



holebifoon  
jaarverslag 2002 >

inleiding _____	4
opdrachtbepaling _____	5
vrijwilligers/sters _____	6
structuur _____	9
financieel overzicht _____	10
bekendmaking _____	12
resultaten _____	15
conclusie _____	28



holebifederatie



## dankwoordje

Alles wat in 2002 gerealiseerd werd, is het werk van een GROEP mensen.

In de eerste plaats willen we alle anonieme vrijwillig(st)ers bedanken, zij vormen het kloppende hart van de Holebifoon. Dankzij hun onbaatzuchtige inzet werd de "Foonmotor" draaiende gehouden, ook op momenten dat het schip even zonder kapitein zat (vertrek van Krista Vanderstraeten).

Onze appreciatie gaat uit naar staflid Patrick die met hart en ziel bij onze zaak betrokken is en een groot deel van zijn vrije tijd opoffert ten gunste van de Holebifoon. Alle lof gaat uit naar Ingrid Galle (ex-staflid) en Krista Vanderstraeten, die intussen nieuwe horizonten hebben opgezocht. Zij hebben puik werk geleverd waar we nu de vruchten van plukken.

Holebifederatie willen we bedanken voor de logistieke steun en de aangename werkomgeving.

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

Het Ministerie van Gelijke Kansen willen we danken voor de financiële ondersteuning.

En tenslotte gaat ons hart ook uit naar iedereen die op één of andere manier zijn/haar steentje heeft bijgedragen tot het voortbestaan van de Holebifoon. Hierbij denken we aan de pers/media voor de bekendmaking van ons telefoonnummer en onze werking, aan de holebigroepen voor de vele doorverwijzingen, en aan alle mensen die onze "koop een dag"-actie steunden of een bedrag gestort hebben via onze "Peter en meter" actie.

Iris Tilkens, coördinatrice Holebifoon  
Isabel Vanlierde, administratief medewerkster

# inleiding

In dit jaarverslag vindt u een overzicht en analyse van de oproepen die het voorbije jaar bij de Holebifoon binnenkwamen. Uit de resultaten kan men afleiden dat de Holebifoon een kwart minder oproepen telde in 2002, maar desondanks beantwoordt aan een reële behoefte, een behoefte aan informatie over homo- en bisexualiteit, een behoefte aan een luisterend oor, ...

Alhoewel er op maatschappelijk en juridisch gebied de laatste jaren heel wat veranderde 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, is de angst voor de reacties op het bekendmaken van de eigen geaardheid groot vanwege discriminatie en heersende vooroordelen, en bellen velen ons met een prangende vraag naar mogelijkheden om andere holebi's te ontmoeten.

We hopen dat u in dit verslag voldoende informatie vindt om u een beeld te kunnen vormen van de werking en noodzaak van de Holebifoon.

Alvast bedankt voor de belangstelling en de tijd die u uittrekt om dit jaarverslag te lezen.

# 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 feestdagen. Doven en slechthorenden kunnen via Deaftel terecht op het nummer 09/238.35.26.

De Holebifoon is een Vlaamse telefoondienst met gewaarborgde permanentie-uren waarop iedereen die vragen 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. Ze 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 bellers anoniem blijven. Om deze anonieme werking mogelijk te kunnen maken, gebeurt de dienstverlening vanuit een geheime locatie en wordt aan de vrijwilligers gevraagd om hun medewerking aan de Holebifoon geheim te houden. Neutraliteit houdt in dat de Holebifoon openstaat voor ieders persoonlijke overtuiging, dat zij als dienst geen stelling inneemt en evenmin zaken, belangen of personen propageert.

Sinds 2001 heeft de Holebifoon haar doelgroep uitgebreid naar doven en slechthorenden door gebruik te maken van Deaftel, een interactief communicatiemiddel voor personen met een auditieve handicap. De Holebifoon wil op deze manier een rol 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. Kortom: helpen bij de integratie van doven en slechthorenden in de holebi-gemeenschap.

# vrijwilligers/sters

Alle Holebifoonoproepen worden beantwoord door vrijwilligers/sters die een selectieprocedure en een uitgebreide opleiding doorlopen hebben. In hun opleiding krijgen de vrijwilligers/sters enerzijds achtergrondinformatie over homo- en biseksualiteit en anderzijds een degelijke training in gespreksvaardigheden. Ook na de opleiding worden de vrijwilligers/sters nauwgezet opgevolgd.

## wervings- en selectieprocedure

Om de kwaliteit van het telefoonwerk te garanderen, dient elke kandidaat-vrijwilliger/ster een selectieprocedure te doorlopen. Na telefonische en schriftelijke aanmelding volgt een selectiegesprek waarin bepaald wordt of de kandidaat-vrijwilliger/ster al dan niet in aanmerking komt voor telefonische hulpverlening bij de Holebifoon.

De Holebifoon plaatste in de loop van de zomer 2002 advertenties in diverse bladen en magazines om nieuwe vrijwilligers/sters te recrutereren. Op deze advertenties reageerden 15 personen. Na de selectieprocedure begonnen in oktober 2002 zes mensen aan de basisopleiding. In december kon de voltallige nieuwe ploeg aan de slag gaan met hun eerste permanenties.

## basisopleiding

Alvorens de vrijwilligers/sters 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. Cathérine Nihoul
- \* avond 6: de holebi-subcultuur en het gebruik van het adressenbestand
- \* avond 7: communiceren met doven en slechthorenden m.m.v. Rudy Blauwbloeme
- \* avond 8: praktische afspraken en ondertekening vrijwilligers/sterscontract

(1 ,2 ,3 ,4, en 5 werden gegeven door Cathérine Nihoul / 6 en 8 nam de coördinatrice voor haar rekening, bijgestaan door een vrijwilligster)

## begeleiding en ondersteuning

Ook na de basisopleiding zorgt de Holebifoon voor een blijvende begeleiding en ondersteuning van de vrijwilligers/sters. Dit gebeurt door:

### **intervisie**

Maandelijks worden een intervisiebijeenkomst georganiseerd waarbij de vrijwilligers/sters 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 2002 vonden 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 vrijwilligers/sters. De vrijwilligers/sters zijn zo beter voorbereid op de specifieke vragen van onze bellers. In 2002 hadden we twee thema-avonden met volgende onderwerpen:

- \* allochtonen, door Sultan Balli van Medetfoon
- \* ouders van holebi's, door Bernadette en Toon van WOHG

### **thema-namiddag**

Los van deze avonden organiseren we elk jaar een thema-namiddag. De juridische aspecten verbonden aan holebiseksualiteit (door Paul Borghs) en genderdysforie (door de Genderstichting) kwamen hier al aan bod. In 2002 werd geen thema-namiddag georganiseerd.

### **thema-dag**

Naast een oprissing en studie van bepaalde thema's tijdens de thema-avonden en de thema-namiddag wordt elk jaar een thema-dag gepland waarbij dieper wordt ingegaan op eventuele knelpunten en zwakke plekken van telefonische hulpverlening. De trainingsdag van 2002 ging door in Ellezelles en werd verzorgd door Staf Van Pelt van Elckerlick (Leuven). De dag had als thema de gevoelens van de vrijwilliger tijdens een gesprek.

### **supervisie**

Vrijwilligers/sters 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 vrijwilliger/ster bij de Holebifoon.

**functioneringsgesprekken**

Het kan gebeuren dat de staf van mening is dat het functioneren van een vrijwilliger/ster bijgestuurd moet worden. Op vraag van de staf vindt dan een functioneringsgesprek plaats tussen iemand van de staf en de vrijwilliger/ster in kwestie.

**evaluatiegesprekken**

Elke vrijwilliger/ster heeft éénmaal per jaar een individueel evaluatiegesprek met de staf. Dit behelst het bespreken van de groeps sfeer, het eigen functioneren aan de telefoon én in de groep, de ondersteuning door de staf, eventuele spanningen en conflicten, de infrastructuur, ...

De vrijwilligers/sters werden dit jaar uitgenodigd voor een gesprek op 24 en 25 juni.

**gsm-permanentie**

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

**etentje**

Ter bevordering van de groepsgeest en als beloning voor de vrijblijvende inzet van de vrijwilligers/sters, werd een etentje georganiseerd op 13 juli 2002.

# structuur

## holebifoon vzw

In de Raad van Beheer en de Algemene Vergadering van de Holebifoon zetelden in 2002 Guido Groeseneken, Jean-Marie Vandeursen, Fernand Vanoutryve, Ingrid Galle en Patrick Gaens. De Algemene Vergadering had plaats op 26 maart 2002. De Raad van Beheer van de Holebifoon is samengekomen op 4 december 2002.

## 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 zetelden ook Patrick Gaens en Ingrid Galle in de staf. Stafvergaderingen werden gehouden op 16 januari, 18 februari, 13 maart, 15 april, 29 mei, 19 november en 17 december 2002. Op 2 augustus ontmoetten de stafleden mekaar op informele basis tijdens een etentje.

## personeel

De Holebifederatie stelt één personeelslid aan voor de coördinatie van de Holebifoon, in een 3/4de functie. Deze betrekking was sinds juli 1999 ingevuld door Krista Vanderstraeten. Zij werd opgevolgd door Iris Tilkens, psychologe, die op 18 november 2002 het roer overnam. Isabel Van Lierde zorgt voor de administratieve ondersteuning, eveneens in een 3/4de functie. Tenslotte werkt Dimitri Vanderhaeghen 6 uur per week aan de uitbouw van onze fundraising.

# financieel overzicht

## subsidies

In het kader van het decreet op het vrijwilligers/sterswerk kan de Holebifoon als vrijwilligers/stersorganisatie jaarlijks maximaal 300.000 BEF subsidiegeld ontvangen. In het begin ontvingen wij steevast dit bedrag.

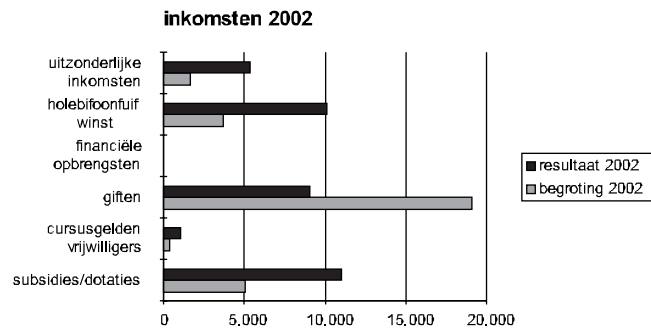
In 2002 mocht de Holebifoon een subsidie van 6.660 euro (268.663 BEF) in ontvangst nemen. Dat is terug een stap dichterbij het maximale bedrag, en volgt de stijgende trend van de voorbije twee jaren (anno 2000: 205.000 en anno 2001: 235.000 BEF).

Sinds 2000 kan de Holebifederatie 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 Beleids ondersteuning 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. Holebifederatie betaalt dan ook het loon van de coördinatrice en de administratief medewerker.

<b>inkomsten</b>	<b>begroting 2002</b>	<b>resultaat 2002</b>
subsidies/dotaties	5.082	11.038
cursusgelden vrijwilligers	372	1.028
giften	19.088	9.094
financiële opbrengsten	50	34
holebifoonwinst	3.718	10.138
uitzonderlijke inkomsten	1.636	5.341
<b>totaal</b>	<b>29.946</b>	<b>36.673</b>
<b>resultaat van het boekjaar</b>		<b>2.792*</b>

\*verschil tussen inkomsten en uitgaven



## 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.

De werking van de Holebifoon kan op verschillende manieren gesteund worden. De bekendste is de "koop een dag" formule, waarbij men de symbolische kosten van één dag of één week op zich kan nemen. De actie "koop een dag" werd voor de zesde maal gelanceerd in de maand september. Het peter- en meterschap is een variëteit hierop waarbij met een doorlopende opdracht wordt gewerkt. Tenslotte kon men via aankoop van een setje postkaarten de Holebifoon steunen. In mei was er een postkaartactie met de steun van de Antwerpse discotheek Red&Blue. Vanaf 2003 zijn ze ook in de Wereldwinkels te verkrijgen.

Er werden in 2002 twee Holebifoonfuiven georganiseerd, als een noodzakelijke aanvulling op het budget: op 12 oktober in de Vooruit te Gent, en op 2 november in zaal Jacob te Antwerpen. 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

2002 was voor de Holebifoon een vrij rustig jaar, omdat er geen nieuwe initiatieven op stapel stonden, zoals dat in 2001 wél het geval was, met Deaftel, permanentie op zondag, en de geboorte van onze website.

Daarom besloten we ons op bepaalde segmenten te focussen.

Een onverwacht positief resultaat boekten we dan ook bij de Vlaamstalige gemeentes. 180 gemeentes werden aangeschreven, met een vraag tot publicatie van een artikel over de werking van de Holebifoon, en/of vermelding van Holebifoon en Deaftel telefoonnummers en logo op de site van de respectieve gemeentes en/of in de gemeentelijke publicatie. Van tenminste 25 gemeentes weten we dat ze werk maakten van onze vraag, een artikel publiceerden in hun gemeentelijk blad, of ons telefoonnummer en logo vermeldden op hun site.

Daarna gingen we alle jeugdorganisaties te lijf via dezelfde procedure als de gemeentes. Enkele organisaties vermeldden ons belangeloos, anderen stelden dan weer betalende advertenties voor of reageerden niet.

We namen contact op met de redactie van StraVSKrijven, Virus, Maks, Uit de marge, Dropzone, Transparant, Krax, Apopoo, Skampi, CJP magazine, Stapel, Jamkrant.

In volgende tijdschriften en gidsen publiceerden we betalende advertenties:

- \* Madosa: TS voor gehoorgestoorden
- \* Sociale kaart Gent
- \* Stadsgids Bilzen, Borgloon, Bilzen Stokkem, Neerpelt, Opglabbeek, Blankenberghe, Veurne, Wervik, Eeklo, Waregem : regio van waaruit de Holebifoon beduidend minder oproepen krijgt
- \* Uitkomst
- \* Belgian Lesbian and Gay Pride-programmabrochure
- \* De Markt: bijlage bij DM en HLN
- \* LinC brochure en site
- \* Joepie: jongerenTS: om ook de jongeren aan te spreken via een jeugdige advertentie

Gelukkig zijn er nog heel wat goeie zielen, die ons belangeloos promoten:

- \* Libelle: in rubriek Blocnote: regelmatige vermelding, naar aanleiding van een lezersbrief
- \* Denderend Aalst: een artikel waar je niet naast kon kijken
- \* Opkikker

- \* Holebitext: naar aanleiding van het jaarverslag
- \* Flair: vermelding naar aanleiding van lezersbrieven
- \* zone 03: opname van H en D tel.nr. bij de SOS -nummers
- \* Flyer De Holebifabriek
- \* video Sam en Lisa van de Holebifabriek
- \* mailings van bij de Holebifederatie aangesloten groepen (bv. WJNH ...)
- \* tijdschriften van bij de Holebifederatie aangesloten groepen (bv. HLWM info)
- \* De Antwerpenaar
- \* Den Vrijen Courant
- \* stadskrant Hasselt
- \* Brussels zakboekje
- \* Klasse: meermaals vermelding
- \* Zap
- \* zone 09: opname van H en D tel.nr. bij de SOS -nummers.
- \* de Condomobiel: verdeelt onze flyer op evenementen

We hadden een vertegenwoordiging met heuse Holebifoonstand op volgende evenementen:

- \* Opendeur Roze Huis Antwerpen
- \* Gezondheidsbeurs St Niklaas
- \* Vrouwendag Leuven
- \* Werelddoenvdag Hasselt
- \* Persconferentie Holebifabriek
- \* Belgian Lesbian and Gay Pride
- \* Opendeur Holebifederatie

Een vraag tot vermelding ging ook naar:

- \* allerhande TS en gidsen: alle holebiTS, Weliswaar, dovenorganisaties, Student m/v, Socius agenda, Solidariteitsagenda, Brussels zakboekje, Gouden Gids, Witte Gids, Artsenkrant, mobiele telefoonmaatschappijen, De Bond, Klasse, zone 09
- \* Sommige instanties, zoals de Gouden Gids, Witte Gids, Artsenkrant en de mobiele telefoonmaatschappijen blijven halsstarrig zwijgen, ondanks herhaling van de vraag.
- \* Anderen, zoals zone 03 en zone 09, vermelden ons nu probleemloos.
- \* radio/TV: Trommels en Trompetten, Telefacts, Ombudsjan, Jammers, alle holebi-radio's. De Holebifoon kwam hier aan bod naar aanleiding van aan de holebithematiek verwante items.

Aan alle jongerenorganisaties en artsencollectieven vroegen we de Holebifoon te promoten via het ophangen van affiches en/of het ter beschikking stellen van folders.

Regelmatig krijgen we een spontane vraag om folders en/of affiches van:

- \* bij de Holebifederatie aangesloten organisaties
- \* scholen
- \* dienstverlenende instanties
- \* horeca

Last but not least speuren we ook frequent internet af, naar alle mogelijke sites waarop vermelding van de Holebifoon relevant is. In het licht van de opmars van internet als informatiebron, is onze aanwezigheid op dit medium, onder vorm van vermelding en het leggen van een link naar onze site, een must.

# resultaten 2002

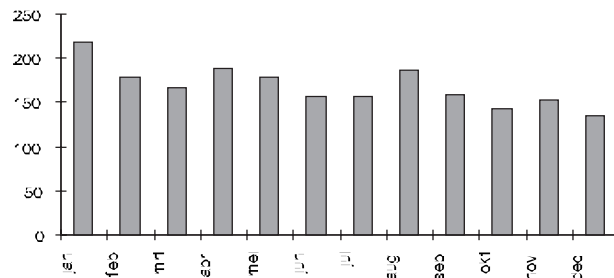
## aantal oproepen

We noteren een daling van het aantal oproepen in 2002. We ontvingen 2021 oproepen, dat is 24% minder dan in 2001.

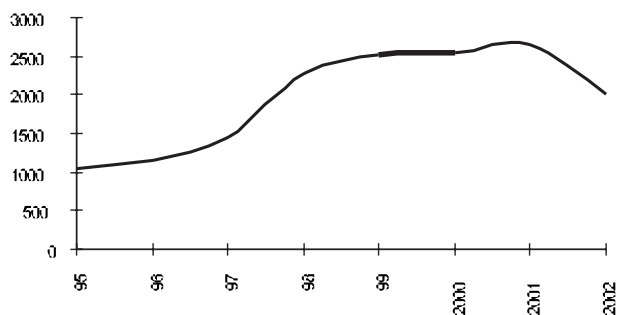
De opkomst van het internet kan een verklaring vormen voor de vastgestelde daling in het aantal oproepen. Communicatie gebeurt meer en meer via het net; men kan er terecht om allerlei informatie op te zoeken. Vooral jongeren surfen en chatten veel, en grijpen makkelijker naar hun muis dan naar de telefoon. De drempel ligt lager en de anonimiteit is groter.

	95	96	97	98	99	2000	2001	2002
januari	/	136	114	168	199	220	331	219
februari	/	59	92	156	220	177	217	179
maart	/	77	74	175	255	232	298	166
april	/	67	150	174	198	194	265	189
mei	156	137	125	148	157	240	254	178
juni	121	123	104	151	222	174	179	157
juli	109	97	101	171	188	215	204	157
augustus	105	79	144	151	161	193	180	187
september	112	85	108	211	260	239	156	159
oktober	115	104	150	326	251	233	189	143
november	93	111	138	263	217	219	178	153
december	235	66	155	173	186	216	207	134
<b>totaal</b>	<b>1049</b>	<b>1141</b>	<b>1458</b>	<b>2267</b>	<b>2514</b>	<b>2552</b>	<b>2658</b>	<b>2021</b>

aantal oproepen per maand



### evolutive aantal oproepen per Jaar



Het aantal oproepen per dag is vrij homogeen verdeeld. De enige uitschieters zijn woensdag en zondag. Op woensdag zijn we bereikbaar vanaf 14u, wat deze verhoging kan verklaren. Het aantal oproepen is het kleinst op zondag. Misschien gaan veel mensen er automatisch van uit dat op zondag niemand werkt, inclusief de Holebifoon. Zondag is echter ook een familiedag, een dag waarop je de grootste kans hebt om alle gezinsleden in hetzelfde huis aan te treffen, waardoor het moeilijker wordt om in alle rust de Foon te bellen.

	aantal	%
maandag	249	12
dinsdag	287	14
woensdag	483	24
donderdag	290	14
vrijdag	311	16
zaterdag	283	14
zondag	118	6
<b>totaal</b>	<b>2.021</b>	<b>100</b>

## gespreksduur

De kortdurende gesprekken (dikwijls van informatieve aard) zijn duidelijk in de meerderheid.

	aantal	%
< 5 min	1197	52
5-15 min	545	31
16-30 min	181	12
31-60 min	79	4
<60 min	19	1
<b>totaal</b>	<b>2.021</b>	<b>100</b>

## de oproepers/sters

\*De lijn van de voorbije 2 jaren wordt voortgezet: 56% mannelijke oproepers, 44% vrouwelijke bellers.

	aantal 99	%	aantal 00	%	aantal 01	%	aantal02	%
man	1.269	60	1.256	55	1.230	55	813	56
vrouw	861	40	1.030	45	988	45	637	44
<b>totaal</b>	<b>2.130</b>	<b>100</b>	<b>2.286</b>	<b>100</b>	<b>2.218</b>	<b>100</b>	<b>1.450</b>	<b>100</b>

\*De Halebifoon wordt gebeld door mensen uit alle leeftijdsgroepen. Het zwaartepunt ligt voornamelijk bij de twintigers en dertigers. Ten opzichte van vorig jaar zien we een lichte verschuiving binnen deze groep, waarbij de groep 26-30 jaar aan belang wint tegenover de groep 21-25 jaar.

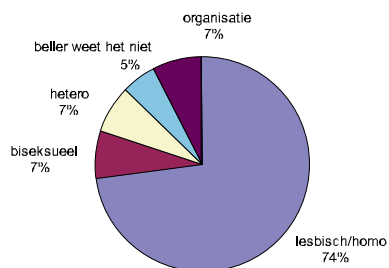
	aantal	%
-16	44	4
16-20	126	12
21-25	195	19
26-30	271	26
31-40	244	23,5
41-50	131	13
51-60	24	2
+60	6	0,5
<b>totaal</b>	<b>1.041</b>	<b>100</b>

\*Uit een analyse van de oorsprong van de oproepen, blijkt dat de Holebifoon het meest gebeld wordt uit Oost-Vlaanderen (34,5%), gevolgd door Antwerpen (28%). Als we dit percentage koppelen aan het aantal inwoners per provincie blijft deze verdeling ongeveer hetzelfde: Oost-Vlaanderen en Antwerpen blijven de koplopers, terwijl de overige provincies meer op gelijke hoogte komen te staan op een gedeelde tweede plaats.

	aantal	%
Oost-Vlaanderen	368	34,5
West-Vlaanderen	140	13
Antwerpen	302	28
VI-Brabant	132	12
Limburg	101	10
Buitenland	26	2,5
<b>totaal</b>	<b>1.069</b>	<b>100</b>

\*Wat de seksuele geaardheid betreft, valt op dat de meerderheid van de bellers (81%) holebi zijn. Het percentage twijfelaars blijft zo goed als ongewijzigd (5%). Iets minder hetero's vinden hun weg naar de Holebifoon (7%). Het aantal oproepen uit professionele hoek (welzijnsorganisaties) is terug lichtjes gestegen.

	aantal 99	%	aantal 00	%	aantal 01	%	aantal02	%
lesbo/homo	1.455	75	1.461	73	1.366	75	841	73
biseksueel	163	8	180	9	111	6	83	7
hetero	199	10	207	10	163	9	84	7
beller weet het niet		91	5	61	5			
organisatie	129	7	152	8	86	5	86	8
<b>totaal</b>	<b>1.946</b>	<b>100</b>	<b>2.000</b>	<b>100</b>	<b>1.817</b>	<b>100</b>	<b>1.155</b>	<b>100</b>



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

	aantal	%
partner	26	11
gezinslid	33	14
familie	6	2
kennis/vriend	32	14
leerkracht/opvoeder	15	6
student	37	16
organisatie	86	37
<b>totaal</b>	<b>235</b>	<b>100</b>

## type gesprek

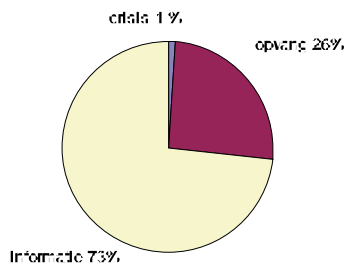
De gesprekken worden opgedeeld in drie verschillende categorieën.

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. Crisisgesprekken zijn gesprekken waarbij de oproep(st)er met een probleem zit dat door de vrijwilliger/ster 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 informatievragen worden gesteld. Het is de vrijwilliger/ster 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 (73 %, dat is 6% meer dan vorig jaar). De opvanggesprekken staan op een tweede plaats en hebben 6% moeten inleveren als we vergelijken met de resultaten van 2001. Bij de crisisgesprekken is er een status quo.

	aantal 99	%	aantal 00	%	aantal 01	%	aantal02	%
info	1.371	65	1.482	66	1.440	67	1032	73
opvang	692	33	730	32	696	32	365	26
crisis	49	2	41	2	29	1	20	1
<b>totaal</b>	<b>2.112</b>	<b>100</b>	<b>2.253</b>	<b>100</b>	<b>2.165</b>	<b>100</b>	<b>1.417</b>	<b>100</b>



\*Als we de opsplitsing maken naargelang het geslacht van de beller, zien we dat mannen meer informatieve vragen stellen dan vrouwen. Op het gebied van de opvanggesprekken doet zich een merkwaardige kentering voor: mannen zijn hier in de meerderheid in tegenstelling tot vorig jaar waarbij vrouwen meer voor opvang belden dan mannen. Inzake het voeren van crisisgesprekken werden de vrijwilligers meer met vrouwelijke dan mannelijke bellers geconfronteerd.

	<b>info</b>	<b>opvang</b>	<b>crisis</b>
man	600	191	6
vrouw	432	174	14

## 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 is er 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, vragen rond het samenlevingscontract en rond de openstelling van het burgerlijk huwelijk. In de tweede helft van 2002 was dit een "hot topic"; 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 oproep(st)er 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, het zoeken van contact met andere holebi's.

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.

Veel 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 holebigroepen of horecazaken. Het aantal opvanggesprekken is weliswaar verminderd ten opzichte van vorig jaar, maar de inhoud werd "zwaarder". Het is opvallend dat de psychische toestand een veelbesproken item is. Het aantal keren dat psychische begeleiding aan bod komt in een gesprek is verdubbeld in vergelijking met de resultaten van 2001. Zelfmoord komt maar liefst vier tot vijf keer meer ter sprake!

Het aantal **stille oproepen** naar de Holebifoon blijft hoog scoren. Wij kregen in 2002 toch weer 519 stille oproepen. De telefoon rinkelt, de vrijwilliger/ster 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/zij zou kunnen praten. Vaak horen wij van bellers dat zij vroeger al gebeld hebben, maar niets konden zeggen. Iets zéggén kan op bepaalde momenten een té 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 ook dit jaar een opsplitsing voorzien volgens geslacht.

Hieruit kunnen we afleiden dat voornamelijk mannen bellen met problemen omtrent hun coming-out, homoseksualiteit, en het aanvaardingsproces ervan. Heel wat meer mannelijke oproepers dan vrouwelijke hebben vragen over soa's, aids, en veilig vrijen. Als het over de psychische toestand gaat trekken vooral de vrouwen de kar, ze zijn tevens twee keer zoveel overstuur dan mannelijke bellers. Vrouwelijke oproepers brengen de onderwerpen 'verliefd op hetero', 'getrouwde holebi', en 'kinderwens' meer naar voren dan hun mannelijke tegenhangers.

## tabel met hoofdproblemen

	aantal	%	man	vrouw
<b>praktische vragen</b>	<b>1.107</b>	<b>33,5</b>		
Holebifoon	86		40	46
holebigroep	269		144	125
holebitijdschrift	23		12	11
uitgaansgelegenheden	226		125	101
fuiven	273		183	90
activiteiten	65		33	32
boeken/films	16		4	12
BLGP	11		5	6
jongerenkamp	6		1	5
reis	11		5	6
antidiscriminatiewet	8		4	4
samenlevingscontract/huwelijk	42		18	24
juridische vragen	55		34	21
internet	9		5	4
financ. moeilijkheden	3		3	0
doven	4		3	1
<b>seksualiteitsbeleving</b>	<b>612</b>	<b>18,5</b>		
homoseksualiteit	257		149	108
biseksualiteit	75		36	39
seksualiteit	68		46	22
aanvaardingsproces	163		93	70
travestie	8		6	2
transeksualiteit	6		4	2
pedofilie	6		5	1
seksuele problemen	22		14	8
prostitutie	3		3	0
verkrachting	4		1	3
<b>lichamelijke gezondheid</b>	<b>70</b>	<b>2</b>		
ziekte/handicap	23		17	6
SOA/Aids/veilig vrijen	47		42	5

	aantal	%	man	vrouw
<b>psychische toestand</b>	<b>185</b>	<b>5,6</b>		
depressie	38		18	20
overstuur	47		14	33
psychische begeleiding	60		29	31
angst/fobie	4		1	3
verslaving	3		1	2
zelfmoord	33		11	22
<b>sociale inschakeling</b>	<b>368</b>	<b>11,1</b>		
eenzaamheid	39		23	16
zkt cont. met andere holebi's	121		76	45
coming-out	115		72	43
outing	17		14	3
vooroordelen	38		24	14
discriminatie	32		21	11
buitel. partner	6		5	1
<b>relaties</b>	<b>108</b>	<b>3,3</b>		
verliefdheid	72		34	38
verliefd op hetero	15		2	13
relatie partner	89		46	43
relatiebreuk	31		14	17
relatie omgeving	56		31	25
<b>gezin</b>	<b>126</b>	<b>3,8</b>		
relatie ouder/kind	66		32	34
relatie gezin/familieleden	36		20	16
kinderwens	22		3	19
incest	9		3	6
kindermishandeling	4		1	3
gehuwde holebi	88		34	54

	aantal	%	man	vrouw
stille oproep	519	15,7		
2delijn zonder gesprek	110	3,3		
seksbellers	11	0,3	11	0
andere	71	2,2	39	32
grap	20	0,6	15	5
<b>totaal</b>	<b>3.307</b>	<b>100</b>		

## deafteloproepen en gerelateerde vragen

De Holebifoon ging in 2001 succesvol van start met Deaftel, een systeem waarbij anonieme "telefonische" hulp voor auditief gehandicapte holebi's en hun omgeving mogelijk werd gemaakt. Echter, een evaluatie van het Deaftel systeem na een periode van ongeveer 2 jaar, leert ons dat doven en slechthorenden amper gebruik van maken van dit communicatiemiddel: waren er in 2001 nog 9 geslaagde oproepen, in 2002 zijn dat er slechts 4.

Bij navraag blijkt dat doven- en slechthorenden meer en meer een beroep doen op het internet (email, chatten) en SMS om met mensen in contact te treden.

Los van deze Deafteloproepen kregen we vier vragen van horenden (familie of vrienden van doven en slechthorenden) die informeerden naar ontmoetingsplaatsen voor dove holebi's.

	totaal registraties	niet gekend	info
Deaftel	30	26	4

We kunnen dus stellen dat er wel een vraag is naar informatie en opvang van deze groep, maar dat we ze via Deaftel niet bereiken.

## verwijzing

Onder deze subtitel worden de adressen geregistreerd die de vrijwilligers/sters aan de oproep(st)ers doorgeven. Bij 987 van de 2021 gesprekken werd de oproep(st)er doorverwezen, dat is 10% minder dan in 2001. De holebibeweging neemt nog steeds een ruim deel (75%) van de doorverwijzingen voor haar rekening.

	aantal	%
<b>verwijzing binnen holebibeweging</b>	<b>744</b>	<b>75</b>
holebigroepen	286	
holebitijdschrift	27	
holebifuiven	211	
holebihoreca	172	
holebihandelszaken	16	
holebispecialist	19	
biblioteek	13	
<b>verwijzing naar een welzijns- of gezondheidsorganisatie</b>	<b>132</b>	<b>14</b>
arts	33	
aidsorganisatie	14	
therapeut	28	
welzijnsorganisatie	26	
gespecialiseerde dienst	19	
andere telefoondienst	12	
<b>juridische verwijzing</b>	<b>34</b>	<b>3</b>
internet	20	2
andere verwijzing	57	6
<b>totaal</b>	<b>987</b>	<b>100</b>

## hoe heeft de oproeper/ster holebifoon leren kennen?

Voor 1000 van de 2021 oproepen werd geregistreerd hoe de beller de Holebifoon heeft leren kennen. Op de vraag of investeringen in promotie wel de moeite waard zijn, krijgen we hier een duidelijk antwoord: de hoofdbrok (18,3%) van de oproep(st)ers heeft de Holebifoon zo leren kennen, op de voet gevolgd door Holebitext met 15,4% (teletekstpagina's 738 en 739 van TV1 en Canvas), dat hiermee aantoonst nog steeds een belangrijke informatiebron te zijn.

Op een gedeelde derde plaats staan kranten/algemene tijdschriften (9,8%), holebitijdschriften (9,2%), en welzijnsorganisaties (9%). Het gaat hier om advertenties en vermeldingen in artikels.

Het internet blijkt ook een krachtig medium te zijn, waarlangs de oproep(st)ers de weg naar de Holebifoon vinden.

	aantal	%
Holebifederatie	42	4,2
holebigroep/centrum	54	5,4
holebitijdschrift	92	9,2
promotiemateriaal	183	18,3
infogids	54	5,4
kennis/vriend	47	4,7
school	21	2,1
welzijnsorganisatie	90	9
arts	9	0,9
therapeut	7	0,7
advertentie	30	3
krant/tijdschrift	98	9,8
radio/TV	11	1,1
Holebitext	154	15,4
Belgacom	34	3,4
internet	74	7,4
<b>totaal</b>	<b>1.000</b>	<b>100</b>

# conclusie

De Holebifoon heeft, ondanks een verminderd aantal oproepen, weerom de zin van haar bestaan kracht bijgezet. Het aantal oproepen heeft een flinke knauw gekregen, maar de inhoud van de gesprekken is complexer en diepgaander geworden, wat wijst op een blijvende noodzaak van een telefonische hulplijn voor holebi's.

Het was een druk jaar (2 fuiven) met verschuivingen aan de basis (wegvallen coördinatrice, inloop nieuwe coördinatrice) en veranderingen op wettelijk vlak (antidiscriminatie wet/ huwelijk). De werking van de Holebifoon is echter nooit in het gedrang gekomen, dankzij de inzet en competentie van de staf en de vrijwilligers.

In december 2002 werd het vrijwilligers/stersteam uitgebreid met zes gemotiveerde en geëngageerde mensen. Kort daarvoor werd het roer van de Holebifoon overgenomen door de nieuwe coördinatrice.

Er werden, met de resultaten van dit jaarverslag in het achterhoofd, een heleboel frisse en vernieuwende ideeën gelanceerd, die een nieuw tijdperk voor de "foon" kunnen inluiden.

Onze doelstellingen voor het jaar 2003 zijn:

- \* nadenken over een alternatief voor Deaftel (1),
- \* onderzoek doen naar de verschillende media waarvan we gebruik kunnen maken om alle holebi's en hun omgeving te bereiken, zowel wat promotie (2) en eigenlijke werking (3) van de Holebifoon betreft,
- \* meer aandacht besteden aan opleiding van de vrijwilligers/sters (4).

(1) vervanging van Deaftel door chatten ?

(2) meer adverteren in kranten, tijdschriften en op internet

(3) de mogelijkheid inbouwen van chatten naast de bestaande telefonische hulpverlening

(4) afgaande op de evolutie in de inhoud van opvanggesprekken

De Holebifoon is er dankzij uw steun! Ook in 2002 hebben organisaties, bedrijven en individuen ons financieel gesteund.

**koop 1 dag-partner**  [www.sensoa.be](http://www.sensoa.be)

**koop 1 dag-hoofdsponsors**



[www.enof.be](http://www.enof.be)



[www.uvv.be](http://www.uvv.be)

**koop 1 week-donateurs**

Verkeerd Geparkeerd ([www.verkeerdgeparkeerd.be](http://www.verkeerdgeparkeerd.be)), Kom Af ([www.komaf.be](http://www.komaf.be)), Agalev ([www.agalev.be](http://www.agalev.be)), Armando Dios ([www.kinderlines.nl/homepages/dios.html](http://www.kinderlines.nl/homepages/dios.html)), D. De Meirleir, M. Bruneel, P. Debackere, M. Schrijvers, Monteyne-Baston, J. Van Moere, K. Verbruggen, E. Van Herck, B. Eeckhout, B. Markey, onze vele anonieme donateurs

**postkaart-actie**



[www.redandblue](http://www.redandblue)

**benefiet-party**



[www.next-party.be](http://www.next-party.be)

---

Blijf onze hulplijn steunen!

Via een permanente opdracht aan je bank (bv. 2,50 / 5 EUR per maand) of organiseer een feest (huwelijksfeest, verjaardag, jubileum ...) en bestem het cadeau voor een goed doel zoals de Holebifoon! Storten kan op rek. nr. 068-2159688-10 met vermelding "gift holebifoon". Vanaf 30 EUR per jaar wordt een fiscaal attest afgeleverd. Bedankt!



Holebifoon is elke dag (behalve op feestdagen) te bereiken op het nummer  
T 09 238 26 26 van 18 tot 22u en woensdag van 14 tot 22u.

Kantoor: Kammerstraat 22, 9000 Gent, T 09 223 69 29, F 09 223 58 21,  
info@holebifederatie.be, <http://www.holebifoon.be>.