

Tabakstop

JAARVERSLAG 2015

Een initiatief van



Stichting
tegen Kanker

Met steun van de overheden



Vlaanderen
is zorg



De Gemeenschappelijke
Gemeenschapscommissie
van Brussel-Hoofdstad



Wallonie

Inhoudstafel

1. Totaal aantal contacten in 2015	5
2. Reactieve oproepen.....	8
3. Pro-actieve (PA) gesprekken	17
4. E- contact Tabakstop	25
5. Sensibiliseringsmateriaal	27
6. Onlinebegeleiding - iCoach, website Tabakstop en nieuwe facebookpagina's	28
7. Globale analyse en conclusies:	31

Kort historisch overzicht Tabakstop

2004

- Start op 31/5/2004 met telefoonnummer 070 22 72 27

2005

- Omschakeling naar gratis telefoonnummer 0800 111 00 op 1/05/2005
- Verplichte vermelding op de sigarettenpakjes: KB van 23/09/2005 in Staatsblad op 14/11/2005

2006

- Eerste vermeldingen op de sigarettenpakjes vanaf maart 2006

2007

- Start uitbreidingsproject Pro-actief in mei 2007
- Start uitbreidingsproject online advies via RookStopCoach vanaf november 2007
www.tabakstop.be als aparte site (los van www.kanker.be)

2008

- Uitbreiding opvangcapaciteit via RingRing telefoniebeheer en thuiswerk tabakologen
- Pretesting + lancering spots Tabakstop

2009

- Ondersteuning initiatieven van buitenuit (in elke roker zit een stopper, 24u actie niet roken, ...)
- Verplichte vermelding op ALLE sigarettenpakjes: MB van 28/05/2009 in Staatsblad op 2/07/2009

2010

- Eerste vermeldingen op alle sigarettenpakjes vanaf 2 juli 2010
- Start uitbreidingsproject “tegemeetkoming NRT voor kansarme rokers” op 31/5/2010

2011

- Verplichte vermelding op alle sigarettenpakjes vanaf 1 januari 2011
- Groei telefonische contacten met 66%
- www.tabakstop.be overschrijdt de kaap van 100.000 unieke bezoekers in één jaar

2012

- Minister Onkelinx bezoekt Tabakstop op 4/2, werelddag tegen kanker
- Nieuwe radio spots op Nederlandstalige zenders; nieuwe TV spot op Franstalige zenders
- Vernieuwde website www.tabakstop.be sedert oktober 2012
- Sterke groei proactieve begeleidingen

2013

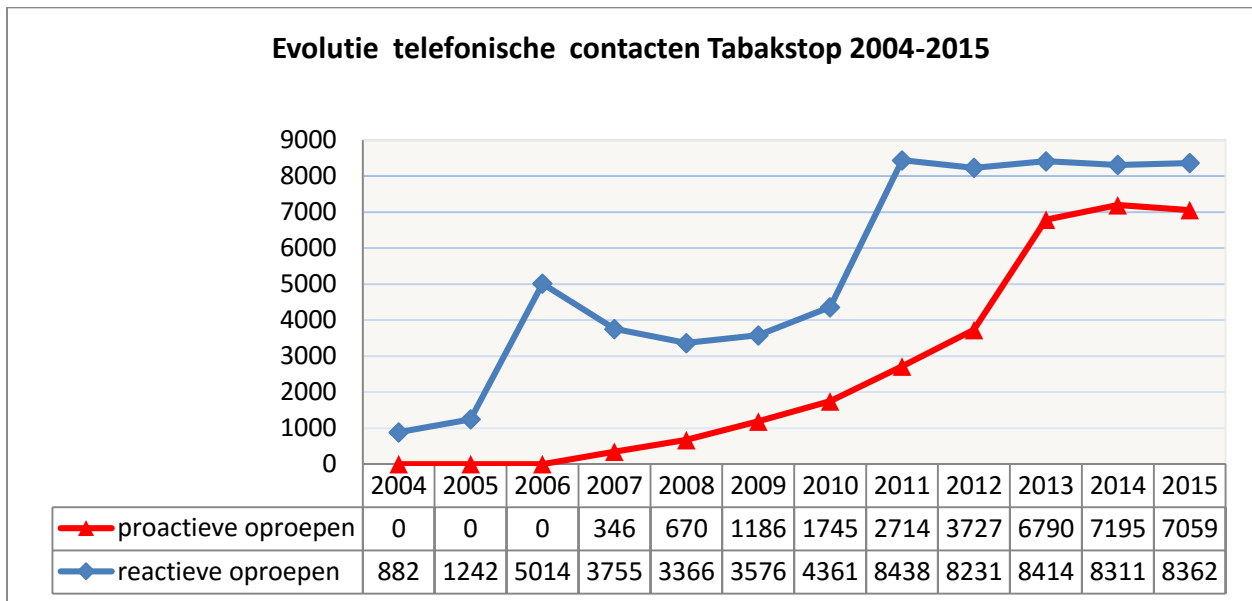
- Nieuwe IT-telefonie applicatie
- Spots op radio en tv (met gratis zendtijd aan Franstalige kant)
- Vivacité-RTBF campagne “Six semaines pour arrêter de fumer” met Thierry Luthers en Franstalige facebookpagina
- Sterke groei proactieve begeleidingen

2014

- Foto-en getuigenissenboek nav 10 jaar Tabakstop
- Caviar prijs voor het beste call center in de categorie “Best Use of Technology”
- Getuigenissen van (ex)rokers op www.tabakstop.be en start Nederlandstalige facebookpagina
- Voorbereidingen en aanpassingen nav zesde staatshervorming

2015

- Projectfinanciering voor 1 jaar vanuit Vlaamse Gemeenschap, Région Wallonne en Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Creatie Vlaams consortium i.k.v. oproep minister Vandeurzen voor tabakspreventie- en rookstopbeleid 2016-2020
- Upgrade site Tabakstop (o.a. responsive site voor tablets en smartphones) en upgrade IT-telefonie-applicatie
- Voorbereidingen nieuwe campagnes 2016 (nieuwe TV spots, animatiefilms, ...)
- Vraag aan federale overheid naar slimmere terugbetaling rookstopmedicatie en aandacht voor wanverhouding tussen fiscale inkomsten uit tabaksproducten en federale uitgaven voor rookstophulp in 2014



Tabakstop 2015: Feiten en cijfers

1. Totaal aantal contacten in 2015

In 2015 vonden 19.052 contacten plaats met de diensten van Tabakstop. Er waren ook nog 4.299 registraties van Belgische gebruikers op de online coach, waarvan 2.732 Nederlandstalige, 1.558 Franstalige en 9 anderstalige registraties. Van 2010 tot 2011 steeg het totaal aantal telefonische contacten spectaculair (+66%). Dit hoofdzakelijk ten gevolge van de verplichte vermelding van Tabakstop op alle sigarettenpakjes sinds 1/1/2011. Van 2012 tot 2014 konden deze cijfers niet alleen geconsolideerd worden, maar bleef de interesse in de telefonische dienstverlening toenemen om in het voorbije jaar te stabiliseren.

In bijlage 1 geven we in grafiek een overzicht van de evolutie van maand tot maand tussen januari 2012 en december 2015. Voor het jaar 2015 kunnen we enkele duidelijke pieken vaststellen:

- Een piek bij de Franstaligen startend in februari en zich nog versterkend in maart, wanneer er met gratis zendtijd Franstalige tv-spots werden uitgezonden (campagne van 28/02 tot 08/03/2015)
- Een tweede piek bij de Franstaligen in oktober 2015 eveneens tijdens de uitzending van TV-spots (campagne van 19/10/2015 tot 01/11/2015)
- Een piek bij de Nederlandstaligen in maart, uitdrukkend tot april wanneer er aan Nederlandstalige zijde televisiespots werden uitgezonden (campagne van 02/03/2015 tot 22/03/2015)
- Een piek bij de Nederlandstaligen in september en oktober 2015 wanneer er aan Nederlandstalige zijde een TV-campagne liep (campagne van 14/09/2015 tot 03/10/2015).

De diensten van Tabakstop kunnen opgesplitst worden in 6 categorieën (Tabel 1 hieronder en Fig. 1):

1. **Reactieve oproepen** (RA) omvatten de telefonische contacten (n = 8.362) waarbij de betrokkene zelf contact opneemt met Tabakstop voor persoonlijk advies en hulp¹.
2. **Proactief gesprek** (PA) omvat het aantal telefonische contacten (n = 7.059) in het kader van het counselingprogramma (de persoonlijke coaching via telefoon). Bij proactieve begeleiding worden rokers meermaals getelefoneerd voor stopadvies en ondersteuning op van tevoren vastgestelde tijdstippen².

¹ Een reactieve oproep wordt in 2015 meegeteld wanneer het een eerste gesprek, een gekende beller of een terugbelgesprek betreft, dat geen grap is, dat verbonden was met een counselor en minstens 2 minuten heeft geduurd. Tegenover 2013 werden in 2014 en in 2015 ook de onderbroken gesprekken meegeteld. Tegenover 2014 worden nu alle terugbelgesprekken van minstens 2 minuten of onderbroken meegeteld; in 2014 alleen deze die de counselor had aangeduid als succesvol. Voor de uitgaande gesprekken die succesvol waren volgens de counselor werden ook de gesprekken zonder tijdsduur opgenomen. Deze laatste wijzigingen werden doorgevoerd om de haperingen binnen het systeem op te vangen. In het vroegere systeem betrof het gesprekken die als dusdanig werden geregistreerd door de counselor.

² Een proactieve oproep wordt in het nieuwe ICT-systeem meegeteld wanneer het een counselinggesprek of een terugbelgesprek na 6 maanden of na een jaar betreft. In 2013 telde elk counselinggesprek mee ongeacht de duur. In 2014 werd de bijkomende voorwaarde geïnstalleerd dat een counselinggesprek minstens 5 minuten moet geduurd hebben. Deze voorwaarde geldt niet voor een terugbelgesprek. In 2015 werden al de counselinggesprekken ongeacht het resultaat opgenomen wanneer deze minstens 5 minuten hebben geduurd. Ook de counselinggesprekken met een tijdsduur gelijk aan nul werden meegerekend wanneer de counselor heeft aangeduid dat het een succesvolle call betrof, dit om de haperingen in het systeem op te vangen. In het vroegere systeem betrof het gesprekken die als dusdanig werden geregistreerd door de counselor.

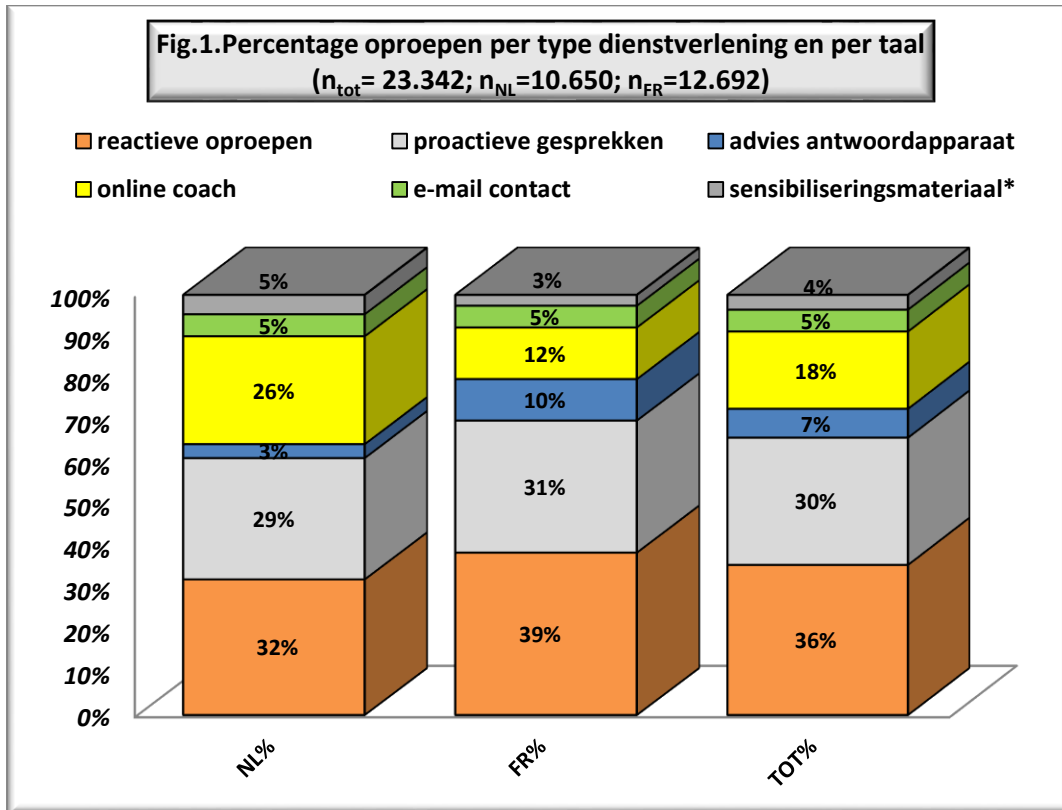
3. **Advies antwoordapparaat (AA)** omvat oproepen naar telefoonnummers op de wachtlijst, waarbij geen persoonlijk contact tot stand kwam en bijgevolg informatie over de dienstverlening van Tabakstop en een verwijzing naar de website van Tabakstop werd ingesproken (n = 1.602).
4. **Onlinebegeleiding** omvat het aantal nieuwe Nederlandstalige en Franstalige aanmeldingen (n = 4.290) op de iCoach - een onlineprogramma om mensen te helpen met stoppen met roken.
5. **E-(mail)-contact** omvat de elektronische contacten met tabakologen van Tabakstop (n = 1.212).
6. **Sensibiliseringsmateriaal** (n = 817) omvat de contacten waarin mensen zelfhulpmateriaal rond tabakspreventie bestellen (bv. brochure "Stoppen met roken. Het kan!"). Deze aanvragen konden telefonisch, via sms of online gebeuren. Vanaf december 2014 kunnen de brochures enkel nog via web opgevraagd worden en niet meer telefonisch.

Tabel 1	NL 2015		FR 2015		TOT 2015		TOT 2014	TOT 2013	TOT 2012	TOT 2015/2014
	n	NL%	n	FR%	n	TOT%	n	n	n	
reactieve oproepen	3 446	32%	4 916	39%	8 362	36%	8 311	8 414	8 231	101%
proactieve gesprekken	3 074	29%	3 985	31%	7 059	30%	7 195	6 790	3 712	98%
advies antwoordapparaat	351	3%	1 251	10%	1 602	7%	1 762	2 303	1 892	91%
online coach	2 732	26%	1 558	12%	4 290	18%	4 289	5 530	7 223	100%
e-mail contact	557	5%	655	5%	1 212	5%	1 637	1 421	1 064	74%
sensibiliseringsmateriaal*	490	5%	327	3%	817	4%	1 800	1 978	821	45%
TOTAAL, incl. iCoach	10 650	100%	12 692	100%	23 342	100%	24 994	26 436	22 943	93%
TOTAAL, excl. iCoach	7 918		11 134		19 052		20 705	20 906	15 720	92%
Telefonische contacten**	6 871		10 152		17 023		17 268	17 507	13 835	99%

Noten: NL: Nederlandstalig, FR: Franstalig, TOT: totaal. De records waarvoor de taal niet gekend is of waarvoor een anderstalige begeleiding werd uitgevoerd, werden niet opgenomen in deze tabel. Dat was in 2014 en in 2015 alleen het geval voor de online coach (in 2014 62 en in 2015 9 anderstalige inschrijvingen en in 2014 een inschrijving waarvoor de taal niet gekend is).

* inclusief de telefonische en de online aanvragen voor brochures.

** als graadmeter om de groei van het aantal telefonische contacten te meten, nemen we enkel de reactieve anonieme oproepen, de proactieve gesprekken en de adviezen antwoordapparaat.



Voor het totaal van de telefonische contacten was er een sterke toename van 2012 tot 2013. Deze stegen over deze periode van 13.835 tot 17.507 gesprekken. Deze stijging moet toegeschreven worden aan de proactieve gesprekken (m.a.w. de persoonlijke coachingsgesprekken) die stegen van 3.712 tot 6.790 gesprekken. Sindsdien blijft het aantal telefonische gesprekken vrij stabiel: er is sinds 2013 weliswaar een lichte afname in het totaal aantal telefonische gesprekken van 17.507 tot 17.023 gesprekken, maar deze daling is wellicht een overschatting omdat in 2014 strengere criteria met betrekking tot de minimale tijdsduur van een gesprek werden gebruikt om een proactief gesprek of een reactief gesprek als dusdanig mee te tellen. Verder moet deze lichte achteruitgang vooral toegeschreven worden aan het aantal gesprekken voor 'advies antwoordapparaat'; deze dalen van 2.303 in 2013 naar 1.602 in 2015. Deze laatste vaststelling is eerder een positieve evolutie: het houdt in dat we voor minder cliënten op de terugbelijst een informatieve boodschap op het antwoordapparaat moesten achterlaten omdat we ze niet konden bereiken. De reactieve gesprekken zijn sinds 2013 stabiel gebleven (van 8.414 in 2013 naar 8.362 in 2015) en voor de proactieve gesprekken is er nog een lichte toename van 6.790 gesprekken in 2013 naar 7.059 gesprekken in 2015.

Voor de online dienstverlening is er over het voorbije jaar een afname in het aantal e-mailcontacten van 1.637 naar 1.212 mails en in het aantal aanvragen van sensibiliseringsmateriaal van 1.800 naar 817 aanvragen voor brochures. Deze daling voor het aantal e-mails is een trendbreuk, aangezien ze volgt op een stijgende trend van 2012 tot 2014. Voor de categorie 'sensibiliseringsmateriaal' is de vergelijking over de tijd niet helemaal zuiver: de online aanvragen door particulieren worden pas sinds 2013 opgenomen in de telling. Vanaf december 2014 kunnen de brochures enkel nog via web en niet meer telefonisch opgevraagd worden. Sinds 2013 is er een daling in de vraag naar deze dienstverlening, waarbij we in 2015 terug uitkomen op het aantal aangevraagde brochures in 2012.

Het aantal unieke bezoekers op onze websites was in 2014 al sterk gestegen en kende in 2015 nog een groei van 22%. De stijging was het sterkst bij de FR website www.tabacstop.be met 111.570 unieke bezoekers in 2015 tegenover 84.800 in 2014 (groei van 31,75%). De NL website www.tabakstop.be groeide van 100.155 unieke bezoekers in 2014 naar 114.052 in 2015 (groei van 13,88%). In totaal telden we 228.155 unieke bezoekers op alle websites (Nederlands, Frans en Duits) samen.

Ook voor de onlinebegeleiding via de iCoach is er vanaf 2012 een terugval in de registraties, al blijft het aantal registraties van 2014 tot 2015 stabiel. Sinds 2011 gebeurt de onlinebegeleiding niet langer via de RookStopCoach, een exclusief product voor Tabakstop, maar wordt het Europese product voor onlinebegeleiding - de iCoach - ondersteund via de website www.tabakstop.be. De Europese campagne "Ex-smokers zijn niet te stoppen" was in 2012 krachtiger dan in de daarop volgende jaren, wat de terugval bij de inschrijvingen sinds 2013 kan verklaren.

2. Reactieve oproepen

Van 2010 tot 2011 was er een sterke stijging in het aantal reactieve calls van 4.361 tot 8.438. Sindsdien blijft het aantal reactieve oproepen vrij stabiel.

Deze telefonische contacten met tabakologen, waarbij de cliënt zelf het initiatief nam om naar Tabakstop te bellen, kunnen verder opgesplitst worden in 2 categorieën:

- a) Contacten voor eenmalig advies die onmiddellijk beantwoord worden door een tabakoloog.
- b) Contacten voor eenmalig advies door opvolging van de wachtlijst op het antwoordapparaat. Bij deze contacten worden de bellers die hun telefoonnummer nalieten op het antwoordapparaat (omdat de lijn bezet was of omwille van een oproep buiten de permanentie-uren) teruggebeld door een tabakoloog van Tabakstop.

Deze oproepen kunnen personen betreffen die voor het eerst telefoneren of die reeds meerdere keren Tabakstop contacteerden voor advies. Voor verdere analyses opteren we er voor om elke oproeper één keer per jaar mee te tellen in de analyses³. Zo worden 6.280 van de 8.362 oproepen (75%) verder geanalyseerd.

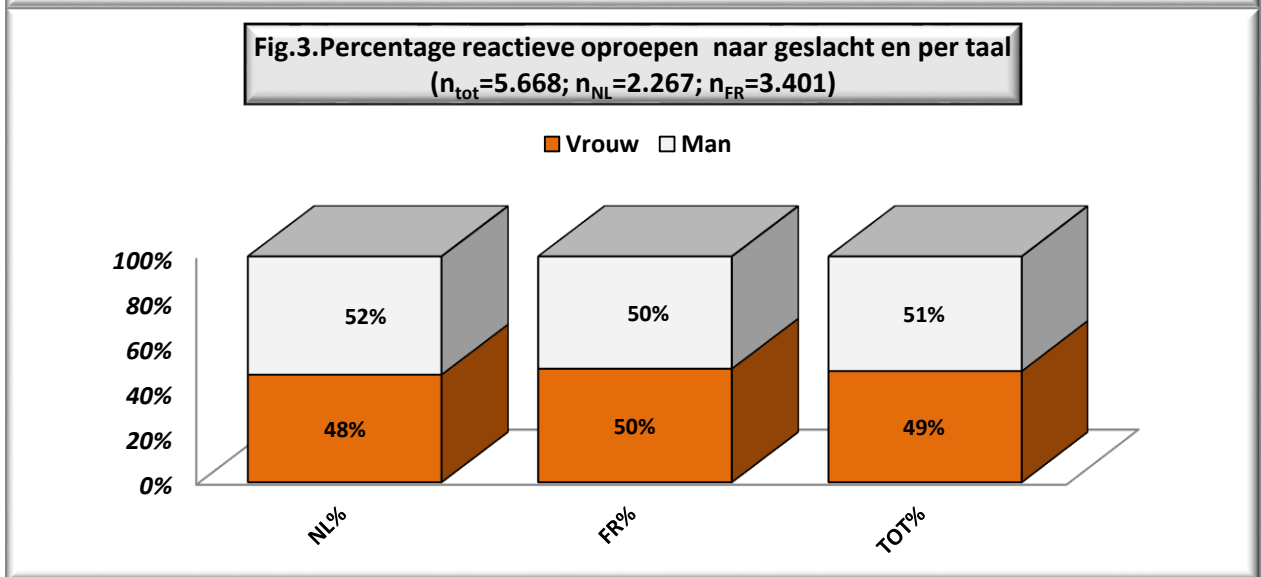
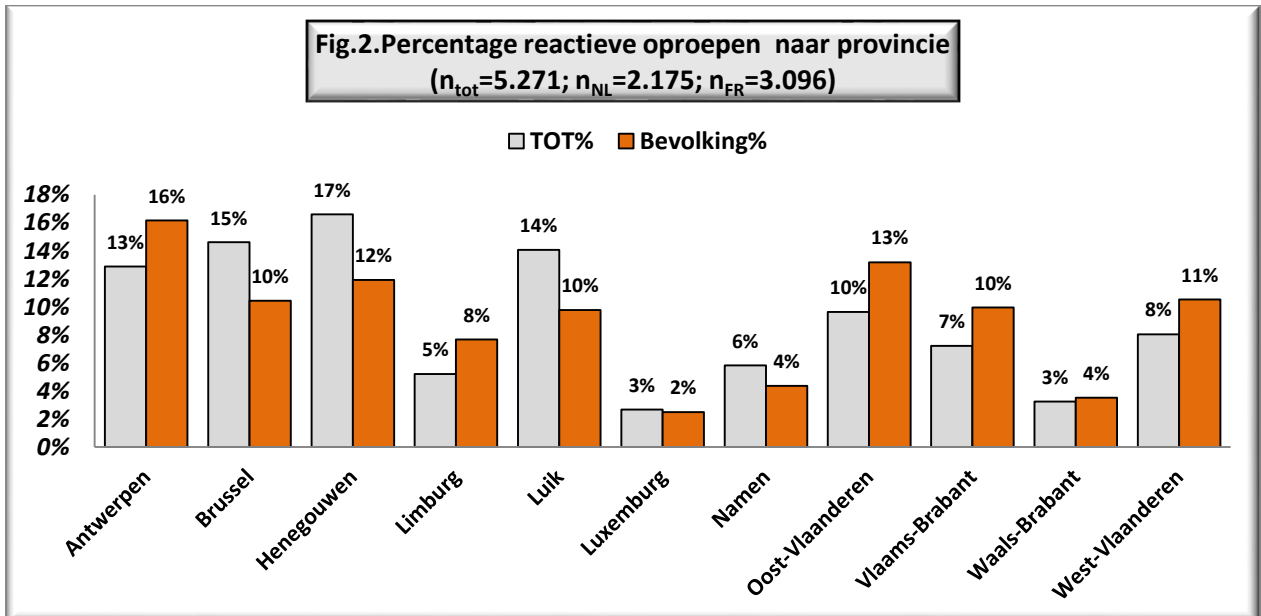
Er waren meer Franstalige dan Nederlandstalige reactieve oproepen en bellers (59% versus 41%), terwijl we eerder de omgekeerde verhouding mogen verwachten vanuit de bevolkingsstructuur. Dit overwicht aan Franstalige zijde is bijna over het hele jaar aanwezig, maar piekt in de maanden met televisiecampagnes op de Franstalige televisie.

We bespreken eerst de demografische gegevens van de cliënten. Vervolgens onderzoeken we hun rookprofiel en tenslotte sluiten we af met enkele kenmerken van de oproep.

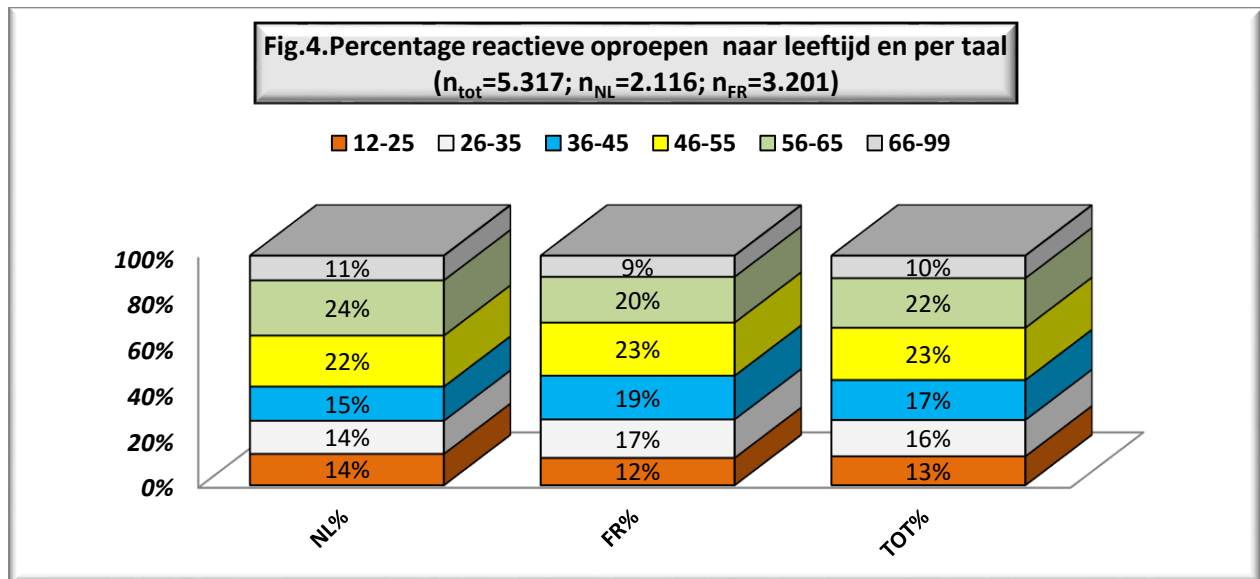
Demografische gegevens

De oproepen komen voornamelijk uit Henegouwen (17%), het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest (15%), Luik (14%) en Antwerpen (13%). Het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest, Henegouwen, Luik, Namen en Luxemburg zijn sterker vertegenwoordigd dan we op basis van hun bevolking zouden verwachten. Dit geldt ook voor het Waalse Gewest in zijn geheel. Al de Vlaamse provincies, alsook het Vlaamse Gewest in zijn geheel, zijn minder sterk vertegenwoordigd dan we op basis van hun bevolking verwachten (Fig.2). Het hogere bereik in Wallonië zou (gedeeltelijk) het gevolg kunnen zijn van een hoger aandeel dagelijkse rokers in Wallonië dan in Vlaanderen (respectievelijk 24% versus 17%, enquête 2015 van STK), maar ook van de intensieve promotiecampagnes via gratis zendtijd aan Franstalige kant.

³ In de nieuwe ICT-applicatie (actief sinds 15/7/2013) kunnen we op basis van het telefoonnummer de dubbels per jaar identificeren. In 2014 werden voor de onbekende nummers de dubbels geïdentificeerd op basis van het geslacht, de leeftijd, de taal van de counselor en de provincie. Als er voor de onbekende nummers een missend gegeven is bij deze bijkomende identificatiegegevens, wordt het record niet opgenomen. In 2015 worden al de ongekende nummers opgenomen in de analyses. Sinds 2014 gebruiken we voor de records met een gekend telefoonnummer de laatste oproep die het meest volledig is voor het geslacht en de leeftijd als uniek persoon. Er wordt rekening mee gehouden dat meerdere personen vanuit eenzelfde telefoonnummer kunnen telefoneren naar de lijn. Wanneer de leeftijd meer dan twee jaar verschilt of als het geslacht verschilt, worden deze personen apart meegenomen in de analyses. Als men daarentegen via verschillende telefoonnummers telefoneert, kunnen we dat niet langer achterhalen.



Er deden ietwat meer mannen dan vrouwen een beroep op de reactieve dienst van Tabakstop in zijn geheel en in het Nederlandstalige deel, al zijn de verschillen klein. Bij de Franstaligen zijn er even veel vrouwen dan mannen die naar de lijn telefoneerden voor een gesprek (Fig.3).



Noten: In 2014 werden 2 personen van 10 jaar toegevoegd aan de jongste leeftijdsgroep. De rest is 12 jaar of ouder. In 2015 werden de kinderen jonger dan twaalf jaar niet opgenomen.

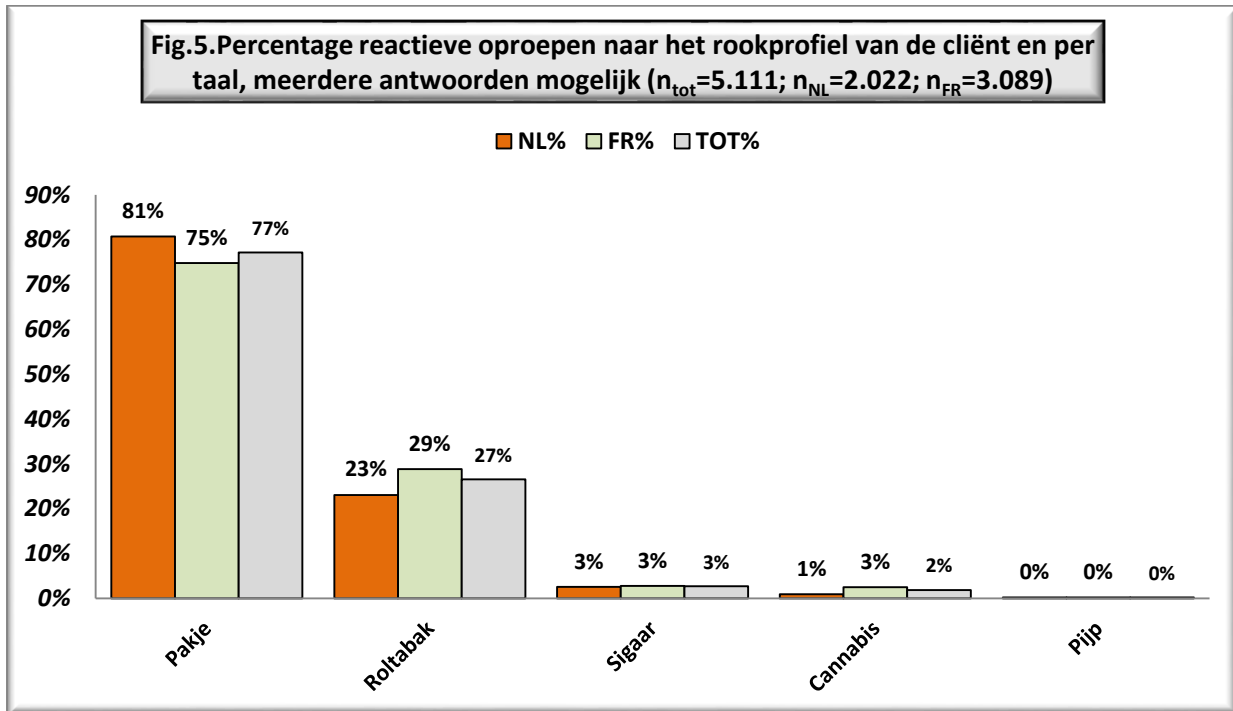
De verdeling van de reactieve cliënten over de verschillende leeftijdsgroepen verschilt een weinig over de twee landstalen. Bij de Nederlandstalige reactieve cliënten zijn de oudere cliënten vanaf 56 jaar wat sterker vertegenwoordigd dan bij de Franstaligen (35% versus 29%); bij de Franstaligen zijn de jongere leeftijdscategorieën tussen 26 en 45 jaar beter vertegenwoordigd dan bij de Nederlandstaligen (36% tegen 29%). Over het algemeen is 44% van de reactieve bellers tussen 46 en 65 jaar; 33% is van 26 tot 45. De twee uiterste leeftijdsgroepen zijn het minst te vinden bij de reactieve bellers. Sinds 2014 heeft de jongste groep tot 26 jaar een kleiner aandeel binnen de reactieve cliënten dan in 2013: in 2013 maakte deze groep nog 18% van de reactieve cliënten uit, in 2014 en in 2015 is dat 13% (Fig. 4).

Rookprofiel

Qua rookprofiel blijkt dat de meeste bellers sigaretten roken: filter 77% en/of zelf gerolde 27% (Fig.5⁴). Gerolde sigaretten zijn populairder bij de Franstalige bellers dan bij de Nederlandstalige (29% tegen 23% in 2015), maar er is een sterke toename van de rokers van roltabak bij de Nederlandstalige cliënten (van 17% in 2013 tot 23% in 2015). 3% van de bellers rookt sigaren en 2% geeft spontaan aan cannabis te roken. Pijprokers komen bijna niet voor bij de reactieve cliënten. De vaststellingen omtrent het rookprofiel tonen aan hoe belangrijk het is om de vermelding van 0800 111 00 en www.tabakstop.be ook te verplichten op de pakjes roltabak. Temeer omdat de kennis via het pakje bij deze reactieve cliënten in 2015 nog steeds kleiner is voor de mensen die alleen rollen (42%) dan voor zij die alleen filtersigaretten roken (60%) of minstens af en toe filtersigaretten roken (61%).

⁴ Mensen kunnen meerdere tabaksproducten roken. De percentages geven het aandeel van de cliënten die een bepaald tabaksproduct vermelden. De som van deze percentages over de tabaksproducten in Fig. 5 is hierdoor groter dan 100%, namelijk 109% voor de totale groep. Dit houdt in dat er per oproep gemiddeld 1,09 tabaksproducten vermeld werden.

Vanaf mei 2016 zal er in België een aanpassing gebeuren bij de verpakking van tabaksproducten. Dit om in orde te zijn met de nieuwe EU richtlijn. Op roltabak zal dan tevens het nummer en de url van Tabakstop vermeld gaan worden.



De meeste bellers roken 11 tot 20 sigaretten (39%) of 21 tot 30 sigaretten (27%). 18% van de bellers rookt minstens 1 en maximaal 10 sigaretten en 16% rookt meer dan 30 sigaretten. 1% van de bellers rookt niet (meer). Er is weinig verschil over de taalgroepen (Fig.6).

De meeste bellers hebben reeds meerdere stoppogingen ondernomen (83%). In 17% van de gevallen is het hun eerste poging (Fig.7). Opvallend is de stijging van het aandeel van de rokers die reeds bij hun eerste stoppoging Tabakstop weten te vinden: dit aandeel steeg van 11% in 2013 naar 17% in 2015.

Fig.6. Percentage reactieve oproepen naar het aantal gerookte sigaretten en naar taal ($n_{tot}=5.025$; $n_{NL}=1.982$; $n_{FR}=3.043$)

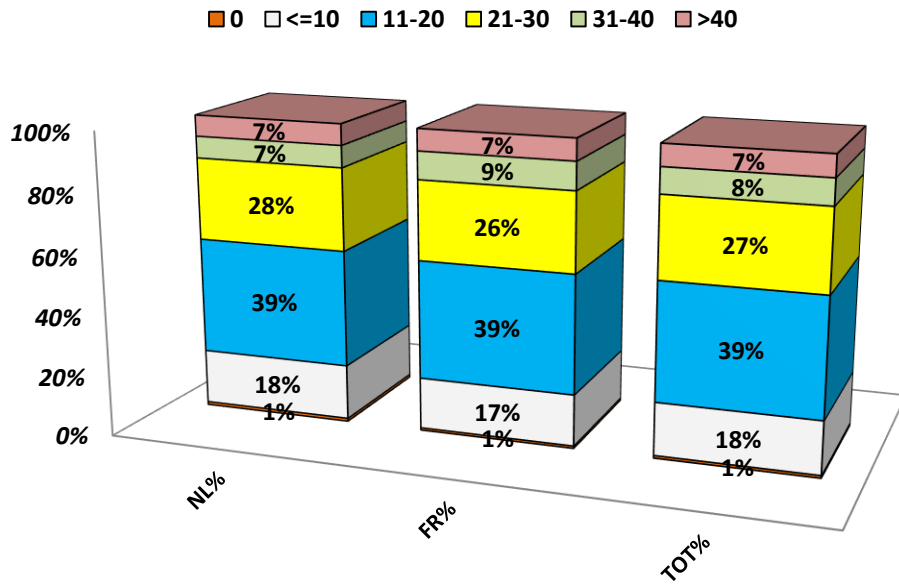
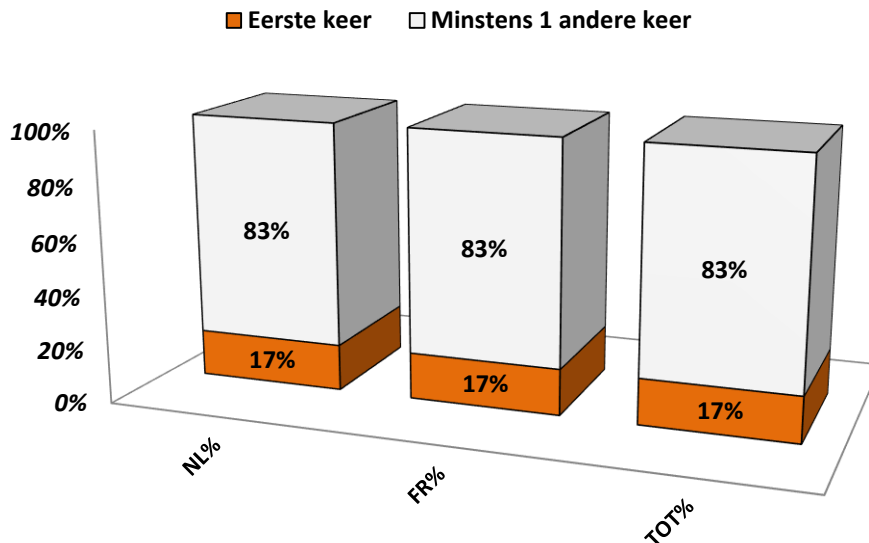
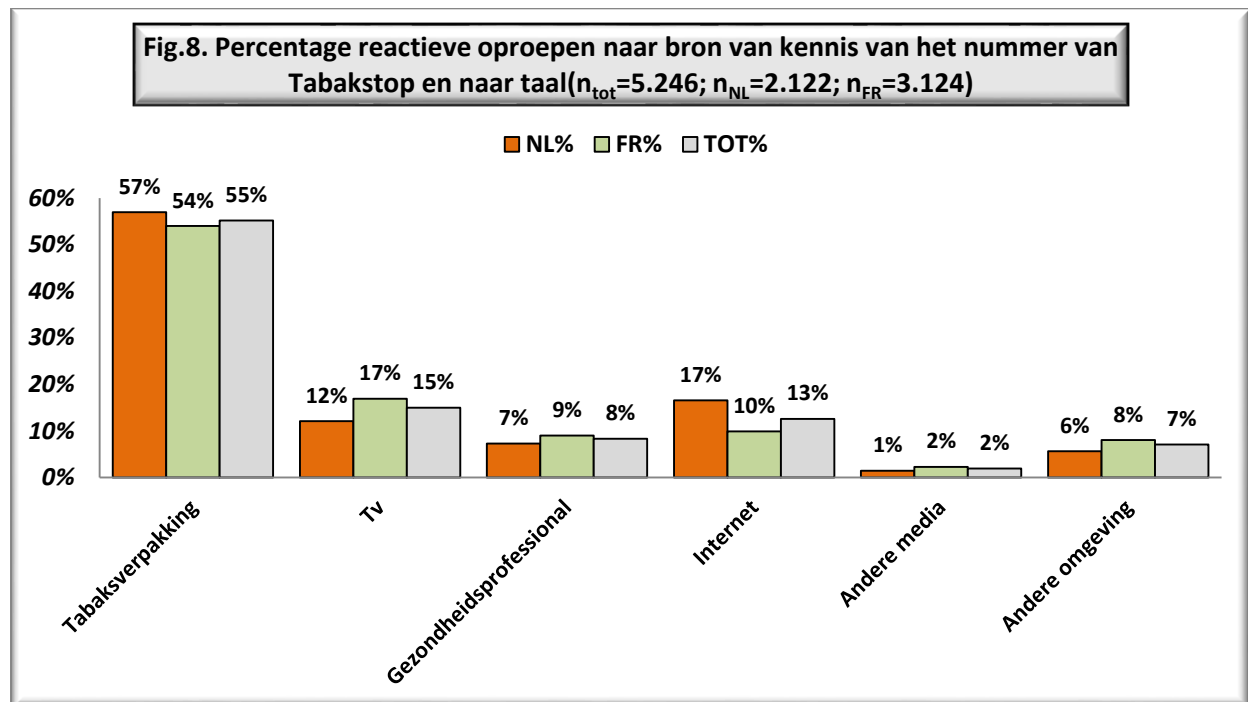


Fig.7. Percentage reactieve oproepen naar aantal stoppogingen en naar taal ($n_{tot}=3.564$; $n_{NL}=1.798$; $n_{FR}=1.766$)



Kenmerken van de oproep

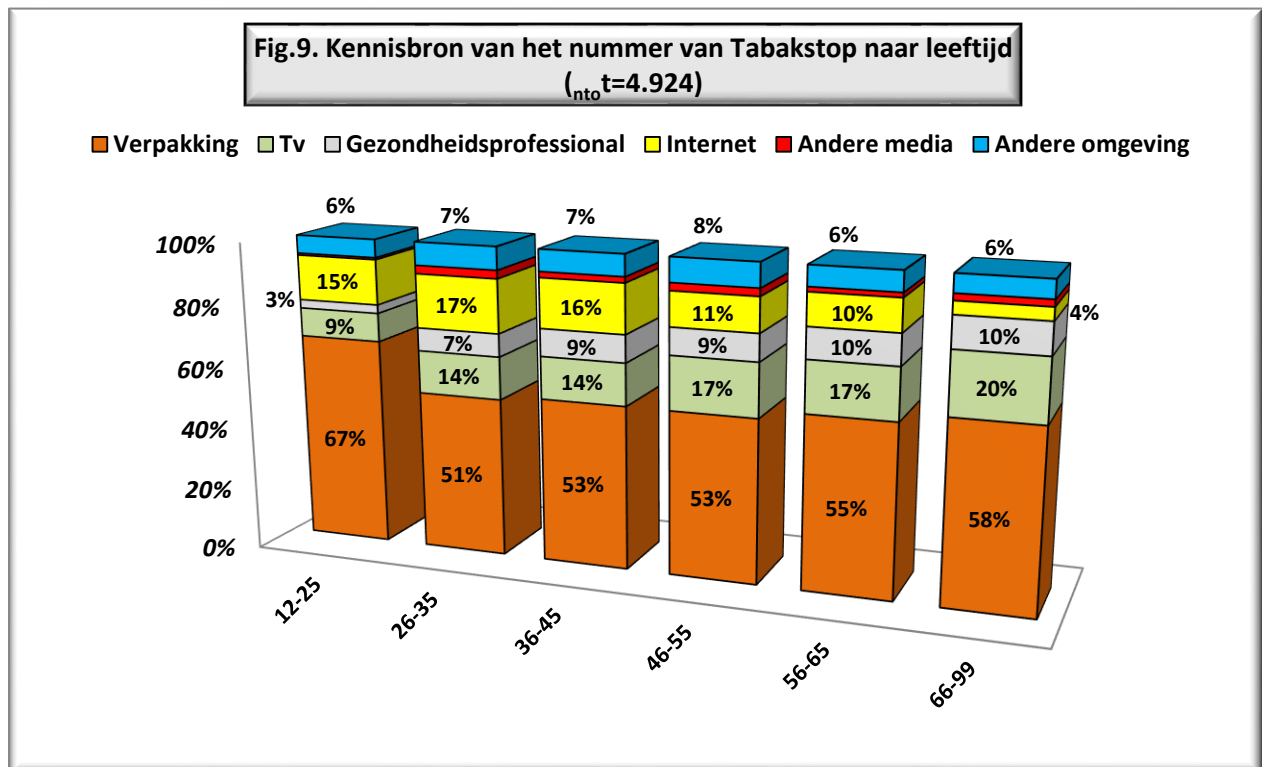
Er werd ook nagegaan via welke weg de oproeper het nummer van Tabakstop heeft leren kennen (Fig.8). 55% van de oproepers kent het nummer via de tabaksverpakking. Bij de Franstaligen is dat 54%; bij de Nederlandstaligen 57%. Bij de Franstaligen spelen televisie en de gezondheidsprofessional⁵ een grotere rol als bron van kennis van het nummer van Tabakstop. Bij de Nederlandstaligen het internet. Aan Franstalige zijde kende 17% van de cliënten het nummer via TV (12% voor de Nederlandstaligen), wat het gevolg kan zijn van de meer regelmatige Franstalige televisiecampagnes⁶ over de jaren. De doorverwijzing via een gezondheidsprofessional blijkt beter ingeburgerd aan Franstalige zijde dan aan Nederlandstalige kant (9% tegen 7%), al is dat verschil eerder klein in 2015. Het belang van het internet als toeleiding naar Tabakstop neemt toe van 7% in 2012 over 10% in 2013 en 12% in 2014 tot 13% in 2015. Bij Nederlandstalige cliënten wordt het internet bij 17% van de oproepers vernoemd als kennisbron (bij Franstaligen 10%). Andere bronnen uit de omgeving zoals de mutualiteit, het OCMW, familie of vrienden werden bij Nederlandstalige bellers in 6% en bij Franstalige bellers in 8% van de gevallen vermeld.



⁵ De vernoemde gezondheidsprofessionals zijn: huisarts, specialist, tandarts, tabakoloog, apotheker, ziekenhuis en andere gezondheidswerker.

⁶ Degenen die tv als bron van kennis vermelden, zijn door de spots van Tabakstop op televisie getriggerd geweest om naar de gratis telefoonlijn te telefoneren of ze zagen het nummer op een programma (vb. journaals). Naast dit onmiddellijke effect van de TV-spot ('call to action') op de instroom aan de lijn, leveren de TV-spots of -programma's uiteraard ook hun bijdrage aan de algemene naamsbekendheid van Tabakstop en aan het ontraden van jongeren om met roken te beginnen.

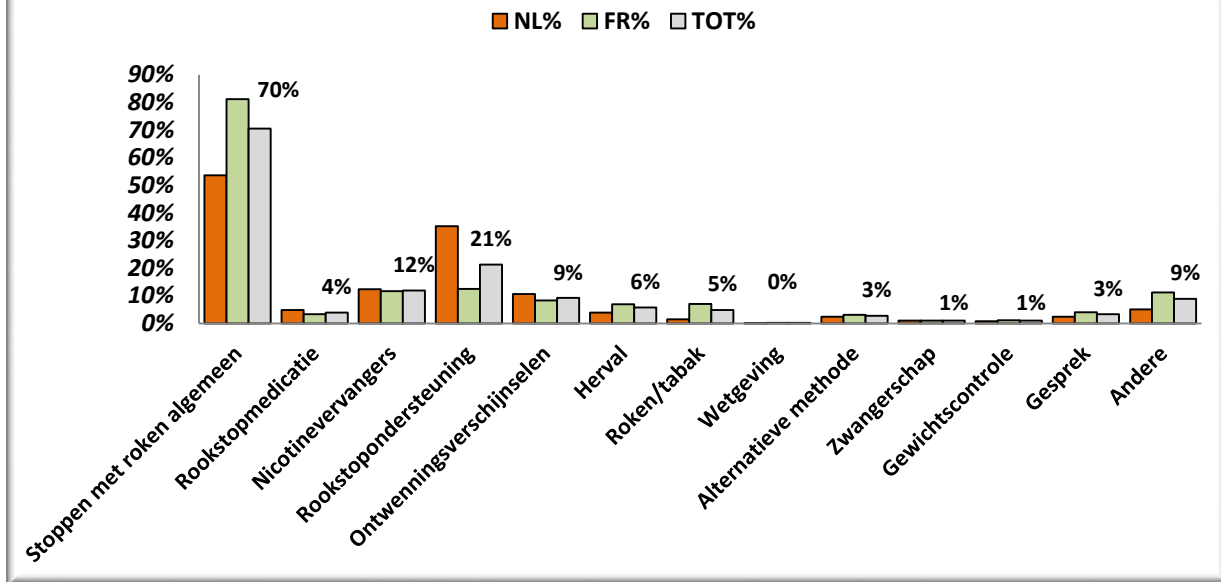
In elke leeftijdscategorie is het pakje de belangrijkste kennisbron van het nummer van Tabakstop. Toch verschilt het belang van de verschillende kennisbronnen naargelang de leeftijd. Bij de jongste bellers tot 26 jaar wordt de nummer op het pakje vaker vernoemd als kennisbron dan in de overige leeftijdscategorieën. Bij de 26- tot 35-jarigen is het pakje ongeveer bij de helft van de bellers de kennisbron van het nummer, waarna het belang van de tabaksverpakking terug toeneemt over leeftijdsgroepen. De gezondheidsprofessionals en de TV winnen aan belang met de leeftijd. Het internet is vooral voor de 12- tot 45-jarigen een belangrijke kennisbron, waarna deze kennisbron aan belang verliest met de leeftijd (Fig.9).



De meest voorkomende reden om te bellen naar Tabakstop blijft nog steeds het verkrijgen van algemeen advies in verband met stoppen met roken (70%). Daarnaast zijn er vooral specifiekere vragen naar hulp- en begeleidingsmogelijkheden (21%), farmacologische hulpmiddelen zoals nicotinevervangers (12%) en medicatie (4%), ontwenningverschijnselen (9%) en de vragen rond herval (6%) (Fig.10)⁷.

⁷ Personen kunnen om verschillende redenen telefoneren: één oproep heeft dan meerdere redenen. De percentages geven het aandeel van de cliënten die een bepaalde reden opgeven. De som van deze percentages over de redenen in Fig. 10 is hierdoor groter dan 100%, namelijk 145% voor de totale groep. Dit houdt in dat er per oproep gemiddeld 1,45 redenen geregistreerd werden.

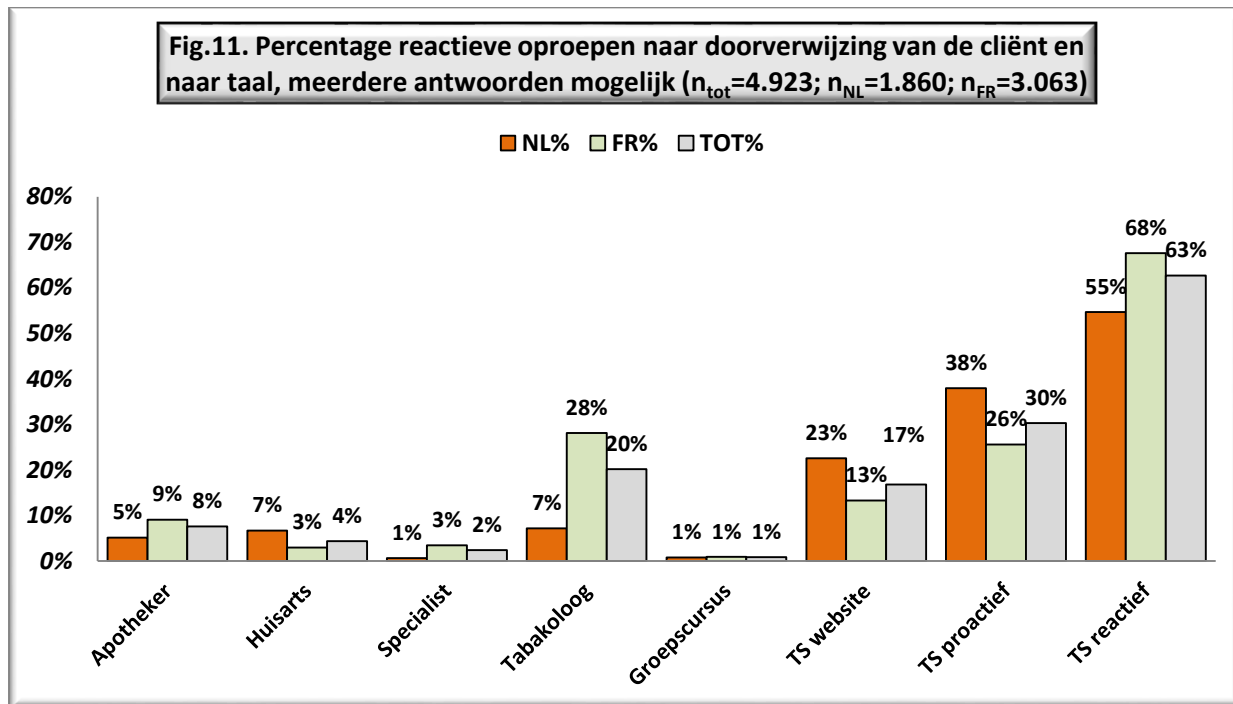
Fig.10. Percentage reactieve oproepen volgens reden van de oproep en taal, meerdere antwoorden mogelijk (n_{tot}=5.093; n_{NL}=1.975; n_{FR}=3.118)



Naast de hulp die geboden kon worden tijdens een reactief gesprek met Tabakstop, werd met de meeste rokers een bijkomende vorm van hulp en ondersteuning besproken (Fig.11). Wat externe doorverwijzingen betreft, werd in 2015 voornamelijk geadviseerd om contact op te nemen met een tabakoloog (20%) of apotheker (8%). De externe doorverwijzingen verschillen sterk naargelang de taal. De Franstaligen verwijzen vaker door naar een tabakoloog (28% bij Franstaligen versus 7% bij Nederlandstaligen), naar een apotheker (9% versus 5%) of naar een specialist (3% versus 1%). De Nederlandstaligen verwijzen de cliënt vaker naar zijn huisarts (7% tegen 3%).

Intern wordt verwezen naar de mogelijkheid om terug reactief te telefoneren (63%), om in proactieve begeleiding te komen (30%) of om de website te bezoeken (17%). Terwijl de Franstaligen meer extern doorverwijzen, bespreken de Nederlandstalige counselors vaker de mogelijkheid van een proactieve begeleiding en maken ze de cliënt vaker attent op de website. In meer dan 60% van de gesprekken wordt verwezen naar de mogelijkheid om terug reactief contact op te nemen met Tabakstop in het kader van bijkomende of nieuwe vragen of in een crisissituatie⁸. Dit gebeurt bij 68% van de Franstalige en bij 55% van de Nederlandstalige bellers.

⁸ Personen kunnen naar verschillende instanties verwezen worden: één oproep heeft dan meerdere doorverwijzingen. De percentages geven het aandeel van de oproepen waarin een bepaalde doorverwijzing werd opgegeven. De som van deze percentages over de doorverwijzingen in Fig. 11 is hierdoor groter dan 100%, namelijk 145%. Dit houdt in dat er per oproep gemiddeld 1,45 doorverwijzingen geregistreerd werden.



3. Pro-actieve (PA) gesprekken

Het proactief counselingprogramma wordt aangeboden sinds mei 2007. De begeleiding gebeurt door een vaste tabakoloog die de roker op afgesproken tijdstippen opbelt ter voorbereiding van de rookstop en ter opvolging van de eerste moeilijke periode. Elke cliënt wordt na 6 maanden en na 1 jaar nog eens teruggebeld om opvolgcijfers te verkrijgen.

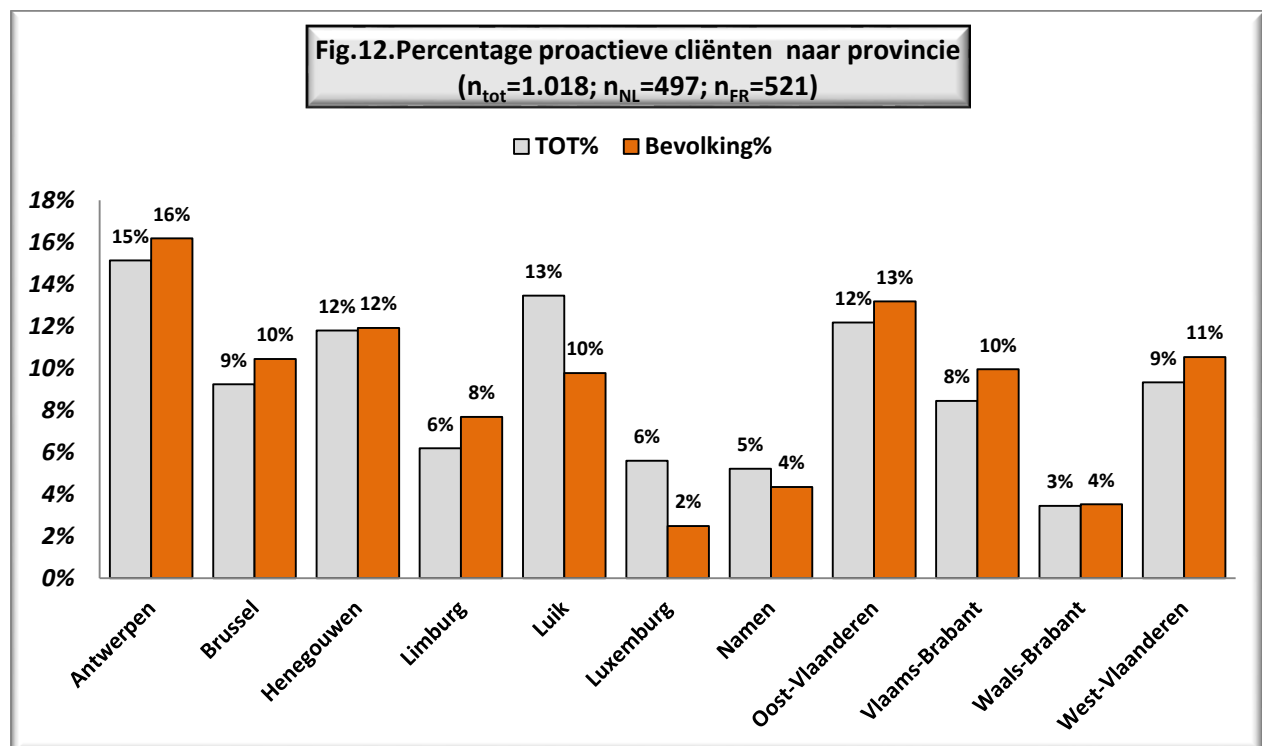
Rokers die in een reactief gesprek interesse getoond hebben voor een PA begeleiding, krijgen een korte vragenlijst toegestuurd of worden doorverwezen naar de website om zich rechtstreeks online in te schrijven. Mensen kunnen zich ook zonder voorgaand gesprek rechtstreeks inschrijven via de website. De teamcoaches wijzen na ontvangst van de papieren of de online vragenlijst één tabakoloog toe als vaste PA begeleider. In 2015 hebben in het kader van de proactieve rookstopbegeleiding 7059 telefoongesprekken plaatsgevonden. In 2014 waren dat er 7.195, in 2013 6.790, in 2012 3.712 en in 2011 2.714. Na een sterke stijging van 2011 tot 2014, is er voor het eerst een lichte daling in het voorbije jaar in het aantal gesprekken voor proactieve begeleiding. Deze lichte daling doet zich voor aan Franstalige zijde, terwijl er bij de Nederlandstaligen nog een lichte stijging is in het aantal gesprekken. De verschillen zijn echter vrij klein, waarbij we ons moeten afvragen of het niet eerder gaat over toevallige schommelingen bij een status quo sinds 2014. Het aantal inschrijvingen steeg sterk over deze periode van 465 in 2011 over 622 in 2012, 873 in 2013, 1.034 in 2014 tot 1.108 in 2014. Sinds 2012 zijn er meer PA-inschrijvingen aan Franstalige kant, al is het verschil nog vrij klein in 2015 door een sterke stijging van het aantal inschrijvingen bij de Nederlandstalige tabakologen in het voorbije jaar van 446 tot 547 inschrijvingen. Bij de Franstaligen is er een zeer lichte afname van 588 inschrijvingen naar 561 inschrijvingen.

De vraag naar dit onderdeel van de dienstverlening van Tabakstop is de voorbije jaren weliswaar voor beide landstalen sterk toegenomen (Nederlandstalig van 291 in 2012 tot 547 in 2015; Franstalig van 331 in 2012 tot 561 in 2015).

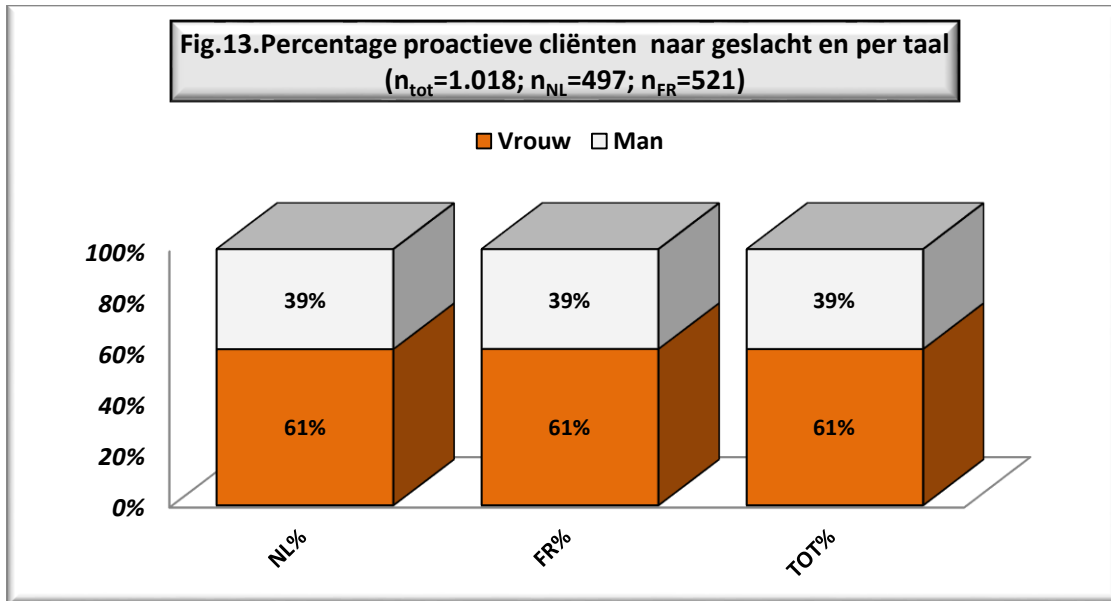
Ook hier is het mogelijk dat eenzelfde cliënt op hetzelfde jaar twee keer inschreef. Dat was het geval voor 26 van de 1.108 cliënten. Van de resterende cliënten nemen we de cliënten op die het dossier hebben afgesloten en minstens 1 gesprek hadden én de cliënten waarbij het dossier nog actief is. Zo worden in wat volgt 1.018 dossiers (497 Nederlandstalige en 521 Franstalige) geanalyseerd.

Zoals bij de reactieve oproepen, bespreken we eerst de demografische gegevens van de cliënten. Vervolgens onderzoeken we hun rookprofiel en tenslotte sluiten we af met de kenmerken van de begeleiding.

Demografische gegevens

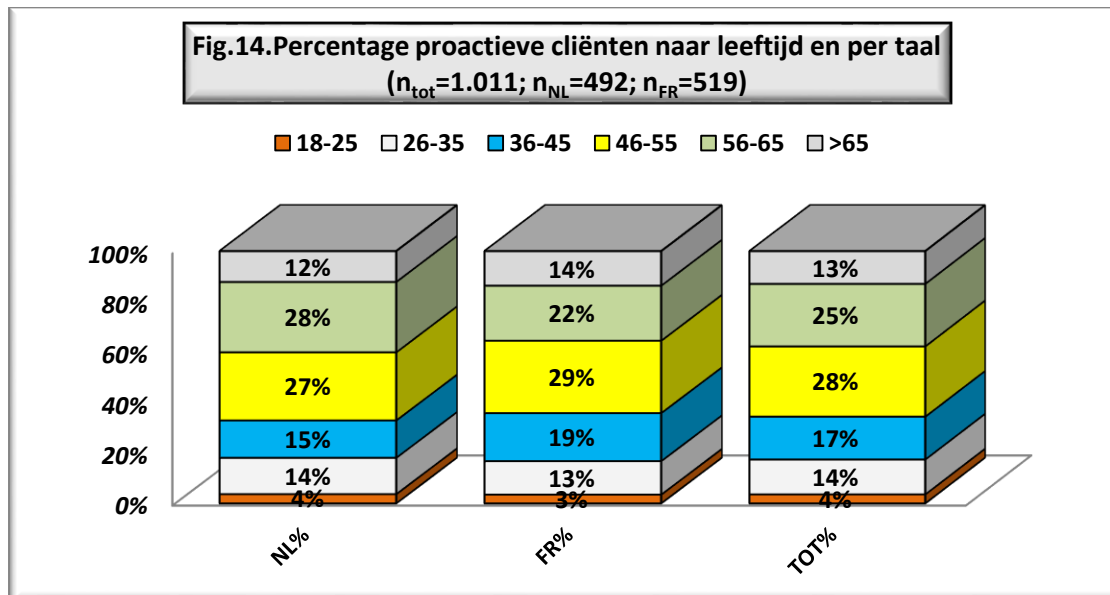


De proactieve cliënten komen voornamelijk uit Antwerpen (15%), Luik (13%), Henegouwen (12%) en Oost-Vlaanderen (12%). Luik, Luxemburg en Namen zijn sterker vertegenwoordigd dan we op basis van hun bevolking zouden verwachten. Dit geldt ook voor het Waalse Gewest in zijn geheel. Al de Vlaamse provincies, alsook het Vlaamse Gewest in zijn geheel, zijn minder sterk vertegenwoordigd dan we op basis van hun bevolking verwachten (Fig.12). Het hogere bereik in Wallonië zou (gedeeltelijk) het gevolg kunnen zijn van een hoger aandeel dagelijkse rokers in Wallonië dan in Vlaanderen (respectievelijk 24% versus 17%, enquête 2015 van STK) en van de intensieve promotiecampagnes via gratis zendtijd aan Franstalige kant.



Vrouwen (61%) deden meer een beroep op deze dienst dan mannen (39%), wat het geval is voor beide landstalen (Fig.13). Bij de reactieve oproepen telefoneerden ongeveer evenveel mannen dan vrouwen naar de lijn (respectievelijk 51% versus 49%). Dit zou kunnen betekenen dat vrouwen vaker de stap zetten van de reactieve naar de proactieve begeleiding dan mannen.

Verder zijn de deelnemers aan het proactieve programma globaal genomen ouder dan de personen die reactief bellen (Fig. 14). In het reactieve programma was 72% van de bellers ouder dan 35 jaar terwijl dit in het proactieve programma 83% was. Dit wil niet zeggen dat de jongste leeftijdsgroepen slechter bereikt worden over de tijd. In 2013 waren 105 cliënten maximaal 35 jaar oud, in 2014 en 2015 waren dat respectievelijk 179 en 176 cliënten. Hierdoor evolueert het aandeel proactieve cliënten uit deze leeftijdscategorieën van 14% in 2013 naar 19% in 2014 en 17% in 2015. Het aandeel proactieve cliënten van 18 tot 25 jaar is laag. De deelname in het proactieve programma neemt toe met de leeftijd tot de leeftijdsgroep van 46 tot 55 jaar, en neemt terug af bij de 65-plussers. Dit geldt voor beide landstalen.



Noot: De proactieve begeleiding start op 18 jaar. In 2015 is één cliënt 14. Het betreft een minderjarige met toestemming.

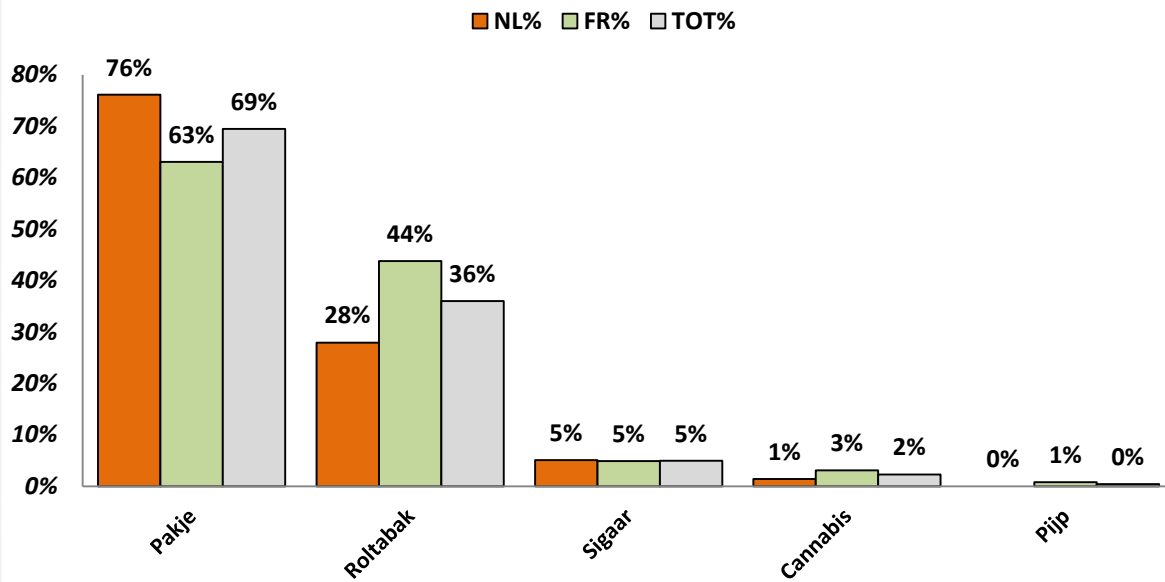
Rookprofiel

Franstalige proactieve cliënten roken vaker roltabak dan Nederlandstalige (Fig. 15⁹). Dit werd ook reeds opgemerkt bij de reactieve bellers. Verder valt op dat de rokers van roltabak sterker vertegenwoordigd zijn bij de proactieve cliënten (36%) dan bij de reactieve cliënten (27%). Voor de filtersigaretten geldt het omgekeerde. Dit verschil doet zich vooral voor bij de Franstaligen.

Het aandeel proactieve cliënten uit de verschillende categorieën voor het aantal gerookte sigaretten sluit vrij goed aan bij het aandeel reactieve cliënten uit deze rokerscategorieën (Fig. 16). De mensen die minder dan 10 sigaretten roken zijn wel iets minder vertegenwoordigd bij de proactieve (13%) dan bij de reactieve cliënten (18%). 16% van de proactieve cliënten rookt dagelijks meer dan 30 sigaretten. Dit is ook zo bij de reactieve cliënten. 30% van de proactieve cliënten rookt tussen 21 en 30 sigaretten per dag. Wanneer we deze cijfers vergelijken met de cijfers uit onze rookenquête, stellen we vast dat Tabakstop relatief meer zware rokers bereikt. Zo rookt 46% van onze proactieve cliënten meer dan 20 sigaretten per dag terwijl er volgens onze rookenquête slechts 16% zware rokers (dit zijn rokers die meer dan 20 sigaretten per dag roken) zouden zijn en volgens de gezondheidsenquête 2013 van het WIV slechts 6,5%.

⁹ Mensen kunnen meerdere tabaksproducten roken. De percentages geven het aandeel van de cliënten die een bepaald tabaksproduct vermelden. De som van deze percentages over de tabaksproducten in Fig. 15 is hierdoor groter dan 100, namelijk 113% voor de totale groep. Dit houdt in dat er per PA-client gemiddeld 1,13 tabaksproducten vermeld werden.

Fig.15. Percentage proactieve cliënten naar hun rookprofiel en per taal, meerdere antwoorden mogelijk (n_{tot}=1.008; n_{NL}=494; n_{FR}=514)



Noot: 3 antwoorden ('Ander': 2 keer; en 'Waterpijp': 1 keer) werden buiten beschouwing gelaten omdat het 0% uitmaakt voor het totaal en voor elke taalgroep.

Fig.16. Percentage proactieve cliënten naar het aantal gerookte sigaretten en naar taal (n_{tot}=1.000; n_{NL}=488; n_{FR}=512)

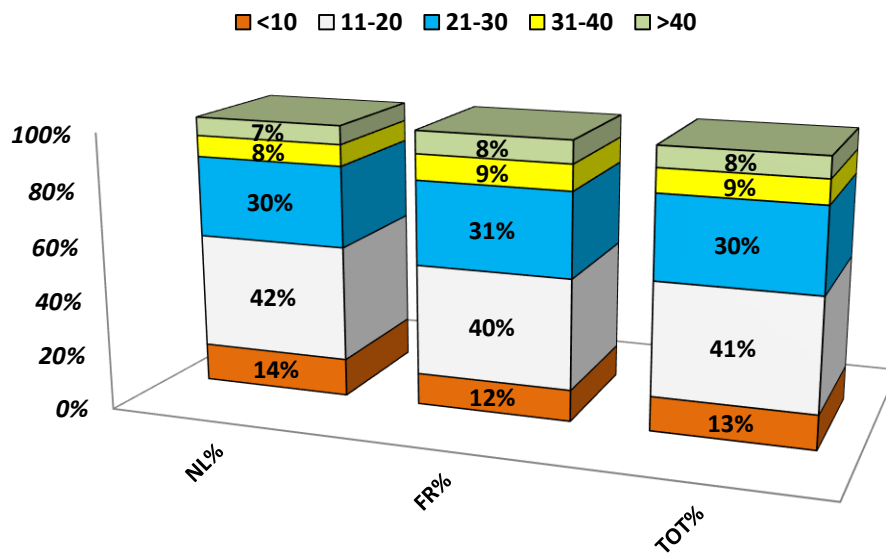
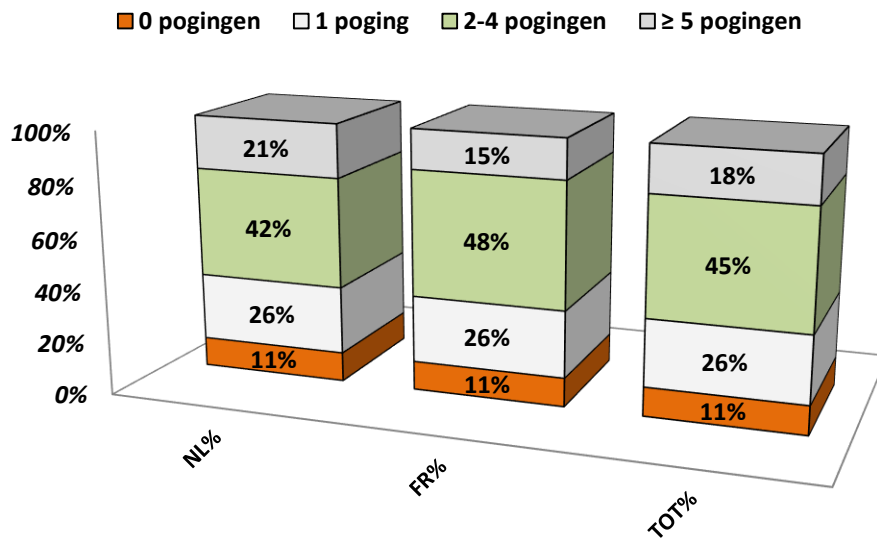


Fig.17. Percentage proactieve cliënten naar aantal stoppogingen en naar taal
 (n_{tot}=937; n_{NL}=456; n_{FR}=481)

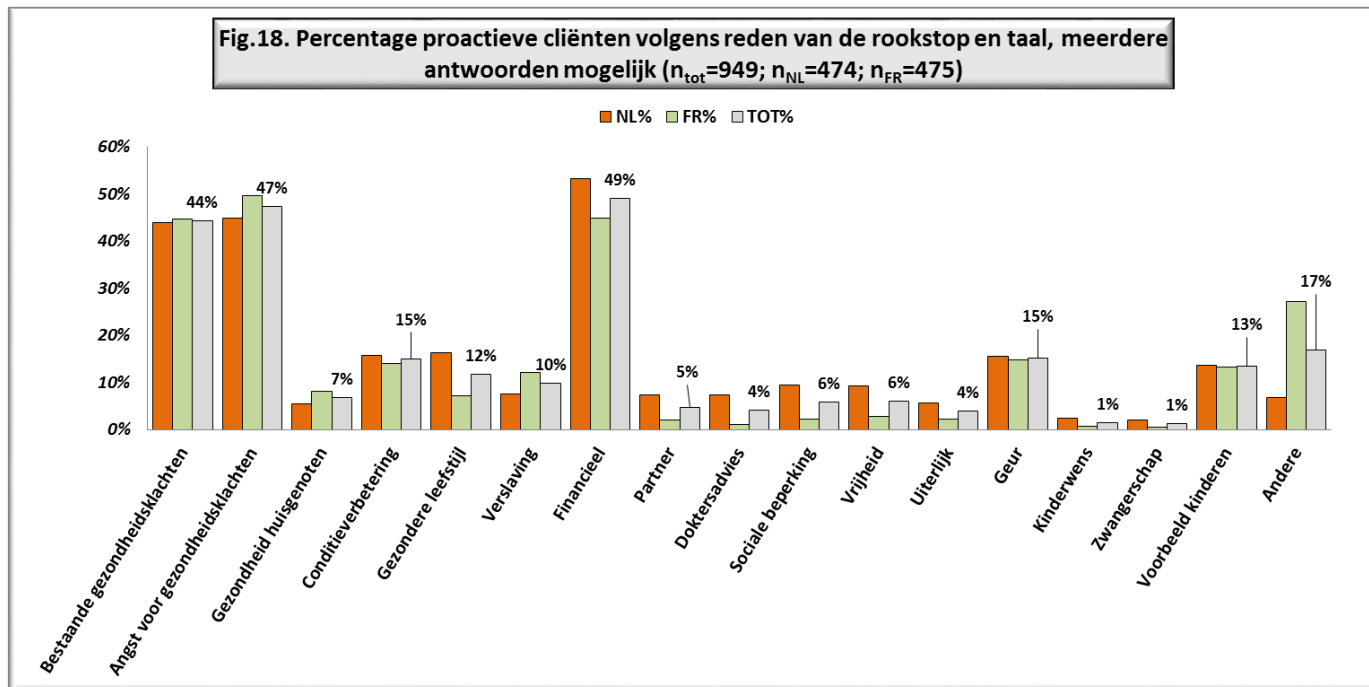


De proactieve cliënten hebben vaker al een stoppoging achter de rug dan de reactieve cliënten: bij 11% van de proactieve cliënten en bij 17% van de reactieve cliënten betrof het de eerste stoppoging. 71% van de proactieve cliënten heeft 1 tot 4 pogingen achter de rug en 18% heeft meer dan 5 pogingen achter de rug (Fig. 17).

Kenmerken van de begeleiding

Bij de redenen waarom men wil stoppen met roken wegen voornamelijk de financiële motieven (49%), de angst voor gezondheidsklachten (47%) en bestaande gezondheidsklachten (44%) door. Voor meer dan 1 cliënt op 10 speelt ook de conditieverbetering (15%), de kwalijke geur van sigaretten (15%), de kinderen of de kleinkinderen (13%) en de gezondere levensstijl (12%) een belangrijke rol in de rookstopintentie (Fig. 18)¹⁰. De overige motieven worden minder vaak aangehaald als motivatie om te stoppen met roken.

¹⁰ Personen kunnen om verschillende redenen een rookstop plannen: één persoon heeft dan meerdere redenen. De percentages geven het aandeel van de cliënten die een bepaalde reden opgeven. De som van deze percentages over de redenen in Fig. 18 is hierdoor groter dan 100, namelijk 257% voor de totale groep. Dit houdt in dat er per cliënt gemiddeld 2,57 redenen geregistreerd werden.



Om de effectiviteit van het proactieve begeleidingsprogramma te meten, worden na het beëindigen van de begeleiding follow-up gesprekken gevoerd. Dit gebeurt 6 maanden en 1 jaar na de stopdatum of na het afronden van de begeleiding ¹¹.

Vanuit de proactieve begeleidingen van bij de start van het project in mei 2007 tot 31 mei 2015 kunnen we volgende kernconclusies trekken:

- 45% van de deelnemers is gestopt met roken op het einde van de begeleiding waarvan 38% langer dan 4 weken. Deze percentages verschillen weinig over de taalgroepen.
- Succespercentages op middellange (minstens 6 maanden rookvrij bij eerste follow-up) en lange termijn (minstens 12 maanden rookvrij bij tweede follow-up) bedragen respectievelijk 26% en 23%. De percentages verschillen weinig over de taalgroepen.
- De meerderheid van de deelnemers gebruikte additioneel aan de proactieve begeleiding een farmacologisch hulpmiddel in de vorm van nicotinevervangers (57%) of medicatie (10%).

In 2010 werd er van start gegaan met een pilootproject “tegemoetkoming voor NRT”. De bedoeling van dit project is NRT toegankelijker te maken voor kansarme rokers in proactieve begeleiding bij Tabakstop en zo de kans op stoppogingen, therapietrouw en dus slaagkansen te verhogen. De terugbetaling kan maximaal om de 2 jaar aangevraagd worden. Bovendien is er een beperking in de duurtijd met een maximum van 6 weken. De toekenning van de vergoeding wordt door Tabakstop bepaald aan de hand van vaste criteria waaronder: in proactieve begeleiding zijn én rechthebbende zijn op een verhoogde verzekeringstegemoetkoming (RVV).

¹¹ Voor de deelnemers die gestopt zijn op het einde van de begeleiding is dit 6 maanden en 1 jaar na de stopdatum. Voor de niet-gestopten aan het einde van de begeleiding 6 maanden en 1 jaar na het afronden van de begeleiding.

De huisarts wordt ingeschakeld om contra-indicaties uit te kunnen sluiten. Bepaalde groepen worden uitgesloten (m.n. zwangere vrouwen, jongeren onder de 18 jaar, mensen met een recente hart- of vaatziekte of zeer hoge bloeddruk) omdat dit meer medische opvolging vergt dan via de telefoon kan geboden worden.

De deelnemers aan dit pilootproject sinds de opstart van het project tot eind mei 2015 hebben tegenover de andere proactieve cliënten uit dezelfde periode (vergelijkingsgroep) volgende specifieke kenmerken:

- Ze zijn gemiddeld ouder: 67% van de NRT-cliënten versus 60% van de cliënten uit groep van de 'andere proactieve cliënten' is minstens 46 jaar;
- NRT-cliënten hebben een hogere verslavingsgraad. 61% van de NRT-cliënten tegen 43% van de andere proactieve cliënten zit in de categorie van zware rokers, wat wil zeggen dat ze meer dan 20 sigaretten per dag roken
- NRT-cliënten roken in vergelijking met de controlegroep vaker zelf gerolde sigaretten (respectievelijk 57% tegen 25%).
- De gemiddelde NRT-cliënt heeft meer waarschijnlijk een vorm van psychische kwetsbaarheid dan de andere proactieve cliënt (43% van de NRT-cliënten en 23% van de andere cliënten die de begeleiding hebben afgerond).

De slaagkansen op een succesvolle rookstop worden door al de opgesomde factoren negatief beïnvloed. De NRT-tegemoetkoming is voor deze groep dan ook een positieve stimulans.

De resultaten na 5 jaar zijn zeer bemoedigend:

- 42% van de deelnemers is op het einde van de begeleiding nog gestopt met roken. In de groep met de 'andere proactieve cliënten' is dit 47%
- De cliënten uit de NRT-groep deden ongeveer even vaak een stoppoging tijdens de begeleiding dan de andere proactieve cliënten (resp. 70% versus 69%), maar ze hervallen wel vaker (28% versus 22%). Rekening houdend met de hierboven genoemde kenmerken van deze deelnemers (rookprofiel en comorbiditeit) is dit een positief resultaat!

Deelnemers uit de NRT-groep hebben over het algemeen meer gesprekken tijdens hun begeleiding gehad dan de deelnemers uit de groep van de 'andere proactieve cliënten' en maken meer gebruik van de combinatietherapie (tegelijktijd pleister en oraal middel) dan de andere proactieve cliënten.

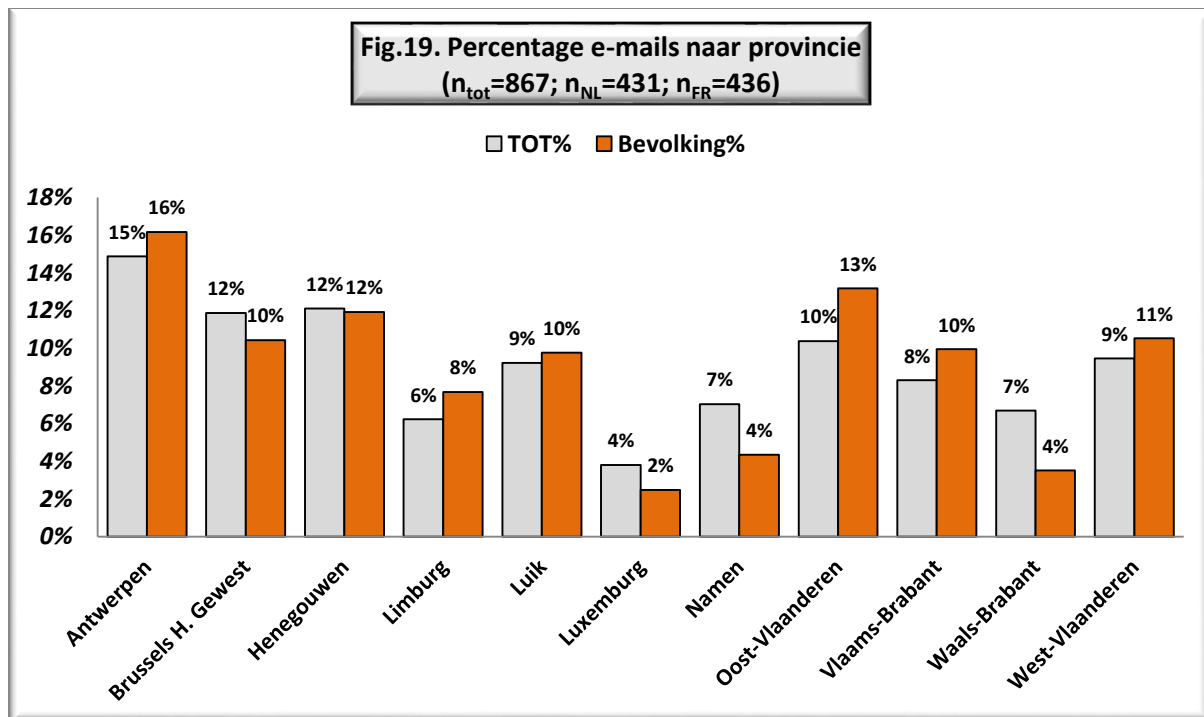
Bij de eerste follow-up na 6 maanden is 22% van de NRT-cliënten minstens 6 maanden rookvrij tegenover 29% van de andere proactieve cliënten.

Bij de tweede follow up na 1 jaar is 18% van de NRT-cliënten en 26% van de andere proactieve cliënten minstens 1 jaar rookvrij.

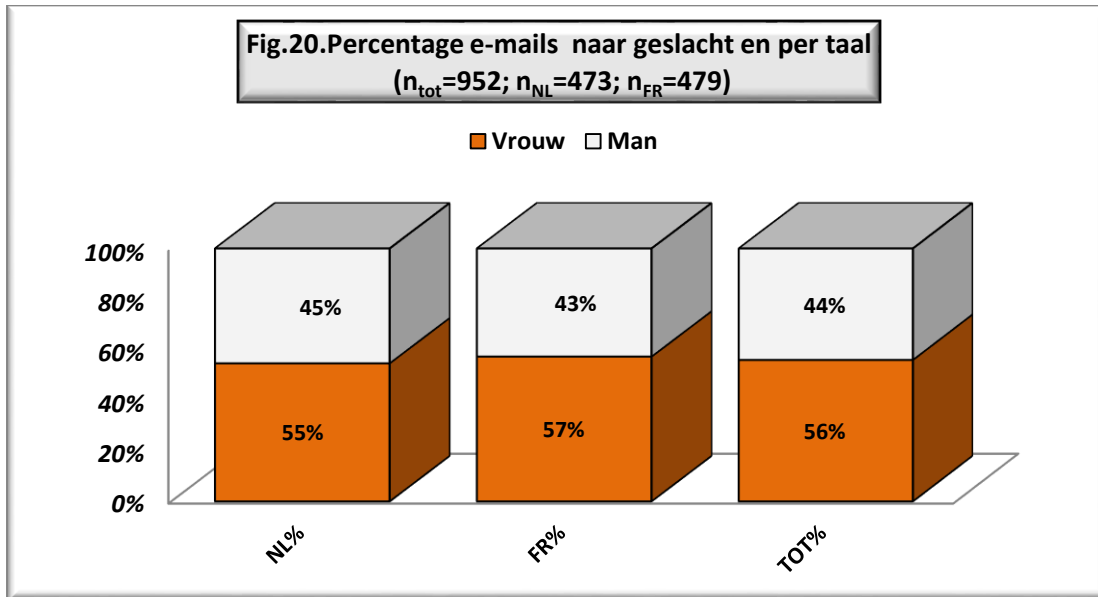
Sinds de start van dit project in juni 2010 kregen in totaal 7329 rokers een terugbetaling voor de aangekochte NRT-producten. In 2015 ging het over 193 personen, waarvan 78% Franstalig (151) en 22% Nederlandstalig (42). Gemiddeld werd er 138 € per persoon uitbetaald aan NRT tegemoetkoming (146 euro bij de Franstaligen en 109 bij de Nederlandstaligen).

4. E- contact Tabakstop

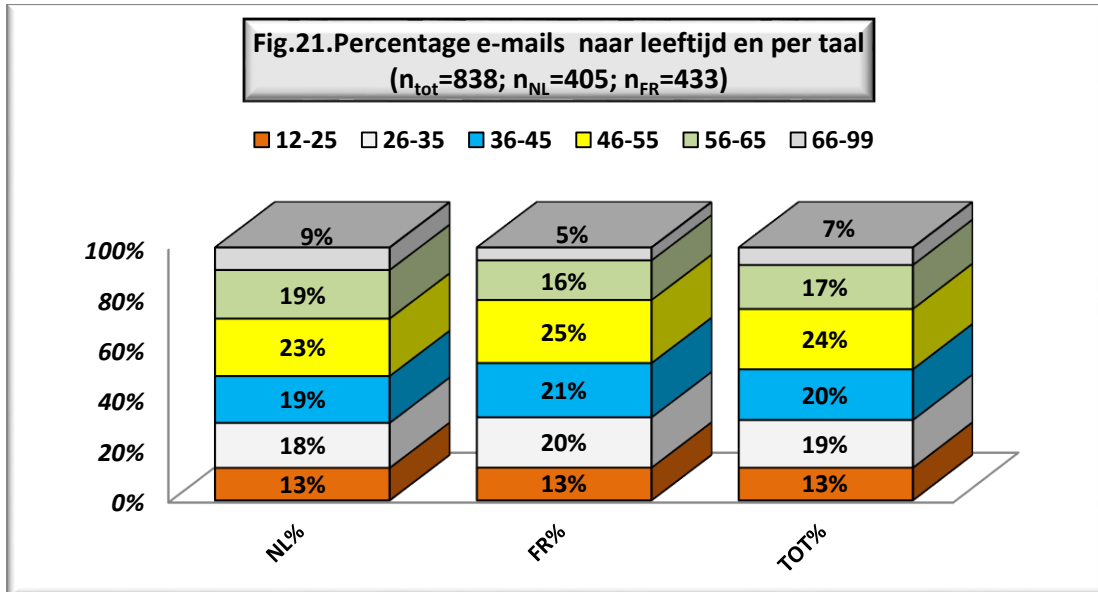
Naast de telefonische contacten met een tabakoloog van Tabakstop, zijn er contacten via e-mail. Het betreft alleen de e-mail contacten volgend op een vraag via e-mail door een cliënt. De communicatie via e-mail tussen de proactieve cliënt en zijn tabakoloog wordt niet meegerekend. Het aantal e-mail contacten evolueerde snel over de voorbije jaren: van 361 in 2010 over 688 in 2011, 1.064 in 2012 en 1.421 in 2013 tot 1.637 in 2014. In 2015 is er voor het eerst in jaren een daling (tot 1.212 e-mails). Deze daling deed zich zowel aan Franstalige als aan Nederlandstalige kant voor. Wellicht is dit een gevolg van de opstart van onze Facebookpagina's, waar veel vragen gesteld worden en waar er veel interactie is tussen stoppers onderling en tussen stoppers en tabakologen. Bovendien is de site van Tabakstop interactiever sinds 2014 en kunnen op de site (bv bij news of getuigenissen) rechtstreeks reacties of vragen gepost worden.



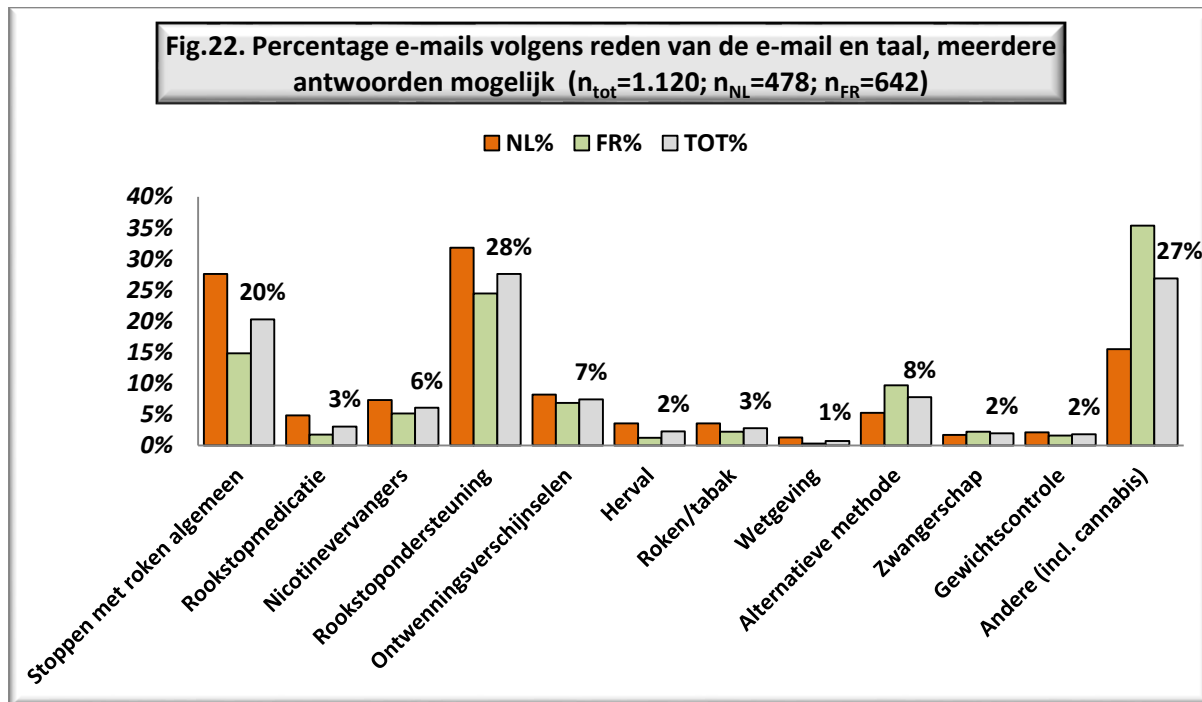
De e-mail cliënten komen voornamelijk uit Antwerpen (15%), het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest (12%) en Henegouwen (12%). Het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest, Luxemburg, Namen en Waals-Brabant zijn sterker vertegenwoordigd dan we op basis van hun bevolking zouden verwachten. Dit geldt ook voor het Waalse Gewest in zijn geheel. Al de Vlaamse provincies, alsook het Vlaamse Gewest in zijn geheel, zijn minder sterk vertegenwoordigd dan we op basis van hun bevolking verwachten (Fig.19). Het hogere bereik in Wallonië zou (gedeeltelijk) het gevolg kunnen zijn van een hoger aandeel dagelijkse rokers in Wallonië dan in Vlaanderen (respectievelijk 24% versus 17%, enquête 2015 van STK) en van de intensieve promotiecampagnes via gratis zendtijd aan Franstalige kant.



Zoals bij de proactieve begeleidingen doen meer vrouwen dan mannen een beroep op deze dienst van Tabakstop (Fig. 20).



Tegenover de reactieve oproepen zijn de leeftijdscategorieën van 26 tot 55 jaar beter vertegenwoordigd in de e-mails die verstuurd worden naar Tabakstop (Fig. 21). Het aandeel reactieve bellers uit deze leeftijdsgroepen is 56% tegen een aandeel van 63% bij de schrijvers van een e-mail. De oudste leeftijdsgroepen vanaf 56 jaar zijn beter vertegenwoordigd in reactieve oproepen (31%) dan in e-mails (24%).



Net als bij de telefonische oproepen vroeg men via e-mail vooral naar algemeen advies in verband met stoppen met roken (20%), naar rookstopondersteuning (28%) en naar kwesties die verband houden met ontwenningverschijnselen (7%) of nicotinevervangers (6%) (Fig. 22¹²). Terwijl de 4 belangrijkste redenen om telefonisch contact op te nemen met Tabakstop (reactief gesprek) ook belangrijke redenen zijn om een e-mail te schrijven kunnen de percentages sterk verschillen. Verder zijn vragen over alternatieve methodes (8%) vaker een topic uit een e-mail dan uit een reactief gesprek (8% versus 3%).

5. Sensibiliseringsmateriaal

Wie naar Tabakstop telefoneerde, kon tot december 2014 via het keuzemenu aangeven dat de oproep een bestelling van sensibiliseringsmateriaal betrof. Vanaf december 2014 kunnen de brochures enkel nog via het web of via een gesprek met een tabakoloog opgevraagd worden.

De categorie ‘sensibiliseringsmateriaal’ leek in 2013 sterk aan populariteit te winnen. Het aantal aanvragen verdubbelde van 821 tot 1.978. Maar de vergelijking tussen 2013 en 2012 was niet helemaal zuiver, vermits alleen in 2013 de online aanvragen door particulieren werden opgenomen. In 2012, het startjaar van de nieuwe website van Tabakstop, gebeurde dit nog niet. In 2014 was er lichte afname tot 1.800 aanvragen, om in 2015 te komen tot 817 aanvragen. 40% van de aangevraagde brochures zijn Franstalig, 60% Nederlandstalig.

¹² Personen kunnen om verschillende redenen een mail naar Tabakstop sturen: één persoon heeft dan meerdere redenen. De percentages geven het aandeel van de cliënten die een bepaalde reden opgeven. De som van deze percentages over de redenen in Fig. 22 is hierdoor groter dan 100%, namelijk 108% voor de totale groep. Dit houdt in dat er per cliënt gemiddeld 1,08 redenen geregistreerd werden.

De meerderheid van de mutualiteiten hebben in 2014 gedeeltelijk of volledig gebruik gemaakt van de inhoudelijke tekst "Stoppen met roken. Het kan!" in eigen brochures volgens de eigen huisstijl van de mutualiteit. Het grote voordeel hiervan is dat er zo uniforme boodschappen worden overgebracht naar de rokers.

De brochure kreeg een facelift, nieuwe lay-out en de inhoud werd aangepast aan nieuwe ontwikkelingen. In 2015 werden er voorbereidingen getroffen voor een eenvoudigere brochure stoppen met roken, op maat van de lager geschoolde rokers.

6. Onlinebegeleiding - iCoach, website Tabakstop en nieuwe facebookpagina's

Sinds november 2007 werd door Tabakstop een onlineprogramma voor persoonlijke hulp aangeboden: de RookStopCoach. Deze onlinemethode, voornamelijk gebaseerd op motivationele en gedragstherapeutische technieken, was gratis toegankelijk voor de Belgische rokers via de website van Tabakstop. In 2011 kreeg deze methode erkenning op Europees niveau in het kader van de campagne "Ex-smokers zijn niet te stoppen". Medio 2011 werd de RookStopCoach dan ook vervangen door de nieuw gelanceerde Europese iCoach. Deze iCoach is gericht op een jonger doelpubliek. In 2015 werd dit project nogmaals verlengd door de EU en een vernieuwde iCoach is nu ook mobiel beschikbaar via apps (www.stopsmokingcoach.eu).

In 2015 registreerden 4.299 personen zich als nieuwe gebruiker voor de online rookstopbegeleiding. In 2014 registreerden zich 4.352 personen, in 2013 5.589 personen en in 2012 waren er nog 7.223 nieuwe registraties. De Europese campagne "Ex-smokers zijn niet te stoppen" was in 2012 krachtiger dan daarna, hetgeen (gedeeltelijk) de terugval bij de inschrijvingen van 2012 tot 2014 kan verklaren. Van 2014 tot 2015 moeten we eerder spreken over een status quo. Verder is het duidelijk vanuit de cijfers dat er een duidelijke interesse voor dergelijk product blijft bestaan.

Het merendeel van de nieuwe gebruikers registreerde zich in 2015 via de Nederlandstalige iCoach (64%), wat ook in 2014 (57%) en in 2013 (58%) het geval was. De overige gebruikers registreerden zich op de Franstalige iCoach (36% in 2015) of op een anderstalige iCoach (9 inschrijvingen op 4.299 in 2015= 0%). In absolute cijfers gaat het over 2.732 Nederlandstaligen, 1.558 Franstaligen en 9 anderstaligen. In tabel 1 werd de som van het aantal inschrijvingen aan Nederlandstalige en Franstalige kant (4.290) ingebracht.

De iCoach blijkt in 2015 ongeveer even populair bij de vrouwen (51%) dan bij de mannen (49%). De nieuw geregistreerden in 2015 hebben voornamelijk een diploma hoger onderwijs (56%) of secundair onderwijs (40%) en zelden een diploma lager onderwijs (4%). De vroegere verschillen over de geslachten lijken zo goed als weggewerkt in 2015. Het hooggeschoold profiel van de gebruiker van de icoach was reeds in 2013 en in 2014 aanwezig.

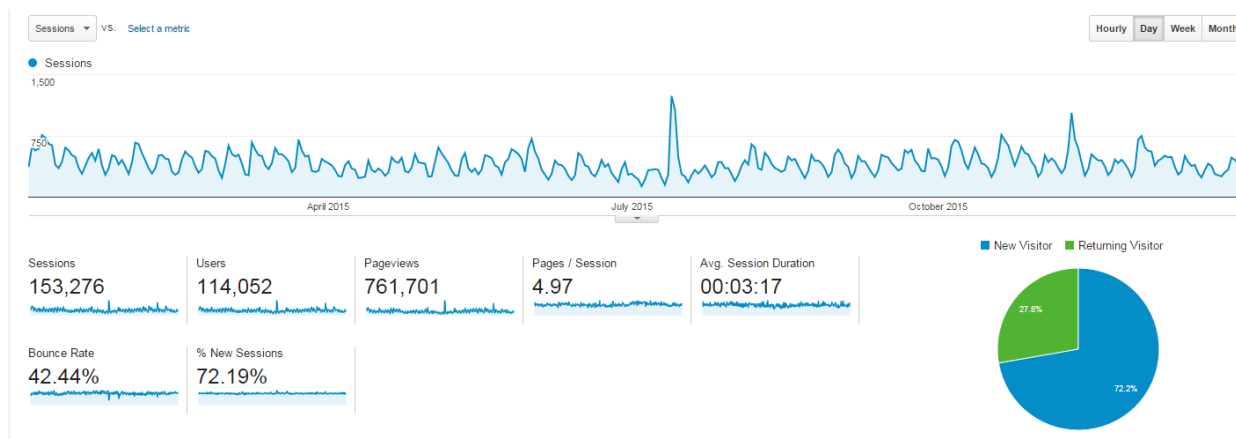
Sinds 2012 heeft Tabakstop een volledig vernieuwde website die vaak bezocht wordt. Uit de google analytics (Fig.23) blijkt dat in 2015 de sites van Tabakstop 228.155 unieke bezoekers hebben gehad. Dat is een groei met 22% t.o.v. het jaar voordien.

Waar de cijfers van de unieke bezoekers op de site in 2013 min of meer de spreiding volgens bevolkingsstructuur volgden, met name 63% unieke bezoekers in het Nederlands en 36% unieke bezoekers in het Frans, zien we in 2015 een gelijke spreiding van unieke bezoekers, m.n. 51% unieke bezoekers in het Nederlands en 49% unieke bezoekers in het Frans. De groei in het aantal unieke bezoekers tussen 2013 en 2015, tekent zich explicieter af in het zuiden van het land: een groei van 32% t.o.v. van 2014 op www.tabacstop.be; en ook nog eens 14 % groei t.o.v. 2014 in het noorden van het land op www.tabakstop.be.

De sites kennen een continue stroom van bezoekers, met pieken n.a.v. campagnes of speciale pers aandacht (Fig 23). Bovendien is het heel opmerkelijk dat we telkens op maandagen en dinsdagen een piek hebben die naar het einde van de week toe afzwakt. Dit is wellicht te verklaren als een vorm van “goede voornemens” in het begin van de week, te vergelijken met de goede voornemens bij het begin van het jaar.

Fig. 23. Google analytics websites Tabakstop voor het jaar 2015

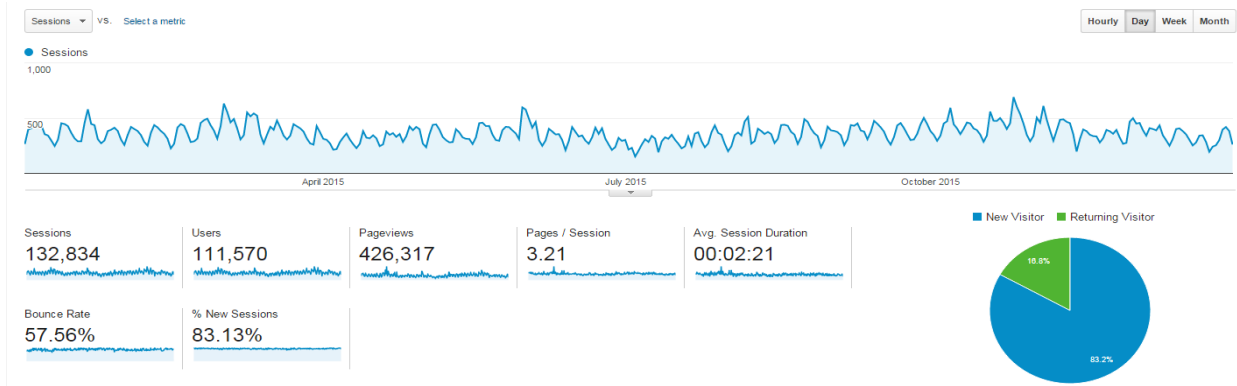
Nederlandstalige site (www.tabakstop.be) = 114.052



Schaal: 1000

Er zijn bezoekerspieken in januari (n.a.v. de goede voornemens), eind mei - begin juni (n.a.v. werelddag zonder tabak), in juli n.a.v. een artikel op website van Flair in september en november (n.a.v. de TV-campagnes)

Franstalige site (www.tabacstop.be) = 111.570



Schaal: 1000

Er zijn bezoekerspieken in januari (n.a.v. goede voornemens), in februari- maart (n.a.v. TV campagne), begin juni (n.a.v. persartikels rond werelddag zonder tabak), oktober -november (n.a.v. TV campagne).

Duitstalige site (www.tabakstopp.be)

De Duitstalige site kent minder bezoekers. Het ging in 2015 over 2.533 unieke bezoekers.

De site van Tabakstop is rond stoppen met roken dé referentiesite voor het grote publiek. We houden de site levendig met “news”, dit zijn berichten n.a.v. nieuwe studies of persartikels omtrent roken of rookstop en met “getuigenissen”. In 2014 werd er een applicatie gebouwd die het de (ex)roker of rookstopper makkelijk moet maken om zijn getuigenis achter te laten op de site van Tabakstop. We konden al 265 getuigenissen (135 Franstalige en 130 Nederlandstalige) op onze sites verzamelen.

In 2013 opende Tabakstop een Franstalige facebookpagina; en in 2014 een Nederlandstalige. De medewerkers van Tabakstop garanderen minstens driemaal per week (en vaak zelfs meer) een opvolging. Hun rol bestaat erin om inlichtingen voor te stellen (teksten, artikels, video's, ...), vragen te beantwoorden en moderator te zijn bij de uitwisseling van talrijke ervaringen. De moderatoren houden de pagina levendig. Eind 2015 hadden wij 707 volgers aan Nederlandstalige kant (tegenover 296 eind 2014) en 1413 volgers aan Franstalige kant (tegenover 965 eind 2014).

7. Globale analyse en conclusies:

Samenvatting van de belangrijkste cijfers:

In 2015 werd 19.052 keer een beroep gedaan op één van de diensten van Tabakstop. Inclusief de iCoach, die via Europese subsidies wordt gefinancierd, zou het om zo'n 23.342 contacten gaan.

Als we inzoomen op de telefonische contacten, stellen we vast dat de reactieve oproepen (dit zijn de anonieme inkomende of inbound oproepen) min of meer stabiel blijven sinds 2011, het jaar waarin de vermelding van Tabakstop op alle sigarettenpakjes verplicht werd. De proactieve gesprekken (dit zijn de gepersonaliseerde uitgaande of outbound coachingsgesprekken) kenden vooral tussen 2012 en 2013 een stevige opmars om vervolgens tussen 2013 en 2015 min of meer te stabiliseren. De stijging is het grootst aan Franstalige kant. De tegemoetkoming van Tabakstop voor NRT ('Nicotine Replacement Therapy') blijft wegens de strenge selectiecriteria in absolute cijfers eerder marginaal, maar betekent voor de individuen in geldnood die er gebruik van maken wel een wereld van verschil (gemiddeld € 138 per persoon in 2015). De terugbetaling van nicotinevervangers komt vooral vanuit Franstalige kant (78% t.o.v. 22% in Vlaanderen). Er is een stijging wat de NRT tegemoetkomingen betreft aan NL kant met 7%

De site van Tabakstop, online sinds oktober 2012, is rond stoppen met roken dé referentiesite voor het grote publiek en haalde 228.155 unieke bezoekers in 2015. Dit is nog eens een groei van 22% t.o.v. het jaar 2014.

Online coaching is een belangrijke aanvulling op het telefonische gebeuren. De iCoach kende 4.290 nieuwe registraties in 2015. Dit is een daling t.o.v. de jaren waarin de Europese Commissie grote promotiecampagnes voerde voor deze iCoach. Er blijft een duidelijke interesse bestaan voor dergelijke online coaching, maar zonder extra campagnes is de instroom minder groot. Met de iCoach worden vooral Nederlandstaligen (64%) en hoger opgeleiden (56%) bereikt. De vorige jaren schreven er meer vrouwen in maar in 2015 is er bijna geen verschil tussen de geslachten.

Het gebruik van de telefonische dienstverlening van Tabakstop

Er is nog steeds meer Franstalige instroom op het eerste niveau, de reactieve calls. Al de Vlaamse provincies, alsook het Vlaamse Gewest in zijn geheel, zijn minder sterk vertegenwoordigd dan we op basis van hun bevolking zouden verwachten. Er deden bijna evenveel mannen dan vrouwen een beroep op de reactieve dienst van Tabakstop. 72 % van de reactieve bellers is ouder dan 35 jaar. Roltabak is populairder bij onze Franstalige bellers dan bij de Nederlandstaligen. 43% van onze reactieve bellers zijn zware rokers die meer dan 20 sigaretten per dag roken, dit terwijl er volgens de gezondheidsenquête van het WIV slechts 6,5% zware rokers zouden zijn.

Net zoals de vorige jaren zijn de deelnemers aan het proactieve programma, het tweede niveau bij de dienstverlening van Tabakstop, globaal genomen ouder dan personen die reactief bellen. 83% van de proactieve cliënten is meer dan 35 jaar tegenover 72 % 35-plussers bij de reactieve bellers. Vrouwen (61%) deden meer een beroep op een telefonische rookstopcoach dan mannen (39%), terwijl bij de reactieve oproepen ongeveer evenveel mannen dan vrouwen naar de lijn belden. De deelname aan het proactieve programma neemt toe met de leeftijd tot de leeftijdsgroep van 46 tot 55 jaar, en neemt terug af bij de 65-plussers. Hierin zijn er wat verschillen voor beide landstalen.

Bij de Nederlandstalige klanten is de groep 55 plussers groter (40% tegenover 36% bij de Franstalige klanten). Franstalige proactieve cliënten roken vaker roltabak dan Nederlandstalige, hetgeen ook reeds werd opgemerkt bij de reactieve bellers. 46% van de proactieve bellers zijn zware rokers (d.w.z. meer dan 20 sigaretten per dag) en 18% heeft meer dan 5 stoppogingen achter de rug vooraleer contact op te nemen met Tabakstop.

Het project “tegemeetkoming nicotinevervangers (NRT)” voor kansarme rokers in proactieve begeleiding lijkt op basis van de cijfers een belangrijke stimulans tot rookstop voor een groep die het op allerlei vlakken (financieel maar ook psychisch) extra moeilijk heeft. Net voor deze doelgroep is Tabakstop heel belangrijk als laagdrempelig aanbod en ondersteunend kanaal. Face-to-face consultaties bij een tabakoloog (die vaak nog een financiële opleg vereisen bovenop het forfait dat de overheid voorziet) vormen voor hen immers een grotere drempel. In totaal kregen 193 rookstoppers in 2015 deze tegemoetkoming van gemiddeld € 138 uitbetaald via Tabakstop.

Resultaten van de telefonische dienstverlening van Tabakstop

Vermits de reactieve oproepen en onlinecontacten anoniem zijn, kunnen we geen resultaatsmetingen houden op dat niveau. Voor de persoonlijke coaching of proactieve gesprekken wordt de anonimiteit doorbroken waardoor ook nametingen op basis van zelfrapportering kunnen gehouden worden. Naast dit jaarverslag 2015 maakte Tabakstop midden 2015 een globaal overzichtsrapport over alle proactieve coachings vanaf de start van dit project tot mei 2015. Hieruit blijkt dat 45% van de deelnemers gestopt is met roken op het einde van de begeleiding. Bij de nametingen na 6 maanden is 26% nog steeds gestopt en na 12 maanden is dat nog 23%. Dit komt overeen met gegevens uit de literatuur over successen van rookstophulp en moet geïnterpreteerd worden in het licht van rookstopsuccessen van 3 à 5% bij rookstop zonder hulp. Deze cijfers blijven stabiel t.o.v. het vorige rapport in 2013.

De bekendheid van Tabakstop vergroot dankzij campagnes en vermelding op sigarettenpakjes

Almaar meer rokers weten van het bestaan van Tabakstop af. In 2015 wisten 80% van de rokers met stopintentie af van het bestaan van de gratis hulplijn (bron: de jaarlijkse rookenquête van de Stichting). De bekendheid ligt lager bij de laagste socio-economische klasse (68%) en in Brussel (66%). Om Tabakstop en het stoppen met roken bij de laagste SES groep te promoten, heeft Tabakstop in 2015 alvast voorbereidingen getroffen voor eenvoudige communicatieboodschappen naar deze doelgroep, o.a. eenvoudige brochures, sleutelhangers, nieuwe TV-spot en animatiefilmpje).

De verplichte vermelding van Tabakstop op de sigarettenverpakking en de mediacampagnes spelen een belangrijke rol bij de bekendheid van het gratis telefoonnummer en de website van Tabakstop. De tabaksverpakking wordt door de helft van de reactieve bellers als bron van kennis van het nummer 0800 111 00 genoemd (57% van de Franstaligen en 54% van de Nederlandstaligen). Bij de Franstaligen spelen televisie en doorverwijzingen door de gezondheidsprofessionals een grotere rol als bron van kennis. Bij de Nederlandstaligen het internet. Bij de jongste bellers tot 26 jaar kent 67% het nr. 0800 111 00 via het pakje. De televisie en de gezondheidsprofessionals winnen aan belang met de leeftijd, terwijl het internet vooral voor de 26- tot 35-jarigen een belangrijke bron van kennis over het gratis nummer is.

Aan Franstalige kant werd de TV-spot van Tabakstop op diverse zenders heruitgezonden.

Dankzij een positief advies van de FWB (Fédération Wallonie-Bruxelles) werd de zendtijd gratis aangeboden. Aan Nederlandstalige kant werden TV-spots via betalende zendtijd gelanceerd, zowel in het voorjaar als in het najaar van 2015.

Naast geplande radio- of TV-campagnes lokte Tabakstop regelmatig persaandacht uit op TV, radio of in kranten / tijdschriften. Soms lagen eigen initiatieven zoals persberichten aan de grondslag. Soms namen journalisten spontaan contact n.a.v. nieuwe studies of buitenlandse informatie omtrent rookstop.

Terugblikken en vooruitkijken

Volgens de Wereld Gezondheids Organisatie is een “Quitline”, een hulplijn om rokers te helpen stoppen met roken, sterk aanbevolen. Er is nood aan begeleiding en ondersteuning van rokers bij hun stoppogingen. Volgens de laatste gezondheidsenquête van het Wetenschappelijk Instituut voor Volksgezondheid heeft 71% van de rokers al gepoogd met roken te stoppen voor minstens 24 uur met als doel helemaal te stoppen. Vermits roken een drieledige verslaving is, namelijk fysiek, psychologisch en gedragsmatig, is stoppen voor veel rokers een moeilijk gegeven en hervallen in het oude rookpatroon is helaas een frequent gebeuren.

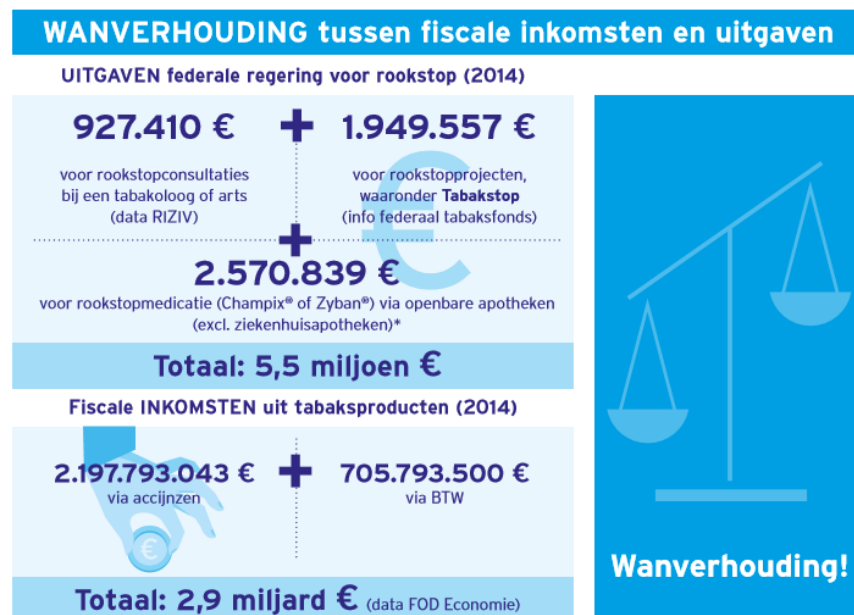
Tabakstop is een laagdrempelig aanbod om rokers te helpen, complementair aan andere vormen van rookstopbegeleiding, met als voornaamste meerwaarde dat rokers “zonder verplaatsingen” en “anoniem” geholpen kunnen worden. De tabakologen van Tabakstop bieden psychologische ondersteuning via de telefoon, geven onafhankelijke evidence based informatie rond rookstop, kunnen op maat doorverwijzen, enz. Sinds 1 januari 2011 staat Tabakstop verplicht vermeld op de sigarettenpakjes. Vanaf mei 2016 zal dit ook het geval zijn voor de roltabak. Kortom, een centrale hulplijn die gratis en professionele begeleiding biedt bij het stoppen met roken, is een enorme bijdrage aan de volksgezondheid.

Na vele jaren van vertrouwen en steun door de federale overheid werd de fakkel op vlak van rookstopbegeleiding overgedragen van het federale niveau naar de deelstaten. Het federale verslavingsfonds (waaronder het tabaksfonds) werd in het kader van de zesde staatshervorming overgeheveld naar de gemeenschappen/regio's. Het jaar 2015 werd hierdoor het jaar van de “stand still”. Voor Tabakstop betekende het ook dat de subsidies op 3 plaatsen moesten aangevraagd worden, namelijk bij de Vlaamse Gemeenschap, bij de Région Wallonne en bij het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, daar waar er voorheen slechts één aanvraagdossier bij het federale tabaksfonds moest ingediend worden. Niet alleen voor Tabakstop betekende dit een hele aanpassing. Ook de nieuw bevoegde administraties hebben tijd nodig gehad om de procedures voor erkenning en subsidies op punt gesteld te krijgen. Vanaf het begin 2015 was duidelijk dat voor dit eerste werkjaar na de staatshervorming vooral gemikt kon worden op een status quo eerder dan op spectaculaire vooruitgang en groei.

In Vlaanderen werd in 2015 door de Vlaamse minister van Volksgezondheid een oproep gelanceerd om het tabakspreventie- en rookstopbeleid voor de jaren 2016 tot 2020 gestalte te geven. Stichting tegen Kanker tekende daar samen met Kom Op Tegen Kanker, VIGEZ en VRGT op in door het creëren van een consortium tabak met een beleidsplan tabak voor de komende 5 jaar. Binnen dit beleidsplan tabak blijft er een belangrijke rol voor Tabakstop weggelegd.

De gesloten enveloppe voor gans dit perceel tabakspreventie- en rookstopbegeleiding biedt evenwel nauwelijks perspectief op grote massamediale rookstopcampagnes zoals die bv in Engeland en Nederland gevoerd worden (cfr. Stoptober campagnes). Om voor continuïteit te zorgen en aan de slag te kunnen gaan met een meerjarenplanning, zou het een goede zaak zijn als ook de Région Wallonne en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de piste van een lange termijnplanning gaan bewandelen. Stichting tegen Kanker zou zelfs verder willen gaan en de 3 overheden vragen om een samenwerkingsprotocol te ondertekenen.

Tabakstop lanceerde in 2015 twee persberichten waarin de problematiek van rookstopbegeleiding aan bod kwam. In februari 2015 werd er een pleidooi gehouden voor een beter aangepaste terugbetaling van rookstopmedicatie, met extra aandacht voor minder gezoede rokers. In augustus 2015 werd ingezoomd op de wanverhouding tussen de fiscale inkomsten uit tabaksproducten en de federale uitgaven voor rookstophulp, afgaande op data uit het jaar 2014.



Wat de dagelijkse werking betreft, heeft Tabakstop zich in 2015 kunnen handhaven; en dit ondanks de grotere uitdagingen op vlak van administratie en subsidiedossiers n.a.v. de staatshervorming. Het aantal telefonische oproepen en telefonische coachings is stabiel gebleven in vergelijking met 2014. Stichting tegen Kanker heeft alle werkingskosten geprefinancierd zolang er geen zekerheid was over verdere financiering door de deelstaten.

Wat de website betreft, heeft Tabakstop in 2015, ondanks de stand still en de (ver)oud(erde) TV-campagnes toch een mooie groei gekend. Achter de schermen zijn dan ook tal van aanpassingen gebeurd die dit succes kunnen verklaren, zoals bv optimalisatie van zoektermen en verdere interactiviteit van de site. Eind 2015 werden ook alle voorbereidingen getroffen om de site vanaf begin 2016 responsive te maken, d.w.z. aangepast qua lay-out voor tablets en smartphones.

Met 228.155 unieke bezoekers op onze site in 2015 menen wij een mooi bereik te hebben, zeker omdat dit thema, stoppen met roken, toch vrij specifiek is en ons doelpubliek, de rokers die hulp willen bij het stoppen, slechts slaat op een beperkt deel van de bevolking.

Tabakstop heeft in 2015 de hordes van de staats hervorming genomen zonder dat er wezenlijke problemen gerezen zijn. Voor 2016, het jaar waarin het nummer en de url van Tabakstop ook op de roltabak vermeld gaan worden, staan we klaar met een competente ploeg van tabakologen, met een efficiënt IT-telefonie programma, met een nieuw concept voor campagnes en met heel veel goodwill vanuit de Stichting tegen Kanker om dit succesproject verder vorm te geven en te laten uitgroeien.

Bijlage 1:

Overzicht van de evolutie bij Tabakstop van maand tot maand tussen januari 2011 en december 2015.

