

Jaarverslag 2019



lumi

Voor al je vragen over
gender en seksuele voorkeur

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 voorkeur 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 anoniem en vertrouwelijk en voelen en denken met je mee.

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

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 voorkeur, welzijn, discriminatie en andere thema's.

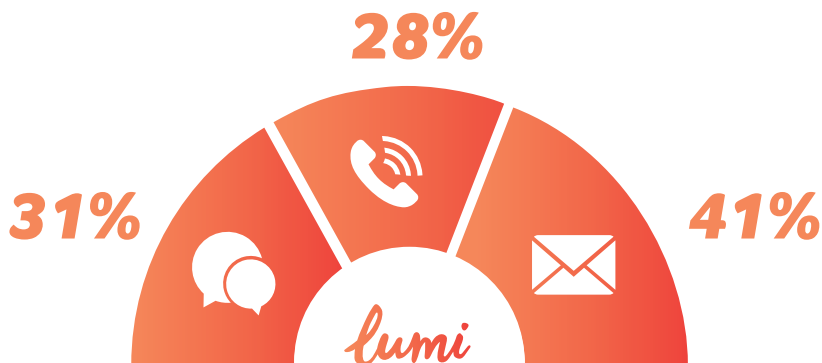


HOE KAN JE LUMI BEREIKEN

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

Chat je liever? Dat kan ook. Moet je nu je verhaal kwijt, maar zijn we niet bereikbaar of is de lijn even bezet?

Stuur ons een mailtje op het adres **vrAGEN@lumi.be**
en neem alvast een kijkje op **www.lumi.be**





VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers zijn de sterkhouders van Lumi. Zij beantwoorden de telefoon, mails en chat. Bovenop maandelijkse intervisiemomenten waar ervaringen en best practices worden uitgewisseld, organiseren we ook vormingen rond actuele thema's.

Vormingen voor het vrijwilligersteam in 2019:

- Werken met nieuwe chatsoftware van Lumi
- Non-binaire genderidentiteiten

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 voorkeur en heb je zin om bij te leren?

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



NIEUWE WEBSITE LUMI.BE

Het aantal *unieke paginaweergaves* van onze website:

19.701 in 2016

37.394 in 2017

69.590 in 2018

125.824 in 2019



In 2019 lanceerden we onze nieuwe, uitgebreide website. 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 website is sindsdien vele malen gegroeid!

In de top 10 van meeste bezochte pagina's van 2019 staan opnieuw vooral informatievragen.

- ***Is er een verschil tussen een melding, klacht en aangifte?***
- ***Wat is het verschil tussen therapeut, psycholoog, psychotherapeut ...?***
- ***Wat moet ik doen om met mijn buitenlandse partner te kunnen trouwen in België?***
- ***Wat is cisgender?***
- ***Kan ik een kindje krijgen via een draagmoeder?***

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 opvangvragen.

59%
opvangvragen

14%
zowel info-
als opvangvragen

24%
infovragen

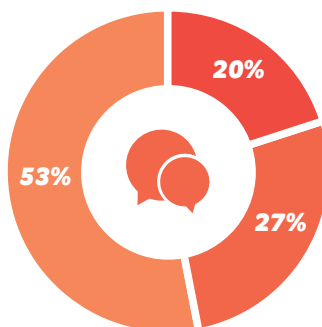
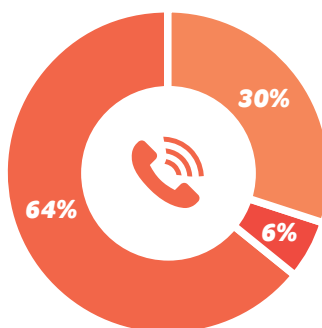


We nemen de tijd om naar je te luisteren.

De aard van het medium speelt natuurlijk een rol in hoe lang een gesprek duurt. Tijdens chat is het gebruikelijker dat je de tijd neemt om langer na te denken voor je reageert dan in een telefoongesprek.

In 2019 namen we nieuwe software in gebruik die ons toelaat te zien hoeveel mensen er in de wachtrij staan. Daaruit blijkt dat er via chat een heel aantal mensen niet binnenraken omdat alle kanalen bezet zijn. Dit terwijl er bij de telefoonpermanentie een overcapaciteit is.

In 2020 verhogen we dan ook de chatcapaciteit en vervangen we bijkomend 1 telefoonpermanentie door een chatpermanentie.



***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 mensen doen een beroep op Lumi. Een deel is zoekende. Sommige mensen geven aan transgender te zijn.

Genderidentiteit

3% transgender, non-binair, agender of ander

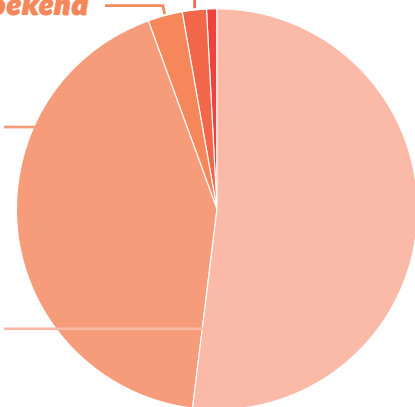
3% zoekend

46% vrouw

waarvan minimaal (zo aangegeven door oproeper zelf) 8% transvrouw

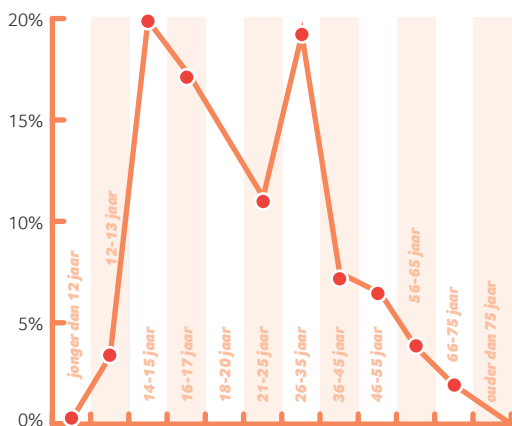
46% man

waarvan minimaal (zo aangegeven door oproeper zelf) 4% transman





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.

- ♂♂ 31% homo
- ♂♀ 23% twijfelend/zoekend
- ♀♀ 22% lesbisch
- ♂♀ 12% hetero
- ♀ 11% bi (+ panseksueel en queer)

A close-up, profile shot of a man with a dark beard and hair, looking out of a window. The window has a yellow frame and shows a blurred view of trees outside. The man is wearing a blue shirt. The image is framed by a white circular border on the left and bottom.

OVER WELKE THEMA'S GAAT HET ?

(1 gesprek kan gaan over meerdere thema's)

Het meest voorkomende thema bij Lumi is **seksuele oriëntatie**. Het vaakst ging het in 2019 daarbij over het ontdekken of uitzoeken van de seksuele oriëntatie. Vervolgens kwam coming-out daarbij naar voren, gevolgd door aanvaarding van de seksuele oriëntatie. Biseksualiteit nam een opvallende plaats in.

Relaties in de breedste zin van het woord was de tweede grootste categorie. Daaronder vallen relaties met ouders, vrienden, familie maar ook dating, het einde van een partnerrelatie en verliefdheid.

Ook op seksualiteitsbeleving zoals eerste seksuele ervaringen, seksuele voorkeuren, en fantasieën gingen heel wat gesprekken in. Opvallend is dat (voor zover we zicht hebben op de genderID van oproepers) opnieuw heel wat meer vrouwen als mannen over verliefdheid kwamen spreken.

Welzijn en gezondheid bleef zoals steeds een belangrijke categorie. 7,4% van de gesprekken ging expliciet over mentaal welzijn, waaronder zaken als eenzaamheid, angst, depressie, zelfdoding, zelfverminking, stress en burnout.

Seksuele Oriëntatie 38,2%

Relaties en verliefdheid 29,5%

Seksualiteitsbeleving 13,3%

Gezondheid & Welzijn 13,2%

Gender(ID) 12,9%

Contact/adressen 9,8%

Discriminatie & geweld 9,8%

Gezin & ouderschap 3,4%

Religie of culturele achtergrond 2,7%

Asiel 2,8%

Het aandeel gesprekken dat expliciet draait rond gender-identiteit is opnieuw toegenomen. De meerderheid van die gesprekken gingen over het ontdekken, uitzoeken en aanvaarden van de genderidentiteit. Vervolgens kwamen vragen rond genderexpressie en travestie of crossdressing naar voren. Pas daarna volgden de vragen rond coming-out.



LUMI VOOR OUDERS

Ook ouders kunnen terecht bij Lumi. Is jouw kind holebi of transgender? Dat kan voor jou als ouder vragen meebrengen, waar je zelf ook niet zo snel het antwoord op weet. Vragen ook die je niet zo gemakkelijk tijdens de koffie aan je buur zal 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 kunt betekenen voor het geluk van je kind.



LUMI VOOR PROFESSIONALS

Lumi is er ook voor hulpverleners die vragen hebben over over gender, seksuele voorkeur, 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 LGBT+ 'ers 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

JOUW STEUN IS NODIG

Stuur deze terugstuurkaart ingevuld terug of surf naar www.lumi.be/steun

lumi

Ja, ik wil de werking van Lumi duurzaam ondersteunen.

Mijn voornaam: _____ Mijn achternaam: _____

Mijn adres: straat: _____ Nr en/of bus: _____

Mijn postcode: _____ Plaats: _____

Mijn e-mail: _____

Mijn rekeningnummer (IBAN): _____

Datum: ____ - ____ - ____ Handtekening: _____

Ik steun de werking van Lumi met een maandelijks gift:

☐ 10 euro ☐ 6 euro ☐ 20 euro ☐ euro/maand

Ik kan mijn maandelijks opdracht op elk moment weer opzeggen.

Als ik over een heel jaar 40 euro of meer geef, krijg ik een attest voor belastingvermindering.

Uw gegevens komen terecht in het bestand van Lumi, Kammerstraat 22, 9000 Gent. Ze zijn bestemd om uw supporterschap te beheren en u op de hoogte te houden van onze initiatieven (in neutrale envelop). U hebt het recht om uw gegevens in te kijken, te schrappen of aan te passen.

lumi



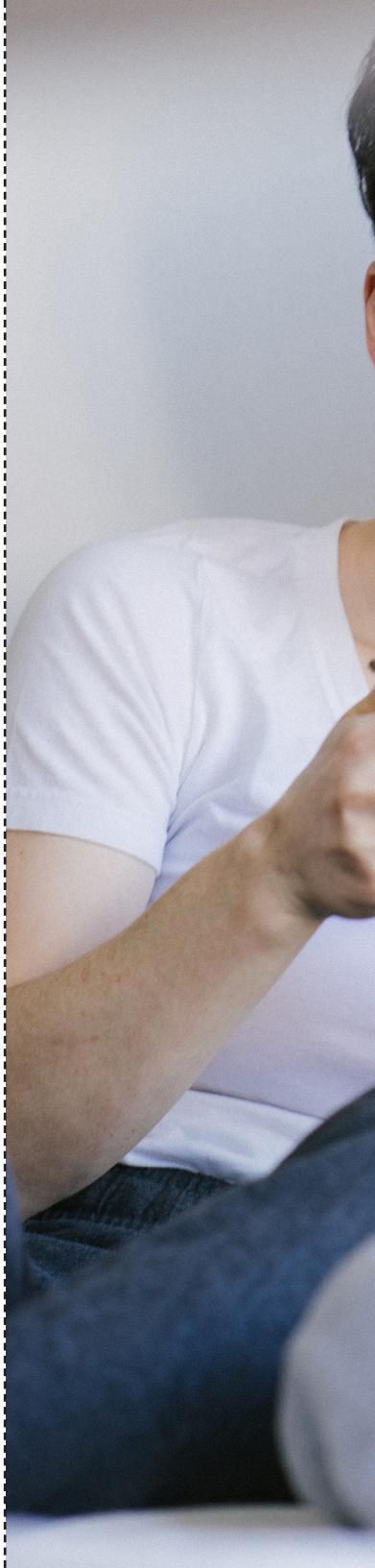
JJBEA81529233

Lumi

DA-852-923-3

Kammerstraat 22

9000 Gent



A photograph of two young people, a woman on the left and a man on the right, both smiling and looking down at a small white bowl held by the woman. The man is wearing glasses. The image is partially covered by a large orange semi-circle on the right side, which contains text.

**“Ik hoefde me
geen zorgen te
maken om wie ik was,
of wat ik zei zelfs”**

Toen Eva het moeilijk had, mailde ze naar Lumi. Je kan er terecht voor een goed gesprek en al je vragen over gender en seksuele voorkeur.

lumi Voor al je vragen over
gender en seksuele voorkeur

“Wij hebben hier op het werk een poster hangen van Lumi. Dat viel me eigenlijk pas op nadat ik als vrijwilliger begonnen was. Telkens als ik er voorbij loop krijg ik een lach op m'n gezicht om verschillende redenen. Ten eerste doet de poster me denken aan het vrijwilligerswerk dat ik met veel plezier doe. Anderzijds zie ik die poster ook als een geruststellende knipoog, een bericht dat zegt "jij mag hier zijn, en hier is iets dat je misschien kan gebruiken". Nu kijk ik altijd zeer bewust naar die poster die daar zo fijn in de gang hangt.”

“Ik voel me soms wat onmachtig als ik hoor of zie hoe sommige mensen zich onverdraagzaam opstellen tegenover LGBTQI+ personen. Dan zou ik willen dat ik in een keer de wereld kon omtoveren naar een verdraagzaam regenboogparadijs waar iedereen gewoon openminded is, maar dat gaat natuurlijk niet. Mijn vrijwilligerswerk bij Lumi voelt als the next best thing: hierdoor kan ik toch mijn steentje bijdragen om personen die het nodig hebben een hart onder de riem te steken, en hen te laten weten dat ze helemaal mogen zijn wie ze zijn.”

lumi Voor al je vragen over
gender en seksuele voorkeur