QUO - communications
Waardevol (klant)inzicht

RAPPORT



Rapportage kwalitatief onderzoek 'Evaluatie Stoplijn' Trimbos-instituut

Opdrachtgever
Trimbos-instituut

Kenmerk
Kwalitatief onderzoek 'Evaluatie Stoplijn Trimbos-instituut' onder bellers (QUO-communications, mei 2021)

ADRES
Leidseweg 132
3533 HD Utrecht

TELEFOON
030-2800434

ONLINE
info@quo-communications.nl
www.quo-communications.nl

KvK 30 079 560
NL 72 RABO 0364235020
BTW NL 090 577 024 B01

QUO - communications
Waardevol (klant)inzicht

Inhoud

Samenvatting		**3**
1	**Introductie QUO-communications**	**9**
1.1	Marktgerichte onderzoekers met zeer veel ervaring	9
1.2	Diensten QUO-communications	9
1.3	Gerenommeerde opdrachtgevers	9
1.4	Meer informatie	9
2	**Inleiding**	**10**
3	**Doel en methode van het onderzoek**	**11**
3.1	Doel, doelgroep en onderzoeksvragen	11
3.1.1	Doel en doelgroep	11
3.1.2	Onderzoeksvragen	11
3.2	Werving en selectie	12
3.2.1	Werving respondenten	12
3.2.2	Steekproefverantwoording	12
3.3	Onderzoeksmethode	12
4	**Resultaten**	**14**
4.1	Profiel respondenten (N = 29)	14
4.2	Stoppen met roken	15
4.3	Oordeel gesprek Stoplijn	20
4.4	Vervolgactie na gesprek Stoplijn	37

QUO - communications
Waardevol (klant)inzicht

SAMENVATTING

Samenvatting

Bijna driekwart van de respondenten is man, ruim een kwart vrouw.
De gemiddelde leeftijd van respondenten is 45 jaar. De leeftijden variëren tussen de 19 en de 70 jaar. Ruim de helft is tussen de 30 en de 50 jaar.
Men is gemiddeld opgeleid en is meestal werkzaam (geweest). Opvallend is wel het relatief hoge aantal mensen dat in een lastige privé-situatie zit (werkloos, WAO, psychiatrische - en/of schuldproblematiek etc.).

Stoppen met roken

Reden bellen Stoplijn
Circa driekwart van de respondenten heeft de Stoplijn gebeld, omdat men (weer) van plan is te stoppen met roken en daar graag hulp of ondersteuning bij wil, onafhankelijke tips wenst of de beste hulpmiddelen. Circa een kwart is al gestopt (of heel sterk geminderd) en heeft met name vragen over stopmedicatie of afkickverschijnselen of heeft behoefte aan een luisterend oor.

Stophistorie
Ruim driekwart van de respondenten heeft al eerder geprobeerd te stoppen met roken en dat soms ook een behoorlijke tijd volgehouden. Voor bijna een kwart van de respondenten is/wordt dit de eerste keer.

Eerdere stoppers hebben gemiddeld ruim 3 stoppogingen achter de rug, variërend van 1x tot wel 10x.

Rookhistorie
De meeste respondenten roken al vele jaren. Ruim een derde rookt al meer dan 30 jaar.

ADRES
Leidseweg 132
3533 HD Utrecht

TELEFOON
030-2800434

ONLINE
info@quo-communications.nl
www.quo-communications.nl

KvK 30 079 560
NL 72 RABO 0364235020
BTW NL 090 577 024 B01

Oordeel gesprek Stoplijn

Bekendheid Stoplijn
Ruim de helft heeft de Stoplijn gevonden door de vermelding op het pakje sigaretten/shag.

Ongeveer een derde heeft het nummer gevonden via een zoekactie op internet. Op internet is weliswaar veel informatie, maar het is niet altijd meteen duidelijk wat onafhankelijk is en wat commercieel. Een enkeling noemt verder nog de site van de huisarts, een folder bij de fysiotherapeut, reclame en de overheidssite Puur Rookvrij.

Bereikbaarheid Stoplijn
Alle respondenten noemen de bereikbaarheid van de Stoplijn (zeer) goed. Men werd meteen geholpen of hoefde niet lang te wachten. Wel melden meerdere respondenten zich te hebben gestoord aan het bandje vooraf.

Hoe vaak contact met Stoplijn
De overgrote meerderheid van de respondenten heeft nu voor het eerst contact gehad met de Stoplijn. 1 respondent heeft al 1x eerder gebeld, 2 respondenten weten het niet zeker of ze al eerder gebeld hebben.
Uit de gesprekken blijkt dat men niet goed weet of men zomaar opnieuw kan bellen.

Oordeel gesprek Stoplijn
Men is overwegend (zeer) positief over het gesprek dat men met de Stoplijn heeft gehad. Men waardeert de aangename, vriendelijke en niet veroordelende houding en het prettige luisterende oor. Men noemt de gesprekken o.a. goed, informatief, zinvol, motiverend en duidelijk. Soms wordt er naar de zin van de beller wel wat te weinig doorgevraagd. Ook verwacht men soms iets meer tips en inhoud.

Voornaamste kritiekpunt is dat de Stoplijn iets teveel een doorverwijslijn is naar hulpverleners die men al wel kent (huisarts, praktijkondersteuner, stoppoli) en waarvoor men soms juist een drempel ervaart.

Oordeel manier van communiceren medewerker Stoplijn
Men is vrijwel unaniem zeer positief over de bejegening van de medewerkers van de Stoplijn. Men noemt de manier waarop de medewerker met de respondent praatte o.a. vriendelijk, respectvol, begripvol, motiverend, empathisch, warm en rustig. Een enkeling noemt de bejegening wat kortaf of afwachtend.

Reden om te bellen: advies of luisterend oor
Ruim driekwart van de respondenten belde voor een advies c.q. een geruststelling. Bijna driekwart hiervan is doorverwezen, in totaal ruim de helft van alle respondenten. Bijna een kwart belde voor een luisterend oor.

Oordeel verschillende aspecten gesprek Stoplijn in rapportcijfer
Men waardeert in hoge mate de bejegening van de Stoplijn, namelijk dat men (zeer) respectvol tegemoet wordt getreden (9,3) en serieus wordt genomen (8,9). Ook vindt men dat er o.a. goed wordt geluisterd (8,8) en dat men de tijd neemt voor het gesprek (8,8). Men is in iets mindere mate enthousiast over het goed doorvragen (7,7) en de aanwezige (ervarings)kennis (7,8). Zo vindt een enkeling het een gemis dat de Stoplijnmedewerker waarmee gesproken is, zelf nooit heeft gerookt en daardoor niet uit eigen ervaring kan spreken.

Tevredenheid over gesprek Stoplijn
De overgrote meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over het gesprek. Ruim 1 op de 8 respondenten is 'niet ontevreden, niet tevreden'. Geen van de respondenten is (zeer) ontevreden.

Men is over het geheel genomen (zeer) tevreden over de goede, duidelijke tips en omdat men op een prettige manier een luisterend oor heeft gevonden. Ook de geboden motivatie wordt zeer gewaardeerd.

Sommige respondenten zijn iets minder enthousiast en vinden dat ze te snel zijn doorverwezen of hadden een concretere, praktischere aanpak of meer uitleg of motivatie verwacht.

Intentie actie ondernemen n.a.v. advies Stoplijn
Van de respondenten die een advies hebben gekregen, is ruim de helft van plan iets met dit advies te gaan doen. Ruim een derde is dit niet van plan, omdat men helemaal stoppen nu nog een te grote stap vindt of dat men het advies voor een arts of stopcoach een stap te ver vindt gaan.
Een paar respondenten weten het nog niet.

Aanraden Stoplijn aan iemand anders die het nodig kan hebben
Een overgrote meerderheid van de respondenten (bijna 9 op de 10) zou de Stoplijn aanraden aan anderen die het nodig kunnen hebben. Ongeveer 1 op de 10 zou dat niet doen of twijfelt.

Reden wel of niet aanraden Stoplijn
Voornaamste reden om de Stoplijn aan te raden, is dat de Stoplijn je serieus neemt, begripvol is, goede informatie biedt, aandacht geeft en motiveert. Meerdere respondenten melden dat ze de Stoplijn vooral zouden aanraden aan mensen die voor het eerst willen stoppen en daar nog geen ervaring mee hebben. De enkele minder positieve respondenten vinden dat de Stoplijn (te) weinig nieuws biedt.

Verbetertips Stoplijn
Ongeveer twee derde van de respondenten heeft nog wel tips om de Stoplijn verder te verbeteren. Er is vooral behoefte aan wat meer gerichte, actieve en concrete hulp en begeleiding bij het stoppen, bijvoorbeeld door info toe te sturen, na te bellen of te zorgen dat iemand gebeld gaat worden door een stopcoach. Ook meermalen genoemd is de wens om meer inzicht te krijgen in de redenen van stoppen én de voordelen ervan. Daarnaast is er de wens tot meer motivatie en wat beter luisteren/doorvragen. Tot slot wil men graag een aanpassing van de als negatief en intimiderend ervaren mededeling voorafgaande aan het gesprek.

Rapportcijfer voor Stoplijn
De respondenten geven gemiddeld het rapportcijfer 8,2 aan de Stoplijn.
De cijfers variëren tussen een 5,5 en een 10.

Vervolgactie na gesprek Stoplijn

Een deel van de respondenten (N = 18), met name zij die een vervolgtraject is geadviseerd, is na 1-3 weken opnieuw gebeld.

Huidige situatie
Van de 5 respondenten die gestopt waren toen ze de Stoplijn belden, zijn er na 2-3 weken nog steeds 3 gestopt. 2 zijn inmiddels weer begonnen.
Van de 13 rokers roken er nog 12, 1 is gestopt. In totaal zijn er dus 4 gestopt.

Circa de helft van de gebelde rokers (7x) heeft inmiddels de eerste stappen gezet naar begeleiding van een coach of stoppoli. 1 is inmiddels gestopt met begeleiding van een coach, de rest moet nog een stopdatum bepalen.

Uit de gesprekken (b)lijkt begeleiding door een stopcoach c.q. stoppoli het meeste kansrijk, een verwijzing naar de huisartsenpraktijk minder. Enerzijds ervaart men bij de huisarts nogal eens een behoorlijke drempel, anderzijds zijn artsen en praktijkondersteuners o.a. moeilijk(er) bereikbaar en hebben minder tijd.

Opvolging advies Stoplijn
Twee derde van deze groep respondenten heeft iets met het advies van de Stoplijn gedaan, een derde niet.

Degenen die (nog) niet iets met het advies hebben gedaan, melden vooral dat zij een stopcoach of stoppoli in eerste instantie te ver vinden gaan en het zelf willen proberen. Ook is men zelf gaan zoeken en heeft alternatieven gevonden. Een enkeling wil wachten tot een stressvolle gebeurtenis achter de rug is.

De helft van de respondenten die het advies heeft opgevolgd, is naar de huisarts gegaan voor medicatie of medicatie die de huidige medicatie vervangt, de andere helft heeft contact gezocht met een stopcoach of stoppoli. Eén respondent heeft uit eigen beweging na het bezoek aan de huisarts ook nog contact gezocht met een stopcoach.

Oordeel gesprek arts/coach
Vrijwel alle respondenten zijn positief over het (eerste) gesprek met de huisarts en vooral met de stopcoach. Het gesprek vindt men prettig, fijn, vertrouwd, (heel) goed en duidelijk. Eén respondent had een verschil van mening met de huisarts over stopmedicatie.

Oordeel manier van communiceren arts/coach
Men is vrijwel unaniem zeer positief over de manier waarop de coach / arts met de respondent praatte. Men noemt dit o.a. goed, niet veroordelend, prettig en enthousiast.

Oordeel verschillende aspecten gesprek arts/coach in rapportcijfers
Men waardeert in hoge mate de bejegening, namelijk dat men (zeer) respectvol tegemoet wordt getreden (8,9) en serieus wordt genomen (8,7). Ook vindt men dat er o.a. goed wordt geluisterd (8,6) en dat men de tijd neemt voor het gesprek (8,6). Men is in net iets mindere mate enthousiast over het goed doorvragen (8,1) en de aanwezige kennis (8,2).

Verbetertips Vervolgtraject
Een derde van de respondenten die het advies heeft opgevolgd, heeft nog wel tips om het vervolgtraject verder te verbeteren. Zo wordt geopperd dat (ook) de stopcoach meer door moet vragen, maar ook om meer interventies door de stopcoach te vergoeden en sneller medicatie te verschaffen.

Stopintentie
Bijna een kwart van de respondenten is inmiddels gestopt, bijna driekwart (nog) niet. Vrijwel iedereen heeft de intentie op afzienbare termijn geheel te stoppen. Een deel van deze groep wacht op het prikken van een stopdatum in overleg met de stopcoach, een deel wacht op een geschikt moment.

Rapportcijfer voor vervolgtraject
De respondenten geven gemiddeld het rapportcijfer **8,4** aan het eerste deel van het vervolgtraject dat men heeft doorlopen. De cijfers variëren tussen een 6 en een 10.

Rol Stoplijn bij stopintentie
Ruim de helft van de respondenten noemt de rol van de Stoplijn niet groot en niet klein. Bijna een kwart noemt de rol (zeer) groot, omdat de Stoplijn diverse respondenten op het idee gebracht heeft van een stopcoach.
Een kwart noemt de rol (zeer) klein, o.a. omdat men zelf al bepaalde stappen had bedacht of een verwijzing naar een huisarts geen grote rol vindt.

1 Introductie QUO-communications

1.1 Marktgerichte onderzoekers met zeer veel ervaring

QUO-communications biedt al ruim 30 jaar waardevol klantinzicht. Door de juiste vragen te bedenken, te stellen, door dóór te vragen en vooral door goed te luisteren. Oók tussen de regels door. Vervolgens halen wij er de juiste rode lijn uit en denken desgewenst graag mee over vervolgstappen. Wij hebben een academische achtergrond, een sterk analytisch vermogen en zijn praktisch, enthousiast en oplossingsgericht.

1.2 Diensten QUO-communications

- Markt- en belevingsonderzoek
- Communicatie-onderzoek
- Pretesten en evalueren
- Advies en ondersteuning

1.3 Gerenommeerde opdrachtgevers

Wij verrichten veel onderzoek op het gebied van *zorg*, *openbare ruimte*, *zakelijke dienstverlening* en *fondsenwerving*. Zo werk(t)en wij voor o.a. *RIVM, Alzheimer Nederland, Philadelphia Zorg, Stivoro, Voedingscentrum, Hartstichting, KWF Kankerbestrijding, MS Vereniging, Diabetes Fonds, UMC Utrecht, ARCADIS Nederland, Beaumont Communicatie & Management, Conclusion, Triodos Bank, NOB Decor, Ministerie van Verkeer & Waterstaat, Ministerie van Justitie DJI, Gemeente Utrecht, Gemeente Zeist, WOM Zeist, Gemeente Zoetermeer, Intermaris, Koninklijke Nederlandse Munt, AVRO, Studiekeuze123, SURF, Oikocredit, Koninklijk Horeca Nederland, Hill & Knowlton, Digitenne, Trespa International.*

1.4 Meer informatie

Meer informatie over onze projecten, opdrachtgevers en hun ervaringen vindt u op: **www.quo-communications.nl**

© QUO-communications, 2021

Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van QUO-communications te Utrecht. De gegevens uit dit rapport zijn uitsluitend bestemd voor kennisneming door werknemers en beroepsmatige adviseurs van de rechthebbende opdrachtgevers van QUO-communications.

2 Inleiding

Het Trimbos-instituut is het landelijk Nederlands kennisinstituut voor geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg en maatschappelijke zorg. Zij zet zich op het terrein van tabak in voor een rookvrije samenleving en doet dat o.a. door hulp te bieden bij het stoppen met roken. Eén van de aangeboden vormen van ondersteuning is de Stoplijn.

Op 20 mei 2021 bestaat de Stoplijn 5 jaar. Het Trimbos-instituut wil graag een kwalitatief tevredenheidsonderzoek en later een kwantitatief onderzoek. De doelgroep voor het onderzoek bestaat uit (huidige) bellers van de Stoplijn. Met de uitkomsten wil het Trimbos-instituut de Stoplijn verder verbeteren, maar ook informatie in handen krijgen t.b.v. publiciteit rondom het 5-jarig jubileum.

QUO-communications heeft in opdracht van het Trimbos-instituut tussen 26 maart en 6 mei 2021 een steekproef van 29 respondenten telefonisch geïnterviewd.

Dit rapport is als volgt opgebouwd:
- Hoofdstuk 3 bevat het doel en de methode van het onderzoek;
- Hoofdstuk 4 bevat de belangrijkste resultaten van het telefonische onderzoek.

Wij hopen dat de uitkomsten van dit onderzoek bijdragen aan een optimalisering van de Stoplijnservice.

QUO-communications,
Dick Speelpenning

(Utrecht, mei 2021)

3 Doel en methode van het onderzoek

3.1 Doel, doelgroep en onderzoeksvragen

3.1.1 *Doel en doelgroep*

Het Trimbos-instituut is het landelijk Nederlands kennisinstituut voor geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg en maatschappelijke zorg. Zij doet onderzoek naar en deelt kennis over geestelijke gezondheid (GGZ), mentale veerkracht, verslaving, alcohol, roken, drugs, gamen en gokken.

Het Trimbos-instituut zet zich op het terrein van tabak in voor een rookvrije samenleving en doet dat o.a. door hulp te bieden bij het stoppen met roken. Eén van de aangeboden vormen van ondersteuning is de Stoplijn, een telefoonlijn waar mensen anoniem naartoe bellen voor een luisterend oor en advies bij succesvol stoppen. Vaak wordt in dit gesprek doorverwezen naar (particuliere) aanbieders van begeleiding/coaching.

Op 20 mei 2021 bestaat de Stoplijn 5 jaar. Het Trimbos-instituut wil graag een kwalitatief tevredenheidsonderzoek en later een kwantitatief onderzoek. De doelgroep voor het onderzoek bestaat uit (huidige) bellers van de lijn. Met de uitkomsten wil het Trimbos-instituut de Stoplijn verder verbeteren, maar ook informatie in handen krijgen t.b.v. publiciteit rondom het 5-jarig jubileum.

3.1.2 *Onderzoeksvragen*

De volgende onderzoeksvragen zijn o.a. van belang:

- Tevredenheid gesprek: Hoe kent men de Stoplijn? Wat vond men van de bereikbaarheid(smogelijkheden)? Hoe was de bejegening aan de telefoon? Was dit respectvol en niet veroordelend? Werd er goed geluisterd? Werd er de tijd genomen? Wat was het antwoord/advies? Was dit naar tevredenheid? Wat doet men met het advies? Heeft men suggesties om de Stoplijn te verbeteren? Etc.
- [bij opgevolgde doorverwijzing) Tevredenheid vervolgtraject: Wat vond men van de bejegening aan de telefoon van de vervolgaanbieder? Was dit respectvol en niet veroordelend? Werd er goed geluisterd? Werd er de tijd genomen? Wat was het antwoord/advies? Was dit naar tevredenheid? Heeft men suggesties om het aanbod van de vervolgaanbieder te verbeteren? Etc.
- Heeft de Stoplijn een bijdrage geleverd aan het stoppen? Welke?

3.2 Werving en selectie

3.2.1 *Werving respondenten*

De medewerkers van de Stoplijn hebben aan het einde van hun gesprekken sinds eind maart 2021 telkens de beller gevraagd om medewerking aan het onderzoek. Een deel wenste niet mee te werken, een deel alleen via een internetenquête en een deel (ook) telefonisch.

QUO-communications heeft enkele dagen na het gesprek met de Stoplijn contact opgenomen met de mensen die zich hadden aangemeld voor het telefonische onderzoek. De meeste mensen die toestemming hadden gegeven om teruggebeld te worden, wilden ook daadwerkelijk meedoen. Sommige mensen bleken ook na diverse pogingen echter onbereikbaar.

3.2.2 *Steekproefverantwoording*

Eén van de doelen was om een steekproef te krijgen van 32 bellers. Omdat het aantal mensen dat bereid was mee te doen aan het telefonische onderzoek tegenviel, konden uiteindelijk 29 mensen telefonisch worden geïnterviewd.

Het is niet helemaal duidelijk in hoeverre de resultaten een betrouwbare indicatie bieden van de meningen en behoeften uit de doelgroep 'bellers naar de Stoplijn', omdat er onvoldoende zicht is op de selectie van de respondenten en op de non-respons. Zo zijn relatief veel respondenten aangeleverd door één medewerker. Getalsmatig is dit met zo'n 30 respondenten wel het geval als er sprake is van een goede dwarsdoorsnede van de bellers.

De resultaten van de kleinere groep respondenten die een 2^{e} keer is gebeld over het vervolgtraject zijn vooral indicatief. Bovendien is hier mogelijk sprake van enige *bias*, omdat men wist dat men opnieuw gebeld zou worden en dit als stok achter de deur opgevat kan worden.

3.3 Onderzoeksmethode

Voor dit deelonderzoek is gekozen voor kwalitatief onderzoek op basis van individuele telefoongesprekken. De respondenten zijn geïnterviewd aan de hand van een gestructureerde vragenlijst. Deze heeft QUO-communications in overleg met Trimbos-instituut opgesteld.

De interviews met respondenten over de Stoplijn duurden gemiddeld zo'n 20 minuten. Elke respondent is voorafgaande aan het gesprek anonimiteit beloofd. Aan het einde van elk gesprek is gevraagd of de respondent na enige

tijd eventueel nog een keer benaderd mocht worden voor een kort vervolggesprek. Het vervolggesprek duurde gemiddeld zo'n 10 minuten. Van de gesprekken zijn aantekeningen gemaakt door de interviewer. De resultaten zijn op deze aantekeningen gebaseerd.

Het veldwerk voor het onderzoek heeft plaatsgevonden tussen 26 maart en 6 mei 2021.

4 Resultaten

*Hierna staan een aantal belangrijke **indicatieve** conclusies die aan de hand van dit onderzoek getrokken kunnen worden.*

* *Tekst tussen dubbele aanhalingstekens (" ") is een zo reëel mogelijke weergave van opmerkingen van de respondent op basis van schriftelijke aantekeningen.*

* *Opmerkingen tussen rechte haken ([...]) zijn aanduidingen of toevoegingen geplaatst door de samensteller van het rapport.*

* *Sterke emoties zijn meestal aangegeven door accenten of uitroeptekens.*

* *Woorden of woordgroepen, zinnen dan wel tekstcitaten zijn soms gemarkeerd met accenten '....'. Deze markering is bedoeld om een woord, woordgroep, zin of tekstcitaat beter te onderscheiden van de rest van de zin.*

4.1 Profiel respondenten (N = 29)

Bijna driekwart van de respondenten is man, ruim een kwart vrouw.

De gemiddelde leeftijd van respondenten is 45 jaar. De leeftijden variëren tussen de 19 en de 70 jaar. Ruim de helft is tussen de 30 en de 50 jaar.

Men is gemiddeld opgeleid en is meestal werkzaam (geweest). Opvallend is wel het relatief hoge aantal mensen dat in een lastige privé-situatie zit (werkloos, WAO, psychiatrische - en/of schuldproblematiek etc.).

4.2 Stoppen met roken

Reden bellen Stoplijn

Vraag: "U heeft pas de Stoplijn gebeld. Waarom heeft u de Stoplijn gebeld?

Circa driekwart van de respondenten heeft de Stoplijn gebeld, omdat men (weer) van plan is te stoppen met roken en daar graag hulp of ondersteuning bij wil, onafhankelijke tips wenst of de beste hulpmiddelen.
Circa een kwart is al gestopt (of heel sterk geminderd) en heeft met name vragen over stopmedicatie of afkickverschijnselen of heeft behoefte aan een luisterend oor.

- *"Ik zocht informatie voor hulp met stoppen met roken. Ze hebben me geadviseerd naar de huisarts te gaan. Ik heb meteen de huisarts gebeld hoe ik kan stoppen met roken. Die heeft me pleisters en medicijnen gegeven. Ik drink veel koffie en ik rook meer en wil stoppen. Ik heb last met ademen en mijn huid veroudert. Als ik wakker word, begin ik meteen en rook er alleen in de ochtend al wel 10. Ik ben er ook veel tijd mee kwijt."*

- *"Ik wil graag stoppen met roken. Ik heb het al eerder voor elkaar gekregen om 9 maanden niet te roken. Daarna nog meerdere pogingen gedaan. Ik hoopte op informatie over programma's, wat er wel en niet vergoed wordt. Als je rookt voel je je ellendig, als je stopt voel je je ook ellendig. Nu heb ik er lijfelijk last van, ik ervaar meer nervositeit."*

- *"Ik ben 5 jaar geleden gestopt en overgestapt op een e-sigaret, maar die ben ik zat. Die heb ik aan de kant gegooid, rook nu nog 2-3 sigaretten per dag. Helemaal stoppen lukt me nog niet, maar wil ik wel. Ik vroeg me af of ik niet best kan stoppen, want de afkickverschijnselen heb ik al wel gehad. Ik heb nu 48 uur niet gerookt, maar de drang gaat niet uit mijn hoofd. Ik rook nu vooral mee voor de gezelligheid, maar kan toch niet stoppen. Ik vraag me af hoe ik dat kan? Coaching gaat me te ver. Als ik niet meer rook voel ik me veel positiever, gezonder, helderder."*

- *"Ik las hun nummer op een pakje en het leek me interessant. Ik rook en wil graag stoppen. Ik vroeg me af welke tips ze zouden hebben. Ik merk dat mijn gezondheid slechter wordt en als ik niet rook voel ik me beter en kan dan beter ademen."*

- *"Ik heb een schrikbericht van de arts in het ziekenhuis gehad. Mijn aorta is aan het dichtklonteren en ik rook al vele jaren. Ik kreeg het advies om nu écht te stoppen. Ik ben op zoek naar alle mogelijkheden die er zijn."*

- *"Het is niet goed om te roken, slecht voor je longen en zonde voor je gezondheid. Het kost ook veel geld, een pakje kost 8 euro. En je stinkt ervan. Ik ben nu een week gestopt met roken en had een vraag over de verschijnselen. Ik voel me licht in mijn hoofd en vroeg me af of dat normaal is. Ik wilde de meest voorkomende klachten weten. Voel tintelingen en zweterig en zware hoofdpijn. Nu gelukkig al wel minder. Ze vertelde dat het waarschijnlijk van het stoppen is."*

- *"Ik ben net gestopt met roken. Ik heb Champix gehad en af en toe nicotinekauwgum, maar werd daar niet vrolijk van. Ik heb een erg kort lontje en ben er daarom mee gestopt. Gebruik nu geen medicatie meer. Heb gevraagd of er medicatie is die niet zo heftig is."*

- *"Ik wil stoppen met roken, want dat is eigenlijk irrationeel gedrag. Ik heb al talloze pogingen gedaan en van alles zelf bedacht, maar het werkt niet. Ik dacht: bij zo'n Stoplijn zullen ze er wel verstand van hebben."*

- *"Ik ben inmiddels een week gestopt en had het even heel zwaar, een paniekmomentje. Ik wilde graag iemand spreken die even luistert en me snapt."*

- *"Ik wil graag stoppen met roken. Ik word nu wat ouder. Ik heb altijd geleerd: tot je 40e zorgt je lichaam voor jou, daarna moet je voor je lichaam gaan zorgen. Ik beweeg veel en vroeg me af wat ik nog meer kan doen om fitter te worden. Met inspanning merk ik nu blokkades en ik ben sneller buiten adem. De doorbloeding wordt minder. Het gaat allemaal wat moeizamer, daarom wil ik nu stoppen. En ik zie de Stoplijn als een organisatie waar je openlijk al je vragen kunt stellen."*

- *"Ik wil stoppen en wilde er graag hulp bij. Ik zit mezelf panisch te maken dat ik er ziek van word. Mijn kinderen worden ook groter en maken ook steeds meer opmerkingen erover."*

- *"Voor psychische ondersteuning, ik had het even moeilijk. Ik ben vorige week maandag gestopt. Het zat al een jaar in mijn hoofd. Overdag ging het wel, maar ik werd 's avonds onrustig. Ik ben klinisch psycholoog en ik ken alle valkuilen en wat je moet doen. Wandelen en water drinken. Maar tijdens het wandelen zag ik allerlei peuken. Zag een vrouw op de fiets roken. Ik ben alleenstaand. Ik dacht ik bel toch even. Ik heb mensen begeleid in een hospice en die lagen op hun sterfbed nog te roken. Wat zielig eigenlijk. En ik vroeg me ook af wat ik eigenlijk aan tabak betaal [en hij schrok zich rot]."*

- *"Ik ben al 10 dagen gestopt. Ik dacht: als ik bel, kan dat mijn kans vergroten om niet opnieuw te beginnen. Als ik zelf ga zoeken, kom ik in een marketing-oerwoud terecht van aanbiedingen voor ondersteuning bij het stoppen."*

- *"Hulp/advies om te stoppen. Geprobeerd om te minderen, lukte me niet. Ik vind het vervelend om verslaafd te zijn. Ben met alle andere verslavingen gestopt, alleen dit lukt niet."*

- *"Ik wil stoppen met roken en hierin begeleid worden [want heeft dat nodig, heeft hij gemerkt]. In 2019 ging ik via de huisarts naar de stoppoli van het OLVG. Dat ging goed. Vanwege corona werd de afspraak met de specialist afgezegd. Ik heb hen na een tijdje weer gemaild erover. Ik kreeg een boute mail dat ze zoiets niet meer deden en dat ik naar de 1e lijn moest. Ik had 1x in de 2 maanden met mijn huisarts een afspraak. In januari van dit jaar ben ik van het padje geraakt, want ik wilde mijn huisarts niet belasten want die denkt: ik ben al 5 jaar bezig met jou. Daar zit schaamte bij mij bij. Ik hoorde op de radio over Puur Rookvrij. Op die site staat het telefoonnummer van de Stoplijn."*

- *"Ik had de vraag dat ik gestopt ben met roken en nicotinetabletjes heb en dat ik misselijk werd. Of dat daarvan zou kunnen zijn en of ik er wat aan kan doen?"*

- *"Ik ben na een jaar weer begonnen met roken. Gevraagd om hulp hierbij te krijgen. Ik weet niet meer zeker of ik vorig jaar via de Stoplijn of misschien via een lijn van Stoptober een coach heb gekregen. M.b.v. die coach ben ik dus een jaar gestopt."*

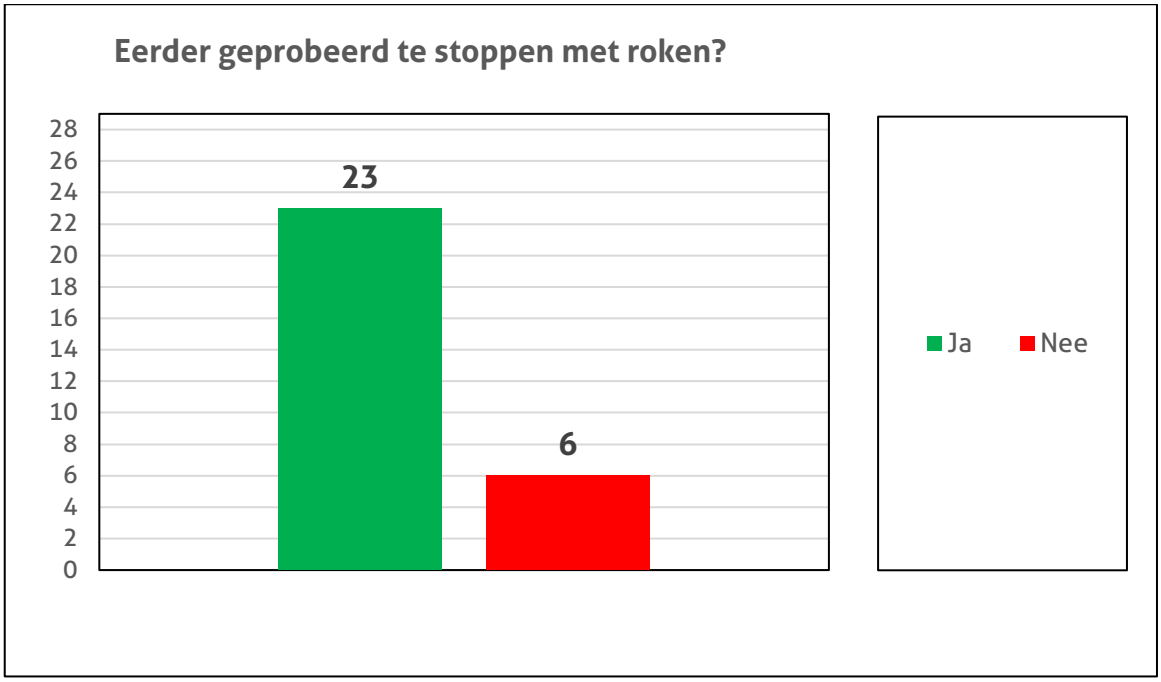
- *"Ik wil stoppen en heb gebeld voor juiste handvatten om te gaan stoppen. Ik had op internet over hulpmiddelen gelezen en wilde er nog vragen over stellen."*

"Ik wil stoppen. Ik word er moedeloos van. Ik stop de hele week en in het weekend ga ik weer roken. Dat gevecht ermee. Ik moet van het ziekenhuis stoppen in verband met mijn gezondheid. Ik had 7,5 jaar niet gerookt. Mijn vrouw is kettingroker en ik ben weer begonnen."

Stophistorie
Vraag: "Heeft u al eerder geprobeerd te stoppen?"

Ruim driekwart van de respondenten heeft al eerder geprobeerd te stoppen met roken en dat soms ook een behoorlijke tijd volgehouden. Voor bijna een kwart van de respondenten is/wordt dit de eerste keer.

Eerdere stoppers hebben gemiddeld ruim 3 stoppogingen achter de rug, variërend van 1x tot wel 10x.

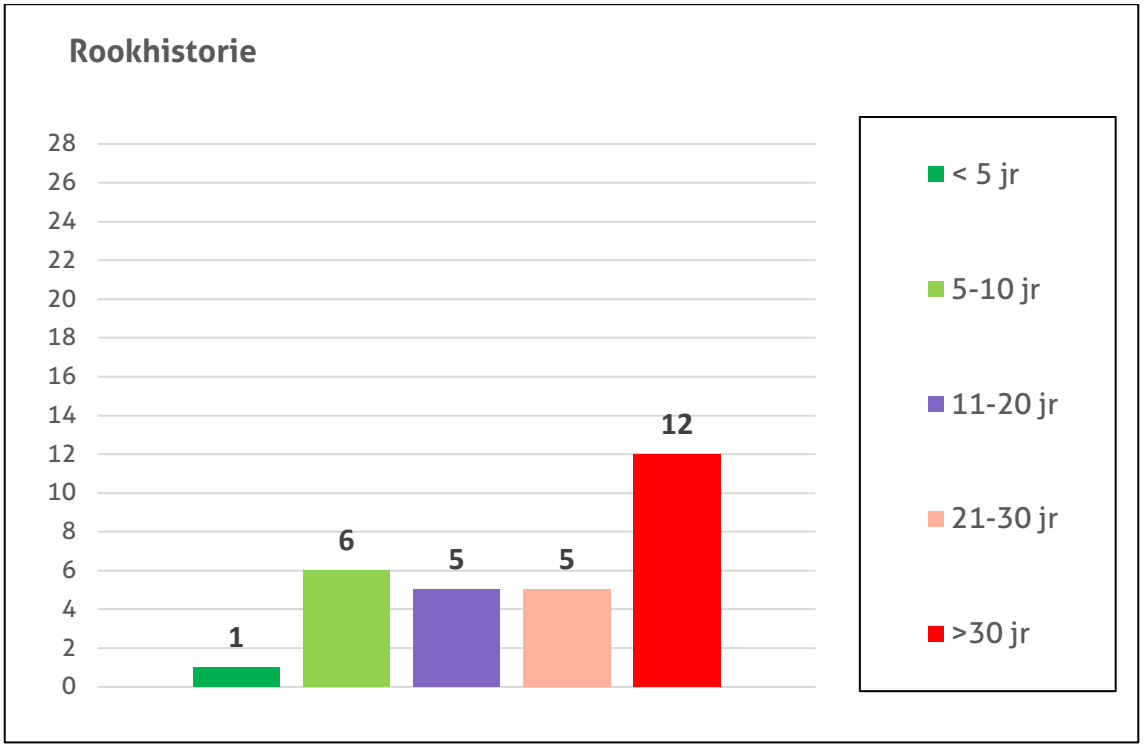


Grafiek 1: Stophistorie

- *"Paar jaar geleden 7 maanden gestopt, maar op een zwak moment weer begonnen."*
- *"3x. Ik ben al 5 jaar bezig, met wisselend succes."*
- *"Al een paar keer. Maar op klotemomenten toch weer begonnen."*
- *"Ik denk 10 serieuze pogingen. Het is 1x een jaar goed gegaan."*

Rookhistorie
Vraag: "[indien van toepassing] Hoe lang rookt u al?"

De meeste respondenten roken al vele jaren. Ruim een derde rookt al meer dan 30 jaar.



Grafiek 2: Rookhistorie

4.3 Oordeel gesprek Stoplijn

Bekendheid Stoplijn

Vraag: "Hoe heeft u gehoord van de Stoplijn?"

Ruim de helft heeft de Stoplijn gevonden door de vermelding op het pakje sigaretten/shag.

Ongeveer een derde heeft het nummer gevonden via een zoekactie op internet. Op internet is weliswaar veel informatie, maar het is niet altijd meteen duidelijk wat onafhankelijk is en wat commercieel: *"Ben begonnen op internet te zoeken naar stoppen met roken. Ik zag door de bomen het bos niet meer. Jezus wat veel aanbieders! Zullen wel beunhazen zijn, dan word je wantrouwig. Toen klikte ik op de Stoplijn, want daar zat geen advertentie achter. Geluk bij een ongeluk dat ik op hen stuitte."*

Een enkeling noemt verder nog de site van de huisarts, een folder bij de fysiotherapeut, reclame en de overheidssite Puur Rookvrij.

Bereikbaarheid Stoplijn

Vraag: "Wat vond u van de bereikbaarheid van de Stoplijn?"

Alle respondenten noemen de bereikbaarheid van de Stoplijn (zeer) goed. Men werd meteen geholpen of hoefde niet lang te wachten. Wel melden meerdere respondenten zich te hebben gestoord aan het bandje vooraf.

- *"Hartstikke goed."*
- *"Heel goed, er werd onmiddellijk opgenomen."*
- *"Heel goed, ik heb maximaal 1 minuut in de wacht gestaan."*
- *"Er is een behoorlijk intimiderend introbandje met een norse mannenstem: dit is alleen voor serieuze gesprekken, anders krijg je een sanctie. Ik schrok. Het kan toch op een iets vriendelijkere manier worden meegedeeld?"*
- *"Beetje bedreigend aan het begin. Zo begin je toch niet of je formuleert het anders."*
- *"Ik vond het wel bijzonder om als eerste een boodschap te horen dat dit een serieuze lijn is. Ik vond het best een grote stap om te bellen en dan krijg je dit berichtje. "*

Hoe vaak contact met Stoplijn
Vraag: "Hoe vaak heeft u contact gehad met de stoplijn. Of was dit de 1e keer?"

De overgrote meerderheid van de respondenten heeft nu voor het eerst contact gehad met de Stoplijn. 1 respondent heeft al 1x eerder gebeld, 2 respondenten weten het niet zeker of ze al eerder gebeld hebben.
Uit de gesprekken blijkt dat men niet goed weet of men zomaar opnieuw kan bellen.

Oordeel gesprek
Vraag: "Nogmaals: Dit gesprek is anoniem, dus u kunt vrijuit uw mening geven. Wat vond u van het gesprek?"

Men is overwegend (zeer) positief over het gesprek dat men met de Stoplijn heeft gehad. Men waardeert de aangename, vriendelijke en niet veroordelende houding en het prettige luisterende oor. Men noemt de gesprekken o.a. goed, informatief, zinvol, motiverend en duidelijk. Soms wordt er naar de zin van de beller wel wat te weinig doorgevraagd. Ook verwacht men soms iets meer tips en inhoud.

Voornaamste kritiekpunt is dat de Stoplijn iets teveel een doorverwijslijn is naar hulpverleners die men al wel kent (huisarts, praktijkondersteuner, stoppoli) en waarvoor men soms juist een drempel ervaart.

- *"Informatief en duidelijk. Wel heel jammer dat zij zelf geen programma's aanbieden. Ze hebben me geadviseerd mijn verzekering te bellen voor de vergoedingen, dat heb ik ook gedaan."*
- *"Heel fijn, heel goed. Ze zei dat ik trots op mezelf kon zijn. Als je googelt, kan je overigens wel dezelfde informatie vinden, het enige verschil is dat je nu een persoon aan de lijn krijgt."*
- *"Redelijk goed, ze vertelde dat ik het zelf moet aanpakken en verwees me naar de huisarts. Maar dat is niks nieuws, dat wist ik allemaal al."*
- *"Die dame zei tegen mij: 'Roken is nooit de oplossing. Goed dat je het nu al een week hebt volgehouden'. Ze heeft me echt gemotiveerd aan de telefoon."*
- *"Heel aardige vrouw, ze gaf me zinvol advies. Maar ze had geen antwoord op mijn klachten. Ze verwees me naar de huisarts als de klachten langer zouden duren."*

- *"Heel persoonlijk. Ze toonde begrip voor me. Ik ben goed geholpen, ik werd heel open ontvangen en goed doorverwezen naar een s-m-r coach. Ze heeft een lijst met coaches in de buurt opgezocht. Ik heb net iemand gebeld en al een pakketje ontvangen. Het enige minpunt vond ik dat ze meteen hulpmiddelen wilde inzetten voor het stoppen en niet uitlegde waarom dat het beste voor mij was."*

- *"Mijn motivatie is nu steeds hoger. Ik vroeg: ik zoek hulp, geef mij tips. Zij zijn het begin van mijn zoektocht. Ze was begrijpend. Ze hebben mij informatie gegeven. Het was wel een beetje onduidelijk, hun site vond ik ook niet zo duidelijk op het punt wat ze nu precies voor je kunnen doen. Nee, ik ben niet teleurgesteld. Ik moet zelf aan de slag met hulp van nicotinepleisters en pilletjes van de apotheek. Ze hebben me niet verteld hoe zo'n traject dan werkt, daar is ze niet op ingegaan. Maar misschien heb ik het niet opgepikt omdat ik te gespannen was, dat kan."*

- *"Ze dachten goed mee, stopten me vol met tips. Raadden coaching aan, telefonische coaching. Ik ben nu net gestopt. De basisverzekering vergoedt het voor 100% zeiden ze. Ik heb gisteren mijn eerste gesprek gehad, dat was heel goed."*

- *"Fijn om van je af te kunnen praten. Ik vond het wel wat afwachtend, ze stelde weinig vragen. Ik dacht: dan ga ik maar wat praten. Ze vroeg bijvoorbeeld niet waar ik het vooral moeilijk mee had. Ze hoorde me aan, maar ik had wel meer tips verwacht."*

- *"Ik had als vragen wat de voornaamste voordelen zijn van stoppen en wat je te wachten staat als je stopt. Ik had echt een heel fijn gesprek. Ze dacht goed mee, stelde goede vragen. Dat motiveert me echt om mijn poging door te gaan zetten. Ze gaf duidelijke antwoorden."*

- *"Goed gesprek: het was meer een sociaal praatje [dat wilde hij ook], het voelde als Korrelatie op dat moment. Ze ging er helemaal in mee. Ik had een vraag: 'wat kan ik doen als ik 's avonds onrustig word'? Haar antwoord was: 'weinig'. Dat vond ik heel eerlijk. Toen kreeg ik een verhaal over valkuilen vermijden en over de hersenen die denken waar blijft mijn sigaretje. Dat kende ik al. Ze zei: 'er is nog 3 weken onrust in de avonden en na 3 maanden is het uit je systeem.'"*

- *"Aangenaam. Ik voelde me gehoord. Heb 3 telefoonnummers gekregen waar ik coaching kan krijgen en advies over hulpmiddelen en ik kreeg info over vergoeding. "*

- *"Aangenaam. Een vrij jonge vrouw die oprecht luisterde en meedacht. Die me een spiegel voorhield en verder bracht in mijn denkproces. Ze constateerde dat ik niet echt iets positiefs heb tegenover het stoppen [mevrouw kan niks positiefs aan het stoppen bedenken]. Ze zeggen 3 weken nadat je bent gestopt, ga je je beter voelen. Je gaat beter ruiken, minder hoesten. Maar ik hoef helemaal niet te hoesten. Stoppen met roken is afscheid nemen; een soort van rouwproces."*

- *"Het was een warm, niet veroordelend gesprek. Ik had betutteling verwacht. Gehad over tips [om het vol te houden] en over stoppen met een coach. Maar dat laatste is voor dit moment een stap te ver. Dan voelt het als een serieus probleem."*

- *"Mijn verwachtingspatroon was door de folder hoger dan ze waarmaken. De adressen die ik heb gekregen, had ik ook zelf op Facebook kunnen vinden. Ik had zelf ook een telefoontje naar mijn huisarts of rookpoli kunnen doen. Ik had geen doorverwijslijn verwacht, maar advies. Ik had meer achtergrondkennis verwacht. Lees je eens in in dit probleem en wat het met mensen doet. Iets meer empathie: ik denk niet dat ze weten hoeveel mensen het hebben en hoe moeilijk het is om te stoppen."*

- *"Iedereen kan natuurlijk zeggen dat ik naar de huisarts moet gaan of een coach moet zoeken, dat weet ik ook wel."*

- *"Goed, want ze had de indruk dat ik intensievere begeleiding nodig had. Toen verwezen ze naar Parnassia/Breider, maar daar loop ik al. Die hebben het druk en ik heb het daar al een keer het besproken. Ik ben net niet overtuigd genoeg om te stoppen met de elektrische sigaret."*

- *"Goed. Ik had het gevoel dat ze wist waarover ze het had. Geschikt voor de plek, ze wist wanneer ze moest vragen en wanneer niet."*

- *"Ik zou graag meer uitleg krijgen. Dat ze op z'n minst zouden vragen: zou je meer willen weten over het nut van bepaalde hulpmiddelen?"*

- *"Ze nam de tijd. Luisterde goed naar problematiek. Je verwacht dat ze er meer van weten wat meer werkt, bijv. datum prikken en planning. Ze vertelde wat je kunt verwachten als je stopt. In detail, het werd niet afgerost."*

- *"Fijn gesprek: op een rustig manier te woord gestaan. Ik had wat schaamte. Ze zei tegen me dat ik me niet hoef te schamen, want het is een gevecht. Ga weer naar uw huisarts, want die zit daarvoor. Ze heeft me inspiratie gegeven om door te pakken."*

- *"Wel goede en duidelijke info en wel professioneel. Ik had wel verwacht dat er iets aangeboden zou worden of een doorverbinding [naar een organisatie die je helpt met stoppen]. Dat ontbrak. Dat is wel jammer. Ik kreeg een doorverwijzing naar de huisarts, omdat ik zei dat dat de vorige keer via de huisarts goed was gelukt. Maar dat is weer een drempel. Want dit is een extra stap die je daarna zelf moet zetten en dat kun je gemakkelijk naast je neerleggen. Destijds kon ik gelijk worden doorverbonden met Medipro en die zeiden: u wordt teruggebeld."*

- *"Heel goed gesprek: heel begripvol, meelevend. Behulpzaam met oplossingen. Ik ben namelijk bipolair en als ik stop met roken, wat ik 1x heb gedaan, word ik drukker. Daarom moet ik onder begeleiding stoppen. Ze zei toen ze dit hoorde meteen dat ik dan moet stoppen onder begeleiding in het ziekenhuis, want daar kan ik dan nog een keer vergoeding voor een coach en nicotinepleisters krijgen. Want mijn eigen bijdrage is natuurlijk al lang op."*

- *"Ze vroeg niet echt door en kon me eigenlijk geen antwoord geven op mijn vraag of mijn klachten met stoppen te maken kunnen hebben."*

"Goed, behulpzaam. Luisterend oor. Heb begrepen dat je hen ook kunt bellen als je het moeilijk hebt. Dat is een pluspunt. Alles wat ik wilde, kon ik vragen en ik heb er antwoord op gekregen."

Oordeel manier van communiceren medewerker
Vraag: "Wat vond u van de manier waarop de medewerker met u praatte?"

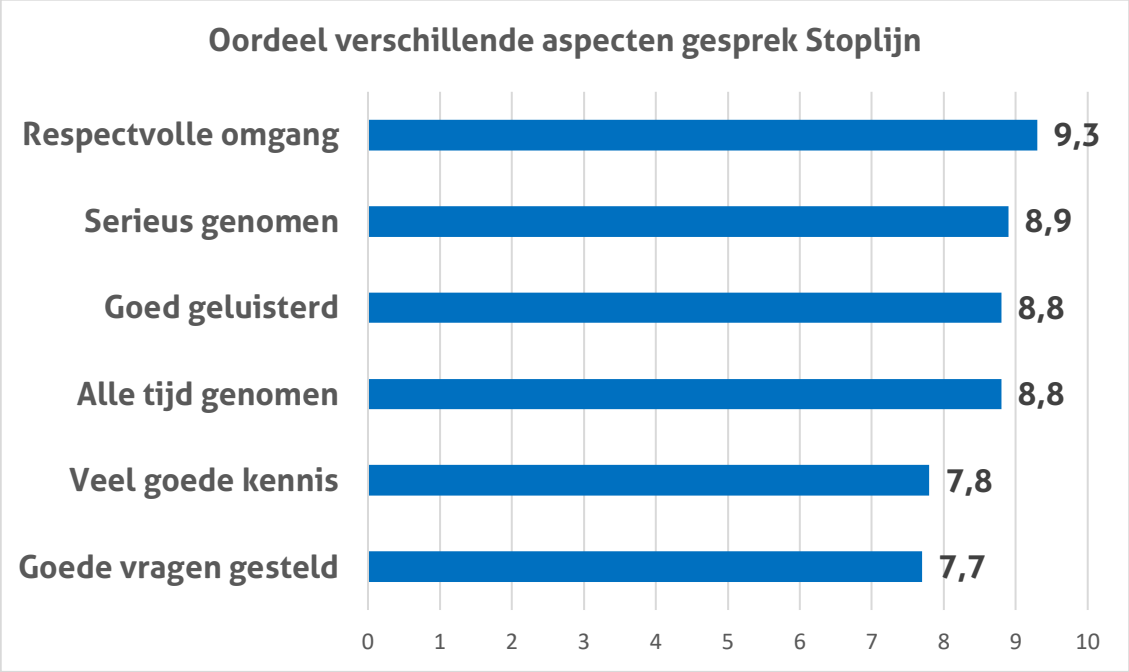
Men is vrijwel unaniem zeer positief over de bejegening van de medewerkers van de Stoplijn. Men noemt de manier waarop de medewerker met de respondent praatte o.a. vriendelijk, respectvol, begripvol, motiverend, empathisch, warm en rustig. Een enkeling noemt de bejegening wat kortaf of afwachtend.

- *"Goed, ze heeft me gemotiveerd. Daar ben ik blij mee, door dat gesprek heb ik het nu al een week volgehouden. Ik probeer zoveel mogelijk afleiding te zoeken. Als ik de neiging heb om te gaan roken ga ik iets doen, even naar buiten een stukje lopen of zo."*
- *"Heel beleefd. Ze luisteren goed, liet me uitpraten en gaf me een compliment dat ik gestopt was. Dat vond ik prettig, gaf me een goed gevoel."*
- *"Heel prettig."*
- *"Hele vriendelijke mevrouw, ze had alle begrip."*
- *"Empathisch, dat voel je gewoon. Prettig dat iemand luistert en je niet afkapt. Zorgvuldig, niet afgeraffeld. Ze vroeg ook of ik nog meer vragen had."*
- *"Viel me toch een beetje tegen, erg afwachtend."*
- *"Aangenaam, persoonlijk. Soms heb je wel eens het gevoel dat ze een vragenlijstje afraffelen, dat was hier absoluut niet het geval. Ze vertelde dat ze zelf ook had gerookt. Dat vind ik positief."*
- *"Erg empathisch. Ze gaf alleen maar positieve bekrachtiging. Ik had het gevoel dat ik met een geschoold iemand sprak, een psycholoog."*
- *"Rustig, zachtmoedig, heel vriendelijk, lief."*
- *"Beleefd, serieus. Geen standaardreactie zoals bij een call center waar ik zelf werk, maar persoonlijk op maat. Ze maakte een persoonlijke connectie, heel aangenaam."*

Oordeel verschillende aspecten gesprek in rapportcijfers
Vraag: "Ik wil een paar dingen over het gesprek aan u vragen. Wilt u elke keer aangeven wat u ervan vindt? U kunt kiezen uit de rapportcijfers 1 t/m 10. 1 als u het er helemaal niet mee eens bent, 10 als u het er helemaal mee eens bent.

- *Ik vind dat de Stoplijnmedewerker goed naar mij heeft geluisterd*
- *Ik vind dat er goede vragen aan mij werden gesteld waardoor ik begrepen werd*
- *Ik vind dat er respectvol met mij is omgegaan*
- *Ik vind dat de Stoplijnmedewerker veel goede kennis had*
- *Ik vind dat er alle tijd voor mij genomen werd*
- *Ik voelde mij serieus genomen"*

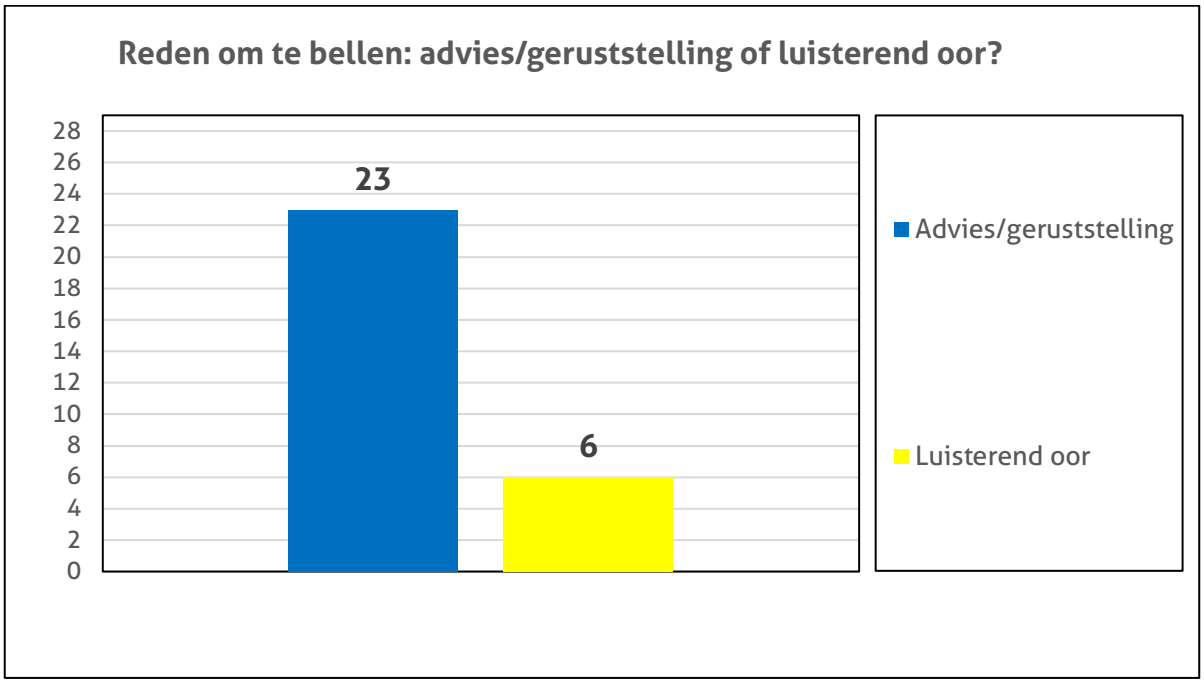
Men waardeert in hoge mate de bejegening van de Stoplijn, namelijk dat men (zeer) respectvol tegemoet wordt getreden (9,3) en serieus wordt genomen (8,9). Ook vindt men dat er o.a. goed wordt geluisterd (8,8) en dat men de tijd neemt voor het gesprek (8,8). Men is in iets mindere mate enthousiast over het goed doorvragen (7,7)en de aanwezige (ervarings)kennis (7,8). Zo vindt een enkeling het een gemis dat de Stoplijnmedewerker waarmee gesproken is, zelf nooit heeft gerookt en daardoor niet uit eigen ervaring kan spreken.



Grafiek 3: Oordeel verschillende aspecten gesprek Stoplijn in rapportcijfers

Reden om te bellen
Vraag: "Heeft u een advies gekregen of belde u voor een luisterend oor?"

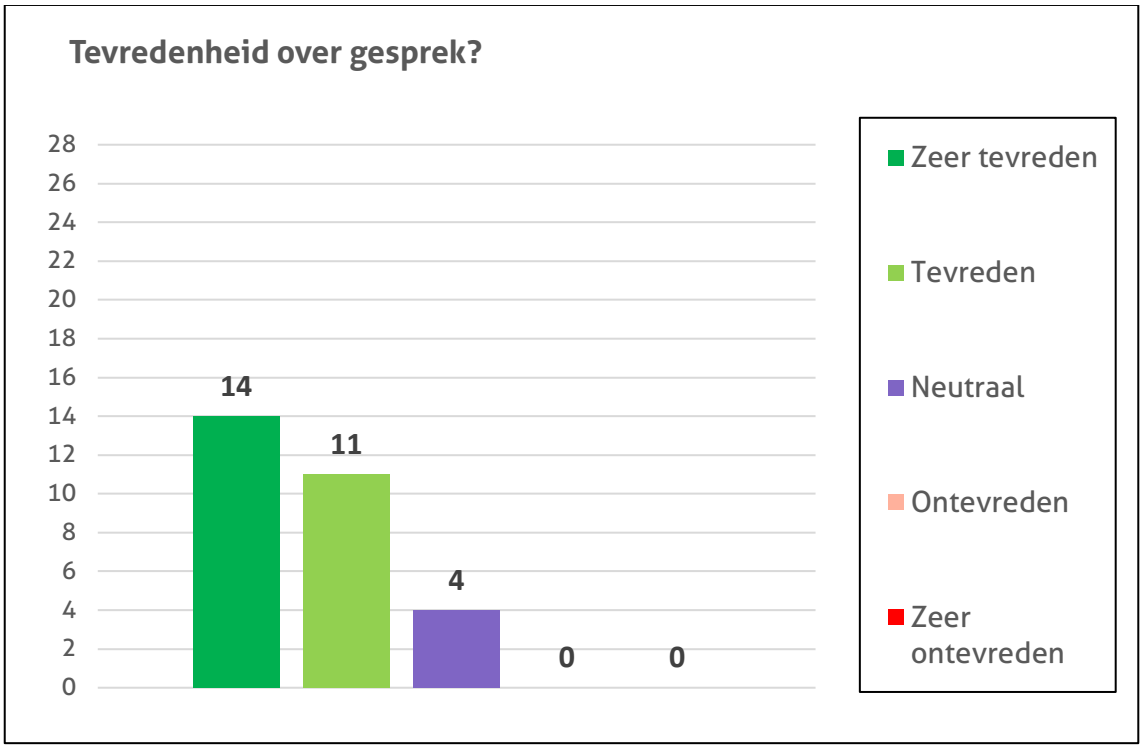
Ruim driekwart van de respondenten belde voor een advies c.q. een geruststelling. Bijna driekwart hiervan is doorverwezen, in totaal ruim de helft van het totaal aantal respondenten.
Bijna een kwart belde voor een luisterend oor.



Grafiek 4: Reden om te bellen: geruststelling/advies of luisterend oor

Tevredenheid over gesprek
Vraag: "Hoe tevreden bent u over het gesprek?"

De overgrote meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over het gesprek. Ruim 1 op de 8 respondenten is 'niet ontevreden, niet tevreden'. Geen van de respondenten is (zeer) ontevreden.



Grafiek 5: Tevredenheid over gesprek

Reden (on)tevredenheid over gesprek
Vraag: "Waarom?"

Men is over het geheel genomen (zeer) tevreden over de goede, duidelijke tips en omdat men op een prettige manier een luisterend oor heeft gevonden. Ook de geboden motivatie wordt zeer gewaardeerd.

Sommige respondenten zijn iets minder enthousiast en vinden dat ze te snel zijn doorverwezen of hadden een concretere, praktischere aanpak of meer uitleg of motivatie verwacht.

- *"Als luisterend oor scoren ze goed, ik kon het even van me afpraten."*
- *"Ze hebben me uitgelegd wat ik het beste kan doen. Maar ik had nog wel iets meer uitleg gewenst, meer uitleg waarom het verstandig is om te stoppen."*
- *"Ik had iets meer verwacht of in elk geval gehoopt. Dat ze zouden zeggen: na een paar dagen ben je van de nicotine af, hou vol! Meer peptalk, meer motivatie."*
- *"Ze luisterde naar mijn verhaal en verwees me al snel naar de huisarts. Op zich snap ik dat ook wel, maar ik kan er niet veel mee. Het voelt een beetje als dat je naar het volgende kastje wordt gestuurd."*
- *"Ik belde met mijn ziel onder mijn arm. Ik zou het handig vinden als ze mijn telefoonnummer en emailadres zouden noteren en me dan daarna mailen met meer informatie. Als je de 1e stap zet om te bellen, krijg je daarna met een mailtje een 2e schop onder je kont. Of ze bellen me terug, zou ook fijn zijn. Dan kunnen ze zeggen: 'wat fijn dat u wilt stoppen, maar wellicht heeft u niet alles goed opgenomen'. Contact is dan de beste weg. Ze waren zeker begrijpend, maar gaven me geen schouderklopje. Ze was wel heel erg deskundig."*
- *"Ze heeft geluisterd en een beetje advies gegeven. De rest moet je toch zelf doen."*
- *"Ze vroeg: 'Waar woont u? Oh, er is vlak bij u een stoppoli.' Zaak opgelost, volgende klant. Heb het idee dat ze onderschatten hoe moeilijk het is om te bellen. Er komt ook schaamte bij kijken. Ze heeft haar best gedaan, maar is niet met sluitende oplossingen gekomen. In een huisartsfolder staat meer info."*
- *"Tevreden, maar niet zeer tevreden, omdat ik toch iets anders had verwacht. De info, omgang en wat is geadviseerd was perfect. Goed meegedacht. Wat je van een informatief gesprek mag verwachten."*

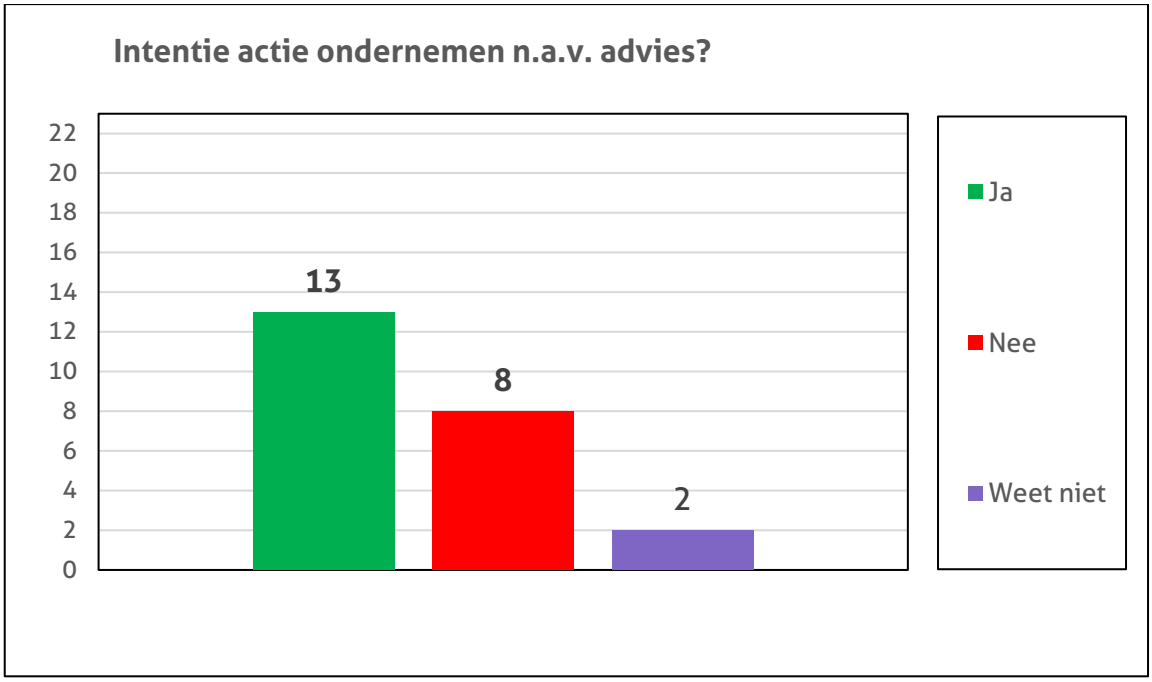
- *"Rustige manier en ze wist mijn schaamte weg te nemen."*
- *"Deskundig. Stelde vervolgvragen. Persoonlijke klik."*
- *"Begripvol voor mijn situatie en daarna ook nog gezocht naar een oplossing voor mijn situatie."*
- *"In het gesprek meer in het algemeen over opties gehad. Coach kun je overwegen. Nicotine kun je afbouwen, kijk naar onze site. Maar voor mij als e-smoker hebben ze geen afbouwschema, zei ze. Gehad over de filosofie dat je eigenlijk gegijzeld bent door het roken. Over omdenken: wat lekker dat ik vrij ben en dat ik geen kosten voor het roken meer heb. Ik had meer verwacht in de trant van: nou meneer, dan gaan we het zo aanpakken. Praktischer en concreter, meer maatwerk. Maar de lijn is gratis en de middelen van hen zijn beperkt."*

"Dankzij haar motivatie hou ik het nu al een week vol. Ze heeft mij gemotiveerd. Ze zei dat ze trots op me was."

Intentie actie ondernemen n.a.v. advies

Vraag: "[indien advies gekregen] Bent u van plan iets met dit advies te gaan doen?

Van de respondenten die een advies hebben gekregen, is ruim de helft van plan iets met dit advies te gaan doen. Ruim een derde is dit niet van plan, omdat men helemaal stoppen nu nog een te grote stap vindt of dat men het advies voor een arts of stopcoach een stap te ver vindt gaan.
Een paar respondenten weten het nog niet.

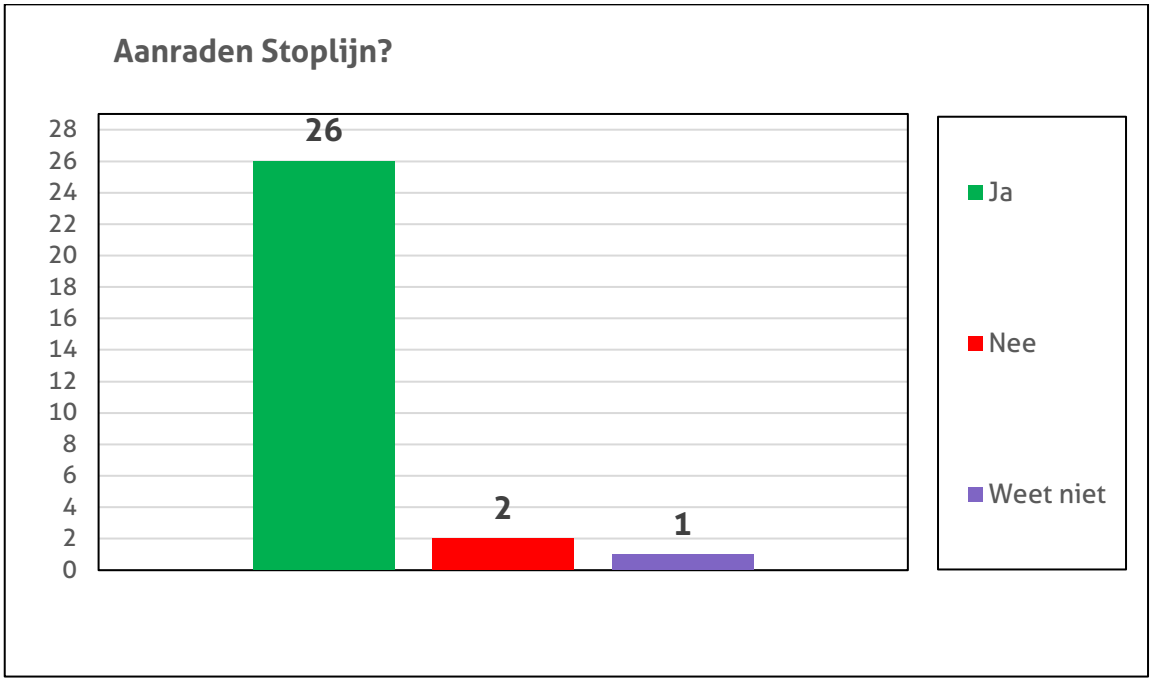


Grafiek 6: Intentie actie ondernemen n.a.v. advies

Aanraden Stoplijn aan iemand anders die het nodig kan hebben

Vraag: "Zou u de Stoplijn aanraden aan iemand anders die het nodig kan hebben?"

Een overgrote meerderheid van de respondenten (bijna 9 op de 10) zou de Stoplijn aanraden aan anderen die het nodig kunnen hebben. Ongeveer 1 op de 10 zou dat niet doen of twijfelt.



Grafiek 7: Aanraden Stoplijn

Reden wel of niet aanraden Stoplijn

Vraag: "Waarom zou u de Stoplijn wel of niet aanraden aan iemand anders die het nodig kan hebben?"

Voornaamste reden om de Stoplijn aan te raden, is dat de Stoplijn je serieus neemt, begripvol is, goede informatie biedt, aandacht geeft en motiveert. Meerdere respondenten melden dat ze de Stoplijn vooral zouden aanraden aan mensen die voor het eerst willen stoppen en daar nog geen ervaring mee hebben. Critici vinden dat de Stoplijn (te) weinig nieuws biedt.

- *"Goede ervaring mee. Ze zijn kundig en degene die ik sprak was een ervaringsdeskundige, die weet waar ze het over heeft. Wat je voelt als je afkickt etc. Van iemand die nooit gerookt heeft, neem je niks aan."*
- *"Natuurlijk! Aandacht is belangrijk, beetje steun."*
- *"Het is een doorverwijsluik, geen enkele inhoud. Een soort callcenter."*
- *"Heb het contact als zeer fijn ervaren. De manier waarop ze handvatten bood."*
- *"Het is goed om hulp te vragen als het je niet lukt. Einstein zei toch al dat als je elke keer hetzelfde probeert je niet verder komt. Dan moet je iets anders proberen. Dit is heel laagdrempelig, je hoeft niet naar de psycholoog. Ik vind het een hele goede service."*
- *"Omdat je van alles kunt vragen."*
- *"Ze gaf duidelijke uitleg en duidelijk advies. Ze bood een luisterend oor en nam de tijd voor me, daar kun je wat mee. Het is motiverend."*
- *"Wat ik heel fijn vond, was dat ze zei dat ik altijd kan terugbellen als er iets aan de hand is, als ik ergens mee zit of een dipje heb. Het is geen callcenter, het is alsof ze het echt voor jou doen."*
- *"Wat zij vertelde, wist ik al wel."*
- *"Veel mensen nemen stoppen met roken niet serieus en snappen niet dat het echt kut is. Zij nam het wel heel serieus."*
- *"Ze zijn heel begripvol en geven je een beetje uitleg. Andere mensen hebben vaak weinig begrip. 'Oei, die rookt.' Alsof je een joint rookt! Met deze mevrouw heb ik een goed gesprek gehad."*

Verbetertips Stoplijn
Vraag: "Heeft u ideeën / tips om de Stoplijn te verbeteren?

Ongeveer twee derde van de respondenten heeft nog wel tips om de Stoplijn verder te verbeteren. Er is vooral behoefte aan wat meer gerichte, actieve en concrete hulp en begeleiding bij het stoppen, bijvoorbeeld door info toe te sturen, na te bellen of te zorgen dat iemand gebeld gaat worden door een stopcoach. Ook meermalen genoemd is de wens om de beller meer inzicht te laten krijgen in de reden van stoppen én de voordelen hiervan. Daarnaast is er de wens tot meer motivatie en wat beter luisteren/doorvragen. Tot slot wil men graag een aanpassing van de als negatief en intimiderend ervaren mededeling voorafgaande aan het gesprek.



Grafiek 8: Verbetertips Stoplijn

- *"Nog wat meer informatie waarom het verstandig is om te stoppen. Niet vooral een tip om naar de huisarts te gaan."*
- *"Meer peptalk, meer motivatie."*
- *"Meer research doen naar de persoon. Meer vragen stellen, inzicht geven in je verslaving."*

- *"Meer doorvragen naar de reden van stoppen en meer uitleg geven over stoppen met roken."*
- *"Meer de gezondheidsvoordelen noemen van stoppen en de gevaren van roken. Dat is confronterend en helpt met het volhouden."*
- *"Meer informatie bieden over waarom iets verstandig is. Niet dat het bij 80% helpt, maar uitleg over waaróm dat die mensen helpt. En persoonlijker maken waarom het mij kan helpen."*
- *"Schouderklopjes uitdelen."*
- *"Mails nasturen, nabellen. Meer begeleiding."*
- *"Dat ze je specifieke vragen stellen. Waar heb je last van? Dat ze wat beter doorvragen. 'Heb je goed contact met je huisarts?' Dat heb ik gelukkig. Die heeft me pleisters voorgeschreven en belt me af en toe."*
- *"Die agressieve mededeling aan het begin aanpassen. Zeg dan zoiets van we worden benaderd door … Begin niet agressief. Zeg verderop dat je hun ip-adres weet te vinden en dat de politie dan aan de deur komt. Dan begrijp je het. Doet me denken aan de regering. Begin nou eens met vertrouwen. Ik vind die beginmededeling eigenlijk niet gepast. Als ik directeur was, zou ik zeggen: welke gek heeft dit bedacht?! Waarschijnlijk iemand die afgestudeerd is en nooit in de praktijk heeft gestaan. Zeg iets als: 'Wat goed dat u belt. Helaas moeten we dit gesprek opnemen, want …'."*
- *"Het telefoonnummer van de Stoplijn mag op hun site wat prominenter in beeld. Ik moest even zoeken."*
- *"Beter luisteren naar de beller."*
- *"Dat intimiderende introbandje omzetten in een vriendelijke mededeling. Door die intimiderende meneer durf ik niet meer te bellen. Het is mij niet duidelijk of je meerdere keren mag bellen als je het moeilijk hebt. Misschien een keuzemenu maken: bij een moeilijk moment toets 1, bij een specifieke vraag toets 2."*
- *"Ik zag in de oproepgeschiedenis iets als 'Pom's planning' staan [toen ze de Stoplijn had gebeld] i.p.v. het nummer van de Stoplijn …"*
- *"Meer maatmerk, iets meer service, desnoods tegen betaling. Bijv. voor 10 euro een mooie poster met een op maat gemaakt advies. In het gesprek komen*

opties voorbij. Vat het op een gegeven moment samen en bespreek met degene die belt wat nou het beste is voor die persoon. Maak het praktischer, concreter. Zet bijvoorbeeld een standaardschema voor het 1e half jaar op je site, een soort van mindmap. Zo van: de komende weken ga je zo leven. Hoe ga ik mijn dag nou invullen en hoe doe ik dat. Of schotel drie routes voor."

- *"Personeel beter opleiden, meer empathisch vermogen."*
- *"Met de middelen die ze had, was ze actief bezig. Ze kende ook niet alle opties waarover ik vragen had. Datgene wat ze niet kende, googlede ze en dan had ze dezelfde info als ik. Maar was misschien fijner geweest als zij daarover meer info had gehad dan ik. Maar het was geen gebrek, want nu konden we erover praten [en dat was blijkbaar ook behulpzaam]."*
- *"Een rustgevend wachtdeuntje, want mensen die bellen zijn waarschijnlijk nerveus. Ja, of inderdaad een bemoedigend welkomstwoord."*
- *"Dat zij, de Stoplijn, die extra stap voor jou zetten, dat zij regelen dat je door die organisatie die je kan helpen, wordt gebeld."*
- *"Dat je iemand uit je eigen regio aan de lijn krijgt die goed op de hoogte is van de regionale/lokale situatie. "*
- *"Dat je niet eerst naar de huisarts moet om een afspraak te maken [met iemand die je gaat begeleiden]. Dat maakt het makkelijker. Dat ze zeggen: we gaan een coach voor u regelen, we sturen u stopmiddelen etc. "*

Rapportcijfer voor Stoplijn

Vraag: "Kunt u een rapportcijfer geven voor uw totaaloordeel over de Stoplijn?"

De respondenten geven gemiddeld het rapportcijfer **8,2** aan de Stoplijn.

De cijfers variëren tussen een 5,5 en een 10.

4.4 Vervolgactie na gesprek Stoplijn

Een deel van de respondenten (N = 18), met name zij die een vervolgtraject is aangeboden, is na 1-3 weken opnieuw gebeld.

Huidige situatie

Vraag: "We spraken u enkele weken geleden. Hoe is het nu met u?

Van de 5 respondenten die gestopt waren toen ze de Stoplijn belden, zijn er na 2-3 weken nog steeds 3 gestopt. 2 zijn inmiddels weer begonnen.
Van de 13 rokers roken er nog 12, 1 is gestopt. In totaal zijn er dus 4 gestopt.

Circa de helft van de gebelde rokers (7x) heeft inmiddels de eerste stappen gezet naar begeleiding van een coach of stoppoli. 1 is inmiddels gestopt met begeleiding van een coach, de rest moet nog een stopdatum bepalen.

Uit de gesprekken (b)lijkt begeleiding door een stopcoach c.q. stoppoli het meeste kansrijk, een verwijzing naar de huisartsenpraktijk minder. Enerzijds ervaart men bij de huisarts nogal eens een behoorlijke drempel, anderzijds zijn artsen en praktijkondersteuners o.a. moeilijk(er) bereikbaar en hebben minder tijd.

- *"Ik kreeg de tip om naar huisarts te gaan. Heb ik ook gedaan en heb uiteindelijk via hen medicijnen gekregen. Maar ik kreeg die medicijnen pas na 3 weken en dat duurde net iets te lang. Ik was helaas toen alweer begonnen. Voor mij is nu kennelijk nog niet het juiste moment. Ik ga het zeker nog eens proberen en dan wil ik eerst de medicatie voordat ik stop."*
- *"Ze gaven me de tip naar een coach te gaan of de huisarts, maar dat vond ik te ver gaan. Ik probeer het zelf. Rook nog steeds de e-sigaret met maar heel weinig milligram. Dus daar is nog niets in veranderd."*
- *"Ik was gestopt toen ik belde en had behoorlijke last van bijverschijnselen. Die zijn eigenlijk wel overgegaan, maar ik ben teruggevallen. Helaas rook ik nu weer. Ik ben 2 weken gestopt geweest."*
- *"Ik was toen net gestopt en had last van flinke afkickverschijnselen. Ze vertelden me toen dat dat normaal was dat ik hoesterig was en soms een beetje benauwd. Dat hoort bij het stoppen, vertelden ze me toen. Ik heb dat nu nog steeds wel een beetje, maar ik rook nog steeds niet."*

- *"Ik werd geadviseerd contact op te nemen met een stopcoach. Dat heb ik gedaan. Ik ben gestopt en heb ook pleisters en dat scheelde wel. Als ik het moeilijk heb, dan bel ik even met de coach."*

- *"Ik wilde stoppen en heb toen besloten er zelf mee aan de slag te gaan, ik heb pleisters en pillen bij de apotheek gehaald. Maar dat is de oplossing niet, heb ik al ervaren. Ik heb de mindset op niet-roken staan en daar word ik zenuwachtig van en blijf daardoor roken. Maar ik heb rondgebeld en heb me nu aangemeld voor een gesprek met Roads die hier in Amsterdam cursussen s-m-r geven. Daar heb ik over een week of 3 een afspraak. Die gaan in kleine groepjes cursussen geven. Zij zijn daar als één van de weinigen in Amsterdam mee bezig. Die willen mij helpen, ik ben er nu echt serieus mee bezig."*

- *"Advies gekregen om andere medicatie te vragen bij de huisarts, omdat ik er heftig op reageerde. Ik heb nu kauwgum gekregen. Ik rook alleen nog een blowtje, 1-2x per dag 's avonds, maar niet meer mijn standaard pakje sigaretten."*

- *"Ze raadden me aan een stopcoach te benaderen, maar ik wilde samen met mijn vrouw zelf een poging doen. Mijn vrouw rookt nog en ik ben inmiddels drastisch verminderd. Ik heb nog veel achterstallig werk en ervaar veel druk. Dit maakt dat het nu niet makkelijk is om helemaal te stoppen. Als ik in rustiger vaarwater zit, stop ik helemaal."*

- *"Ik was gestopt en had het even moeilijk en heb toen de Stoplijn gebeld. Het gaat hartstikke goed. De onrust in de avond is aan het verdwijnen. Af en toe bij aandrang neem ik een slokje water en dan gaat het weg. Ik was het ook echt zat. Hoofdzaak is denk ik dat ik nooit over mijn longen heb gerookt. Ik had ook geen afkickverschijnselen. Ik wist door mijn achtergrond alles al wel wat ze vertelde, maar die helpende hand [luisterend oor] werkt wel. Want bij je familie kom je er niet mee aan, want die vinden je een zeikerd, een zeur. En ik heb ook veel aan ons gesprek gehad [interview], dat voelde als een gesprek met een goede vriendin, die aan mijn zijde stond en een schouderklopje gaf."*

- *"Ik was gestopt en ben nu gestopt en ook niet gestopt. In de 4e week na het stoppen ben ik in een soort van depressieput beland. Zelfs met zelfmoordgedachten! Ik kende mezelf niet. Ik dacht dat heeft met stofwisseling in de hersenen te maken. [onvoldoende aanmaak van serotine en dopamine door langdurig nicotinegebruik]. Ik heb een pakje sigaretten gekocht en rook nu 6-8 sigaretten per dag. En het ging weer over. De praktijkondersteuner, die mij begeleidt, heeft dit nog nooit meegemaakt. Ik had Champix geslikt dat je helpt met het stoppen met roken. Als je dat slikt, kun je psychische klachten en zelfmoordgedachten krijgen, maar ik nam het toen al 2 weken niet meer toen*

ik last van die depressie kreeg. Ze kan niet uitleggen hoe het komt. Ik denk dat ik het roken te snel heb afgebouwd. Want je lichaam moet weer leren om die stofjes serotine en dopamine aan te maken door sporten en blije dingen te doen. Ik houd het nu op 6-8 sigaretten per dag en ga per 2 weken 2 sigaretten minderen en het zo afbouwen. De Stoplijn heeft me wel geholpen op het moment toen ik het moeilijk had. Maar ik durfde daarna niet meer te bellen, want kan dat dan weer en dat bandje van die meneer vond ik intimiderend [gezegd tegen haar dat ze zeker op moeilijke momenten kan bellen, want ze kon de praktijkondersteuner moeilijk te pakken krijgen. En zeker met haar verhaal omdat ze misschien dit weleens vaker hebben gehoord en misschien nog tips hebben of als dit nieuw voor hen is, ze met haar verhaal misschien weer anderen kunnen helpen].”

- *“Ik was al 10 dagen gestopt met sigaretten en was overgestapt naar een e-smoker. Ik rook nog steeds geen sigaretten. Blij dat ik ervan af ben. Maar ik ben semi gestopt, want gebruik nog steeds de e-smoker. 's Ochtends een teug en dan pas na 17.00 uur. Sigaretten rookte ik meer uit verveling en stress. Ik denk dat de e-smoker gezonder is, want ik hoest echt veel minder en rook minder. Ben wel van plan te stoppen met de e-smoker, maar ik wil ook nog een beetje leven, lekker op een terrasje en zoals afgelopen vrijdag is het lastig als er 90% van mijn vrienden rookt. Je moet toch ergens aan dood gaan. Die tip van het omdenken heeft me geholpen. Als ik nu iemand zie roken en denk ‘oh, ik wou dat ik dat ook kon’, dwing ik mezelf om te denken: kijk eens hoeveel geld ik bespaar en ik hoef minder te hoesten. Je moet eigenlijk iemand hebben die je om het half jaar belt, want ik zei tegen mijn vrienden nog: die mevrouw belt me over 1,5 week nog terug, nou dat houd ik nog wel vol. Misschien moet je een community opzetten van mensen die zoals ik gestopt zijn en dat je elkaar om de zoveel tijd kunt bellen.”*

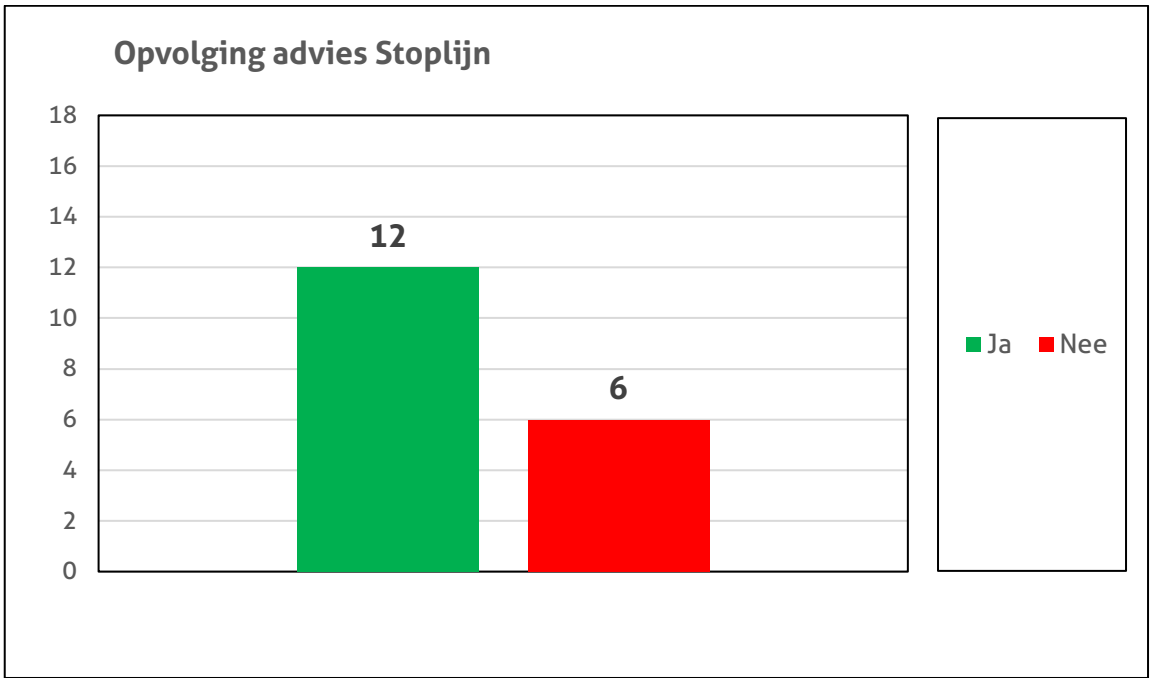
- *“Ze hebben me een nummer van een stoppoli gegeven en ik ga zelf nog kijken naar acupunctuur en hypnose. Maar ik ben via Facebook op informatie over WE Quit gestuit en dat sprak me erg aan. Ik heb mijn verzekeraar gebeld en ze vergoeden dit helemaal. Ik ga We Quit morgen bellen om het in orde te maken.”*

- *“Ik ben nog niet gestopt met roken. Heb wel de 1e stap in het traject gezet: 1e gesprek gehad met de stoppen met rokenpoli van het ziekenhuis in Beverwijk, waar ze een begeleidingstraject van een jaar hebben.”*

Opvolging advies Stoplijn
Vraag: "Heeft u iets met het advies van de Stoplijn gedaan?"

Twee derde van deze groep respondenten heeft iets met het advies van de Stoplijn gedaan, een derde niet.

Degenen die (nog) niet iets met het advies hebben gedaan, melden vooral dat zij een stopcoach of stoppoli in eerste instantie te ver vinden gaan en het zelf willen proberen. Ook is men zelf gaan zoeken en heeft alternatieven gevonden. Een enkeling wil wachten tot een stressvolle gebeurtenis achter de rug is.



Grafiek 9: Opvolging advies Stoplijn

Invulling opvolging advies Stoplijn
Vraag: "Wat heeft u met het advies van de Stoplijn gedaan?"

De helft van de respondenten die het advies van de Stoplijn heeft opgevolgd, is naar de huisarts gegaan voor medicatie of medicatie die de huidige medicatie vervangt, de andere helft heeft contact gezocht met een stopcoach of stoppoli. Eén respondent heeft uit eigen beweging na het bezoek aan de huisarts ook nog contact gezocht met een stopcoach.

Oordeel gesprek
Vraag: "Wat vond u van dit gesprek?"

Vrijwel alle respondenten zijn positief over het (eerste) gesprek met huisarts en vooral de stopcoach. Het gesprek vindt men prettig, fijn, vertrouwd, (heel) goed en duidelijk. Eén respondent had een verschil van mening met de huisarts over stopmedicatie.

- *"Ik ben afgelopen vrijdag naar hen toe geweest. Ze heten ZoHealthy en zitten vlak bij mijn huis. Het gesprek voelde vertrouwd. Het was een leuke vrouw. Zij raadde mij toch aan om met Champix te beginnen. Dat wilde ik eerst niet, want bij een eerdere stoppoging heb ik dat al een keer gebruikt en ik werd er misselijk van en voelde me alsof ik in een bubbel zat. Toen heb ik het tabletje gehalveerd en toen ben ik er helemaal mee gestopt omdat ik dacht dat ik het wel zo kon en ben toen toch weer gaan roken. [De begeleidster heeft gezegd dat de slagingskans met dit middel echt groter is en dat ze haar heel goed daarin extra gaat begeleiden en dat ze meteen moet aangeven als ze last van het middel krijgt]. Ik heb net de papieren voor dit middel ingeleverd bij de dokter. Dus nu 1e week tabletten slikken, in de 2e week een stopdatum prikken en op 21 mei terugkomen om af te spreken hoeveel hulp ik nodig heb. Ze heeft gezegd dat ondersteuning ook via de app kan. Dat vind ik wel fijn. "*

- *"Goed. Hebben kennisgemaakt, besproken wat ik kan verwachten, wat ze doen, heb een boek gekregen. Ze bieden een stappenplan aan; dat is inzichtelijk. Ik ben er blij mee, geeft houvast."*

- *"Gesprek mee gehad. Die heeft mij info over verslavingen gegeven. Plan van aanpak gemaakt. Ik heb net pleisters gekregen en ga vandaag of morgen stoppen, afhankelijk van mijn mindset. Vervolgens 6 weken pleisters gebruiken en coachingsgesprekken via de telefoon. Het gesprek was heel goed. Duurde 3 kwartier en was in het begin heel algemeen [qua info, terwijl hij al veel stopervaringen heeft en weet van de hoed en de rand]. Het was aftasten*

om inzicht te krijgen in elkaar. Op een gegeven moment ging de persoon wel de diepte in en vertelde-ie ook over andere verslavingen, zoals aan cocaïne, en dat er gewicht bij gaat komen. Heb toch nog wat nieuwe dingen gehoord. Ik had er aan het eind een goed gevoel bij."

- *"Vorig jaar was ik gestopt met behulp van Champix. Toen ben ik weer begonnen, maar ik beperk het tot 3 sigaretten per dag. Als ik om 16.30 uur thuiskom 1, na het eten 1 en voor het slapen 1. Ik dacht dat kan zo wel, hier word ik wel 80 mee. Maar ik wil er toch vanaf, want ik heb gemerkt dat als ik 's avonds naar de wc ga, ik naar adem snak. Ik wilde weer beginnen met Champix, maar mijn stopcoach heeft me dat afgeraden en heeft me pleisters en nicotinesnoepjes geadviseerd en wil met me werken aan een andere mindset. Ze zegt: jouw hersenen staan ingesteld op 16.30 uur en dat wil ze bij me weghalen, dat ik anders ga denken. Pleisters en snoepjes kan ik dan pakken bij een moeilijk moment. Ik heb een hard hoofd in zweverige zaken zoals yoga. Ik weet niet of dit me gaat helpen [maar hij heeft zich laten overtuigen en gaat ervoor]."*

- *"Ging moeizaam. Mijn huisarts wilde dat ik met Champix begon en dan op Hemelvaartsdag zou stoppen. Maar ik wil nú stoppen en wil daar nicotinepleisters en kauwgom voor [die heeft ze hem uiteindelijk voorgeschreven]."*

- *"Super prettig om er bewust tijd voor vrij te maken en ernaartoe te gaan. Het duurde een half uur. De meeste dingen wist ik wel. Ik kom daar ook niet voor de kennis, maar iemand die mij aanhoort. Ik voelde me helemaal content. Ben goed geholpen, want ik kreeg meteen medicatie. Normaal bepaal je een stopdatum, maar ik wilde a la minute stoppen en dat kon. Ik voelde me op m'n gemak. Want roken is een heftige verslaving. Die nicotineverslaving is net zo erg als andere verslavingen, maar zelf wil je het als redelijk zien. Fijn om erover te praten, zonder moraalridder tegenover je."*

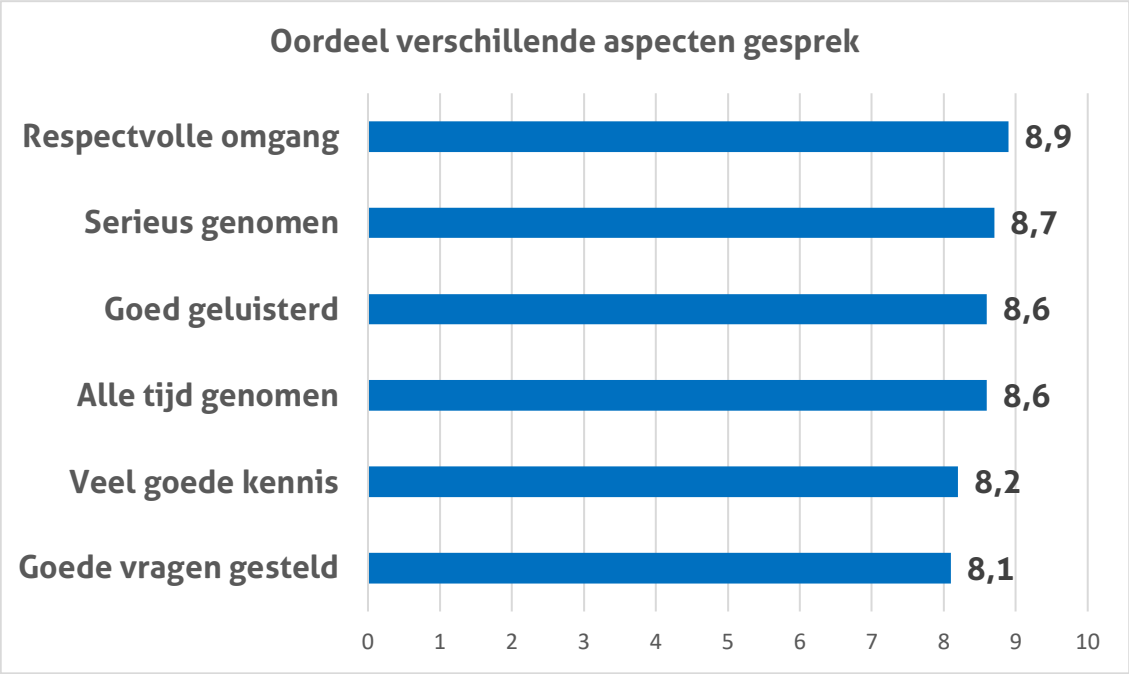
Oordeel manier van communiceren
Vraag: "Wat vond u van de manier waarop men met u praatte?"

Men is vrijwel unaniem zeer positief over de manier waarop de coach / arts met de respondent praatte. Men noemt dit o.a. goed, niet veroordelend, prettig en enthousiast.

Oordeel verschillende aspecten gesprek in rapportcijfers
Vraag: "Ik wil een paar dingen over het gesprek aan u vragen. Wilt u elke keer aangeven wat u ervan vindt? U kunt kiezen uit de rapportcijfers 1 t/m 10. 1 als u het er helemaal niet mee eens bent, 10 als u het er helemaal mee eens bent.

- *Ik vind dat de coach/arts goed naar mij heeft geluisterd*
- *Ik vind dat er goede vragen aan mij werden gesteld waardoor ik begrepen werd*
- *Ik vind dat er respectvol met mij is omgegaan*
- *Ik vind dat de coach/arts veel goede kennis had*
- *Ik vind dat er alle tijd voor mij genomen werd*
- *Ik voelde mij serieus genomen"*

Men waardeert in hoge mate de bejegening, namelijk dat men (zeer) respectvol tegemoet wordt getreden (8,9) en serieus wordt genomen (8,7). Ook vindt men dat er o.a. goed wordt geluisterd (8,6) en dat men de tijd neemt voor het gesprek (8,6). Men is in net iets mindere mate enthousiast over het goed doorvragen (8,1) en de aanwezige kennis (8,2).



Grafiek 10: Oordeel verschillende aspecten gesprek in rapportcijfers

Verbetertips Vervolgtraject
Vraag: "Heeft u ideeën / tips om het vervolgtraject te verbeteren?

Een derde van de respondenten die het advies heeft opgevolgd, heeft nog wel tips om het vervolgtraject verder te verbeteren. Zo wordt geopperd dat (ook) de stopcoach meer door moet vragen, maar ook om meer interventies door de stopcoach te vergoeden en sneller medicatie te verschaffen.

- *"Meer diepgang bij hun vragen. Iets persoonlijker maken. Meer doorvragen naar persoonlijke omstandigheden. 'Wat houd je bezig? Wat vind je lastig? Wanneer wil je weer een sigaret? Ben je dan verdrietig of kwaad?' Dat geeft meer inzicht."*

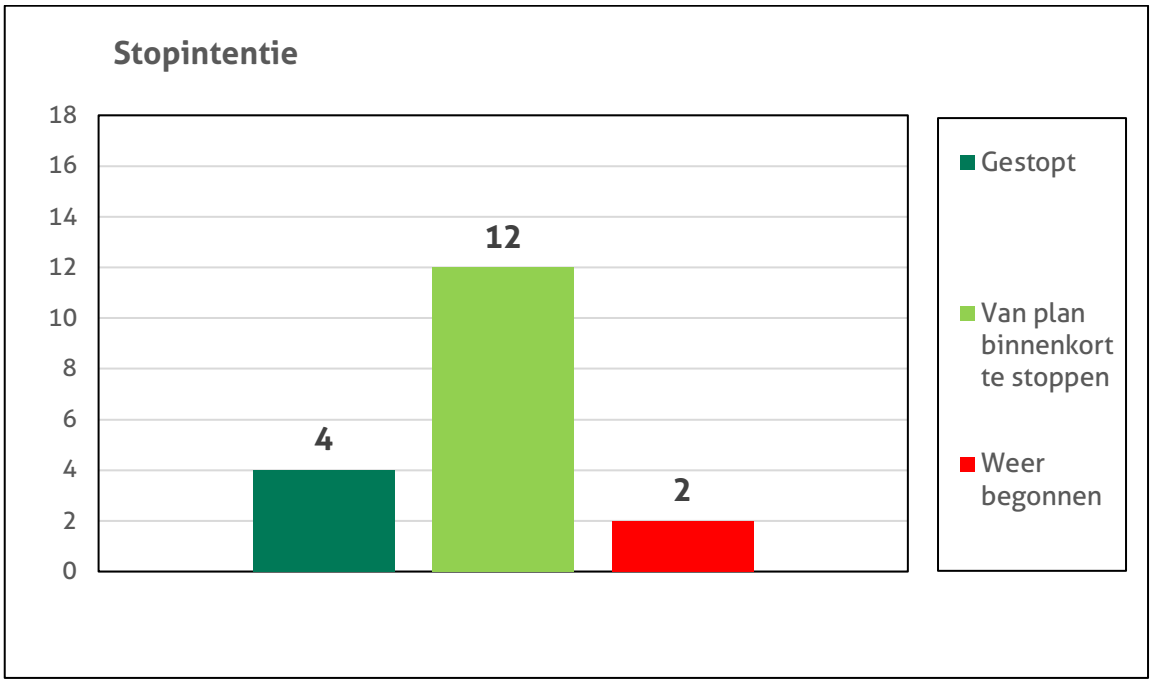
- *"Waarom vergoeden de verzekeraars maar 6x, waarom niet 10-20x [afhankelijk hoeveel iemand nodig heeft]? Als je echt roken de wereld wilt uithelpen, moet je dat niet zo niet doen. Maar ja, dat is een geldkwestie van de overheid."*

- *"Positief reageren in de trant van wat goed, we gaan meteen zorgen dat je hulpmiddelen krijgt etc. Het is fijn als je een beetje ondersteuning krijgt."*

- *"Ik zit nog steeds te wachten op mijn medicijnen. Die moet je toch dezelfde dag kunnen ophalen! Die verzekeringen werken langs elkaar heen en ze hebben allemaal hun eigen apotheek. Ik krijg denk ik hier nog bericht over van mijn stopcoach."*

Stopintentie
Vraag: "Bent u inmiddels gestopt of bent u dit van plan?"

Bijna een kwart van de respondenten is inmiddels gestopt, bijna driekwart (nog) niet. Vrijwel iedereen heeft de intentie op afzienbare termijn geheel te stoppen. Een deel van deze groep wacht op het prikken van een stopdatum in overleg met de stopcoach, een deel wacht op een geschikt moment.



Grafiek 11: Opvolging advies

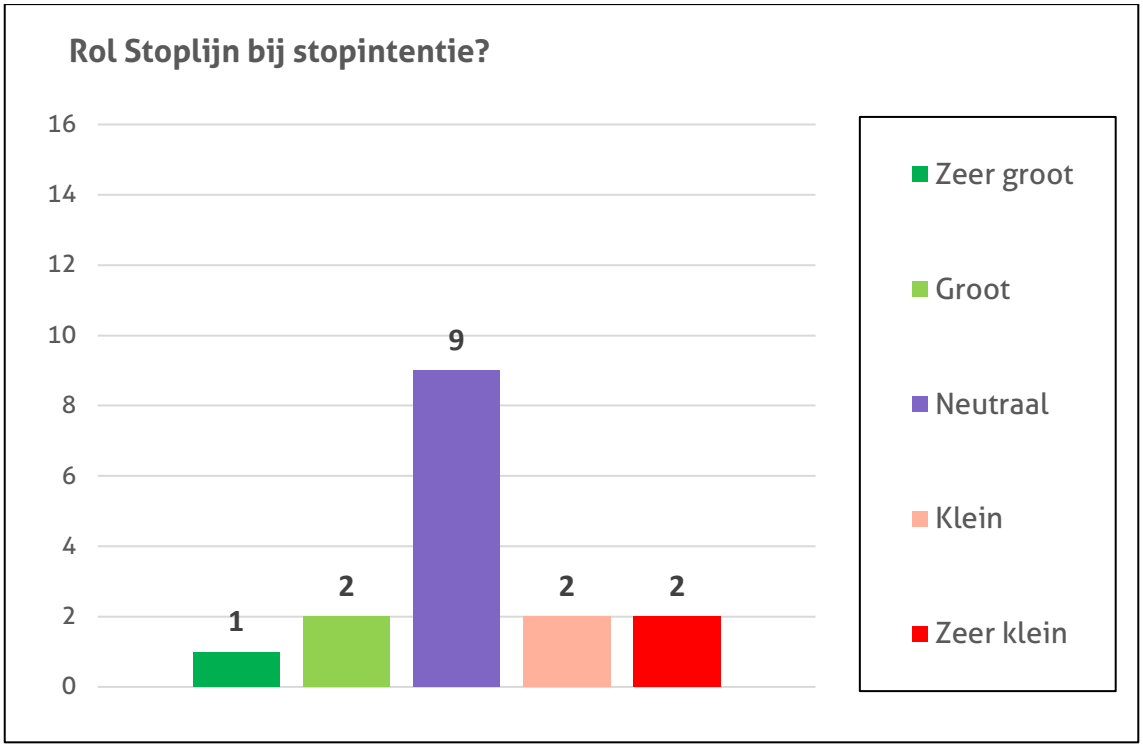
Rapportcijfer voor vervolgtraject
Vraag: "Kunt u een rapportcijfer geven voor uw oordeel over het vervolgtraject?"

De respondenten geven gemiddeld het rapportcijfer **8,4** aan het eerste deel van het vervolgtraject dat men heeft doorlopen.

De cijfers variëren tussen een 6 en een 10.

Rol Stoplijn bij stopintentie
Vraag: "[indien gestopt of stopplannen] Hoe groot beoordeelt u de rol die de Stoplijn hierin heeft gespeeld?

Ruim de helft van de respondenten noemt de rol van de Stoplijn niet groot en niet klein. Bijna een kwart noemt de rol (zeer) groot, omdat de Stoplijn diverse respondenten op het idee gebracht heeft van een stopcoach.
Een kwart noemt de rol (zeer) klein, o.a. omdat men zelf al bepaalde stappen had bedacht of een verwijzing naar een huisarts geen grote rol vindt.



Grafiek 12: Rol Stoplijn bij stopintentie

- *"Zonder het Stoplijn-advies had ik het zelf geprobeerd zonder coach. Dit maakt het iets makkelijker. Als ik het moeilijk heb, kan ik de stopcoach bellen."*
- *"Ze hebben mij op het idee van een stopcoach gebracht."*
- *"Ik wilde het zelf al."*
- *"Ik had die begeleidingsmogelijkheden voordat ik belde naar de Stoplijn zelf al opgezocht. Ik had wat moeite om te kiezen en daarom heb ik hen gebeld voor bevestiging."*

- *"Hebben niet veel bij gedragen. Eerder de stap vergroot, omdat je dan zelf contact moet opnemen voor het vervolg."*

- *"Ik was anders nooit bij de stopcoach terecht gekomen. Ik hoorde 's ochtend om 6.00 in de auto naar mijn werk de stoppen met roken reclame PUUR van de overheid. Heb toen op internet gezocht. Daar vond ik heel veel interessante info, waaronder het telefoonnummer van de Stoplijn. Omdat het van de overheid is, wekt het vertrouwen, geeft dat meer rust. Dan ga je toch ook sneller bellen. Want op internet zitten heel veel goeroes, die je ook nog uit je eigen zak moet betalen."*

- *"Ze hebben alleen gezegd dat ik naar de huisarts moest."*

- *"Ik was die dag dat ik naar de Stoplijn belde gestopt. Dat bellen met hen én op die dag geholpen worden, gaf een soort rust. Dat ik er zin in kreeg en niet zo'n gevecht met jezelf. Zij hadden ook kennis hoe het financieel zat [dat medicatie vergoed wordt]. Want ik was niet van plan om de € 7,50 die ik nou net zou besparen door niet meer te roken, weer te gaan uitgeven aan medicatie. Dan zou ik het hardcore hebben gedaan en geen medicatie hebben gehaald en vervolgens weer met roken zijn begonnen. Dus de kans van slagen zou kleiner zijn geweest."*
