

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 427

van **VERA JANS**

datum: 15 februari 2023

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN,
VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

De Druglijn - Telefonische meldingen

De Druglijn is het platform voor alle vragen rond drank, drugs, pillen, gamen en gokken. Iedereen kan er telefonisch, per chat of per mail terecht.

1. Hoeveel bezoekers kwamen op de website van De Druglijn in 2018, in 2019, in 2020, in 2021 en in 2022? Zijn er bijzondere evoluties op te merken?
2. Hoelang blijft iemand gemiddeld surfen op de website van De Druglijn in elk van bovenvermelde jaren?
3. Op welke manier wordt de website bekendgemaakt? Wordt er, bijvoorbeeld, geadverteerd?
4. Wat zijn de voornaamste kanalen waarlangs gebruikers De Druglijn leren kennen? Indien er cijfergegevens zijn, graag deze bijvoegen.
5. Hoeveel personen belden naar De Druglijn in 2018, in 2019, in 2020, in 2021 en in 2022? Zijn er bijzondere evoluties op te merken?
6. Wat is de gemiddelde duur van het telefoongesprek?
7. Welke gegevens zijn beschikbaar over het profiel van de beller, zoals leeftijd en geslacht? Indien deze beschikbaar zijn, graag een overzicht voor 2021 en 2022.
8. Wat zijn de meest voorkomende onderwerpen van een telefonisch gesprek?
9. Hoeveel overheidssteun gaat naar De Druglijn jaarlijks van 2018 t.e.m. 2022?



**Vlaams
Parlement**

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 427 van 15 februari 2023

van **VERA JANS**

1. Dit is het overzicht van de websitebezoeken van de Druglijn voor de gevraagde periodes:

2018	2019	2020	2021	2022
732.803	899.572	837.188	717.830	822.647

Uit deze gegevens valt af te leiden dat het aantal bezoekers hoog blijft maar na een stijging tot 2019, de voorbije jaren wat is afgenomen. Dat is een van de redenen waarom De Druglijn haar website vernieuwt. Dat project is momenteel lopende en zal tegen de zomer van dit jaar uitgevoerd zijn.

2. Op jaarbasis worden geen cijfers bijgehouden rond de gemiddelde bezoekduur. In het kader van het vooronderzoek van de vernieuwing van de website werd een externe analyse uitgevoerd door Digiraf.

Voor 2021 stelden zij vast dat de gemiddelde bezoekduur 1 minuut 42 seconden bedroeg. Daarbij gaven zij zelf aan dat dit om een zeer afgezwakt gemiddelde gaat. Zo blijkt dat de website vooral bezocht wordt na zoekopdrachten waarbij de bezoekers op een specifieke informatieve pagina terecht komen en niet verder doorklikken. Het antwoord op die pagina blijkt voor velen te volstaan.

Aanvullend blijkt dat de bezoekduur van bezoekers die op de meest bezochte pagina's terechtkomen en wél doorklikken een gemiddelde bezoekduur van bijna 6 minuten hebben. De bezoekduur op de segmenten 'Bezorgd om iemand' ligt nog hoger en bedraagt 12 minuten.

3. Zoals uit bovenstaande cijfers blijkt, wordt de Druglijnwebsite druk geconsulteerd. De afgelopen jaren zijn er geen expliciete advertenties geplaatst. Uiteraard wordt de website consequent meegenomen in de algemene bekendmaking van De Druglijn en haar aanbod (al was het maar omdat bijvoorbeeld chatten en mailen met de lijn via de website verloopt). Voorts is het aantal bezoekers vooral te danken aan het inzetten op een optimale Search Engine Optimisation (SEO). Deze tool maakt dat de Druglijnwebsite goed terug te vinden is in de zoekresultaten van zoekmachines. De website wordt immers in zeer grote mate bezocht door mensen die een zoekopdracht rond alcohol, illegale drugs, psycho-actieve medicatie, gokken of overmatig gamen uitvoeren. Uit de vermelde externe analyse blijkt dat in 2021 81% van de bezoekers via een organische zoekopdracht op de Druglijnwebsite terecht kwam, tegenover 9% directe bezoekers, 6% via verwijzingen van andere websites en 4% via sociale media.

Later dit jaar komt de volledig vernieuwde website online. Ook daar zal optimaal ingezet worden op de SEO maar tegelijk wordt er ook een actieve bekendmaking van de nieuwe website voorzien.

4. Gezien de anonimiteit van de oproepers, kan geen informatie gegeven worden over de voornaamste kanalen waarlangs gebruikers de Druglijn leren kennen. Wel is duidelijk

dat de Druglijnwebsite een steeds belangrijkere toeleiding naar contactname met de lijn vormt.

5. Deze cijfers rond het aantal oproepen bij de Druglijn zijn opgenomen in de gepubliceerde jaarverslagen van 2018-2021. Noemenswaardige evoluties worden in die verslagen telkens toegelicht.
Jaarverslag 2018 - https://www.vad.be/assets/jaarverslag_2018-de-druglijn-2
Jaarverslag 2019 - https://www.druglijn.be/assets/jaarverslag_2019-de-druglijn
Jaarverslag 2020 - https://www.druglijn.be/assets/jaarverslag_de_druglijn_2020
Jaarverslag 2021 - https://www.druglijn.be/assets/jaarverslag_de_druglijn_2021 Het jaarverslag 2022 is nog niet beschikbaar.
6. Gegevens met betrekking tot de gemiddelde duur van telefoongesprekken bij de Druglijn zijn opgenomen in de beschikbare jaarverslagen.
7. Gegevens met betrekking tot het profiel van de bellers is eveneens opgenomen in de jaarverslagen.
8. De meest voorkomende onderwerpen waarvoor gebeld wordt naar de Druglijn zijn opgenomen in de beschikbare jaarverslagen.
9. De werking van De Druglijn is een deel van de VAD-werking en wordt gefinancierd binnen het kader van de beheersovereenkomst als partnerorganisatie van het Vlaams preventief gezondheidsbeleid.

Voor de periode 1 juli 2020 tot en met 31 december 2020 werd een subsidie van 30.000 euro toegekend aan VAD voor de Druglijnwerking in het kader van het actieplan "Zorgen voor Morgen".

Daarnaast werd in het kader van het Relancebudget een subsidie van 168.740 euro vrijgemaakt ter versterking van de Druglijnwerking voor de periode 1 januari 2021 tot en met 31 december 2024.