



## Wie, waar en wanneer

**Auteur(s):**

Klaveren, M., van  
Tijdens, K.G.  
Wetzels, C.

*Resp. onderzoeker-adviseur bij STZ advies & onderzoek te Eindhoven, Universitair hoofddocent/onderzoekscöördinator bij AIAS verbonden aan de Universiteit van Amsterdam, en senior onderzoeker bij TNO-STB te Delft*

**Verschenen in:**

ESB, 85e jaargang, nr. 4278, pagina D22, 2 november 2000

**Rubriek:**

Dossier: Ict, arbeid en scholing

**Trefwoord(en):**

telewerken

*Telewerken, steeds meer mensen verlangen ernaar, werkgevers spelen erop in door het in de arbeidsvoorwaarden te verwerken, en de overheid ziet reikhalzend uit naar de positieve effecten voor de werkgelegenheid en de mobiliteit. Een overzicht van een ontwikkeling die langzaam op gang komt.*

**De afgelopen jaren heeft het bevorderen van telewerken op de beleidsagenda's van diverse Nederlandse mini-steries gestaan. Tegelijkertijd zijn de informatie- en communicatietechnologie (ict)-faciliteiten voor huishoudens in snel tempo verbeterd; vooral de introductie van ISDN heeft snelle en goede telecommunicatie mogelijk gemaakt. Toch is de inbedding van telewerken in arbeidsorganisaties pas zeer recent op gang gekomen en dan nog mondjesmaat. De technische mogelijkheden lopen al geruime tijd ver voor op de toepassingen, maar de doorbraak lijkt nu toch aanstaande. Dit artikel gaat in op de motieven van de verschillende actoren en draagt verklaringen aan voor de recente ontwikkeling van telewerken in Nederland.**

### Definities van telewerk

Al geruime tijd zijn verschillende definities van telewerken in omloop, waarbij criteria zijn gebruikt als de juridische status van de telewerker, de locatie waar wordt gewerkt, de mate waarin gebruik van ict wordt gemaakt, de aard van de werkzaamheden of de arbeidstijd die op afstand van werk- of opdrachtgever wordt doorgebracht. Inmiddels is een ruime definitie gebruikelijk, waarbij telewerken wordt omschreven als die vorm van arbeid die op afstand van werk- of opdrachtgever wordt uitgevoerd met behulp van ict<sup>1</sup>. De meeste onderzoeken, met name ondernomen in projecten van de Europese Unie, gaan uit van 'een tamelijk intensief gebruik van ict'. Deze onderzoeken kiezen verder als vertrekpunt dat er sprake moet zijn van informatie-arbeid: arbeid waarbij het voortbrengen, verwerken en distribueren van informatie centraal staat. Vertegenwoordigers en andere mobiele 'informatiewerkers' die hun werk grotendeels onderweg of bij de klant uitvoeren, worden aldus tot de telewerkers in brede zin gerekend, truckchauffeurs die gebruik maken van mobiele telefoon, fax et cetera daarentegen niet. Tenslotte wordt 'minimaal één werkdag per week thuis werkend' gebruikt als criterium om telethuiswerkers te onderscheiden van marginale telewerkers.

Uit deze groeiende communis opinio volgt de volgende indeling van telewerk in brede zin<sup>2</sup>:

- » telethuiswerkers: werknemers die informatie-arbeid op afstand verrichten voor één werkgever, bij overeenkomst minimaal één volle werkdag per week in huis;
- » 'multi-site' telewerkers: werknemers die informatie-arbeid op afstand verrichten voor één werkgever op uiteenlopende werkplekken;
- » freelance en zelfstandige telewerkers: zij die informatie-arbeid verrichten vanuit huis voor verschillende opdrachtgevers;

Daarnaast kunnen nog marginale telewerkers worden onderscheiden: werknemers die minder dan één werkdag informatie-arbeid thuis verrichten. Bij telewerk in zeer brede zin worden ook zij meegeteld.

### Aantallen telewerkers

Onderzoeken naar de omvang van telewerk in Nederland komen vanwege verschillende definities en geringe steekproefgroottes tot uiteenlopende aantallen. Wel wordt duidelijk dat de laatste vijf jaar een sterke stijging van tele(thuis)werk is opgetreden. Zo schatte het internationale marktonderzoeksbureau IDC het aantal werknemers die krachtens overeenkomst minimaal één werkdag thuis werken in 1999 voor Nederland op 200.000, bijna drie procent van de beroepsbevolking. Dat betekende een stijging van het telethuiswerk met 45 procent ten opzichte van de schatting van dit bureau voor '96<sup>3</sup>.

De aantallen van IDC voor 1999 komen redelijk overeen met de uitkomsten van het ECaTT-project van de Europese Unie, waarin voor tien EU-lidstaten gegevens over de omvang van telewerken worden verzameld. Blijkens ECaTT-gegevens behoort ons land tot de

kopgroep in de EU. Het aantal telewerkers in zeer brede zin zou komen op 1.044.000, ofwel 14,5 procent van de beroepsbevolking. Daarmee ligt ons land op de derde plaats, vlak achter Finland (16,8 procent) en Zweden (15,2 procent) maar nog vóór Denemarken (10,5 procent), het Verenigd Koninkrijk (7,6 procent) en Duitsland (6,0 procent). Laten we het marginale telewerk buiten beschouwing en beperken we ons tot het telewerk in brede zin, dan komt het aantal voor Nederland op 593.000, of 8,3 procent van de beroepsbevolking. Finland blijft op kop (met 10,8 procent), maar Nederland passeert met dit percentage Zweden (8,0 procent). De groei in Nederland lag van 1996-99 boven het EU-gemiddelde en dit patroon zal volgens de ECaTT-onderzoekers voorlopig blijven bestaan; volgens een marktonderzoek zal het aantal Nederlandse telewerkers van eind 1999 tot 2002 zelfs verdubbelen <sup>4</sup>.

Het gaat hier steeds om individuele vormen van telewerken. Bedacht moet worden dat de afgelopen jaren collectieve vormen van telewerken ook snel in omvang zijn toegenomen. Dit betreft vormen van uitbesteding als satellietkantoren (nevenvestigingen van moederbedrijven), call centres en offshore-telewerk: uitbesteding van data-invoer, dataverwerking en software-ontwikkeling naar lage-lonen-landen. Nieuwe ict vergroot de mogelijkheden voor ondernemingen om dienstverlenende processen af te splitsen en wereldwijd te realloceren met minieme transactiekosten. Recent is overigens alweer een ontwikkeling te zien in de richting van individueel telewerk, met name bij het virtuele call centre dat vragers om informatie doorgeleidt naar individuele telewerkers thuis <sup>5</sup>. Dit gebeurt inmiddels bij enkele Nederlandse verzekeringbedrijven.

## Motieven van werkenden

Er is een grote onvervulde vraag naar telewerken. Ongeveer de helft van de werkende Amsterdammers vervult een functie waarin zij in principe kunnen telewerken <sup>6</sup>. Van deze groep zou bijna zestig procent willen telewerken, maar kan dat niet door belemmeringen op het werk. Ruim 15 procent zegt al te telewerken. Meer dan de helft van hen doet dit één dag per week of minder; zij zijn dus marginale telewerkers. Daarentegen zegt ruim twintig procent niet te willen telewerken. Werknemers in dienst van uitgeverijen/drukkerijen en hoger leidinggevenden telewerken significant vaker, terwijl ook een hogere opleiding, langere reistijden, een jongere leeftijd en samenwonen bijdragen aan de verklaring.

Nog hogere percentages komen uit een enquête onder werkenden in de ict-sector <sup>7</sup>. Daar wil 77 procent graag een deel van de week thuis telewerken, terwijl slechts veertig procent een werkgever heeft die daartoe de mogelijkheid biedt. De wens om te telewerken wordt beïnvloed door drie clusters van factoren: het tijdsbeslag in de werksituatie, de tijdsbesteding in de thuissituatie en de mogelijkheden die de werkgever biedt. Deze wens is significant groter bij een werkweek van vijf of meer dagen, bij enkele reistijden van meer dan een uur, bij verantwoordelijkheid voor de huishouding, bij onvoldoende tijd voor zichzelf, gezin, familie of vrienden, bij mannen, bij samenwonenden en bij werkgevers die mogelijkheden tot telewerken bieden. Opvallend is dat thuiswonende kinderen de wens tot telewerken niet beïnvloeden.

Er zijn drie dominante motieven om te telewerken. Vrijheid en flexibiliteit is het eerste. Dit is in het Amsterdamse onderzoek het meest genoemd, zowel door telewerkers als door degenen die zouden willen telewerken. Dit motief komt ook naar voren in interviews met telewerkers in dag- en weekbladen. Telewerken maakt een flexibeler dagindeling mogelijk, waardoor de telewerker even naar het postkantoor kan, een boodschap doet of de kinderen van school haalt.

Het tweede motief is vermindering van de reistijd. Zowel het Amsterdamse onderzoek als de enquête in de ict-sector laten zien dat door lange reistijden de kans op telewerken en op de wens daartoe toeneemt. Daarnaast blijkt uit het Amsterdamse onderzoek dat telewerken vooral wordt gedaan en wordt gewenst door werknemers die voor hun woon-werkverkeer de auto gebruiken. Overigens kunnen inverse effecten optreden: uit hetzelfde onderzoek blijkt dat twintig procent van degenen die willen telewerken, overweegt om bij structureel telewerk verder van het werk te gaan wonen. Onder de huidige telewerkers is echter slechts twee procent daadwerkelijk verder van het werk gaan wonen.

Het derde motief om te telewerken is geconcentreerd te kunnen werken. Daarvoor biedt de kantoorwerkplek blijkbaar onvoldoende mogelijkheden. Ook dit motief wordt in interviews regelmatig genoemd. Opvallend is dat telewerken in mindere mate wordt beschouwd als een mogelijkheid om werk en gezin te combineren. Telewerken lijkt geen alternatief voor kinderopvang, vermoedelijk omdat vrouwen als ze kinderen krijgen vanaf het begin tijdsarrangementen realiseren die bij hun situatie passen, dus in deeltijd gaan werken. Wel blijkt uit interviews dat telewerken mogelijkheden biedt aan moeders die met werken zijn opgehouden, om weer betaalde arbeid te gaan verrichten, ook al zijn hun kinderen nog jong.

Verwacht kan worden dat de vraag naar telewerken de komende jaren zal blijven toenemen. Drie ontwikkelingen in de beroepsbevolking zijn hierbij van belang. De eerste is de toenemende woon-werkafstand, die in tien jaar tijd met ruim twee kilometer gestegen is tot ruim zestien kilometer <sup>8</sup>. Vermoedelijk zal deze afstand, en daarmee de reistijd, door de toename van tweeverdieners nog verder stijgen. Ten tweede neemt het aantal zelfstandigen, waarvan een deel hun werk aan huis heeft, nog steeds toe. De derde ontwikkeling is de vermoedelijke daling van het aandeel van werknemers met werkplekgebonden werkzaamheden. Vooral in de zakelijke dienstverlening is al langer een verschuiving zichtbaar van administratieve naar commerciële functies, waarbij de gebondenheid aan een vaste werkplek geringer is.

## Motieven van bedrijven

Verzekeringbedrijf Interpolis te Tilburg is een van de bekendste voorbeelden van een bedrijf met mogelijkheden om te telewerken. Door een combinatie van telewerken en introductie van flexibele werkplekken werd het bij de nieuwbouw van het hoofdkantoor mogelijk om voor 1.500 werknemers slechts 1.000 werkplekken te maken <sup>9</sup>. Ook andere bedrijven met nieuwbouwplannen hebben voor flexwerkplekken in combinatie met telewerkmogelijkheden gekozen, zoals TNO-Arbeid te Hoofddorp. Implementatie van een succesvolle, grootschalige vorm van telewerken vergt een combinatie van organisatorische flexibiliteit, flexibele werkplek-indeling en goede ict-infrastructuur. Een Duitse studie laat zien dat daarbij kostenvoordelen zichtbaar worden <sup>10</sup>. In ons land is die combinatie vooralsnog vooral te zien bij nieuwbouw van kantoren in de zakelijke dienstverlening. Dit kan verklaren waarom de implementatie van telewerken totnogtoe betrekkelijk traag is verlopen. De ict-sector lijkt het voortouw te hebben genomen, zoals Oracle, dat met het FUNctional Office de Telewerk Award 1998 won. Ook andere ict-bedrijven staan positief tegenover telewerken.

Voor het overige blijken bedrijven sterk te aarzelen ten opzichte van telewerken. Uit een recente telefonische enquête onder 314 bedrijfsvestigingen zegt tachtig procent het personeel geen mogelijkheden te bieden om thuis te werken of te telewerken. Het meest genoemde argument is dat de functies dit niet toelaten, waarbij enerzijds plaatsgebondenheid van het werk en anderzijds noodzaak tot fysieke communicatie doorslaggevend zou zijn<sup>11</sup>. Verder blijkt dat vrees voor verlies van controle over werknemers slechts een marginale rol speelt in de overwegingen van bedrijven. Ook de werkgevers geïnterviewd voor het Amsterdamse onderzoek komen uit op 'het werkproces laat het niet toe'. Gezien de grote behoefte onder werknemers om te telewerken is vermoedelijk het aantal bedrijven met een telewerkbeleid veel geringer dan het aantal organisaties waarin werknemers informeel telewerken. Bij het Amsterdamse onderzoek bleek soms tot verrassing van de werkgevers dat er bij hun bedrijven werd getelewerkt.

Als telewerken een sterk functie-gebonden karakter heeft, bij welke werkzaamheden kan dan wel getelewerkt worden? Van Klaveren en Van de Westelaken komen op grond van een literatuuronderzoek en aanvullende telefonische inventarisatie onder bedrijven tot het volgende overzicht: zie [tabel 1](#). Daaruit blijkt dat het zwaartepunt van tele(thuis)werk in de zakelijke dienstverlening ligt, met een uitwaaiing naar de overheid en naar een enkele industrie. Dat wordt bevestigd door het Amsterdamse onderzoek.

**Tabel 1. Sectoren waarin tele(thuis)werk plaatsvindt, aard van de werkzaamheden en type telewerk.**

Sector	werkzaamheden	thuiswerk	'multi-site' telewerk
verzekeringsbedrijven, incl. zorgverzekeraars	data-invoer, polis- en klachtenverwerking	X	
drukkerijen en uitgeverijen	telemarketing/commercieel werk opmaakwerk, tekstverwerking	X	X
postorderbedrijven automatiseringsbedrijven	vertaalwerk, telemarketing/ commercieel werk	X	X
(markt)onderzoekbureaus	telefoonservice, telemarketing software-ontwikkeling en verdere research	X	X
organisatieadvies- en ingenieursbureaus	telemarketing, data-invoer, tekstverwerking	X	
overheid	vertaalwerk research	X	X
farmaceutische industrie	vertaalwerk beleids-, research-, inspectie- en ander "multi-site"-werk	X	X
	tekstverwerking	X	
	vertaalwerk	X	X
	beleidswerk, onderzoekswerk		X
	vertaalwerk, telemarketing/ commercieel werk	X	X
	on-line ondersteuning		X

Sinds kort speelt een nieuw motief een rol. De behoefte van werknemers om te telewerken is bij de huidige krappe arbeidsmarkt een 'employee benefit' geworden. In recent afgesloten cao's, zoals die van ABNAMRO, RABObank, DSM en KPN, krijgen werknemers de mogelijkheid om te telewerken na toestemming van de werkgever. De mogelijkheid om te telewerken blijkt vooral een 'benefit' voor het zittende personeel en wordt vrijwel niet gebruikt om personeel te werven. Zo werd in de 1.203 personeelsadvertenties die verschenen in vier landelijke dagbladen en een regionaal dagblad van zaterdag 19 augustus 2000 slechts drie keer (0,25%) verwezen naar de mogelijkheid van telewerken.

Al bestaat er onder werkenden een grote behoefte aan telewerken, de sociale partners hebben tot nu toe nauwelijks beleid ontwikkeld om het te stimuleren. Vakbonden willen vooral de condities regelen waaronder telewerken plaatsvindt. Dit betreft de verstrekking van meubilair en hard- en software; kostenvergoedingen; werkplekinrichting en de controle daarop; contactmogelijkheden, werkoverleg en loopbaanperspectief; en tenslotte vertrouwelijkheid en beveiliging van gegevens. Werkgeversorganisaties willen vooral de kostenkant, waaronder fiscale faciliteiten, geregeld zien. Hoewel bepalingen inzake telewerk recent in een aantal CAO's zijn opgenomen, wordt telewerken naar alle waarschijnlijkheid nog steeds goeddeels informeel geregeld en vindt inbedding in een CAO-kader slechts bij een minderheid van de bedrijven plaats.

### Motieven van de overheid

De Nederlandse overheid stelt zich afwachtend op ten aanzien van telewerken. Weliswaar is het Ministerie van Verkeer en Waterstaat een vroege stimulator geweest, maar in haar recente 'Beleidsnotitie bereikbaarheidsoffensief voor de Randstad tot 2010' figureert telewerken slechts in de categorie 'flankerend beleid'. Voor een grotere bereikbaarheid van de Randstad zou veertig procent van de bedrijven daarin vervoermanagement moeten ontwikkelen en telewerken moeten bevorderen. Hoe zulks dichterbij moet worden gebracht, blijft onduidelijk.

Het Ministerie van Economische Zaken neemt in haar ict-beleid een positieve houding aan tegenover telewerken, maar werkt die nauwelijks uit naar concreet beleid. In de scenario's van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu speelt telewerken evenmin een rol. Wel verwacht VROM dat de betekenis van de woning als werkplek door onder andere telewerken nog spectaculair kan groeien. Overigens gaat het ministerie daarbij uit van tegengestelde verwachtingen: enerzijds een hogere arbeidsparticipatie van vrouwen, anderzijds meer werkgerelateerde activiteiten in huis. Het gecombineerde effect hiervan is op voorhand

niet duidelijk.

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid neemt telewerken pas recent mee als aandachtspunt bij enkele beleidsterreinen. In ons omringende landen wordt telewerken al langer gezien als een belangrijk middel om reïntegratie van zieken, arbeidsgehandicapten en werklozen te bevorderen. Inmiddels heeft TNO-Arbeid met financiering van SZW de Methodiek Passend Telewerken ontwikkeld teneinde telewerken in te kunnen zetten als reïntegratie-instrument voor arbeidsgehandicapten. SZW heeft echter geen beleid ontwikkeld om vrouwen via telewerken te laten herintreden op de arbeidsmarkt, terwijl verwacht kan worden dat een deel van de potentiële herintreedsters alleen wil werken bij zeer geringe reistijden.

## Conclusie

Ict-faciliteiten in huishoudens en in bedrijven zijn in snel tempo verbeterd, waardoor de mogelijkheden tot telewerken sterk zijn toegenomen. Al zijn definities niet eenduidig, toch signaleren alle onderzoeken een toename van het fenomeen en verwachten ze verdere groei. Onder werkenden bestaat een grote vraag naar telewerken, veroorzaakt door behoefte aan eigen inrichting van de werkdag, vermindering van reistijden en meer concentratie.

De bedrijven vormen op dit moment het grootste struikelblok voor een doorbraak van telewerken. De gedachte overheerst hier voornamelijk dat in veel functies aanwezigheid op de bedrijfslocatie noodzakelijk is, terwijl een deel van de functies wel degelijk mogelijkheden biedt tot telewerken. Alleen onder druk van een krappe arbeidsmarkt of vanwege hoge kantoorkosten staan bedrijven hun werknemers toe om te telewerken. Hun belang bij reductie van het woon-werkverkeer is niet zo groot, zolang de tijdskosten daarvan goeddeels bij de werknemers liggen. Dat wordt anders wanneer de fysieke aan- of afvoer van producten of diensten gehinderd wordt door files. Dit laatste wordt kennelijk nog niet voldoende collectief gevoeld door het bedrijfsleven en telewerk wordt daarbij niet herkend als oplossing. Een vrijblijvende oproep van de overheid om telewerken te stimuleren is tot dusver onvoldoende gebleken om bedrijven aan te zetten tot vervoermanagement, waarvan de actieve bevordering van telewerken deel uitmaakt.

Telewerken zou bij kunnen dragen aan filereductie, vooral omdat de zwaarste deelnemers aan het woon-werk-verkeer de grootste voorkeur voor telewerken blijken te vertonen. Overigens is meer onderzoek nodig naar de vraag of telewerken leidt tot evenredige verkeersvermindering. Als telewerken leidt tot beslis-singen om verder van het werk te gaan wonen, zoals het Amsterdamse onderzoek indiceert, kan dit inverse effecten hebben op de filereductie. Verder zal stimulering van telewerk ook consequenties moeten hebben voor de woningbouw, met name voor de indeling van nieuwe woningen. Telewerken kan daarnaast een doorslaggevende rol spelen om de toegang van potentiële toetreders tot de arbeidsmarkt te vergemakkelijken; dat geldt zeker voor de reïntegratie van gehandicapten.

De Nederlandse overheid heeft zowel filereductie als reïntegratie van gehandicapten hoog in het vaandel staan. Telewerken heeft op beide vlakken een aanzienlijke potentie. Voorts kan het werkenden mogelijk maken hun dag flexibeler in te delen en hun concentratie op het werk vergroten. Deze potentiële maatschappelijke en individuele voordelen van telewerken inspireren overheid en sociale partners tot nu toe echter niet tot een actief, anticiperend beleid terzake. Beleidsvoerders lijken zich weinig bewust van de groeiende behoefte in de beroepsbevolking om te telewerken en van de ict-ontwikkelingen die telewerken mogelijk maken.

---

## ESB-Dossier Ict, arbeid en schooling:

---

### Ten geleide:

L. van der Laan en M. Schoenmacker, [Werken in de digitale samenleving](#)

H. Hollanders, [Ict, de nieuwe motor van de economie](#)

### Kader:

L. Borghans en B. ter Weel, [Hoe belangrijk zijn computervaardigheden?](#)

W.A. Trommel, [Ict, arbeid en sociaal beleid](#)

A. Gelderblom en J. de Koning, [Ict en levenslang leren](#)

### Reactie:

A. de Grip, [De betekenis van 'electronische leeromgevingen'](#)

### Telewerken:

M. van Klaveren, K.G. Tijdens en C. Wetzels, [Wie, waar en wanneer](#)

L. van der Laan, [Ruimte voor ict](#)

### Epiloog:

B. Steijn, [Ict en organisatieverandering](#)

- 
- 1** H. de Vries en T. Weijers, *Zicht op telewerken. Een studie naar de stand van zaken in de kennis over telewerken en de impact op de beleidsterreinen van SZW*, Ministerie van SZW, Den Haag, 1998, blz. 9.
- 2** M. van Klaveren en A. van de Westelaken, *Thuiswerk - Telethuiswerk - Telewerk. Verkenning van het werken thuis*. FNV Bondgenoten, Utrecht, 2000.
- 3** IDC gecit. bij European Commission, *Status Report on European Telework. New Methods of Work 1999*, Brussels, 1999, p. 72
- 4** European Commission, *op. cit.*, p. 72; Bureau Heliview, *Kantoormeubilair 1999/2000*, Breda, dec. 1999.
- 5** Bijvoorbeeld M. Walrave, Het Call Center: van oproepcentrum naar multimediaal contactcenter, inleiding *Call Center seminar Vlaamse Gemeenschap*, Brussel, 9 maart 2000.
- 6** V.C. van Vuuren, W.G. van Arkel, A. van den Bosch, E. Schol en W. Bosveld, *Telewerken in Amsterdam: telewerkpotentieel en milieueffecten*, Energieonderzoek Centrum Nederland / O + S Amsterdams Bureau voor Onderzoek en Statistiek, 1999.
- 7** K.G. Tijdens, *De behoefte aan telewerken. Een onderzoek naar de factoren die de behoefte van werknemers aan telewerken beïnvloeden*, Amsterdam, AIAS research report, 2000.
- 8** H. Voogdt-Pruis, Reizen tussen huis en werk, in *Index*, CBS, februari 1998.
- 9** P. Meijers, Telewerken bij Interpolis, in *IT-Monitor*, 2000, nr. 7.
- 10** Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung / Bundesministerium für Wirtschaft / Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie, *Telearbeit - Ein Leitfadens für die Praxis*, Bonn, 1998.
- 11** C. Wetzels en K.G. Tijdens, *Ict-toepassingen, flexibilisering en de arbeidsdeelname van vrouwen*: Analyse van vraag- en aanbodfactoren. Delft, TNO-STB, 2000, te verschijnen. Voor dit onderzoek zijn directeuren of PZ-functionarissen van vestigingen in de bouwnijverheid, metaal- en elektrotechnische industrie, banken, ziekenhuizen en resterende sectoren geïnterviewd.