



jaarverslag 2004

holebifoon 09 238 26 26



vragen@holebifoon.be holebiseksualiteit, je vraagt het maar

de holebifoon is er dankzij uw steun!

Ook in 2004 hebben organisaties, bedrijven en individuen ons financieel gesteund. Dank aan onze partners : sensoa, Unie Vrijzinnige Verenigingen, Wel Jong Niet Hetero, Gayworld.be en Next>>.

sensoa

Kipdorpvest 48a, 2000 Antwerpen
www.sensoa.be, info@sensoa.be



UVV

Brand Whitlocklaan 50, 1200 Sint-Lambrechts-Woluwe
www.uvv.be, info@uvv.be



Wel Jong Niet Hetero

Kammerstraat 22, 9000 Gent
www.weljongniethetero.be, info@weljongniethetero.be



Gayworld

www.gayworld.be



gayworld.be

next>>, Brussel

www.next-party.be, parties@La Raffinerie



Dank aan onze hoofdsponsors &of en Vooruit.

&Of

PB 113, 3000 Leuven 3
www.enof.be, info@enof.be



Kunstencentrum Vooruit

St.-Pietersnieuwstraat 23, 9000 Gent
www.vooruit.be, info@vooruit.be



Dank aan onze sponsor Cera foundation.

Dank aan onze anonieme individuele donateurs!



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

Bedankt!

inleiding	6
wat doet de holebifoon?	7
structuur	8
vrijwilligers	9
werving en selectie	
basisopleiding	
peter- en meterschap	
begeleiding en ondersteuning	
financieel overzicht	13
subsidies en uitgaven	
fundraising	
bekendmaking	16
analyse oproepen 2004	18
aantal oproepen	
gespreksduur	
type oproeper	
type oproep	
thema oproep	
e-mail	
doorverwijzing	
kent holebifoon van	
conclusie	38
toekomst	38

dankwoord

In de eerste plaats wil ik graag alle vrijwilligers bedanken die zich het voorbije jaar hebben ingezet om permanenties in te vullen en op tal van vragen een antwoord te bieden.

Bedankt voor het engagement en de motivatie om steeds kwaliteit na te streven!

Dank aan de staf voor de inhoudelijke en beleidsmatige ondersteuning van coördinator en vrijwilligers.

Dank aan de Holebifederatie voor de logistieke steun.

Dank voor de broodnodige subsidies aan de minister van Gelijke Kansen, het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Gelijke Kansen in Vlaanderen en dienst Algemeen Welzijnsbeleid) en de stad Gent.

Graag bedank ik ook de pers, media, groepen en tal van websites die aandacht besteedden aan de Holebifoon, zij blijven immers een belangrijke bron van bekendmaking.

Kortom : dank aan iedereen die op de een of andere manier een bijdrage leverde aan de werking van de Holebifoon.

Eva Dumon
coördinator ad interim Holebifoon

inleiding

In dit jaarverslag vind je alles over de werking van de Holebifoon en een analyse van de oproepen uit 2004. Tot slot worden enkele toekomstplannen toegelicht.

Uit de resultaten blijkt een voortzetting van de dalende trend in het aantal oproepen. Deels wordt dit gecompenseerd door een positieve evolutie in het aantal e-mailvragen.

Het valt op dat, ondanks de maatschappelijk verbeterde positie van homo's, lesbiennes en biseksuelen, nog velen met problemen zitten en de nood voelen daarover te praten. De individuele holebi heeft het vaak nog moeilijk met zijn/haar aanvaardingsproces en coming-out. Koppels worstelen met een kinderwens die praktisch soms moeilijk te verwezenlijken is. Relaties met een buitenlandse partner zorgen voor juridische of culturele problemen. Gehuwde holebi's zoeken een weg tussen hun hetero-relatie en hun homoseksuele gevoelens. Holebifoon probeert aan deze noden van deze mensen te beantwoorden.

Daarnaast is de Holebifoon een belangrijk kanaal waar mensen terecht kunnen voor informatie over een breed gamma thema's : praktische informatie over holebiseksualiteit, holebigroepen, juridische informatie, adressen van therapeuten, artsen,... Voor informatievragen vormt e-mail een erg belangrijk en handig communicatiekanaal.

Wie meer wil weten, kan steeds contact opnemen of een kijkje nemen op de website.

holebifoon 09 238 26 26

vragen@holebifoon.be **holebiseksualiteit, je vraagt het maar**



secretariaat

Kammerstraat 22, 9000 Gent
T 09-223 69 29, F 09-223 58 21
www.holebifoon.be

wat doet de holebifoon?

Holebifoon biedt anonieme hulpverlening aan iedereen die vragen heeft over holebiseksualiteit, van een vraag naar informatie tot een opvang- of crisisgesprek.

Holebifoon is elke dag bereikbaar van 18 tot 22u en op woensdag van 14 tot 22u op het nummer 09-238 26 26 of via e-mail op vragen@holebifoon.be.

Holebifoon beschikt over een uitgebreid adressenbestand van holebigroepen, holebivriendelijke hotels, restaurants en cafés, reguliere en commerciële dienstverlening. Daarnaast heeft Holebifoon ook een actuele activiteiten- en fuifkalender. Naast eerstelijnsopvang is de voornaamste taak het doorverwijzen naar holebigroepen, holebivriendelijke horeca en holebivriendelijke gespecialiseerde hulp- en dienstverlening.

Holebifoon is er in de eerste plaats voor homo's, lesbiennes en bi's van alle leeftijden. Ze probeert evenwel ook aan de omgeving (ouders, leerkrachten, opvoeders, welzijnswerkers, studenten,...) van deze doelgroep een luisterend oor en een bron van informatie te bieden.

de werking van holebifoon vertrekt van enkele pijlers

Anonimiteit

De dienstverlening gebeurt volledig anoniem. Dit houdt in dat zowel de vrijwilligers van Holebifoon als de oproepers anoniem blijven. Om dit mogelijk te maken, gebeurt de dienstverlening vanuit een geheime locatie en wordt aan de vrijwilligers gevraagd om hun medewerking geheim te houden.

Neutraliteit

Holebifoon staat open voor ieders persoonlijke overtuiging, neemt geen stelling in en propageert evenmin zaken, belangen of personen. Zij stelt zich als dienst neutraal op. Objectiviteit en ruimdenkendheid worden hoog in het vaandel gedragen.

Deskundigheid

De vrijwilligers die de telefoon bedienen, hebben een grondige opleiding in gesprekstechnieken gevolgd, worden doorlopend bijgeschoold, en zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op het vlak van holebiseksualiteit.

structuur

holebifoon vzw

Als vzw heeft de Holebifoon een Algemene Vergadering en een Raad van Bestuur. De leden van de Algemene Vergadering zijn dezelfde leden van het Dagelijks Bestuur van de vzw Holebifederatie.

De leden van de Raad van Bestuur zijn Jan Buys, Jean-Marie Vandeursen, Johan Van Oostende en Patrick Gaens.

personeel

De Holebifederatie stelt voor de Holebifoon twee personeelsleden aan, goed voor 1,5 voltijds equivalent.

Coördinator : Iris Tilkens (3/4de betrekking)

Administratieve ondersteuning : Isabel van Lierde (3/4de betrekking)

Dimitri Vanderhaeghen, medewerker bij de Holebifederatie, staat in voor de fundraising van de Holebifoon.

Vanaf november ging Iris Tilkens voor 6 maand in loopbaanonderbreking en werd vervangen door Eva Dumon. De 3/4de betrekking werd toen opgetrokken naar een full time. In december nam Isabel van Lierde ontslag. Haar taken zullen overgenomen worden door een administratief medewerker van de Holebifederatie.

staf

De coördinator van de Holebifoon wordt bijgestaan door een staf. Dit zijn vrijwilligers die meerwerken en meedenken aan het beleid van de Holebifoon en aan de ondersteuning van de vrijwilligers.

Leden : Chris Mestdagh, Geert Monsaert, Hilde Vandeputte, Johan van Oostende, Patrick Gaens, Tine Dhollander, Iris Tilkens/Eva Dumon

Activiteiten : maandelijks stafvergaderingen (12), overleg met het dagelijks bestuur (Holebifederatie), jaarlijks etentje.

vrijwilligers

Alle vragen aan Holebifoon worden beantwoord door vrijwilligers die een selectieprocedure en uitgebreide opleiding doorlopen hebben. In hun opleiding krijgen ze achtergrondinformatie over holebiseksualiteit en een degelijke training in gespreksvaardigheden. Ook na de opleiding worden de vrijwilligers bijgeschoold en begeleid.

werving en selectie

In de lente van 2004 werden advertenties in tijdschriften en op websites geplaatst met de bedoeling nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Holebifoon pakte ook opnieuw uit met de "pak me"/ "ruk me" campagne.

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

Dit jaar reageerden 15 personen, waarvan er 14 op selectiegesprek kwamen. 10 kandidaten begonnen aan de basisopleiding, waarvan 7 de eindstreep haalden.

basisopleiding

1 weekend waarin vooral geoefend werd met rollenspelen

wekelijks 8 opeenvolgende avonden

Avond 1 : kennismaking (Iris Tilkens)

Avond 2 : psychosociale achtergrond van holebiseksualiteit (Geert Monsaert)

Avond 3 : schetsen van een kader van telefonische hulpverlening (Cathérine Nihoul)

Avond 4 : gesprekstechnieken (Cathérine Nihoul)

Avond 5 : types bellers (Cathérine Nihoul)

Avond 6 : subculturen (Rona Kennedy)

Avond 7 : gebruik databestand, praktische regelingen, afspraken (Iris Tilkens)

Avond 8 : e-mail training (Iris Tilkens)

peter- en meterschap

Nieuwe vrijwilligers worden na hun opleiding tijdens de eerste twee permanenties bijgestaan door een ervaren vrijwilliger ("peter" of "meter"). De vrijwilliger kan zo de eerste ervaringen delen en bespreken met de peter of meter. Nadien blijft de peter en meter een aanspreekpunt voor deze vrijwilliger.

begeleiding en ondersteuning

Intervisie

Maandelijks komen alle vrijwilligers samen om casussen te analyseren, te oefenen met rollenspelen, actuele informatie uit te wisselen, relevante informatie en gesprekstechnieken op te frissen. Iedereen participeert actief, nadien is er plaats voor een informeel moment. Dit jaar vonden in totaal 8 intervisies plaats.

Themanamiddag / thema-avonden

Ongeveer 3 keer per jaar wordt een themanamiddag of thema-avond georganiseerd. De thema's worden gekozen rekening houdend met de behoeftes die leven bij de vrijwilligers en soms inspelend op de actualiteit. Deze bijscholingen zorgen ervoor dat de vrijwilligers beter voorbereid zijn op vragen van oproepers.

Dit jaar was er in maart een themanamiddag 'Senioren en juridische kwesties' (met dank aan Josee Rothuizen, Roger van Loon, Marie-Jeanne Wesemael), in april een thema-avond 'Ethische kwesties' en in november een thema-avond 'Juridische kwesties' (met dank aan Paul Borghs).

Trainingsdag

Elk jaar organiseert de Holebifoon een trainingsdag voor de vrijwilligers. Hierbij staat de vrijwilliger centraal en wordt dieper ingegaan op eventuele knelpunten of moeilijkheden bij telefonische hulpverlening. In 2004 ging de trainingsdag door op 28 februari in Diksmuide. Nils Verbeeck, een psychiater/psychotherapeut uit Nederland, bracht de vrijwilligers kennis en ervaringen bij over de client-centered therapie. De trainingsdag kadert in een weekend zodat training kan afgewisseld en aangevuld worden met ontspannende momenten.

Supervisie

Vrijwilligers die daar behoefte aan hebben, kunnen ook altijd zelf een individueel supervisiegesprek aanvragen met één of meerdere stafleden. Dit kan gaan over alles wat een invloed kan hebben op het functioneren van die vrijwilliger.

Functioneringsgesprekken

Soms is de staf van mening dat het functioneren van een vrijwilliger bijgestuurd moet worden. Op vraag van de staf vindt dan een functioneringsgesprek plaats tussen een staflid en de vrijwilliger in kwestie.

Evaluatiegesprekken

Eénmaal per jaar heeft elke vrijwilliger een individueel evaluatiegesprek met de staf. Hierbij wordt gepeild naar de groeps sfeer, het eigen functioneren aan de telefoon, het functioneren in de groep, de ondersteuning door de staf, eventuele spanningen en conflicten, infrastructuur,... In 2004 vond dit gesprek plaats in juni.

Gsm permanentie

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

Extra's

Traditioneel werd ook dit jaar een nieuwjaarsreceptie verzorgd en in de zomervakantie een etentje georganiseerd voor alle vrijwilligers. Ook de verjaardagen van de vrijwilligers werden zorgvuldig bijgehouden.

kent u een holebivriendelijke behanger, notaris, bloemenwinkel, gynaecologe/gynaecoloog, dansschool, arts, advocaat/advocate, specialist, hulpverlener/hulpverleenster, hotel, restaurant, café, sauna, camping, loodgieter?

Laat het ons weten via 09-223 69 29 of via vragen@holebifoon.be. De Holebifoon database krijgt er nooit genoeg van! Wij sturen de betrokkenen een aanmeldingsformulier. Enkel met toestemming komen de gegevens in de Holebifoon database.

pak me

mee naar huis

holebiffoon 09 238 26 26

vragen@holebiffoon.be holebiseksualiteit, je vraagt het maar



Bij een geëngageerd iemand? leem me dan mee!

ingend vrijwilligers van allerlei slag.

telefonische hulpdienst voor holebi's en hun omgeving. We
r verhaal doen, bieden een luisterend oor en zoeken mee
naar inzichten en uitwegen. Ook met al je vragen kan je bij de Holebiffoon terecht.
Elk contact met de Holebiffoon is volledig anoniem, alles blijft tussen ons.
De Holebiffoon is neutraal en pluralistisch: we eerbiedigen ieders overtuiging.
We zijn een erkende vrijwilligersorganisatie, gesteund en erkend door de Vlaamse
Gemeenschap.

Bij de Holebiffoon zijn niet alleen de mensen die ons bellen anoniem. Door de
aard van de hulpverlening is het ook noodzakelijk dat onze vrijwilligers/sters ano-
niem blijven. Daarom vragen we om, indien nodig, enkel aan je directe omgeving
(partner, ouders) kenbaar te maken dat je vrijwilliger/ster bij ons wil worden.

Wie zoeken we?

voor de telefoonpermanenties:

- mensen met een open geest
- die onbezoldigd tijd willen vrijmaken (min. 10 uur per maand)
- en onbevraagd naar anderen kunnen luisteren

voor onze logistieke ondersteuning:

- betrouwbaar volk dat ons af en toe een praktisch steuntje in de rug wil geven

Wat bieden we?

Een degelijke opleiding en continue vorming.
Leuke contacten met de andere vrijwilligers/sters.
Een nuttige, sociale en geëngageerde vrijetijdsbesteding.

Interesse?

Contacteer Iris Tikens (iris.tikens@holebifederatie.be).
Holebifederatie, Kammerstraat 22, 9000 Gent, 09 223 69 29.

financieel overzicht

subsidies en uitgaven

In het kader van het decreet op het vrijwilligerswerk kan Holebifoon als vrijwilligersorganisatie jaarlijks 7.800 EUR subsidiegeld ontvangen.

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 Beleidsondersteuning geven : een stappenplan voor een globaal holebi-beleid ontwikkelen samen met Gelijke Kansen en zien welke projecten daarbinnen passen.

Holebifoon krijgt een duidelijke plaats binnen de eerste functie. Holebifederatie betaalt dan ook het loon van de coördinator en administratief medewerker.

Hieronder vind je een overzicht van alle inkomsten en uitgaven van de Holebifoon in 2004.

inkomsten	begroting 2004 in euro	resultaat 2004 in euro
subsidies en toelagen	7.800	5.577
giften	6.300	7.652,26
sponsors	2.700	3.100
holebifoonfuif winst*	5.300	5.028,49
recuperatie kosten	1.000	1.105
financiële opbrengsten	100	2,30
uitzonderlijke opbrengst	0	857,04
totaal opbrengsten	23.200	23.322,09

* Dank aan iedereen die een handje hielp op de fuif!

uitgaven	begroting 2004 in euro	resultaat 2004 in euro
huisvesting	6.005	6.614,40
communicatie	2.250	2.253,69
vrijwilligers	5.550	4.565,16
promotie	1.150	1.869,55
vorming	2.410	2.513,67
werking	1.485	274,97
fundraising	250	0
fuiven	3.850	3.885,23
afschrijvingen	150	388,53
financiële kosten	100	64,35
uitzonderlijke kosten	0	959,45
totaal kosten	23.200	23.389
resultaat van het boekjaar*	0,00	-66,91

* Verschil tussen inkomsten en uitgaven

fundraising

De verschillende formules

De bekendste is nog steeds de Koop een dag-formule, waarbij particulieren de symbolische kosten van één dag of één week werking op zich kunnen nemen.

Het peter- en meterschap is een variante hierop waarbij met een doorlopende opdracht wordt gewerkt.

Verder kunnen ook organisaties en bedrijven via de ZiZo-actie 'Wij steunen de Holebifoon, jij toch ook?' advertenties plaatsen op de Holebifoon-pagina.

Overzicht fundraisingsacties Holebifoon 2004

- actie "Wij steunen de Holebifoon, jij toch ook?" (september 2004 tot januari 2005)
- partners, hoofdsponsors en sponsors via advertenties in ZiZo en op de website
- actie "Koop 1 Dag" (oktober - december 2004) via directmailings
- promotie in ZiZo
 - ZiZo jan, maart, september en november: "Wij steunen de Holebifoon, jij toch ook?"
 - ZiZo juli: peter-meter-actie

Resultaten

de inkomsten uit fundraising zijn gestegen met 3% (10.451,26 EUR) t.o.v. 2003 (10.151,55 EUR). De stijging was het opvallendst bij de individuele donateurs (+6%). Het aantal donateurs steeg van 132 naar 140, waarvan 12 meters/peters. De invididuele donateurs zijn goed voor 70% van de fundraisingsinkomsten.

Andere acties

fiscale attesten met donatieformulier aangeschreven
donatieformulieren Holebifoon op BLGP, peter/meter-actie
aanschrijven verloren donateurs (juni 2004)
benefiet NEXT januari
bannering op Wel Jong Niet Hetero + partner op gayworld.be

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

bekendmaking

Gratis publiciteit - vermelding Holebifoonnummer in/op

- BLGP-brochure
- Zone 09
- BENEFIETFUIF door next>>
- Next>> programmabrochure
- FedNet Holebifederatie
- Outlook Holebifederatie
- Stadgids Gent
- Holebitext
- ZiZo
- Persberichten
- Gay&Lesbian safer map - Ex Aequo
- Solidariteitsagenda
- Inernetsites: o.a.: sites van de groepen, sites van de steden en gemeenten: bv. brugge.be, jongerensites: bv. jongereninformatie.be, sites van welzijnsorganisaties: bv. welzijn.net, hulporganisaties.be, holebisites: bv. gaylive.be, oradio.be, informatieve sites: bv. vlaanderen.be/infolijn, televisiesites: bv. Vrt.be ...
- Zelfhulp gids
- Holebibeleidsplan Gent
- Sociale kaart Gent
- Stadsgids Gent
- Spartacus
- Brochure Antwerpen Anders
- On/zichtbaar holebi's in west-vlaanderen
- Vrouwenzakboekje Brugge
- Boekske vol goesting - Sensoa
- Meisje & meisje, jongen & jongen - Sensoa
- Holebinieuwsbrieven
- De Standaard
- Flyer Casa Rosa, Moira
- Den Vrijen Courant
- Brochure Filmfestival Gent
- Holebifoonfuif affiche en flyers
- Canvas: Histories - De historie van de holebi

Flyer- en posterverspreiding

- Dienstverlening
- Horeca
- Halebijgroepen

Jaarverslagen

- Studenten
- Dienstverlening
- Alle groepen

Redactioneel artikel in

- Libelle

Betalende advertenties

- LinC folder

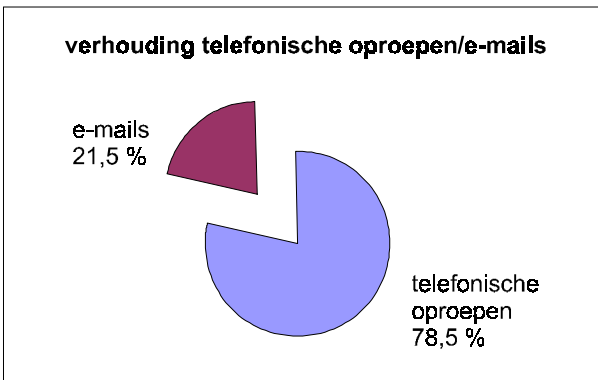
analyse oproepen 2004

Holebifoon registreert alle telefonische oproepen en e-mails die binnenkomen. Zo is het mogelijk een zicht te krijgen op het type oproeper, de frequentie van thema's die aan bod komen, van waar de oproeper de Holebifoon kent en naar waar de vrijwilligers hem/haar doorverwijzen. Elk jaar worden deze gegevens nauwgezet geregistreerd, zodat deze met elkaar vergeleken kunnen worden.

aantal oproepen

Verhouding telefonische oproepen en e-mails

In 2004 kreeg Holebifoon in totaal 1360 oproepen binnen, waarvan 1067 telefonische oproepen en 293 e-mails. Onderstaande grafiek toont aan dat e-mail een belangrijk deel vormt van de oproepen (21,5 %).

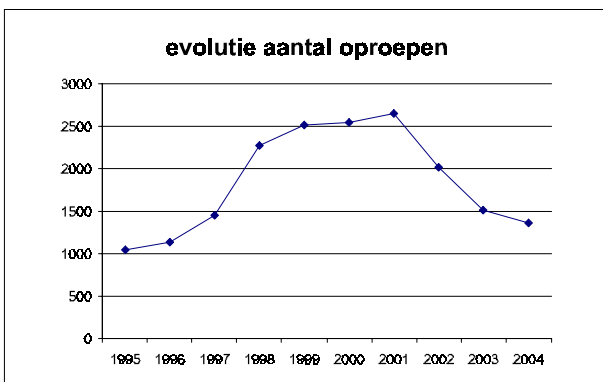


Evolutie aantal oproepen

De Holebifoon kreeg in 2004 1.360 oproepen (telefonisch + e-mail) tegenover 1510 in 2003, dat is een daling met 10 procent. Vooral de telefonische oproepen dalen. Dit is een voortzetting van de trend die al sinds 2002 waarneembaar is: de sensibilisering over holebiseksualiteit en het stijgend gebruik van internet als informatie- en contactkanaal. Dankzij die laatste trend is wel een stijging van het aantal e-mails te merken (293 in 2004 tegenover 48 in 2003).

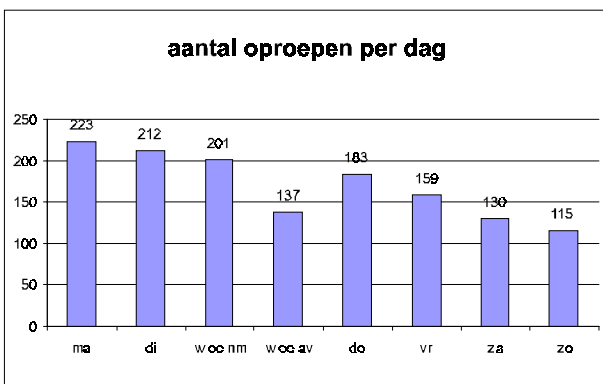
Onderstaande tabel en grafiek tonen de evolutie van de afgelopen 10 jaar.

Jaar	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Aantal	1049	1141	1458	2267	2514	2552	2658	2021	1510	1360



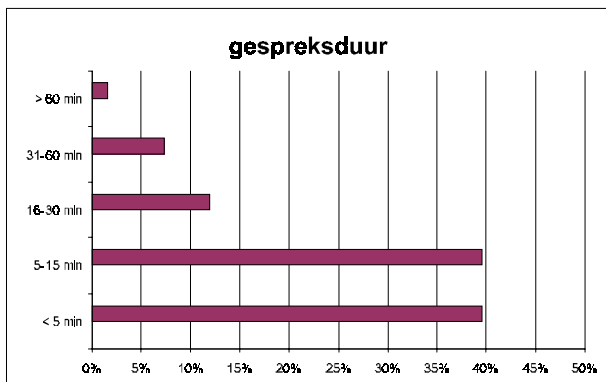
Aantal oproepen per dag

Op weekdays stromen over het algemeen meer oproepen binnen dan in het weekend. Vlak na het weekend volgt de drukste periode.



gespreksduur

Onderstaande grafiek toont aan dat de meeste gesprekken niet langer dan een kwartier innemen. Soms valt het voor dat gesprekken lang uitlopen. Vrijwilligers proberen dit te begrenzen tot 45 minuten, gezien het voor een vrijwilliger moeilijk is langer dan drie kwartier op een aandachtige manier te luisteren.



type oproeper

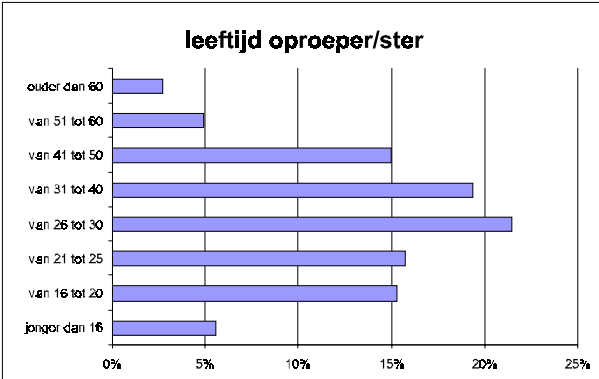
Geslacht

Het valt op dat meer mannen dan vrouwen de Holebifoon contacteren. Dit is een trend die al enkele jaren zichtbaar is.



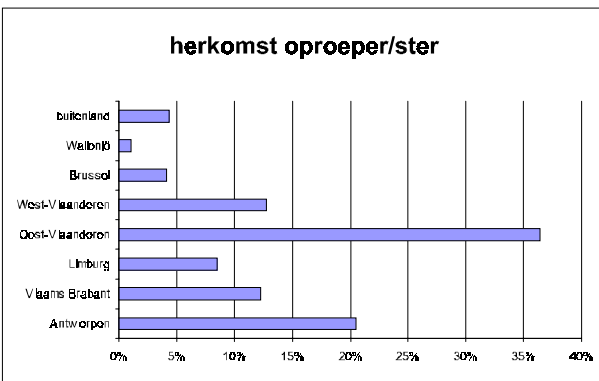
Leeftijd

De leeftijden van de oproepers worden in onderstaande grafiek weergegeven in categorieën. Holebifoon wordt gecontacteerd door mensen uit alle leeftijdsgroepen en het meest door mensen tussen 26 en 40 (40,9 %).



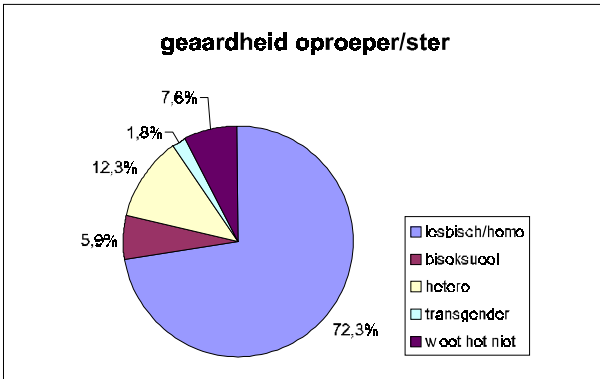
Herkomst

Uit de gegevens blijkt dat de Holebifoon het meest gebeld wordt vanuit de provincies Oost-Vlaanderen en Antwerpen.



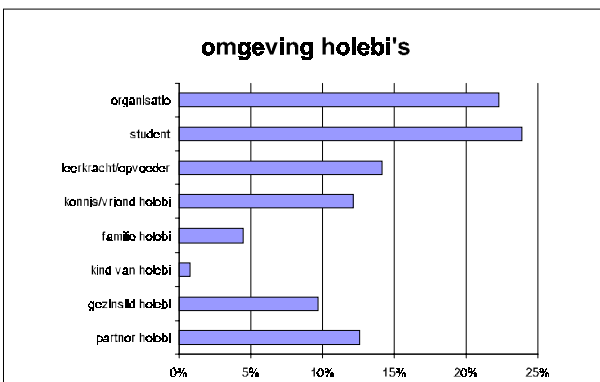
Geaardheid

Het merendeel van de bellers is homo of lesbisch. Het percentage hetero's die de Holebifoon contacteren stijgt elk jaar.



Omgeving

Holebifoon beantwoordt niet enkel vragen van homo's, lesbiennes en bi's, maar ook van mensen uit hun nabije omgeving. Holebifoon biedt ook hulp aan studenten voor werkjes, papers of thesissen. Ook leerkrachten en opvoeders komen bij de Holebifoon terecht voor tips over de aanpak van bepaalde thema's in de les of over de aanpak van leerlingen die in de knoop zitten met hun geaardheid.



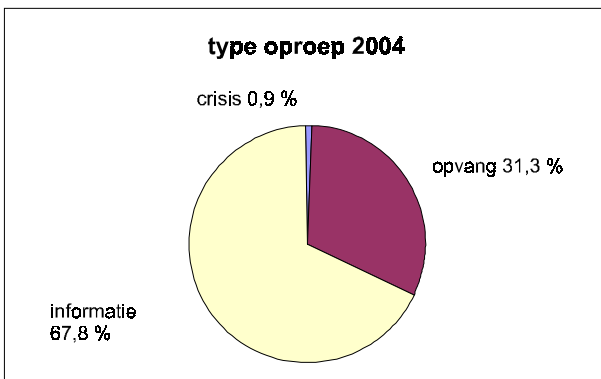
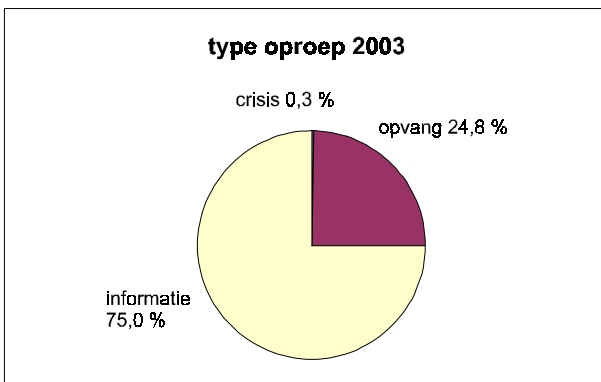
type oproep

Er zijn drie types oproepen:

- informatie (een concrete vraag naar informatie);
- opvang (de oproepeer haalt een probleem aan waarover hij/zij wil praten);
- crisis (de oproepeer zit met een probleem dat de vrijwilliger als acuut ervaart).

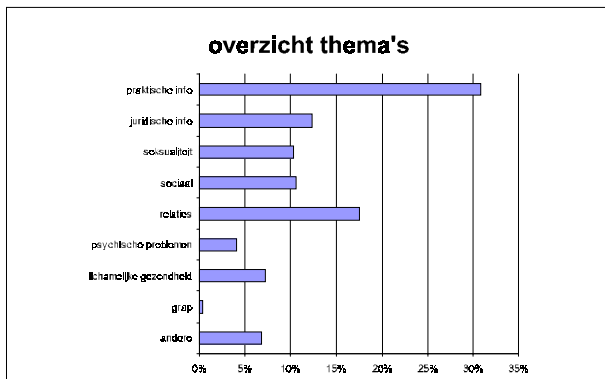
De lijn tussen informatie en opvang is in realiteit niet zo scherp. Het gebeurt vaak dat een concrete informatievraag uitmondt in een opvanggesprek ("vraag achter de vraag"), of dat er bij opvang concrete informatievragen worden gesteld.

In 2004 kreeg de Holebifoon 798 infovragen, 368 opvangvragen en 11 crisisvragen. Na een daling de voorbije 2 jaar, is het percentage opvangvragen opnieuw gestegen. De Holebifoon blijft een belangrijk kanaal voor holebi's en hun omgeving met problemen. Onderstaande grafieken bieden een vergelijking tussen het type oproep in 2003 en 2004.



thema oproep

In onderstaande grafiek vind je een globaal overzicht van de thema's die aan bod kwamen in 2004. Vragen naar praktische info en problemen in relaties (met ouders en partner) komen het meest naar voor.



In een concreter overzicht hieronder valt op dat op informatief vlak meest vragen gesteld worden over holebiseksualiteit. Vrijwilligers beschikken over actuele informatie over holebiseksualiteit, mede dankzij de samenwerking met dienst Informatie van de Holebifederatie.

Holebifoon kan - met behulp van een uitgebreide adressenbestand en een actuele fuif- en activiteitenkalender - ook inspelen op de vele vragen over holebigroepen, horeca, commerciële sector en fuiven.

praktische informatie	aantal	%
holebiseksualiteit	264	8,4%
holebigroepen	200	6,4%
horeca/commercieel	154	4,9%
fuiven	105	3,3%
activiteiten/evenementen/jongerenkamp	74	2,4%
biseksualiteit	69	2,2%
holebifoon	63	2,0%
holebitijdschrift/boeken/films	38	1,2%

internet	18	0,6%
reizen	8	0,3%
doven	2	0,1%
totaal	995	31,6%

Ook op juridisch vlak, komen vaak vragen naar boven. Een voorbeeld is het thema 'buitenlandse partner'. Oproepers kunnen vaak niet uit aan de complexe juridische procedures. Holebifoon beschikt over recente en correcte informatie vanwege de samenwerking met dienst Beleid en dienst Informatie van de Holebifederatie.

juridische informatie	aantal	%
algemeen	74	2,4%
samenlevingscontract/huwelijk	43	1,4%
adoptie	28	0,9%
buitenlandse partner	26	0,8%
anti-discriminatiewet	6	0,2%
erfrecht	3	0,1%
totaal	180	5,7%

Vragen naar opvang blijven een belangrijk onderdeel bij de Holebifoon. Holebi's halen problemen aan met het aanvaarden van hun seksuele identiteit of omdat ze niet weten hoe het aan anderen te zeggen of omdat ze angst hebben voor reacties van anderen (coming-out). Bij het coming-out proces komen vaak problemen in relaties met ouders en/of partners naar boven. Bijvoorbeeld bij holebi's die getrouwd zijn, maar pas later ontdekten dat ze homo, lesbisch of bi zijn. Vrijwilligers van de Holebifoon bieden deze mensen een luisterend oor en proberen samen met hen op zoek te gaan naar een beter inzicht in hun problematiek.

Veel holebi's ondervinden ook problemen in het zoeken naar contact met andere holebi's. Hier speelt de Holebifoon een belangrijke rol in het doorverwijzen naar een gepaste groep of een gepast café of fuif in de nabije omgeving van de oproeper.

Bij ernstige psychische of gezondheidsproblemen verwijst Holebifoon door naar een holebivriendelijk welzijnscentrum, therapeut of arts.

seksualiteitsbeleving	aantal	%
aanvaardingsproces	134	4,3%
seksuele identiteit	94	3,0%
seksualiteit	84	2,7%
seksuele problemen	24	0,8%
transseksualiteit	19	0,6%
seksueel misbruik	10	0,3%
pedofilie	6	0,2%
travestie	5	0,2%
prostitutie	2	0,1%
totaal	378	12,0%

sociale inschakeling	aantal	%
coming out	145	4,6%
zoekt holebi-contact	100	3,2%
eenzaamheid	46	1,5%
coming in	33	1,0%
outing	25	0,8%
discriminatie	23	0,7%
pesten	20	0,6%
vooroordelen	19	0,6%
buitenlandse partner	6	0,2%
geloof	5	0,2%
ongewenste intimiteiten	2	0,1%
totaal	424	13,4%

relaties	aantal	%
relatie ouders-kind	83	2,6%
verliefdheid	77	2,4%
relatie partner	70	2,2%
gehuwde holebi	54	1,7%
relatiebreuk	50	1,6%
kinderwens	39	1,2%
relatie omgeving	36	1,1%

relatiewens	32	1,0%
relatie gezin-familie	30	1,0%
verliefd op hetero	17	0,5%
geweld in relatie	9	0,3%
kindermish/misbruik	4	0,1%
incest	2	0,1%
stalking	2	0,1%
totaal	505	16,1%

psychische problemen	aantal	%
psychische begeleiding	59	1,9%
overstuur	44	1,4%
depressie	40	1,3%
vraag adres/info	31	1,0%
zelfdoding	26	0,8%
angst-fobie	15	0,5%
rouwproces	14	0,4%
verslaving	9	0,3%
totaal	238	7,3%

lichamelijke gezondheid	aantal	%
soa/aids/veilige seks	54	1,7%
arts/specialist	45	1,4%
vraag adres/info	38	1,2%
handicap	20	0,6%
ziekte	19	0,6%
totaal	176	4,4%

stille oproep, seksbellers, grap en andere

Een oproep waarbij de oproeper niks zegt, wordt een stille oproep genoemd. Het aantal stille oproepen naar de Halebifoon blijft hoog scoren (135 oproepen; 4,3%) hoewel het aantal verminderd is ten opzichte van 2003 (297 oproepen; 20,5%).

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 Holebifoon de beller ook de kans gunnen om niets te zeggen, dat we zijn/haar zwijgen respecteren. Het feit dat we aanwezig zijn, kan al heel geruststellend zijn voor de beller.

Onder 'Seksbellers' verstaan we mensen die bellen met de bedoeling aan de telefoon seksueel bevredigd te willen worden. Vrijwilligers zijn erin getraind deze oproepers te onderscheiden van andere en het gesprek af te breken als de situatie er zicht toe dient.

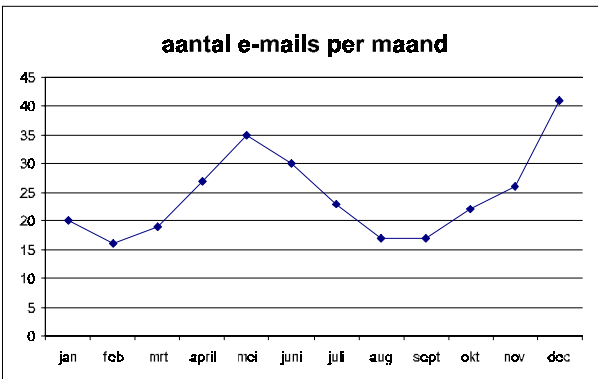
Het gebeurt ook dat de oproeper iets vraagt of zegt en er op de achtergrond gegiechel klinkt of de oproeper zelf in de lach schiet, dit wordt geregistreerd als een grap.

	aantal	%
stille oproep	135	4,3%
seksbeller	11	0,4%
grap	21	0,7%
andere thema's	82	2,6%

e-mail

Aantal

Gemiddeld kreeg de Holebifoon dit jaar 24 e-mails binnen per maand. In de zomermaanden daalde het aantal, maar vanaf september was een blijvende stijging te merken, met een piek in december van 42 e-mails.



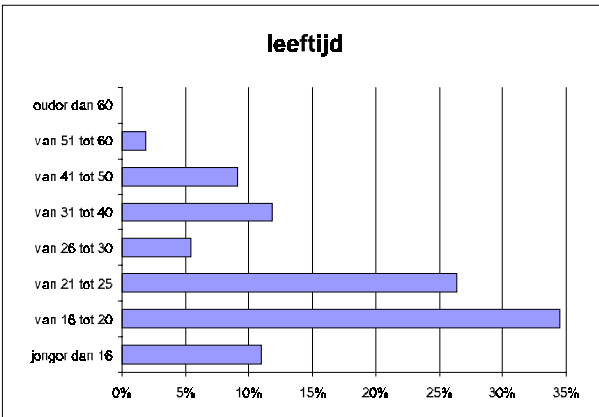
Geslacht

Bij e-mail zien we een ander profiel van gebruiker dan bij telefonische oproepen. Meer vrouwen dan mannen maken gebruik van e-mail als communicatiemiddel, terwijl de trend bij telefonische oproepen net omgekeerd is. Het kan te maken hebben met het hoge aantal vragen over het thema 'kinderwens' (zie overzicht thema's), die vooral door vrouwen gesteld worden.



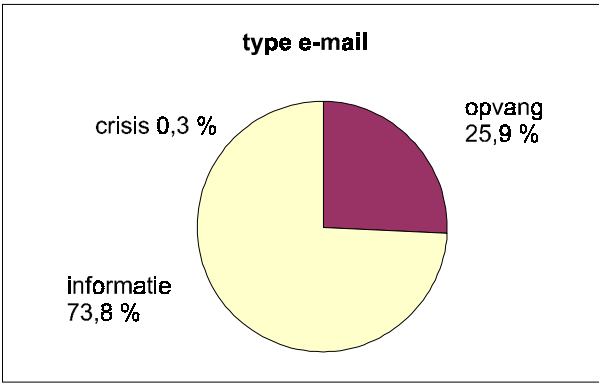
Leeftijd

Mensen die Holebifoon contacteren via e-mail zijn beduidend jonger dan het algemene profiel aangeeft. Van 110 e-mails werd de leeftijd geregistreerd. De resultaten wijzen erop dat jongeren tussen 16 en 25 (samen goed voor maar liefst 60,9 %) het meest gebruik maken van e-mail. Bij andere leeftijdsgroepen blijft het gebruik van dit medium beperkt.



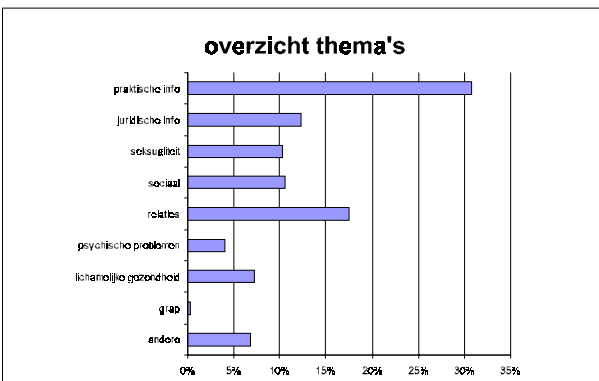
Type e-mail

In vergelijking met de oproepen in het algemeen, worden meer informatievragen en minder opvangvragen via e-mail gesteld. Dit beantwoordt aan de doelstelling van Halebifoon: e-mail heeft eerder als doel informatie te verschaffen en door te verwijzen. Bij een vraag naar opvang moedigen vrijwilligers de oproeper aan telefonisch contact op te nemen. Hulpverlening via e-mail wordt gezien als een aanvulling van en brug naar telefonische hulpverlening.



Thema e-mail

In een globaal overzicht valt op dat meest vragen via e-mail gesteld worden over praktische informatie en over problemen met relaties. Dit is gelijkaardig aan de thema's van de oproepen in het algemeen.



Per categorie vallen enkele belangrijke subthema's op. Vragen naar informatie gaan meest over horeca, commerciële sector, holebiseksualiteit, holebigroepen, werking van de holebifoon en juridische zaken. Vragen naar opvang gaan vaak over seksuele identiteit en coming-out (vergelijkbaar met oproepen in het algemeen). Opvallend en verschillend met de oproepen in het algemeen is het grote aantal vragen rond het thema kinderwens.

praktische info	aantal	%
horeca/commercieel	26	8,9%
holebiseksualiteit	19	6,5%
holebigroepen	18	6,2%
Holebifoon	13	4,5%
activiteiten/evenement	4	1,4%
holebitijdschrift/boeken/films	3	1,0%
reizen	2	0,7%
internet	2	0,7%
fuiven	1	0,3%
doven	1	0,3%
biseksualiteit	1	0,3%
totaal	88	30,8%

juridische info	aantal	%
juridische vragen	18	6,2%
adoptie	6	2,1%
buitenlandse partner	6	2,1%
samenl.contract/huwelijk	5	1,7%
anti-discriminatiewet	1	0,3%
totaal	30	12,3%

seksualiteitsbeleving	aantal	%
seksuele identiteit	13	4,5%
aanvaardingsproces	9	3,1%
seksualiteit	3	1,0%
seksuele problemen	2	0,7%
transseksualiteit	2	0,7%
seksueel misbruik	1	0,3%
totaal	30	10,3%

sociale inschakeling	aantal	%
coming-out	19	6,5%
buitenlandse partner	3	1,0%
coming in	3	1,0%
zoekt holebi-contact	2	0,7%
outing	2	0,7%
discriminatie	1	0,3%
vooroordelen	1	0,3%
totaal	30	10,6%

relaties	aantal	%
kinderwens	26	8,9%
verliefdheid	9	3,1%
relatie ouders-kind	8	2,7%
relatie omgeving	2	0,7%
relatiewens	2	0,7%
gehuwde holebi	1	0,3%
relatiebreuk	1	0,3%
incest	1	0,3%
geweld in relatie	1	0,3%
totaal	49	17,5%

psychische problemen	aantal	%
vraag adres/info	5	1,7%
psychische begeleiding	3	1,0%
depressie	2	0,7%
zelfdoding	1	0,3%
angst-fobie	1	0,3%
totaal	11	4,1%

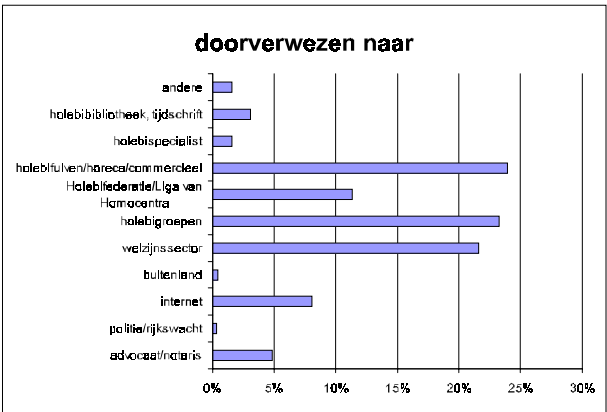
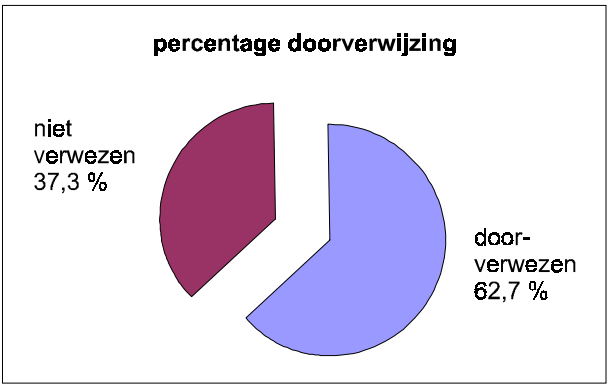
fysieke gezondheid	aantal	%
arts/specialist	8	2,7%
vraag adres/info	7	2,4%
soa/aids/veilige seks	6	2,1%
totaal	15	7,2%

grap	aantal	%
totaal	1	0,3%

andere	aantal	%
totaal	20	6,9%

doorverwijzing

De Holebifoon vervult een belangrijke functie als doorverwijzingsinstrument. Bij maar liefst 62,7 % van de oproepen wordt informatie meegegeven uit de database. Holebifoon heeft niet altijd een pasklaar antwoord voor de oproeper. Bij complexe informatievragen verwijst de Holebifoon door naar de Holebifederatie. Daarnaast bellen of mailen mensen vaak zelf met de vraag naar adressen van holebigroepen, fuiven, horeca of holebivriendelijke dienstverleners.

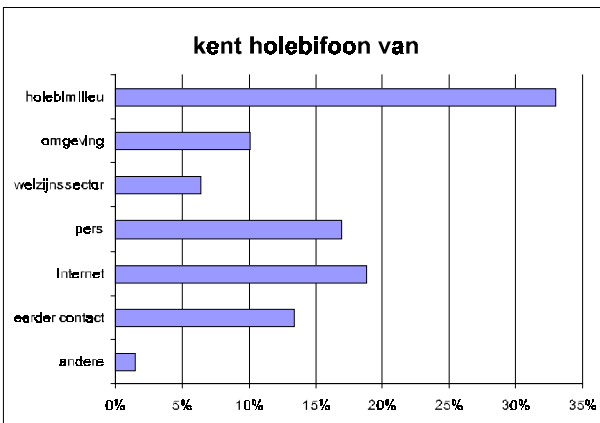


Bij psychische of gezondheidsproblemen (al dan niet op vraag van de oproeper) verwijst de Holebifoon door naar de welzijnssector. Onderstaande tabel biedt een overzicht van de doorverwijzingen naar de verschillende subgroepen in deze categorie.

welzijnssector	aantal	%
gespecialiseerde dienst	56	6,0%
arts	45	4,8%
therapeut	42	4,5%
welzijnsorganisatie	34	3,6%
andere telefonische dienst	18	1,9%
aidsorganisatie	8	0,9%
totaal	203	21,6%

kent holebifoon van...

Voor 597 van de 1360 hulpvragen werd geregistreerd vanwaar de oproeper de Holebifoon kende. Het valt op dat de Holebifoon vooral bekend is in het holebimilieu. Daarnaast is internet een belangrijk medium voor bekendmaking.



Onderstaande tabel biedt een gedetailleerd overzicht per categorie.
Kent Holebifoon van...

holebimilieu	aantal	%
boek/tijdschrift	47	7,9%
holebifederatie	46	7,7%
groep/centrum	34	5,7%
promo Holebifoon	32	5,4%
infogids	19	3,2%
brochure	19	3,2%
totaal	197	33,0%

omgeving	aantal	%
kennis/vriend	31	5,2%
school	16	2,7%
familie	6	1,0%
horeca	4	0,7%
bib	3	0,5%
totaal	60	10,1%

welzijnssector	aantal	%
welzijnsorganisatie	16	2,7%
arts	9	1,5%
andere hulplijn	8	1,3%
therapeut	5	0,8%
totaal	38	6,4%

pers	aantal	%
krant/tijdschrift/boek	36	6,1%
teletekst	28	4,7%
advertentie	14	2,3%
belgacom	14	2,3%
radio/tv	9	1,5%
totaal	101	16,9%

internet	aantal	%
totaal	112	18,8%

eerder contact	aantal	%
totaal	80	13,4%

andere	aantal	%
totaal	9	1,5%

conclusie

In 2004 was een verschuiving merkbaar van telefonische oproepen naar oproepen via e-mail. Een daling in telefonische oproepen ging gepaard met een forse stijging van e-mails. Mensen die de Holebifoon contacteren via e-mail, zijn overwegend jonger en stellen meer informatieve vragen dan mensen die bellen.

De Holebifoon blijft een belangrijk kanaal voor zowel informatieve als opvangvragen. Homo's, lesbiennes, bi's én hun omgeving zitten nog vaak met vragen en problemen rond holebiseksualiteit. Holebifoon doet het ook goed als doorverwijzingsinstrument, dankzij een unieke en zéér uitgebreide database met gegevens over horeca, groepen en dienstverlening, specifiek naar holebi's gericht of holebivriendelijk.

toekomst

In 2005 bestaat de Holebifoon 10 jaar. Tijd voor een evaluatie van eigen werking en het uitbouwen van een toekomstvisie. Op het programma staat een integratie met de sterke informatieve dienstverlening van de Holebifederatie, om de oproeper op informatief vlak nog beter van dienst te kunnen zijn. Gezien het belang van nieuwe media begint Holebifoon ook met een chatservice, in samenwerking met de Kinderen en Jongerentelefoon en de Zelfmoordlijn. Daarnaast krijgt Holebifoon dankzij de Cera Foundation de kans een project uit te werken voor holebisenioren.

peter/meter van de holebifoon?

vanaf 2,5 EUR per maand

Je donaties aan het goede doel kan je makkelijk spreiden via een doorlopende opdracht! Je leest het goed! Vanaf 2,50 EUR per maand (nog geen twee pinten dus!) kan jij de Peter/Meter-club vervoegen van de Holebifoon vzw.

Meter of Peter van de Holebifoon ben je door maandelijks, via een doorlopende opdracht, een kleine bijdrage te storten voor de werking van de Holebifoon vzw. Indien je bijdrage op het einde van het jaar 30 EUR ($2,5 \times 12 = 30$ EUR) of meer bedraagt dan krijg je in ruil een cadeau: een fiscaal attest voor bij je belastingaangifte, zo kan je een deel van je gift recupereren.

Je gift wordt o.a. gebruikt voor: werving, vorming en permanente ondersteuning van onze vrijwilligers; verder bekendmaking bij alle mogelijke doelgroepen; uitbouw van onze digitale infrastructuur.

Hoe ga je te werk? Vul het onderstaande formulier in (vergeet je handtekening niet) en geef het af aan je bank of voer de opdracht in via online-banking of het automatisch loket. Je kan dit formulier ook opsturen naar de Holebifoon zelf. Meer informatie? Bel Dimitri via 09-223 69 29 of e-mail dimitri.vanderhaeghen@holebifederatie.be, www.holebifoon.be

Alvast hartelijk bedankt! En misschien tot hoors?

doorlopende opdracht

voornaam naam

straat nr

postcode gemeente

Ik geef hierbij mijn bank de opdracht om maandelijks:

15 EUR / 10 EUR / 5 EUR / 2,5 EUR / EUR

(inkleuren wat past) van mijn rekeningnummer

naam bank

over te maken op rekeningnummer 068-2112963-32 van Holebifoon vzw, Kammerstraat 22, 9000 Gent en dit vanaf volgende datum . . . / . . . / . . . met als mededeling "meter/peter". Ik kan deze opdracht op elk ogenblik wijzigen of stopzetten.

datum handtekening

Dit formulier ingevuld en ondertekend afgeven aan je bank of opsturen naar Holebifoon vzw, Kammerstraat 22, 9000 Gent.



halebifederatie



gelijke kansen