



# NIEUW DIGITAAL PLATFORM HUIS73

Dynamisch, interactief en alles onder één knop

**Ooit zei een bekend filosoof in korte broek: 'Voetbal is simpel, maar het moeilijkste wat er is, is simpel voetballen'. Deze uitspraak van Johan Cruyff geldt ook voor het nieuwe digitale platform van Huis73. Een op het eerste oog bedrieglijk simpele toegangspoort tot een breed scala aan producten en diensten op het gebied van bibliotheek en cultuur, maar wat zich onder de motorkap afspeelt, is verre van eenvoudig. Waarom koos men in Den Bosch voor deze bepaald niet gemakkelijke maar uiteindelijk zeer geslaagde 'opknopbeurt'?**

Momenteel wordt het onderkomen van Huis73 in 's-Hertogenbosch grondig verbouwd. Na decennia van onzekerheid – gaat het wel of niet door? – krijgt de hoofdstad van Noord-Brabant een nieuwe centrale bibliotheek. Correctie: krijgt Huis73 – in 2019 fuseerden de openbare bibliotheek, cultureel centrum Muzerije en Bureau Babel (voor cultuureducatie) tot één organisatie – een eigentijds multifunctioneel centrum dat de integratie en innovatiekracht van de organisatie naar een hoger level zal stuwen. Was het besluit om de panden aan de Hinthamerstraat 72 en 74 onder handen te

nemen voor het management van Huis73, dat tevens vestigingen heeft in Boxtel, Sint-Michielsgestel, Rosmalen en Vught, de directe aanleiding om ook haar aanwezigheid op internet een totale make-over te geven?

Nan van Schendel, directeur-bestuurder: 'Als ik in de stad liep en met iemand in gesprek raakte, was men altijd positief over onze dienstverlening, behalve als het ging om de website. Dan kreeg ik vaak commentaar in de trant van: "Nan, doe er iets aan, wat is dat een draak van een ding". Zelf kwamen we in 2024 ook tot de conclusie, dat we vijf jaar na de fusie veel bereikt hadden, maar dat onze website te ingewikkeld en publieksonvriendelijk was. De bezoeker van de website raakte regelmatig het spoor bijster en moest voor diverse zaken telkens opnieuw inloggen.' Sebastiaan Villhaber, manager organisatieontwikkeling bij Huis73: 'Daarmee stonden we voor de vraag hoe we dat varkentje gingen wassen. Dat bleek een makkelijke vraag met een ingewikkeld antwoord, want na de fusie hadden we allerlei taken aan de voorkant weliswaar aan elkaar geknoopt, maar aan de achterkant was het een wirwar aan werkprocessen,

databundels, en wat dies meer zij. Uiteindelijk hebben we alles strakgetrokken om een zo goed mogelijke bezoekerservaring te creëren met achter de schermen effectievere en efficiëntere werkprocessen, maar dat had veel voeten in de aarde.'

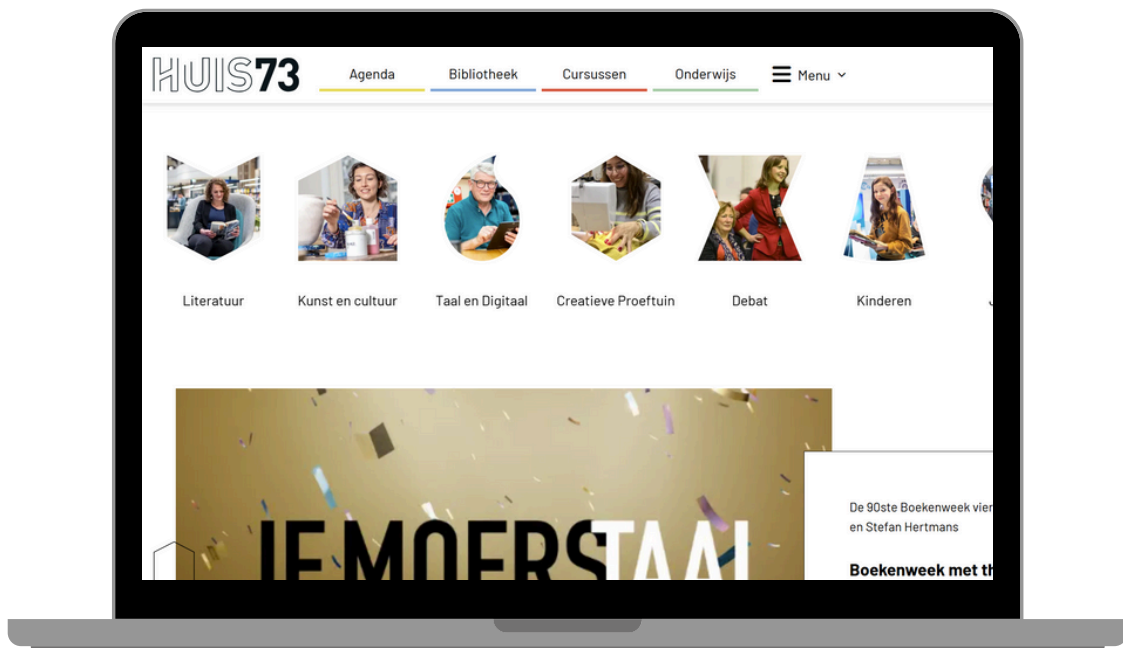
Centraal in de geslaagde zoektocht naar het ei van Columbus staat de single identity, ofwel: één account waarmee gebruikers kunnen inloggen op alle diensten. Nan van Schendel, directeur-bestuurder van Huis73: 'Single identity is buitengewoon belangrijk voor een multi-disciplinaire organisatie als die van ons. Vanaf nu hoeft de bezoeker nog slechts langs één toegangspoort, niet alleen voor het lenen van boeken, maar ook als hij of zij wil deelnemen aan een activiteit of een muziekles. Nadat je ingelogd hebt, kun je terecht bij elk loket van onze organisatie. Dit alles om de klantervaring zo makkelijk en prettig mogelijk te maken.'

Villhaber: 'In dat verband wijs ik graag op onze samenwerking met OCLC, want zij hebben er in niet geringe mate aan bijgedragen dat onze wens gerealiseerd is. Dit wereldwijd actieve samenwerkingsverband van bibliotheken gaf ons toegang tot hun systemen. Eerlijk gezegd, waren ze aanvankelijk een beetje terughoudend, omdat een externe partner als Solvy, de bouwer van ons platform, op die manier toegang kreeg tot hun database. Dat was voor hen eerst even wennen, maar we hebben het proces vrij snel daarna goed met elkaar afgekaart.'

Carola Schaak, senior accountmanager bij OCLC: 'We zien steeds meer initiatieven van bibliotheken die gebruik willen maken van API's en dat is een mooie ontwikkeling. Via een API kun je het beste van meerdere werelden koppelen. Zo bepalen bibliotheken

zelf welke applicaties ze gebruiken voor hun dienstverlening. Huis73 maakt deel uit van het provinciale Wise-systeem van BiSC. Voor het koppelen van hun digitale platform schakelde Huis73 Solvy in die daarvoor geautoriseerde toegang nodig had tot de relevante Wise API's. Wij vinden het hierbij heel belangrijk dat de privacy van eindgebruikers goed is beschermd. Daarom doen we ons best om in samenwerking met alle betrokkenen de veiligheid van data en systemen zo goed mogelijk te borgen. We kijken met een goed gevoel terug op deze samenwerking. Ik wil hierbij ook mijn collega Kevin van den Berg noemen. Hij is product analyst Wise Benelux en heeft de techneuten van Solvy goed geholpen bij het technische werk. We zijn blij dat de mensen van Huis73 tevreden zijn want dat is waar we het uiteindelijk voor doen.'

'Ook de Koninklijke Bibliotheek zijn we dankbaar voor het verwezenlijken van ons idee,' vervolgt Villhaber. 'De KB maakt gebruik van de WaaS (Website as a Service) als onderdeel van de landelijke digitale infrastructuur (LDI). Met de WaaS en landelijk beschikbare content realiseren openbare bibliotheken hun eigen website. Het contentmanagementsysteem (CMS), de vormgeving en functionaliteit van de WaaS zijn landelijk geregeld. De inhoud bepaalt de bibliotheek zelf. Bij Huis73 hadden we problemen met de integratie van de WaaS, zodat de bezoeker het gevoel kreeg dat hij of zij met verschillende websites te maken had: eentje van de bibliotheekorganisatie en eentje van de Huis73-organisatie. Mede dankzij de medewerking van de KB is de door ons gewenste naadloze integratie tot stand gekomen.'



Marc van der Meulen, product owner WaaS: 'Huis73 liet ons weten dat ze een nieuwe website wilden bouwen, maar het liefst met behoud van onderdelen uit de WaaS, zoals de inspiratiepagina's, de themapagina's en de pagina's speciaal voor jeugd en jongeren. Die pagina's worden samengesteld door een landelijke redactie en uitgerold naar de verschillende WaaS-websites. Is het mogelijk om deze elementen te integreren in het digitale platform dat ons voor ogen staat, was de vraag die men ons voorlegde. Met elkaar en met de bouwer van de nieuwe website, Solvy, zijn we toen de manieren gaan verkennen om dat mogelijk te maken. Als KB hebben we immers de rol om alle bibliotheken zoveel mogelijk te faciliteren. Wij zien de bibliotheken niet als klant, maar als partner. We hebben een gezamenlijk doel. Dankzij een paar kleine aanpassingen is het gelukt om dichter tot elkaar te komen, waarbij ik wil beklemtonen dat ook de bouwer van de site zich oplossingsgericht opstelde. Dat zorgde ervoor dat de samenwerking en onderlinge afstemming erg prettig verliep. De situatie is nu zo dat Huis73 "onder water" nog gebruikmaakt van

de WaaS, maar belangrijker is dat Huis73 nu een website heeft die voldoet aan hun wensen.'

Vanwaar de keuze voor Solvy als bouwer van het platform? Villhaber: 'In 2023 hebben we nauwgezet in kaart gebracht hoe de klantprocessen bij ons lopen. Ook hebben we geïnventariseerd hoe onze medewerkers gebruikmaken van de digitale dienstverlening. Met die twee zaken als uitgangspunt hebben we een wensenlijstje opgesteld, waarna we een aanbesteding hebben gedaan, en daar kwam Solvy als beste uit naar voren.'

Luc Kitslaar, directeur van Solvy: 'Waarom de keuze op ons viel? Waarschijnlijk omdat wij de vraagstelling vooral vanuit technisch oogpunt hebben bekeken. Er draaien veel verschillende systemen binnen Huis73 en om die aan elkaar te knopen tot een nieuw bronsysteem vergt best enige technische knowhow, zeg ik in alle bescheidenheid. In dat geheel is een website in feite slechts een kleine component.' Jens Poots, product owner digitale services bij Solvy:

‘Dat klopt, de uitdaging school er inderdaad in om alle losstaande stukken met hun eigen software en processen samen te brengen in één nieuw stuk software, waarin iedereen zich kon vinden en waarin alle processen op dezelfde manier geborgd werden. Dat was best een lastig traject, omdat je eerst tot goede afspraken moet komen voordat je aan de technische uitwerking kunt beginnen, maar ik kijk met een goed gevoel terug op de samenwerking met alle betrokken partijen. Bij iedereen overheerste de intentie om er iets moois van te maken.

Of ik nog verbeterpunten zie? We hebben nu de eerste versie neergezet. Het is interessant om te zien hoe de nieuwe site gebruikt gaat worden. Dat levert feedback op om het product nog beter te maken. Zo gaan we de puntjes op de i zetten bij deze mooie site.’

Inmiddels is het platform gelanceerd, en met succes, want de reacties van het publiek zijn positief. Villhaber: ‘Men roemt de heldere informatie en toont zich blij met het feit dat alle handelingen op de website, inclusief de betaling, nu onder één knop te verrichten zijn. Iets wat klanten van organisaties als Bol.com al langer gewend zijn en wat ze anno 2025 terecht ook van ons verwachten.’

Van Schendel: ‘Waar ik blij mee ben, is dat we het geheel nu strak hebben getrokken. Niet alleen op het gebied van ticketing en andere zaken, maar ook qua interne werkwijze. Vroeger kon elke medewerker bijvoorbeeld zijn eigen trefwoorden invoeren, maar dat bevorderde de zoekoptimalisatie op Google bepaald niet. We hebben in dat opzicht de “macht” gelegd bij onze afdeling Communicatie, en deze heeft het aantal trefwoorden teruggebracht van ongeveer driehonderd naar dertig. Aan de voorkant hebben we nu een mooie website, aan de achterkant is er sprake van verdere organisatieontwikkeling.’

Nadzja van der Knaap, coördinator Communicatie en Marketing bij Huis73: ‘Dit digitale platform biedt ons de mogelijkheid dieper in de data te duiken. We kunnen onze gebruikers beter monitoren en kijken wat ze allemaal doen op onze website. Zo kunnen we bezoekers die komen voor een cursus proberen te verleiden om ook deel te nemen aan een bibliotheek gerelateerde activiteit. We zijn veel meer dan voorheen één organisatie, omdat we de crossovers kunnen benutten. Ook zijn we blij dat de website een moderner jasje heeft gekregen. Minder statisch, heel dynamisch en interactief. Als bezoeker vind je snel wat je zoekt, of het nou gaat om het zoeken van een boek, deelname aan een activiteit of inschrijving voor een cursus. Zonder dat er nog allerhande drempels liggen.

Zoals Nan al aangaf, hebben we binnen de organisatie nieuwe werkafspraken gemaakt. Als afdeling bepalen wij voortaan welke filters onze collega’s kunnen kiezen om een label aan een cursus of activiteit te hangen. Dat zorgt voor meer overzicht. We maken ook gebruik van Google Ads-campagnes. We hebben een marketingbureau ingeschakeld dat ons daarbij helpt. Onze advertenties op Google hadden we al best goed ingericht, maar dat wordt nu nog beter. Als je de site opent, zie je meteen de actuele informatie. Hoe de eerste reacties van het publiek zijn? Weet je wat het is? Als het goed gaat hoor je niks, en als het niet goed gaat regent het klachten. Tot nu toe is het behoorlijk stil en dat is een goed teken.’

Villhaber: ‘Zo hebben we op het hele vlak standaardisatie toegepast – als voorbeeld noem ik dat we nu ook de dienstverlening voor het onderwijs gecentraliseerd hebben – met als gevolg dat we op een andere manier zijn gaan werken dan we gewend waren.

Juist omdat iedereen nu op dezelfde manier werkt, is het eenvoudiger om te schakelen en bijvoorbeeld overzichten te maken. Aldus krijgen we meer inzicht in hoe we als organisatie functioneren.'

Van Schendel: 'Ik kan het niet vaak genoeg benadrukken: daarvoor hadden we wel de medewerking van partners als OCLC en de KB nodig. Dat zij zich bereid toonden om met ons mee te denken en de handen uit de mouwen te steken, zie ik als een mooi voorbeeld van wat je met samenwerking kunt bereiken. Om die reden treden we ook met dit initiatief naar buiten. We willen de kennis die we met dit traject hebben opgedaan delen met anderen. De stap die we met dit nieuwe digitale platform zetten zien we als een grote sprong voorwaarts voor het functioneren van een multifunctionele organisatie in het digitale tijdperk.'

Op woensdag 29 januari 2025 ging de nieuwe site van Huis73 'on air'. Villhaber: 'Zo'n mooi moment, als je dan eindelijk live gaat. Twee jaar lang hebben we er met elkaar aan gewerkt, we moesten diverse hobbels nemen, en dan is het zover. Er ging echt een juichkreet door de organisatie. Ook de bezoekers van het nieuwe platform stemmen vrolijk. In de eerste maand na de lancering hadden we maar liefst 17.000 bezoekers op [www.huis73.nl](http://www.huis73.nl).



# HUIS73

VOOR BIBLIOTHEEK EN CULTUUR