

## 6.7 PRAKTISCHE HANDLEIDING INTERVIEWEN

Interviewen is een methode om meningen en ideeën bij bewoners op te halen. Hoe pak je dit efficiënt aan?



### Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>2. Voorbereiding</b>	<b>1</b>
Maak een planning	1
Onderzoeksvragen	2
Vooronderzoek	2
Soorten interviews: kwantitatief of kwalitatief?	2
<b>3. Respondenten zoeken</b>	<b>2</b>
Respondentenlijst en contactgegevens	2
Formele aankondiging	3
Datumlijst	3
Privacywetgeving en ethiek	3
Respondenten werven	4
<b>4. Vragenlijst</b>	<b>4</b>
Interviewvragen maken	4
Etnografische vragen	5
Introductie schrijven en vragenlijst printen	5
<b>5. Het interview zelf</b>	<b>6</b>
Gespreksintroductie	6
Vragen stellen, antwoorden, evalueren en doorvragen	6
Afsluiting van het gesprek	6
<b>6. Interviewdata vastleggen</b>	<b>6</b>
Notities maken	6
Recorder gebruiken	6
Interview uitwerken	7
<b>7. Interviewdata analyseren</b>	<b>7</b>
Data coderen	7
Samenvatten	8
Citaten gebruiken	8
Conclusies trekken	9
Resultaten voorleggen voor validatie	9
<b>8. Rapportage</b>	<b>9</b>
Indeling rapport	9
Laatste check	9
Rapport delen met respondenten en opdrachtgever	9

## 1. Inleiding

Deze handleiding voor interviews is geschreven voor het verzamelen van informatie over groen in sociale woningbouw. Bewoners van sociale woningbouw en andere stakeholders kunnen geïnterviewd worden, zoals een gemeente, een waterschap, een gezondheidsdienst of een wijkorganisatie. De handleiding is geschreven voor het Topsector project 'Prettig Groen wonen'. Doel van dit project is de buitenruimte bij sociale woningbouw groener en gezonder te maken. De interviewdata dragen bij aan het signaleren van problemen, het bepalen van doelen en het vinden van oplossingen.

De handleiding is bedoeld voor een niet te grote, kwalitatieve interviewronde. Alle stappen van zo'n interviewronde worden beschreven, van voorbereiding tot en met rapportage. De handleiding heeft een praktische insteek met de nadruk op zorgvuldigheid, professionaliteit en efficiëntie.

### Kwantitatieve surveys

Deze handleiding gaat niet over grootschalige schriftelijke vragenlijsten, of over het kwantitatief analyseren van grote hoeveelheden data. Een schriftelijk survey onder een beperkte groep is overigens wel interessant om te combineren met kwalitatief onderzoek. Een survey maken kan eenvoudig op SurveyMonkey of met GoogleForms. SurveyMonkey is gebruiksvriendelijk, maar laat je alleen achterliggende data downloaden als je een account hebt. GoogleForms laat dit wel toe, maar Google kijkt misschien mee met je werk. Wil je van interviews je werk maken, dan is een Qualtrics account een idee.

- <https://nl.surveymonkey.com/>
- <https://docs.google.com/forms/>
- <https://www.qualtrics.com/nl/core-xm/enquetesoftware/>

### Goed wetenschappelijk onderzoek

In deze handleiding staat niet hoe je degelijk, wetenschappelijk verantwoord onderzoek moet doen, omdat dat een heel eigen onderwerp is. Je kunt er meer informatie over vinden op internet, bijvoorbeeld op deze websites:

- [http://www.molepi.nl/uploads/tekstblok/handleiding\\_docenten\\_pws\\_150824.pdf](http://www.molepi.nl/uploads/tekstblok/handleiding_docenten_pws_150824.pdf)
- <https://geschiedenisvanzuidholland.nl/zelf-onderzoek-doen-een-stappenplan>

## 2. Voorbereiding

### Maak een planning

Door een planning te maken voorkom je dat je je tijd verkeerd verdeelt over de verschillende activiteiten. Of dat je onrealistische doelen stelt. Onbewust lijken doelen dichtbij groter en belangrijker dan doelen verder weg. Met een planning kun je deze vertekening op tijd corrigeren. Daarbij is er een verschil tussen werktijd en doorlooptijd. Werktijd zijn de uren die je zelf beschikbaar hebt om aan dit project te werken. Doorlooptijd is de wachttijd waar je niet aan ontkomt als je met anderen moet samenwerken. Aan de doorlooptijd zit wel een maximum: de deadline van je project.

Verdeel de totale tijd tot aan je deadline in drie even grote stukken. Heb je bijvoorbeeld in totaal 3 maanden, dan heb je drie stukken van 1 maand. Een derde besteed je aan de voorbereiding: documentatie zoeken en lezen, vragen opstellen, afspraken met respondenten maken, etc.. Het tweede stuk besteed je aan dataverzameling: het uitvoeren van de interviews en het uitschrijven van interviewverslagen. Het derde stuk is voor analyse en rapportage. Een min of meer harde knip tussen deze fasen werkt meestal het best.

Voor de planning van het eerste stuk moet je niet alleen rekening houden met je eigen werkzaamheden, maar ook met je respondenten. Je kunt niet onmiddellijk hun tijd opeisen; ze hebben misschien pas over 2-3 weken tijd om een interview in te plannen. Dit is doorlooptijd waar je niet aan ontkomt. Om op tijd met de daadwerkelijke gesprekken te beginnen, moet je dus minimaal 3 weken voor je tweede fase begint, de meeste respondenten een eerste contactverzoek hebben gestuurd. Het betekent ook dat je niet pas met respondenten werven moet beginnen, als alle andere voorbereidingen klaar zijn. Deze activiteiten moet je parallel (afwisselend) plannen in dezelfde periode.

Hoeveel interviews je in het tweede stuk kunt doen, hangt af van hoeveel tijd je hebt en welk doel je wilt bereiken. In totaal ben je voor elk interview minimaal een dag kwijt (8 uur): dat is inclusief voorbereiding, houden van het interview en uitwerking van het interviewverslag. Reistijd kan daar nog bij komen. Het middenstuk van je planning bepaalt hoeveel interviews je maximaal kunt doen. Heb je daarvoor bijvoorbeeld een maand, dan heb je 20 werkdagen en kun je ruwweg 20 interviews doen. Zoveel mogelijk interview is overigens geen doel: 10 of 15 interviews kunnen ook genoeg zijn, als je dan alle gezichtspunten compleet hebt.

Denk voor de derde fase vanaf het eindresultaat terug wanneer alle tussenproducten klaar moeten zijn, dus inclusief tijd voor respondenten om op het concept te reageren (dit is doorlooptijd) en tijd voor jezelf om de reacties te verwerken in het definitieve rapport.

### Onderzoeksvragen

Interviews zijn een methode voor het beantwoorden van onderzoeksvragen. Als eerste stap is het goed de onderzoeksvragen duidelijk uit te schrijven. Dit zorgt ervoor dat de interviewvragen systematisch kunnen worden uitgewerkt en het zal later de analyse en rapportage vergemakkelijken. Een tot drie hoofdvragen zijn voldoende; deze kunnen in subvragen verder worden uitgesplitst.

Voorbeelden van onderzoeksvragen	Subvragen
Wat voor soort tuin willen de bewoners van sociale woningbouw?	Wat is hun mening over de huidige groene omgeving?
	Wat is er goed aan de tuin, wat juist niet?
	Hoe zouden ze de tuin willen gebruiken?
Wat kunnen / willen de bewoners zelf aan een tuin bijdragen?	Zouden de bewoners meer willen betalen voor het groen?
	Zouden de bewoners zelf werkzaamheden willen verrichten?

### Vooronderzoek

Het is zonde van je tijd om te vragen naar zaken die al eerder zijn onderzocht. Doe goed vooronderzoek naar het probleem, zodat je geen tijd kwijtraakt aan wat al bekend is. Verzamel en lees bestaande rapporten en artikelen. Bekijk websites van organisaties (bv de gemeente) en de omgeving (organisaties in de wijk). Probeer het interview te richten op zaken die nog niet bekend zijn. Na het leeswerk heb je een beter idee wat je met de interviews wilt bereiken. Pas zo nodig je doel en je onderzoeksvragen aan.

### Soorten interviews: kwantitatief of kwalitatief?

Een kwantitatief survey en een kwalitatief interview onderzoek zijn twee verschillende methoden.

Met een kwantitatief survey onderzoek kun je voorkeuren en meningen van een grote groep mensen in kaart brengen. Je groep respondenten moet dan representatief zijn voor de hele groep. Daarom probeer je honderden, of liever nog duizenden respondenten te ondervragen. Je stuurt iedereen een gestandaardiseerde, online vragenlijst met meerkeuze-antwoorden. Invullen van het survey mag niet te lang duren, bijvoorbeeld maximaal 10 minuten. De data worden daarna met statistische bewerkingen geanalyseerd.

Voor kwalitatief interview onderzoek zijn niet zoveel mogelijk respondenten het doel, maar zoveel mogelijk verschillende antwoorden. Je zoekt actief naar respondenten met verschillende visies. Het doel is een zo breed mogelijke verkenning van een onderwerp. In plaats van een strakke vragenlijst gebruik je bij kwalitatief onderzoek open vragen. De interviews duren langer (30 tot 60 minuten) en zijn niet allemaal hetzelfde, omdat je bij ieder interview meer te weten komt. Dan komen er ook weer nieuwe vragen. Met kwalitatief onderzoek breng je een onderwerp in kaart. Daarna kun je de uitkomsten eventueel kwantitatief gaan toetsen.

Zoals aangegeven in de inleiding behandelen we hier vooral het kwalitatieve interview.

## **3. Respondenten zoeken**

### Respondentenlijst en contactgegevens

Afspraken regelen met respondenten kost veel tijd, dus het is handig er vroeg mee te beginnen. Eerst moet er een lijst komen met mogelijke respondenten en hun contactgegevens. Een respondentenlijst ziet er zo uit:

Organisatie / groep	Naam	Contactgegevens	Voortgang
Hoveniersbedrijf			
Straat 1			
Straat 2			

Je wilt zoveel mogelijk verschillende mensen om allerlei invalshoeken te onderzoeken. De kolom met organisatie / groep zorgt dat je goed nadenkt wie je nodig hebt voor een compleet beeld, en je kunt zo controleren of dat ook is gelukt. Probeer ook op andere manieren diversiteit in je lijst te krijgen: mannen en vrouwen, jongere en oudere mensen, etc. Van de contactgegevens zijn in eerste instantie alleen het email adres en telefoonnummer belangrijk. Pas als ze een gesprek thuis hebben toegezegd hoef je hun huisadres te weten.

Je kunt op verschillende manieren aan respondenten komen:

- Betrokken organisaties om namen vragen (woningcorporatie, buurthuis).
- Huis aan huis briefjes verspreiden wie mee wil doen; zet je contactgegevens erop.
- Op internet kijken wie actief is en bijvoorbeeld een lezing heeft gegeven of een hobbyclubje voor burens organiseert.

#### Formele aankondiging

Kondig je interview bij de beoogde respondenten aan met een brief of een email. Als je de interviews in opdracht doet, laat je je opdrachtgever deze aankondiging versturen. Schrijf voor de opdrachtgever een korte voorzet over het waarom en hoe van de interviews. Je opdrachtgever kan hier een brief van maken in de huisstijl en die aan de te interviewen personen sturen.

#### Datumlijst

Met een datumlijst kun je de afspraken inplannen. Je kijkt eerst op welke dagdelen je zelf vrij bent. Daar maak je een tabel van. Die tabel stuur je via email aan de respondenten en dan kunnen ze een datum kiezen. Je hoeft niet bang te zijn dat mensen allemaal hetzelfde dagdeel zullen kiezen, dat gebeurt zelden. Eventueel kun je vragen of ze twee mogelijkheden willen aangeven, dan is de kans dat het niet past nog kleiner. Een datumlijst ziet er zo uit:

Dag	Dagdeel	Tijd	Plaats	Naam respondent
Vr 8 febr	Ochtend			
Vr 8 febr	Middag			
Ma 11 febr	Ochtend			
Ma 11 febr	Middag			

#### Privacywetgeving en ethiek

In 2018 is de nieuwe Europese privacywetgeving van kracht geworden. Daar heb je mee te maken als je interviews afneemt. Het doel van de wet is respondenten te beschermen tegen misbruik van hun persoonsgegevens. 'Persoonsgegevens' zijn bijvoorbeeld een woonadres, postcode, woonplaats, mobiel nummer, IP-adres of e-mailadres. Ook een foto van iemands gezicht valt onder persoonsgegevens en je moet toestemming vragen om het te publiceren. Zorgvuldig onderzoek doen betekent:

- Dat je de respondenten belooft zorgvuldig met hun gegevens om te gaan.
- Dat je de respondentenlijst alleen met je onderzoeksteam deelt en met niemand anders.
- Laat de respondentenlijst niet openlijk slingeren op een tafel, bij een printer of in een oud-papierbak; oude versies weggooien gaat via de papierversnipperaar.
- Als het project is afgelopen worden de bestanden met persoonsgegevens vernietigd.

Er is ook een wetenschappelijke ethische code voor onderzoekers om netjes met respondenten om te gaan. Dat betekent:

- Dat je open vertelt wat het doel is en wie je opdrachtgevers zijn.
- Dat je de respondenten van tevoren vertelt dat je vertrouwelijk met de interviewdata omgaat.
- Dat je de uitgewerkte interviews niet met buitenstaanders deelt.
- Dat je de resultaten geanonimiseerd verwerkt en geen namen opschrijft in het rapport.
- Je vertelt niet aan buitenstaanders wie je respondenten zijn (ook niet aan de andere respondenten).
- Dat je een draft rapport opstuurt zodat de respondenten er commentaar op kunnen geven.
  
- Als je meer wilt weten over Algemene Verordening Gegevensbescherming, ook wel AVG genoemd: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/algemene-informatie-avg>.
- Hier kun je meer lezen over de ethische code voor sociale wetenschap:
- <https://www.universiteitleiden.nl/binaries/content/assets/sociale-wetenschappen/pedagogische-wetenschappen/ethiek-commissie/gedragcodes/code-of-ethics-for-research-in-the-social-and-behavioural-sciences-v2-230518.pdf>

## Respondenten werven

Na de voorbereidende stappen kun je gaan bellen en/of e-mailen om respondenten te werven. Dat is spannend maar ook heel leuk als het lukt. Als je goed kunt uitleggen waarom je echt deze persoon nodig hebt, zullen veel mensen toestemmen. Meestal werkt het goed om eerst een email te sturen (zodat mensen duidelijkheid hebben namens welke organisatie je komt) en daar na 2-3 dagen over te bellen. Begin je email met een korte introductie van het onderzoek (niet meer dan 8-10 regels tekst):

- In wiens opdracht je het doet,
- Wat het doel is,
- Dat je graag een interview met ze wilt,
- In welke periode je wilt interviewen en hoe lang het interview duurt (stuur de datumlijst mee),
- Hoe je met de privacygevoelige aspecten omgaat (zie vorige paragraaf),
- Jouw contactgegevens.

Stuur de vragenlijst niet vooraf naar je respondenten. Dan ben je de regie over het gesprek kwijt. Je respondent gaat alle vragen afracellen en je komt er niet meer tussen om door te vragen. Als iemand toch van tevoren de vragenlijst opvraagt, is het wel lastig om dat te weigeren.

Sommige mensen e-mailen uit zichzelf terug met een datumvoorstel; anderen moet je nabellen om hun reactie te vragen. Als ze aarzelen kun je argumenten aanvoeren om ze te overtuigen waarom je juist hun nodig hebt. Als ze niet willen houdt het op, want aan een onwillige respondent heb je niet veel. Misschien hebben ze een tip voor een andere respondent. Noteer de negatieve uitslag in je respondentenlijst. Als je nog belangrijke groepen of organisaties mist, moet je misschien iemand extra erbij zoeken. Meestal is het niet erg als 1-2 mensen van je lijst niet meedoen.

Als je niet aan emailadressen kunt komen, kun je het via papieren post proberen, en daarin vragen of mensen je willen bellen of e-mailen. Als dat ook onvoldoende respondenten oplevert, ga je langs de deuren; doe dat wel met z'n tweeën. Probeer verschillende tijdstippen: bv. eind van de middag, vroeg in de avond, zaterdag ochtend.

Al bellend, e-mailend, of desnoods langs de deuren, vul je de respondentenlijst en de datumlijst verder in. Loop twee keer per week door de respondentenlijst heen en besluit achter welke interviews je nog extra aan wilt gaan. Interviewen is intensief en vergt veel van je brein. Plan daarom niet meer dan twee interviews op een dag.

Respondenten werven heeft een langere doorlooptijd dan dat er werkuren in zitten, omdat je op reacties van mensen moet wachten. Je kunt parallel daaraan aan andere taken werken, bijvoorbeeld aan de vragenlijst of de achtergrondliteratuur.

## 4. Vragenlijst

### Interviewvragen maken

De onderzoeksvragen waren al in subvragen verdeeld. Onderzoeksvragen en subvragen zijn nog geen interviewvragen. Ze bevatten soms moeilijke termen en moeten vertaald worden naar vragen die voor respondenten goed te beantwoorden zijn. Goede interviewvragen zijn duidelijk, eenvoudig en niet sturend.

Onderzoeksvragen	Subvragen	Interviewvragen
Wat voor soort tuin willen de bewoners van sociale woningbouw?	Wat is hun mening over de huidige groene omgeving?	Wat vindt u van het groen in deze buurt?  Wat vindt u van de binnentuin achter uw woning?
	Wat is er goed aan, wat juist niet?	Wat vindt u goed aan de huidige binnentuin?  Wat vindt u minder goed?
	Hoe zouden ze de binnentuin willen gebruiken?	Hoe gebruikt u de tuin nu?  Welke dingen zou u in een tuin willen doen?
Wat kunnen / willen de bewoners zelf aan een tuin bijdragen?	Zouden de bewoners meer willen betalen?	Op dit moment zit in de servicekosten voor uw woning een bedrag van 1,07 voor de tuin. Zou u meer willen betalen? Zo ja, hoeveel? (meerkeuze antwoord)
	Zouden de bewoners zelf werkzaamheden kunnen verrichten?	Als bewoners helpen met het onderhoud van de tuin, kan meer bereikt worden voor minder geld. Zou u willen helpen in de tuin? (meerkeuze antwoorden en een open veld)

Interviewvragen moeten open staan voor alle mogelijke antwoorden. Een respondent zal het liefst sociaal wenselijke antwoorden geven en luistert goed welk antwoord je het liefst wilt horen. Op de vraag 'Vindt u de tuin mooi?' krijg je andere antwoorden dan op de vraag: 'Vindt u de tuin lelijk?' Kijk de interviewvragenlijst daarom goed na op vooroordelen en sturende vragen.

- Sturende vraag: U hebt zeker niet genoeg geld om op vakantie te gaan?
- Neutrale vraag: gaat u wel eens met vakantie? Zo nee, vervolgvraag: zou u wel met vakantie willen? Zo ja, wat zijn voor u de redenen om niet te gaan?
- Sturende vraag: Vindt u de tuin mooi?
- Neutrale vraag: Wat vindt u van de binnentuin?.

Controleer ook op eenvoud van de vragen. Stel geen twee vragen tegelijk om tijd te besparen (Zit u vaak in de tuin en wat doet u daar dan?). Vermijd moeilijke woorden in de vragen.

De laatste stap is de vragen in een logische volgorde te zetten zodat het interview wat meer het karakter krijgt van een gewoon gesprek (in plaats van vraag-antwoord-vraag-antwoord). Een logische volgorde maakt het interview ook minder vermoeiend voor de respondent. Soms zijn inleidende of overbruggende vragen nodig. Je wilt misschien nog enkele persoonlijke gegevens van de geïnterviewde weten, bijvoorbeeld iemands leeftijd. Persoonlijke gegevens kun je het beste aan het eind vragen; dan heb je al wat vertrouwen opgebouwd en weet de respondent intussen wat je bedoeling is van het interview.

#### Etnografische vragen

Om bewoners te begrijpen moeten we ons inleven in hun wereld. Menselijke culturen verschillen op wereldschaal maar ook binnen Nederland. Hoe bestudeer je mensen die heel anders tegen de wereld aankijken? Je hebt (bewust of onbewust) altijd je eigen cultuur als uitgangspunt. Als je vanuit je eigen cultuur vragen stelt, zullen respondenten zich aan jou proberen aan te passen. Dan kom je dus weinig over hun cultuur te weten en weet je uiteindelijk ook niet hoe zij echt tegen de wereld aankijken. Met technieken voor een etnografisch interview kun je daar toch achter komen.

Een techniek is te vragen wat mensen tegen hun burens zouden zeggen in plaats van tegen een vreemde interviewer. Vertel de respondent dat er geen antwoorden goed of fout zijn, maar dat je echt wilt weten hoe die persoon er tegenaan kijkt. 'Het doel is dat u wat aan de tuin heeft, niet dat ik er wat aan heb'. Zet enkele etnografische vragen in je lijst:

- Vraag hoe ze met elkaar over de tuin praten.
- Vraag wat mensen zoal doen als ze in de tuin komen.
- Bij het doorvragen gebruik je zoveel mogelijk de woorden die de respondent zelf ook heeft gebruikt.

Gewone vragen	Etnografische vragen
Wat vindt u van de binnentuin?	Als u met uw burens over de tuin achter uw woning praat, wat zegt u dan tegen elkaar?
Zou u willen helpen bij het onderhoud in de tuin??	Gaat u wel eens naar de tuin?  Als u daar bent, wat doet u dan bijvoorbeeld?

#### Introductie schrijven en vragenlijst printen

Zet een introductie voor het interview op papier. Dit gebruik je straks als begin van het gesprek. In het intro staat:

- In wiens opdracht je het interview doet,
- Wat het doel is,
- Dat je alle data vertrouwelijk gaat behandelen (zie de paragraaf hierna over privacywetgeving),
- Of het goed is als je een geluidsopname maakt.

Zorg dat de vragenlijst en het intro samen op 1 A4 passen en print het uit in niet te kleine letters, zodat je tijdens het interview goed zicht houdt op de voortgang. Past het niet op 1 A4? Dan heb je waarschijnlijk teveel vragen. Beslis wat het hart van het interview is (1-2 vragen die het allerbelangrijkst zijn), en kies de vragen daarvoor en daarna die ook echt nodig zijn.

## 5. Het interview zelf

---

### Gespreksintroductie

Je begint het gesprek met een korte introductie waar het onderzoek over gaat. Dan is de herinnering van de respondent weer even opgefrist. Mensen hebben er misschien nog vragen over. Zeg duidelijk dat je graag wilt weten hoe de respondent het ziet, dat je wilt weten hoe die persoon het ervaart. Herhaal dit zo nodig later in het interview.

### Vragen stellen, antwoorden evalueren en doorvragen

Na de introductie kun je je vragenlijst gaan afwerken. Hou de tijd in de gaten maar vraag zo nodig door. Doorvragen doe je als:

- Mensen kort maar suggestief antwoorden ('ja, ik kwam er wel eens maar dat was niet zo leuk.')
- Je het antwoord niet goed begrijpt.
- Je eerder een heel andere versie hebt gehoord of gelezen.

Bij het doorvragen werkt het goed om zoveel mogelijk letterlijk de woorden van de respondent te herhalen. 'Dus toen u er nog kwam vond u het daar niet leuk?' Dan laat je merken dat je goed luistert. (zie ook de paragraaf over Etnografische vragen).

Reik tijdens het interview geen voorbeelden van antwoorden aan om het de respondent makkelijker te maken. Die zullen gretig worden overgenomen, en je bent als interviewer niets wijzer geworden.

Soms kun je veel weerstand ervaren tijdens een interview. Ga niet tegen de klippen op door met je vragenlijst, maar schakel over op 'meta-communicatie' (= communicatie over de communicatie), dus informeer voorzichtig of er iets is en of je respondent het interview wel ziet zitten. Misschien is er een misverstand of is eerst nog meer informatie over het project nodig om wantrouwen weg te nemen.

Ga niet met een respondent discussiëren (of ruziemaken). Je komt niet om iets te vertellen maar om iemands mening op te halen, wat die mening ook is. Als je een mening apart of bijzonder vindt, is dat een gelegenheid om voorzichtig door te vragen. Laat zo weinig mogelijk van je eigen mening zien, want dat beïnvloedt de antwoorden die je krijgt. Je kunt dat ook erbij zeggen, als mensen vragen wat jij er zelf van vindt: "Wat ik vind is nu niet belangrijk, het gaat erom wat u ervan vindt en ik wil daar graag zoveel mogelijk over leren". Of: "Ik weet het nog niet, ik doe nu dit onderzoek en ik stel mijn mening uit tot het onderzoek klaar is." Eventueel vertel je iets over jezelf aan het eind van het gesprek.

### Afsluiting van het gesprek

Zorg dat het gesprek (vanaf binnenkomst) maximaal 60 minuten duurt. Voor de respondent is een interview vermoeiend. Na een uur is de concentratie weg, en wordt het interview van mindere kwaliteit. Ook het uitwerken van heel lange interviews is geen pretje. Je hebt een uur afgesproken en het beste kun je je daaraan houden.

Zeg dus na 60 minuten dat de tijd om is en dat je gaat stoppen. Je sluit af met hoe het verder gaat:

- Je gaat het uitgewerkte interview aan deze respondent opsturen voor controle.
- Alles wordt anoniem verwerkt.
- De respondent krijgt het rapport/ de analyse nog te zien voordat het openbaar wordt.
- Bedankt voor het interview.

Als je zegt dat het interview klaar is, halen sommige mensen opgelucht adem en vertellen ze nog een paar interessante dingen. Noteer deze nabranders op papier maar heropen niet het interview. Nabranders kun je deels voorkomen door deze slotvraag op je lijst te zetten: Zijn er nog andere dingen die u kwijt wilt?

## 6. Interviewdata vastleggen

---

### Notities maken

Interviewen en tegelijk notities maken kan, maar is niet optimaal, omdat dan veel van het gesprek langs je heen zal gaan. Beter is het om met z'n tweeën naar een interview te gaan en de taken te verdelen; of een geluidsopname te maken en je aantekeningen later uit te werken met behulp van de opname. Bij een geluidsopname moet je altijd ook schriftelijke notities maken als back-up. De techniek kan je in de steek laten en je kunt het interview niet overdoen.

### Recorder gebruiken

Je kunt een gesprek opnemen met een speciale recorder of met een record app (dictafoon) op je telefoon. Zorg dat je batterij goed opgeladen is (of dat je een powerbank of adapter bij je hebt). Probeer je apparatuur van tevoren uit.

Voor een geluidsopname moet je vooraf toestemming vragen aan de respondent. Daar hoort de belofte bij dat je de opname vernietigt na afloop van het project.

Zoek een rustige omgeving zodat er niet teveel achtergrondgeluid op de opname komt. Ga bij voorkeur aan een eettafel of vergadertafel zitten en leg de recorder / dictafoon / telefoon vlakbij de respondent. Niets is frustrerender dan een interview proberen uit te werken dat je net niet kunt verstaan. Soms stopt een app met opnemen als je tussendoor een telefoontje krijgt. Check voor je verder gaat met het interview of hij nog aan staat.

### Interview uitwerken

Noteer bij het uitwerken van de interviewdata zoveel mogelijk letterlijk wat mensen zeggen; dan zit er minder van je eigen interpretatie in. Een opname woord voor woord uitwerken levert heel veel en heel zuivere data op, maar kost ook tijd (ongeveer 6 uur voor een opname van 60 minuten, maar langer als iemand snel praat). Een uitgewerkt interview op basis van notities is misschien 3-4 bladzijden; als je het letterlijk uitwerkt heb je 10-15 bladzijden. Dat betekent dat je zonder de opname ongeveer 75% van het gesprek hebt gemist. Als je het sneller probeert te doen door het in je eigen woorden samen te vatten, beïnvloed je de data met je eigen mening.

Aantekeningen	Geluidsoptname
<p>2. What is the added value of Earth Observation data for cities?</p> <p>Micro meteorology tried to connect the 2 field the remote sensing and EO data. In a scientific point of view, you have spatial information. For the planners, it depends on the scale. Small cities like Heraklion satellite data is too scarce. For London might be additional data, since the city is larger.</p>	<p>2. What is the added value of Earth Observation data for cities?</p> <p>The two fields of micrometeorology and Earth Observation are connected. From a scientific point of view, Earth Observation provides the spatial information. For the planners, it depends on the scale. The working grid of [this project]* is 100 meter pixels. For small cities like Heraklion, the resolution of satellite data may be too low, whereas for London, Earth Observation data can provide additional information, since the city is larger.</p>

\* [vierkante haakjes] worden gebruikt om privacygevoelige informatie te vervangen door een neutraal woord

## 7. Interviewdata analyseren

### Data coderen

Als je weinig interviewmateriaal hebt, bijvoorbeeld 20 bladzijden, kun je de resultaten direct per vraag gaan samenvatten (zie de volgende paragraaf). Als je heel veel interviewdata hebt, is het handig het materiaal eerst op onderwerp te sorteren. Dat kun je doen door het te 'coderen'. Coderen betekent dat je stukjes tekst selecteert van 3-10 regels die over hetzelfde onderwerp gaan en aan elk stukje tekst een code hangt. De code geeft heel kort aan waar de tekst over gaat. Een geselecteerd stukje tekst heet een 'citaat' (Engels: 'quotation'). Je kunt aan 1 citaat ook 2 of 3 codes hangen als er meerdere onderwerpen in zitten.

De meest simpele methode om te coderen is de data uit te printen. Voeg alle interviews samen in een document met een inhoudsopgave (elke respondent is een hoofdstuk) en paginanummers. Vervolgens kun je met een stift stukken tekst markeren en met potlood codes noteren in de kantlijn. Met potlood, omdat je dan later nog je codes kunt aanpassen aan nieuwe inzichten.

Je kunt ook op een computerscherm codes toevoegen als opmerkingen in de kantlijn (in het Microsoft Word tabblad 'Controleren' / 'Review' met de button 'Nieuwe opmerking' / 'New comment').

Als je vaker interviews wilt coderen is Atlas-ti een handig programma. Atlas-ti is een softwareprogramma voor het coderen en sorteren van tekst. Je kunt voor kleine toepassingen een gratis demo downloaden:

- <https://atlasti.com/>

Er zijn ook andere programma's voor tekstanalyse op de markt zoals NVivo.

- <https://www.nvivo.nl/>



### Voorbeeld van coderen door opmerkingen in de marge

[In veel interviews noemt u die eerste periode in Nederland heel eenzaam.

'Ja, het deed zelfs fysiek pijn. De eerste jaren waren het ergst, vooral met Kerst. Ik woonde in een Leids studentenhofje en al mijn medebewoners gingen naar hun familie. Ik zat daar nog alleen. Ik moest ook wennen aan de kou. Omdat ik in augustus aankwam, was het al snel herfst, met direct daarna de Nederlandse winter, die was ik al helemaal niet gewend. Het hielp toen het weer lente werd.'

Opmerking [J1]: Eenzaamheid

Opmerking [J2]: Wennen aan klimaat

U moest het eten hier ook ontdekken. U zegt in een interview met de EO dat u daarom vaak in de snackbar zat.

Lachend: 'Ja, dan dacht ik: waar haal ik mijn eten, wat moet ik gaan maken? En dan ging ik naar de snackbar, voor frikadelen en patat. Ik ben veel aangekomen die eerste periode.'

[Wat deed u tegen die eenzaamheid?

'Ik dacht: ik moet leren wat hier de gebruiken zijn. Ik weet nog dat ik na een college, rond een uur of vijf, een boek ergens moest afleveren. Dus ik belaan, en die mevrouw doet open en zegt: "O, wat vervelend dat je nu bent gekomen, want we gaan net aan tafel." Ik was niet mondig genoeg om te zeggen dat ik alleen iets kwam afgeven, dus ze zette me in de voorkamer terwijl zij verder aten. Pas toen ze klaar waren en afgeruimd hadden, kwam ze weer naar me toe en zei ik: ik kwam alleen dit afgeven. Ik vond dat zo vreemd, en ik voelde me ook heel onwelkom. Dus ik sloeg in mijn hoofd op: tussen vijf en zeven uur moet je niet langsgaan bij mensen.'

Opmerking [J3]: Eenzaamheid

Opmerking [J4]: Wennen aan cultuur

<https://www.elle.com/nl/lifestyle/interviews/a28004930/de-leerstoel-harriette-verwey/>

Hier worden nog andere manieren uitgelegd om interviews te coderen, zoals een papier/schaar en een Excel-file methode:

- <https://deafstudeerconsultant.nl/hoe-interviews-te-coderen/>
- <https://uxdesign.cc/adding-codes-to-your-data-qualitative-data-coding-tools-review-258c071d291b>

### Samenvatten

Als je alle data hebt gecodeerd kun je het materiaal per interviewvraag of per code gaan samenvatten. Bij het samenvatten blader je voor elke code opnieuw je datapakket door. In de samenvatting probeer je dicht bij de data te blijven en er nog niet teveel interpretatie op los te laten. Interpretaties die bij je opkomen kun je wel alvast in losse memo's noteren. Die memo's kun je straks gebruiken voor de conclusies.

### Voorbeeld van een samenvatting

"De vraag 'is verzilting een belangrijk onderwerp voor u?' (...) \* Zestien respondenten geven aan dat verzilting wel een belangrijk onderwerp is, de overige drie respondenten geven aan dat het geen belangrijk onderwerp is. Als redenen om het belangrijk te vinden worden genoemd dat het waardevolle natuur kan opleveren, dat het de landbouw kan bedreigen en dat personen er beroepsmatig mee bezig zijn. Dit laatste geldt vooral voor de onderzoekers."

Uit het rapport 'Zoutwatervrees', <http://edepot.wur.nl/257780>

\* (...) in een citaat geeft aan dat je een minder belangrijk stukje tekst hebt weggelaten.

Samenvatten en analyseren van data kost veel tijd; ongeveer evenveel tijd als het verzamelen van de data. Als je dus drie weken besteedt aan interviews, ben je ook ongeveer drie weken kwijt aan het samenvatten en analyseren van de data.

### Citaten gebruiken

Als de interviews letterlijk zijn uitgewerkt levert dat vaak mooie citaten op die als illustratie en/of bewijsvoering kunnen worden gebruikt. Deze citaten moeten geanonimiseerd worden. Dat kan door tekstgedeelten die herleidbaar zijn naar een persoon weg te laten en daar (...) te zetten. Ook kun je herkenbare woorden vervangen door een [neutraal woord].

Oorspronkelijk citaat	Geanonimiseerd citaat
"Die inhaalactie in Blanchimont blijft natuurlijk altijd bijzonder. En die regenrace in Brazilië. Niet zozeer om het feit dat ik daar op het podium stond, maar die wedstrijd was in zijn geheel gewoon heel lastig en als je het dan toch goed weet te doen, dan is dat uiteindelijk wel mooi, natuurlijk."	"Die inhaalactie in [plaats] blijft natuurlijk altijd bijzonder. En die regenrace in [land]. (...) die wedstrijd was in zijn geheel gewoon heel lastig en als je het dan toch goed weet te doen, dan is dat uiteindelijk wel mooi, natuurlijk."

<https://www.gpupdate.net/nl/f1-nieuws/367473/exclusief-interview-met-jubilaris-max-verstappen/>

### Conclusies trekken

Na het samenvatten van de data is het tijd om conclusies te trekken. Je gaat proberen de onderzoeksvragen te beantwoorden met wat je te weten bent gekomen uit de interviews. Dat lukt misschien niet voor alle vragen: dan schrijf je op wat je er nu wel van weet en wat nog niet. Er kunnen ook extra conclusies zijn die je niet had verwacht. De memo's die je hebt geschreven tijdens het samenvatten helpen om de conclusies op te schrijven.

Conclusies trekken vergt veel denkkraft. Nadat je een eerste versie hebt opgeschreven, spreek je met je team of begeleiders af en ga je er een uurtje over praten en brainstormen. Noteer nieuwe conclusies op flipover vellen. Ga niet over een nacht ijs; leg de tweede versie van de conclusies weg, en kijk er na een week nog eens naar. Praat er met vrienden over. Deel de conclusies opnieuw in, of scherp ze nog eens aan. Het is niet vreemd om de conclusies een keer of drie, vier te herschrijven.

### Resultaten voorleggen voor validatie

Een concept van de resultaten en conclusies uit interviews moet aan de respondenten worden voorgelegd. Dit is een noodzakelijke toetsing, de validatie stap. Validatie betekent: controleren of de resultaten waar zijn, of ze kloppen met de werkelijkheid. Het voorleggen kan al met een eerste versie van de conclusies. Het is fijn voor de respondenten om het resultaat te zien van hun inspanningen, maar ze kunnen er ook fouten uit halen.

Voor reacties van de respondenten moet aan het eind van je planning een week doorlooptijd beschikbaar zijn. Hun correcties op de resultaten zul je meestal over moeten nemen. Ook als ze uit zelfbescherming een citaat willen intrekken, ga je daarin mee. Voor hun correcties op de conclusies ligt het anders; als je vindt dat ze gelijk hebben, neem je het over en zo niet, dan blijf je bij je eigen conclusies (eventueel met een voetnoot dat niet iedereen het ermee eens is).

## **8. Rapportage**

### Indeling rapport

Een rapport over interviewdata ziet eruit als de meeste andere onderzoeksrapporten: Inleiding - methode - resultaten - conclusies. Het hoofdstuk met de resultaten kan per interviewvraag of per thema worden ingedeeld. De interviewvragenlijst zet je in de bijlage.

#### **Voorbeeld inhoudsopgave**

Inleiding

Aanleiding en doel

Onderzoeksvragen

Methode

Resultaten

Thema 1

Thema 2

Thema 3

Conclusies

Bijlage: Interviewvragenlijst

### Laatste check

Als alles af is kun je er nog iemand naar laten kijken die goed is in taal. Die persoon kan met track changes het rapport editen. Reserveer daar ook wat doorlooptijd voor in je planning. Het zou jammer zijn als er na zoveel werk taal- en typfouten in blijven staan. Check of in het verslag per ongeluk nog privacygevoelige gegevens zitten, zoals een voornaam of een huisadres, of een lijst met namen in een bijlage.

### Rapport delen met respondenten en opdrachtgever

Dan is het tijd om een mooie foto op de voorkant te zetten en het op te sturen aan de opdrachtgever. Stuur de respondenten ook een exemplaar. Gefeliciteerd met het resultaat!

## Colofon

Dit handvat is onderdeel van de Groencatalogus Sociale Woningbouw, het eindproduct van het Topsector project Prettig Groen Wonen. Het project liep van 1 maart 2019 t/m 31 december 2021. Het is gefinancierd door Topsector Tuinbouw en Uitgangsmaterialen, de gemeente Den Haag en de woningcorporaties Staedion, Vestia en Haag Wonen. Projectpartners waren Wageningen Environmental Research (onderdeel van de WUR), het Wellantcollege in Rijswijk (nu onderdeel van Yuverta) en Van Hall Larenstein in Velp.

Auteur: Judith Klostermann

Illustraties en vormgeving: Ineke Weppelman

Foto's: Judith Klostermann, tenzij anders vermeld.

Teksten en afbeeldingen uit dit document mogen gebruikt worden met bronvermelding na overleg met de auteurs ([robbert.snep@wur.nl](mailto:robbert.snep@wur.nl), [judith.klostermann@wur.nl](mailto:judith.klostermann@wur.nl), [ineke.weppelman@wur.nl](mailto:ineke.weppelman@wur.nl)).

Dit document en alle andere onderdelen van de Groencatalogus Sociale Woningbouw zijn [hier](#) te vinden, op de website van het project Prettig Groen Wonen. Zie ook het webadres onderaan deze pagina.

15 december 2021, Wageningen

