

**Vergadering Afnemersraad MiDaS
Maandag 4 juli 2011 10.00-12.00 uur
CBS Den Haag**

Aanwezig:

Michiel van den Hauten (Min. SZW)
Johan Polder (RIVM)
Arthur van Soest (Netspar)
Ineke Stoop (SCP, voorzitter)
Bas ter Weel (CPB)

Ruben Dood (hoofd Centrum voor Beleidsstatistiek)
Ruurd Schoonhoven (Relatiebeheerder MiDaS, secretaris)

Freek Arnoldus (strategisch relatiebeheerder CBS)
Marleen Verbruggen (plv dir Divisie BNM waaronder Centrum voor Beleidsstatistiek valt)

Agenda:

1. Opening, vaststellen agenda en kennismaking
2. Introductie en korte voorgeschiedenis door Marleen Verbruggen, plv dir divisie BNM
3. Schets actuele stand/gang van zaken bij CvB Microdata Services
4. Scope van de Afnemersraad, verdere samenstelling, huishoudelijke zaken (ter bespreking)
5. Dienstencatalogus in wording (ter bespreking)
6. Nieuw kostenmodel (ter bespreking)
7. Nieuwe regels outputcontrole (ter informatie)
8. Klanttevredenheidsonderzoek (ter informatie)
9. Rondvraag en sluiting

1. Opening, vaststellen agenda en kennismaking

De voorzitter heet de aanwezigen welkom. Na een korte voorstelronde wordt de agenda ongewijzigd vastgesteld. Onder punt 6 zal tevens het onderwerp quotum/wachttijd besproken worden.

2. Introductie en korte voorgeschiedenis door Marleen Verbruggen, plv dir divisie BNM

Marleen licht toe hoe de ontwikkeling en sterke groei van de Microdata Services aanleiding hebben gegeven tot groeipijnen. Daarom bestaat behoefte aan een professionaliseringslag. Onderdeel daarvan is het instellen van een overlegorgaan waarin op strategisch niveau kan worden gesproken met een representatie van de afnemers.

3. Schets actuele stand/gang van zaken bij CvB Microdata Services

Ruben Dood geeft een overzicht van aard en omvang van de MiDaS dienstverlening. Zie bijgaande powerpoint presentatie.

4. Scope van de Afnemersraad, verdere samenstelling, huishoudelijke zaken

Scope en doelstelling van de Afnemersraad zijn in deze fase voor betrokkenen nog niet geheel helder. Er wordt afgesproken dat we eerst met een aantal concrete onderwerpen aan de slag gaan, en daarna op scope en doelstelling zal worden teruggekomen. Wat betreft de samenstelling van de raad wordt gesproken over de gewenste omvang (niet meer dan 10 à 12 deelnemers in totaal), en welke afnemersgroepen er gezien de gewenste heterogeniteit nu ontbreken: UMC's, gemeentelijke instellingen (eventueel te vertegenwoordigen door VSO), universiteiten, zelfstandige/commerciële onderzoeksbureaus als SEO/SEOR/ITS/..., en eventueel ook de 'kleinere' afnemers. CBS zal de huidige deelnemers aan de hand van een groslijst per mail consulteren over uitbreiding. Vertegenwoordigers van enkele instellingen waarover de grootste consensus bestaat zullen voor de volgende bijeenkomst worden uitgenodigd.

De vergaderfrequentie zal in beginsel tweemaal per jaar zijn. Bijeenkomsten kunnen op locatie bij de deelnemers plaatsvinden. Eens per twee jaar zal de Afnemersraad nagaan of de zittende leden nog steeds een goede vertegenwoordiging van de afnemers omvat. Het verslag van de bijeenkomsten zal, na fiatting door de raad, beschikbaar zijn voor alle MiDaS afnemers.

Ten aanzien van andere activiteiten waarbij de raad betrokken zou kunnen zijn wordt gesproken over gebruikers(mid)dagen. Aanwezigen geven aan dat die door hun onderzoekers als zinvol en inspirerend worden ervaren.

5. Dienstencatalogus in wording

Ruben licht toe dat er een transparant overzicht zal worden opgemaakt van welke diensten MiDaS wel aanbiedt en welke niet. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen standaard diensten (die in vrijwel elk project nodig zijn), standaard aanvullende diensten (niet in elk project, maar wel tamelijk routinematig), en maatwerk (uniek, en minder goed voorspelbaar in kosten en doorlooptijd). De Afnemersraad uit zijn waardering voor de verbetering in transparantie, en zou graag in de toekomst terugkoppeling krijgen hoe vaak welke diensten geleverd worden. De invoeringsdatum zal vermoedelijk 1 jan 2012 zijn, samen met de nieuwe kostenstructuur.

De discussie spitst zich vooral toe op het quotum cq de wachttijd. Alle aanwezigen benadrukken dat dit een zorgwekkende, zeer ongewenste situatie is. Ruben geeft aan dat de situatie bij opheffing van het 'dubbel slot' waarschijnlijk beter wordt, maar dat enige vorm van quotum ook voor de middellange termijn onvermijdelijk is lijkt. Criterium voor de zorgen van de afnemers is niet zozeer het quotum op zichzelf, maar de wachttijd die erdoor ontstaat. Er wordt gesproken over eventuele prioritering van projecten, en over het invoeren van een apart traject voor kleine projecten ('snelkassa'). Wat betreft prioritering kan het CBS niet anders dan projecten op volgorde van aanmelding afhandelen, en alleen als een plek op de lijst opvalt een project met de hoge urgentie naar voren halen. De raad vraagt om verantwoording achteraf van het beleid daarbij.

6. Nieuw kostenmodel

De bestaande kostenstructuur kent een wildgroei aan voor de klant ondoorzichtige regels, daarmee samenhangende administratieve problemen, en maakt dat de inkomsten geen eenduidig verband hebben met het aantal projecten. Deze situatie is niet langer houdbaar. Er wordt een nieuw model voorgesteld dat eenvoudig en transparant is. Het is zo opgezet dat de vaste werkzaamheden van MiDaS worden betaald uit het vaste CBS budget, en de variabele werkzaamheden (gerelateerd aan daadwerkelijke projecten) uit de klantinkomsten. De aanwezigen stellen vast dat het goed is dat er keuzes worden gemaakt en het resultaat helder is opgeschreven. Vragen betreffen de verdeling tussen startkosten en abonnementskosten (antwoord: voor die laatste is zo goed mogelijk ingeschat hoeveel werk een project 'onderweg' kost; nagekomen aanvulling CBS: hiermee worden ook licentiekosten voor (statistische of beveiligings-)software gedekt), en of grootgebruikers minder vragen stellen en daarom misschien een kwantumkorting gerechtvaardigd zou zijn (antwoord: nee); zo'n regeling zou ook op gespannen voet staan met de uitgangspunten van de nieuwe opzet. Er wordt vanuit de deelnemers aandacht gevraagd voor de dynamiek van projecten, bijvoorbeeld de toegang tot data na afloop van het project ten behoeve van nadere analyses voor een wetenschappelijke publicatie. De huidige bewaartermijn van één jaar wordt algemeen als veel te kort gekwalificeerd, de inhoud van projecten zou in ieder geval 5 jaar bewaard moeten worden.

Er wordt aandacht gevraagd voor een overgangsregeling: er moet voorkomen worden dat bij overgang van hun project naar het nieuwe kostenmodel onderzoekers opnieuw moeten gaan betalen voor zaken waarvoor ze in het oude model al betaald hebben. De Afnemersraad wil graag een beeld krijgen van de bandbreedte van verandering van de kosten per instelling; en geeft tot slot aan dat eventuele zorgen bij het CBS over 'calculerend' gedrag bij onderzoekers weinig grond hebben.

CBS zal nader naar een aantal concreet genoemde punten kijken en daarover in de volgende bijeenkomst terugkoppelen aan de Afnemersraad. Na invoering het nieuwe systeem zal de raad worden gevraagd de nieuwe tariefstructuur mede te evalueren. De raad spreekt zijn hoop uit dat transparantie in de variabele inkomsten zal bijdragen aan verzachten of wegnemen van het quotum.

7. Nieuwe regels outputcontrole

Recent zijn nieuwe outputregels verspreid die per 1 augustus zullen ingaan. Wie zich houdt aan de relatief strikte set vuistregels zal zonder problemen zijn output vrijgegeven krijgen. Meer detail is mogelijk als de onderzoeker overtuigend kan aantonen dat dat niet onthullend is. De raad waardeert de heldere omschrijving van de regels. Wel vraagt men zich af of het CBS niet meer op de goede trouw van de onderzoeker zou kunnen varen. Er wordt ook genoemd dat onderzoekinstellingen gehouden zijn zelf hun onderzoeksdata te bewaren, en dat daarom CBS ook de betreffende analysebestanden zou moeten overdragen. Ruben stelt vast dat het niet zozeer om de bereidheid van het Centrum van Beleidsstatistiek gaat, maar dat de CBS-wet een dergelijke soepeler benadering in de weg staat. De nieuwe regels zullen eveneens in een volgende bijeenkomst nader geëvalueerd worden, waarbij CBS ter illustratie zal zorgen voor een set voorbeelden van kritische outputs.

8. Klanttevredenheidsonderzoek

Er zal een systematisch klanttevredenheidsonderzoek worden ingevoerd. Op de voorliggende conceptvragenlijst zijn nog diverse reacties ontvangen. Bijvoorbeeld is niet duidelijk wie de vragenlijst nu moet invullen: een vraag naar kosten is bijvoorbeeld relevant voor de betaler van het project, diverse andere vragen meer voor onderzoekers/gebruikers. CBS zal de vragenlijst aanpassen en die vervolgens voor commentaar aan de leden van de Adviesraad toesturen.

9. Rondvraag en sluiting

Er wordt aandacht gevraagd voor de kwaliteit van de dienstverlening, dat wil zeggen of de beschreven diensten ook volgens specificatie worden geleverd, of toezeggingen op tijd worden nagekomen (er wordt immers voor betaald), en wat er gebeurt als dat niet het geval is. Dit is eventueel agendapunt voor een volgende bijeenkomst. CBS vraagt in ieder geval terug te melden als zaken niet goed gaan, zeker als dat meer dan incidenteel is.

De voorzitter sluit de vergadering. Volgende bijeenkomst zal plaatsvinden in de loop van het najaar.

Actiepunten met uitvoerder en deadline:

1. CBS stuurt per mail een groslijst van instellingen rond die kandidaat zijn om toe te treden tot de raad (Ruben Dood, 15 augustus). De huidige leden reageren (binnen drie weken) met 'wel/niet goed idee'; CBS en voorzitter bepalen samen over wie op dit moment de grootste consensus bestaat, en wie dus wordt uitgenodigd voor het volgende overleg (Ruben Dood, Ineke Stoop, 15 september)
2. CBS zal besproken punten rond kostenstructuur en overgangsregeling nader uitwerken. Stelt tbv bespreking in de raad dit najaar een overzicht op van de bandbreedte van verschil in kosten naar instellingen (Ruben Dood, 1 oktober).
3. CBS stelt een set voorbeelden samen van kritische outputs, ter bespreking in het volgende overleg. (Ruurd Schoonhoven, 1 oktober)
4. CBS neemt suggesties van de raad mee mbt de vragen voor het klanttevredenheidsonderzoek, en stuurt een aangepaste vragenlijst nog eenmaal voor commentaar rond onder de leden van de raad. (Ruurd Schoonhoven, 1 september)

Besluiten en adviezen:

1. Huishoudelijk: De raad zal in beginsel tweemaal per jaar bijeen komen, dat kan op locatie bij de deelnemers plaatsvinden. Eens per twee jaar zal de raad nagaan of de zittende leden nog steeds een goede vertegenwoordiging van de afnemers omvat. Het verslag van de bijeenkomsten zal, na fiatting door de raad, beschikbaar zijn voor alle MiDaS afnemers.
2. CBS zal de dienstencatalogus uitwerken zoals voorgesteld.
3. De raad spreekt naar het CBS zijn ernstige zorgen uit over het quotum en vooral over de daaruit voortvloeiende wachttijd
3. CBS zal aan de raad terugkoppelen hoe het voornemens is om te gaan een aantal genoemde aandachtspunten met betrekking tot het nieuwe kostenmodel. Na invoeren van dat model wordt de raad gevraagd te participeren in de evaluatie daarvan.
4. De raad spreekt zich uit voor verhoging van de standaard bewaartermijn van projecten van 1 tot 5 jaar na afloop daarvan.