemiddelde 4.00

Afwijking 0.65

#### De bejegening door medewerkers van de Hortus

Gemiddelde 4.06

Afwijking 0.57

#### De entree/ingang/portier

Gemiddelde 4.09

Afwijking 0.62

#### De openingstijden

Gemiddelde 3.69

Afwijking 0.84

De verbeterpunten zijn te vinden in bijlage 4

### 25. HET MUSEUMCAFÉ IN DE ORANJERIE

1 = slecht 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed 5 = uitstekend

#### De inrichting

Gemiddelde 3.86

Afwijking 0.76

#### De sfeer

Gemiddelde 3.86

Afwijking 0.64

#### De menukaart

Gemiddelde 3.71

Afwijking 0.68

#### De bediening

Gemiddelde 3.95

Afwijking 0.55

**De prijzen**

<b>Prijzen Oranjerie</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
Te hoog	6	6,52
hoog	30	32,61
goed	53	57,61
laag	1	1,09
te laag	2	2,17
	-----	-----
Totaal	92	100

De verbeterpunten zijn te vinden in bijlage 4

**27. DE WINKEL**

*1 = slecht 2 = matig 3 = voldoende 4 = goed 5 = uitstekend*

**De inrichting**

Gemiddelde	3.68
Afwijking	0.66

**Het assortiment**

Gemiddelde	3.62
Afwijking	0.80

**Het personeel**

Gemiddelde	3.94
Afwijking	0.58

**De prijzen**

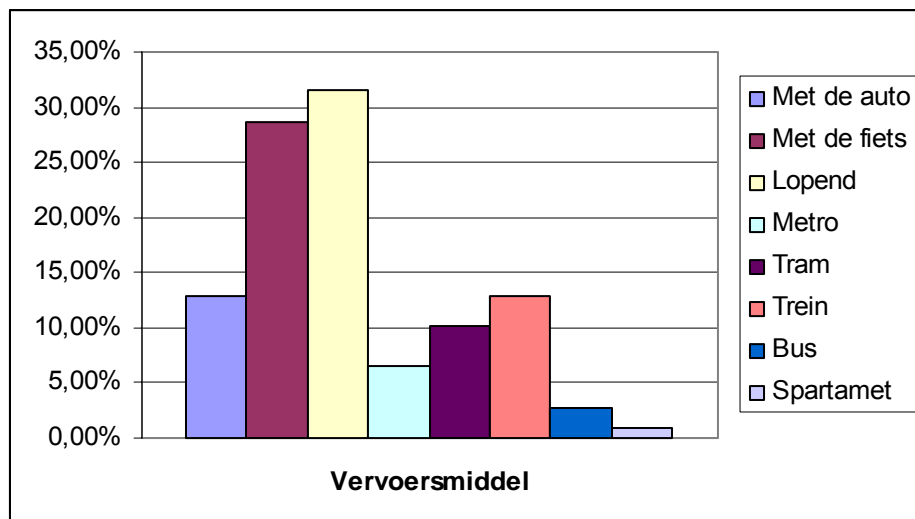
<b>Prijzen Winkel</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
te hoog	4	5,56
hoog	21	29,17
goed	45	62,50
laag	1	1,39
te laag	1	1,39
	-----	-----
Totaal	72	100

De verbeterpunten zijn te vinden in bijlage 4

**29. MET WELK VERVOERMIDDEL BENT U NAAR DE HORTUS GEKOMEN?**

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Ter verduidelijking zijn de gegevens ook in een grafiek geplaatst.

<b>Vervoersmiddel</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
Met de auto	14	12,96%
Met de fiets	31	28,70%
Lopend	34	31,48%
Metro	7	6,48%
Tram	11	10,19%
Trein	14	12,96%
Bus	3	2,78%
Spartamet	1	0,93%



### 30. HOE LANG HEEFT UW BEZOEK AAN DE HORTUS GEDUURD?

Gemiddeld duurde het bezoek van de respondenten 1 uur en 35 minuten met een afwijking van 30 minuten.

### 31. INDIEN U VAKER DE HORTUS BEZOEKT: HOE LANG DUURT UW GEMIDDELDE BEZOEK?

Het gemiddelde bezoek van de respondenten die de Hortus vaker bezoeken is gemiddeld 1 uur en 34 minuten met een afwijking van 26 minuten.



## BUITEN DE HORTUS

### DATUM, RESPONDENTEN EN WEER

De buiten respondenten van dit onderzoek zijn op verschillende dagen in de maand maart ondervraagd. Hier onder een tabel met het weer van de betreffende dag en het aantal ondervraagden.

Dag	Datum	Aantal resp.	Weer	Plaats
woensdag (pilots)	03-03-2004	4	Zonnig	Plantagebuurt
donderdag	04-03-2004	30	Zonnig	Plantagebuurt, stadionweg, museumbuurt, vondelpark
dinsdag	16-03-2004	12	Bewolkt	Bijlmer, Javastraat
donderdag	18-03-2004	5	Regen	Javastraat

### WOONPLAATS

Woonplaats	Frequentie	Percentage
Almere	3	6,12
Amsterdam	33	67,34
Amsterdam	1	2,04
Driehuis	1	2,04
Enschede	1	2,04
Koog a/d Zaan	1	2,04
Leiden	1	2,04
Leuzden	1	2,04
Marokko	1	2,04
Mijdrecht	1	2,04
Purmerend	2	4,082
Soest	1	2,04
Utrecht	2	4,0812
Totaal	49	100

### POSTCODES BINNEN REGIO AMSTERDAM

1015PA	1077NK	1094XT	1447LC
1015TZ	1077RN	1095JT	1541ML
1019KL	1079VC	1102??	3511BW
1054DN	1082SE	1111NZ	3583GH
1071MP	1092LK	1311PA	3641XS
1076JM	1093??	1316RH	7521AP
1076PN	1093XL	1356HA	
1077AL	1094SP	1443AW	

### LEEFTIJD

De gemiddelde leeftijd van de ondervraagde voorbijgangers was 46 jaar met een afwijking van 14 jaar. Dit is ongeveer dezelfde leeftijd als de gemiddelde Nederlandstalige Hortus bezoeker. De ondervraagde mannen waren gemiddeld iets ouder (50 jr) dan de ondervraagde vrouwen (42 jr).

### GESLACHT

De verhouding tussen mannen en vrouwen bij de voorbijgangers is nagenoeg gelijk.

## HOOGST GENOTEN OPLEIDING

Het grootste deel van de voorbijgangers heeft een middelbare opleiding.

Opleiding	Frequentie	Percentage
Administration	1	2,04
Ambachtsschool	1	2,04
Basisonderwijs	1	2,04
HAVO	4	8,16
HBO	9	18,37
HBSA	1	2,04
Horeca vakopleiding	1	2,04
Huishoudschool	1	2,04
ING	1	2,04
Kweekschool	1	2,04
LTS	1	2,04
Lagere school	2	4,08
MBO	8	16,33
MTS	1	2,04
Mid. Planten vakschool	1	2,04
Mid. Tuinbouwvakschool	1	2,04
Mode vakschool	1	2,04
Mulo	2	4,08
Promovendus	1	2,04
Schoevers PR	1	2,04
Universiteit	6	12,24
Universiteit	1	2,04
VBO/Mavo	1	2,04
VWO	1	2,04
	-----	-----
Totaal	49	100

## NATIONALITEIT

Ook van de voorbijgangers is de Nationaliteit voornamelijk Nederlands, hoewel getracht is een groot deel allochtone personen te ondervragen is dit niet gelukt vanwege de geringe medewerking van deze groep.

Nationaliteit	Frequentie	Percentage
Kroatisch	1	2
Marokkaans	2	4
Nederlands	42	84
Pools	1	2
Surinaams	3	6
Turks	1	2
	-----	-----
Totaal	50	100

Land van herkomst ouders	Frequentie	Percentage
India	1	2,040816
Kroatië	1	2,040816
Marokko	3	6,122449
Ned. Antillen	1	2,040816
Nederland	32	65,30612
Polen	1	2,040816
Suriname	7	14,28571
Turkije	3	6,122449
	-----	-----
Totaal	49	100

## BURGERLIJKE STAAT

Burgerlijke staat	Frequentie	Percentage
Getrouwd	18	52,94
Alleenstaand	14	41,18
Relatie	2	5,88

Totaal	34	100
--------	----	-----

Kinderen onder de 12	Frequentie	Percentage
Nee	24	75,00
Ja	8	25,00

Totaal	32	100,00
--------	----	--------

## 1. KENT U DE HORTUS?

Bekendheid Hortus	Frequentie	Percentage
Ja, ik kom er wel eens	7	14,29
Ja, vaag. Ik ben er lang geleden geweest	13	26,53
Ja, alleen van naam	20	40,82
Nee, nog nooit van gehoord	9	18,37

Totaal	49	100,00
--------	----	--------

De bekendheid is het hoogste in de Plantagebuurt, gevolgd door de stadionbuurt in Oud-Zuid. Bij allochtone passanten lag wist men vaak wel *wat* het was, maar niet dat het er was.

## 2. BESCHRIJVING VAN DE HORTUS

Een overzicht van de beschrijvingen die de voorbijgangers gaven over de Hortus.

Botanische tuin  
 Buiten tuinen, kassen, tropische planten, Victoria egina, slechte koffie, klassiek gebeuren  
 Cactussen, heerlijk in de zon lezen  
 Erg mooi geheel, planten en flora  
 Geen  
 Heel veel bijzondere planten  
 iets met planten  
 kassen erg indrukwekkend, lekker gebak, rust  
 Lelie die eens per jaar bloeit, tropisch  
 Medicinale kruiden, 10 jaar geleden opgeknapt, lunchen, entree, vrijwilliger, steunen, vrienden  
 Mooi en lekker warm  
 Mooi, planten, rust  
 Natuur, planten, flora  
 Netjes, grote bomen  
 Oranjerie, kassen, receptie, lezing  
 Oude tuin met inheemse en uitheemse planten  
 Planten bewonderen uit buitenland  
 Planten en bijzondere bomen  
 Planten, bloemen  
 Planten, tropisch, rust  
 Planten, bloemen, meestal tropisch  
 Plantengedoe, veel groen, vreemde planten, gezellig  
 Poort, indrukwekkend, tuin, lijkt alsof je in het buitenland komt, sfeer  
 Prachtig, vlindertuin, bijzonder en interessant  
 te klein, geweldig  
 Te vredig, bomen en planten  
 Tropische kas, mooi, tuin aardig  
 Tuin met bloemen, planten, kruiden

Verschillende soorten planten  
Waterlelie, tropische planten, broeikassen

### 3. WEL BEZOEKER: HOE VAAK BEZOEKT U DE HORTUS?

Frequentie bezoek	Frequentie	Percentage
Meerdere keren per maand	1	5,56
Meerdere keren per jaar	8	44,44
Ik ben er slechts 1x geweest	9	50,00
	-----	-----
Totaal	18	100,00

### 4. INDIEN 'IK BEN ER 1X GEWEEST': WAAROM KOMT U ER NIET VAKER?

Een overzicht van de beschrijvingen die de voorbijgangers gaven over de Hortus.

3x met de hond wandelen is al veel buiten	Meer vertier, levendiger
Denkt er niet aan	Niet woonachtig in Amsterdam
Eigen hortus	Niet zo'n tuinfreak
Geen behoefte aan	Openingstijden, niet veel andere dingen om te doen
Geen interesse	Tijd verdelen tussen alle mooie dingen
Geen tijd	Werk in Amsterdam
Geen tijd voor gehad	Woon niet in Amsterdam
Hond mag er niet in	Woont eraan, hoort erbij
Ik ben te weinig in Nederland	
Ik woon niet in de buurt	

### 5. WEL BEZOEKER: WANNEER BEZOEKT U DE HORTUS IN AMSTERDAM?

Seizoen	Frequentie	Percentage
Voorjaar	4	22,21
Tijdens een speciale actie of evenement	1	5,56
Geen voorkeur	7	38,89
Voorjaar, zomer	4	22,21
Voorjaar, winter	1	5,56
Voorjaar, Najaar en tentoonstellingen	1	5,56
	-----	-----
Totaal	18	100,00

### 6. WEL BEZOEKER: WAT IS DE VOORNAAMSTE REDEN DAT U DE HORTUS BEZOEKT?

Bij deze vraag konden meerdere antwoorden gegeven worden.

Voornaamste reden	Frequentie
Oranjerie	1
Rust	3
Speciale planten	3
Planten in het algemeen	6
Om er eens geweest te zijn	3
Anders	5

## 7. WEL BEZOEKER: KOMT U TIJDENS UW BEZOEK OOK BIJ HET CAFÉ? ZO JA, WAT VIND U ERVAN?

Mening Oranjerie	Frequentie	Percentage
Duur	1	5,88
Fantastisch	1	5,88
Gezellig	4	23,53
Koffie niet te zuipen	1	5,88
Lekker kopje koffie drinken	1	5,88
Nee, ik kom niet voor het café	9	52,94
Totaal	17	100

## 8. BEIDE: WELKE METHODE GEBRUIKT U / ZOU U GEBRUIKEN OM AAN INFORMATIE OVER DE HORTUS TE KOMEN?

Bij deze vraag konden meerdere antwoorden gegeven worden.

Methode	Frequentie	Percentage
Niet	4	13,8%
Telefonisch/telefoonboek	4	13,8%
Via de Hortuskrant	3	10,3%
Via de entree	4	13,8%
Via de website	11	37,9%
Vrienden, familie en kennissen	5	17,2%
Culturele agenda	2	6,9%
Anders	2	6,9%

De personen die aangeven de website te gebruiken om aan informatie over de Hortus te komen zijn voornamelijk vrouwen, hun gemiddelde leeftijd is 38 jaar. Ze hebben vaak een Nederlandse nationaliteit.

## 9. NIET BEZOEKER: KUNT U EEN REDEN NOEMEN WAAROM U DE HORTUS NIET BEZOEKT?

Hieronder de meest voorkomende antwoorden.

Antwoord	Frequentie	Percentage
Geen interesse	8	24,24
Toegangsprijs is te hoog	1	3,03
Er is weinig te doen	1	3,03
Ik ben er al eens geweest	1	3,03
Niet bekend met de Hortus	5	15,15
Anders/combinatie	17	51,51
Totaal	33	100,00

Hieronder alle gegeven antwoorden van de respondenten.

Anders	Geen interesse, geen tijd ivm werk
Ben niet zo'n museummens, komt er nooit van, geen interesse	Geen interesse, geen tijd, in eigen land genoeg planten en bloemen
Denkt dat parkeren moeilijk is	Geen interesse, tijd
Er is weinig te doen	Geen tijd
Geen interesse	Geen tijd
Geen interesse	Geen tijd
Geen interesse	Geen tijd
Geen interesse	Ik ben er al eens geweest
Geen interesse	Moet je gewoon een keer zien
Geen interesse	Niet bekend met de Hortus
Geen interesse	Niet bekend met de Hortus
Geen interesse	Niet bekend met de Hortus

Niet bekend met de Hortus  
 Niet bekend met de Hortus  
 Niet de gelegenheid ervoor gehad  
 Nooit in de buurt  
 Openingstijden moet ik werken, gemakzucht

Te rustig, niet levendig  
 Toegangsprijs is te hoog  
 Wist niet dat het er was, was taxichauffeur  
 Woont in Enschede, te ver  
 Ziekte, uit de buurt

64,3% van de personen die hebben aangegeven geen tijd of interesse te hebben zijn man.

## 10. NIET BEZOEKER: WANNEER ZOU U WEL EEN BEZOEK BRENGEN AAN DE HORTUS?

Hieronder de meest voorkomende antwoorden.

Antwoord	Frequentie	Percentage
Meer activiteiten	2	6,45
Als ik meer tijd had	4	12,90
Als ik dichterbij woonde	2	6,45
Promotie	6	19,35
Anders/combinatie	17	54,84
	-----	-----
Totaal	31	100,00

Hieronder alle gegeven antwoorden van de respondenten.

Als er iets heel bijzonders is  
 Als het gratis was, ik er geen moeite voor hoefde te doen, opgehaald werd door een taxi en als mijn ouders me uitnodigden.  
 Als ik dichterbij woonde  
 Als ik dichterbij woonde  
 Als ik het kan combineren  
 Als ik info krijg  
 Als ik meer tijd had  
 Als ik meer tijd had  
 Als ik meer tijd had  
 Als ik meer tijd had  
 Als men adverteert via AT5 of buurtkrant  
 Als MJK geldig is  
 Anders  
 Anders  
 Geen zin in  
 Ik ga in juni  
 Komt er niet van, wil wel  
 Meer activiteiten  
 Meer activiteiten  
 Meer met dieren  
 Promotie  
 Promotie  
 Promotie  
 Promotie  
 Promotie  
 Promotie  
 's avonds open  
 Tijd, aardigheid, gelegenheid  
 Uitnodiging  
 Voor onderzoek voor stadswandeling  
 Zou er niet heen gaan

## 11. NIET BEZOEKER: WAT VERWACHT U DAT DE TOEGANGSPRIJS IS?

De voorbijgangers die de Hortus nog nooit bezocht hadden hebben allemaal een vrij hoog beeld van de toegangsprijs. Gemiddeld denkt men € 7,30 kwijt te zijn voor de volwassen toegangsprijs. De standaardafwijking is € 2,44.

De personen die denken dat de toegangsprijs lager dan € 6,- is zijn voor 85% man.

De personen die denken dat de toegangsprijs hoger is dan € 6,- zijn voor 64,7% vrouw

## WIST U DAT DE HORTUS OOK REGELMATIG (CULTURELE) PROGRAMMA'S AANBIEDT?

### 12. Tentoonstellingen en concerten

Antwoord	Frequentie	Percentage
Ja	14	48,28
Nee	15	51,72
	-----	-----
Total	29	100,00

### 13. Rondleidingen en lezingen

Antwoord	Frequentie	Percentage
Ja	20	66,67
Nee	10	33,33
	-----	-----
Total	30	100,00

### 14. Activiteiten voor kinderen

Antwoord	Frequentie	Percentage
Ja	10	34,48
Nee	19	65,52
	-----	-----
Totaal	29	100,00

### 15. Interesse in activiteiten Hortus

Antwoord	Frequentie	Percentage
Ja	16	55,17
Nee	13	44,83
	-----	-----
Totaal	29	100,00

De ondervraagden die op 3 of 4 antwoorden ja hebben geantwoord komen met name uit de plantagebuurt en zijn wel eens in de Hortus geweest.

## 17 INDIEN JA: WELKE ACTIVITEITEN?

Amusement, speelkas  
 Concert  
 Concerten  
 Die ene keer dat die lelie bloei wanneer is dat  
 Er wordt al genoeg georganiseerd  
 geen, woont in Utrecht  
 Informatie over de planten, interessant voor  
 kinderen, contact zoeken met andere horti in buitenland  
 Kinderen

Kunstexpositie, tekenen  
 Marokkaanse muziek  
 Muzikale avonden  
 Orchideëns show op zondag  
 Verassende en spectaculaire rondleidingen  
 voor 13 à 14 jarige

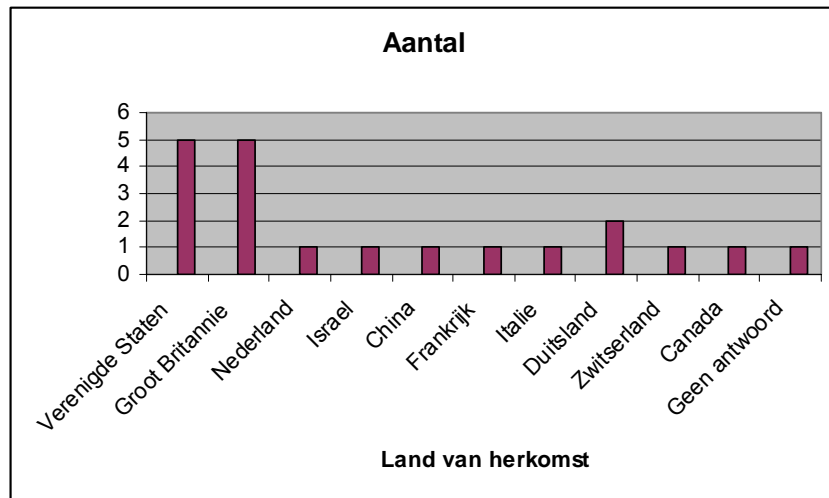


## RESULTATEN ENGELSTALIGE ENQUÊTES

Dag	Datum	Frequentie	Percentage
Vrijdag	05-03-2004	5	23,81
Zondag	07-03-2004	5	23,81
Woensdag	10-03-2004	3	14,29
Zaterdag	13-03-2004	5	23,81
Zondag	14-03-2004	3	14,29
Totaal	-----	-----	
	21	100	

### WOONPLAATS

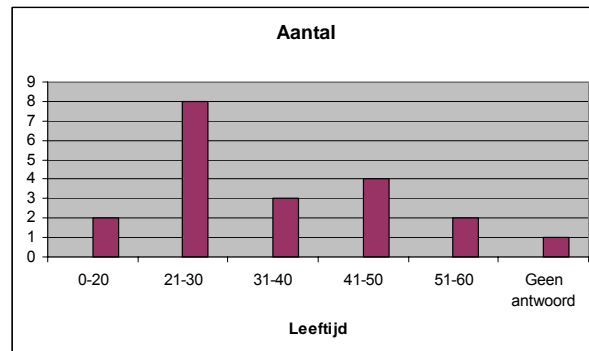
Verenigde Staten	5
Groot Britannie	5
Nederland	1
Israel	1
China	1
Frankrijk	1
Italie	1
Duitsland	2
Zwitserland	1
Canada	1
Geen antwoord	1



### LEEFTIJD

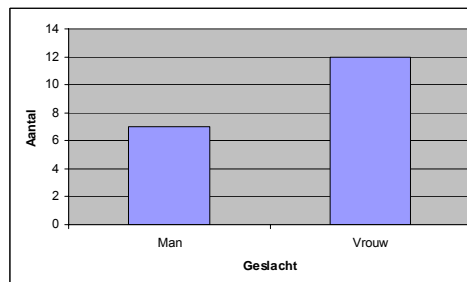
De gemiddelde leeftijd van de Engelstalige bezoekers was 35 jaar, dit is opvallend jonger dan de Nederlandstalige bezoekers (47 jaar).

0-20	2
21-30	8
31-40	3
41-50	4
51-60	2
Geen antwoord	1



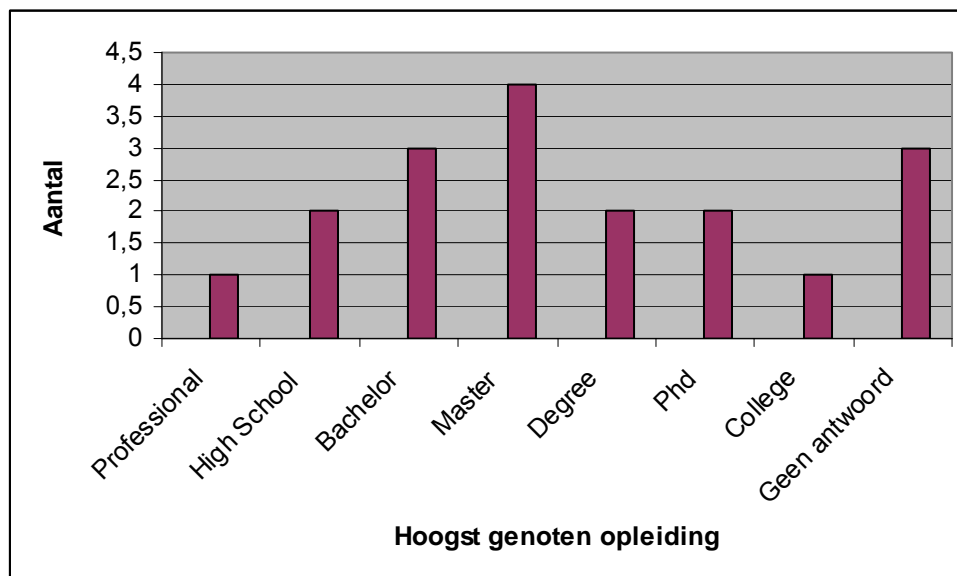
### GESLACHT

Man	7
Vrouw	12



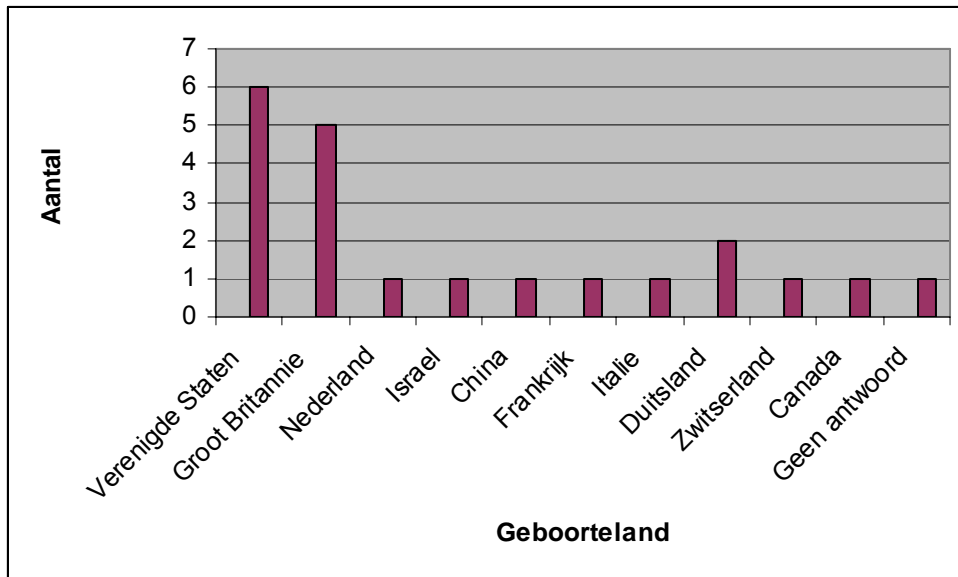
## HOOGST GENOTEN OPLEIDING

Professional	1
High School	2
Bachelor	3
Master	4
Degree	2
Phd	2
College	1
Geen antwoord	3



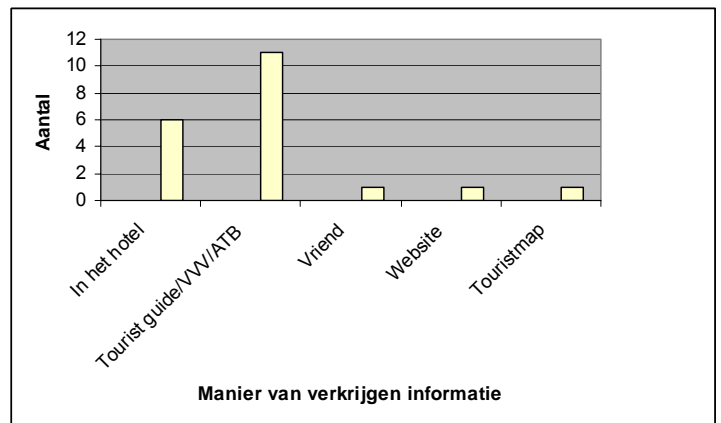
## GEBORTELAND

Verenigde Staten	6
Groot Britannie	5
Nederland	1
Israel	1
China	1
Frankrijk	1
Italie	1
Duitsland	2
Zwitserland	1
Canada	1
Geen antwoord	1



### HOW DID YOU GET YOUR INFORMATION ABOUT THE HORTUS?

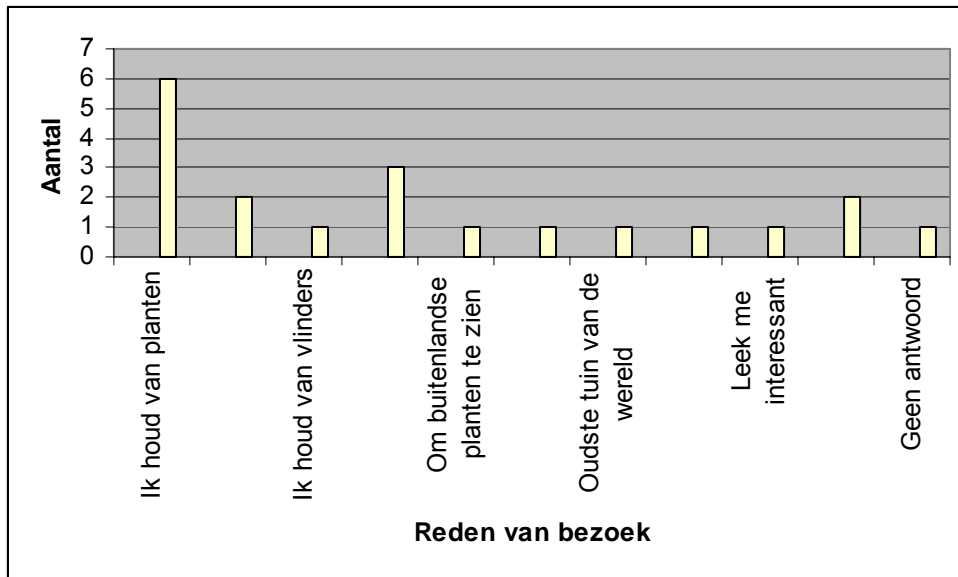
In het hotel	6
Tourist guide/VVV/ATB	11
Vriend	1
Website	1
Touristmap	1



### DID YOU COME TO THE HORTUS WITH A SPECIFIC REASON, SUCH AS ONE SPECIAL PLANT?

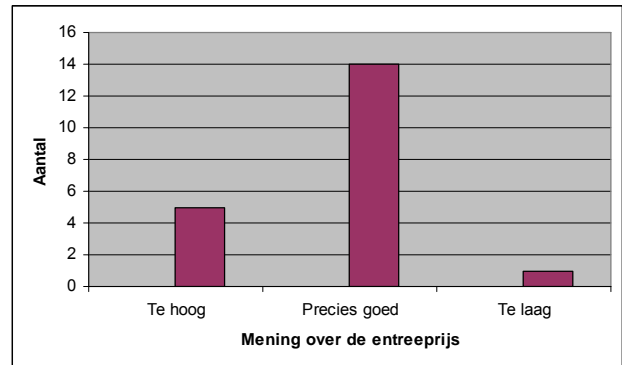
Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

Ik houd van planten	6
iets te doen hebben	2
Ik houd van vlinders	1
Ik houd van tuinen	3
Om buitenlandse planten te zien	1
Bezienswaardigheid	1
Oudste tuin van de wereld	1
Aanbevolen door vriend	1
Leek me interessant	1
Geen speciale reden	2
Geen antwoord	1



### WHAT DO YOU THINK ABOUT THE PRICE OF ENTRANCE?

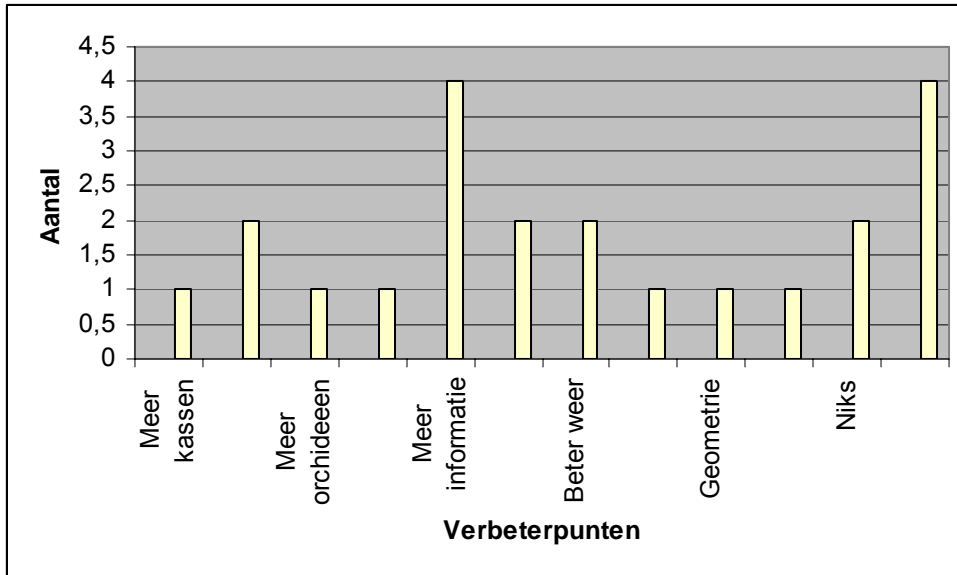
Te hoog	5
Precies goed	14
Te laag	1



### IF YOU COULD CHANGE SOMETHING AT THE HORTUS, WHAT WOULD IT BE?

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

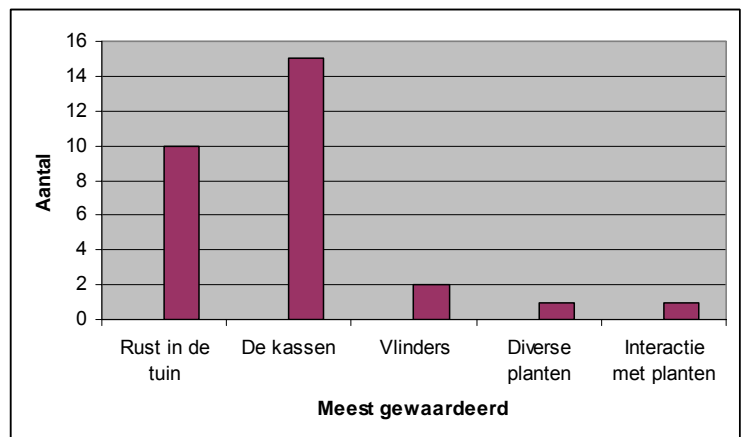
Meer kassen	1
Meer vlinders	2
Meer orchideeen	1
Meer dieren	1
Meer informatie in Engels	4
Groter	2
Beter weer	2
Gratis toegang	1
Geometrie	1
Route	1
Niks	2
Geen antwoord	4



**WHAT DID OR DO YOU LIKE MOST ABOUT THE HORTUS?**

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

Rust in de tuin	10
De kassen	15
Vlinders	2
Diverse planten	1
Interactie met planten	1



## **PARTICIPERENDE OBSERVATIE.**

Tijdens het uitdelen van de enquêtes en onze aanwezigheid in de Hortus zijn ons een aantal dingen opgevallen. Deze willen wij verwerken als secundaire aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn dus niet uit het onderzoek voortgekomen maar hebben wij naar aanleiding van onze eigen ondervindingen geconcludeerd.

- Een pinautomaat bij het loket.  
Tijdens het uitdelen van de vragenlijsten bij de ingang is het ons opgevallen dat er bij de Hortus geen gebruik gemaakt kan worden van elektronische betaalmogelijkheden. Wij hebben geconstateerd dat bezoekers hier regelmatig overlast van ondervinden.
- De Oranjerie wordt als museumcafé omschreven. Het zou een goed idee kunnen zijn als er meer over de geschiedenis van de Hortus wordt vermeld en tentoongesteld. Hierdoor krijgt het café meer een museumfunctie.

## CONCLUSIE

### **WELKE GROEPEN BEZOEKERS ZIJN ER EN HOE GROOT ZIJN DEZE GROEPEN?**

Er zijn verschillende groepen bezoekers. De bezoekers zijn onder te verdelen in jaarkaarthouders (zowel een- als vierpersoonsjaarkaarthouders) en niet-jaarkaarthouders. Ongeveer de helft van de respondenten is in het bezit van een jaarkaart. Het grootste deel van de bezoekers komt uit de regio Amsterdam en dan met name uit postcodegebied 1011. Het grootste deel van de bezoekers is vrouw, met een gemiddelde leeftijd van 47 jaar.

De hoogst genoten opleiding is van de meeste bezoekers HBO of Universitair niveau. De nationaliteit van de bezoekers is vooral Nederlands. De burgerlijke staat van de meeste bezoekers is getrouwd of alleenstaand. Iets minder dan de helft van de bezoekers heeft kinderen, meestal volwassen.

### **WAT IS HET HOOFDMOTIEF OM DE HORTUS TE BEZOEKEN?**

De voornaamste reden voor een bezoek aan de Hortus is om van de tuin te genieten. De *rust* in de tuin is voor vele bezoekers ook een reden om de Hortus te bezoeken. Daarna komen de Oranjerie en de speciale planten.

### **WELKE MENSEN KOMEN ER NIET NAAR DE HORTUS?**

De mensen die niet naar de Hortus komen, komen vrijwel allemaal uit een andere buurt dan de Plantagebuurt. Ook allochtonen bezoeken de Hortus (bijna) nooit. Zij weten vaak niet af van het bestaan van de Hortus in Amsterdam.

### **WAT ZIJN DE BEWEEGREDENEN OM DE HORTUS BOTANICUS NIET TE BEZOEKEN?**

Veel van de passanten op straat die wij ondervraagd hebben geven aan geen tijd of interesse te hebben om de Hortus te bezoeken. Ook waren er personen die nog nooit van de Hortus gehoord hadden, zij geven aan meer promotie te willen zien op bijvoorbeeld AT5.

### **ZIJN DE BEZOEKERS TEVREDEN OVER DE DIENSTEN DIE DOOR DE HORTUS AANGEBODEN WORDEN?**

Over het algemeen zijn de bezoekers van de Hortus tevreden over de diensten die door de Hortus worden aangeboden. Ze geven dan ook een gemiddeld rapportcijfer 4 (goed) voor de tuin, oranjerie de Hortus winkel. Op de vragen of er verbeterpunten waren en of er iets miste hebben relatief weinig mensen geantwoord, de meeste respondenten hebben deze vragen niet beantwoord, gewoonweg omdat men vond dat er niets verbeterd hoefde te worden.

Veel genoemd wordt de rust die er heerst, de verzorging van de tuin en de variëteit aan planten. Het museumcafé de Oranjerie wordt vooral geprezen om de goede en vriendelijke bediening, de gezellige sfeer en mooie inrichting. De Hortuswinkel wordt vooral gewaardeerd door het vakkundige en hulpvaardige personeel en de knusse inrichting.

### **ZIJN DE BEZOEKERS BEREID MEER UIT TE GEVEN VOOR HUN BEZOEK AAN DE HORTUS?**

Veel van de voorbijgangers die wij ondervraagd hebben denken dat de toegangsprijs van de Hortus hoger is dan € 6,-. Zouden zij naar de Hortus komen, dan zal de toegangsprijs voor hen mee vallen. De bezoekers van de Hortus vinden de prijs zoals deze nu is precies goed en soms zelfs hoog, zij zouden dus door een prijsverhoging kunnen overwegen de Hortus niet meer te bezoeken.

Ook de jaarkaart houders geven aan de prijs van een jaarkaart precies goed te vinden, hoewel er meer mensen zijn die de prijs laag vinden dan dat er mensen zijn die de prijs hoog vinden. Dit zou kunnen betekenen dat de mensen bereid zijn *iets* meer te betalen voor hun jaarkaart.



## AANBEVELINGEN

Aan de hand van de gebleken resultaten en de hieruit getrokken conclusies volgen nu een aantal aanbevelingen.

De aanbevelingen worden verdeeld in verschillende onderdelen die te vinden zijn in de Hortus:

- De Hortus over het algemeen
- De tuin
- Het museumcafé de Oranjerie
- Het Hortuswinkeltje

Uit de resultaten zijn verschillende punten naar voren gekomen, waar volgens de respondenten aandacht aan besteed zou kunnen worden. Hieruit hebben wij een aantal aanbevelingen geformuleerd:

### DE HORTUS OVER HET ALGEMEEN

- Speciale bezigheidsactiviteiten voor kinderen tijdens vakantieperiodes zodat de rust in de tuin behouden wordt. De kinderen houden zo een leuke en leerzame herinnering over aan de Hortus.
- De openingstijden in de winter versoepelen. Eventueel later open en later dicht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een speciaal georganiseerde verlichte winteravondwandeling. Dit natuurlijk op speciaal geselecteerde dagen die van tevoren aangegeven worden.
- De toegangsprijs in verschillende seizoenen aanpassen. Bijvoorbeeld in het voorjaar en de zomer de toegangsprijs omhoog, zodat de prijs in de herfst en de winter iets omlaag gebracht kan worden, aangezien in deze seizoenen toch minder te bewonderen is in de Hortus.

### DE TUIN

- Nieuwe duidelijke naambordjes bij de planten in de tuin en in de kassen. Een ding wat veel mensen, die de enquête hebben ingevuld, naar voren brachten is dat de duidelijkheid en leesbaarheid van de informatiebordjes bij de planten vaak te wensen overlaat. Ook vinden de respondenten dat er veel bordjes ontbreken, bij sommige planten is helemaal geen informatie te vinden.
- Naambordjes met beschrijving van de planten ook in het Engels. De toeristen die de enquête hebben ingevuld geven aan het jammer te vinden dat de naambordjes bij de planten alleen in het Nederlands zijn, waardoor zij geen extra informatie over de desbetreffende plant te weten kunnen komen.
- Meer dieren in de Hortus.
- Hierbij wordt gedacht aan vogels, insecten, vissen, amfibieën en andere kleine natuurbewoners.
- De vleesetende planten weer terug in het plantenassortiment van de Hortus. Veel vaste bezoekers geven aan de vleesetende planten te missen.

## **HET MUSEUMCAFÉ DE ORANJERIE**

- Verlaging van de prijzen van de consumpties in de Oranjerie.  
Veel bezoekers van de Oranjerie vinden de prijzen aan de hoge kant.
- Uitbreiding van de menukaart.  
Er worden verschillende suggestie's gegeven zoals salades, warme hapjes en maaltijden.
- Aankleding van de muren.  
Bijvoorbeeld foto's van planten aan de muur met een toelichting erbij of foto's van de geschiedenis van de Hortus.
- Meer boeken en tijdschriften over speciale planten, bloemen en/of bomen.  
Hierbij wordt gedacht aan bijvoorbeeld een plantenbibliotheek.

## **HET HORTUSWINKELTJE**

- Meer 'Hortus'-producten en minder prullaria.  
Veel bezoekers geven aan behoefte te hebben aan meer functionele en natuurlijke producten, zoals kruiden en stekjes uit de Hortustuin.
- Een overzichtelijkere inrichting van het winkeltje.
- Lagere prijzen van de producten in de Hortuswinkel.  
Over het algemeen worden de prijzen van de producten in het winkeltje door de bezoekers als vrij hoog beschouwd.

## BIJLAGE 1: WAT WAARDEERT U HET MEEST AAN DE HORTUS?

Deze antwoorden zijn gegeven door de verschillende respondenten

(palmen)kassen  
Aangename inrichting  
Al het gebodene, de permanente verbazing  
Compleetheid  
Dat de namen bij de planten staan en dat het personeel graag uitleg geeft  
De groene oase, in de stad, het café, de seizoenen, de kassen  
De kassen  
De kassen  
De liefde waarmee de tuin wordt onderhouden  
De mooie bijzondere planten uit elk seizoen, het buitenterras onder de boom  
De planten  
De rust  
De rust  
De rust  
De rust bijzondere planten en bomen, bankjes in de zon  
De rust, de sfeer  
De rustige sfeer  
De sfeer, ??  
De tuin, rust, vlinderkas  
De verschillende planten  
De verzorging, aanleg, info bij de planten  
De vlinderkas  
De vlinders  
diverse Planten, kleinschalig  
Diversiteit aan planten  
Duidelijke beschrijvingen, de sfeer  
Een mooie, groene, historische en bijzondere plek in de stad  
Geuren, rust  
Goed verzorgt, altijd iets nieuws te zien  
Het in stand houden van zeldzame plantensoorten. De bomen en planten uit andere werelddelen  
Het is erg mooi  
Het onderhoud  
Historische waarde en milieuwaarde en wetenschappelijke nat  
In café: de sfeer, het personeel, geen muziek  
Intimiteit  
Intimiteit, kleinschaligheid, sfeer, planten, ligging  
Kassen  
Kassen  
Kassen, restaurant  
Kunst ???, plantensoorten, drieklimatenkas  
Leerzaam en rustgevend  
Midden in de stad waar je helemaal bij kunt komen en de mooie tuin  
Oase in de stad  
Oase van rust en groen in het midden van de stad en het ouderwetse karakter  
Oase van rust in de drukke stad, variatie aan bomen, struiken, planten en bloemen, oude palmenkas, terras, de sfeer  
Oase van rust in de stad, diversiteit aan bomen  
Ontspannen sfeer  
Palmen, cactussen, vlinders  
Plaats met rust, oude bomen, zomers bloemen  
Planten

Planten

Planten

Planten, bomen en heesters in de tuin

Planten, diversiteit klimaat

Plantenkas

Prachtige planten en ???

prachtige planten en bomen, mooi en verzorgd, de klassieke sfeer in de kassen

Restauratie

Rijkdom aan planten

Ruimtelijke indeling

Rust

Rust

Rust

Rust en natuur midden in de stad

Rust en Nederlandse planten

Rust, bomen, planten, winkel, café

Rust, eenvoud, nieuwe indeling/schikking

Rust, geen mobile telefoons

Rust, het type mensen, sfeer

Rust, mooie tuin

Rust, niet-Nederlandse planten

Rust, overzicht

Rust, palmenkas

Rust, planten, laurierstruik, kruidentuin, vriendelijk mensen, koffie, winkel

Rust, planten, vogels, oase in de stad, terras

Rust, schoonheid van het park

Sfeer

Sfeer

Sfeer, planten, even wandelen, lekkere koffie taart of lunch, de authentieke restauratie van het hek, de tropische kas

Sfeer, prachtige kassen

sfeer, warmte in de kassen, vlinders, bloemen, winkel

Speciale planten, plaats in de stad, de rust, café

Temperatuur, vlinders

Tropische kas, cactussen, vlinderkas, kruidentuin

tuin, kassen, sfeer midden in centrum, de oranjerie, leuke ontmoetingsplek

Variatie aan planten, er is altijd wat te zien

Variëteit en opzet

variëteit verschillende keren per jaar komen zonder hetzelfde te zien

verscheidenheid aan planten centraal in de stad

verscheidenheid, samenstelling, bomen, struiken, bloemen, water etc. De oude bomen naast jonge bomen

Vlinder en palmenkas

Vlinderkas

Vlindertuin, paaseieren zoeken voor de kinderen

Vlindertuin, zomers kun je leer van de tuin genieten

Wat rust in het midden van de drukke stad

## BIJLAGE 2: WAT WAARDEERT U HET MINST AAN DE HORTUS?

Deze antwoorden zijn gegeven door de verschillende respondenten

??? (over het algemeen alles)

Beperkte omvang

De algemene uitleg bij het halfroond is moeilijk toe te passen op de planten

De blauwe kleur van de bordjes

De drukte van de laatste tijd

De herrie van de Airco

De kinderen die van de paadjes aflopen

De kou

De 'kunst' uitingen in relatie met planten

De leesbaarheid v/d bordjes

De lelijke plastic stoelen buiten, moderne inrichting van het café (vroeger was het een gezellig rommentje met een eigen sfeer, nu een standaard museum)

De prijs

De prijs

De tuin

de vijver in de winter

Dure planten in de winkel

Ecologisch aanbod van tuinaarde en planten. Dit zou cruciaal moeten zijn.

Er komen steeds meer mensen, vaak teveel

Grindpaden

Groter

Het is te klein

Het winkeltje een beetje

Het wordt steeds drukker

Hoge entree

Kas met cactussen

Kassen en de tuin ????

Kinderen die tikkertje spelen in de kassen

Klein

Kruidentuin

Meer pakkende informatie

Openingstijden

Openingstijden

Palmenkas

Rondrennende kinderen, plastic stoeltjes

's Winters gaat de Hortus om 16:00 dicht

Sommige naambordjes zijn slecht leesbaar

Soms is het heel druk

Stijlbreuk, lelijk plastic, moderne strakke verbouwing

Te gebrekkige bordjes bij planten

Toegangsprijs van € 6,- in de winter, geen vissen in de vijvers

Toegankelijkheid is aan het veranderen voor lagere inkomens, oranje nu peperduur, trekt ander publiek, geen tuin meer voor iedereen, restaurant

Verbod voor kinderen om te rennen/spelen

Vlinder die vastzitten in de roosters

Vrij klein, meer bankjes

Weinig ruimte

Weinig vlinders

Zomers, de openingstijden

## BIJLAGE 3: IS ER IETS DAT U MIST IN DE HORTUS?

Deze antwoorden zijn gegeven door de verschillende respondenten

????

Argentijnse boom, bijzondere fruitstal waar je de vruchten uit de kassen kunt proeven, avondopenstelling

Avondopenstelling

Bankjes

Dagbladen

Dieren

Dieren in de kas zoals amfibieën

Dieren zoals vissen een waterbak met insecten.

Ecologische en biologische thee, koffie etc.

Een lage drempel (prijs) om hier vaker naar toe te kunnen gaan

Een zandbak

Exposities en lezingen

Groot grasveld

Grotere bordjes

In de winkel bijzondere planten verkopen

Insecten en vogels

Inzage plantenboeken

Ja, informatie

Jammer dat er zo weinig bloeide

Meer bloeiende planten en struiken

Meer bloemen

Meer info over insecten, reptielen, dieren, biotopen, salade, soep

Meer stekjes en bijzondere kruiden om te kopen voor de tuin

Naambordjes

## **BIJLAGE 4: VERBETERPUNTEN**

### **VERBETERPUNTEN VOOR DE TUIN**

Deze antwoorden zijn gegeven door de verschillende respondenten

Avond openstelling in de zomer  
Beter leesbare bordjes  
Boekje met rondleiding en wat informatie  
De openingstijden. In de zomermaanden is het fijn als de tuin ook 's avonds open zou zijn -> voor de werkende mensen  
Duidelijkere informatie per onderwerp  
Er missen bordjes  
Erg kaal in de winter  
Geen muziek bij feestjes  
Groter  
Grotere vlindertuin, grotere bordjes  
Hummingbirds in de kassen, vissen in de vijver, meer vleesetende planten, een klein tijgertje die rondloopt  
In zomer langere openingstijden  
Informatie op de bordjes toegankelijker maken  
Jaartallen/leeftijd op de bordjes van de planten  
Lagere entree prijs  
Meer aansprekende infobordjes  
Meer dieren in de tropische kas, GEEN hekje om de ronde vijver met kikkervisjes, beeldende kunst, waterstroompjes in de kassen  
Meer hoogteverschillen, rotsformaties, watervalletjes, fontein  
Meer JUISTE bordjes bij de planten, die bij de naam horen  
Meer tulpen  
Meer variatie aan bloeiende bloemen  
Meer vissen in de vijver, meer vleesetende planten  
Meer vogels in de kassen  
Ontbreken van bordjes, avondopenstelling  
Openingstijden zouden van mij langer mogen  
Openingstijden, eventueel 's morgens later open  
Oranjerie van buitenaf toegankelijk maken  
's Zomers langer open  
Toegangsprijzen omlaag  
Uitbreiden  
Zitplek aan water bij 1jarige planten, plekje om op de grond te kunnen zitten, grasveldje zomeravondopenstelling

### **VERBETERPUNTEN VOOR HET MUSEUMCAFÉ ORANJERIE**

Deze antwoorden zijn gegeven door de verschillende respondenten

Avondeten  
Beetje steriel geworden, schilderijen aan de muur?  
Een niet-roken gedeelte  
Eetwaren vrij duur  
Goedkoper, niet kindvriendelijk  
Graag meer kranten  
Het is te steriel en kool, meer tentoonstellingen/kunst  
Iets meer sfeer dmv verlichting, planten of vlinders  
Iets meer verband aanbrengen met de Hortus zelf, warm eten

In het toilet haakjes voor je jas. En toilet papier, dat was op  
Langzame bediening  
Meer Hortus, minder poeha/stylisme, lampen vervangen door oude industriële lampen die bij het gebouw passen, rieten stoelen buiten, meer planten, meer tijdschriften  
Meer kranten, lectuur omtrent planten en beeldende kunst  
Meer kunst aan de muur, prijs voor koffie is veel te hoog.  
Meer oranjerie sfeer met bijvoorbeeld rieten stoelen, andere tafels meer nostalgisch, vroegere oranjerie had een aparte eigen sfeer  
meer tijdschriften. minder groepen  
Meer variatie in het menu voor degene met allergie voor koemelk en gluten (tarwe)  
Mijn medebezoekers vonden de vorige ervaringen in de Oranjerie sfeervoller  
Muziek (new age, piano, klassiek, rusgevend)  
Muziekje met vogelgeluiden  
niet roken  
niet roken  
Op de witte muren prenten van planten met info plaatsen  
Op zondag is er te weinig ruimte, uitbreiden?  
Openingstijden, 16:00 is veel te vroeg. De kinderen zijn pas om 15:30 uit van school  
pinnen  
Prijzen omlaag  
Prijzen zijn hoog, maar daar heb ik begrip voor  
Rookvrij gedeelte  
Rookvrije ruimte, na de verbouwing is het prachtig geworden  
Ruimere openingstijden voor de keuken  
Rustige achtergrond muziek (klassiek)  
Saai, niets aan de wand, nauwelijks planten, kleine tafels met stoelen die veel ruimte innemen  
salades  
Salades (ecologisch)  
salades, lelijk meubilair, indeling mooi, slome bediening  
Sfeervolle schilderijen aan de muren, deze zijn te wit  
Tapbier  
Te duur, geen plaats meer  
Uitgebreidere kaart, iets aan de muren  
Vond het erg leuk toen er een VOC menu was bij de tentoonstelling, dit mag vaker!  
Vond het voor de verbouwing leuker  
Zelf halen van de consumptie was goed idee

## **VERBETERPUNTEN VOOR HET HORTUS WINKEL**

Assortiment wat vaker wisselen, planten die in de tuin groeien ook verkopen  
Beter personeel, gemotiveerder, alerter en attenter. Geen plastic rommel  
Ecologische aarde, projecten met achtergrond info over aarde, bijv. als er veren verkocht worden over die vogels, hun broedsels etc.  
Economischer opstellen van de tafels, dat de winkel groter en overzichtiger lijkt  
Een assortiment van meer bijzondere planten  
Mag er iets verzorgder uitzien, leuk dat je er plantjes kunt kopen  
Meer artikelen  
Meer bijzondere planten voor verkoop  
Meer en goedkopere planten  
Meer zaden van minder bekende kruiden (perilla frutescens?)  
Minder frutsels/meer groen  
Ruimer  
Te veel kinderspullen, decoratie artikelen (planten, bloemen), boeken met info over tuin  
Veel artikelen liggen op de Noordammermarkt stukken goedkoper  
Veel prullaria



## **BIJLAGE 5: OPMERKELIJKE UITSPRAKEN**

*Hieronder volgen een aantal uitspraken die zijn opgeschreven door enkele bezoekers van de Hortus. Het gaat hierbij niet om uitspraken die veel voorkomend zijn, maar opmerkelijk zijn. Sommige van de citaten zijn vertaald, andere zijn samengevoegde citaten van twee of meer personen. De essentie van het citaat is hierbij behouden.*

### **Oranjerie**

'Er is geen rookvrije; dit zou ik zeer waarderen'

'Op de witte muren in de Oranjerie prenten of schilderijen van planten hangen met informatie over de plant eronder'

'Rustige (klassieke) achtergrond muziek in het museumcafé'

'In het toilet, haken voor je jas. Er was toen ik er was geen toilet papier!'

### **De tuinen**

'Ik zou graag meer dieren zoals vogels en vissen willen zien, NB. de vlinders en de schildpad hebben de aantrekkelijkheid al verhoogd'

'Informatie op de bordjes toegankelijker maken door minder plantkundige termen te gebruiken en de tekst ook in het engels te plaatsen'

'Ik waardeer de blauwe kleur van de bordjes het minst'

'Ik waardeer de vlinders die vastzitten in de roosters het minst'

'Ik zou het leuk vinden om een kraampje te zien waar je vruchten uit de kassen kunt proeven'

Verbeterpunt 'één klein tijgertje die los rondloopt'

### **Hortus winkel**

'Meer stekjes, kruiden en (ecologische) aarde'

## **BIJLAGE 6: BEGRIPPENLIJST**

### Regio Amsterdam

De gemeente Amsterdam, Duivendrecht, Diemen en Amstelveen.

### Buiten de regio Amsterdam

Alle gemeentes in Nederland met uitzondering van de regio Amsterdam.

### Voorbijgangers/passanten

Willekeurige personen die op straat hebben meegewerkt aan de enquête.

### Binnen de Hortus

De enquêtes die binnen de muren van de hortus zijn uitgedeeld.

### Buiten de Hortus

De enquêtes die buiten de Hortus zijn afgenomen.

### Engelstalige enquêtes

Deze enquêtes zijn uitgedeeld aan bezoekers van de Hortus die niet in staat waren om de Nederlandse lijst in te vullen, dit waren veel al toeristen.

### Pilot

Het testen van de vragenlijst.

### Relatie

Alle personen die hebben aangegeven hebben getrouwd te zijn, samenwonen of alleen een relatie hebben.

### Geen relatie

Alle personen die hebben aangegeven gescheiden of alleenstaand te zijn.

## **BIJLAGE 7: VRAGENLIJSTEN**

Hierna volgen de vragenlijsten die zijn uitgedeeld of afgenomen zijn aan/door de respondenten. Ook zijn de koffiebonen bijgevoegd die gebruikt zijn om aan de respondenten uit te delen. Deze waren op gekleurd papier afgedrukt.

Woonplaats:

Postcode:

Leeftijd:

Geslacht:

Hoogst genoten opleiding:

Nationaliteit:

Burgerlijke staat:      Getrouwd    Alleenstaand    Gescheiden    Samenwonend    Relatie

Aantal kinderen/leeftijd:

---

## 1. Bezoekers

### Uw bezoek aan de Hortus

*De vragen 1 tot en met 11 gaan over uw bezoek aan de Hortus. Kruis het antwoord aan dat voor u het meest van toepassing is (tenzij anders aangegeven).*

#### 1. Hoe vaak bezoekt u de Hortus?

- Dagelijks
- Meerdere keren per week
- Meerdere keren per maand
- Meerdere keren per jaar
- Om de paar jaar
- Dit is mijn eerste bezoek

#### 2. Bent u alleen of in gezelschap van anderen naar de Hortus gekomen?

- Alleen
- In gezelschap van .....personen waarvan ....kinderen onder de 12 jaar (aantal invullen)

#### 3. Wat is de voornaamste reden dat u de Hortus bezoekt?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Ik kom voor het museumcafé in de Oranjerie
- Ik kom hier om tot rust te komen
- Ik kom hier voor één speciale plant  
(welke:.....)
- Ik kom hier voor de speciale planten (niet voor één speciaal soort)
- Ik kom hier voor een tentoonstelling/activiteit  
(welke:.....)
- Ik kom hier voor de winkel
- Ik kom hier voor de vlinderkas
- Ik kom hier om van de tuin te genieten
- Ik kom hier voor een andere reden  
(welke:.....)

#### 4. Bezoekt u ook andere botanische tuinen?

- Nooit
- Wel eens, zo ja, welke.....
- Regelmatig, zo ja, welke.....

**5. Bent u lid van de vereniging Vrienden van de Amsterdamse Hortus?**

- Ja, ik heb een Één persoonsjaarkaart
- Ja, ik heb een Vier persoonsjaarkaart
- Nee, ik heb geen jaarkaart en heb hier ook geen behoefte aan (ga door met vraag 7)
- Nee, ik heb geen jaarkaart maar ben wel geïnteresseerd (ga door met vraag 7)

**6. Indien lid: Hoe beoordeelt u de prijs van de vrienden-/jaarkaart?**

- De prijs van het lidmaatschap vind ik veel te hoog (ga door met vraag 9)
- De prijs van het lidmaatschap vind ik hoog (ga door met vraag 9)
- De prijs van het lidmaatschap is precies goed (ga door met vraag 9)
- De prijs van het lidmaatschap is laag (ga door met vraag 9)
- De prijs van het lidmaatschap is veel te laag (ga door met vraag 9)

**7. Indien geen lid: Welke toegang heeft u betaald?**

- € 6,- Volwassenen tarief
- € 3,- Stadspas
- € 3,- CJP pas
- € 4,- Groepstarief
- € 4,- Volwassenen tarief + Rondleiding
- Geen, ik ben meegekomen als introduc e van een jaarkaarthouder.
- Overig tarief, nl.....

**8. Indien geen lid: Hoe beoordeelt u de toegangsprijs van de Hortus Botanicus?**

*Omcirkel het antwoord van uw keuze*

erg hoog      hoog      precies goed      laag      erg laag

**9. Wat waardeert u het meest aan de Hortus?**

.....  
.....  
.....

**10. Wat waardeert u het minst aan de Hortus?**

.....  
.....  
.....

**11. Is er iets wat u mist in de Hortus?**

- Nee, ik mis niets.
- Ja,  
namelijk:.....  
.....  
.....

## Voorzieningen van de Hortus

De vragen 12 tot en met 22 gaan over de (informatie)voorzieningen van de Hortus. Kruis het antwoord aan dat voor u het meest van toepassing is (tenzij anders aangegeven).

### 12. Op welke manier vergaart u informatie over de planten?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Ik ben niet geïnteresseerd in informatie over de planten
- Die vind ik op de bordjes bij de betreffende plant
- Die vind ik op de grote informatieborden
- Ik vraag het een medewerker van de Hortus
- Die heb ik verkregen via een gids
- Die vind ik in een brochure
- Die heb ik niet kunnen vinden

### 13. Welke soorten van informatievoorzieningen mist u in de Hortus?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Betere en/of duidelijkere bordjes
- Betere en/of duidelijkere brochures
- Een audiotour
- Ik vind de informatievoorziening goed zoals het nu is

### 14. Heeft u de website van de Hortus, [www.dehortus.nl](http://www.dehortus.nl) wel eens bezocht?

- Wel eens, 1 of 2 keer
- Ja, meerdere keren per maand
- Ja, meerdere keren per jaar
- Nee, ik ben er nog nooit geweest

### 15. Indien ja, wat vindt u dat er aan de website verbeterd kan worden?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Niets, ik ben tevreden over de website
- De vormgeving
- Meer foto's/informatie van (speciale) planten
- Duidelijkere menustructuur
- Meer informatie over de Hortus
- Iets anders (nl.....)

### 16. Heeft u de Hortus wel eens benaderd voor advies over (kamer)planten?

- Nee, nog nooit
- Ja, telefonisch
- Ja, tijdens een bezoek
- Ja, tijdens een spreekuur van de plantendokter

### 17. Zo ja, hoe bent u geholpen?

*Omcirkel het antwoord van uw keuze*

Slecht            redelijk            voldoende            goed

### 18. Wist u dat de Hortus ook regelmatig culturele programma's aanbiedt zoals tentoonstellingen en concerten?

- Ja, dat wist ik
- Nee, dat wist ik niet

**19. Wist u dat de Hortus ook rondleidingen en lezingen aanbiedt?**

- Ja, dat wist ik
- Nee, dat wist ik niet

**20. Zou u maximaal drie activiteiten willen noemen die u de afgelopen jaren heeft bijgewoond en die u (in positieve zin) zijn bijgebleven?**

.....  
.....  
.....

- Niet van toepassing

**21. Bent u geïnteresseerd als er meer van dit soort activiteiten plaatsvinden?**

- Ja, ik heb hiervoor interesse
- Nee, ik heb hiervoor geen interesse

**22. Waar gaat uw specifieke interesse m.b.t. activiteiten naar uit?**

- Rondleidingen over planten / architectuur / geschiedenis van de Hortus
- Lezingen over planten/ literatuur / architectuur
- Concerten
- Tentoonstellingen / beeldende kunst
- Activiteiten voor kinderen
- Anders nl:.....

**Hoe waardeert u de Hortus op de volgende punten?**

1 = slecht                      2 = matig                      3 = voldoende                      4 = goed                      5 = uitstekend  
Omcirkel het cijfer dat voor u het meest van toepassing is.

**23. De tuin**

Variëteit aan planten

1      2      3      4      5

Aanleg van de tuin

1      2      3      4      5

Verzorging van de tuin

1      2      3      4      5

Informatievoorziening bij de planten

1      2      3      4      5

De kassen

1      2      3      4      5

De rust in de tuin

1      2      3      4      5

De bejegening door medewerkers van de Hortus

1      2      3      4      5

De entree/ingang/portier

1      2      3      4      5

De openingstijden

1      2      3      4      5

**24. Heeft u verbeterpunten voor de tuin van de Hortus?**

.....  
.....  
.....

**25. Het museumcafé in de Oranjerie**

1 = slecht                      2 = matig                      3 = voldoende                      4 = goed                      5 = uitstekend

Omcirkel het cijfer dat voor u het meest van toepassing is.

De inrichting

1      2      3      4      5

De sfeer

1      2      3      4      5

De menukaart

1      2      3      4      5

De bediening

1      2      3      4      5

De prijzen

Te hoog                      hoog      goed      laag      te laag

**26. Heeft u verbeterpunten voor het museumcafé?**

.....  
.....  
.....

**27. De winkel**

1 = slecht                      2 = matig                      3 = voldoende                      4 = goed                      5 = uitstekend

Omcirkel het cijfer dat voor u het meest van toepassing is.

De inrichting

1      2      3      4      5

Het assortiment

1      2      3      4      5

Het personeel

1      2      3      4      5

De prijzen

Te hoog                      hoog      goed      laag      te laag

**28. Heeft u verbeterpunten voor de winkel?**

.....  
.....  
.....



**Tenslotte:**

**29. Met welk vervoermiddel bent u naar de Hortus gekomen?**

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Met de auto
- Met de fiets
- Lopend
- Metro
- Tram
- Trein
- Bus
- Anders nl.....

**30. Hoe lang heeft uw bezoek aan de Hortus geduurd?**

.....  
.....  
.....

**31. Indien u vaker de Hortus bezoekt: Hoe lang duurt uw gemiddelde bezoek?**

.....  
.....

**Wij danken u heel hartelijk voor het invullen van deze vragenlijst!**

Place of residence:  
Age:  
Male/Female:  
Highest Education:  
Land of birth:

---

## Visitors Inquiry

### 1. How did you get your information about the Hortus Botanicus?

- There was information about the Hortus in the hotel.
- I got the information at a tourist information guide (VVV/Amsterdam Tourist Board).
- I visited de website for information.
- I asked information by the entrance.

### 2. Did you come to the Hortus with a specific reason, such as one special plant?

- Yes,.....  
.....
- No I came here  
because,.....  
.....

### 3. What do you think about the price of entrance?

- To less
- Just right
- To much

### 4. If you could change something at the Hortus, what would it be?

.....  
.....  
.....  
.....

### 5. What did or do you like most about the Hortus?

- The café Oranjerie
- The outside garden
- The gift shop
- Thee greenhouses and hothouses
- The peace in the garden
- Something else, namely

.....  
.....

Woonplaats (PC) / Land:

Leeftijd:

Geslacht:

Hoogste opleiding:

Nationaliteit

Land van herkomst (ouders):

Burgerlijke staat:   Getrouwd   Alleenstaand   Gescheiden   Samenwonend   Relatie

Heeft u kinderen onder de 12 jaar:   ja / nee

---

## Buiten de Hortus

### 1. Kent u de Hortus Botanicus in Amsterdam?

1. Ja, ik kom er wel eens
2. Ja, vaag. Ik ben er lang geleden voor het laatst geweest
3. Ja, alleen van naam
4. Nee, nog nooit van gehoord (uitleggen wat de hortus is)

### 2. Kunt u een korte beschrijving geven van de Hortus? (wat vind u ervan)

.....  
.....  
.....

### 3. Wel bezoeker: Hoe vaak bezoekt u de Hortus

1. Meerdere keren per week
2. Meerdere keren per maand
3. Meerdere keren per jaar
4. Om de paar jaar
5. Ik ben er slechts één keer geweest

### 4. Indien antwoord 3.4: Waarom komt u er niet vaker?

.....  
.....  
.....

### 5. Wel bezoeker: Wanneer bezoekt u de Hortus in Amsterdam

*Meerdere antwoorden mogelijk*

1. Voorjaar
2. Zomer
3. Najaar
4. Winter
5. Tijdens een speciale actie of thema (evenement)
6. Andere redenen (welke:.....)

### 6. Wel bezoeker: Wat is de voornaamste reden dat u de Hortus bezoekt?

1. Ik kom voor het café in de Oranjerie
2. Ik kom er om tot rust te komen
3. Ik kom er voor de speciale planten (welke:.....)
4. Ik kom er voor de planten in het algemeen
5. Ik kom er als er een tentoonstelling of een evenement is, bijvoorbeeld:  
.....)
6. Ik kom er voor de winkel
7. Voor de vlinderkas
8. Ik kom er voor een andere reden (welke:.....)

### 7. Wel bezoeker: Komt u tijdens uw bezoek ook bij het Café? Zo ja, wat vind u ervan?

1. Nee, ik kom niet in het café
2. gezellig
3. sfeervol
4. saai

5. rustgevend
6. duur
7. anders namelijk.....

.....  
 .....  
 .....

**8. Beide: Welke methode gebruikt u / zou u gebruiken om aan informatie over de Hortus te komen?**

1. Via de entree
2. Via de website
3. Via de Culturele agenda
4. Via de Hortuskrant (alleen leden)
5. Telefonisch / via telefoonboek
6. Via vrienden, familie en kennissen
7. Anders
8. Niet

**9. Niet bezoeker: Kunt u een reden noemen waarom u de Hortus niet bezoekt?**

1. Geen interesse voor planten en/of natuur
2. Ik vind de toegangsprijs te hoog.
3. Er is te weinig te doen
4. Ik ben er al eens geweest, en weet wat er te vinden is
5. Andere redenen (welke:.....)

**10. Niet bezoeker: Wanneer zou u wel een bezoek brengen aan de Hortus?**

1. Als de toegangsprijs omlaag gaat
2. Als er meer activiteiten georganiseerd worden
3. Als ik meer tijd had
4. Als ik dichterbij woonde
5. Anders nl.....

**11. Niet bezoeker: Wat verwacht u dat de toegangsprijs is?**

.....  
 .....  
 .....

**12. Beide: Wist u dat de Hortus ook regelmatig culturele programma's aanbiedt zoals tentoonstellingen en concerten?**

Ja/nee

**13. Beide: Wist u dat de Hortus ook rondleidingen en lezingen aanbiedt?**

Ja/nee

**14. Beide: Wist u dat de Hortus ook educatieve activiteiten voor kinderen aanbiedt?**

Ja/nee

**15. Beide: Zou u interesse hebben als de Hortus bepaalde activiteiten zou organiseren?**

Ja/ nee

**17 Indien ja: Welke: .....**

.....

Heel hartelijk dank dat u bereid was om mee te werken aan dit onderzoek. Ik wens u nog een fijne dag.

Tegen inlevering van deze bon ontvangt u bij museumcafé 'de Oranjerie' éénmalig een

## Gratis kop koffie, thee of Frisdrank

als dank voor het invullen van de bezoekers-enquête.

Deze bon is alleen geldig op de dag van uitgifte:  
Deze bon is niet voor contanten inwisselbaar.



Tegen inlevering van deze bon ontvangt u bij museumcafé 'de Oranjerie' éénmalig een

## Gratis kop koffie, thee of Frisdrank

als dank voor het invullen van de bezoekers-enquête.

Deze bon is alleen geldig op de dag van uitgifte:  
Deze bon is niet voor contanten inwisselbaar.



Tegen inlevering van deze bon ontvangt u bij museumcafé 'de Oranjerie' éénmalig een

## Gratis kop koffie, thee of Frisdrank

als dank voor het invullen van de bezoekers-enquête.

Deze bon is alleen geldig op de dag van uitgifte:  
Deze bon is niet voor contanten inwisselbaar.



Tegen inlevering van deze bon ontvangt u bij museumcafé 'de Oranjerie' éénmalig een

## Gratis kop koffie, thee of Frisdrank

als dank voor het invullen van de bezoekers-enquête.

Deze bon is alleen geldig op de dag van uitgifte:  
Deze bon is niet voor contanten inwisselbaar.



Tegen inlevering van deze bon ontvangt u bij museumcafé 'de Oranjerie' éénmalig een  
**Gratis kop koffie, thee of Frisdrank**  
als dank voor het invullen van de bezoekers-enquête.

Deze bon is alleen geldig op de dag van uitgifte:  
Deze bon is niet voor contanten inwisselbaar.



Tegen inlevering van deze bon ontvangt u bij museumcafé 'de Oranjerie' éénmalig een  
**Gratis kop koffie, thee of Frisdrank**  
als dank voor het invullen van de bezoekers-enquête.

Deze bon is alleen geldig op de dag van uitgifte:  
Deze bon is niet voor contanten inwisselbaar.

