



JAARVERSLAG 2009

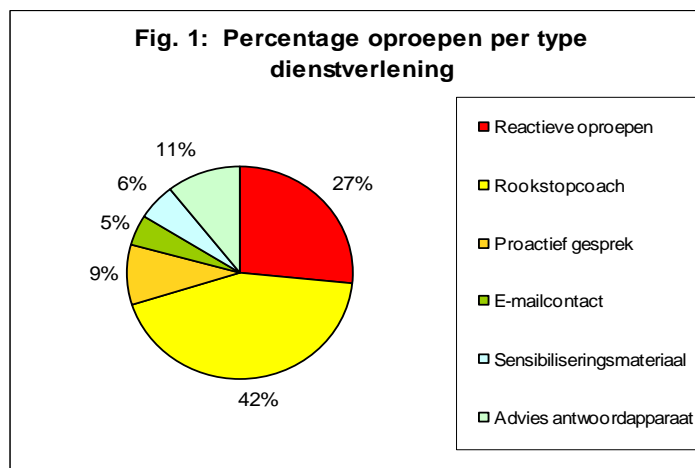


Tabak Stop Lijn 2009: feiten en cijfers

Totaal aantal contacten

In 2009 vonden 13.358 contacten plaats met de diensten van de Tabak Stop Lijn (TSL). Deze diensten kunnen opgesplitst worden in 6 categorieën (figuur 1):

- Reactieve oproepen omvatten de reactieve telefonische contacten (n=3.580) waarin de betrokkene zelf contact opneemt met de TSL voor persoonlijk advies en hulp.
- RookStopCoach (RSC) omvat het aantal nieuwe aanmeldingen (n=5.792) op de RookStopCoach, een online programma om mensen te helpen met stoppen met roken.
- Proactief gesprek omvat het aantal telefonische contacten (n=1.185) in het kader van het proactieve counselingprogramma waarin begeleiding wordt geboden aan mensen die wensen te stoppen met roken. Bij proactieve begeleiding worden rokers gebeld voor stopadvies en ondersteuning op van tevoren vastgestelde tijdstippen.
- E-mailcontact omvat de elektronische contacten met tabakologen van de TSL en met medewerkers van de RookStopCoach (n=642).
- Sensibiliseringsmateriaal omvat de telefonische contacten (n=747) waarin mensen zelfhulpmateriaal rond tabakpreventie bestellen (bv. brochure "Stoppen met roken. Het kan!").
- Advies antwoordapparaat omvat contacten via het antwoordapparaat, die werden beantwoord met info over de dienstverlening van de TSL en waarin onder meer naar de Tabakstop- en RookStopCoach websites werd verwezen (n=1.412).

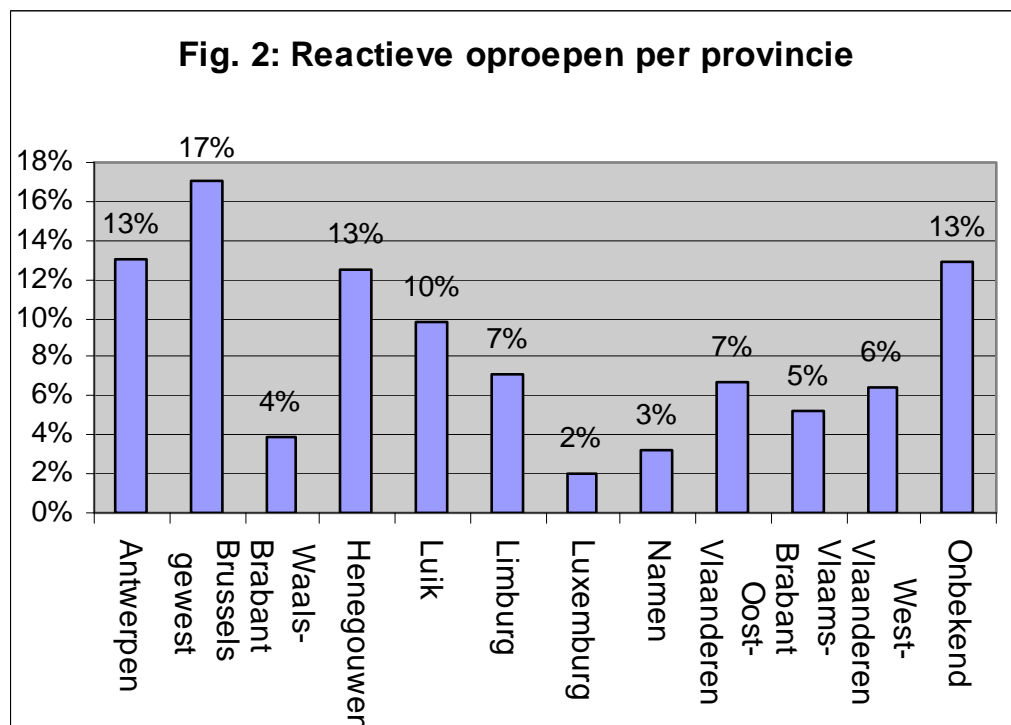


Net als in 2008 blijkt dat ook in 2009 een relatief groter aantal mensen een beroep deed op meer gespecialiseerde en gepersonaliseerde vormen van begeleiding. Er waren namelijk meer contacten in de vorm van een persoonlijk gesprek of een gepersonaliseerde vorm van online-begeleiding dan aanvragen voor het toesturen van standaard zelfhulpmateriaal.

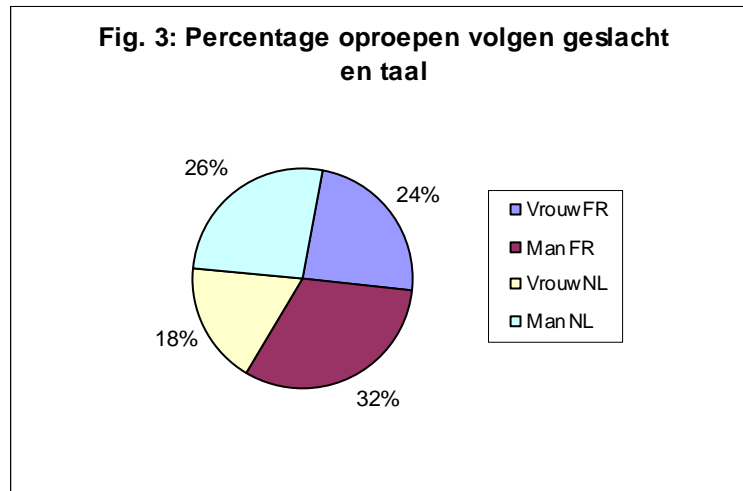
Reactieve oproepen

De reactieve telefonische contacten met een tabakoloog kunnen verder opgesplitst worden in 3 groepen. De meeste contacten (n=2.616) waren oproepen waarbij de betrokkene zelf contact opnam met de TSL voor een eenmalig advies. Daarnaast waren er “recall” contacten (n=195), d.w.z. gesprekken met personen die meerdere keren de TSL contacteerden voor advies. Tot slot vonden er counselinggesprekken (n=769) plaats met bellers die hun telefoonnummer nalieten op het antwoordapparaat (omdat de lijn bezet was of omwille van een oproep buiten de permanentie-uren) en die vervolgens werden teruggebeld door een counselor van de TSL.

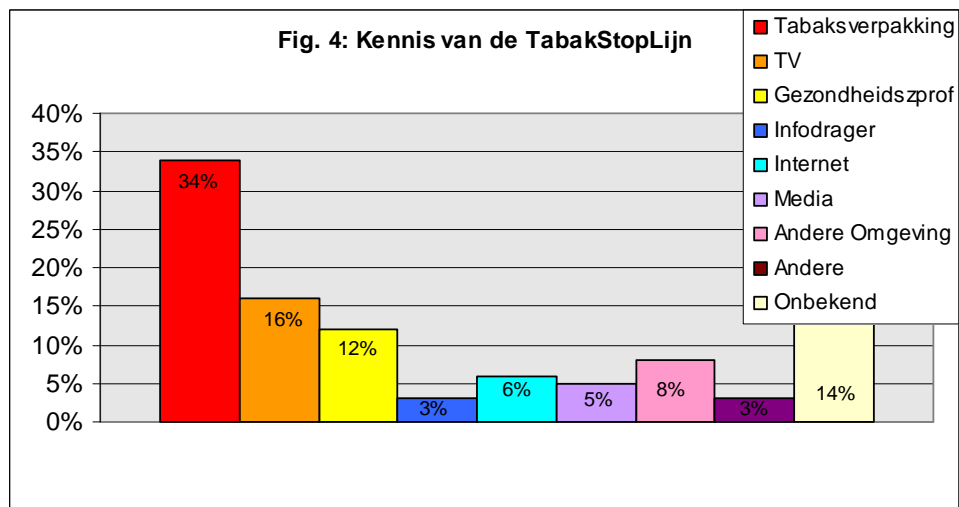
Oproepen kwamen voornamelijk uit het Brussels Gewest (17%) en Antwerpen (13%), gevolgd door Henegouwen (13%) en Luik (10%).



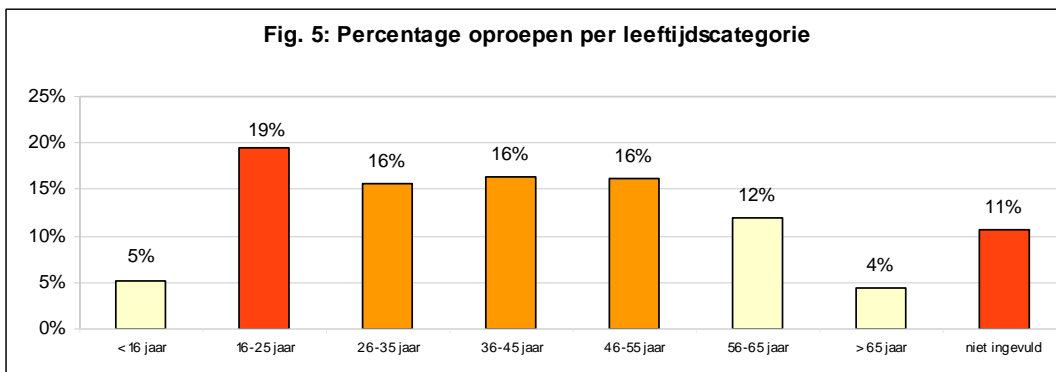
Mannen deden iets meer een beroep op de TSL dan vrouwen (M=58%; V=42%), wat gold voor de beide landstalen. Er waren iets meer Franstalige (56%) dan Nederlandstalige oproepen (44%).



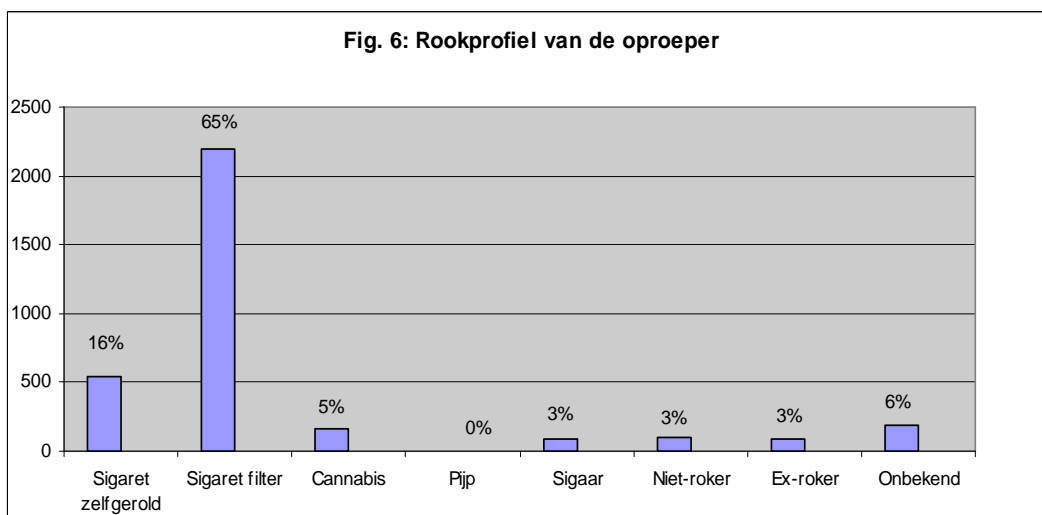
Er werd ook nagegaan via welke weg de oproeper het nummer van de TSL had vernomen. Het blijkt dat de meerderheid van de oproepers het nummer had via de tabaksverpakking (34%) of via tv (16%) of internet (6%). Andere bronnen zoals een arts, dagbladen, of familie/vrienden werden eerder zelden vermeld (< 5%). Ten opzichte van vorige jaren zien we wel een opvallende stijging van het aantal mensen dat het nummer kent via de apotheker (5%). We kunnen dit effect verklaren door een bekendmakingscampagne die de TSL heeft doorgevoerd in 2009 en die specifiek gericht was naar apothekers. Zij werden o.a. voorzien van displays en kaartjes met het nummer van TSL.



Qua leeftijd blijkt dat de kleinste groep bellers jonger is dan 16 jaar of ouder dan 65 jaar. Het aantal oproepen binnen de andere leeftijdscategorieën ligt tussen de 12 en de 19%; er is dus geen leeftijdscategorie die er echt uitspringt.

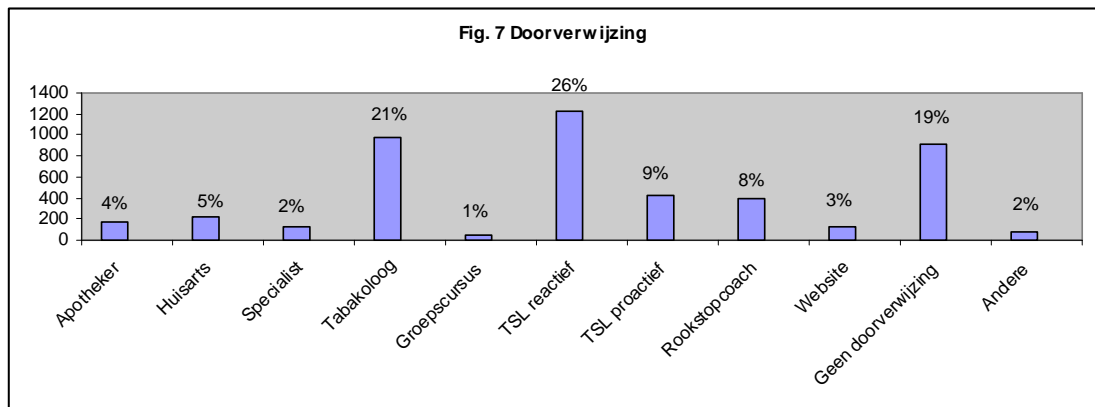


Het merendeel van de bellers zijn rokers die informatie voor zichzelf wensen (94%). Qua rookprofiel blijkt dat de meeste bellers sigaretten roken (filter 65%, zelfgerold 16%).



De meest voorkomende reden om te bellen naar de TSL blijft nog steeds het verkrijgen van algemeen advies in verband met stoppen met roken (45%). Daarnaast zijn er vooral specifiekere vragen naar hulp- en begeleidingsmogelijkheden (15%) en farmacologische hulpmiddelen zoals NRT (8%) en medicatie (8%).

Naast de hulp die geboden kan worden tijdens een eenmalig gesprek aan de Tabak Stop Lijn, werd met de meeste rokers (± 80%) ook een bijkomende vorm van hulp en ondersteuning besproken. Wat externe doorverwijzing betreft, werd voornamelijk geadviseerd om contact op te nemen met een tabakoloog (21%). Heel vaak (35%) werd ook terug verwezen naar de Tabak Stop Lijn. In een aantal gevallen werden verschillende mogelijkheden qua doorverwijzing geboden (waardoor het totaal in fig. 7 groter is dan het aantal oproepen dat plaatsvond).

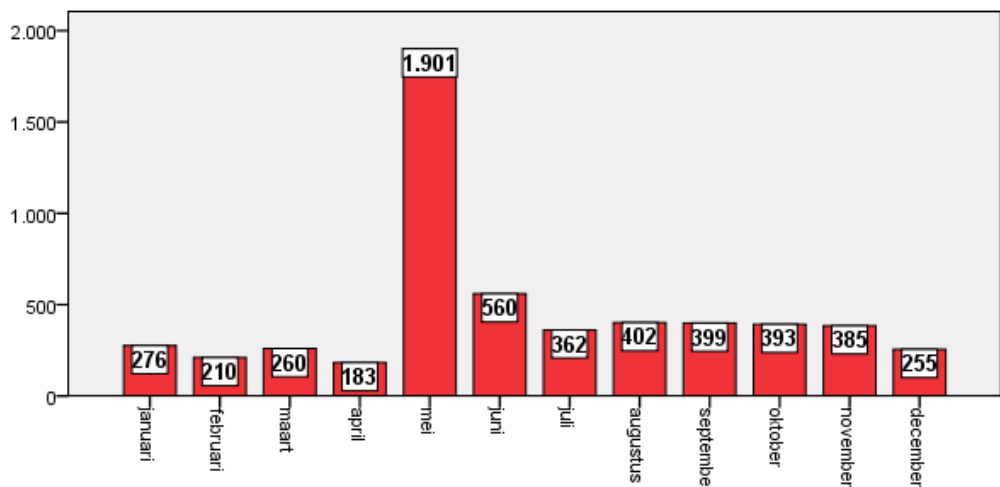


RookStop Coach

Sinds november 2007 werd een nieuw programma voor persoonlijke hulp online aangeboden, de RookStopCoach. Het gaat om een gevarieerde methode, voornamelijk gebaseerd op motivationele en gedragstherapeutische technieken.

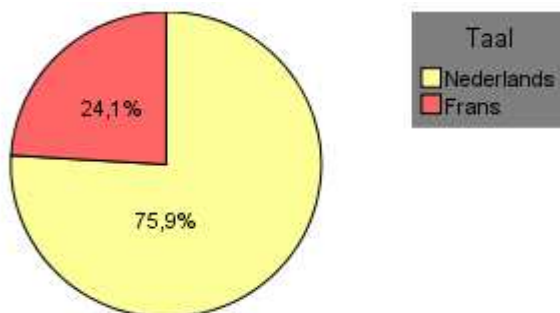
Er werden in 2009 beduidend meer registraties genoteerd dan in 2008 (2008: 4.047 versus 2009: 5.586).

Aantal inschrijvingen per maand



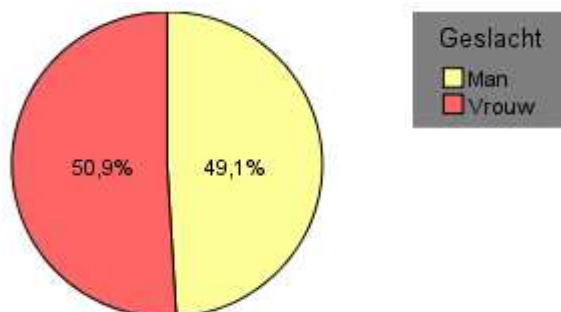
In de contacten via de RookStopCoach is de verhouding 4/5 Nederlandstalige gebruikers t.o.v. Franstalige gebruikers. Dit is te verklaren door de opvallende inschrijvingspiek in de maand mei op de Vlaamse site naar aanleiding van een tv-reportage en de persberichten in de week voor Werelddag tegen Tabak.

Fig. 9 Taalverdeling bij gebruik RookStopCoach



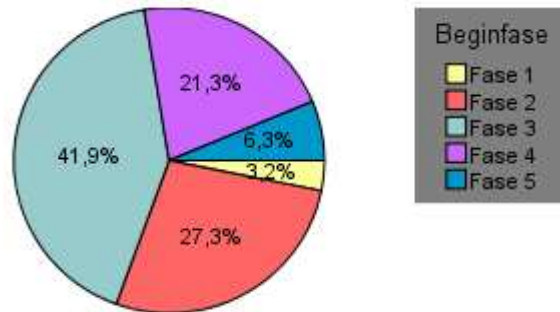
Dit jaar is de verhouding tussen mannen en vrouwen bijna gelijk, de vorige jaren waren er meer vrouwen die contact opnamen. Verder is de gemiddelde leeftijd van de gebruikers 40 jaar en heeft het merendeel een hogere opleiding voltooid (57%).

Fig. 10 Opleidingsniveau van gebruikers RookStopCoach



Tot slot is gebleken dat het merendeel van de gebruikers (42%) zich bij aanmelding in fase 3 van het rookstopproces bevindt. Dit is de groep die overweegt op korte termijn een rookstop poging te doen en die stappen naar actie wenst te nemen. Van de rest bevindt het merendeel (27%) zich in fase 2 van het rookstopproces, de fase waarin men een rookstop overweegt, maar nog niet echt beslist heeft om te stoppen en concreet actie te ondernemen.

Fig. 11 Beginfase gebruik RookStopCoach



Naast het feit dat 29% van de gebruikers van dit programma, ook effectief stopt met roken, is bijna 39% van de gebruikers wel een fase vooruitgeschoven in het rookstopproces. Verder blijkt dat 89% van de gebruikers de dagelijkse rookstoptips op vraag doorgestuurd krijgt.

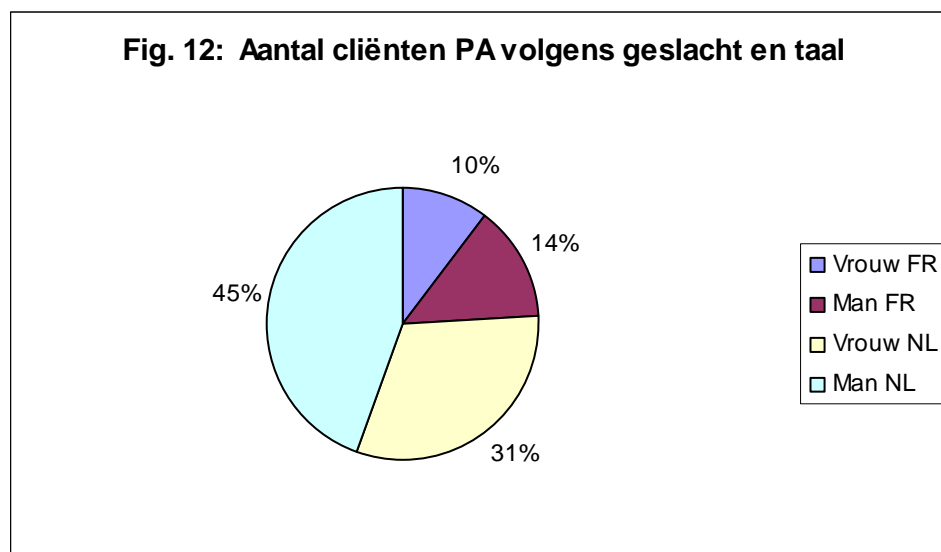
De RookStopCoach werd dit jaar voor het eerst geëvalueerd.

De RSC wordt dus positief beoordeeld op vlak van gebruiksgemak, nut, leerrijkheid en aantrekkelijkheid. De dagelijkse e-mailtips scoren het best in de evaluatie.

Proactieve gesprekken

Het proactieve counselingprogramma wordt aangeboden sinds mei 2007. In 2009 zijn 201 nieuwe personen gestart in het kader van dit programma en werden er in totaal 1.185 gesprekken gevoerd (een gemiddelde van 6 gesprekken). De begeleiding gebeurt door een vaste tabakoloog die de roker op afgesproken tijdstippen opbelt. Er waren meer Nederlandstalige (76%) dan Franstalige deelnemers (24%) en mannen deden meer een beroep op deze dienstverlening dan vrouwen

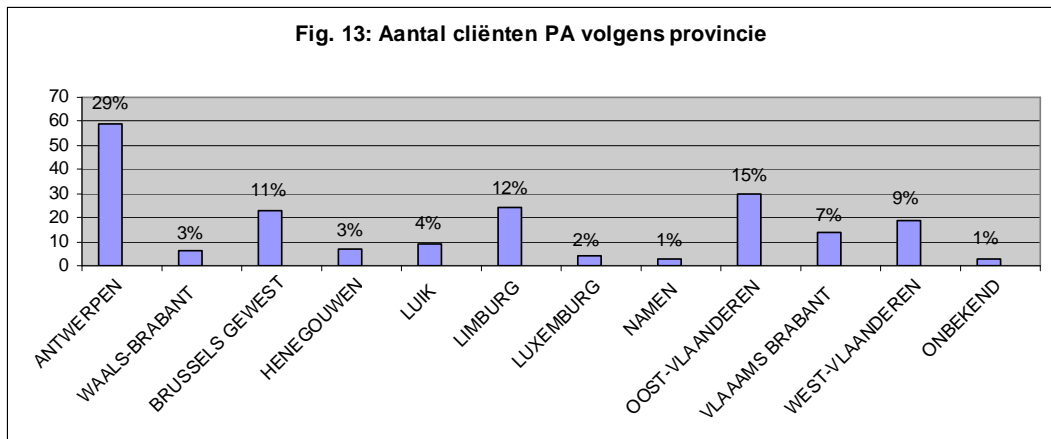
Fig. 12: Aantal cliënten PA volgens geslacht en taal



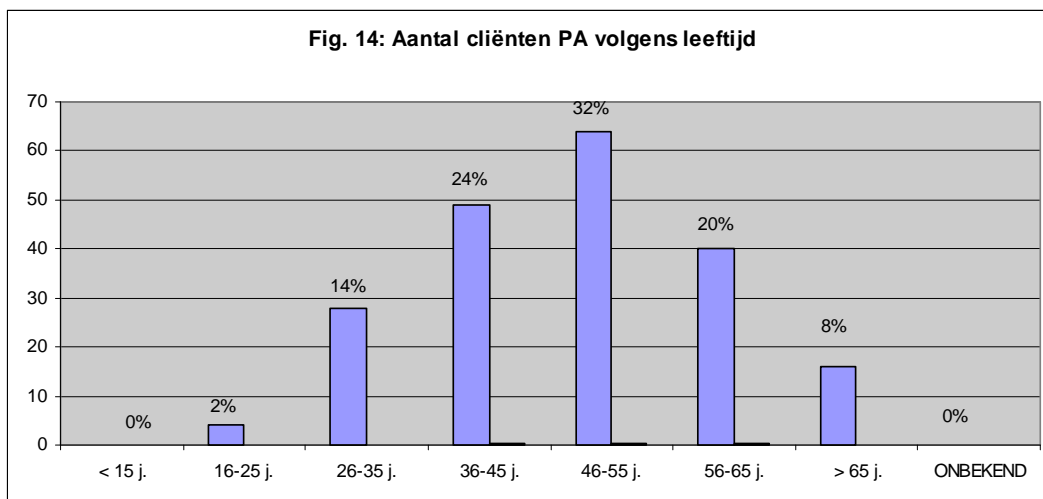
De instroom in het proactieve programma moet gekaderd worden binnen het feit dat het hier gaat om een begeleidingsvorm die aangeboden wordt aan mensen die gemotiveerd zijn om te stoppen met roken, die op relatief korte termijn een rookstop plannen en daarvoor een persoonlijke vorm van begeleiding wensen die telefonisch gebeurt. Het geringe aantal Franstalige tegenover Nederlandstalige deelnemers kan wellicht verklaard worden door het feit dat het aanbod van persoonlijke begeleidingen in het Franstalige landsgedeelte reeds beter uitgebouwd is dan in het Nederlandstalige gedeelte.

Daar zullen rokers dus sneller naar een externe tabakoloog of een rookstopcentrum worden doorverwezen.

Deelnemers aan het proactieve counselingprogramma kwamen vooral uit Antwerpen (29%), Oost-Vlaanderen (15%), Limburg (12%) en Brussel (11%).



Verder zijn deelnemers aan het proactieve programma globaal genomen ouder dan personen die reactief bellen. In het reactieve programma was 48% van de bellers ouder dan 35 jaar terwijl dit in het proactieve programma 84% was. Hier zijn het voornamelijk personen tussen 46-55 jaar (32%) en tussen 36-45 jaar (24%) die een beroep doen op de proactieve dienstverlening.

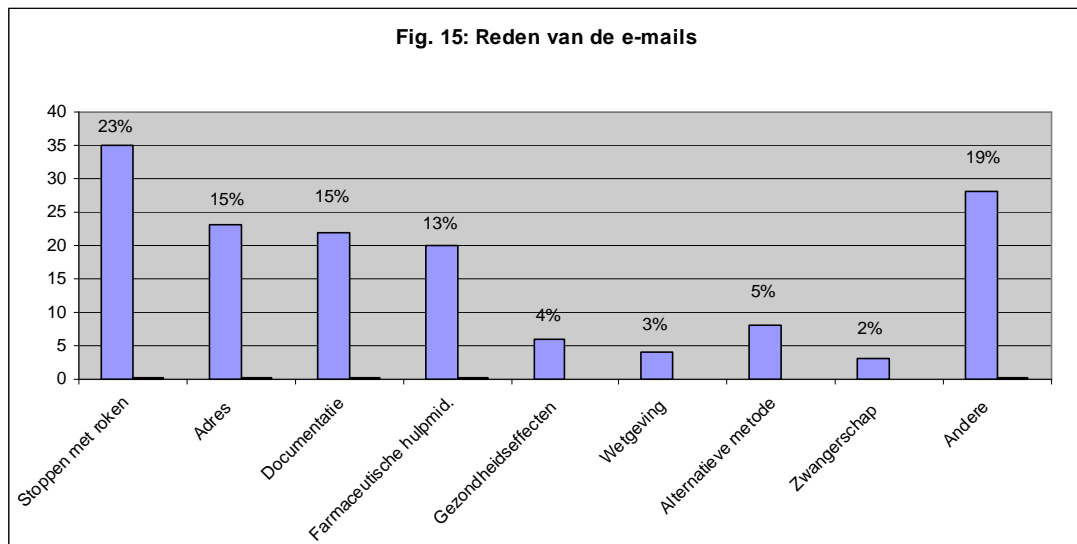


De resultaten van het aantal personen dat gestopt is met roken en de wijze waarop tonen het volgende aan:

- de meerderheid van de deelnemers gebruikte additioneel aan de proactieve begeleiding een farmacologisch hulpmiddel in de vorm van nicotinevervangende middelen of medicatie (resp. 39% en 20%).
- 38% van de deelnemers is langer dan 4 weken gestopt met roken op het einde van het programma.
- succespercentages op middellange (6 maanden rookvrij) en lange termijn (12 maanden rookvrij) bedragen respectievelijk 22% en 15%.

E-mail- contact TSL

Naast de telefonische contacten met tabakologen van de TSL, zijn er contacten via e-mail. Uit figuur 15 blijkt dat er iets meer Nederlandstalige (54%) dan Franstalige contacten (46%) via e-mail plaatsvonden. Net als bij de telefonische oproepen was er vooral vraag naar algemeen advies in verband met stoppen met roken (23%). Daarnaast werd e-mail vooral gebruikt om verwijfsadressen op te vragen, documentatie aan te vragen en om vragen te stellen i.v.m. farmacologische hulpmiddelen (13-15%).



Slotbe- schouwing

In 2009 werd er meer dan 13.000 keer een beroep gedaan op één van de diensten die via de Tabak Stop Lijn aangeboden worden. Een grootschalige communicatie van het telefoonnummer lijkt daarin een belangrijke rol te spelen, gezien de tabaksverpakking en tv de voornaamste bron van kennis van de diensten waren.

Men lijkt ook steeds meer behoefte te hebben aan een gepersonaliseerde en gespecialiseerde dienstverlening dan aan algemeen zelfhulpmateriaal. Online begeleiding waarin men op een interactieve manier informatie kan vinden én op eigen tempo een programma kan doorlopen, is kennelijk een vorm van begeleiding die erg aanspreekt.

Daarnaast is er ook een aantal mensen dat juist een meer intensieve vorm van persoonlijke begeleiding wenst en daarvoor een beroep doet op het proactieve begeleidingsprogramma van de Tabak Stop Lijn. Daarbij valt ook op dat dit proactieve programma vooral personen tussen 35 en 55 jaar aantrekt, terwijl de reactieve dienstverlening eerder een jongere groep geïnteresseerden aantrekt.

Klaarblijkelijk is een gevarieerd aanbod van diensten dus van belang om een breed publiek te bereiken.