

Basisboek Interviewen

Handleiding voor het voorbereiden en
afnemen van interviews



Noordhoff Uitgevers

Ben Baarda & Monique van der Hulst

4^e druk

Basisboek Interviewen

Handleiding voor het voorbereiden en
afnemen van interviews

Ben Baarda en Monique van der Hulst

Vierde druk

Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten

Ontwerp omslag: Rocket Industries
Omslagillustratie: Getty Images
Cartoons: Ben Baarda, gemaakt met Toondoo.

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB
Groningen, e-mail: info@noordhoff.nl

Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed. Voor informatie die desondanks onvolledig of onjuist is opgenomen, aanvaarden auteur(s), redactie en uitgever geen aansprakelijkheid. Voor eventuele verbeteringen van de opgenomen gegevens houden zij zich aanbevolen.



0 / 17

© 2017 D.B. Baarda en M. van der Hulst, p/a Noordhoff Uitgevers bv Groningen/
Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

ISBN (ebook) 978-90-01- 87716-3
ISBN 978-90-01- 87715-6
NUR 916

Woord vooraf

Interviews zijn er in vele soorten, zoals het therapeutisch gesprek, het functioneringsgesprek, het journalistieke interview en het wetenschappelijke interview. Al deze interviewvormen hebben een verschillend doel: ze moeten inzicht geven in het probleem van een cliënt, knelpunten in een werksituatie opsporen, informatie verkrijgen om een artikel te schrijven of relevante wetenschappelijke informatie verzamelen. Interviews hebben een 'open karakter' en een eigen dynamiek. Belangrijk is dat de informatieverzameling op een betrouwbare manier plaatsvindt.

Dit *Basisboek Interviewen* bevat aanwijzingen voor het voorbereiden en afnemen van interviews. Elk hoofdstuk begint met de belangrijkste vragen en begrippen die in het hoofdstuk aan de orde komen. Daarna volgt een casus waarbij de interviewaspecten centraal staan die in het hoofdstuk worden behandeld. Elke paragraaf sluit af met een opdracht, zodat je stap voor stap leert een interview voor te bereiden, af te nemen en te evalueren. Door de samenvatting te lezen en de opdrachten te maken, kun je nagaan of je de leerstof hebt begrepen.

Interviewen leer je door te doen, door de theorie in de praktijk toe te passen. *Basisboek Interviewen* biedt je een handleiding voor het voorbereiden, afnemen en rapporteren van interviews.

De opzet van de vierde druk is sterk veranderd. Dat betreft niet zozeer de tekst, die is qua inhoud grotendeels gelijk gebleven, wel zijn de voorbeelden om de interviewvaardigheden te illustreren veranderd. Een ook is de lijst tips met interessante websites en videovoorbeelden aan het eind van het boek uitgebreid. Wat nieuw is zijn de vele cartoons die zijn toegevoegd ter verduidelijking van de tekst. Die cartoons zijn ook te vinden op de website bij dit boek namelijk www.basisboekinterviewen.noordhoff.nl als oefenmateriaal.



Aan het eind van iedere paragraaf staat een opdracht. Met de opdrachten bij de hoofdstukken 1 tot en met 3 maak je een interviewopzet. Met de opdrachten bij de hoofdstukken 4 tot en met 7 evalueer je jouw interviewkwaliteiten.

Het *Basisboek Interviewen* is zowel geschikt voor studenten in het hoger en wetenschappelijk onderwijs, als voor professionals die voor hun werk interviews afnemen, zoals P&O-functionarissen, journalisten, artsen en marktonderzoekers. Specifieke voorkennis is niet vereist.



Wij verwachten dat de geheel herziene versie van dit boek nog beter aansluit bij de huidige beroepspraktijk. Opnieuw hebben we dankbaar gebruik kunnen maken van de ervaringen en opmerkingen van collega-docenten in het hoger onderwijs en we denken dat mede daardoor de didactische waarde van *Basisboek Interviewen* is toegenomen.

Ben Baarda en Monique van der Hulst
najaar 2016

Inhoud

Effectief studeren 8

1 Wat is een interview? 11

- 1.1 Waarom doe je een interview? 13
- 1.2 Gestructureerd of ongestructureerd interview? 15
- 1.3 Welke soorten ongestructureerde interviews zijn er? 18
- 1.4 Welke bijzondere soorten geïnterviewden en onderwerpen zijn er? 24
- 1.5 Hoe waarborg je de betrouwbaarheid en validiteit bij interviews? 30

2 Hoe maak je een interviewschema? 37

- 2.1 Wat is een interviewschema? 39
- 2.2 Hoe begin je het interview? 40
- 2.3 Hoe formuleer je een beginvraag? 42
- 2.4 Hoe stel je een voorlopige topiclijst op? 44
- 2.5 Hoe orden je de (sub)topics? 48
- 2.6 Hoe introduceer je een topic? 52
- 2.7 Hoe sluit je het interview af? 56

3 Hoe bereid je interviews voor? 63

- 3.1 Hoe selecteer je mensen voor interviews? 65
- 3.2 Hoe werf je mensen voor interviews? 66
- 3.3 Wat moet je weten en kunnen voordat je een interview start? 69
- 3.4 Waarom proefinterviews? 71

4 Hoe formuleer je goede vragen? 77

- 4.1 Wat zijn goede vragen? 79
- 4.2 Hoe vraag je door? 85

5 Hoe stimuleer je geïnterviewden om uitgebreid te antwoorden? 95

- 5.1 Hoe kun je de geïnterviewde non-verbaal stimuleren? 97
- 5.2 Hoe kun je de geïnterviewde verbaal stimuleren? 105
- 5.3 Hoe hanteer je stiltes? 108
- 5.4 Hoe gebruik je samenvattingen? 111

6 Hoe ga je om met onbevredigende reacties op je vragen? 119

- 6.1 Welke reacties kun je krijgen op een vraag? 121
- 6.2 Wat doe je als de geïnterviewde zwijgt? 121
- 6.3 Wat doe je als de geïnterviewde een tegenvraag stelt? 123
- 6.4 Wat doe je als je een onduidelijk, onvolledig of onbruikbaar antwoord krijgt? 125
- 6.5 Wat doe je als je merkt dat je onjuiste antwoorden krijgt? 135

7 Hoe ga je om met lastige interviewsituaties? 143

- 7.1 Hoe reageer je op bezwaren van de te interviewen persoon? 145
- 7.2 Hoe zorg je ervoor dat jullie niet worden afgeleid? 146
- 7.3 Hoe reageer je op vragen van de geïnterviewde? 149
- 7.4 Wat doe je als de geïnterviewde zich niet op zijn gemak voelt? 153
- 7.5 Wat doe je als de controle dreigt te verliezen? 156
- 7.6 Wat kun je beter niet doen? 159

Literatuur 166

Register 168

Effectief studeren

Opbouw van het boek

Hoofdstuk	Geeft onder andere antwoord op de vraag...
1 Wat is een interview?	Moet ik een open interview gebruiken en zo ja, wat voor soort interview?
2 Hoe maak je een interviewschema?	Hoe maak ik een opzet voor mijn interview(s)?
3 Hoe bereid je interviews voor?	Hoe selecteer en werf ik mensen die ik wil interviewen?
4 Hoe formuleer je goede vragen?	Waar let ik op bij het stellen van vragen? Denk daarbij aan zaken als doorvragen, maar ook aan allerlei valkuilen als suggestieve vragen.
5 Hoe stimuleer je geïnterviewden om uitgebreid te antwoorden?	Wat moet ik doen om zo veel mogelijk informatie te krijgen? Daarbij komen onderwerpen als stiltes en het gebruik van samenvattingen ter sprake.
6 Hoe ga je om met onbevredigende reacties op je vragen?	Wat moet ik doen als geïnterviewden onduidelijk of onvolledig antwoorden, of helemaal niets zeggen?
7 Hoe ga je om met lastige interviewsituaties?	Wat doe ik als geïnterviewden alsnog weigeren, of wanneer ze zich met de inhoud van het interview gaan bemoeien?
Literatuur	Suggesties voor verdieping.

Opbouw van de hoofdstukken

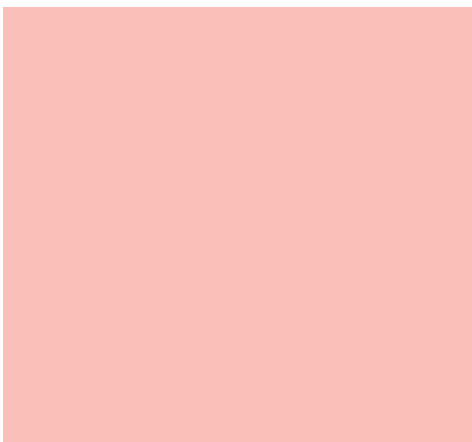
Vragen die in het hoofdstuk beantwoord worden	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer gebruik je open interviews? • Wat voor open interviews zijn er? • ...
Behandelde begrippen	<ul style="list-style-type: none"> • Ongestructureerd interviewen • Doorvragen • Topics • Focused interview • ...
Openingscasus	Gesprek hrm-adviseur van een accountantskantoor met een medewerker die elders is gaan werken.
Gebruik van margewoorden	<p>Het is niet alleen belangrijk dat je interviewresultaten betrouwbaar zijn, ze moeten ook valide zijn. Validiteit of geldigheid wil zeggen dat de door jou verzamelde informatie een juiste afspiegeling van de werkelijkheid vormt.</p> <p><small>Validiteit of geldigheid</small></p>

Opdracht aan het eind van elke paragraaf	Opdracht 1.2 Is de centrale interviewvraag een open of een gesloten vraag? <input type="radio"/> Ja, het is een open vraag, want ... <input type="radio"/> Nee, het is een gesloten vraag, want ...
Cartoons	Om de beschreven vaardigheden te verduidelijken, zijn cartoons gebruikt, zoals:



Samenvatting

- ▶ Een open interview is een niet of weinig gestandaardiseerde vorm van de vraagmethode.
- ▶ De interviewer moet in staat zijn:
 - goed te luisteren
 - ...



1

Wat is een interview?

In dit hoofdstuk worden de volgende vragen beantwoord:

- Waarom doe je een interview?
- Kies je voor een gestructureerd of een ongestructureerd interview?
- Welke soorten ongestructureerde interviews zijn er?
- Welke bijzondere soorten geïnterviewden en onderwerpen zijn er?
- Hoe waarborg je de betrouwbaarheid en validiteit van interviews?

Centrale interviewvraag 13

Doel van het interview 14

Gestructureerd interview 15

Ongestructureerd interview 15

Open centrale interviewvraag 15

Gesloten centrale interviewvraag 16

Doorvragen 16

Beginvraag 17

Topics 17

Vrije-attitude-interview 19

Halfgestructureerd interview 21

Gedeeltelijk gestructureerd interview 23

Focused interview 25

Elite-interview 26

Expertinterview 27

Informanteninterview 27

Retrospectief interview 27

Betrouwbaarheid 30

Validiteit of geldigheid 32

Sociale wenselijkheid 33

Openingscasus

1

Makelaar met zijn klant:

Makelaar: Oké, u bent dus op zoek naar een appartement in Amsterdam. Hoeveel slaapkamers zou u willen?

Klant: Het liefst twee, maar ik denk dat dat onbetaalbaar is.

Makelaar: Dat ligt er natuurlijk ook aan in welke buurt u wilt wonen en hoeveel huur u kunt betalen. Aan welke prijsklasse denkt u?

Klant: Ik denk tot 900 euro per maand.

Makelaar: Dan heb ik misschien wel iets voor u in de buurt van de Sloterplas. Kent u Nieuw Sloten?

...

Rechercheur met verdachte:

Rechercheur: Hoi Klaas, je weet dat je verdacht wordt van geweldpleging, in de nacht van 6 augustus. Je zou iemand een gebroken neus hebben geslagen. Kun je daar iets over vertellen?

Verdachte: Hij was ook vervelend.

Rechercheur: Wat bedoel je met vervelend?

Verdachte: Nou hij zei tegen mijn vriendin dat ze een hoer is en dat pik ik natuurlijk niet.

...

Journalist met een politicus:

Journalist: U krijgt de laatste tijd wel erg veel kritiek. Doet dat iets met u?

Politicus: Ja wel iets, maar ik lig er niet wakker van.

Journalist: U zegt 'wel iets'. Kunt u daar iets meer over vertellen?

Politicus: Ik heb er vooral problemen mee als mensen kritiek geven, terwijl ze niet goed van de feiten op de hoogte zijn.

Journalist: Zoals ...

Pedagogisch medewerker met een kind:

Pedagogisch medewerker: Tim, ik wil even met je praten. Ik hoor dat je vaak gepest wordt. Kun je me daar iets over vertellen?

Kind: Nou het valt wel mee hoor, het is niet zo vaak.

Pedagogisch medewerker: ?

Kind: Nou, ze pakten steeds de bal af en die was van mij. En ze noemden me sukkel.

...

Hrm-adviseur met manager afdeling:

Hrm-adviseur: We zien in de cijfers over het afgelopen jaar dat het verzuim bij jouw afdeling hoger ligt dan bij andere afdelingen. Heb je ideeën waar dat aan kan liggen?

Manager afdeling: Ja, ik heb twee medewerkers die echt langdurig ziek zijn, dus dat zal er wel mee te maken hebben.

Hrm-adviseur: Ja, dat zag ik, maar ook als je die twee buiten beschouwing laat is het verzuim bij jullie relatief hoog. Zijn er nog andere oorzaken aan te wijzen?

...

Beleggingsdeskundige met zijn klant:

Beleggingsdeskundige: Ik begrijp dat u graag advies wilt over beleggingen. Vertelt u eens...

Klant: Nou kijk, ik heb een erfenisje gekregen en als ik dat op een spaarrekening zet levert het niks op, dus ik dacht, misschien moet ik het beleggen. Het gaat om 30.000 euro.

Beleggingsdeskundige: Oké, dan moeten we eerst uw financiële situatie wat beter in kaart brengen. Heeft u momenteel spaargeld?

...

1.1 Waarmee doe je een interview?



Hoewel de interviews die in de openingscasus staan allemaal sterk verschillen, hebben ze een belangrijk kenmerk gemeen. Ze worden allemaal gevoerd om een vraag te beantwoorden:

- De makelaar wil weten wat voor soort woning de klant zoekt.
- De onderzoeker wil weten wat er precies gebeurd is.
- De journalist wil weten hoe politici met kritiek omgaan.
- De pedagogisch medewerker wil weten of en waarom Tim gepest wordt.
- De hrm-adviseur wil weten wat de oorzaken zijn van het hoge verzuim.
- De beleggingsadviseur wil weten hoe de financiële situatie van zijn klant eruitziet.

Een ander woord voor interview is vraaggesprek. Dat is niet voor niets. Je voert een gesprek om een antwoord te krijgen op een vraag. Als interviewer wil je van de geïnterviewde informatie hebben die bijdraagt aan de beantwoording van de centrale interviewvraag. De beleggingsadviseur wil weten wat de financiële situatie van de klant is. Hij moet weten wat voor beleggingsproducten bij deze klant passen. Dat betekent dat hij informatie

Centrale
interviewvraag

van de klant moet hebben. Het is belangrijk om van tevoren goed vast te leggen op welke vraag je via de interviews antwoord wilt krijgen en wat het doel van het interview is. De vraag van de beleggingsadviseur is: 'Hoeveel risico kan en wil de klant nemen met zijn beleggingen?' Op basis van die informatie zoekt hij beleggingsproducten die passen bij de wensen van de klant. De onderzoeker wil weten welke rol de verdachte heeft gespeeld bij de vechtpartij. Op basis van die informatie kan hij kijken of de verdachte vervolgd moet worden.

Doel van het interview

Behalve over de vraag die beantwoord moet worden met de informatie uit het interview, moet je ook nadenken over het doel van het interview. Waarom wil je van alles van de geïnterviewde weten? En wat wil je daarmee bereiken? Bij de makelaar is dat duidelijk. Hij wil zijn klant aan een best passende woning helpen. Maar waarom wil de journalist weten hoe politici met kritiek omgaan? Heeft hij al een vermoeden en wil hij dat bevestigd zien? En wat is het belang van de beleggingsadviseur bij het in kaart brengen van de financiële situatie van de klant? Is dat alleen om de klant te helpen, of gebruikt de bank waarvoor hij werkt de informatie uit het interview ook nog voor andere doelen?

Belang van de geïnterviewde

Vaak is het beantwoorden van de centrale interviewvraag ook in het belang van de geïnterviewde, bijvoorbeeld bij de makelaar, de leraar, de pedagogisch medewerker en de beleggingsdeskundige. Door de informatie die de makelaar in het interview krijgt, kan hij de klant beter helpen. Daarmee is het doel van het interview voor de geïnterviewde duidelijk. Soms heeft de geïnterviewde echter geen rechtstreeks belang bij het beantwoorden van de vraag. Denk aan het interview met de journalist. In dat soort situaties heeft de geïnterviewde er recht op om het doel van het interview te weten, zodat hij zelf kan beslissen of hij mee wil werken.

OPDRACHT 1.1 WAT IS DE CENTRALE INTERVIEWVRAAG EN WAT IS HET DOEL VAN HET INTERVIEW?

Geef hieronder voor jouw interview of voor een bestaand interview (kijk op de website) aan:

- Wat is de centrale vraag waarop het interview antwoord moet geven?
...
- Wat is het doel van de via het interview verkregen informatie?
...
- Is de verkregen informatie ook relevant voor de geïnterviewde?
○ Ja, want: ...
○ Nee, want: ...
- Is de geïnterviewde op de hoogte gesteld van het doel van het voeren van de interviews?
○ Ja ○ Nee
- Heeft de geïnterviewde ingestemd met dit doel?
○ Ja ○ Nee



1.2 Gestructureerd of ongestructureerd interview?



Bij een gestructureerd interview weet je van tevoren precies welke vragen je gaat stellen en in welke volgorde. Zelfs de meeste antwoordcategorieën liggen al vast. Als interviewer moet je je precies aan de vragenlijst houden. Je mag de vragen niet zomaar in een andere volgorde stellen of vragen overslaan als dat niet is aangegeven. Het is duidelijk dat je in de voorbeelden aan het begin van dit hoofdstuk geen enquête kunt gebruiken, omdat het om individuele problemen gaat. Zeker als je van één persoon informatie wilt hebben, heeft het geen zin om een enquête op te stellen. Ook voor een hrm-adviseur die verschillende managers over verzuim interviewt, is het beter om geen enquête te gebruiken. Hij kan het beste kiezen voor een ongestructureerd interview. Dat heeft te maken met de aard van de centrale interviewvraag. In het voorbeeld wil de hrm-adviseur weten wat de aard is van de oorzaken van het verzuim. Hij weet van tevoren niet precies wat voor antwoorden hij kan verwachten. Er is dan sprake van een open centrale interviewvraag. Als de hrm-adviseur bijvoorbeeld wil weten hoeveel medewerkers een te hoge werkdruk ervaren, kan hij beter een enquête

Gestructureerd interview

Ongestructureerd interview

Open centrale interviewvraag

afnemen. Het gaat je dan niet om de aard van het probleem, want hij heeft al bedacht dat hij wil kijken naar werkdruk. Er is dan sprake van een gesloten centrale interviewvraag.



De term 'open interview' is een verzamelnaam voor alle interviews die niet volledig zijn gestructureerd. Het voordeel van een open interview is dat je vrij snel informatie krijgt over veel onderwerpen en dat je meteen kunt doorvragen als daar aanleiding toe is. Die flexibiliteit is er bij alle open interviews. Toch kunnen ook open interviews verschillen in de mate van gestructureerdheid. De makelaar heeft waarschijnlijk een min of meer vast patroon van vragen stellen. Hetzelfde geldt voor de beleggingsadviseur die een eerste gesprek met een klant heeft. Zij hebben op basis van hun ervaringen in eerdere gesprekken meestal een aantal vaste vragen in hun hoofd die ze stellen om een goed beeld te krijgen van de wensen van de klant. Afhankelijk van de reactie van de klant kunnen ze hier uiteraard wel van afwijken. Stel dat de beleggingsadviseur tijdens het gesprek ontdekt dat de klant zelf bij een bank heeft gewerkt. Dan zal hij waarschijnlijk andere vragen stellen dan wanneer de klant een volstrekte leek is op financieel gebied. De hrm-adviseur die wil nagaan waarom het verzuim bij

sommige afdelingen zo hoog is, heeft waarschijnlijk geen standaardlijstje met vragen in gedachten. Hij gaat volledig open te werk, omdat hij nog niet weet wat de manager zou kunnen zeggen. Hij wil van het gesprek leren en flexibel kunnen inspelen op de informatie die de manager geeft. In dat geval kun je één beginvraag en een aantal topics of richtlijnen formuleren, die je gebruikt bij de gesprekken (zie voorbeeld 1.1).

**Beginvraag
Topics**

1

VOORBEELD 1.1

Beginvraag plus een deel van een topiclijst

Kun je me iets vertellen over de oorzaken van het verzuim op jouw afdeling?

...

Topics om over door te vragen als ze niet spontaan aan bod komen:

- arbeidsomstandigheden
- onvrede met werk en inkomen
- hygiëne op de werkvloer
- werkdruk en stress
- pesten en discriminatie
- alcohol en drugs
- conflicten en verstoorde arbeidsverhoudingen
- fragiele conditie werknemers
- schulden bij werknemers
- privésituatie werknemers
- ...

Hoewel een open interview soms sterk op een gewoon gesprek lijkt, is er toch een belangrijk verschil. In een gesprek wissel je meestal informatie uit. In een gesprek vertel je iets over jouw vakantie-ervaringen aan je gesprekspartner en je vraagt na verloop van tijd bijna automatisch: 'Hoe was jouw vakantie eigenlijk?' In een interview is er sprake van eenrichtingsverkeer. Het is de bedoeling dat de interviewer naar informatie vraagt en dat de geïnterviewde de informatie geeft. Meestal heeft de geïnterviewde daar geen problemen mee, omdat hij weet dat dit de bedoeling van het interview is. Soms is de geïnterviewde toch wel nieuwsgierig naar de mening van de interviewer, of kan de interviewer zich niet onthouden van een mening. De kunst van het interviewen is om dit in goede banen te leiden. Als een interviewer direct zijn mening geeft, zal hij de loop van het interview beïnvloeden. Aan de andere kant is het voor de geïnterviewde onbevredigend wanneer de interviewer niets zegt. De oplossing die wij in paragraaf 6.3 geven, is om dan te zeggen: 'Ik kan mij voorstellen dat u wilt weten hoe ik daar over denk, dat zal ik u aan het eind van het gesprek vertellen. We gaan nu door met ...'

Gesprek

Interview

Als interviewer stel je vragen om te kijken hoe de geïnterviewde tegen bepaalde dingen of personen aankijkt. De geïnterviewde mag zelf bepalen hoe hij antwoord geeft en hoeft niet te kiezen uit mogelijkheden die jij hebt bedacht. Omdat je bij een open interview een min of meer 'persoonlijk' gesprek voert, is de medewerking van de geïnterviewde essentieel. Het is belangrijk dat de geïnterviewde zich op zijn gemak voelt, zeker omdat inter-

**Medewerking
van de
geïnterviewde**

views soms over gevoelige onderwerpen gaan. De beleggingsdeskundigen wil uiteraard ook weten of de klant naast een inkomen ook financiële verplichtingen, zoals het betalen van alimentatie, heeft. Dat kan een pijnlijk onderwerp zijn, zeker wanneer de klant in een vechtscheiding verwickeld is en hij het met de ex-partner het niet eens kan worden over de hoogte van de alimentatie. Om in zo'n situatie een goed gesprek te voeren moet je je neutraal, maar ook begripvol opstellen. De geïnterviewde moet het gevoel krijgen dat al zijn antwoorden acceptabel en waardevol zijn. Als je een onplezierige interviewstijl hebt of 'verkeerde' vragen stelt, is de kans groot dat een geïnterviewde ergens niet over wil praten. Daarom moet je goed kunnen luisteren, een gesprek kunnen (onder)houden en in staat zijn de 'goede' vragen te stellen. Vooral dat laatste is erg belangrijk, omdat je niet kunt terugvallen op van tevoren bedachte vragen en dus ter plaatse vragen moet bedenken. In de volgende hoofdstukken zullen we je veel tips geven over allerlei soorten van vragen. We bespreken bijvoorbeeld welke vragen je stelt aan het begin en welke vragen je beter later kunt stellen, maar ook welke vragen je kunt stellen als bijvoorbeeld iemand geen antwoord wil geven, of wanneer iemand een onduidelijk antwoord geeft.

Interviewstijl

OPDRACHT 1.2 IS DE CENTRALE INTERVIEWVRAAG EEN OPEN OF EEN GESLOTEN VRAAG?

Ja, het is een open vraag, want: ...

Nee, het is een gesloten vraag, want: ...

Indien je 'Nee' hebt geantwoord kun je waarschijnlijk beter een boek over enquêteren, zoals het *Basisboek enquêteren*, raadplegen.

1.3 Welke soorten ongestructureerde interviews zijn er?

Open interviews

Alle niet of weinig gestandaardiseerde interviews worden open interviews genoemd. Er zijn drie soorten open interviews, namelijk:

- 1 het vrije-attitude-interview
- 2 het halfgestructureerde interview
- 3 het gedeeltelijk gestructureerde interview

Deze interviewvormen verschillen in de mate waarin ze gestandaardiseerd zijn (zie tabel 1.1).

TABEL 1.1 Mate van standaardisatie open interviews

Vrije-attitude-interview	Halfgestructureerd interview	Gedeeltelijk gestructureerd interview
Onderwerpen vrij, volgorde vrij	Checklist met onderwerpen, volgorde vrij	Vaste vragen en volgorde, wel vrije doorvragen

Voorkennis

De keuze voor de mate van gestructureerdheid hangt sterk af van de voorkennis die je hebt. Een makelaar die dagelijks veel klanten spreekt, heeft veel kennis en weet precies wat hij moet vragen. Hij kan dan ook een gedeeltelijk gestructureerd interview houden. Het is gedeeltelijk gestructureerd omdat zich altijd onverwachte zaken kunnen voordoen, waar de makelaar dan dieper op moet doorvragen. Als je geen of heel weinig voor-

kennis hebt, zoals de pedagogisch medewerker die niet precies weet wat er aan de hand is en daarom een gesprek met Tim voert, kun je beter voor een niet-gestructureerd vrij interview kiezen.

1.3.1 Het vrije-attitude-interview



Het vrije-attitude-interview is volledig ongestructureerd. Wat er precies aan de orde komt in het gesprek ligt helemaal niet vast; zowel de vragen als de antwoordmogelijkheden zijn open. De onderzoeker in de openingscasus heeft van tevoren geen idee hoe het gesprek met de verdachte gaat lopen:

Vrije-attitude-interview

- Rechercheur: 'Hoi Klaas, je weet dat je verdacht wordt van geweldpleging, in de nacht van 6 augustus. Je zou iemand een gebroken neus hebben geslagen. Kun je daar iets over vertellen?'
- Verdachte: 'Hij was ook vervelend.'
- Rechercheur: 'Wat bedoel je met vervelend?'
- Verdachte: 'Nou hij zei tegen mijn vriendin dat ze een hoer is en dat pik ik natuurlijk niet.'

De onderzoeker begint het gesprek met maar één vraag: 'Je zou iemand een gebroken neus hebben geslagen. Kun je daar iets over vertellen?' Na deze

beginvraag stimuleert hij de verdachte om zo veel mogelijk te vertellen: 'Wat bedoel je met vervelend?'

Door goed door te vragen, zorg je ervoor dat de informatie die de geïnterviewde geeft:

- *relevant* is voor de centrale interviewvraag (dus over de mogelijke geweldpleging)
- *geldig* is (dat verdachte zichzelf niet tegenspreekt en niet zomaar iets vertelt omdat hij denkt dat de rechercheur dat graag wil horen)
- *duidelijk* is (wat bedoelt de verdachte Klaas bijvoorbeeld met 'vervelend'?)
- *volledig* is (dat de verdachte niet alleen over de vermeende tegenstander, maar ook over zichzelf en zijn eigen gedrag vertelt)

Diepte-interview Een vrije-attitudegesprek kan de vorm aannemen van een diepte-interview. Je diept dan een aantal onderwerpen nauwkeurig – en vaak ook langdurig – uit en praat ook over persoonlijke en emotionele dingen. Journalisten doen soms diepte-interviews met bekende personen die gaan over belangrijke gebeurtenissen en beslissingen in hun leven. Voorbeeld 1.2 geeft een fragment uit een diepte-interview met directeur Wessels van bouwonderneming Volker Wessels in Cobouw (november 2015) over de ontwikkelingen in de woningbouw.

VOORBEELD 1.2

Fragment diepte-interview met bouwondernemer Wessels

- Interviewer:* Dit MorgenWonen-huis is één van de dingen die u de bouw wilt nalaten?
- Wessels:* Ja, met het ontwikkelen van deze woningen ben ik heel intensief bezig geweest. Het eerste project was bij mij in de buurt. Ik was elke morgen om negen uur op de bouw en 's avonds om vijf uur ook.
- Interviewer:* Even rondkijken en praten?
- Wessels:* Ja, ik heb de bouw van dertig woningen gevolgd. Dat we ze in een dag konden bouwen, dat geloofde ik zelf eigenlijk niet helemaal. Ik dacht: dat kan niet. Toen we de eerste woning voor elkaar hadden, was het 's avonds tien uur, en nu is het 's middags half vier. Dat brengt toch vreugde. Ik sprak hier vanmorgen de man die deze woningen allemaal bouwt, daar straalde een enthousiasme vanaf. Dat is toch leuk om te zien.
- Interviewer:* Is zo'n kant-en-klare energieneutrale fabriekswoning de toekomst?
- Wessels:* We leveren deze woning gewoon compleet op. Met een aanbouwkeuken en alles. Die aanbieding zie je verder niet op de markt. Ik ben altijd in mijn leven bezig geweest met waardecreatie. En niet zozeer met winst maken. Wat is deze woning over tien jaar waard en wat is een traditionele woning over tien jaar waard?
- Interviewer:* De energieneutrale is meer waard.
- Wessels:* Dat weet ik zeker. Je moet altijd iets anders doen dan een ander doet. En het moet beter zijn. Dan creëer je waarde. Dat is een van de belangrijkste dingen, dat je waarde creëert.

Interviewer: Wat komt hierna? Een energieleverende woning?

Wessels: Ik denk dat er nog een vernieuwde techniek komt, waardoor je meer elektriciteit kunt produceren. Het is 100 procent zeker dat er straks een zonnepaneel komt dat meer afgeeft. Ik denk dat de industrie zich gaat aanpassen aan de vraag. En wij passen ons weer aan naar wat de vraag is van de huurder of de koper. Alleen wij moeten het uitvoeren. Die innovatie moeten wij doen. Dat doet een koper niet, dat doet een klant niet. Dat moet je voor hen bedenken.

Bron: www.cobouw.nl

1.3.2 Het halfgestructureerde interview



In een halfgestructureerd interview liggen de vragen en antwoorden niet van tevoren vast, maar de onderwerpen wel. Stel dat je topsporters wilt interviewen over de manier waarop hun sportcarrière de keuzes in hun leven beïnvloedt. Je denkt aan gespreksonderwerpen als studiekeuze, beroepskeuze, partnerkeuze, keuze van woonplaats en keuze van vrienden en

Halfgestructureerd interview

vriendinnen. Vaak staan de onderwerpen dan in een logische volgorde. Dat kan een chronologische volgorde zijn: verleden, heden, toekomst. Soms kan het echter beter zijn om eerst te praten over het heden, dan terug te grijpen op het verleden en ten slotte vooruit te kijken naar de toekomst. Je kunt de volgorde van de onderwerpen tijdens het gesprek ook veranderen als dat logischer lijkt. Het belangrijkste is dat ze allemaal aan de orde komen. Het halfgestructureerde interview lijkt veel op het vrije-attitude-interview. Het verschil is dat het nu niet om één, maar om meer beginvragen gaat. Bij elk nieuw onderwerp (topic of item) is een beginvraag geformuleerd. Vaak zet je bij elk onderwerp ook nog wat trefwoorden of 'door'-vragen (zie ook voorbeeld 1.3) die je in de loop van het interview aan de orde stelt als ze niet spontaan door de geïnterviewde genoemd worden.

VOORBEELD 1.3

Deel van een halfgestructureerd interview

Deze interviewlijst betreft een onderzoek naar de invloed van de sportloopbaan op het leven van topsporters. Naast de introductie, zijn ook de vragen en mogelijke topics opgenomen. De onderwerpen zijn grotendeels chronologisch geordend.

- 1 Ik wil het graag eerst met je over je verleden hebben!

Kun je me iets vertellen over het gezin waarin je bent opgegroeid?

 - ouders
 - broers en zussen
 - bijzondere omstandigheden
 - woonsituatie

Kun je me ook iets vertellen over de basisschool waar je op zat?

 - contact leerlingen/vrienden
 - contact meesters en juffen
 - schoolprestaties
 - gym/sport

En hoe was dat op de middelbare school?

 - contact leerlingen/vrienden
 - contact leraren en leraressen
 - schoolprestaties/huiswerk

 - 2 Dan wil ik het nu graag over je sportieve loopbaan hebben. Hoe is je sportcarrière begonnen?
 - leeftijd
 - sport
 - club
 - prestaties
 - vrienden

 - 3 ...
- Algemene doorvragen:
- Kun je daar iets meer over vertellen?
 - Kun je daar een voorbeeld van geven?
 - Je zegt ..., wat bedoel je daar precies mee?
 - ...
-

1.3.3 Het gedeeltelijk gestructureerde interview



Bij een gedeeltelijk gestructureerd interview maak je gebruik van een vragenlijst die voornamelijk bestaat uit gesloten vragen met een vaste formulering en een vaste volgorde. Een medewerker bij de kinderopvang gebruikt vaak een vaste vragenlijst bij de intake van nieuwe kinderen. Zo inventariseert de kinderopvangorganisatie welke wensen de ouders hebben en of een kind bijvoorbeeld medische problemen of slaapproblemen heeft. Als de ouders aangeven dat het kind allergieën heeft, stelt de pedagogisch medewerker open vragen om erachter te komen hoe hiermee rekening kan worden gehouden. Er kunnen ook gesloten vragen zijn waarbij de interviewer om een toelichting vraagt, ongeacht het gegeven antwoord (zie voorbeeld 1.4).

Gedeeltelijk gestructureerd interview

VOORBEELD 1.4

Vraag/item in een gedeeltelijk gestructureerd interview

Hoe is de sociaal-emotionele ontwikkeling van uw kind?

Mijn kind loopt erg achter ○ ○ ○ ○ ○ Mijn kind loopt erg voor

Kunt u dit hieronder toelichten?

...

OPDRACHT 1.3 MATE VAN GESTRUCTUREERDHEID VAN HET INTERVIEW

- Ik kies voor een open vrije-attitude-interview, ik heb namelijk weinig voorkennis en weet niet hoe het gesprek gaat verlopen.
- Ik kies voor een halfgestructureerd interview. Ik weet wel over welke onderwerpen ik het wil hebben, maar die zijn niet goed uitgewerkt en er kunnen zich altijd verrassingen voordoen.
- Ik kies voor een gedeeltelijk gestructureerd interview. Hoewel ik dit soort gesprekken vaak voer en weet wat ik kan verwachten, doen zich soms toch nog wel onverwachte zaken voor.

1.4 Welke bijzondere soorten geïnterviewden en onderwerpen zijn er?

Behalve naar de mate van gestructureerdheid, kun je interviews ook indelen aan de hand van de doelgroep en inhoud. In deze paragraaf komen vier speciale interviewvormen aan de orde, namelijk:

- het focused interview
- het elite-interview
- het expertinterview
- het retrospectief interview

Deze vier interviewvormen vragen specifieke vaardigheden van de interviewer. Je zult ook zien dat bij sommige vormen een meer gestructureerde aanpak geschikt is, terwijl het bij andere juist beter past om een ongestructureerd interview te doen (zie tabel 1.2).

TABEL 1.2 Mate van gestructureerdheid

Focused interview	Ongestructureerd
Elite-interview	Ongestructureerd of halfgestructureerd
Expertinterview	Ongestructureerd of halfgestructureerd
Retrospectief interview	Halfgestructureerd

Welke vorm van interview je kiest, is afhankelijk van wat je wilt weten.

- Wil je weten hoe mensen denken over een specifieke gebeurtenis of een bepaald product, dan kies je voor een *focused interview*.
- Wil je informatie over bijvoorbeeld het functioneren van een bepaald bedrijf of een bepaalde organisatie, dan kies je voor een *elite-interview*.
- Wil je meningen van deskundigen over een specifiek onderwerp hebben, dan kies je voor een *expertinterview*.
- Wil je dingen over het verleden weten, dan gebruik je een *retrospectief interview*.

1.4.1 Het focused interview



Bij een focused interview spreek je met personen die allemaal één bepaalde situatie hebben meegemaakt en daardoor een gelijksoortige ervaring hebben. Als de hrm-adviseur in de openingscasus interviews doet met verschillende managers die te maken hebben met veel verzuim op hun afdeling, is dat een 'focused' interview. Een focused interview kan ook gericht zijn op mensen die een bepaalde voorlichtings- of reclamefilm hebben gezien (zie voorbeeld 1.5), een presentatie hebben bijgewoond, of een natuurramp, vliegtuigkaping of ongeluk hebben meegemaakt. Als interviewer heb je die situatie geanalyseerd en met het interview ga je na welke reacties die situatie bij de mensen oproept.

**Focused
interview**

VOORBEELD 1.5

Informatie over een product via een focused interview

Stel, je wilt vaststellen of een reclamefilm voor een nieuw wasmiddel effectief is. Je laat dan de film zien en vraagt aan de kijkers wat ze van het product vinden. Daarna vraag je door op de gegeven antwoorden.

Vooraf heb je de film zelf geanalyseerd en een handleiding voor de interviewers opgesteld. Daarin staat bijvoorbeeld dat ze moeten letten op wat de geïnterviewden zeggen over de effectiviteit van het product, over de prijs en over het imago. Door eerst zelf de reclamefilm te analyseren, kun je nagaan welke elementen gekleurd worden door de ideeën van de geïnterviewde, welke elementen van het filmpje helemaal worden vergeten enzovoort. Je probeert spontane antwoorden uit te lokken en daarom gebruik je ongestructureerde interviews. Hoewel je dus iets wilt weten over product, prijs en imago stel je daar zelf geen vragen over, maar wacht je in eerste instantie af wat de geïnterviewden daar uit zichzelf over zeggen.

Het focused interview gebruik je onder meer bij voorlichtings- en reclameactiviteiten. Je kunt zo nagaan of er verschillen zijn tussen de verwachte en de feitelijke effecten van het voorlichtings- en reclamemateriaal dat je gebruikt. Verder kun je bepalen of er subgroepen zijn die verschillend reageren. Mannen kunnen bijvoorbeeld heel anders reageren, of andere details waarnemen dan vrouwen, en ouderen kunnen weer anders oordelen dan jongeren.

1.4.2 Het elite- of expertinterview



Elite-interview

Een elite-interview is een interview met invloedrijke, vooraanstaande en goed geïnformeerde mensen in een organisatie (instelling of bedrijf) of in

een lokale gemeenschap. Het interview met de bouwondernemer Wessels uit voorbeeld 1.2 is daar een voorbeeld van. Je selecteert deze personen omdat ze deskundig zijn op gebieden die van belang zijn voor je vraag. De geïnterviewden zijn dan sleutelinformanten. Om een beeld te krijgen van de ontwikkelingen op de woningbouwmarkt is Wessels als directeur van een van de grootste bouwondernemingen de aangewezen persoon om te interviewen. Door zijn 'hoge' positie en jarenlange ervaring kan hij waarschijnlijk een soort totaalbeeld schetsen. Sleutelinformanten weten vaak ook veel over de relatie met andere binnen- en buitenlandse organisaties. Meestal zijn ze ook goed op de hoogte van de wettelijke en financiële structuur en kunnen ze je iets vertellen over de geschiedenis, het gevoerde beleid en de toekomstplannen van de organisatie.

Aan de andere kant zijn mensen met een hoge positie in een organisatie vaak zeer druk bezet. Ze zijn heel moeilijk bereikbaar en worden vaak afgeschermd. Het is niet makkelijk om een afspraak te maken met iemand als Wessels. Daarvoor heb je vaak een aanbeveling of introductie nodig van iemand met een vergelijkbare positie.

Als je elite-interviews doet, is het belangrijk om te kiezen voor een ongestructureerde of halfgestructureerde aanpak. De elite stelt een persoonlijke benadering en een actieve interactie met de interviewer op prijs. Ze waarderen het vaak niet wanneer je met een standaardenquête komt.

Een variant op het elite-interview is het expertinterview of informanten-interview. Je interviewt dan personen die goed zijn geïnformeerd over bepaalde kwesties, of mensen die bepaalde locaties of situaties goed kennen. Om een beeld te krijgen van de toekomst van de woningbouw kun je ook gesprekken voeren met experts zoals hoogleraren woningbouw. Ook op de radio en televisie worden vaak experts geïnterviewd die veel weten van een onderwerp, zoals de situatie in het Midden-Oosten of oorzaken van vliegtuigongelukken. Bij een informanteninterview geven geïnterviewden informatie over anderen en niet over zichzelf. De managers die worden geïnterviewd door de hrm-adviseur zijn informanten, omdat zij iets zeggen over het verzuim van hun medewerkers.

1.4.3 Het retrospectieve interview

In interviews praat je soms over het verleden, bijvoorbeeld over keuzes die mensen lang geleden hebben gemaakt. De pedagogisch medewerker in de openingscasus zal Tim niet alleen vragen naar de aard van de pestproblemen, maar ook wanneer en hoe ze begonnen zijn. Als het achterhalen van een levensgeschiedenis of biografie het hoofddoel is van het gesprek, noem je het een retrospectief interview. Je legt dan de nadruk op het teruggaan in de tijd. Stel dat je wilt weten of kinderen nu vrijer worden opgevoed dan dertig jaar geleden. Je kunt dan een halfgestructureerd interview doen met grootouders en ouders, waarbij je vragen stelt in welke mate de kinderen zelf mochten beslissen over topics als kleding, haardracht, vriendjes/vriendinnetjes en lidmaatschap van clubs en verenigingen. Afhankelijk van hoe ver je terug wilt gaan in de tijd, kun je dan ouders of grootouders hiernaar vragen.

Het probleem bij interviews die over vroeger gaan, is dat ze vaak gekleurd zijn door opvattingen en/of gevoelens die mensen nu hebben en die ze projecteren op de ervaringen in het verleden. Veranderde maatschappelijke situaties beïnvloeden bijvoorbeeld de kijk op het verleden. Stel, je interviewt een zestigjarige over de keuzes die hij vroeger zelf als kind kon

Sleutel-
informanten

1

Expertinterview
Informanten-
interview

Retrospectief
interview



maken. De kans is dan groot dat hij een autoritaire opvoedingsstijl met weinig ruimte voor eigen initiatief vroeger vanzelfsprekend en goed vond, terwijl hij er nu minder positief tegenaan kijkt. Hij zal dan nu als zestigjarige mogelijk zeggen dat zijn ouders streng waren, terwijl hij dat als kind misschien niet zo beleefde. Toen was het immers gebruikelijk dat ouders streng waren. Ook kan het zijn dat ouders inmiddels zijn veranderd en 'meegegroeid'. De geïnterviewde kan de positieve relatie die hij nu met zijn ouders heeft, beschrijven alsof die vroeger ook zo was. Dit heeft met het weglateffect te maken. Het kost mensen moeite om zich te herinneren wat zich in het verleden heeft afgespeeld. Je vervormt herinneringen vaak om ze meer in overeenstemming te brengen met elkaar en met het heden.

Weglaateffect

Dat interviews over het verleden gekleurde resultaten opleveren, zie je in de boekbespreking in voorbeeld 1.6. Judith Koелеmeijer interviewde voor haar boek twaalf inmiddels volwassen broers en zussen over hun ouders en het gezin waarin zij gezamenlijk zijn opgegroeid. Ondanks het feit dat het over dezelfde ouders en hetzelfde gezin gaat, levert het twaalf verschillende verhalen op. Soms zijn die verhalen gekleurd door de persoonlijkheid van de geïnterviewde, soms ook door de tijd. De oudste kinderen zijn bijvoorbeeld opgegroeid in een periode van betrekkelijke armoede, terwijl de financiële situatie van het gezin toen de jongsten opgroeiden veel rooskleuriger was.

VOORBEELD 1.6

Het zwijgen van Maria Zachea door Judith Koelemeijer

Het is 1989. Een oude moeder heeft een hersenbloeding gehad en hult zich sindsdien in een mysterieus stilzwijgen. Haar twaalf volwassen kinderen besluiten om beurten voor haar te zorgen. 'Het zal niet lang duren', zeggen ze tegen elkaar. Maar tegen alle verwachtingen in blijft hun moeder leven. Acht jaar lang zit ze stil voor het raam. Steeds brozer en langzaam vergroeiend met haar stoel.

Judith Koelemeijer raakte geïntrigeerd door het beeld van de zwijgende moeder – haar oma – en ging op zoek naar de geschiedenis van haar familie. Ze vroeg zich af wat de twaalf kinderen dachten over hun moeder, nu ze avond aan avond tegenover haar zaten. Wat wisten ze van haar? Wat wisten ze eigenlijk van elkaar? Hoe keken ze terug op hun gezamenlijke jeugd in de jaren vijftig en zestig?

Hun verhalen zijn onthullend. Want hoe dicht ze vroeger ook op elkaar leefden, de broers en zussen blijken elkaar nauwelijks te kennen. Iedereen hield zijn zorgen voor zichzelf en zweeg. En alle twaalf bewaren, zonder het van elkaar te weten, volstrekt andere herinneringen aan hoe het destijds was. In *Het zwijgen van Maria Zachea* vertellen ze elk hun eigen verhaal: de keurige oudste dochters die zo laat trouwden, de 'professoren' die in de stad studeerden, de 'werkers' die het hoveniersbedrijf van hun vader overnamen, de 'kleintjes' die de vrijheid veroverden.

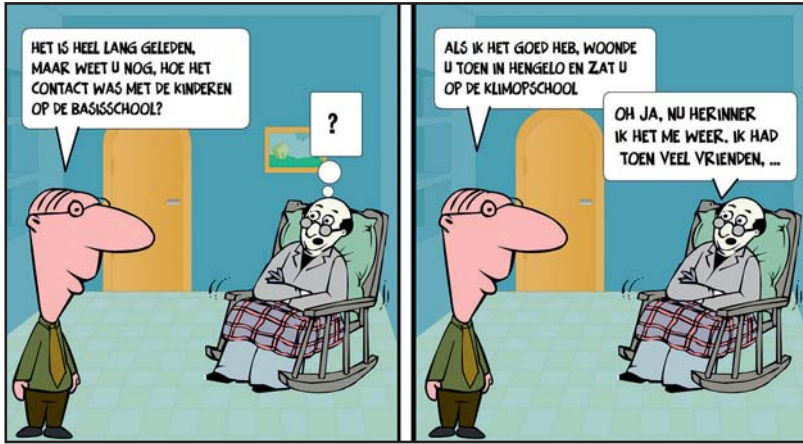
Het zwijgen van Maria Zachea is niet alleen de voor velen herkenbare geschiedenis van een groot, katholiek gezin in tijden die razendsnel veranderden. Het is ook het eigentijdse verhaal van twaalf broers en zussen die samen moeten beslissen over leven en dood van hun stille moeder – en daarbij angstvallig proberen de harmonie te bewaren.

Bron: www.uitgeverijatlas.nl

Als je een retrospectief interview doet, wil je dat de geïnterviewde zijn gedrag en ervaringen zo getrouw mogelijk weergeeft. Daarom is het belangrijk om zo veel mogelijk terug te gaan naar de tijd waar je over vraagt. Het is handig als je de geïnterviewde geheugensteuntjes biedt. Dat kan door concrete gebeurtenissen als aanknopingspunten te gebruiken. Je kunt met de geïnterviewde bijvoorbeeld een tijdlijn maken die loopt van zijn geboortejaar tot heden. Je tekent daar belangrijke gebeurtenissen en verblijfplaatsen op aan. Je gebruikt het in het interview door te vragen: 'Toen je 8 was gingen jullie verhuizen van Amsterdam naar Almere. Je zat toen in groep 5 van de basisschool. Wat herinner je je nog van die tijd?' Om het persoonlijk te maken, helpt het om bijvoorbeeld een fotoalbum van de geïnterviewde te gebruiken, of schoolrapporten. Bedenk wel dat het tonen van foto's de geïnterviewde kan beïnvloeden, doordat de foto een blijde dan wel een verdrietige herinnering kan oproepen. Het materiaal dat je wilt laten zien, moet je dus wel heel zorgvuldig kiezen.

Geheugen-
steuntjes

Tijdlijn



OPDRACHT 1.4 KEUZE VOOR SOORT INTERVIEW

- Ik kies voor een focused interview, want ik wil de mening van ... weten over ...
 - Ik kies voor een elite-interview, want ik wil de goed ingevoerde en goed geïnformeerde ... vragen stellen over zijn mening en ervaring over ...
 - Ik kies voor een expertinterview, want ik wil de mening van deskundige ... horen over ...
 - Ik kies voor een retrospectief interview, want het gaat over het verleden van ... met betrekking tot ...
- Ik heb de volgende maatregelen genomen om vertekening van ervaringen te voorkomen:
- Ik noem een aantal concrete gebeurtenissen die zich in de tijd waarover we spreken (kunnen) hebben afgespeeld, namelijk: ...
 - Ik maak gebruik van, voor zover aanwezig, (documentatie)materiaal uit die tijd, namelijk van: ...

1.5 Hoe waarborg je de betrouwbaarheid en validiteit bij interviews?

Betrouwbaarheid

De informatie die je verzamelt met interviews moet betrouwbaar zijn. Betrouwbaarheid wil zeggen: de mate waarin de antwoorden die je krijgt, onafhankelijk zijn van toeval. Als in een interview over partnerkeuze de partner van de geïnterviewde er 'toevallig' bij zit, krijg je misschien andere antwoorden dan wanneer de partner er niet bij is. Heeft de geïnterviewde toevallig net een conflict met zijn partner, dan zullen zijn antwoorden op vragen over partnerkeuze daardoor gekleurd worden. Als je een week eerder komt, dus vóór het conflict, krijg je waarschijnlijk (heel) andere antwoorden. En als de interviewer zich toevallig verslaapt en onderweg een bekeuring krijgt vanwege te hard rijden, zal hij in een minder goede stemming zijn dan anders. Dat kan gevolgen hebben voor zijn manier van vragen en de sfeer tijdens het gesprek, en uiteindelijk voor de antwoorden van de geïnterviewde.

Toevalligheden

Toevalligheden kunnen dus te maken hebben met de interviewsituatie en de geïnterviewde, maar vooral ook met de interviewer. De interviewer is



zelf het meetinstrument, maar hij is natuurlijk geen robot. De journalist die een politicus interviewt over kritiek op zijn beleid, heeft daar natuurlijk zijn eigen opvattingen over. Als je als interviewer een mening hebt over het onderwerp van gesprek, kan dat ervoor zorgen dat je je vragen niet neutraal stelt, of verbaal of non-verbaal reageert op een manier die je ideeën over het onderwerp laat doorschemeren. De respondent heeft dan misschien de neiging niet helemaal eerlijk te antwoorden of jouw mening over te nemen. Je eigen meningen en voorkeuren kunnen je gegevens op een bepaalde manier 'kleuren'. Hoewel je veel kunt doen door je vragen zo concreet en neutraal mogelijk te formuleren en neutraal te reageren op de geïnterviewde, zijn dit soort vertekeningen niet helemaal te vermijden. Door vooraf je eigen meningen en gevoelens te expliciteren, bijvoorbeeld door ze op te schrijven, word je jezelf beter bewust van jouw eigen mening. Hierdoor kun je jezelf controleren. Dit komt de betrouwbaarheid van je gegevens ten goede.

Een andere manier om de betrouwbaarheid te controleren is om verschillende interviewers in te schakelen bij het afnemen van de interviews. In een training, of in de proefinterviews is het mogelijk dezelfde mensen te laten interviewen over hetzelfde onderwerp door verschillen-

Inter-interviewbetrouwbaarheid

Audio- en video-opnames

de interviewers. De mate van overeenstemming tussen de gegevens van de verschillende interviewers is dan een indicatie voor de inter-interviewbetrouwbaarheid.

Een belangrijk hulpmiddel om de betrouwbaarheid van je interviews te verhogen is het gebruik van opnameapparatuur. Audio- en video-opnames kun je achteraf net zo vaak beluisteren of bekijken als je wilt. De controle op de kwaliteit van een interview is zo, achteraf, maximaal. Je kunt ook een ander de opnames laten beluisteren, zodat die jouw gegevens kan controleren. Moderne apparatuur maakt het opnemen van gesprekken steeds makkelijker. Je kunt een interview gemakkelijk met je telefoon opnemen en er zijn zelfs gratis programma's om de opnames om te zetten in tekst, hoewel de kwaliteit daarvan soms te wensen overlaat.



Validiteit of geldigheid

Het is niet alleen belangrijk dat je interviewresultaten betrouwbaar zijn, ze moeten ook valide zijn. Validiteit of geldigheid wil zeggen dat de door jou verzamelde informatie een juiste afspiegeling van de werkelijkheid vormt. De manager van de afdeling met het hoge verzuim vertelt de hrm-adviseur misschien niet dat de sfeer op zijn afdeling slecht is, omdat hij daar zelf medeverantwoordelijk voor is. De verdachte vertelt de onderzoeker een verzonnen verhaal dat zijn vriendin voor hoer werd uitgescholden, omdat

hij denkt dat de rechercheur dat ook slecht vindt. Vooral de sociale wenselijkheid speelt in veel interviews een negatieve rol. Mensen weten vaak goed wat wel en wat niet hoort. Managers en artsen zullen daarom niet makkelijk toegeven fouten te hebben gemaakt, ouders zullen niet makkelijk zeggen dat ze hun kinderen slaan en ook zullen mensen niet snel toegeven dat ze weleens wat uit winkels meenemen zonder te betalen. Ook kennen mensen zichzelf vaak slecht. De meeste Nederlanders zullen zeggen dat ze vaardige automobilisten zijn. Als je op de snelweg observeert, zul je zien dat dit tegenvalt.

Betrouwbaarheid is geen garantie voor validiteit. Op de vraag van een van de auteurs aan een grote groep studenten of zij de afgelopen week weleens iemand gediscrimineerd hebben, antwoordden de meesten dat dit niet het geval was. Als je ze dat een maand later nog eens vraagt, geven zij waarschijnlijk hetzelfde antwoord, zeer betrouwbaar dus. Op de vraag of iemand de afgelopen week weleens gedachten over een onbekende had in de trant van 'wat een trut' of 'wat een bal', antwoordde echter ook de meeste studenten positief. Hieruit blijkt dat de meeste studenten wel degelijk discrimineren, ook al zeggen ze van niet. De vraag of ze weleens discrimineren blijkt dus wel betrouwbaar, maar geen valide informatie op te leveren. Het voorbeeld illustreert ook dat de kans op validiteit het grootst is wanneer je vraag zo concreet mogelijk is. Vraag naar feiten en niet naar indrukken.

Een manier om een indruk te krijgen van de validiteit van je gegevens, is om gebruik te maken van andere informatiebronnen. De hrm-adviseur kan naast het interview met de afdelingsmanager ook gegevens van een werkbelevingsonderzoek onder de medewerkers van de afdeling gebruiken. Je kunt ook verschillende betrokkenen interviewen, bijvoorbeeld zowel ouder(s) als kind(eren) over de opvoedingsstijl en het opvoedingsklimaat in het gezin. Als de gegevens die je verzamelt via de verschillende methoden met elkaar in overeenstemming zijn of elkaar niet tegenspreken, is dat een indicatie voor (een hoge) validiteit.

OPDRACHT 1.5 HOE WAARBORG JE DE BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT?

Geef de maatregelen aan die je neemt om zo veel mogelijk de betrouwbaarheid en validiteit van de informatie uit je interviews te garanderen.

Om de betrouwbaarheid te verhogen:

- maak ik gebruik van audio- en/of video-opnameapparatuur, waardoor controle achteraf mogelijk is.
- heb ik vooraf mijn eigen mening en voorkeur betreffende het onderwerp op papier gezet.
- maak ik gebruik van verschillende interviewers.
- anders, namelijk: ...

Om de validiteit te verhogen:

- maak ik gebruik van verschillende dataverzamelmethode(n), te weten: ...
- maak ik gebruik van verschillende databronnen, te weten: ...
- stel ik zo veel mogelijk concrete vragen, zoals: ...

Samenvatting

- ▶ Een open interview is een niet of weinig gestandaardiseerde vorm van de vraagmethode.
- ▶ De interviewer moet in staat zijn:
 - goed te luisteren
 - een gesprek te (onder)houden
 - de 'goede' vragen te stellen
- ▶ We onderscheiden drie soorten open interviews:
 - vrije-attitude-interview: volledig ongestructureerd, alleen een beginvraag en doorvragen
 - halfgestructureerde interview: topiclijst met onderwerpen vastgelegd, per onderwerp een beginvraag en doorvragen
 - gedeeltelijk gestructureerde interview: vragenlijst met voornamelijk gesloten vragen en een paar open vragen, waarbij nadrukkelijk moet worden doorgevraagd
- ▶ Speciale interviewvormen zijn:
 - Focused interview: mensen die aan dezelfde situatie zijn blootgesteld (lezing, presentatie, film) worden geïnterviewd om te kijken welke reacties de situatie oproept; dit wordt veel gebruikt bij evaluatie van voorlichtingsactiviteiten.
 - Elite- of expertinterview: invloedrijke, vooraanstaande en goed geïnformeerde leden van een organisatie of lokale gemeenschap worden geïnterviewd, omdat zij een totaalbeeld kunnen schetsen van hun organisatie of gemeenschap, inclusief het verleden en de toekomst (plannen); deze groep is moeilijk te bereiken.
 - Retrospectieve interview: via vragen over het verleden wordt de levensgeschiedenis van mensen achterhaald; de moeilijkheid hierbij is de vertekening door een veranderde situatie nu en de neiging dingen van vroeger te veranderen om ze meer in overeenstemming met elkaar en met het heden te brengen.
- ▶ Betrouwbaarheid is de mate waarin informatie uit interviews onafhankelijk is van toeval. Dit kan worden nagegaan en eventueel worden verhoogd door:
 - het gebruik van registratieapparatuur
 - vooraf expliciteren van je eigen mening/gevoelens betreffende het interviewonderwerp
 - gebruikmaken van verschillende interviewers
 - herhalen van het interview bij dezelfde persoon door een andere of dezelfde interviewer

- ▶ Validiteit is de mate waarin informatie uit interviews een juiste afspiegeling vormt van de werkelijkheid die je onderzoekt. Dit kan worden nagegaan en eventueel worden verhoogd door:
 - gebruikmaken van verschillende methoden om informatie te verzamelen
 - gebruikmaken van verschillende informatiebronnen (betrokkenen)