

Ben **Barda**

Monique van der Hulst,  
Martijn de Goede

# Basisboek Interviewen

Handleiding voor het voorbereiden en  
afnemen van interviews

Derde druk



Noordhoff Uitgevers



# Basisboek Interviewen

Handleiding voor het  
voorbereiden en afnemen  
van interviews

**Ben Baarda, Monique van  
der Hulst en Martijn de  
Goede**

---

Derde druk

Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten

*Ontwerp omslag: Rocket Industries*

*Omslagillustratie: Getty Images*

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](mailto: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.*

1 / 13

Deze uitgave is gedrukt op FSC-papier.

© 2012 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](http://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](http://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) 978-90-01-84285-7

ISBN 978-90-01-81414-4

NUR 916

# Woord vooraf

Interviews zijn er in vele soorten, zoals het therapeutisch gesprek, het functioneringsgesprek, het journalistieke 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 derde druk is hetzelfde gebleven, maar de inhoud is iets anders geordend. Er is bijvoorbeeld informatie over de inrichting van de gespreksruimte toegevoegd. De bijlage 'Hoe verwerk en analyseer ik gespreksmateriaal' is nu via de website te raadplegen. Bronnen zijn uitgebreid met recentelijk verschenen handboeken, websites en YouTube-filmpjes. En er zijn illustraties toegevoegd om bijvoorbeeld gewenste en ongewenste zithoudingen weer te geven. Aan het eind van iedere paragraaf staat nu 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.

*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 gehele herziene versie van dit boek nog beter aansluit bij de huidige praktijk. 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  
voorjaar 2012



# 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? 17
- 1.4 Welke bijzondere soorten geïnterviewden en onderwerpen zijn er? 21
- 1.5 Hoe waarborg je de betrouwbaarheid en validiteit bij interviews? 25

## **2 Hoe maak je een interviewschema? 31**

- 2.1 Wat is een interviewschema? 32
- 2.2 Hoe begin je het interview? 33
- 2.3 Hoe formuleer je een beginvraag? 35
- 2.4 Hoe stel je een voorlopige topiclijst op? 37
- 2.5 Hoe orden je de (sub)topics? 39
- 2.6 Hoe introduceer je een topic? 43
- 2.7 Hoe sluit je het interview af? 47

## **3 Hoe bereid je interviews voor? 53**

- 3.1 Hoe selecteer je mensen voor interviews? 54
- 3.2 Hoe werf je mensen? 56
- 3.3 Hoe bereid je interviewers voor? 58
- 3.4 Waarom proefinterviews? 61

## **4 Hoe formuleer je goede vragen? 67**

- 4.1 Wat zijn goede vragen? 68
- 4.2 Hoe vraag je door? 73

## **5 Hoe stimuleer je geïnterviewden om uitgebreid te antwoorden? 81**

- 5.1 Hoe kun je de geïnterviewde non-verbaal stimuleren? 82
- 5.2 Hoe kun je de geïnterviewde verbaal stimuleren? 90

- 5.3 Hoe hanteer je stiltes? 93
- 5.4 Hoe gebruik je samenvattingen? 96

## **6 Hoe ga je om met onbevredigende reacties op je vragen? 103**

- 6.1 Welke reacties kun je krijgen op een vraag? 104
- 6.2 Wat doe je als de geïnterviewde zwijgt? 105
- 6.3 Wat doe je als de geïnterviewde een tegenvraag stelt? 106
- 6.4 Wat doe je als je een onduidelijk, onvolledig of onbruikbaar antwoord krijgt? 108
- 6.5 Wat doe je als je merkt dat je onjuiste antwoorden krijgt? 116

## **7 Hoe ga je om met lastige interviewsituaties? 123**

- 7.1 Hoe reageer je op bezwaren van de te interviewen persoon? 124
- 7.2 Hoe zorg je ervoor dat jullie niet worden afgeleid? 126
- 7.3 Hoe reageer je op vragen van de geïnterviewde? 128
- 7.4 Wat doe je als de geïnterviewde zich niet op zijn gemak voelt? 130
- 7.5 Wat doe je als je de controle dreigt te verliezen? 133
- 7.6 Wat kun je beter niet doen? 135

**Literatuur 140**

**Register 141**





# Effectief studeren

---

## Opbouw van het boek

---

### Hoofdstuk

---

1. Wat is een interview?

2. Hoe maak je een interviewschema?

3. Hoe bereid je interviews voor?

4. Hoe formuleer je goede vragen?

5. Hoe stimuleer je geïnterviewden om uitgebreid te antwoorden?

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

7. Hoe ga je om met lastige interviewsituaties?

Literatuur

---

---

### Geeft onder andere antwoord op de vraag . . .

---

Moet ik een open interview gebruiken en zo ja, wat voor soort interview?

Hoe maak ik een opzet voor mijn interview(s)?

Hoe selecteer en werf ik mensen die ik wil interviewen?

Waar let ik op bij het stellen van vragen? Denk daarbij aan zaken als doorvragen, maar ook aan allerlei valkuilen als suggestieve vragen.

Wat moet ik doen om zo veel mogelijk informatie te krijgen? Daarbij komen onderwerp als stiltes en het gebruik van samenvattingen ter sprake.

Wat moet ik doen als geïnterviewden onduidelijk of onvolledig antwoorden, of helemaal niets zeggen?

Wat doe ik als geïnterviewden alsnog weigeren, of wanneer ze zich met de inhoud van het interview gaan bemoeien?

Suggesties voor verdieping.

---

## Opbouw van de hoofdstukken

---

Vragen die in het hoofdstuk beantwoord worden

- 
- Wanneer gebruik je open interviews?
  - Wat voor open interviews zijn er?
  - ...

---

Behandelde begrippen

---

Ongestructureerd interviewen  
Doorvragen  
Topics  
Focused interview  
...

---

Openingscasus

---

Gesprek pr-functionaris van een bank met een medewerker die elders is gaan werken

---

Gebruik van margewoorden

---

### Interviewstijl

---

Opdracht aan het eind van elke paragraaf

---

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 ...

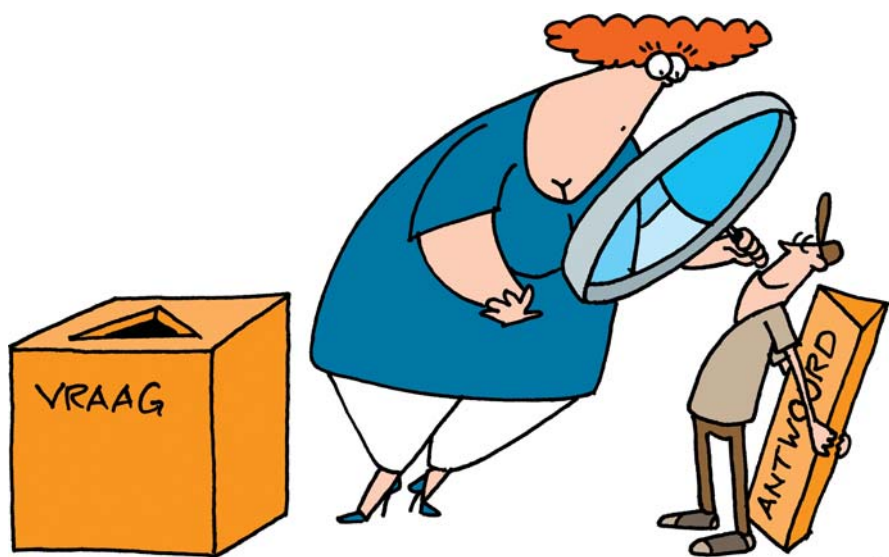
---

Samenvatting

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



INTERVIEW



WAT WIL JE WETEN VAN DE GEÏNTERVIEWDE?

## 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 13

Gestructureerd interview 15

Ongestructureerd interview 15

Open centrale interviewvraag 15

Gesloten centrale interviewvraag 15

Doelvragen 16

Beginvraag 16

Topics 16

Vrije-attitude interview 18

Halfgestructureerd interview 19

Gedeeltelijk gestructureerd interview 20

Focused interview 22

Elite-interview 22

Expertinterview 23

Informanteninterview 23

Retrospectief interview 23

Betrouwbaarheid 25

Validiteit 26

Sociale wenselijkheid 26

# Openingscasus

1

## De huisarts met zijn patiënt:

*Huisarts:* Goedemorgen mijnheer De Vries. Wat brengt u hier?

*Patiënt:* Ik heb al een aantal weken last van pijn op mijn borst.

*Huisarts:* Kunt u daar iets meer over vertellen?

*Patiënt:* Het is een stekende pijn hier tussen mijn ribben.

*Huisarts:* Is die pijn constant of wisselt die?

...

## 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 ...

## De marktonderzoeker met zijn opdrachtgever:

*Marktonderzoeker:* Ik begrijp dat u graag een imago-onderzoek wilt laten doen.

*Klant:* Ja dat klopt, er verschijnen de laatste tijd nogal wat negatieve publicaties over ons en wij willen weten hoe schadelijk dat is voor ons imago. En of we misschien via de media een charmeoffensief moeten starten.

*Marktonderzoeker:* Kunt u iets meer vertellen over die publicaties?

...

## De leraar met zijn leerling:

*Leraar:* Hoi Klaas, ik wil even met je praten, want ik maak me zorgen over jou. Je cijfers zijn een stuk lager dan een halfjaar geleden. Als het zo doorgaat blijf je zitten. Heb je enig idee waar het aan kan liggen?

*Leerling:* Nee, ik weet het ook niet. Ik ben de laatste tijd wel vaker moe en kan me moeilijker concentreren.

*Leraar:* Heb je enig idee waar dat door kan komen?

...

## Onderzoeker met een informant / respondent over bedrijfsbranden:

*Onderzoeker:* Klopt het dat er vorig jaar bij u in het bedrijf een grote brand is geweest?

*Informant:* Ja, dat klopt. Ons volledige bedrijfspand is afgebrand.

*Onderzoeker:* Kunt u vertellen wat daar de gevolgen van zijn geweest?

*Informant:* Die gevolgen zijn enorm en niet te overzien. Je bent je daarvan pas bewust als je een keer zo'n brand meemaakt.

...

## De architect met zijn klant:

*Architect:* Ik begrijp dat u een nieuw bedrijfspand wilt laten bouwen? Kunt u daar iets meer over vertellen?

*Klant:* Ja dat klopt, het huidige pand is veel te klein, het ziet er armoedig uit en het is slecht bereikbaar.

*Architect:* U zegt dat u wilt uitbreiden. Heeft u enig idee hoeveel vierkante meters uw nieuwe pand groot moet zijn?

...

## 1.1 Waaron doe je een interview?

FIGUUR 1.1 Wat wil je weten van de geïnterviewde?



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 arts wil weten wat er met de patiënt aan de hand is.
- De leraar wil weten hoe het komt dat Klaas zo slecht presteert.
- De journalist wil weten hoe politici met kritiek omgaan.
- De onderzoeker wil weten wat de gevolgen van bedrijfsbranden zijn.
- De marktonderzoeker wil weten wat de opdrachtgever van hem verwacht.
- De architect wil weten wat voor bedrijfspand hij moet tekenen.

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 arts wil weten wat er met de patiënt aan de hand is. Om hem te helpen moet hij een diagnose stellen. Dat betekent dat hij van de patiënt informatie 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 arts is: 'Wat zijn de klachten van de patiënt?' Op basis van die

klachten stelt hij een diagnose die het uitgangspunt vormt voor de behandeling. De leraar wil weten of er een specifieke reden is waarom de leerling ineens zo slecht presteert. Op basis van die informatie kan hij kijken of en zo ja, hoe hij de leerling kan helpen.

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 arts is dat duidelijk. Hij wil informatie om de patiënt te kunnen genezen. De leraar wil zijn leerling helpen om hogere cijfers te halen. 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 onderzoeker bij het inventariseren van de gevolgen van een brand? Is dat puur wetenschappelijke belangstelling of werkt hij in opdracht van een verzekeringsmaatschappij?

### Belang van de geïnterviewde

Vaak is het beantwoorden van de centrale interviewvraag ook in het belang van de geïnterviewde, bijvoorbeeld bij de arts, de leraar, de marktonderzoeker en de architect. Door de informatie die de arts in het interview krijgt, kan hij de patiënt 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
  - Indien 'Nee': ...
- 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?

FIGUUR 1.2 Gestructureerde en ongestructureerde aanpak



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, voornamelijk 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 de onderzoeker die verschillende mensen over bedrijfsbranden 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 onderzoeker weten wat de aard is van de gevolgen van de brand. Hij weet van tevoren niet precies wat voor antwoorden hij kan verwachten. Er is dan sprake van een open centrale interviewvraag. Als je bijvoorbeeld wilt weten hoe groot de financiële schade is als gevolg van de brand, kun je beter een enquête afnemen. Het gaat je dan niet om de aard van het probleem, want je hebt al bedacht dat je wilt kijken naar de financiële schade. Je wilt specifiek weten hoe groot die schade is. 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 huisarts heeft waarschijnlijk een min of meer vast patroon van vragen stellen. Hetzelfde geldt voor de architect en de marktonderzoeker die een eerste gesprek met een opdrachtgever hebben. 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 architect tijdens het gesprek ontdekt dat de klant zelf bouwkundige is geweest. Dan zal hij waarschijnlijk andere vragen stellen dan wanneer de klant een volstrekte leek is op bouwkundig gebied. De onderzoeker die na wil gaan wat een brand voor een bedrijf betekent, heeft waarschijnlijk geen standaard lijstje met vragen in gedachten. Hij gaat volledig open te werk, omdat hij nog weinig weet van het onderwerp en geen idee heeft wat de geïnterviewde zou kunnen zeggen. Hij wil van het gesprek leren en flexibel kunnen inspelen op de informatie die de geïnterviewde 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).

---

#### VOORBEELD 1.1

## Beginvraag plus een deel van een topiclijst

Kunt u me iets vertellen over de gevolgen van de brand voor uw bedrijf?

...

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

- omzet
  - bedrijfskapitaal
  - medewerkers
  - klanten
  - omwonenden
  - huisvesting
  - computers
  - machines
  - voorraad
  - administratie
  - archieven
  - ...
- 

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 geïnterviewde, 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 verderop in het boek 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 ...'

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 leraar in de openingscasus vraagt Klaas waarom hij zich niet goed kan concentreren. Misschien heeft dat te maken met problemen thuis. 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.

**Medewerking  
van de  
geïnterviewde**

**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?

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

- het vrije-attitude interview
- het halfgestructureerde interview
- 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	Onderwerpen vrij, volgorde vrij
Halfgestructureerd interview	Checklist met onderwerpen, volgorde vrij
Gedeeltelijk gestructureerd interview	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 schoolarts die dagelijks veel kinderen ziet, 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 arts dan dieper op moet doorvragen. Als je geen of heel weinig voorkennis hebt, zoals de leraar van Klaas die niet weet wat er aan de hand is en daarom een gesprek met Klaas voert, kun je beter voor een niet-gestructureerd vrij interview kiezen.

**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 Klaas gaat lopen. Hij begint het gesprek met maar één vraag: 'Heb je enig idee waarom je cijfers de laatste tijd zo veel lager zijn?' Na deze beginvraag stimuleert hij Klaas om zo veel mogelijk te vertellen: 'Heb je enig idee waarom je je slecht kunt concentreren?' of 'Kun je daar nog meer over vertellen?'. Door goed door te vragen zorg je ervoor dat de informatie die de geïnterviewde geeft:

- *relevant* is voor de centrale interviewvraag (dus over de oorzaken van de lage cijfers gaat)
- *geldig* is (dat Klaas zichzelf niet tegenspreekt en niet zo maar iets vertelt omdat hij denkt dat de leraar dat graag wil horen)
- *duidelijk* is (wat bedoelt Klaas bijvoorbeeld met 'gedoe'?)
- *volledig* is (dat Klaas niet alleen over school, maar ook over thuis 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 van Frénk van der Linden met Arie Boomsma. Tot een paar minuten voor het gesprek wist de interviewer niet wie hij zou gaan interviewen. Alle vragen zijn dus geïmproviseerd.

## VOORBEELD 1.2

## Fragment diepte-interview Arie Boomsma

- Frenk van der Linden:* Om te beginnen: hoe ervaar je het, dat je over jou nog wel eens leest, hoort, dat je van plastic zou zijn, dat je niet echt zou zijn?
- Arie Boomsma:* Nou, steeds meer als iets dat toch ook wel leuk is om mee te spelen. Maar ik heb wel een hele tijd gehad dat ik me daar zo tegen verzette dat ik eigenlijk meer bezig was iets niet te zijn dan iets wel te zijn.
- FvdL:* Over welke periode praat je dan en wat zeiden ze?
- AB:* Nou, dat was vooral – ik ben ooit omroeper geweest bij Yorin en dat was zo soft neergezet eigenlijk, en daar ging ik ook helemaal in mee, ik vond het ook ontzettend leuk, toen.
- FvdL:* En hoezeer kwetste jou dat of niet in die fase dat er werd gezegd: ‘Die Arie: buitenkant’?
- AB:* Ja, nou dat kwetsen kwam eigenlijk pas toen ik zelf dacht van: ‘Hé, wacht even, (is) dit nu het enige?’ Eerst kun je je bijna niet voorstellen dat mensen je niet verder willen doorgronden, dat ze helemaal niet benieuwd zijn wat er nog meer achter zit, op een gegeven moment ben je iets, en dat is ook genoeg, dan zit je in dat hokje.
- FvdL:* Ja, ja, dat is een fijne zekerheid en, eeh, we kunnen aan Arie voorbijkijken.
- AB:* Ja, en toen ik me dat realiseerde dacht ik: wacht even.
- FvdL:* En wat was het moment dat dat kwartje viel bij jou, is dat te traceren?
- AB:* Eeh, nee, want het is eigenlijk meer, bijvoorbeeld in interviews in die periode, dat ze dat iedere keer weer zeiden, van eeh, Ken, begonnen ze over Ken, eeh, die pop.
- FvdL:* Ja, de mannelijke variant van Barbie...
- AB:* Ja, maar ik kan niet één moment duiden waarop ik dacht: ‘Hé...’

Bron: ‘30 Hoog’, 20 juli 2008, NCRV, [www.tvblik.nl](http://www.tvblik.nl)

### 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 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.

**Volgorde van de onderwerpen**

---

**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 eerst 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?
  - ...
- 

### **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 arts op een consultatiebureau of een schoolarts gebruikt vaak een vaste vragenlijst om de ontwikkeling en gezondheid van kinderen in kaart te brengen. Hij inventariseert bijvoorbeeld of er gedragsproblemen, eetproblemen of slaapproblemen zijn. Als de ouders aangeven dat er zulke problemen zijn, stelt hij open vragen om erachter te komen wat er aan de hand is. Er kunnen ook gesloten vragen zijn waarbij de interviewer om een toelichting vraagt, ongeacht het gegeven antwoord (zie voorbeeld 1.4).

**VOORBEELD 1.4**

## Vraag/item in een gedeeltelijk gestructureerd interview

Mijn kind moest erg wennen op school.

geldt helemaal niet voor mijn kind      geldt heel sterk voor mijn kind

Kunt u daarvan voorbeelden geven?

...

**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 drie speciale interviewvormen aan de orde, namelijk:

- het focused interview
- het elite- of expertinterview
- het retrospectieve interview

Deze drie 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- of 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*.

### 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 onderzoeker in de openingscasus interviews doet met verschillende mensen die een bedrijfsbrand hebben meegemaakt, is dat een 'focused' interview. Het kan ook gaan om mensen die een bepaalde voorlichtings- of reclamefilm hebben gezien, 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. 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 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.

### 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. 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 nationalisering van de ABN Amro, die in 2009 plaatsvond, kun je een interview afnemen met de directeur. Door zijn 'hoge' positie kan hij waarschijnlijk een soort totaalbeeld schetsen. Sleutelinformanten weten 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 de directeur van de ABN Amro. 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 standaard enquête 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. 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. In het onderzoek naar de gevolgen van bedrijfsbranden kun je bijvoorbeeld brandtaxatie-experts als informanten gebruikt.

### **Het retrospectieve interview**

In interviews praat je soms over het verleden, bijvoorbeeld over keuzes die mensen lang geleden hebben gemaakt. De huisarts in de openingscasus zal zijn patiënt niet alleen vragen naar de aard van zijn klachten, 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 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

**Weglaateffect** 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.

Dat interviews over het verleden gekleurde resultaten opleveren zie je in de boekbespreking in voorbeeld 1.5. 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 1.5

## 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](http://www.uitgeverijatlas.nl)

---

#### Geheugen- steuntjes Tijdlijn

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. 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.

#### 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?

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

#### Inter-interviewer- betrouwbaarheid

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, zoals laptops, webcams en kleine geluidsofnameapparatuur maken het opnemen van gesprekken steeds makkelijker. Soms kun je ze direct als datafile op de pc zetten en zijn er zelfs programma's om ze om te zetten in tekst, hoewel de kwaliteit daarvan vaak nog gebrekkig is.

#### Audio- en video-opnames

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 opdrachtgever voor een imago-onderzoek vertelt de marktonderzoeker misschien niet alles over de achtergronden van de negatieve publicaties over zijn bedrijf. De leerling vertelt de leraar mogelijk dat hij elke dag ten minste twee uur huiswerk maakt, omdat hij denkt dat de leraar dat verwacht. Vooral de sociale wenselijkheid speelt in veel interviews een negatieve rol. Mensen weten vaak goed wat wel en wat niet hoort. Ouders zullen daarom niet makkelijk zeggen dat ze hun kinderen slaan en ook zullen mensen niet snel toegeven dat ze wel eens 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 wel eens 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 wel eens 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 wel eens discrimineren blijkt dus wel betrouwbare, maar geen valide informatie op te leveren. Het voorbeeld

#### Validiteit Geldigheid

illustreert ook dat de kans op validiteit het grootst is wanneer je vraag zo concreet mogelijk is. Vraag naar feiten en niet naar indrukken.

FIGUUR 1.3 Sociale wenselijkheid



Een manier om een indruk te krijgen van de validiteit van je gegevens is om gebruik te maken van andere informatiebronnen. De marktonderzoeker kan zelf op zoek gaan naar publicaties over het bedrijf om te kijken of wat daarin staat overeenkomt met wat de opdrachtgever vertelde. 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

1

- ▶ 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: interviews bij mensen die aan dezelfde situatie zijn blootgesteld (lezing, presentatie, film) om te kijken welke reacties de situatie oproept; veel gebruikt bij evaluatie van voorlichtingsactiviteiten.
  - Elite- of expertinterview: interviews bij invloedrijke, vooraanstaande en goed geïnformeerde leden van een organisatie of lokale gemeenschap, omdat zij een totaalbeeld kunnen schetsen van hun organisatie of gemeenschap, inclusief het verleden en de toekomst(plannen); moeilijkheid is bereikbaarheid van deze groep.
- Retrospectieve interview: achterhalen van de levensgeschiedenis van mensen via vragen over het verleden; moeilijkheid is vertekening door veranderde situatie nu en 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)