

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>1 Nut en noodzaak van interviews</b>	<b>9</b>
1.1 Wat is een interview?	9
1.2 De juiste vragen stellen	11
1.3 Inzet van interviews bij praktijkonderzoek	12
1.4 Rol van de onderzoeker	15
1.5 Onderzoekskwaliteit bij interviews	16
1.6 Casus woningverduurzaming	19
1.7 Verdieping en aanvullende tips	21
<b>2 Keuzes maken bij het opzetten van interviews</b>	<b>25</b>
2.1 Mate van structuur	25
2.2 Face-to-face interview: het tweegesprek	28
2.3 Duo-interviews	29
2.4 Groepsinterviews	31
2.5 Het online interview	35
2.6 Research community	37
2.7 Onderzoekskwaliteit	39
2.8 Verdieping en aanvullende tips	42
<b>3 Interviews voorbereiden</b>	<b>45</b>
3.1 Operationalisatie	45
3.2 Vraagsoorten en vraagstijlen	49
3.3 Hulpmiddelen bij interviews	52
3.4 Interviewleidraad	56
3.5 Betrouwbare aantallen	58
3.6 Werving interviewkandidaten	59
3.7 Specifieke doelgroepen interviews	63
3.8 Nut en noodzaak van het proefinterview	65
3.9 Verdieping en aanvullende tips	67

<b>4</b>	<b>Interviews afnemen</b>	<b>69</b>
4.1	Vlak vóór het interview: de praktische voorbereiding	69
4.2	Privacy tijdens je interviews	73
4.3	Een goed begin is het halve werk	75
4.4	Interviews structureren	79
4.5	Rol van de interviewer tijdens het interview	81
4.6	Actieve luisterhouding	84
4.7	Interviewtechnieken inzetten	85
4.8	Verdieping en aanvullende tips	96
<b>5</b>	<b>Interviewresultaten verwerken en presenteren</b>	<b>99</b>
5.1	Interviews analyseren: niveau en functie	99
5.2	Thema's ontdekken in interviewgegevens	102
5.3	Resultaten presenteren	107
5.4	Verdieping en aanvullende tips	113
<b>6</b>	<b>Interviews evalueren</b>	<b>117</b>
6.1	(Zelf)evaluatie	117
6.2	Kwaliteit van onderzoek met interviews: een terugblik	119
6.3	Het interview als krachtige verdiepingstool	123
	<b>Literatuur</b>	<b>125</b>
	<b>Gebruikte websites</b>	<b>128</b>
	<b>Over de auteur</b>	<b>129</b>
	<b>Index</b>	<b>130</b>

# Voorwoord



De laatste jaren merk ik dat het interview als onderzoeksmethode steeds populairder wordt, ook onder studenten. De wereld om ons heen wordt steeds complexer, en om dit te begrijpen kun je niet langer simpelweg naar cijfers vragen; je moet begrijpen hoe de wereld in elkaar zit om deze cijfers te kunnen duiden, en dat kan alleen als je met mensen praat.

Het is belangrijk dat deze gesprekken goede informatie opleveren. Informatie om beleid mee te maken, om een dialoog of discussie te starten, of om vervolgvragen te kunnen stellen. Gesprekken moeten dus goed verlopen. Voor onderzoek betekent dit dat ze voldoende informatie moeten opleveren. Ik merk dat hier nog veel uitdagingen liggen, zeker voor studenten, (startende) professionals en beginnende onderzoekers. Dat heeft geleid tot het schrijven van deze handleiding, vol met tips en trucs, overzichten en adviezen om interview(s) goed te laten verlopen. In deze handleiding vind je informatie over vernieuwende interviewmethoden, maar ook een compacte handleiding voor standaard tweegesprekken en aanvullende tips om online interviews af te nemen.

Voor de totstandkoming van deze handleiding ben ik een aantal personen dank verschuldigd. Ten eerste Mirjam Smulders, Tom Waas en Madelon van Duren. Zij gaven mij als professioneel interviewer en specialist in energietransitie een inkijkje in hun onderzoek, dachten mee over voorbeelden en deelden hun interviewervaringen. Rika Verhoef las het manuscript en voorzag het van commentaar vanuit het oogpunt van het hoger onderwijs. Verder lazen diverse hbo-docenten mee met het manuscript; veel dank daarvoor. Esther den Hollander was mijn steun en toeverlaat als redacteur en Eelke Warrink corrigeerde de tekst. Gerdi Smit zorgde voor uitstekende voorwaarden om het boek uit te geven. Thuis was Jan Willem mijn stille kracht. Zijn ervaring als professioneel interviewer hielp me om structuur te geven aan de handleiding, en zijn steun op de achtergrond schiep voldoende ruimte om het boek af te ronden.

De schrijver Zora Neale Hurston zei ooit: *'Research is formalized curiosity.'* Als onderzoeker mag je dus nieuwsgierig zijn, doorvragen om informatie. Ik wens deze en toekomstige generaties dan ook veel nieuwsgierigheid toe.

*Voor Fleur en Gwen ...*

Nel Verhoeven, januari 2024

# Inleiding



Het interview is een van de belangrijkste dataverzamelmethode voor praktijkonderzoek. Interviews zijn er in vele soorten en maten, elk met hun eigen functie. Het doel van interviews afnemen is echter altijd hetzelfde: de onderzoeker verzamelt informatie om onderzoeksvragen te beantwoorden. Elk interview heeft zijn eigen dynamiek. Daarom is het belangrijk om te weten hoe je een interview organiseert, opzet en afneemt, en hoe je de resultaten analyseert.

Iedereen voert weleens een gesprek om informatie in te winnen. Stel, je gaat backpacken in Vietnam. Dan heb je onder andere informatie nodig over vluchten en verblijf, over de routes die je gaat volgen en over de inentingen die nodig zijn. Je kent toevallig iemand die zo'n tocht al eens heeft gemaakt en maakt een afspraak met deze persoon. Het doel is om zo veel mogelijk praktische informatie te verzamelen, zodat je zelf goed voorbereid op reis kunt. Zo'n gesprek zou je een interview kunnen noemen. Je bereidt het immers goed voor en bedenkt van tevoren wat je wilt vragen.

Er is wel een belangrijk verschil met een interview waarmee je vragen voor een praktijkonderzoek wilt beantwoorden: het gesprek met de ervaren backpacker is informeel, terwijl interviews bij praktijkonderzoek een meer formeel karakter hebben. Ze worden meestal een aantal malen herhaald met verschillende personen en je werkt met een van tevoren opgestelde vragenlijst (die de interviewleidraad wordt genoemd). Verder ken je de geïnterviewden niet altijd persoonlijk. Je moet dus ook kennismaken met de persoon die je gaat interviewen en zorgen voor een goed lopend gesprek waarbij maximale informatie kan worden verzameld.

Moet je zo'n interview voor je onderzoek dan anders aanpakken? Zeker wel. Behalve een intensieve en systematische voorbereiding is het de bedoeling dat je zo veel mogelijk betrouwbare informatie over jouw onderwerp verzamelt. Je krijgt daarvoor bij iedere geïnterviewde één kans. Wees dus niet te snel tevreden met een antwoord en vraag door. Hoe je dat moet doen en welke technieken er zijn om het gesprek zo goed mogelijk te laten verlopen, daarover gaat deze handleiding.

## Leeswijzer

In deze handleiding worden het interview en de bijbehorende technieken in zes modules beschreven. Dit gebeurt aan de hand van het proces van het ontwerp, afnemen, verwerken en evalueren van interviews. Daarbij worden de volgende vragen beantwoord:

- Module 1: Waarom kies je voor interviews?
- Module 2: Welke typen interviews zijn er?
- Module 3: Hoe bedenk je interviewthema's en ontwikkel je interviewvragen?
- Module 4: Hoe bereid je de interviews praktisch voor?
- Module 4: Welke interviewtechnieken gebruik je?
- Module 5: Hoe analyseer je de verkregen interviewgegevens?
- Module 6: Hoe evalueer je het interviewproces en de resultaten?

In module 1 kun je lezen bij welke praktijkvragen het houden van interviews het meest voor de hand ligt. Het doorlopende voorbeeld daarbij is een casus over woningverduurzaming. Vervolgens kun je lezen welke typen interviews er zijn (module 2) en op welke manieren je een interview kunt afnemen. In module 3 komt het ontwerp van interviews voor je onderzoek aan de orde, het maken van een interviewleidraad met operationalisatie, verschillende vraagsoorten, het werven van interviewkandidaten (en specifieke doelgroepen) en het houden van een proefinterview. In module 4 komt de praktische organisatie van het interview zelf aan bod. Je krijgt informatie over de voorbereiding van de locatie, een aantal praktische onderdelen van de organisatie, de privacyregels waaraan je je moet houden, de sfeer tijdens het interview en je rol als interviewer. Verder krijg je in deze module een aantal praktische technieken aangeboden die je kunt inzetten om interviews goed te laten verlopen en om relevante informatie te verzamelen. Heb je dat gedaan, dan volgt een aantal tips voor hoe je al deze gespreksdata kunt analyseren (module 5) en hoe je kunt terugkijken op je onderzoek (module 6). Het boek is voorzien van een begrippenlijst met definities en een register.

## Online platform Boom Academie

Op het online platform Boom Academie vind je naast de theorie ook opdrachten. Deze opdrachten helpen je bij het ontwerpen, afnemen en verwerken van interviews. In dit boek is met het website-icoon aangegeven wanneer je opdrachten kunt maken op het online platform. Ook vind je aan het eind van iedere module op het online platform diverse interessante links naar websites en downloads, evenals handige literatuurtips en een begrippentrainer. Voor docenten is er per module een PowerPointpresentatie beschikbaar.



# Nut en noodzaak van interviews

## 1

Wat is het belang van interviews bij praktijkonderzoek? Bij welke onderzoeksvragen kun je voor interviews kiezen? En zijn interviews hoofdzaak of meer bijzaak in praktijkonderzoek? In deze module krijg je antwoord op deze vragen.

### Leerdoelen

Aan het einde van deze module:

- weet je wat een interview is (en wat niet);
- weet je wat het nut is van interviews en waarom interviews nodig zijn bij het beantwoorden van bepaalde praktijkvragen;
- weet je in welke gevallen interviews als hoofdbestanddeel kunnen worden ingezet en wanneer als aanvulling;
- weet je meer over de kwaliteit van onderzoek waarbij gewerkt wordt met interviews.



## 1.1 Wat is een interview?

In deze paragraaf kun je lezen wat je onder een interview kunt verstaan en welke argumenten er zijn om voor interviews te kiezen.

### Vraaggesprek

Een **interview** is allereerst een *vraaggesprek*, met de nadruk op het woord 'vraag': de onderzoeker stelt vragen over een bepaald onderwerp, die door de geïnterviewde worden beantwoord. Het doel is om zo veel mogelijk bruikbare informatie over het onderwerp te verzamelen: ervaringen, meningen, inzichten en expertise. Daarbij neemt het verhaal van de geïnterviewde een belangrijke plaats in en staat zijn of haar beleving voorop. De vragen die jij als onderzoeker stelt, zijn bedoeld om structuur aan het gesprek te geven.

Een interview is nadrukkelijk ook een *vraaggesprek*, met de nadruk op het woord 'gesprek': het is een gesprek tussen twee personen, waarbij jij als onderzoeker de gespreksleider bent. Daarbij geef jij de onderwerpen aan, maar er is alle ruimte voor dialoog. Het gaat om het verhaal van de geïnterviewde, en jij speelt als interviewer flexibel in op dit verhaal.

Jij motiveert en inspireer je de geïnterviewde om dat verhaal te vertellen. Zo ontstaat een beeld van de achtergronden bij een thema, hoe je gesprekspartner bepaalde situaties ervaart en hoe hij of zij daarover denkt, maar ook welke ervaringen en verwachtingen hij of zij heeft.

Een interview kan de vorm hebben van een **tweegesprek** (een gesprek tussen een interviewer en één geïnterviewde) of een **groepsgesprek** (een vraaggesprek tussen een interviewer en meer dan twee personen; zie ook Verhoeven, 2022). Hierover later meer.

### **Methodologische argumenten om voor interviews te kiezen**

Wanneer kies je voor interviews als methode van dataverzameling?

- als je op zoek bent naar de beleving van mensen, naar hun achterliggende motieven en ervaringen;
- als je interactie met de onderzochte belangrijk vindt, omdat je op die manier het verhaal achter de beleving van mensen kunt achterhalen;
- als je een kleine groep mensen wilt onderzoeken (een kleine populatie dus), of speciaal geselecteerde (ervarings)experts;
- als je nog weinig over een onderwerp weet en je wilt inventariseren hoe je dit moet benaderen of als je op zoek bent naar nieuwe inzichten over een onderwerp.



Maak nu de opdracht:

Keuze voor interviews

### **Praktische argumenten om voor interviews te kiezen**

Er kunnen ook praktische redenen zijn om voor interviews te kiezen, zoals de beschikbare tijd, locatie, menskracht en geld (Verhoeven, 2022). Besef goed dat een keuze voor interviews geen keuze is voor de gemakkelijkste weg om je vragen beantwoord te krijgen. Het afnemen van interviews vergt oefening en vaardigheid. En als je eenmaal interviews hebt afgenomen, dan moet je de gegevens daaruit gaan analyseren. Je kunt niet zomaar een samenvatting maken; je moet op zoek naar thema's en samenhang, naar motieven en achterliggende argumenten.

Het kan ook zijn dat je voor interviews kiest omdat die methode bij je past. Dat heeft dan te maken met jouw persoon als onderzoeker, of je het prettig vindt om mensen persoonlijk te spreken en of je daar goed in bent.

Het belangrijkste criterium om voor interviews te kiezen blijft echter of de hoofdvraag zich leent voor interviews. Een vraag naar ervaringen, naar beleving, naar het verhaal achter een mening laat zich het beste beantwoorden met een reeks interviews.



## 1.2 De juiste vragen stellen

Interviewen is een middel om antwoorden te vinden op de hoofdvraag en de deelvragen uit je onderzoek; het is geen doel op zich. De keuze voor interviews volgt logischerwijs uit de vragen die je in je onderzoek stelt. Het is daarom belangrijk om te weten bij welke vragen je interviews kunt inzetten.

Met interviews verzamel je informatie over meningen, ervaringen en motieven van mensen, en in mindere mate over feiten. Dit volgt uit de hoofd- en deelvragen die je voor je onderzoek stelt.

### Interviews en hoofdvragen

Zijn interviews de belangrijkste methode van onderzoek? Dan moet dat herkenbaar zijn in je **hoofdvraag**. De methode waarmee je de gegevens gaat verzamelen moet daar goed in te herkennen zijn. Het kan dan gaan om een vraag naar ervaringen, verhalen, meningen en gedrag van mensen. Interviews zijn ook uitermate geschikt om te inventariseren of nieuwe inzichten te vergaren over bepaalde onderwerpen.

Enkele voorbeelden van hoofdvragen die passen bij interviews als onderzoeksmethode zijn:

- Welke ervaringen hebben patiënten met hun bezoek aan de huisarts in de stad en op het platteland?
- Hoe pakken huiseigenaren de verduurzaming van hun woning aan?
- Welke motieven hebben ouders om te kiezen voor een tweede kind?
- Welke thema's op het gebied van sociale cohesie spelen een rol onder de buurtbewoners van de wijk Adelaar?
- Wat zijn de ervaringen van betrokkenen met de ouderenzorg?
- Welke ervaringen hebben reizigers met het regiovervoer in buitengebieden in de provincie Zeeland?

### Interviews en deelvragen

Interviews kunnen ook naast andere methoden van dataverzameling worden ingezet. Zo kun je interviews in je **vooronderzoek** inzetten, of interviews houden als verdieping van de resultaten die je in een ander deel van je onderzoek hebt gevonden. In beide gevallen moet dat dan herkenbaar zijn in (een van) de deelvragen. Ook hier een paar voorbeelden:

- Deelvraag bij vooronderzoek: *welke thema's zijn van belang als het gaat om argumenten van burgers om woningen te verduurzamen?* Met deze deelvraag houd je een aantal interviews om te kijken welke begrippen gebruikelijk zijn voor het onderwerp, om deze vervolgens te gebruiken bij je vervolgonderzoek, bijvoorbeeld in vragenlijstonderzoek.

- Deelvraag bij verdiepend onderzoek: *welke motieven en argumenten gebruiken burgers bij hun keuze voor woningverduurzaming?* Voor het beantwoorden van deze deelvraag kijk je eerst in de resultaten van (bijvoorbeeld) kwantitatief vragenlijstonderzoek, waaruit blijkt dat 40% van de deelnemers aan het onderzoek hun woning wil verduurzamen. Om meer verdieping in de resultaten te krijgen, kunnen respondenten zich beschikbaar stellen voor een aanvullend interview; het is de laatste vraag uit de vragenlijst. Uit de lijst met aanmeldingen selecteer je tien interviewdeelnemers. Dat kan willekeurig, maar het kan bijvoorbeeld ook op basis van expertise van de deelnemers.



Maak nu de opdracht:  
Hoofd- en deelvragen

### 1.3 Inzet van interviews bij praktijkonderzoek

Het interview heeft een belangrijke plek veroverd als dataverzamelmethode in kwalitatief praktijkonderzoek. Dat heeft alles te maken met de soort vragen die in **praktijkonderzoek** worden gesteld. Het gaat dan meestal om vragen uit het midden van de samenleving, vragen over ervaringen van mensen, over meningen en over gedrag. Bij dit soort vragen heeft het *verhaal* van mensen de laatste decennia een steeds belangrijker plek gekregen.

#### Tussen kwalitatief en kwantitatief praktijkonderzoek

Natuurlijk is ook kwantitatief onderzoek belangrijk, dat wil zeggen onderzoek naar cijfers. Die geven een objectieve – zij het oppervlakkige – basis, een inzicht in de stand van zaken in de samenleving. Als je echter wilt weten wat de mensen achter die cijfers van een situatie vinden, dan zul je met ze moeten gaan praten.

Dit praten gaat niet zomaar. Om bruikbaar te zijn voor onderzoek moet een gesprek of interview aan een aantal voorwaarden voldoen. Zo moet je een duidelijk doel voor ogen hebben en moet het gesprek een bepaalde structuur hebben. Kies je voor interviews, dan bereid je deze gesprekken grondig voor en voert ze zorgvuldig uit; dat levert kwalitatief goede interviews op. Door deze vervolgens uitgebreid te analyseren, verkrijg je bruikbare resultaten.

#### Interviews als hoofd- of bijzaak

Je hebt de keuze om interviews als hoofdmethode in te zetten, of als aanvulling op een andere hoofdmethode. Het kan zijn dat je hoofdzakelijk kwalitatief onderzoek doet, waarin interviews de hoofdrol spelen, maar interviews kunnen ook als aanvulling op andere onderzoeksmethoden worden gezien.