

# Voorst onder de Loep – Interviews

Briefing document voor de interviewers

Projectteam De Loep, mei 2017

## Voorst onder de Loep

De gemeente Voorst denkt dat we vaker maatschappelijke problemen kunnen voorkomen. Leden van projectteam “De Loep” onderzoeken hoe dit te bereiken. Het team baseert zich op de aanwezige kennis en inzichten in onze samenleving.

## Doel interview

We willen door persoonlijke gesprekken met circa 450 sleutelfiguren informatie verkrijgen over problemen, oorzaken en oplossingen op het gebied van preventie. Dit is input voor het toekomstig beleid van de gemeente Voorst en concrete acties.

## Sleutelfiguren

Sleutelfiguren zijn mensen die met kennis en ervaring kunnen vertellen over preventie in de gemeente Voorst. Zij zijn door het projectteam met hulp van een groot aantal mensen verzameld. Door deze sleutelfiguren te interviewen krijgen we een enorme schat aan informatie. Dit vormt de basis voor het projectteam om analyses, doelen en oplossingen inzichtelijk te maken.

## Afspraak maken

Sleutelfiguren ontvangen komende dagen een brief (zie bijlage). Daarin kondigen we jouw telefoontje aan. Als je belt kunt je het volgende zeggen:

“Goedemorgen,-middag, -avond, mijn naam is [eigen naam]. Ik maak deel uit van een groep interviewers die met het Projectteam De Loep onderzoek doet naar het voorkomen van (verergeringen van) maatschappelijke en individuele problemen als input voor het te formuleren toekomstig beleid van de gemeente Voorst. Als het goed is heb je hierover een brief ontvangen. Graag zou ik met je hierover in gesprek gaan. Kunnen wij een afspraak plannen?”

Eventueel: “Het interview duurt ongeveer een uur. Jouw naam wordt vermeld op een lijst met sleutelfiguren, om de reikwijdte en omvang aan te geven van ons onderzoek.”

## Wat als?

Vraag: Wat als de sleutelfiguur vraagt om de vragen op te sturen per mail of om het interview telefonisch te doen?

Antwoord: We willen open gesprekken, dus graag de lijst niet van tevoren toesturen. Een persoonlijk gesprek levert veel meer waardevolle informatie op dan een telefonisch gesprek.

Vraag: Wat als iemand de afspraak weigert, afzegt of doorschuift naar iemand anders?

Antwoord: Neem contact op met je buddy van het projectteam.

## **Het gesprek**

Het is van belang dat de sleutelfiguur praat vanuit persoonlijk perspectief en niet vanuit organisatieperspectief of een bepaald belang. Het gaat om de kennis en ervaring van de persoon die hij / zij op heeft gedaan in werk of privé.

De gesprekken voeren we aan de hand van zes vragen. Het gaat om een open gesprek. Doordat we sleutelfiguren vanuit verschillende perspectieven interviewen, komen we tot een brede waaier aan informatie over tal van maatschappelijke problemen.

### Vorbereiding

Je legt klaar:

1. Een notitieblok voor eigen aantekeningen en een pen
2. Voorblad van het gesprek (zie bijlage)
3. Eventueel opname apparatuur
4. Interviewer overhandigt de lijst met sleutelfiguren aan de geïnterviewde

Het staat je als interviewer vrij om te kiezen voor opname van het gesprek, vraag daarvoor wel toestemming aan de geïnterviewde. Verwijder de geluidsopname nadat je de opname verwerkt hebt in het verslag.

### Inleiding

Vertel de geïnterviewde over het doel en de hoofdvraag van het gesprek:

“We denken dat we vaker maatschappelijke problemen kunnen voorkomen, doel van de interviews is zo veel mogelijk kennis en ervaring uit de samenleving te halen. De hoofdvraag is; hoe kunnen we meer aan preventie doen? Hoe kunnen we vaker maatschappelijke problemen voorkomen?”

Benadruk dat iedereen die geïnterviewd wordt dit op persoonlijke titel doet en niet op basis van zijn werk of positie in Voorst. Je legt aan de geïnterviewde uit dat de inbreng van alle respondenten wordt gebundeld in een bloemlezing. Een lijst van alle sleutelfiguren die zijn geïnterviewd wordt toegevoegd aan de bloemlezing. Alle citaten komen in de bloemlezing, citaten zijn niet te herleiden tot degene die geïnterviewd zijn.

### De vragen

Het probleemvermoeden is dat we er niet of onvoldoende in slagen om (bepaalde) maatschappelijke problemen te voorkomen.

1. Welke ontwikkelingen zie je op ons afkomen als het gaat over dit probleem in onze gemeente?
2. Wat is het meest knellende en problematische aan dit probleem of deze reeks van problemen?
3. Wat zijn volgens jou de achterliggende oorzaken van het probleem of de reeks van problemen? Uit welke oorzaken komt het probleem voort?

4. Wat zouden we moeten willen bereiken? Wat moet onze ambitie zijn? Welke doelen of resultaten moeten we zien te bereiken met betrekking tot het voorkomen van maatschappelijke problemen?
5. Waarom zijn het die doelen en resultaten die we moeten behalen?
6. Wat zou je daar zelf aan kunnen bijdragen?

### Afsluiting

Sluit het gesprek af door de sleutelfiguur te bedanken voor zijn/haar tijd. Vul het voorblad van het gesprek in, zodat we over de juiste contactgegevens beschikken (zie bijlage). Vertel wat er met zijn/haar inbreng wordt gedaan en hoe hier verder vervolg aan gegeven wordt:

1. Alle citaten uit de consultatieronde bundelen we in een bloemlezing, een thematisch geordende opsomming van alle problemen en oplossingen door de ogen van hen die het raakt. De sleutelfiguur krijgt deze bloemlezing vanzelfsprekend toe gestuurd.
2. Op grond van alle verzamelde input vanuit de consultatieronde werkt het projectteam De Loep als eerste aan analyses. Vervolgens komt het team tot een visie met doelen en uiteindelijk oplossingen en acties.
3. Als geïnterviewde word je via de nieuwsbrief geïnformeerd over de voortgang.
4. Geef de kleine attentie aan de geïnterviewde persoon.

### Wat als

Vraag: Een geïnterviewde weet nog iemand die ook beslist geïnterviewd moet worden. Wat antwoord je dan?

Antwoord: Schrijf de naam en alle contactgegevens op en mail aan je buddy. Het projectteam voegt deze persoon toe aan de lijst met sleutelfiguren. Mochten we nog voldoende interviewers hebben, dan kijken we of het lukt om deze persoon te interviewen.

### **Verslaglegging**

Het is de bedoeling dat je een zo letterlijk mogelijk verslag maakt van het gesprek. Een letterlijk verslag betekent dat je zo getrouw mogelijk opschrijft wat de geïnterviewde vertelde. Vat het gesprek niet samen en gebruik de woorden van de geïnterviewde, gebruik niet jouw eigen woorden. Ook als deze persoon minder prettige dingen vertelt, is het belangrijk dat we dit vastleggen. Juist emoties vertellen een belangrijk verhaal en leggen oorzaken van problemen haarfijn bloot.

Stuur het letterlijke verslag in een Word-bestand naar [onderdeloep@voorst.nl](mailto:onderdeloep@voorst.nl). Sla het bestand op met de naam van de sleutelfiguur. Op deze manier kunnen wij het gespreksverslag snel verwerken. Mail je gespreksverslag, inclusief het voorblad, zodra het klaar is. Wacht niet tot je alle gesprekken hebt afgerond.

## **Tips & Trucs**

Begin met een korte inleiding waarin je nog even de procedure herhaalt: wat je eigen achtergrond is, waarom je het interview afneemt, hoe je het interview vastlegt en wat er met de gegevens gaat gebeuren.

Stel, als je meer wilt weten over wat een sleutelfiguur vertelt als antwoord op de zes vragen, gerust verdiepende (open) vragen, zoals;

- Kan je een voorbeeld noemen?
- Hoe zie je dat?
- Kan je daar meer over vertellen?
- Wat bedoel je daar mee?
- Hoe denk je dat te bereiken?

Een open vraag begint vaak met:

- Wat
- Hoe
- Wie
- Waar

Discussies / klaagzangen over de veranderingen in het sociale domein niet vermijden maar wel terugbrengen naar oorzaak en oplossing (conform de zes vragen!).

Houd de tijd in de gaten.

Het interview is de aangewezen methode om informatie te verkrijgen over hoe mensen tegenover iets staan of over iets denken.

**Veel plezier!**