

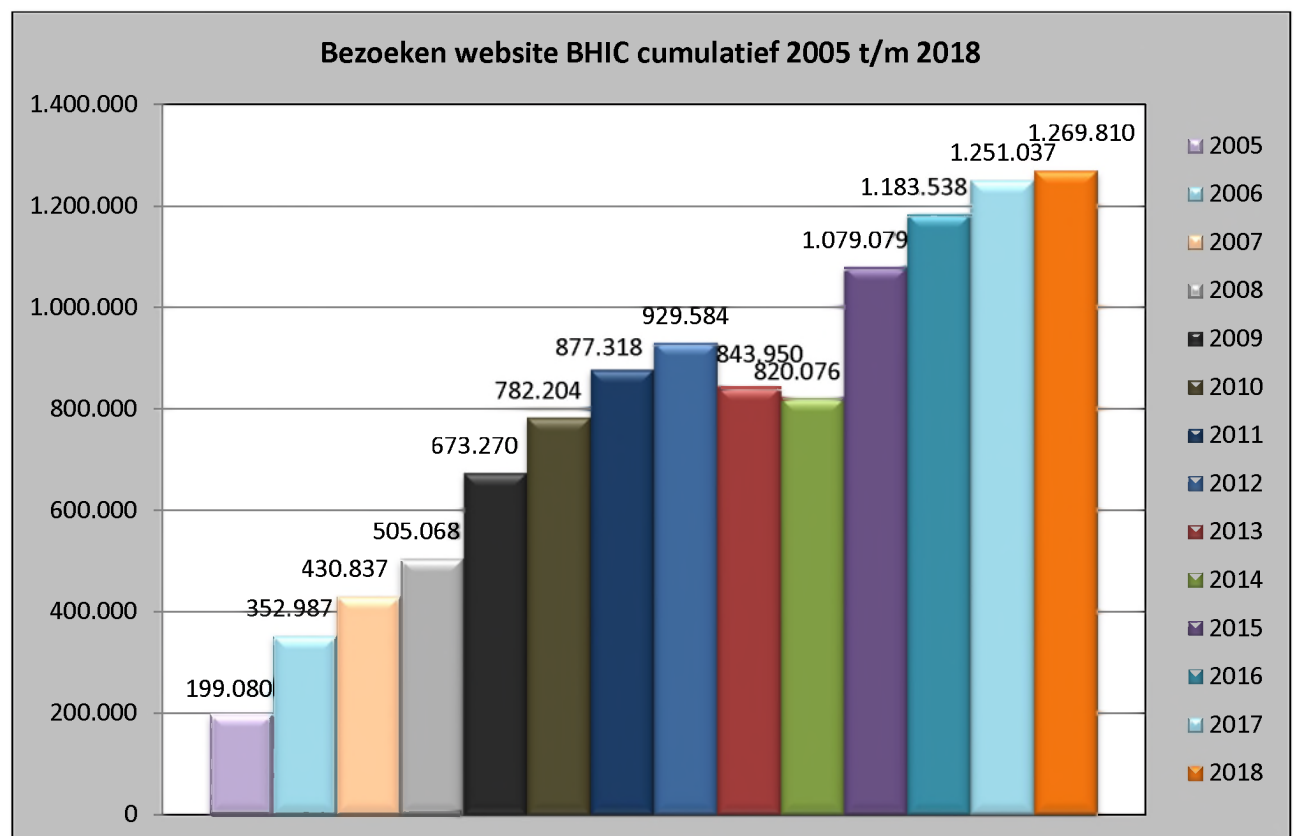
Jaarverslag 2018

Er kan geen kortere samenvatting van de behaalde bedrijfsresultaten in 2018 worden gegeven dan de constatering dat die als twee druppels lijken op wat er in 2017 werd gerealiseerd. Weliswaar is het digitale publieksbereik van het BHIC nog nooit zo groot geweest als in 2018 (de website werd maar liefst 1.269.810 keer bezocht – een nieuwe ‘all time high’), maar de verschillen met 2017 zijn zo marginaal dat er met het recht gesproken kan worden van een stabilisering. Tegen de achtergrond van een vrijwel onophoudelijke groei in de laatste veertien jaar is deze pas op de plaats een opmerkelijk fenomeen dat nadere beschouwing verdient. Maar eerst een overzicht van de bereikte resultaten in 2018 aan de hand van de driedelige operationele missie van het BHIC: meer publiek, meer divers publiek, meer tevreden publiek.

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. In 2018 werd een nieuw record geboekt: 1.269.810 bezoeken.



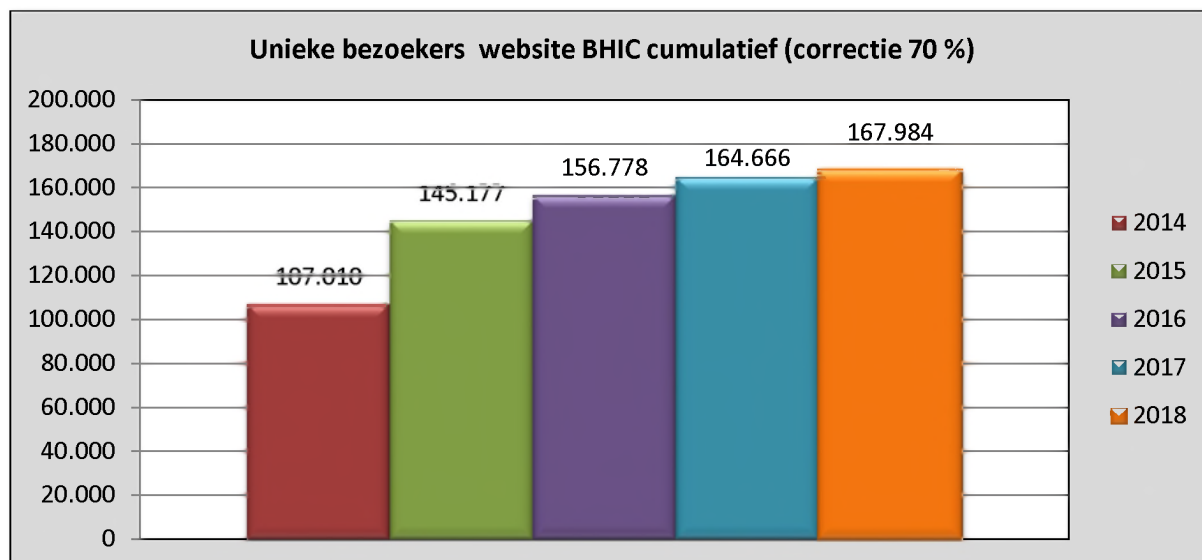
In feite is het aantal bezoeken aan de bronnen van het BHIC nog groter dan de grafiek hierboven toont. De genealogische gegevens van het BHIC zijn namelijk ook raadpleegbaar via de site Wiewaswie.nl, een landelijke database gevuld met de genealogische gegevens van alle grote archieven. Als de bezoeken aan deze extern geplaatste BHIC-gegevens (414.305) worden meegeteld, dan komt het totale aantal bezoeken uit op 1.684.115 (in 2017 1.676.927, een positief verschil van slechts 4 %).

Daarnaast leveren onze eigen themasites die los staan van onze moederwebsite ook bezoekcijfers op. Het gaat dan om satellieten als www.deautovanmijnopa.nl (over Brabantse autobezitters in de periode 1906-1951), www.watstaatdaer.nl (online oefentool voor het lezen van oude handschriften) en (sinds oktober 2018) www.wierookwijnwaterenworstenbrood.nl (gewijd aan het rijke roomse leven in Brabant 1900-1960). Deze sites werden in 2018 bijna 100.000 keer bezocht, wat het aantal geregistreerde bezoeken brengt op een totaal van 1.778.325 (een daling van 0,6 % ten opzichte van 2017; over stabilisering gesproken).

Het publiek raadpleegt onze bronnen niet alleen via onze eigen websites, maar ook door externe portals als www.archieven.nl en www.openarch.nl. Op archieven.nl werden 795.162 zoekvragen in onze databases gerealiseerd, via openarc.nl werden niet minder dan 1.358.478 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 vele honderdduizenden bezoeken gaan. Voor de zuiverheid zijn deze aantallen echter niet in de eindrekening meegenomen.

de virtuele bezoeker

Zo precies als het aantal **bezoeken** aan de eigen websites 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 dubbel tellingen te voorkomen. Volgens die berekeningen bedraagt het totale aantal unieke bezoekers van de moederwebsite 167.984; een stijging van 2% ten opzichte van 2017.

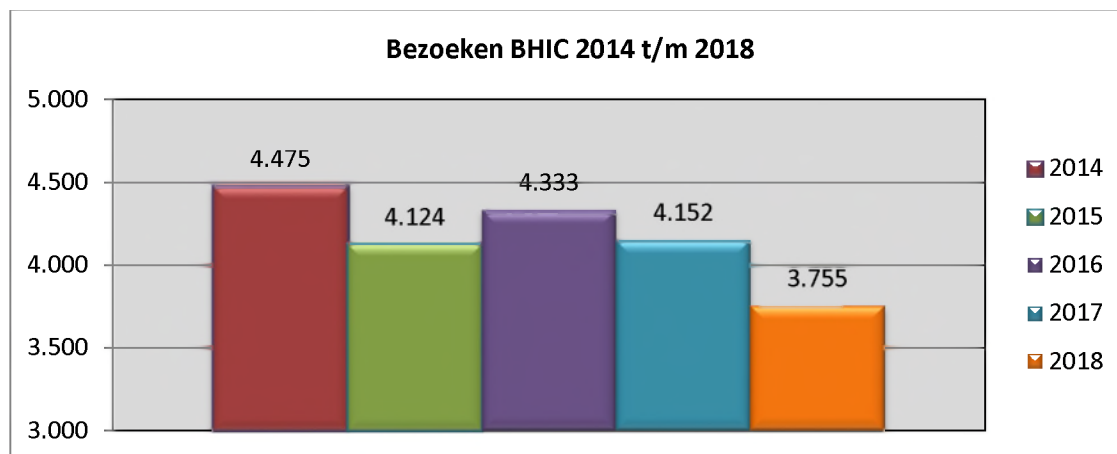


De gemiddelde klant bezoekt jaarlijks zo'n acht keer onze site. De gemiddelde duur van een bezoek bedraagt ongeveer 10 minuten (in 2017 nog 11 minuten), in totaal leverde de site in 2018 dus 211.000 uur leesplezier op (in 2017 235.000). Wat dat betreft draagt het BHIC dus substantieel bij aan de zinvolle vrijetijdsbesteding van de gebruiker. Per sessie worden ongeveer

12 pagina's bekeken, in totaal worden op deze wijze bijna 14 miljoen pagina's van de website geraadpleegd. Het zijn indrukwekkende getallen.

het fysieke bezoek

Onder invloed van de toenemende digitalisering vertoont het aantal bezoeken aan de fysieke studiezaal al jaren een neerwaartse lijn. Na een opleving in 2016 (veel mensen brachten toen voorafgaand aan de definitieve sluiting van de studiezaal in Grave per 1 januari 2017 nog een laatste bezoek aan de vestiging aldaar) zette de dalende trend zich in 2017 voort, terwijl in 2018 een nieuw dieptepunt werd bereikt met 3.755 bezoeken aan de fysieke studiezaal.

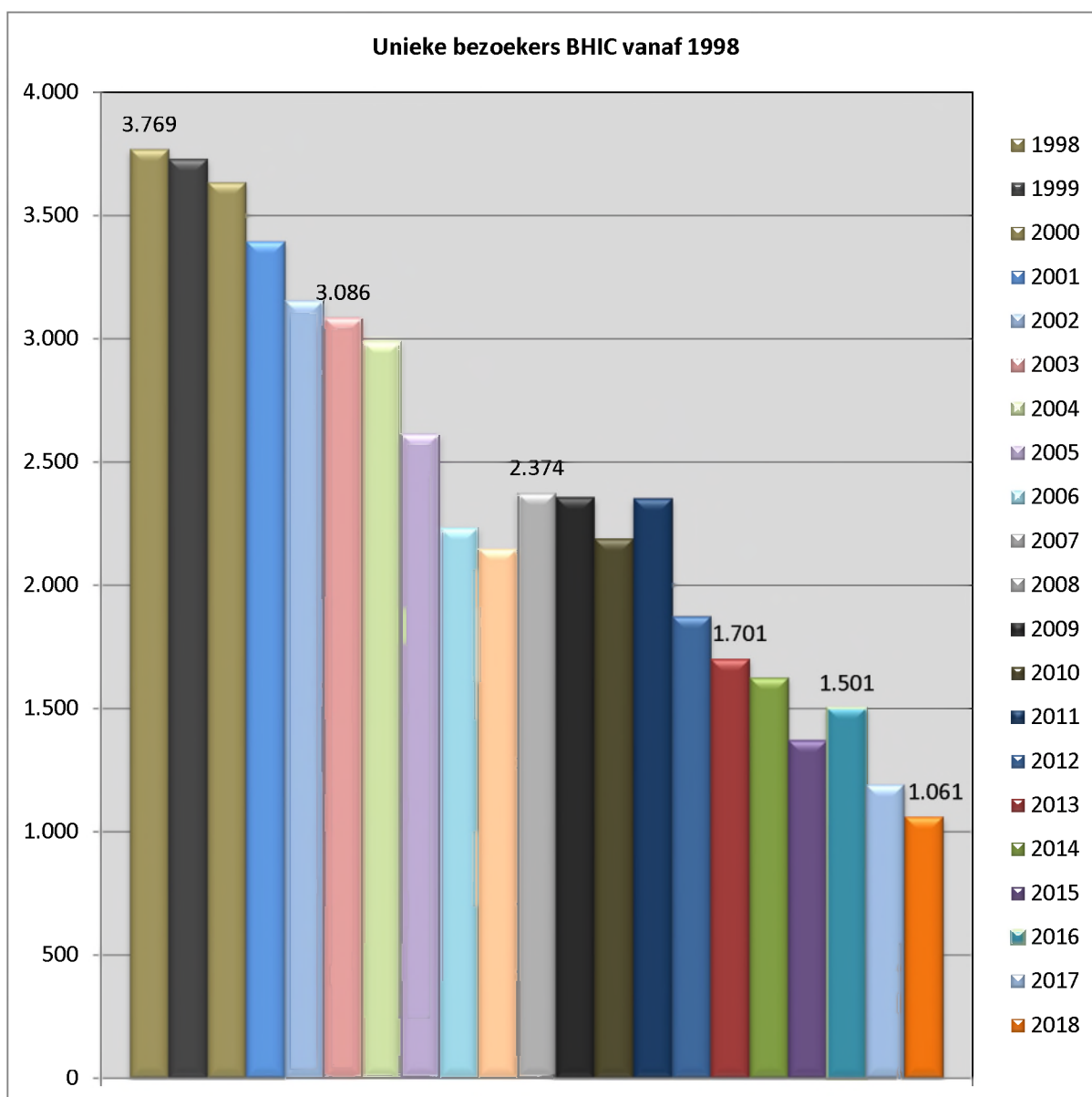


de fysieke bezoeker

Deze dalende trend in het aantal bezoeken weerspiegelt zich in het afnemend aantal individuen dat de studiezaal bezoekt. Sinds de oprichting van het BHIC in 2005 is het fysieke publiek met 60% gedaald en de ondergrens lijkt nog niet bereikt; vooral de laatste jaren gaat het hard bergafwaarts. Op zich is dit geen vreemde ontwikkeling: naarmate er meer archiefmateriaal digitaal ontsloten wordt, is het studiezaalbezoek voor de klant minder frequent nodig.

Tot op heden heeft deze afname geen gevolgen gehad voor de omvang van de fysieke dienstverlening. Ondanks het dalende aantal studiezaalbezoeken blijft het aantal archiefstukken dat uit het depot wordt aangevraagd op jaarbasis namelijk 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.

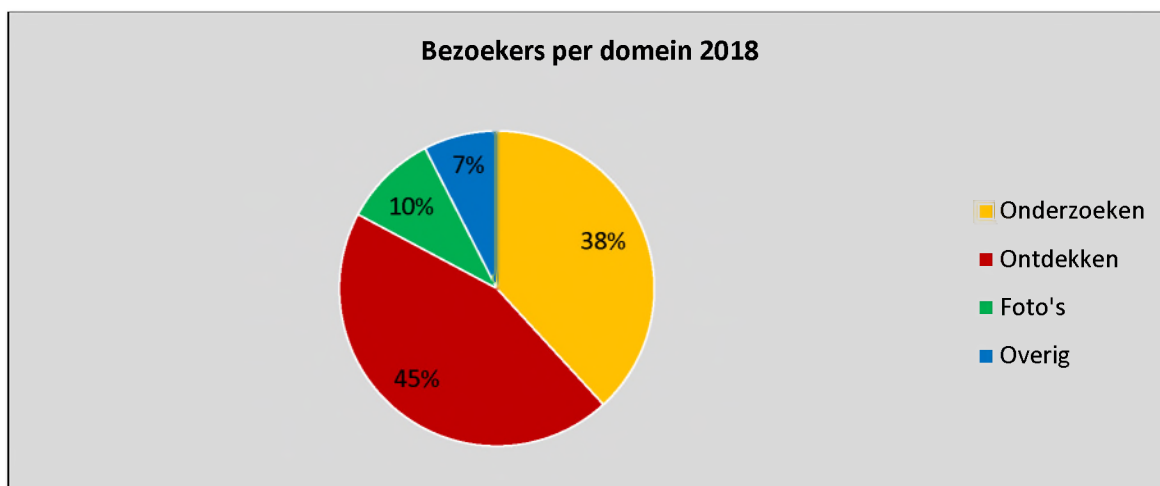
Op termijn zal de omvang van deze fysieke dienstverlening toch gaan slinken. De belangrijkste oorzaak is dat we met ingang van 2019 de service aanbieden van scanning op verzoek. Een klant die inzage wil in een nog niet gedigitaliseerd archief meldt dit aan het BHIC, wij scannen de stukken op onze eigen apparatuur en vervolgens kan de klant deze digitale bestanden van huis uit raadplegen. Deze voorziening staat nog in de kinderschoenen maar zal ongetwijfeld in de meer nabije toekomst haar effecten hebben op het aantal fysieke bezoeken en bezoekers. Na 2020 zal verdere reductie van de openingstijden en/of bezoek op afspraak onvermijdelijk zijn. Deze maatregelen hebben overigens geen kostenbesparende effecten; het ingeroosterde personeel van de studiezaal verricht tijdens het werk nu al een groeiend aantal digitale dienstverleningstaken.



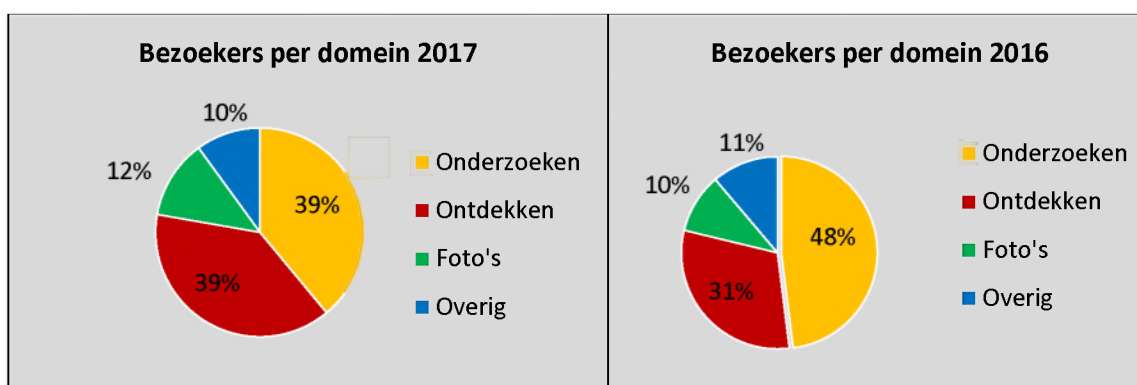
2. meer divers publiek

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, 'gewone' mensen dus.

In hoeverre is deze diversificatie ook in 2018 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? 38% van de bezoekers kiest direct voor 'moeilijke' (gele) domeinen als [Mijn Stamboom](#) of [Archieven en Boeken](#); dit zullen vaak de ervaren onderzoekers zijn. 45% van onze gebruikers is echter primair geïnteresseerd in de meer toegankelijke (rode) onderdelen als [In ons Brabant](#) en [Keiveel verhalen](#); het zogenaamde 'brede' publiek heeft dus de overhand.



Op zich is het verheugend dat het archief niet langer het exclusieve domein is van de specialist, maar die ontwikkeling kent ook haar schaduwzijde en die wordt duidelijk als we het geheel in historisch perspectief zien. In 2017 was de verhouding tussen de onderzoekers en de ontdekkers fifty-fifty, terwijl in 2016 de onderzoekers nog duidelijk in de meerderheid waren (48% tegenover 31%).

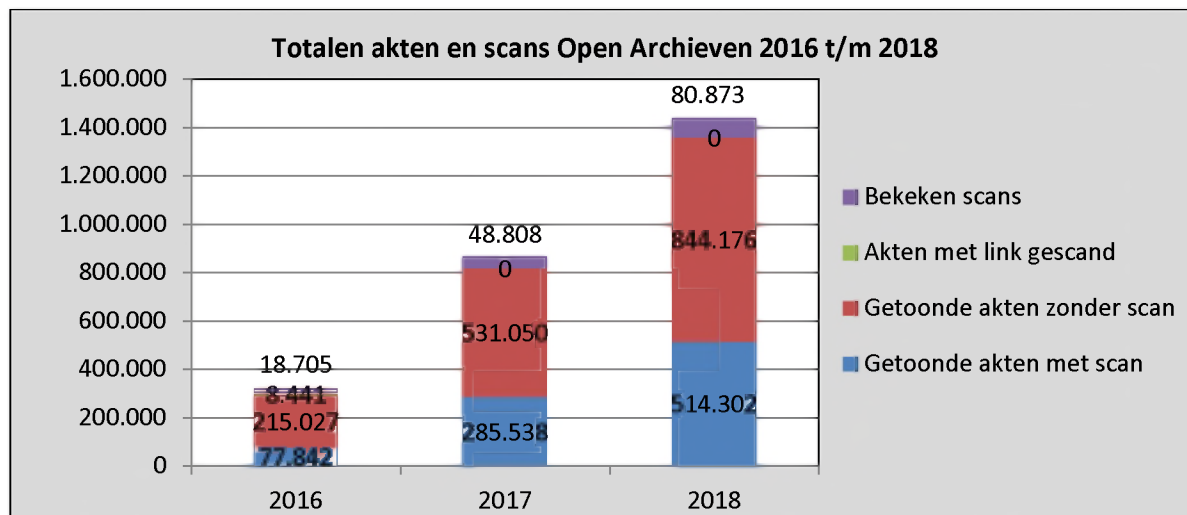


Een en ander uitgedrukt in absolute getallen: het gewone publiek is sinds 2016 met 40% gestegen, het specialistisch publiek daarentegen met 5% gedaald. Die stijging is natuurlijk positief, maar de daling van het aantal onderzoekers is tamelijk verontrustend; de gemiddelde onderzoeker bezoekt namelijk ongeveer vier keer zo vaak de website als de gemiddelde ontdekker. Voor elke specialist die we verliezen, moeten we dus vier nieuwe ontdekkers weten te werven. Als deze analyse juist is, tekenen zich hier de grenzen af van toekomstige groei.

Voor een mogelijke verklaring van dit dalend aandeel van de onderzoekers moeten we even terug naar de eerder genoemde website www.openarch.nl. Deze genealogische portal verzamelt en hergebruikt de genealogische bestanden van alle archieven die als open data vrij beschikbaar zijn. Op deze wijze hebben de onderzoekers in één keer toegang tot meer dan 200 miljoen (!) persoonsgegevens van Nederlanders. Met name voor de doorgewinterde genealogie die zijn onderzoek niet beperkt tot één provincie is dit een ware uitkomst; die hoeft niet alle sites van de archieven langs om dezelfde informatie te vergaren.

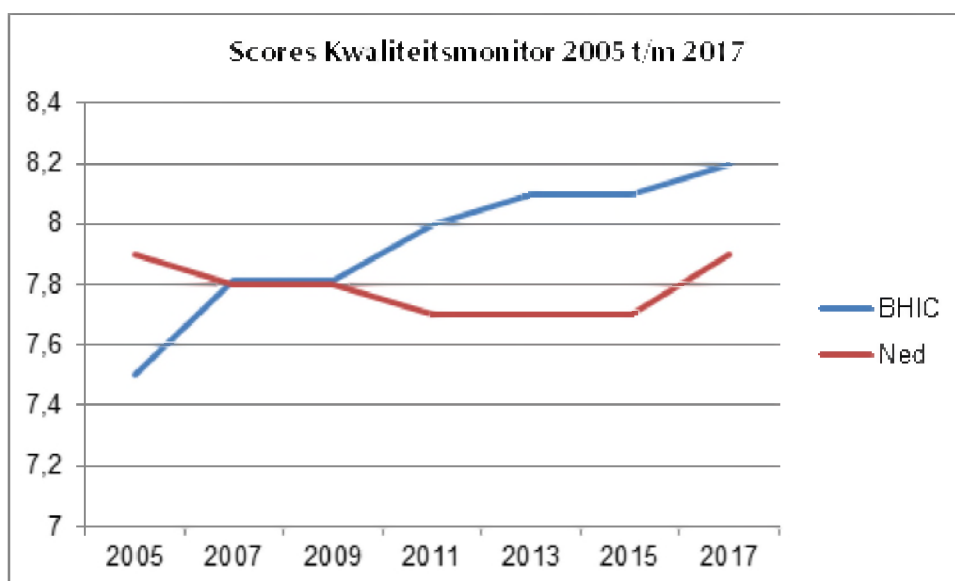
Het aldus ter beschikking stellen van open data lijkt een bedreiging voor de afzonderlijke archieven, maar dat is het nadrukkelijk niet. Het maatschappelijke belang van het archief is afhankelijk van de mate waarin de bronnen worden geraadpleegd en een site als

www.openarch.nl helpt daar enkel aan mee: in 2018 werden aldus maar liefst 1.358.478 aktes en scans uit onze collectie bekeken. In 2017 waren dat er nog maar 816.088; een stijging dus van meer dan een half miljoen! Het is alleen lastig dat we die stijging niet kunnen verdisconteren in onze eigen bedrijfsresultaten: het BHIC telt het aantal bezoeken (sessies) aan de eigen website, www.openarch.nl noemt enkel het aantal zoekvragen en geraadpleegde aktes en het is onbekend hoeveel dat er per sessie zijn. Voor dit rekenkundig probleem hebben we vooralsnog geen oplossing.



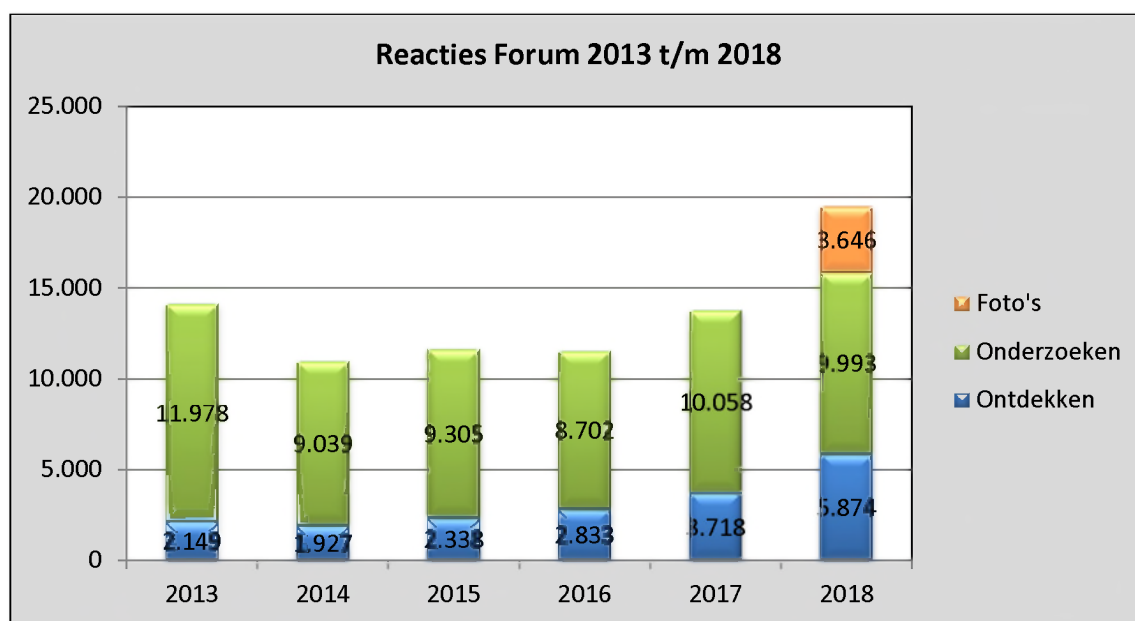
3. meer tevreden publiek

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. Het laatste onderzoek dateert uit 2017 en de resultaten waren bijzonder goed: met een totaalscore van 8.2 behoorde het BHIC toen tot de top-3 van meest gewaardeerde archieven.

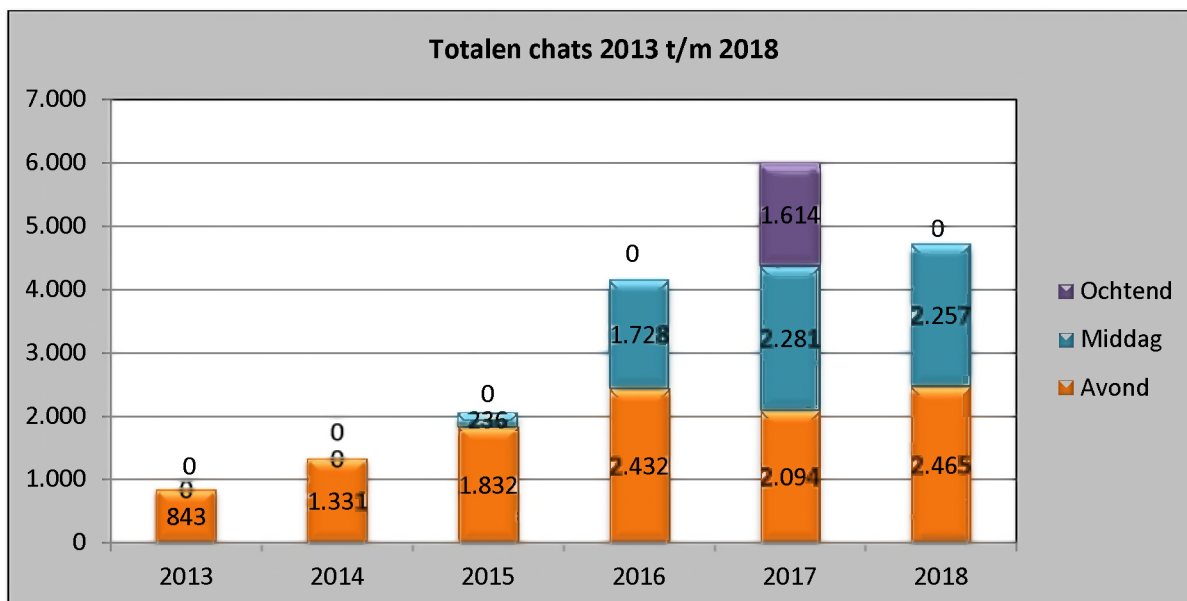


In 2018 werd er geen enquête gehouden, voor de uitkomsten van de nieuwe peiling moeten we wachten tot 2019. Toch kan ook op andere wijze een indruk te geven worden verkregen van de gebruikerstevredenheid in 2018 namelijk door te kijken naar de mate waarin bezoekers van onze site reageren op de content die zij krijgen aangeboden.

De virtuele 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 2018 werden er 9.993 reacties geteld (een daling van 0,6% t.o.v. 2017). Maar vooral in het domein van de ontdekkers was een flinke stijging waar te nemen: met 5.874 reacties werd een toename van bijna 60% t.o.v. 2017 gerealiseerd. Nieuw is de mogelijkheid voor het publiek om foto's te voorzien van bijschriften. Van die gelegenheid werd druk gebruik gemaakt: 3.646 reacties. Al deze cijfers illustreren de bereidheid van het publiek om onderdeel te zijn van de BHIC-community.



Een andere vorm van interactiviteit is de chatdienst waardoor klanten digitaal met het BHIC kunnen communiceren. Al sinds 2010 zijn we – eerst experimenteel, vanaf 2014 structureel - van maandag t/m vrijdag van 19.00 tot 22.00 uur voor ons publiek online en live bereikbaar. De klant drukt op de chatknop op de website en krijgt onmiddellijk verbinding met één van de BHIC-medewerkers die thuis aan de computer zit. In 2016 werd deze service uitgebreid met de middagchat, terwijl in 2017 bij wijze van proef ook de ochtendchat werd geopend. Deze laatste uitbreiding was dusdanig succesvol dat we er ook weer mee zijn gestopt: chats zijn arbeidsintensief en het andere werk kwam daardoor teveel in het gedrang. Dat personeelsgebrek hebben we gecompenseerd door een samenwerking met het Regionaal Archief Tilburg en het West-Brabants Archief die inmiddels ook chatdiensten aanbieden. Een pool van medewerkers uit deze drie instellingen verzorgen nu deze gezamenlijke service die door de gebruikers zeer op prijs wordt gesteld.



Meer recent zijn de pogingen om via sociale media de klanten te binden. Facebook is met 3.000 fans sterk groeiende, maar belangrijker nog dan het aantal volgers is het aantal reacties die zij achterlaten: in 2018 waren dat er bijna 11.000. Eenzelfde binding is te zien bij de maandelijkse nieuwsbrief die bijna 6.000 abonnees telt die samen verantwoordelijk zijn voor 3% van het websitebezoek. Deze cijfers wijzen op een zeer hoge betrokkenheid bij het publiek.

Tot slot is bij wijze van proef in het najaar van 2018 begonnen met nog een andere vorm van klantenbinding: het 'scannen op verzoek'. Klanten die voorheen voor inzage van een enkel archiefstuk nog naar de fysieke studiezaal moesten komen, kunnen nu de betreffende stukken per e-mail doorgeven, wij scannen en sturen de digitale bestanden op. Volgens de prognose zal dit gebruik de komende jaren toenemen tot ca. 400.000 scans per jaar. De klanttevredenheid is nu al groot.

Tot zover de bespreking van de drieledige BHIC-missie: meer publiek, meer divers publiek, meer tevreden publiek. Maar naast deze publieksfunctie vervult het BHIC ook een archieffunctie voor zijn opdrachtgevers en financiers: het rijk, de provincie, de veertien gemeenten en de twee waterschappen. Een kort verslag van de resultaten die op dat terrein zijn bereikt.

4. het BHIC als archief

De bij het BHIC aangesloten partijen zijn wettelijk verplicht om hun administratie na 20 jaar aan het archief over te dragen. De depots herbergen op dit moment 32 strekkende kilometer archieven en uiteraard komen daar jaarlijks nog heel wat meters bij. Ervan uitgaande dat de diverse overheden vanaf 2020 geheel digitaal zullen werken, zal er tot ca. 2040 sprake blijven van een aanwas van papieren archieven. Volgens een grove schatting zal de resterende depotruimte toereikend zijn om deze instroom op te vangen.

Het BHIC is in de uitoefening van zijn 'klassieke' archieftaken (behoud en beheer van papieren archieven) 'in control': de instroom is gereguleerd, inventarisatieachterstanden behoren tot het verleden, de scanning van alle veelgebruikte archieven is nagenoeg voltooid en de bewaarcondities zijn volledig op orde.

Door die optimale bewaaromstandigheden behoeft er naar verhouding ook maar weinig te worden gerestaureerd. Uiteraard zijn niet alle archiefstukken in optimale staat, maar zodra wordt vastgesteld dat die matige conditie volledig stabiel is, dan vervalt de urgentie tot actief herstel. Zeker als die oorspronkelijke documenten gescand zijn en dus niet meer worden ingezien. Dat scheelt tijd en geld.

Het BHIC houdt als gemeente- en waterschapsarchivaris toezicht op de wijze waarop de gemeenten en waterschappen de onder hen berustende archieven beheren. Volgens een vast stramien vinden er inspecties plaats, de bevindingen worden in verslagen vastgelegd. Het BHIC kiest er nadrukkelijk voor zich in deze rapporten te beperken tot de wezenlijke en urgente tekortkomingen, gevolgd door praktische en uitvoerbare adviezen ter verbetering. Doel van de inspectie is immers progressie, een te ver doorgevoerd formalisme schiet zijn doel voorbij. In 2018 zijn er in dit kader 22 gesprekken gevoerd en zijn er 35 adviezen uitgebracht over te vernietigen archieven. In het algemeen kan worden gesteld dat deze overheden zich in goede mate kwijten van hun taken.

Sinds 2017 houdt het BHIC ook toezicht op het beheer van de provinciale archieven. Het meest urgente probleem is dat lang niet alle archiefwaardige documenten worden opgeslagen in het centrale DMS (Document Management Systeem), maar dat veel informatie wordt bewaard op decentrale netwerkschijven. Ook gemeenten en waterschappen worstelen met dit probleem, maar in geringere mate omdat ze in omvang kleiner zijn. Het zal nog veel inspanningen van het BHIC en van de betrokken organisaties vergen om de administratie klaar te maken voor de digitale toekomst.

In dit proces vormt het e-depot een belangrijke voorziening. Sinds 2016 is het BHIC aangesloten op het e-depot van het rijk dat nog niet geheel operationeel is: de duurzame opslag van digitale bestanden is weliswaar gegarandeerd, maar aan functionaliteiten als 'zoeken-vinden-tonen' wordt op landelijk niveau nog druk gewerkt. De verwachting is dat het nog wel enkele jaren kan duren, voordat een gereed product wordt opgeleverd.

Om geen tijd verloren te laten gaan, is het BHIC in 2017 begonnen met het in eigen beheer verder ontwikkelen van het e-depot ten behoeve van de regionale partners in de gemeenschappelijke regeling. Zo werden in 2018 alle gedigitaliseerde bouwvergunningen van de gemeenten Oss en Veghel, alsook de videotulen van de gemeenteraad van Oss, ingevoerd. Deze proeffase kon naar tevredenheid worden afgesloten en vanaf 2019 beschikt het BHIC over een functionerend regionaal e-depot. In afwachting van de definitieve oplevering van het rijks e-depot, zullen de komende jaren worden besteed aan de invoer van de overige bouwvergunningen, de bodemdossiers en de milieuvergunningen.

Het overgrote deel van de kosten van deze invoer neemt het BHIC voor eigen rekening; het is immers niet meer dan logisch dat het BHIC gedurende dit traject ook zijn eigen 'leergeld' betaalt. Het BHIC is daar financieel toe in staat dankzij een in 2018 genomen besluit, dat in onderstaande korte paragraaf nader wordt toegelicht.

5. het BHIC neemt het onderhoud van de Citadel in eigen beheer

Het BHIC huurt de Citadel van het Rijks Vastgoed Bedrijf (RVB) dat tevens zorgt voor het onderhoud. In 2016 is door de rijksoverheid onder acht 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. In 2018 is na een uitvoerige risicoanalyse besloten om die ingrijpende stelwijziging per 1 januari 2019 door

te voeren. Het in eigen beheer nemen van het onderhoud levert het BHIC door het wegvallen van allerlei opslagen grote financiële voordelen op. Deze baten kunnen vrij worden besteed, maar mogen niet worden gebruikt ter reductie of restitutie van de bijdragen van de andere partners. Investering in het regionale e-depot is echter wel mogelijk en daartoe zijn voor de komende drie jaar dan ook de benodigde middelen beschikbaar.

Tot slot

In de afgelopen jaren werd het BHIC gestuurd door de beleidsnota *Gegist bestek: het BHIC in 2019*. Inmiddels is 2019 aangebroken en is er behoefte aan een nieuw richtsnoer. Deze beleidsnota zal in april 2019 worden gepresenteerd. Nieuwe ambities, nieuwe plannen die binnen de bestaande financiële kaders ertoe moeten leiden dat het BHIC de onafgebroken groei ook in de toekomst kan voortzetten. Aan de medewerkers van het BHIC zal het niet liggen, zij hebben er zin in!

René Bastiaanse
Maart 2019