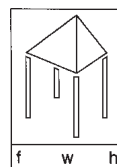


holebifoon
jaarverslag 2001





met veel dank

Natuurlijk dank ik in de eerste plaats alle anonieme vrijwillig(st)ers die er dag na dag, avond na avond, voor zorgden en zorgen dat er bij de Holebifoon geen enkele oproep onbeantwoord bleef.

Behalve deze vrijwillig(st)ers, is er uiteraard de staf, en ook die moet het hebben van bereidwillige vrijwillig(st)ers. Ook zij zijn van harte bedankt om samen met mij het beleid uit te stippelen en de andere vrijwillig(st)ers te ondersteunen.

Het spreekt voor zich dat we ook alle andere personen die in de diverse bestuursorganen zetelen, een dankwoord verschuldigd zijn.

FWH wil ik bedanken voor de logistieke steun. Het Ministerie van Gelijke Kansen voor de financiële ondersteuning.

En verder iedereen die op één of andere manier zijn/haar steentje heeft bijgedragen aan het voortbestaan en de groei van de Holebifoon. Ik denk dan aan de media, voor de bekendmaking van ons telefoonnummer en onze werking, aan de groepen voor de vele doorverwijzingen, aan iedereen die onze "koop een dag"-actie steunde,...

Krista Vanderstraeten
Coördinatrice Holebifoon

inleiding	4
opdrachtbepaling	5
met vrijwilligers/sters	6
structuur	8
financieel overzicht	9
bekendmaking	11
resultaten	13
holebifoon op internet	30
conclusie	30

inleiding

In dit jaarverslag vind je een overzicht en analyse van de oproepen die het voorbije jaar bij de Holebifoon binnenkwamen. Je zal zien dat sinds het ontstaan van de Holebifoon het aantal oproepen blijft stijgen. De Holebifoon beantwoordt dus duidelijk aan een reële behoefte. Een behoefte aan informatie over homo- en biseksualiteit, een behoefte aan een luisterend oor,...

Alhoewel er op maatschappelijk en juridisch gebied de laatste jaren heel wat verschoven is ten gunste van de holebi's, zien we dat de inhoud van onze oproepen over al die jaren grotendeels dezelfde blijft. Nog steeds hebben vele bellers het moeilijk met het aanvaarden van hun homoseksuele geaardheid. Nog steeds is de angst voor de reacties op het bekendmaken van de eigen geaardheid groot. En nog steeds bellen velen ons met een prangende vraag naar mogelijkheden om andere holebi's te ontmoeten.

We hopen dat je in dit verslag voldoende informatie vindt om een beeld te kunnen vormen van de werking van de Holebifoon en van de cijfers en inhoud van onze oproepen.

Alvast bedankt voor je belangstelling en voor de tijd die je uittrekt om dit werkingsverslag te lezen. Maar nog voor je de hieronder nader beschreven opleiding van vrijwillig(st)ers begint te lezen, wil ik toch nog even je aandacht vragen voor een gedenk- en dankwoord voor Annemie Thijs. Annemie verzorgde jarenlang de opleidingsweekenden van onze vrijwillig(st)ers, en zette zich met hart en ziel in voor het holebi-welzijn. In 2001 is ze gestorven aan longkanker. Tot op haar sterfbed bleef ze begaan met het werk voor de Holebifoon. Haar voorbeeld is nastrevenswaardig, en we zullen haar nooit vergeten.

opdrachtbepaling

De Holebifoon is iedere dag bereikbaar op het nummer 09/238.26.26. De beluren zijn van 18u tot 22u en op woensdag van 14u tot 22u. Met uitzondering van de feestdagen. Doven en slechthorenden kunnen via Deaftel terecht op het nummer 09/238.35.26.

De Holebifoon is de Vlaamse telefoondienst met gewaarborgde permanentie-uren waarop iedereen die informatie wenst, of problemen heeft in verband met homo- of biseksualiteit, een beroep kan doen. De Holebifoon richt zich in de eerste plaats tot homo's, lesbiennes en biseksuelen. De Holebifoon tracht evenwel ook aan de omgeving (ouders, leerkrachten, opvoeders, welzijnswerkers,...) van deze doelgroep een luisterend oor en een bron van informatie te bieden. De dienstverlening gebeurt volledig anoniem en neutraal. Anonimiteit houdt in dat zowel de medewerkers van de Holebifoon alsook de opbellers anoniem blijven.

Sinds 2001 heeft de Holebifoon haar doelgroep uitgebreid naar doven en slechthorenden door gebruik te maken van Deaftel. Deaftel is een interactief communicatiemiddel voor doven en slechthorenden. Telefoneren met Deaftel verloopt net zoals telefoneren met een gewone telefoon. Je vormt het Deaftel-Holebifoonnummer 09/238.35.26, voert het gesprek en haakt weer in. Alleen maakt Deaftel gebruik van een computer waarop een speciaal softwareprogramma is geïnstalleerd en is de hoorn vervangen door een toetsenbord. Doven en slechthorenden kunnen onze antwoorden lezen en wij zien hun vragen op ons computerscherm verschijnen.

De Holebifoon hoopt op deze manier een rol te spelen in het bevorderen van het psychisch welzijn van doven en slechthorenden en in het doorbreken van de informatie-achterstand die deze doelgroep vaak heeft. Ook hopen we te helpen bij de integratie van doven en slechthorenden in de holebi-gemeenschap.

met vrijwilligers/sters

Alle holebifoonoproepen worden beantwoord door vrijwillig(st)ers die een selectieprocedure en een uitgebreide opleiding doorlopen hebben. In hun opleiding krijgen de vrijwillig(st)ers enerzijds achtergrondinformatie over homo- en bisexualiteit en anderzijds een degelijke training in gespreksvaardigheden. Ook na de opleiding worden de vrijwillig(st)ers nauwgezet opgevolgd.

wervings- en selectieprocedure

Om de kwaliteit van het telefoonwerk te garanderen, dient elke kandidaat-vrijwillig(st)er een selectieprocedure te doorlopen. Na telefonische en schriftelijke aanmelding volgt er een selectiegesprek waarin bepaald wordt of de kandidaat-vrijwillig(st)er al dan niet in aanmerking komt.

De Holebifoon plaatste in de loop van 2001 advertenties in diverse bladen en magazines met de vraag naar nieuwe vrijwillig(st)ers. Een twintigtal personen reageerden hierop. Uiteindelijk bleven er hiervan zes personen over die in september 2001 aan de basisopleiding begonnen. Vijf hiervan begonnen in november aan hun eerste permanenties.

de basisopleiding

Alvorens de vrijwillig(st)ers met het telefoonwerk beginnen, dienen zij een door de Holebifoon georganiseerde opleiding te volgen.

Het programma van de opleiding is gespreid over acht avonden en één weekend en ziet er als volgt uit:

- * avond 1: kennismakingsavond (met elkaar en met de Holebifoon)
- * avond 2: psychosociale benadering van homoseksualiteit
- * avond 3: kader waaruit gewerkt wordt bij telefonische hulpverlening
- * avond 4: gesprekstechnieken
- * avond 5: handvaten en structuren voor het voeren van moeilijke gesprekken
- * trainingsweekend gesprekstechnieken m.m.v. Karen De Sloovere
- * avond 6: de holebi-subcultuur en het gebruik van het adressenbestand
- * avond 7: communiceren met doven en slechthorenden
- * avond 8: praktische afspraken en ondertekening vrijwillig(st)erscontract

begeleiding en ondersteuning

Ook na de basisopleiding zorgt de Holebifoon voor een blijvende begeleiding en ondersteuning van de vrijwillig(st)ers. Dit gebeurt door:

intervisie

Maandelijks worden er intervisiebijeenkomsten georganiseerd waarin de vrijwillig(st)ers de kans krijgen om moeilijke gesprekken te bespreken. Er wordt hier een actieve participatie verwacht van de hele groep. Dit blijkt een zeer adequate manier te zijn om het eigen functioneren blijvend in vraag te stellen en professioneel te groeien. In 2001 vonden er in het totaal zeven intervisies plaats.

thema-avonden

De thema's worden- inspelend op de actualiteit en de vragen waarmee we aan de telefoon geconfronteerd worden- gekozen in overleg met de staf en de vrijwillig(st)ers. De vrijwillig(st)ers zijn zo beter voorbereid op de specifieke vragen van onze bellers. In 2001 hadden we drie thema-avonden met volgende onderwerpen: 1) gehuwde holebi's, 2) AIDS en andere SOA's door Ginette Janseghers van het Aidsteam/Sensoa , 3) communiceren met jongeren door Annelies Schulpen van de Kinder- en Jongerentelefoon.

thema-namiddagen

Los van deze avonden organiseerden we ook nog twee thema-namiddagen. Deze handelden over de juridische aspecten verbonden met holebiseksualiteit (door Paul Borghs) en genderdysforie (door de Genderstichting).

supervisie

Vrijwillig(st)ers die daar behoefte aan hebben, kunnen ten alle tijde een individueel supervisiegesprek aanvragen met één of meerdere stafleden. Dit kan gaan over alle onderwerpen die een invloed kunnen hebben op het functioneren van desbetreffende vrijwillig(st)er bij de Holebifoon.

functioneringsgesprekken

Het kan gebeuren dat de staf van mening is dat het functioneren van een vrijwillig(st)er bijgestuurd moet worden. Op vraag van de staf vindt er dan een functioneringsgesprek plaats tussen iemand van de staf en de vrijwillig(st)er in kwestie.

evaluatiegesprekken

Elke vrijwillig(st)er heeft éénmaal per jaar een individueel evaluatiegesprek met de staf. Dit behelst het bespreken van de groepssfeer, het eigen functioneren aan de telefoon en in de groep, de ondersteuning door de staf, de infrastructuur,...

gsm-permanentie

Naast de intervisie- en supervisiemomenten is de coördinatrice altijd telefonisch te bereiken.

structuur

holebifoon vzw

In de Raad van Beheer en de Algemene Vergadering van de Holebifoon zetelen Guido Groeseneken, Jean-Marie Vandeursen, Fernand Vanoutryve, Ingrid Galle en Patrick Gaens. De Algemene Vergadering had plaats op 22 maart. De Raad van Beheer van de Holebifoon is op 13 november samengekomen.

de staf

Naast een Algemene Vergadering en een Raad van Beheer heeft de Holebifoon ook haar eigen Staf. Deze is verantwoordelijk voor alles wat met de inhoudelijke werking van de Holebifoon te maken heeft. Naast de coördinatrice zetelen ook Patrick Gaens en Ingrid Galle in de staf.

het personeel

De Federatie Werkgroepen Homoseksualiteit (FWH) stelt één personeelslid aan voor de coördinatie van de Holebifoon, in een 3/4de functie. Deze betrekking wordt sinds juli '99 ingevuld door Krista Vanderstraeten, psychologe. Ann Eeckhout zorgde voor de administratieve ondersteuning tot 1 maart 2001. Zij werd opgevolgd door Isabel Van Lierde in een 3/4de functie. Sinds 15 maart werkt Dimitri Vanderhaeghen zes uur per week aan de uitbouw van onze fundraising.

financieel overzicht

subsidies

In het kader van het decreet op het vrijwillig(st)erswerk kan de Holebifoon als vrijwillig(st)ersorganisatie jaarlijks maximaal 300.000 BEF subsidies ontvangen. Vroeger ontvingen wij dan ook altijd dit maximumbedrag.

In 2000 bedroeg de subsidie evenwel 235.000 BEF.

In 2001 was het bedrag nog sterker gedaald, en ontvingen we 205.000 BEF subsidiegeld.

De reden hiervoor is dat er blijkbaar meer vzw's op deze subsidies een beroep doen.

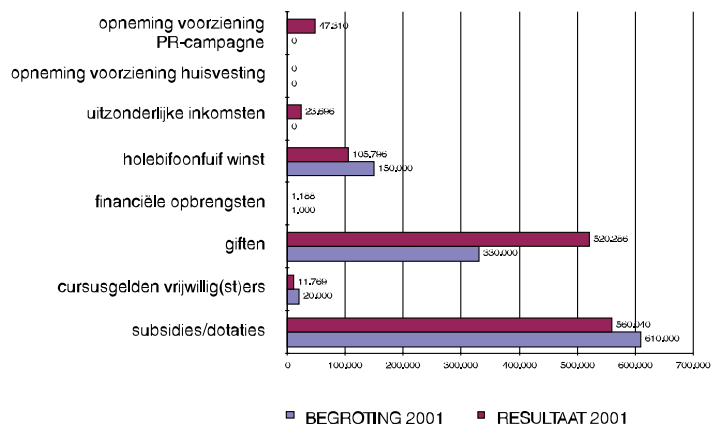
Voor ons komt deze vermindering van de subsidie zonder meer erg hard aan. Het was voor ons een betreurenswaardige vaststelling dat wij het, uitgerekend in het jaar van de vrijwillig(st)er, met minder subsidies moesten stellen. En dat terwijl onze organisatie steeds meer groeit en erkenning krijgt.

Sinds 2000 kan FWH rekenen op een Ad Nominatumsubsidie via het Ministerie van Gelijke Kansen waarmee zij zich moet ontwikkelen tot een "Steunpunt" met drie functies:

1. Een algemene en specifieke informatiedienst zijn
2. Algemene Maatschappelijke vorming stimuleren
3. Beleidsondersteuning geven: een stappenplan voor een globaal holebi-beleid ontwikkelen samen met Gelijke Kansen en zien welke projecten daarbinnen passen

De Holebifoon krijgt een duidelijke plaats binnen de eerste functie. FWH betaalt dan ook het loon van de coördinatrice en de administratief medewerkster.

inkomsten	begroting 2001	resultaat 2001
subsidies/dotaties	610.000	560.040
cursusgelden vrijwillig(st)ers	20.000	11.769
giften	330.000	520.286
financiële opbrengsten	1.000	1.188
holebifoonfuif winst	150.000	105.796
uitzonderlijke inkomsten	0	23.696
opneming voorziening huisvesting	0	0
opneming voorziening pr-campagne	0	47.310
totaal	1.111.000	1.270.085
resultaat van het boekjaar		471



fundraising

FWH heeft sinds 15 maart 2001 Dimitri Vanderhaeghen in dienst genomen in een deeltijdse betrekking als fundraiser. Dimitri werkt zes uur per week voor de Holebifoon om onze fundraising uit te bouwen.

In september ging voor de vijfde maal de fundraisingcampagne “koop een dag” van start, waarbij men de symbolische kosten van één dag of één week werking van de Holebifoon kon kopen.

Op 21 september organiseerden we de vijfde Holebifoonfuij, voor de tweede maal in de Gentse Vooruit. Wij wensen iedereen die meegeholpen heeft van harte te danken voor hun steun!

Als u ook een steentje wenst bij te dragen, kan u een fiscaal aftrekbare gift (vanaf 30 Euro) storten op rek. 068-2212963-32 met de vermelding “gift Holebifoon”.

bekendmaking

De Holebifoon zette het jaar 2001 met enthousiasme in. Niet enkel werd Deaftel op 15 januari boven de doopvont gehouden, vanaf diezelfde datum werd onze dienstverlening ook naar zondag uitgebreid en bovendien zag in de lente onze eigenste site: www.holebifoon.be het levenslicht.

Deze drie innovaties kregen dan ook de nodige aandacht.

Deaftel, als universeel communicatiemiddel voor doven en slechthorenden, werd gepromoot via folders en affiches. We plaatsten ook advertenties in kranten, holebitijdschriften en nieuwsbrieven voor doven en slechthorenden.

De webstek van de Holebifoon was al gauw gekend, voornamelijk via een link op de site van FWH. Omdat tal van holebigroepen, maar ook andere instanties hun informatie daar halen of bijschaven, vonden we spontaan een link naar onze site terug op verschillende andere sites.

Binnen de holebibeweging werd, net als vorig jaar, het nodige gedaan om de Holebifoon bekend te maken. Ons telefoonnummer werd op tal van folders van holebigroepen vermeld. Bepaalde vrije radio's hebben een programma voor holebi's. Ook tijdens die programma's werd de Holebifoon vernoemd. Het nummer van de Holebifoon staat overigens ook op de teletekstpagina's 738 & 739 (Holebitext) van TV 1 en Canvas.

Niet enkel de bestaande holebikanalen zetten de Holebifoon in de kijker. Naar aanleiding van publicaties rond het thema holebiseksualiteit, werden we weer regelmatig vermeld in tijdschriften en kranten van diverse pluimage. De Bond, Chiro, KSJ, Vrouw en Wereld, Het Belang Van Limburg, de Krant van West-Vlaanderen, Het Laatste Nieuws, De Morgen, Flair, Goed Gevoel, Trefpunt Zelfhulp,... vermeldden allen de Holebifoon. Ook in tal van brochures, folders en agenda's kon men ons nummer vinden.

Op de buis verscheen het Holebifoonnummer bij Jambers en Ombudsjan.

De spontane vragen om folders en affiches zijn ook niet van de lucht. Bibliotheken, scholen, jongerencentra en dienstverlenende instanties bestellen promomateriaal.

Verder doen we aanhoudend halsstarrige pogingen om voet aan de grond te krijgen in de officiële telefoongidsen, gemeentebladen, en in alle publicaties met een rubriek 'nuttige telefoonnummers', zoals b.v. de artsenkrant en de handleidingen van de GSM-operatoren. Inmiddels vermeldt men ons in zone O3 (stads-magazine Antwerpen), en waren enkele van de reeds aangeschreven gemeentebladen en stadsgidsen bereid tot bekendmaking van ons nummer.

Het Holebifoonnummer staat ook vermeld op de nieuwe campagne van Gelijke kansen "Ja, en dan" die in het najaar gelanceerd werd.

En we hebben dit jaar ook nauwer samengewerkt met de andere telefonische hulplijnen. De coördinatrice is gaan spreken over de Holebifoon bij de vrijwillig(st)ers van het Centrum ter Preventie van Zelfmoord. Omgekeerd is er iemand van de Kinder-en Jongerentelefoon komen spreken voor onze vrijwillig(st)ers.

Er werd samengewerkt met Sensoa en onze folders reisden mee met de Condo-mobiel.

Verder hebben we ook de nodige inspanningen gedaan om het Holebifoonnummer op de diverse internetsites te krijgen. We zijn dan ook verheugd dat - méér nog dan vorig jaar - holebigroepen en dienstverlenende en/of informerende instanties ons nummer vermelden en een link voorzien naar onze website: www.holebifoon.be.

Tenslotte voerden we campagne om nieuwe vrijwillig(st)ers te werven. Hiertoe werden advertenties verspreid over holebigroepen en -bladen, via welzijns-magazines en kranten.

resultaten 2001

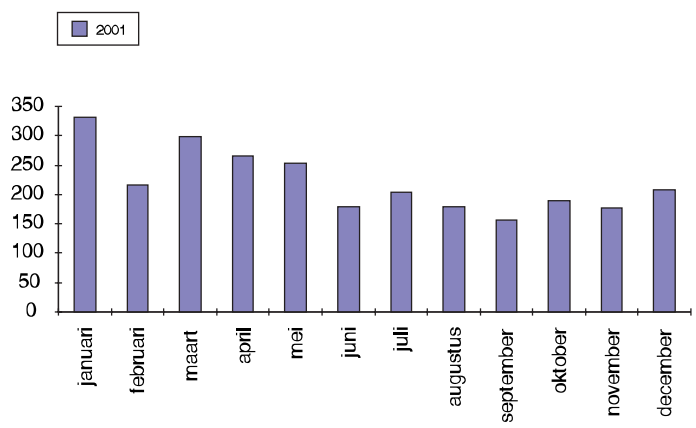
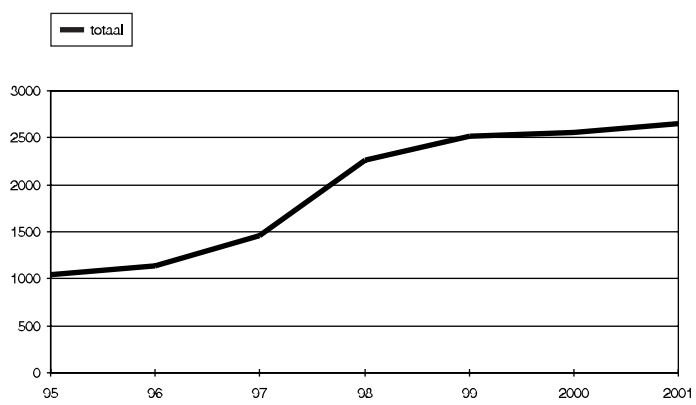
aantal oproepen

In 2001 ontvingen we 2.658 oproepen. We zien dus dat, vanaf het ontstaan van de Holebifoon, het jaarlijks aantal oproepen blijft stijgen.

De stijging situeert zich vooral in de eerste zes maanden van 2001. Dit is te verklaren door de grote promotiecampagne die we in het begin van 2001 voerden om de uitbreiding van onze bereikbaarheidsuren en het uitbreiden van onze dienstverlening met Deaftel, bekend te maken.

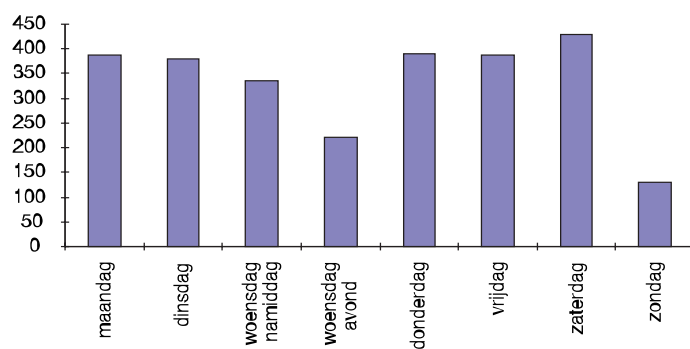
September is de maand met het laagste aantal oproepen. 11 september is de dag van het drama in de Verenigde Staten. Dit kan een mogelijke verklaring zijn voor het lage aantal oproepen in deze periode. Het is bekend dat, wanneer er zich een groter probleem voordoet, mensen de kleinere problemen op de achtergrond schuiven. Het is tevens ook zo dat 11 september voor een groter saamhorigheidsgevoel onder de bevolking gezorgd heeft en dat mensen zich hierdoor heel even minder eenzaam voelen.

	95	96	97	98	99	2000	2001
januari	/	136	114	168	199	220	331
februari	/	59	92	156	220	177	217
maart	/	77	74	175	255	232	298
april	/	67	150	174	198	194	265
mei	156	137	125	148	157	240	254
juni	121	123	104	151	222	174	179
juli	109	97	101	171	188	215	204
augustus	105	79	144	151	161	193	180
september	112	85	108	211	260	239	156
oktober	115	104	150	326	251	233	189
november	93	111	138	263	217	219	178
december	235	66	155	173	186	216	207
totaal	1.049	1.141	1.458	2.267	2.514	2.552	2.658



Als we kijken naar de verdeling tussen de verschillende dagen, zien we dat zaterdag de drukste avond is, gevolgd door maandag en vrijdag. Zondag scoort het laagst, maar dat is te wijten aan het feit dat we pas sinds januari 2001 op zondag te bereiken zijn en dat dit nog onvoldoende bekend is bij onze bellers.

	aantal	%
maandag	388	14,5
dinsdag	379	14
woensdagnamiddag	335	13
woensdagavond	220	8
donderdag	391	15
vrijdag	388	14,5
zaterdag	428	16
zondag	129	5
totaal	2.658	100



gespreksduur

	aantal	procent
< 5 min	1.389	52
5-15 min	831	31
16-30 min	321	12
31-60 min	101	4
<60 min	16	1
totaal	2.658	100

de oproep(st)ers

* 55% van de oproepers is mannelijk, 45% vrouwelijk. Dat is een status quo met vorig jaar.

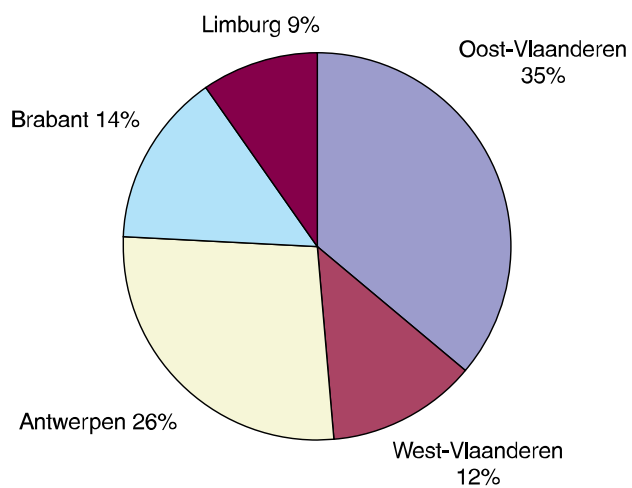
	aantal	%1998	aantal	% 1999	aantal	% 2000	aantal	% 2001
man	1.232	64	1.269	60	1.256	55	1.230	55
vrouw	697	36	861	40	1.030	45	988	45
totaal	1.928	100	2.130	100	2.286	100	2.218	100

* De Holebifoon wordt gebeld door mensen uit alle leeftijdsgroepen. De meerderheid van onze bellers is tussen 16 en 40 jaar oud.

	aantal	%
-16	23	1
16-20	260	16
21-25	354	22
26-30	383	23
31-40	372	23
41-50	178	11
51-60	51	3
+60	10	1
totaal	1.631	100

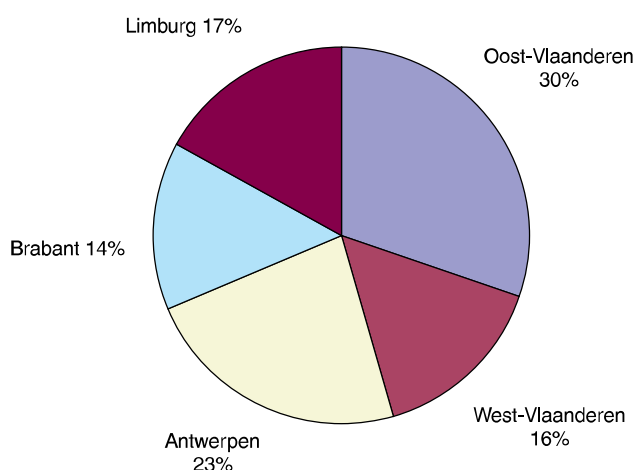
* Uit een analyse van de oorsprong van de oproepen, blijkt dat de Holebifoon het meest gebeld wordt uit Oost-Vlaanderen (35 %), gevolgd door Antwerpen (26%).

	aantal	%
Oost-Vlaanderen	602	35
West-Vlaanderen	210	12
Antwerpen	459	26
Brabant	238	14
Limburg	164	9
Buitenland	62	4
totaal	1.735	100



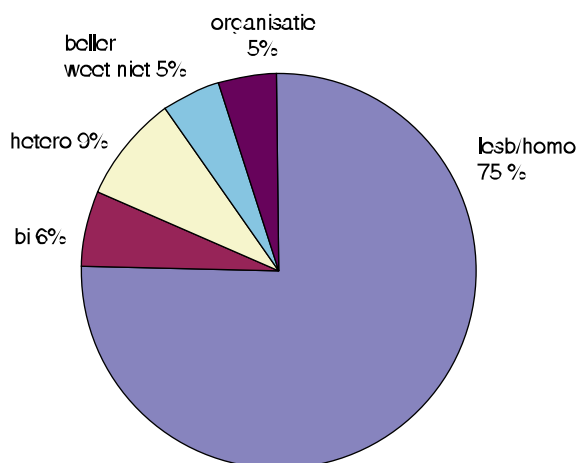
Als we dit percentage koppelen aan het aantal inwoners per provincie, krijg je voor Vlaanderen onderstaande percentages waaruit we kunnen afleiden dat de Holebifoon vanuit heel Vlaanderen gebeld wordt.

Oost-Vlaanderen	30%
West-Vlaanderen	16%
Antwerpen	23%
Brabant	14%
Limburg	17%
totaal	100%



* Qua seksuele geaardheid zien we dat de meerderheid van de mensen die een beroep doen op de Holebifoon holebi zijn. 75% van onze bellers is lesbisch of homo en 6% biseksueel. 5% twijfelt zodanig aan zijn of haar geaardheid dat ze echt niet weten of ze nu lesbo, homo, bi of hetero zijn. 14% van onze oproepen komen van mensen uit de omgeving van de holebi's: 9% van onze oproep(st)ers is heteroseksueel en het aantal oproepen uit organisaties bedraagt 5%. Onder organisaties verstaan wij de diverse welzijnsorganisaties. Het aantal oproepen uit organisaties is gedaald van 8 naar 5%. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat mensen uit het professionele milieu voornamelijk voor info bellen en dat die info nu vaker op het internet gezocht en gevonden wordt.

	aantal	% 96	aantal	% 97	aantal	% 98	aantal	% 99	aantal	% 00	aantal	% 01
lesbo/homo	784	88	882	84	1331	75	1455	75	1461	73	1366	75
biseksueel	38	4	69	7	240	13	163	8	180	9	111	6
hetero	48	5	71	7	141	10	199	10	207	10	163	9
beller weet het niet											91	5
organisatie	18	2	24	2	66	4	129	7	152	8	86	5
totaal	888	100	1.046	100	1.778	100	1.946	100	2.000	100	1.817	100

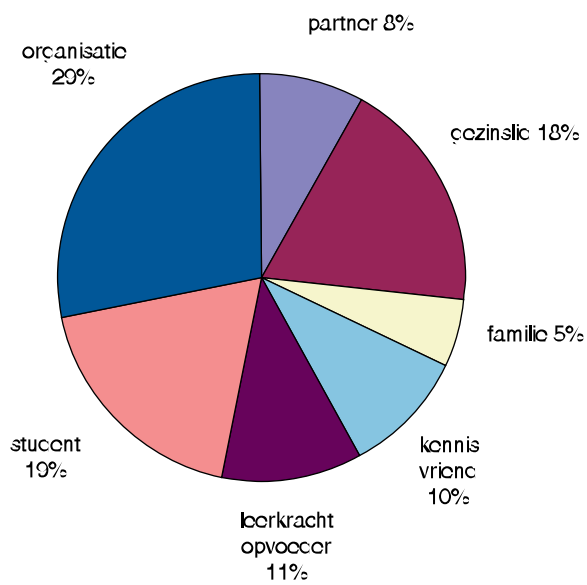


Van de 163 hetero's die ons bellen, is 74% van het vrouwelijk geslacht en 26 % van het mannelijke. Dit zijn voornamelijk moeders die bellen met vragen over de geaardheid van hun zoon of dochter.

	aantal	%
heteroman	43	26
heterovrouw	120	74
totaal	163	100

Uit de omgeving van de holebi's, zien we dat de Holebifoon het meest gebeld wordt door de diverse welzijnsorganisaties.

	aantal	%
partner	27	8
gezinslid	59	18
familie	17	5
kennis/vriend	31	10
leerkracht/opvoeder	35	11
student	60	19
organisatie	91	29
totaal	320	100



type gesprek

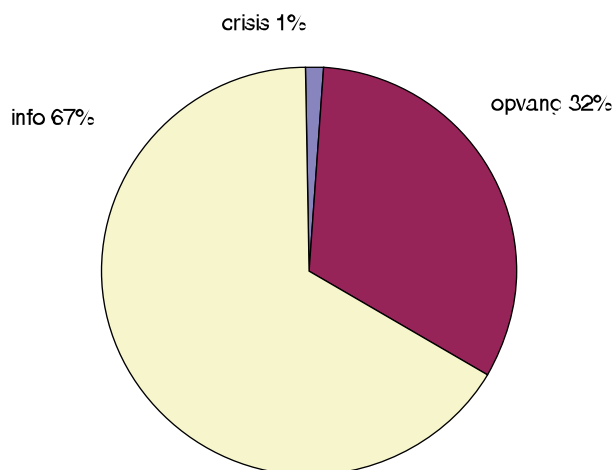
De gesprekken worden opgedeeld in drie verschillende categorieën.

Informatieve gesprekken zijn gesprekken waarbij de oproep(st)er een concrete vraag naar informatie stelt. Gesprekken waarbij de oproep(st)er belt met een probleem waarover hij/zij wil praten worden opvanggesprekken genoemd. Crisis-gesprekken zijn gesprekken waarbij de oproep(st)er met een probleem zit dat door de vrijwillig(st)er als acuut wordt ervaren.

De lijn tussen een informatief of een opvanggesprek is niet altijd duidelijk te trekken. Het gebeurt vrij vaak dat uit een concrete informatieve vraag toch een (opvang)gesprek volgt of dat er bij een opvanggesprek ook concrete informatie-vragen worden gesteld. Het is de vrijwillig(st)er die bepaalt of in het gesprek de klemtoon eerder op informatie dan wel op opvang ligt. Zij of hij bepaalt vervolgens onder welke categorie het gesprek past.

* Op basis van deze criteria blijkt dat de meeste gesprekken van informatieve aard zijn (67 %).

	aantal	% 97	aantal	% 98	aantal	% 99	aantal	% 00	aantal	% 01
info	712	58	1198	63	1371	65	1482	66	1.440	67
opvang	501	41	674	35	692	33	730	32	696	32
crisis	13	1	29	2	49	2	41	2	29	1
totaal	1.226	100	1.901	100	2.112	100	2.253	100	2.165	100



Als we de opsplitsing maken naargelang van de sexe van onze bellers, krijg je onderstaande cijfers waaruit blijkt dat vrouwen meer voor opvang bellen dan mannen.

geslacht	info	opvang	crisis
man	860	325	15
vrouw	580	370	14
totaal	1.440	695	29

informatieve vragen

De meest gestelde informatieve vragen waren deze omtrent groepen, fuiven en uitgaansgelegenheden. De Holebifoon speelt een belangrijke rol in het verwijzen naar de verschillende holebigroepen, gaande van jongerengroepen, groepen voor ouders van holebi's, sportclubs ... tot groepen voor holebisenioren. Wij geven niet enkel het adres door, maar ook de leeftijd, het soort publiek, het soort activiteiten ... Verder beschikt de Holebifoon wekelijks over een up-to-date versie van alle holebifuiven en activiteiten die plaatsvinden in Vlaanderen en Brussel. En hebben wij een zeer uitgebreid adressenbestand met holebivriendelijke uitgaansgelegenheden. Hiervan wordt door vele oproep(st)ers gebruik gemaakt. Een andere uitschieter binnen de infovragen zijn de juridische vragen. Dit zijn voornamelijk vragen over het samenlevingscontract en de openstelling van het burgerlijk huwelijk. In 2001 werd het wetsontwerp voor de openstelling van het huwelijk goedgekeurd door de ministerraad. Heel wat mensen belden dan ook naar de Holebifoon om verduidelijking te vragen over dit wetsontwerp en de huidige stand van zaken.

Vaak volgt na een informatieve vraag toch een opvanggesprek. Hulpverlening en informatieverstrekking zijn opvallend vaak verweven. Bij de informatievragen zit er dan ook dikwijls een "vraag achter de vraag", m.a.w. vaak heeft de oproeper buiten de vraag om informatie, ook behoefte aan een luisterend oor.

opvang en crisisgesprekken

Bij de opvang en de crisisgesprekken zien we drie grote thema 's naar voren komen: zelfaanvaarding, coming-out en contact zoeken.

Het **aanvaardingsproces** van een holebi verloopt in verschillende fases. Het start bij het twijfelen aan de eigen seksuele geaardheid en- als men het proces helemaal doorloopt-, eindigt bij een evenwichtige integratie van het homoseksueel-zijn in de eigen identiteit. Tijdens dit proces kan het een enorme opluchting zijn om het hart te kunnen luchten of door middel van een gesprek de zaken op een rijtje te zetten.

Coming-out is het naar buiten komen met de eigen seksuele geaardheid. Het coming-out proces is een ingrijpende verandering in de identiteit van het individu, het kan gepaard gaan met angst en onzekerheid en is vaak een aanleiding om hulp te zoeken. Het coming-out proces wordt bemoeilijkt door het gebrek aan beschikbare rolmodellen. Het verloop van de coming-out beïnvloedt in belangrijke mate de zelfaanvaarding. Hier is een zeer belangrijke rol voor de Holebifoon weggelegd.

Vele holebi's zijn eenzaam of voelen zich geïsoleerd en zijn **op zoek naar sociale contacten** en ontmoetingsplaatsen. Uit wetenschappelijke studies blijkt dat de

sociale inschakeling een determinerende invloed uitoefent op de geestelijke gezondheid. Tevens doet een goede sociale beleving het risico op zelfmoord aanzienlijk dalen. De Holebifoon speelt ook hier een belangrijke rol. Vaak verwijzen wij hier, in samenspraak met de beller, door naar één van de diverse holebi-groepen of horecazaken.

Het aantal **stille oproepen** naar de Holebifoon blijft hoog scoren. Wij kregen in 2001 maar liefst 392 stille oproepen. De telefoon rinkelt, de vrijwillig(st)er neemt op ... en hoort niets.

Stille oproepen zijn van evenveel betekenis als andere oproepen. Het kan voor de beller van grote betekenis zijn gewoon te horen dat er iemand is met wie hij zou kunnen praten. Vaak horen wij van bellers dat zij vroeger nog al gebeld hebben, maar niets konden zeggen. Iets zeggen kan op bepaalde momenten een te grote stap zijn voor de persoon in kwestie. Vandaar dat wij bij de Holebifoon de beller ook de kans gunnen om niets te zeggen, dat we zijn/haar zwijgen respecteren. Het feit dat we aanwezig zijn, kan reeds heel geruststellend zijn voor de beller.

In onderstaande tabel met een opsomming van de hoofdproblemen, hebben we dit jaar voor het eerst een opsplitsing naar sexe gemaakt. Zo kan je nu zien dat het voornamelijk vrouwen zijn die bellen met problemen omtrent hun coming-out. En dat heel wat meer mannen dan vrouwen bellen met vragen naar fuiven en uitgaansgelegenheden.

	aantal	%	man	vrouw
praktische vragen	1.074	41.5		
holebifoon	108		44	64
groep	196		107	89
holebitijdschrift	15		9	6
uitgaansgelegenheden	213		141	72
fuiven	322		215	107
activiteiten	43		25	18
boeken/films	19		14	5
belgian lesbian and gay pride	14		11	3
jongerenkamp	11		5	6
reis	24		19	5
anti-discriminatiewet	3		0	3
juridische vragen	102		54	48
internet	4		2	2
seksualiteitsbeleving	324	12.5		
homoseksualiteit	68		16	52
biseksualiteit	23		15	8
aanvaardingsproces	190		112	77
travestie	9		8	1
transseksualiteit	12		6	6
seksuele problemen	14		13	1
prostitutie	8		3	5
lichamelijke gezondheid	63	2.5		
ziekte/handicap	23		20	3
soa/aids/veilig vrijen	40		37	3
psychische toestand	81	3.1		
depressie	8		4	4
overstuur	30		8	22
psychische begeleiding	30		12	18

	aantal	%	man	vrouw
psychische toestand				
angst/fobie	3		1	2
verslaving	3		2	1
zelfmoord	7		2	5
sociale inschakeling				
	294	11.5		
eenzaamheid	23		14	9
zoekt contact met andere holebi's	138		85	53
coming-out	95		24	71
outing	2		1	1
vooroordelen	10		5	5
discriminatie	26		14	12
relaties				
	108	4		
verliefdheid	48		9	39
verliefd op hetero	15		8	7
relatie partner	28		12	16
relatiebreuk	17		4	13
gezin				
	122	4.7		
relatie ouder/kind	17		10	7
relatie gezin/familieleden	3		3	0
kinderwens	20		6	14
incest	1		0	1
gehuwde holebi	81		40	42
stille oproep				
	392	15		
tweede lijn zonder gesprek				
	51	2		
seksbellers				
	34	1.5	22	11
andere				
	31	1		
grap				
	17	0.5		
totaal	2.591	100		

deafteloproepen en gerelateerde vragen

Zoals eerder vermeld startte de Holebifoon in 2001 met Deaftel. Met trots kunnen wij melden dat er in 2001 reeds 50 Deafteloproepen plaatsvonden. 41 daarvan zijn zonder verdere info. Dit wil zeggen dat dit ofwel stille oproepen ofwel mislukte oproepen waren. Een groot deel van deze 41 zijn zeker stille oproepen aangezien er eerst een verbinding tot stand kwam alvorens het gesprek werd afgebroken. De drempelvrees t.o.v. Holebifoon zal hier waarschijnlijk wel een rol in spelen. Mogelijk-kerwijs zitten hier ook oproepen tussen waar er door één of ander technisch probleem geen contact tot stand kwam.

We kregen 7 infovragen via Deaftel en 2 opvanggesprekken.

Los van deze Deafteloproepen constateren we dat we, door publicatie in dovenmagazines, ook oproepen van horenden kregen die over doofheid/homoseksualiteit gingen. Zo kregen we vijf vragen van horenden (familie of vrienden van doven en slechthorenden) die naar ontmoetingsplaatsen voor dove holebi's vroegen.

contactname	totaal registraties	niet gekend	opvang	info
Deaftel	50	41	2	7
telefoon	5			5

verwijzing

Onder deze subtitel worden de adressen geregistreerd die de vrijwillig(st)ers aan de oproep(st)ers doorgeven. Bij 1402 van de 2658 gesprekken werd de oproep(st)er doorverwezen. Zeer opvallend zijn de cijfers van de doorverwijzing binnen de holebibeweging die maar liefst 85% van alle doorverwijzingen voor hun rekening nemen!

	aantal	%
verwijzing binnen holebibeweging:	1.402	85
holebigroepen	676	
holebitijdschrift	79	
holebifuiven	371	
holebihoreca	222	
holebihandelszaken	32	
holebispecialist	14	
biblioteek	8	
verwijzing naar een welzijns- of gezondheidsorganisatie	166	10
arts	34	
aidsorganisatie	10	
therapeut	22	
welzijnsorganisatie	37	
gespecialiseerde dienst	36	
andere telefoondienst	27	
juridische verwijzing	45	2.5
advocaat/notaris	45	
andere verwijzing	43	2.5
totaal	1.656	100

hoe heeft de oproep(st)er Holebifoon leren kennen?

Van 1585 van de 2658 gesprekken is bekend hoe de oproep(st)er de Holebifoon heeft leren kennen. De meeste mensen maken nog steeds kennis met de Holebifoon via Holebitext (16%), dit zijn de teletekstpagina's 738 en 739 van TV1 en Canvas. Op de tweede plaats staan de holebitijdschriften en onze eigen promotie.

	aantal	%
FWH	95	6
holebigroep	74	4,5
holebitijdschrift	189	12
promotiemateriaal	248	15,5
infogids	91	6
kennis/vriend	115	8
school	31	2
welzijnsorganisatie	76	5
arts	8	0,5
therapeut	9	0,5
advertentie	70	4,5
krant/tijdschrift	131	8
radio/TV	37	2
Holebitext	255	16
Belgacom	52	3
internet	104	6,5
totaal	1.585	100

holebifoon op internet

Zoals we eerder al vermeldden, ontwikkelde de Holebifoon in 2001 haar eigen website. Je kan alle info over de Holebifoon vinden op www.holebifoon.be.

conclusie

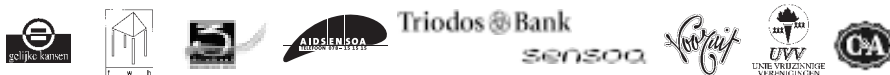
De Holebifoon kan tevreden terugblikken op het voorbije jaar. We zijn erin geslaagd om drie vernieuwingen door te voeren: de uitbreiding van onze bereikbaarheidsuren, de samenwerking met Deaftel en het ontwikkelen van onze eigen site.

Bovendien hebben we ons vrijwillig(st)ersteam weer uitgebreid met een aantal heel gemotiveerde en geëngageerde mensen.

En zien we dat het aantal jaarlijkse oproepen alweer gestegen is. Een onomstotelijk bewijs van de noodzaak van onze werking.

Wij danken volgende organisaties en personen voor hun financiële steun ...

onze hoofdsponsors



onze sponsors 'koop-een-week':



onze giften: M. Doigny, F. Toussein, J.P. Krekelbergh, dokter M.K. Stessel bvba, K. Verbruggen, M. Schrijvers, D. De Meirleir, J. Van Moere, M. Bruneel

onze anonieme sponsors



holebifoon

is elke dag, van maandag tot en met zondag (behalve op feestdagen) te bereiken van 18 tot 22 uur en woensdag van 14 tot 22 uur.

Het oproepnummer is 09/238.26.26.

Voor doven en slechthorenden: 09/238.35.26 (Deaftel).

Kantoor: Kammerstraat 22, 9000 Gent, 09/223.69.29, fax 09/223.58.21.

coördinatie

Krista Vanderstraeten krista.vanderstraeten@fwh.be

administratieve medewerking

Isabel Van Lierde isabel.vanlierde@fwh.be

fundraising

Dimitri Vanderhaeghen dimitri.vanderhaeghen@fwh.be