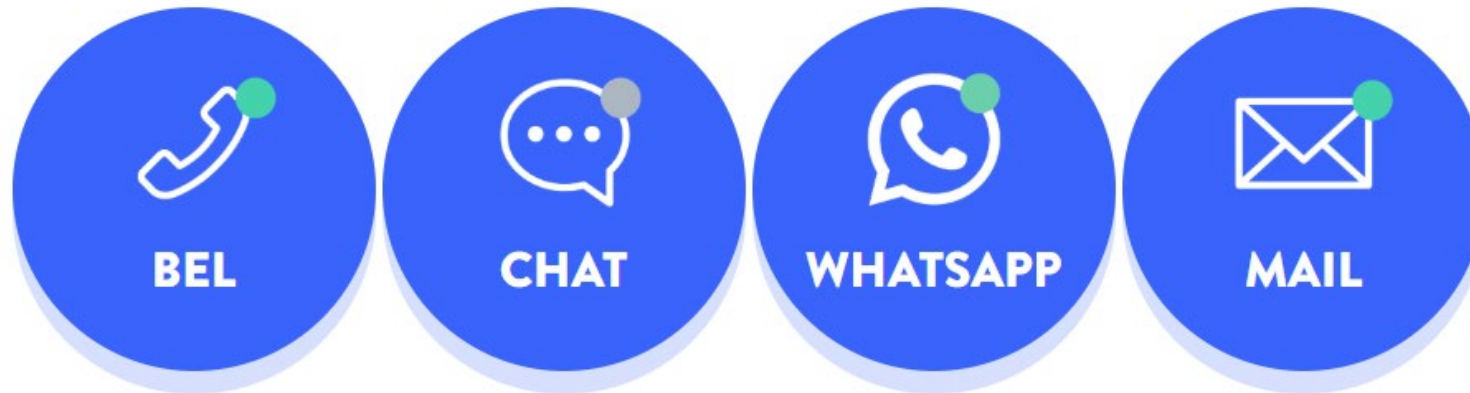


Sense / Aids Soa Infolijn



Sense Doedag, 15 mei 2025

Martijn de Natris, Zeno Siemens-Brega,
Viktorija Susovitz & Filippo Zimbile

Uit de praktijk...

- TikTok zegt dat de pil slecht is voor je libido!
- Mijn vriendin zegt dat de morning-afterpil geen zin meer heeft!



40 jaar infolijn!

Analyse van registratiedata in combinatie met klanttevredenheidsonderzoek:

- ✓ Cliënten hebben voorkeuren: bijvoorbeeld mannen en oudere doelgroep bellen eerder, vrouwen en jongeren chatten liever
- ✓ Keuze voor kanaal heeft ook met het soort hulpvraag te maken: bij urgente vragen wordt er meer gebeld (nog steeds)
- ✓ Waardering voor alle kanalen is hoog: cliënten blijken goed in staat het kanaal te kiezen dat past bij hun voorkeur en hulpvraag
- ✓ Juist de mix van kanalen zorgt voor een goed bereik onder een heterogeen en divers publiek → toegang tot andere diensten door verwijzingen



Stepped Care Model

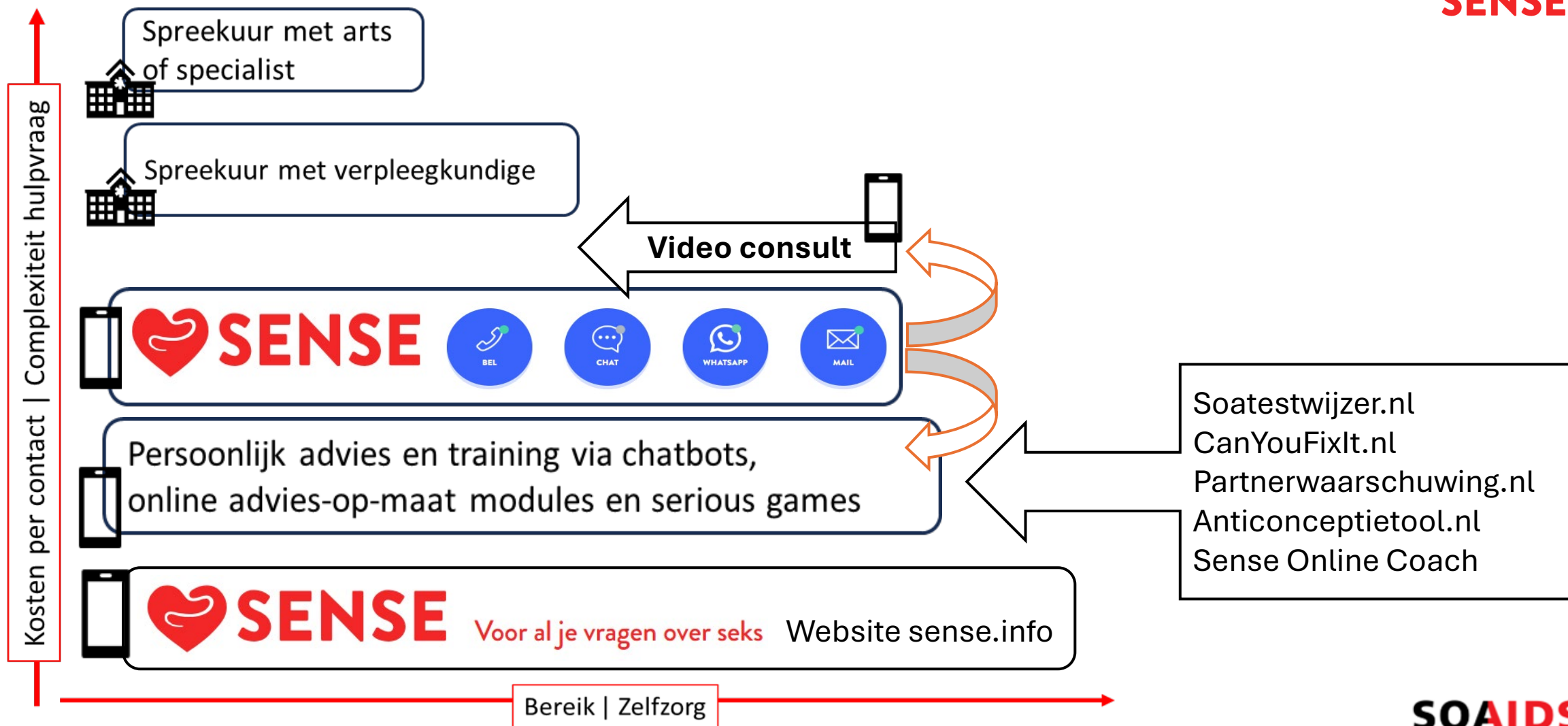
Publieke Seksuele Gezondheid



Principes:

1. Interventies variëren in soort en intensiteit
2. Minder intensieve en kostbare interventies worden eerst aangeboden
3. Stapsgewijs opschalen naar intensievere (duurdere, schaarsere) zorg wanneer resultaten onvoldoende zijn
4. Goede verbinding (doorverwijzing) tussen de stappen

Stepped Care Model



Interventies Chat, Telefoon, WhatsApp...

- In zo'n 80% van de contacten wordt **informatie** gegeven.
- In dik 45% van de contacten wordt een **inschatting** gemaakt van het **risico op soa of zwangerschap**.
- In zo'n 45% van de contacten worden **advies of tips** gegeven.
- In ongeveer 27% gesprekken gaat het om **ondersteuning**, empowerment, een luisterend oor.

In 33% van de gesprekken wordt verwezen..



- ‘Omhoog’ naar (huis)arts, CSG’s of private zorgaanbieders.
- ‘Omlaag’ naar betrouwbare online bronnen en interventies:
 - *Sense.Info, SoaAids.nl, Mantotman.nl*
 - *Sense Online Coach, Anticonceptie voor jou, SoaTestWijzer*
 - *Seksualiteit.nl, Thuisarts.nl, Iedereenisanders.nl, etc.*

Highlights uit het onderzoek



Respons



Deelnemers

379

Tevredenheid



2024



2018

Chat - Kernteam

NPS: +69

Tevredenheid: 9.14

Chat - Verpleegkundige

NPS: +61

Tevredenheid: 9.08

Whatsapp

NPS: +80

Tevredenheid: 9.39



Net Promoter Score

Promoters

73%

67% 2018

NPS

+70

+64 2018

Opnieuw benaderen

97%

Zou de Infolijn opnieuw benaderen
als zij weer een vraag hebben

Krachten

- Vriendelijkheid van de medewerker
- De kennis van de medewerker
- Inlevingsvermogen van de medewerker
- Het bespreekbaar maken van jouw vraag/probleem
- Duidelijkheid van het advies

SOAIDS
Nederland

Toelichting op tevredenheid-score

“Het is snel, anoniem en behulpzaam. Erg goed dat dit bestaat.”

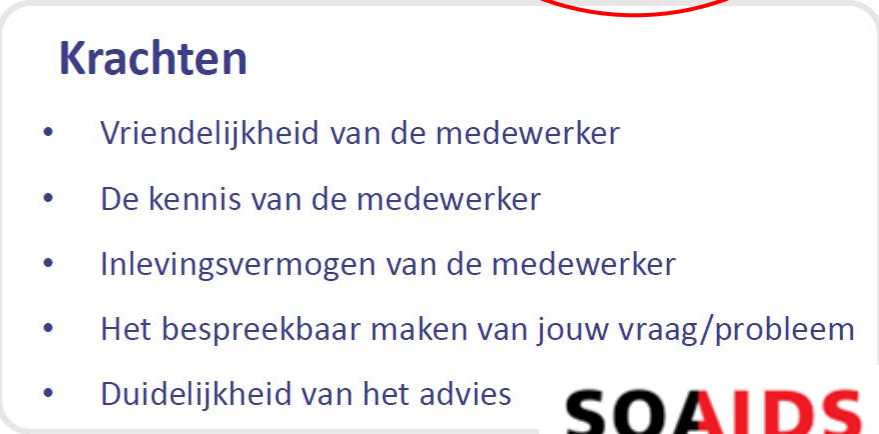
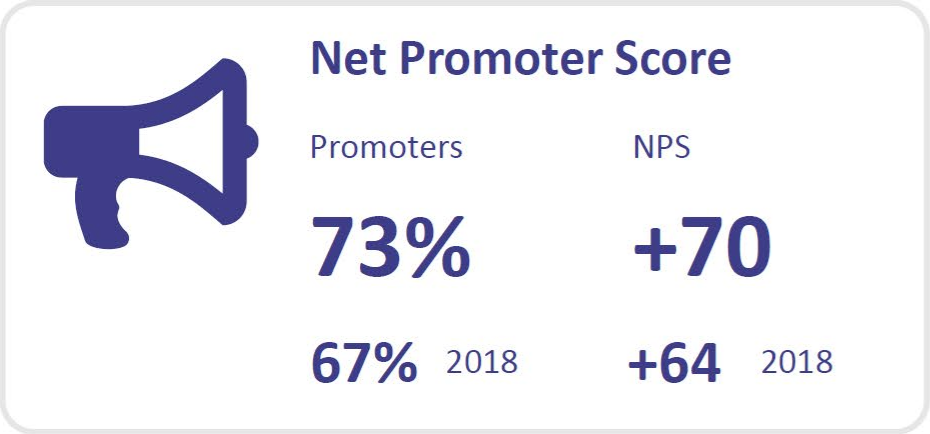
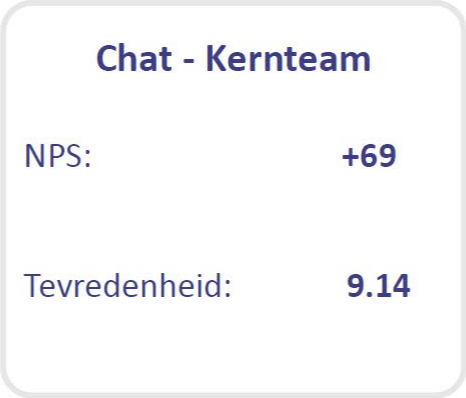
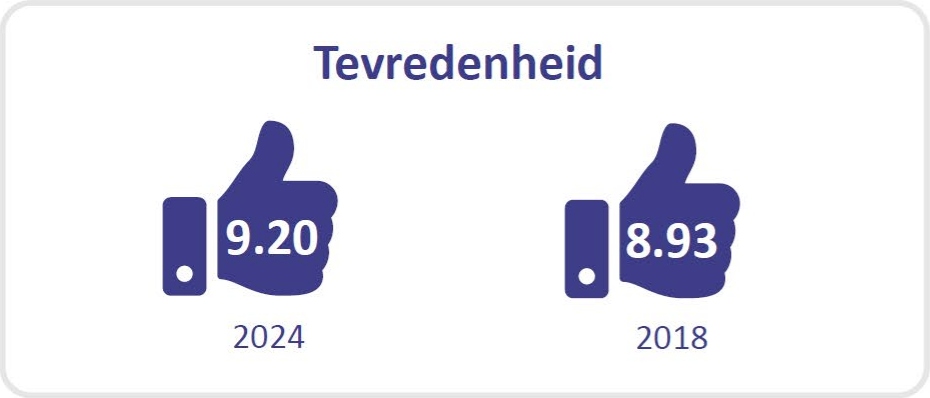
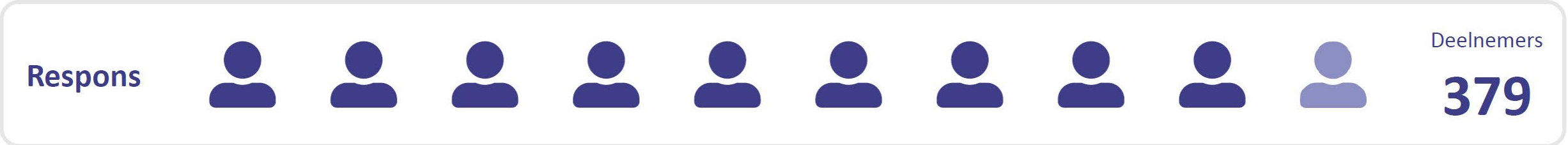
“Duidelijke antwoorden en je voelt je vrij om meer te vragen.”

“Omdat ik het gevoel had er goed naar me geluisterd werd en meegedacht.”

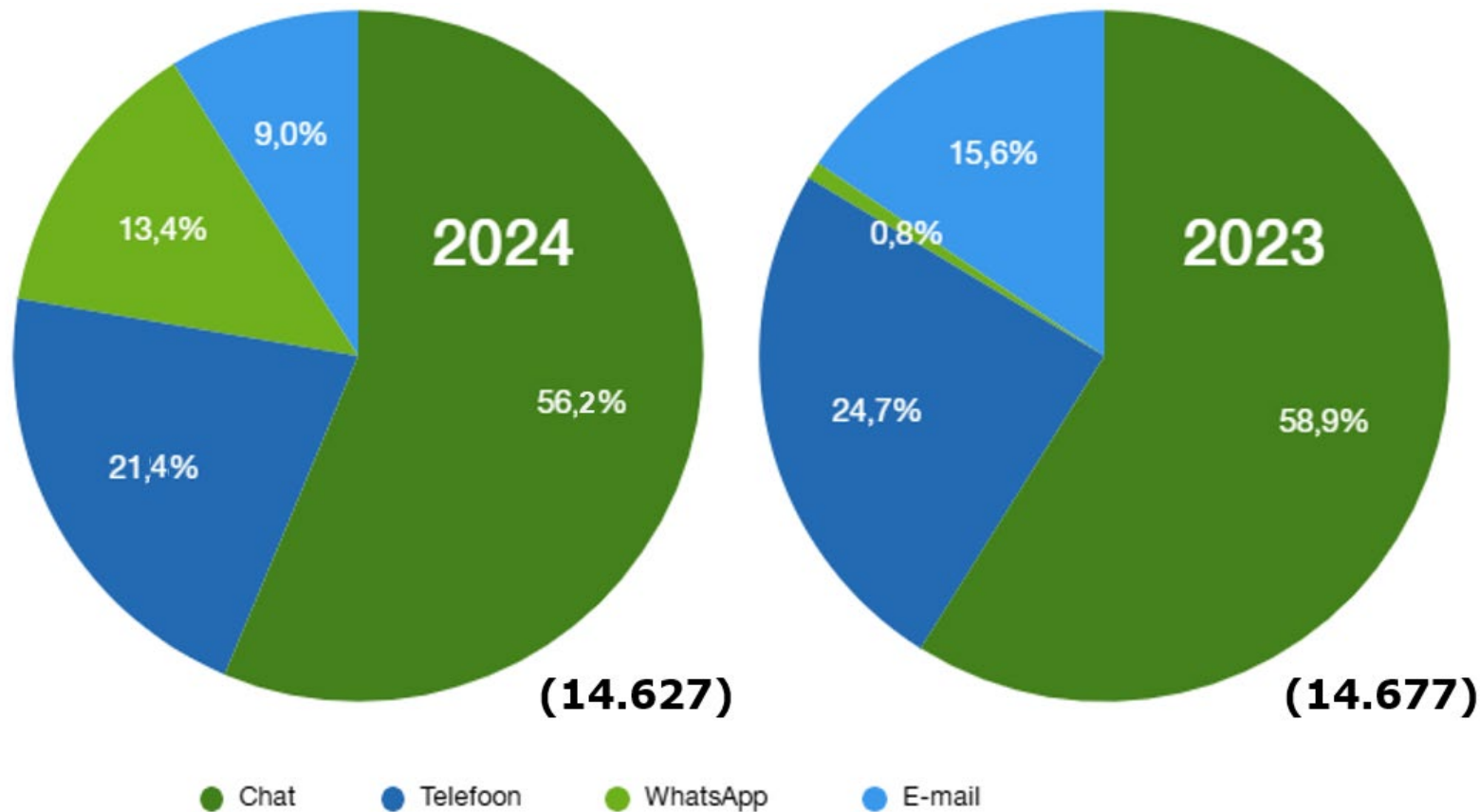
“Erg begripvol en vraagt goed door over achterliggende zorgen.”

“Omdat ik voor de meeste vragen antwoord heb gekregen en dat vind ik top.”

Highlights uit het onderzoek



WhatsApp, een nieuw kanaal sinds eind 2023!



Chat versus WhatsApp



- (Chat) blijft meer privé en makkelijk te bereiken
- Veiliger en meer anoniem
- Het is fijn om het anoniem te kunnen doen en gelijk reactie te krijgen.
- Omdat (de chat) openbaar is en minder betrouwbaar voelt
- Ik heb (op de chat) geen controle dan op wat er wel of niet van wordt bewaard
- Vind whatsapp toch iets persoonlijker en wat makkelijker

Opleidingsniveau en waardering

Tevredenheid	Lager N=50	Middelbaar N=99	Hoger N=143	Anders N=7	Onbekend N=80
Gemiddelde tevredenheid	9.28	9.21	9.14	9.30	9.25
Voordat je contact hebt*	8.69	8.73	8.64	8.84	8.63
Medewerkers van de Infolijn	9.66	9.50	9.43	9.64	9.58
Het advies	9.41	9.28	9.24	9.28	9.39

* Dit betroffen vagen over wachttijd, contactmogelijkheden en openingstijden.

Uit de praktijk...

- Een vrouw van 21 jaar meldt zich op de Sense chat. Ze slikt sinds haar 17^{de} de pil. Ze heeft op TikTok gehoord dat de pil “slecht is voor je libido”.

Ze heeft al langere tijd weinig zin in seks, iets dat tot spanningen met haar vriend leidt.

Uit de praktijk...

- Een meisje van 17 meldt zich via de Sense telefoonlijn. Ze is behoorlijk in paniek. Ze heeft gisteravond seks gehad, zonder condoom.

Volgens haar app is haar ovulatie vandaag! Een vriendin heeft gezegd dat de morning-afterpil dan geen zin meer heeft. Ze heeft de morning-afterpil dan ook niet gehaald.