Jaarverslag 2021



lumi

Voor al je vragen over
gender en seksuele oriëntatie

lumi

0800 99 533
vragen@lumi.be
www.lumi.be



WAT DOET lumi

Lumi is een opvang- en infolijn voor iedereen met vragen over seksuele oriëntatie en gender. Ben je homo, lesbisch, bi, transgender, queer, non-binair, genderfluïde, weet je het niet goed of wil je jezelf helemaal geen label opplakken? Onze vrijwilligers luisteren anoniem, gratis en zonder vooroordelen. Lumi heeft niet op alles een antwoord maar we luisteren, voelen en denken met je mee.

Lumi is er ook voor ouders, familie, partners, vrienden, leerkrachten en hulpverleners met vragen over gender of seksuele oriëntatie.

Je kan chatten met Lumi op maandag, woensdag en donderdag van 18u30 tot 21u30. Op maandag en woensdag kan je tijdens dezelfde uren ook bellen. Mailen kan altijd. Op **www.lumi.be** vind je heel wat informatie over gender, seksuele oriëntatie, welzijn, discriminatie en andere thema's.

v.u. Yves Aerts, Lumi vzw, Kammerstraat 22, 9000 Gent / BE 0415.652.423, RPR, afdeling Gent



HOE KAN JE LUMI BEREIKEN

We vinden het belangrijk dat je op verschillende manieren bij Lumi terechtkan. Voor een telefoongesprek bel je naar het ***gratis nummer 0800 99 533***.

Chat je liever? Dat kan ook via ***www.lumi.be***. Moet je nu je verhaal kwijt, maar zijn we niet bereikbaar of is de lijn even bezet? Stuur ons een mailtje naar ***vragen@lumi.be*** en neem alvast een kijkje op ***www.lumi.be***

Wat voor gesprekken werden er gevoerd dit jaar?



20% telefoon

35% chat

45% mail



VRIJWILLIGERS

Het ***kloppend hart van Lumi is ons opgeleide vrijwilligersteam***. Zij beantwoorden de chat- mail- en telefoonoproepen en worden daarin bijgestaan door hun twee coördinatoren. Zij leiden hen op zorgen voor intervisie, de nodige technische ondersteuning en de juiste info voor en achter de schermen...

Na een druk 2020 waarbij we ***het aantal oproepers zagen toenemen*** ten gevolge van de coronacrisis, werd het er in 2021 niet rustiger op. Wanneer de corona-maatregelen van de regering terug versoepelden, zorgde onze zichtbaarheids-campagne 'Met meer dan je denkt' in het najaar ervoor dat het gezellig druk bleef aan onze lijnen.

Gelukkige konden we ook in 2021 ons ***team verder versterken*** met een aantal nieuwe, geëngageerde vrijwilligers. Hun start gaf ons de gelegenheid om onze nieuwe vrijwilligersvorming uit te testen.

Waar vroeger de volledige ***vrijwilligersvorming*** door een coördinator werd gegeven, geven we sinds 2021 een deel van onze vorming via e-learningmo-dules. Zo kunnen onze vrijwilligers op hun eigen tempo de info en bijhorende oefeningen onder de knie krijgen.

In 2020 leerden we noodgedwongen dat onze bijeenkomsten voor intervisies en vormingen ook prima digitaal kunnen. Hoewel dit voordelen heeft haalden we toch opgelucht adem toen we elkaar in 2021 opnieuw vaker konden zien.
Een van de eerste momenten dat we elkaar terugzagen was tijdens een vorming over autisme van Autismeliga Vlaanderen. Sindsdien hanteren we een ***hybride manier van werken*** waarbij vrijwilligers er op sommige momenten voor kunnen kiezen digitaal aanwezig te zijn of live.

Heb je zelf interesse om vrijwilliger te worden?

Ben je een goede luisteraar met een open geest, iemand die een empathisch gesprek kan voeren? Heb je affiniteit met de thema's gender en seksuele oriënta-tie en heb je zin om bij te leren?

Surf naar lumi.be/word-vrijwilliger en meld je aan.



WEBSITE LUMI.BE

Het aantal ***paginaweergaves*** van onze website:

- ***19.701*** *in 2016*
- ***37.394*** *in 2017*
- ***69.590*** *in 2018*
- ***125.824*** *in 2019*
- ***157 593*** *in 2020*
- ***222 433*** *in 2021*

Op lumi.be staan ***tools en videogetuigenissen*** om ***holebi's, transgender personen, hun ouders en hulpverleners*** op weg te helpen.

De website biedt inzicht in stressfactoren die holebi's en transgender personen kunnen ervaren en leiden hen naar tools en hulp om hiermee om te gaan. In een vijftiental filmpjes met unieke getuigenissen vertellen holebi's en transgender personen hoe zij omgaan met zelfaanvaarding, het vinden van een netwerk, waar zij tegenaan lopen en wat hen helpt of heeft geholpen in moeilijke momenten. Er is ook een apart luik voor ouders en een specifieke rubriek voor hulpverleners.

Het bereik van onze vernieuwde website is sedert de lancering in 2019 sterk gegroeid!

In de top 10 van meeste bezochte pagina's van 2021 staan opnieuw vooral informatievragen.

De meest bezochte pagina's waren die over polyamorie, hulpverlening, LGBTI+ en genderidentiteit

WELKE VRAGEN KRIJGT LUMI?

Er zijn twee grote categorieën van vragen die bij Lumi binnenkomen. Sommige mensen zijn op zoek naar zeer concrete informatie. Anderen hebben meer nood aan een gesprek of willen hun hart eens luchten. Dat noemen we luistervragen.



52%
luistervragen

17%
zowel info- als luistervragen

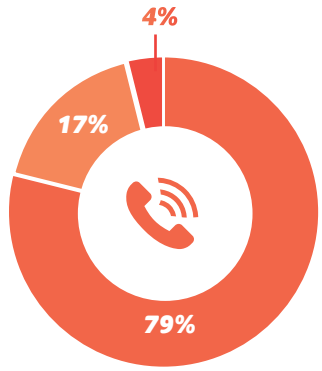
31%
infovragen

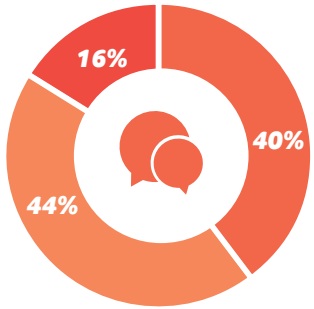
We nemen de tijd om naar je te luisteren.

In 2021 was Lumi 151 avonden bereikbaar. Op die avonden werden 641 chat- en telefoongesprekken gevoerd. Dat is ongeveer 4,5 gesprekken per avond. Onze vrijwilligers beantwoorden in 2021 602 mails.

De maanden maart en april waren de drukste qua totaal aantal gevoerde gesprekken. Deze drukte is vermoedelijk te verklaren doordat onze regering toen verstrengde coronamaatregelen oplegde. In deze periode is er ook een stijging te merken in de websitebezoeken. In de periode maart en april voerde Lumi 36% meer mail-, telefoon- en chatgesprekken tegenover dezelfde periode in 2020.

Net als in 2020 konden we helaas niet volledig tegemoetkomen aan de vraag om een chatgesprek. Als we alle tijdens onze openingsuren 'gemiste' chatters (zij die niet toekwamen aan een gesprek of niet meer in de wachtrij konden wegens te vol) toch een gesprek hadden kunnen bieden, dan hadden we de helft meer chats gevoerd in 2021. Dat had op zijn beurt ons gesprekstotaal (tel, chat, mail) al minimaal aan 149% van het totaal in 2020 gebracht.





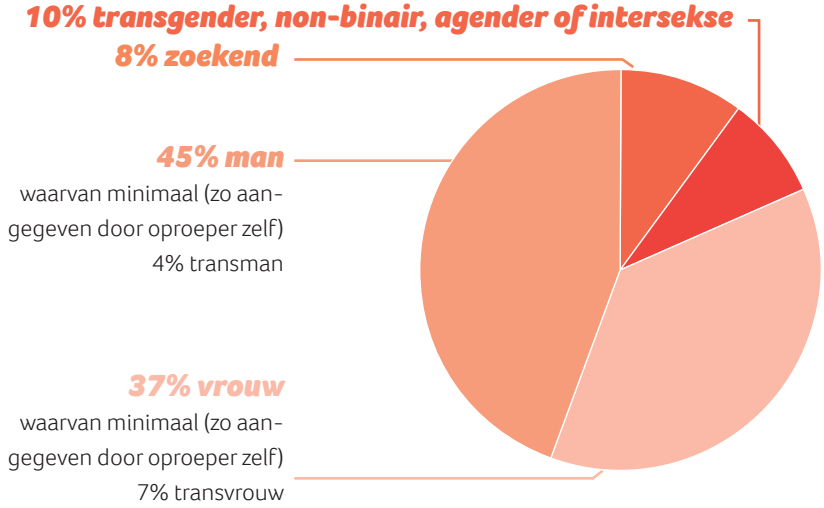
Oproep duurt max.30 min.
Oproep duurt tussen 30 en 60 min.
Oproep duurt tussen 60 en 120 min.



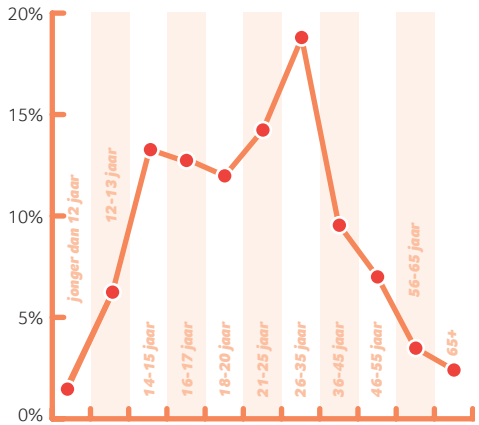
WIE CONTACTEERT LUMI?

Zowel mannen, vrouwen als non-binaire personen doen een beroep op Lumi. Een deel is zoekende. Sommige mensen geven aan transgender te zijn.

Genderidentiteit



Leeftijd



Seksuele oriëntatie

Veel mensen die Lumi contacteren, benoemen zich niet als holebi of hetero. Het gaat om mensen die op zoek zijn naar zichzelf, die zich niet thuis voelen in de bestaande termen en hokjes of die de nood niet voelen om een label te gebruiken.

- 33% homo
- 22% twijfelend/zoekend
- 14% lesbisch
- 12% hetero
- 17% bi (+ panseksueel en queer)
- 2% aseksueel en andere



OVER WELKE THEMA'S GAAT HET ?

(1 gesprek kan gaan over meerdere thema's)

Het meest voorkomende thema bij Lumi was zoals steeds ***seksuele en romantische oriëntatie*** (26,7% van de oproepen). Het vaakst ging het in 2021 daarbij over het ontdekken of uitzoeken van de seksuele en/of romantische oriëntatie gevolgd door coming-out, aanvaarding van de oriëntatie, bi+ en aseksualiteit.

Gesprekken rond ***genderidentiteit*** (24,7%) stegen in 2021 tot de tweede plaats. De meerderheid van deze gesprekken gingen over het ontdekken en uitzoeken van de genderidentiteit. Daarnaast gingen de gesprekken over coming out en genderexpressie waaronder iets minder dan de helft over travestie. Meer vragen gingen over een medische transitie dan over een sociale transitie.

Relaties en verliefdheid was de derde grootste categorie (23,7%) in 2021 terwijl deze categorie in 2020 nog op de tweede plaats stond. Daaronder vallen relaties met ouders, vrienden, familie maar ook dating, het einde van een partnerrelatie en verliefdheid.

Welzijn en gezondheid bleef zoals steeds een belangrijke categorie met 17,2% van de totale oproepen. Opvallend daarbij is dat maar liefst 14,6 van al onze gesprekken (o.a.) gingen over angst, depressie, eenzaamheid, zelfdoding en/of zelfverwonding. Dat cijfer is hoger dan in 2020.

Het aantal gesprekken over ***discriminatie en geweld*** bedroeg in 2021 12,8% van het totaal aantal oproepen. Binnen deze categorie zien we een verdubbeling van het aantal gesprekken over seksueel geweld en een daling in het aantal gesprekken over pesten. Het merendeel van pestscenario's speelden zich af in de schoolcontext, gevolgd door binnen de familie en daarna op het werk.

Opvallend is de aanzienlijke ***daling van het aantal gesprekken over seksuele oriëntatie en relaties en verliefdheid***. Waar deze categorieën in 2020 samen goed waren voor 62% van onze gesprekken, is dat in 2021 nog 50%. In de plaats daarvan zien we een stijging van het aantal gesprekken over genderidentiteit. Maar liefst 14,6% van onze gesprekken ging over mentaal onwelzijn.

Seksuele Oriëntatie *26,7%*

Gender(ID) *24,7%*

Relaties en verliefdheid *23,7%*

Gezondheid & Welzijn *17,2%*

Discriminatie & geweld *12,8%*

Seksualiteitsbeleving *10,9%*

Asiel *3,2%*

Gezin & ouderschap *2,1%*

Religie of culturele achtergrond *2,5%*



LUMI VOOR OUDERS

Ook ouders kunnen terecht bij Lumi. Is jouw kind holebi, transgender, zoekende...? Dat kan voor jou als ouder vragen meebrengen, waar je zelf ook niet zo snel het antwoord op weet. Vragen ook die je soms niet zo gemakkelijk tijdens de koffie aan je buur kan voorleggen. Je kind heeft nood aan begrip en hulp.

En jij als ouder hebt ook soms wat tijd en informatie nodig over hoe hiermee om te gaan.

Op ***lumi. be/ouders*** vind je een duidelijk beeld van wat jij als ouder kan betekenen voor het geluk van je kind.



LUMI VOOR PROFESSIONALS

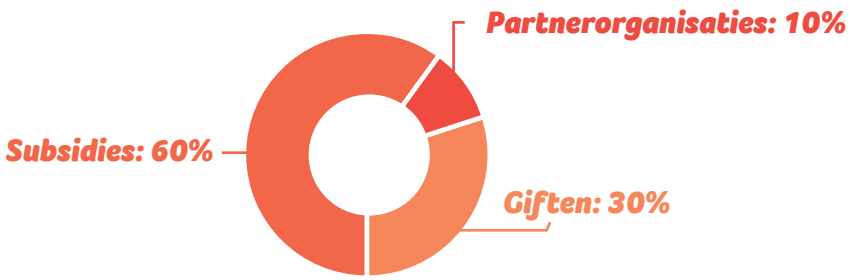
Lumi is er ook voor hulpverleners die vragen hebben over gender, seksuele oriëntatie, welzijn, discriminatie en andere thema's.

Als professional kom je immers voortdurend in contact met andere mensen. Je collega's, je klanten of cliënten, je leerlingen... Je staat mensen te woord per telefoon of mail, aan de receptie, een loket. Misschien maak je hen wegwijs in nieuwe kennis op school, zet je je in voor hun gezondheid, ondersteun je hen in hun nieuwe job... In al die kleine of grote interacties kan je een verschil maken voor LGBTI+ personen door een meer inclusieve en veilige omgeving te creëren.

Op ***lumi. be/professionals*** vind je allerlei informatie over hoe je als hulpverlener een verschil kan maken.

FINANCIERING

Lumi wordt sinds 2017 gesubsidieerd door Gelijke Kansen Vlaanderen. Daarnaast krijgt Lumi een beperkt bedrag als vrijwilligerswerking door Welzijn Vlaanderen. Lumi leeft ook dankzij de giften van donateurs en sympathisanten, en dankzij de steun van partnerorganisaties.





Ook bedrijven en organisaties kunnen Lumi financieel ondersteunen via sponsoring. In ruil wordt er zichtbaarheid geboden via onze kanalen.

BEDANKT VOOR DE STEUN!

Lumi kan niet overleven zonder de steun van haar vele donateurs en supporters!

Supporters van Lumi steunen, net als ***Roos van Acker,*** de werking met een vast bedrag, elke maand. Dat is niet enkel makkelijk voor hen maar ook voor ons. Met het vaste inkomen kunnen we onze werking blijven garanderen.

Heb je meer dan 40 euro op jaarbasis geschonken? Dan ontvang je een ***fiscaal attest***.
Met dit attest kan je 45% van je gift recupereren via belastingvermindering. Zo krijg je bijvoorbeeld van een gift van 40 euro via de belastingen 18 euro terug.



Roos Van Acker
Supporter van Lumi,
radio- en tv-presentatrice

Wil je ook graag de werking van Lumi duurzaam ondersteunen? Word supporter via www.lumi.be/steun.

Giften voor Lumi blijven welkom op het rekeningnummer BE90 0682 2129 6332.

MET MEER DAN JE DENKT



Bij *lumi*.be luisteren we
naar al je vragen over LGBTI+

Powered by ÇAVARIA