

# Jaarverslag 2020

*lumi*

Voor al je vragen over  
gender en seksuele voorkeur



*lumi*

0800 99 533

[vrage@lumi.be](mailto:vrage@lumi.be)

[www.lumi.be](http://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](http://www.lumi.be) vind je heel wat informatie over gender, seksuele voorkeur, welzijn, discriminatie en andere thema's.

Wat voor gesprekken werden er gevoerd dit jaar?

15%  
telefoon

38%  
chat

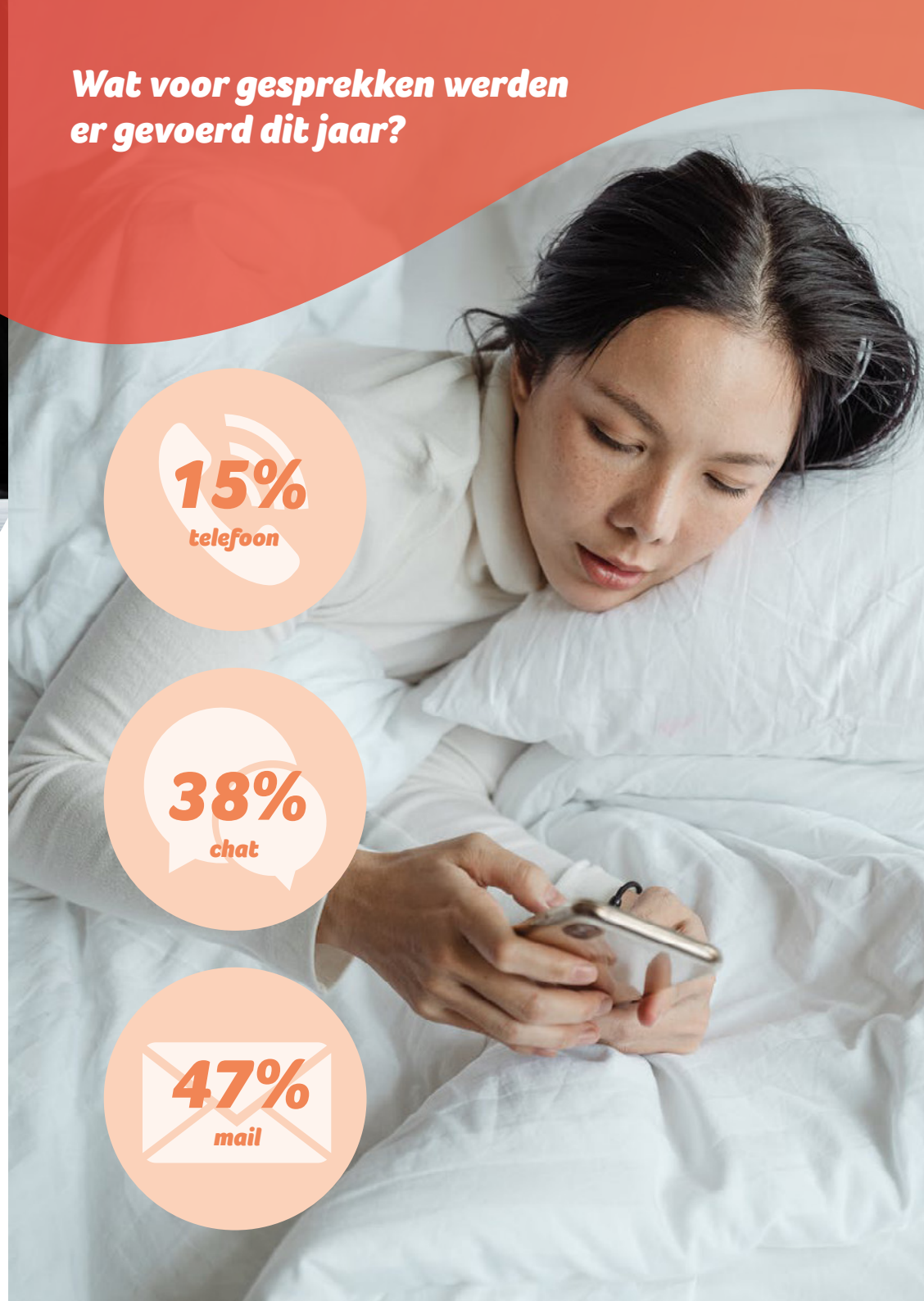
47%  
mail

## 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](mailto:vrAGEN@lumi.be)** en neem alvast een kijkje op **[www.lumi.be](http://www.lumi.be)**





## 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 via opleiding, intervisiemomenten, de nodige technische systemen, de juiste info voor en achter de schermen, ... 2020 zette hun bijzondere vrijwilligersengagement extra in de verf.

Wanneer de eerste lockdown in België in 2020 werd aangekondigd besloten we bij Lumi om onze bereikbaarheid uit te breiden, om op die manier zo veel mogelijk mensen met nood aan een luisterend oor een gesprek te kunnen beïden. Onze openingsuren bleven dezelfde, maar we **verdubbelden het aantal chatbeantwoorders per avond**, voor zo lang dat haalbaar was voor ons vrijwilligersteam. Zij staken enthousiast een tandje bij op vlak van hun engagement. De stijging in aantal gesprekken was meteen duidelijk, zeker op de chat en in onze mailbox.

We merkten niet enkel een corona-effect in het aantal gesprekken en de besproken thema's maar er was ook een **stijging bij de hoeveelheid kandidaten** die zich

aanmeldden om vrijwilliger te worden. We besloten daarom om in 2020 onze jaarlijkse groepsopleiding te verdubbelen.

Noodgedwongen werd onze vrijwilligerswerking in 2020 voornamelijk een online gebeuren dat van thuis uit verliep: de maandelijkse intervisie, opleidingen, evaluatiegesprekken, ... Ook de vorming rond gesprekken over zelfdoding (gegeven door het Centrum ter Preventie van Zelfdoding) en de praktische vorming rond het werken met ons vernieuwde, geheel online, telefoniesysteem verliepen online.

Onze online **groepsopleiding was een succes**, al ontdekten we naast voordelen ook uitdagingen bij het online werken. Om online en offline opleidingen in de toekomst nog vlotter te laten verlopen, werken we in 2021 enkele e-learningmodules uit. Op die manier kunnen we makkelijker inspelen op verhoogde gespreksnoden en vrijwilligersaanmeldingen.

### **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](https://lumi.be/word-vrijwilliger) en meld je aan.**

## 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

**175.593** in 2020

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 2020 staan opnieuw vooral informatievragen.**

- **Is er een verschil tussen een melding, klacht en aangifte?**
- **Wat is polyamorie en hoe werkt het?**
- **Wat betekent 'aromantisch'?**
- **Wat is het verschil tussen therapeut, psycholoog, psychotherapeut ...?**
- **Coronacrisis: tips & tricks**

# 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.

**57%**  
opvangvragen

**18%**  
zowel info-  
als opvangvragen

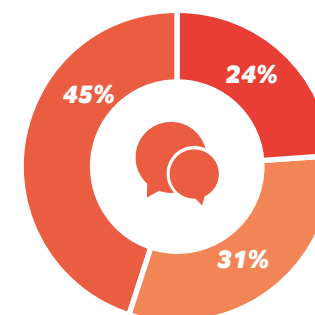
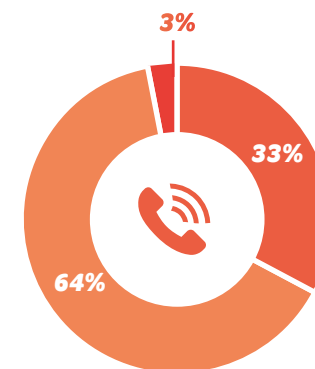
**25%**  
infovragen

## 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.

De maanden maart, juni, november en december waren de drukste qua totaal aantal gevoerde gesprekken. In de periode 16 maart – 7 april voerde Lumi 50% meer mail-, telefoon- en chatgesprekken t.o.v. dezelfde periode in 2019. We eindigden het jaar in december met ons hoogste aantal gesprekken. Maar liefst 55% daarvan was mailcontact. Op vlak van chat piekten we in april en juni. Zo voerden we in april 2020 meer dan 3 maal zoveel chats als in april 2019.

Hoewel we zoveel mogelijk inzetten op de verdubbeling van onze chatbezetting, konden we helaas nooit geheel tegemoetkomen aan de vraag om een chatgesprek. Als we alle tijdens onze openingsuren 'gemiste' chatters toch een gesprek hadden kunnen bieden, dan hadden we ruim de helft (57%) meer chats gevoerd in 2020.

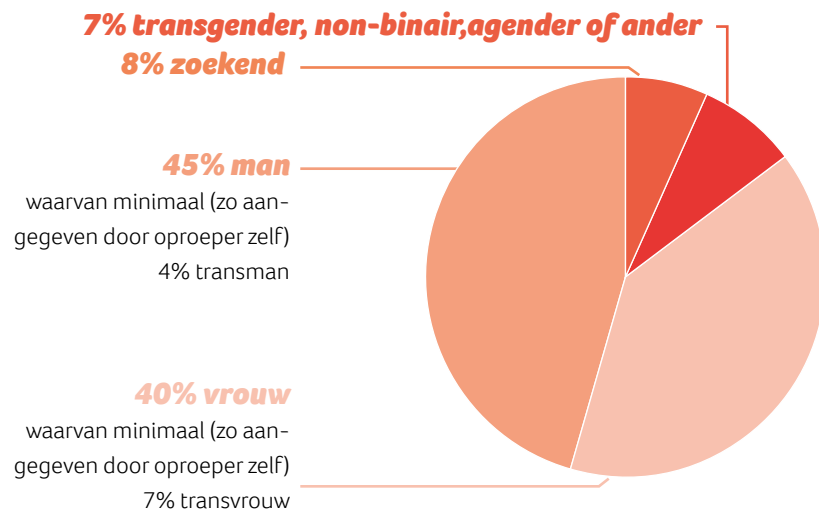


**Oproep duurt max. 30 min.**  
**Oproep duurt tussen 30 en 60 min.**  
**Oproep duurt tussen 60 en 120 min.**

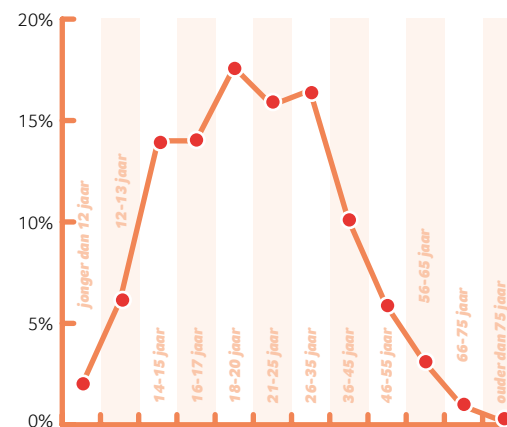
# WIE CONTACTEERT LUMI?

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

## Genderidentiteit



## 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.

- ♂♂ 32% homo
- ♂♀ 32% twijfelend/zoekend
- ♀♀ 17% lesbisch
- ♂♀ 7% hetero
- ♂♀ 10% bi (+ panseksueel en queer)
- 2% askesueel 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**. Het vaakst ging het in 2020 daarbij over het ontdekken of uitzoeken van de seksuele en/of romantische oriëntatie. Vervolgens kwam coming-out daarbij naar voren, gevolgd door aanvaarding van de oriëntatie. Bi+ nam afgelopen jaar een wat minder opvallende plaats in. Aseksualiteit werd voor het eerst zichtbaar in onze statistieken.

**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.

Het aandeel gesprekken dat expliciet draait rond **genderidentiteit en -expressie** is opnieuw toegenomen. Daarmee is het nu het derde meest voorkomende thema. In 2019 stond het nog op de vijfde plaats. De meerderheid van deze gesprekken gingen over het ontdekken en uitzoeken van de genderidentiteit. Vragen rond coming-out bij genderidentiteit werden vaker gesteld dan in 2019, terwijl vragen rond aanvaarding daalden. Vervolgens kwamen vragen rond genderexpressie aan bod, waarvan minder dan de helft over travestie. Ongeveer evenveel gesprekken gingen in op een gendertransitie, sociaal en/of medisch bekeken.

**Welzijn en gezondheid** bleef zoals steeds een belangrijke categorie, en steeg zoals verwacht tijdens het coronajaar 2020. Opvallend daarbij is dat niet minder dan **11,6% van al onze gesprekken (o.a.) gingen over angst, depressie, eenzaamheid, zelfdoding, zelfverwonding**. 5,3% van al onze gesprekken raakte aan het onderwerp zelfdoding. Maar liefst **41% van al onze gesprekken rond mentale gezondheid ging (ook) over zelfdodingsgedachten**. In 2019 was dat aandeel nog een vierde.

Procentueel bleef het aantal gesprekken over **discriminatie en geweld** ongeveer hetzelfde als vorig jaar. Het aandeel van pestsituaties in deze categorie steeg. Waar het in 2019 nog 1 op 4 van onze discriminatie- of geweldgesprekken was, bleek het in 2020 1 op 3 te zijn. Het merendeel van pestscenario's speelden zich af in de schoolcontext, gevolgd door werk en daarna binnen de familie.

**Seksuele Oriëntatie** 33,4%

**Relaties en verliefdheid** 28,5%

**Gender(ID)** 22,7%

**Gezondheid & Welzijn** 16,8%

**Discriminatie & geweld** 10,6%

**Contact/adressen** 10,1%

**Seksualiteitsbeleving** 8,5%

**Asiel** 2,8%

**Gezin & ouderschap** 2,6%

**Religie of culturele achtergrond** 2,4%

Opvallend is daling van **seksualiteitsbeleving** in het overzicht van veelvoorkomende gespreksthema's. Wellicht kunnen we dit deels toeschrijven aan lockdowns vanwege corona. We merkten doorheen het jaar dat de oproepers deze zagen als obstakels in het verder ontdekken van hun seksuele oriëntatie en voorkeuren.





## 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](https://lumi.be/ouders)** vind je een duidelijk beeld van wat jij als ouder kunt betekenen voor het geluk van je kind.



## LUMI VOOR PROFESSIONALS

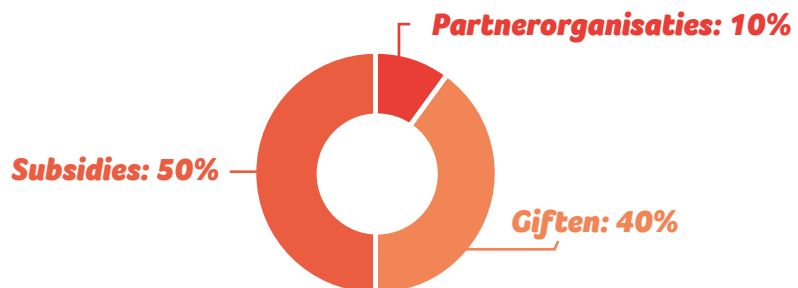
Lumi is er ook voor hulpverleners die vragen hebben over over gender, seksuele voorkeur, welzijn, discriminatie en andere thema's.

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](https://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](http://www.lumi.be/steun).**

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

# Fleur Pierets

Ambassadeur van Lumi

**“Als vrouw, als queer vrouw, kan ik hier op dit moment mezelf zijn. Omdat iemand ooit het pad voor mij heeft geëffend. Nu wil ik er zijn voor diegene die na mij komen.”**

***lumi*** Voor al je vragen over  
gender en seksuele voorkeur