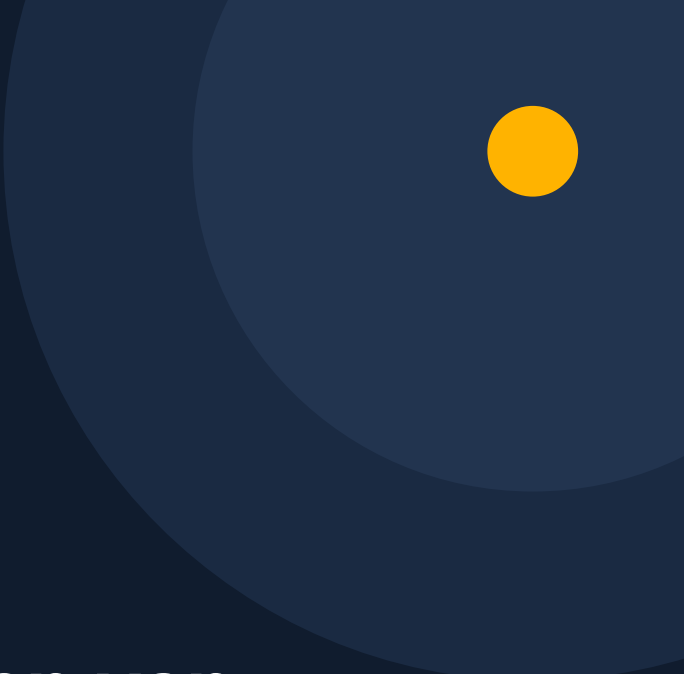




ONDERZOEKSVERANTWOORDING

De verborgen kosten van zoeken naar informatie

Het onderzoek achter de SAM besparingscalculator: hoeveel tijd verliezen medewerkers aan het zoeken naar informatie, het stellen van vragen aan collega's en het wachten op antwoorden, en wat kost dat een organisatie per jaar?

1,8 uur

per dag zoeken medewerkers naar informatie (McKinsey)

5,3 uur

per week wachten op kennis van collega's (Panopto)

47%

vindt benodigde informatie niet of moeilijk (Gartner)

Samenvatting

Medewerkers besteden een aanzienlijk deel van hun werkdag aan het zoeken naar informatie: in documenten, in systemen, in mailboxen en bij collega's. Internationaal onderzoek van onder andere McKinsey, IDC, Gartner en Panopto komt consistent uit op **4 tot 9 uur per medewerker per week**. Tegen de gemiddelde Nederlandse loonkosten van 48 euro per gewerkt uur (CBS, 2025) vertegenwoordigt dat een structurele kostenpost van duizenden euro's per medewerker per jaar.

De SAM besparingscalculator op onze website vertaalt deze onderzoeksresultaten naar de situatie van uw organisatie. Dit document beschrijft de onderliggende studies, het rekenmodel en de bewust conservatieve aannames die wij hanteren. Zo kunt u elke uitkomst van de calculator zelf controleren en herleiden naar de bron.

1. Hoeveel tijd kost het zoeken naar informatie?

Meerdere onafhankelijke studies hebben gemeten hoeveel werktijd verloren gaat aan het zoeken en verzamelen van informatie. De uitkomsten liggen opvallend dicht bij elkaar.

1,8 uur/dag

MCKINSEY GLOBAL
INSTITUTE

Medewerkers besteden gemiddeld 1,8 uur per dag, ofwel 9,3 uur per week, aan het zoeken en verzamelen van informatie. McKinsey vat het treffend samen: een bedrijf neemt vijf medewerkers aan, maar er verschijnen er effectief vier op het werk. De vijfde is de hele dag op zoek naar antwoorden zonder waarde toe te voegen.

2,5 uur/dag

IDC

Onderzoeksbureau IDC komt nog hoger uit: kenniswerkers besteden circa 2,5 uur per dag, ongeveer 30 procent van de werkdag, aan het zoeken naar informatie.

19,8%

INTERACT

Volgens onderzoek van Interact gaat 19,8 procent van de werktijd, het equivalent van een volledige werkdag per week, verloren doordat medewerkers zoeken naar informatie die zij nodig hebben om hun werk goed te doen.

47% > 4 uur/week

LEARNINGGUIDE (NL)

Ook Nederlands onderzoek bevestigt het beeld: 47 procent van de medewerkers besteedt meer dan vier uur per week aan het zoeken naar informatie.

2. Vragen aan collega's en wachten op kennis

Wie iets niet kan vinden, stapt naar een collega. Dat voelt snel, maar verplaatst het probleem: de vrager wacht op antwoord en de expert wordt onderbroken. Panopto en YouGov onderzochten dit onder ruim duizend medewerkers in uiteenlopende sectoren.

5,3 uur/week

PANOPTO & YOUNGOV

Medewerkers zijn gemiddeld 5,3 uur per week kwijt aan het wachten op informatie van collega's of aan het opnieuw uitzoeken van kennis die al ergens in de organisatie aanwezig is.

60%

PANOPTO & YOUNGOV

60 procent van de medewerkers zegt dat het moeilijk, zeer moeilijk of vrijwel onmogelijk is om de informatie van collega's te krijgen die nodig is voor het eigen werk. 81 procent raakt gefrustreerd wanneer benodigde informatie niet toegankelijk is.

66% / 12%

PANOPTO & YUGOV

Vertragingen door niet gedeelde kennis hebben directe impact op de planning: 66 procent van deze vertragingen duurt tot een week en 12 procent duurt zelfs een maand of langer. Daarnaast blijkt 42 procent van de organisatiekennis uniek voor één persoon: valt die persoon weg, dan is die kennis niet meer beschikbaar.

3. De verborgen kosten van onderbrekingen

Elke vraag aan een collega is voor die collega een onderbreking, en onderbrekingen zijn duurder dan de paar minuten die het antwoord kost.

23 min 15 sec

GLORIA MARK, UC IRVINE

Onderzoek van professor Gloria Mark (University of California, Irvine) toont aan dat het na een onderbreking gemiddeld 23 minuten en 15 seconden duurt voordat iemand weer volledig gefocust is op de oorspronkelijke taak. Bovendien voeren mensen gemiddeld twee tussenliggende taken uit voordat zij terugkeren naar het oorspronkelijke werk, en leiden onderbrekingen aantoonbaar tot meer stress, frustratie en ervaren werkdruk.

Repeterende vragen aan dezelfde experts ("waar staat het protocol?", "hoe declareer ik dit?", "wat is de procedure bij X?") kosten dus tweemaal: de zoektijd van de vrager én de focus van de expert. Dit effect is in onze calculator bewust **niet** meegerekend, maar maakt de werkelijke besparing groter dan de uitkomst van het rekenmodel.

4. Vindbaarheid is een structureel probleem

47%

GARTNER (2023)

In een onderzoek onder 4.861 medewerkers vond Gartner dat 47 procent van de digitale medewerkers moeite heeft om de informatie of data te vinden die nodig is om het werk effectief uit te voeren. 32 procent geeft toe weleens verkeerde beslissingen te nemen door gebrek aan de juiste informatie.

6 → 11 apps

GARTNER (2023)

Een belangrijke oorzaak is versnippering: het gemiddelde aantal applicaties dat een medewerker gebruikt steeg van zes in 2019 naar elf in 2022. Kennis staat verspreid over intranetten, mappenstructuren, mailboxen en chatkanalen, vaak in meerdere versies naast elkaar.

5. Wat kost dat in euro's?

Om verloren uren om te rekenen naar kosten gebruiken wij de loonkosten per gewerkt uur van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Loonkosten omvatten naast het brutoloon ook werkgeverslasten zoals vakantiegeld, pensioenpremies en sociale premies, en zijn daarmee de juiste maatstaf voor wat een verloren werkuur een organisatie werkelijk kost.

€ 48 per uur

CBS (2025)

De gemiddelde loonkosten per gewerkt uur in Nederland bedroegen in 2025 gemiddeld 48 euro. Per sector loopt dit sterk uiteen: van 27 euro in de horeca tot 75 euro in de financiële dienstverlening. In de calculator is dit bedrag daarom instelbaar.

6. Het rekenmodel van de calculator

De calculator gebruikt één transparante formule:

besparing per jaar = medewerkers × zoekuren per week × reductie% × 46 werkweken × loonkosten per uur

Daarbij hanteren wij bewust conservatieve aannames:

Aanname	Waarde in calculator	Onderzoek meet
Zoekuren per medewerker per week	standaard 4 uur	5,3 tot 9,3 uur per week
Werkweken per jaar	46 weken	52 weken minus vakantie en verzuim
Reductie van zoektijd door SAM	25%, 40% of 60%	nooit 100%: niet elke vraag verdwijnt
Loonkosten per uur	standaard € 48, instelbaar	CBS gemiddelde 2025

Niet meegerekend, maar wel reële opbrengsten: minder onderbrekingen van experts en collega's, snellere inwerktijd van nieuwe medewerkers, minder fouten door verouderde of verkeerde informatie, en behoud van kennis bij vertrek van medewerkers. De werkelijke opbrengst van een goed werkende kennisassistent ligt daardoor naar verwachting hoger dan de uitkomst van de calculator.

7. Rekenvoorbeeld

Een organisatie met 50 medewerkers, gemiddelde loonkosten van 48 euro per uur en het realistische scenario (40 procent minder zoektijd bij 4 zoekuren per week):

Bespaarde uren per week	$50 \times 4 \times 40\% = \mathbf{80 \text{ uur}}$
Bespaarde uren per jaar	$80 \times 46 = \mathbf{3.680 \text{ uur}}$ (circa 2,2 fte)
Besparing per jaar	$3.680 \times € 48 = \mathbf{€ 176.640}$
Kosten SAM per jaar	$12 \times € 250 = \mathbf{€ 3.000}$
Terugverdiendtijd	minder dan een week

Zelfs wanneer de werkelijke besparing de helft lager uitvalt dan dit conservatieve scenario, blijft de investering ruimschoots gerechtvaardigd.

8. Over SAM

SAM is de slimme kennisassistent van Flits Group voor Nederlandse organisaties. SAM beantwoordt vragen van medewerkers direct op basis van de eigen documenten, protocollen en procedures van de organisatie: betrouwbaar, in eigen huisstijl en zonder dat kennis afhankelijk blijft van individuele collega's. Benieuwd wat SAM voor uw organisatie betekent? Plan een demo via flitsgroup.nl.

Bronnen

1. McKinsey Global Institute, The social economy: unlocking value and productivity through social technologies. Medewerkers besteden gemiddeld 1,8 uur per dag (9,3 uur per week) aan het zoeken en verzamelen van informatie.
2. IDC, onderzoek naar informatiegebruik door kenniswerkers: circa 2,5 uur per dag (ongeveer 30 procent van de werkdag) gaat op aan zoeken naar informatie.
3. Interact Source: 19,8 procent van de werktijd gaat verloren aan het zoeken naar informatie.
4. Panopto & YouGov, Workplace Knowledge and Productivity Report (onderzoek onder ruim 1.000 medewerkers): 5,3 uur per week verloren aan wachten op kennis van collega's of het opnieuw uitzoeken van bestaande kennis; 60 procent vindt het moeilijk tot vrijwel onmogelijk om benodigde informatie van collega's te krijgen; 81 procent ervaart frustratie; 42 procent van de organisatiekennis is uniek voor één persoon.
5. Gartner (2023), Digital Worker Survey onder 4.861 medewerkers: 47 procent heeft moeite de benodigde informatie of data te vinden; 32 procent neemt verkeerde beslissingen door gebrek aan informatie; het gemiddelde aantal gebruikte applicaties steeg van 6 (2019) naar 11 (2022).
6. Mark, G. e.a., University of California, Irvine: na een onderbreking duurt het gemiddeld 23 minuten en 15 seconden om volledig terug te keren naar de oorspronkelijke taak.
7. LearningGuide: 47 procent van de (Nederlandse) medewerkers besteedt meer dan vier uur per week aan het zoeken naar informatie.
8. Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), De arbeidsmarkt in cijfers 2025: gemiddelde loonkosten per gewerkt uur € 48 (2025); horeca € 27, financiële dienstverlening € 75.

Dit document is opgesteld door Flits Group B.V. te Leiden, augustus 2026. De genoemde onderzoeken zijn uitgevoerd door onafhankelijke partijen; uitkomsten van de calculator zijn indicatief en gebaseerd op gemiddelden. Aan de berekeningen kunnen geen rechten worden ontleend.