

Persbericht:

DE DRUGLIJN WORDT STEEDS MEER EEN “E-LIJN”

3 op de 10 vragen worden via e-mail gesteld; tevredenheid van e-mailers groot.

Brussel, 10 mei 2007.

De DrugLijn is bekend als een telefoonlijn voor al wie vragen heeft over drank, drugs, pillen en gokken. Dankzij haar website en e-mailservice is de lijn echter uitgegroeid tot veel meer dan dat. Dat blijkt ook uit de jaarcijfers voor 2006.

Naast 4.879 gesprekken beantwoordde de lijn 1.860 vragen via e-mail. Dat is een toename aan e-mails met 38% en betekent dat De DrugLijn inmiddels vijf e-mailvragen beantwoordt voor elke dag van het jaar. Drie op de tien vragen die de lijn krijgt, worden via e-mail gesteld.

Bovendien blijkt dat de geboden service sterk geapprecieerd wordt door de e-mailers. Een online tevredenheidsonderzoek bezorgt De DrugLijn een rapportcijfer van 8,8 op 10. Volgens Tom Evenepoel, coördinator van De DrugLijn, is dat succes mee te danken aan het groter gevoel van afstand, controle en anonimiteit dat het e-mailen biedt. Bij moeilijk bespreekbare thema's zoals alcoholmisbruik en illegaledruggebruik werkt dat erg drempelverlagend.

De jaarcijfers tonen aan dat de telefoonlijn en de e-mailservice complementair zijn en zich zowel qua doelgroepen als qua aard van de vragen van elkaar onderscheiden.

Jaarcijfers 2006: De DrugLijn wordt steeds digitaler

De DrugLijn beantwoordde in 2006 in totaal 6.378 vragen. Het ging daarbij om 4.518 telefoongesprekken en 1.860 vragen via e-mail.

Wat de telefoongesprekken betreft zijn dat er 361 minder dan in 2005. De geleidelijke daling van de voorbije jaren zet zich dus verder, maar wordt ruimschoots gecompenseerd door de sterke toename van e-mails. Tegenover 2005 steeg hun aantal met maar liefst 512 (of 38%).

Tom Evenepoel, coördinator: “We startten in 2004 met een pilootproject omtrent e-mailbeantwoording. Sindsdien neemt het aantal vragen via onze e-mailservice gestaag toe. Inmiddels worden drie op de tien van alle vragen die we beantwoorden via e-mail gesteld. Het totale aantal beantwoorde e-mails stemt overeen met vijf vragen voor elke dag van het jaar.” Een bijkomende indicatie van het feit dat De DrugLijn steeds meer een “e-lijn” wordt, is het succes van de site www.druglijn.be. Het aantal bekeken webpagina's steeg in 2006 met 27%.

Evaluatie e-mailservice: gemiddelde tevredenheidsscore 8,8 op 10

De DrugLijn hecht veel belang aan de evaluatie van haar werking en de kwaliteit van de geboden service. Daarom peilde een online enquête in de voorbije maanden bij de e-mailers naar hun motivatie om te mailen en hun mening over de geboden service. De resultaten tonen een grote tevredenheid. Op de vraag de e-mailservice een algemene score tussen 1 en 10 te geven, scoort de lijn gemiddeld 8,8 /10.

85% van de deelnemers aan de evaluatie gaf te kennen dat het mailcontact hen concreet had verder geholpen bij hun vragen of problemen. Meer dan 95% toont zich tevreden over de lengte van het antwoord en de termijn waarbinnen geantwoord werd. Ook op de vraag of het antwoord persoonlijk genoeg was, of de toon die daarbij aangeslagen werd aangenaam was en de anonimiteit voldoende gegarandeerd wordt, is de respons heel positief.

Tom Evenepoel: "Eerder dan voor steriele standaardantwoorden kiest De DrugLijn voor persoonlijke antwoorden op maat. De keerzijde daarvan is dat naarmate het succes van de e-mailservice groeit, de werkdruk voor onze beantwoorders sterkt toeneemt. De resultaten van de evaluatie tonen aan dat al die inzet loont en dat is een flinke opsteker. Vroegtijdige en korte interventies kunnen cruciaal zijn om te voorkomen dat middelengebruik problematische vormen aanneemt. Ervaringen in het buitenland leren inmiddels ook dat elektronische toepassingen op dat vlak een aantal kansen bieden. Als men weet dat slechts een minderheid van de mensen met alcohol- of andere drugproblemen de stap naar de hulpverlening zet, wordt meteen duidelijk dat drempelverlagende aspecten zoals de anonimiteit, het altijd beschikbaar zijn van het internet en het gratis aanbod bij een dergelijke e-mailservice een grote meerwaarde hebben." Dat laatste wordt ook aangetoond door de evaluatie: bijna 40% verkoos te mailen in plaats van te bellen omdat hen dat beter ligt, 30% mailde omdat ze dat praktischer vond.

Bellers en e-mailers verschillen qua leeftijd en qua type vragen

De jaarcijfers 2006 tonen aan dat de telefoonlijn en de e-mailservice elk een eigen publiek aanspreken en elkaar mooi aanvullen, zowel qua leeftijd als qua hoedanigheid waarin ze de contact nemen. De e-mailservice spreekt vooral jongeren aan: bijna 50% van alle e-mailers is tussen 15 en 25 jaar oud. Die groep omvat veel scholieren en studenten, maar ook jonge gebruikers, hun bezorgde partners of vrienden. Aan de telefoon vormen 35- tot 50-jarigen de grootste groep (42% van alle bellers). Die leeftijdscategorie omvat traditiegetrouw veel ouders. Gebruikers, ouders van gebruikers en andere gerelateerden zijn de drie belangrijkste groepen die De DrugLijn contacteren. Elk van hen is goed voor een derde van alle vragen.

De vragen over drugs slaan meestal op de algemene effecten en risico's (in 46% van alle gevallen), op de opspoorbaarheid van drugs in bloed en urine (20%) of op signalen die op druggebruik kunnen wijzen (17%). Het aantal vragen over wetgeving blijft even hoog als in voorgaande jaren (15%) en is bij e-mailvragen (met 19%) na de algemene effecten en risico's zelfs het meest bevroegde topic. Ook andere moeilijker bespreekbare thema's zoals de samenstelling en zuiverheid van drugs, de risico's van het gecombineerde gebruik van drugs of druggebruik tijdens de zwangerschap komen in e-mails iets vaker aan bod dan aan de telefoon.

In vier op vijf e-mails en gesprekken kwamen één of meerdere drugs ter sprake. In 34% van alle contacten waarin een drug ter sprake kwam, ging het om cannabis. Het blijft daarmee de meest besproken drug, al is het aantal vragen omtrent cannabis de laatste jaren met een paar procenten gedaald. Alcohol komt op de tweede plaats (22%), cocaïne op de derde (17%). Ook hier vallen verschillen op tussen e-mail en telefoon: cannabis, alcohol en cocaïne komen vaker ter sprake aan de telefoon dan in e-mails, terwijl XTC en ecodrugs, maar ook methadon meer in e-mails dan aan de telefoon aan bod komen.

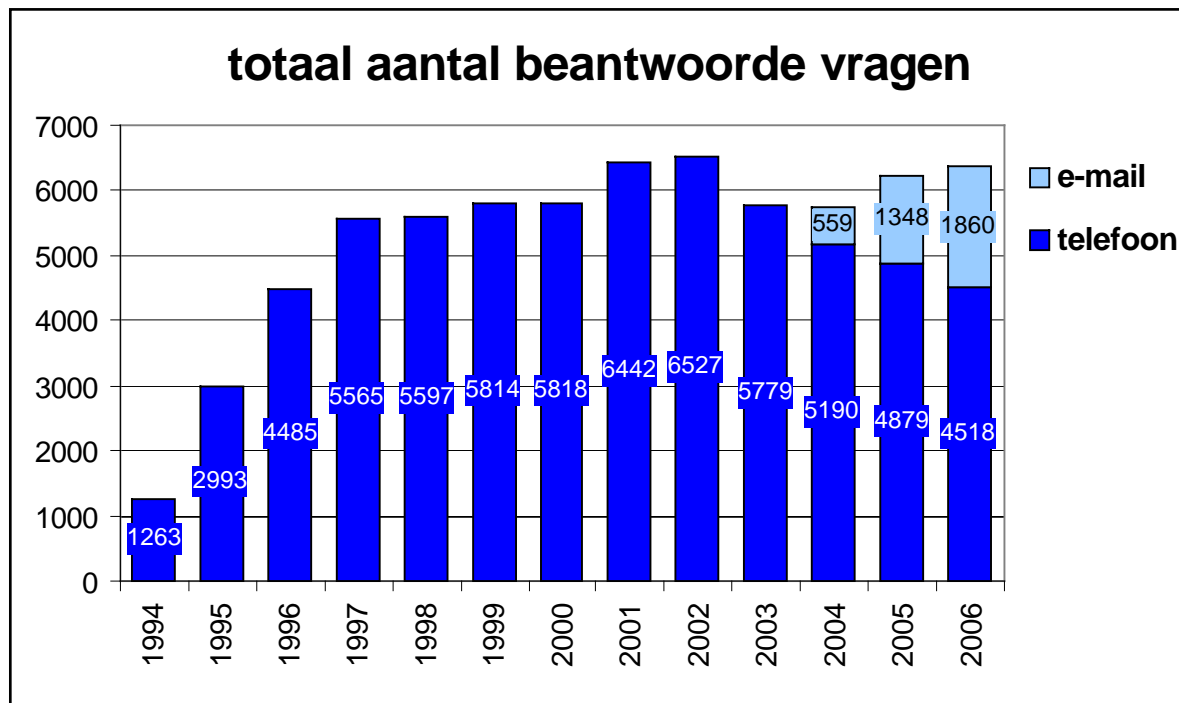
Tot slot speelt de DrugLijn een belangrijke rol in het ondersteunen en wegwijs maken van mensen die nood hebben aan extra informatie, advies of hulp. Zo werd in 2006 in 3.488 gesprekken en e-mails doorverwezen naar een of meerdere instanties. Meestal ging het daarbij om centra waar men langs kan gaan voor hulpverlening of begeleiding.

De DrugLijn. Voor alle vragen over drank, drugs, pillen en gokken. Anoniem & objectief. Bel 078 - 15 10 20 (ma-vr 10-20u) of mail 24u/24u via www.druglijn.be/contact

De DrugLijn is een initiatief van VAD, de Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw en wordt gesubsidieerd door de Vlaamse overheid.

Bijlage 1 : Jaarcijfers 2006

Grafiek 1: Aantal door De DrugLijn beantwoorde contacten



Tabel 1 : Leeftijd van de vraagstellers

	e-mail	telefoon	totaal
tot 15 jaar	7%	1%	3%
15-19 j	29%	7%	14%
20-24 j	20%	10%	13%
25-29 j	13%	12%	12%
30-34 j	7%	10%	9%
35-39 j	6%	10%	9%
40-44 j	6%	13%	11%
45-49 j	6%	18%	14%
50-54 j	3%	10%	7%
55-59 j	1%	5%	4%
60j en ouder	2%	4%	4%
	100%	100%	100%

Noot: Elk contact met De DrugLijn verloopt anoniem. De gegevens over de leeftijd worden bekomen doordat aan e-mailers gevraagd wordt deze aan te duiden op het invulformulier. Bij bellers wordt bij afronding van het gesprek vrijblijvend naar hun leeftijd gevraagd.

Tabel 2: In welke mate kwam welke drug aan bod?

	e- mail	telefoon	totaal
Cannabis	26%	37%	34%
Alcohol	19%	23%	22%
Cocaïne	14%	19%	17%
Speed	12%	12%	12%
Medicatie	7%	9%	9%
XTC	10%	6%	7%
Heroïne	6%	8%	7%
Methadon en buprenorfine	4%	3%	3%
GHB	2%	1%	2%
Tabak	1%	2%	2%
Ecodrugs, smartdrugs	3%	1%	2%
LSD en aanverwante	2%	1%	1%
Paddestoelen	1%	1%	1%
Snuifmiddelen en poppers	1%	1%	1%
Gokken	0%	1%	1%

Noot: In sommige mails en gesprekken komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds gebeurt het dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één product aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Bijlage 2: Resultaten online tevredenheidsonderzoek e-mailservice

1. Gemiddelde leeftijd respondent (n = 65): 31.88

2. Geslacht respondent:

Man 29,23 %

Vrouw 70,77 %

3. Waarom verkoos je naar de DrugLijn te mailen?

	%
De DrugLijn mailen ligt me beter dan bellen.	39%
De DrugLijn mailen vind ik praktischer dan bellen.	28%
Mailen is goedkoper dan telefoneren.	8%
De openingsuren van de lijn komen me slecht uit.	2%
Andere redenen.	23%
	100%

4. Had je het gevoel dat je anonimiteit voldoende gewaarborgd was?

	%
Helemaal niet	0%
Onvoldoende	2%
Neutraal	9%
Voldoende	20%
Helemaal wel	69%
	100%

5. De DrugLijn beantwoordt elke mail binnen de vijf werkdagen.

Vind je dat je snel genoeg een antwoord kreeg op je eigen mail(s)?

	%
Helemaal niet	0%
Onvoldoende	2%
Neutraal	3%
Voldoende	20%
Helemaal wel	75%
	100%

6. Wat vond je van de lengte van het antwoord?

	%
Te kort	2%
Goed	97%
Te lang	2%
Weet niet	0%
	100%

7. Vond je de toon van het antwoord aangenaam?

	%
Helemaal niet	2%
Onvoldoende	0%
Neutraal	5%
Voldoende	23%
Helemaal wel	70%
	100%

8. Voldeed de inhoud van het antwoord aan je verwachtingen?

	%
Helemaal niet	0%
Onvoldoende	3%
Neutraal	6%
Voldoende	40%
Helemaal wel	51%
	100%

9. Heeft het mailcontact je concreet verdergeholpen?

	%
Helemaal niet	2%
Onvoldoende	2%
Neutraal	12%
Voldoende	47%
Helemaal wel	37%
	100%

**10. De DrugLijn wil op elke mail een antwoord op maat bieden.
Vond je het antwoord op jouw vraag persoonlijk genoeg?**

	%
Helemaal niet	0%
Onvoldoende	0%
Neutraal	6%
Voldoende	36%
Helemaal wel	58%
	100%

Geef de mailservice van de DrugLijn een score tussen 1 en 10: 8,80 / 10