

Jaarbericht landelijke chatservice 2013

Voor wie

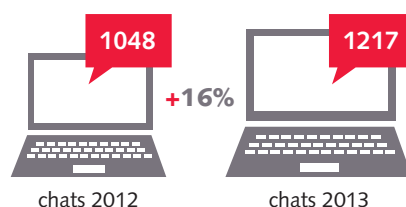
Met dit jaarbericht informeren wij gemeenten, het Ministerie voor Volksgezondheid Welzijn en Sport, de instellingen voor verslavingszorg en iedereen die geïnteresseerd is in de cijfers van de landelijke chatservice. De service is bedoeld voor iedereen met vragen over alcohol en drugs. De service wordt aangeboden door de afdeling Publieksinformatie van het Trimbos-instituut en de samenwerkende regionale instellingen voor verslavingszorg.

Waarom

De ervaring leert dat jongeren met vragen over alcohol en drugs steeds minder gebruik maken van gedrukt schriftelijk materiaal en telefoon. Het internet is voor hen belangrijker als communicatie- en informatiemiddel. Om de drempel voor informatievoorziening voor jongeren zo laag mogelijk te houden, hebben het Trimbos-instituut en een groot aantal instellingen voor verslavingszorg een digitaal spreekuur voor informatie over alcohol en drugs via internet opgezet, de landelijke chatservice.

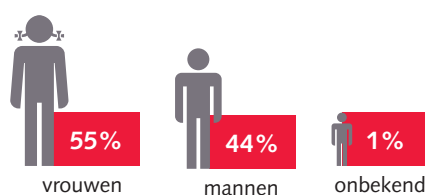
Aantal

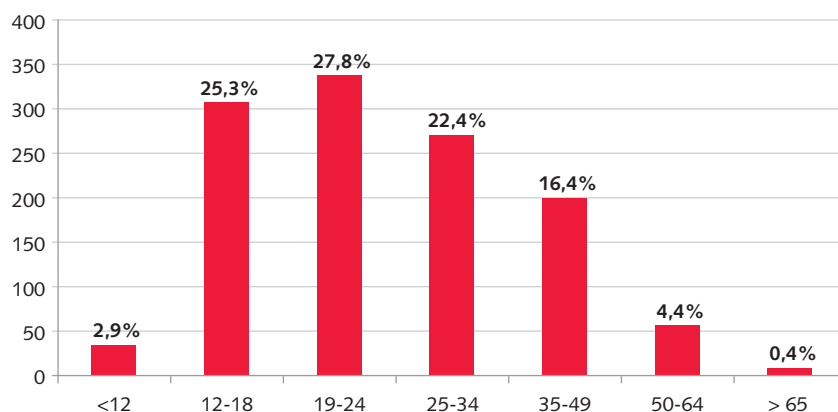
In 2013 hebben 1217 serieuze chats plaatsgevonden. Dit is een toename van 16% ten opzichte van 2012, toen er 1048 chats gevoerd zijn. De gemiddelde duur van een chatgesprek bedroeg 19 minuten.



Geslacht

Van alle chatters is 55% vrouw, 44% man. Van 1% van de chatters was het geslacht onbekend.





Van 6 mensen (0,5%) is de leeftijd niet bekend

Leeftijd

Toen de landelijke chatservice werd opgezet werd ervan uitgegaan dat vooral jongeren de weg naar de chat zouden weten te vinden. En het klopt dat jongeren veel met ons chatten, maar de meeste chatters zijn ouder dan 18 jaar. In de grafiek hierboven is te zien in welke leeftijdscategorie de chatters vallen.

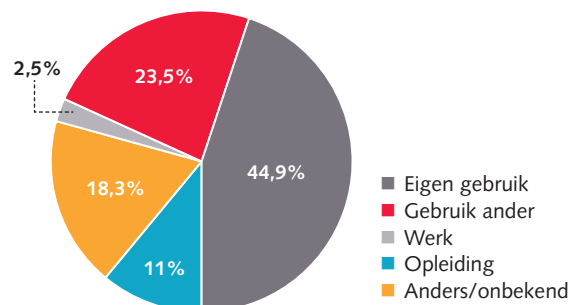
Werkgebied instelling voor verslavingszorg

Voordat mensen daadwerkelijk kunnen chatten met een medewerker worden zij gevraagd een aantal gegevens in te vullen, waaronder hun woonplaats. Niet iedereen vult dit in, maar de meesten doen dit wel. Van 1024 chatters weten we uit welk werkgebied zij chatten.

Novadic-Kentron	146
VNN	223
Parnassia Groep*	168
Tactus	201
Iriszorg	142
Jellinek	58
Victas	50
Mondriaan	14
Indigo	12
Vincent van Gogh	7

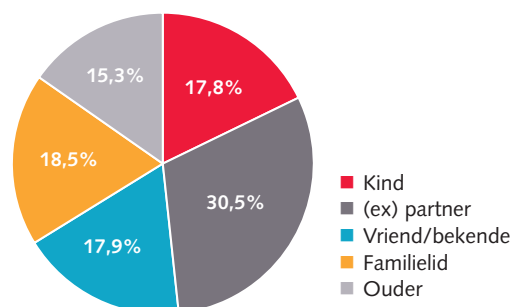
* De Parnassia Groep wordt vertegenwoordigd door Context en Brijder verslavingszorg.

ondersteuning of een advies op maat. De meeste chatters hadden een vraag over hun eigen gebruik.



Gebruik van een ander

De meeste chatters wilden het hebben over hun eigen gebruik. Maar van de 1217 chats gingen 284 chats over het gebruik van iemand anders. Als mensen kwamen chatten in verband met het gebruik van een ander, over wie ging dat dan? Dit is te zien in de grafiek hieronder.



Waar gaat het over?

Iets meer dan de helft van de gesprekken (66%) betrof een vraag om informatie en 34% van de chatters was (daarnaast) op zoek naar



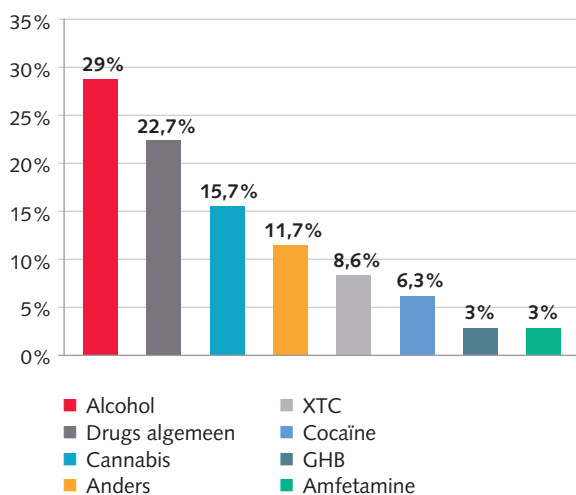
Onderwerpen

Er is over veel verschillende onderwerpen gechat. We hebben voor de overzichtelijkheid een top 5 gemaakt van de meest voorkomende onderwerpen:

- | | |
|--|-------|
| 1. Over de hulpverlening/hulpvraag: | 390 x |
| 2. Omgaan met gebruiker: | 212 x |
| 3. Stoppen met gebruik/ontwenningsschijnselen: | 196 x |
| 4. Afhankelijkheid: | 150 x |
| 5. Risico's: | 145 x |

Middelen

Over welke middelen werd het meeste gechat?



Bij middel anders kun je denken aan bijvoorbeeld gamen of gokken. Bij drugs algemeen heeft iemand geen vraag over een specifiek middel, maar over drugs in het algemeen, bijvoorbeeld: "Waarom raken mensen verslaafd aan drugs?"

Verwijzingen

In 842 chatgesprekken is doorverwezen. In een chat kan een medewerker meerdere verwijzingen doen. De meeste verwijzingen waren naar een instelling voor verslavingszorg (439x), gevolgd door het internet (345x) en de huisarts (113x).

Meer informatie

Eva Ehrlich-van der Voorst - projectleider
landelijke chatservice alcohol en drugs
Email: eehrlich@trimbos.nl
Telefoon: 030 – 295 94 63

Annemarie Pijnappel-Kok
Hoofd Publieksinformatie
email: akok@trimbos.nl



Colofon

Auteur
Eva Ehrlich

Ontwerp
Canon Nederland N.V.

Beeld
www.istockphoto.com

Deze uitgave is te downloaden via
www.trimbos.nl/webwinkel met
artikelnummer AF1287

Trimbos-instituut
Da Costakade 45
Postbus 725
3500 AS Utrecht
T: 030-297 11 00
F: 030-297 11 11

© 2014, Trimbos-instituut, Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit
deze uitgave mag worden verveel-
voudigd en/of openbaar gemaakt, in
enige vorm of op enige wijze, zonder
voorafgaande toestemming van het
Trimbos-instituut.

