

# Diepte-interviews

Een diepte-interview heeft als doel om specifieke en diepgaande kennis vanuit het perspectief van stakeholders en/of experts op te halen. Het kan veel verschillende soorten uitkomsten hebben, afhankelijk van het doel waarmee je een interview afneemt. Zo kan je bijvoorbeeld inzichten ophalen over ervaringen en behoeften rondom een bepaald onderwerp of vraagstuk. Ook kun je mogelijke effecten van een interventie in kaart brengen.

## Voorafgaand aan het interview

Het is belangrijk dat je je goed voorbereidt op een diepte-interview, zodat je je eigen tijd en die van de deelnemers goed benut. Dit kan je doen met de volgende drie stappen:

- **Vooronderzoek:** verdiep je in het onderwerp en de personen waarmee je in gesprek gaat. Dit helpt om relevantere vragen te stellen en tot meer gefundeerde inzichten te komen.
- **Interview ontwerp:** bedenk goed wat je uit het interview wil halen en stel aan de hand daarvan een aantal thema's en concrete vragen op die je wil bespreken. Zorg dat je een heldere interviewstructuur opstelt en bedenk hoeveel tijd je nodig hebt.
- **Verslaglegging:** bepaal van tevoren of het gesprek wordt genoteerd en/of opgenomen wordt en communiceer dit naar de geïnterviewde. Zo zorg je ervoor dat er geen belangrijke inzichten missen en deze ook voor andere teamleden beschikbaar zijn. Het kan waardevol zijn om een interview af te nemen met z'n tweeën. Op die manier kan de één zich volledig focussen op het gesprek en de ander op het maken van aantekeningen. Daarnaast kun je elkaar helpen bij het stellen van interessante vervolgvragen.



## Tijdens het interview

- **Bouw vertrouwen op:** een gevoel van vertrouwen geeft ruimte voor een open interview. Dit kun je doen door bij het voorstellen te vertellen wat jou motiveert om aan dit onderwerp te werken en duidelijk te maken wat het doel is van het interview. Geef aan dat je de persoon nodig hebt om van diegene te leren. Wees geïnteresseerd, ook als een antwoord net niet binnen het onderwerp valt. Wees flexibel en ga mee in het gesprek. Voor sommige onderwerpen kan een digitaal gesprek prima uitpakken, maar voor gevoelige onderwerpen of bij bepaalde doelgroepen kan een fysieke afspraak bijdragen aan het gevoel van onderling vertrouwen.
- **Luister actief:** geef de geïnterviewde de ruimte om zichzelf uit te drukken en na te denken. Haak in op wat er wordt gezegd en geef bevestigingen van ontvangst, of vraag door wanneer iets nog niet duidelijk is. Let ook op de non-verbale reacties zoals de lichaamshouding of gezichtsuitdrukkingen, die zeggen soms meer dan woorden.
- **Gebruik duidelijke taal:** stel vragen in duidelijke taal en stel maar één vraag tegelijkertijd. Vermijd waar mogelijk jargon of technische termen.
- **Stel open vragen:** probeer zoveel mogelijk open vragen te stellen (bijvoorbeeld vragen die beginnen met waarom en hoe). Ja-nee vragen zijn niet handig voor (diepte-)interviews. Stel dit soort vragen alleen als je echt iets wilt bevestigen.
- **Vermijd sturende vragen:** de antwoorden van de geïnterviewde kunnen bepaald worden door de manier waarop de vragen gesteld worden. Probeer daarom geen waardeoordeel in je vragen te hebben (goed, slecht, etc.). Sta er van tevoren bij stil of je vragen iemand een bepaalde richting in kunnen sturen en pas dit aan waar nodig. Het helpt hierbij ook om van jezelf te weten of je zelf al met een waardeoordeel het gesprek ingaat. Probeer hier dan van bewust te zijn en dit tijdens het gesprek zo goed als mogelijk los te laten.
- **Vat samen:** vat samen wat je gehoord hebt om zo te checken of je het goed hebt begrepen. Dit biedt de geïnterviewde de kans om je te verbeteren of meer toelichting te geven op een antwoord.
- **Vraag waarom:** als je meer toelichting wilt op de achterliggende reden van een bepaald antwoord, is 'waarom' altijd een belangrijke vraag om als interviewer mee te nemen in je gesprek. Je kunt dit ook meerdere keren doen totdat je merkt dat je bij de kern van het antwoord bent aangekomen.



## Na afloop van het interview

Sluit het interview af door de geïnterviewde te bedanken voor diens tijd en bijdrage. Leg het vervolgtraject uit (als deze er is) en bied de mogelijkheid tot terugkoppeling van resultaten. Als je belooft om iets terug te koppelen, maak hier dan duidelijke afspraken over en maak het waar.

## Analyse

Het goed analyseren van een diepte-interview is belangrijk, omdat er vaak veel gezegd is en je de kern niet wilt missen.

- Ga door je aantekeningen of inzichten van het gesprek heen en breng daar structuur in aan. Dit doe je bijvoorbeeld door het clusteren van inzichten in thema's of door tegenstellingen in kaart te brengen. Het kan helpen om dat met post-its te doen of op Miro.
- Vaak analyseer je meerdere diepte-interviews over een bepaald onderwerp of van een bepaalde doelgroep. Probeer hier trends in te ontdekken. Welke antwoorden komen vaker terug? Zijn verschillende geïnterviewden het met elkaar eens? Of zijn er belangrijk tegenstellingen? En kan je al identificeren waar verschillen mee te maken hebben?
- Trek (voorlopige) conclusies en identificeer vervolgvragen en -stappen voor je proces. Je kunt eventueel al aanvullende vragen formuleren als je nog meer interviews gaat afnemen.

