

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 196
van **FREYA PERDAENS**
datum: 26 augustus 2020

aan **BENJAMIN DALLE**
VLAAMS MINISTER VAN BRUSSEL, JEUGD EN MEDIA

Awel - Evaluatie nieuw organisatiemodel

Uit het antwoord op schriftelijke vraag nr. 131 van 6 mei 2020 bleek dat het aantal oproepen van jongerentelefoon Awel flink steeg tijdens de coronacrisis. Ook werd in het antwoord het volgende meegedeeld: "Het nieuwe organisatiemodel is gerealiseerd. De vrijwilligers zijn niet langer lid van een regio maar wel van een team. Er zijn vier teams: telefoon, chat, mail en j-awel. Awel telt op dit moment 421 actieve vrijwilligers. De Awel-raad staat in voor de operationele werking. De raad van bestuur maakt de strategische keuzes. Awel zal dit model in juni a.s. evalueren onder begeleiding van een externe partner."

1. Welke informatie werd verkregen uit de evaluatie onder begeleiding van de externe partner?
2. Hoe verloopt de werking sinds de implementatie van het nieuwe organisatiemodel? Welke voor- en nadelen ziet jongerentelefoon Awel zelf?
3. Hoeveel vrijwilligers zitten in elk van de vier teams? Zijn er ook vrijwilligers die in meerdere teams actief zijn?

ANTWOORD

op vraag nr. 196 van 26 augustus 2020

van **FREYA PERDAENS**

1. De nieuwe organisatiestructuur van Awel telt vier kernteams: team telefoon, team chat, team mail en team j-awel. De Awel-raad bestaat uit vertegenwoordigers van deze teams. De staf en ondersteunende diensten ondersteunen de Awel-raad en teams. De Awel-raad rapporteert aan het bestuur.

Uit de evaluatie die een externe procesbegeleider begeleidde, blijkt dat de medewerkers de organisatiestructuur als positief ervaren:

- De vrijwilligers voelen zich verbonden met het team waarvan ze deel uitmaken. Ze vinden met vragen en opmerkingen gemakkelijk de weg naar hun team.
 - De Awel-raad realiseert de verantwoordelijkheden en bevoegdheden zoals ze zijn beschreven in het intern organisatiereglement. Ze vertaalt de visie en bestuurlijke beslissingen naar concrete acties. Ze volgt daarbij specifieke principes: bv. alle beslissingen en acties stemmen overeen met het vrijwilligersbeleid en bevorderen de zelfstandige werking van de teams.
 - Het bestuur functioneert goed en focust zich op het nemen van strategische beslissingen.
 - Er zijn een aantal verbeterpunten voor de ondersteunende diensten. De diensten met één specifieke opdracht werken zeer goed. De diensten met een brede opdracht zoeken nog hoe ze dit best opnemen. Dit was een aandachtspunt bij de evaluatie. Elke ondersteunende dienst kreeg een taak waarmee het komende werkjaar aan de slag wordt gegaan.
2. Awel besluit dat duidelijkheid, transparantie en een betere interne communicatie de belangrijkste troeven zijn van de nieuwe organisatiestructuur. Zoals bij punt 1 is aangehaald, worden de rollen binnen de ondersteunende diensten nog scherp gesteld.
 3. Het team telefoon telt 117 vrijwilligers, het team chat 215 vrijwilligers, het team e-mail 65 vrijwilligers en het team j-awel 43 vrijwilligers. Twintig vrijwilligers beantwoorden meerdere kanalen: ze maken deel uit van verschillende teams.