

Evaluatie Vrijwilligerswerking DrugLijn

Auteur(s)

David Möbius, Student Criminologische Wetenschappen (KU Leuven).
Stagiair VAD, studie en onderzoek, oktober 2005 - januari 2006

Tom Evenepoel, coördinator DrugLijn

Verantwoordelijke uitgever

F. Matthys, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
© 2005



VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw
Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
T 02 423 03 33 | F 02 423 03 34 | vad@vad.be | www.vad.be

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

Voorwoord & Situering

Van bij de oprichting van de DrugLijn in 1994 werd gekozen voor het werken met vrijwilligers. De vrijwilligers nemen een belangrijk deel van de telefoonbeantwoording voor hun rekening en het vrijwilligersbeleid is dus een belangrijke component in onze werking.

Ondanks grote inspanningen van de vaste medewerkers kende de vrijwilligersgroep in de jaren negentig een groot verloop. Daarom werd in 2001 besloten om werk te maken van een grondige herziening van het vrijwilligersbeleid. Dat leidde tot een beleidsdocument dat zowel de visie van de DrugLijn op vrijwilligerswerk wou kaderen, als de krijtlijnen van het beleid scherper wou stellen door een zo gedetailleerd mogelijk overzicht te bieden van de afspraken en verwachtingen in verband met het vrijwilligerswerk.

In 2005, zo'n vijf jaar later, leek de tijd rijp om dit beleid en bij uitbreiding de hele vrijwilligerswerking aan een grondige evaluatie te onderwerpen. Aan het grote verloop in de groep is ondertussen een einde gekomen, maar toch blijven bij de vaste medewerkers vragen leven over de functionaliteit en de kwaliteit van onze vrijwilligerswerking. Voldoet de omkadering die wij bieden aan de verwachtingen van de vrijwilligers?; Bieden de vrijwilligers de kwaliteit die de bellers mogen verwachten?; Waar liggen de grenzen op het vlak van de kennis en vaardigheden die we kunnen verwachten van vrijwilligers?; Vinden we zelf voldoende tijd om de vrijwilligers te ondersteunen?; ... om slechts een paar vragen op te sommen.

Bovendien is de DrugLijn sinds de uitwerking van een pilootproject met toenemend succes actief op het vlak van de e-mailbeantwoording. Het aantal vragen via e-mail kende in 2005 een enorme toename, zelfs in die mate dat deze vorm van beantwoording in geen tijd lijkt uit te groeien tot een stevige evenknie voor het telefoonwerk. In 2005 werd besloten om de eerste vrijwilligers de kans te bieden om mee te draaien in de e-mailbeantwoording. Voorlopig gebeurt dat nog op kleine schaal, maar het lijkt een voor de hand liggende keuze om er in de toekomst vrijwilligers actiever bij in te schakelen. Het is niet ondenkbaar dat de nieuwe werking op vlak van e-mails ook een andere vorm van vrijwilligersengagement zal doen ontstaan en bijgevolg een bijsturing van het vrijwilligersbeleid vereist.

Ook daarom leek het relevant om de huidige werking te evalueren. Omdat het vrijwilligerswerk sinds 2001 tot 2005 echter quasi volledig op het telefoonwerk geënt was, zal u merken dat in dit rapport de focus ook stevast zal liggen op het vrijwilligerswerk aan de telefoon.

Een evaluatie doorvoeren en de resultaten ervan interpreteren vereist in eerste instantie een goed begrip van de vrijwilligerswerking zoals die er momenteel uitziet. In een eerste hoofdstuk van dit rapport geven we daarom een uitgebreide situering van het vrijwilligerswerk bij de DrugLijn anno 2005.

In de evaluatie die we wilden doorvoeren, lag de focus op de volgende vraag: in welke mate voldoet het huidige vrijwilligersbeleid aan de verwachtingen van alle betrokken partijen? Daarmee bedoelen we zowel de vrijwilligers zelf als de vaste medewerkers en uiteindelijk ook diegenen die ons contacteren. De tevredenheid van de bellers is uiteraard een belangrijk criterium, om niet te zeggen dat het de belangrijkste maatstaf is voor de kwaliteit van ons werk. Omwille van de anonimiteit van zowel beller als beantwoorder en nog een aantal andere praktische hinderpalen, is het voor een kleine werking zoals die van de DrugLijn helaas onrealistisch om zo'n evaluatie te organiseren. Daarom werd concreet getracht de tevredenheid over het vrijwilligersbeleid te meten bij de vrijwilligers zelf, bij ex-vrijwilligers en bij de vaste medewerkers.

Het tweede hoofdstuk van dit rapport is het verslag van de evaluatie die werd uitgevoerd door David Möbius, student criminologie aan de KU Leuven. In het kader van zijn stage stelde hij vragenlijsten op, verwerkte hij de respons en zorgde hij voor een interpretatie van de resultaten. Zonder voorop te willen lopen op de feiten, zullen die ongetwijfeld een aantal nuttige aanknopingspunten aanreiken voor het verder uitstippelen van onze vrijwilligerswerking.

Langs deze weg willen we hem nog eens expliciet danken voor zijn inzet en voor het degelijke werk dat hij leverde. Ook dank aan VAD-collega's Jochen Schrooten en Frederic Laudens die David tijdens zijn stage begeleidden en hem ook methodologisch ondersteunden bij het uitvoeren van zijn opdracht.

De helft van het team van vaste medewerkers was ooit zelf actief als vrijwilliger bij de DrugLijn. Uit die ervaring weten we dat een evaluatie van vrijwilligerswerk voor een groot deel draait om moeilijk meetbare meerwaardes en begrippen als kwaliteit, degelijkheid en voldoening. Toch kozen we ervoor om niet alleen de kwaliteit van het vrijwilligersbeleid te evalueren. We durven als DrugLijnstaf gerust stellen dat het organiseren van vrijwilligerswerk dagelijks een behoorlijke inzet vergt van personeel en middelen. We zijn dus ook niet te beroerd om ons vragen te stellen over de functionaliteit op dat vlak. Vandaar dat we tegelijk kozen voor een nuchtere evaluatie van de tijd en middelen die in 2005 in onze vrijwilligerswerking geïnvesteerd werden en wat daar tegenover staat.

In het derde hoofdstuk worden de resultaten van die evaluatie toegelicht. Wie wil kan ze interpreteren als een te enge (of zelfs enggeestige) kosten-baten-analyse, maar ze is vooral bedoeld om duidelijk te maken wat er zoal komt kijken bij een groep van vrijwilligers die zich drie uur per week met veel engagement inzet om onze bellers (en mailers) zo goed mogelijk te woord te staan.

In een laatste deel van dit rapport zetten we een aantal belangrijke vaststellingen op een rijtje en proberen we een aantal keuzemogelijkheden of denkpistes voor de toekomst van onze vrijwilligerswerking uit te schrijven.

We hopen immers dat dit veel meer wordt dan het zoveelste rapportje dat op het boekenrek belandt. Het is onze bedoeling om aan de hand van deze evaluatie (en uiteraard in overleg met de vrijwilligers) tot een echte bijsturing van ons vrijwilligersbeleid te komen. In elk geval merken we nu reeds dat alleen al de uitvoering van de evaluatie, het vrijwilligerswerk nog hoger op de agenda van de dagelijkse gesprekken tussen de teamleden heeft geplaatst.

Tot slot nog een oprecht woord van dank aan diegenen waar het vooral om gaat: de vrijwilligers en tevens ook alle ex-vrijwilligers. Bedankt voor de vaak jarenlange wekelijkse inzet én voor de medewerking aan deze evaluatie!

De stafmedewerkers van de DrugLijn
VAD, december 2005

Hoofdstuk 1: Het vrijwilligersbeleid van de DrugLijn

1.1. Het engagement

De DrugLijn stelt sinds 1994 vrijwilligers te werk als telefoonbeantwoorders.

Sinds 2005 kregen een paar vrijwilligers een bijkomende opleiding voor het beantwoorden van vragen via e-mail.

Elke vrijwilliger voert drie uur telefoonpermanentie per week (of twaalf uur per maand) uit. Enkelen onder hen besteden een deel van die tijd aan het beantwoorden van e-mails.¹

De permanenties worden uitgevoerd in vaste tijdsblokken: van 12 tot 15u, van 15 tot 18u en van 18 tot 21u. De permanentiedagen en -blokken kunnen zelf gekozen en onderling verdeeld worden. Afwijken van de vaste permanentie-blokken kan enkel bij uitzondering en in samenspraak met de vaste medewerkers (bijvoorbeeld iemand die van 14u30 tot 17u30 wil komen). De permanenties worden volbracht op het adres van de DrugLijn, waar een degelijk geëquipeerde en gedocumenteerde beantwoordruimte is ingericht.

We vragen de vrijwilligers de permanenties zo ruim mogelijk op voorhand vast te leggen. Dat biedt zowel de vrijwilliger zelf als andere vrijwilligers en de vaste medewerkers meer duidelijkheid over de aanwezigheden en maakt het engagement minder vrijblijvend. Het overzicht van wie wanneer permanentie verricht, wordt bijgehouden in een online agenda die ook van thuis uit kan geraadpleegd en aangevuld worden.

De ervaring leert dat de permanentie voor vrijwilligers die voor een vast tijdstip kiezen, sneller een vanzelfsprekendheid wordt. Daarom moedigen we iedereen aan om voor zo'n vast permanentieblok of vaste permanentiedag te kiezen.

Het aantal oproepen kan sterk variëren naargelang het uur van de dag, de dag van de week of naargelang de periode van het jaar. Omdat de vrijwilligers uiteindelijk graag veel oproepen beantwoorden, raden we hen aan met die verschillen rekening te houden en in de mate van het mogelijke te kiezen voor een permanentietijdstip dat voldoende oproepen 'garandeert'.

Omwille van diezelfde reden wordt de afspraak gehanteerd dat in principe nooit meer dan één vrijwilliger tegelijkertijd permanentie volbrengt.

Als een vrijwilliger niet aanwezig kan zijn, is het in eerste instantie belangrijk de vaste medewerkers te verwittigen. Een afwezigheid moet gegrond zijn. Hoe ruimer vooraf een afwezigheid gemeld wordt, hoe makkelijker kan gezocht worden naar een eventuele vervanging. Het staat de vrijwilligers vrij om onderlinge wissels of vervangingen te regelen, zolang de vaste medewerkers daarvan op de hoogte gebracht worden.

Een vrijwilliger is nooit alleen aanwezig. De DrugLijn garandeert dat tijdens de openingsuren steeds iemand van de vaste medewerkers aanwezig is, ter ondersteuning van de vrijwilligers. Het kan nooit de bedoeling zijn de vrijwilligers in te schakelen om permanentieproblemen op te lossen. Op zo'n momenten wordt door de vaste medewerkers onderling naar een oplossing gezocht. Slechts in uiterste situaties van overmacht kan van dat principe worden afgeweken, en dan enkel in nauwe samenspraak met de betrokken vrijwilliger.

We vragen aan vrijwilligers om zich te houden aan de afspraak om een kwartier voor het begin van de permanentie aanwezig te zijn. Houdt iemand zich meerdere malen niet aan de afspraak, dan wordt de vrijwilliger daarop aangesproken en wordt een oplossing gezocht.

¹ Deze vorm van engagement staat op dit moment nog in de kinderschoenen. Ter illustratie: in het totaal van het aantal door vrijwilligers beantwoorde vragen hadden e-mails in 2005 slechts een aandeel van 8%.

Het concrete opvolgen van aan- en afwezigheden gebeurt systematisch door de vaste medewerkers via de monitoring (zie verderop). Iemand die, zonder voorafgaande verwittiging, twee opeenvolgende permanenties of langer afwezig is, wordt daarop aangesproken.

De eindverantwoordelijkheid voor het opvolgen van de telefoonpermanenties ligt bij de coördinator.

Als een vrijwilliger door omstandigheden langer dan twee maanden geen permanentie kan volbrengen, gelden de verderop vermelde afspraken (zie 'tijdelijk stopzetten van de samenwerking').

De DrugLijn voorziet in een reisonkostenvergoedingen en een verzekering 'burgerlijke aansprakelijkheid' en 'lichamelijke ongevallen' voor de vrijwilligers.

De DrugLijn verwacht dat alle medewerkers zich houden aan het huishoudelijk reglement, dat overlopen wordt bij de aanvang van het vrijwilligerswerk.

1.2. De werving en selectie van kandidaat-vrijwilligers

Basiscriteria

Bij het werven van vrijwilligers wordt een bepaald basisprofiel gehanteerd waaraan kandidaten moeten voldoen. Belangrijkste criteria zijn: minstens 21 jaar oud zijn, vlot Algemeen Nederlands spreken, minimum een A2-diploma hebben en sociaal vaardig zijn. De criteria op vlak van houding en ingesteldheid worden verderop in deze tekst toegelicht (zie 'kennismakingsgesprek'). De service die de bellers van de DrugLijn verwachten, vereist in elk geval dat het telefoonwerk ernstig genomen wordt. Dat kan enkel door middel van een professionele houding en een gevoel van verantwoordelijkheid, zowel bij de vaste medewerkers als de vrijwilligers.

Het werven van vrijwilligers wordt bewust geografisch beperkt tot de ruime regio Brussel en Vlaams-Brabant. De werving verloopt continu, maar gebeurt intensiever in de aanloopperiode tot de jaarlijkse vrijwilligersopleiding.

Eerste contacten

Wanneer geïnteresseerden ons via telefoon of e-mail contacteren, verschaffen we in eerste instantie de belangrijkste praktische informatie over het vrijwilligerswerk. Als op basis daarvan de interesse blijft, bieden we aan om extra schriftelijke informatie toe te sturen (de infobrochure 'vrijwilligerswerk bij de DrugLijn'). We spreken af dat, als men op basis van de brochure geïnteresseerd blijft, de persoon zelf opnieuw contact met ons opneemt. Wanneer dat ook effectief gebeurt, wordt een afspraak gemaakt voor een kennismakingsgesprek.

Als de persoon niet reageert, wordt ervan uitgegaan dat hij of zij niet meer geïnteresseerd is.

We nemen in principe zelf niet opnieuw contact op en beschouwen het feit of iemand zelf terug contact opneemt als maatstaf voor de motivatie van de kandidaat.

Kennismakingsgesprek

Het gesprek is bedoeld om enerzijds meer informatie te verschaffen over de DrugLijnwerking en natuurlijk ook om een degelijke indruk te krijgen van de kandidaat en haar of zijn motivatie.

We vragen de kandidaat om tijdens het gesprek stil te staan bij zijn of haar motivatie en verwachtingen bij het vrijwilligerswerk, zijn of haar beeld van de DrugLijn en de drugthematiek.

De concrete gespreksonderwerpen tijdens het gesprek zijn:

- Informatie over de DrugLijnwerking en het vrijwilligerswerk verstrekken;
- Peilen naar de motivatie, verwachtingen en ingesteldheid van de kandidaat;

- De kandidaat laten reflecteren op een aantal stellingen, visies en standpunten over alcohol- en druggebruik;
- Visie van de DrugLijn op het thema drugs (ref. visietekst) en op vrijwilligerswerk toelichten;
- Nagaan of de kandidaat over de vereiste basisvaardigheden beschikt (openheid, empathisch vermogen, emotionele draagkracht, verbale capaciteiten, luistervaardigheid, leergerigheid).

Na het gesprek krijgt zowel de kandidaat als de DrugLijn de nodige bedenktijd alvorens beslist wordt of hij of zij ook met de basisopleiding voor nieuwe vrijwilligers start.

De vaste medewerker maakt een kort verslag van het kennismakingsgesprek en rapporteert erover op de teamvergadering. Daar wordt beslist of een kandidaat in aanmerking komt voor het starten van de opleiding. Wordt geoordeeld dat de persoon niet geschikt is voor het vrijwilligerswerk bij de DrugLijn, dan wordt hij of zij daar zo snel mogelijk van op de hoogte gebracht.

1.3. Opleiding van nieuwe vrijwilligers

Wie als vrijwilliger bij de DrugLijn aan de slag wil, doorloopt eerst een intensieve opleidingsperiode die een vijftal maanden in beslag neemt. In principe wordt jaarlijks een opleiding georganiseerd. De basisvoorwaarde om de opleiding te organiseren is dat er tien degelijke kandidaten zijn. Een opleiding organiseren heeft heel wat voeten in de aarde.

Van het werven van kandidaat-vrijwilligers tot het afronden van de opleiding omspant ze een periode die de volle inschakeling van alle vaste medewerkers vergt.

Concreet bestaat de opleiding uit een theoretisch en een praktisch gedeelte.

We overlopen de verschillende onderdelen van de opleiding chronologisch en in detail:

Theoretische opleiding

Het theoretische gedeelte is een intensieve periode waarin de fundamentele worden gelegd op vlak van de vaardigheden en kennis die het telefoonwerk vereist. Concreet bestaat de opleiding uit drie vormingszaterdagen en vijf vormingsavonden.

De thema's die aan bod komen, zijn: kennismaking en visie over drugs, productinfo illegale drugs, productinfo alcohol, productinfo medicatie, wetgeving en justitie, communicatie en gesprekstechnieken, telefoongesprekken voeren, doorverwijzen, organisatie en werkingsprincipes van de drughulpverlening, gebruik van computer voor registratie en doorverwijzing.

Voor een aantal van de thema's worden externe sprekers aangezocht. De kandidaat-vrijwilligers krijgen dus heel wat interessante informatie aangeboden door mensen die beschouwd kunnen worden als experts in hun vakgebied.

Kennistest

Na het afronden van het theoretische deel van de opleiding volgt een kennistest. De bedoeling daarvan is dat, voor men als kandidaat-vrijwilliger effectief start met gesprekken voeren, eerst nog eens de opleidingsmap in zijn geheel doorlopen wordt, zodat men de stages met voldoende bagage kan aanvatten. Nadat de mensen thuis deze 'test' hebben kunnen voorbereiden, wordt die uitgebreid besproken met één van de vaste medewerkers.

Stages

Na de theoretische opleiding en de kennistest volgt een uitgebreide periode van stages.

De nieuwe medewerkers kunnen immers niet onervaren 'voor de leeuwen gegooid worden'.

Eerst zijn er een drietal 'meeluisterstages', waar de vrijwilligers meeluisteren terwijl een ervaren medewerker gesprekken voert. Daarna volgen minimaal vijf 'beantwoordstages', waarbij zij zelf de telefoon beantwoorden. Ook tijdens die stages worden ze begeleid door iemand van de vaste medewerkers. Die noteert het gesprek en na elk gesprek volgt een nabespreking waarin samen alles nog eens wordt overlopen.

Evaluatiegesprek

Na de stages volgt een evaluatiegesprek met de coördinator. Op dat moment wordt een aantal praktische afspraken gemaakt, wordt de opleiding geëvalueerd en wordt meestal een aantal eerste persoonlijke werkpunten op vlak van het telefoonwerk besproken.

Pas als al deze stappen met succes volbracht zijn, kan iemand echt als DrugLijnvrijwilliger aan de slag en start het engagement van wekelijkse permanenties voor een duur van minstens een jaar.

1.4. Continue bijscholing en opvolging

De ervaring leert dat het volgen van een goede opleiding niet voldoende is om een continue kwaliteit te garanderen aan de telefoon. Alle medewerkers (dus niet alleen de vrijwilligers) moeten voortdurend bijgeschoold worden om hun kennis uit te breiden en op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen binnen de sector. Naast bijscholing wordt regelmatig stilgestaan bij het functioneren aan de telefoon.

Individuele monitoring

Wanneer de stages achter de rug zijn worden de nieuwe vrijwilligers uiteraard niet aan hun lot overgelaten en is er nog steeds begeleiding. Die verloopt echter minder intens en vaak informeel of stilaan meer op vraag van de vrijwilliger zelf.

Elke vrijwilliger krijgt een vaste begeleider of monitor toegewezen. Op die manier kan een informele vertrouwensrelatie ontstaan, die ervoor zorgt dat de vrijwilligers zich goed omkaderd voelen. Bovendien wordt het zo ook mogelijk om de rode draad in iemands functioneren op te volgen.

Zesmaandelijks wordt er een formeler evaluatiemoment ingelast, waarin de vrijwilliger samen met zijn monitor wat langer stilstaat bij zijn functioneren op de DrugLijn en een aantal gesprekken beluisterd en besproken worden. Ook het omgaan met bepaalde types telefoongesprekken en hoe men zich voelt bij het vrijwilligerswerk in het algemeen, wordt op dat moment besproken.

Thematische vormingen

Om de kennis en de motivatie op peil te houden, wordt er zesmaal per jaar een vormingsavond ingericht. Die avonden starten om 18u met een hapje en een drankje. We noemen dit de 'instuif'. Het biedt iedereen de kans elkaar te zien en in een ontspannen sfeer bij te praten. Dit is vooral handig om het groepsgevoel te bevorderen, aangezien de vrijwilligers daarbuiten zelden in groep samen zijn.

De vormingen zelf worden in principe verzorgd door een gastspreker. De spreker krijgt vooraf concrete vragen van de vrijwilligers over het thema doorgespeeld. Op die manier kan de vorming interactiever gemaakt worden of inhoudelijk afgestemd worden op de realiteit van het telefoonwerk.

Uitwisselingsavonden

Naast het feit dat iedere vrijwilliger met vragen, problemen en bemerkingen allerhande terecht kan bij zijn persoonlijke monitor, zijn er ook avonden voorzien waarbij de hele groep stilstaat bij het functioneren aan de telefoon. Meestal wordt er over een bepaald thema van gedachten gewisseld. Er komt dan meestal een stukje theorie aan bod, vaak gekoppeld aan gesprekstechnieken, er worden oefeningen gemaakt in kleine groepjes en daarna besproken in de grote groep. Dit biedt de kans om situaties die vaak voorkomen aan de telefoon in de grote groep te bespreken. De laatste jaren is het vormende aspect van deze avonden stilaan afgebouwd om meer en meer tot echte intervisies en casusbesprekingen te komen. Voor de uitwisselingsavonden wordt beroep gedaan op een vaste externe begeleider.

1.5. Informele groepsactiviteiten

Het feit dat het telefoonwerk anoniem en vrij individueel werk is, maakt het des te belangrijker om de nodige aandacht te besteden aan de vrijwilligers als groep.

Behalve de 'instuif' voorafgaand aan vormingsavonden, organiseren we jaarlijks twee activiteiten die bedoeld zijn om het groepsgevoel en het sociaal contact binnen de groep te bevorderen. Traditioneel is er in het begin van het jaar een nieuwjaarsentje en maken we in de zomer een daguitstap.

1.6. Beëindigen van het vrijwilligerswerk

Zoals reeds vermeld, wordt in aanvang gerekend op een minimum engagement van een jaar dat telkens verlengbaar is. De ervaring leert dat de meeste vrijwilligers kiezen voor een langer engagement (zie ook Hoofdstuk 2: 'Evaluatie vrijwilligerwerking'). Als het tot een beëindiging van de samenwerking komt, gebeurt dat bij voorkeur op het moment van het verstrijken van een jaar inzet.

Concreet zijn er twee mogelijkheden:

Het engagement wordt definitief stopgezet. We vragen dat ruim vooraf te verwittigen. Er wordt dan een afspraak gemaakt voor een gesprek. We vinden het belangrijk dat vrijwilligers de DrugLijn met een positief gevoel verlaten, vandaar het belang van een goed afrondend gesprek.

Het engagement kan in onderlinge afspraak tijdelijk worden stopgezet. Er volgt een gesprek waarin de periode wordt vastgelegd en tegelijk wordt afgeproken hoe iemand de draad als vrijwilliger terug kan opnemen. Bij de terugkeer wordt besproken hoe iemand zich zo vlot mogelijk opnieuw kan inwerken (bijvoorbeeld een nieuwe opleiding volgen, stage doen, doornemen van informatie, ...).

Indien de omstandigheden of het functioneren van de vrijwilliger het verderzetten van het vrijwilligerswerk niet meer toelaten, wordt de vrijwilliger hierover aangesproken door de vaste medewerkers. Indien nodig worden afspraken gemaakt of wordt gevraagd om het vrijwilligerswerk stop te zetten. De DrugLijncoördinator draagt hierin de eindverantwoordelijkheid.

Hoofdstuk 2: Kwaliteit van de vrijwilligerswerking - Eindrapport van een evaluatie

David Möbius,
Student Criminologische Wetenschappen, KU Leuven

2.1. Verantwoording

De DrugLijn opteerde ervoor om in 2005 een *globale evaluatie van de vrijwilligerswerking* door te voeren. Een belangrijk aspect daarvan is een evaluatie van de kwaliteit van het vrijwilligersbeleid. Dat beleid steunt in grote mate op een beleidstekst die in 2001 werd uitgewerkt en die zowel de visie van de DrugLijn op vrijwilligerswerk kadert als een zo gedetailleerd mogelijk overzicht biedt van de manier waarop het vrijwilligerswerk georganiseerd wordt.

Het vrijwilligersbeleid vormt een continu gesprekspunt binnen het team van vaste medewerkers. Sinds 2001 zijn een aantal nieuwe groepen vrijwilligers opgeleid en bij de DrugLijn aan de slag gegaan. Na vijf jaar toepassing van het vernieuwde vrijwilligersbeleid leek de tijd rijp voor een evaluatie. Dankzij de stage van David Möbius² ontstond de mogelijkheid om een dergelijke evaluatie door een externe persoon te laten uitvoeren. Het spreekt voor zich dat het grote voordeel van zo'n externe evaluatie ligt in het feit dat het een meer objectieve beoordeling toelaat.

2.2. Methodiek

Er werd voor gekozen de evaluatie uit te voeren door middel van een *bevraging* bij zoveel mogelijk rechtstreeks betrokken partijen. Concreet wil dat zeggen dat de evaluatie van de vrijwilligerswerking is uitgevoerd door het afnemen van een vragenlijst bij de huidige vrijwilligers, bij ex-vrijwilligers en bij de vaste medewerkers die bij de DrugLijn tewerkgesteld zijn. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het bij de ex-vrijwilligers enkel ging om personen die actief waren bij de DrugLijn na 2001. De reden daarvoor ligt in het feit dat het hierboven vermelde vrijwilligersbeleid pas in 2001 geïmplementeerd werd.

Eigenlijk kan men stellen dat de bellers naar de DrugLijn eveneens een rechtsreeks betrokken partij zijn. Toch werden zij niet betrokken bij de evaluatie. Enerzijds zou het praktisch en organisatorisch een bijna onmogelijke opgave zijn om deze personen te bevragen, al was het maar omwille van het eenmalige, anonieme telefonische contact. Anderzijds kunnen de bellers op basis van een gesprek nooit afleiden of zij door een vrijwilliger dan wel door een vaste medewerker te woord worden gestaan. De anonimiteit geldt immers evenzeer voor de beantwoorders van de DrugLijn. Bovendien maakt de DrugLijn niet expliciet bekend dat een aantal gesprekken wordt beantwoord door vrijwilligers.

² Student Criminologische Wetenschappen (KU Leuven).
Stagiair bij VAD, studie en onderzoek, van oktober 2005 tot januari 2006.

Omdat de drie respondentengroepen en de informatie die van hen verkregen diende te worden nogal van elkaar verschillen, werd ervoor gekozen om te werken met drie afzonderlijke *gestandaardiseerde vragenlijsten*. De vragenlijsten omvatten zowel open vragen, gesloten vragen als rangschikkingsvragen. Ze zijn ter illustratie als bijlage achteraan dit rapport toegevoegd.

Het uitwerken van de vragenlijsten gebeurde in overleg tussen David Möbius en het DrugLijn-team. Het afnemen van de vragenlijsten en de verwerking van de resultaten gebeurde, om eerder genoemde objectiviteitsredenen, exclusief door David Möbius.

De bespreking en interpretatie van de resultaten gebeurde opnieuw in overleg met het DrugLijn-team.

Van de elf vrijwilligers die op het moment van de evaluatie deel uitmaakten van de DrugLijn, vulden tien personen uiteindelijk de vragenlijst in. Verder werden er dertien ex-vrijwilligers aangeschreven waarvan er acht de vragenlijst ingevuld terugbezorgden. De vijf vaste medewerkers vulden allemaal een vragenlijst in.

De verwerking van de resultaten gebeurde, omwille van het lage aantal respondenten, met het softwareprogramma Excel.

Het verslag dat u hieronder vindt is een weergave van de belangrijkste resultaten die uit deze enquête naar voren kwamen. Om het overzicht te bewaren in de veelheid van gegevens, werd ervoor geopteerd de resultaten onder te verdelen in zeven deelaspecten van de vrijwilligerswerking: motivatie bij het vrijwilligerswerk; vormingen en opleidingen; taken en verantwoordelijkheden; omkadering van de vrijwilligers; werkdruk; ervaringen en personalia.

De meest in het oog springende resultaten zullen aan de hand van een tabel worden verduidelijkt.

Ter afsluiting van dit rapport zal een algemene conclusie gepresenteerd worden. Tevens zullen enkele aanbevelingen gedaan worden om de vrijwilligerswerking van de DrugLijn te optimaliseren.

2.3. Resultaten

2.3.1. Motivatie bij het vrijwilligerswerk

Voor een goed begrip dient allereerst opgemerkt te worden dat, in het evaluatieonderzoek van de werking van de DrugLijn, enkel naar de motivatie van de *huidige groep vrijwilligers* en van de *ex-vrijwilligers* gepeild werd. Motivatie (lees: de motivatie om het vrijwilligerswerk te verrichten) is immers een eigenschap met specifiek subjectieve kenmerken en kan als zodanig moeilijk door de vaste medewerkers worden ingeschat.

De redenen voor het vrijwilligerswerk bij de DrugLijn

De belangrijkste redenen om bij de DrugLijn aan de slag te gaan waren, zowel voor de huidige vrijwilligers als voor de ex-vrijwilligers, zelfontplooiing (67%) en dienstbaarheid (56%). Zeven van de achttien ondervraagden (39%) antwoorden dat ze het vrijwilligerswerk bij de DrugLijn als zinvolle vrijetijdsbesteding zien, en dat dit een belangrijke reden vormde om zich kandidaat te stellen om dit vrijwilligerswerk uit te oefenen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het voornamelijk de (brug)gepensioneerden zijn die dit als reden naar voren brengen.

Tabel 1: De reden (motivatie) tot kandidaatstelling als vrijwilliger bij de DrugLijn.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwilligers
Zelfontplooiing	12	67%	60%	75%
Dienstbaarheid	10	56%	50%	62,50%
Vrijtijdsbesteding	7	39%	40%	37,50%
Anonieme Hulpverlening	5	28%	30%	25%
Sociale contacten	4	22%	30%	12,50%
Contacten met bellers	4	22%	30%	12,50%
Deel uitmaken groep	2	11%	10%	12,50%
Overtuiging	2	11%	20%	0%
In afwachting van job	2	11%	10%	12,50%
Werkervaring	2	11%	0%	25%
Respect	1	6%	10%	0%

De meerderheid van de ondervraagden gaf aan dat de reden om specifiek voor de DrugLijn te kiezen, ligt in hun interesse voor het thema en de problematiek. Globaal genomen zijn de vrijwilligers en ex-vrijwilligers tevreden over de manier waarop de DrugLijnstaf rekening houdt met hun motivatie.

Opvallend is echter dat 70% van de huidige vrijwilligers aangeeft dat hun tijdsinvestering en praktisch engagement voor de DrugLijn op dit moment maximaal zijn. Dit betekent met andere woorden dat voor zeven van de tien vrijwilligers de limiet is bereikt wat betreft hun inzet en dat ze vermoedelijk niet openstaan om meer tijd in de DrugLijn te investeren. Dat dit consequenties kan hebben voor de omkadering van het vrijwilligerswerk, lijkt evident en zal in het vervolg van dit rapport nog ter sprake komen.

Tabel 2: Is huidige engagement en tijdsbesteding maximaal.

	Aantal	%
Volstrekt akkoord	2	20%
Akkoord	5	50%
Noch akkoord, noch niet akkoord	3	30%
Niet akkoord	0	0%
Volstrekt niet akkoord	0	0%
<i>Totaal</i>	10	100%

Onmisbare aspecten van het vrijwilligerswerk

In de bevraging werd ook gepeild naar de aspecten van het werk bij de DrugLijn die door de vrijwilligers als onmisbaar worden beschouwd. Alle vrijwilligers geven hierbij aan dat ze het telefoonwerk als onmisbaar beschouwen.

Dit hoeft op zich niet te verbazen, want wanneer de DrugLijn vrijwilligers werft, vertaalt zich dat in advertenties waarin expliciet “vrijwilligers voor telefoonpermanentie” worden gezocht. Van bij hun kandidaatstelling kiezen alle vrijwilligers dus in principe voor dat aspect van het vrijwilligerswerk. Bovendien is, zoals eerder werd aangehaald, dienstbaarheid een belangrijke drijfveer voor de vrijwilligers. Hun voldoening op dat vlak wordt uiteindelijk juist gehaald uit het verder helpen van bellers.

De groepsactiviteiten worden maar door de helft van de vrijwilligers als onmisbaar gezien.

Het valt op dat slechts 40% van de vrijwilligers de contacten met collega-vrijwilligers absoluut niet wil missen. Dit resultaat staat in contrast met de 70% die aangeeft dat de contacten met de vaste medewerkers onmisbaar zijn.

Toch hoeft deze respons niet te verbazen, want het vrijwilligerswerk bij de DrugLijn is vrij individueel werk. De meeste vrijwilligers zijn tijdens hun permanenties als enige vrijwilliger aanwezig en hebben dus niet zoveel onderlinge contacten. De contacten die de vrijwilligers wel hebben, verlopen vooral met de vaste medewerkers. Die contacten zijn overigens niet alleen informeel. Vaak zijn deze ook van praktische en inhoudelijk ondersteunende aard, zoals het geven van advies bij het beantwoorden van moeilijke vragen. Daarom is het plausibel aan te nemen dat deze contacten door de vrijwilligers als onmisbaar geïnterpreteerd worden.

Tabel 3: Onmisbare aspecten van het vrijwilligerswerk.

	Aantal	%
Telefoonwerk	10	100%
Thematische vormingen	8	80%
Contacten met vaste medewerkers	7	70%
Ervaringsuitwisselingsavonden	6	60%
Groepsactiviteiten	5	50%
Contacten met vrijwilligers	4	40%

Redenen om het engagement te stoppen

Bij de ex-vrijwilligers werd ook gepeild naar de reden waarom ze het vrijwilligerswerk bij de DrugLijn hebben opgegeven. De antwoorden van de ex-vrijwilligers op deze vraag varieerden nogal (van tijdsgebrek over zin in verandering tot gezondheidsproblemen). Belangrijk is wel dat geen van de ex-vrijwilligers aangeeft dat de reden van hun vertrek te maken heeft met de vrijwilligerswerking, of het beleid terzake, van de DrugLijn zelf.

2.3.2. Vormingen en opleidingen

Opleiding van nieuwe vrijwilligers

Slechts één respondent gaat niet akkoord met de stelling dat het volgen van de opleiding een noodzakelijke voorwaarde vormt om een goede medewerker te worden. Dit betekent dat er ruime consensus bestaat over het nut van de vormingen en stages. Dit is een positieve vaststelling, want de vaste medewerkers hebben het aanvoelen dat het beantwoorden van vragen bij de DrugLijn door de jaren heen steeds meer expertise is gaan vereisen. Zo worden er meer detailvragen gesteld, zijn de vraagstellers mondiger geworden en wordt de lat steeds hoger gelegd wanneer het gaat om de kwaliteit van het antwoord van de DrugLijn.

Tabel 4: Opleiding is noodzakelijke voorwaarde voor vrijwilligerswerk.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwilligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	22	95.7%	100%	87.5%	100%
Akkoord	0	0%	0%	0%	0%
Noch akkoord, noch niet akkoord	0	0%	0%	0%	0%
Niet akkoord	1	4.3%	0%	12.5%	0%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	0%	0%	0%
<i>Totaal</i>	23	100%	100%	100%	100%

Ook over de totale duur van de opleiding die men als nieuwe vrijwilliger moet volgen, is iedereen tevreden. Althans, niemand vindt dat deze te lang duurt.

76% van de respondenten (vrijwilligers en ex-vrijwilligers in dit geval) is van mening dat de voorwaarden die aan de vrijwilligers worden opgelegd tijdens de opleiding niet te streng zijn. Opvallend is echter dat 20% van de huidige groep vrijwilligers deze voorwaarden wel te streng vindt. Dit lijkt op het eerste zicht niet opvallend, maar wanneer dit percentage wordt vergeleken met de 0% van de ex-vrijwilligers die de opleiding te streng vindt, werpt het een ander licht op de zaak.

Een mogelijke verklaring ligt opnieuw in het feit dat de vaste medewerkers de indruk hebben dat de kwaliteitseisen van de vraagstellers (bellers) de laatste jaren hoger liggen. Dat kan ervoor gezorgd hebben dat onrechtstreeks ook de kwaliteitseisen van de vaste medewerkers ten opzichte van de vrijwilligers zijn toegenomen. Het is in elk geval zo dat er met de huidige vrijwilligers - meer dan voorheen - duidelijke afspraken gemaakt en verwachtingen geformuleerd worden. De laatste jaren werd de monitoring uitgebouwd, waardoor de huidige vrijwilligers, meer dan hun voorgangers, regelmatig feedback krijgen op hun functioneren. Het is niet ondenkbaar dat die intensievere opvolging, in combinatie met de verduidelijkte afspraken, bij de huidige vrijwilligers aangevoeld worden als "strengere voorwaarden".

Tabel 5: De voorwaarden tijdens de opleiding zijn te streng.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwil- ligers
Volstrekt akkoord	2	12%	20%	0%
Akkoord	0	0%	0%	0%
Noch akkoord, noch niet akkoord	2	12%	10%	14.29%
Niet akkoord	2	12%	10%	14.29%
Volstrekt niet akkoord	11	64%	60%	71.42%
<i>Totaal</i>	17	100%	100%	100%

Ervaringsuitwisselingsavonden

30% van de huidige vrijwilligers gaat niet echt akkoord met de stelling dat de ervaringsuitwisselingsavonden bijdragen tot de vervolmaking van het vrijwilligerswerk. De helft (50%) van de huidige vrijwilligers gaat er wel volstrekt mee akkoord dat deze intervisies een nuttige bijdrage leveren. Toch valt op dat bij de ex-vrijwilligers een nog grotere overtuiging leeft over de meerwaarde van die avonden: maar liefst 75% is volstrekt akkoord met de stelling.

Dit is een interessante vaststelling, temeer omdat deze ervaringsuitwisselingsavonden pas de laatste jaren ten volle geïmplementeerd werden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat ex-vrijwilligers vroeger met hoge verwachtingen op dat vlak zaten, terwijl de huidige vrijwilligers, die meer concrete ervaring met deze avonden hebben, vaststellen dat de verwachtingen mischien wel wat te hoog gespannen waren.

Onderstaande tabel toont ook aan dat de vaste medewerkers iets meer belang hechten aan de ervaringsuitwisselingsavonden dan de huidige vrijwilligers. Waarschijnlijk kan dat opnieuw gelinkt worden aan de kwaliteitseisen die de vaste medewerkers aan het vrijwilligerswerk stellen.

Tabel 6: Ervaringsuitwisselingsavonden helpen het vrijwilligerswerk te vervolmaken.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwil- ligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	14	61%	50%	75%	60%
Akkoord	3	13%	20%	0%	20%
Noch akkoord, noch niet akkoord	3	13%	20%	12.50%	0%
Niet akkoord	2	9%	0%	12.50%	20%
Volstrekt niet akkoord	1	4%	10%	0%	0%
<i>Totaal</i>	23	100%	100%	100%	100%

Thematische vormingen

Over de organisatie en de inhoud van de thematische vormingen zijn zowel de huidige als de ex-vrijwilligers onverdeeld tevreden. Uit gesprekken met vaste medewerkers blijkt echter dat zij het gevoel hebben dat de betrokkenheid en actieve inbreng van de vrijwilligers tijdens deze vormingen soms wat groter zou mogen zijn. Hiermee bedoelen ze bijvoorbeeld het formuleren van vragen voor de sprekers of het actief nota nemen tijdens de vorming.

Tabel 7: Thematische vormingen zijn goed georganiseerd.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex- vrijwilligers
Volstrekt akkoord	13	72%	80%	62.50%
Akkoord	4	22%	20%	25%
Noch akkoord, noch niet akkoord	1	6%	0%	12.50%
Niet akkoord	0	0%	0%	0%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	0%	0%
<i>Totaal</i>	18	100%	100%	100%

Tabel 8: Thematische vormingen zijn inhoudelijk interessant.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex- vrijwilligers
Volstrekt akkoord	12	66%	60%	50%
Akkoord	5	28%	40%	37.50%
Noch akkoord, noch niet akkoord	1	6%	0%	12.50%
Niet akkoord	0	0%	0%	0%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	0%	0%
<i>Totaal</i>	18	100%	100%	100%

Vereiste vaardigheden

Er werd in de vragenlijsten ook gevraagd naar de belangrijkste vaardigheden waarover een vrijwilliger bij de DrugLijn moet beschikken. Luisterbereidheid (96%), ruimdenkend (91%) en verantwoordelijkheidsgevoel (78%) scoren daarbij het hoogst.

Er zijn echter opvallende verschillen merkbaar tussen de vaardigheden die door de vaste medewerkers belangrijk worden gevonden en de vaardigheden die volgens de (ex-)vrijwilligers belangrijk zijn. Zo vinden alle vaste medewerkers verantwoordelijkheidsgevoel een belangrijke eigenschap, terwijl slechts 60% van de huidige vrijwilligers daar ook zo over denkt.

Mogelijk heeft dit te maken met een verschillende interpretatie van het begrip 'verantwoordelijkheidsgevoel' door de beide groepen respondenten. Bij beide groepen heerst ongetwijfeld de overtuiging dat het vrijwilligerswerk met een verantwoordelijke houding vervuld moet worden,

maar bij de vaste medewerkers leeft daarenboven de wens dat de vrijwilligers zich ook verantwoordelijk zouden voelen voor de werking van de DrugLijn. Bij een dergelijke interpretatie van het begrip verantwoordelijkheidsgevoel leunt deze term sterk aan bij 'betrokkenheid' bij de algemene werking.

Een andere vaststelling is de discrepantie tussen vaste medewerkers en (ex-)vrijwilligers aangaande het belang van assertiviteit. 60% van de vaste medewerkers vindt dit een belangrijke eigenschap, terwijl dat voor de vrijwilligers en ex-vrijwilligers slechts voor respectievelijk 20% en 25% het geval is. Ook deze discrepantie kan te maken hebben met de betrokkenheid van de vrijwilligers: het is best mogelijk dat de vaste medewerkers meer feedback en meningen van de vrijwilligers zouden appreciëren, terwijl de vrijwilligers zich daar passiever in opstellen, omdat ze van mening zijn dat alles goed voor hen geregeld wordt.

Tabel 9: Belangrijke vaardigheden voor het vrijwilligerswerk

Vaardigheden	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwilligers	Vaste medewerkers
Luisterbereidheid	22	96%	100%	100%	80%
Ruimdenkendheid	21	91%	80%	100%	100%
Verantwoordelijkheidsgevoel	18	78%	60%	87,50%	100%
Leergierigheid	17	74%	70%	75%	80%
Kritisch	13	57%	50%	62,50%	60%
Motiveren	13	57%	60%	50%	60%
Zelfstandigheid	11	48%	40%	50%	60%
Samenwerken	10	43%	40%	62,50%	20%
Assertiviteit	7	30%	20%	25%	60%
Creativiteit	4	17%	30%	12,50%	0%
Improviseren	4	17%	40%	0%	0%
Flexibiliteit	2	9%	10%	12,50%	0%
Overtuigen	1	4%	10%	0%	0%

Wanneer via open vraag gepolst werd naar tips om de vormingen en opleidingen te verbeteren, valt het op dat zowel de ex-vrijwilligers als de vaste medewerkers pleiten voor meer betrokkenheid van de vrijwilligers (bijvoorbeeld via het bespreken van casussen). Tegelijk blijkt dat in de tips die door de huidige vrijwilligers worden aangeleverd, geen enkel pleidooi voor meer betrokkenheid terug te vinden is.

Zij pleiten vooral voor een meer 'praktijkgerichte' benadering. Hier wordt bijvoorbeeld mee bedoeld het op bandrecorder opnemen van een gesprek om nadien te bespreken of het ter plaatse bezoeken van hulpverleningscentra. In het kader van de thematische vormingen wordt nu reeds in principe één vorming per jaar reeds voorbehouden aan een werkbezoek en de voorbije twee jaar is men ook actiever gebruik gaan maken van het opnemen van telefoongesprekken voor nabespreking. Dat de vrijwilligers deze methodieken zelf als suggesties aanhalen, doet vermoeden dat ze erg in de smaak vallen.

Dat de actieve vrijwilligers zelf geen vragende partij zijn naar meer betrokkenheid kan in verband staan met wat voorheen werd vermeld over het engagement: de huidige groep vrijwilligers rapporteert aan de limiet te zitten van hun tijdsinvestering en engagement voor de DrugLijn. Misschien wordt daarom de vraag naar meer betrokkenheid bij de opleidingen en vormingen door hen niet naar voor gebracht.

2.3.3. Taken en verantwoordelijkheden

Gevraagd om een korte omschrijving van hun taken te geven, vermelden quasi alle vrijwilligers in eerste instantie het beantwoorden van telefoonoproepen. Een aantal onder hen die in de voorbije maanden stilaan ingeschakeld werden in de e-mailbeantwoording, vermeldt ook die taak.

Nuttige ervaringen

60% van de huidige vrijwilligers verklaart zich helemaal akkoord met de stelling dat hun taken ervoor zorgen dat er kan bijgeleerd worden en dat nuttige ervaringen worden opgedaan. Dit is niet zo opvallend, ware het niet dat slechts 25% van de ex-vrijwilligers er net zo over denkt. De ex-vrijwilligers staan weliswaar ook positief tegenover deze stelling, maar toch lijkt het alsof de huidige vrijwilligers minder kritisch staan ten opzichte van de taken die ze bij de DrugLijn vervullen dan hun collega ex-vrijwilligers. Of moet dit gerelativeerd worden? Het is immers niet ondenkbaar dat ex-vrijwilligers, na een meestal lang engagement bij de DrugLijn, het gevoel hadden veel ervaring te hebben opgedaan en niet meer zo veel bij konden leren als tijdens de eerste maanden van hun vrijwillige inzet. De ex-vrijwilligers signaleren als reden om het vrijwilligerswerk bij de DrugLijn stop te zetten ook de “zin in verandering”.

Tabel 10: Het takenpakket laat vrijwilligers toe bij te leren en nuttige ervaring op te doen.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwilligers
Volstrekt akkoord	8	44%	60%	25%
Akkoord	7	39%	20%	62.50%
Noch akkoord, noch niet akkoord	3	17%	20%	12.50%
Niet akkoord	0	0%	0%	0%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	0%	0%
<i>Totaal</i>	18	100%	100%	100%

Afbakening van verantwoordelijkheden

Hetzelfde valt op met betrekking tot de afbakening van verantwoordelijkheden tussen de vaste medewerkers en de vrijwilligers. Tenzij voor een enkele vrijwilliger, lijken de verhoudingen op dat vlak duidelijk: in beide groepen is 80% van mening dat de verantwoordelijkheden goed zijn afgebakend. De enige nuance die men erbij kan plaatsen is dat bij de vrijwilligers 60% volledig akkoord gaat met deze stelling, terwijl dit voor de vaste medewerkers 20% is.

Tabel 11: De verantwoordelijkheden zijn goed afgebakend.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	7	47%	60%	20%
Akkoord	5	33%	20%	60%
Noch akkoord, noch niet akkoord	2	13%	10%	20%
Niet akkoord	0	0%	0%	0%
Volstrekt niet akkoord	1	7%	10%	0%
<i>Totaal</i>	15	100%	100%	100%

Competenties

65% van alle respondenten stelt dat er ten volle gebruik wordt gemaakt van zijn of haar competenties en vaardigheden. Opvallend hierbij is vooral het verschil in perceptie tussen de huidige groep vrijwilligers en de vaste medewerkers. Waar 60% van de vrijwilligers zich volledig akkoord verklaart met deze stelling, gaat geen enkele vaste medewerker hiermee volstrekt akkoord. Integendeel: 40% van de vaste medewerkers gaat niet akkoord.

Navraag leert dat de vaste medewerkers doelen op de vooropleiding of vakkennis van de vrijwilligers. Zo zijn er bijvoorbeeld vrijwilligers die een opleiding farmacie achter de rug hebben, welke kennis zeer relevant is binnen de drugproblematiek. Toch wordt op hun expertise terzake geen expliciet beroep gedaan binnen de DrugLijnwerking.

Ook in dat opzicht pleiten de resultaten voor meer betrokkenheid van de vrijwilligers. Het aangehaalde voorbeeld illustreert immers dat er mogelijkheden onbenut worden gelaten om hun vaardigheden en competenties efficiënter in te schakelen in de vrijwilligerswerking. Aandachtspunt daarbij is echter dat de meerderheid van de vrijwilligers signaleert dat hun tijdsinvestering en engagement op dit moment maximaal is (zie supra).

Tabel 12: Competenties en vaardigheden van vrijwilligers worden ten volle benut.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwil- ligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	10	43%	60%	50%	0%
Akkoord	5	22%	10%	12.50%	60%
Noch akkoord, noch niet akkoord	5	22%	20%	37.50%	0%
Niet akkoord	2	9%	0%	0%	40%
Volstrekt niet akkoord	1	4%	10%	0%	0%
<i>Totaal</i>	23	100%	100%	100%	100%

Via een open vraag werd bij de respondenten gepeild naar wat volgens hen de waarde is van hun advies aan de vraagstellers die de DrugLijn contacteren. Zowel door vrijwilligers, ex-vrijwilligers als vaste medewerkers werd dat grosso modo omschreven als 'op weg helpen' (doorverwijzing, hulpverlening,...) en een 'luisterend oor aanbieden' (emotionele uitlaatklep bieden, geruststelling,...).

Met betrekking tot bepaalde taken waarvoor de vrijwilligers en ex-vrijwilligers zich minder bekwaam achten, komen vooral zogeheten specifieke vragen naar voren. Hieronder worden vragen van journalisten en juridische vragen verstaan. Toch blijken vooral medische vragen een terrein waarin ze zich minder bekwaam voelen.

Wat betreft de vragen van de pers is dit een logische respons. De DrugLijn hanteert immers de interne afspraak dat persvragen enkel door de vaste medewerkers beantwoord worden. Met betrekking tot medische en juridische vragen ligt de reden waarschijnlijk in het aanvoelen, bij de vrijwilligers, dat ze op dit vlak bepaalde deontologische grenzen dienen te bewaken. De DrugLijn hanteert bijvoorbeeld de stelregel dat haar beantwoorders geen diagnoses kunnen stellen of uitspraken kunnen doen over bijvoorbeeld de dosering van medicatie. Los van deze deontologische overwegingen is het zo dat medische en juridische vragen over het algemeen specifiek van aard zijn en als materie bijgevolg extra expertise vereisen.

2.3.4. Omkadering

Groepsgevoel en teamwerking

De huidige groep vrijwilligers staat positief ten aanzien van de twee ontspanningsactiviteiten die ieder jaar georganiseerd worden. Er dient echter wel opgemerkt te worden dat slechts 60% helemaal akkoord gaat wanneer er wordt gesteld dat deze activiteiten nuttige gebeurtenissen zijn. Dit kan er op wijzen dat de vrijwilligers niet echt naar de ontspanningsactiviteiten uitkijken.

Tabel 13: De twee informele activiteiten per jaar zijn nuttig.

	Aantal	%
Volstrekt akkoord	6	60%
Akkoord	2	20%
Noch akkoord, noch niet akkoord	1	10%
Niet akkoord	0	0%
Volstrekt niet akkoord	1	10%
<i>Totaal</i>	10	100%

Opvallend - en nogmaals terug te koppelen aan de grenzen van het engagement van de huidige vrijwilligers - is het feit dat 90% van de vrijwilligers vindt dat er voldoende activiteiten worden gepland om de teamwerking te versterken. Dit cijfer staat in schril contrast met het feit dat slechts 40% van de vaste medewerkers dezelfde mening zijn toegedaan.

Ongetwijfeld heeft dit te maken met de overtuiging van de vaste medewerkers dat groeps-activiteiten een enorm motiverend potentieel hebben, en voor een extra dynamiek binnen de vrijwilligerswerking kunnen zorgen.

Tabel 14: Er zijn voldoende activiteiten om de teamwerking te versterken.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	6	40%	50%	20%
Akkoord	5	33%	40%	20%
Noch akkoord, noch niet akkoord	3	20%	10%	40%
Niet akkoord	1	7%	0%	20%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	10%	0%
<i>Totaal</i>	15	100%	100%	100%

Infrastructuur

Met betrekking tot de ter beschikking gestelde infrastructuur blijkt vooral bij de huidige vrijwilligers een grote tevredenheid te bestaan: 90% stelt dat ze helemaal voldoet om de taken adequaat te kunnen uitvoeren. Ook bij de vaste medewerkers heerst grote tevredenheid, zij het iets genuanceerder. De antwoorden van de ex-vrijwilligers kunnen bij deze stelling niet in rekening worden gebracht, daar enkele ex-vrijwilligers enkel vertrouwd zijn met de vorige locatie, die vrij krap was en eind 2004 werd verlaten.

Tabel 15: De infrastructuur laat een adequate uitvoering van het werk toe.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwil- ligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	14	61%	90%	37.50%	40%
Akkoord	6	26%	10%	37.50%	40%
Noch akkoord, noch niet akkoord	1	4%	0%	12.50%	0%
Niet akkoord	2	9%	0%	12.50%	20%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	0%	0%	0%
<i>Totaal</i>	23	100%	100%	100%	100%

Omkadering door vaste medewerkers

Het meest in het oog springende resultaat van deze bevraging heeft te maken met de tijdsinvestering van de vaste medewerkers in de ondersteuning van de vrijwilligers.

Alle vrijwilligers vinden dat de vaste medewerkers voldoende tijd in hen investeren, terwijl van de vaste medewerkers niemand hiermee akkoord gaat. Integendeel, 80% van de vaste medewerkers zou graag meer tijd voor de vrijwilligers kunnen vrijmaken.

Vermoedelijk is dit een impliciete uitspraak over continue bezorgdheid voor de kwaliteit, in combinatie met de algemene werkdruk zoals die door de vaste medewerkers wordt ervaren. Die werkdruk kan de vaste medewerkers het gevoel bezorgen dat - ook al willen ze meer investeren in een kwalitatieve omkadering van de vrijwilligers - tijdsgebrek dat vaak in de weg staat.

Misschien kan de respons op deze vraag ook teruggekoppeld worden naar het engagement van de huidige vrijwilligers. De vrijwilligers tonen over het algemeen een grote tevredenheid, wat impliceert dat het voor hen ook niet echt beter hoeft te gaan.

Tabel 16: Vaste medewerkers maken voldoende tijd vrij voor de vrijwilligers.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	7	47%	70%	0%
Akkoord	3	20%	30%	0%
Noch akkoord, noch niet akkoord	1	6.50%	0%	20%
Niet akkoord	4	26.50%	0%	80%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	0%	0%
<i>Totaal</i>	15	100%	100%	100%

Exemplarisch voor de globale tevredenheid is dat geen enkel van de tien vrijwilligers tips of suggesties aanbrengt om de ondersteuning te verbeteren. De ex-vrijwilligers en vaste medewerkers doen wel een aantal suggesties die kunnen samengevat worden als het verbeteren van de individuele omkadering en opvolging van elke vrijwilliger (lees: monitoring). Hieronder wordt onder meer verstaan dat er duidelijke afspraken dienen gemaakt te worden over welke vrijwilliger door welke vaste medewerker wordt opgevolgd.

De praktijk leert echter dat continuïteit in de monitoring niet altijd vanzelfsprekend is. Redenen hiervoor zijn het deeltijds werken van de vaste medewerkers en wijzigingen die worden aangebracht in de aanwezigheidstijdstippen van de vrijwilligers zelf.

Ook dient er meer aandacht besteed te worden aan de specifieke behoeften van vrijwilligers die langere tijd meedraaien bij de DrugLijn. Een steeds weerkerend fenomeen bij de opleiding van nieuwe vrijwilligers is hier een goed voorbeeld van: door de globale werkdruk onder de vaste medewerkers gaat de aandacht tijdens een opleiding maximaal naar de nieuwe vrijwilligers. Dit heeft tot gevolg dat de omkadering van 'oudere' vrijwilligers op zulke momenten wat tekortschiet.

2.3.5. Werkdruk

Flexibiliteit

Een eerste opvallende resultaat met betrekking tot de werkdruk heeft te maken met de flexibiliteit die van de vrijwilligers verwacht wordt. Alle vrijwilligers geven te kennen dat dit hoegenaamd niet voor problemen zorgt. De vaste medewerkers (60%) signaleren echter dat dit wel voor moeilijkheden zorgt.

Ongetwijfeld heeft dit te maken met de interne afspraken die maken dat de eindverantwoordelijkheid voor de permanentie volledig wordt opgenomen door de vaste medewerkers.

In de dagdagelijkse praktijk zijn het immers de vaste medewerkers die de continuering en de organisatie van de permanenties op zich nemen. Wanneer er aanwezigheidsproblemen opduiken, bijvoorbeeld door ziekte van een collega, gebeurt het dat iemand van de vaste medewerkers op zoek gaat naar vervanging en een aantal vrijwilligers contacteert. Ook al is er vaak grote bereidheid bij de vrijwilligers om in te springen, het simpele feit dat de vaste medewerkers deze praktische en organisatorische taak op zich nemen, kan er voor zorgen dat alles vrijblijvender overkomt bij de vrijwilligers.

Aansluitend moet vermeld worden dat het principe dat er tijdens de openingsuren minimaal één vaste medewerker aanwezig moet zijn extra flexibiliteit vergt van die vaste medewerkers, vooral op momenten dat collega's ziek zijn of vakantie nemen.

Tabel 17: De vereiste flexibiliteit voor de permanenties zorgt soms voor moeilijkheden.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwil- ligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	1	5%	0%	0%	20%
Akkoord	2	10%	0%	0%	40%
Noch akkoord, noch niet akkoord	3	14%	0%	14.29%	40%
Niet akkoord	4	19%	0%	57.14%	20%
Volstrekt niet akkoord	11	52%	100%	28.57%	0%
<i>Totaal</i>	21	100%	100%	100%	100%

Een andere vaststelling die voor interpretatie vatbaar is, vormt het feit dat maar zeven van de tien vrijwilligers aangeven zich zorgen te maken wanneer hun werk niet het verhoopde resultaat oplevert.

Negatief vertaald zou dit kunnen wijzen op een gebrek aan verantwoordelijkheidszin en betrokkenheid, wat echter in schril contrast zou staan met wat de vrijwilligers op dat vlak zelf rapporteren. Het is aannemelijker dat dit resultaat te maken heeft met de visie en werkhouding die door de DrugLijn vooropgesteld wordt. Vanaf het begin van de opleiding wordt elke vrijwilliger op het hart gedrukt om realistisch te blijven in de verwachtingen van wat er bereikt kan worden via een eenmalig contact met een vraagsteller. Op die manier proberen de vaste medewerkers ontgoochelingen en burn-out te voorkomen. Ook daarom wordt er aandacht besteed aan het feit dat beantwoorders geen emotioneel belastende contacten 'mee naar huis nemen'. Vanuit dat perspectief zou het antwoord op deze vraag er op kunnen wijzen dat de meeste vrijwilligers op een gezonde manier omgaan met de emotionele belasting en de soms hoge verwachtingen in de contacten met de vraagstellers.

Tabel 18: Als het werk niet het verhoopte resultaat heeft, trek ik mij dat aan.

	Aantal	%
Volstrekt akkoord	5	60%
Akkoord	2	20%
Noch akkoord, noch niet akkoord	2	20%
Niet akkoord	1	10%
Volstrekt niet akkoord	0	0%
<i>Totaal</i>	10	100%

Evolutie van aantal telefonische oproepen en e-mailvragen

Wanneer gevraagd wordt of de daling van het aantal telefonische oproepen die zich de laatste jaren voordoet, ook voor een daling van de werkdruk zorgde, antwoorden bijna alle vaste medewerkers dat dit volgens hen niet het geval is. Eén vaste medewerker gaat wel volledig akkoord met de stelling. Die afwijkende score heeft er misschien mee te maken dat hij of zij de vraag interpreterde vanuit het perspectief van de werkdruk voor de vrijwilligers. In elk geval geeft ook 50% van de vrijwilligers aan geen daling van de werkdruk te ervaren.

Tegelijk met een daling van de telefonische oproepen die zich de laatste jaren voordoet, kent de DrugLijn een sterke stijging van het aantal vragen dat per e-mail worden gesteld. Die stijging compenseert ruimschoots de daling van het aantal telefonische oproepen, een gegeven dat vooral impact heeft op de workload van de vaste medewerkers. Het is immers vooral hun taak deze mails op te volgen, terwijl dat op het moment van deze evaluatie slechts in beperkte mate geldt voor de vrijwilligers (de inschakeling van vrijwilligers in de e-mailbeantwoording zit nog in een pilootfase, wat maakt dat zij slechts 10% van de e-mails voor hun rekening nemen). De vaste medewerkers geven dit ook aan: ze vinden allemaal dat de e-mailbeantwoording voor een verhoging van de werkdruk zorgt.

Tabel 19: De daling van het aantal telefonische oproepen zorgt voor een daling van de werkdruk.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	1	7%	0%	20%
Akkoord	2	13%	20%	0%
Noch akkoord, noch niet akkoord	3	20%	30%	0%
Niet akkoord	4	27%	20%	40%
Volstrekt niet akkoord	5	33%	30%	40%
<i>Totaal</i>	15	100%	100%	100%

Tabel 20: De e-mailbeantwoording zorgt voor een verhoging van de werkdruk.

	Totaal aantal	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	4	80%
Akkoord	1	20%
Noch akkoord, noch niet akkoord	0	0%
Niet akkoord	0	0%
Volstrekt niet akkoord	0	0%
<i>Totaal</i>	5	100%

Verder blijkt er zowel binnen de groep vrijwilligers als de vaste medewerkers verdeeldheid te heersen omtrent de evolutie van het stijgende aantal vragen via e-mail en het dalende aantal telefonische oproepen. 60% van de vaste medewerkers staat noch negatief noch positief tegenover deze evolutie, terwijl onder de vrijwilligers 60% positief en 30% negatief hiertegenover staat.

Tabel 21: Ik sta positief t.o.v. de evolutie van het aantal e-mails en telefonische oproepen.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	4	27%	30%	20%
Akkoord	3	20%	30%	0%
Noch akkoord, noch niet akkoord	4	27%	10%	60%
Niet akkoord	3	20%	20%	20%
Volstrekt niet akkoord	1	6%	10%	0%
<i>Totaal</i>	15	100%	100%	100%

Tot slot geven zowel de vrijwilligers (90%) als de vaste medewerkers (80%) aan dat het goed is dat er bij de e-mailbeantwoording ook advies- en hulpvragen worden beantwoord. Op dat vlak bestaat dus meer eensgezindheid. Niemand lijkt van oordeel dat e-mails enkel geschikt zijn om puur informatieve vragen te beantwoorden.

Voor de volledigheid moeten we ook vermelden dat de DrugLijn op termijn voorziet de vrijwilligers actiever in te schakelen in de e-mailbeantwoording. Concreet gebeurt dat door het aanbieden van een aanvullende opleidingsmodule aan de reeds actieve vrijwilligers die hiervoor interesse betonen.

Tabel 22: Ik vind het positief dat via e-mail ook advies en hulpvragen beantwoord worden.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	10	67%	70%	60%
Akkoord	3	20%	20%	20%
Noch akkoord, noch niet akkoord	2	13%	10%	20%
Niet akkoord	0	0%	0%	0%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	0%	0%
<i>Totaal</i>	15	100%	100%	100%

2.3.6. Ervaringen

Contacten met vrijwilligers en vaste medewerkers

Geen van de respondenten (vrijwilligers, ex-vrijwilligers en vaste medewerkers) geeft aan dat hij of zij geen goed contact zou hebben met de overige collega-vrijwilligers. Als kleine nuance dient hier wel vermeld te worden dat de vaste medewerkers meer uitgesproken positief zijn dan de vrijwilligers (60% tegenover 40% helemaal akkoord).

Tabel 23: Ik heb een goed contact met collega-vrijwilligers.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwil- ligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	11	48%	40%	50%	60%
Akkoord	11	48%	50%	50%	40%
Noch akkoord, noch niet akkoord	1	4%	10%	0%	0%
Niet akkoord	0	0%	0%	0%	0%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	0%	0%	0%
<i>Totaal</i>	23	100%	100%	100%	100%

Wanneer het gaat om de vlotheid van de communicatie tussen vaste medewerkers en vrijwilligers, zijn de vrijwilligers zonder meer positief. 80% van de vrijwilligers gaat helemaal akkoord wanneer gesteld wordt dat de communicatie tussen hen en de vaste medewerkers vlot verloopt. De vaste medewerkers zijn eveneens van oordeel dat de communicatie vlot verloopt, zij het iets minder uitgesproken dat de vrijwilligers.

Tabel 24: De communicatie tussen de vaste medewerkers en de vrijwilligers verloopt vlot.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwil- ligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	15	65%	80%	62.50%	40%
Akkoord	7	30%	20%	37.50%	40%
Noch akkoord, noch niet akkoord	1	5%	0%	0%	20%
Niet akkoord	0	0%	0%	0%	0%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	0%	0%	0%
<i>Totaal</i>	23	100%	100%	100%	100%

Inspraak

Gevraagd naar de inspraak (in de formele betekenis van het woord) die de vrijwilligers in de vrijwilligerswerking van de DrugLijn hebben, merken we zowel bij de vrijwilligers als de vaste medewerkers enige aarzeling: 40% van hen weet niet of de vrijwilligers voldoende inspraak hebben. Dit percentage loopt zelfs op tot 60% wanneer we enkel de antwoorden van de vaste medewerkers in beschouwing nemen. Zoals eerder in dit rapport werd vermeld, zouden de vaste medewerkers graag willen dat de vrijwilligers zich meer betrokken zouden voelen bij de vrijwilligerswerking. Het zou dan ook kunnen dat dit, bij het beantwoorden van de stelling met betrekking tot inspraak, nog in het achterhoofd van de respondenten heeft meegespeeld. Hierdoor kan verwarring ontstaan zijn tussen de begrippen inspraak (formeel) en betrokkenheid (houding), wat tot een groot percentage onbeslist heeft geleid.

Tabel 25: Vrijwilligers hebben voldoende inspraak in de vrijwilligerswerking.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	4	27%	40%	0%
Akkoord	5	33%	30%	40%
Noch akkoord, noch niet akkoord	6	40%	30%	60%
Niet akkoord	0	0%	0%	0%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	0%	0%
<i>Totaal</i>	15	100%	100%	100%

De vrijwilligers en ex-vrijwilligers gaan uitgesproken akkoord met de stelling dat er voldoende rekening wordt gehouden met hun wensen (respectievelijk 70 en 71% volledig akkoord). Opvallend is echter dat de vaste medewerkers hier niet zo overtuigd van zijn. 80% van hen is ook akkoord met deze stelling, maar niemand geeft aan hier helemaal akkoord mee te gaan. We kunnen dus stellen dat er beter aan de wensen van de vrijwilligers wordt voldaan dan de vaste medewerkers zelf vermoeden.

Tabel 26: Er wordt voldoende rekening gehouden met de wensen van de vrijwilligers.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex-vrijwil- ligers	Vaste medewerkers
Volstrekt akkoord	12	55%	70%	71.43%	0%
Akkoord	9	41%	30%	28.57%	80%
Noch akkoord, noch niet akkoord	1	4%	0%	0%	20%
Niet akkoord	0	0%	0%	0%	0%
Volstrekt niet akkoord	0	0%	0%	0%	0%
<i>Totaal</i>	22	100%	100%	100%	100%

Wanneer gevraagd wordt om voorstellen te doen om de vrijwilligerswerking binnen de DrugLijn aantrekkelijker te maken, geven de respondenten (vooral de vaste medewerkers) nogmaals aan dat ze vooral de betrokkenheid van de vrijwilligers vergroot willen zien.

De vaste medewerkers vermelden dat, wanneer één vrijwilliger wegvalt, dit de DrugLijn niet meteen in gevaar brengt (ook al zal het de werkdruk wel vergroten), maar dat de werking zoals ze nu georganiseerd is, niet zou kunnen functioneren zonder vrijwilligers.

2.3.7 Personalia

Het valt op dat slechts twee vrijwilligers geen andere ervaringen hebben met vrijwilligerswerk. Gevraagd om een vergelijking tussen het vrijwilligerswerk bij de DrugLijn en ander vrijwilligerswerk te maken, valt het hen vooral op dat het werk bij de DrugLijn van hen een kleiner engagement vergt. Het is onduidelijk of dit moet geïnterpreteerd worden in termen van concrete tijdsinvestering (drie uur permanentie per week) dan wel in algemene betrokkenheid bij de werking.

De gemiddelde duur dat men vrijwilliger was/is bij de DrugLijn bedraagt ruim 46 maanden. 82% van de vrijwilligers en ex-vrijwilligers heeft een diploma hoger onderwijs. Verder valt op dat 40% van de huidige vrijwilligers (brug)gepensioneerd is.

Tabel 27: Opleidingsniveau vrijwilligers.

	Totaal aantal	Totaal %	Vrijwilligers	Ex- vrijwilligers
Lager Onderwijs	1	6%	10%	0%
Middelbaar Beroepsonderwijs	0	0%	0%	0%
Middelbaar Technisch Onderwijs	1	6%	10%	0%
Middelbaar Kunstonderwijs	0	0%	0%	0%
Algemeen Middelbaar Onderwijs	1	6%	10%	0%
Hoger niet-universitair Onderwijs (korte type)	6	33%	30%	38%
Hoger niet-universitair Onderwijs (lange type)	1	6%	10%	0%
Universitair Onderwijs	8	43%	30%	62%
<i>Totaal</i>	18	100%	100%	100%

Tabel 28: Beroepsstatus vrijwilligers.

	Aantal	%
Student	0	0%
Huisvrouw/Huisman	2	20%
Arbeider	1	10%
Bediende	2	20%
Zelfstandige	0	0%
(Brug)gepensioneerde	4	40%
Werkzoekend	1	10%
<i>Totaal</i>	10	100%

2.4. Conclusie en aanbevelingen

Als algemene conclusie van deze evaluatie kan gesteld worden dat bij de huidige groep vrijwilligers over het algemeen een grote tevredenheid heerst over de huidige gang van zaken binnen de DrugLijn. Meer zelfs, aanpassingen (lees: verbeteringen) binnen de vrijwilligerswerking van de DrugLijn lijken voor hen niet meteen nodig. In elk geval doen ze geen enkele concrete suggestie op dat vlak. Daar zijn een paar mogelijke verklaringen voor: ofwel is de tevredenheid dermate groot, ofwel zijn de vrijwilligers terughoudend om zich (zelf-)kritisch op te stellen, ofwel heeft het te maken met een lage betrokkenheid bij de dagelijkse werking.

Als deze evaluatie één ding duidelijk maakt, dan is het dat er vragen kunnen gesteld worden over de mate van betrokkenheid van de vrijwilligers. Uit de respons kwamen immers meermaals indicaties dat die bij de huidige groep vrijwilligers vrij beperkt is. Daarbij duikt meteen de vraag op of dat een gevolg is van het gevoerde vrijwilligersbeleid. Dat beleid is wel eisend op vlak van opleiding, bijscholing en aanwezigheden voor telefoonpermanentie, maar expliciteert voorts weinig verwachtingen op het vlak van betrokkenheid en verantwoordelijkheden van de vrijwilligers. Misschien wordt op dat laatste punt een te voorzichtig beleid gevoerd door de DrugLijn? In elk geval lijkt het de moeite waard om uit te klaren welke bijkomende verwachtingen ten opzichte van de vrijwilligers kunnen geformuleerd worden. Uiteraard is dat een evenwichtsoefening waarbij rekening moet gehouden worden met signalen zoals het feit dat de meerderheid van de groep te kennen geeft dat haar tijdsinvestering in de DrugLijn aan een grens zit. Hun respons op de vragen van de evaluatie toont ook aan dat alles voor hen grosso modo naar wens verloopt en dat ze bijgevolg weinig nood aan een koerswijziging voelen. Die vaststelling kan impliceren dat er overleg en overtuigingskracht zal nodig zijn om de vrijwilligers te overtuigen van het belang van een bijsturing van het beleid.

Er zijn weinig aanwijzingen om te twijfelen aan de positieve ingesteldheid en bereidwilligheid van de vrijwilligers. Daarom is het plausibel om de oorzaak van de lage betrokkenheid ook te zoeken in het feit dat de vrijwilligerswerking vanuit de DrugLijn zelf wordt georganiseerd. De heersende cultuur waarin de vaste medewerkers tal van taken op zich nemen, gaande van de opleiding van nieuwe vrijwilligers tot en met het toezicht op de aanwezigheden en het oplossen van permanentieproblemen, kan ervoor zorgen dat er weinig dynamiek of initiatief uit de vrijwilligersgroep zelf komt.

Wat er ook van zij, een belangrijk werkpunt lijkt dus het vergroten van de betrokkenheid van de vrijwilligers bij de dagdagelijkse werking. Met betrokkenheid wordt dan niet zozeer de concrete tijdsinvestering bedoeld dan wel een houding van betrokkenheid en het opnemen van de bijbehorende verantwoordelijkheden. Dat dit tegemoetkomt aan de wens van de vaste medewerkers is daarenboven mooi meegenomen.

Uitgangspunt hierbij is de veronderstelling dat, wanneer de vrijwilligers zich meer betrokken voelen bij de algemene werking van de DrugLijn, hun motivatie en engagement ook zal toenemen.

Voor zover er uit de groep van vrijwilligers concrete suggesties voor een bijsturing van de vrijwilligerswerking komen, staat de vraag naar een meer 'praktijkgerichte benadering' voorop. Die respons roept wel een aantal vragen op, want er leeft tegelijkertijd terughoudendheid ten opzichte van de ervaringsuitwisselingsavonden. Die avonden zijn immers net het forum waar op dit moment aan de hand van casussen praktijkgericht wordt gewerkt.

Los van die bedenking kan door een praktijkgerichte aanpak tegelijk aan de betrokkenheid gewerkt worden. Dat kan bijvoorbeeld door het nog actiever werken met casussen of rollenspellen die bepaalde moeilijke situaties simuleren. Ook kunnen de vrijwilligers gemotiveerd worden om zich actiever betrokken te voelen bij het organiseren van thematische vormingsavonden. Door meer inspraak en actieve inbreng kan hun interesse in het vormingsaanbod gestimuleerd worden.

Deze maatregelen vragen wel om een intensievere begeleiding door de vaste medewerkers. Omwille van de signalen die de vaste medewerkers geven met betrekking tot de werkdruk, is de haalbaarheid hiervan op korte termijn niet vanzelfsprekend. Toch zouden deze maatregelen een positief effect kunnen hebben op het verantwoordelijkheidsgevoel en het gevoel van voldoening van de vrijwilligers. Op die manier kan de motivatie en het engagement van de vrijwilligers aangewakkerd worden, waardoor de intensievere begeleiding na verloop van tijd zal kunnen afgebouwd worden. Zo ontstaat er op langere termijn zowel voor de vrijwilligers als voor de vaste medewerkers een win-win-situatie.

Uit de resultaten van de evaluatie blijkt op een aantal vlakken een duidelijke discrepantie tussen de indruk of mening van de vaste medewerkers en die van de vrijwilligers. De exacte reden daarvoor is niet altijd even duidelijk. In dat opzicht zijn bovenstaande conclusies gebaseerd op de indruk over de vrijwilligerswerking van buitenaf.

Wat wel duidelijk uit de evaluatie naar voren komt is de grote tevredenheid van de vrijwilligers over de omkadering van en de contacten met de vaste medewerkers. Op dat vlak lijkt het dat de vaste medewerkers het beter doen dan zij soms zelf vermoeden. Waarschijnlijk is die houding van de vaste medewerkers ingegeven door een continue bezorgdheid voor de kwaliteit van het werk dat bij de DrugLijn geleverd wordt.

Omwille van de goede contacten tussen de vaste medewerkers en de vrijwilligers lijkt het zinvol dat zij samen rond de tafel zouden zitten, om een aantal onbeantwoorde vragen uit te klaren. Op basis daarvan kan een aantal concrete afspraken in verband met het vrijwilligerswerk bijgestuurd worden.

Hoofdstuk 3: Evaluatie van de geïnvesteerde tijd en middelen

3.1. Personeelstaken in functie van het vrijwilligerswerk

Het werken met vrijwilligers vereist dat er een aantal vaste taken vervuld worden. Wie welke taken uitvoert staat omschreven in de takenpakketten van de vaste medewerkers.

Voor de volledigheid vermelden we dat de DrugLijn over 3 FTE vaste medewerkers beschikt, verdeeld over een fulltime coördinatorfunctie en 4 halftime functies telefoonbeantwoorder.

Hieronder beschrijven we de belangrijkste taken of takenclusters op vlak van de vrijwilligerswerking zoals ze omschreven staan in de interne taakverdeling van de vaste medewerkers:

3.1.1. Permanentieverantwoordelijkheid en monitoring van vrijwilligers

Omschrijving:

Systematisch individueel opvolgen van de vrijwilliger en zijn/haar permanenties met regelmatig verslag op teamvergaderingen over zijn/haar functioneren, zowel inhoudelijk (aan de telefoon) als praktisch (bijvoorbeeld opvolgen van de registratie van gesprekken).

Halfjaarlijkse evaluatiemomenten (gesprek en meeluisteren naar telefoongesprekken).

Opvolging van aanwezigheden en inhoudelijke inbreng bij thematische vormingen en ervaringsuitwisselingsavonden.

De globale follow-up van het functioneren gebeurt via verslaggeving in individuele mapjes.

Door wie: alle vaste medewerkers

3.1.2. Thematische vormingen en ervaringsuitwisselingsavonden

Omschrijving:

Verantwoordelijkheid voor de algemene organisatie van de vormingen: bepalen van de thema's en het zoeken van externe sprekers, de nodige documenten voor vergoeding en evaluatie aannemen, procesbegeleiding en de verwerking van de evaluatie, verzenden van uitnodigingen en opvolgen van aanwezigheden, organisatie van de instuif en verslaggeving, begeleiding bij het uitwerken van casussen.

Door wie: een vaste medewerker

3.1.3. Jaarlijkse opleiding van nieuwe vrijwilligers

Omschrijving:

Vorbereiding

Praktische planning van de opleiding, werving van kandidaten via advertenties en affiches, informeren van kandidaten via telefoon en e-mail, selectiegesprekken met kandidaten, samenstellen vormingsprogramma, zoeken van sprekers en inhoudelijk afstemmen van de leerdoelstellingen.

Werving via affiches, krantenartikels, tijdschriften, ...

Opleidingsmap

Nalezen, updaten en indien nodig herwerken van de opleidingsmap.

Vorming

Aanwezigheid en praktische omkadering tijdens de opleidingsavonden (vijf woensdagavonden en drie zaterdagavonden) en het zelf verzorgen van drie vormingsavonden.

Kennistest, luister- en beantwoordstages, evaluatiegesprek

Individueel coachen van kandidaat-vrijwilligers met hun respectievelijke stages (3 x 3 uur meeluisterstage en 5 x 3 uur beantwoordstage), bespreking van de kennistest en afrondend evaluatiegesprek (telkens twee uur) en rapportering aan collega's vaste medewerkers.

Door wie: alle vaste medewerkers

3.1.4. Reiskostenadministratie

Omschrijving:

Driemaandelijks berekenen van de verplaatsingskosten die aan de vrijwilligers worden vergoed aan de hand van de aanwezigheden van de vrijwilliger. Elke vrijwilliger krijgt ter controle een persoonlijke kopie van deze berekening.

Door wie: een vaste medewerker

3.1.5. Informele aangelegenheden en organisatie van informele dagen

Omschrijving:

Opvolgen van verjaardagen en versturen van kaartjes of aankoop van geschenken bij verjaardag, ziekte, geboorte, etc.

Praktische uitwerking van twee informele momenten per jaar: organisatie van nieuwjaars-etentje en een daguitstap.

Door wie: een vaste medewerker

3.2. Concrete tijdsinvestering in 2005

Vooraf de eerste drie taken uit de hierboven opgesomde taken zijn tijdsintensief. Daarom probeerden de medewerkers een schatting te maken van de de tijdsinvestering die deze taken van hen vergden in 2005.

Elke taak of takencluster werd daarbij zoveel mogelijk opgesplitst in deeltaken om een meer gedetailleerde tijdsinschatting mogelijk te maken.

3.2.1. Permanentieverantwoordelijkheid en monitoring van vrijwilligers

Volgens de afspraken in verband met de monitoring van vrijwilligers, wordt per vrijwilliger op jaarbasis een evaluatiegesprek en een meeluistersessie van telkens 3 uur voorzien.

Concreet betekende dat in 2005 voor de actieve groep van twaalf vrijwilligers: $2 \times 3u \times 12$ vrijwilligers = $72u$.

Naast die individuele tijdsbesteding aan de monitoring is er ook de bespreking van het functioneren van de vrijwilligers dat als vast punt geagendeerd staat op de teamvergaderingen en een jaarlijkse evaluatievergadering met de vaste begeleider van de ervaringsuitwisselings-avonden. Dit betekent een tijdsinvestering van $45 \text{ min} \times 14$ teamvergaderingen in 2005 + 1 evaluatievergadering van $3 \text{ u} = 13u30$.

Voorts moet ook de tijd meegerekend worden die besteed wordt aan overleg met en deelname aan initiatieven van Steunpunt Vrijwilligerswerk. Concreet gaat het dan van het invullen van vragenlijsten tot deelname aan vormingen en vooral ook de deelname aan de vrijwilligersbeurs die in 2005 georganiseerd werd. In totaal vergde dit een geschatte investering van $20u$.

Los van de hierboven vermelde taken is inschatting van de verdere tijdsinvestering voor deze activiteiten moeilijk te maken, omdat het grotendeels om ad hoc taken gaat.

Een goed voorbeeld daarvan is de dagelijkse tijdsinvestering in interne communicatie en informatieverspreiding (fotokopies van teksten, verslagen, e-mails), zowel naar individuele vrijwilligers als naar de totale vrijwilligersgroep en de praktische communicatie tussen de vaste medewerkers over de vrijwilligers (bijvoorbeeld over afwezigheden). Omdat zowel de vaste medewerkers als de groep van vrijwilligers slechts sporadisch in voltallige groep aanwezig zijn, moet daarbij vaak teruggevallen worden op schriftelijke (dus tijdsintensieve) communicatie.

In de marge hiervan moet verwezen worden naar de rol van de coördinator op dat vlak. Zoals reeds vermeld, draagt hij de eindverantwoordelijkheid voor de vrijwilligerswerking. Dat is een vanzelfsprekend gevolg van die functie, maar de impact daarvan op het takenpakket wordt om praktische redenen nog versterkt. Hij is immers de enige vaste medewerker die fulltime aanwezig is, wat maakt dat hij vaak als vast aanspreekpunt fungeert van zowel vrijwilligers als vaste medewerkers.

Ondanks het feit dat een exacte inschatting van de tijdsinvestering moeilijk is, hebben de vaste medewerkers zelf de indruk dat er dag in dag uit veel energie geïnvesteerd in de ad hoc praktische en informele omkadering van de vrijwilligers.

Naar hun aanvoelen dreigen ze de impact van die tijdsinvestering wel eens over het hoofd te zien. Toch blijkt zowel uit de informele contacten met de vrijwilligers als uit de evaluatie in hoofdstuk 2 dat net deze vorm van omkadering door de vrijwilligers sterk wordt geapprecieerd.

Daarom werd gepoogd om aan de hand van een steekproef meer zicht te krijgen in deze 'onzichtbare' tijdsinvestering. Elke vaste medewerker werd gevraagd om twee weken lang van dag tot dag op een lijst te turven hoeveel tijd aan ondersteuning van vrijwilligers besteed werd en

kort te omschrijven over welke ondersteuning het daarbij ging. Let wel: het ging daarbij enkel om de ad hoc ondersteuning en omvatte dus niet de andere vaste taken uit de taakomschrijving.

Nadien werden de resultaten gebundeld. De omschrijvingen werden gemakshalve gebundeld tot een paar kerntopics.

Voor de periode van 17 oktober tot en met 28 oktober 2005 gaf dat volgende resultaten:

Tabel I: Tijdsbesteding omkadering vrijwilligers (17/10/2005 - 28/10/2005).

	Tijdsinvestering
Informeel gesprekken + verwelkoming van vrijwilligers	184 minuten
Advies bij beantwoording van specifieke vragen	59 minuten
Nabespreking van gevoerde telefoongesprekken	62 minuten
Praktische hulp en uitleg (PC-problemen,...)	48 minuten
Overleg tussen vaste medewerkers over vrijwilligers	10 minuten
Opvolgen of beantwoorden van terugbelfiche	40 minuten
Verschaffen van inlichtingen en infoverspreiding (e-mails, fotokopies, ...)	52 minuten
Oplossen van praktische (permanentie-)problemen	25 minuten
Totaal	474 minuten

Dat totaal in minuten betekent dat in de registratieperiode van twee weken exact 7u54 of bijna 8 werkuren besteed werden aan de ad hoc omkadering van de vrijwilligers³. Op weekbasis is dat bijna 4 werkuren. Op jaarbasis bekeken (a rato van 52 weken per jaar omdat de permanentie bij de DrugLijn het jaar rond verzekerd is) komt dat neer op een investering van iets meer dan 205u.

Samen met de berekende tijdsinvestering voor de individuele monitoring, het overleg daaromtrent tussen de vaste medewerkers en de contacten met het Steunpunt voor Vrijwilligerswerk (respectievelijk 72u, 13u30 en 20u) maakt dat een tijdsinvestering van **311u**.

3.2.2. Thematische vormingen en ervaringsuitwisselingsavonden

In 2005 werden zeven thematische vormingen en twee ervaringsuitwisselingsavonden georganiseerd. De organisatie daarvan behoort tot het takenpakket van een van de vaste medewerkers. Omwille van het deeltijds werken is echter nu en dan nodig dat collega's inspringen om praktische communicatie (bijvoorbeeld met de sprekers) op te volgen.

Voorts vereist de verslaggeving en praktische omkadering op de avonden zelf de inzet van meerdere vaste medewerkers.

De voorbereiding omvat volgende aspecten:

- Bepalen van de thema's en afbakening van de doelstellingen (in bespreking op teamvergaderingen);

³ Daarbij moet opgemerkt worden dat twee vaste medewerkers signaleerden dat het hier naar hun aanvoelen om een onderschatting ging, omdat ze zelf vermoeden dat ze een aantal dingen over het hoofd hadden gezien bij het registreren.

- Contacteren van externe deskundigen (potentiële sprekers) en praktische afspraken via telefoon en e-mail;
- Reservatie van vormingsruimte en uitnodigen van alle DrugLijn- en VAD-medewerkers via brief of e-mail;
- Verzamelen en verdelen van achtergrondliteratuur over het thema;
- Bundelen van vragen voor de spreker en deze aan de spreker bezorgen;
- Overzicht houden op het aantal aanwezigen en uitnodiging ter herinnering versturen;
- Aanmaak en opvolgen van evaluatieformulieren en vergoedingsformulieren voor de spreker;
- Bestellen van maaltijden voor aanwezigen en praktische afspraken maken met vaste medewerkers over taakverdeling op de vormingsavond zelf;
- Praktische voorbereiding van eetruimte en zaal tijdens de avond zelf.

De totale tijdsinvestering voor deze taken wordt per vorming geschat op vijf uur. Voor de negen vormingen en uitwisselingsavonden in 2005 betekende dat dus 45 uur.

Daarbij komt dat voor de ervaringsuitwisselingsavonden een aantal telefoongesprekken worden opgenomen, met het oog op bespreking als casus. Het selecteren en woordelijk uittypen van deze gesprekken vergde een tijdsinvestering van 8 uur.

Op vormingsavonden en ervaringsuitwisselingsavonden wordt gestreefd naar een optimale aanwezigheid van de vaste medewerkers. Tenslotte hebben deze avonden ook voor hen persoonlijk een vormende meerwaarde. Om puur praktische en organisatorische redenen vereist elke avond minimaal de inzet van twee vaste medewerkers, enerzijds voor de logistieke ondersteuning tijdens de maaltijd en de vorming zelf en anderzijds voor de verslaggeving tijdens de vorming. Concreet betekenden negen vormingen met een aanwezigheid van twee medewerkers van 18u tot 21u30 een tijdsinvestering van 63 uur⁴.

Samengeteld betekende dat voor 2005 een totale tijdsinvestering voor de thematische vormingen en ervaringsuitwisselingsavonden van **116 u**.

⁴ Merk op: de benodigde tijd voor het uittypen van het verslag van de vormingen wordt hier buiten beschouwing gelaten. Tijdens de vormingsavonden verzorgt een derde vaste medewerker tot 21uur de permanentie aan de telefoonlijn.

3.2.3. Jaarlijkse opleiding van nieuwe vrijwilligers

Onderveeld volgens de diverse taken die bij de jaarlijkse opleiding komt kijken, vereist deze de volgende tijdsinvestering:

Tabel II: Tijdsinvestering in de jaarlijkse opleiding van nieuwe vrijwilligers (2005).

Omschrijving taak of deeltaak	Tijdsinvestering
Werving van vrijwilligers: Tarieven advertentieruimte opvragen, budget en facturatie checken, advertenties boeken, layout advertentie opvolgen + organisatie en praktisch uitvoeren van mailing met wervingsaffiches.	10 u
Contacten met geïnteresseerden via vooral e-mail en telefoon: uitleg verschaffen, opnemen in wervingslijst, documentatie bezorgen, bijkomende vragen beantwoorden, opvolgen van interesse. In totaal in 2005 zo'n 50 geïnteresseerden a rato van 30 min. per persoon.	25 u
Selectiegesprekken met kandidaten en nabespreking op teamvergadering. 14 kandidaten hadden een selectiegesprek a rato van 2u per persoon.	28 u
Planning + praktische afspraken en contacten + inhoudelijke afstemming met de sprekers voor de vormingen a rato van 2u30 per vorming.	20 u
Intern nalezen van de opleidingsmap, correcties en aanvullingen uitvoeren + organiseren van fotokopies en verdeling van de hoofdstukken in de map.	25 u
Aanwezigheid voor praktische ondersteuning tijdens de vormingen (5 x 3 uur op woensdagen + 3 x 6 uur op zaterdagen).	33 u
Zelf verzorgen van drie vormingsavonden door de vaste medewerkers a rato van 4 uur voorbereidingstijd per vorming.	12 u
Verwerken van evaluatieformulieren, opvolgen van aanwezigheden en praktische ad hoc communicatie met de deelnemers aan de opleiding (a rato van 1u per week tijdens de duur van de opleiding).	6 u
Begeleiden van meeluisterstages + overleg en afstemming onder vaste medewerkers (7 kandidaat-vrijwilligers x 3 stages x 3 uur).	63 u
Bespreking van kennistest + overleg en afstemming onder vaste medewerkers (7 kandidaat-vrijwilligers x 3 uur).	21 u
Begeleiden van beantwoordstage + overleg en afstemming onder vaste medewerkers (7 kandidaat-vrijwilligers x 5 stages x 3 uur).	105 u
Individuele evaluatiegesprekken met kandidaat-vrijwilligers en toelichting bij afsprakennota (7 x 2 uur).	14 u
Totaal	362 u

3.2.4. Totale tijdsinvestering

De som van de tijdsinvestering voor de belangrijkste taken met betrekking tot het vrijwilligerswerk ziet er voor 2005 als volgt uit:

Tabel III: Totale tijdsinvestering in de vrijwilligerswerking (2005).

Permantie en monitoring	311 u
Thematische vormingen	116 u
<u>Opleiding nieuwe vrijwilligers</u>	<u>362 u</u>
Totaal:	789 u

Daarbij moet opgemerkt worden dat een aantal taken niet meegerekend werden in het hierboven vermelde totaal.

Het gaat vooral om de vaste taken die een kleinere tijdsinvestering vergen, zoals de afhandeling van de reiskostenadministratie en de organisatie van en deelname aan de informele activiteiten, maar omvat ook de bijkomende opleiding die in 2005 georganiseerd werd voor de zeven vrijwilligers die zich wilden inschakelen in de e-mailbeantwoording. Voor hen werd een avondvorming in groep georganiseerd, waarna er individueel voor elk van hen een meer praktische opleiding en begeleiding voorzien werd.

Daarmee rekening houdend kan er van uit te gegaan worden dat het reële aantal arbeidsuren dat door de vaste medewerkers in 2005 in de vrijwilligerswerking geïnvesteerd werd, overeenstemt met een investering van een halftime personeelslid op jaarbasis.

3.3. Uitgaven in functie van de vrijwilligerswerking

Eén van de kenmerken van vrijwilligerswerk is dat het om een onbezoldigde inzet gaat. Toch menen wij dat dat principe niet mag betekenen dat vrijwilligers zelf onkosten zouden moeten maken om hun engagement te kunnen uitvoeren. Daarom is het de redelijkheid zelve dat de DrugLijn, net als vele andere vrijwilligersorganisaties, voorziet in een onkosten-vergoeding voor haar vrijwilligers.

Concreet wil dat zeggen dat de DrugLijn tussenkomt in de verplaatsingskosten. Vrijwilligers die zich met de wagen verplaatsen worden voor elke aanwezigheid vergoed a rato van € 0,2841 per kilometer (bedrag in 2005), met een maximum van 50 kilometer heen en terug per aanwezigheid. Die maximumbegrenzing betekent dat iedereen die binnen een straal van 25 kilometer van de DrugLijnlocatie woont, elke kilometer vergoed krijgt. Wie verder woont en dus grotere verplaatsingen maakt, is van bij de aanvang van de opleiding als nieuwe vrijwilliger op de hoogte van deze maximumgrens.

Wie met het openbaar vervoer reist krijgt de tickets voor de verplaatsing terugbetaald, weliswaar ook met een maximumvergoeding van 50 x € 0,2841, hetzij € 14,21 per aanwezigheid.

Wanneer een vrijwilliger andere uitgaven doet in opdracht van de DrugLijn (bijvoorbeeld een uitzonderlijke verplaatsing of aankoop van materiaal) wordt dit eveneens integraal vergoed. In de realiteit doet dat soort uitgaven zich echter niet zo vaak voor.

Naast die echte onkostenvergoeding voorziet de DrugLijn in een verzekering voor lichamelijke ongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid.

Voorts zijn er onkosten die gemaakt worden in het kader van informele activiteiten (nieuwjaarsentente en groepsuitstap in de zomer) en worden er uitgaven gedaan voor het werven van nieuwe vrijwilligers.

Een laatste belangrijke financiële investering in het vrijwilligerswerk situeert zich op het vlak van de opleiding en continue vorming van vrijwilligers: de onkostenvergoeding voor externe sprekers.

Voor het jaar 2005 werden op die manieren volgende bedragen besteed aan het vrijwilligerswerk:

Tabel IV: Uitgaven in functie van het vrijwilligerswerk (2005).

Omschrijving	Bedrag
Verplaatsingsvergoeding + uitgaven voor informele activiteiten	€ 8.045,66
Verzekering vrijwilligers ⁵	€ 2.271,58
Werving kandidaat-vrijwilligers (affiches, krantenadvertentie etc.)	€ 2.278,20
Vergoeding sprekers vormingen	€ 2.037,90
Totaal	€ 14.633,34

Uiteraard is dit bedrag een ruwe raming en kan het enkel als indicatief beschouwd worden. Een aantal onkosten is overigens niet meegerekend in bovenstaande tabel. Zo worden de onkosten die gemaakt werden voor het verzorgen van de maaltijden voorafgaand aan de vormingsavonden, niet meegerekend.

Daarnaast zijn er natuurlijk de kosten door het gebruik van de apparatuur en accommodatie door de vrijwilligers (bureelruimte, computer, keuken, ...), maar bijvoorbeeld ook de kosten in de dagelijkse werking voor de praktische communicatie met de vrijwilligers (fotokopies, verzending van brieven, telefoonverkeer naar vrijwilligers, ...)

Tot slot brengen we in herinnering dat de belangrijkste uitgave zich uiteraard zal situeren in de arbeidsuren die door de vaste medewerkers besteed worden aan de vrijwilligerswerking.

3.4. De inbreng van vrijwilligers

3.4.1. Nuancering vooraf

De uitgebreide opsomming over tijdsinvestering en onkosten die hierboven gemaakt werd, mag er niet toe leiden dat men de positieve kanten van het vrijwilligerswerk over het hoofd ziet. Die meerwaarde is moeilijk in cijfers uit te drukken en situeert zich op diverse vlakken, zowel voor de bellers en mailers, de vrijwilligers zelf als voor de vaste medewerkers.

⁵ Deze omvat ook de verzekering voor drie vrijwilligers die actief zijn in de VAD-documentatiedienst.

In een enge 'economische' afweging van de kosten en baten kan die meerwaarde nooit volledig tot haar recht komen. Wie vrijwilligerswerk enkel op zo'n basis afweegt, komt ongetwijfeld van een kale reis thuis, want wie op een degelijke manier vrijwilligerswerk wil organiseren, maakt weinig kans om veel economisch of financieel voordeel te halen uit de inzet van vrijwilligers. Eenvoudiger verwoord: het opportunistische idee over gratis arbeidskrachten te beschikken of op (loon-)kosten te kunnen besparen door de inzet van vrijwilligers is een verkeerde basismotivatie. Dat geldt zeker voor een organisatie als de DrugLijn, waar het vrijwilligerswerk veel kennis, opleiding en omkadering vergt.

De bovenstaande kanttekening willen we absoluut maken, voor we tot de kosten-baten-afweging overgaan. Aan de hand van die afweging kunnen we vrij exact nagaan welke werklast de vrijwilligers door hun inzet voor hun rekening nemen.

3.4.2 Aantal uren aanwezigheid

In 2005 waren twaalf vrijwilligers actief (daarbij moet opgemerkt worden dat één van hen in augustus het engagement stopte en twee anderen voor een paar maanden inactief waren omwille van gezondheidsredenen).

Elke vrijwilliger engageert zich om in principe elke week drie uur telefoonpermanentie te vervullen en deel te nemen aan de vormingsavonden die tijdens het jaar gepland zijn.

In cijfers uitgedrukt vertaalde dat engagement zich in 2005 als volgt:

- De vrijwilligers stonden garant voor een totaal van 508 aanwezigheden.
- 76 daarvan waren in functie van de vormingsavonden.
- 432 aanwezigheden waren dus permanenties die volbracht werden.
- Dit betekent een aanwezigheid voor permanenties van in totaal 1.296 uur.

Ter indicatie: de DrugLijn is op weekbasis in totaal 51 uur geopend (van maandag tot vrijdag van 12 tot 21u en op zaterdag van 15 tot 21u), wat neerkomt op 17 permanentie-'blokken' van 3 uur. In principe kan de DrugLijn tot 3 oproepen tegelijk beantwoorden.

Voor de praktische organisatie van de telefoonbeantwoording wordt een cascadesysteem toegepast: wanneer een vrijwilliger aanwezig is, neemt hij of zij de eerst binnenkomende oproep voor zijn of haar rekening. Komt er tijdens dat gesprek een tweede of derde oproep binnen, dan wordt of worden die beantwoord door de vaste medewerkers.

Omdat het aantal permanentieblokken per week (17) groter is dan het aantal vrijwilligers (12) dat momenteel actief is en om elke vrijwilliger een maximale kans te bieden om zo veel mogelijk oproepen te beantwoorden, is in principe nooit meer dan één vrijwilliger tegelijk aanwezig.

Op momenten dat er geen vrijwilligers aanwezig zijn, nemen de vaste medewerkers alle binnenkomende oproepen voor hun rekening.

3.4.3 Aantal gevoerde telefoongesprekken

De 1.296 uren aanwezigheid door de vrijwilligers zijn indrukwekkend.

Toch is het relevanter om te kijken naar het aantal telefoongesprekken dat zij binnen dit totaal voor hun rekening namen.

Uiteraard is een vrijwilliger niet continu in gesprek wanneer hij een permanentie vervult. Overigens, niet alle uren van de dag en niet alle dagen van de week zijn even druk. Dat maakt dat het aantal gevoerde telefoongesprekken sterk kan schommelen naargelang het tijdstip van de permanentie die een vrijwilliger uitvoert. Uiteraard proberen alle vrijwilligers optimaal aanwezig te zijn op de drukste momenten van de week, al was het maar omdat zij (in tegenstelling tot de vaste medewerkers) tussen de gesprekken geen andere taken vervullen. Helaas is het om praktische redenen niet voor alle vrijwilligers haalbaar om op die interessantste momenten aanwezig te zijn (wie bijvoorbeeld fulltime werkt, kan zich als vrijwilliger vaak enkel tijdens de rustigere avondpermanenties vrijmaken).

Opnieuw een paar cijfers voor 2005 op een rij:

- De vrijwilligers beantwoordden samen 2.285 telefoongesprekken.
- Toch valt op dat de vaste medewerkers samen meer telefoongesprekken beantwoordden: 2.594.
- Van het totaal van 4.879 gevoerde telefoongesprekken werd 47% gevoerd door vrijwilligers en 53% door vaste medewerkers.

Wat het team van vaste medewerkers betreft, moet opgemerkt worden dat de permanentie vooral gedragen wordt door de 4 halftime medewerkers. Zij zijn specifiek in dienst genomen als telefoonbeantwoorder, wat maakt dat hun werktijden afgestemd zijn op de permanentie-uren van de DrugLijn.

De telefoonpermanentie behoort niet tot de kerntaken van de FT coördinator, wat betekent dat hij enkel oproepen beantwoordt bij permanentieproblemen of op piekmomenten. Wanneer de 244 telefoongesprekken die hij in 2005 voerde buiten beschouwing gelaten worden, betekent dat dat de 4 HT vaste medewerkers samen 2.350 telefoongesprekken (of 48% van het totaal) voor hun rekening namen.

Voor de volledigheid vermelden we nogmaals dat de DrugLijn sinds de uitwerking van een pilootproject in 2004 met toenemend succes actief is op het vlak van e-mailbeantwoording. In 2005 werden 1.348 e-mailvragen beantwoord. Die werden bijna allemaal voor rekening genomen van de vaste medewerkers. Deze service is binnen de DrugLijnwerking immers nog erg nieuw is en ze vereist de nodige voorkennis en ervaring (het gaat tenslotte om een heel andere vorm van communiceren dan via telefoon). Mede daarom werden tot in 2005 slechts een paar vrijwilligers bij wijze van proef ingeschakeld bij de beantwoording.

Het protocol voor het beantwoorden maakt dat een antwoord op een e-mailvraag door een persoon uitgeschreven wordt, maar pas aan de vraagsteller kan teruggestuurd worden nadat het antwoord is nagelezen (en eventueel gecorrigeerd) door een andere persoon. In de realiteit betekent dat, dat elk antwoord dat door een vrijwilliger wordt uitgeschreven, vóór verzending wordt nagelezen door een vaste medewerker.

In de nabije toekomst wil de DrugLijn bekijken hoe de vrijwilligers die daar interesse voor hebben een actievere rol kunnen toebedeeld krijgen in de e-mailbeantwoording. Een bijkomende opleiding op maat lijkt daarbij alvast een minimumvereiste.

3.4.4. Evolutie van het aantal gevoerde telefoongesprekken

Zoals in het voorwoord van dit rapport werd toegelicht, heeft het team van vaste medewerkers sinds 2001 extra geïnvesteerd in de uitbouw van de vrijwilligerswerking. Dat gebeurde omwille van de nood aan duidelijkere afspraken en een uitgewerkt beleid op vlak van het vrijwilligerswerk. Een andere stimulans daarbij was de stijging in het aantal oproepen die zich in 2001 en 2002 voordeed, wat helpende handen voor de vaste medewerkers meer dan welkom maakte.

Onderstaande tabel geeft de verhouding weer van het aantal telefoongesprekken dat door vaste medewerkers en vrijwilligers in de voorbije vijf jaar gevoerd werd.

De cijfers illustreren dat de investering in het vrijwilligerswerk aanvankelijk wel degelijk impact had op die verhouding: het aandeel aan telefoongesprekken dat vrijwilligers voor hun rekening namen, steeg fors.

Toch valt tegelijk ook op dat er de laatste jaren opnieuw sprake is van een status quo. De verklaring daarvoor is niet meteen duidelijk. Het aantal vrijwilligers bleef de laatste jaren vrij stabiel, de reden ligt dus niet in de daling van de inzet van de vrijwilligers. De oorzaak lijkt evenmin te liggen in een verslachte aandacht voor de vrijwilligerswerking. Integendeel: de vaste medewerkers hebben de indruk dat zij de voorbije jaren nog meer tijd en aandacht zijn gaan besteden aan de (vooral inhoudelijke) omkadering van de vrijwilligers.

Wie het totale aantal gesprekken in de tabel bekijkt, merkt op dat dit de laatste jaren stilaan afneemt. Toch heeft die tendens weinig invloed op de verhouding van het aantal oproepen dat door vaste medewerkers beantwoord wordt. Al zou men kunnen vermoeden dat een minder drukke telefoonlijn zich in eerste instantie laat voelen bij de vaste medewerkers (aangezien zij in het cascadesysteem vaak de tweede of derde binnenkomende oproep beantwoorden), de cijfers tonen aan dat de daling zich vrij evenredig verdeelt tussen de vrijwilligers en de vaste medewerkers.

Ook al is de verhouding sterk verbeterd, voorlopig blijft het een feit dat de vaste medewerkers de meerderheid van de telefoongesprekken voor hun rekening nemen.

Tabel V : Verhouding aantal gevoerde telefoongesprekken vaste medewerkers t.o.v. vrijwilligers (2001-2005)

Jaar	% door vaste medewerkers	% door vrijwilligers	Aantal door vaste medewerkers	Aantal door vrijwilligers	Totaal aantal gesprekken
2005	53,2%	46,8%	2594	2285	4879
2004	53,1%	46,9%	2757	2433	5190
2003	52,7%	47,3%	2884	2594	5478
2002	58,5%	42,0%	3681	2615	6296
2001	72,2%	27,8%	4648	1794	6442

Conclusie

Als algemene conclusie kan gesteld worden dat zowel de huidige vrijwilligers als de ex-vrijwilligers een grote tevredenheid tonen over het vrijwilligerswerk en het DrugLijnbeleid terzake zoals dat sinds 2001 gevoerd wordt.

Beide groepen zijn overtuigd van de noodzaak van een degelijke opleiding en een goede omkadering en appreciëren de kwaliteit die de DrugLijn op dat vlak biedt. Ook wat betreft de afspraken en verwachtingen heerst over het algemeen tevredenheid.

Voorts blijkt dat de DrugLijn kan rekenen op een erg trouwe groep van vrijwilligers: de gemiddelde duur van hun engagement overstijgt in de meeste gevallen het verwachte minimum van een jaar. Het valt ook op dat de vrijwilligers de focus van hun taken volledig situeren bij het beantwoorden van vragen via telefoon (en recenter ook via e-mail) tout court. Logisch, aangezien de DrugLijn vrijwilligers werft als beantwoorders, maar het betekent dat zij daarbuiten niet meteen andere taken voor zichzelf weggelegd zien. De meerderheid van hen geeft overigens aan dat ze met hun huidige engagement aan de limiet zitten van hun inzet voor de DrugLijn.

Over de mening van de vrijwilligers ten opzichte van de recente evolutie die de DrugLijn doormaakt (een licht dalend aantal telefoonoproepen en sterk stijgend aantal vragen via e-mail), is het beeld minder duidelijk. Waarschijnlijk vinden de meeste onder hen dit een positieve evolutie voor de DrugLijn op zich, maar is het nog iets te vroeg om echt te kunnen nagaan hoe zij zich als vrijwilliger zelf voelen bij deze verschuiving in de werking.

Het is dan weer wel duidelijk dat de sfeer en contacten tussen de vrijwilligers en de vaste medewerkers zondermeer goed is.

Als er al kritische noten kunnen geplaatst worden bij het vrijwilligersbeleid dan gaat het om aspecten die hun oorzaak vinden in het feit dat het vrijwilligerswerk in hoofdzaak door de DrugLijn als werking (en dus door de vaste medewerkers) georganiseerd en gedragen wordt. Het grote voordeel van die 'top down'-benadering is dat er veel aandacht is voor een goede omkadering en de kwaliteit van het werk. De keerzijde van de medaille is echter dat het bij de vrijwilligers misschien wat mangelt aan zin voor initiatief en dat de organisatorische druk te veel op de schouder van de vaste medewerkers rust.

In het verlengde daarvan toont de evaluatie een grote discrepantie in de antwoorden met betrekking tot de kwalitatieve ondersteuning en omkadering. Bij alle vaste medewerkers leeft de vraag of die wel intensief genoeg is en de kwaliteit kan garanderen die bellers en mailers van de DrugLijn mogen verwachten. De vrijwilligers stellen zich op dat vlak veel minder vragen: zij zijn zonder meer tevreden over de omkadering zoals die nu is evenals over de resultaten van hun eigen inzet.

Dit rapport heeft duidelijk gemaakt dat er veel wordt geïnvesteerd in het vrijwilligerswerk, zowel door de vrijwilligers zelf, door de vaste medewerkers als door de DrugLijn (en bij uitbreiding VAD) als organisatie. De besteedde uren en bedragen in hoofdstuk 3 behoeven weinig toelichting, tenzij dat ze het aanvoelen van de vaste medewerkers bevestigen: vrijwilligerswerk organiseren vergt veel inspanningen.

De grootste waardering dient echter te gaan naar de onbaatzuchtige investeringen die de vrijwilligers leveren. Hun inzet is niet alleen van grote waarde qua hoeveelheid werk dat door hen wordt uitgevoerd, maar ook op een aantal vlakken die in dit rapport minder uit de verf kwamen: de meerwaarde van de sociale contacten voor zowel medevrijwilligers als vaste medewerkers, de voldoening die het de vaste medewerkers biedt om hun kennis te delen door vrijwilligers op te leiden, de betrokkenheid van de vrijwilligers die de beller een gevoel geeft een contact van mens tot mens te hebben, eerder dan te vervallen in afstandelijke professionalisme, om maar een paar voorbeelden te noemen.

De verhouding in het aantal oproepen dat door vaste medewerkers en vrijwilligers beantwoord wordt, roept wel vragen op. Ondanks het dalend aantal oproepen in de laatste jaren, lijkt de ploeg van vaste medewerkers daar weinig vruchten qua vermindering van de werkdruk. In een eerste reflex zou men kunnen redeneren dat daaraan kan verholpen worden door meer vrijwilligers in te schakelen. Toch blijkt dat de voorbije twee jaar een vrij stabiel aantal vrijwilligers, in combinatie met een dalend aantal oproepen, niet heeft geleid tot een stijgend aandeel van de oproepen dat door hen beantwoord wordt. De inschakeling van meer vrijwilligers zou overigens ook de nodige tijdsbesteding van de vaste medewerkers vergen. De cijfers in dit rapport over de tijdsinvestering in de opleiding van nieuwe vrijwilligers, in het organiseren van vormingen en in het individuele monitoren van vrijwilligers, laten daar weinig twijfel over bestaan. Het is vooral de individuele omkadering die, naarmate de groep van vrijwilligers zou groeien, exponentiële inspanningen van de vaste medewerkers zou vereisen.

Zoals reeds vermeld, zijn vooral de kwaliteitseisen een continu aandachtspunt voor de vaste medewerkers. Wanneer daarover bij een vrijwilliger bedenkingen bestaan, wordt dat opgevangen door een intensievere opvolging van diens functioneren (via de monitoring). Met de cijfers uit hoofdstuk 3 in het achterhoofd, kan echter de vraag gesteld worden waar de grens moet getrokken worden qua investering. Een bespreking van de resultaten van deze evaluatie op de teamvergadering van de vaste medewerkers, maakte in elk geval duidelijk dat zij het gevoel hebben op dat vlak aan een bovengrens te zitten. Ook al bestaat binnen het team een grote bereidheid om extra in de kwalitatieve omkadering te investeren, omwille van de algemene werkdruk ziet het team door weinig marge voor.

Fundamenteeler moet men zich misschien ook de vraag stellen waar de grens ligt van wat men van vrijwilligers mag verwachten. De DrugLijn bestrijkt meer thema's dan veel andere lijnen, al was het maar omdat zowel vragen over alcohol als over illegale drugs, medicatie en gokken kunnen gesteld worden. Ook qua type vragen (hulp, info, advies, doorverwijzing) en doelgroep is het spectrum heel breed. Het is maar de vraag of de kennis en vaardigheden die dat alles vereist wel realistisch zijn voor vrijwilligers die zich drie uur per week inzetten. Illustratief daarvoor is het feit dat wie als vrijwilliger bij de DrugLijn aan de slag wil, een intensief opleidingstraject moet doorlopen om de nodige basiskennis en vaardigheden te verwerven. De eisen die gesteld worden, maken echter dat het aantal geschikte kandidaten veel kleiner is dan het aantal geïnteresseerden en dat na elke opleiding slecht een kleine groep geschikte vrijwilligers ook effectief aan de slag gaat. De vrijwilligers zelf gaven overigens in de evaluatie aan dat ze aan de grenzen van hun engagement zitten. Met bovenstaande bedenkingen in het achterhoofd kan daar alleen maar begrip voor opgebracht worden.

Ondanks de grote bereidheid om werk te maken van een optimale kwalitatieve omkadering en ondanks de grote voldoening in het werken met vrijwilligers, leeft bij een aantal vaste medewerkers de indruk dat nog meer investeren in de kwaliteit van het vrijwilligerswerk - ondanks grote dankbaarheid van de vrijwilligers - weinig groeimarge zou opleveren.

De meningen daaromtrent zijn binnen het team niet unaniem. Waar echter wel eensgezindheid over bestaat is de bereidheid om hun deel van de inspanningen te doen om verbeteringen in het vrijwilligerswerk door te voeren. In de laatste jaren werd door de vaste medewerkers nooit zoveel over de vrijwilligerswerking overlegd en gediscussieerd als sinds de uitvoering van deze evaluatie. Het ligt in de bedoeling om ook met de vrijwilligers zelf in gesprek te gaan over de resultaten van de evaluatie. Die mogen immers geen dode letter blijven.

Minimaal willen de vaste medewerkers ernaar streven om een aantal afspraken bij te stellen en indien nodig sommige principes in vraag te stellen. Met de kosten-batenanalyse in het achter-

hoofd is immers het de moeite waard om na te gaan of de functionaliteit van de inzet van de vrijwilligers niet kan verbeterd worden. Zo kan men zich afvragen of het nog zinvol is om vrijwilligers tijdens de avonduren van de permanenties in te schakelen. Een analyse van de permanentie-uren die eveneens in 2005 werd uitgevoerd leert immers dat er in de loop der jaren steeds minder tijdens de avonduren gebeld wordt. Dat heeft tot gevolg dat tijdens de rustige avondpermanenties vaak slechts een paar oproepen door de aanwezige vrijwilliger beantwoord worden. Cijfers tonen aan dat geen enkele vrijwilliger die avondpermanenties doet op jaarbasis meer dan 140 telefoongesprekken voert. Dat dalend aantal gesprekken kan op termijn niet alleen demotiverend worden voor de vrijwilliger zelf, ook het feit dat tegenover die avondpermanenties kilometervergoedingen van een paar honderden euro's per jaar staan, trekt de meerwaarde ervan sterk in twijfel.

Ongetwijfeld zijn los van bovenstaand voorbeeld nog een aantal maatregelen denkbaar die zowel de functionaliteit van het vrijwilligerswerk als de voldoening van de vrijwilliger ten goede komen. De actievere inschakeling van de vrijwilligers in de e-mailbeantwoording is een voor de hand liggende keuze. Aanvullend willen de vaste medewerkers (opnieuw in overleg met de vrijwilligers) bekijken hoe een deel van de dagdagelijkse organisatorische taken (bijvoorbeeld het toezicht houden op de permanentieplanning en het zoeken van oplossingen bij problemen) met de vrijwilligers kunnen gedeeld worden.

Ook al kan op die manier de functionaliteit van het vrijwilligerswerk opgekrikt worden, toch vermoeden de vaste medewerkers dat daarmee de bedenkingen over de kwaliteit van het telefoonwerk niet van de baan zullen zijn. Om daar aan te verhelpen zijn misschien fundamentele keuzes nodig. Daarom nodigen we de beleidsverantwoordelijken binnen VAD en op niveau van de Vlaamse overheid uit om zich naar aanleiding van dit rapport te bezinnen over de vraag welke vorm van vrijwilligerswerk - zowel als de vraag of vrijwilligerswerk op zich - de meest aangewezen optie is.

Mocht daaruit blijken dat een substantiële investering in het vrijwilligerswerk noodzakelijk is (bijvoorbeeld door het creëren van een functie van vaste begeleider van vrijwilligers in plaats van de versnippering van de taken over de huidige vaste medewerkers), dan zullen daarvoor de nodige middelen tegenover gesteld worden. Indien zou blijken dat het stopzetten van de vrijwilligerswerking ten voordele van een volledige professionalisering de beste optie is, dan geldt dat nog veel meer. Welke keuzes er ook gemaakt worden, we hopen dat naast de kosten-batenafweging, de kwaliteitsverwachtingen van de bellers en mailers daarbij de maatstaf zullen zijn. De DrugLijn is immers een publieksservice pur sang. Dat maakt dat de service die de lijn biedt steeds voorop moet staan.

3. Evaluatie openingsuren DrugLijn

Auteur

Tom Evenepoel, coördinator DrugLijn

Verantwoordelijke uitgever

F. Matthys, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
© 2005



VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw
Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
T 02 423 03 33 | F 02 423 03 34 | vad@vad.be | www.vad.be

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

Voorwoord

Toen de DrugLijn in 1994 als een project binnen de VAD-werking van start ging, werd een groot deel van de organisatorische keuzes gemaakt op basis van het advies van een stuurgroep. Daar maakten niet alleen deskundigen uit de alcohol- en drugsector deel van uit, maar ook een aantal verantwoordelijken van andere hulp- en infolijnen. Eén van de keuzes die op basis van hun advies gemaakt werden, was het bepalen van de permanentie-uren van de DrugLijn.

De DrugLijn is een telefoonlijn die weliswaar de klok rond bereikbaar is, maar niet continu bestaat is. Uiteindelijk is het opzet van de DrugLijn niet dat van een noodnummer.

Het is moeilijk om een volledig beeld te krijgen van de argumenten bij de keuze voor de toenmalige permanentie-uren. Toch zijn we ervan overtuigd dat er daarbij naar gestreefd werd om twee aspecten te verzoenen: enerzijds de ambitie om een maximale service aan potentiële bellers te bieden en anderzijds de realiteit van wat praktisch en budgettair haalbaar was binnen de klijlijnen van het project.

In de loop der jaren heeft de DrugLijn de status van 'project' achter zich kunnen laten en is de lijn uitgegroeid tot een vaste component in de VAD-werking. Na het zoeken en tasten van de beginjaren kwam de globale DrugLijnwerking in rustiger vaarwater. Illustratief voor die evolutie is het feit dat ook de permanentie-uren hun 'vaste bedding' vonden.

Stabiliteit in de werking en consequentie in de permanentie-uren biedt zowel voor de medewerkers als voor het publiek (de potentiële vraagstellers) houvast en duidelijkheid. Tegelijk moeten we ons ervan bewust zijn dat alles evolueert. Het aantal oproepen is in de loop der jaren sterk geëvolueerd en de manier waarop de telefoon in onze samenleving gebruikt wordt, is sterk gewijzigd (denken we maar aan het mobiel bellen, wat er op een paar jaar tijd voor zorgde dat wie dat wil overal en altijd kan telefoneren of bereikbaar is). Naast het klassieke telefoongesprek is het gamma aan communicatiemogelijkheden erg verbreed via onder andere sms, online-communicatie via e-mail, chat tot en met met online-telefoneren. De DrugLijn heeft de voorbije jaren veel geïnvesteerd in het inspelen op deze evoluties door de uitbouw van de DrugLijn-website en de e-mailservice.

Toch blijft, naast die twee nieuwe componenten, de telefoonlijn de spil van de DrugLijnwerking. Daarom leek, na meer dan tien jaar werking, de tijd rijp om een evaluatie te maken van de huidige permanentie-uren. De tijdstippen waarop bellers de DrugLijn contacteren of proberen te bereiken werden vergeleken met de permanentie-uren van de lijn. Het doel was in eerste instantie na te gaan of die uren nog wel voldoen aan de behoeften van de (potentiële) bellers en in tweede instantie te onderzoeken of een wijziging van de permanentie-uren de bereikbaarheid zou kunnen verbeteren. Het doel van de evaluatie blijft immers hetzelfde als in 1994: een optimale service bieden aan potentiële bellers binnen de lijnen van wat praktisch en organisatorisch haalbaar is.

De stafmedewerkers van de DrugLijn
VAD, december 2005.

I. Historiek van de permanentie-uren

Om een goed begrip te hebben van de huidige permanentie-uren, lijkt het zinvol een korte schets te maken van hoe deze sinds de oprichting van de DrugLijn evolueerden.

1994

Toen de DrugLijn in april van start ging, werd gekozen voor een continue bereikbaarheid van de lijn door middel van een infobandje en een permanentie met beantwoorders van zes uur per dag. Het infobandje voorzag in een vermelding van de permanentie-uren (met als doel de bellers aan te moedigen om binnen die uren terug te bellen) en basisadvies over wat de beller kon doen in noodsituaties (in concreto: huisarts of ziekenhuis contacteren).

De permanentie-uren zagen er als volgt uit: maandag tot en met zaterdag van 16 uur tot 22 uur. Er werd voor gekozen om op zon- en feestdagen geen permanentie te voorzien. Op die manier verzorgde de DrugLijn een duidelijk en aaneengesloten blok van zes permanentie-uren, zonder versnippering en een totale permanentie van 36 uren per week.

De keuze voor avonduren was geïnspireerd door de overweging dat deze tegemoetkwamen aan een behoefte om zowel overdag als in de avond naar de DrugLijn te kunnen bellen (concreet bood dit bijvoorbeeld bellers de kans om na het werk of na schooltijd rustig van thuis uit te bellen). Bovendien werd gehoopt om met die permanentie-uren een service aan te bieden die complementair was met de bestaande dienstverlening. Een aanvullend argument dat kan meegespeeld hebben, is het feit dat deze uren de bellers de kans gaven om tijdens de daluren te bellen, wat financieel aantrekkelijker was.

1995

Nog geen jaar na het opstarten van de DrugLijn werd beslist om de permanentie aan de lijn een uur vroeger te openen en te sluiten. Op die manier wijzigden in maart 2005 de permanentie-uren naar een regime van 15 uur tot 21 uur en dat van maandag tot en met zaterdag.

Uit het rapport over het werkingsjaar 2004 blijkt dat deze beslissing er kwam na een evaluatie van de resultaten door de stuurgroep. De cijfers toonden immers aan dat de helft van de oproepen van de lijn buiten de permanentie-uren gebeurde, wat op zich niet hoeft te verbazen voor een vrij nieuw initiatief met een geringe bekendheid (laat staan bekendheid van haar permanentie-uren). Belangrijker was dat de cijfers uit het rapport aantoonde dat de behoefte om overdag te bellen (en dan vooral vanaf 12 uur 's middags) blijkbaar groter was dan verwacht en dat het aantal oproepen tussen 21 en 22 uur laag was. Het aantal effectief gevoerde gesprekken tijdens de eerste permanentie-uren van de dag (dus vanaf 16 uur) lag beduidend hoger dan tijdens de laatste uren.

1996

Anderhalf jaar na de vorige wijziging in de permanentie-uren, werden deze opnieuw herzien. Het jaarverslag 1996 van de DrugLijn vermeldt als belangrijkste reden het sterk toegenomen aantal oproepen in 1995 en 1996. Op basis van die vaststelling bood de toenmalig bevoegde minister de DrugLijn de mogelijkheid om haar service verder uit te bouwen. Concreet werd de telefoonpermanentie op werkdagen met drie uur uitgebreid. Om dat te realiseren werd het personeelsbestand uitgebreid met een halftime medewerker (tot op dat moment werd de DrugLijn bestaft door een fulltime coördinator en drie halftime telefoonbeantwoorders, met de ondersteuning van een ploeg van vrijwilligers).

In het kader van die uitbreiding werd opnieuw gekozen voor een verdere uitbouw van de permanentie in de daguren. De cijfers bleven immers aantonen dat een groot aandeel van de bellers buiten de permanentie-uren (en in het bijzonder tijdens de daguren) contact nam met de DrugLijn. Bij gevolg zagen de permanentie-uren er vanaf 16 september 1996 als volgt uit: maandag tot vrijdag van 12 tot 21 uur en op zaterdagen van 15 tot 21 uur.

1996 tot op heden

Sindsdien en tot op heden bleef alles op organisatorisch vlak vrij stabiel: zowel de permanentie-uren als het aantal medewerkers bleef ongewijzigd.

Uiteraard zijn het aantal oproepen en het belpatroon sindsdien blijven evolueren. De belangrijkste vaststelling op dat vlak is dat de bekendheid van de DrugLijn en haar permanentie-uren met de jaren sterk is toegenomen. Dat heeft er voor gezorgd dat het aantal gesprekken per jaar van 1997 tot 2002 toenam met meer dan 2000.

Zonder vooruit te lopen op de cijfers verderop in dit rapport, werd van jaar tot jaar ook duidelijker dat de verhouding van het aantal oproepen binnen en buiten de permanentie-uren spectaculair verbeterde ten opzichte van de beginjaren van de DrugLijn. Voorts is de tendens naar meer oproepen tijdens de daguren onverminderd blijven aanhouden.

Deze beide evoluties zullen verderop in dit rapport met concrete cijfers en in detail geïllustreerd worden.

Tot slot is het vermeldenswaard dat de DrugLijn sinds 1996 op technisch vlak haar service sterk heeft geprofessionaliseerd. Terwijl in de beginjaren gewerkt werd met gewone telefoontoestellen, wordt nu gebruikgemaakt van professionele toestellen die bijvoorbeeld voorzien zijn van hoofdtelefoons, wat de verstaanbaarheid, de kans op achtergrondlawaai bij gesprekken en de ergonomie voor de beantwoorder ten goede komt.

Eind 2003 werd overgeschakeld op een interne telefooncentrale. Die maakte het mogelijk om op piekmomenten waarbij alle lijnen bezet zijn, aan de bellers een wachtboodschap te laten horen (terwijl de beller zich voordien moest tevreden stellen met een weinigzeggende bezettoon). De telefooncentrale maakte het ook mogelijk om gedetailleerd op te volgen wanneer bellers de DrugLijn contacteren buiten de permanentie-uren.

II. Interne organisatie van de telefoonlijn

In dit hoofdstuk willen we een algemeen beeld schetsen van de belangrijkste organisatorische aspecten van het telefoonwerk bij de DrugLijn. Op die manier wordt de inschatting van de informatie verderop in dit rapport een stuk gemakkelijker.

Opzet

De DrugLijn wil aan de hele Vlaamse bevolking een anoniem, objectief en laagdrempelig communicatiekanaal bieden over alcohol, andere drugs, psycho-actieve medicatie en gokken. Dat doet ze sinds 1994 via een telefoonlijn, sinds 2003 ook via een informatieve website (www.druglijn.be) en sinds 2004 via het beantwoorden van vragen via e-mail. Omdat deze evaluatie integraal slaat op de permanentie-uren van de telefoonlijn, worden deze laatste twee componenten van de werking buiten beschouwing gelaten in dit rapport.

De DrugLijn is een initiatief van de Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen (VAD) vzw en is op die manier erkend en betoelaagd door de Vlaamse overheid.

Profilering

De DrugLijn stelt zich open voor een heel ruim palet aan mogelijke vragen. De lijn wil een zo breed mogelijke doelgroep bereiken en beantwoordt vragen naar informatie en documentatie, vragen over de middelen zelf, maar ook vragen naar advies, hulp en hulpverleningsadressen. Toch mag niet uit het oog verloren worden dat ze in 1994 opgericht werd met een preventief doel voor ogen. Anders geformuleerd: in tegenstelling tot wat sommigen vermoeden is de DrugLijn vooral een telefonisch informatiekanaal en geen hulplijn of een noodnummer. De lijn heeft zich overigens nooit in die zin geprofileerd.

Dat betekent niet dat hulpvragen of dringende oproepen in de praktijk niet aan bod komen of kunnen komen. Toch vormen zogeheten emotionele of medische 'crisisoproepen' een duidelijke minderheid. Elke medewerker is terdege opgeleid om met dit soort telefoongesprekken om te gaan.

De nadruk bij hulpvragen ligt op het (emotioneel) opvangen van de beller, een luisterend oor bieden en indien haalbaar doorverwijzen naar gespecialiseerde hulpverlenende instanties. De DrugLijn koestert geen therapeutische ambities en beperkt zich in haar doelstellingen vooral tot drempelverlaging, taboedoorbreking en motivering. In de praktijk blijkt de DrugLijn op die manier naast een preventieve rol ook op vlak van vroeginterventie een relevante functie te vervullen (een indicatie daarvan is het feit dat een derde van de bellers ouders van gebruikers zijn).

Bereikbaarheid

De DrugLijn is permanent bereikbaar, maar omdat ze geen nood- of hulplijn is, wordt de lijn niet continu bestaaf. De DrugLijn voorziet momenteel in permanentie van maandag tot vrijdag van 12 tot 21u en op zaterdag van 15 tot 21u, wat betekent dat er op weekbasis in totaal 51 uur een permanentie wordt verzorgd. Er wordt niet gewerkt met beantwoording via stemcomputer of met keuzemenu's en standaardboodschappen. Tijdens de permanentie-uren kiest de DrugLijn bewust voor een rechtstreeks, persoonlijk en anoniem contact met de beller.

Buiten de permanentie-uren hoort de beller een infobandje met de vermelding van de permanentie-uren en een kort advies om in noodsituaties contact op te nemen met een arts of ziekenhuis. De beller heeft geen mogelijkheid om zelf een boodschap achter te laten (omwille van het anonimiteitsprincipe zal de DrugLijn immers nooit zelf contact nemen met bellers).

Werkingsprincipes

De DrugLijn baseert haar werking op een visie die zich vertaalt in een aantal principes dat aan de telefoon gehanteerd wordt. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om objectiviteit op het vlak van informatieverstrekking of onvoorwaardelijkheid en een onbevooroordeelde houding in het contact met de beller.

In functie van de organisatie van de telefoonlijn is het principe van de anonimiteit echter het belangrijkste. Gezien de taboesfeer die vaak heerst omtrent middelengebruik en –misbruik is het een absolute voorwaarde voor een goede werking.

De anonimiteit geldt zowel voor de beller als voor de beantwoorder. Enkel wanneer de beller expliciet afstand doet van die anonimiteit (bijvoorbeeld voor het verzenden van documentatie) wordt daar van afgeweken. Toch worden persoonlijke gegevens nooit in een bestand bewaard. De anonimiteit van de beantwoorders houdt in dat deze nooit hun naam, noch een schuilnaam of code vrijgeven aan de bellers. Die keuze heeft te maken met veiligheidsoverwegingen, maar ook met het feit dat de DrugLijn zichzelf ziet als tussenstap naar professionele hulp of gespecialiseerde informatie. Vanuit die optiek probeert de DrugLijn herhaalde contacten met dezelfde beller (en dus mogelijk met dezelfde beantwoorder) te voorkomen.

In diezelfde geest houdt de DrugLijn zich strikt aan het reeds vermelde principe dat de lijn enkel kan gebeld worden en dat de beantwoorders nooit zelf naar iemand terug bellen.

De DrugLijn houdt over de inhoud van elk gesprek een vrij gedetailleerde registratiefiche bij. Trouw aan het principe van anonimiteit worden echter enkel geanonimiseerde gegevens over de bellers geregistreerd. De DrugLijn zal overigens nooit nummers van bellers controleren (bijvoorbeeld om geografische spreiding van de bellers na te gaan of om kwaadwillige oproepen te voorkomen), ook al zorgt dat respect voor de anonimiteit voor een aantal praktische beperkingen. Zo kan bijvoorbeeld niet nagegaan worden of bellers verschillende keren bellen, noch kan nagegaan worden of en in welke mate bellers die buiten de permanentie-uren bellen, later ook binnen de permanentie terugbellen.

Bestaffing

De DrugLijn wordt bestaft door een team van vaste medewerkers bestaande uit vier halftime medewerkers die expliciet als telefoonbeantwoorder in dienst zijn (maar ook andere taken zoals e-mailbeantwoording op zich nemen) en een vaste coördinator (tot wiens takenpakket de beantwoording niet als kerntaak behoort, maar die in de praktijk ook inspringt op piekmomenten of bij permanentieproblemen). De werktijden van de halftime telefoonbeantwoorders zijn integraal afgestemd op de permanentie-uren van de lijn (van 12 tot 21u op weekdays en van 15 tot 21 uur op zaterdag).

Het team van vaste medewerkers wordt ondersteund door een ploeg van vrijwilligers. Hun aantal schommelt rond 15 vrijwilligers. Elk van hen verzorgt drie uur telefoonpermanentie per week (in concreto op een dag naar keuze van 12 tot 15 uur, van 15 tot 18 uur of van 18 tot 21 uur).

Telefoonnummer en tariefformule

De DrugLijn is van bij haar oprichting bereikbaar via het nummer **078 - 15 10 20**.

Zo'n 078-15-nummer wordt officieel bestempeld als een 'marketingnummer' en wordt in die optiek wel vaker gebruikt door bedrijven die een infolijn voor hun klanten willen aanbieden. Toch maakt ook een aantal hulp- en infolijnen gebruik van dit type telefoonnummers (onder andere Aids- en Soatelefoon, Kinder- en Jongerentelefoon).

In oorsprong heette dit een 'nummer met gedeelde taxatie'. Bij de oprichting van de DrugLijn gebeurde de facturatie van het telefoonverkeer immers aan de hand van zonale en interzonale belkosten, waarbij interzonale gesprekken duurder waren voor de beller. Een 078-15-nummer bood het voordeel dat de beller ongeacht van waar hij belde, enkel zonale gesprekskosten diende te betalen, terwijl de interzonale gesprekskosten voor rekening van de bestemming (in casu De DrugLijn) kwam. Dit systeem bood het voordeel dat de lijn weliswaar niet volledig gratis was (wat budgettair niet haalbaar was voor de DrugLijn), maar wel aan een voordelig tarief kon gecontacteerd worden.

Inmiddels is het systeem van de facturatie van interzonale gesprekskosten aan de beller al een paar jaar verleden tijd. Omdat de meerwaarde van een 078-15-nummer voor de beller op het moment van die wijziging irrelevant werd, heeft Belgacom voor dit type nummers een andere tariefformule uitgewerkt. Die komt er op neer dat de beller de lijn nog steeds aan een voordelig tarief kan bereiken. In concreto betaalt men voor een oproep naar de DrugLijn 0,05 €/minuut in de piekuren en 0,025 €/minuut in de daluren. De DrugLijn past de overige telefoonkosten zelf bij en wordt voor dat deel van de kosten nog steeds gefactureerd op basis van zonale en interzonale gesprekken. Toch is dankzij de omschakeling in de tariefformule de budgettaire last voor de DrugLijn de voorbije jaren sterk verminderd.

Een belangrijk detail bij die nieuwe tariefformule is dat deze voordelige tarieven enkel gelden voor bellers die gebruikmaken van een vast toestel. De tarieven voor mobiele gesprekken variëren enorm naargelang het netwerk en de abonnementsformule, maar liggen in principe een stuk hoger. Omdat ook de DrugLijn een deel van de belkosten van mobiele oproepen gefactureerd krijgt, was het een paar jaar terug afwachten wat de impact van het toenemende mobiel bellen zou hebben op het budget. Toch blijft dat tot op heden binnen de perken.

Uit de facturatiegegevens van 2005 konden we afleiden dat mobiele oproepen een aandeel van 28,9% vertegenwoordigen in het totale belverkeer naar de DrugLijn.

Accommodatie en logistiek

De permanenties worden volbracht op het adres van de DrugLijn, waar een degelijk geëquiperde en gedocumenteerde beantwoordruimte is ingericht. Er wordt dus niet gewerkt met doorschakelingen of permanenties thuis.

De DrugLijn beschikt sinds begin 2003 over twee ISDN-lijnen en kan technisch gezien tot vier binnenkomende oproepen tegelijk beantwoorden. Omdat de drukte aan de lijn dat tot vandaag nooit vereiste, zijn de lijnen echter zodanig geconfigureerd dat er maximaal drie oproepen tegelijk mogelijk zijn.

Het aantal oproepen kan sterk variëren naargelang het uur van de dag, de dag van de week en de periode van het jaar. Daarom hanteert de DrugLijn voor het binnenkomend telefoonverkeer een cascadesysteem: wanneer een eerste oproep binnenkomt wordt die op een toestel beantwoord; komt er tijdens het gesprek een tweede of derde oproep binnen, dan rinkelen de overige toestellen en kunnen de oproepen daar beantwoord worden.

Indien drie lijnen bezet zijn of niet alle lijnen bestafd worden, dan wordt de beller na dertig seconden doorgeschakeld naar een automatische wachtboodschap.

Naargelang het variërende aantal oproepen en op basis van dit cascadesysteem wordt ook de bestaffing van de lijn georganiseerd. Concreet betekent dit dat aan de DrugLijn vaak (maar ook niet vaker dan nodig) voldoende beantwoorders aanwezig zijn om drie oproepen tegelijkertijd te beantwoorden. Op momenten dat het volume van de oproepen dat niet vereist (bijvoorbeeld op sommige weekavonden, op zaterdagen of in rustige vakantieperiodes) is het kosten-baten niet opportuun om drie beantwoorders stand-by te hebben.

Buiten de permanentie-uren worden oproepen doorgeschakeld naar een klassiek antwoord-apparaat waar de beller het reeds vermelde infobandje kan beluisteren.
Alle telefoonverkeer loopt via een interne centrale, die de mogelijkheid biedt om informatie over de datum, het tijdstip en de tijdsduur van elke oproep automatisch te exporteren voor statistische verwerking op computer.

III. Evolutie van het aantal oproepen (1994-2004)

Dankzij de zorgvuldige registratie die de DrugLijn sinds haar oprichting doorvoerde, kunnen we een vrij gedetailleerd beeld schetsen van de evolutie van het aantal oproepen.

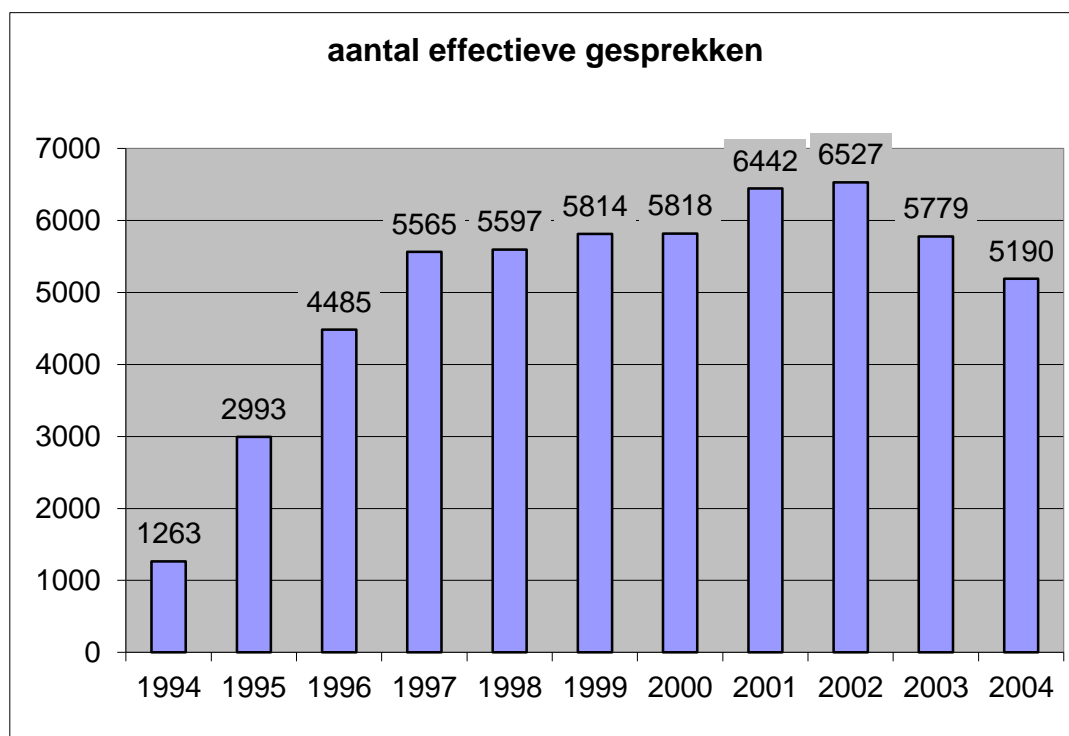
Omdat dit rapport in 2005 aangemaakt werd beperken we ons in dit hoofdstuk net als in hoofdstuk IV en V tot de cijfers van de jaartallen 1994 tot en met 2004.

De DrugLijn heeft de gewoonte om het totale aantal oproepen naar het nummer 078 - 15 10 20 onder te verdelen in drie categorieën:

- de **'effectieve gesprekken'** (dat wil zeggen de ernstige gesprekken die binnen de permanentie-uren gevoerd worden)
- de **'uitvalgesprekken'** (deze categorie omvat oproepen binnen de permanentie-uren die niet leiden tot een ernstig gesprek: nepoproepen, bellers die onmiddellijk inhaken, stiltes, seksbellers, grappen, bellers die verkeerd verbonden zijn, ...)
- de **oproepen op het infobandje** (de oproepen buiten de permanentie-uren)

Op de volgende bladzijden wordt de evolutie van deze drie categorieën overlopen en worden ze nadien in hun totaliteit bekeken.

Grafiek 1: Evolutie van het totale aantal effectieve gesprekken 1994-2004

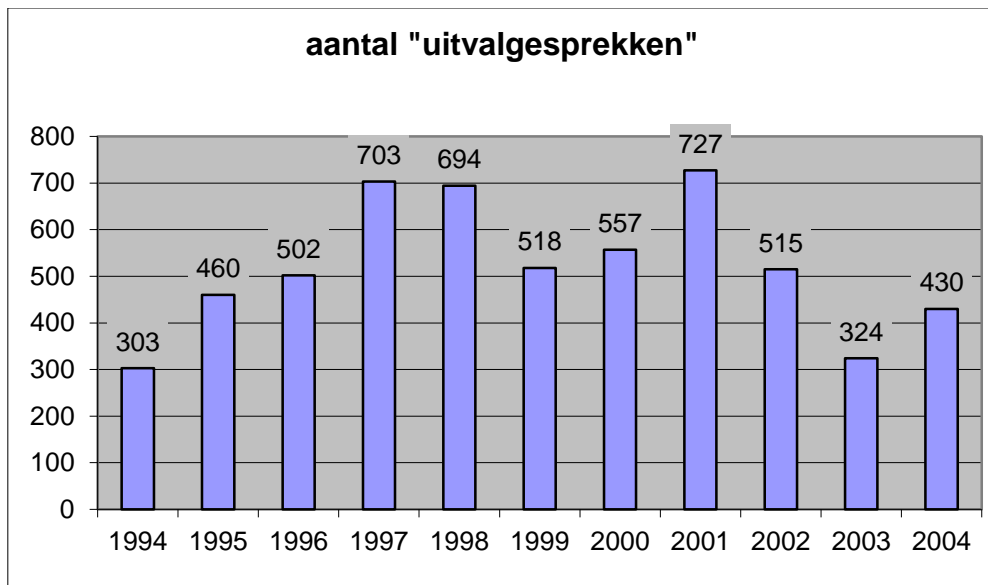


Bij het cijfer voor 2004 moet opgemerkt worden dat de DrugLijn in het kader van de in dat jaar opgestarte e-mailbeantwoording 559 vragen via e-mail beantwoordde. Dat aantal compenseerde bijna tot op het getal de daling van het aantal effectieve telefoongesprekken ten opzichte van 2003.

In de totalen van bovenstaande grafiek wordt overigens geen rekening gehouden met het aantal binnengekomen oproepen op momenten dat de drie lijnen bezet zijn of op momenten dat door omstandigheden één of twee lijnen niet beschikbaar zijn. De reden om deze oproepen niet mee te tellen is dat één persoon meerdere malen kan pogen contact te krijgen totdat er een lijn vrijkomt.

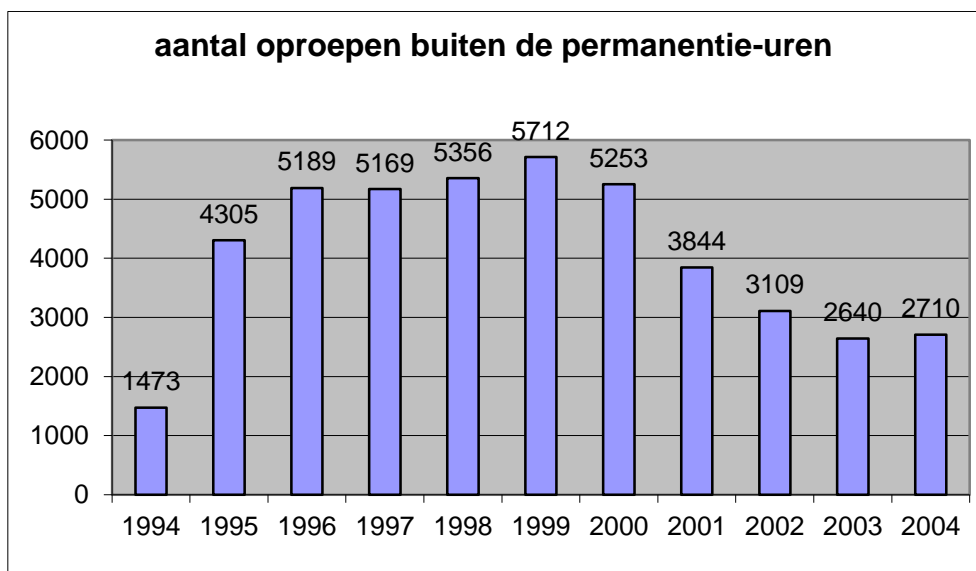
Door deze oproepingen niet mee te tellen wordt de kans op dubbeltelling van bellers voorkomen. Ook al kennen we de aantallen niet, de ervaring doet vermoeden dat het aantal bellers dat de bezetboodschap te horen krijgt, binnen de perken blijft. In elk geval hebben de beantwoorders amper weet van bellers die klagen over overbelasting of over herhaaldelijke pogingen om de lijn te bereiken.

Grafiek 2: Evolutie aantal "uitvalgesprekken" 1994-2004



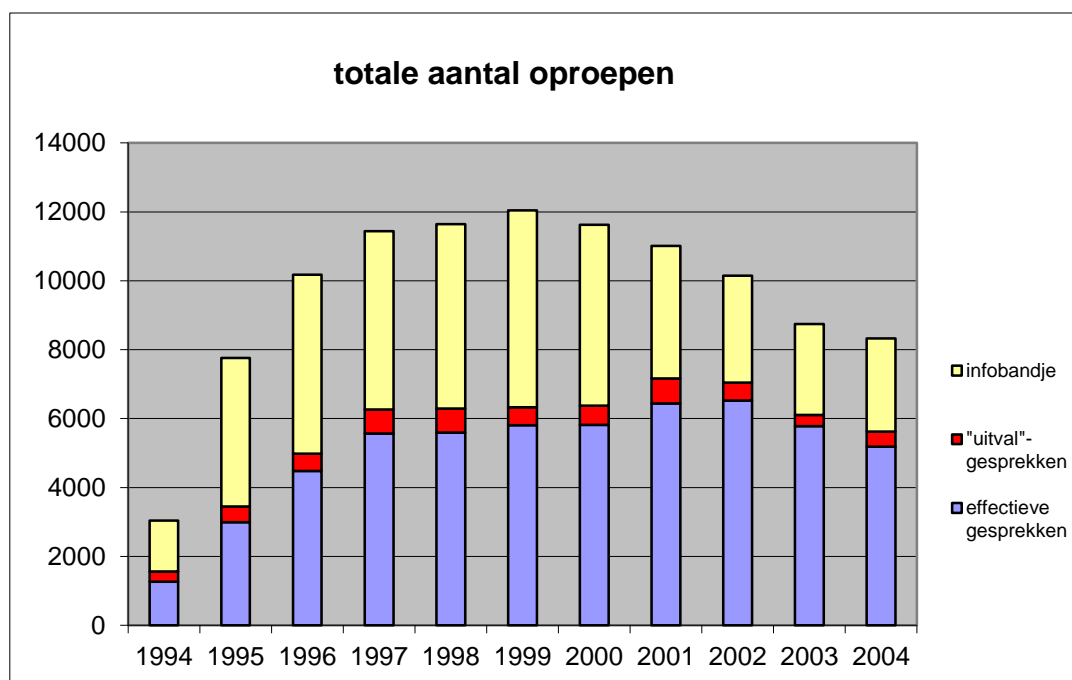
In verband met de evolutie van het aantal "uitvalgesprekken" dient te worden vermeld dat in 2001 het beleid terzake werd bijgesteld. Door een grotere alertheid, een betere opvolging en eenduidige aanpak, is De DrugLijn erin geslaagd dit soort oproepen te beperken.

Grafiek 3: Evolutie van het aantal oproepen naar infobandje 1994-2004



De som van de drie voorgaande grafieken, biedt een beeld van het totale aantal oproepen naar de DrugLijn zoals dat over de jaren heen geëvolueerd is. Onderstaande grafiek bundelt en visualiseert die evolutie.

Grafiek 4: Evolutie van het totale aantal oproepen 1994-2004



Grafieken 1 tot 4 illustreren dat de DrugLijn in haar beginjaren een gestage toename kende van het aantal oproepen. Op zich een logische evolutie voor een nieuw initiatief dat in de eerste jaren van zijn bestaan nog volop bekendheid van het telefoonnummer en de permanentie-uren moest verwerven.

Uit de grafieken blijkt dat pas vanaf 1997 een einde aan kwam aan de initiële groei. Daarbij moet er aan herinnerd worden dat in maart 1995 de permanentie-uren wijzigden en dat een goed jaar later (in september 1996) een uitbreiding van de permanentie-uren doorgevoerd werd. Die wijzigingen betekenen dat de DrugLijn qua interne organisatie pas vanaf dat moment echte stabiliteit bereikte.

In de jaren na 1997 leek het aantal gevoerde gesprekken zich te stabiliseren tussen de 5.500 en 6.000 gesprekken. Er werd in de jaarverslagen gesuggereerd dat de DrugLijn een natuurlijk plafond bereikt had. De resultaten van 2001 en 2002 bewezen het tegendeel: het aantal effectieve gesprekken bereikte 6.500 en meer. De meest plausibele verklaring daarvoor is de grote commotie en onduidelijkheid die in die jaren heerste omtrent de cannabiswetgeving.

In 2003 en 2004 vielen de cijfers stilaan terug. Op die manier lijkt het aantal effectieve gesprekken terug te keren naar het peil van eind jaren negentig, ook al dient daarbij opgemerkt dat die daling recent (en voor zover reeds gedeeltelijke cijfers voor 2005 bekend zijn) ruimschoots gecompenseerd wordt door het aantal e-mailvragen dat de DrugLijn beantwoordt.

Een positieve vaststelling uit de grafieken is dat het aantal 'uitvalgesprekken' sinds 2001 gedeeltelijk is teruggedrongen. In vergelijking met sommige andere telefoonlijnen (en dan vooral gratis lijnen) slaagt de DrugLijn er goed in om dit type oproepen onder controle te houden.

De meest uitgesproken positieve tendens die uit grafiek 4 valt af te leiden, is het aantal oproepen buiten de permanentie-uren. Dat aantal is na de eerste vijf werkjaren van de DrugLijn sterk gedaald. In cijfers uitgedrukt: in 1999 bedroeg dit aantal nog 5.712 terwijl het in 2004 om 2.710 of minder dan de helft ging.

Nog relevanter dan de absolute aantallen, is de verhouding van het aantal oproepen binnen en buiten de permantie-uren. Terwijl die in 1999 nog even groot was (een verhouding van 1 op 1), evolueerde die de voorbije jaren tot een verhouding van 2 op 1.

Voor alle duidelijkheid gaat onderstaande tabel 1 in detail in op deze verhouding.

Tabel 1: Verhouding effectieve gesprekken en oproepen naar infobandje 1994-2004 (%)

Jaar	oproepen infobandje	effectieve gesprekken	verhouding infobandje t.o.v. effectieve gesprekken
1994	1473	1263	117%
1995	4305	2993	144%
1996	5189	4485	116%
1997	5169	5565	93%
1998	5356	5597	96%
1999	5712	5814	98%
2000	5253	5818	90%
2001	3844	6442	60%
2002	3109	6527	48%
2003	2640	5779	46%
2004	2710	5749	47%

Die daling illustreert dat de permanentie-uren van de DrugLijn met de jaren steeds beter gekend raakten. Naar ons aanvoelen plukt de DrugLijn zo de vruchten van twee principes die gehanteerd werden:

- stabiliteit in de permanentie-uren creëert duidelijkheid voor potentiële bellers;
- een systematische vermelding van de permanentie-uren in eigen publicaties, maar ook bij vermelding van de DrugLijn in externe bronnen (gaande van tijdschriftartikels, tot websites en telefoongidsen) loont.

IV. Analyse van de oproepen tijdens de permanentie-uren

De gegevens die over elk gesprek binnen de permanentie-uren geregistreerd worden, geven een gedetailleerd beeld van het tijdstip van de gesprekken over de jaren heen. Zoals uit onderstaande tabellen zal blijken is er, van dag tot dag en naargelang het uur van de dag, een soms vrij groot verschil van het aantal gesprekken.

IV.1. De dagen van de week

Tabel 2: Effectieve gesprekken per dag van de week 1994-2004 (%)

Weekdag	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
maandag	17%	20%	21%	22%	21%	20%	21%	22%	21%	20%	23%
dinsdag	16%	15%	17%	16%	17%	18%	18%	20%	20%	20%	19%
woensdag	21%	19%	19%	19%	18%	18%	17%	18%	19%	20%	18%
donderdag	17%	17%	18%	19%	20%	19%	18%	18%	18%	17%	18%
vrijdag	18%	16%	16%	15%	15%	16%	17%	15%	15%	16%	16%
zaterdag ⁶	11%	11%	9%	9%	9%	9%	9%	8%	7%	7%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 3: Effectieve gesprekken per dag van de week 2001-2004 (n en %)

Weekdag	n 2001	% 2001	n 2002	% 2002	n 2003	% 2003	n 2004	% 2004
maandag	1390	21,6%	1331	21,1%	1114	20,3%	1185	22,8%
dinsdag	1271	19,7%	1230	19,5%	1105	20,2%	995	19,2%
woensdag	1149	17,8%	1227	19,5%	1096	20,0%	921	17,7%
donderdag	1137	17,6%	1120	17,8%	922	16,8%	906	17,5%
vrijdag	988	15,3%	945	15,0%	885	16,2%	845	16,3%
zaterdag	507	7,9%	443	7,0%	356	6,5%	338	6,5%
Totaal	6442	100,0%	6296	100,0%	5478	100,0%	5190	100,0%

⁶ Ter herinnering: de permanentie op zaterdagen loopt sinds september 1996 van 15 tot 21 uur. Sinds die datum is de zaterdagpermanentie dus drie uur korter dan de permanentie van maandag tot vrijdag (12 tot 21 uur).

De drukste dag

Tabel 2 illustreert dat (op 1994 na) maandag steeds de drukste dag van de week is geweest. De mogelijke verklaring die de DrugLijn daarvoor in tal van jaarverslagen naar voor schoof is dat er waarschijnlijk een groep van bellers is die op zondag wil bellen, maar na vaststelling van de permanentie-uren met de oproep wacht tot de eerstkomende permanentie (maandagmiddag). Misschien speelt ook het aspect mee dat mensen tijdens het weekend meer tijd hebben om bij vragen of problemen stil te staan, waardoor de behoefte ontstaat om de DrugLijn te contacteren. Of ligt een stuk van de verklaring in het feit dat er in het weekend meer middelen gebruikt worden (of er meer geëxperimenteerd wordt) en dat pas tijdens de dagen nadien vragen of problemen de kop opsteken?

Verderop in dit rapport zal een analyse van het aantal oproepen tijdens het weekend aanvullende informatie aanreiken om deze hypothesen te toetsen.

Overige weekdays

Tijdens de eerste werkjaren van de DrugLijn was woensdag de tweede drukste dag van de week. Over de verklaring daarvoor bestaat minder twijfel. In die beginjaren kwam immers een groot aantal oproepen met documentatievragen van scholieren en studenten bij de DrugLijn terecht. Zeker op woensdagen (een vrije schoolnamiddag) was dat fenomeen sterk voelbaar. Sinds de opkomst van het internet in het algemeen en de uitbouw van de eigen DrugLijnwebsite is dat aantal vragen via de telefoon sterk afgenomen. In het kielzog van het dalend aantal telefonische documentatievragen is woensdag verdrongen geraakt als tweede drukste dag van de week. In de marge van deze evolutie kunnen we overigens nog vermelden dat er ook via de e-mailservice van de DrugLijn die in 2004 werd opgestart duidelijk meer documentatievragen gesteld worden dan aan de telefoon

De laatste vier jaren valt op dat het volume gesprekken van weekday tot weekday afneemt en dat met andere woorden het zwaartepunt van het aantal gesprekken steeds meer in de eerste weekdays van de week ligt.

Zaterdag

Een laatste, maar daarom niet minder belangrijke vaststelling is het aandeel van de gesprekken op zaterdag en de evolutie daarin. Uiteraard is de zaterdagpermanentie sinds eind 1996 drie uur korter dan op andere dagen, maar desondanks is zaterdag altijd al de rustigste dag van de week geweest. Bovendien tonen tabellen 2 en 3 dat het aandeel van het aantal gesprekken op zaterdag met de jaren daalt. Wanneer enkel de cijfers vanaf 1997 in beschouwing genomen worden, blijkt dat het aandeel sindsdien met een derde is afgenomen.

Wanneer rekening gehouden wordt met de algemene daling van de ernstige gesprekken in 2003 en 2004 (zie supra), moet geconcludeerd worden dat het aantal gesprekken op zaterdag in absolute cijfers uitgedrukt proportioneel sterker daalt. Dat wordt overduidelijk geïllustreerd in bovenstaande tabel 3.

Verderop in dit rapport (hoofdstuk VII) toetsen we deze vaststelling aan de analyse van het totale aantal oproepen tijdens weekends.

IV.2. De uren van de dag

Zoals reeds vermeld, worden de permanentie-uren van de DrugLijn opgedeeld in blokken van telkens drie uur. Dat gebeurt vooral in functie van de planning van de permanenties door de vrijwilligers. In tabel 4 hieronder wordt de spreiding van de gesprekken over de permanentieblokken bekeken. We hanteren deze indeling omdat ze traditiegetrouw ook in de jaarverslagen van de DrugLijn opgenomen werd.

Tabel 4: Spreiding van de gesprekken over de permanentieblokken 1994-2004 (%)

Aanvang gesprek	1994 ⁷	1995	1996 ⁸	1996 ⁹	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
tussen 12-15u	-	-	-	33%	35%	38%	39%	38%	40%	41%	43%	42%
tussen 15-18u	69%	60%	63%	40%	39%	37%	35%	36%	36%	35%	35%	35%
tussen 18-21u	31%	40%	37%	27%	26%	25%	26%	26%	24%	24%	22%	23%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%

Los van de opmerkingen in onderstaande voetnoten en de wijzigingen die er in de eerste werkingsjaren in de permanentie-uren en -blokken waren, moet opgemerkt worden dat voor de tabellen in dit hoofdstuk systematisch uitgegaan is van het tijdstip waarop een gesprek start.

Ondank de beperkingen geeft tabel 4 een goed beeld van de evolutie van de gesprekken naargelang het tijdstip van de dag. Wanneer opnieuw enkel de percentages vanaf 1997 beschouwd worden, valt op dat het zwaartepunt van het aantal gesprekken in de loop der jaren steeds meer naar de middaguren is verschoven. Eigenlijk ligt deze vaststelling in de lijn van de conclusies van de stuurgroep toen in 1995 en 1996 beslist werd om de permanentie-uren te vervroegen of de uitbreiding van de permanentie door te voeren naar de middaguren.

Voor de volledigheid dient overigens ook nog eens opgemerkt te worden dat de zaterdagen voor een lichte vertekening van deze percentages zorgt in het permanentieblok 15-18 uur. Op zaterdagen start de permanentie immers pas om 15 uur, wat ervoor zorgt dat op die dagen het zwaartepunt van het aantal gesprekken tussen 15 en 18 uur ligt.

Omwille van die vertekening en de andere beperkingen van bovenstaande tabel, is het interessant om te kijken naar de absolute cijfers. Omdat naast de tendens tot minder avondlijke gesprekken zich sinds 2003 ook een algemene daling van het aantal gesprekken voordoet, geeft tabel 5 op volgende bladzijde een beter beeld van de verschuiving van de avonduren naar de middaguren. We baseren ons daarbij op de cijfers van de voorbij vijf jaar (met andere woorden van 2000 tot en met 2004).

Tabel 5 illustreert eveneens dat het aantal gesprekken tussen 12 en 15 uur in 2003 voor het eerst dubbel zo hoog was dan het aantal tussen 18 en 21 uur. In 2004 stabiliseerde het aantal gesprekken tijdens het laatste permanentieblok ten opzichte van 2003, een vaststelling die in percentages uitgedrukt ook in tabel 4 te maken viel.

Tabel 5: Aantal gesprekken per permanentieblok 2001-2004 (n)

⁷ Vanaf de oprichting in april 1994 tot maart 1995 waren de permanentieblokken in feite van 16 tot 19 uur en van 19 tot 22u. Voor de leesbaarheid van de tabel werden de percentages voor die periode echter in de huidige verdeling toegevoegd.

⁸ Dit zijn de cijfers van 1 januari tot en met 15 september 1996.

⁹ Dit zijn de cijfers voor de gesprekken van 16 september tot en met 31 december 1996. Vanaf 16 september werd de permanentie van maandag tot vrijdag uitgebreid van 15 uur naar 12 uur 's middags.

Aanvang gesprek	jaar 2000	jaar 2001	jaar 2002	jaar 2003	jaar 2004
tussen 12 - 15u	2148	2565	2605	2374	2204
tussen 15 - 18u	2113	2303	2218	1916	1797
tussen 18 - 21u	1522	1574	1473	1188	1189
Totaal	5819	6442	6296	5478	5190

In een verdeling van uur tot uur benadrukt tabel 6 nog sterker dat het zwaartepunt van het aantal gesprekken alsmaar meer bij de middaguren ligt. Opnieuw gebruiken we daarvoor de cijfers van de voorbije vijf jaar (2000-2004).

Eigenlijk komt het er op neer dat het aantal oproepen in een rechte dalende lijn gaat naarmate de uren van de dag verstrijken. Een uitzondering daarop is het effect van de afwijkende zaterdagpermanentie dat in de tabel goed wordt gevisualiseerd: het valt in de tabel immers op dat de percentages bij startuur 15 uur telkens iets hoger zijn dan bij startuur 14 uur en de rechte dalende lijn even vertekenen.

Tabel 6: Aantal gesprekken van uur tot uur 2000-2004 (n en %)

Startuur	2000	2000	2001	2001	2002	2002	2003	2003	2004	2004
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
12 u	795	14%	944	15%	965	15%	887	16%	851	16%
13 u	687	12%	822	13%	815	13%	741	14%	698	13%
14 u	702	12%	799	13%	825	13%	746	14%	655	13%
15 u	812	14%	890	14%	884	14%	768	14%	705	14%
16 u	712	12%	771	12%	745	12%	668	12%	608	12%
17 u	589	10%	642	10%	589	9%	480	9%	484	9%
18 u	528	9%	578	9%	517	8%	428	8%	432	8%
19 u	502	9%	555	8%	523	8%	400	7%	371	7%
20 u	492	9%	441	7%	433	7%	360	7%	386	7%
Totaal	5819	100%	6442	100%	6296	100%	5478	100%	5190	100%

De tendens naar meer oproepen tijdens de middaguren vertaalt zich bij de beantwoorders in de dagelijkse praktijk al langer in een aanvoelen dat de avonduren bij de DrugLijn rustiger zijn geworden. Vooral bij vrijwilligers die avondpermanenties volbrengen en zich qua taken exclusief op het telefoonwerk focussen, leeft dat gevoel.

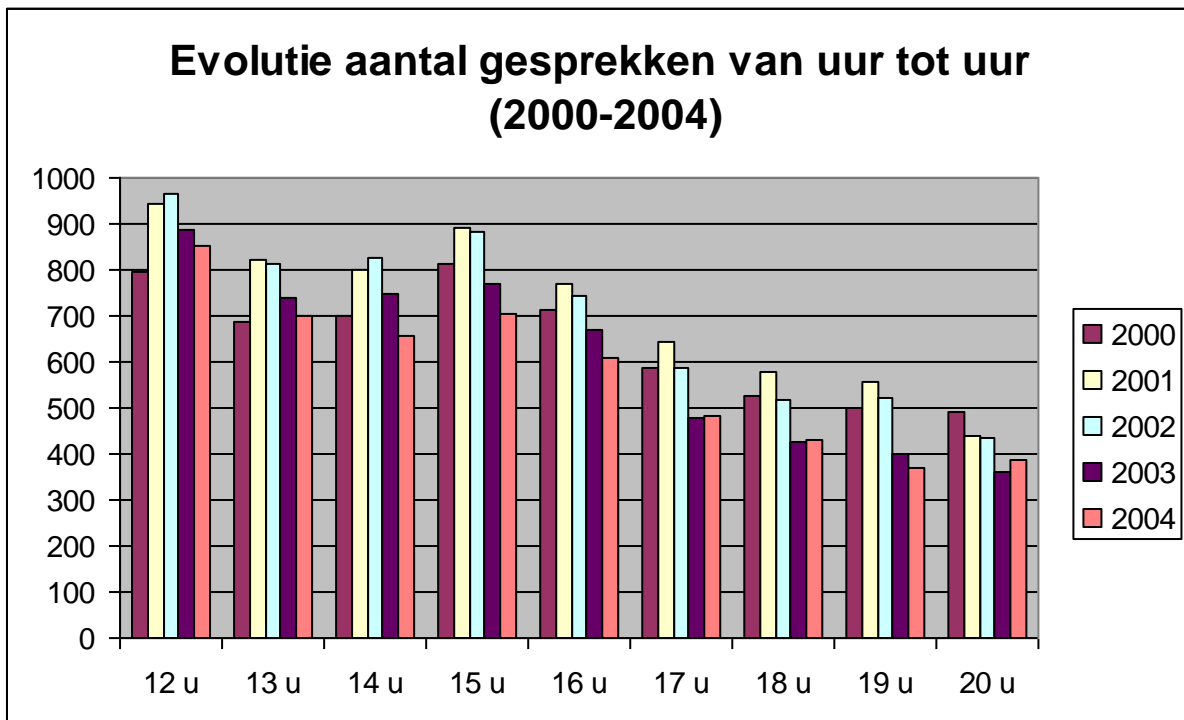
Die subjectieve indruk wordt bevestigd door de cijfers. Ook al heeft de daling van het aantal gesprekken in het allerlaatste permantie-uur (tussen 20 en 21u) zich in 2004 niet doorgezet, tabel 6 illustreert duidelijk dat het aantal gesprekken tussen 20 en 21 uur in vijf jaar tijd met meer dan honderd afnam, terwijl het aantal gesprekken tussen 12 en 13 uur in 2004 ten opzichte van vijf jaar terug daarentegen hoger ligt (en dat ondanks de daling van het totale aantal gesprekken).

Een ander fenomeen dat sommige beantwoorders tijdens de avonduren ervaren is dat er een aantal bellers zijn die net voor het einde van de permanentie bellen. Misschien gaat het daarbij om mensen die twijfelen of ze de DrugLijn zouden bellen en dat uiteindelijk op de valreep voor 21 uur nog doen. Misschien is die indruk bij de beantwoorders een verklaring voor het feit waarom het aantal gesprekken tussen 20 en 21 uur in 2004 iets hoger lag dan dat tussen 19 en 20 uur.

Tot slot kunnen we uit tabel 6 opmaken dat het aantal gesprekken in de laatste permanentie-uren in 2003 en 2004 onder het totaal van 400 per uur is gedaald. Die daling is uiteraard mee te verklaren door de reeds vermelde algemene daling van het aantal gesprekken. Wanneer er echter rekening mee gehouden wordt dat de DrugLijn gemiddeld zo'n 300 dagen per jaar permanenties heeft, kan men op basis van de cijfers enkel concluderen dat het gemiddelde aantal gesprekken per permanentiedag in die avonduren erg laag is komen te liggen.

De grafische voorstelling hieronder die de cijfers uit tabel 6 herneemt, is nog maar eens een illustratie van de tendens naar meer gesprekken tijdens de middaguren en minder avondlijke gesprekken. Onderstaande grafiek toont de algemene stijging in het aantal gesprekken tussen 2000 en 2002, maar illustreert tegelijk dat zich desondanks reeds voor 2002 een dalende lijn aftekende in het aantal oproepen tijdens de avonduren.

Grafiek 5: Evolutie van het aantal gesprekken van uur tot uur (1994-2004)



V. Duur van de gesprekken

Al heeft het op zich niet zoveel te maken met het tijdstip van de oproepen, voor de volledigheid willen we in dit rapport ook aandacht besteden aan de spreiding van de gesprekken qua duur.

De DrugLijn hanteert geen richtlijnen over hoe kort of hoe lang een gesprek moet of kan duren, tenzij het logische principe dat een gesprek zinvol en mogelijk moet zijn. De duur van een gesprek hangt dan ook af van tal van factoren: de aard van de vraag, de behoefte tot praten van de beller zelf, de tijdsdruk van de beller, de mogelijkheid of noodzaak om dieper op problemen in te gaan, enzovoort.

Elke beantwoorder neemt de nodige tijd om aan de vragen en verwachtingen van de beller tegemoet te komen. Soms kan zeer kort geantwoord worden, in andere gevallen kan dat veel tijd in beslag nemen. In die gevallen gaat het om de bespreking van probleemsituaties. Het is dan belangrijk om de beller in eerste instantie rustig zijn verhaal te laten doen (vaak is daar grote nood aan) en daarna de situatie zorgvuldig te exploreren.

De tabel hieronder toont de evolutie van de belduur van de ernstige gesprekken over de werkjaren heen.

Tabel 7: spreiding van de gesprekken volgens gespreksduur 1994-2004 (%)

Duur	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
5 min. of minder	32%	36%	38%	38%	39%	40%	39%	37%	40%	50%	46%
6-10 min.	22%	22%	21%	22%	23%	22%	22%	25%	26%	21%	21%
11-15 min.	13%	13%	14%	13%	13%	14%	15%	14%	12%	10%	12%
16-20 min.	12%	10%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	8%	7%	7%
21-25 min.	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	4%	5%	4%	5%
26-30 min.	7%	5%	4%	4%	4%	4%	3%	4%	3%	3%	3%
+ 30 min.	9%	9%	9%	9%	7%	6%	6%	7%	6%	5%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Uit deze cijfers blijkt dat in de voorbije jaren – nog meer dan vroeger – het accent steeds meer is komen te liggen op de kortere gesprekken. Ondanks het feit dat langere gesprekken een realiteit zijn en niet geschuwd worden, illustreert dit dat de DrugLijn trouw is aan haar preventieve opzet. Zoals reeds vermeld situeert de opdracht van de lijn zich vooral op vlak van informatie- en adviesverstrekking en koestert de lijn geen therapeutische ambities.

De gemiddelde gespreksduur schommelt licht van jaar tot jaar maar situeert zich stevast rond de 11 minuten. Voor de volledigheid hebben we op basis van de registratiegegevens sinds 1 januari 2004 tot oktober 2005¹⁰ zijn we nagegaan of er verschillen zijn in de gespreksduur naargelang het uur waarop men belt.

Indien dat zo is, zou dat er kunnen op wijzen dat de aard van de gesprekken varieert naargelang het tijdstip van de dag. Uit de volgende tabel blijkt echter dat die verschillen vrij miniem zijn.

Tabel 8: Gemiddelde gespreksduur naargelang het permanentiedag (2004-2005)

Startuur	Gemiddelde gespreksduur

¹⁰ In oktober 2005 werd gestart met de uitvoering van deze evaluatie.

12 u	10 min. 46 sec.
13 u	10 min. 23 sec.
14 u	10 min. 24 sec.
15 u	11 min. 50 sec.
16 u	11 min. 18 sec.
17 u	12 min. 08 sec.
18 u	11 min. 34 sec.
19 u	12 min. 41 sec.
20 u	12 min. 36 sec.

Ook al zit er geen duidelijke lijn in de gespreksduur naarmate de uren van permanentie vorderen, tijdens de avonduren blijkt een gesprek inderdaad iets langer te duren dan tijdens de middaguren. Toch gaat het om vrij beperkte verschillen van hoogstens 20%.

Bovendien moet men voorzichtig zijn om daar conclusies uit te trekken. De gespreksduur is immers een gegeven dat beïnvloedt wordt door meer dan de aard van het gesprek alleen. Zo blijkt dat er individuele verschillen in de gesprekstijl van de beantwoorders kunnen meespelen (uit cijfers blijkt immers dat de gemiddelde gespreksduur van beantwoorder tot beantwoorder ook verschillen), wat maakt dat bijvoorbeeld op bepaalde uren van de dag de aanwezigheid vrijwilligers met een bepaalde gesprekstijd de cijfers kan beïnvloeden.

Een ander aspect dat kan meespelen is het feit dat het aantal oproepen tijdens de avonduren lager ligt. Doordat het rustiger is aan de telefoonlijn kan dat er voor zorgen dat men zich als beantwoorder onbewust ook rustiger opstelt en ruimer de tijd neemt voor de binnenkomende oproepen, waardoor de gespreksduur automatisch toeneemt

VI. Analyse van de oproepen naar het infobandje

In dit hoofdstuk analyseren we de oproepen buiten de reeds uitvoerig besproken permanenties. Het gaat hier dus om de oproepen van bellers die het infobandje te horen krijgen.

Terwijl in de voorgaande hoofdstukken IV en V alle cijfermateriaal gebaseerd was op de registratiegegevens die door de beantwoorders bij elk gesprek worden bijgehouden, doen we voor dit hoofdstuk beroep op een andere bron.

Voor wat betreft het aantal oproepen buiten de permanentie-uren en per dag, hanteert de DrugLijn sinds 1994 immers een dagelijkse telling. Van dag tot dag wordt genoteerd hoeveel bellers het infobandje beluisterd hebben sinds het einde van de vorige permanentie. Concreet wordt dus bijvoorbeeld op donderdagmiddag om 12 uur geregistreerd hoeveel mensen sinds woensdagavond 21 uur gebeld hebben.

Een kleine uitzondering op dit systeem zijn de maandagen. Op maandagmiddag wordt immers genoteerd hoeveel oproepen er sinds zaterdagavond 21 uur gebeurd zijn. Dit houdt dus in dat het aantal oproepen op zondag via deze werkwijze niet afzonderlijk geteld wordt. Datzelfde principe wordt ook gehanteerd bij feestdagen.

Van deze telling die al sinds de oprichting van de DrugLijn loopt, gebruiken we voor dit hoofdstuk enkel de data van de voorbij vijf jaar. Het gaat meer bepaald om de cijfers vanaf 1 januari 2001 tot 18 oktober 2005, de datum waarop met het uitschrijven van dit rapport gestart werd.

De evolutie van het aantal oproepen naar het infobandje van jaar tot jaar kwam reeds aan bod in hoofdstuk III (zie grafiek 3). Aan de hand van de dagelijkse telling kan echter ook bekeken worden hoe het aantal oproepen naar het infobandje zich verhoudt tot de dagen van de week. Bovendien kunnen we ook nagaan hoe de spreiding over de weekdays de voorbije jaren is geëvolueerd.

Helaas kan aan de hand van deze telling geen zicht bekomen worden op het exacte tijdstip van de oproepen naar het infobandje. Daarvoor zullen we in het volgende hoofdstuk beroep doen op een andere gegevensbron.

Tabel 9: Gemiddeld aantal oproepen naar infobandje per permanentiedag (2001-2005)

Weekdag	Aantal oproepen naar infobandje	%	Gemiddeld aantal per permanentiedag
maandag	3936	28,4%	15,68
dinsdag	2232	16,1%	8,89
woensdag	1933	14,0%	7,70
donderdag	1858	13,4%	7,43
vrijdag	1981	14,3%	7,92
zaterdag	1910	13,8%	7,64
Totaal	13850	100,0%	

De voorgaande tabel illustreert dat tussen 1 januari 2001 en 18 oktober 2005 exact 13.850 keer naar het infobandje gebeld werd. Deze periode omvatte telkens 251 maandagen, dinsdagen en woensdagen naast 250 donderdagen, vrijdagen en zaterdagen waarop de DrugLijn permanentie

hield. Die aantallen maken het mogelijk om het gemiddelde aantal oproepen naar het infobandje per permanentiedag¹¹ te berekenen.

Ondanks de beperking door de op vorige pagina beschreven manier van registreren, toont tabel 9 dat het aantal oproepen daalt naarmate de week vordert. Die tendens loopt gelijk met de reeds besproken dalende lijn in het aantal gesprekken per weekdag (zie tabel 2).

Het aantal oproepen dat op maandagmiddag om 12 uur geregistreerd werd, is met voorsprong het grootste. Die vaststelling hoeft niet te verbazen, want het omvat alle oproepen tussen het einde van de permanentie op zaterdagavond en de start van de volgende permanentie op maandagmiddag. Anders uitgedrukt: dit cijfer omspannt een groot deel van het weekend.

Een belangrijk detail in bovenstaande tabel is dat de cijfers voor zaterdag betrekking hebben op een iets grotere tijdsspanne: met name van vrijdagavond 21 uur tot zaterdagmiddag 15 uur, terwijl dat voor andere weekdays telkens van 21 uur tot 12 uur gaat. Desondanks ligt het aantal lager dan tijdens de meeste weekdays. Dit betekent dat op zaterdagen niet alleen minder effectieve gesprekken gevoerd worden, maar tegelijk ook minder oproepen naar het infobandje gepleegd worden.

Wanneer (zoals hieronder) de cijfers uit tabel 9 opgesplitst worden van jaar tot jaar wordt eveneens duidelijk dat, in de evolutie van het aantal oproepen naar het infobandje het zwaartepunt steeds meer naar het begin van de week verschuift. In dat opzicht zien we een sterke gelijkenis met de evolutie van het aantal gesprekken (zie tabel 3).

Tabel 10: Evolutie van het aantal oproepen naar infobandje per permanentiedag (2001-2005)

Permanentiedag	2001		2002		2003		2004		2005	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
maandag	935	29%	1030	28%	561	26%	827	31%	583	29%
dinsdag	519	16%	565	15%	374	17%	418	16%	356	17%
woensdag	455	14%	509	14%	339	16%	343	13%	287	14%
donderdag	456	14%	502	14%	311	14%	343	13%	246	12%
vrijdag	420	13%	562	15%	299	14%	405	15%	295	14%
zaterdag	486	15%	523	14%	292	13%	339	13%	270	13%
Totaal	3271	100%	3691	100%	2176	100%	2675	100%	2037	100%

Noot: bij de cijfers voor 2005 moet er aan herinnerd worden dat dit geen cijfers voor het volledige jaar zijn, maar enkel tot 18 oktober 2005.

¹¹ Aan het einde van hoofdstuk VII zal op basis van een kleinere steekproef van data een beeld geschetst worden van zowel het gemiddelde aantal effectieve gesprekken als het gemiddeld aantal oproepen naar het infobandje per weekdag (en dus niet per permanentiedag).

VII. Oproepen naar het infobandje: analyse van het tijdstip

Zoals reeds vermeld in het voorgaande hoofdstuk, kunnen we aan de hand van een andere bron een veel gedetailleerder zicht krijgen op het tijdstip van de oproepen naar het infobandje (met andere woorden de oproepen buiten de permanentie-uren). De beperking daarbij is echter dat we geen jaren terug in de tijd kunnen gaan.

Bij het analyseren van het exacte tijdstip van de oproepen buiten de permanentie-uren, wordt sinds 2004 gebruikgemaakt van oproepgegevens van de interne telefooncentrale. Die centrale laat immers toe om niet alleen het aantal, maar ook de datum en het exacte tijdstip van deze oproepen te exporteren voor verwerking op computer. Dit biedt een rijke bron aan informatie waar we ons in dit hoofdstuk op baseren.

Het gaat daarbij in concreto om data vanaf 25 juni 2004 (het moment dat de automatische exportfunctie van de telefooncentrale in gebruik kwam) tot 18 oktober 2005, de datum waarop met het uitschrijven van dit rapport gestart werd.

Op die manier beschikken we over de gegevens voor een periode van een jaar en vier maanden, een steekproef die ruim genoeg is om na te gaan wat de recente stand van zaken is op vlak van het tijdstip van de oproepen naar het infobandje.

Tegelijk werd voor deze analyse een export gedaan van de registratiegegevens van de effectieve gesprekken voor dezelfde periode (25 juni 2004 tot 18 oktober 2005). Op die manier kunnen we in dit hoofdstuk relevante koppelingen maken van het aantal oproepen binnen de permanentie-uren en het aantal oproepen daarbuiten.

Na het overzicht van de absolute cijfers in tabel 11 en de daaropvolgende grafieken, zal verderop in dit hoofdstuk ook een beeld geschetst worden van de procentuele spreiding van de oproepen naar het infobandje.

Voor de volledigheid vermelden we tot slot van dit hoofdstuk per weekdag het gemiddelde aantal oproepen binnen en buiten de permanentie-uren.

Oproepen binnen en buiten de permanentie-uren en per weekdag

In tabel 11 op volgende bladzijde geven we een gedetailleerd overzicht van het aantal oproepen dat de DrugLijn van dag tot dag en van uur tot uur ontving in de vermelde periode.

Per weekdag plaatsen we de oproepen binnen de permanentie-uren (de gesprekken) en de oproepen buiten de permanentie-uren (oproepen naar infobandje) in twee kolommen naast elkaar.

Uiteraard kunnen voor zondagen (de enige weekdag zonder permanentie) enkel oproepen naar het infobandje vermeld worden.

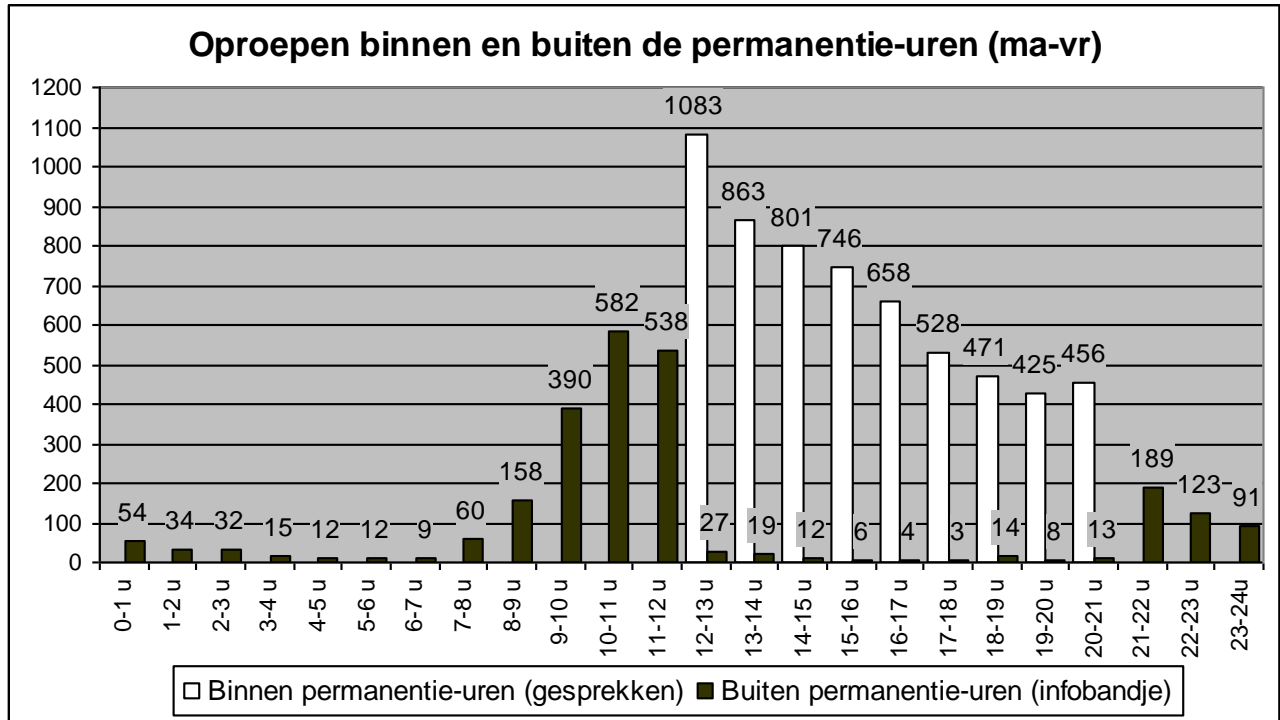
We wijzen er ook op dat voor bijna alle werkdagen een aantal oproepen naar het infobandje binnen de permanentie-uren vermeld staat. Die zijn te verklaren door de feestdagen die op wisselende weekdagen kunnen vallen en het feit dat de DrugLijn geen permanentie voorziet op feestdagen. Tijdens de vermelde periode beëindigde de DrugLijn uitzonderlijk twee vrijdagen om 18 uur de permanentie, en dat omwille van Kerstavond en Oudejaarsavond.

Tabel 11: Overzicht van oproepen binnen en buiten de permanentie-uren per weekday (25 juni 2004 tot 18 oktober 2005)

	maandag		dinsdag		woensdag		donderdag		vrijdag		zaterdag		zondag	Totaal	Eindtotaal
	gesprek	info-bandje	gesprek	info-bandje	gesprek	info-bandje	gesprek	info-bandje	gesprek	info-bandje	gesprek	info-bandje	infobandje	gesprek	infobandje
0-1 uur		7		10		12		9		15		9	7		69
1-2 uur		6		4		6		4		13		7	10		51
2-3 uur		10		4		3		6		9		12	12		56
3-4 uur		1		1		1		3		7		4	3		22
4-5 uur		1		1		3		1		4		6	7		25
5-6 uur		1				3		4		3		4	4		21
6-7 uur		4		1		3						6	3		18
7-8 uur		7		15		15		10		13		6			66
8-9 uur		32		29		26		31		40		4	13		176
9-10 uur		97		89		60		73		70		21	21		431
10-11 uur		119		122		133		98		110		38	31		651
11-12 uur		116		114		116		107		85		50	26		614
12-13 uur	284	10	234	9	209	1	164	7	192			54	32	1083	114
13-14 uur	229	12	174	1	144	3	165	3	151			66	25	863	110
14-15 uur	194	7	158	4	150	1	148		151			72	26	801	110
15-16 uur	154	3	158		154	3	134		146		152	13	23	898	42
16-17 uur	164	3	126		134	1	116		118		92	2	34	750	40
17-18 uur	113	3	138		94		87		96		59	3	29	587	35
18-19 uur	125	7	96	3	86		95		69	4	54	5	35	525	55
19-20 uur	97	6	77	1	98		82		71	1	43	6	31	468	46
20-21 uur	125	6	98	3	87		76	3	70	1	50	4	31	506	48
21-22 uur		37		42		28		44		38		29	31		249
22-23 uur		19		34		21		21		29		22	18		163
23-24 uur		16		13		16		19		26		15	15		120
Totaal	1485	532	1259	504	1156	456	1067	444	1064	470	450	459	467	6481	3332

Op basis van tabel 11 kunnen we de verhouding van het aantal oproepen binnen en buiten de openingsuren visualiseren in grafieken. Omdat de situatie op dat vlak nogal kan verschillen naar gelang we wekdagen, zaterdagdagen of weekends bekijken, splitsen we de gegevens op in een aantal afzonderlijke grafieken.

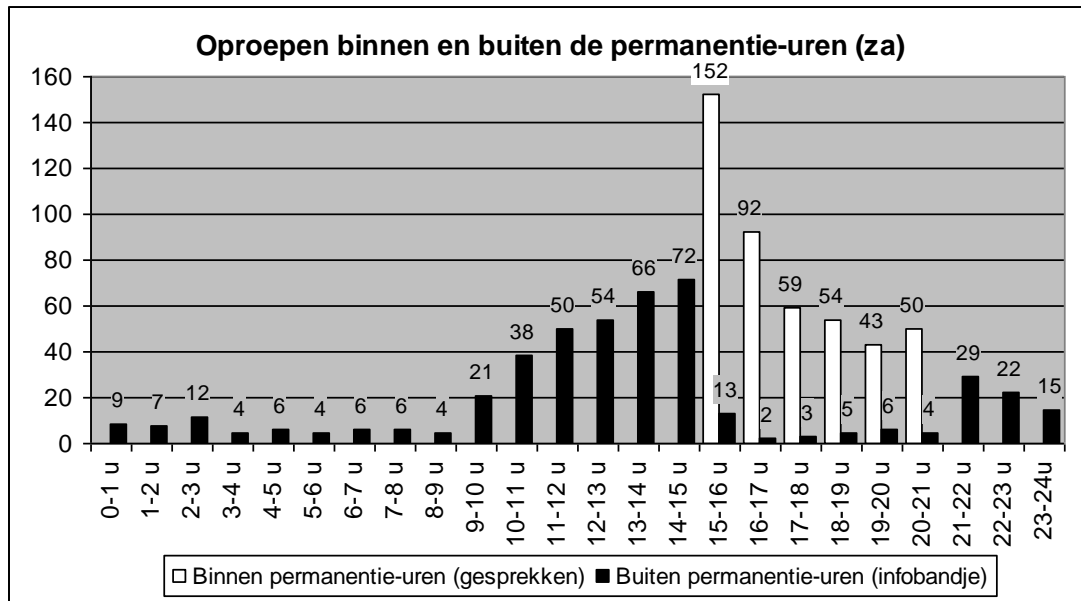
Grafiek 6: Aantal oproepen binnen en buiten de permanentie-uren (maandag tot vrijdag; 25 juni 2004 tot 18 oktober 2005)



Eveneens na de permanentie (dus na 21 uur) zijn er nog een zeker aantal bellers, zij het dan vooral tussen 21 en 22 uur. Het aantal oproepen tussen 21 en 22 uur ($n=189$) ligt overigens een heel stuk lager dan het aantal tussen 9 en 10 uur ($n=390$). Vermoedelijk omvat het aantal bellers na 21 uur ook een aantal mensen die nog voor 21 uur contact willen maken, maar net te laat bellen. Eerder in dit rapport werd immers al melding gemaakt van de indruk dat er net voor het einde van de permanentie nog een aantal mensen op de valreep belt. Een mogelijke aanwijzing voor dat fenomeen is overigens dat het aantal oproepen tussen 20 en 21 uur ($n=456$) hoger ligt dan het aantal tussen 19 en 20 uur ($n=425$).

Los van die hypothese blijkt alleszins dat het aantal oproepen na 22 uur nog sterker afneemt. In het verlengde daarvan blijkt dat oproepen in het holst van de nacht eerder uitzonderlijk voorkomen. Rekening houdend met het feit dat het hier gaat om cijfers over een periode van een jaar en vier maanden, kan men enkel besluiten dat er diep in de nacht amper behoefte is om de Drug-Lijn te contacteren.

De belangrijkste vaststelling uit deze grafiek is echter dat het aantal effectieve gesprekken tijdens de laatste permanentie-uren van de dag (tussen 18 tot 21 uur) met een totaal van 1.352 lager ligt dan het aantal oproepen tijdens de voormiddag (tussen 9 en 12 uur) dat 1.510 bedraagt.

Grafiek 7: Aantal oproepen binnen en buiten de permanentie-uren (zaterdagen; 25 juni 2004 tot 18 oktober 2005)

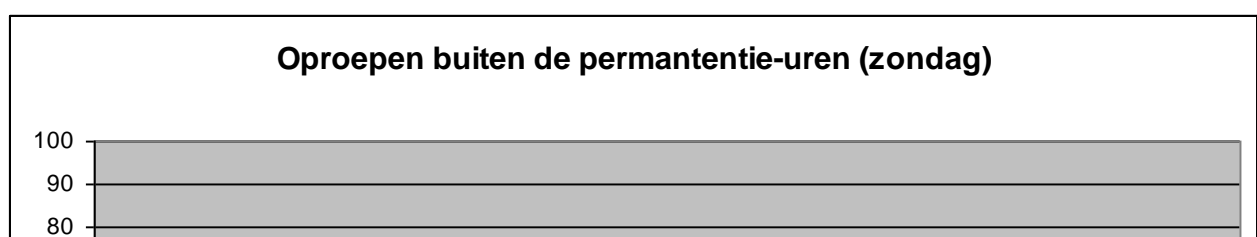
Net zoals op weekdays ligt ook op zaterdagen het zwaartepunt van de oproepen naar het infobandje bij de uren voorafgaand aan de permanentie. Toch valt hier op dat het aantal oproepen tussen 12 en 15 uur hoger ligt dan het aantal tussen 9 en 12 uur. Verderop in tabel 12 zal blijken dat het aantal oproepen tussen 12 en 15 uur 42 % vertegenwoordigt van het totale aantal oproepen naar het infobandje. Dat kan een aanwijzing zijn van het feit dat een aantal bellers vermoedt dat ook op zaterdag de permanentie om 12 uur start. Als dat klopt, kan daaruit geleerd worden dat afwijkende permanentie-uren verwarring veroorzaken en dat eenvormigheid in die uren de voorkeur geniet.

Net zoals in grafiek 6 voor de dagen van maandag tot vrijdag gold, zien we dat er na de zaterdag-permanentie (dus na 21 uur) nog een beperkt aantal bellers de DrugLijn probeert te bereiken. Opnieuw blijkt het vooral om oproepen tussen 21 en 22 uur te gaan.

Later in de avond en tijdens de nacht blijft het aantal oproepen beperkt tot een handvol bellers. Dat is een vaststelling die buitenstaanders misschien zou verbazen. Men kan immers redeneren dat het alcohol- en ander druggebruik tijdens weekendnachten hoger ligt en dat bij uitbreiding de behoefte om de DrugLijn te contacteren groter zou zijn, maar de cijfers bewijzen het tegendeel. Opnieuw is dit een indicatie dat de DrugLijn door het publiek niet als een nood- of crisislijn gecategorieerd wordt.

Wat betreft de effectieve gesprekken op zaterdag ligt het zwaartepunt uitgesproken bij het eerste permanentie-uur. Naarmate de dag en avond vordert valt het aantal gesprekken sterk terug. Ook al is er (net als van maandag tot vrijdag) tijdens het laatste permanentie-uur een lichte heropleving van het volume gesprekken, het aantal blijft laag. Overigens moeten we opnieuw vaststellen dat het aantal effectieve gesprekken in de laatste permanentie-uren van de dag (tussen 18 tot 21 uur) lager ligt dan het aantal oproepen in de uren voor de permanentie (tussen 12 en 15 uur), met name 147 tegenover 192.

Wanneer nogmaals in overweging genomen wordt dat het hier gaat om de totalen voor een periode van bijna anderhalf jaar, ofwel 65 zaterdagen, dan lijkt dit aantal gesprekken de inzet van beantwoorders moeilijk te verantwoorden. Voor vrijwilligers is een permanentie met een dergelijk laag aantal oproepen weinig motiverend en ook voor de betaalde krachten kan men zich de vraag stellen of het vanuit kosten-baten-perspectief zinvol is.

Grafiek 8: Aantal oproepen buiten de permanentie-uren (zondagen; 25 juni 2004 tot 18 oktober 2005)

De behoefte om de DrugLijn op zondagen te bereiken blijkt eveneens beperkt te zijn. Tabel 11 illustreerde reeds dat het om een totaal van 467 oproepen naar het infobandje ging, een cijfer dat amper hoger ligt dan de 459 op zaterdag¹².

De cijfers uit grafiek 8 kunnen nogmaals een aanwijzing zijn dat veel potentiële bellers zich ervan bewust zijn van het feit dat de DrugLijn geen noodlijn is of niet continu bestaat is. De spreiding van de oproepen op zondag is vrij egaal en situeert zich voor vier vijfde tussen 9 en 22 uur. Net als op weekdays en op zaterdagen zijn er slechts sporadisch oproepen in het holst van de nacht.

¹² Op zaterdagen is er overigens een permanentie, wat maakt dat het infobandje slechts 18 uur in werking is, terwijl dat op zondagen 24 uur is.

Conclusies over de spreiding van de oproepen binnen en buiten de permanentie-uren

Samenvattend kunnen we uit grafieken 6, 7 en 8 een schat aan informatie halen.

Een aantal bevindingen kwam reeds per grafiek aan bod, maar op basis van de cijfers kunnen we een paar algemene conclusies op een rijtje zetten:

- De permanentie-uren van de DrugLijn lijken vrij goed gekend: de verhouding van het aantal oproepen in de uren voor en na een permanentie ligt beduidend lager dan het aantal gesprekken tijdens de eerste of laatste uren van de permanentie. Dit laat vermoeden dat het tijdstip waarop bellers de DrugLijn proberen te bellen tot op zekere hoogte kan gestuurd worden.
- De oproepen naar het infobandje op zaterdagen situeren zich vooral tussen 12 en 15 uur. De verklaring daarvoor ligt vermoedelijk in het feit dat zaterdag de enige dag is waarop de permanentie pas om 15 uur start. Blijkbaar gaat een aantal bellers er echter van uit dat de permanentie, net zoals op andere dagen, om 12 uur begint. Bijgevolg kan men besluiten dat afwijkingen in de permanentie-uren moeilijk communicerbaar zijn of bij een aantal mensen voor verwarring zorgen. Daarom is het aan te bevelen om eenvormigheid in de permanentie-uren na te streven.
- Omdat we er kunnen van uitgaan dat bellers die op het infobandje terecht komen mensen zijn die spontaan naar de DrugLijn proberen te bellen omdat ze geen kennis hebben van de permanentie-uren, kunnen deze cijfers een indicatie zijn van de tijdstippen waarop het ruime publiek de spontane reflex heeft om de DrugLijn te contacteren. Als dat zo is, kunnen we concluderen dat bellers de DrugLijn vooral tijdens de kantooruren willen bereiken.
- Er wordt in het holst van de nacht weinig naar de DrugLijn gebeld. Ook in weekendnachten gaat het in de betrokken periode (bijna anderhalf jaar) slechts bij uitzondering om meer dan 10 bellers per uur. Dit laat vermoeden dat de DrugLijn niet als lijn voor acute hulp of nood-situaties wordt beschouwd.

Procentuele spreiding van de oproepen naar het infobandje over de uren heen

Aanvullend op de absolute cijfers in voorgaande grafieken, geven de tabel en grafiek op de volgende bladzijden een beeld van de procentuele verhouding van het aantal oproepen buiten de permanentie-uren. Die is gebaseerd op dezelfde data en geldt dus ook voor dezelfde periode (25 januari 2004 tot 18 oktober 2005).

Tabel 12: Spreiding van de oproepen naar het infobandje over de uren heen (%)

uur	oproepen ma-vr	oproepen zaterdag	oproepen zondag
0-1 u	2,3%	1,9%	1,6%
1-2 u	1,4%	1,6%	2,2%
2-3 u	1,3%	2,6%	2,5%
3-4 u	0,6%	1,0%	0,6%
4-5 u	0,5%	1,3%	1,6%
5-6 u	0,5%	1,0%	0,9%
6-7 u	0,4%	1,3%	0,6%
7-8 u	2,5%	1,3%	0,0%
8-9 u	6,6%	1,0%	2,8%
9-10 u	16,2%	4,5%	4,4%
10-11 u	24,2%	8,3%	6,6%
11-12 u	22,3%	10,9%	5,6%
12-13 u	1,2%	11,8%	6,9%
13-14 u	0,8%	14,4%	5,3%
14-15 u	0,5%	15,7%	5,6%
15-16 u	0,2%	2,9%	5,0%
16-17 u	0,2%	0,0%	7,2%
17-18 u	0,1%	0,6%	6,3%
18-19 u	0,6%	1,3%	7,5%
19-20 u	0,4%	1,6%	6,6%
20-21 u	0,5%	1,0%	6,6%
21-22 u	7,9%	6,4%	6,6%
22-23 u	5,1%	4,8%	3,8%
23-24 u	3,8%	3,2%	3,1%
	100,0%	100,0%	100,0%

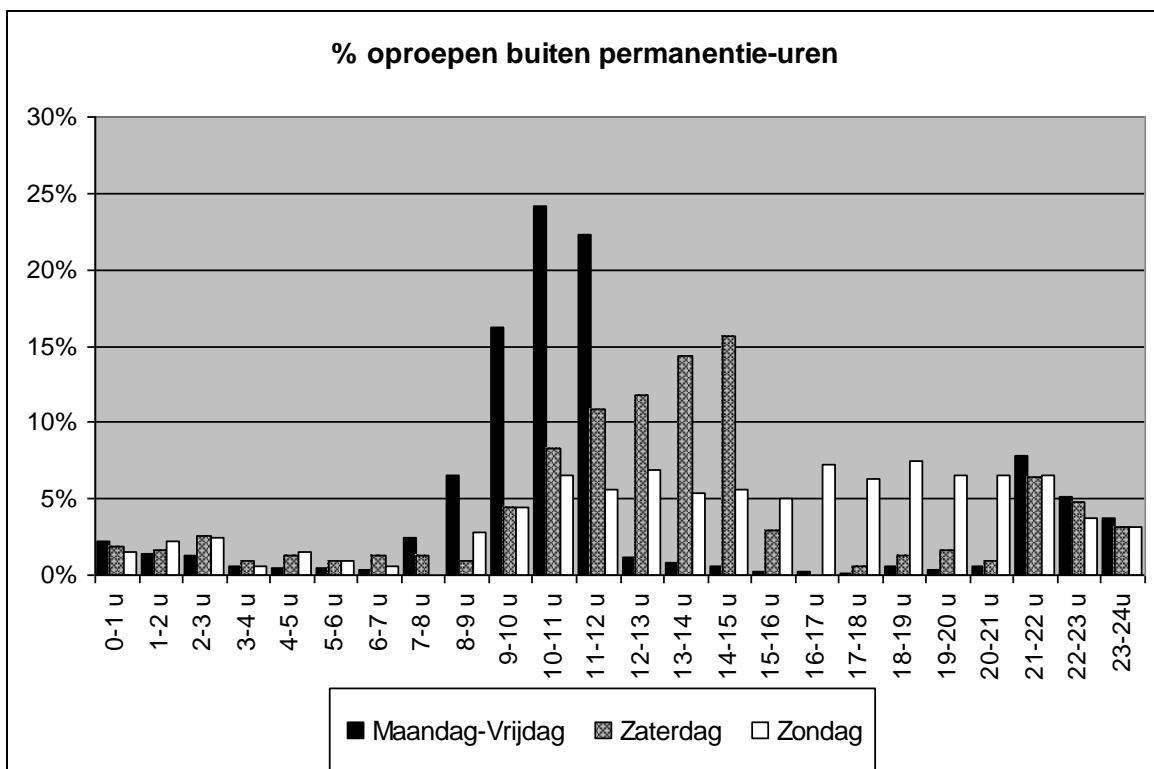
Voor de duidelijkheid hebben we in bovenstaande tabel de percentages voor de uren waarbinnen permanentie voorzien wordt in het vet geplaatst.

De percentages illustreren nogmaals wat reeds kon vastgesteld worden op basis van de absolute cijfers:

- Van maandag tot vrijdag ligt het zwaartepunt van de oproepen naar het infobandje duidelijk in de uren voor de middag: van 9 tot 12 uur komt 63 % van deze oproepen binnen. Het aantal oproepen naar het infobandje van 21 tot 24 uur bedraagt 17 %.
- Op zaterdag wordt eveneens in de voormiddag, maar vooral tussen 12 en 15 uur gebeld: het aandeel van de oproepen naar het infobandje tussen 12 en 15 uur bedraagt 42%, terwijl dat tussen 21 en 24 uur samen 14% bedraagt.
- Op zondag vertoont het aantal oproepen naar het infobandje een vrij egale spreiding zonder echte piekmomenten. De oproepen tussen 9 en 22 uur omvatten 80% van alle oproepen. Voor een aantal uren (vooravond, nacht en vroege ochtend) liggen de percentages in de lijn van die voor zaterdagen.
- Het aandeel nachtelijke oproepen is laag, ongeacht of het om week- of weekendnachten gaat.

Onderstaande grafiek 9 herneemt de cijfers van tabel 12 en maakt een inschatting van bovenstaande conclusies een stuk gemakkelijker.

Grafiek 9: Spreiding van de oproepen buiten de permanentie-uren over de uren heen (%)



Gemiddeld aantal gesprekken en oproepen naar het infobandje per weekdag

Naast de absolute cijfers en de procentuele spreiding van de oproepen naar de DrugLijn, kunnen we op basis van de gegevens van 25 juni 2004 tot 18 oktober 2005 berekenen wat het gemiddelde aantal oproepen per weekdag is. We plaatsen die cijfers hieronder in twee afzonderlijke tabellen: één voor de oproepen binnen de permanentie-uren (zijnde de effectieve gesprekken) en één voor de oproepen buiten de permanentie-uren (zijnde de oproepen naar het infobandje). Door het aantal oproepen te delen door het aantal maandagen, dinsdagen, etcetera in de vermelde periode, bekomen we telkens het gemiddelde. Daar dat cijfer op zich nog eens te delen door het aantal uren permanentie of 'infobandje' per dag, bekomen we een gemiddeld aantal oproepen per uur.

Tabel 13: Gemiddeld aantal effectieve gesprekken per permanentiedag (n)

Permanentiedag	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	totaal
Aantal effectieve gesprekken	1485	1259	1156	1067	1064	450	6481
Aantal permanentiedagen van 25-06-2004 tot 18-10-2005	64	68	67	65	69	65	398
Gemiddeld aantal gesprekken per permanentiedag	23,20	18,51	17,25	16,42	15,42	6,92	16,29
Aantal permanentie-uren per permanentiedag	9	9	9	9	9	6	n.v.t.
Gemiddeld aantal gesprekken per permanentie-uur	2,58	2,06	1,92	1,82	1,71	1,15	n.v.t.

De cijfers in deze tabel behoeven weinig extra toelichting. Nog maar eens tonen ze aan wat reeds meerdere malen geconcludeerd werd: het aantal oproepen per weekdag neemt af naarmate de week vordert. De cijfers voor de zaterdagen concretiseren hoe weinig gesprekken er per zaterdag en per permanentie-uur op zaterdag gevoerd worden.

Tabel 14: Gemiddeld aantal oproepen naar het infobandje per weekdag (n)

Weekdag	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag	totaal
Aantal oproepen infobandje	532	504	456	444	470	458	467	3332
Aantal weekdagen ¹³ van 25-06-2004 tot 18-10-2005	69	69	68	68	69	69	69	481
Aantal oproepen naar infobandje per weekdag	7,71	7,31	6,70	6,53	6,82	6,64	6,77	6,93
Aantal uren infobandje per weekdag	15	15	15	15	15	18	24	n.v.t.
Aantal oproepen naar infobandje per uur	0,51	0,49	0,45	0,44	0,45	0,37	0,28	n.v.t.

Tabel 14 maakt duidelijk dat, net zoals voor de effectieve gesprekken, het gemiddeld aantal oproepen naar het infobandje in het begin van de week hoger ligt. De cijfers voor vrijdag, zaterdag en zondag liggen hoger dan die voor woensdag en donderdag, maar daarbij moet rekening gehouden worden met het feit dat het aantal uren dat het infobandje in gebruik is op zaterdag en zondag groter is (respectievelijk 18 en 24 uur ten opzichte van 15 uur op de andere weekdagen).

¹³ De aantallen in deze rij liggen hoger dan in tabel 13 omwille van een aantal feestdagen in de vermelde periode.

Omwille van die bemerking is het relevanter om te kijken naar het aantal oproepen per uur (in de onderste rij van de tabel). Die cijfers maken wel duidelijk dat het gemiddeld aantal oproepen naar het infobandje in een vrij rechte dalende lijn gaat naarmate de week vordert en in elk geval op zaterdag en vooral op zondag een stuk lager ligt.

VIII. Conclusie

In dit rapport werd aan de hand van verschillende bronnen en vanuit verschillende invalshoeken gekeken naar enerzijds de evolutie over de voorbije jaren en anderzijds de recente stand van zaken wat betreft de oproepen naar de DrugLijn.

De diverse analyses leverden een massa informatie op. Die vaststelling op zich al verantwoordt de inspanning die geleverd werd om deze evaluatie uit te voeren. Gaandeweg werd bij de uitvoering duidelijk dat een aantal indrukken en subjectieve ervaringen van de DrugLijnmedewerkers grondig aan cijfers kon getoetst worden en vaak ook bevestigd werd.

Helaas kon niet alles gemeten of nagegaan worden. Zo blijft het bijvoorbeeld onbekend hoeveel mensen die de DrugLijn buiten de permanentie-uren contacteren, op een later tijdstip ook effectief terugbellen. Voorts werden in de analyse de zogeheten “uitval-gesprekken” volledig buiten beschouwing gelaten, ook al kan men vermoeden dat het daarbij niet uitsluitend om volledig zinloze oproepen gaat. Het is bijvoorbeeld niet ondenkbaar dat achter een stille oproep een beller schuilt die erg veel schroom ervaart om de DrugLijn te contacteren en van een stille oproep een testcase maakt.

Los van dit soort beschouwingen en de beperkingen in de evaluatie, wijzen de resultaten van dit rapport in de richting van een aantal duidelijke conclusies.

Vaststellingen in verband met de permanentie-uren

De cijfers tonen meermaals aan dat de tendens naar meer oproepen overdag (voor de middag) die reeds in 1995 opgemerkt werd, tien jaar later nog steeds aanhoudt. Er werd uitvoerig aangetoond dat het zwaartepunt van de gesprekken steeds explicieter bij de middaguren is komen te liggen. Die piek doet vermoeden dat een aantal bellers door de huidige permanentie-uren gedwongen wordt om tot de middag te wachten vooraleer de DrugLijn te kunnen contacteren. Omdat bovendien het aantal oproepen naar het infobandje tijdens de voormiddag duidelijk hoger ligt dan tijdens andere uren van de dag, valt niet te ontkennen dat er een groep van bellers bestaat die reeds in de voormiddag de DrugLijn wil contacteren.

Naast deze vaststelling mag de meerwaarde van permanentie tijdens avonduren niet zomaar over het hoofd gezien worden, al was het maar omdat het de beller toelaat om rustig van thuis uit en aan daluurtarief te bellen. Toch ziet het er naar uit dat dit principe na twaaf jaar DrugLijnwerking steeds meer onder druk komt te staan door de feiten. Het financiële voordeel om 's avonds te bellen is door nieuwe tariefformules relatief geworden. Maar nog belangrijker is dat het aantal oproepen tussen 19 en 20 uur en tussen 20 en 21 uur in de voorbije twee jaar gedaald tot minder dan telkens 400 oproepen op jaarbasis. De vraag rijst of daarmee, vanuit een kosten-batenperspectief qua inzet van personeel, geen ondergrens is bereikt. Ook wat betreft de inzet van vrijwilligers dringt die vraag zich op. In de evaluatie van de vrijwilligerwerking die eveneens in 2005 werd uitgevoerd, bleek dat het lage aantal gesprekken dat vrijwilligers in de avonduren nog kunnen beantwoorden, amper in verhouding staat tot de verplaatsingsvergoeding die voor hen dient te worden betaald.

Vaststellingen in verband met de permanentiedagen

Ook wat betreft het aantal gesprekken op zaterdagen dient dezelfde kosten-batenvraag zich aan. Het aantal nam met de jaren af, en op een korte piek bij het begin van de zaterdagpermanentie na, is het aantal gesprekken vaak lager dan één per uur. Opnieuw dient het principe van bereikbaarheid tijdens het weekend (wat vanuit het standpunt van service voor de beller een meerwaarde is) afgewogen te worden tegen de organisatorische inzet die het vereist. Voor vrijwilligers is aanwezigheid op zaterdag omwille van het lage aantal oproepen in de huidige situatie niet echt motiverend. Wat het personeel betreft, kan men ervan uitgaan dat zij, meer dan vrijwilligers, andere taken kunnen vervullen tijdens de rustige zaterdagen. Toch is dit relatief, al was het maar omdat zij op die momenten alleen aanwezig zijn en omdat een zaterdag buiten de klassieke werkuren valt, wat de uitvoering van andere taken (die bijvoorbeeld interne of externe professionele contacten vereisen) sterk beknot. Ongetwijfeld zou hun aanwezigheid op drukkere tijdstippen aan te telefoon, die overigens beter overeenstemmen met klassieke werktijden, een grotere functionaliteit toelaten.

De cijfers van de oproepen op zaterdagen laten voorts vermoeden dat de afwijkende permanentie-uren bij een aantal bellers voor verwarring zorgen. Het aantal oproepen tussen 12 en 15 uur ligt immers relatief hoog. Die vaststelling strekt tot de aanbeveling om eenvormigheid in de permanentie-uren na te streven.

Vaststellingen in de marge

Een ronduit positieve conclusie uit dit rapport is dat de verhouding van het aantal oproepen naar het infobandje, ten opzichte van het aantal effectieve gesprekken, met de jaren sterk verbeterd is. Een consequente communicatie van de permanentie-uren werpt dus blijkbaar vruchten af. Dit wordt bekrachtigd door de vaststelling dat het aantal gesprekken in de eerste en laatste uren van de permanenties steevast hoger ligt dan het aantal oproepen naar het infobandje in de respectievelijke uren ervoor en erna. Daaruit kunnen we besluiten dat het moment waarop mensen de DrugLijn bellen tot op zekere hoogte kan gestuurd, en indien nodig bijgestuurd, worden.

In het verlengde van het communiceren van permanentie-uren, ligt het beeld dat bij het publiek over de DrugLijn gecreëerd wordt. In het voorwoord werd reeds vermeld dat de DrugLijn vanuit een preventief opzet ontstaan is en zich niet profileert als een hulp- of noodlijn. Het simpele feit dat de DrugLijn geen continue permanentie voorziet en haar permanentie-uren communiceert, heeft er in de loop der jaren toe bijgedragen dat de lijn door een groot deel van het publiek niet als een noodlijn gepercipieerd wordt. Die beeldvorming heeft er waarschijnlijk ook toe bijgedragen dat het aantal oproepen in het weekend en vooral in het holst van de nacht erg laag is.

Naar een wijziging in de permanentie-uren?

Binnen de huidige opdracht van de lijn en omwille van de perceptie die daarover bij het publiek lijkt te zijn ontstaan, lijkt het zinloos om de permanenties in het weekend, tijdens de late avonduren, laat staan tijdens de nacht uit te breiden. Die optie lijkt enkel te verantwoorden indien de opdracht van de DrugLijn zou wijzigen, daar fundamenteel door het beleid zou in geïnvesteerd worden en de lijn zich ook als dusdanig zou herprofilen bij het publiek.

Toch bieden de cijfers in dit rapport genoeg houvast om een bijsturing van de huidige permanentie-uren te verantwoorden. Indien daar effectief voor gekozen wordt, dan wijzen diezelfde cijfers meermaals in de richting van een betere bereikbaarheid tijdens de kantooruren (in casu de uren voor de middag) van de klassieke werkdagen. Afhankelijk van de beschikbare werkingsmiddelen kan er in zo'n scenario gekozen worden voor een *herschikking* van de permanentie-uren naar vroeger op de dag (wat in 1995 reeds op bescheiden wijze gebeurde) of een *uitbreiding* van de permanenties naar de uren vroeger op de dag (zoals in 1996 werd doorgevoerd).

Zoals reeds vermeld, lijkt eenvormigheid in de permanentie-uren in elk geval aan te bevelen.

Het aantal oproepen evolueert continu. Sinds 2003 kent het aantal effectieve gesprekken een lichte daling van jaar tot jaar. Het is afwachten hoe dit verder zal evolueren, maar recente cijfers laten in elk geval vermoeden dat de daling vrij beperkt blijft. Daarom is het niet ondenkbaar dat een rationelere keuze in de permanentie-uren voor een groter aantal beantwoorde oproepen kan zorgen. Bovendien kan een weloverwogen keuze van bepaalde uren er vermoedelijk voor zorgen dat de piekmomenten in het aantal gesprekken die zich nu bij de middaguren voordoen, uitgevlakt worden ten voordele van een egalere spreiding. Ook op die manier zou de bereikbaarheid van de DrugLijn kunnen verbeteren.

Zoals reeds in het voorwoord van dit rapport vermeld werd, moet het vinden van een evenwicht tussen enerzijds een optimale service voor de potentiële beller en anderzijds de praktische haalbaarheid met de beschikbare mensen en middelen de maatstaf blijven bij een eventuele herziening van de permanentie-uren.

De beslissing om de permanentie-uren te wijzigen mag niet licht genomen worden. Net daarom werd werk gemaakt van deze evaluatie. Een wijziging brengt ook een aantal praktische besloomingen, mee zoals aanpassen van drukwerk, het intensiever communiceren van de nieuwe uren, het intern herbekijken van een aantal afspraken qua aanwezigheid van personeel en vrijwilligers, om er maar een paar te noemen. Toch zijn we van oordeel dat, in een scenario van permanenties zoals hierboven vermeld en na een overgangperiode, een dergelijke wijziging de service kan verbeteren en tegelijk op intern organisatorisch vlak een vlottere werking kan garanderen.

Daarom pleiten we ervoor dat de resultaten van deze evaluatie in 2006 zowel op bestuursniveau binnen VAD als met de Vlaamse overheid besproken worden. Afhankelijk van de conclusies op die beleidsniveaus kan hopelijk snel werk gemaakt worden van een uitbreiding dan wel een herschikking van de huidige permanentie-uren.

Nog een aanvullende denkpiste

In dit rapport kwam veel meer ter sprake dan enkel de permanentie-uren en de bereikbaarheid van de DrugLijn. Daarom is het zinvol om ook te overwegen of op technisch vlak geen verbetering van de geboden service haalbaar is.

Zo is het ongetwijfeld mogelijk om het aanbod aan bellers buiten de permanentie-uren te optimaliseren. Zoals vermeld in de eerste hoofdstukken van dit rapport wordt voor die oproepen gebruikgemaakt van een klassiek antwoordapparaat. De beller hoort op dat infobandje een boodschap van 22 seconden met vermelding van de permanentie-uren en een kort advies om in nood-situaties contact op te nemen met een arts of ziekenhuis. Meer uitgebreide informatie van professionele technische kwaliteit zou op dat vlak een hele stap vooruit betekenen.

Ervaringen met een meer uitgebreid en zogeheten voice-response-systeem zorgen bijvoorbeeld bij de collega's van de Aids- en Soatelefoon voor grote tevredenheid. Het heeft nooit in de filosofie van de DrugLijn gepast om bellers uitgebreide keuzemenu's met informatie te laten beluisteren, maar een dergelijk systeem zou buiten de permanentie-uren wel een aantal voordelen bieden:

- buiten de openingsuren kan het meer uitgebreide informatie aanbieden aan de beller (bijvoorbeeld door een verwijzing naar de DrugLijnwebsite of andere contactmogelijkheden, aangepaste informatie bij feestdagen);
- het systeem wordt beheerd door een callcenter dat aan de hoogste technische vereisten qua telefonie voldoet (geluidskwaliteit, professionele stemmen, flexibiliteit bij onvoorziene permanentieproblemen en aanpassing van de boodschap, continue bewaking van de doorschakeling);
- het systeem omvat een gedetailleerde rapportering van de oproepen;
- een voice-response-systeem biedt mogelijkheden om campagnes of initiatieven waar de DrugLijn bij betrokken is onder de aandacht te brengen;
- indien een wijziging van de permanentie-uren wordt doorgevoerd, kan een dergelijk systeem in een overgangsfase helpen om de bellers die zich nog op de oude uren baseren, degelijk op te vangen