

Verslag vergadering Afnemersraad MiDaS

Maandag 22 oktober 2012 14.30-16.30

Locatie: Centrum voor Onderzoek en Statistiek, gemeente Rotterdam

Aanwezig:

Paul de Graaf (COS Rotterdam)

Bas van der Klaauw (VU)

Lucy Kok (SEO)

Johan Polder (RIVM)

Arthur van Soest (Netspar)

Ineke Stoop (SCP, voorzitter)

Bas ter Weel (CPB)

Ilonca Vaartjes (UMC Utrecht, Julius Centrum)

Ruben Dood (hoofd Centrum voor Beleidsstatistiek)

Ruurd Schoonhoven (Relatiebeheerder MiDaS, secretaris)

Verhinderd:

Michiel van den Hauten (Min. SZW) (schriftelijke input vooraf geleverd)

Jan van der Linden (EIM)

Agenda:

1. Opening, vaststellen agenda
2. Ontwikkeling Microdata Services
3. Terugblik symposium 10 jaar CvB
4. Tarieven 2013
5. Resultaten klanttevredenheidsonderzoek
6. Mutaties in bestanden en variabelen (SSB, ABR, ...)
7. Technische zaken
8. Terugkoppeling gang van zaken bij CvB
9. Rondvraag en sluiting

1. Opening, vaststellen agenda

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, in het bijzonder het nieuwe lid Bas van der Klaauw (hoogleraar economie, VU Amsterdam) als representant van de academische onderzoekers die van Microdata Services gebruik maken.

Notulen van de vorige vergadering zijn reeds per mail becommentarieerd en goedgekeurd en zijn inmiddels op de website van het Centrum voor Beleidsstatistiek gepubliceerd.

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Ontwikkeling Microdata Services

Ruben Dood geeft een overzicht van de ontwikkelingen, met nadruk op IT zaken. Recent is schijfcapaciteit bijgeplaatst, het aantal servers aanzienlijk uitgebreid en zijn de projecten beter verdeeld over die servers. Dit zou een verbetering van de performance moeten opleveren.

Versillende leden van de raad geven echter aan dat hun medewerkers geen merkbare verbetering signaleren, bij enkele instellingen zijn er juist meer klachten over traagheid van het systeem. Ruben Dood legt uit dat intern gewacht wordt tot het remote access netwerk aan de beurt komt bij een CBS-brede upgrade van alle Microsoft platforms en Office software. Diverse verbeteringen wachten hierop, zoals plaatsen van 64-bits servers, upgrade van Stata naar 64 bits etc. Ruurd Schoonhoven vermeldt dat rekentaken op het RA netwerk aanmerkelijk langer duren dan op het interne CBS netwerk, maar dat daar tot op heden geen verklaring voor is gevonden. Dat is onbevredigend, te meer daar geen verdere actie ondernomen wordt maar gewacht wordt op genoemde grote upgrade.

Na enige discussie wordt besloten dat de afnemersraad schriftelijk het CBS om aandacht zal vragen voor de urgente behoefte van de externe onderzoekers op dit punt.

Aansluitend wordt gesproken over SAS, en de wijze waarop kosten moeten worden verrekend. Met de huidige licentie kan een beperkt aantal gebruikers worden bediend. Zij dragen de licentiekosten, die voor diverse instellingen als zeer hoog worden ervaren temeer omdat zij intern ook al licenties betalen (of tegen laag tarief toegang hebben in geval van academische instellingen). In beginsel zouden de SAS licentiekosten in de algemene RA projectkosten kunnen worden opgenomen, met de mogelijke complicatie dat het aantal gebruikers zodanig toe kan nemen dat de huidige licentie niet meer volstaat. Breed gedragen conclusie is dat licentiekosten binnen de algemene kosten van RA diensten moeten vallen indien SAS functionaliteit biedt die niet met andere software beschikbaar is; is dat laatste niet het geval, dan moeten gebruikers die desondanks voor SAS kiezen de kosten zelf dragen. CvB gaat SAS gebruikers vragen te onderbouwen omwille van welke specifieke functionaliteit zij SAS gebruiken.

3. Symposium 10 jaar CvB

Ruben Dood geeft een korte terugblik op het symposium van 11 oktober. Er was een goede opkomst van omstreeks 350 personen, een levendig programma en geanimeerde discussie bij de diverse stands. CvB zal links naar presentaties aan de leden van de raad toesturen.

Belangrijke vraag aan deelnemers was welke behoeften er zijn aan data die op dit moment nog niet bij CBS beschikbaar zijn voor onderzoek; op het symposium werd als voorbeeld uitgewerkt de data rond weer en klimaat van het KNMI. Ruben Dood stelt deze vraag ook aan de afnemersraad. Genoemd worden (ter vergadering en reactie direct aansluitend) data rond ziektekostenverzekeringen (Vektis), DBC informatiesysteem, SCP data zoals het aanvullend voorzieningen onderzoek, huizenmarkt (kadaster), auto's (RDW), zorg, opleidingen, immigratie, employer-employee linkages, pensioenfondsen, patenten, etc (overheid, semi-overheid of zelf private instellingen). Ruurd Schoonhoven meldt dat voor diverse van deze gebieden data al in de catalogus beschikbaar zijn, en enkele andere verkend worden of in ieder geval in beeld zijn.

4. Tarieven 2013

Ruben Dood vat samen wat al in de verspreide stukken is gecommuniceerd:

Eind 2011 is, mede na consultatie van de afnemersraad, een nieuwe dienstencatalogus met bijbehorende nieuwe tariefstructuur ingevoerd. Voor het bepalen van de hoogte van de tarieven is een berekening gemaakt, gebaseerd op de karakteristieken van de in 2010 lopende projecten. De tarieven voor 2012 zijn zo gekozen dat over het geheel van alle projecten genomen de inkomsten van CvB op hetzelfde niveau zouden blijven; dat was voor het CBS een belangrijke randvoorwaarde.

Ervaring met de facturen over de eerste drie kwartalen van 2012 leert echter dat de inkomsten zo'n 30% achterblijven. Verklaringen daarvoor zijn o.a. de volgende:

- Gebruikers vertonen, begrijpelijk maar meer en anders dan verwacht, een calculerend gedrag bij het inrichten van hun projecten. Het patroon van afname van verschillende diensten is daardoor anders dan vooraf ingeschat.
- Indertijd is gesproken over wat er moet gebeuren als een project 'onderweg' groeit naar een grotere klasse: moeten dan de startkosten met terugwerkende kracht worden herberekend? Een voorstel daartoe is indertijd wegens de complexiteit ervan terzijde gelegd, maar er is geen alternatieve dekking voor gezocht.
- De dienst 'importeren eigen bestand' wordt beduidend minder afgenomen, de raming was aanzienlijk te hoog geschat.
- Het tarief voor de remote access aansluiting is veel te laag ingezet. CvB komt op dit punt niet uit de kosten. Dit is deels een gevolg van het feit dat deze post als sluitpost in de berekeningen is gebruikt en onvoldoende inhoudelijk onderbouwd.

Het voorliggende voorstel voor tarieven 2013 van de kant van CvB behelst een beperkte kostenstijging van de projecten, waarbij het genoemde tekort grotendeels wordt gecompenseerd via een aanzienlijke prijsverhoging van het remote access abonnement; feitelijk opnieuw door dit als sluitpost te gebruiken. De kosten van de RA aansluiting worden hiermee niet zo hoog als vóór 2012, maar wel een beduidend stuk in die richting.

De afnemersraad is unaniem niet gelukkig met deze insteek. Het is niet juist om wat betreft het RA abonnement af te stappen van het beginsel dat kosten van een dienst een afspiegeling moeten zijn van de ervoor te verrichten werkzaamheden en evt materiële kosten. De raad dringt er sterk op aan dit beginsel vast te houden ook voor de RA aansluitingen. Het voorliggende voorstel heeft daarbij als ander risico dat instellingen hun RA abonnementen gaan opzeggen waardoor CvB alsnog niet uit de kosten komt (een 'negatief inverdieneffect'). Benadrukt wordt dat CvB het minst afhankelijk is van het gedrag van klanten indien alle tarieven een goede afspiegeling zijn van het werk dat met de betreffende diensten gemoeid is; als dat niet zo is zal vrijwel altijd gedrag van klanten optreden dat ertoe kan leiden dat de feitelijke kosten niet worden gedekt door de inkomsten.

De raad stelt de vraag waar binnen CvB de tijd aan is besteed die is vrijgekomen door de minder dan verwachte afname van diensten. Ruben Dood licht toe dat daarmee o.a. een kwaliteitsslag is gemaakt in het werkproces (inrichten van het nieuwe CRM systeem); maar ook vanuit dit oogpunt moet de conclusie zijn dat de diensten niet goed geprijsd zijn geweest, want er is voor het overige geen sprake geweest van duidelijk afgenomen werkdruk.

De raad vraagt CvB ook nog eens goed te kijken naar het nut van sommige diensten: de dienst 'stilleggen project' is bijvoorbeeld niet erg wenselijk indien deze ertoe zou leiden dat een CvB medewerker substantieel tijd kwijt is aan het aan/uitzetten van projecten. Tevens wordt gevraagd naar hoeveel tijd eigenlijk wordt besteed aan outputcontroles: dit is globaal op jaarbasis 500 outputs x 2 uur, ofwel omstreeks 0,8 vte, waarvan ongeveer de helft wordt uitgevoerd door de directe Midas groep die een omvang heeft van plm 15 vte.

Op verzoek van de raad zal CvB een nieuw tariefvoorstel ontwikkelen met als uitgangspunten:

- een realistisch tarief voor remote access aansluitingen gebaseerd op werkelijke kosten,
- vasthouden aan het idee van variabele kosten naar rato van hoeveelheid werk,
- aandacht voor ontmoedigen van ongewenst gedrag.

5. Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

In het eerste halfjaar van 2012 zijn 49 projecten beëindigd. Daarvan hebben 10 de vragenlijst ingevuld. Resultaten zijn over de hele linie redelijk bevredigend, maar gezien de lage respons is voorzichtigheid bij interpreteren geboden. 'Slechte' evaluaties worden door CvB altijd nagebeeld. De raad suggereert dat non-respons soms komt doordat onderzoekers na afloop van hun project niet meer werkzaam blijven bij de instelling; daarom kan het zin hebben steekproefsgewijze ook lopende projecten te bevragen.

6. Mutaties in bestanden en variabelen (SSB, ABR, ...)

Externe onderzoekers hebben regelmatig last van veranderingen in bestanden die het gevolg zijn van interne definitie- of procesherzieningen binnen het CBS. Ruben Dood licht toe dat CvB op dit punt in de meeste gevallen ook niet vooraf geraadpleegd wordt, maar dikwijls wordt geconfronteerd met de gevolgen. CvB maakt zich echter meer en meer sterk voor het belang van externe onderzoekers, door aanhoudend inhoudelijk sectoren te vragen tijdig informatie te verschaffen over op handen zijnde veranderingen, en om in voorkomende gevallen schakel/koppeltabellen te leveren die voor de consistente vergelijking van microdata vereist zijn. Dit is echter ook voor CvB in de rol van vertegenwoordiger van externe onderzoekers een weerbarstige zaak. Bij de recente revisies van het SSB of de EBB is er veel energie in gestoken om de nieuwe definities en afleidingen zoveel mogelijk en over tenminste een tiental jaren in de microdata terug te werken, maar dat geldt in sommige andere gevallen niet. De raad benadrukt dat de waarde van gegevens toeneemt naarmate die over een langere periode consistent zijn; dit geldt niet alleen voor cijfers op Statline maar ook voor microdata. De raad spreekt dan ook de wens uit dat het CBS het belang van dat laatste nog meer zal gaan inzien.

7. Technische zaken

Grotendeels besproken onder punt 2. Hier komt nog aan de orde de wens om naast SPSS ook Stata bestanden aan te bieden. CvB zal deze wens niet honoreren wegens de aanzienlijke inspanningen die gemoeid zullen zijn met het bewaken van de consistentie van beide versies. Eerder wordt gedacht aan de mogelijkheid om betreffende projecten meer schijfruimte te bieden zodat zij niet op dat punt vastlopen enkel doordat zij hun analyses met Stata uitvoeren ipv met SPSS.

8. Terugkoppeling gang van zaken bij CvB

Belangrijkste ontwikkeling is dat door verbetering van het interne proces bij CvB capaciteit is overgeheveld van backoffice naar frontoffice, waardoor een einde gemaakt kon worden aan de wachtlijst. Er is nog steeds een goed gevulde werkplanning, maar voor projecten die zich melden met de wens op korte termijn te beginnen is geen wachttijd meer.

Bedoeling is om na terugkeer van een van de medewerkers van zwangerschapsverlof ook de al eerder voorgenomen ontwikkeling van een wiki of soortgelijke voorziening ter hand te nemen.

9. Rondvraag en sluiting

Geen punten voor de rondvraag. De voorzitter sluit de vergadering om 16.30 uur.

Actiepunten

- Ineke Stoop zal het CBS namens de afnemersraad schriftelijk aandacht vragen voor de urgente behoeften bij externe gebruikers rond de upgrade van het Microsoft platform binnen het remote acces netwerk
- Ruurd Schoonhoven doet bij SAS gebruikers een uitvraag naar de concrete motieven waarom zij SAS gebruiken
- Ruurd Schoonhoven stuurt aan de leden links naar presentaties op het symposium 10 jaar CvB
- Ruben Dood stelt op korte termijn een aangepast voorstel voor tarieven 2013 op, rekening houdend met de wensen van de afnemersraad.