

# De DrugLijn 25 jaar: Chatservice breidt uit na record-drukke jaren

Brussel, 4 december 2019 - 2019 is voor De DrugLijn een jubileumjaar. Wat in 1994 startte als een telefoonlijn is op 25 jaar tijd uitgegroeid tot een publieksservice die veel meer doet dan bellers te woord staan. De lijn heeft inmiddels meer dan 15 jaar ervaring in online beantwoording (via mail en chat), en ontwikkelde via [www.druglijn.be](http://www.druglijn.be) ook een succesvol aanbod aan online vroeginterventie-tools. De voorbije jaren piekt het aantal vragen. Dat zet de lijn ertoe aan om haar chatservice uit te breiden. Chatten kan voortaan elke dag. Om de aanhoudende drukte de baas te kunnen, heeft de lijn wel dringend nood aan meer vrijwilligers.

## 150.000 contacten in 25 jaar

De DrugLijn maakte op 25 jaar tijd heel wat veranderingen door. Naarmate de naambekendheid van de lijn groeide, steeg met de jaren ook het aantal vragen. Gaandeweg nam de digitalisering toe en werd de DrugLijn-website voor steeds meer mensen een informatiebron en een opstap voor persoonlijk contact met de lijn. Samen met andere hulp- en infolijnen was De DrugLijn bij de pioniers in Vlaanderen om in te zetten op het potentieel van wat vandaag de dag 'online hulp' heet. Al in 2003 ging de lijn volop voor het beantwoorden van vragen via mail; later volgde ook de chatservice. Dat inmiddels iets meer dan de helft van de vragen online wordt gesteld, illustreert de weg die de lijn heeft afgelegd.

Van bij haar start wou De DrugLijn er zeker niet alleen zijn voor mensen die alcohol of andere drugs gebruiken, gokken of overmatig gamen, maar voor iedereen. Dagdagelijks nemen dus ook veel ouders, partners, broers en zussen, kinderen van, familieleden, vrienden en collega's contact. Want voor iedereen die in de problemen komt door drank, drugs, pillen, gokken of gamen, zijn er uiteraard ook mensen rondom hen die getroffen worden. Door de jaren verbreedde ook de scope van thema's waarvoor men bij de lijn terecht kan. Terwijl de focus bij aanvang enkel op alcohol, illegale drugs en psycho-actieve medicijnen lag, is daar gaandeweg ook gokken en problematisch gamen bijgekomen.

Al die evoluties maken dat De DrugLijn ondertussen meer dan 150.000 mensen heeft voorzien van informatie, een eerste advies of een luisterend oor en hen vaak ook verder wegwijs maakte in de hulpverlening. In 2017 en 2018 ging het telkens om meer dan 7.000 vragen per jaar, en zoals het er naar uitziet zou ook 2019 kunnen eindigen op een recordaantal contacten.

## Meer online bereikbaar: voortaan elke dag chatten

De cijfers bewijzen dat de lijn na al die jaren niets aan relevantie heeft ingeboet. 'Vaak krijgen we de vraag of het hoge aantal contacten bewijst dat het aantal problemen toeneemt,' vertelt Tom Evenepoel, coördinator van De DrugLijn. 'Maar wat dat betreft zien we onszelf niet als de meest geschikte barometer. Er spelen tal van factoren mee. Zo wordt alcohol terecht door steeds meer mensen als een drug beschouwd, en neemt tegelijk het besef toe dat je met vragen over alcohol uiteraard ook bij ons terecht kan. Ook de meer dan 900.000 bezoekers per jaar op onze site en de meer dan 75.000 kennis- en zelftest die daar worden afgelegd, zorgen voor extra instroom aan vragen. Tegelijk stellen we dagelijks vast dat het taboe, de schaamte en het stigma na 25 jaar nog altijd heel groot is. Ga maar eens na wie in



het openbaar wil getuigen over zijn of haar probleem met drank, drugs, pillen, gokken of gamen.'

Het is die vaststelling die maakt dat De DrugLijn zich wil blijven profileren als laagdrempelig kanaal om anoniem en vrijblijvend informatie en advies in te winnen of hulp te zoeken. Het valt daarbij op dat de drempel voor contact via telefoon voor nogal wat mensen groter is dan voor contact via mail of chat. Online contact is tenslotte minder direct, voelt daarom veiliger en geeft meer gevoel van controle. Daarom zet De DrugLijn nu alle zeilen bij om een uitgebreidere bereikbaarheid via chat te garanderen. Terwijl chatten voordien enkel op maandag, woensdag en vrijdag mogelijk was, kan dat voortaan elke weekdag.

### Dringend nood aan vrijwilligers

Het beantwoorden van de duizenden vragen gebeurt voor een groot stuk door vrijwilligers. Maar met de toename in het aantal vragen werd in de voorbije jaren ook de druk op het beantwoordwerk alsmaar groter. Met de uitbreiding van de chatservice wordt de nood aan extra vrijwilligers dus nog een stuk acuter. Daarom lanceert de lijn een dringende oproep naar kandidaten die zich een paar uur per week vrij kunnen maken als beantwoorder van zowel telefoon, chat als mails. 'We weten dat we veel vragen van vrijwilligers. Zo vergt het meerdere maanden opleiding voor nieuwe mensen ingewerkt zijn in de vele aspecten van de thematiek: de effecten en risico's, maar ook de wetgeving, kennis van het hulpverlenings- en preventie-landschap, om nog maar te zwijgen over de nodige online en offline gespreksvaardigheden,' vertelt Evenepoel. Toch blijkt de voldoening vaak groot. De beantwoorders bij de lijn merken regelmatig dat oproepers pas voor het eerst in jaren met iemand in gesprek durven of willen gaan over hun problemen of bezorgdheden. De kracht van vrijwilligers zit er hem volgens De DrugLijn in dat ze de oproeper niet als experts te woord staan, maar uit oprechte bezorgdheid en van mens tot mens.

Wouter Beke, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding: 'De digitale stroomversnelling schept enorme mogelijkheden voor nieuwe vormen van hulpverlening. Steeds meer organisaties gaan aan de slag met online tools en applicaties. De Druglijn is hierin al jaren een voorbeeld en een voorloper. Het is belangrijk dat mensen vragen over verslavingen op een heel laagdrempelige manier kunnen stellen. Door het uitbreiden van de chat-service zal dit nog beter kunnen. Maar daarvoor zijn vrijwilligers onontbeerlijk. Ik wil dan ook de oproep naar kandidaten ondersteunen en mee uitdragen.'

### Pakkende animatie

Achter het grote aantal contacten met de lijn gaat uiteraard telkens een menselijk verhaal schuil. Die individuele verhalen maken meer indruk dan de cijfers of statistieken. Naar aanleiding van haar 25-jarig bestaan, liet De DrugLijn een animatie ontwikkelen die de sfeer van een contact en de dialoog tussen oproeper en beantwoorder weergeeft. Op een heel visuele manier maakt ze duidelijk hoeveel schroom en schaamte daar kan bij komen kijken maar ook hoe het kan opluchten en een eerste stap naar verandering kan zijn. De DrugLijn wil de animatie in de komende tijd volop inzetten om vrijwilligers te werven.



**De DrugLijn**

**Bel 078 15 10 20 (ma-vr 10-20u)**

**Mail (24/7) of chat (ma-vr 15-18u) via [www.druglijn.be](http://www.druglijn.be)**

**Anoniem, zonder taboe, zonder oordeel**

\*\*\*\*\*

**Bijlagen**

- Jaarverslag 2018  
[Download pdf](#)
- Animatiefilmpje De DrugLijn  
Link naar animatie <https://youtu.be/8qa-6MSiC3s> of download <https://we.tl/t-NLio5St3HA>  
(TV-versie van 30 seconden verkrijgbaar op aanvraag)

Credits animatie:

Branding: Today

Agency: Onlyhumans

Animation: Volstok

Music: November Rehab

Uitvoerder: Audiotheque

Composers: Stefan Bracke en Francois De Meyer

Voice-over: Esther Lybeert

\*\*\*\*\*

**Wenst u meer achtergrond bij de evolutie van de vragen in de voorbije 25 jaar?**

**Op zoek naar meer toelichting of extra cijfers?**

Tom Evenepoel, Coördinator De DrugLijn

[tom.evenepoel@druglijn.be](mailto:tom.evenepoel@druglijn.be) - Tel: +32 (0) 2 423 03 44 - Gsm: +32 (0) 485 07 68 04

[www.druglijn.be](http://www.druglijn.be)

De DrugLijn is de publieksservice van VAD, het Vlaams expertisecentrum voor Alcohol en andere Drugs. VAD overkoepelt het merendeel van de Vlaamse organisaties die werken rond de thematiek van alcohol, illegale drugs, psychoactieve medicatie en gokken. De vereniging wil vanuit een gezondheids- en welzijnsperspectief de Vlaamse bevolking in het algemeen en intermediairs in het bijzonder deskundiger maken in het omgaan met alcohol en andere drugs. VAD is de partnerorganisatie van de Vlaamse overheid in het kader van het preventiebeleid van alcohol- en andere drugproblemen.

