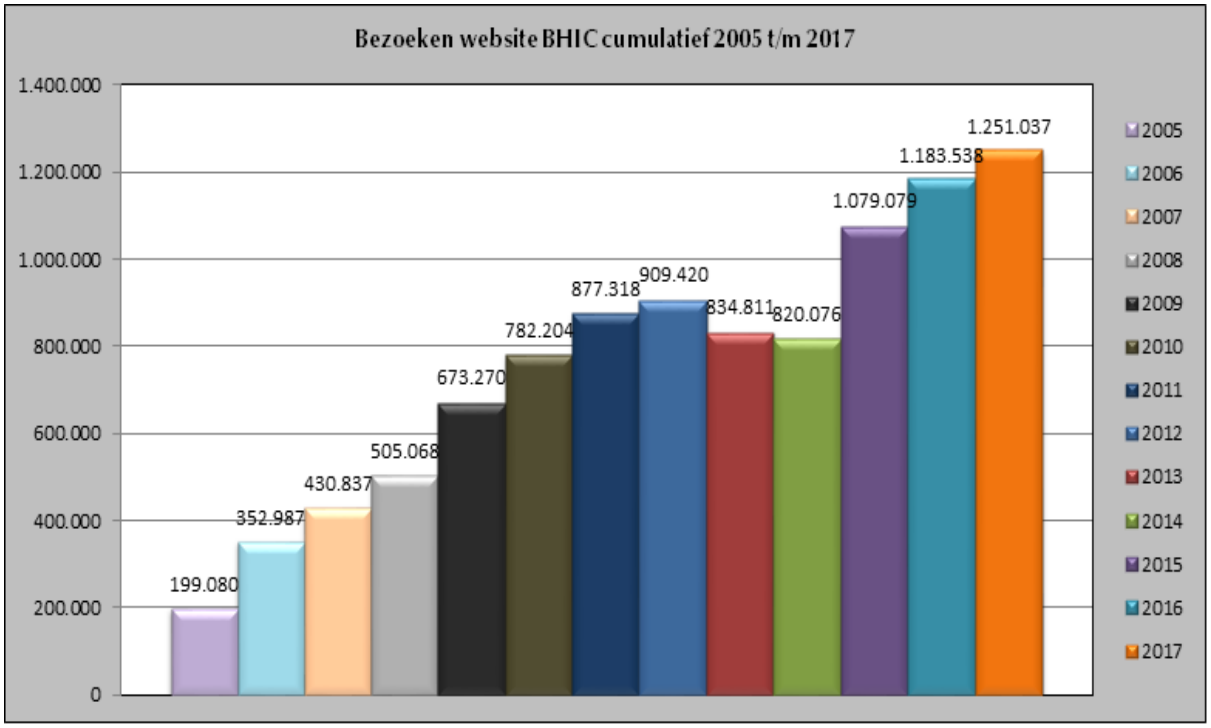
# Jaarverslag 2017

Dit is het dertiende jaarverslag in het bestaan van het BHIC en net als in voorgaande jaren worden de bedrijfsresultaten beoordeeld naar de drieledige operationele missie van het BHIC: 'meer publiek', 'meer divers publiek', 'meer tevreden publiek'. Wat is er van deze taakstellingen terecht gekomen?

De kortste samenvatting moet luiden dat het digitale publieksbereik van het BHIC nog nooit zo groot is geweest als in 2017 (de website werd 1.250.000 keer bezocht), dat het publiek nog nooit zo divers is geweest (voor het eerst zijn er evenveel 'gewone' bezoekers als specialistische onderzoekers), dat het publiek ook nog nooit zo tevreden is geweest (met een rapportcijfer van 8,2 (in 2015 nog 8.1) behoort het BHIC tot de top-3 van hoogst gewaardeerde archieven in Nederland). Alle reden tot tevredenheid dus.

## 1. meer publiek

**het virtuele bezoek**
De website van het BHIC is verreweg de belangrijkste publiekstrekker. Onderstaande grafiek spreekt voor zich: na een stagnatie en uiteindelijk ook daling van het aantal virtuele bezoeken tijdens de bezuinigingsjaren is er sinds 2015 weer een sterk opgaande lijn, mede dankzij de nieuwe website die medio 2014 in gebruik werd genomen. De groei in 2017 verliep weliswaar trager dan in voorafgaande jaren, maar heeft wel geleid tot een nieuw record: 1.251.037 bezoeken.




In feite is het aantal bezoeken aan de bronnen van het BHIC nog groter dan de grafiek hierboven toont. De genealogische gegevens van het BHIC zijn namelijk ook raadpleegbaar via de site Wiewaswie.nl, een landelijke database gevuld met de genealogische gegevens van alle grote

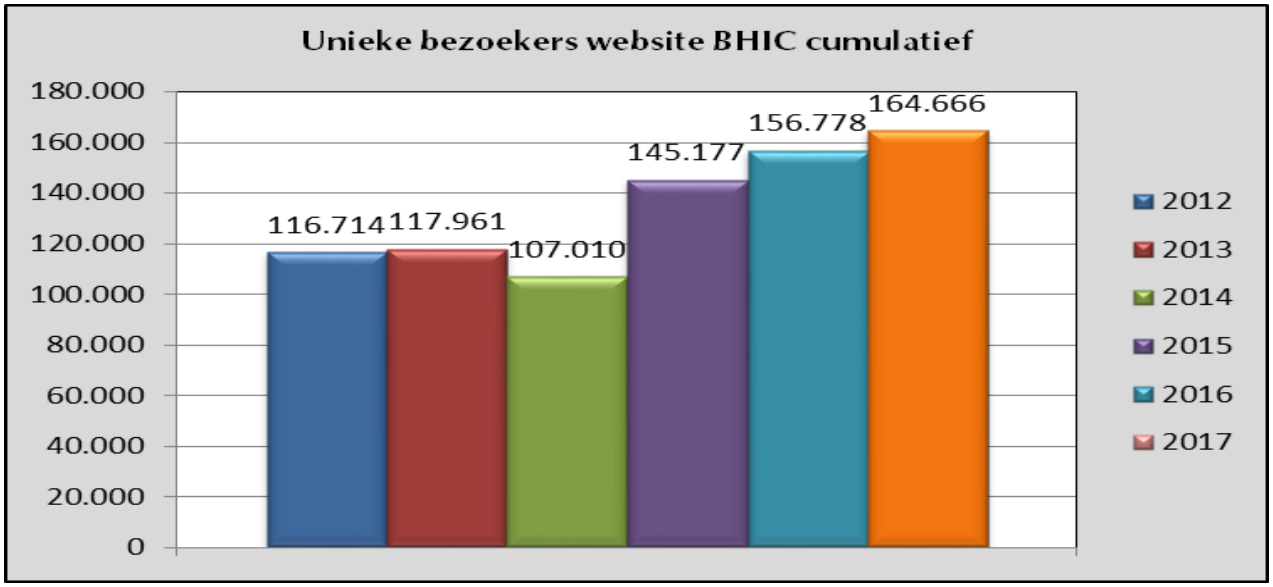
archieven. Als de bezoeken aan deze extern geplaatste BHIC-gegevens (425.890) worden meegeteld, dan komt het totale aantal bezoeken uit op ruim 1,6 miljoen.

Daarnaast leveren onze eigen themasites die los staan onze moederwebsite ook bezoekcijfers op. Het gaat dan om satellieten als de autovanmijnopa.nl (over Brabantse autobezitters in de periode 1906-1951) en watstaatdaer.nl (online oefentool voor het lezen van oude handschriften). Aan de autosite werden in 2017 maar liefst 66.688 bezoeken gebracht, aan de paleografiesite 35.817 bezoeken, samen meer dan 100.000 visits, wat het totale aantal geregistreerde bezoeken brengt op meer dan 1,7 miljoen.

Ten slotte worden de BHIC-bronnen ook geraadpleegd via sites als www.archieven.nl en www.openarch.nl. Op archieven.nl werden 772.780 zoekvragen in onze databases gerealiseerd, via openarch.nl werden 864.896 aktes en scans uit onze collectie bekeken. Omrekening naar het aantal bezoeken is helaas niet mogelijk (er kunnen meer zoekvragen en geraadpleegde aktes per sessie zijn), maar het zal om honderdduizenden bezoeken gaan. Voor de zuiverheid zijn deze aantallen niet in de eindrekening meegenomen.

**de virtuele bezoeker**

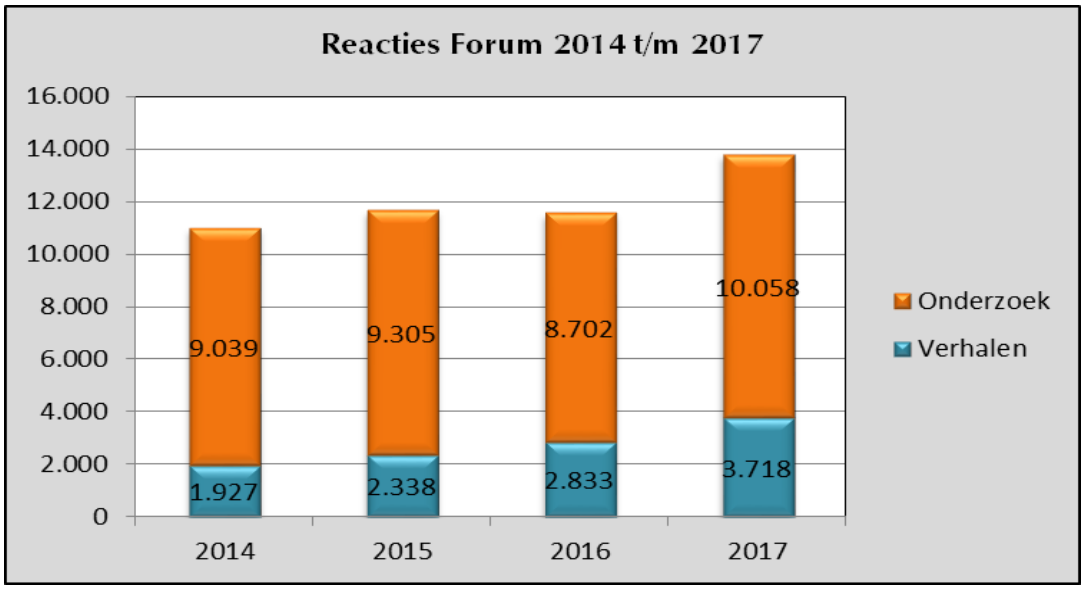
Zo precies als het aantal **bezoeken** te berekenen is, zo lastig is de bepaling van het aantal individuele **bezoekers**. Sommige klanten bezoeken de site immers maar een enkele keer, andere gebruikers zijn daarentegen dagelijks op de website te vinden. De calculatie van het aantal individuele gebruiker geschiedt via zgn. 'cookies'. Veel organisaties nemen deze cookiegetallen zonder meer over en schermen in hun jaarverslagen met gigantische aantallen individuele gebruikers. Daarbij wordt echter geen rekening gehouden met het feit dat veel gebruikers cookies weigeren (elk bezoek telt dan als een unieke bezoeker), regelmatig cookies verwijderen of vanaf meerdere pc's werken. Het BHIC hanteert al jaren diverse filters om dubbeltellingen te voorkomen. Volgens die berekeningen bedraagt het totale aantal unieke bezoekers van de moederwebsite 164.666.



De gemiddelde klant bezoekt jaarlijks zo'n acht keer onze site. De gemiddelde duur van een bezoek bedraagt ruim 11 minuten (op de oude website was dat nog minder dan 6 minuten), in totaal levert de site tegenwoordig dus 230.000 uur leesplezier op. Wat dat betreft draagt het BHIC dus substantieel bij aan de zinvolle vrijetijdsbesteding van de gebruiker. Per sessie worden ongeveer 12 pagina's bekeken (op de oude website slecht vier), in totaal worden op deze wijze bijna 14 miljoen pagina's van de website geraadpleegd. Het zijn indrukwekkende getallen.

**virtuele interactiviteit**

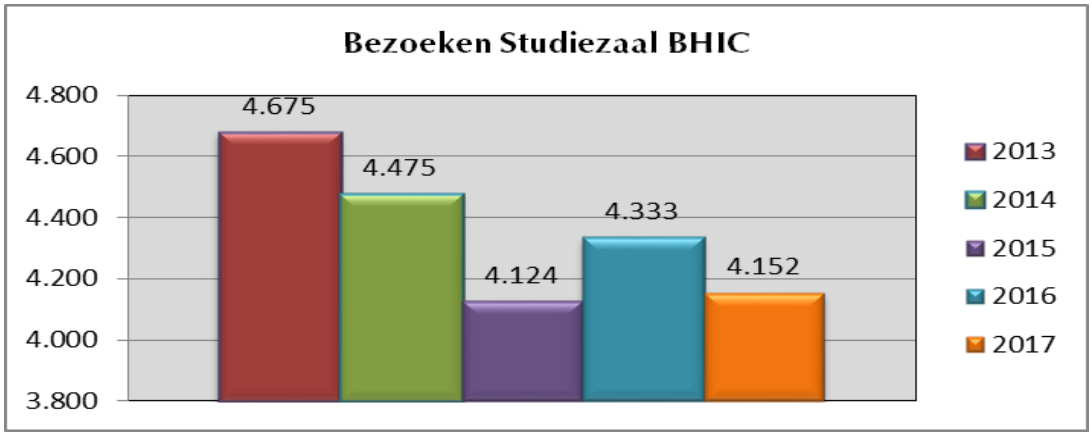
De interactiviteit van de BHIC-site wordt alom geprezen: bezoekers zoeken niet alleen naar informatie, maar sturen ook zelf verhalen in, ze uploaden foto's, geven commentaar, beantwoorden vragen e.d. Op die wijze ontstaat een community met veel onderling contact. Het forum voor de meer specialistische onderzoekers is daartoe een belangrijk platform: in 2017 werden er 10.058 reacties geteld. Maar ook in het domein van de lokale pagina's is het druk, daar werd 3.718 keer gereageerd op verhalen en inzendingen.




Het BHIC wil dit soort gemeenschapsvorming op allerlei manieren stimuleren. De sociale media vormen daarbij een belangrijk instrument. Zo is het Facebookbereik met 3.000 fans sterk groeiende, telt onze digitale nieuwsbrief ruim 5.000 abonnees en heeft Twitter ruim 4000 volgers. Een bijzondere voorziening is de chatdienst, waardoor klanten digitaal met het BHIC kunnen communiceren. Aanvankelijk beperkte deze chat zich tot de avonduren (19.00-22.00 uur), tegenwoordig kan er van 's morgens vroeg tot 's avonds worden gechat. In 2017 werd er bijna 6.000 keer van deze service gebruik gemaakt.

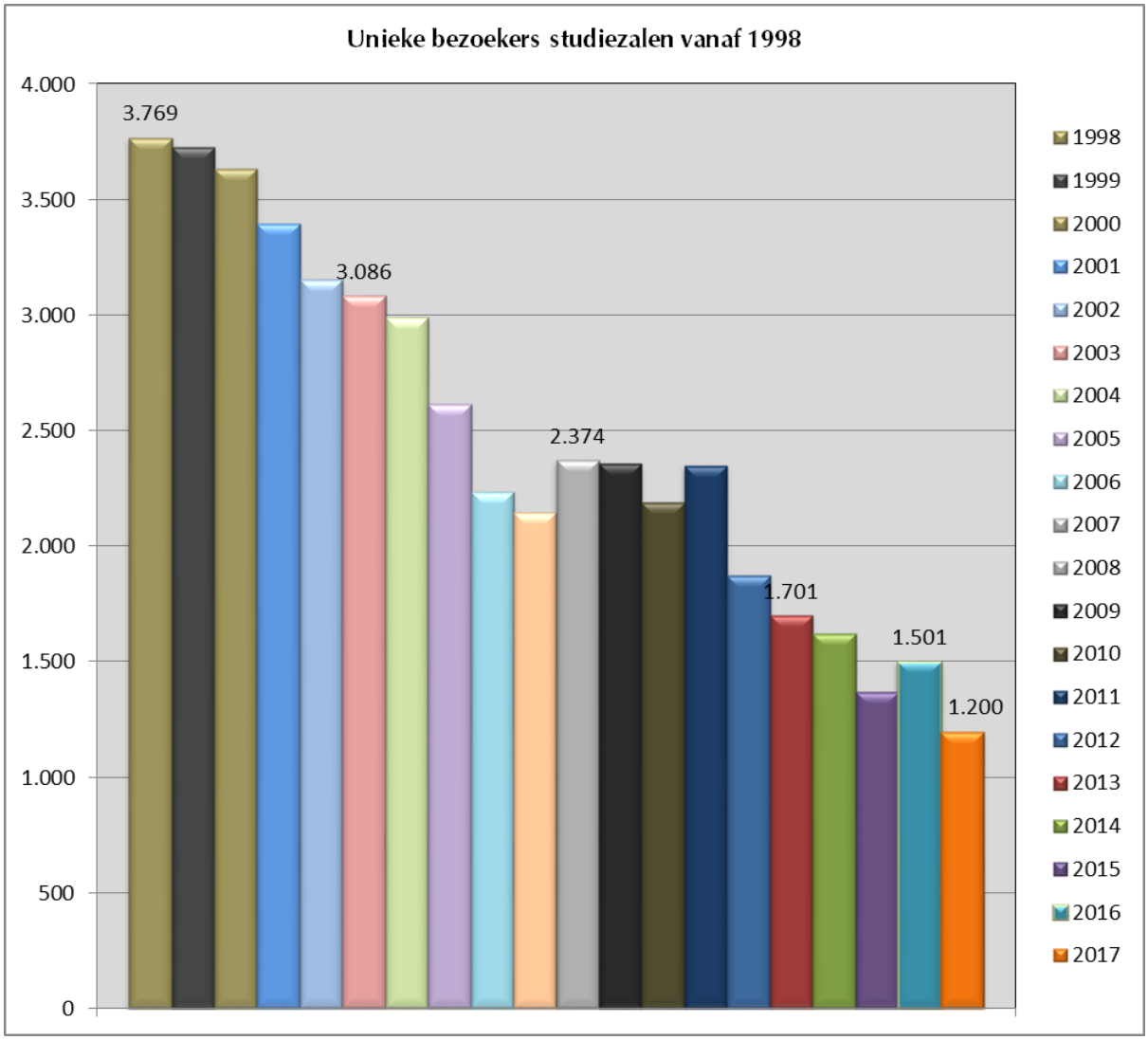
**de fysieke bezoeker**

Onder invloed van de toenemende digitalisering vertoont het aantal bezoeken aan de fysieke studiezaal een neerwaartse lijn. In 2016 was nog een kleine opleving waar te nemen, voorafgaand aan de definitieve sluiting van de studiezaal in Grave per 1 januari 2017 brachten veel mensen daar nog een laatste bezoek, maar de dalende tendens is onmiskenbaar en overigens ook een landelijk verschijnsel.




Deze afname wil overigens niet zeggen dat de omvang van de fysieke dienstverlening vermindert. Sterker nog: ondanks een dalend aantal studiezaalbezoeken blijft het aantal archiefstukken dat uit het depot wordt aangevraagd op jaarbasis nagenoeg gelijk (24 à 25.000). Steeds minder mensen vragen dus steeds meer stukken aan. Ongetwijfeld heeft dit te maken met een digitale voorbereiding door de klant: thuis zoekt men op de website welke archieven men nodig heeft om vervolgens gewapend met een boodschappenlijstje de studiezaal te bezoeken.

Op zich lijkt de daling van het aantal bezoeken niet dramatisch (10% in vijf jaar), de harde werkelijkheid wordt echter duidelijk als gekeken wordt naar het aantal individuen dat de studiezaal bezoekt.  Dan tekent zich een daling af van bijna 30% in vijf jaar. Sinds de oprichting van het BHIC in 2005 is het fysieke publiek meer dan gehalveerd en de ondergrens lijkt nog niet bereikt.

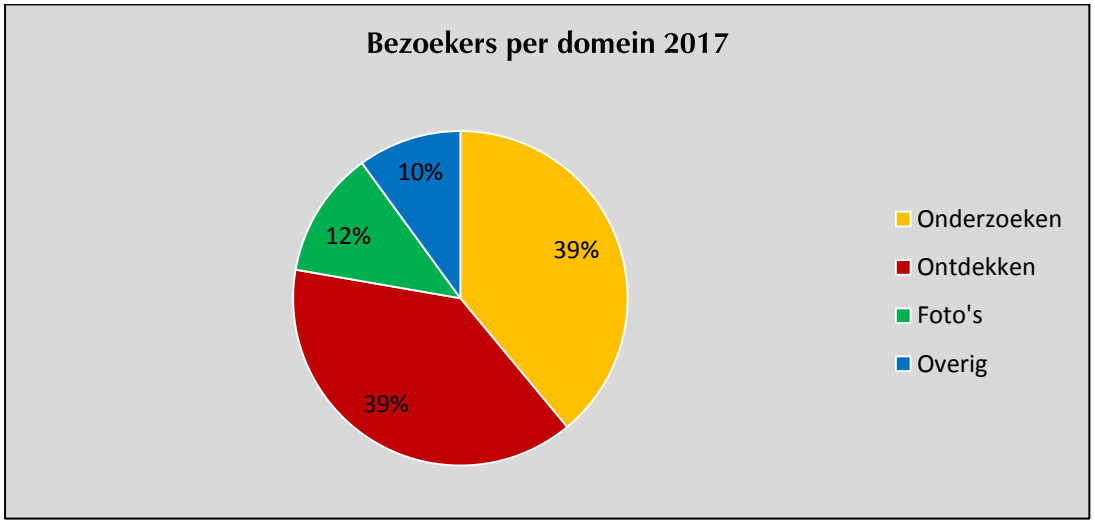



In voorafgaande jaarverslagen is steeds beweerd dat deze neerwaartse trend niet betekent dat het einde van het fenomeen studiezaal nu heel nabij is. Op zich is dat juist: voor raadpleging van de niet-gescande archiefstukken is en blijft de studiezaal immers de – ook wettelijk voorgeschreven - voorziening. Maar het gaat nu wel erg hard: van nieuwe aanwas is niet echt sprake, de groep vaste bezoekers vergrijst en de toenemende digitalisering en zeker ook scanning on demand ondermijnen structureel het nut en de noodzaak van deze faciliteit. Voor de komende jaren wordt nog geen verdere reductie van de openingstijden overwogen, maar na 2020 kan dat anders zijn.

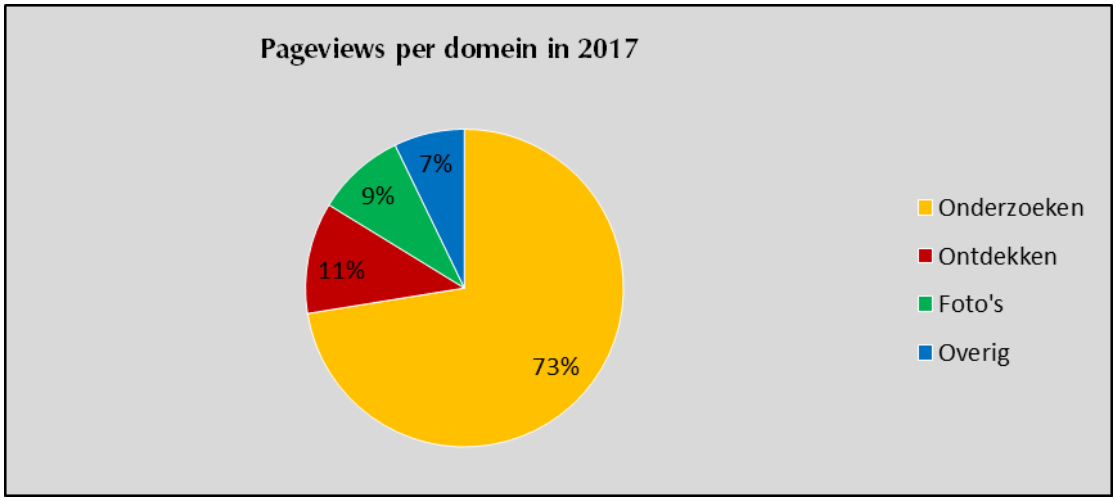
## 2. meer divers publiek

Traditioneel bestaat het archiefpubliek uit genealogen en historisch onderzoekers. Het zijn overwegend specialisten, die met grote deskundigheid en dito volharding de bronnen doorzoeken. Van aanvang af heeft het BHIC gepoogd om ook een andersoortig publiek aan te trekken: minder geoefend, minder specialistisch, minder gedreven door onderzoeksdoel of hobby. Zij bezoeken de site om zich aangenaam te verpozen met verhalen, anekdotes, foto's en films over hun eigen leefomgeving.

In hoeverre is deze diversificatie ook in 2017 gelukt? Een indruk kan worden verkregen door het gedrag van de websitebezoeker te volgen. Welke onderdelen van de site worden als eerste door de bezoekers bezocht? 39% van de bezoekers kiest direct voor 'moeilijke' domeinen als Mijn Stamboom of Archieven en Boeken, precies hetzelfde percentage (39) is primair geïnteresseerd in de meer toegankelijke onderdelen als In ons Brabant en Keiveel verhalen. 12% zoekt in de fotocollectie, dat publiek is zeer divers.




De fifty-fifty verhouding tussen specialisten en meer algemeen geïnteresseerden stemt tot tevredenheid, vorig jaar was de verhouding nog 48% experts, 31% liefhebbers. Het resultaat is overigens sterk erg afhankelijk van gevoerde promotie en nieuwe content op de website, het is dus steeds een kwestie van balanceren. Met name de niet-specialisten moeten voortdurend worden gevoed met aantrekkelijk aanbod, dit publiek mist namelijk de stevige interne motivatie van de experts.
De experts daarentegen willen vooral harde data: zo bevat de genealogische database van het BHIC inmiddels 17 miljoen vermeldingen en kunnen er ruim 7 miljoen aktes online worden geraadpleegd. Afgaande op het aantal pageviews wordt van deze informatiebronnen druk gebruik gemaakt: bijna ¾ van de in totaal 14 miljoen pageviews komt op rekening van de onderzoekers.



## 3. meer tevreden publiek

Het BHIC stelt zich niet alleen tot doel een zo groot mogelijk en een zo divers mogelijk publiek aan zich te binden, ook aan de tevredenheid van de gebruikers wordt grote waarde gehecht. Om de resultaten op dat terrein te meten, doet het BHIC al sinds 2005 mee aan de zogenaamde 'Kwaliteitsmonitor', een tweejaarlijkse landelijke enquête naar het publieksoordeel over 36 aspecten van de fysieke en digitale dienstverlening van Nederlandse archieven. Ook in 2017 is dit onderzoek gehouden, maar alvorens de uitkomsten daarvan te geven, eerst een stukje voorgeschiedenis.

In de enquête van 2005 kreeg het BHIC een 7,5 als samenvattend rapportcijfer. Vergeleken met de andere archieven bevonden we ons toen niet in de staart van het peloton, maar net voor de bezemwagen: het was toen de laagste waardering in Nederland.

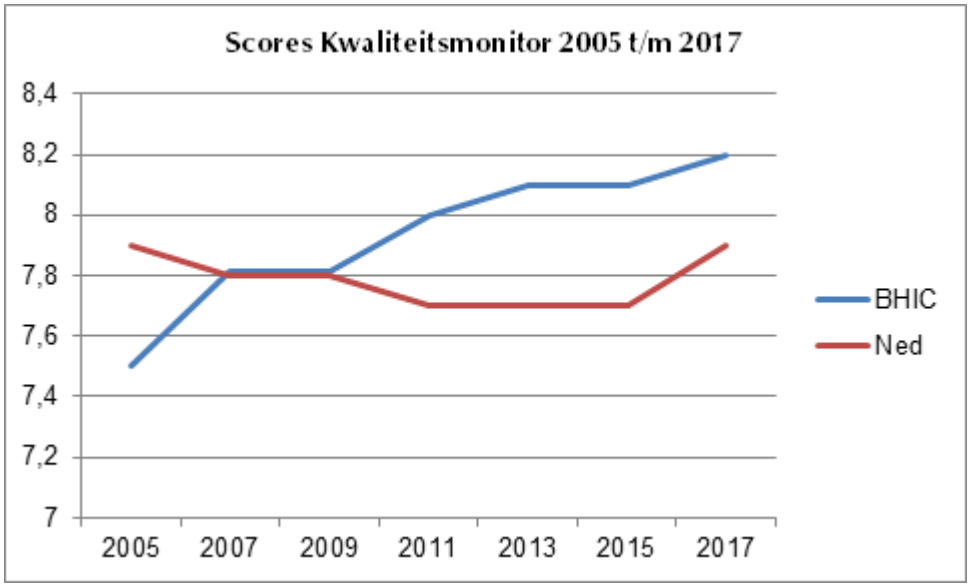
In de jaren daarna (2007 en 2009) veroverden we een vaste plaats in het peloton, het eindoordeel (7,8) was precies gelijk aan het Nederlands gemiddelde. Niet uitgesproken goed, niet uitgesproken slecht, maar gewoon heel behoorlijk. Zeker als wordt bedacht dat het voor grotere archieven als het BHIC altijd moelijker is om hoog te scoren dan voor kleinere archieven, die vaak op een kleine maar zeer trouwe schare fans kunnen rekenen. Niet verwonderlijk dat we al in 2009 mega-archieven als die van Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht achter ons lieten.

In 2011 nestelde het BHIC zich door een flitsende demarrage in de kopgroep die toen nog uit vijf archieven bestond. Waar de almaar kritischer consument steeds lagere cijfers uitdeelde (het landelijk gemiddelde daalde naar 7,7), beoordeelde diezelfde klant het BHIC steeds positiever: het rapportcijfer bedroeg 8.0.

In 2013 nam het BHIC definitief afstand van het peloton. De gemiddelde landelijke waardering bleef hetzelfde (7,7), de appreciatie voor het BHIC steeg naar een onwaarschijnlijk hoge score: 8,1. Slechts twee instellingen scoorden hoger: het gemeentearchief Schouwen-Duiveland en het regionaal archief Tilburg (8,2).

In 2015 werd het resultaat van 2013 geëvenaard: wederom een score van 8,1, wederom een plaats in de top-3. Een hele mooie prestatie. Toch is er een belangrijke verschuiving: was er in 2013 nog een grote afstand tussen de koplopers en het peloton, in 2015 is het dringen om de koppositie: het BHIC voelt de hete adem in de nek van instellingen als het Drents Archief en het Nijmeegs archief. De concurrentie werd dus sterker.

En dan 2017. De trend van de voorafgaande jaren zet zich voort: het archiefveld professionaliseert door verdere investering in digitalisering en de landelijke waardering stijgt daardoor van 7,7 naar 7,9. Ook het BHIC stijgt – we hadden het zelf niet durven hopen, 8.1 is immers voor een grote instelling een bijna niet te verbeteren resultaat – en scoort 8.2. In 2015 zou dat voldoende zijn geweest voor een 1e plaats, voor 2017 betekent het - net als in de voorafgaande jaren - een zeer eervolle gedeelde 3e plaats. Het BHIC is er reuze trots op.




Die eerste plaats is sowieso nooit haalbaar voor een instelling van het type en grootte als het BHIC. De koppositie wordt altijd ingenomen door heel gespecialiseerde en/of kleine instellingen met een grote binding met het publiek. Dit jaar waren dat het Internationaal Instituut voor Sociale geschiedenis met een doelgroep van wetenschappelijke experts en het gemeentearchief Schouwen-Duiveland met een relatief kleine maar zeer hechte achterban. Een groter contrast met het BHIC is haast niet denkbaar, waar – afgaande op de enquête - 50% van de 1,25 miljoen bezoekers alleen lager of voortgezet onderwijs heeft genoten (landelijk is dat 40%). Het maakt de prestatie van het IISG en Schouwen-Duiveland zeker niet minder en vooral de waardering voor de laatste is erg groot - Schouwen-Duiveland bevindt zich al zes jaar in de absolute top - maar het geeft aan hoe lastig het is om op de ranglijst te stijgen. In feite is het eindklassement ook niet zo belangrijk. De concurrentieanalyse heeft vooral tot doel om te zien of we kunnen leren van anderen. Het BHIC zal net als in voorafgaande jaren weer op werkbezoek gaan bij de concurrent.

Op welke aspecten laat het BHIC punten liggen? Allereerst de openingstijden. In 2012 zijn die drastisch beperkt van 3180 naar 1880 uur per jaar. Een gerechtvaardigd besluit, maar sindsdien is de score op die indicator laag, zo ook in 2017; 7,4 tegenover 8,3 bij de koplopers. We zullen ermee moeten leven.

De tarieven vormen een ander pijnpunt voor het publiek. Veel archieven kennen een kosteloze dienstverlening, het BHIC heeft lang vastgehouden aan een stevige tarifering. Omdat de kosten hoger bleken dan de baten, heeft het BHIC dat beleid inmiddels verlaten, maar dat heeft zich nog niet vertaald in een hogere score: het publiek geeft een 7,5 voor de tarieven van de fysieke studiezaal en een 7,3 voor de kosten van het downloaden van documenten en foto's. Vergeleken met de koplopers (op beide aspecten 8,5) is dat een markant verschil, dat hopelijk in de volgende kwaliteitsmonitor minder zal worden.

Relatief laag scoort het BHIC ook op het onderdeel scanning on demand. Alle archiefinstellingen investeren tegenwoordig stevig in de digitalisering van hun archieven. Het BHIC krijgt daarvoor met het Gemeentearchief Amsterdam in 2017 zelfs de hoogste score. Het gaat daarbij echter altijd om omvangrijke en veel geraadpleegde stukken. Daarnaast bieden veel archieven de service van scanning on demand: documenten worden dan op verzoek van de klant gescand. Het voordeel voor het publiek is groot: men hoeft voor de raadpleging van een enkel stuk niet meer naar de fysieke studiezaal te komen. Het BHIC heeft geen actief beleid in dezen en dat is te merken aan de waardering: 8,1 tegenover 8,8 bij de koploper.

Tot zover de mogelijke verbeterpunten, maar ondertussen mag niet vergeten worden dat het BHIC het erg goed doet: op geen enkele indicator scoren we lager dan het landelijk gemiddelde en als het gaat om aspecten als sociale media, interactiviteit, omvang van de digitale content en beoordeling van de website dan behoren we tot de allerbesten, zijn we soms ook de beste. Handhaving van die positie is de grote opgave voor de komende jaren, verbetering is secundair.

## 4. huisvesting

Het BHIC huurt de Citadel van het Rijks Vastgoed Bedrijf (RVB) dat tevens zorgt voor het onderhoud. In 2016 is door de rijksoverheid onder zeven Regionale Historische Centra (RHC), waaronder het BHIC, een onderzoek gestart naar de mogelijkheid om het onderhoud niet meer door de RVB te laten verrichten, maar in eigen beheer van de instellingen te brengen. Daartoe hebben alle RHC's door externe bureaus en op kosten van het Ministerie van OCW een meerjarige onderhoudsbegroting laten maken. De uitkomsten geven aan dat het uitvoeren in eigen beheer grote financiële voordelen kan opleveren, voordelen die vervolgens - volgens toezegging van OCW – door de instellingen vrij besteed mogen worden. In 2017 is na uitvoerige risicoanalyse door de besturen van alle RHC's besloten om op dit aanbod in te gaan. Op het laatste moment heeft het Ministerie van OCW vanwege bezwaren van de RVB de definitieve goedkeuring echter aangehouden. Vooralsnog is de uitkomst ongewis.

## 5. e-depot

In 2016 werd het BHIC aangesloten op een door de rijksoverheid ontworpen e-depot. Het systeem was toen nog niet operationeel: er konden wel digitale bestanden in worden opgeslagen, maar ze eruit krijgen en tonen was nog niet mogelijk. In 2017 heeft het BHIC daar zelf een (tijdelijke) oplossing voor gevonden en inmiddels is het BHIC-e-depot één van de weinige e-depots in den lande dat draait. Vanaf 2017 krijgt het BHIC ook structureel geld van de rijksoverheid voor uitbreiding van de personele formatie om dit e-depot te beheren.
In beginsel is het e-depot uitsluitend bedoeld voor opslag en beheer van de rijksarchieven, maar deelnemers aan het BHIC kunnen desgewenst en tegen betaling ook gebruik gaan maken van deze voorziening. Zo zijn de bouwvergunningen van Uden tot 1970 inmiddels ingevoerd en wordt onderzocht hoe ook de provinciale videotulen, alsook de bouwvergunningen van de voormalige gemeente Veghel een plaatsje kunnen krijgen in het e-depot. Gezien de fase van ontwikkeling gebeurt dit alles in projectvorm, waarbij de kosten op basis van zeer bescheiden offertes (er is immers ook sprake van leergeld voor het BHIC) in rekening worden gebracht bij de betrokkenen.
De vraag wat de toekomstige kosten voor de deelnemers zullen zijn als zij zich definitief aansluiten op het e-depot kon in 2017 nog steeds niet worden beantwoord. Van rijkswege circuleert thans het bedrag van 1,10 Euro per inwoner. Ook het moment van aansluiting staat niet vast, niet alle partners zijn immers even ver in de digitalisering van hun administratie. Om die reden zullen ook in de nabije toekomst met individuele deelnemers die daar behoefte aan hebben op basis van offertes afspraken worden gemaakt voor overbrenging van bestanden.

## 6. vooruitzichten

Voor 2018 staan nogal wat projecten op stapel die ervoor moeten zorgen dat het grote digitale publieksbereik van het BHIC op peil blijft of zelfs wordt uitgebreid. Een onvolledig overzicht.
In mei 2018 zal onder de naam ***Wierook, Wijwater en Worstenbrood*** een omvangrijke satellietwebsite worden gelanceerd die geheel gewijd is aan het rijke roomse leven in Brabant in de periode 1900-1960. Op deze site zijn niet alleen foto's en verhalen te vinden van de meer dan duizend katholieke kerken, kloosters en Lourdesgrotten in de provincie, maar ook wordt er aandacht besteed aan de vele ordes en congregaties die in Brabant werkzaam waren en aan typisch roomse fenomenen: van knikengel tot missiebusje. Voor 90% van de Brabantse 60plussers wordt de site een feest van herkenning, maar ook van verdieping.

Later in het jaar wordt de website *Brabant in Beelden* gelanceerd met een zeer rijk scala aan fotoverhalen. Het is een poging om onze rijke fotocollectie wat nadrukkelijker onder de aandacht te brengen van het publiek. Op de huidige website bhic.nl kunnen al meer dan 200.000 foto's worden bekeken, maar een foto met een bijpassend verhaal en een oproep daarop te reageren is attractiever en toegankelijker.

In 2018 zal ook de website *Brabants dorpsleven* het licht zien, een site gewijd aan oude prentbriefkaarten die een schitterend en soms ook wat geromantiseerd beeld geven van het agrarische Brabant van zo'n honderd jaar geleden. Het BHIC maakt daarbij dankbaar gebruik van de prachtige verzameling van twee particulieren. Niet alleen de ontsluiting van de eigen collectie is immers een taak van het BHIC, maar ook de presentatie van historisch interessante verzamelingen van derden.

Tot slot van deze opsomming een voornemen. Het BHIC beschikt ook over een bescheiden collectie films (ca. 300 rollen). Dit beeldmateriaal leent zich uitstekend voor vergroting van het publieksbereik. In 2018 moet beleid worden ontwikkeld om deze verzameling via publieksoproepen danig uit te breiden en vervolgens ook op een toegankelijke manier te tonen. De eerste resultaten zullen in 2019 zichtbaar worden.

## Tot slot

Het BHIC is in 2017 uiterst succesvol geweest: metterdaad meer publiek, meer divers publiek, meer tevreden publiek. Dit is – afgezien van toevallige omstandigheden: je moet het tij meehebben en de wind in de rug - geheel toe te schrijven aan de medewerkers; een organisatie is immers zo goed als de mensen die er werken. Wat dat betreft mag het BHIC zich zeer gelukkig prijzen.