



# Jaarverslag 2019

de druglijn

# Inhoudstafel

Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd? .....	3
Record aantal beantwoorde vragen .....	3
Overige contacten .....	3
Evoluties .....	4
Duur van contacten .....	5
Wie contacteert De DrugLijn .....	6
Mannen versus vrouwen .....	6
Leeftijd .....	6
Doelgroepen .....	7
Gemoedstoestand .....	7
Waarover wordt De DrugLijn gecontacteerd? .....	8
Informatie, advies of hulp .....	8
1. Vragen naar specifieke informatie over drank, drugs, pillen, gamen en gokken .....	9
2. Vragen naar mogelijkheden voor hulp en preventie .....	9
3. De nood aan het bespreken van relationele problemen en emotionele aspecten .....	10
Over welke drugs wordt De DrugLijn gecontacteerd? .....	11
Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op? .....	12
De website: kruispunt van vele wegen .....	14
Een groeiend aanbod aan online tools .....	15
Tests als opstap naar persoonlijk contact .....	15
Zelfhulpmodule DASH .....	16
Nog meer GRIP - online zelfzorg voor partners, voor ouders en voor kinderen van ouders met een afhankelijkheidsprobleem .....	16
Tevreden mailers en chatters .....	17
Mailbeantwoording .....	17
Chatgesprekken .....	17
In een notendop .....	18

De DrugLijn is de service waar iedereen terecht kan voor een persoonlijk antwoord op vragen over drank, drugs, pillen, problematisch gamen en gokken. Jaarlijks maken er vele duizenden mensen gebruik van. De DrugLijn neemt 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.

Dat is meteen ook de reden waarom De DrugLijn nauwgezet opvolgt over welke drugs de lijn gecontacteerd wordt, welke onderwerpen er aan bod komen, wie welke bezorgdheden heeft en hoe zij daarbij worden verder geholpen. In de praktijk registreren de beantwoorders na elk contact een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en de vraagsteller. Let wel: De DrugLijn werkt anoniem en slaat uiteraard geen persoonsgegevens op.

Al die anonieme data wordt jaarlijks verwerkt, geanalyseerd en gerapporteerd. De jaarcijfers kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid. Over de jaren heen bekeken, laten de resultaten ook toe om evoluties in kaart te brengen.

Dit jaarverslag is het zesentwintigste op rij. Het pikt in op de markantste cijfers uit 2019. Dat was sowieso een bijzonder jaar. De lijn werd in april niet alleen 25 jaar, 2019 werd meteen ook een recordjaar qua aantal contacten.

## Auteur

Tom Evenepoel, coördinator De DrugLijn

## Lay-out

Greet Van Holsbeeck, VAD

## Verantwoordelijke uitgever

P. Van Deun, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel  
© 2020

VAD vzw

Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel

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

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd en/of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande toestemming van VAD.





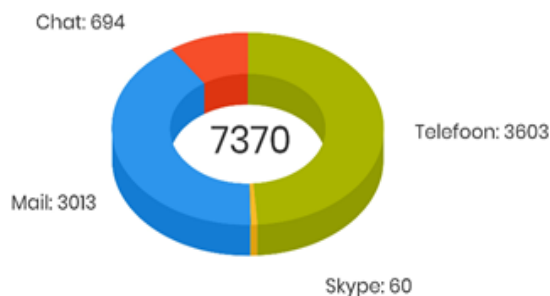
# Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

De naam 'De DrugLijn' wordt vaak geassocieerd met een telefoonlijn. Bij haar start in 1994 was De DrugLijn ook louter een telefoonlijn. Maar meer dan 25 jaar later ziet dat plaatje er heel anders uit. Wie vragen heeft over drank, drugs, pillen, gokken of problematisch gamen kan niet alleen bellen, maar ook mailen, chatten of een skype-gesprek met De DrugLijn hebben. Steeds anoniem, zonder taboe en zonder oordeel.

## Recordaantal beantwoorde vragen

De DrugLijn zorgde in 2019 exact 7.511 keer voor een antwoord op maat. Wat betekent dat de lijn meer dan ooit werd gecontacteerd. Uiteraard zijn er nogal wat verschillen in de mate waarin de verschillende contactmogelijkheden gebruikt worden. Al was het maar omdat niet elk medium elke dag van de week of elk uur van de dag bereikbaar is. Bellen kan van maandag tot en met vrijdag van 10 tot 20 uur, wat overeenstemt met 50 uur per week. Een gesprek via Skype kan van maandag tot en met vrijdag van 12 tot 20 uur, ofwel 40 uur per week. Chatten kon op maandag en vrijdag van 15 tot 18 uur en op woensdag van 14 tot 17 uur, wat neerkomt op 9 uur per week. In het najaar werd de chatpermanentie echter uitgebreid naar maandag tot en met vrijdag en dat telkens van 15 tot 18 uur.

Tijdens weekends en op feestdagen zijn die services gesloten. Maar mailen naar de lijn kan uiteraard 7 dagen op 7 en 24 uur per dag.



Grafiek 1: Aantal beantwoorde vragen

De DrugLijn wordt vooral via telefoon en mail gecontacteerd. Het aantal chatcontacten ligt lager. Dat is logisch gezien de beperktere openinguren van de chatservice.

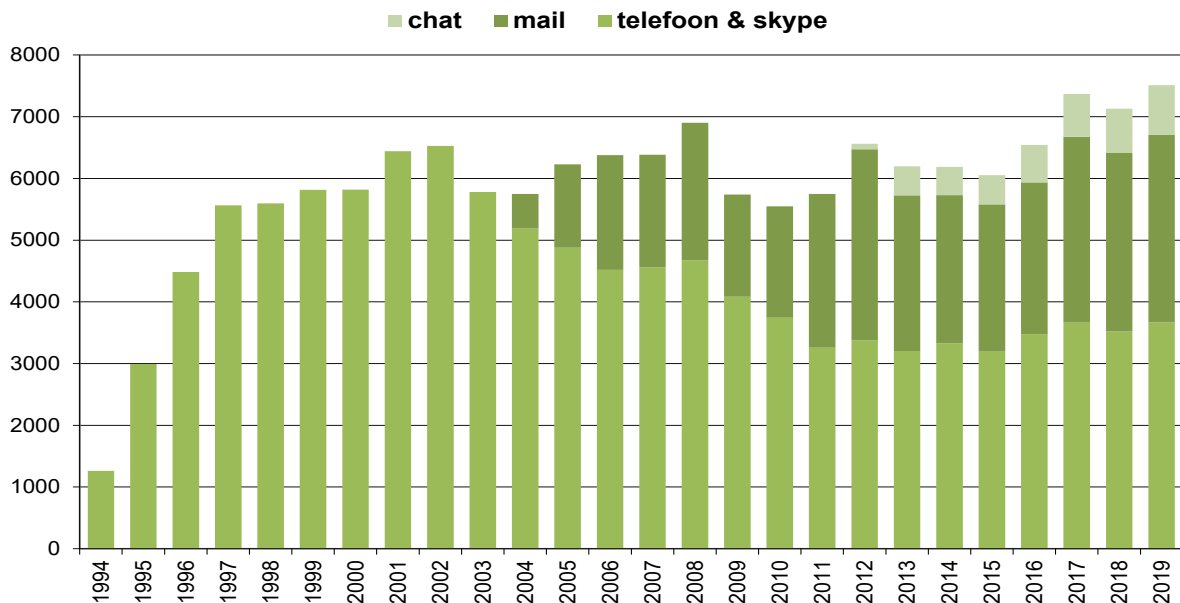
Omwille van het kleine aantal skype-gesprekken worden die verderop in dit jaarverslag gebundeld met de telefoongesprekken. Skype werd door De DrugLijn een tiental jaar terug ingezet als gratis alternatief voor een telefoongesprek. Bij het skypen met De DrugLijn blijft het uitsluitend bij praten. Omwille van de anonimiteit wordt geen webcam gebruikt.

## Overige contacten

- Sommige oproepen leiden niet tot een volwaardig gesprek. Meestal gaat het om bellers of chatters die onmiddellijk inhaken, stil blijven of een grap maken. Bij uitzondering gaat het om een kwaadwillige oproeper. 'Nepmails' komen niet zo vaak voor. De DrugLijn vat al deze contacten onder de noemer 'uitval-contacten'. In 2019 waren het er in totaal 450. Dat is een daling met een kwart tegenover het jaar voordien. Toch kunnen zulke contacten potentieel hinderlijk zijn voor de bereikbaarheid van de lijn. Uiteraard zijn ze ook belastend en weinig motiverend voor de vrijwilligers.
- Buiten de openinguren?  
De DrugLijn is geen noodlijn en is daarom geen 24 uur per dag geopend. Wie buiten de openinguren belt, hoort automatisch een boodschap met info over de bereikbaarheid en advies bij crisissituaties. Hoeveel mensen buiten de openinguren bellen, wordt niet geregistreerd. De kans is reëel dat deze mensen binnen de openinguren opnieuw bellen of in tussentijd een mail sturen. Zulke 'dubbels' zouden enkel kunnen achterhaald worden op basis van persoonsgegevens. Uit respect voor de privacy en omwille van de anonimiteit die De DrugLijn garandeert, worden die data niet opgeslagen of verwerkt.

Ondanks het grote aantal telefoongesprekken worden meer vragen online gesteld. De som van het aantal mails, skype- en chatgesprekken was goed voor 52% van alle contacten. De uitbouw van het online aanbod over de jaren heen heeft er dus voor gezorgd dat 'digital first' bij De DrugLijn geen streefdoel maar een realiteit is.

# Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?



Grafiek 2: Evolutie aantal beantwoorde vragen sinds oprichting van De DrugLijn

## Evoluties

De mate waarin het aantal vragen evolueert, verschilt naar gelang het om telefoon- & skype-gesprekken, e-mails en chatcontacten gaat. Omdat 2019 een recordaantal contacten liet optekenen, is er uiteraard sprake van een toename in vergelijking met 2018. Het aantal chatgesprekken nam met 12% toe, wat uiteraard deels te wijten is aan de uitbreiding van de openingsuren van de chat-service in de tweede jaarhelft. Toch nam ook het aantal mails toe; meer bepaald met 5%. Ook al daalde het aantal skype-gesprekken, de som van het aantal telefoon- en skype-gesprekken steeg 4%.

Alles samen steeg het aantal beantwoorde vragen met 380 of 5% tegenover 2018. Het recordaantal van 7.511 beantwoorde vragen in 2019 zorgt er zo voor dat voor het derde jaar op rij meer dan 7.000 vragen beantwoord werden. Ten opzichte van 2015 gaat het om een stijging met 24%.

De evolutie die het aantal vragen aan de lijn doormaakte sinds haar oprichting wordt geïllustreerd in grafiek 2.

Het aantal telefoongesprekken bereikte een piek in 2002 om vervolgens tot 2011 te dalen. Sindsdien is het globaal gezien weer licht gestegen. De laatste jaren schommelt het rond de 3.500 gesprekken en in 2019 zelf duidelijk meer. Het bewijst dat - ondanks het succes van online contact - de telefoonlijn onverminderd relevant blijft.

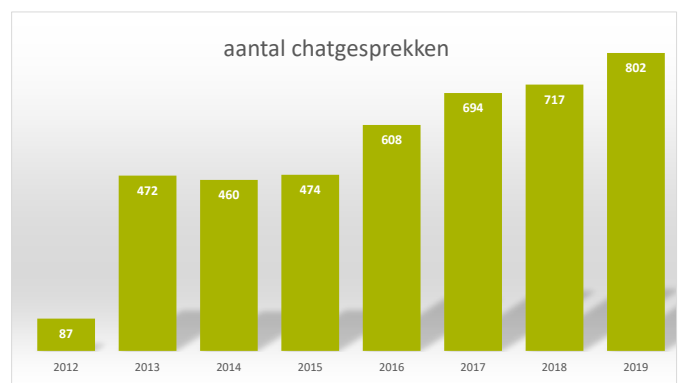
Min of meer tegelijk met de daling van het aantal telefoongesprekken zat tot 2012 het aantal mailcontacten sterk in de lift. Nadien daalde het, maar die daling werd op haar beurt weer gecompenseerd door het stijgend aantal chatgesprekken. De voorbije jaren nam het aantal mails weer toe tot rond een 3.000 per jaar.

Hoe vaak De DrugLijn wordt gecontacteerd, hangt af van tal van factoren. Bijvoorbeeld de mate waarin alcohol en andere drugs in de actualiteit komen, maar ook de impact van sensibiliserende campagnes zoals Tournée Minérale en de mate waarin De DrugLijn bekendgemaakt wordt. Het recordaantal contacten brengt ook organisatorische uitdagingen met zich mee om een optimale bereikbaarheid te blijven garanderen. Het aantal beschikbare vrijwilligers voor beantwoordwerk is daarbij cruciaal.



Wat het aantal chatgesprekken betreft, deed zich sinds de start in 2012 in een aantal fases een stijging voor. In 2017 en 2018 bleek daar stilaan een eind aan te zijn gekomen.

Dat wees er vermoedelijk op dat het plafond is bereikt qua aantal chatters dat binnen de openingsuren en met het beschikbare aantal beantwoorders kan te woord worden gestaan. Dat was meteen de reden waarom in de tweede jaarhelft van 2019 de chatpermanentie van 9 uur naar 15 uur per week werd uitgebreid. Het effect daarvan is uiteraard merkbaar in de cijfers.



Grafiek 3: Evolutie aantal chatgesprekken

# Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

## Duur van de contacten

Samen met het aantal vragen evolueert ook de tijd die besteed wordt aan het beantwoorden van alle vragen.


### Gemiddelde duur


Er zijn nogal wat verschillen in hoeveel tijd het vraagt om een antwoord te formuleren via telefoon of Skype, via mail of chat. Online antwoorden typen is uiteraard ook tijdsintensiever dan het mondeling beantwoorden van vragen. Ook de aard van de vraag speelt uiteraard een rol: een informatieve vraag kan in een paar minuten beantwoord zijn, maar hulpvragen kunnen soms een uur of meer vergen.

De gemiddelde duur van zowel een telefoon, skype- als chatgesprek bleef in 2019 verder toenemen. Enkel de gemiddelde duur die aan mails besteed werd, daalde met een minuutje. Alles samen lijkt dit te bevestigen dat de vragen alsmat complexer worden.

Hieronder wordt de gemiddelde duur per soort contact vermeld.

 **15 min 17 sec**

 **27 min 37 sec**

 **21 min 18 sec**

### Totaal bestede tijd

Door het recordaantal vragen in 2019 en de toename van de gemiddelde duur van telefoon-, skype- en chatcontacten is uiteraard ook de totale tijd die het beantwoorden vergde exponentieel toegenomen. In totaal werd meer dan 931 uur gebeld en geskypet, waren de beantwoorders 1.400 uur in de weer met mail-beantwoording en werd bijna 285 uur gechat. Samen zorgde dit voor het eerst voor meer dan 2.500 uur beantwoordwerk.

 **2616 uur** 

In 2010 bedroeg de totale beantwoordtijd nog 1.505 uur. Op tien jaar tijd is die dus met bijna drie kwart (73%) toegenomen. Uiteraard speelt de impact van het groeiend aantal online contacten daarbij een belangrijke rol. In 2019 werd daar bijna twee derde (64%) van de totale beantwoordtijd aan besteed.

### Wanneer wordt contact genomen?

Jaar na jaar zijn er piekmomenten waarop veel vaker contact wordt genomen.

De drukste maanden waren januari, november en oktober met telkens meer dan 700 beantwoorde vragen. Met 729 vragen was januari 2019 overigens de drukste maand van de voorbije 10 jaar.

Ook van weekdag tot weekdag zijn er verschillen. Maandag is steevast de drukste dag. Aan de telefoon is die goed voor bijna een kwart (23%) van alle gesprekken. Naarmate de week vordert, daalt het aantal telefoontjes (tot 19% op vrijdag). Hetzelfde patroon tekent zich af bij de chatgesprekken: een derde (32%) vond plaats op maandag en naarmate de weekdagen vorderen, daalt het aantal chatoproepen. Maandag is ook de dag waarop het vaakst gemailld wordt (19% van alle mails), terwijl zaterdag en zondag de rustigste dagen zijn met telkens 10% van de mails.

Zelfs naargelang het uur waarop men belt of chat, zijn er grote verschillen merkbaar. Wanneer de telefoonlijn om 10 uur of de chat om 15 uur opent, is dat meteen het drukste moment van de dag (16% van alle telefoongesprekken wordt tussen 10 en 11 uur ontvangen en 43% van alle chats tussen 15 en 16 uur), terwijl de avonden een pak rustiger zijn.

# Wie contacteert De DrugLijn?

Of men 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, het wordt ook geïllustreerd door de cijfers.

## Mannen versus vrouwen

Meer vrouwen (55%) dan mannen (45%) contacteren De DrugLijn. Over de kanalen om contact te nemen heen, zit daar amper verschil op. In grote lijnen gelden de vermelde genderverhouding met andere woorden zowel voor bellers, chatters als 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 die contact opnemen, meestal vrouwen zijn.



Omdat de resultaten kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon en Skype, mail of chat gaat, wordt in een aantal tabellen een opsplitsing gemaakt. De kolom met het symbool 📞 bevat de cijfers van de gesprekken via telefoon of Skype. De kolom met ✉️ geeft de cijfers weer die op de mailvragen slaan en 💬 op de resultaten van de chatservice. De kolom 'totaal' bevat de cijfers met de som van alle drie.

## Leeftijd

Mensen van alle leeftijden kloppen aan bij De DrugLijn. Toch blijkt zowat elke leeftijdscategorie haar voorkeur te hebben qua contactmogelijkheid. De telefoonlijn, mail- en chatservice vullen elkaar daarin aan.

Het verbaast niet dat jonge mensen vaker online contact nemen, en dan vooral via de chatservice. Een derde van alle chatters (35%) was jonger dan twintig jaar en bijna drie op tien (29%) was een twintiger.

Bij de mailers toont Tabel 1 een wat grotere spreiding qua leeftijd. Toch ligt ook hier het zwaartepunt bij jongeren: 23% van de mailers was jonger dan twintig, wat de bewering tegenspreekt dat mailen door jongeren inmiddels als oubollig zou ervaren worden. Nogmaals 23% waren twintigers.

Daar staat tegenover dat slechts 7% van de bellers jonger dan twintig was en 19% twintigers. Toch is het niet zo dat jonge mensen steeds minder bellen: vijf jaar terug bedroeg het percentage bellers jonger dan dertig 25% tegenover 26% in 2019. Traditioneel spreekt de telefoonlijn wel vooral veertigers (27%) aan; niet toevallig de leeftijd van veel ouders met jongeren in huis.

Leeftijd	📞	✉️	💬	totaal
tot 15 jaar	0%	8%	6%	4%
15-19 j	6%	15%	29%	13%
20-24 j	7%	13%	17%	11%
25-29 j	12%	10%	12%	11%
30-34 j	13%	11%	10%	11%
35-39 j	10%	10%	7%	10%
40-44 j	11%	9%	5%	9%
45-49 j	16%	7%	7%	11%
50-54 j	11%	6%	3%	8%
55-59 j	6%	4%	2%	5%
60-69 j	6%	6%	2%	6%
70 j en ouder	2%	1%	0%	1%
	100%	100%	100%	100%

Tabel 1: Leeftijd van de personen die De DrugLijn contacteren

De leeftijdsverhoudingen evolueren continu. De chatservice zorgt ervoor dat De DrugLijn aansluiting blijft vinden bij jongeren. Het aantal jongeren dat contact neemt, ligt zelfs iets hoger dan een paar jaar terug. Andere dingen blijven onveranderd: aan de telefoonlijn vormen veertigers al zolang De DrugLijn bestaat de grootste groep oproepers.

# Wie contacteert De DrugLijn?


## Doelgroepen

Uiteraard hangen de leeftijdsverhoudingen sterk samen met de diverse doelgroepen die contact opnemen.

In tegenstelling tot wat soms gedacht wordt, is De DrugLijn er zeker niet alleen voor wie drinkt, drugs of pillen gebruikt, of voor wie problematisch gamet of te veel gokt. Personen die gebruik(t)en, gokken of gamen vormen inderdaad de grootste groep en hun aandeel nam de voorbije jaren ook systematisch toe. Ook in 2019 nam hun aantal opnieuw met een paar procent toe. Het feit dat zij via de online zelftests op [www.druglijn.be](http://www.druglijn.be) steeds meer een opstap vinden naar contact met de lijn, speelt daarbij zeker een rol (zie pagina 15 van dit verslag).

Toch vormen deze oproepers niet de meerderheid. Zoals blijkt uit Tabel 2 nemen ook veel naastbestaanden contact op: ouders, partners, kinderen, broers of zussen en andere familieleden. Voorts komen de vragen ook van scholieren en studenten, collega's of vrienden van mensen die gebruiken, mensen die aan preventie (willen) doen, hulpverleners, enzovoort. Een mooie illustratie dat De DrugLijn er al meer dan 25 jaar voor iedereen is.

Net zoals dat voor de leeftijdsgroepen geldt, heeft ook zowat elke doelgroep een voorkeur qua manier om contact te nemen. Zo blijkt dat chatten en mailen erg goed scoort bij mensen die gebruik(t)en. Vermoedelijk omdat het als minder direct en dus veiliger aanvoelt dan telefoneren. Tabel 2 toont dat zij exact de helft (50%) van alle chatters en bijna de helft (48%) van alle mailers vertegenwoordigen. In die laatste categorie is dat een behoorlijke toename tegenover de 41% het jaar voordien. Aangezien de chat- en mailservice meer jongeren aanspreken, betekent dit dat De DrugLijn via online contact een heel belangrijke groep bereikt, met name jonge mensen die gebruiken, gokken of gamen.

Wie nam contact op met De DrugLijn				totaal
Mensen die gebruik(t)en	36%	48%	50%	<b>42%</b>
Ouder	26%	10%	8%	<b>18%</b>
Partner	10%	10%	12%	<b>10%</b>
Broer of zus	4%	2%	2%	<b>3%</b>
Kind van gebruikende ouder	2%	3%	3%	<b>3%</b>
Overig familielid	3%	2%	1%	<b>2%</b>
Vrienden en burens	6%	4%	6%	<b>5%</b>
Intermediaire hulpverlening	5%	3%	1%	<b>4%</b>
Intermediaire preventie	3%	3%	2%	<b>3%</b>
Andere	2%	1%	2%	<b>2%</b>
Scholier/student/ Geïnteresseerde	3%	14%	13%	<b>8%</b>
	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Tabel 2: Doelgroepen die De DrugLijn contacteren




Het is de ervaring van De DrugLijn dat ouders meer nood hebben aan letterlijk 'gehoor' en directer contact. Dat maakt dat ze veel vaker bellen dan mailen of chatten.

Een aantal groepen die samen met ouders tot de gezins- en familieleden kunnen gerekend worden, won de voorgaande jaren aan belang. Bijna één op vijf (18%) die De DrugLijn contacteert, is een partner, een kind van een ouder die gebruikt, een broer, zus of ander familielid (bijvoorbeeld ooms en tantes, neven en nichten, grootouders). Samen met het percentage ouders komt dat neer op meer dan een derde van alle contacten.

Dat De DrugLijn er niet alleen is voor wie problemen ervaart of hulpvragen heeft, blijkt uit het feit dat ook scholieren en studenten regelmatig vragen stellen. Dat gebeurt – mede omwille van hun leeftijd, vooral via mail en chat.

## Gemoedstoestand

Hoe subjectief zo'n inschatting ook is, de beantwoorders registreren systematisch de emotionele toestand van wie ze te woord staan.

Gemoedstoestand				totaal
Bezorgd/Ongerust	52%	39%	35%	<b>45%</b>
Neutraal	28%	43%	52%	<b>36%</b>
Moedeloos/Depressief	7%	7%	6%	<b>7%</b>
Andere	13%	11%	7%	<b>12%</b>
	100%	100%	100%	<b>100%</b>

Tabel 3: Gemoedstoestand van oproepers




De grote meerderheid maakt ofwel een bezorgde ofwel een neutrale indruk. De percentages bij die gemoedstoestanden liggen in de lijn met de voorgaande jaren. Bezorgdheid of ongerustheid die geuit wordt, kan slaan op het eigen gebruik of dat van iemand in hun directe omgeving. Een kleinere groep komt ronduit moedeloos of depressief over (7%). Vaak gaat het om mensen die al jarenlang met problematisch gebruik geconfronteerd worden. Andere gevoelens die in het contact kunnen doorklinken zijn bijvoorbeeld schaamte, schuldgevoelens, 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, 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.

## Informatie, advies of hulp

Bij elk contact wordt genoteerd waar de nadruk ligt: op het inwinnen van informatie, dan wel op het vragen naar advies of het zoeken van hulp. Tabel 4 toont dat bijna twee derde van de oproepers (63%) nood heeft aan advies en hulp of een luisterend oor wil. Tot voor een paar jaren maakten echter de op informatie gerichte vragen de meerderheid uit. Die evolutie kan erop wijzen dat De DrugLijn nog vaker dan voorheen wordt beschouwd als een aanspreekpunt bij problemen. Het zou op zijn beurt ook kunnen verklaren waarom de duur van de contacten (zie pagina 5) al een aantal jaren toeneemt.

Wie nam contact op met De DrugLijn				totaal
Vraagt naar advies	34%	31%	33%	32%
Zoekt hulp	20%	24%	11%	20%
Wil luisterend oor	16%	6%	11%	11%
Vraagt toelichting	28%	30%	42%	30%
Zoekt informatie of bronnen	2%	12%	3%	7%
	100%	100%	100%	100%

Tabel 4: Aard van de vragen aan De DrugLijn

Opnieuw zijn er verschillen naargelang er telefonisch of online contact wordt genomen. Intuïtief wordt online communicatie nog vaak geassocieerd met afstandelijkheid of louter geschikt voor informatief contact. De praktijk spreekt dat tegen, want ook online kan het er heel emotioneel aan toegaan en in een aanzienlijk aantal mails en chatgesprekken ligt de focus op vragen naar advies en hulp.

### Intrafamiliaal geweld en drank, drugs, pillen, gokken en gamen.

Het is algemeen bekend dat huiselijk geweld niet zelden samen gaat met middelenmisbruik. Dat wil uiteraard niet zeggen dat het vanzelfsprekend mag gevonden worden. De DrugLijn is al jaren extra alert voor situaties waarin een oproeper psychisch, lichamelijk of seksueel geweld vermeld. Een monitoring over hoe vaak oproepers dit spontaan vermelden (er wordt uiteraard niet actief naar gevraagd door de beantwoorders) geeft jaar na jaar een beeld van wat vermoedelijk een topje van een ijsberg zou kunnen zijn.

In 2019 werd in 25 chat- en 180 telefoongesprekken maar ook in 81 mailcontacten geweld vermeld. Samen komt dat neer op 4% van alle contacten; een percentage dat helaas in de lijn ligt van voorgaande jaren.






# 1

## Vragen naar specifieke informatie over drank, drugs, pillen, gamen en gokken

In exact de helft van alle contacten werd naar **concrete informatie** over drank, drugs, pillen, gokken of gamen gevraagd. Als dat het geval was, betrof het vooral vragen over de algemene effecten en risico's (52%). Zoals steeds werden ook veel vragen over wetgeving gesteld, maar weliswaar een paar procent minder dan het jaar voordien (14%). Het gaat daarbij zowel over wetgeving omtrent het gebruik van illegale drugs, alcohol, medicatie en gokken (leeftijdsgrenzen, strafmaat, enzovoort), als over aspecten zoals de vervolging van gebruik in het verkeer.

Ook over de opspoorbaarheid van drugs worden al 25 jaar lang veel vragen gesteld (12%). Toch daalde dat aantal in de voorgaande jaren. Dit onderwerp wordt aangekaart door zowel mensen die gebruik(t)en (en die weten of vrezen dat ze getest zullen worden) als door ouders, partners of anderen met vermoedens van gebruik. Vragen naar signalen van druggebruik (9%) sluiten hier nauw bij aan en komen vooral van ouders, partners en gezinsleden.

Nogal wat oproepers willen meer weten over onthoudingsverschijnselen (14%). Opnieuw kunnen vragen daaromtrent zowel komen van gezinsleden die bepaalde symptomen opmerken, als van mensen die gebruik(t)en die klachten onderkennen of die bij het stoppen op mogelijke klachten willen anticiperen. Denk bijvoorbeeld aan iemand die na jarenlang gebruik met cannabis gestopt is en slaapproblemen ondervindt.

Productinformatie				totaal
Algemene effecten en/of gevaren	50%	52%	44%	<b>50%</b>
Wetgeving	13%	15%	17%	<b>14%</b>
Onthoudingsverschijnselen	15%	12%	13%	<b>14%</b>
Aanwezigheid in bloed, urine, speeksel	15%	8%	12%	<b>12%</b>
Signalen van gebruik	12%	6%	6%	<b>9%</b>
Manieren van gebruik	5%	7%	3%	<b>6%</b>
Productcombinaties	5%	5%	5%	<b>5%</b>
Vervangende medicatie	5%	2%	1%	<b>4%</b>
Uitzicht	3%	1%	1%	<b>2%</b>
Samenstelling	2%	2%	3%	<b>2%</b>
Medicinaal gebruik	3%	2%	1%	<b>2%</b>
Overdosis	2%	2%	1%	<b>1%</b>
Zwangerschap en borstvoeding	2%	1%	1%	<b>1%</b>
Prijzen	0%	1%	1%	<b>1%</b>
Andere (bvb. straattaal)	1%	0%	1%	<b>0%</b>

Tabel 5: In contacten met vragen naar productinformatie betrof dat...

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

# 2




## Vragen naar mogelijkheden voor hulp en preventie

Contact opnemen 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 39% van alle contacten aan bod. In negen op tien daarvan ging het om een vraag naar hulpverlening. Bij de overige ging het om vragen naar informatieve bronnen of documentatie, vragen naar mogelijkheden voor preventie of een vraag over de werking van De DrugLijn zelf. Dat laatste komt weleens voor bij schoolopdrachten.

Mensen wegwijs maken in het preventie- en hulpverleningslandschap is een van de kerntaken van De DrugLijn. Wie vraagt naar preventie en hulp, wordt zo gericht mogelijk doorverwezen. Ook al werkt De DrugLijn vooral vraaggestuurd, in nogal wat contacten zal de beantwoorder de mogelijkheid tot verdere hulp of informatie aanreiken. Er wordt daardoor veel vaker doorverwezen dan dat de oproepers daar zelf actief naar vragen. Dat maakt dat in 71% van alle contacten een of meerdere doorverwijzingen plaatsvond. De DrugLijn beschouwt doorverwijzen als maatwerk en elke doorverwijzing komt dan ook tot stand in overleg met de oproeper. Dat wil zeggen: in afstemming met diens verwachtingen, de haalbaarheid en nog veel meer.

Tabel 6 leert dat er vooral doorverwezen wordt naar eerste lijnsinstanties (zoals bijvoorbeeld de huisarts) en naar centra voor ambulante drughulpverlening. Er wordt ook regelmatig doorverwezen naar het welzijnswerk (bijvoorbeeld CAW's), residentiële drughulpverleningscentra en Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg. In het hulpverleningslandschap spelen ook zelfhulpgroepen een belangrijke rol en uiteraard wordt ook naar hen doorverwezen.

Het aantal verwijzingen naar websites zit jaar na jaar in de lift. Het kan gaan om puur informatieve websites, maar niet minder vaak ook om sites met een aanbod voor onlinehulp zoals alcoholhulp.be, cannabishulp.be, drughulp.be of caw.be. Dergelijke verwijzingen gebeuren logischerwijs meer bij online contacten dan aan de telefoon. Dat sluit aan bij het idee van zogeheten 'online stepped care': wie al online contact zocht, zal vermoedelijk een kleinere drempel ervaren om de stap te zetten naar onlinehulp.

Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar...	  
Algemene eerstelijnsinstanties	<b>29%</b>
Ambulante drughulp	<b>26%</b>
Welzijnscentra en infodiensten	<b>15%</b>
Residentiële drughulp	<b>13%</b>
Zelfhulpgroepen	<b>7%</b>
VAD + DrugLijn backoffice	<b>5%</b>
Preventiediensten	<b>4%</b>
Ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek)	<b>3%</b>
<b>Websites en online hulp</b>	<b>27%</b>

Tabel 6: Doorverwijzingen

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

# 3




## De nood aan het bespreken van relationele problemen en emotionele aspecten

Dankzij de laagdrempeligheid wordt De Druglijn uiteraard ook gecontacteerd voor een luisterend oor en emotionele opvang. In liefst 92% van de telefoon- en skypegesprekken, maar ook in 77% van de mailvragen en in 79% van de chatcontacten kwamen in mindere of meerdere mate **relationele en emotionele problemen** ter sprake.

Het vaakst gaat het daarbij om problemen met het eigen gebruik van drank, drugs, pillen of om het eigen gokken of gamen (42%). Dat percentage neemt de voorbije jaren toe. Een omgekeerde beweging zien we in het percentage problemen in de relatie tussen ouders en een gebruikend kind (20%). Dit is te verklaren doordat het aantal oproepen van ouders op zich ook afnam. Problemen in de partnerrelatie (12%), in de broer-zusrelatie (4%), in de relatie met een gebruikende ouder (3%) of in vriendschapsrelaties (5%) blijven qua percentage dan weer stabiel. Andere persoonlijke problemen (niet rechtstreeks aan drank, drugs, pillen, gokken of gamen gerelateerd) kwamen in 7% van de contacten aan bod. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om fysieke of psychische gezondheidsproblemen, sociale, juridische of financiële problemen.

Tabel 7 illustreert dat problemen met het eigen gebruik vaker online aangekaart worden dan aan de telefoon. Problemen in de relatie met een gebruikend kind komen dan weer meer aan bod in telefoongesprekken dan online. Wat betreft partnerrelaties zijn de percentages veel gelijklopend. Maar aan de telefoon gaat het daarbij vooral om de relatie tussen oudere partners, terwijl het via online vaker om problemen tussen jongere partners gaat.

Relationele problemen en emotionele aspecten worden zeker niet alleen via de telefoon aangekaart. Nogal wat mensen – zeker mensen die gebruik(t)en, maar ook partners - hebben er nood aan om hun verhaal ‘neer te typen’. Sommigen geven zelfs aan dat het hen beter lukt om hun gevoelens en zorgen online te delen dan via de telefoon.

Relationele en emotionele problemen				totaal
Over het eigen gebruik	33%	52%	53%	42%
Relatie met gebruikend kind	27%	13%	10%	20%
Partnerrelatie	11%	12%	15%	12%
Broer-zusrelatie	5%	3%	3%	4%
Relatie met gebruikende ouder	3%	4%	4%	3%
Relatie met overige familie	3%	2%	2%	2%
Vriendschapsrelatie	5%	3%	7%	5%
Persoonlijke problematiek	7%	7%	8%	7%
Patiënt-/cliëntrelatie	5%	3%	1%	4%
Relatie met buur, op school, werk of in vrije tijd	4%	3%	3%	3%

Tabel 7: Relationele problemen en emotionele aspecten



*Noot: In een aantal mails en gesprekken komen helemaal 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 hoger dan 100.*

# Over welke drugs wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Van de theorie voor een schoolopdracht, over de bezorgdheid om een kind, vriend of familielid, tot vragen bij het eigen gebruik: wie De DrugLijn contacteert, heeft meestal vragen die gelinkt zijn aan één of ander product.

In 88% van de contacten kwamen één of meerdere drugs ter sprake. In de overige contacten vroeg de oproeper bijvoorbeeld naar een adres voor hulp of naar documentatie over verslaving in het algemeen, zonder dat een concrete drug benoemd werd.

Tabel 8 biedt een overzicht. Deze cijfers kunnen uiteraard niet geïnterpreteerd worden als maatstaf voor het druggebruik in Vlaanderen. Er zal wel een verband bestaan tussen de mate waarin een drug gebruikt wordt en het aantal vragen dat De DrugLijn over die drug krijgt. Toch zijn de DrugLijncijfers vooral een indicatie van de mate waarin er bij de bevolking bezorgdheid leeft en nood aan informatie en advies is over verschillende drugs.

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om...				totaal
Cannabis	34%	22%	33%	29%
Alcohol	27%	33%	23%	29%
Cocaïne	20%	11%	13%	16%
Medicatie*	11%	9%	10%	10%
Speed	7%	5%	5%	6%
Gamen	2%	10%	3%	5%
Xtc	5%	3%	7%	5%
Gokken	3%	1%	2%	4%
Ketamine	3%	2%	4%	2%
Heroïne	2%	1%	2%	2%
Nieuwe psychoactieve stoffen (NPS)**	1%	1%	1%	1%
Methadon en buprenorfine	2%	1%	1%	1%
GHB	1%	1%	2%	1%
Lsd, paddenstoelen en andere hallucinogenen	1%	1%	1%	1%
Vluchtige snuifmiddelen en poppers	1%	1%	1%	1%
Tabak	1%	0%	3%	1%

Tabel 8: Aan bod gekomen producten

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 is een categorie die alle psychoactieve medicatie bundelt. Het gaat daarbij vooral om slaap- en kalmeringsmiddelen, pijnstillers en antidepressiva, maar ook neuroleptica en medicijnen zoals methylfenidaat vallen hieronder.

\*\*Nieuwe psychoactieve stoffen (NPS) worden gedefinieerd als een gamma aan stoffen die meestal de effecten van klassieke illegale drugs proberen te imiteren. Ze zijn meestal synthetisch, maar kunnen ook plantaardig zijn. Velen zijn chemisch gelijkaardig aan conventionele drugs, maar qua structuur net verschillend genoeg om buiten de wetgeving in bepaalde landen te vallen. Sommige zijn te koop op de traditionele illegale markt, andere online. NPS is een term die vroegere begrippen zoals 'designer drugs', 'legal highs', 'research chemicals' en 'smartdrugs' overkoepelt en vervangt.

- Al 25 jaar lang was **cannabis** het meest besproken product bij De DrugLijn, maar daar kwam vorig jaar ei zo na verandering in. Ook in 2019 kwam cannabis bijna 2.000 keer ter sprake. Toch daalt het percentage vragen over deze drug. Tegenover de 29% in 2019 bedroeg het vijf jaar terug (in 2015) nog 35%. Aan de telefoon komt cannabis vaak ter sprake in contacten met bezorgde ouders; in chatgesprekken veel vaker met (jonge) mensen die gebruik(t)en.
- **Alcohol** zorgde in 2019 voor een primeur met meer dan 2000 vragen. Na een continue stijging evenaarde het nu het percentage van het aantal vragen over cannabis. In exacte cijfers uitgedrukt waren er amper 3 vragen minder over alcohol dan over cannabis. Cannabis komt vooral via mail maar ook steeds vaker aan de telefoon aan bod.
- Het percentage vragen over **cocaïne** blijft al een aantal jaren vrij stabiel (15%). En dat ondanks het feit dat deze drug via de media recent heel erg in de aandacht staat. Op cannabis na, is cocaïne wel al jarenlang de meest besproken illegale drug.
- Het percentage vragen over **medicatie** bedroeg 10%. Daarmee gaat het vooral om vragen over slaap- en kalmeringsmiddelen, pijnstillers en antidepressiva. Samen met neuroleptica en andere psychoactieve medicatie (zoals methylfenidaat) nemen ze in Tabel 8 de vierde plaats in.
- De 'top 5' van meest besproken drugs wordt naar vaste gewoonte vervolledigd door **speed** (amfetamines). Net als het jaar voordien bedroeg het percentage 6%.
- Na een daling in het jaar voordien nam het aantal vragen over **xtc** in 2019 weer wat toe tot 5%. Xtc is een drug die steevast vaker in chatcontacten ter sprake komt dan aan de telefoon of in mails.
- Het percentage vragen over andere drugs is en blijft beperkt. Over meerdere jaren heen bekeken, tekent zich een daling af in het percentage vragen over **heroïne**. In 2019 bedroeg het nog net 2%, terwijl dat tien jaar terug 7% was. Voor **lsd** en gelijkaardige hallucinogene drugs, **GHB**, **NPS** en **vluchtige snuifmiddelen**, is het percentage vragen zodanig beperkt dat er moeilijk interpretaties kunnen aan gekoppeld worden. Wat betreft **ketamine** doet zich wel al 10 jaar lang en jaar na jaar een kleine toename voor. Die nam in 2019 wat verder toe, wat maakt dat er ondertussen meer vragen zijn over ketamine dan over heroïne.
- Terwijl het percentage vragen over **gokken** stabiel op 4% bleef, was er in 2019 een verderzetting van de uitgesproken stijging omtrent problematisch **gamen** die zich de laatste jaren aftekent. Vragen over gamen kwamen lange tijd vooral van bezorgde ouders, maar komen recenter steeds meer van gamers zelf. Niet zelden zijn dat jonge gamers die de online zelftest op de DrugLijnwebsite aflegden en via mail verdere feedback vragen bij hun testresultaat.

# Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

Veel contacten met De DrugLijn houden uiteraard verband met iemands gebruik. Het kan daarbij gaan om het gebruik van de oproeper zelf, maar nog vaker gaat het om het alcohol- of ander druggebruik van iemand uit diens directe omgeving.

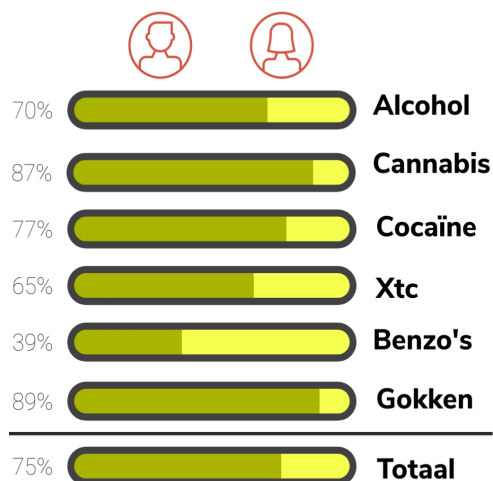
## Van vermoedens tot problematisch gebruik en herval

Wanneer concreet gebruik van drank, drugs en pillen of gokken en gamen aan bod kwam, bleek het in 18% te gaan om een vermoeden van gebruik, gebruik dat pas ontdekt is of om experimenteel gebruik. Veel vaker ging het om regelmatig gebruik (25%) en om (langdurig) problematisch gebruik (46%). In 7% ging het om gestopt gebruik en in 4% om herval of een vermoeden van herval.

Deze percentages illustreren dat veel mensen pas contact nemen wanneer er sprake is van regelmatig of echt problematisch gebruik. De uitzondering hierop zijn ouders, hulpverleners en mensen die contact nemen omwille van gebruik op school of op de werkvloer: zij nemen in verhouding tot andere groepen vaker contact bij een vermoeden of bij het ontdekken van gebruik.

## Gender van diegene die gebruikt, gokt of gamet

Alcohol- en ander druggebruik ligt op bevolkingsniveau hoger bij mannen dan bij vrouwen. Dat blijkt ook bij De DrugLijn. Van alle mensen die gebruik(t)en die in 2019 ter sprake kwamen, was 75% een man. Ging het om alcoholgebruik, dan was die oververtegenwoordiging iets minder uitgesproken: 70% mannen tegenover 30% vrouwen. Bij medicatiegebruik gaat het nog wat vaker over vrouwen: als het om slaap- en kalmeringsmiddelen (zogenoemde benzo's), pijnstillers of antidepressiva ging, was respectievelijk 61%, 48% en 65% een vrouw.



Grafiek 4: Genderverhouding naargelang gebruik

Voorals gokken en gamen blijken een mannenzaak: 89% van de gokkers en 95% van de gamers was een man. Ook in contacten over illegale drugs weegt het aantal mannen zwaarder door. Dat geldt vooral bij cannabisgebruik (87% mannen) en cocaïnegebruik (77%). Ook al lijkt het percentage vrouwen dat aan bod komt in contacten over cocaïnegebruik wel jaar na jaar toe te nemen. Bij heroïnegebruik (63%), speedgebruik (69%), xtc-gebruik (65%) is het overwicht van mannen wat minder uitgesproken.

## Leeftijd van diegene die gebruikt, gokt of gamet

Naar gelang de drug blijken er grote verschillen te zijn in de leeftijd van de personen die gebruik(t)en die in het contact met De DrugLijn aan bod komen. Tabel 9 illustreert dit voor de drie meest besproken producten: cannabis, alcohol en cocaïne.

Leeftijdscategorieën van diegene die gebruikt	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
tot 15 jaar	1%	3%	0%
15-19 j	9%	43%	7%
20-24 j	8%	19%	14%
25-29 j	10%	12%	24%
30-34 j	13%	9%	21%
35-39 j	12%	6%	16%
40-49 j	20%	6%	14%
50-59 j	16%	1%	3%
60-69 j	8%	1%	0%
70 jaar en ouder	3%	0%	0%
	100%	100%	100%

Tabel 9: Leeftijd van diegene die gebruikt en die in het contact aan bod komt

Twee op drie (66%) van zij die cannabis gebruikten en waarover men contact opnam, was jonger dan 25 jaar. Ook al wordt cannabisgebruik vooral met jongeren geassocieerd, toch daalt het percentage jonge mensen dat gebruikt en bij De DrugLijn ter sprake komt: vijf jaar eerder (in 2014) bedroeg het nog 79%. Wat betekent dat er jaar na jaar meer contact wordt genomen over cannabisgebruik boven de leeftijd van 25 jaar.

Wat alcohol betreft, was slechts 18% jonger dan 25 jaar. Het is vooral omwille van het alcoholgebruik van dertigers (25%) en veertigers (20%) dat er contact wordt genomen. Ook op hogere leeftijd blijft alcoholgebruik zorgen baren.

Vragen met betrekking tot mensen die cocaïne gebruik(t)en, slaan bij uitstek op twintigers (37%) en dertigers (38%). Ook veertigers vertegenwoordigen een hoger percentage (14%) dan jongeren onder 20 jaar en hun procentueel aandeel stijgt ook met de jaren. In 2014 bedroeg dat percentage nog 7%.



# Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

## Wie neemt contact omwille van welke drug?

Er bestaat een sterk verband tussen enerzijds de doelgroep die contact opneemt over iemands gebruik, en anderzijds de drug waarover het gaat. Tabel 10 geeft de percentages weer voor de drie meest vermelde producten. Zo wordt duidelijk dat ouders zich vooral zorgen maken over cannabisgebruik en in aanzienlijk mindere mate over cocaïne- of alcoholgebruik.

Partners daarentegen nemen vooral contact op omwille van alcoholgebruik, maar ook in aanzienlijke mate omwille van cocaïne- of cannabisgebruik. Ook vrienden en broers of zussen nemen in de eerste plaats contact op omwille van iemands alcoholgebruik. Toch blijkt ook voor hen cannabis- en cocaïnegebruik vaak een reden tot bezorgdheid.

Als kinderen van gebruikende ouders contact nemen, heeft dat bij 8 op 10 te maken met het alcoholgebruik van een ouder en slechts sporadisch met cannabis- of cocaïnegebruik. Mensen die gebruik(t)en zelf, tot slot, nemen in ongeveer even belangrijke mate contact omwille van alcoholgebruik als omwille van hun cannabisgebruik. De mate waarin ze dat omwille van cocaïnegebruik doen, ligt lager.

Belangrijkste doelgroepen	Alcoholgebruik	Cannabisgebruik	Cocaïnegebruik
Ouders nemen contact omwille van	12%	51%	10%
Partners nemen contact omwille van	36%	17%	24%
Kinderen van gebruikende ouders nemen contact omwille van	81%	3%	1%
Broers en zussen nemen contact omwille van	33%	13%	20%
Vrienden nemen contact omwille van	37%	17%	17%
Wie gebruikt, neemt contact omwille van	27%	22%	12%

Tabel 10: Wie contacteert De DrugLijn naar aanleiding van welk gebruik?



# De website: kruispunt van vele wegen

**De DrugLijnwebsite speelt een cruciale rol in de werking van de lijn. De meeste mensen vinden immers hun weg naar De DrugLijn via het internet. Een sterke online aanwezigheid is essentieel. De site vormt immers bij uitstek de toegang voor wie via mail, Skype of chat contact wil nemen.**

Met de jaren neemt het belang van de site alleen maar toe. Het belang van de online tools die De DrugLijn aanbiedt, blijft met de jaren immers alleen maar toenemen.

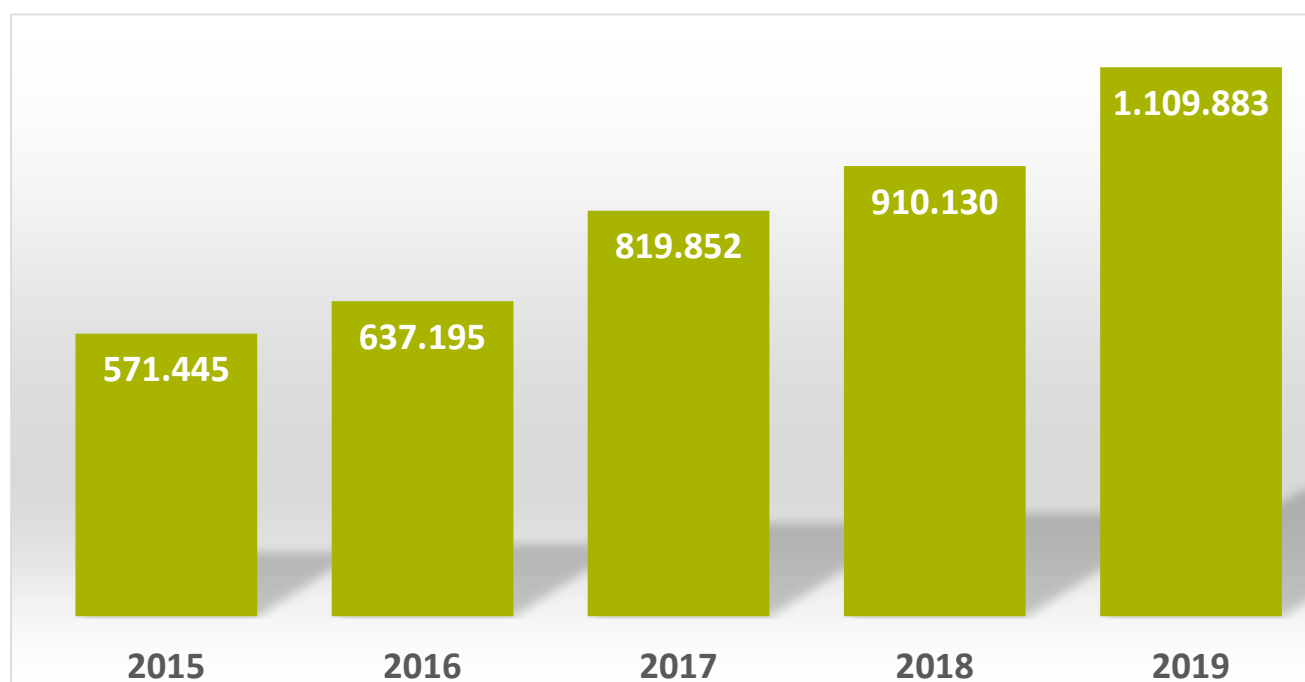
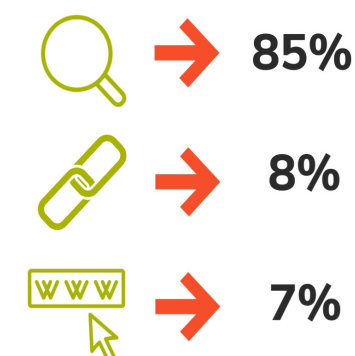
Daarom wordt ook veel zorg besteed aan de online vindbaarheid. De DrugLijnwebsite is immers vooral een site waar mensen op terecht komen nadat ze op het internet aan het zoeken zijn naar informatie of advies. De cijfers over het sitebezoek in 2019 illustreren dat: 85% van de bezoekers bezocht de site na een zoekopdracht. 8% kwam er terecht via een link of verwijzing en slechts 7% surfte rechtstreeks naar de site.

De tijd en energie die De DrugLijn in de site investeert in zowel de inhoud, de uitbouw, het gebruiksgemak en de vindbaarheid van de site rendeert. Jaar na jaar stijgt het aantal sessies door bezoekers en uiteraard neemt ook het aantal bekeken pagina's toe. In 2019 steeg het aantal sessies met 22% en klom het voor het eerst ruim boven het miljoen (1.109.883). Samen zorgden die voor exact 2.346.931 bekeken webpagina's.

De rubrieken op de site die het meeste bezocht werden zijn respectievelijk het 'Drugs ABC', de rubriek 'Test jezelf' en het luik 'Bezorgd om iemand'.

De website is een onmisbare schakel in het toeleiden naar contactname met De DrugLijn. De sterke toename in het aantal bezoekers speelt waarschijnlijk een belangrijke rol in het recordaantal vragen dat de lijn in 2019 kreeg.

Ook voor wat betreft het bereik van het online vroeginterventie-aanbod van tests, online zelfhulp DASH en zelfzorg GRIP is het toenemend aantal bezoekers van groot belang.



Grafiek 5: Evolutie aantal sessies op [www.druglijn.be](http://www.druglijn.be)

# Een groeiend aanbod aan online tools

De interactieve online tools voor wie gokt, gamet of drank, drugs en pillen gebruikt, vormen een van de meest geraadpleegde onderdelen van de DrugLijnwebsite. Concreet gaat het om kennistests, zelftests (waarmee je zelf kan inschatten hoe riskant je gebruik is) en een online zelfhulpprogramma. Samen vormen ze een getrappt aanbod voor online vroeginterventie. Dat stimuleert mensen die gebruiken, gamen of gokken om tijdig in te grijpen op riskant gebruik om zo zwaardere problemen te voorkomen.

Vanop de homepage is dit aanbod terug te vinden onder de noemers 'Test Jezelf' en 'Online Zelfhulp'.



Het drukt geconsulteerd zijn de kennistests en de zelftests. In 2019 werden er samen niet minder dan 95.504 afgelegd.

	zelftest	kennistest
Alcohol	27 405	3 387
Cannabis (gemakkelijke versie)	10 376	1 826
Cannabis (moeilijke versie)	-	1 243
Cocaïne	2 418	940
Gamen	4 899	1 805
Gokken	3 379	437
Internet	2 310	-
Speed	1 348	333
Slaap- en kalmeermiddelen	1 757	386
Xtc	1 885	895
Zwangerschap en alcohol*	-	147
Alcohol (-18-jarigen)	6 751	-
Cannabis (-18-jarigen)	4 240	-
Gaming (-18-jarigen)	17 346	-
<b>Totaal</b>	<b>84 105</b>	<b>11 399</b>

Tabel 11: Aantal afgelegde online tests

\* Deze kennistest ging 2 april 2019 online.

Noot: Deze cijfers houden enkel rekening met volledig afgelegde tests (tot en met de laatste vraag beantwoord).

## Tests als opstap naar persoonlijk contact

Het aanbod van deze online tools is in de voorbije 10 jaar gestaag gegroeid. Naarmate er meer tests online gingen, steeg ook het aantal mensen dat er gebruik van maakt. Dankzij de nieuwe kennistest omtrent alcohol en zwangerschap biedt De DrugLijn nu in totaal tien kennistests en twaalf zelftests aan. Ook in 2020 is het de bedoeling dat dit aanbod verder zal aangroeien.

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

Na het afleggen van de test krijgt men wel de kans aangereikt om met verdere vragen of bedenkingen over het resultaat contact te nemen met de beantwoorders van De DrugLijn. Dat kan concreet via het mailcontactformulier onderaan het resultaat. Dit werd zodanig ontwikkeld dat de beantwoorders meteen de resultaten op de vragen van de test meegestuurd krijgen. Zo kunnen zij gericht inpikken op de vragen van de persoon die de test aflegde en feedback op maat geven.

Het is een optie die goed aanslaat: in 2019 werden via die weg 611 mailvragen verstuurd, wat overeenstemt met 20% van alle mails die de lijn ontving. Het is een mooie illustratie van hoe iets vrijblijvend als een anonieme online test een opstap kan zijn naar meer advies of zelfs naar hulp.

## Zelfhulpprogramma DASH

DASH is het online zelfhulpprogramma van De DrugLijn dat wie dat wil ondersteunt om hun gebruik van cannabis, cocaïne, GHB en/of alcohol te verminderen of te stoppen. In tweede instantie richt het zich tot mensen die nog twifelen om hun gebruik al dan niet te veranderen. Ook zij die hun gebruik al verminderd of gestopt hebben, kunnen het gebruiken als houvast om terugval te voorkomen. DASH is gratis, en na het aanmaken van een login gaat men er volledig zelfstandig mee aan de slag. Het programma bevat oefeningen en opdrachten die helpen om zich voor te bereiden op verandering, om doelen te bepalen, het gebruik onder controle te houden, positief veranderd gedrag te bestendigen en de gemaakte vooruitgang te beoordelen. Het traject duurt vier à zes weken. Dat maakt meteen duidelijk dat DASH niet zozeer bedoeld is voor mensen die zwaar problematisch gebruiken en die intensieve begeleiding nodig hebben, maar vooral voor mensen die voelen dat hun gebruik ontspoord en nog het potentieel hebben om dat op eigen kracht bij te sturen.

In 2019 werd door 776 DASH-gebruikers een login gemaakt. Dat betekent dat gemiddeld 2 personen per dag zich bij de module aanmelden. Hun gemiddelde leeftijd bedroeg 32 jaar. 52% van hen waren mannen, 40% vrouwen en van 6% bleef dat onbekend.

# Een groeiend aanbod aan online tools

## Nog meer GRIP – online zelfzorg voor partners, voor ouders en voor kinderen van ouders met een afhankelijkheidsprobleem

De nieuwste telgen in het alsmaar groeiend online aanbod van De DrugLijn zijn de GRIP-modules. Nadat in 2018 een eerste tool online ging als steun voor kinderen van ouders die met afhankelijkheidsproblemen worstelen, werd in 2019 volop werk gemaakt van de uitbreiding van GRIP voor andere groepen van naastbestaanden. In het najaar ging de GRIP voor partners online en tegen het einde van 2019 was die voor ouders zo goed als klaar om online te gaan.

De reden voor dit nieuw aanbod is duidelijk: voor iedereen die met drank, drugs, pillen, gokken en gamen in de problemen komt, zijn er immers een veelvoud aan mensen rondom die persoon die daar mee onder lijden. Helaas cijferen zij zich al te vaak weg. Nochtans kunnen ouders, partners en andere gezins- of familieleden een onschatbare rol spelen in de aanpak van die problemen. Redenen genoeg dus om ook voldoende aandacht en zorg te besteden aan hun noden. Met de ontwikkeling van de GRIP-zelfzorgtools wil De DrugLijn daaraan tegemoetkomen. De tools richten zich op ouders, partners en 'kinderen van' voor wie de stap naar reguliere hulp te groot is. Of voor diegenen voor wie dat nog niet aan de orde is, omdat ze nog over voldoende draagkracht beschikken.

Elke GRIP-tool omvat zes delen met oefeningen. Hun vorm en focus varieert naargelang de doelgroep ouders, partners of 'kinderen van'. Een oefening kan een psycho-educatieve insteek hebben, of bijvoorbeeld uitnodigen tot reflectie over helpende strategieën. Andere oefeningen zetten aan om op zoek te gaan naar eigen sterktes, stil te staan bij eigen emoties of het eigen netwerk van steunfiguren visueel in kaart te brengen. De rode draad doorheen de oefeningen is het benadrukken van het



belang van je eigen grenzen (zeker als er sprake zou zijn van geweld), het bevestigen van het geloof in eigen kunnen en veerkracht, en het aanmoedigen tot voldoende zelfzorg.

GRIP laat toe om de oefeningen in een volgorde naar eigen keuze af te werken. Daarbij hoeven niet alle zes de delen doorlopen te worden – de bezoeker kan zelf kiezen welke oefeningen voor hem het meest relevant zijn. Per afgewerkte oefening worden een aantal 'take home messages' automatisch toegevoegd aan een poster of checklist. Die kan men als pdf opslaan of printen om bijvoorbeeld op een later moment nog eens te herlezen. Ook al kan men zelfstandig met GRIP aan de slag, de modules kunnen ook een meerwaarde of inzetbaar zijn in een begeleidingscontext. De DrugLijn hoort wel vaker van intermediairs dat zij samen met cliënten gebruik maken van de diverse online tools op de site.





# 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 na elk contact via een online en anoniem enquêteformulier gepolst naar hun tevredenheid. Dat leverde ook in 2019 bemoedigende resultaten op.**

## Mailbeantwoording

89 mailers vulden de online vragenlijst in. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 45 jaar en 60% van hen was vrouw.

Nogal wat mensen vinden telefonisch contact blijkbaar te direct en verkiezen daarom het veiliger aanvoelende medium mail. Op de vraag waarom men ervoor koos De DrugLijn te mailen, antwoordde immers bijna de helft (48%) dat mailen hen beter ligt dan bellen. 28% vond het praktischer dan bellen. Slechts een fractie kiest voor het mailen omdat het goedkoper is dan bellen (3%) of omdat de openingsuren van de telefoonlijn hen slecht uitkomen (8%). 12% had een andere, niet nader bepaalde reden.

Voorts wordt in de tevredenheidsmeting gevraagd of de mailer in kwestie ook naar De DrugLijn zou bellen. Een op vier (25%) zou dat niet doen. Het bewijst hoe complementair de telefoon-, chat- en mailservice zijn.

Andere vragen in de tevredenheidsmeting focussen op de kwaliteit van het antwoord. Een eerste belangrijk aspect daarvan is het respect voor de anonimiteit, een belangrijk werkingsprincipe van De DrugLijn. 78% van de respondenten vond dat hun anonimiteit helemaal gewaarborgd werd. Nog eens 18% vond het voldoende, terwijl 3% 'neutraal' en slechts 1% 'onvoldoende' antwoordde.

Ook qua termijn waarbinnen geantwoord werd, heerst tevredenheid: 47% was daarover zeer tevreden en 38% vond dat het voldoende snel ging. Dat zijn bemoedigende cijfers aangezien de beantwoorders in het recordjaar 2019 regelmatig het gevoel hadden dat ze alle zeilen moeten bijzetten om de duizenden mails binnen een redelijke termijn beantwoord te krijgen.

Zowel qua lengte en toon van het antwoord, als qua inhoud werd aan de verwachtingen voldaan: alle respondenten (98%) vonden de lengte van het antwoord goed en 90% vond de toon 'zeer aangenaam' (7% vond die 'voldoende aangenaam'). Op de vraag of het antwoord persoonlijk genoeg was, antwoordde 71% 'helemaal wel' en 24% 'voldoende'. De inhoud van het antwoord voldeed voor 69% 'helemaal' en voor 25% 'voldoende' aan hun verwachtingen.

Tot slot wordt aan de mailers gevraagd of het mailcontact hen concreet verder geholpen heeft. Dat is een ambitieuze vraag, gezien de beperkingen van wat men met mailverkeer kan bereiken. Toch antwoordde 48% 'helemaal wel' en 37% 'voldoende'.

De respondenten gaven de mailbeantwoording een globale score van gemiddeld 8,9 op 10. Een mooie appreciatie voor de inzet van de beantwoorders die zich dit jaar inzetten om bijna drieduizend keer een uniek en op maat uitgeschreven antwoord te formuleren.

"Ik heb dit mailcontact als zeer prettig, leerrijk en nuttig ervaren. Het is laagdrempelig. Prima. Ga zo door zou ik zeggen!"

"Superleuk dat dit soort websites bestaan. Ik heb hier mijn verhaal kunnen doen! Ik weet waar aan de slag te gaan en moest niet wachten om aan de beurt te komen."

"Bedankt voor deze oplossing. Ben zelf geen beller maar ik was wel blij met de hulp via de chat! Dikke merci."

## Chatgesprekken

299 chatters vulden de tevredenheidsvragenlijst in die na afronding van elk chatgesprek automatisch wordt aangeboden. 69% van hen antwoordde dat het chatcontact 'helemaal wel' of 'eerder wel' aan de verwachtingen voldeed. Als antwoord op de vraag of men zich begrepen voelde gaf 56% 'helemaal wel' en 22% 'eerder wel' aan. Gevraagd of men met dezelfde vragen ook naar De DrugLijn zou bellen of mailen, antwoordde 33% dat zij dit niet zouden doen. Net zoals bij mailers, geldt dus ook voor nogal wat chatters dat er een drempel meespeelt om via een andere weg contact te nemen.

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

- 46% gaf aan een antwoord te hebben gekregen op zijn vraag
- 53% had zijn verhaal goed kunnen vertellen
- 37% gaf aan een oplossing te hebben meegekregen waar hij of zij mee aan de slag kan
- 9% gaf te kennen dat zijn of haar vraag niet beantwoord was
- 9% vinkte aan nog steeds niet te weten wat hij of zij na het chatten het best doet.

Ook aan de chatters wordt gevraagd naar een algemene score op tien. 86 chatters kenden een 10/10 toe en 52 chatters gaven een 9/10. 55 anderen opteerden voor een 8/10 en 38 mensen gaven een 7/10. Voorts valt op dat 31 chatters een 1/10 toekenden. Waarschijnlijk gaat het daarbij om chatters die zich voor de grap hadden aangemeld, zeker gezien de weinig respectvolle reacties die ze achterlieten in een bijhorend open commentaarveld. Alle feedback samen zorgde voor een gemiddelde score van 7,5/10.

# In een notendop

**De DrugLijn bestond in 2019 niet alleen 25 jaar, qua aantal vragen brak dat werkjaar alle records. Na een druk 2017 en 2018 werd in 2019 met 7.511 contacten het hoogste aantal vragen ooit beantwoord.** Er werden 5% (of exact 380) meer vragen beantwoord. Het aantal chatgesprekken steeg het sterkst (+ 12%) maar ook het aantal telefoongesprekken en mailvragen lag telkens 5% hoger dan het jaar voordien. Ten opzichte van vijf jaar terug (2015) tekent De DrugLijn een toename met 24% op.

**De gemiddelde tijd die het vergt om een vraag te beantwoorden blijft toenemen.** Niet alleen het aantal vragen brak een record, ook de tijd die het beantwoorden van alle contacten vergde. De gemiddelde duur van telefoongesprekken en chatgesprekken neemt al een aantal jaren toe. Enkel de tijd die het vergde om een mailvraag te beantwoorden viel in 2019 wat terug. Samen zorgde dit ervoor dat er voor het eerst meer dan 2.500 uur aan beantwoordwerk werd besteed.

**De DrugLijn blijft een heel breed bereik aan oproepers aanspreken.** De jongste persoon waarvan de leeftijd bekend was en die contact nam, was 10 jaar oud, de oudste 84. Toch spreekt elke contactmogelijkheid een eigen publiek aan. Chatten slaat vooral aan bij het jongste leeftijdssegment. Een opvallend grote groep chatters wordt gevormd door mensen die drank, drugs en pillen gebruiken, gamen of gokken. Ook scholieren, studenten en jonge partners kiezen voor het chatten. De mailservice krijgt vaker de voorkeur van een iets volwassener publiek en bereikt naast mensen die gebruiken, scholieren, studenten en iets oudere partners ook ouders. De telefoonlijn spreekt duidelijk een ouder publiek aan: exact de helft van de bellers was tussen 30 en 50 jaar oud. Onder hen veel mensen die gebruiken, maar ook veel bezorgde ouders en partners.

**Mensen die gebruik(t)en, gokkers en gamers vormen meer dan ooit de grootste doelgroep.** Hun aantal steeg in 2019 opnieuw met een paar procent tot 42%. Onder chatters zijn ze goed voor 50% van alle contacten, via mail bedraagt dat 48%. Het bewijst hoe drempelverlagend de mogelijkheden van online contact kunnen zijn. Ouders (18%) vormen de tweede grootste groep en hebben nog steeds een duidelijke voorkeur voor telefoongesprekken. Partners, broers en zussen, kinderen van gebruikende ouders en overige familieleden zijn samen goed voor bijna een op vijf (18%) van alle contacten.

**Voor het eerst krijgt De DrugLijn evenveel vragen over alcohol als over cannabis.** Samen met cocaïne blijven het de drugs waarover het vaakst contact wordt genomen. 25 jaar lang was cannabis de drug die het meest ter sprake kwam. Er is jarenlang op ingezet om duidelijk te maken dat de lijn er niet

alleen is voor vragen over illegale drugs maar ook over alcohol, psycho-actieve medicatie, gokken en gamen en dat doel blijkt nu eindelijk bereikt. Doordat het percentage vragen over cannabis de laatste jaren wat afneemt maar vooral omdat het aantal vragen over alcohol jaar na jaar toenam, komen beide nu even vaak aan bod (29% of telkens 2000 contacten). Cocaïne neemt een derde plaats met een stabiel percentage van 16%. Medicatie en speed nemen plaatsen vier en vijf in. Het aantal vragen over 'nieuwe' drugs zoals GHB, NPS of ketamine ligt heel wat lager; ook al tekent zich voor die laatste drug de voorbije jaren een stijging af. Zo worden er inmiddels meer vragen over ketamine gesteld dan over heroïne.

**De DrugLijn krijgt meer vragen over problematisch gamen dan over xtc.** Ook in de percentages vragen over gamen (5%) en gokken (4%) is de laatste jaren een duidelijke stijging merkbaar. Vooral voor gamen zette die zich in 2019 door. Zelf in die mate dat er net iets meer vragen over gamen werden gesteld dan over xtc..

**www.druglijn.be werd meer dan een miljoen keer bezocht.** Het bezoek nam opnieuw fors toe (+22%) en klokte af op 1.109.983 sessies. Het bewijst dat druglijn.be voor velen een referentiepunt is voor heldere en betrouwbare informatie en advies.

**De kennistests, zelftests en online zelfhulp blijven onverminderd populair.** Het interactieve online aanbod van De DrugLijn valt bij steeds meer mensen in de smaak. Er werden 11.399 kennistests ingevuld en niet minder dan 84.105 mensen checkten via zelftests hoe riskant hun gebruik was. Nog eens 776 mensen gingen aan de slag met DASH, de gratis online zelfhulpmodule die helpt bij het minderen of stoppen. De DrugLijn zet inmiddels nog meer in op het potentieel van online tools via GRIP, een nieuw zelfzorg-aanbod voor partners, ouders en kinderen van ouders met afhankelijkheidsproblemen.

## Voor alle vragen over drank, drugs, pillen en gokken.

Voor informatie, een eerste advies of voor adressen voor hulp en preventie.  
Anoniem, objectief en zonder te oordelen of veroordelen.

### Bel 078 15 10 20

- ma-vr: 10-20 u. (niet op feestdagen)
- vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief

### Neem contact via [www.druglijn.be](http://www.druglijn.be)

- stel je vraag via mail, Skype of chat
- je krijgt steeds een persoonlijk antwoord

Volg De DrugLijn  
op Facebook

