

# De Druglijn Jaarverslag 2022

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** [\(p. 39\)](#)

# Hoe vaak wordt De Druglijn gecontacteerd?

2022 was het jaar waarin het gaandeweg leek alsof de covidcrisis wat verder achter ons ligt. Veel in het leven viel gelukkig weer in zijn vertrouwde plooi. De vraag of - en in welke mate - de pandemie impact had op middelengebruik en mentaal welbevinden blijft echter relevant.

Als er al sprake is van een 'nieuw normaal' is dat er voor

De Druglijn alvast een met steeds meer beantwoorde vragen.

Sinds 2019 stijgt het aantal contacten onafgebroken. De stijging was in 2022 bovendien groter dan de jaren voordien. Voor het eerst werd de kaap van 8.000 beantwoorde vragen overschreden. Vooral de toename in het aantal chatgesprekken valt op. En terwijl het aantal mailvragen terugviel, zit het aantal telefoongesprekken opnieuw in de lift.



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. Concreet registreren 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 inzicht in de belangrijkste cijfers en bevindingen voor 2022.

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

**“Ik hervaal steeds  
maar wil echt  
niet opgeven.  
Waar kan ik  
terecht voor  
hulp?”**





**3 614**



**2 411**



**2 500**

**8 525**

## Overige contacten

Bovenstaande cijfers slaan op de volwaardige contacten. Er zijn ook bellers en vooral chatters die meteen inhaken, stil blijven, schelden of voor de grap contact nemen. 'Nepmails' komen amper voor. De Druglijn noemt dit soort contacten 'uitval-contacten'. De toename van chats zorgt helaas ook voor een stijging van deze uitval-contacten. Het aantal verdubbelde bijna tot 1.189. 74% daarvan waren chatcontacten.

## Het aantal vragen stijgt onverminderd

De Druglijn kende sinds haar start als telefoonlijn een hele evolutie. Bijna 30 jaar later kan iedereen die vragen heeft over drank, drugs, pillen, gokken of overmatig gamen nog steeds bellen, maar ook mailen en chatten.

Met de werking evolueerde ook het aantal contacten. Sinds 2017 worden jaarlijks meer dan zeventuizend vragen beantwoord en sinds 2022 ruim meer dan achtduizend.

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

**In 2022 werd voor het vierde jaar op rij een recordaantal vragen beantwoord.**

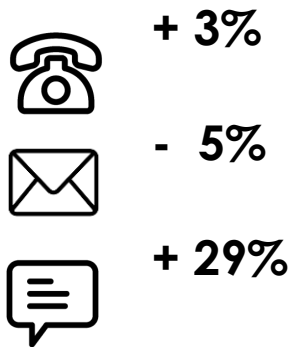
De toename in het aantal contacten was in 2022 ook groter dan in de vorige drie recordjaren: in 2019 bedroeg ze 5%, in 2020 2%, in 2021 5% en in 2022 was dat 7%.

**Op drie jaar tijd is het aantal beantwoorde vragen met meer dan duizend toegenomen.**

De mate waarin het aantal vragen evolueert, verschilt voor telefoongesprekken, mails en chatgesprekken.

In 2022 nam het totale aantal beantwoorde contacten toe met **540**.

Achter dat globale getal gaan volgende procentuele verschillen schuil:



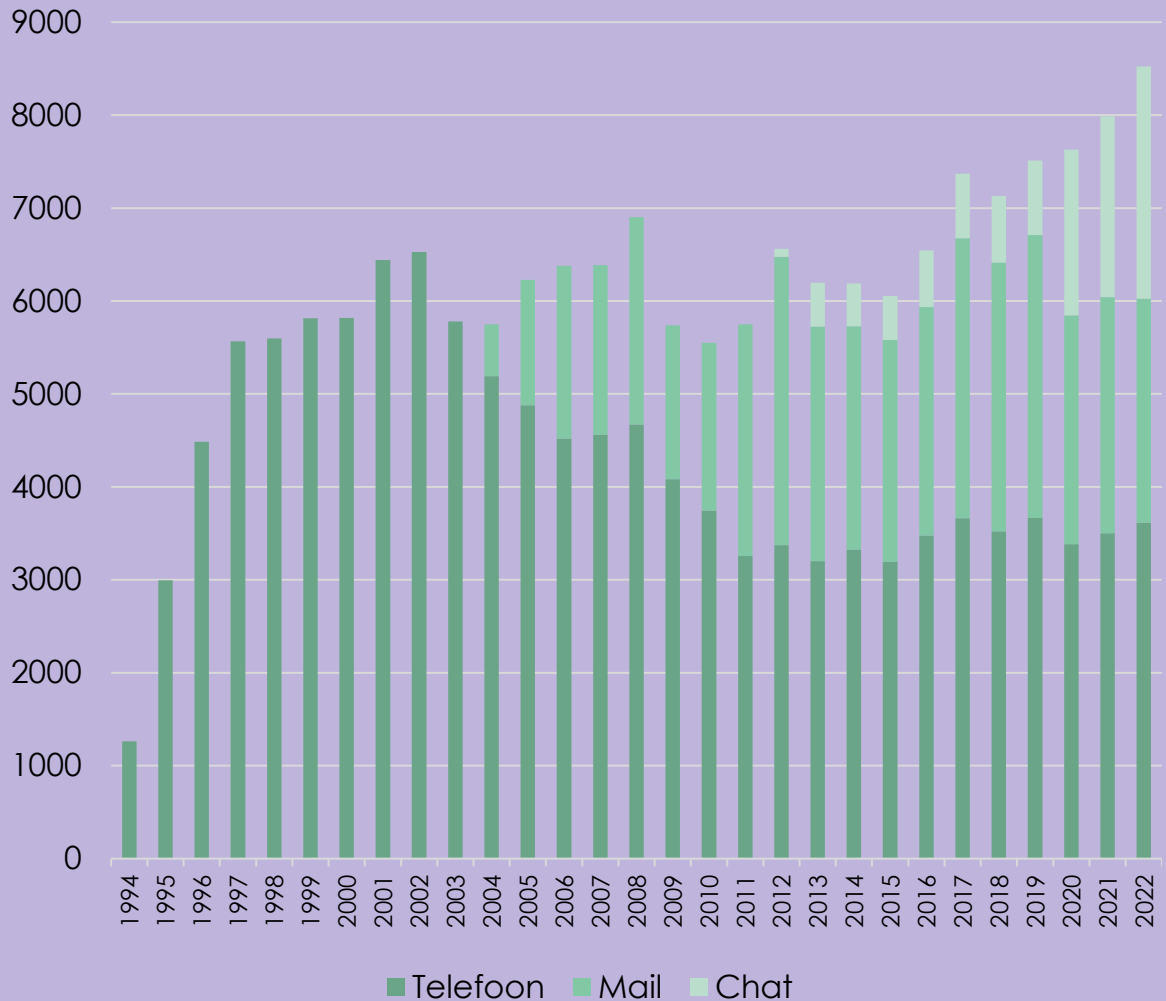
In 2021 was het toegenomen aantal vragen nog toe te schrijven aan een vrij gelijkmatige stijging in het aantal chats (+9%), telefoongesprekken (+4%) en mails (+3%). 2022 was een jaar van grotere verschillen.

Met name het aantal chatgesprekken nam fors toe terwijl het aantal telefoongesprekken in zowat dezelfde mate steeg als het jaar voordien.

Het aantal vragen via mail viel dan weer terug tot op het niveau van 2020.

**Sinds de chat in  
openingsuren  
verdubbeld, is  
het aantal chats  
verdriedubbeld.**

**de druglijn**



## Evolutie op langere termijn

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

Daaruit valt duidelijk af te leiden hoe het aantal online vragen (via chat en mail) toenam. Dat evolueerde in die mate dat chats en mailvragen samen sinds 2017 de meerderheid van alle contacten uitmaken.

De covidcrisis heeft dat alleen maar versterkt. Al in de eerste week van de volledige lockdown in 2020 nam De Druglijn het initiatief om de openingsuren van de chat-service te verdubbelen van ma-vr 15-18u naar ma-vr 12-18u. Sindsdien blijft het aantal chatgesprekken toenemen. In vergelijking met voor die verdubbeling is het aantal chats inmiddels meer dan verdrievoudigd.

Mede daardoor steeg het aandeel online contacten (mail + chat) op vijf jaar tijd van 52% naar 58%.

Omdat er geen daling is in het aantal telefoongesprekken, is dat stijgend percentage louter toe te schrijven aan de toename van het aantal online contacten.

# Duur van de contacten

Er zijn nogal wat verschillen in hoeveel tijd het vraagt 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 kunnen soms een uur of meer vergen.



**17'04"**



**22'50"**



**19'25"**

## Gemiddelde duur als barometer

De gemiddelde duur van een contact nam de voorbije jaren duidelijk toe. Het wijst erop dat de vragen aan De Druglijn met de tijd complexer werden.

In volle covidcrisis (2020) bereikte de stijgende duur een piek en dat zowel voor telefoongesprekken als chats en mailvragen.

Sindsdien viel de beantwoordduur wat terug maar er tekenden zich wel verschillen af tussen telefoon, chat en mails. Zo was er aan de telefoon amper sprake van een daling in de gespreksduur. Een gesprek duurde in 2022 gemiddeld nog steeds 2 minuten langer dan voor de covidcrisis.

Het illustreert dat er sindsdien meer contact wordt genomen door mensen die het mentaal en emotioneel zwaar hebben. Er wordt dus meer appel gedaan op het zogeheten 'luisterend oor'. Illustratief daarvoor is het aantal telefoon- en chatgesprekken dat langer dan een uur duurde. Dat ligt nog steeds driemaal hoger dan voor de pandemie.



## Totale duur

Een recordaantal vragen heeft natuurlijk een impact op de tijd die het vergt om iedereen te woord te staan. Op 10 jaar is die in totaal met 42% toegenomen.

Een deel van de verklaring zit in het feit dat chatten en mailen meer tijd vraagt dan iemand mondeling te woord staan aan de telefoon. Naarmate het aandeel online vragen toeneemt, stijgt met andere woorden ook de totale duur.

### In 2022 werd in totaal:

- **1.028 uur gebeld**
- **917 uur mails beantwoord**
- **809 uur gechat**

Samen zorgde dit voor **2.754 uur beantwoordwerk**.



## Wanneer wordt contact opgenomen?

Jaar na jaar zijn er piekmomenten waarop veel vaker contact wordt genomen. Het voorjaar en najaar zijn steevast het drukst.

- Oktober 2022 was met 837 beantwoorde vragen de drukste maand van het jaar en zelfs de drukste maand in het bijna dertigjarig bestaan van De Druglijn.
- Met 835 (of 2 vragen minder) moest maart daar amper voor onder doen. Het werd de tweede drukste maand van het jaar én uit de Druglijngeschiedenis. Vooral het aantal chats lag hoog in februari. Het steeg tot een ongeëvenaard aantal van 319.
- Ook november kwam daarbij in de buurt. Door de in totaal 818 vragen werd het de derde drukste maand ooit.

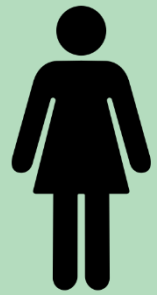
Ook van weekdag tot weekdag zijn er verschillen. Maandag is de drukste dag met 25% van alle chats, 22% van de telefoongesprekken, en 18% van alle mailvragen. Naarmate de week vordert, dalen de percentages. Mailen kan 7 dagen op 7, wat maakt dat op zaterdag en zondag telkens 9% van de mails ontvangen werd.

**Maart, oktober  
en november  
werden de  
drie drukste  
maanden ooit.**



# **Wie contacteert De Druglijn?**

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



51%



43%



6%

## Gender

- 51% van wie De Druglijn contacteert, identificeert zich als vrouw en 43% als man. Voor 6% van de oproepers is die status X of bleef die onbekend.
- Naargelang wie belt, mailt of chat, zit er wat verschil op die verhouding. Zo zijn 52% van de chatters en 57% van de bellers vrouwen. Het percentage mannen dat belt (43%) en chat (41%) steeg de voorbije jaren lichtjes. Bij mailers vormen mannen de grootste groep met 46% ten opzichte van 42% vrouwen.

Zolang De Druglijn bestaat, werd er steevast vaker contact genomen door vrouwen.

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.

# Leeftijd

Mensen van alle leeftijden kloppen aan bij De Druglijn. Maar zowat elke leeftijdscategorie heeft haar voorkeur qua contactmogelijkheid. Het valt op dat de telefoonlijn, mail- en chatservice elkaar daarin aanvullen.

Het verbaast niet dat jonge mensen vaker online contact nemen, en dan vooral via de chatservice.

- Vier op de tien chatters (43%) waren jonger dan twintig
  - Ook nog eens een op de vier (25%) was een twintiger
- Samen betekent dit dat meer dan 2 op 3 chatters jonger waren dan dertig.




Bij de mailers is er een grotere spreiding qua leeftijd. Toch ligt ook hier het zwaartepunt bij jongeren:

- 35% van de mailers was jonger dan twintig.  
Bij de jongsten in die groep (tot 15 jaar) gaat het vooral om mailtjes omwille van schoolopdrachten
- 16% van de mailers waren twintigers

Aan de telefoon ziet het beeld er heel anders uit:

- slechts 4% van de bellers was jonger dan twintig
- 14% van de bellers waren twintigers

Traditioneel spreekt de telefoonlijn vooral veertigers (30%) aan. Dat is niet toevallig de leeftijd van veel ouders met jongeren in huis. Ook behoorlijk wat dertigers bellen (27%).

Leeftijd				Totaal
tot 15 jaar	0%	22%	13%	<b>11%</b>
15-19 j	4%	13%	30%	<b>15%</b>
20-24 j	6%	9%	15%	<b>9%</b>
25-29 j	8%	7%	10%	<b>8%</b>
30-34 j	13%	8%	8%	<b>10%</b>
35-39 j	14%	8%	7%	<b>10%</b>
40-44 j	16%	9%	6%	<b>11%</b>
45-49 j	14%	6%	4%	<b>9%</b>
50-54 j	11%	6%	3%	<b>7%</b>
55-59 j	5%	5%	2%	<b>4%</b>
60-69 j	7%	5%	2%	<b>5%</b>
70 j en ouder	2%	2%	0%	<b>1%</b>
	100%	100%	100%	<b>100%</b>








## 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, of voor wie gokt of overmatig gamet. De tabel op de volgende bladzijde illustreert dat.

- De grootste groep wordt weliswaar gevormd door mensen die gebruik(t)en, gokken of gamen. Hun aandeel neemt jaar na jaar toe. Deels heeft het ermee te maken dat zij via de online zelftests op [www.druglijn.be](http://www.druglijn.be) vaker een opstap vinden naar contact met de lijn (zie pagina 35 van dit verslag). Maar ook het feit dat de chat-service goed aanslaat bij deze doelgroep speelt een groeiende rol.
- Toch kloppen ook veel ouders, partners, kinderen, broers of zussen en andere familieleden aan bij de lijn. Zoals blijkt op de volgende bladzijde zijn deze naasten goed voor een contact op drie.
- Ook scholieren en studenten, collega's of vrienden van mensen die gebruiken, mensen die aan preventie (willen) doen en hulpverleners nemen contact.

## Doelgroepen die De Druglijn contacteren

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

Wie nam contact				Totaal
Mensen die gebruik(t)en	39%	49%	53%	<b>46%</b>
Ouder	23%	9%	7%	<b>15%</b>
Partner	11%	7%	10%	<b>10%</b>
Broer of zus	5%	3%	3%	<b>4%</b>
Kind van gebruikende ouder	2%	2%	4%	<b>2%</b>
Overig familielid	4%	1%	1%	<b>2%</b>
Vrienden en buren	5%	4%	7%	<b>5%</b>
Intermediaire hulpverlening	5%	4%	1%	<b>3%</b>
Intermediaire preventie	2%	3%	1%	<b>2%</b>
Andere	2%	2%	2%	<b>2%</b>
Scholier / Student / Geïnteresseerde	2%	16%	11%	<b>9%</b>
	100%	100%	100%	<b>100%</b>

- Chatten en mailen scoort erg goed bij mensen die gebruik(t)en. Online contact voelt als minder rechtstreeks en dus veiliger aan dan telefoneren. Ze maken zowat de helft van alle mailers (49%) en meer dan de helft van de chatters (53%) uit. Die percentages nemen toe; ook aan de telefoon waar ze inmiddels goed zijn voor 39% van alle gesprekken.
- Het percentage ouders dat contact neemt, viel de voorafgaande jaren terug maar bleef in 2022 stabiel. Ouders vormen nog steeds de tweede grootste groep (15%). Hun voorkeur gaat uit naar de telefoon. Het is dan ook de ervaring van De Druglijn dat ouders vaker nood hebben aan letterlijk 'gehoor' en directer contact.
- Andere gezins- en familieleden namen de laatste jaren wat vaker contact. Bijna een op de vijf mensen die belt, mailt of chat is een partner, een kind, een broer, zus of ander familielid van iemand die gebruikt. Samen met ouders zijn ze goed voor exact één contact op drie.

# Meer mensen dan voor de covidcrisis maken een moedeloze of depressieve indruk.

Gemoedstoestand	☎	✉	💬	Totaal
Bezorgd / Ongerust	52%	40%	42%	<b>46%</b>
Neutraal	19%	44%	35%	<b>31%</b>
Moedeloos / Depressief	11%	6%	9%	<b>9%</b>
Bang / Angstig	5%	2%	5%	<b>4%</b>
Andere	13%	8%	9%	<b>10%</b>
	100%	100%	100%	<b>100%</b>

## Gemoedstoestand

De beantwoorders registreren systematisch de emotionele toestand van de oproepers.

De grootste groep maakt een bezorgde indruk. Dat geldt zelfs voor meer dan de helft van de bellers. Die bezorgdheid kan slaan op het eigen gebruik of op dat van een dierbare. Daarnaast maakt bijna een derde van al wie contact neemt een neutrale indruk. Het aantal mensen dat moedeloos of depressief overkwam blijft na een toename in de voorgaande jaren in 2022 stabiel. Het illustreert dat De Druglijn sinds de covidcrisis te maken krijgt met zwaardere problematieken.

Het aantal oproepers dat een bange of angstige indruk maakte, bleef stabiel. Andere gevoelens die 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, 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, dan wel het vragen naar advies of het zoeken van hulp.

Meer dan twee op de drie oproepers (69%) hebben nood aan advies en hulp of willen een luisterend oor. Tot een paar jaar geleden maakten echter de infovragen de meerderheid uit. De Druglijn wordt met andere woorden steeds vaker beschouwd als aanspreekpunt bij problemen of voor hulp.

- Aan de telefoon hebben de oproepers logischerwijs veel meer behoefte aan een luisterend oor dan via chat of mail. Toch wordt door bellers vooral advies en toelichting gevraagd of hulp gezocht.
- Mailen wordt nog vaak beschouwd als een handige manier om informatie in te winnen. Dat plaatje ziet er bij De Druglijn alvast anders uit, want mailers namen vaker contact op om hulp te zoeken (30%) dan om advies of toelichting te vragen (beide 27%).
- Bij chatgesprekken ligt de focus op advies (42%) of toelichting (34%). Vragen naar hulp via chat (11%) vielen met een paar procent terug.

Focus van het contact				Totaal
Vraagt naar advies	41%	27%	42%	<b>37%</b>
Zoekt hulp	23%	30%	11%	<b>21%</b>
Wil luisterend oor	15%	5%	10%	<b>11%</b>
Vraagt toelichting	19%	27%	34%	<b>26%</b>
Zoekt informatie of bronnen	2%	11%	3%	<b>5%</b>
	100%	100%	100%	<b>100%</b>



## Intrafamiliaal geweld

Het is bekend dat huiselijk geweld vaak samengaat met middelenmisbruik. Dat wil uiteraard niet zeggen dat het vanzelfsprekend mag gevonden worden.

De Druglijn is al jaren extra alert voor situaties waarin de oproeper psychisch, lichamelijk of seksueel geweld vermeldt. De covidcrisis zorgde de voorbij jaren terecht voor meer maatschappelijke aandacht voor huiselijk geweld. Misschien heeft dat ertoe bijgedragen dat het sinds 2020 ook vaker ter sprake komt in contacten met De Druglijn.

Net als 2021 zag ook 2022 een toename van het aantal keren dat een oproeper geweld vermeldde. Uiteraard is het onduidelijk of dit op een toename van geweld wijst of te maken heeft met een groeiende bespreekbaarheid.

Geweld werd door 375 bellers, 157 chatters en in 64 mails vermeld. Samen maakt dat 596 of bijna 7% van alle contacten.




In 49% van die gevallen ging het om psychisch geweld, in 44% om lichamelijk geweld en in 7% om seksueel geweld.



## Vragen naar productinformatie

In de helft van alle contacten (54%) werd concrete informatie over drank, drugs, pillen, gokken of gamen gevraagd. Daarbij ging het met voorsprong om vragen naar de algemene effecten en risico's. Ook onthoudingsverschijnselen, wetgeving, de opspoorbaarheid in het lichaam en signalen van gebruik kwamen regelmatig aan bod.

- Vragen over onthoudingsverschijnselen komen zowel van gezinsleden die eventuele symptomen opmerken, als van mensen die gebruik(t)en en klachten ondervinden of willen voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan iemand probeert te minderen of stoppen met slaap- en kalmeringsmiddelen.
- Vragen over wetgeving gaan zowel over illegale drugs (vervolgingsbeleid bij bezit), alcohol (bijvoorbeeld leeftijdsgrenzen), medicatie als gokken. Ook de verkeerswet is een vast topic. Het percentage vragen over wetgeving is op vijf jaar tijd wel teruggevallen van 18% naar 10%.
- Ook over de opspoorbaarheid van drugs worden traditioneel veel vragen gesteld. Die kunnen zowel komen van mensen die iemand willen laten testen als van iemand die weet of denkt getest te zullen worden.

Productinformatie				Totaal
Algemene effecten en/of gevaren	66%	67%	68%	66%
Onthoudingsverschijnselen	20%	11%	11%	16%
Wetgeving	9%	13%	11%	10%
Sporen in bloed, urine, speeksel	12%	6%	7%	9%
Signalen van gebruik	11%	2%	6%	8%
Manieren van gebruik	9%	10%	4%	7%
Productcombinaties	5%	4%	5%	5%
Medicinaal gebruik	1%	2%	1%	2%
Uitzicht	2%	0%	2%	2%
Overdosering	1%	0%	2%	2%
Samenstelling	1%	1%	2%	1%
Zwangerschap en borstvoeding	0%	1%	1%	1%
Vervangende medicatie	1%	0%	1%	1%
Prijzen	1%	0%	1%	1%
Andere (bv. straattaal)	1%	1%	1%	1%

*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.*

## Vragen naar mogelijkheden 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 35% van alle contacten aan bod: in 23% van de chats en telkens 40% van de telefoongesprekken en mails. In bijna negen op de tien gevallen ging het om een vraag naar hulpverlening of zelfhulp. De overige waren vragen naar informatieve bronnen of documentatie, omtrent preventie of de Druglijnwerking zelf.

Mensen wegwijs maken is een kerntaak van De Druglijn. Ook al werkt De Druglijn vraaggestuurd, in nogal wat contacten zal de beantwoorder de mogelijkheid tot verdere hulp of informatie aanreiken. Daarom wordt er meer doorverwezen dan dat oproepers er zelf naar vragen.

- In **61%** van alle contacten gebeurde een of meerdere **doorverwijzingen**.
- Samen was dat goed voor **5.199 contacten** waarin **7.214 verwijzingen** plaatsvonden.

De Druglijn beschouwt doorverwijzen als maatwerk. Elke doorverwijzing komt tot stand in dialoog met de oproeper. Dat wil zeggen: 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	36%
Ambulante drughulp	29%
Residentiële drughulp	16%
Welzijnscentra en infodiensten	9%
Zelfhulpgroepen	9%
VAD + Druglijn backoffice	5%
Preventiediensten	1%
Ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek)	3%
Externe websites en online hulp	30%

*Noot: In 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 scope aan eerstelijnsinstanties (zoals de huisarts) en naar ambulante drughulpverlening. Verwijzingen naar die laatste namen in 2022 met een paar procent toe. Ook naar residentiële drughulpverlening en zelfhulpgroepen werd iets vaker verwezen.

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

Externe websites waarnaar verwezen wordt, kunnen puur informatief zijn, maar vaak zijn het ook sites die online hulp aanbieden, zoals alcoholhulp.be, cannabishulp.be of drughulp.be. Logischerwijs wordt vaker in chats en mails naar deze sites verwezen 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.

Niet meegerekend in de tabel zijn de verwijzingen naar het eigen aanbod op de Druglijnsite. Dat kan gaan van relevante informatie, adviespagina's tot de interactieve tools (tests, zelfhulp en zelfzorg). Alles samen werd in 26% van de contacten naar de eigen site 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 gold voor maar liefst 93% van de bellers, 80% van de chatters en 74% van de mailers.

- Het vaakst gaat het om problemen door het eigen gebruik, gokken of gamen (41%).
- Ook problemen tussen ouders en een gebruikend kind (17%) en tussen partners (12%) komen vaak aan bod.
- Broer- of zusrelaties (4%), de relatie met een gebruikende ouder (3%) of vriendschapsrelaties (5%) komen minder ter sprake.
- Andere persoonlijke problemen (niet rechtstreeks aan drank, drugs, pillen, gokken of gamen gerelateerd) werden in 14% van de contacten aangekaart. Dat is een verdubbeling op twee jaar tijd. Het kan daarbij gaan om sociale, juridische of financiële problemen. Of om de fysieke gezondheid en sinds de covidcrisis ook steeds vaker om mentale problemen.

Problemen met het eigen gebruik worden vaker online 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 vooral jongere partners betreft.

Relationele en emotionele problemen	☎	✉	💬	Totaal
Over het eigen gebruik	31%	53%	47%	41%
Relatie met gebruikend kind	25%	12%	8%	17%
Partnerrelatie	12%	10%	12%	12%
Broer- of zusrelatie	5%	4%	4%	4%
Relatie met gebruikende ouder	2%	2%	5%	3%
Relatie met overige familie	4%	2%	5%	3%
Vriendschapsrelatie	5%	4%	8%	5%
Persoonlijke problematiek	15%	10%	18%	14%
Patiënt-/cliëntrelatie	4%	4%	1%	3%
Relatie met buur, op school, werk of in vrije tijd	3%	3%	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.*



# Over welke drugs wordt De Druglijn gecontacteerd?

In 91% van de contacten kwamen 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 concrete drug benoemd werd.

De cijfers in dit hoofdstuk zijn uiteraard geen 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 cijfers vooral een aanwijzing van de mate waarin er bij de bevolking bezorgdheid leeft of nood is aan informatie en advies omtrent verschillende drugs.

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om...				Totaal
Alcohol	35%	30%	23%	<b>30%</b>
Cannabis	27%	13%	25%	<b>23%</b>
Cocaïne	21%	11%	15%	<b>17%</b>
Medicatie*	11%	6%	11%	<b>10%</b>
Gamen	2%	25%	4%	<b>9%</b>
Speed	5%	3%	4%	<b>4%</b>
Xtc	2%	2%	7%	<b>4%</b>
Gokken	5%	4%	3%	<b>4%</b>
Nieuwe psychoactieve stoffen**	4%	2%	4%	<b>3%</b>
Tabak	2%	2%	6%	<b>3%</b>
Ketamine	3%	1%	2%	<b>2%</b>
Heroïne	2%	1%	2%	<b>2%</b>
GHB	1%	1%	1%	<b>1%</b>
Lsd, paddenstoelen en andere hallucinogenen	1%	1%	1%	<b>1%</b>
Methadon en buprenorfine	1%	1%	1%	<b>1%</b>
Vluchtige snuifmiddelen en poppers	1%	0%	1%	<b>1%</b>

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. Maar door een stijging van het aantal vragen over alcohol in combinatie met een daling van de vragen over cannabis is dat sinds 2020 niet meer het geval. Die daling zet verder door: terwijl het percentage vragen over cannabis in 2015 nog 35% bedroeg, was dat in 2022 nog 23%. Enkel via chat gaat het nog vaker over cannabis dan over alcohol.
- **Alcohol** wordt steeds structureler het meestvermelde product. Het globale percentage vragen steeg de voorbije jaren naar 30% en dat bleef ook in 2022 zo. Aan de telefoon ligt het percentage nog hoger (35%). In verhouding tot andere producten komt alcohol vooral in mails vaak aan bod.
- Het aantal vragen over **cocaïne** schommelde jarenlang rond 16 %. In 2022 nam het aantal vragen licht toe meer bleef het percentage identiek. Het is uiteraard de drug die het voorbije jaar het sterkst in de aandacht stond omwille van de cocaïnehandel en het daaraan gerelateerde geweld. Toch blijkt dit geen opmerkelijke impact te hebben gehad op het aantal vragen.

**Het aantal  
vragen over  
alcohol blijft  
onverminderd  
hoog.**



- 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 methyfenidaat) nemen ze de vierde plaats in. Aan de telefoonlijn en in de mails viel het percentage vragen over medicatie wat terug, terwijl het in de chat-service toenam. De som van die evoluties maakte dat het globale percentage 10% bleef.
- De 'top 5' wordt vervolledigd door **gamen**. Het aantal vragen daaromtrent neemt de voorbije jaren toe. De verklaring ligt in het feit dat veel van de vragen over gamen via mail gesteld worden en niet zelden van jongeren en scholieren komen die voorafgaand de gaming-zelftest op de site invulden.
- Wat **speed** (amfetamines) betreft, tonen de cijfers van 2022 een daling in het aantal vragen.
- Het percentage vragen over **xtc** schommelt de voorbije tien jaar wat op en neer maar bleef in 2022 wel stabiel ten opzichte van het jaar voordien. Deze drug komt opmerkelijk meer aan bod in chatgesprekken dan via mail of aan de telefoon.

- In 2022 was er een toename van het aantal vragen over **gokken**. Na een daling in 2020 en 2021 situeerde het percentage zich opnieuw op het niveau van voor de covidcrisis.
- Het percentage vragen over **illegale drugs** zoals heroïne of lsd is beperkt en laat ook weinig verschillen optekenen ten opzichte van het jaar voordien.
- Ook op vlak van drugs die de voorbije decennia opgang maakten zoals **GHB** en **ketamine** bleef het aantal vragen al bij al stabiel.
- Een evolutie die het opvolgen waard lijkt, is het aantal vragen over Nieuwe Psychoactieve Stoffen (**NPS**). Het blijft beperkt, maar gaat de voorbije vijf jaar wel in stijgende lijn. Binnen deze categorie van stoffen was in 2021 en 2022 vooral sprake van vragen over de cathinones 3-MMC en 4-MMC.
- Voorts valt op de er met name via de chatservice opvallend meer vragen over **tabak** gesteld werden, ook al hoort dit thema niet bij De Druglijn. Het ging via de chat vaak om jongeren met vragen over de risico's van of het stoppen met vaperen.



# Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

Veel contacten met De Druglijn houden verband met iemands concrete gebruik of gok- of gamegedrag. Dat was in 2022 bij 82% van de contacten het geval. Het kan daarbij gaan om het gebruik of 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 14% van de gevallen te gaan om een vermoeden van gebruik, om gebruik dat pas ontdekt is of om experimenteel gebruik. Veel vaker ging het om regelmatig gebruik (24%) en vooral om (langdurig) schadelijk gebruik (51%). In 7% ging het om gestopt gebruik en in 4% om herval of een vermoeden van herval.

De percentages illustreren dat veel mensen pas contact nemen wanneer er sprake is van regelmatig of langdurig gebruik of misbruik. Het bovenvermelde aandeel (langdurig) schadelijk gebruik lag in 2022 opvallend hoger dan in 2021 (46%). Het maakt duidelijk dat er nog te vaak kansen verloren gaan om vroegtijdig in te grijpen op gebruik of op gedrag dat kan ontspreiden tot zwaardere problematieken.

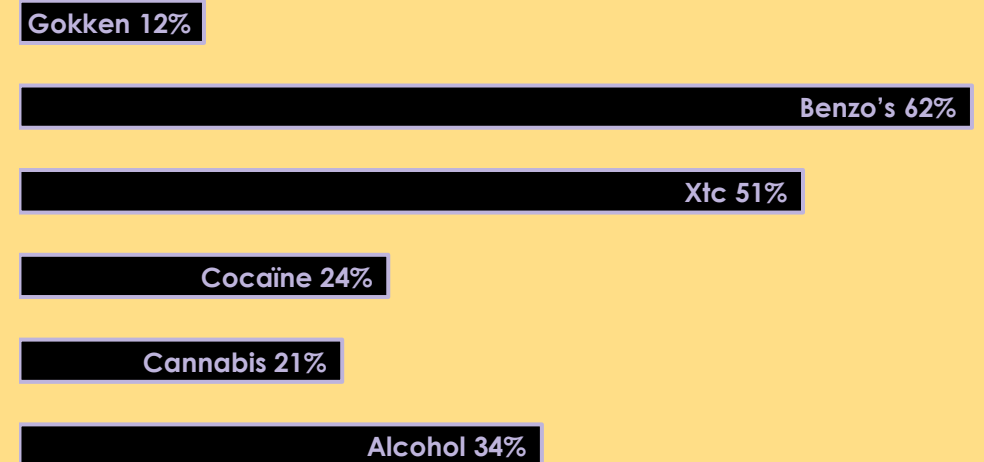
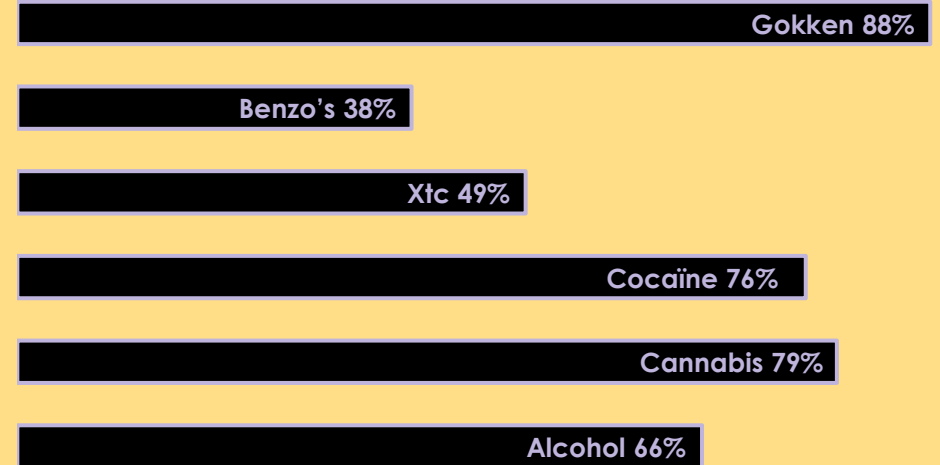
**Drie op de vier  
neemt pas  
contact op bij  
regelmatig of  
langdurig  
gebruik.**

**de druglijn**

## Gender van wie gebruikt, gokt of gamet

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

- Van allen die gebruik(t)en en ter sprake kwamen, was 71% een man.
- Ging het om alcoholgebruik, dan was dat overwicht minder groot en waren 2 op de 3 (66%) een man.
- Medicatiegebruik vormt in de genderverhouding de uitzondering: als het om slaap- en kalmeringsmiddelen (benzo's) of antidepressiva ging, betrof het respectievelijk 62% en 67% een vrouw.
- Gokken en gamen blijken een uitgesproken mannenzaak te zijn: telkens 88% van de gokkers en gamers was een man.
- Ook contacten over illegale drugs zijn vooral gelinkt aan mannen. Dat geldt vooral bij cannabisgebruik (79% mannen) en cocaïnegebruik (76%). Toch stijgt het percentage vrouwen dat aan bod komt in contacten over deze beide drugs. Bij xtc is de geslachtsverhouding vaak half om half: in 2022 vertegenwoordigden vrouwen 51%. Het aandeel mannen is groter bij heroïne- (84%), speed- (67%), NPS- (57%) en ketaminegebruik (69%).



Leeftijdscategorieën van wie gebruikt, gokt of gamet	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
tot 15 jaar	2%	7%	0%
15-19 jaar	9%	39%	8%
20-24 jaar	6%	16%	12%
25-29 jaar	8%	11%	20%
30-34 jaar	13%	9%	21%
35-39 jaar	11%	7%	15%
40-49 jaar	22%	9%	19%
50-59 jaar	17%	1%	3%
60-69 jaar	10%	0%	0%
70 jaar en ouder	2%	0%	0%
	100%	100%	100%

## Leeftijd van wie gebruikt, gokt of gamet

Naargelang de drug blijken er grote verschillen te zijn in de leeftijd van de personen die gebruik(t)en en die in het contact aan bod komen. De tabel hierlangs illustreert dat voor de drie meestbesproken producten.

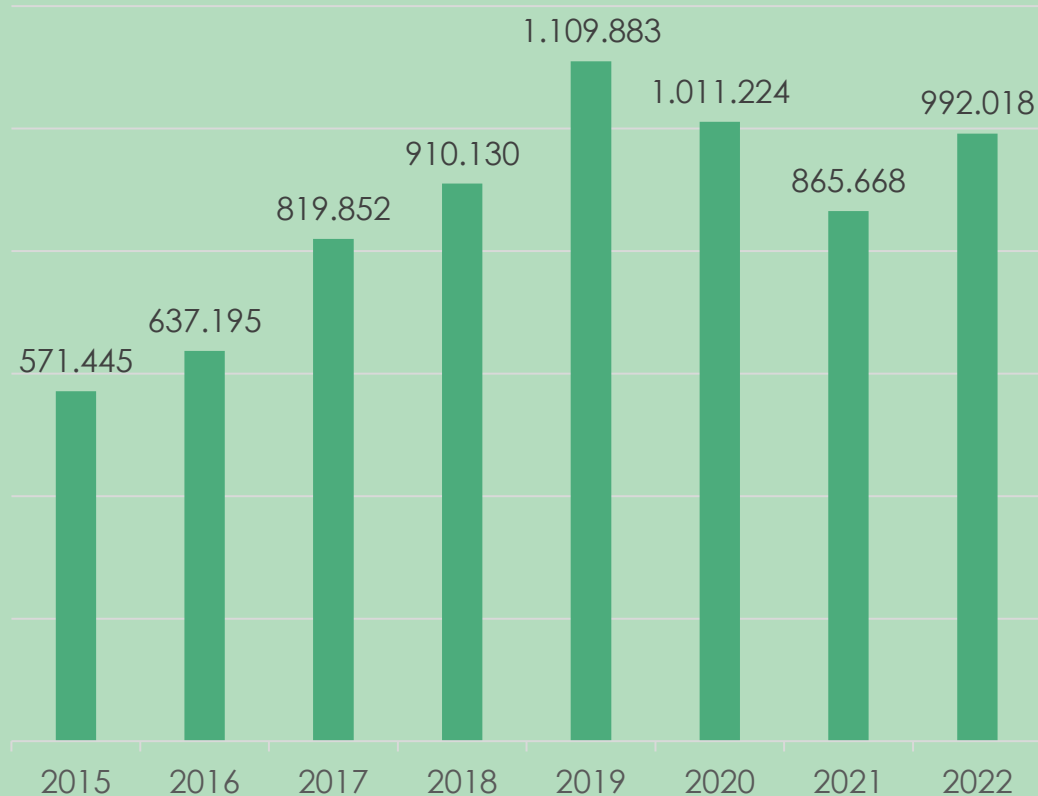
- Zes op de tien (62%) van zij die cannabis gebruikten en waarover men contact opnam, was jonger dan 25 jaar. Ook al wordt cannabisgebruik vooral met jongeren geassocieerd, toch daalt het percentage contacten over jonge mensen die cannabis gebruiken. In 2015 bedroeg het nog 75%, tegenover 14% dertigers en veertigers samen. Het percentage dertigers en veertigers samen bedraagt intussen 25%.
- Wat alcohol betreft, was slechts 16% jonger dan 25 jaar. Contacten over iemands alcoholgebruik hebben vooral betrekking op dertigers, veertigers en vijftigers (samen 63%). Ook alcoholgebruik op hogere leeftijd is reden om contact te nemen.
- Vragen omtrent mensen die cocaïne gebruik(t)en, slaan bij uitstek op twintigers (32%) en dertigers (36%). Toch valt vooral een toename op omtrent veertigers: van 14% in 2021 naar 19% in 2022. Cocaïnegebruik ligt op bevolkingsniveau veel lager onder de 20 jaar en dat blijkt ook uit de percentages in de tabel.

# **Website, online tests, zelfhulp en zelfzorg**

De Druglijnwebsite speelt een cruciale rol in de werking van de lijn. De meeste mensen vinden namelijk hun weg naar De Druglijn via het internet. Naast de vele informatie en adviezen die de site biedt, vormt die ook de toegangspoort voor wie via mail of chat contact wil nemen.

Het belang van de online zelftest-, zelfhulp- en zelfzorgtools die de Druglijnsite aanbiedt, blijft groot. Vele tienduizenden maken er jaarlijks gebruik van.

## Evolutie aantal sessies op druglijn.be



## De website: kruispunt van vele wegen

De huidige website ging in 2015 online. Tegen 2019 verdubbelde het aantal bezoeken. Nadien daalde het bezoek, maar in 2022 steeg het opnieuw. De terugval kan erop wijzen zijn dat de site wat verouderd raakt en minder goed scoort qua vindbaarheid. In de loop van 2023 gaat daarom een vernieuwde Druglijnsite online.

- De daling in 2020 en 2021 werd in 2022 omgebogen naar een stijging met 15%.
- De site werd bezocht door 822,647 mensen die in totaal 1.813.005 webpagina's consulteerden.
- Het 'Drugs ABC', de rubriek 'Test jezelf' en het luik 'Bezorgd om iemand' blijven de drukst bezochte onderdelen van de site.

Aanvullend wordt ook ingezet op sociale media. Zo heeft de lijn een eigen YouTube-kanaal en worden er regelmatig berichten gepost via Facebook en Instagram. Eind 2022 hadden die respectievelijk 2.529 en 969 volgers.

## Een ruim aanbod aan online tools

De interactieve tools voor wie gokt, gamet of drank, drugs of pillen gebruikt, vormen een van de meest bezochte onderdelen van de Druglijnwebsite. Concreet gaat het om 10 kennistests, 12 zelftests (waarmee je kan inschatten hoe riskant je gebruik is) en een online zelfhulpprogramma (DASH). 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.

De recentste online tools zijn de drie zelfzorgmodules (GRIP) voor ouders, partners en kinderen van mensen met een afhankelijkheidsprobleem.

Het drukst bezocht zijn de kennistests en de zelftests. Die eerste kregen in 2022 een inhoudelijke update. Er werden op een jaar tijd meer dan zeventigduizend kennis- en zelftests volledig afgelegd. Het aantal afgelegde alcohol-zelftests en gaming-zelftests voor minderjarigen steekt er boven uit. Die laatste wordt vaak ook afgelegd in het kader van schoolopdrachten.

	Zelftest	Kennistest
Alcohol	18.522	2.728
Cannabis (gemakkelijk versie)	3.647	1.210
Cannabis (moeilijke versie)		847
Cocaïne	1.857	625
Gamen	2.208	2.426
Gokken	1.581	596
Internet	2.403	
Speed	882	198
Slaap- en kalmeringsmiddelen	1.299	247
Xtc	1.485	683
Alcohol (-18-jarigen)	6.623	
Cannabis (-18-jarigen)	1.774	
Gaming (-18-jarigen)	20.966	
Zwangerschap en alcohol		162
<b>Totaal</b>	<b>63.247</b>	<b>10.082</b>

*Noot: De cijfers betreffen enkel volledig afgelegde tests (tot en met de laatste vraag beantwoord).*



## 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 concreet via het mailcontactformulier bij het resultaat. Dit werd zo ontwikkeld dat de beantwoorders meteen de antwoorden op de vragen van de test meegestuurd krijgen. Zo kunnen ze gericht inpikken op de vragen van diegene die de test aflegde, en feedback op maat geven.

- In 2022 werden na het afleggen van een kennis- of zelftest 729 mailvragen gestuurd. Dat is 30% van alle mails die de lijn ontving. Het vormt een mooie illustratie van hoe iets vrijblijvend als een anonieme online test een opstap kan zijn naar meer advies of hulp op maat.

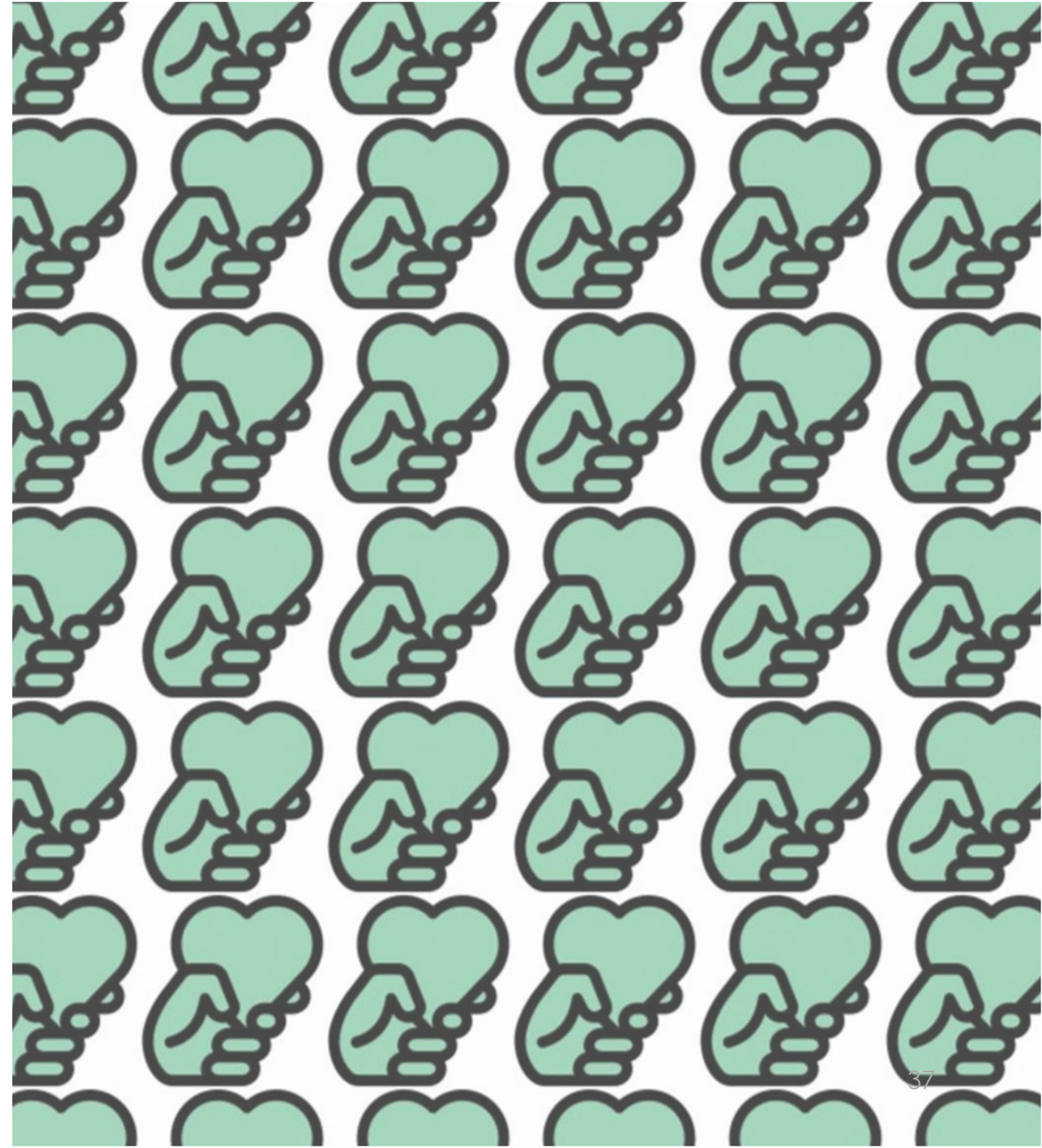
**Drie op de tien  
mails komen van  
iemand die een  
kennis- of zelftest  
invulde.**

## Zelfhulpmodule DASH

DASH is de online zelfhulptool die ondersteuning biedt 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. DASH is gratis, en na aanmelding met een login gaat men er volledig zelfstandig mee aan de slag. De tool omvat oefeningen en opdrachten die helpen om zich 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. Het traject duurt vier tot zes weken.

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 die het potentieel hebben om dat op eigen kracht bij te sturen.

373 mensen meldden zich aan bij DASH. Hun gemiddelde leeftijd bedroeg 34 jaar. De gender-verhouding was 52% mannen, 40% vrouwen en 8% X of onbekend. In verhouding tot face-to-face hulp meldt zich een vrij hoog percentage vrouwen aan. Een fenomeen dat vaker voorkomt bij online hulp in het algemeen.





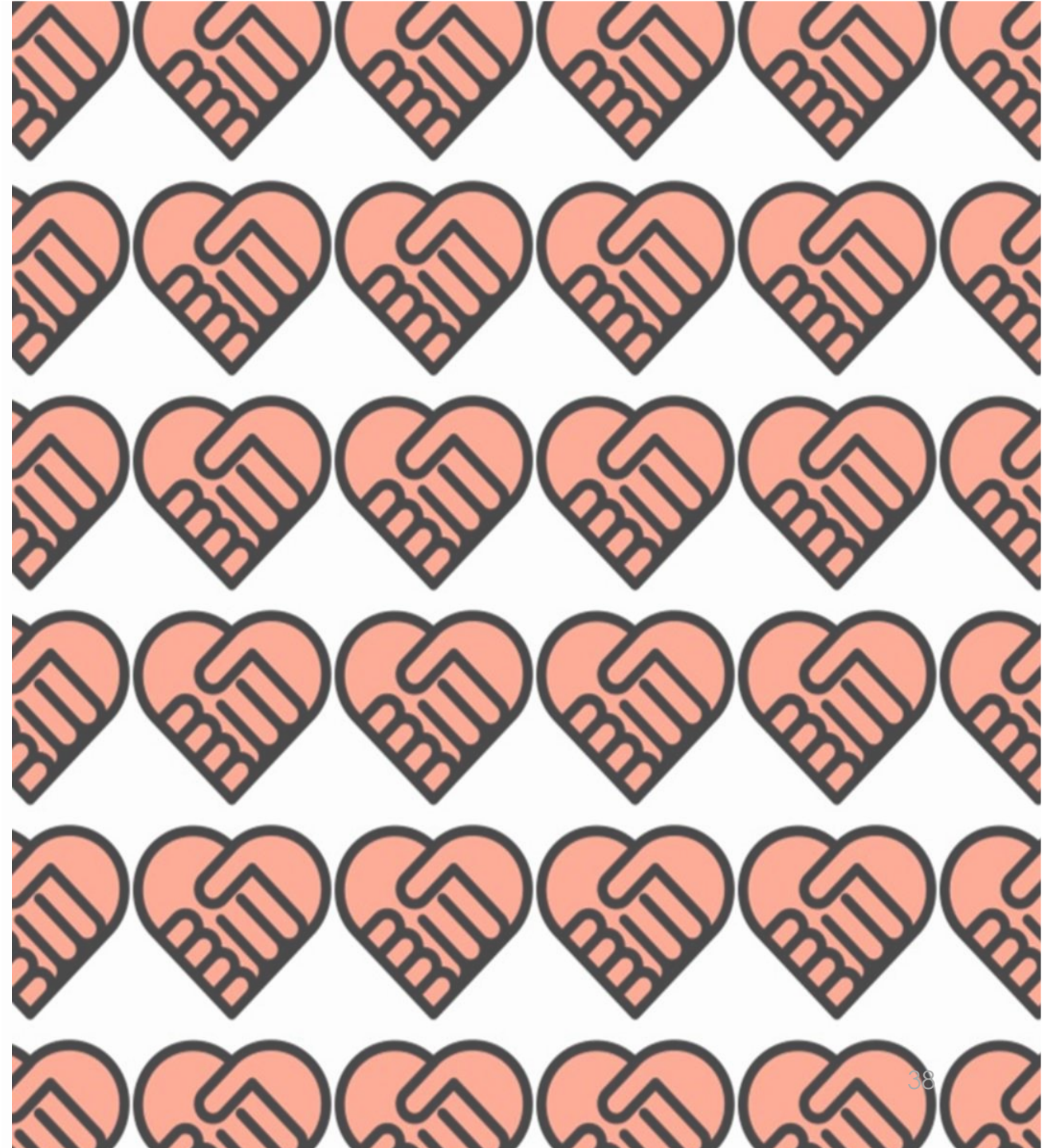
## Online zelfzorg voor partners, ouders en kinderen van mensen met een afhankelijkheidsprobleem

Voor iedereen die met drank, drugs, pillen, gokken en gamen in de problemen komt, is er een veelvoud aan mensen rondom die persoon die daar mee onder lijden. Tegelijk kunnen ouders, partners en andere gezins- of familieleden 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 daaraan tegemoetkomen. 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.

Sinds de lancering in 2018 en 2019 is het duidelijk dat het GRIP-aanbod tegemoetkomt aan een behoefte. Het aantal sessies voor de drie modules bedroeg in 2022:

- GRIP voor 'kinderen van': 1.986
- GRIP voor partners: 5.019
- GRIP voor ouders: 4.650



# Tevreden mailers en chatters.

Net zoals aan de telefoon besteden de beantwoorders veel tijd en zorg aan het op maat beantwoorden van elke mailvraag en elk chatcontact. Om na te gaan of het antwoord aan de verwachtingen voldoet, wordt al jarenlang na elk mail- en chatcontact via een anoniem enquêteformulier gepolst naar de tevredenheid.

Ondanks de druk van het toenemend aantal vragen aan De Druglijn leverde dat fraaie resultaten op. Ze zijn een deugddoende erkenning voor de inzet van de beantwoorders.

## Mailbeantwoording

- 93 mailers vulden de anonieme online vragenlijst in
  - Hun gemiddelde leeftijd was 47 jaar
  - Het ging om 60% vrouwen en 40% mannen
  - De gemiddelde tevredenheidsscore bedroeg 8,8/10
- Op de vraag waarom men ervoor koos De Druglijn te mailen, antwoordde meer dan de helft (55%) dat mailen hen beter ligt dan bellen. Een op de vijf (20%) vond mailen praktischer. Slechts een respondent koos voor het mailen omdat het goedkoper was. Voor een op de tien mensen (10%) speelde mee dat de openingsuren van de telefoonlijn hen slecht uitkomen en 14% had andere, niet nader bepaalde redenen.
  - Gevraagd of men met zijn vragen of zorgen ook zou bellen, antwoordde een op de drie (33%) met neen. Het bewijst dat de mogelijkheid tot mailen een aantal mensen over de drempel helpt om toch contact te nemen met de lijn.
  - 68% vond dat de anonimiteit helemaal gewaarborgd werd. Nog eens 24% vond het voldoende, terwijl 8% 'neutraal' en slechts 1 respondent 'helemaal niet' antwoordde.
  - Qua snelheid van antwoorden was 43% zeer en 42% voldoende tevreden. 11% antwoordde 'neutraal', telkens 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: 94% vond de lengte goed en 81% vond de toon 'zeer aangenaam'.

- 62% vond het antwoord 'helemaal wel' en 24% 'voldoende' persoonlijk genoeg. De inhoud voldeed voor 61% 'helemaal' en voor 27% 'voldoende' aan de verwachtingen.
- 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 51% 'helemaal wel' en 31% 'voldoende'.

***"Dankjewel voor de hulp. Ik kan nu al een stuk verder met de handvatten die jullie mij hebben aangereikt."***

***"Ik heb goeie info gekregen over alle aspecten. Dankzij de mail vond ik ook een beetje meer rust omdat ik genoeg info heb gekregen. Ook vond ik het heel aangenaam omdat ik het gevoel had dat mijn situatie volledig begrepen werd."***

***"Bedankt.  
Ik voel veel  
begrip voor mijn  
situatie in de  
antwoorden."***



## Chatgesprekken

- 589 chatters vulden de anonieme vragenlijst in die na elk chatgesprek wordt aangeboden.
- Twee op de drie (66%) antwoordden dat het chatcontact 'helemaal wel' of 'eerder wel' aan de verwachtingen voldeed.
- 52% voelde zich 'helemaal wel' en 20% voelde zich 'eerder wel' begrepen tijdens het chatgesprek.
- 42% 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 7,4/10

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

- 43% gaf aan een antwoord te hebben gekregen op zijn of haar vraag
- 49% heeft zijn of haar verhaal goed kunnen vertellen
- 33% kreeg een oplossing mee waar die mee aan de slag kon
- 8% vond dat zijn of haar vraag niet beantwoord was en 7% 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. 164 chatters kenden 10/10 toe en 108 chatters gaven 9/10. 112 anderen gaven 8/10 en 61 een 7/10. Voorts valt op dat 63 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 7,4/10.

# 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](http://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

© 2023

VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere  
Drugproblemen vzw

Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel

T 02 423 03 33 | [vad@vad.be](mailto:vad@vad.be) | [www.vad.be](http://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.