



De Druglijn Jaarverslag 2024

Bij De Druglijn kan iedereen terecht voor een persoonlijk antwoord op vragen over drank, drugs, pillen, gokken en problematisch gamen. De voorbije jaren maken daar steeds meer mensen gebruik van.

De Druglijn neemt zo een unieke, laagdrempelige positie in: door het contact met die vele mensen, is de lijn in staat om voeling te houden met wat er aan vragen, bezorgdheden en noden leeft.

Inhoud

- **Hoe vaak wordt De Druglijn gecontacteerd?** [\(p. 3\)](#)
- **Wie contacteert De Druglijn?** [\(p. 11\)](#)
- **Waarover wordt De Druglijn gecontacteerd?** [\(p. 17\)](#)
- **Over welke drugs wordt De Druglijn gecontacteerd?** [\(p. 24\)](#)
- **Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?** [\(p. 29\)](#)
- **Website, online tests, zelfhulp en zelfzorg** [\(p. 33\)](#)
- **Tevreden mailers en chatters** [\(p. 39\)](#)
- **Over de evoluties in de cijfers** [\(p. 44\)](#)

De Druglijn volgt bij elke mail, chat- of telefoongesprek op over welke drugs het daarbij gaat, welke onderwerpen er aan bod komen, wie welke bezorgdheden heeft en hoe zij daarbij worden verder geholpen. De beantwoorders na elk contact een aantal anonieme gegevens over de inhoud van de vraag en over de vraagsteller. Die data kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om knelpunten of evoluties op te merken die relevant zijn voor het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid.

Dit jaarverslag biedt een inkijk in de belangrijkste cijfers en bevindingen voor 2024.

De cijfers gaan niet enkel over het beantwoordwerk, maar ook over het aanbod van informatie, adviezen en online vroeginterventie- en zelfzorgtools op de website. Waar relevant worden vergelijkingen met voorgaande jaren gemaakt.

2024 was een jaar waarin het aantal beantwoorde vragen terugviel terwijl de Druglijnwebsite dan weer sterk presteerde. Achteraan dit verslag wordt ingegaan op hoe die evoluties kunnen geïnterpreteerd worden.

**“Hoe kan ik
omgaan met het
cocaïnegebruik
van mijn
partner?”**



Hoe vaak wordt De Druglijn gecontacteerd?

Telefoon, chat en mail vormen samen de beantwoordservice die een anoniem, persoonlijk contact met De Druglijn mogelijk maakt.

Daarnaast is er het aanbod van informatie en interactieve tools via de website. Ook dat zijn vormen van contact waarmee De Druglijn impact heeft. Zoals verderop in dit verslag zal blijken, is het bereik daarvan vele malen groter dan het aantal vragen via mail, telefoon en chat.

Toch is het vooral in zo'n een-op-een contact aan de lijn dat tastbaar wordt hoe De Druglijn een verschil kan maken. Logisch dus dat er dus veel interesse is in hoeveel mensen met ons bellen, chatten of mailen en hoe dat over de jaren heen evolueert.



2 891



1 606



2 059

6 556

Overige contacten

Niet elke oproep leidt tot een volwaardig gesprek. Denk aan bellers die inhaken of stil blijven. Of aan chatters die niet reageren, schelden of een grap maken. 'Nepmails' komen zelden voor.

De Druglijn vat al deze contacten onder de noemer 'uitval-contacten'.

In 2024 waren dat er 593. Dat is een halvering op twee jaar tijd.

Dit soort oproepen kan de bereikbaarheid hinderen maar zijn vooral ook emotioneel belastend. Daarom werd een beleid uitgewerkt om dit te begrenzen. Dat werpt inmiddels zijn vruchten af.

Drie evenwaardige kanalen voor contact

Sinds De Druglijn als telefoonlijn startte, heeft ze een hele evolutie doorgemaakt. Meer dan dertig jaar later kan wie vragen heeft over drank, drugs, pillen, gokken of overmatig gamen nog steeds bellen, maar ook mailen en chatten.

Het aantal beantwoorde telefoons, mails en chats illustreert dat elk van drie contactmogelijkheden volwaardige kanalen zijn.

Alle drie spreken ze een eigen publiek aan, met specifieke vragen en noden. Verderop in dit jaarverslag wordt dat met cijfers onderbouwd. Het maakt dat telefoon, mail en chat niet met elkaar concurreren, maar complementair zijn.

Uiteraard zijn er verschillen in de mate waarin er gebeld, gemaild en gechat wordt. Alleen al omdat niet elk kanaal elke dag van de week of elk uur van de dag bereikbaar is.

De cijfers tonen aan hoe groot het belang van online contact geworden is. Mails en chats zijn samen goed voor 56% van alle beantwoorde contacten. Vooral sinds de COVID-crisis wordt er vaker online dan telefonisch contact genomen.

Evolutie op jaarbasis

Na het recordaantal beantwoorde vragen in 2022, zette de daling die in 2023 begon zich ook in 2024 verder door. Hoewel de afname in 2024 minder groot was dan het jaar ervoor, ging het toch nog om **948** contacten minder.

Opvallend is dat de daling zich zowel aan de telefoon, bij de chat als in het aantal mails voordeed:

 - 11%

 - 21%

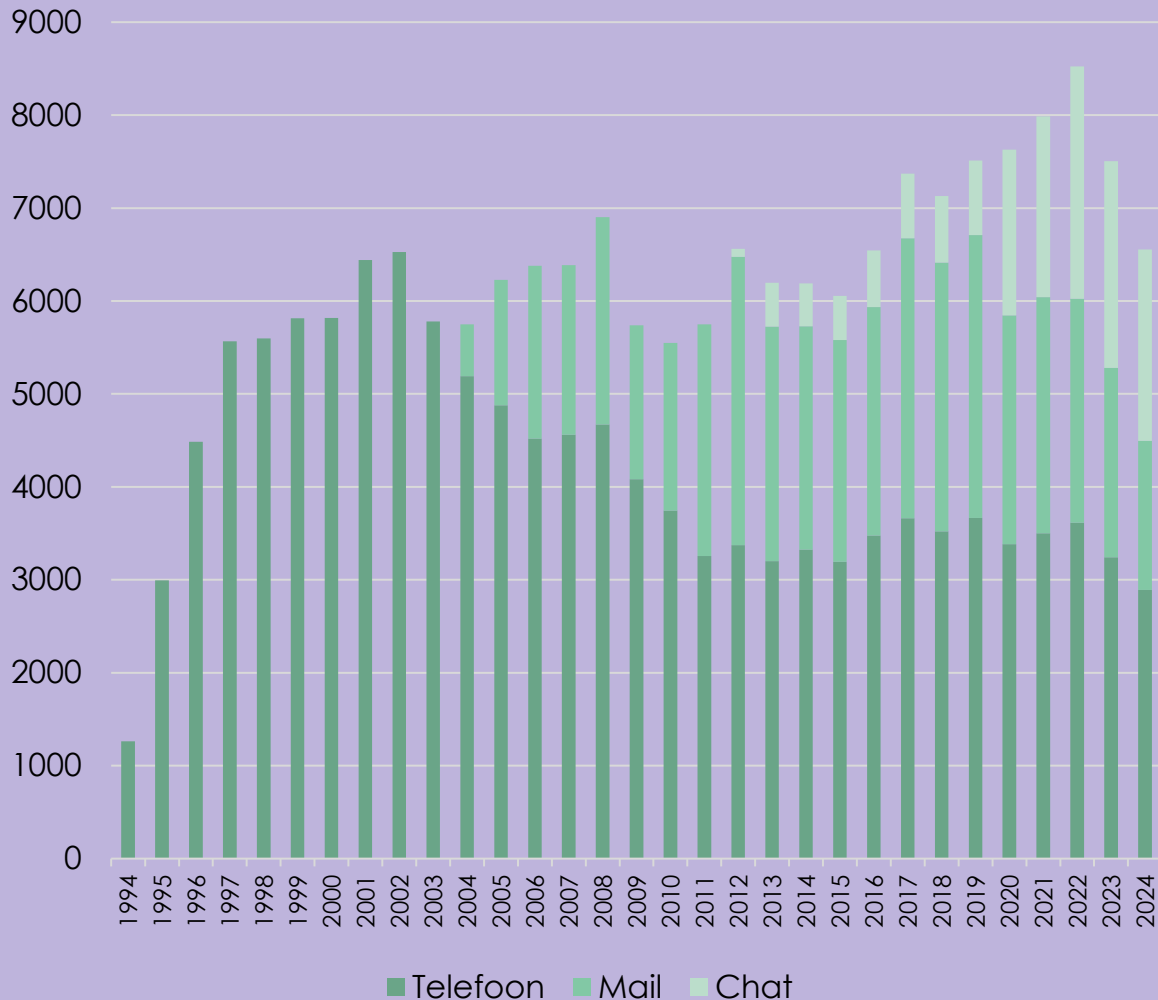
 - 7%

Een eenduidige verklaring is moeilijk te vinden. Het feit dat het aantal mails het sterkst daalde, toont aan dat de terugval niet louter aan bereikbaarheidsproblemen kan liggen. Het is immers niet zo dat mensen meer zijn gaan mailen omdat ze De Druglijn niet telefonisch of via chat konden bereiken.

De daling deed zich vooral voor in de eerste helft van 2024. In het laatste trimester was er opnieuw een lichte stijging van 4%.

**De daling deed
zich voor aan
de telefoon en
bij de chat maar
nog meer in het
aantal mails.**





Evolutie op langere termijn

De grafiek hiernaast toont de evolutie van het aantal beantwoorde vragen sinds de start van De Druglijn in 1994.

In meer dan dertig jaar tijd is het aantal contacten enorm geëvolueerd. De grafiek laat zien hoe e-mail en later ook chat aan belang wonnen. Omgekeerd ligt het aantal telefoongesprekken veel lager dan twintig jaar geleden.

Tot eind 2023 werden er meerdere jaren op rij meer dan 7.000 vragen beantwoord. Mogelijk zorgde de COVID-crisis voor een piek. 2022 zorgde voor een record met meer dan 8.500 beantwoorde vragen. Na 2023 daalde het cijfer ook in 2024 voor het tweede jaar op rij,

Die daling is behoorlijk groot en brengt het aantal beantwoorde vragen terug naar het niveau van bijna tien jaar geleden,

Vooral het aantal mails is de voorbije jaren sterk afgenomen: ten opzichte van vijf jaar eerder (2019) bedraagt de daling 47%.

Gemiddelde duur van de contacten

Er zijn nogal wat verschillen in de tijd die het gemiddeld kost om een antwoord te formuleren via telefoon, mail of chat.

Online antwoorden typen is uiteraard tijdsintensiever.

De aard van de vraag speelt ook een rol: een vraag naar info kan in een paar minuten beantwoord zijn, maar hulpvragen, waarbij het belangrijk is om de oproeper voldoende ruimte te geven voor een warm contact, nemen vaak veel meer tijd in beslag.



15'59"



21'47"



20'14"

Wat de gemiddelde duur ons leert

Zowel de gemiddelde duur van een telefoon- of chatgesprek als de tijd die gemiddeld aan het beantwoorden van een mail werd besteed, daalde in 2024. Dat was voor het eerst in jaren zo.

Van 2020 tot en met 2023 lag de gespreksduur systematisch hoger dan in de jaren daarvoor. De impact van de COVID-crisis verklaart dat deels, vooral in 2020 en 2021. Tijdens de lockdowns werd immers veel vaker een beroep gedaan op het luisterend oor van de beantwoorders.

Los van die uitzonderlijke periode, wijst de gemiddelde gespreksduur er ook op dat de vragen aan De Druglijn op langere termijn alleen maar complexer worden.

In 2024 daalde de gemiddelde duur van een telefoongesprek met ongeveer twee minuten ten opzichte van het jaar ervoor. Voor het beantwoorden van mails was de daling kleiner (iets meer dan een minuut). De gemiddelde duur van een chatgesprek daalde nog minder.

Vermeldenswaard is ook dat het aantal telefoon- en chatgesprekken van meer dan een halfuur is afgenomen. Dat wijst erop dat acute situaties zoals tijdens de COVID-crisis opnieuw wat minder vaak voorkomen.

Totale duur

Het aantal vragen enerzijds en de gemiddelde tijd die nodig is om een telefoon-, chat- of mailcontact te beantwoorden anderzijds, bepalen samen de totale tijd die het vergt om iedereen te woord te staan.

Door de daling in het aantal vragen in combinatie met de kortere gemiddelde gespreksduur, daalde logischerwijs ook de totale beantwoordduur in 2024. Toch ligt die nog steeds hoger dan 10 jaar geleden, wat betekent dat de druk op het beantwoordteam groter blijft dan vroeger.

Een deel van de verklaring daarvoor is dat chatten en mailen meer tijd vraagt dan iemand te woord staan aan de telefoon. Naarmate het aandeel online vragen de voorbije jaren toenam, steeg ook de totale duur.

In 2024 werd in totaal:

- **770 uur gebeld**
- **582 uur besteed aan het beantwoorden van mails**
- **694 uur gechat**

Samen zorgde dit voor **2.047 uur beantwoordwerk**.



Wanneer wordt contact opgenomen?

Elk jaar kent piekmomenten in het aantal contacten. Traditioneel zijn het voorjaar en najaar de drukste periodes.

- Februari was de drukste maand van 2024, gevolgd door december en oktober.
- In de zomermaanden ligt het aantal beantwoorde contacten steevast lager.

Ook van weekdag tot weekdag zijn er verschillen.

- Zoals gewoonlijk was maandag ook in 2024 de drukste dag met 22% van alle telefoongesprekken, 25% van alle chatgesprekken en 18% van de mailvragen.
- Naarmate de week vordert, dalen de percentages. Zo werd op vrijdag nog 18% van de telefoongesprekken en 16% van de chatgesprekken gevoerd en 14% van de mails ontvangen.
- Mailen kan uiteraard 7 dagen op 7 wat maakt dat op zaterdag en zondag telkens 9% van de mails ontvangen werd.

Doorheen de dag zijn de eerste openingsuren van de telefoonlijn en chat service de drukste momenten: 29% van de telefoongesprekken wordt tussen 10 en 12 uur gevoerd; 37% van de chatgesprekken tussen 12 en 14 uur.

Maandagen
en dinsdagen
zijn de drukste
dagen.



Wie contacteert De Druglijn?

Of iemand nu gebruikt of gebruikt heeft, ouder, partner, familielid, kind van een gebruikende ouder, vriend, leraar, collega, scholier, hulpverlener of preventiewerker is, De Druglijn is er voor iedereen. Dat is niet alleen een ambitie, maar wordt ook bevestigd door de cijfers.



56%



42%



2%

Gender

- 56% van wie De Druglijn contacteert, identificeert zich als vrouw en 42% als man. Voor 6% van de oproepers is die status X of deelden ze dat liever niet.
- Naargelang wie belt, mailt of chat, zat er in 2024 weinig verschil op die verhouding. Zo waren 57% van de bellers, 56% van de chatters en 55% van de mailers vrouwen.

Sinds het ontstaan van De Druglijn nemen vrouwen steevast vaker contact op dan mannen. Na een daling enkele jaren geleden is hun aantal recent opnieuw toegenomen, vooral bij de mailers.

De verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen dat contact neemt, hangt uiteraard sterk samen met de verschillende doelgroepen (zie verderop). Zo zijn oproepers die gebruik(t)en bijvoorbeeld vaker mannen, terwijl ouders of partners meestal vrouwen zijn.

Leeftijd

Mensen van alle leeftijden kloppen aan bij De Druglijn. Maar zowat elke leeftijdscategorie heeft haar voorkeur voor een bepaald contactkanaal. Het valt op dat de telefoonlijn, mail- en chat-service elkaar daarin aanvullen.

Het verbaast niet dat online contact een jonger publiek aanspreekt, zeker als het over **chatten** gaat.

Een op de vier chatters (26%) was jonger dan twintig en nog eens drie op de tien (30%) was een twintiger. Samen betekent dit dat bijna 6 op 10 chatters jonger was dan dertig.

Bij **mail** is er een grotere spreiding qua leeftijd. Toch ligt ook hier het zwaartepunt bij jongeren en jongvolwassenen. Meer dan een op vier mailers was jonger dan twintig. Worden de twintigers meegeteld, blijkt dat meer dan twee op de vijf (42%) jonger is dan dertig. In vergelijking met voorgaande jaren valt op dat het aantal mails van vijftigers is gestegen.

Aan de **telefoon** ziet het er anders uit. Slechts 4% van de bellers was jonger dan twintig en 13% waren twintigers. De telefoonlijn spreekt vooral veertigers (27%) aan, niet toevallig de leeftijd van veel bezorgde ouders. Toch valt op dat vooral het aantal bellers ouder dan vijftig in vergelijking met vorige jaren is toegenomen.

Leeftijd				Totaal
tot 15 jaar	0%	9%	8%	5%
15-19 j	4%	13%	18%	12%
20-24 j	6%	10%	17%	11%
25-29 j	7%	10%	13%	10%
30-34 j	11%	10%	12%	11%
35-39 j	11%	10%	10%	10%
40-44 j	14%	8%	7%	10%
45-49 j	13%	9%	6%	9%
50-54 j	12%	7%	4%	8%
55-59 j	7%	6%	2%	5%
60-69 j	11%	6%	2%	7%
70 j en ouder	4%	2%	1%	2%
	100%	100%	100%	100%



Doelgroepen

De vermelde leeftijdsverhoudingen zijn uiteraard sterk gelinkt aan de diverse doelgroepen die contact nemen.

In tegenstelling tot wat soms gedacht wordt, is De Druglijn er zeker niet alleen voor wie drinkt, drugs of pillen gebruikt, voor wie gokt of overmatig gamet.

- De grootste groep wordt gevormd door mensen die gebruik(t)en, gokken of gamen. Hun aandeel nam tijdens de COVID-crisis met enkele procenten toe en blijft sindsdien stabiel. Het feit dat zij via de online zelftests op www.druglijn.be regelmatig de stap zetten naar contact met de lijn, speelt daarbij zeker een rol (zie pagina 35 van dit verslag).
- Toch vormen deze oproepers niet de meerderheid. Zoals blijkt uit de tabel op de volgende bladzijde, nemen ook veel naasten contact op: ouders, partners, kinderen, broers of zussen en andere familieleden.
- Ook scholieren en studenten, collega's of vrienden van mensen die gebruiken, mensen die aan preventie (willen) doen en hulpverleners nemen contact met De Druglijn als eerste aanspreekpunt.

Wie nam contact				Totaal
Mensen die gebruik(t)en	37%	43%	54%	44%
Ouder	23%	11%	8%	15%
Partner	10%	10%	12%	11%
Broer of zus	5%	2%	3%	4%
Kind van gebruikende ouder	3%	3%	4%	3%
Overig familielid	4%	2%	2%	3%
Vrienden en buren	7%	5%	6%	6%
Intermediaire hulpverlening	6%	5%	2%	5%
Intermediaire preventie	3%	5%	2%	3%
Andere	0%	1%	0%	0%
Scholier / Student / Geïnteresseerde	2%	13%	7%	6%
	100%	100%	100%	100%

Doelgroepen die De Druglijn contacteren

Net zoals de leeftijdsgroepen, heeft ook zowat elke doelgroep een voorkeur qua manier van contact nemen.

- Chatten en mailen scoort erg goed bij mensen die gebruik(t)en. Online contact voelt immers minder direct aan dan telefoneren, en dus vaak veiliger. Zij maken meer dan vier op de tien van alle mailers (43%) en meer dan de helft van de chatters (54%) uit. Die percentages namen de voorbije jaren toe - ook aan de telefoon waar ze inmiddels 37% van alle gesprekken uitmaken.
- Het percentage ouders dat contact opneemt, kende tot zo'n vijf jaar geleden een terugval, maar blijft sinds 2021 stabiel. Ouders vormen nog steeds de tweede grootste groep (15%) en kiezen bij voorkeur voor de telefoon. De ervaring leert dat ouders vaak nood hebben aan letterlijk 'gehoor' en directer contact.
- Andere gezins- en familieleden namen de laatste jaren iets vaker contact op. Een op de vijf (21%) bellers, mailers of chatters is een partner, een kind, een broer, zus of ander familielid van iemand die gebruikt(e). Samen met ouders zijn ze goed voor meer dan één contact op de drie (36%).

“Heel fijn dat de medewerker aan de chat polste naar mijn welzijn als partner.”

Gemoedstoestand				Totaal
Bezorgd / Ongerust	57%	45%	52%	52%
Neutraal	17%	41%	27%	27%
Moedeloos / Depressief	10%	7%	9%	9%
Bang / Angstig	4%	1%	3%	3%
Andere	12%	6%	9%	9%
	100%	100%	100%	100%

Gemoedstoestand

De beantwoorders registreren systematisch de emotionele toestand van wie ze te woord staan.

De grootste groep oproepers maakte in 2024 een bezorgde indruk. Dit gold voor zowel bellers, chatters als mailers. Voor het eerst kwam daardoor meer dan de helft van alle oproepers bezorgd of ongerust over. Die bezorgdheid kan zowel betrekking hebben op het eigen gebruik als op dat van een naaste.

Gelukkig maakt ook bijna drie op de tien oproepers een neutrale indruk. Het aantal mensen dat moedeloos of depressief overkwam, bleef stabiel. Het aantal oproepers dat een bange of angstige indruk maakte, daalde met een procent. Andere gevoelens die in het contact kunnen doorklinken zijn bijvoorbeeld schaamte, eenzaamheid, schuldgevoelens, frustratie, boosheid of verdriet.

Waarover wordt De Druglijn gecontacteerd?

De Druglijn profileert zich niet als louter een infolijn, noch als pure hulplijn.

Haar opdracht is niet eenduidig preventief, maar evenmin therapeutisch. Of je nu scholier bent of met een zwaar probleem kampt en een eerste stap wil zetten, in beide gevallen kan je bij de lijn terecht. Het maakt dat het gamma aan vragen even divers is als de mensen die De Druglijn contacteren.

Focus van het contact

Bij elk contact wordt genoteerd waar de nadruk ligt: het inwinnen van informatie, het vragen naar advies of het zoeken van hulp.

Meer dan twee op de drie oproepers (69%) hebben nood aan advies, zoeken hulp of willen een luisterend oor. De laatste jaren schommelt het aantal oproepers dat toelichting vraagt of informatie zoekt rond een derde. Dat zijn er minder dan vroeger. Mogelijk komt dit doordat steeds meer informatie online beschikbaar is, waardoor de nood aan contact hierover afneemt. Het kan ook zijn dat De Druglijn meer dan vroeger beschouwd wordt als eerste aanspreekpunt bij bezorgdheden en problemen.

- Bellers hebben logischerwijs meer nood aan een luisterend oor dan wie contact zoekt via chat of mail.
- Mailen wordt vaak beschouwd als een kanaal geschikt voor informatie. Toch is ook meer dan zes op tien mailers op zoek naar advies, hulp of een luisterend oor.
- Bij chatters ligt de focus, net als bij bellers, op advies en in mindere mate op het zoeken van hulp. Tegelijkertijd wordt via de chat vaker om toelichting gevraagd dan via mail of telefoon.

Focus van het contact				Totaal
Vraagt naar advies	42%	31%	42%	39%
Zoekt hulp	22%	26%	11%	20%
Wil luisterend oor	13%	5%	11%	10%
Vraagt toelichting	21%	25%	33%	26%
Zoekt informatie of bronnen	2%	4%	3%	5%
	100%	100%	100%	100%

Vragen naar productinformatie

In de helft van alle contacten (55%) werd naar concrete informatie over drank, drugs, pillen, gokken of gamen gevraagd. Daarbij gingen de meeste vragen over de algemene effecten en risico's. Ook onderwerpen als onthoudingsverschijnselen, wetgeving, de aantoonbaarheid in het lichaam en signalen van gebruik kwamen aan bod.

- Vragen over onthoudingsverschijnselen komen zowel van gezinsleden die bepaalde symptomen opmerken, als van mensen die gebruik(t)en en klachten ondervinden of daarop willen anticiperen. Denk bijvoorbeeld aan iemand die na vele jaren met cannabisgebruik stopt en slaapproblemen ondervindt.
- Vragen over wetgeving gaan zowel over illegale drugs (vervolgingsbeleid bij bezit), alcohol (o.a. leeftijdsgrenzen), medicatie als gokken. De vervolging van gebruik in het verkeer is eveneens een vast topic.
- Ook over de opspoorbaarheid van drugs worden regelmatig vragen gesteld. Die kunnen zowel komen van bezorgde naasten die op zoek zijn naar duidelijkheid als van mensen die gebruiken en getest zijn. Soms komen deze vragen ook van mensen die vermoeden dat hun drankje 'gespiket' werd.

Productinformatie				Totaal
Algemene effecten en/of gevaren	66%	60%	63%	64%
Onthoudingsverschijnselen	14%	9%	9%	11%
Wetgeving	8%	14%	11%	10%
Sporen in bloed, urine, speeksel	12%	9%	8%	10%
Manieren van gebruik	9%	6%	7%	8%
Signalen van gebruik	7%	1%	3%	4%
Productcombinaties	2%	5%	5%	3%
Medicinaal gebruik	1%	2%	1%	1%
Uitzicht	1%	0%	1%	1%
Overdosering	1%	1%	2%	1%
Samenstelling	1%	1%	1%	1%
Zwangerschap en borstvoeding	1%	3%	2%	1%
Vervangende medicatie	1%	1%	0%	0%

Noot: In een aantal contacten komt geen informatie over producten ter sprake. Maar in éénzelfde contact kunnen ook meerdere vragen naar productinformatie aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Waar terecht voor hulp en preventie?

Contact met De Druglijn is vaak een eerste stap voor wie op zoek is naar preventie- en hulpverleningsmogelijkheden. Vragen zoals 'waar kan ik terecht voor...' kwamen in 33% van de contacten aan bod. In meer dan negen op de tien daarvan ging het om een vraag naar professionele hulpverlening of zelfhulp. In de overige gevallen ging het om vragen naar informatiebronnen of documentatie, mogelijkheden voor preventie of een vraag over de werking van De Druglijn zelf.

Mensen wegwijs maken is een kerntaak van De Druglijn. Ook al wordt er vraaggestuurd gewerkt, in heel wat contacten reikt de beantwoorder de mogelijkheid tot verdere hulp of informatie aan. Dat maakt dat er meer word doorverwezen dan dat oproepers er expliciet naar vragen.

- In **57%** van alle contacten gebeurde er een of meerdere **doorverwijzingen**.
- Samen was dat goed voor **3.736 contacten** waarin **5.095 verwijzingen** plaatsvonden.

De Druglijn beschouwt doorverwijzen als maatwerk. Het gebeurt steeds in overleg met de oproeper en dus in afstemming met diens verwachtingen en de haalbaarheid.

**Drie op de tien
oproepers waren
actief op zoek
naar geschikte
hulpverlening.**

Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar...	✉ + ☎ + 💬
Algemene eerstelijnsinstanties	33%
Ambulante drughulp	31%
Residentiële drughulp	15%
Zelfhulpgroepen	8%
Welzijnscentra en infodiensten	7%
VAD + Druglijn backoffice	5%
Preventiediensten	1%
Ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek)	3%
Externe websites en online hulp	32%

Noot: Bij een aantal contacten vindt geen doorverwijzing plaats. Tegelijk worden in éénzelfde contact vaak meerdere doorverwijzingen meegegeven. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

De Druglijn verwijst vooral door naar een brede waaier aan eerstelijnsinstanties (zoals de huisarts) en naar ambulante drughulpverlening. Naar residentiële drughulpverlening werd in 2024 iets minder vaak verwezen. Voorts zijn ook zelfhulpgroepen een belangrijke werkvorm waar regelmatig naar verwezen wordt.

Het percentage verwijzingen naar het welzijnswerk (zoals de CAW's) en diverse infodiensten illustreert dat problemen met drank, drugs, pillen, gokken of gamen veel meer kunnen zijn dan louter gezondheids- of afhankelijkheidsproblemen.

Er wordt steeds vaker naar een extern online aanbod verwezen. Dat kan gaan om puur informatieve websites, maar meestal gaat het om websites die online hulp aanbieden, zoals alcoholhulp.be, cannabishulp.be, gokhulp.be of drughulp.be. Logischerwijs wordt hier in chats en mails vaker naar verwezen dan aan de telefoon. Wie al online contact zoekt, ervaart meestal een kleinere drempel om de stap te zetten naar onlinehulp.

Niet opgenomen in de tabel zijn de verwijzingen naar het eigen aanbod op de website van De Druglijn. Dat varieert van relevante informatie en adviespagina's tot interactieve tools (tests, zelfhulp en zelfzorg). Alles samen werd in 22% van de contacten naar de eigen website verwezen.

De nood aan het bespreken van relationele en emotionele problemen

De laagdrempeligheid laat toe dat veel oproepers steun en advies zoeken voor de impact van gebruik, gokken en gamen op relationeel en emotioneel vlak. Dat was het geval bij maar liefst 94% van de bellers, 76% van de mailers en 83% van de chatters.

- Het vaakst gaat het om problemen met het eigen gebruik of om het eigen gokken of gamen (39%). Deze thema's lijken via chat en mail gemakkelijker bespreekbaar dan via de telefoon.
- Ook problemen in de relatie tussen ouders en een gebruikend kind (17%) en in de partnerrelatie (12%) komen frequent aan bod.
- Broer-zusrelaties (5%), de relatie met een gebruikende ouder (3%) of vriendschapsrelaties (6%) worden wat minder vaak besproken.
- Andere persoonlijke problemen (niet rechtstreeks aan drank, drugs, pillen, gokken of gamen gerelateerd) kwamen in 8% van de contacten ter sprake. Dat percentage ligt lager dan in voorgaande jaren. De impact van de COVID-crisis op het mentale welbevinden speelde toen misschien een grotere rol.

Problemen met het eigen gebruik worden vaker via chat en mail aangekaart dan aan de telefoon. Problemen in de relatie met een gebruikend kind komen meer aan bod in telefoongesprekken. Wat betreft partnerrelaties gaat het aan de telefoon vooral om oudere partners, terwijl het via online contact vooral om jongere partners gaat.

Relationele en emotionele problemen				Totaal
Over het eigen gebruik	31%	43%	48%	39%
Relatie met gebruikend kind	24%	14%	9%	17%
Partnerrelatie	11%	13%	14%	12%
Broer- of zusrelatie	6%	3%	4%	5%
Relatie met gebruikende ouder	3%	4%	4%	3%
Relatie met overige familie	4%	2%	2%	3%
Vriendschapsrelatie	6%	5%	6%	6%
Persoonlijke problematiek	6%	8%	10%	8%
Patiënt-/cliëntrelatie	6%	6%	2%	5%
Relatie met buur, op school, werk of in vrije tijd	4%	4%	2%	3%

Noot: In een aantal mails en gesprekken komen geen relationele problemen en emotionele aspecten ter sprake. Anderzijds kunnen binnen éénzelfde contact meerdere van zulke problemen aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages iets hoger dan 100.

Intrafamiliaal geweld

Huiselijk geweld en middelenmisbruik gaan helaas vaak samen.

De Druglijn is al jaren extra alert voor situaties waarin de oproeper psychisch, lichamelijk of seksueel geweld vermeldt. De voorbije jaren is hier terecht meer maatschappelijke aandacht voor. Misschien heeft dat bijgedragen tot een grotere bespreekbaarheid in de veiligheid van een anoniem contact met De Druglijn.

De Druglijn registreert enkel de vermelding van geweld die een oproeper zelf maakt. Er wordt door de beantwoorders niet actief naar gevraagd.

Geweld kwam in 2024 ter sprake bij 116 bellers, 70 chatters en in 42 mails. Samen maakt dat 228. Dat aantal ligt gelukkig lager dan in de voorgaande jaren. Toch betekent het totaal dat het in 1 op 30 van alle contacten aan bod kwam.

In bijna twee op drie van die gevallen was er sprake van psychisch geweld, in bijna de helft ook lichamelijk geweld en in meer dan 1 op 10 seksueel geweld.

**“Mijn vader
drinkt veel en
er is agressie
in huis.”**

Over welke drugs wordt De Druglijn gecontacteerd?

In 91% van de contacten kwam een of meerdere drugs ter sprake. In de overige contacten vroeg de oproeper bijvoorbeeld naar een adres voor hulp of naar documentatie in het algemeen, zonder dat er een specifieke drug benoemd werd.

De cijfers in dit hoofdstuk zijn uiteraard geen maatstaf voor het middelengebruik in Vlaanderen. Er bestaat wellicht een verband tussen de mate waarin een drug gebruikt wordt en het aantal vragen dat De Druglijn daaromtrent krijgt. Toch geven de cijfers vooral een indicatie van de bezorgdheid die leeft bij de bevolking, en van de nood aan informatie en advies rond verschillende drugs.

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om...				Totaal
Alcohol	37%	33%	25%	33%
Cannabis	26%	16%	23%	23%
Cocaïne	21%	11%	14%	16%
Medicatie*	9%	8%	11%	10%
Nieuwe psychoactieve stoffen**	5%	4%	8%	6%
Xtc	3%	4%	9%	5%
Gokken	5%	6%	4%	5%
Gamen	2%	10%	3%	4%
Speed	4%	3%	3%	4%
Ketamine	4%	2%	3%	3%
Tabak	2%	1%	5%	3%
GHB	2%	2%	1%	2%
Heroïne	2%	1%	1%	1%
Lsd, paddenstoelen en andere hallucinogenen	1%	1%	2%	1%
Methadon en buprenorfine	1%	2%	1%	1%
Vluchtige snuifmiddelen (lachgas, poppers en andere)	1%	1%	1%	1%

Noot: In sommige contacten komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds kunnen in éénzelfde contact meerdere drugs benoemd worden. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

* Medicatie omvat alle psychoactieve medicatie. Het gaat daarbij vooral om slaap- en kalmeringsmiddelen, pijnstillers en antidepressiva, maar ook neuroleptica en medicijnen zoals methylfenidaat.

**Nieuwe psychoactieve stoffen (NPS) slaat op een gamma aan stoffen die meestal de effecten van klassieke illegale drugs proberen te imiteren. Ze zijn gewoonlijk synthetisch, maar kunnen ook plantaardig zijn. NPS is een term die begrippen als 'designer drugs', 'legal highs' en 'research chemicals' overkoepelt en vervangt.

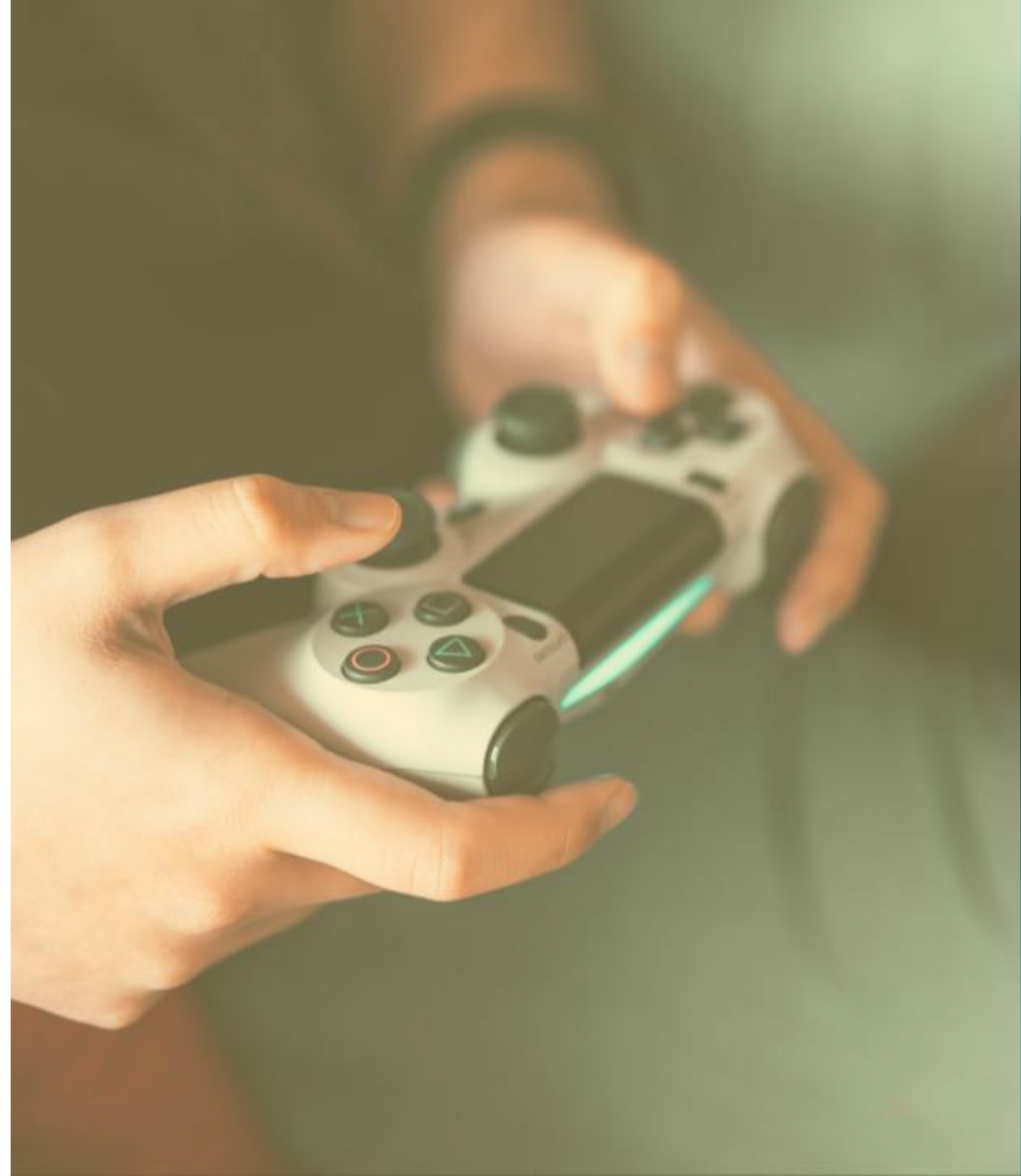
- Van bij de oprichting van De Druglijn was **cannabis** het meestbesproken product. Sinds 2020 is dat niet meer zo. Terwijl het percentage vragen over cannabis tien jaar eerder (2014) nog 35% bedroeg, daalde dat in 2024 verder tot 23%. Aan de telefoon komt cannabis vaak ter sprake bij bezorgde ouders; in chats veel vaker met mensen die gebruik(t)en.
- **Alcohol** wordt steeds meer uitgesproken het meest vermelde product. Het globale percentage vragen daarover bedroeg de voorbije vijf jaar steevast 29 à 30% maar steeg in 2024 tot 33%. Aan de telefoon ligt het percentage nog hoger (37%). In verhouding tot andere producten komt alcohol vooral in mails veel vaker aan bod.
- Het aantal vragen over **cocaïne** schommelde jarenlang rond 16%. Na een stijging in 2022 en 2023 naar 17% en 18%, bedroeg het in 2024 opnieuw 16%. Eind 2022 en begin 2023 was er veel persaandacht voor de cocaïnehandel en het daaraan gerelateerde geweld. Misschien zorgde dat initieel voor meer bezorgdheid en is er inmiddels sprake van een zekere gewenning aan deze berichtgeving. Ook de campagne #dewittelijin die in 2023 via de Druglijnsite werd gevoerd, kan impact gehad hebben.

Het aantal vragen over alcohol nam met een paar procenten toe.



- Het percentage vragen over **medicatie** blijft stabiel. Het gaat daarbij vooral om slaap- en kalmeringsmiddelen, pijnstillers en antidepressiva. Samen met neuroleptica en andere psychoactieve medicatie (zoals ADHD-medicatie) nemen ze de vierde plaats in. Het valt op dat medicatie vaker in chats aan bod komt dan in mails en aan de telefoon. In een aantal gevallen gaat het daarbij om vragen rond het combineren van medicatie met illegale drugs, alcohol of andere medicijnen.
- De 'top 5' wordt voortaan vervolledigd door **Nieuwe Psychoactieve Stoffen (NPS)**. Het aantal vragen hierover daarover neemt al enkele jaren toe en steeg ook nadrukkelijk verder in 2024. Binnen deze categorie ging het voornamelijk over cathinonen zoals 3-MMC en 4-MMC. In mindere mate kwam ook alpha-PHP aan bod.
- Het percentage vragen over **xtc** schommelt al tien jaar lichtjes en kende in 2024 een kleine stijging. Deze drug komt opvallend vaker aan bod in chatgesprekken. Dat kan te maken hebben met het jonger publiek dat via chat contact opneemt.
- Het aantal vragen over **gokken** bleef, na een stijging in voorgaande jaren, in 2024 stabiel.

- Wat **gamen** betreft, is er de voorbije jaren een aanzienlijke daling in het percentage vragen. Dat komt vooral doordat het aantal vragen hierover via mail sterk is teruggevallen. Veel van die mails werden in voorgaande jaren gestuurd door jongeren en scholieren die de gaming-zelftest op de website invulden.
- Wat **speed** (amfetamines) betreft, blijft het percentage vragen de voorbije jaren stabiel.
- Het percentage vragen over **ketamine** was vergelijkbaar met dat van 2023. De grootste stijging in vragen over deze drug dateert van zo'n vijf jaar geleden.
- Ook al heeft De Druglijn geen opdracht rond het thema **tabak**, toch worden er regelmatig vragen over gesteld, vooral in verband met de opkomst van vapes.
- Het percentage vragen over andere producten zoals **GHB, heroïne** of **vluchtige snuifmiddelen** zoals lachgas is beperkt. Het gaat voor elk van deze stoffen over minder dan 100 vragen per jaar, wat te weinig is om conclusies te trekken over de evolutie in de tijd.



Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

Veel contacten met De Druglijn houden verband met iemands concrete gebruik of gok- of gamegedrag. In 2024 was dat bij 83% van de contacten het geval. Het kan daarbij gaan om het gedrag van de oproeper zelf, maar om dat van iemand uit de directe omgeving van de beller, mailer of chatter.

Van vermoedens tot riskant of schadelijk gebruik en herval

Wanneer concreet gebruik van drank, drugs en pillen of gokken en gamen aan bod kwam, bleek het in 15% van de contacten te gaan om een vermoeden van gebruik, om recent ontdekt gebruik of om experimenteel gebruik. Veel vaker ging het om regelmatig gebruik (19%) en vooral om (langdurig) schadelijk gebruik (52%). In 8% ging het om gestopt gebruik en in 6% om terugval of een vermoeden daarvan.

De percentages illustreren dat veel mensen pas contact nemen wanneer er sprake is van regelmatig of langdurig gebruik of misbruik. Het aandeel (langdurig) schadelijk gebruik neemt de voorbije jaren beetje per beetje toe: in 2019 bedroeg het nog 46%.

Het maakt duidelijk dat er nog te vaak kansen verloren gaan om vroegtijdig in te grijpen op gebruik of op gedrag dat kan ontsporen tot zwaardere problematieken.

Een andere evolutie is dat het aantal mensen dat contact neemt omwille van een terugval de voorbije jaren toeneemt.

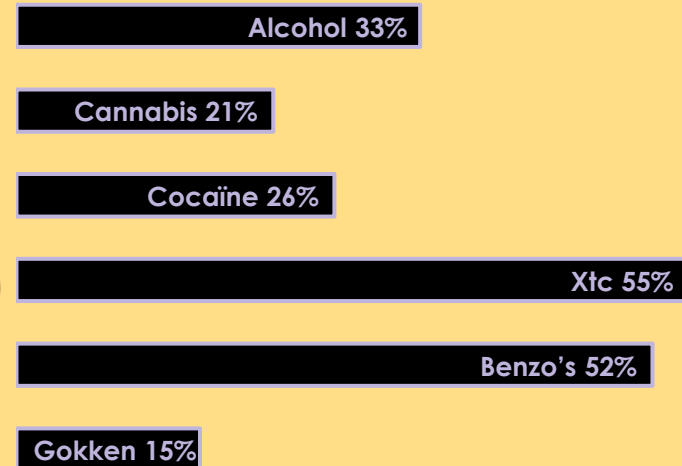
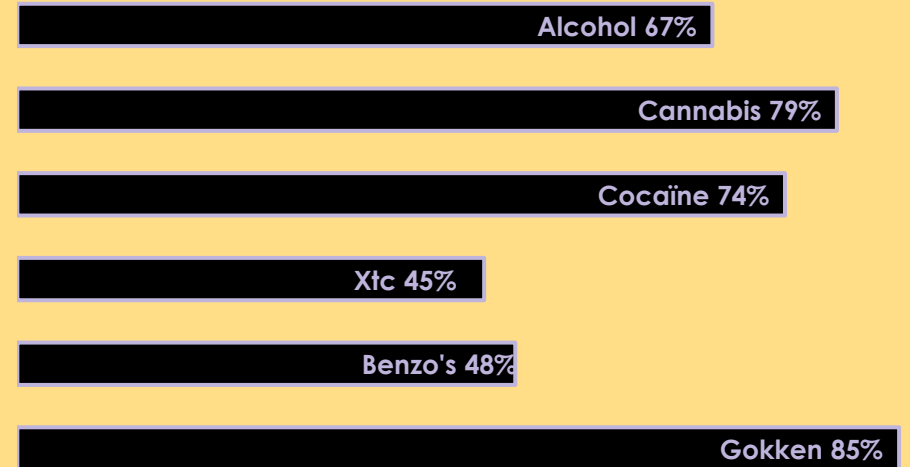
**Velen nemen
helaas pas
contact bij
regelmatig of
langdurig
gebruik.**



Gender van wie gebruikt, gokt of gamet

Alcohol- en ander druggebruik ligt op bevolkingsniveau hoger bij mannen dan bij vrouwen. Dat weerspiegelt zich ook in de contacten met De Druglijn.

- Van iedereen die gebruikt en ter sprake kwam, was 69% een man.
- Ging het om alcoholgebruik, dan lag het aandeel bijna even hoog met 67% mannen.
- Bij medicatiegebruik is de genderverhouding veel meer in balans: als het om slaap- en kalmeringsmiddelen (benzo's), pijnstillers of antidepressiva ging, dan was respectievelijk 52%, 55% en 73% een vrouw.
- Gokken en gamen blijkt een uitgesproken mannenzaak te zijn met telkens 85% van al wie gokt of gamet.
- Ook bij contacten over illegale drugs weegt het aandeel mannen zwaarder door. Dat geldt vooral bij cannabis- en cocaïnegebruik (79 en 74% mannen). Het percentage vrouwen dat aan bod komt in contacten over cocaïnegebruik is de voorbije tien jaar wel toegenomen. Bij xtc-gebruik is de genderverhouding veel meer in balans. Bij heroïnegebruik (57%), NPS- (57%), speed- (62%), en zeker ketaminegebruik (71%) ligt het overwicht duidelijker bij mannen.



Leeftijdscategorieën van wie gebruikt, gokt of gamet	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
tot 15 jaar	4%	4%	1%
15-19 jaar	8%	35%	6%
20-24 jaar	7%	18%	11%
25-29 jaar	9%	12%	17%
30-34 jaar	11%	11%	20%
35-39 jaar	12%	7%	18%
40-49 jaar	22%	9%	21%
50-59 jaar	14%	2%	4%
60-69 jaar	10%	1%	0%
70 jaar en ouder	5%	0%	0%
	100%	100%	100%

Leeftijd van wie gebruikt, gokt of gamet

Naargelang de drug zijn er grote verschillen in de leeftijd van de personen die gebruik(t)en en over wie contact werd opgenomen. De tabel hierlangs illustreert dat voor de drie meestbesproken producten.

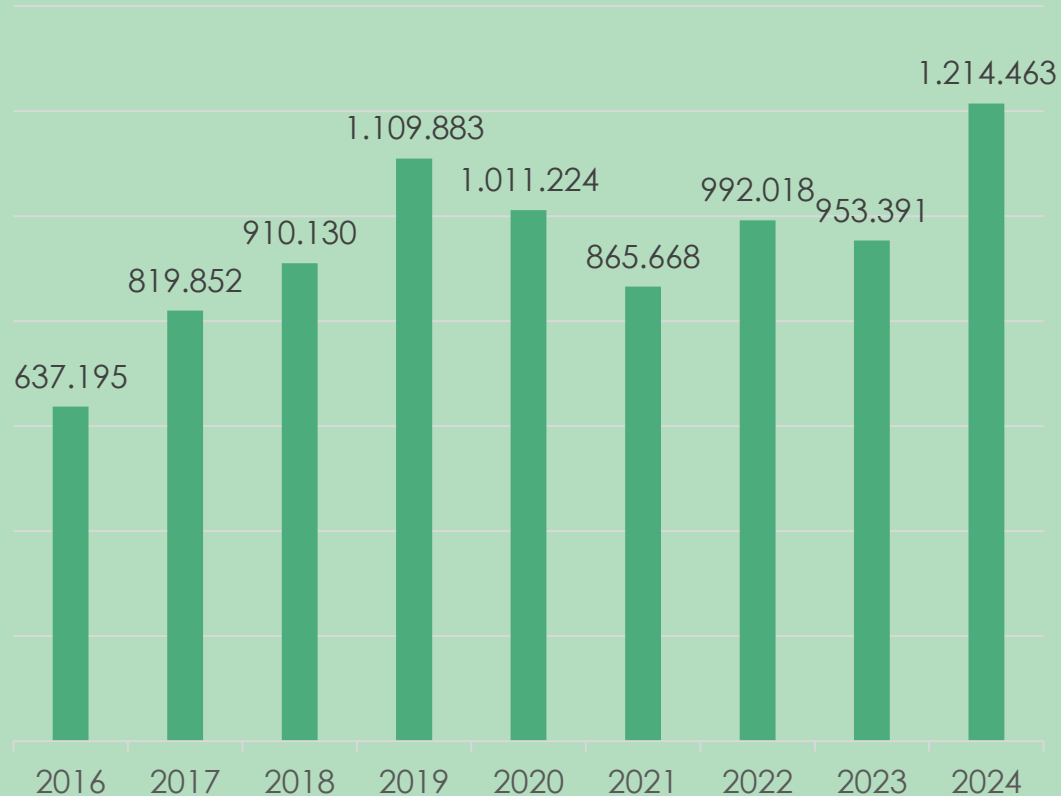
- Zo waren zes op de tien (58%) personen over wie contact werd opgenomen in verband met cannabisgebruik jonger dan 25 jaar. Dat percentage jongeren is duidelijk aan het dalen: in 2019 bedroeg het nog 66%. Voor dertigers en veertigers is er een omgekeerde evolutie: in 2019 vormden ze samen nog 20%, maar is dat aantal intussen gestegen tot 27%.
- Wat alcohol betreft, was slechts 17% jonger dan 25 jaar. Contacten over iemands alcoholgebruik hebben vooral betrekking op dertigers, veertigers en vijftigers (samen 58%). Ook alcoholgebruik op latere leeftijd is steeds vaker een reden tot contact.
- Contacten over mensen die cocaïne gebruik(t)en, hadden vooral betrekking op twintigers (28%) en steeds vaker dertigers (39%). Ook bij veertigers stijgt het percentage: van 14% in 2019 naar 21% in 2024. Cocaïnegebruik komt veel minder vaak voor bij jongeren onder de 20 jaar, en dat weerspiegelt zich ook in de cijfers in de tabel.

Website, online tests, zelfhulp en zelfzorg

De Druglijnwebsite speelt een cruciale rol in de werking van de lijn. Meer dan een miljoen mensen maakten er in 2024 gebruik van. Naast de vele informatie en adviezen die de site biedt, vormt ze ook de toegangspoort voor wie via mail of chat contact wil nemen.

Ook het belang van de online zelftest-, zelfhulp- en zelfzorgtools is niet te onderschatten. Jaarlijks maken tienduizenden mensen er gebruik van.

Evolutie aantal sessies op druglijn.be



De website: kruispunt van vele wegen

2024 was een jaar waarin het belang van de Druglijn-website alleen maar duidelijker werd. Terwijl het aantal beantwoorde vragen via de lijn daalde, kende het bezoek aan de website een forse groei.

Daarmee werden ook de vruchten geplukt van de vele inspanningen die in 2023 geleverd werden om de website volledig te vernieuwen. Die ging uiteindelijk eind 2023 online.

De cijfers illustreren dat het streven naar meer gebruiksgemak en een betere vindbaarheid rendendeert:

- De site werd **1.214.463 keer bezocht**, wat een toename is met 27% ten opzichte van 2023.
- In totaal werden **3.342.138 webpagina's** bekeken. Dat is een stijging op jaarbasis met maar liefst 51%
- Het 'Drugs ABC' is met grote voorsprong het drukst bezochte deel van de site. Ook de veelgestelde vragen (FAQ's) binnen dat onderdeel worden druk geraadpleegd. Vervolgens worden vooral de rubrieken 'Test jezelf', het luik 'Bezorgd om iemand' en 'Tips en advies' geconsulteerd.

Een groeiend aanbod aan online tools

De interactieve tools voor wie gokt, gamet of drank, drugs en pillen gebruikt, behoren tot de meest geconsulteerde onderdelen van de Druglijnwebsite.

Concreet gaat het om inmiddels 13 kennistests, 12 zelftests (waarmee je kan inschatten hoe riskant je gebruik is) en een online zelfhulpprogramma voor wie de controle wil herwinnen. Samen vormen ze een getrappt aanbod voor online vroeginterventie. Dat stimuleert mensen die gebruiken, gamen of gokken om tijdig in te grijpen bij riskant gebruik om zo zwaardere problemen te voorkomen.

Daarnaast biedt de site drie zelfzorgmodules (GRIP) voor ouders, partners en kinderen van mensen met een afhankelijkheidsprobleem.

Het drukst geconsulteerd zijn de kennistests en de zelftests. In 2024 werden in totaal 58.525 tests volledig afgelegd. De kennistest en zelftest rond alcohol voor volwassenen en de zelftest gaming voor minderjarigen werden met voorsprong het vaakst afgelegd.

	Zelftest	Kennistest
Alcohol	12.862	2.789
Cannabis (gemakkelijke versie)	3.710	1.086
Cannabis (moeilijke versie)		705
Cocaïne	2.323	839
Gamen	1.658	2.355
GHB		498
Gokken	787	358
Internet	1.961	
Ketamine		448
Lachgas en vluchtige snuifmiddelen		330
Speed	831	365
Slaap- en kalmeringsmiddelen	1.034	296
Xtc	1.841	783
Zwangerschap en alcohol		430
Alcohol (-18-jarigen)	5.058	
Cannabis (-18-jarigen)	1.549	
Gaming (-18-jarigen)	13.629	
Totaal	47.243	11.282

Tests als opstap naar persoonlijk contact

De Druglijn startte in 2009 met online kennis- en zelftests, en dat aanbod is sindsdien gestaag gegroeid. Naarmate er meer tests online gingen, steeg ook het gebruik ervan.

Het succes zit in de vrijblijvendheid. Niemand hoeft te weten dat je zo'n test aflegt. Eens klaar en het resultaat of bijhorend advies bekeken, staat het je vrij om daar conclusies uit te trekken of verdere stappen te nemen.

Na elke test krijg je wel de kans aangereikt om met verdere vragen of bedenkingen over het resultaat contact te nemen met De Druglijn. Dat kan eenvoudig via het mailcontactformulier bij het resultaat. Dit werd zo ontwikkeld dat de beantwoorders automatisch de antwoorden op de testvragen meegestuurd krijgen. Zo kunnen ze gericht inspelen op de vragen van diegene die de test aflegde en feedback op maat geven.

In 2024 werden na het afleggen van een kennis- of zelftest 346 mailvragen gestuurd. Dat is 22% van alle mails die de lijn ontving. Het illustreert hoe iets vrijblijvend als een anonieme online test een opstap kan zijn naar meer advies of hulp op maat.

**Meer dan twee
op de tien mails
komen van
iemand die een
kennis- of zelftest
invulde.**

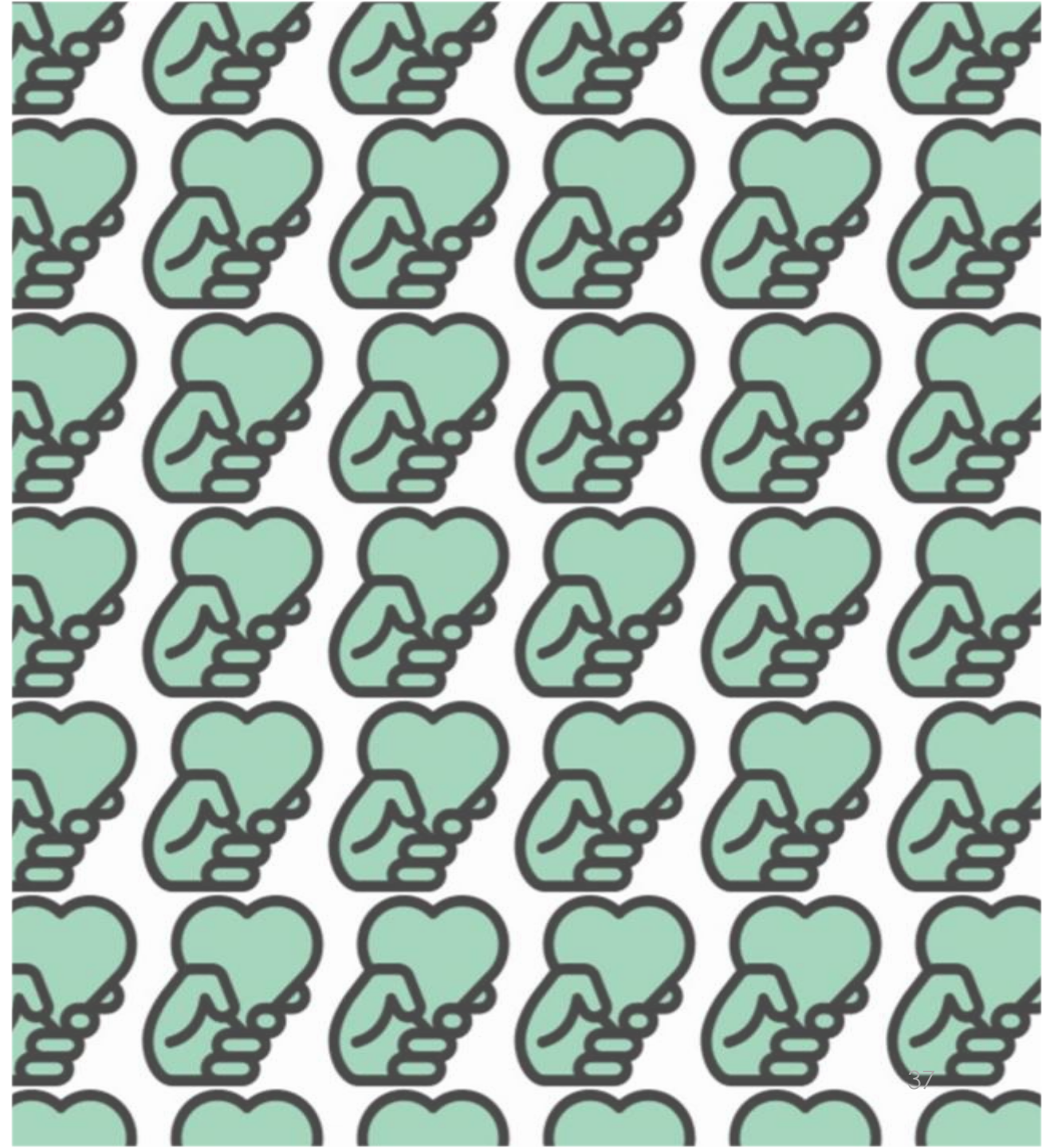
Zelfhulpmodule DASH

DASH biedt ondersteuning aan wie wil minderen of stoppen met het gebruik van cannabis, cocaïne, GHB en/of alcohol. De tool kan ook ingezet worden om herval te voorkomen. De tool is gratis en je kan er volledig zelfstandig mee aan de slag. Hij bevat oefeningen en opdrachten die helpen om je voor te bereiden op verandering, doelen te bepalen, het gebruik onder controle te houden, positief veranderd gedrag te bestendigen en de gemaakte vooruitgang te beoordelen.

DASH richt zich niet op mensen met zware, chronische problemen die intensieve begeleiding nodig hebben, maar wel op mensen die voelen dat hun gebruik ontspoord en dat op eigen kracht kunnen bijsturen.

2024 was het laatste jaar dat DASH in zijn bestaande vorm werd aangeboden.

Toch kon DASH een afscheid met mooie cijfers voorleggen. **605 mensen maakten een account aan.** Dat was 28% meer dan het jaar voordien en bewijst de blijvende meerwaarde van dit soort tool.

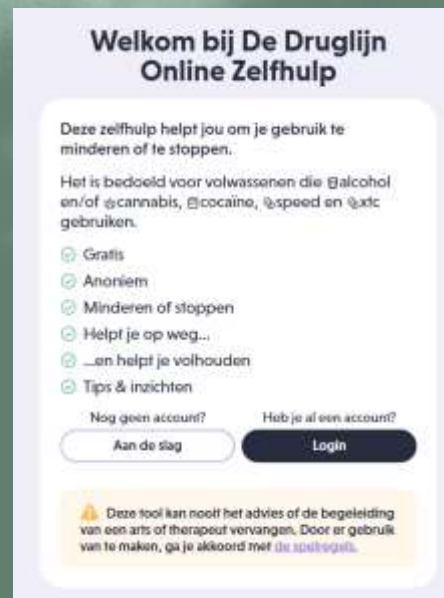


Naar een nieuwe Online Zelfhulpmodule

Online zelfhulptools vormen al meer dan 15 jaar het sluitstuk van het online vroeginterventie-aanbod van De Druglijn. Sinds 2017 was dat aan de hand van DASH. Ondertussen was die alweer aan vervanging toe. Omdat de technologie snel evolueert, het gebruiksgemak niet langer voldeed en de tool niet zo geschikt was voor gebruik via smartphone. Daarom werd in 2024 hard werk gemaakt van een nieuwe Online Zelfhulpmodule. Die is inmiddels te bewonderen via **zelfhulp.druglijn.be**

Inhoudelijk verschilt de nieuwe Online Zelfhulp niet fundamenteel van DASH. Toch biedt die veel meer dan een eenvoudige opfrissing.

- Zo kan die nu ingezet worden voor meer middelen: alcohol, cannabis, cocaïne, speed en xtc.
- Een grote sprong voorwaarts is de 'usability'. De nieuwe zelfhulp is ontwikkeld om goed te werken op een smartphone, maar is uiteraard even goed bruikbaar tablet of pc.
- De tool werkt ook intuïtiever. Zo hoef je niet eerst een account aan te maken om te ervaren hoe de zelfhulp werkt. Je rolt er als het ware stap voor stap, krijgt vaker feedback of een korte motiverende boodschap mee.



Online zelfzorg voor partners, ouders en kinderen van mensen met een afhankelijkheidsprobleem

Voor iedereen die met drank, drugs, pillen, gokken en gamen in de problemen komt, is er een veelvoud aan naasten die daar mee onder lijden. Tegelijk kunnen die naasten een onschatbare rol spelen in de aanpak van die problemen. Reden genoeg dus om voldoende aandacht en zorg te besteden aan hun noden.

De zelfzorgtool GRIP wil daar op inzetten. De tools richten zich op naasten voor wie de stap naar reguliere hulp te groot is. Maar ook op diegenen voor wie zulke hulp nog niet aan de orde is, omdat ze over voldoende draagkracht beschikken.

Dit zelfzorg-aanbod komt duidelijk tegemoet aan een behoefte. Het aantal sessies voor elk van de modules bedroeg:

- **GRIP voor 'kinderen van': 6.672**
- **GRIP voor partners: 3.856**
- **GRIP voor ouders: 3.104**

In 2024 werd extra ingezet op de verdere bekendmaking van de GRIP voor kinderen van mensen met een afhankelijkheidsprobleem.

De **Warmste Week** focuste in december 2023 op het thema '**Opgroeien zonder zorgen**'. Via die weg kon De Druglijn een project uitvoeren om de doelgroep nog beter te bereiken.

Er werden twee korte video's over de GRIP-tool te maken. Eén voor de jongeren zelf en één voor hulpverleners en intermediairs die met hen in contact staan. De video voor jongeren werd ingezet als advertentie voor 13- tot 17-jarigen. 256.000 jongeren werden op die manier bereikt. Ten opzichte van het jaar voordien, zorgde dat voor verviervoudiging in het aantal sessies met deze GRIP-tool.



Tevreden mailers en chatters.

Net zoals aan de telefoon besteden de beantwoorders veel tijd en zorg aan het op maat beantwoorden van elk mailvraag en elk chatcontact. Om na te gaan of het antwoord aan de verwachtingen van de mailers en chatters voldoet, wordt al jarenlang na elk contact via een anoniem enquêteformulier gepolst naar hun tevredenheid. Ook in 2024 leverde dat fraaie resultaten. Ze zijn een deugddoende erkenning voor de inzet en betrokkenheid van de beantwoorders.

Mailbeantwoording

- 59 mailers vulden de anonieme online vragenlijst in
 - Hun gemiddelde leeftijd was 52 jaar
 - Het ging om 51% vrouwen en 49% mannen
 - De gemiddelde tevredenheidsscore bedroeg 8,6/10
- Op de vraag waarom men ervoor koos De Druglijn te mailen, antwoordde meer dan de helft (39%) dat mailen hen beter ligt dan bellen. Bijna een op drie (31%) vond mailen praktischer. 24% had andere, niet nader bepaalde redenen. Amper twee respondenten kozen voor mailen omdat het goedkoper was. Slechts twee anderen (3%) deden dat omdat de openingsuren van de lijn hen slecht uitkwamen. Dat bewijst dat de mailservice veel meer is dan een oplossing voor momenten waarop de lijn gesloten is.
 - Gevraagd of men met zijn vragen of zorgen ook zou bellen, antwoordde vier op de tien (41%) met neen. De mogelijkheid tot mailen helpt dus een aantal mensen over de drempel om toch contact te nemen met de lijn.
 - 61% vond dat de anonimiteit helemaal gewaarborgd werd. Nog eens 20% vond het voldoende, terwijl 17% 'neutraal' en slechts 1 respondent (2%) 'helemaal niet' antwoordde.
 - Qua snelheid van antwoorden was 51% helemaal en 25% voldoende tevreden. 20% antwoordde 'neutraal', 2% vond het onvoldoende of helemaal niet snel genoeg.

- Zowel qua lengte en toon van het antwoord, als qua inhoud, werd aan de verwachtingen voldaan: 95% vond de lengte goed en 75% vond de toon 'zeer aangenaam'.
- 47% vond het antwoord 'helemaal' persoonlijk genoeg en nogmaals 47% vond het 'voldoende' persoonlijk. De inhoud voldeed voor 58% 'helemaal' en voor 34% 'voldoende' aan de verwachtingen. Niemand vond het onvoldoende persoonlijk.
- Tot slot wordt aan de mailers gevraagd of het mailcontact hen concreet verder geholpen heeft. Een ambitieuze vraag, gezien de beperkingen van het mailen. Toch antwoordde 46% 'helemaal wel' en 36% 'voldoende'. Slechts 2 mensen (3%) vonden dat het antwoord hen onvoldoende had verder geholpen. Niemand vond dat het hen helemaal niet had geholpen

“ Ik wil gewoon een compliment geven voor de reactie en de houding van de antwoordgever. Het voelt echt safe om vragen te stellen waar men mee kan zitten.”

“Ik kreeg de steun en het begrip die ik op dat moment nodig had.”

Chatgesprekken

- 511 chatters vulden de anonieme vragenlijst in die na elk chatgesprek wordt aangeboden.
- Bijna twee op de drie (64%) antwoordde dat het chatcontact 'helemaal wel' of 'eerder wel' aan de verwachtingen voldeed.
- 40% voelde zich 'helemaal wel' en 24% voelde zich 'eerder wel' begrepen tijdens het chatgesprek.
- 39% zou niet naar De Druglijn bellen of mailen. Net zoals bij mailers, ervaren dus ook behoorlijk wat chatters een drempel om via een andere weg contact te nemen.
- De gemiddelde tevredenheidsscore bedroeg 7,3/10

De inhoudelijke tevredenheid wordt gecheckt met een reeks stellingen waarbij meerdere antwoorden kunnen worden aangevinkt:

- 36% gaf aan een antwoord te hebben gekregen op zijn of haar vraag
- 48% heeft zijn of haar verhaal goed kunnen vertellen
- 26% kreeg een oplossing mee waar die mee aan de slag kon
- 10% vond dat zijn of haar vraag niet beantwoord was en 6% voelde zich niet goed beluisterd
- 11% wist na de chat nog steeds niet goed wat te doen

De chatters wordt naar een score op tien gevraagd. 120 chatters kenden 10/10 toe en 66 chatters gaven 9/10. 84 anderen gaven 8/10 en 48 een 7/10. Voorts valt op dat 55 chatters een 1/10 toekenden. De ervaring leert dat het hier vooral om chatters gaat die zich voor de grap hadden aangemeld. Vaak laten zij immers ook weinig respectvolle reacties achter in een bijbehorend open commentaarveld. Alles samen zorgde dat voor een gemiddelde van 7,3/10.

Over de evolutie in de cijfers.

Na een periode van vijf jaar onafgebroken stijging kende De Druglijn in 2024 voor het tweede jaar op rij een daling in het aantal in het aantal beantwoorde vragen. Doorheen de jaren is dat aantal steeds in evolutie geweest, maar de omvang van de daling nodigt wel uit om wat dieper in te gaan op mogelijke verklaringen.

Wat het aantal beantwoorde contacten betreft:

- De piek aan oproepen die zowat alle hulp- en infolijnen tijdens en na de COVID-pandemie vaststelden, is wel degelijk voorbij. Ook **andere lijnen** waar De Druglijn mee in contact staan, stellen in mindere of meerder mate een **daling of stagnatie** vast in het aantal contacten.
- De Druglijn maakte in 2023 en 2024 intern en organisatorisch een aantal wijzigingen door. Zowel de druk die er op de vrijwilligerswerking stond als personeelsswissels en een nieuwe manier van inplannen van beantwoorders hadden met name in de tweede jaarhelft van 2023 en de eerste helft van 2024 impact op de **bereikbaarheid**. Die is inmiddels verbeterd: de bereikbaarheid steeg in de tweede jaarhelft van 2024 zowel via telefoon als via chat met 7% ten opzichte van de eerste jaarhelft 2024.
- De mate waarin de bereikbaarheid een rol speelt, moet tegelijk gerelativeerd worden. De cijfers bevestigen dat er niet alleen minder vragen beantwoord werden, maar ook **minder contact genomen** met de lijn. Ter illustratie: in 2024 werden 11% minder telefoontjes beantwoord maar werd ook 8% minder vaak naar de lijn gebeld dan in 2023. Dit verstrekt enerzijds de hypothese dat COVID-pandemie voor een piek zorgde, maar is ook een indicatie dat investeren in de continue bekendmaking van de lijn essentieel blijft.

Wat het online aanbod van De Druglijn betreft:

- Naast het beantwoordwerk vormt het online aanbod van De Druglijn steeds belangrijke component in de werking. Dat vertoont een eigen evolutie. De vernieuwde **site kende een forse toename** in het bezoek, wat er mogelijks een impact kan hebben op de contactname via telefoon, chat en mail. Een betere ontsluiting van informatie zorgt er mogelijks dat meer mensen dan voordien zich voldoende geholpen voelen met het aanbod op de site en dus minder noodzaak voelen om contact te nemen. Daar staat echter wel tegenover dat het percentage oproepers dat toelichting en informatie vraagt aan de lijn niet afgenomen is in de voorbije jaren
- De **interactieve tools** tonen een wisselend beeld: de online zelfhulptool kende een stijging in het aantal aanmeldingen terwijl dat voor de zelfzorgtools GRIP stabiel bleef. Het aantal afgelegde zelftesten daalde echter met 17%. Dat heeft op zijn beurt weer te maken met een moeilijker bekendmaking van die tests omwille van beperkingen op vlak van social media advertising. Deze daling heeft op zijn beurt effect op het aantal contacten met de lijn. Omdat meer dan 1 op 5 mailvragen afkomstig is van iemand die een zelftest op de site aflegde, zorgde de daling in het aantal afgelegde test ook voor een **daling in het aantal mails na een zelftest met 219**. Dit stemt overeen met zowat de helft van de daling in het aantal mailvragen in 2024.

Tot slot is er de **hypothese** dat breder maatschappelijk evoluties op vlak van IT-gebruik een impact hebben op de contacten met de lijn. Concreet is de kans niet ondenkbaar dat wie online informatie en advies zoekt daarvoor steeds vaker een beroep doet op **AI**. Bijvoorbeeld de daling in het aantal vragen door scholieren en studenten van 9% in 2022 naar 6% in 2024 kan daar een indicatie van zijn.

Al deze vaststellingen en hypothesen maken dat een goede opvolging van de evolutie in het aantal contacten, het webbezoek en het gebruik van de online tools essentieel is en er ook bekeken wordt hoe hierop kan worden ingespeeld.

Contacteer De Druglijn

Voor alle vragen over drank, drugs, pillen, gokken en gamen.
Voor informatie, een eerste advies of adressen voor hulp
en preventie.

Bel 078 15 10 20 - ma-vr: 10-20 u. (niet op feestdagen)

Neem contact via www.druglijn.be:
stel je vraag via mail (24u/7d)
chat ma-vr 12-18 u (niet op feestdagen)

Anoniem, zonder taboe, zonder oordeel.

Auteur

Tom Evenepoel, coördinator De Druglijn

Lay-out

Sofie Verstraeten, VAD

Verantwoordelijke uitgever

H. Peuskens, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel

© 2024

VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere
Drugproblemen vzw

Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel

T 02 423 03 33 | vad@vad.be | www.vad.be

Ondernemingsnummer: 0424.327.587

RPR Brussel

Het gebruik van (delen van) deze publicatie is
toegestaan mits behoud van visie en doelstellingen
van de publicatie, met duidelijke bronvermelding en
als er geen financiële winst mee beoogd wordt.
Afbeeldingen in deze publicatie zijn rechtevrij
bekomen via Pexels en Unsplash.