Ikstopnu.nl

JAAR

5 JAAR IKSTOPNU.NL EN STOPLIJN

VOORWOORD

door

Monique Croes & Marc Willemsen

Coördinator Stoppen-met-roken

Programmahoofd Tabak

Eerbetoon

Jaarlijks doet 1 op de 3 rokers in Nederland een poging om van het roken af te komen. Veel van hen gaan op zoek naar informatie over hoe zij dit het beste kunnen aanpakken. Dat is begrijpelijk, want tabaksgebruik is een ernstige verslaving. Stoppen met roken is dan ook een proces. Rokers kunnen soms jaren bezig zijn met een stoppoging totdat ze uiteindelijk de nitief van het roken afkomen. De afdeling Publieksinformatie van het Trimbos-instituut is er voor deze mensen. Het is belangrijk dat er een onafhankelijke instantie is die genuanceerde en op wetenschap gebaseerde informatie geeft over stoppen met roken.

“De medewerkers van de Stoplijn luisteren zonder oordeel, tonen begrip en geven vertrouwen aan de beller.”

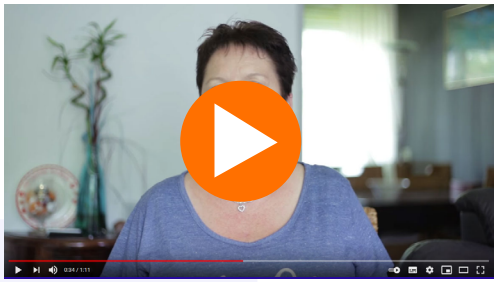
Stoplijn en Ikstopnu.nl

Sinds mei 2016 kunnen mensen die willen stoppen met roken met hun vragen, zorgen, frustraties én overwinningen bellen met de Stoplijn. Op Ikstopnu.nl vinden zij informatie over stoppen met roken die aansluit bij hun eigen stopproces. Met een Hulpkaart voor begeleiding in de buurt, een test, een rekentool en filmpjes van mensen die gestopt zijn met roken. Zo zijn er twee filmpjes van een moeder (Manuela) en haar volwassen zoon (Michael). Beiden waren verwoede rokers. De zoon, een stoere kerel om te zien, wilde stoppen toen hij een kindje kreeg. Hij wilde gezonder leven en niet voortijdig overlijden. Zijn stopproces was veel zwaarder dan hij had verwacht. Zijn moeder besloot gelijk met hem te stoppen met roken. Zij maakte haar laatste sigaret uit en had geen centje pijn. Dat zijn grote verschillen. En zo heeft elke roker zijn eigen ervaring en manier om te stoppen met roken.

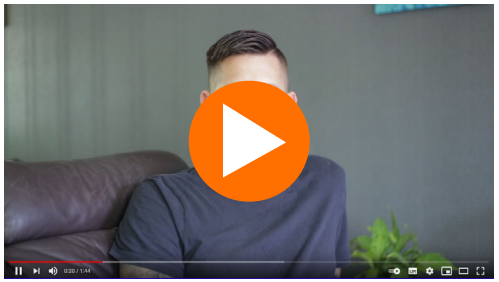
Laagdrempelig en betrokken

Voor al deze mensen is het zó belangrijk dat de Stoplijn en Ikstopnu.nl er zijn. Want bij de Stoplijn kun je rustig je verhaal doen. Je kunt vertellen waar jij je zorgen om maakt. En de Stoplijnmedewerkers vertellen je dat stoppen inderdaad heel moeilijk kan zijn. Dat je ontwenningsverschijnselen kunt krijgen en dat dat heel normaal is. Zij geven je daar goede uitleg bij. Zij hebben dan ook veel kennis over stoppen met roken en veel verhalen gehoord.

“We bieden op een begrijpelijke en persoonlijke manier wetenschappelijk onderbouwde informatie over stoppen met roken.”



Bekijk de video van Manuela.
Stoppen met roken kostte haar minder moeite dan ze had verwacht.



Bekijk de video van Michael.
Hij wilde stoppen voor zijn kinderen. Hij kreeg heftige ontwenningsverschijnselen.

- MAAK KENNIS MET DE MEDEWERKERS VAN DE STOPLIJN
- LEES MEER OVER DE STRATEGIE DIE MIRTHE INZETTE VOOR IKSTOPNU.NL

Niets vinden zij raar. Dat maakt de Stoplijn heel laagdrempelig. Want niet alleen hun kennis van richtlijnen en de laatste wetenschappelijke stand van zaken rondom roken is belangrijk. Ook luisteren zonder oordeel. Het begrijpen van de valkuilen en moeilijke momenten van stoppen. Elke keer weer benieuwd zijn naar het verhaal van de beller. En het vertrouwen geven dat het hem of haar gaat lukken om te stoppen. Ze leven mee en zijn oprecht betrokken bij de beller. We zijn er trots op dat we deze mensen in huis hebben en dat ze het zo ongelooflijk goed doen. Daar kun je als roker met een gerust hart naar bellen.

Expertise en betrokkenheid

Wat meer op de achtergrond, maar met dezelfde betrokkenheid, werkt een ander team aan de website Ikstopnu.nl. Ook zij hebben de mensen die willen stoppen altijd in hun gedachten tijdens hun werkzaamheden. Zoals Mirthe, onze online strateeg, die in 2018 een geheel vernieuwde website ontwikkelde. En Brigitte die betrokken is bij de Hulpkaart op de website en deze kaart continu actualiseert en verbetert. Alle mede-werkers in dit team hebben een enorme expertise opgebouwd. In dit verslag ‘5 jaar Ikstopnu.nl en Stoplijn’ laten we zien wat vijf jaar inspanning heeft opgeleverd. En wie deze medewerkers zijn.

Met ons 5-jarig bestaan van de Stoplijn en Ikstopnu.nl geven we een eerbetoon aan iedereen die gestopt is met roken. En aan de medewerkers van de Stoplijn en Ikstopnu.nl die zoveel mensen op een begrijpelijke en persoonlijke manier wetenschappelijk onderbouwde infor-matie geven en een hart onder de riem steken.

Monique Croes
Coördinator Stoppen-met-roken

Marc Willemsen
Programmahoofd Tabak

HOOGTEPUNTEN

Belangrijke momenten in 5 jaar Ikstopnu.nl en de Stoplijn. Met onder andere de lancering van Ikstopnu, overheidsmaatregelen, de 10.000ste beller én 1 miljoenste bezoeker van Ikstopnu.nl

2016

20 mei 2016
Lancering
Ikstopnu.nl
&
Stoplijn 0800-1995

2017

maart 2017
Hulp in de buurt-kaart
op Ikstopnu.nl

juli 2017
5.000ste beller*
naar de Stoplijn

2018

1 mei 2018
Start
online strategie

31 mei 2018
Campagne
31 mei rookvrij

12 dec 2018
Lancering
geheel vernieuwde website

2019

begin 2019
Overheid
Start
preventieakkoord

feb 2019
500.000ste bezoeker
op Ikstopnu.nl

mei 2019
Facebook maandgroep
live

aug 2019
10.000ste beller
naar de Stoplijn

okt 2019
Chat
live

dec 2019
1 miljoenste bezoeker
op Ikstopnu.nl

2020

begin 2020
Maatregelen overheid
Accijnsverhoging
tabak

Geen eigen risico
zorgverzekering
meer eerstelijns-hulp

mei 2020
Campagne
3 minuten waar
je niks van opsteekt

2021

mei 2020
Opzet EU Quitlines
netwerk van
Stoplijnen in Europa

okt 2020
Campagne
Puur rookvrij
van VWS

nov 2020
15.000ste beller*
naar de Stoplijn

nov 2020
Expertpanel
beoordeelt kanalen
op Ikstopnu.nl

dec 2020
Stopmail
live

20 mei 2021
5 jaar
Ikstopnu en Stoplijn

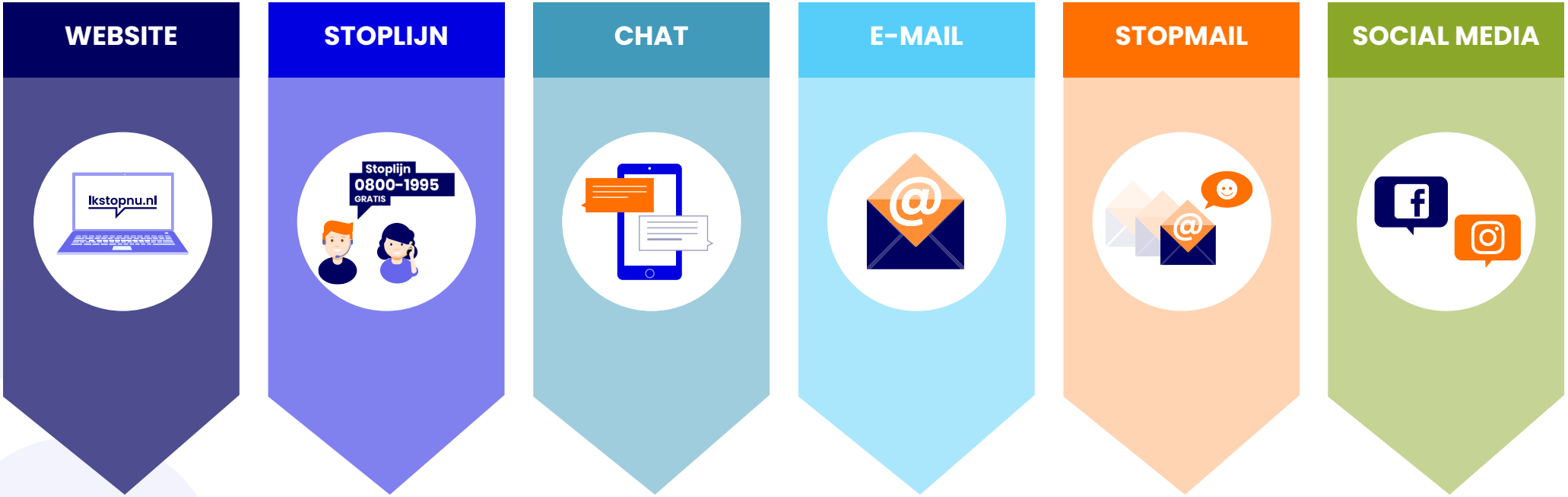
* *Dit zijn bellers die een gesprek hebben gehad met een Stoplijn-medewerker.*
Bellers die buiten openingstijden hebben gebeld en/of ervoor hebben gekozen naar het Voice Respons System te luisteren, zijn hier niet bij opgeteld.

DIT DOET IKSTOPNU

Jaarlijks doet 1 op de 3 rokers in Nederland een poging om te stoppen met roken. Veel van hen gaan op zoek naar informatie over hoe zij dit het beste kunnen aanpakken. De medewerkers van de Stoplijn en de website Ikstopnu.nl bieden op een laagdrempelige en persoonlijke manier wetenschappelijk onderbouwde informatie over stoppen met roken. Deze kanalen hebben zij in de afgelopen vijf jaar verbeterd en uitgebreid. Met onder andere diverse tools op de website, een chat, Facebookgroepen en Stopmail.

6 Kanalen

Iedereen die wil stoppen met roken kan contact opnemen met Ikstopnu.
We bieden verschillende kanalen waarmee we voorzien in de verschillende behoeftes van mensen.



LEES MEER OVER HOE WIJ DEZE KANALEN STEEDS VERBETEREN

Website Ikstopnu.nl

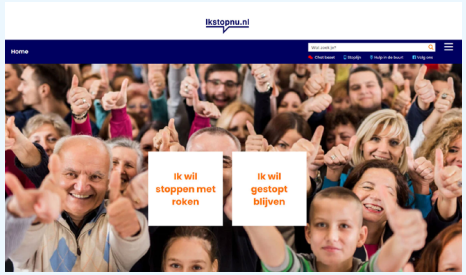
Op de website Ikstopnu.nl vindt de bezoeker op een toegankelijke manier wetenschappelijk onderbouwde informatie die hem kan helpen om te stoppen met roken. Deze informatie past bij zijn fase in het stopproces.
De toon van de teksten en tools is altijd positief: welke voordelen levert stoppen met roken jou op?

Een toegankelijke en vindbare website

In 2018 vernieuwde Mirthe van Liere, online strateeg, de website Ikstopnu.nl. Met de nieuwe site wilde ze meer bezoekers naar de juiste plekken leiden. De nieuwe website wordt nu veel beter gevonden in de zoekmachines.

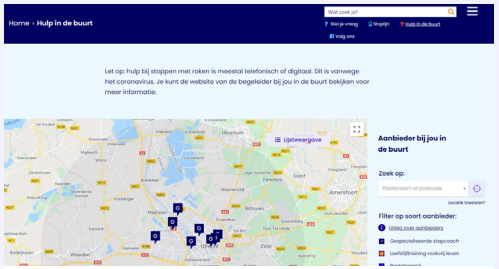
- HOE PAKTE MIRTHE DIT AAN?
- WELKE RESULTATEN LEVERDE DIT OP?

website **2016**



website **2018**

INTERACTIEVE ONDERDELEN OP IKSTOPNU.NL



Hulpkaart
Interactieve kaart met erkende hulp in de buurt.

Rekentool
Wat bespaar je als je stopt met roken?

Test
Welke stoppen met roken-methode past bij jou?

Quiz
Wat weet jij over stoppen met roken?

Video's van een stopcoach
Tips over hoe te stoppen met roken.

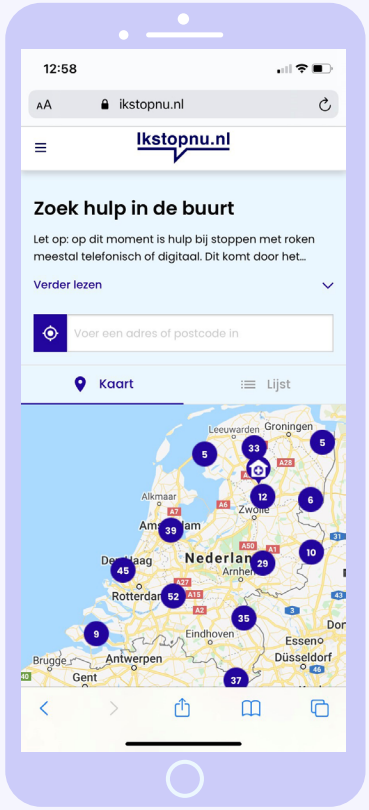
Vlogs met ervaringsverhalen
Hoe ervaren anderen het stoppen met roken?
Hoe is het hen gelukt?

HULPKAART

“We steken veel tijd in het verbeteren van de Hulpkaart om deze zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.”

Brigitte van Mechelen
project-assistent Ikstopnu

De Hulpkaart is een interactieve kaart van Nederland waarmee de roker met een stopintentie hulp kan vinden dicht bij huis. Brigitte van Mechelen, project-assistent, is contactpersoon voor alle aanbieders op de kaart. ‘Op de Hulpkaart vind je onder andere stopcoaches en rookstoppoli’s’, vertelt ze. ‘We zijn nu met een grote update bezig om de kaart gebruiksvriendelijker te maken. Een van de voorwaarden om op de hulpkaart genoemd te worden is dat je hulp biedt aan iedereen. Eventueel met een verwijzing van de huisarts voor de rookstoppoli’s in het ziekenhuis. Daarnaast moet je als aanbieder een interventie aanbieden die de richtlijn volgt ‘Behandeling van tabaksverslaving en stoppen met roken ondersteuning’. Ook inschrijving bij het Kwaliteitsregister Stoppen met roken wordt nagekeken. Ik houd de Hulpkaart up to date. Zo mail ik alle aanbieders jaarlijks om hun locaties na te kijken. Na de zomervakantie ga ik ook actief op zoek naar aanbieders die nog niet op de kaart staan.’



Stoplijn 0800-1995

De Stoplijn is een gratis telefoonnummer: 0800-1995. Het staat afgebeeld op alle tabaksverpakkingen. Het nummer is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur. De medewerkers van de Stoplijn bieden een luisterend oor en geven informatie over stoppen met roken. Deze informatie bereidt rokers voor op een serieuze en meer kansrijke stopactie.

De medewerkers van de Stoplijn verwijzen het vaakst naar:

- De huisarts
- Persoonlijke- en groepsbegeleiding
- Telefonische coaching

Voice Respons System

Bellers kunnen ook luisteren naar het Voice Respons System (VRS). Met veelgestelde vragen en antwoorden over onderwerpen waaronder hulp bij stoppen met roken, hulpmiddelen en vergoedingen. De Stoplijn geeft op deze manier 24 uur per dag en 7 dagen per week informatie.

Bellers stellen het vaakst vragen over:

- Stoppen met roken en hoe dit aan te pakken
- Hulpmiddelen
- Hulpverlening

DE BELLER

♂ **57%** man

♀ **43%** vrouw

GEMIDDELDE LEEFTIJD

39 jaar

AANTAL BELLERS

Tussen mei 2020 en april 2021 belden

19.803 naar de **STOPLIJN**

3.788 hadden een gesprek met een **MEDEWERKER**

16.015 luisterden naar het **VOICE RESPONS SYSTEM**

Chat, e-mail en Stopmail

“Voor sommige mensen is bellen naar de Stoplijn een drempel. Chatten is dan een mooi alternatief. Via de chat geven we meestal praktische informatie. Een verwijzing of een link naar de website bijvoorbeeld. Het is minder persoonlijk dan bellen.”

Milly
medewerker Stoplijn

Chat

Met een live chat kunnen mensen op een laagdrempelige manier contact zoeken met een medewerker van de Stoplijn. De chat is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag tussen 13.00 en 17.00 uur.

E-mail

Ook kunnen mensen hun vragen stellen via contactformulieren op de website. Medewerkers van de Stoplijn beantwoorden de vragen.

Stopmail

De Stopmail is een reeks e-mails en sms’jes die ondersteunen bij het stoppen met roken. Mensen kunnen zich via de website inschrijven voor de Stopmail. Vanaf een week vóór de gekozen stopdatum tot een jaar ná de stopdatum ontvangen deelnemers informatieve e-mails en bemoedigende sms’jes die aansluiten bij de fase van het stopproces waarin ze zich bevinden.

De Stopmail ondersteunt mensen gedurende hun stopproces met informatie op maat en geeft ons tegelijkertijd nog meer inzicht in het stopproces. Ontdekken we bijvoorbeeld een trend dat veel mensen tussen de drie en vijf dagen weer een sigaret opsteken, dan kunnen wij op deze dagen een aanmoedigend sms’je sturen.’

Mirthe van Liere
online strateeg

AANTAL GESPREKKEN VIA DE CHAT

Tussen
oktober 2019 en april 2021
voerden de medewerkers van de Stoplijn

689
CHATGESPREKKEN

AANTAL BEANTWOORDE E-MAILS

Tussen
mei 2016 en april 2021
beantwoordden de medewerkers van de Stoplijn

850
E-MAILS

AANTAL INSCHRIJVINGEN STOPMAIL

612
mensen hebben zich op dit moment ingeschreven voor de
STOPMAIL

Social media

Op Facebook kunnen mensen met een stopintentie zich aansluiten bij een besloten groep. Hier kunnen zij hun ervaringen delen en steun krijgen van andere stoppers. Een medewerker van de Stoplijn modereert deze groepen. Wanneer de maand is afgelopen, sluit de maandgroep en kunnen deelnemers overstappen naar de algemene groep van stoppers.
De eerste Facebookgroep van Ikstopnu startte met de campagne **'Ik blijf 31 mei rookvrij'** in 2018. Een jaar later gingen de maandgroepen van start.

Erkenning en motivatie

Milly is **moderator** van de Facebookgroepen. 'Het idee van deze groepen is dat mensen die op hetzelfde moment stoppen met roken elkaar leren kennen en elkaar helpen bij het stopproces', vertelt Milly. 'Zo was er laatst iemand die het op de vrijdagavond altijd heel erg moeilijk had. Dan is het ontzettend fijn als andere deelnemers zeggen: je kan het super goed, zoek afleiding, de trek duurt maar drie minuten, zorg dat je er doorheen komt. Als moderator geef je daarnaast informatie die past bij hun stopproces. Bijvoorbeeld over ontwenningsverschijnselen. En dat je op zoek moet naar andere beloningen voor jezelf omdat de sigaret als beloning wegvalt. Ik merk in de Facebookgroepen voornamelijk dat mensen het fijn vinden om feedback te krijgen op hoe lang ze het volhouden. Erkenning geeft motivatie.'

DE VOORDELEN VAN EEN FACEBOOKGROEP

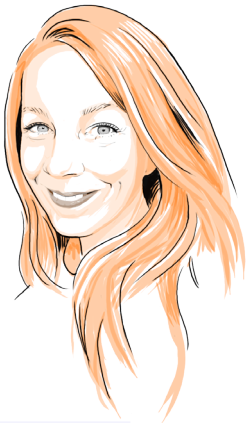
- Ervaringen delen en elkaar motiveren.
- De moderator bereikt met het beantwoorden van vragen meerdere lezers tegelijk.
- De moderator kan inhaken met de juiste informatie als er in een groep onjuiste informatie rond gaat. Bijvoorbeeld over medicatie.
- De moderator kan mensen verwijzen naar de website en de Stoplijn.
- De moderator krijgt veel informatie over het publiek en het stopproces waar we op in kunnen spelen.

STRATEGIE

In 2018 kwam Mirthe van Liere, online strateeg, het Ikstopnu-team versterken. Haar doel? Beter aansluiten bij de behoefte van het publiek, meer bezoekers naar de website leiden en het aantal contactmomenten vergroten.

5 jaar Ikstopnu.nl: analyseren & verbeteren

Mirthe van Liere



De website Ikstopnu.nl en de Stoplijn gingen in 2016 van start. Maar in twee jaar tijd liep het aantal bezoekers van de website en het aantal bellers terug.

Mirthe van Liere, online strateeg, wilde inzetten op:

- Een stijging van de posities van belangrijkste zoekwoorden.
- Toename websitebezoek.
- Een hoger percentage terugkerende bezoekers naar de website.
- Meer betrokkenheid op de site.
- Meer contactmomenten.

Volledige vernieuwing Ikstopnu.nl

Mirthe maakte eerst een analyse van de website. Op basis van de statistieken van de site en de Stoplijn zag ze vooral dalende cijfers. Na uitgebreide analyses bleek de site bezoekers slecht aan te trekken en vast te houden. Ze besloot een verbeterde website neer te zetten die goed werkt op de mobiele telefoon (mobile first). Met een sterke structuur, gebaseerd op de fases van het stopproces en de behoefte van de stopper. Mirthe: 'Met een nieuwe site wilden we onder andere beter aansluiten bij het stopproces van mensen: met welke intentie komt iemand op de site, in welke fase van het stopproces zit deze persoon en welke informatie sluit daar het beste bij aan?'

Aansluiten bij de behoefte

De nieuwe website leidt mensen stap voor stap door de informatie heen. Mirthe: 'In de wetenschappelijke literatuur zag ik aanwijzingen dat zo'n tunneldesign beter werkt bij mensen die willen stoppen en actiegericht bezig zijn met stoppen. Op basis daarvan hebben we gekozen voor twee ingangen op de homepage: één voor mensen die willen stoppen en één voor mensen die gestopt zijn en willen blijven. Op die manier kunnen ze nog eenvoudiger de informatie vinden die ze nodig hebben op dat moment. De komende jaren willen we ook speciale ingangen maken voor jongvolwassenen en zwangere vrouwen. We kunnen de inhoud, tone of voice en het beeldmerk dan nog meer toespitsen op het publiek.'

Meer betrokkenheid

'Op de nieuwe site plaatsten we ook allerlei interactieve onderdelen, waar de bezoeker veel gebruikt van maakt', vervolgt Mirthe. 'Zoals de rekentool. Mensen kunnen uitrekenen hoeveel geld ze besparen als ze stoppen met roken. Dit werkt erg motiverend. Deze tool stond al op de oude website. We hebben hem verder ontwikkeld. We hebben ook een quiz en een test toegevoegd waarbij je kunt ontdekken welke stopmethode bij je past. Deze tools helpen mensen sneller terecht te komen bij de informatie die ze nodig hebben. Ze zijn zo meer betrokken bij de website en blijven langer.'

Vindbare website

Tot slot heeft Mirthe een contentstrategie opgezet voor social media, campagnes en de teksten op de website. Dit alles om de naamsbekendheid te vergroten en meer bezoekers te trekken. De grootste focus lag voor Mirthe op het verbeteren van de posities van zoekwoorden in Google. Zowel organisch (Search Engine Optimalisation, SEO) als betaald (Search Engine Advertising, SEA).

> “Om hoog in de zoekmachines te verschijnen, moet je op veel dingen letten.”

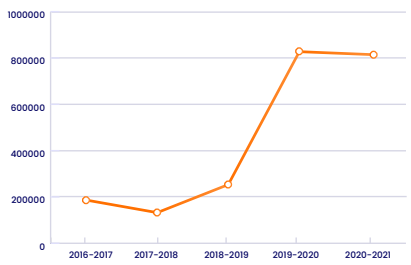
Organisch bereik

Mirthe: ‘We hebben zoektermen die andere partijen ook gebruiken. Bijvoorbeeld ‘stoppen met roken’. Toen ik begon voor Ikstopnu.nl, werd de site eigenlijk niet gevonden op relevante zoektermen. Om hoog in de zoekmachines te verschijnen, moet je op veel dingen letten. Belangrijk is bijvoorbeeld een sterke mobile first website, links op de website die leiden naar andere relevante pagina’s binnen de eigen website, webpagina’s die zo zijn opgebouwd dat ze goed vindbaar zijn in Google en links van en naar websites van andere partijen.’ Om resultaat te behalen zet Mirthe diverse instrumenten in zoals Google Analytics, Tagmanager, Semrush en Search Console. ‘Zo kan ik monitoren wat er gebeurt op de site’, legt ze uit. ‘Ik zie bijvoorbeeld met welke zoekwoorden mensen op een pagina belanden, op welke pagina’s mensen afhaken en niet verder de site ingaan en op welke zoekwoorden we nog niet (voldoende) gevonden worden. Op basis daarvan kunnen we pagina’s verbeteren zodat we ons publiek bereiken en aansluiten bij wat zij zoeken.’

Adverteren

Ook is het belangrijk om te adverteren op de belangrijkste zoektermen waar het publiek veel op zoekt. Mirthe: “Andere partijen adverteren ook en komen bovenin de betaalde zoekresultaten van Google terecht. Dan kunnen wij heel hard werken aan onze site zodat we boven in Google staan op een organische (onbetaalde) positie. Maar daar staan dan nog altijd vier advertenties boven. En mensen klikken heel vaak op advertenties. Wij willen dat mensen die willen stoppen met roken de juiste informatie krijgen die wij op de website hebben staan. Door advertenties te optimaliseren bereik je steeds beter de juiste doelgroep. Zij blijven ook langere tijd op een pagina. We bereiken dus de mensen die de informatie op onze website nodig hebben.’

AANTAL SESSIES WEBSITE



Het aantal sessies* op de website steeg in vijf jaar tijd van

186.572
in 2016-2017

naar

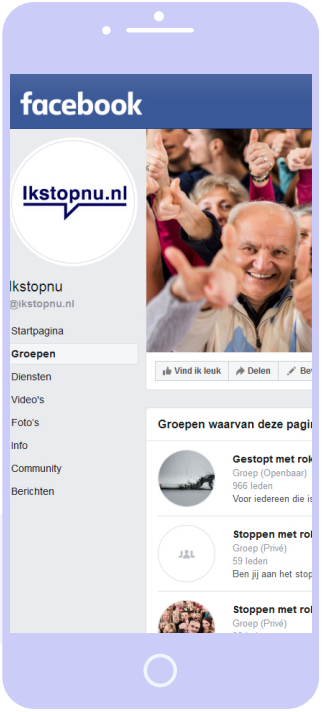
814.715
in 2020-2021

Dit bevat bezoeken van nieuwe en terugkerende gebruikers

*Een sessie is de periode waarin de bezoeker actief is op de website.

Social Media

Ikstopnu is actief op twee social media kanalen: Facebook en Instagram. Mirthe: 'Het gemeenschapsgevoel staat centraal op beide kanalen: samen stoppen, elkaar motiveren en mijlpalen delen. Daarnaast zijn we in gesprek met onze volgers door vragen te beantwoorden en informatie te delen.'

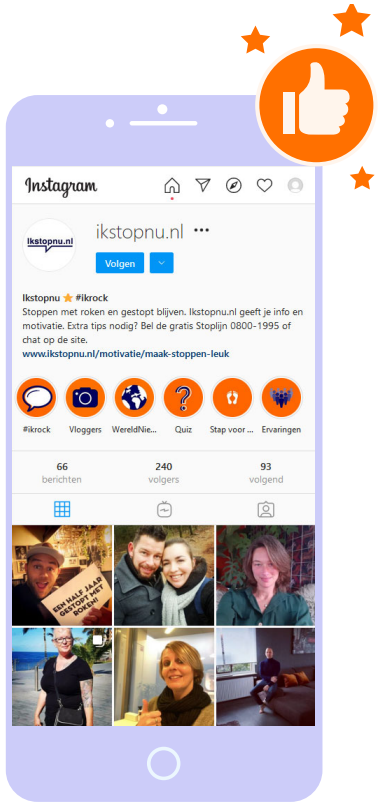


Facebookgroep

De opzet van Facebookgroepen is een strategische keuze. Mirthe: 'Via zo'n groep kun je aan meerdere mensen tegelijk relevante informatie geven. Daarnaast zijn de leden van de groep elkaars steun en uitlaatklep. Samen stoppen maakt sterker. Wij kunnen via de groepen goed luisteren: wat houdt de stopper bezig? Dat is heel waardevol naast de informatie die we krijgen via de telefoongesprekken en vanuit het zoekwoordenonderzoek. Die kennis zetten we weer in bij de ontwikkeling van teksten en producten. We willen zo relevant en ondersteunend mogelijk zijn voor alle mensen die willen stoppen en gestopt willen blijven.'

Instagram

Op Instagram richt Mirthe zich op gebruiker-gegenereerde content. 'Dit houdt in dat ik foto's, video's en verhalen die mensen zelf delen over hun stopproces, na toestemming, repost op het Instagram-account van Ikstopnu. Zo ontstaat er een zogenaamde Wall of Quitters: echte mensen die een enorme inspiratie zijn voor andere mensen die willen stoppen of daarmee bezig zijn. Als je op Instagram de hashtag #ikrock invult, kom je bijvoorbeeld een prachtige stopreis tegen van @ankevandenhurk. Zij deelt al ruim een half jaar berichten over haar nieuwe rookvrije levensstijl. '



Ikstopnu #ikrock

Campagnes

31 mei rookvrij

Op Wereld-niet-roken dag 2018 lanceerde Mirthe de campagne **'31 mei rookvrij'**. Een Facebookcampagne met bijbehorende Facebookgroep. Mensen die wilden stoppen en een steuntje in de rug wel fijn vonden, konden lid worden van de '31 mei rookvrij' Facebookgroep.

3 minuten waar je niks van opsteekt

Bureau Jalt ontwikkelde in 2020 de campagne **'3 minuten waar je niks van opsteekt'**. Deze campagne liep via Instagram en Facebook met als doel de merkbekendheid van Ikstopnu te versterken en meer mensen te bedienen op Facebook zelf. Ze maakten een pagina vol video's, spelletjes en een lijst met muzieknummers die allen drie minuten duurden. Mirthe: 'De trek in een sigaret duurt gemiddeld drie minuten. Met deze campagne wilden we ons publiek door die drie minuten heen helpen.'

Dat geeft lucht

Voor het 5-jarig bestaan van Ikstopnu en de Stoplijn is in samenwerking met bureau LWG de campagne **'Dat geeft lucht'** ontwikkeld. Mirthe: 'Een feestelijke campagne die laat zien hoe trots we zijn op de (s)toppers en oproept om stopverhalen te delen via een zelfgemaakte video of geschreven tekst. De mensen die via 5 jaar Ikstopnu hun verhaal delen, maken kans op een boom in het Ikstopnu-bos. Een bos dat eind 2021 geplant wordt in de provincie Utrecht. 'Dat geeft lucht' inspireert anderen en schept een band.

Offline

Ook offline zet het Ikstopnu-team middelen in om mensen te bereiken.
Wat is er onder andere gedaan?

- Stand op NHG-congres, Longdagen voor publiek, congres over hart- en vaatziekten en stands op relevante wetenschappelijke congressen.
- Nieuwe materialen Ikstopnu naar 13.000 huisartsen, tandartspraktijken en fysiotherapeuten.
- Animatie op 40 wachtkamerschermen van huisartspraktijken.
- Reverse graffiti-uitingen in de stad Utrecht.
- Interview Viva.

Promotiemateriaal

Animatie op wachtkamerschermen

Reverse graffiti

ADVERTORIAL

Wat is de beste manier om te stoppen met roken?

Is dat **cold turkey** of met een **stopmethode?** Milly Neuman, medewerker Stoplijn **Ikstopnu.nl** van het Trimbos-instituut, geeft **antwoord** op deze en nog **vijf vragen** over **stoppen** met roken.

1 Hoe lang duurt het voordat m'n longen hersteld zijn?

Als je stopt met roken, beginnen je longen meteen aan een grote schoonmaak. Na 72 uur kun je ademhalen, na een maand werken je longen beter en adem je soepeler. Je gezondheid verbetert snel, dat merk je ook aan je conditie. Je longen worden nooit meer zo schoon als die van iemand die nooit gerookt heeft, maar na ten jaar kom je wel in de buurt van iemand die nooit gerookt heeft. Daarnaast heeft stoppen met roken een positief effect op onder andere je bloeddruk en je vruchtbaarheid.

2 Ze zeggen dat je altijd verslaafd blijft. Is dat echt zo?

"Veel mensen redeneren net zo'n ex, maar nicotine is, na heroïne en crack de meest verslavende stof. Iemand bijvoorbeeld een om met de verslaving te stoppen, maar hij blijft wel op de achtergrond sluimeren. Om een verslaving te doorbreken, is het daarom belangrijk om nieuw gedrag aan te leren. De lichamelijke verslaving doodt uit en komt in een soort stoppcrescendo. Veel mensen die stoppen, denken dat ze na een tijdje op een feestje weleweer een sigaret kunnen roken. Maar dan wordt de verslaving juist weer geactiveerd."

3 Werkt stoppen met een stopmethode beter dan cold turkey?

"Onderzoek heeft laten zien dat begeleiding door een stopcoach of huisarts in combinatie met nicotinevervangers of medicatie, de grootste slagingskans geeft. Maar er zijn ook veel mensen die cold turkey stoppen en daar de voorkeur aan geven. Bij het stoppen met roken is het belangrijk dat je een manier vindt die bij je past. Stoppen met roken is voor iedereen anders."

4 Moet ik vrienden die roken mijden?

"Meestal is schadelijk voor je gezondheid, dus in die ook van je vrienden heb je de voordelen van het stoppen niet. Ook als rokende vrienden voor jou een dameleding zijn om te gaan roken, kun je de beter even mijden. Wil je toch afspreken? Bereid je dan goed voor, zodat je niet in de verleiding komt om te roken."

5 Kan ik in het weekend wel een sigaretje opsteken?

"De sigaret is gemaakt om je verslaafd te maken. Er is geen garantie dat je hem zum blijven beperken tot de weekenden. En er is geen veilige ondergrens voor roken. Je kunt je ook afvragen waarom je dat zou willen? Omdat het geselligier is met een sigaret? Maar als je niet rookt, proef je meer rust, je relaxeter en heb je vaak een beter seksleven."

6 Wat kan ik doen als ik stop, maar mijn vriend blijft roken?

"Stoppen met roken doe je voor jezelf en kun dieen als je er zelf volledig achter staat. Als je vriend blijft roken, praat er dan eens over. Wist je dat zo'n van de ben mensen willen stoppen met roken? Samen stoppen is leuken en makeiijker. Blijft hij toch roken, dan is het wel zo fijn als hij dat buiten doet, zodat je er minder last van hebt en minder snel in de verleiding komt om er zelf een op te steken."

Heb je ook een vraag over stoppen met roken, bel dan de Stoplijn: 0800 1995

STOP MET EEN STOPCOACH!

Wist je dat je hulp kunt krijgen van een stopcoach als je wilt stoppen met roken? De stopcoach helpt je met persoonlijke begeleiding jouw verslaving overwinnen. Wil je graag stoppen met hulp van een stopcoach? en je ervaring delen in Viva? Stuur een korte toelichting naar redactie@viva.nl.

IN OPENLUCHT NAKIJK RUBRIEKWEBSITE

Interview Viva

ACHTER DE SCHERMEN VAN DE STOPLIJN

Sinds mei 2016 kunnen mensen die willen stoppen met roken met hun vragen, zorgen, frustraties én overwinningen bellen met de Stoplijn. De medewerkers van de Stoplijn bieden een luisterend oor en geven op een laagdrempelige manier informatie over stoppen met roken. Maak kennis met Milly, Carmen, Angita, Nellie, en Remzi.

‘De Stoplijn is goud waard’

‘Wij zijn het nummer op de pakjes!’, vertelt Milly enthousiast. Ze noemt de Stoplijn een prachtig instrument voor alle stoppers. Ze hoopt dan ook dat iedereen met een stopintentie de Stoplijn leert kennen. ‘Het is belangrijk dat iedereen die wil stoppen informatie kan krijgen. Wij merken namelijk heel vaak dat mensen helemaal niet weten dat er hulp is om te stoppen. En dat die hulp vergoed wordt door de basisverzekering. En dat ontwenningsverschijnselen heel gewoon zijn en vanzelf over gaan.’

Milly

medewerker Stoplijn

‘We zijn er voor alle stoppers’, vertelt Milly. ‘Rokers die starten met stoppen, rokers die al vaker zijn gestopt maar nog steeds tegen dingen aan hikken en voor stoppers die gestopt willen blijven. Veel bellers willen zelf stoppen, zonder hulp, maar missen soms informatie. Ze weten vaak niet dat ze hulp kunnen krijgen van een coach, een rookstoppoli en soms ook van een huisarts. En dat het vergoed wordt vanuit de basisverzekering. Daarbij moeten ze weten dat de voorbereiding belangrijk is. Het gaat om gedragsverandering. En dat is vaak wel even doorbijten. Je moet de voordelen van het stoppen kunnen zien en realiseren dat je de eerste paar weken vaak aan het uitzieken bent van de tabak. Daar moeten ze doorheen. Wat mensen ook niet altijd weten is dat nicotinevervangers zoals pleisters en kauwgom helpen bij de ontwenningsverschijnselen, maar niet altijd tegen de trek. Dat zijn allemaal dingen die wij kunnen vertellen.’

Gezondheidsslag

Milly geeft aan dat ze haar werk heel nuttig en belangrijk vindt. ‘Er is een enorme gezondheidsslag te halen als mensen stoppen met roken’, zegt ze, ‘ook voor hun kinderen. Ik vind het heel belangrijk om roken te denormaliseren. En om mensen te vertellen dat als het de eerste keer niet gelukt is om te stoppen, het een tweede, derde of vierde keer wél kan lukken.

> “Veel bellers missen informatie die belangrijk is voor hun stopproces.”

De Stoplijn is echt goud waard. Zo kunnen we de mensen die we spreken veel vertellen over stoppen en begrip tonen dat het soms moeilijk kan zijn. Acht van de tien mensen wil stoppen met roken. En heel veel mensen lukt het, maar mensen kunnen ook terugvallen in hun oude gedrag. Zeker als er iets heftigs gebeurt in hun leven zoals een scheiding of overlijden. Dan is het belangrijk dat ze de draad weer oppakken.’

Motivatie

‘Ik denk dat wij heel goed luisteren naar de beller. Elk verhaal is anders. En elk stopproces is anders. De een heeft veel ontwenningsverschijnselen, de ander stopt zonder problemen. Je moet daarom goed luisteren wat de beller wil, waar de motivatie zit, wat hem er doorheen kan helpen en wat voor hulp hij prettig vindt. Wat mensen zich ook niet altijd realiseren is dat roken een fysieke én mentale verslaving is. Heb je een feestje, ga je naar het terras of zie je die ene vriend weer die graag een sigaret opsteekt? Dan is er meteen die oude bekende koppeling: je denkt aan een sigaret. Hoe zorg je er dan voor dat je in zo’n situatie niet gaat roken? En hoe kun je dat volhouden? Je moet dan altijd goed luisteren wat bij iemand past.’

‘Herkenning en erkenning geven is belangrijk voor bellers’

Carmen

medewerker Stoplijn

Carmen werkt nu ruim een jaar voor de Stoplijn. De mensen die ze dagelijks spreekt variëren van een manager die een sigaret opsteekt tegen de stress, tot een kunstenaar die een peuk nodig heeft om zijn werk af te maken. ‘Hoe verschillend de mensen ook zijn, de meesten bellen omdat ze het vertrouwen in zichzelf zijn kwijtgeraakt en een steuntje in de rug kunnen gebruiken.’

Praten met mensen doet Carmen graag. Tijdens haar studie Humanistiek babbelde ze ook heel wat af.
Maar dat is niet de enige reden waarom ze dit werk zo interessant en zinvol vindt. ‘Ik weet hoe het is om te dealen met een verslaving’, vertelt ze. ‘Ik heb er zelf mee te maken gehad. Ik ken het gevoel. En ik weet ook heel goed hoe moeilijk het is om van die verslaving af te komen. Heel veel mensen steken een sigaret op omdat ze hun emoties niet goed kunnen hanteren. In die sigaret hebben ze een oplossing gevonden. Het biedt verlichting. Het is dan niet gek als je bepaalde emoties weer op voelt komen als je stopt. Voor mij is een verslaving een gevolg op een oorzaak. Je blijft niet roken tot je vijftigste omdat je het toen op je dertiende zo stoer vond. Wat je moet achterhalen is welke behoefte je probeert te vervullen als je een sigaret opsteekt.’

> “Je blijft niet roken tot je vijftigste omdat je het op je dertiende zo stoer vond.”

Hulpvraag

‘Achter elk telefoontje zit dan ook een hulpvraag’, vervolgt Carmen. ‘Hoe ga ik het vertrouwen terugwinnen dat ik niet terug ga vallen? Ik zorg dan niet perse voor de grote verandering, maar ik draag wel wat bij. Ik plant in feite de zaadjes. En dat geeft mij voldoening. Want het feit dat mensen ziek worden van roken vind ik erg. Maar ik vind het misschien nog erger dat ze afhankelijk zijn van een middel. Je zit gevangen, je bent niet vrij! Die afhankelijkheid is een constante rem op je creatieve zelf en dus slecht voor de mentale gezondheid.’

Erkenning

‘In een gesprek is het belangrijk dat je herkenning en erkenning geeft aan mensen’, vervolgt Carmen. ‘Een verslaving, en vooral een sigarettenverslaving, wordt vaak onderschat. Terwijl sigaretten net zo verslavend zijn als cocaïne en heroïne. Mensen die niet kunnen stoppen, voelen zich vaak een mislukkeling. Het is dan belangrijk dat je mensen erkenning geeft: het ís gewoon heel erg moeilijk om te stoppen. Mensen hebben het recht om het zwaar te vinden. Daarna komt een stukje educatie: hoe ga je het aanpakken, wat ga je anders doen? Daarna is het loslaten van je beste vriend: de sigaret.’

‘Soms is het al genoeg als je zegt: ik begrijp dat stoppen heel moeilijk is’

Angita was al een informatiespecialist bij het Trimbos-instituut en werkte ook een tijd bij het NIAD (Nederlands Instituut voor Alcohol en Drugs). In beide functies hield ze zich voornamelijk bezig met literatuuronderzoek. Bij de Stoplijn werkt ze ‘met echte mensen’, zoals ze zelf zegt. En dat vindt ze erg leuk en bijzonder. ‘Beroepsmatig en persoonlijk ben ik dienstverlenend ingesteld. Ik vind het fijn om mensen te kunnen helpen.’

Angita

medewerker Stoplijn

‘Stoppen met roken vind ik een interessant onderwerp’, vertelt Angita. ‘Het is zó verweven in het leven van de mensen die bellen. Je hoort soms heel persoonlijke verhalen aan de lijn. Mensen zitten vaak met veel meer problemen in hun leven dan het roken alleen. Ik vind het mooi dat ze dat aan ons toevertrouwen en dat we daar onderdeel van mogen zijn. Ook zijn het vaak kwetsbare mensen die bellen, zoals mensen met psychische problemen.’

Anoniem

‘Soms beginnen mensen al te huilen aan de telefoon als je alleen maar zegt: “Ja, ik begrijp het. Stoppen met roken is moeilijk, het is een verslaving.” Ze zeggen dan: “Je bent de eerste die dit zegt. Zo ijn om te horen”. Ze hebben zoveel mensen in hun omgeving, zelfs huisartsen, die zeggen: “Joh, stop er toch gewoon mee”. Maar daar help je iemand niet mee. Mensen vinden het fijn dat ze anoniem hun verhaal aan je kwijt kunnen. Door gewoon naar iemand te luisteren help je ze al. Je ziet ook schaamte bij mensen. Zeker als ze na een stoppoging weer begonnen zijn met roken. Soms durven ze dat zelfs niet tegen hun partner te zeggen.’

> “Mensen schamen zich vaak dat het maar niet lukt om te stoppen.”

Geruststellen

De meeste vragen die Angita krijgt via de Stoplijn zijn: “Hoe kan ik stoppen? Ik heb het zo vaak geprobeerd maar het lukt me niet”. “Wat is de beste manier om te stoppen?” “Wat doe ik fout, hoe kan ik het aanpakken?” ‘Ook komen er regelmatig vragen van mensen die aan het stoppen zijn en last hebben van ontwenningsverschijnselen. Of mensen die moeite hebben om het vol te houden’, vertelt Angita. ‘Ze vragen dan of het normaal is dat ze zich benauwd voelen, hoesten of slecht slapen. Meestal kan je ze dan wel geruststellen en zeggen: “Dat kan erbij horen. Het komt goed, het is tijdelijk”. Mensen vinden het ook fijn om te horen dat ze altijd kunnen bellen als ze het even moeilijk hebben. We kunnen ze een beetje richting geven: wat is er lastig, wat kun je in dat geval doen, wat is de volgende stap die je kan zetten. Dat geeft houvast.’

Nep-bellers

Niet alle telefoontjes die binnenkomen bij de Stoplijn zijn serieus. Er zijn ook zogenaamde nep-bellers. ‘Vaak zijn dat jongeren die een geintje willen uithalen’, legt Angita uit. ‘Dat is wel vervelend. Een 14-jarige die belt en bijvoorbeeld zegt dat hij drie pakjes per dag rookt en dat zijn ouders hem daartoe dwingen. Meestal hoor je het wel als het verhaal niet klopt. Het gesprek begint anders dan bij serieuze bellers. Bij twijfel werkt het als ik veel vragen aan de beller stel: “Ben je wel eens eerder gestopt? Hoe heb je dat aangepakt? Hoe ging dat?” De beller zoveel mogelijk zelf aan het woord laten, dan is de lol er vaak snel vanaf. Maar we nemen iedereen serieus, ook bij twijfel.’

‘Laagdrempelig en anoniem’

Nellie

medewerker Stoplijn

‘De Stoplijn is heel laagdrempelig en anoniem’, vertelt Nellie. ‘Ik krijg dan ook diverse mensen aan de lijn. In alle fases van het stopproces. In ieder geval hebben ze allemaal de intentie om er vanaf te komen. Roken is gewoon een heel vervelende verslaving. Mensen denken vaak dat ze niet zonder kunnen. Het is daarbij een heel geaccepteerde verslaving en dat maakt stoppen extra moeilijk. In een gesprek kijken we samen hoe iemand er zelf vanaf kan komen.’

‘Soms spreek ik mensen die voor het eerst willen stoppen, sommige mensen hebben al 100 pogingen gedaan. Ook mensen die we normaal gesproken niet zo snel zouden bereiken bellen de Stoplijn. Dit komt omdat ons telefoonnummer op een pakje shag en sigaretten staat vermeld. De bellers zijn heel divers: van hoogbejaarden tot jongeren. Ook pubers weten ons te vinden. Daar zitten heel serieuze telefoontjes tussen, maar ze bellen ook wel eens voor de grap. Daar moeten we doorheen zien te prikken. ‘

Luisteren

Om dit werk goed te kunnen doen moet je goed kunnen luisteren en de vraag achter de vraag kunnen achterhalen, legt Nellie uit. ‘Soms bellen mensen om te vragen wat de beste manier is om te stoppen. Maar je moet dan eerst weten wat het probleem is achter de verslaving. Doorvragen is dan belangrijk en je inleven in iemand anders. En vooral niet oordelen. Je moet iemands keuzes altijd accepteren. Samen kijk je waarom het niet lukt om te stoppen. Daarbij is kennis van verslaving en roken belangrijk. Veel mensen weten niet dat als je even gestopt bent, je de verslaving meteen weer aanwakkert als je een trekje van een sigaret neemt. Ik geef dan uitleg hoe dat werkt. Het vergt dus ook goede gesprekstechnieken, empathisch vermogen en een positieve insteek. Ik blijf benadrukken wat de voordelen van het stoppen zijn: wat gaat stoppen jou opleveren. En niet hoe slecht roken voor je is. Want er wordt niet alleen iets van je afgenomen. Je krijgt er veel positiefs voor terug.’

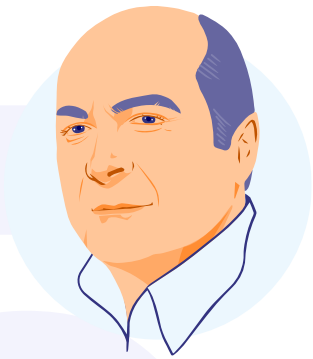
> “Een positieve insteek is belangrijk: wat gaat stoppen jou opleveren.”

‘Bewustwording is heel erg belangrijk’

Sinds 1 april 2021 versterkt Remzi het team van de Stoplijn. Zijn jarenlange ervaring en opgebouwde kennis kan hij hier goed inzetten. ‘Het onderwerp stoppen met roken komt steeds weer op mijn pad’, vertelt hij. ‘Zo werkte ik acht jaar bij Stivoro, ik heb een stopcentrum opgezet en ben stopcoach. Een aantal jaar deed ik heel ander werk. Maar ik bleef vragen krijgen van mensen om mij heen: hoe kan ik nou stoppen met roken? Wat is de beste manier? Ik realiseerde me dat ik mijn kennis niet wilde weggooien. En na de nodige bijscholing ben ik weer in het werkveld gerold.’

Remzi

medewerker Stoplijn



‘Mensen bewustmaken van de voordelen van stoppen geeft mij voldoening. Aan de Stoplijn heb ik te maken met allerlei mensen. Dat maakt het werk boeiend en leuk. Ik spreek jongeren, volwassenen, ouderen en professionals. Allemaal met een andere achtergrond en allerlei vragen. Wij geven tips en informatie vanuit wetenschappelijke kaders. Daarbij is het belangrijk dat je mensen op vriendelijke wijze informeert en verschillende manieren aanreikt om te stoppen. Bijvoorbeeld via telefonische of digitale coaching, via je huisarts, een rookstoppoli of groepstherapie.

> “Wij kunnen mensen laten zien hoe ze kunnen stoppen met roken en hun toekomstperspectief bieden.”

Zo kunnen ze kiezen voor een gezonde toekomst.’

Tips om te stoppen

‘De Stoplijn is heel informatief en laagdrempelig’, vervolgt Remzi. ‘Je kunt ons bellen tussen 9 en 17 uur op je werk, lopend op straat of handsfree in de auto. Je kunt ons ook chatten. De meeste bellers vragen tips om te stoppen. Het lijkt een simpele vraag maar daar zit nog zoveel achter. Wij vragen daarom altijd door zodat mensen zelf goed kunnen nadenken wat voor hen de beste oplossing is om te stoppen. We vragen bijvoorbeeld: “Hoe lang rook je? Is dit je eerste poging of heb je al meerdere pogingen ondernomen? Heb je hulpmiddelen gebruikt?” Sommige mensen willen ‘cold turky’ stoppen, maar je kunt de kans van slagen verhogen met hulpmiddelen.’

Nepbeller

‘In mijn eerste werkweek had ik al te maken met een nepbeller. Een jonge dame. Ze zei dat ze twintig was, maar ze klonk jonger. Ik hoorde een groepje mensen lachen op de achtergrond en ze klonk niet serieus. Toch bleef ik haar vragen beantwoorden. Ze wilde stoppen zei ze, ze had kindje van twee jaar en was zwanger. In de loop van het gesprek kreeg ik de indruk dat ze spijt kreeg van de grap die ze uithaalde. Ze was zich waarschijnlijk niet bewust van de gevolgen van roken. Zo vertelde ik dat de baby in haar buik ook meerookte. En dat de baby geen keuze heeft, maar zij wel. Daar schrok ze van. Haar stem werd steeds serieuzer. Het gesprek begon dus als een grap maar kreeg een andere wending.’

Toekomst

‘Jongeren die hun eerste sigaret opsteken denken meestal niet na over de mogelijke gevolgen. Het begint met stoer doen, het is gezellig, het voelt prettig. Maar als je eenmaal verslaafd raakt, dan kom je er niet zomaar vanaf. Daarom is het belangrijk om hen bewust te maken van wat roken kan doen met hun toekomst. De Stoplijn speelt hierin een grote rol. We kunnen laten zien hoe ze kunnen stoppen en toekomstperspectief bieden.’

Verhalen van bellers

KLEINKIND

Een oudere vrouw belde. Ze had zulke ernstige reumaklachten dat ze aan bed gekluisterd was. Ze wilde stoppen met roken omdat ze er anders dood aan zou gaan. Maar omdat ze haar bed niet meer uit kon, konden we haar geen tips geven om te sparen voor bijvoorbeeld een leuk uitje. Toen vertelde ze dat ze zo graag naar de verhalen luisterde van haar kleinkind. Zo kwamen we op het idee om elke euro die ze bespaarde op sigaretten in een spaarpotje te doen voor haar kleinkind. Dan kon zij leuke uitjes ondernemen en hierover vertellen. Dit gaf haar een stukje levenslust terug.

JONGE MOEDER

Een jonge moeder aan de lijn. Tijdens haar zwangerschap heeft ze niet gerookt. Het kostte haar geen moeite om te stoppen. Ze wist waar ze het voor deed! Ze had er alles voor over om een gezond kindje op de wereld te zetten. En dat is gelukt! Na de geboorte van haar dochtertje is ze toch weer begonnen. Er gebeurde meer in haar leven dan ze aankon, waardoor ze weer is gaan roken. Maar nu wil ze heel graag weer stoppen. Wij raden haar aan om zich aan te melden bij Rookvrije Ouders. Dan wordt ze gebeld door een coach die haar kan helpen bij het stoppen. We wensen haar en haar dochtertje een rookvrije toekomst toe.

ZUINIG OP JE LICHAAM

Aan de lijn een jongen die zich heeft bekeerd tot de Islam. In de Koran staat dat je zuinig moet zijn op je lichaam. En daarom niet mag roken. Hij wil zich daaraan houden en heeft besloten om te stoppen. Hij vindt het lastig. Hij heeft vrienden gevraagd of hij wel hulpmiddelen mag gebruiken bij het stoppen. Volgens de een wel en volgens de ander niet. Wij kunnen hem daar geen antwoord op geven. We weten dat hulpmiddelen, zoals nicotinepleisters, de ontwenningsverschijnselen verzachten. Wij vinden zuinig zijn op je lichaam een goed idee. En stoppen met roken ook. Hulpmiddelen kunnen helpen, maar begeleiding vaak nog meer. Hiervoor kun je terecht bij een coach of de huisarts. We wensen hem veel succes toe bij het stoppen. En wensen hem een rookvrije toekomst.

HET VERHAAL VAN DE STOPPER

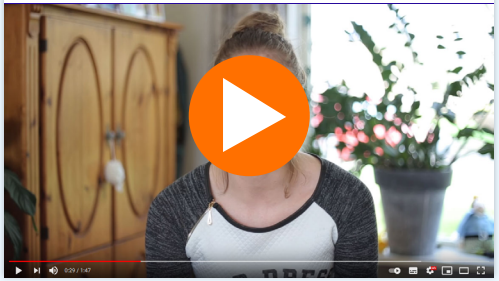
Michael wilde stoppen voor zijn kinderen, Maxime wilde zwanger worden en Samia stopte omdat haar vader overleed aan longkanker. Iedereen heeft zijn eigen redenen om te stoppen. En iedereen doet het op zijn eigen manier. Bekijk de ervaringen van stoppers en lees fragmenten uit een onderzoek onder bellers van de Stoplijn.

Verhalen van stoppers

(S)toppers

In iedere roker zit een stopper.
Iedereen stopt op z'n eigen manier.
En achter elke stopper zit een verhaal.

MELISSA



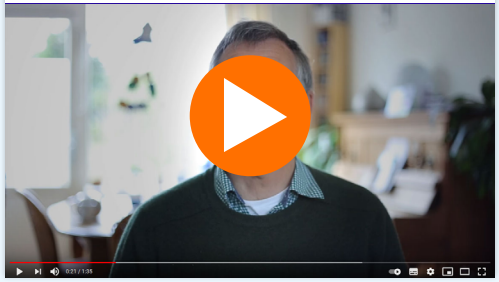
MAARTEN

SUVADA

ROMEO

FRANCISCA

PAUL



Stoplijn
0800-1995
GRATIS

Tevredenheid beller

Waarom belt iemand met de Stoplijn? Hoe tevreden is hij met het gesprek? En wat doet hij met het advies dat hij krijgt? QUO-communications deed in opdracht van het Trimbos-instituut een kwalitatief onderzoek naar de tevredenheid onder 29 bellers. Met de uitkomsten kan het Ikstopnu-team de Stoplijn verder verbeteren. Hieronder lees je een aantal resultaten uit de rapportage.

"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."

Waarom belt iemand naar de Stoplijn?

- De beller is van plan om te stoppen met roken. Hij of zij wil daar graag hulp of ondersteuning bij, onafhankelijke tips of advies over hulpmiddelen.
  Ongeveer 75%
- De beller is al gestopt (of sterk geminderd). En heeft vragen over stopmedicatie, afkickverschijnselen of behoefte aan een luisterend oor.
  Ongeveer 25%

Hoe vindt de beller het nummer van de Stoplijn?

- Op de tabaksverpakking.
  Ruim 50%
- Via een zoekactie op internet.
  Ongeveer 33%
- Via de site van de huisarts, folder bij de fysiotherapeut, reclame en de site Puurrookvrij.nl.

"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."

Wat vindt de beller van het gesprek?

De beller is overwegend (zeer) positief over het gesprek met de Stoplijn. Hij waardeert de aangename, vriendelijke en niet veroordelende houding en het prettige luisterende oor. Hij noemt de gesprekken onder andere: goed, informatief, zinvol, motiverend en duidelijk.

"Het was een warm, niet veroordelend gesprek"

"Goed, behulpzaam. Luisterend oor. Ik 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."

"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."

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

Wil de beller actie ondernemen na een gesprek?

- De beller is van plan iets met het advies van de medewerker van de Stoplijn te gaan doen.
  Ruim 50%
- De beller is niet van plan om iets met het advies te doen. Helemaal stoppen is nu nog een te grote stap of het advies voor een arts of stopcoach is een stap te ver.
  Ruim 33%
- De beller weet het nog niet.

Waarom zouden bellers de Stoplijn aanraden?

- De Stoplijn neemt je serieus, is begripvol, biedt goede informatie, geeft aandacht en motiveert.
- Meerdere deelnemers melden dat ze de Stoplijn vooral zouden aanraden aan mensen die voor het eerst willen stoppen en daar nog geen ervaring mee hebben.

Hoe is het nu met de beller?

"Ik was 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 bé-tje, 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."

Speelde de Stoplijn een rol bij het stoppen?

"Ik was anders nooit bij de stop-coach 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, waar-onder 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."

"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. "

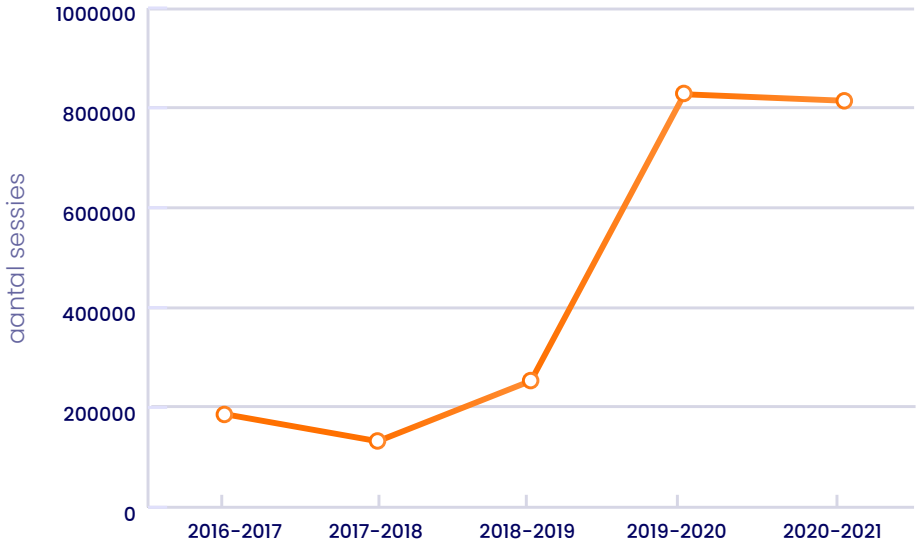
RESULTATEN

5

Wat heeft de online strategie opgeleverd? Hier zie je de resultaten van de kanalen: Ikstopnu.nl, de Stoplijn, chat, e-mail en Stopmail.

Ikstopnu is op 20 mei 2016 gelanceerd. De afgelopen 5 jaar laten we daarom zien in jaartallen die lopen van mei tot en met april.

TOTAAL AANTAL SESSIES* NAAR IKSTOPNU.NL



186.572
2016-2017

132.276
2017-2018

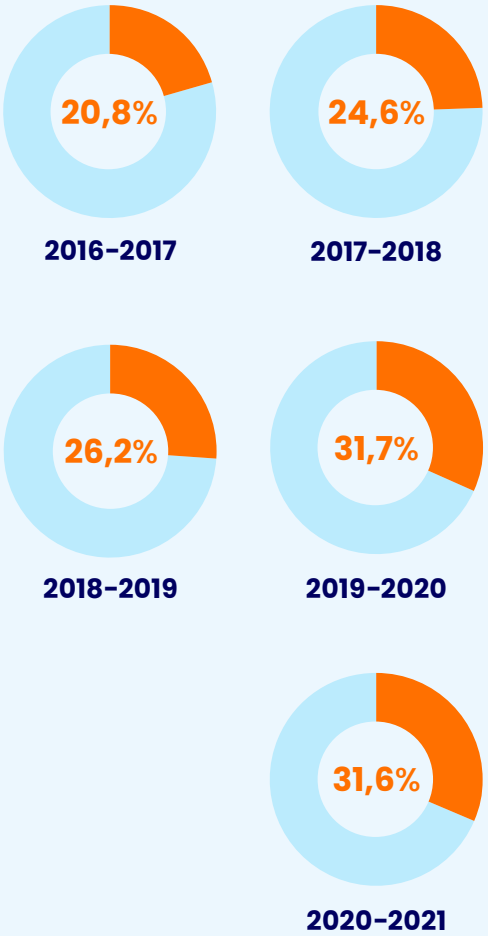
253.299
2018-2019

827.147
2019-2020

814.715
2020-2021

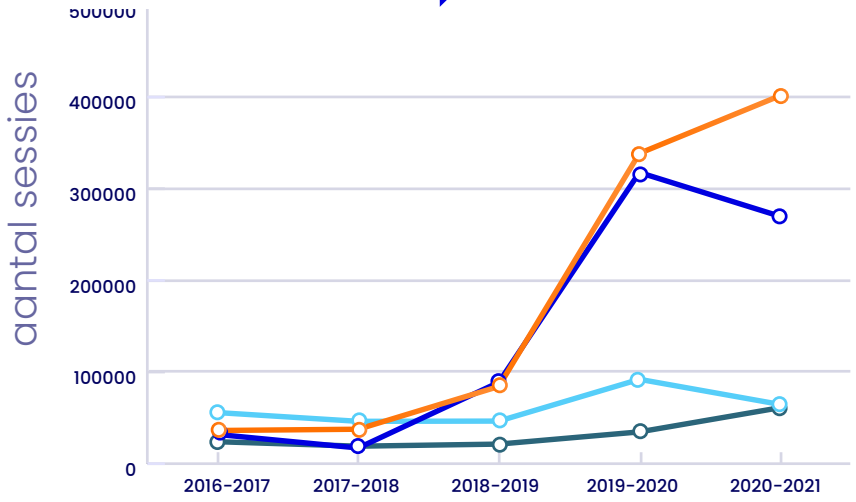
**Een sessie is één bezoek aan de website.*

TERUGKERENDE BEZOEKERS NAAR IKSTOPNU.NL



Ikstopnu.nl

AANTAL SESSIES* NAAR IKSTOPNU.NL PER KANAAL



ORGANISCH BEREIK
Mensen komen via een zoekmachine zoals Google op Ikstopnu.nl.

BETAALD BEREIK
Mensen klikken in Google op een advertentie van Ikstopnu.

REFERRAL
Mensen komen via een link van een andere website op Ikstopnu.nl.

DIRECT VERKEER
Mensen typen direct Ikstopnu.nl in hun browser en komen zo op de site.

**Een sessie is één bezoek aan de website.*

POSITIE ZOEKWOORDEN IN GOOGLE

Zoekwoorden	Positie 2018	Positie 2020-2021
Gestopt met roken	23,9	2,7 ↑
Stoppen met roken	52,7	3,0 ↑
Stoppen met roken tips	13	2,2 ↑
Corona en roken		2,9
Stoppen met roken app	8,2	2,1 ↑

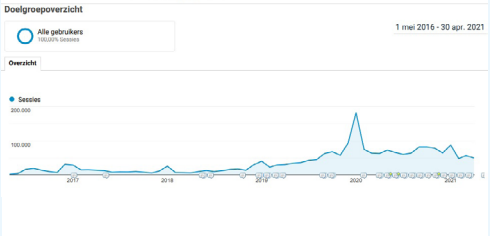
De posities van belangrijk zoekwoorden gaan over de organische positie in de zoekmachines. In het eerste jaar (2016-2017) scoorde Ikstopnu.nl organisch slecht: met bovenstaande zoekwoorden verscheen Ikstopnu.nl pas op de vierde of vijfde pagina in Google.

De mensen die Ikstopnu via de zoekmachine vonden, zochten vooral op de merknaam 'Ikstopnu'. Inmiddels is Ikstopnu.nl op veel belangrijke zoekwoorden vindbaar op topposities. Dit blijven we uitbreiden.

Trends in zoekgedrag

In de loop der jaren zien we een aantal trends in zoekgedrag. Deze trends kunnen te maken hebben met overheidsmaatregelen:

- **Afschaffing eigen risico voor stoppen met roken-hulp**
  Januari 2020
- **Coronapandemie**
  Maart 2020
- **Flinke accijnsverhogingen op tabak**
  April 2020
- **Verbod op menthol sigaretten**
  Mei 2020
- **Neutrale tabaksverpakkingen**
  Oktober 2020
- **Lancering campagne PUUR rookvrij**
  Eind oktober 2020

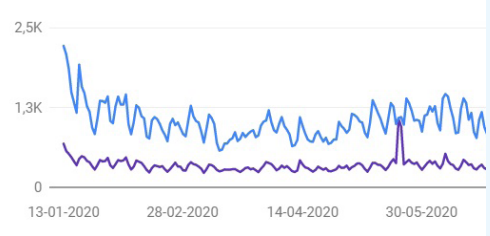


GROOTSTE PIEK IN 2020

De grootste piek voor stoppen met roken in de afgelopen vijf jaar was januari 2020 *(bron: Google trends)*. De piek in 2020 zien we ook terug op de website. Januari 2020 is de maand met het hoogste aantal sessies in de afgelopen vijf jaar: **181.615**. Dit viel samen met een maatregel van de overheid: **afschaffing eigen risico voor stoppen met roken-hulp.**

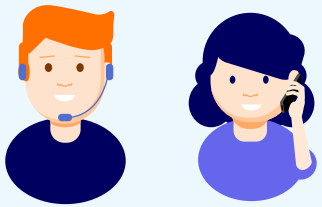
CAMPAGNE PUUR ROOKVRIJ

In oktober 2020 lanceerde VWS de campagne PUUR rookvrij. Deze campagne zorgde in de maanden oktober 2020 tot en met januari 2021 voor **11.022** bezoekers naar Ikstopnu.nl (van in totaal 219.580). De best bezochte pagina op Ikstopnu.nl vanaf de website Puurrookvrij.nl was de test waarmee mensen kunnen onderzoeken welke stopmethode bij ze past.



CORONAPANDEMIE

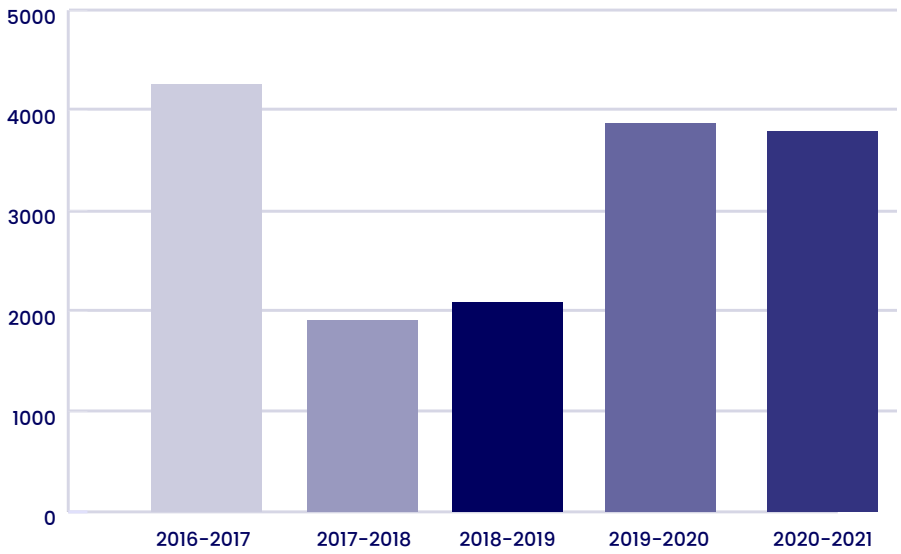
De coronapandemie bracht een verandering in zoekgedrag teweeg. Direct na de aankondiging van de pandemie in maart 2020 zien we een wisseling in verkeer naar Ikstopnu.nl. Ook wat normaal het grote stopmoment van het jaar is, laat iets anders zien. In eerdere jaren zagen we in december een toename in bezoekers. Dit was in december 2020 niet het geval en in januari 2021 zagen we een relatief lage piek.



Stoplijn 0800-1995 GRATIS

STOPLIJN

Aantal bellers dat een gesprek had met een medewerker van de Stoplijn.



4.264
2016-2017

2.087
2018-2019

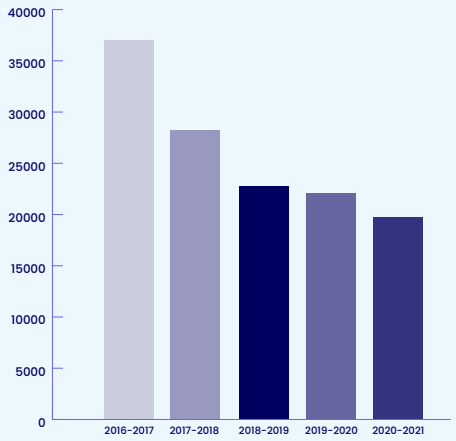
3.788
2020-2021

1.909
2017-2018

3.875
2019-2020

TOTAAL AANTAL BELLERS NAAR DE STOPLIJN

Totaal van bellers die een medewerker hebben gesproken en bellers die buiten openingstijden geluisterd hebben naar het Voice Respons systeem.



37.010
2016-2017

22.145
2019-2020

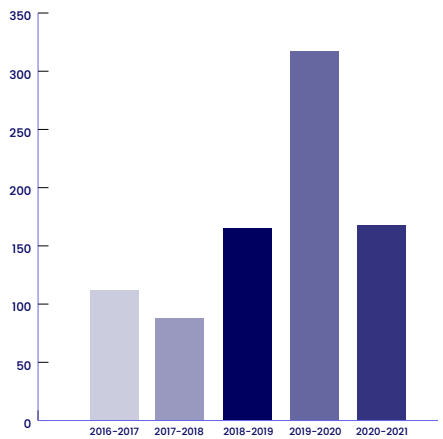
28.205
2017-2018

19.803
2020-2021

22.754
2018-2019

E-MAIL

Aantal mails die medewerkers beantwoorden



112
2016-2017

88
2017-2018

165
2018-2019

317
2019-2020

168
2020-2021

CHAT

Aantal chatgesprekken
(chat gelanceerd in oktober 2019)

271
oktober 2019 – mei 2020

418
mei 2020 – april 2021

STOPMAIL

Aantal inschrijvingen Stopmail
vanaf december 2020

612