

Verslag

Vergadering Gebruikersraad Microdata Services

Woensdag 1 november 2017 9.30-11.30 uur

Locatie: VU Tinbergen Instituut, Amsterdam

Aanwezig:

Paul de Graaf (O&BI Rotterdam)

Albert Wong (RIVM)

Bas van der Klaauw (VU)

Marike Knoef (Netspar)

Kees Leidelmeijer (RIGO)

Ineke Stoop (SCP, voorzitter)

Caren Tempelman (SEO)

Ruben Dood (Directeur Centrum voor Beleidsstatistiek)

Ruurd Schoonhoven (Senior Relatiebeheerder Microdata Services, secretaris)

Afwezig:

Michiel Bijlsma (CPB)

Magdaleen de Schepper (MinSZW)

Ilonca Vaartjes (UMC Utrecht, Julius Centrum)

Agenda:

1. Opening, vaststellen agenda

(Verslag vergadering 22 mei 2017 is al vastgesteld en op de website geplaatst)

2. Stand van zaken vernieuwing toegang Remote Access

3. Ervaringen met nieuwe opties voor outputcontrole

4. Klanttevredenheidsonderzoek zomer 2017 *(bijlage)*

5. ODISSEI

6. Overige mededelingen

7. Rondvraag en sluiting

1. Opening en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering. De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Stand van zaken vernieuwing toegang Remote Access

Alle instellingen zijn overgegaan naar de nieuwe werkwijze; vanaf 1 juli zijn er geen kosten meer in rekening gebracht voor de RA aansluitingen oude stijl. Toegang met de RA computer en vingerafdrukkezer zal vanaf 1-1-2018 niet meer mogelijk zijn. In april t/m mei 2018 wordt het oude RA systeem ontmanteld en zullen de vingerafdrucken worden vernietigd. De smartcards en vingerafdrukkezers kunnen door de instellingen zelf worden vernietigd. Er zijn in de loop van het jaar 7 informatiebijeenkomsten georganiseerd waar onderzoekers tevens hun token konden ophalen. Van de 575 op dit moment actieve onderzoekers zijn er 45 nog niet in het bezit van een token.

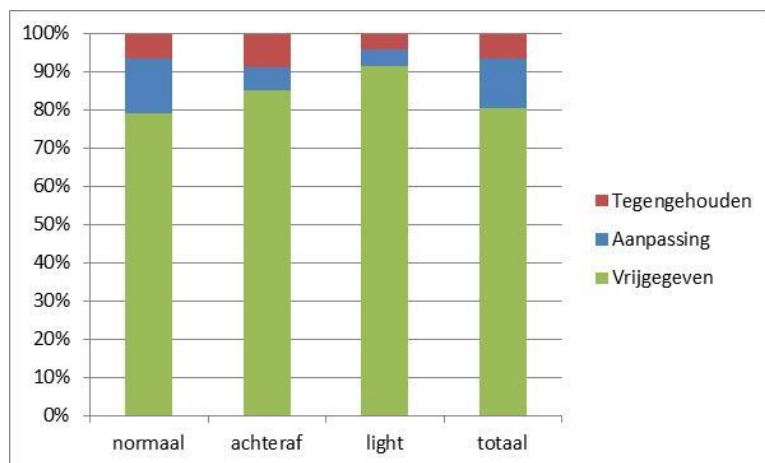
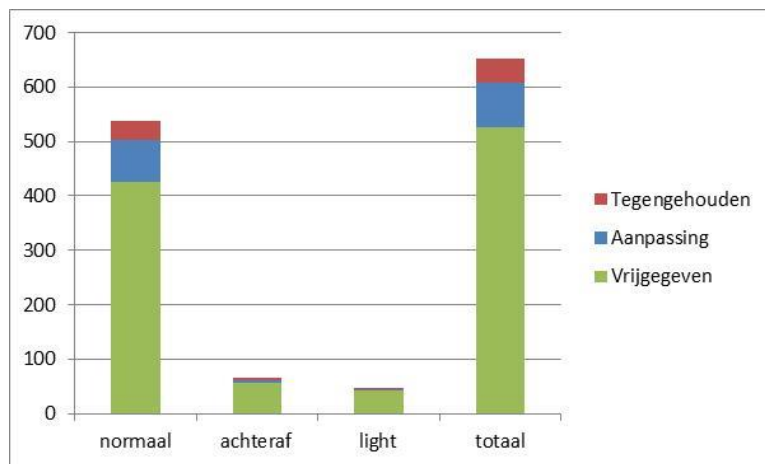
Bij diverse instellingen conflicteert het eigen beveiligingsregime met dat van het CBS, waardoor het niet mogelijk is een VPN verbinding met CBS op te zetten. Het is niet mogelijk cq toelaatbaar het beveiligingsniveau aan CBS-zijde te verlagen. De betreffende instellingen maken gebruik van stand-alone computers of laptops via WIFI. Uit de raad komen reacties dat de VPN verbinding in diverse situaties niet altijd stabiel is; waarvoor overigens een aantal oplossingsmogelijkheden bekend is.

Ruben Dood meldt dat de technisch/administratieve werkzaamheden rond de tokens meer capaciteit vergen dan voorzien. De raad adviseert de procedurebeschrijving en gebruikershandleiding op de website te plaatsen en daar tevens een FAQ list te maken, ten behoeve van gebruikers en ter ontlasting van de Midas Backoffice.

De raad besteedt enige discussie aan de veiligheid van de login procedure met token en SMS-code, en adviseert CBS om nadrukkelijk aandacht te blijven geven aan bewustwording van gebruikers, aan detectie van eventueel oneigenlijk gebruik, en aan de maatregelen die daarop genomen zullen worden.

3. Ervaringen met nieuwe opties voor outputcontrole

Gelijk met de vernieuwing van de toegang tot RA is gestart met de opties ‘Output light’ en ‘Outputcontrole achteraf’. Van de bijna 50 outputs light in de periode april-september zijn er 2 aangepast dan wel tegengehouden. Van de bijna 70 outputs die voor controle achteraf zijn aangeboden zijn er 10 aangepast of tegengehouden (aantallen onder de 10 of kruisjes die toch nog terug te rekenen waren) maar in geen van de gevallen was er een groot onthullingsrisico. In alle gevallen is telefonisch contact opgenomen met de onderzoeker. Projecten zijn weer naar controle vooraf gegaan en moesten daarna twee correcte outputs aanbieden om weer naar controle achteraf te kunnen gaan. Zowel de ‘outputs light’ als de outputs voor controle achteraf scoorden iets gunstiger wat betreft voldoen aan de richtlijnen dan de overige omstreeks 600 outputs (zie figuur).



In oktober wordt er een evaluatie gehouden onder de onderzoekers over de nieuwe outputvarianten en in november houdt Microdata Services een interne evaluatie.

Reacties van de raad zijn dat gebruik van controle achteraf in omvang beperkt zal blijven, maar in voorkomende gevallen zo nuttig dat het advies is met deze mogelijkheid door te gaan. Er is onduidelijkheid over de vraag of een project dat aan de criteria voldoet automatisch naar controle achteraf gaat dan wel de onderzoekers dat (steeds weer) aan moeten vragen. Ruben Dood/Ruurd Schoonhoven melden dat een verzoek om tot controle achteraf over te gaan noodzakelijk blijft. Ook is onduidelijkheid over de vraag hoe breed een nog niet gefiatteerde output besproken mag worden met collega's: alleen onderzoekers die op dat project geregistreerd zijn, of alle collega's bij hun instelling die een CBS geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.

4. Klanttevredenheidsonderzoek zomer 2017 (bijlage)

Hoewel de verschillen met eerdere jaren klein zijn is in grote lijnen sprake van verdere toename van de klanttevredenheid. Negatieve uitzondering lijken de directe contacten (flexibiliteit, bereikbaarheid, nakomen van afspraken). Niet geheel duidelijk wordt of het hier vooral gaat om contacten met relatiebeheer, documentalist, dan wel technisch/administratieve backoffice. Soms is direct contact met een inhoudsdeskundige wenselijk. CBS geeft aan dat, om overbelasting bij inhoudelijke experts te voorkomen, dit vrijwel altijd via Microdataservices loopt. Deze praktijk is gelijk aan die bij de Infoservice van het CBS. Paul de Graaf werpt de vraag op of de gemiddeldes stijgen omdat de tevredenheid over de hele linie toeneemt, of doordat het aantal uitgesproken onvoldoendes kleiner wordt; een suggestie voor analyse door CBS.

5. ODISSEI

Vanuit ODISSEI (Open Data Infrastructure for Social Sciences and Economics Innovation - <http://www.odissei-data.nl/>), het Nationaal Dataplatform voor de Mens en Maatschappijwetenschappen de volgende berichten:

- Er is op 1 juni een aanvraag voor programmasubsidie ingediend na opname van ODISSEI op de NWO-Roadmap voor grote wetenschappelijke investeringen. Het review proces is gaande.
- ODISSEI voert in het 4^e kwartaal een pilot uit van een op te zetten microdata regeling, waarbij aan ODISSEI deelnemende instellingen een tegemoetkoming krijgen van (maximaal) 50% op de kosten van CBS microdata projecten (met uitzondering van hun extern gefinancierde projecten). Zie <http://www.odissei-data.nl/content/Vergoeding/microdataregeling>.
- Onder de vlag van ODISSEI werken CBS en SURFSara aan een 'proof-of-concept' die tot doel heeft microdata van het CBS en rekenkracht/opslagcapaciteit van SURFSara bij elkaar te brengen in een centraal 'portal'. Dit project is tevens uitvloeisel van de Toekomstverkenning Microdata Services die in de vorige vergadering aan de orde is geweest.

De raad verwelkomt deze ontwikkelingen en is benieuwd naar de praktische mogelijkheden die dit met zich mee gaat brengen.

De rekencapaciteit van de huidige RA voorziening wordt door diverse leden van de raad in toenemende mate als beperkend ervaren. Albert Wong vraagt aandacht voor de prioritering bij toekenning van rekestijd binnen SURFSara: krijgt ODISSEI een dedicated capaciteitsquotum, of draait het mee met andere gebruikers op first com, first serve basis?

6. Overige mededelingen

a) Ontwikkeling microdata projecten 2017

Het aantal nieuw gestarte microdata projecten kent dit jaar een onverwacht grote toename. Waar we afgelopen jaren op 110-120 projecten per jaar uitkwamen is dat aantal nu reeds gepasseerd. Ook de lijst gemachtigde instellingen groeit aanzienlijk. Tegelijkertijd worden zowel de onderzoeksprojecten steeds complexer en de instellingen diverser. Dit gecombineerd met de ambities en prioriteiten van CBS rond Urban en Departementale Data Centers heeft werkdruk en overhead aanzienlijk doen toenemen. De raad adviseert Microdata Services zich te concentreren op de kernwerkzaamheden, goed aan verwachtingsmanagement te doen en met onredelijke verwachtingen van gebruikers uiterst zakelijk om te blijven gaan. Onervaren gebruikers zouden wellicht gebaat zijn bij betere informatie op de website dan wel met verwijzing naar de mogelijkheid maatwerkonderzoek te laten uitvoeren.

b) Microdata gebruikersbijeenkomst.

Op donderdagmiddag 2 november vindt op het CBS Den Haag weer een halfjaarlijkse microdata gebruikersmiddag plaats. Het thema is deze keer "Big Data, Open Data en Microdata in onderzoek naar de flexibilisering van de arbeidsmarkt", gedeeltelijk zoals aangedragen door de gebruikersraad. De inschrijving is wegens overtekening gesloten. De raad juicht deze bijeenkomsten toe en geeft in overweging die verder op te schalen.

c) Tarieven 2018

CBS kondigt tijdens de vergadering aan de tarieven in 2018 met circa 4% te zullen verhogen, deels als gevolg van inflatiecorrectie en deels als gevolg van toegenomen werkzaamheden rond het inloggen met token.

NB Na vergadering is bij intern overleg binnen het CBS, na doorrekening van inkomsten, tarieven en bezetting, gecombineerd met het toegenomen gebruik van de Microdataservices een gunstiger beeld naar voren gekomen dan in eerste instantie verwacht. Daarom is alsnog besloten dat een verhoging van tarieven niet noodzakelijk is. Ook de inflatiecorrectie is naar verwachting te compenseren met efficiencyvoordelen. Een verhoging van de tarieven zal daarom voor 2018 niet worden doorgevoerd.

7. Rondvraag en sluiting

- Caren Tempelman draagt enkele voorbeelden aan van minder gelukkige beantwoording van vragen of onbevredigende reacties naar aanleiding van bestanden waarin door de gebruiker onvolkomenheden waren aangetroffen, en vraagt aandacht voor meer zorgvuldigheid bij versiebeheer van verbeterde bestanden en het waar mogelijk vermelden van bij CBS bekende onvolkomenheden, bij voorkeur met een duidelijke disclaimer.
- Ineke Stoop informeert naar de mogelijke toegang tot microdata van andere Europese statistische bureaus en bij Eurostat. Ruben Dood licht toe dat de mogelijkheden en ontwikkelingen per land enorm verschillen, maar in het algemeen nog steeds heel beperkt en weinig flexibel zijn. Nederland en Denemarken blijven onverminderd koploper.
- Ruben Dood informeert in hoeverre er bij leden van de raad behoefte is ook andere onderwerpen te bespreken dan de gebruikelijke: meer inhoudelijke, meer strategische, ... De raad geeft aan dat, blijkens het feit dat de leden weinig eigen onderwerpen inbrengen, de door CBS voorgestelde agenda gewoonlijk de juiste is.

De voorzitter sluit de vergadering om 11.15 uur.

Actiepunten:

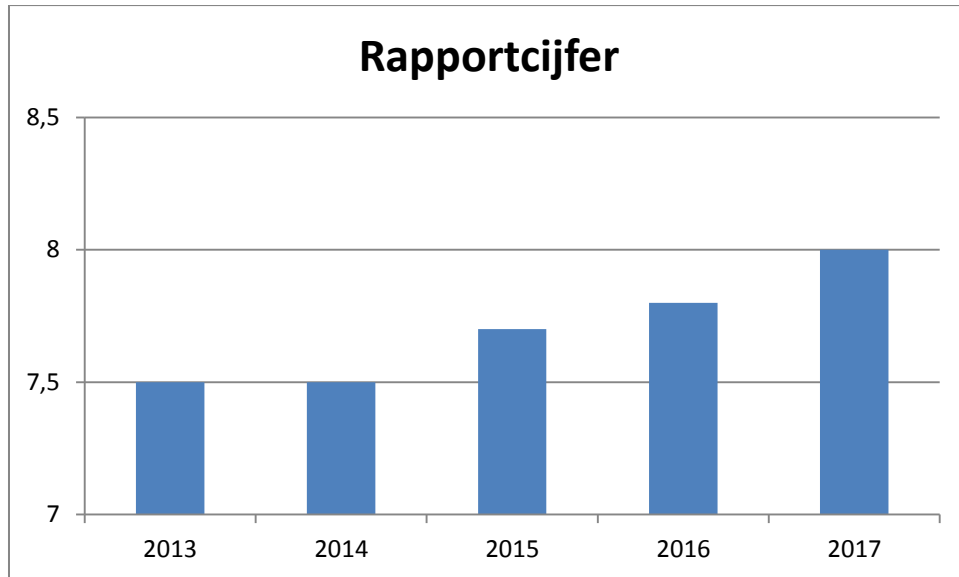
- Verhelderen eis van proces verbaal bij vernietigen vingerafdruklezers (CBS)
- (Betere) handleidingen en FAQ list mbt nieuwe inlogprocedure op website (CBS)
- Acties voor bewaken veiligheid van de nieuwe inlogmethode (CBS)
- Gebruikersenquête nieuwe vormen van outputcontrole (CBS)
- Nadere analyse klanttevredenheidsonderzoek (CBS)

Projectevaluaties 2017

Medio 2017 is aan de onderzoekers van de op dat moment 315 actieve projecten een e-mail gestuurd met daarin een link naar de projectevaluatie en het verzoek deze in te vullen.

In totaal zijn 104 formulieren ingevuld (2016: 105).

Bij één vraag wordt gevraagd een rapportcijfer te geven en het resultaat daarvan – en dat van de jaren 2013 tot en met 2016 – staat hieronder.



Bij de overige vragen wordt gevraagd een waardering te geven, uitgedrukt in slecht, matig, voldoende, goed, uitstekend en n.v.t. We hebben de waarderingen vertaald in cijfers volgens onderstaand schema:

slecht = 1

matig = 2

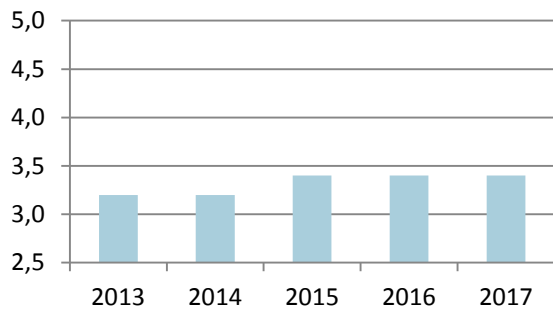
voldoende = 3

goed = 4

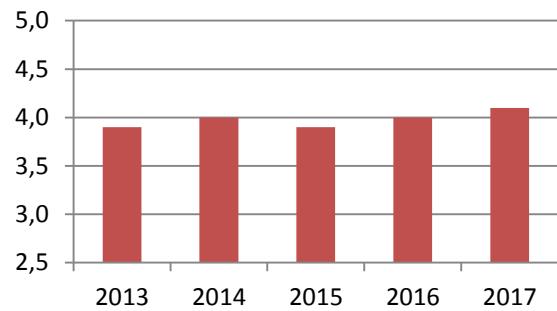
uitstekend = 5

Datzelfde hebben we gedaan voor de jaren 2013 tot en met 2016 en daaruit hebben we de volgende grafieken samengesteld.

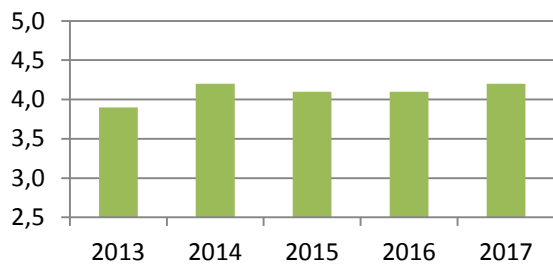
Dienstverlening prijs/kwaliteit



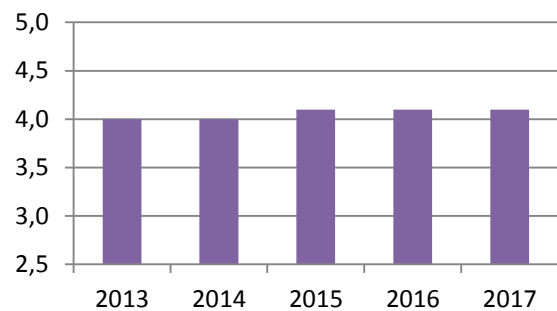
Aanloopfase informatieverstrekking data



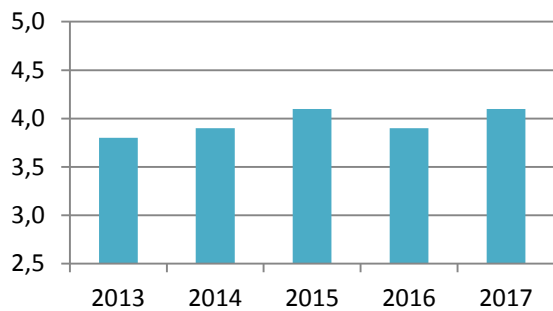
Aanloopfase informatieverstrekking procedure



Aanloopfase meedenken projectaanpak



Aanloopfase doorlooptijd tot start project



Contact inhoudelijke deskundigheid data

