

Basisboek Interviewen

Handleiding voor het voorbereiden
en afnemen van interviews



Noordhoff



Ben Baarda

5^e druk

Basisboek Interviewen

Handleiding voor het voorbereiden en
afnemen van interviews

Ben Baarda

Vijfde druk

Noordhoff

Ontwerp omslag: Shootmedia
Omslagillustratie: Shootmedia
Illustraties: Agnes Loonstra, Utrecht

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB
Groningen of via het contactformulier op www.mijnnoordhoff.nl.

De informatie in deze uitgave is uitsluitend bedoeld als algemene informatie. Aan
deze informatie kunt u geen rechten of aansprakelijkheid van de auteur(s), redactie
of uitgever ontleen.



0 / 20

© 2020 D.B. Baarda, p/a Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Utrecht,
The Netherlands

Deze uitgave is beschermd op grond van het auteursrecht. Wanneer u (her)gebruik
wilt maken van de informatie in deze uitgave, dient u vooraf schriftelijke toestem-
ming te verkrijgen van Noordhoff Uitgevers bv. Meer informatie over collectieve
regelingen voor het onderwijs is te vinden op www.onderwijsauteursrecht.nl.

*This publication is protected by copyright. Prior written permission of Noordhoff
Uitgevers bv is required to (re)use the information in this publication.*

ISBN (ebook) 978-90-01-74776-3

ISBN 978-90-01-74759-6

NUR 916

Woord vooraf

Interviews zijn er in vele soorten, zoals het gesprek met een klant, het therapeutisch gesprek, het functioneringsgesprek, het gesprek van een leraar met ouders, 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 voldoende informatie oplevert om een goed advies of goede hulp te kunnen geven. De kwaliteit van die informatie is sterk afhankelijk van de kwaliteit van de interviewer.

Interviewen leer je vooral door te doen, door de theorie in de praktijk toe te passen. Dat betekent niet dat wanneer je veel ervaring hebt je dit boek niet nodig hebt. Ook dan kun je jezelf verkeerde interviewgewoontes aanleren, waarvan je jezelf niet eens bewust bent. Als interviewer is het belangrijk dat je jezelf goed kent: wat zijn je kwaliteiten, maar vooral ook wat zijn je zwaktes? Vind je het moeilijk om bijvoorbeeld je eigen mening niet te laten doorklinken in het interview? Daarom is het goed je interviewkwaliteiten aan de hand van dit boek te evalueren. Wees je bewust van het feit dat je als interviewer nooit perfect bent; het kan altijd beter, leer van je fouten.

Het *Basisboek Interviewen* bevat aanwijzingen voor zowel het voorbereiden als het afnemen van interviews. Het geeft tips voor het maken van goede vragen, maar ook tips over hoe je met lastige interviewsituaties om kunt gaan. 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.

Om de verschillende aspecten van het interviewen te illustreren worden niet alleen veel casussen die betrekking hebben op verschillende vakgebieden gebruikt, maar wordt de tekst ook ondersteund met nieuwe cartoons. Die cartoons zijn ook te vinden op de website bij dit boek namelijk **www.basisboekinterviewen.noordhoff.nl** als oefenmateriaal.

Er is ook een uitgebreide lijst met interessante websites en video-voorbeelden aan het eind van het boek.





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 (sales-)managers, sociaal werkers, leraren, vastgoedadviseurs, hrm-functionarissen, journalisten, artsen en marktonderzoekers. Specifieke voorkennis is niet vereist.

In de nieuwe herziene versie zijn de voorbeelden geactualiseerd en uitgebreid, zij zijn van toepassing op een breder werkterrein. Verder zijn er in boxen tips toegevoegd, zoals de tip om zo min mogelijk van waarom-vragen gebruik te maken. Verder is de informatie op basis van trainingservaring en informatie uitgebreid. De informatie over wanneer je ongestructureerd, open, en wanneer je gestructureerd interviewt is bijvoorbeeld uitgebreid. Ook wordt ingegaan op het gebruik van humor in een interview, het gebruik van het stopwoord 'eh' of 'ehm', metacommunicatie en paradoxale interventies. 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 het *Basisboek Interviewen* is toegenomen. Nog even voor de goede orde: overal waar in dit boek hij staat wordt ook zij bedoeld.

Ben Baarda,
voorjaar 2020

Inhoud

- 1 Wat is een interview? 9**
 - 1.1 Waarom doe je een interview? 11
 - 1.2 Gestructureerd of ongestructureerd interview? 13
 - 1.3 Welke soorten ongestructureerde interviews zijn er? 16
 - 1.4 Welke bijzondere soorten geïnterviewden en onderwerpen zijn er? 23
 - 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? 43
 - 2.4 Hoe stel je een voorlopige topiclijst op? 45
 - 2.5 Hoe orden je de (sub)topics? 49
 - 2.6 Hoe introduceer je een topic? 54
 - 2.7 Hoe sluit je het interview af? 59
- 3 Hoe bereid je interviews voor? 65**
 - 3.1 Hoe selecteer je mensen voor interviews? 67
 - 3.2 Hoe werf je mensen voor interviews? 68
 - 3.3 Wat moet je weten en kunnen voordat je een interview start? 71
 - 3.4 Waarom proefinterviews? 74
- 4 Hoe formuleer je goede vragen? 79**
 - 4.1 Wat zijn goede vragen? 81
 - 4.2 Hoe vraag je door? 88
- 5 Hoe stimuleer je geïnterviewden om uitgebreid te antwoorden? 99**
 - 5.1 Hoe kun je de geïnterviewde non-verbaal stimuleren? 101
 - 5.2 Hoe kun je de geïnterviewde verbaal stimuleren? 113
 - 5.3 Hoe hanteer je stiltes? 117
 - 5.4 Hoe gebruik je samenvattingen? 120
- 6 Hoe ga je om met onbevredigende reacties op je vragen? 129**
 - 6.1 Welke reacties kun je krijgen op een vraag? 131
 - 6.2 Wat doe je als de geïnterviewde zwijgt? 131
 - 6.3 Wat doe je als de geïnterviewde een tegenvraag stelt? 134
 - 6.4 Wat doe je als je een onduidelijk, onvolledig of onbruikbaar antwoord krijgt? 136
 - 6.5 Wat doe je als je merkt dat je onjuiste antwoorden krijgt? 146

- 
- 7 Hoe ga je om met lastige interviewsituaties? 153**
- 7.1 Hoe reageer je op bezwaren van de te interviewen persoon? 155
 - 7.2 Hoe zorg je ervoor dat jullie niet worden afgeleid? 156
 - 7.3 Hoe reageer je op vragen van de geïnterviewde? 160
 - 7.4 Wat doe je als de geïnterviewde zich niet op zijn gemak voelt? 163
 - 7.5 Wat doe je als je de controle dreigt te verliezen? 167
 - 7.6 Wat kun je beter niet doen? 171

Literatuur 177

Register 179

Over de auteur 182



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?

Openingscasus

1

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 €80.000.
Beleggingsdeskundige: Oké, dan moeten we eerst uw financiële situatie wat beter in kaart brengen. Heeft u momenteel spaargeld?

...

Hrm-adviseur met serveerster:

Hrm-adviseur: Ik wil graag weten hoe de sfeer onderling bij jullie in het restaurant is.

Serveerster: Hoezo?

Hrm-adviseur: Er is veel ziekteverzuim in jullie restaurant.

Serveerster: We moeten ook erg hard werken.

Hrm-adviseur: Klopt, maar ik krijg ook klachten dat de onderlinge sfeer niet goed is.

Serveerster: Ach ja, er zijn overall wel eens problemen.

...

Leraar met ouders:

Leraar: Ik maak mij zorgen om uw zoon.

Ouders: Hoezo?

Leraar: Hij is de laatste tijd erg stil en afwezig. Merkt u dat thuis ook?

Ouders: Nee!

Leraar: Vertelt hij weleens hoe hij het op school vindt?

Ouders: Heel weinig.

Leraar: Wat vertelt hij dan wel?

...

Communicatieadviseur met commissaris van politie:

Communicatieadviseur: Ik begrijp dat u wilt doen aan het feit dat uw mensen vaak

uitgescholden en bedreigd worden door omstanders.

Commissaris: Ja, dat klopt. Mijn mensen weten niet goed hoe ze daarmee om moeten gaan.

Communicatieadviseur: Hoe bedoelt u?

Commissaris: Nou het zijn vaak gespannen situaties, bij arrestaties bijvoorbeeld. En als de omstanders zich er dan ook mee gaan bemoeien, wordt het extra moeilijk.

...

Schuldhulpverlener met klant:

Schuldhulpverlener: Ik begrijp dat u een flinke schuld hebt.

Klant: Ja klopt, ruim anderhalve ton.

Schuldhulpverlener: Hoe is die schuld zo ontstaan?

Klant: Ik ben twee jaar geleden gescheiden en toen moesten we het huis verkopen. Daar hadden we een hypotheek op van drie ton en het bracht maar twee ton op en het huis stond op mijn naam.

Schuldhulpverlener: En die andere halve ton?

Klant: Ik had een auto gekocht die ik nodig had voor mijn zaak, daar had ik ook een lening voor afgesloten.

...

Makelaar met zijn klant:

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

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

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

Klant: Mijn maximum is €300.000.

Makelaar: Wat voor verdere eisen stelt u aan het huis?

...

1.1 Waarom 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 beleggingsadviseur wil weten hoe de financiële situatie van zijn klant eruitziet, om een goed advies te kunnen geven.
- De hrm-adviseur wil weten of de slechte sfeer in een restaurant mogelijk een oorzaak is van het hoge ziekteverzuim.
- De leraar wil van de ouders weten wat de oorzaak van de problemen van de leerling kan zijn.
- De communicatieadviseur wil van de commissaris weten wat het probleem is en hoe het kan worden aangepakt.
- De schuldhulpverlener wil weten hoe groot de schuld is van de klant en hoe die is ontstaan.
- De makelaar wil weten wat voor huis zijn klant zoekt.

Het gemeenschappelijke is dat ze ook allemaal geïnteresseerd zijn in de persoon die zij interviewen. Het tonen van die interesse is een belangrijke motivatie voor de geïnterviewde om serieus aan het gesprek mee te werken. De geïnterviewde moet het gevoel hebben serieus te worden genomen.

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

Centrale interviewvraag

wil je van de geïnterviewde informatie hebben die bijdraagt aan de beantwoording van de centrale interviewvraag. De communicatieadviseur wil van de politiewaarnemer weten wat precies het probleem is om tot een advies voor de oplossing van het probleem te komen. 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 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. 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 de best passende woning helpen. Maar waarom wil de hrm-adviseur weten of er een slechte sfeer in het restaurant heerst? Wil hij mogelijk mensen laten ontslaan? En wat is het belang van de schuldhulpverlener bij het in kaart brengen van de financiële situatie van de klant? Is dat alleen om de klant te helpen, of gebruikt de organisatie waarvoor hij werkt de informatie uit het interview ook nog voor andere doelen?

Doel van het interview

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 schuldhulpverlener en de beleggingsdeskundige. Door de informatie die de schuldhulpverlener in het interview krijgt, kan hij de klant beter helpen. Daarmee is het doel van het interview voor de geïnterviewde duidelijk. Soms is het belang voor de geïnterviewde echter niet rechtstreeks duidelijk, zoals bij het interview van de hrm-adviseur met de serveerster. In dat soort situaties heeft de geïnterviewde er recht op om het doel van het interview te weten en te weten wat er met zijn informatie gebeurt, 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
- Weet de geïnterviewde wat er met de informatie gebeurt?
 Ja Nee



1.2 Gestructureerd of ongestructureerd interview?



Bij een gestructureerd interview, zoals een mondeling af te nemen enquête, 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 personeelsleden 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 afnemen. Het gaat hem dan niet om de aard van het probleem, want hij heeft al bedacht dat hij wil kijken naar de werkdruk. Er is dan sprake van een gesloten centrale interviewvraag.

Gestructureerd interview

Ongestructureerd interview

Open centrale interviewvraag

Gesloten centrale interviewvraag



De term 'open interview' is een verzamelnaam voor alle niet-gestructureerde interviews. Het voordeel van een open interview is dat je vrij snel informatie krijgt over een of meer onderwerpen en dat je meteen kunt doorvragen als daar aanleiding toe is. Flexibiliteit is het kenmerk van open interviews. De hrm-adviseur die wil nagaan waarom het verzuim zo hoog is, heeft waarschijnlijk geen standaardlijstje met vragen in gedachten. Hij gaat volledig open te werk, omdat hij nog niet weet wat het personeel gaat zeggen. Hij wil van het gesprek leren en flexibel kunnen inspelen op de informatie die het personeel 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).

Doorvragen

Beginvraag Topics

VOORBEELD 1.1

Beginvraag plus een deel van een topiclijst

Kun je me iets vertellen over de oorzaken van het hoge verzuim?

...

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. Bijvoorbeeld als de serveerster een voorbeeld van het pestgedrag van collega's geeft en aan de interviewer vraagt wat hij daarvan vindt. 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

TIP

Zeg tijdens het interview nooit wat je van iets vindt, ook niet non-verbaal. Als de geïnterviewde per se je mening wil weten, kun je die desnoods aan het eind van het interview geven.

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 interviews soms over gevoelige onderwerpen gaan. De beleggingsdeskundige 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 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

Medewerking
van de
geïnterviewde

Interviewstijl

- interesse tonen in de te interviewen persoon
- in staat zijn de 'goede' vragen te stellen

Vooraf 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 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.

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 ...

Als 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	Gestructureerd interview
Vorm	Onderwerpen vrij, volgorde vrij	Checklist met onderwerpen, volgorde vrij	Vaste vragen en volgorde, doorvragen is wel vrij
Voordeel	Je bent flexibel en kunt makkelijk inspelen op onverwachte wendingen. Je kunt je taal aanpassen aan de taal van de geïnterviewde.	Alle relevante thema's worden besproken. Taal ligt niet vast. Je kunt de volgorde van de te bespreken thema's aanpassen aan de loop van het gesprek.	Alle thema's komen aan bod. Invloed interviewer is minder groot, door vaste formulering vragen. Stelt daardoor ook minder hoge eisen aan de kwaliteiten van de interviewer.
Nadeel	Gevaar dat je afdwaalt en relevante thema's niet ter sprake komen. Vraagt veel van de kwaliteiten van de interviewer.	De vraagformulering wordt mede bepaald door de kwaliteit van de interviewer. Je kunt minder makkelijk op onverwachte wendingen in het gesprek inspelen, je zit vast aan de topics.	Doordat de vraagformulering vastligt kun je je moeilijk aanpassen aan het taalgebruik van de geïnterviewde. Je bent door de vaste vraagvolgorde ook niet flexibel en kunt moeilijk inspelen op onverwachte gebeurtenissen.
Wanneer	Wanneer je weinig voorkennis hebt en openstaat voor nieuwe informatie.	Wanneer je al wel enige informatie hebt, maar denkt dat er misschien ook nog andere zaken spelen.	Wanneer je precies weet wat je wilt weten.

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 voorkennis hebt, zoals de leraar die niet precies weet wat er aan de hand is met zijn leerling en daarom een gesprek met zijn ouders voert, kun je beter voor een niet-gestructureerd vrij interview kiezen. En als je precies weet wat je moet weten zoals een hypotheekadviseur, dan kun je met een min of meer vaste vragenlijst werken met vaste antwoordcategorieën.

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 leraar in de openingscasus heeft van tevoren geen idee hoe het gesprek met de ouders gaat lopen.

Vrije-attitude-interview

VOORBEELD 1.2**Deel van een vrije-attitude-interview**

Leraar: Ik maak me zorgen om uw zoon.

Ouders: Hoe zo?

Leraar: Hij is de laatste tijd erg stil en afwezig. Merkt u dat thuis ook?

Ouders: Nee.

Leraar: Vertelt hij thuis weleens wat over school?

Ouders: Heel weinig.

Leraar: Wat vertelt hij dan wel?

Ouders: Dat hij het niet leuk vindt op school.

Leraar: Kunt daar wat meer over vertellen?

...

De leraar begint in voorbeeld 1.2 met te vertellen waarom hij het gesprek met de ouders wil hebben. De ouders reageren daar nogal afhoudend op. Zeker op gesloten vragen als 'Merkt u dat thuis ook?' reageren ze heel kortaf. Pas als hij door gaat vragen met open vragen, 'Wat vertelt hij dan wel?', geven de ouders meer informatie. Door goed door te vragen en niet te snel op te geven, zorg je ervoor dat de informatie die de geïnterviewde geeft:

- *relevant* is voor de centrale interviewvraag (dus over de mogelijke oorzaken van de problemen)
- *geldig* is (dat de ouders eerlijk vertellen wat er aan de hand is, in plaats van het geven van ontwijkende en sociaal wenselijke antwoorden)
- *duidelijk* is (wat bedoelen ze precies met 'niet leuk')
- *volledig* is (dat de verdachte niet alleen over de school, maar ook over de thuissituatie informatie geeft, als zich daar problemen voordoen)

Diepte-interview

Een vrije-attitudegesprek kan de vorm aannemen van een diepte-interview. Je diept dan een beperkt 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. Het kenmerkende van een open interview is dat je van tevoren niet weet welke vragen en antwoorden de revue zullen passeren. Je laat je als interviewer bij de keuze van je vragen meestal inspireren door wat de te interviewen persoon zegt. Je probeert zo veel mogelijk de gedachtegang van de geïnterviewde te stimuleren. Waarbij je wel op moet passen dat je niet je eigen ideeën laat doorschemeren in het gesprek. Voorbeeld 1.3 geeft een fragment uit een diepte-interview met de Belgische psychiater Dirk de Wachter over zijn boek *De kunst van het ongelukkig zijn*. Het interview werd 20 oktober 2019 afgenomen door Pieter Jan Hagens in het tv-programma Buitenhof.

TIP

Houd als interviewer voortdurend de centrale onderzoeksvraag in de gaten.

Een groot gevaar in een diepte-interview is dat je de centrale onderzoeksvraag niet genoeg in de gaten houdt en afdwaalt. Dat gebeurt al enigszins in het voorbeeld. De centrale vraag is hoe je met gevoelens van verdriet en ongelukkig zijn omgaat. Het gesprek neemt echter al gauw een wending in de richting van de invloed van sociale media op de manier waarop we met elkaar omgaan. Het is belangrijk dat je dan als interviewer het gesprek weer terugbrengt naar het centrale thema.

VOORBEELD 1.3

Fragment diepte-interview met de Belgische psychiater Dirk de Wachter

- Interviewer:* Is uw boek een streven om ongelukkig te zijn?
- Wachter:* Het is geen uitnodiging om verdriet te promoten. Mijn stelling is dat ongeluk een klein deel van het leven is.
- Interviewer:* Daar moeten we vrede mee hebben?
- Wachter:* Nou vrede ... Het kunnen omgaan met het ongelukkige dat deel uitmaakt van het leven en ook de schoonheid van het leven betekent.
- Interviewer:* Oh ja? In welk opzicht?
- Wachter:* Omdat als we dat met elkaar durven delen, dat uitnodigt tot vriendschap, tot verbinding en tot liefde.
- Interviewer:* Terwijl als wij doen dat we heel gelukkig zijn en fotootjes plaatsen hoe leuk wij het gisteren wel niet hadden, dan zegt u dan wordt het contact oppervlakkig, of ...
- Wachter:* Egocentrisch, als wij meer en meer de illusie van onze perfecte, knappe, slimme, jonge ego's gaan cultiveren. Dat is een illusie, want we zijn te kortige wezens. Als we te veel inzetten op de illusie van ikkigheid, dan verliezen we de verbinding en dan dreigt de samenleving te verkrumelen.
- Interviewer:* ...

Zoals gezegd, het grote voordeel van open interviews is dat je flexibel bent; je zit niet vast aan voorgeprogrammeerde vragen of vraagvolgordes. Als er onverwachtse dingen gebeuren tijdens het gesprek, bijvoorbeeld de klant van de schuldhulpverlener begint onverwachts te huilen, dan heb je alle ruimte om daar op in te gaan. Het biedt ook de geïnterviewde de mogelijkheid om zijn verhaal in zijn eigen woorden, zoals het begrip ikkigheid van psychiater De Wachter, te vertellen. Doordat je zo flexibel bent, wordt er veel gevraagd van de kwaliteiten van de interviewer. Je moet niet alleen zelf de vragen formuleren, maar je moet ook zelf beslissen wanneer je welk thema bespreekt.

1.3.2 Het halfgestructureerde interview



Halfgestructureerd 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 vriendinnen. Het verschil met het vrije-attitude-interview 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 1.4) die je in de loop van het interview aan de orde stelt als ze niet spontaan door de geïnterviewde genoemd worden.

VOORBEELD 1.4

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?
 - ...

Vaak staan de onderwerpen 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. Dat is wel een verschil met het vrije-attitude-interview. Als er iets onverwachts gebeurt, de klant van de schuldhulpverlener gaat huilen als hij het over zijn scheiding heeft, hij ziet zijn kinderen namelijk niet meer, heb je minder ruimte om dit te bespreken. Wel kun je de bewoordingen van je vragen aanpassen aan de taal van de geïnterviewde. Wanneer de geïnterviewde zegt dat de situatie 'klote' is, kan de interviewer vragen: 'Wat is er precies klote?' Ook hier wordt, waar het de bewoording van de vragen en volgorde van het aan de orde stellen van de topics betreft, veel gevraagd van de kwaliteiten van de interviewer.

Volgorde van de onderwerpen

1.3.3 Het gestructureerde interview



Gestructureerd interview

Bij een 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 1.5).

VOORBEELD 1.5

Vraag/item in een 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?

...

Het voordeel is dat de invloed van de interviewer niet zo groot is en dat het minder zware eisen aan de kwaliteit van de interviewer stelt. Door de vaste vraagformulering maakt het immers minder uit wie de vragen stelt. Wel heb je het probleem dat je je niet aan kunt passen aan het taalgebruik van de geïnterviewde, omdat de tekst van de vragen vastligt. En verder kun je moeilijker inspelen op onverwachte wendingen.

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 gestructureerd interview. Ik weet welke informatie ik nodig heb en weet ook wat voor soort reacties ik kan verwachten.

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:

- 1 het focused interview
- 2 het elite-interview
- 3 het expertinterview
- 4 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



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 1.6), een presentatie hebben bijgewoond of een faillissement hebben meegemaakt. Als interviewer heb je die situatie geanalyseerd en met het interview ga je na welke reacties die situatie bij de mensen oproept.

VOORBEELD 1.6

Informatie over een product via een focused interview

Stel, je wilt vaststellen of een reclamevideo voor een nieuw wasmiddel effectief is. Je laat dan de video zien en vraagt aan de kijkers wat ze van het product vinden. Daarna vraag je door op de gegeven antwoorden. Vooraf heb je de video 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 reclamevideo te analyseren, kun je nagaan welke elementen gekleurd worden door de ideeën van de geïnterviewde, welke elementen van de video 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



Een elite-interview is een interview met invloedrijke, vooraanstaande en goed geïnformeerde mensen in een organisatie (instelling of bedrijf) of in een lokale gemeenschap. Als je iets wilt weten over de mogelijkheid om

Elite-interview

een fitnesscentrum op te zetten in de al gespannen fitnesscentrummarkt, is het verstandig om iemand te interviewen die verstand van zaken heeft. Je selecteert deze persoon of 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 mogelijkheden om op dit moment een fitnesscentrum te starten werd door *Emerge*, een online magazine, Tamar Opperdijk van Health City geïnterviewd (www.emerge.nl). Health City is recent tien fullserviceclubs gestart. Door haar ervaring kan zij een beeld schetsen van de mogelijkheden die de fitnessmarkt biedt.

TIP

Zoek bij een elite- of expertinterview ter voorbereiding naar bruikbare informatie over de te interviewen persoon op het internet.

Sleutelinformanten weten vaak ook veel over de relatie met andere binnen- en buitenlandse organisaties. Verder zijn zij meestal 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. Wel is het verstandig om voor het interview eerst wat informatie over de te interviewen persoon op te zoeken. Dan kun je vaak wat meer gerichte vragen stellen en mogelijk pijnlijke vragen voorkomen. Stel dat blijkt dat Tamar veel aan sport heeft gedaan, dan is het aardig om daar – in het interview gekoppeld aan de interviewvraag – iets over te zeggen of te vragen. Dat soort persoonlijke details waaruit je interesse voor de te interviewen persoon blijkt, wordt vaak gewaardeerd. De geïnterviewde wordt daardoor meer dan een nummer. Op internet, bijvoorbeeld op LinkedIn, vind je vaak veel relevante informatie.

Aan de andere kant zijn mensen met een hoge positie in een organisatie meestal zeer druk bezet. Ze zijn heel moeilijk bereikbaar en worden vaak afgeschermd. Het is niet makkelijk om een afspraak te maken. 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.

Expertinterview

Een variant op het elite-interview is het expertinterview. Je interviewt dan personen die goed zijn geïnformeerd over bepaalde kwesties, of mensen die bepaalde locaties of situaties goed kennen. Om bijvoorbeeld een beeld te krijgen van de toekomst van de woningbouw kun je 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 het expert- en informanteninterview geven geïnterviewden informatie over anderen en niet over zichzelf. Wanneer managers worden geïnterviewd door de hrm-adviseur over het hoge ziekteverzuim op hun afdelingen, zijn zij ook 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 schuldhulpverlener in de openingscasus zal niet alleen vragen naar de omvang van de schuld, maar ook naar hoe die schuld is ontstaan. Je legt dan de nadruk op het teruggaan in de tijd. Stel dat je wilt weten welke problemen familiebedrijven tegenkomen en in hoeverre die problemen in de loop der jaren zijn veranderd. Je kunt dan een halfgestructureerd interview doen met een huidig generatielid dat actief is in het familiebedrijf en met iemand uit een eerdere generatie die actief was. Uiteraard met de vraag welke problemen zij als actief lid van het bedrijf hebben ervaren.

Als het achterhalen van een levensgeschiedenis of biografie het hoofddoel is van het gesprek, noem je het een retrospectief interview. 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 zeventigjarige over de keuzes die hij vroeger zelf als kind kon 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 zeventigjarige 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

**Retrospectief
interview**

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 weglaateffect 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.

Dat interviews over het verleden gekleurde resultaten opleveren, zie je in de boekbespreking in voorbeeld 1.7. Judith Koelemeijer 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 1.7

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 geboortjaar tot heden.

Geheugen-
steuntjes
Tijdlijn

1

TIP

Maak bij een interview over het verleden van een respondent een tijdlijn met belangrijke plaatsen en gebeurtenissen.

Je tekent daar belangrijke gebeurtenissen en verblijfplaatsen op aan. Je gebruikt het in het interview door te vragen: 'Toen je 8 was verhuisden jullie van Amsterdam naar Zwolle. 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.



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/haar 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

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. Iemand die een bankier interviewt over duurzaam bankieren, heeft daar natuurlijk ook 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.

TIP

Als je iemand interviewt over een gevoelig onderwerp, waar je zelf ook een duidelijke mening over hebt, is het verstandig je mening en gevoelens van tevoren op papier te zetten. 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 verschillende interviewers. De mate van overeenstemming tussen de gegevens van de verschillende interviewers is dan een indicatie voor de inter-interviewerbetrouwbaarheid. 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 bijvoorbeeld 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. Controleer altijd aan het begin van het gesprek wel even of de opnames verstaanbaar zijn. Je zou niet de eerste zijn die te laat, bijvoorbeeld thuis, ontdekt dat de opnames niet bruikbaar zijn.

Inter-interviewer
betrouwbaarheidAudio- en
video-opnames**TIP**

Controleer wanneer je een interview opneemt aan het begin van het interview of de opnames verstaanbaar zijn.



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 serveerster in het restaurant zal niet gauw zeggen dat de sfeer in het restaurant slecht is, als zij een van de mensen is die haar collega's vaak pest. Ze geeft een ontwijkend antwoord: 'Er zijn overal weleens problemen.' Ook de ouders in de casus van de leerkracht zullen niet snel een eerlijk antwoord geven, wanneer zij bijvoorbeeld relatieproblemen hebben. 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. Sociale wenselijkheid speelt zeker bij gevoelige onderwerpen een versturende rol tijdens interviews.

Sociale wenselijkheid

Zelfkennis

Ook kennen mensen zichzelf vaak slecht. De meeste Nederlanders zullen bijvoorbeeld zeggen dat ze vaardige automobilisten zijn. Als je ze op de snelweg observeert, zul je zien dat dit tegenvalt. Ook managers overschatten zichzelf vaak waar het hun managementkwaliteiten betreft.

Betrouwbaarheid is geen garantie voor validiteit. Op de vraag aan 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', antwoorden 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 betrouwbare, 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.

TIP

Vraag naar feiten en niet naar indrukken, tenzij het om een mening gaat.

Een manier om een idee 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 serveerster gegevens van een werkbelevingsonderzoek onder de medewerkers van het restaurant gebruiken. Je kunt ook verschillende betrokkenen interviewen, dus zowel de serveerster als haar manager. 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 dataverzamelingmethoden, 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 interviews:
 - vrije-attitude-interviews: volledig ongestructureerd, alleen een beginvraag en doorvragen
 - halfgestructureerde interviews: topiclijst met onderwerpen vastgelegd, per onderwerp een beginvraag en doorvragen
 - gestructureerde interviews: 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.
 - Elite- of expertinterview: invloedrijke, vooraanstaande en goed geïnformeerde leden van een organisatie of lokale gemeenschap worden geïnterviewd; deze groep is moeilijk te bereiken.
 - Retrospectief interview: via vragen over het verleden wordt de levensgeschiedenis van mensen achterhaald.
- ▶ 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 je eigen mening/gevoelens te expliciteren betreffende het interviewonderwerp
 - gebruik te maken van verschillende interviewers
 - het interview bij dezelfde persoon te herhalen 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:
 - gebruik te maken van verschillende methoden om informatie te verzamelen
 - gebruik te maken van verschillende informatiebronnen (betrokkenen)