

Persbericht:

DE DRUGLIJN BEREIKT MEER GEBRUIKERS DANKZIJ ONLINE-AANBOD

Brussel, 23 juni 2008.

In de aanloop naar de Internationale Dag tegen Druggebruik van 26 juni publiceert De DrugLijn vandaag haar jaarcijfers van 2007. Het aantal telefoongesprekken en beantwoorde e-mails bedroeg 6.385 en bleef stabiel tegenover het jaar voordien. Toch zijn voor het eerst in tien jaar niet langer ouders (26%) maar gebruikers van drank, drugs en pillen (28%) de grootste doelgroep. Die evolutie is te danken aan het online-aanbod en geeft De DrugLijn het tevreden gevoel dat ze haar doelstellingen steeds beter bereikt. Tegelijk zijn de medewerkers vragende partij naar mogelijkheden om het online-aanbod verder uit te bouwen. Zo zou een chatmodule een groot potentieel hebben om nog beter in contact te komen met jongeren.

Aantal beantwoorde vragen stabiel

Het totale aantal vragen dat De DrugLijn in 2007 beantwoorde, was op 7 na identiek aan het jaar voordien. In totaal werden 4.561 telefoongesprekken gevoerd en werden 1.824 e-mails beantwoord, wat samen neerkomt op 6.385 beantwoorde vragen. Een op drie vragen aan De DrugLijn wordt digitaal gesteld. De DrugLijn is anno 2008 dus veel meer dan louter een telefoonlijn. Toch betekent dat niet dat bellen passé is. Het aantal bellers ging een aantal jaren in dalende lijn, maar bleef in 2007 stabiel. Volgens De DrugLijn bereiken de e-mailservice en de telefoonlijn elk hun eigen doelgroepen met hun eigen soort vragen. "Er is geen sprake van dat de online-communicatie de telefoonlijn in de hoek zou drummen. Ze zijn eerder complementair en hebben elk hun eigen meerwaarde," vertelt Tom Evenepoel, coördinator van De DrugLijn.

Online vragen stellen is laagdrempeliger voor gebruikers

Hoe telefoonlijn en e-mail elkaar aanvullen, blijkt onder andere uit cijfers over wie er gebruik van maakt. Een telefoongesprek is directer, biedt ook meer kans om dieper op zorgen in te gaan en uitgebreid zijn verhaal te doen. Waarschijnlijk daarom maken veel ouders er gebruik van: zij vertegenwoordigen 32% van alle bellers, maar slechts 8% van alle mailers.

E-mail spreekt uiteraard een jonger publiek aan: 67% van alle mailers is jonger dan dertig. Toch is niet alleen de vertrouwdheid met onlinecommunicatie bepalend. Ook de aard van het medium speelt een rol. Mailen is indirecter dan bellen, maar tegelijk een stuk laagdrempeliger en de klok rond beschikbaar. "We merken wel vaker dat mailers zelf willen bepalen hoe ver ze gaan in hun vragen", beweert Tom Evenepoel. "Ze hebben met andere woorden een groter gevoel van controle over de communicatie. Vooral gebruikers van drank, drugs en pillen lijken dat te appreciëren. Alleen al omwille van de illegaliteit van drugs maar bijvoorbeeld ook omwille van de schaamte of het taboe dat kan hangen rond een drankprobleem, zitten zij met vragen waar ze moeilijker mee naar buiten komen. Via e-mail lukt dat blijkbaar beter."

Omdat steeds meer gebruikers naar De Druglijn mailen, zijn zij nu uitgegroeid tot de grootste doelgroep. Het stemt De DrugLijn erg tevreden dat gebruikers de lijn vaker in vertrouwen nemen. Ze speelt immers een belangrijke rol als eerste, anonieme stap naar verder advies of mogelijkheden voor hulp. En hoe sneller iemand de stap zet om wat aan zijn gebruik te doen, hoe gemakkelijker de problemen kunnen aangepakt worden.

Vooral over cannabis en alcohol

De vragen over drank, drugs, pillen en gokken hadden in 2007 vooral te maken met de algemene effecten en risico's (in 46% van alle gevallen), de opspoorbaarheid van drugs in bloed en urine (20%) en de signalen die op gebruik kunnen wijzen (17%). Ook het aantal vragen over wetgeving blijft hoog (15%).

In 83% van alle gesprekken en 82% van alle e-mails kwamen een of meerdere drugs ter sprake. In de eerste plaats ging het om cannabis. Het aantal vragen over die drug nam in 2007 met 4% procent toe tot 38%. De verklaring daarvoor ligt waarschijnlijk in het feit dat er vorig jaar veel media-aandacht was voor de schadelijkheid van cannabis en voor cannabisafhankelijkheid. Ook het aantal vragen over alcohol nam toe. Met 23% was het de tweede meest besproken drug. Het aantal vragen over cocaïne (17%) en speed (11%) bleef quasi onveranderd tegenover 2006. Over psychoactieve medicatie nam het aantal vragen toe tot 11%. Wat betreft XTC merkt De DrugLijn al een paar jaar een continue daling van het aantal vragen. Het percentage vragen bedroeg 6%.

Tot slot valt op dat De DrugLijn veel bellers en mailers verder doorverwijst en wegwijs maakt in het aanbod voor extra informatie, advies en hulp. In 2007 vond in 3.800 contacten meer dan 5.400 verwijzingen plaats.

Van telefoon en e-mail tot chat?

De DrugLijn ziet in haar jaarresultaten een bewijs dat haar online-aanbod tegemoetkomt aan een behoefte. Op een paar jaar tijd is duidelijk geworden dat de e-mailservice een even volwaardig kanaal is om vragen te beantwoorden als de telefoonlijn. Sinds anderhalf jaar meet de DrugLijn via online-enquêtes de tevredenheid van de mailers. Die blijkt zeer goed te zijn: gemiddeld krijgt de service 8.7 op 10 als beoordeling. Ook de medewerkers zelf zijn erg tevreden. "We merken dat we via e-mail mensen écht kunnen verderhelpen, net als aan de telefoon. Regelmatig krijgen we mailtjes van mensen die ons oprecht bedanken of zelf expliciet vermelden dat ze niet durfden of wilden bellen," vertelt Tom Evenepoel.

Zowel in binnen- als buitenland twijfelt amper nog iemand aan de meerwaarde van online-communicatie voor hulp- en infolijnen. Voor De DrugLijn betekende het alleszins dat ze opnieuw aansluiting vond bij jongeren en bij gebruikers, twee belangrijke doelgroepen als het om alcohol en andere drugs gaat. Daarom alleen al wil de lijn het aanbod verder uitbouwen. In eerste instantie wil men de mogelijkheden van een chatmodule onderzoeken. Die zou vooral potentieel hebben om een publiek jonger dan 21 jaar te bereiken maar vereist ook voldoende bestaffing. Tom Evenepoel: "Sinds onze e-mailservice startte, is de totale tijd die we aan beantwoording besteden verdubbeld terwijl de bestaffing ongewijzigd bleef. We willen daarom in eerste instantie bekijken wat zo'n chatmodule aan extra workload zou meebrengen. Zodra we dat uitgeklaard hebben, hopen we net zoals andere lijnen op de nodige steun te kunnen rekenen om zo'n chatservice ook effectief op te starten."

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

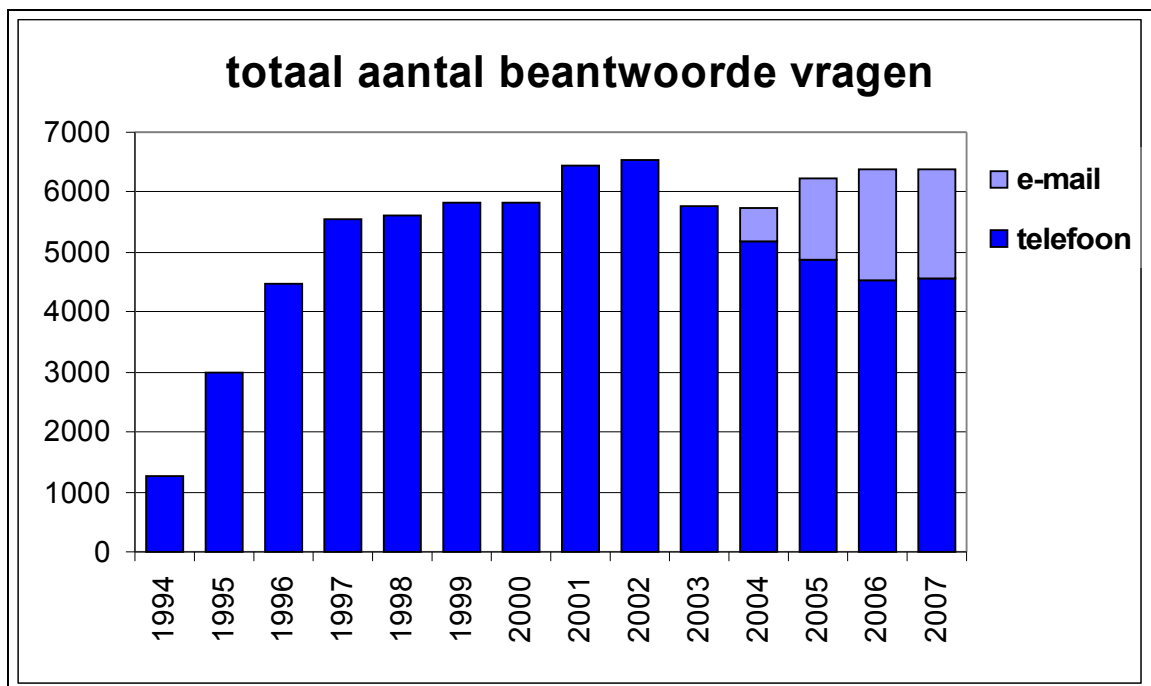
De DrugLijn is een initiatief van VAD, de Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw en wordt gesubsidieerd door de Vlaamse overheid.

Noot voor de redactie: Voor persoonlijke toelichting kan u contact nemen met Tom Evenepoel, coördinator DrugLijn: tel 02-423 03 44, gsm 0485-07 68 04 of via tom.evenepoel@druglijn.be

In bijlage: belangrijkste tabellen en grafieken betreffende jaarcijfers 2007

Bijlage: Jaarcijfers 2007

Grafiek 1: Aantal door De DrugLijn beantwoorde contacten



Tabel 1 : Leeftijd van de vraagstellers

Leeftijd	e-mail	telefoon	totaal
tot 15 jaar	5%	1%	2%
15-19 j	28%	6%	14%
20-24 j	21%	11%	14%
25-29 j	13%	12%	12%
30-34 j	9%	10%	10%
35-39 j	5%	10%	8%
40-44 j	6%	13%	11%
45-49 j	6%	18%	14%
50-54 j	4%	10%	8%
55-59 j	1%	4%	3%
60j en ouder	2%	5%	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: Welke doelgroepen doen een beroep op De DrugLijn?

Wie nam contact met De DrugLijn	e-mail	telefoon	totaal
(ex-/ooit-)Gebruiker	32%	27%	28%
Ouder	10%	32%	26%
Gerelateerde (o.a. partner, broer/zus, vriend, ...)	21%	22%	22%
Scholier/studenten en geïnteresseerde	24%	6%	11%
Intermediaire hulpverlening	4%	7%	6%
Intermediaire preventie	8%	4%	5%
Andere	1%	2%	2%
	100%	100%	100%

Tabel 3: In welke mate kwam welke drug aan bod?

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om...	e-mail	telefoon	totaal
Cannabis	34%	39%	38%
Alcohol	18%	25%	23%
Cocaïne	14%	18%	17%
Speed	10%	11%	11%
Medicatie	10%	11%	11%
Heroïne	5%	8%	7%
XTC	8%	6%	6%
Methadon en buprenorfine	3%	4%	4%
GHB	3%	1%	2%
Tabak	1%	3%	2%
Ecodrugs, smartdrugs	2%	1%	1%
LSD en verwante hallucinogenen	2%	1%	1%
Paddestoelen	1%	1%	1%
Snuifmiddelen en poppers	2%	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.