

Aantal e-mailvragen aan De DrugLijn met twee derde toegenomen

Brussel, 22 juni 2012

Is een e-mail geschikt om info, advies of hulp over alcohol en drugs te vragen? Zeker wel. Dat bewijzen de nieuwe cijfers van De DrugLijn.

Het voorbije jaar (juni 2011 tot en met mei 2012) steeg het aantal vragen via e-mail aan De DrugLijn met maar liefst twee derde (64%). Dat is de grootste stijging sinds de start van de e-mailservice. Tom Evenepoel (coördinator): "E-mails zijn dus ook geschikt voor laagdrempelig en persoonlijk contact. Mailen gaat veel verder dan info inwinnen. Steeds vaker krijgen we vragen naar advies en bieden we eerste aanzetten tot hulp bij alcohol- en andere drugproblemen." Dat de lijn daarin slaagt, blijkt uit een tevredenheidsmeting: mailers gaven een gemiddelde score van 8,6/10.

Cannabis is nog steeds de drug die bij De DrugLijn het meest wordt aangekaart. Toch valt op dat het aantal vragen omtrent alcohol steeg tot 1 op 4.

Volwaardig medium voor info, advies en hulp

Hulp- en infolijnen staan bekend voor hun bereikbaarheid via telefoon en vaak ook via chat. E-mailcontact wordt daarbij soms over het hoofd gezien. Toch heeft het ook potentieel dat verder reikt dan louter informatie inwinnen of verschaffen. Getuige hiervan is het toenemend percentage e-mails waarin ook of vooral gevraagd werd naar advies en hulp gevraagd werd. Dat steeg van 31% in 2010 naar 39% in 2011.

De DrugLijn schrijft voor elke mail een persoonlijk antwoord uit. "Dat basisprincipe hanteren we in al ons beantwoordwerk. In weerwil van hun zakelijke of afstandelijk imago, merken wij dat e-mails een verrassend direct en warm contact toelaten," vertelt Tom Evenepoel. "Sommige mensen geven zelf aan dat het hen beter lukt om alles op een rijtje te zetten als ze het rustig kunnen uitschrijven. E-mailcontact is niet alleen laagdrempelig, het voelt ook minder vluchtig aan dan chatten. Je kan de tijd nemen om wat je schrijft rustig na te lezen en te laten bezinken voor je het verzendt. En wie met bijkomende vragen zit, kan er dagen of zelfs weken nadien terug op inpikken."

Fors meer e-mails

Het aantal e-mails neemt in het voorbije anderhalve jaar een steile vlucht. In 2011 beantwoordde De DrugLijn in totaal 3.256 telefoongesprekken en 2.491 e-mails. De medewerkers voerden 13% minder telefoongesprekken, maar beantwoordden wel 38% meer e-mailvragen.

In de eerste maanden van 2012 steeg het aantal e-mailvragen nog sterker: van januari tot en met mei heeft De DrugLijn al 1.392 e-mails beantwoord. Dat waren er bijna 60% meer dan in dezelfde periode vorig jaar. Over de periode juni 2011 tot en met mei 2012 kende het aantal e-mailvragen zelfs een stijging met twee derde ten opzichte van de twaalf voorafgaande maanden.

Die toename gaat niet ten koste van de kwaliteit. Via een anoniem formulier bezorgden e-mailers de DrugLijn een algemene tevredenheidsscore van een 8,6/10. Telkens 90% vond het antwoord persoonlijk genoeg, lang genoeg en aangenaam van toon. 84% voelde zich voldoende of helemaal verder geholpen. Voorts valt op dat 41% aangeeft liever te mailen dan te bellen. 28% geeft aan dat ze niet via telefoon zouden durven of willen contact nemen. "Die cijfers zijn het beste bewijs van de meerwaarde van onze e-mailservice," klinkt het bij De DrugLijn.

Steeds meer vragen over alcohol

De jaarcijfers van 2011 tonen dat cannabis met voorsprong de meest besproken drug blijft. Zowel in e-mails (29%) als aan de telefoon (40%). Toch neemt het aantal vragen omtrent alcohol al jaren toe. Nieuw is dat alcohol procentueel gezien in meer e-mails aan bod komt (29%) dan aan de telefoon (25%). Het percentage e-mailvragen over alcohol evenaart overigens dat van de e-mailvragen over cannabis. De cocaïne cijfers blijven stabiel: de drug komt aan bod in 12% e-mails en 16% van de telefoongesprekken.

De groep die het vaakst een beroep doet op De DrugLijn zijn (ex-)gebruikers. Ze vormen 30% van alle bellers en mailers. E-mail spreekt veel gezins- en familieleden en vrienden aan (24%). Procentueel gezien zelfs iets meer dan aan de telefoonlijn (22%). De enige uitzondering zijn ouders: hun voorkeur gaat in veel grotere mate uit naar de telefonisch contact. Ze vormen 32% van de bellers en 12% van de mailers.

Testen en zelfhulp maken www.druglijn.be populair

De opvallende cijfers over de e-mailbeantwoording zijn een exponent van het toenemende succes van een heel online aanbod op www.druglijn.be. Zo kan men via die site sinds een jaar een Skypegesprek met De DrugLijn voeren (anoniem, dus uiteraard zonder webcam) en na de zomer start te lijn met een chatservice. De site biedt ook een gamma aan kennistests, zelftests en zelfs twee online zelfhulpprogramma's. De tests werden meer dan 110.000 keer afgelegd en bijna 600 cannabis- en cocaïnegebruikers meldden zich aan voor een online zelfhulp-programma. In totaal steeg het aantal unieke bezoekers op de DrugLijnsite met 23%.

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

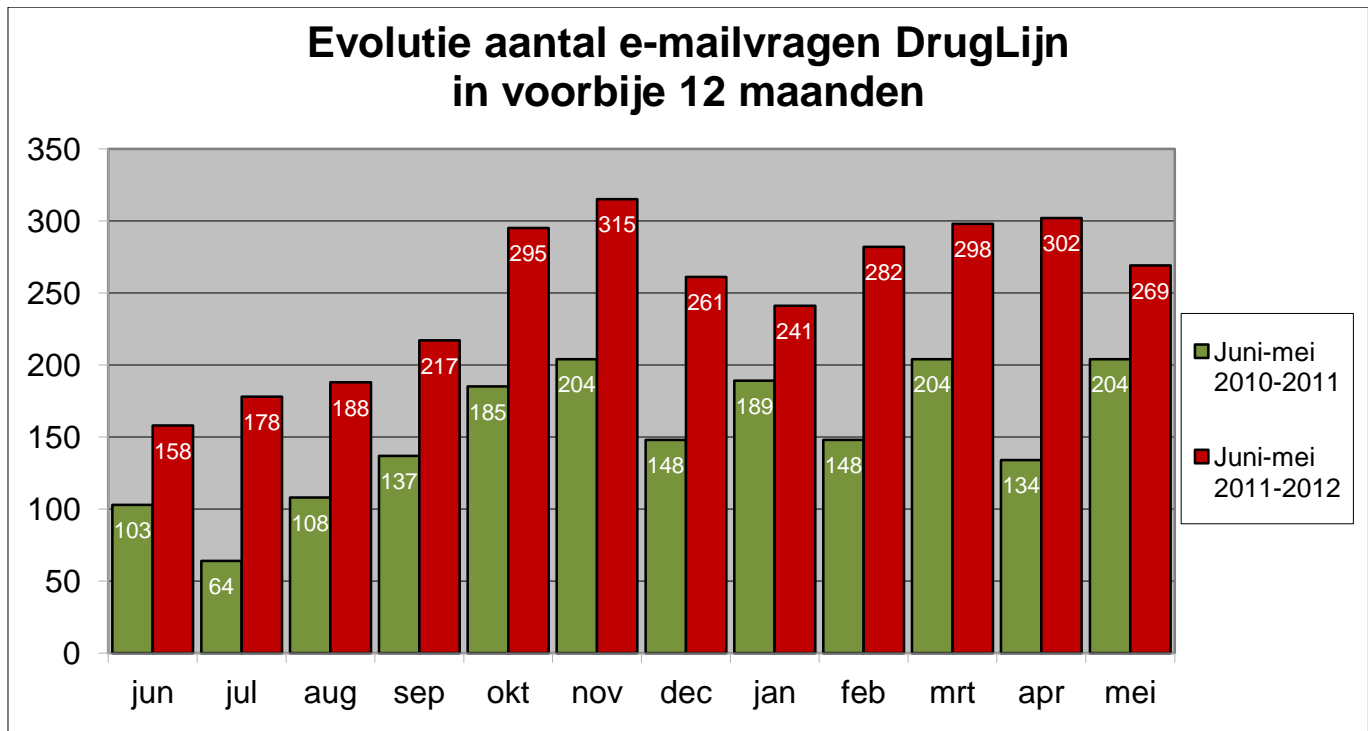
De DrugLijn is de publieksservice van VAD, de Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw en wordt betoelaagd door de Vlaamse overheid.

Noot voor de redactie:

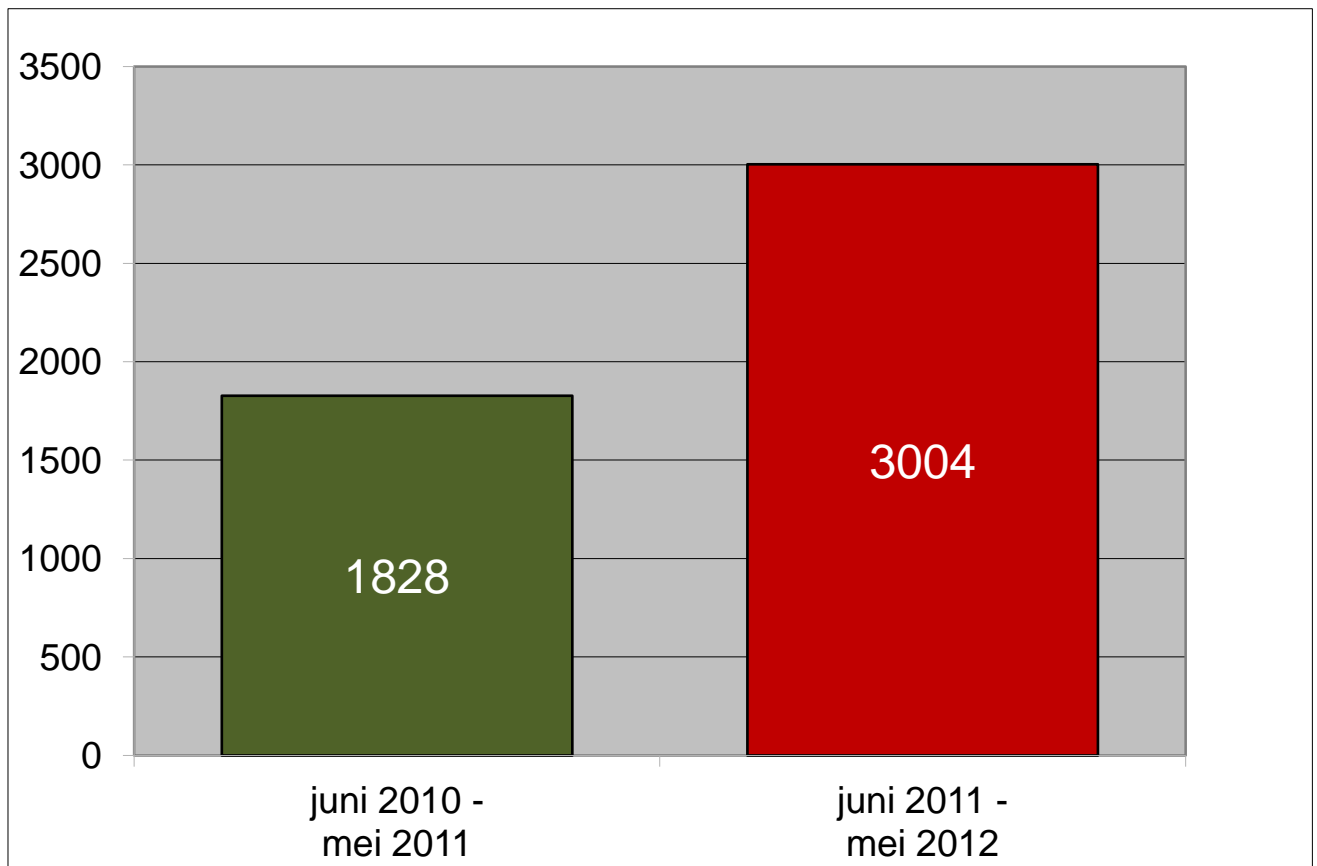
Voor meer jaarcijfers, download het [jaarverslag](#) (pdf)
Contacteer Tom Evenepoel: 02-423 03 44 of tom.evenepoel@druglijn.be



Grafiek 1: evolutie van het aantal e-mailvragen van maand tot maand



Grafiek 2: evolutie van het aantal e-mailvragen per 12 maanden



Tabel 1: doelgroepen die De DrugLijn contacteren

Wie nam contact	✉	☎	totaal
(ex-/ooit-)Gebruiker	30%	30%	30%
Ouder	12%	32%	24%
Gerelateerde (o.a. partner, broer/zus, vriend)	24%	22%	22%
Scholier/studenten en geïnteresseerde	20%	4%	11%
Intermediaire hulpverlening en preventie	12%	9%	11%
Andere	2%	3%	2%
	100%	100%	100%

Tabel 2: focus van de vraag

Vraag naar...	✉	☎	totaal
Informatie	61%	41%	49%
Advies of hulp	13%	11%	12%
Zowel informatie als advies of hulp	26%	48%	39%
	100%	100%	100%

Tabel 3: aan bod gekomen producten 2011

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om ...	✉	☎	totaal
Cannabis	29%	40%	35%
Alcohol	29%	25%	26%
Cocaïne	12%	16%	15%
Medicatie	10%	14%	13%
Speed	8%	10%	9%
Heroïne	3%	6%	5%
Xtc	5%	3%	4%
Gokken	3%	3%	3%
GHB	3%	2%	3%
Methadon en buprenorfine	1%	2%	2%
Tabak	1%	2%	2%
Smartdrugs, ecodrugs	2%	1%	1%
Vluchtige snuifmiddelen en poppers	1%	1%	1%
LSD, paddenstoelen en andere hallucinogenen	1%	1%	1%
Internet, gaming	1%	1%	1%
Ketamine	1%	0%	1%

Noot bij tabel 3: In sommige e-mails en gesprekken komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. In andere kan meer dan één product aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.