

2de impactevaluatie Youth Engagement Management Response

Viva Salud, KIYO et Solidagro remercient la DGD, le Service de l'Evaluation Spéciale, les fédérations, Syspons et HIVA d'avoir permis ce trajet d'évaluation d'impact. Ce fut un trajet long et parfois ardu mais qui a eu le mérite d'apporter une lumière sur les potentialités que peut apporter une telle évaluation d'impact. Nous avons pu entre autres solidifier notre système de monitoring, ce qui n'était pas évident pour un sujet tel que la grandeur de la base sociale de 3 ONG et nous avons pu en retirer des analyses intéressantes et utiles pour notre travail. Nous espérons que cette 3^e et dernière réponse managériale permettra de comprendre ce que ce processus a pu nous apporter concrètement et nous nous tenons à la disposition de potentiel.le.s intéressé.e.s pour en discuter davantage. Voici, par recommandation, nos réponses:

Aanbeveling nr 1 Een divers en flexibel aanbod

1.1 Het is belangrijk om sterk in te zetten op een divers en flexibel aanbod met een mix van laagdrempelige acties die een breed publiek kunnen bereiken (bv. interactieve stands op festivals zoals Manifiesta of Villa Pace, gedecentraliseerde acties zoals defend de defenders in verschillende steden, ...) alsook activiteiten die een dieper leerproces beogen (inleefreizen, seminars, reflectiemomenten na een inleefreis, vormingsweekends, lezingen, ...) en die zich richten op meer specifieke doelgroepen.

Op die manier kunnen verschillende profielen van mensen met verschillende motivaties en verwachtingen hun weg vinden (via verschillende routes) naar het aanbod. De impactevaluatie leert dat zulk gevarieerd aanbod aan activiteiten heel wat mogelijkheden biedt aan personen binnen de sociale basis om zich in te zetten als vrijwilliger bij de voorbereiding, organisatie of omkadering van zulke activiteiten. Bovendien laat het inbouwen van voldoende flexibiliteit in het aanbod toe dat zulk engagement naargelang de voorkeur van de vrijwilliger vorm kan krijgen op een eerder adhoc en tijdelijke basis (bv zich voor korte tijd inzetten tijdens een festival) of op een meer langdurige en continue manier (bv. als vertaler, vormgever van de website, ...).

1.2 Ook is het nuttig om zo goed mogelijk de verschillende vrijwilligersprofielen en specifieke motivaties, interesses en noden binnen de sociale basis in kaart te brengen. Zulke mapping kan helpen om het aanbod hier zo goed mogelijk te laten op aansluiten en een gepersonaliseerde aanpak te bevorderen. Resultaten van recent onderzoek kunnen hier praktische handvaten bieden, zie Hustinx et al. 2015, Vermeersch, 2019, Szekér et al. 2019 (zie ook aanbeveling 2.2).

- ➔ Nous sommes d'accord avec cette recommandation et continuerons à travailler de la sorte. Suite au rapport précédent, nous avons capitalisé notre offre pour mieux encore la cadrer et l'enrichir si besoin en était à l'avenir.

Aanbeveling nr 2

Een database met geactualiseerde informatie over de sociale basis en de verschillende profielen van vrijwilligers

2.1 Het consortium heeft sinds de baseline meting belangrijke stappen vooruitgezet in het op punt stellen van hun database van de personen die deel uitmaken van de sociale basis. Zo is er nu een duidelijker beeld van het aantal personen dat behoort tot bepaalde categorieën in de sociale basis. Het gaat dan bijvoorbeeld over het aantal vrijwilligers, of het aantal personen die zelf een initiatief namen of deelnamen aan een inhoudelijke activiteit, het aantal personen die een nieuwsbrief of magazine ontvangt, etc. (Zie tabel 4.1 in hoofdstuk 4). Naar de toekomst toe is het belangrijk om, in de mate van het mogelijke, voldoende achtergrondinformatie te verzamelen zoals leeftijd en gender. Deze gegevens zijn immers belangrijk om een goed zicht te hebben op de populatie van de sociale basis. Deze informatie kan dan gebruikt worden om te bepalen of bepaalde bevragingen een goede afspiegeling zijn van deze sociale basis.

2.2. Een up-to-date database met een goed zicht op de verschillende profielen vormen eveneens een belangrijke management tool die organisaties kan helpen bij het uitwerken van een aanbod dat zoveel mogelijk aansluit bij de diverse noden en verwachtingen die leven binnen de sociale basis.

2.3. Tenslotte is het belangrijk om, bij het bepalen van de sociale basis rekening te houden met de bevinding dat deelnemers aan inhoudelijke activiteiten zich niet noodzakelijk inschrijven voor een nieuwsbrief of achteraf informatie blijven ontvangen van de organisaties van het consortium. Het lijkt daarom minder relevant om deze categorie van personen mee op te nemen in de berekening van de sociale basis.

➔ Nous avons effectivement amélioré l'utilisation de nos bases de données pour que celles-ci reflètent mieux la réalité de notre base sociale et pouvoir ainsi mieux rencontrer les différentes attentes de nos sympathisants.e.s. Il n'est cependant pas toujours évident d'obtenir des informations telles que le genre et l'âge, mais nous y prêtons attention. Comme indiqué dans notre plan d'action précédent, nous avons pris le temps de connaître nos bases sociales en prenant contact avec les personnes qui nous suivent et nous soutiennent. C'est un travail de longue haleine mais qui porte ses fruits et se révèle éminemment humain.

Aanbeveling nr 3 Communication

3.1 Om te kunnen beantwoorden aan de specifieke voorkeuren van de diverse vrijwilligersprofielen is het belangrijk om sterk in te zetten op voldoende variatie in de manier van communiceren en dit zowel naar inhoud, vorm alsook het medium dat wordt gebruikt. Zulke afstemming is belangrijk omdat een aanzienlijk deel van de respondenten tijdens de enquêtes en de interviews expliciet verwijzen naar de communicatie van de organisaties van het consortium als een motiverende factor om deel te nemen aan activiteiten of

om zich als vrijwilliger in te zetten.

3.2 Jongeren zijn veelal voorstander voor informatie dat een jong publiek kan aanspreken (korte berichten, video's gemaakt door en met jongeren, ...) en dat ook via sociale media (Tiktok, Instagram, WhatsApp...) gemakkelijk kan gedeeld worden. Anderen (vaak oudere sympathisanten of meer ervaren vrijwilligers) zijn vragende partij voor meer inhoudelijke informatie die meer in de diepte gaat.

3.3 Tevens geeft een meerderheid van de respondenten tijdens de interviews aan dat zij in het bijzonder aangesproken worden door getuigenissen van mensen. Jongeren (in België en in partnerlanden) zelf aan het woord laten (bijvoorbeeld via korte filmpjes) en zelf laten vertellen wat ze hebben meegemaakt wordt tevens gezien als een mogelijke manier om meer jongeren mee te krijgen.

3.4 Vooral ouderen krijgen nog graag een papieren nieuwsbrief maar zijn er zich van bewust dat dit in de toekomst moeilijk kan zijn en staan open voor overschakeling naar digitaal.

3.5 Het is ook belangrijk om regelmatig te communiceren via diverse kanalen (bv. Via website, nieuwsbrief, korte berichten op sociale media). Er werd tijdens de interviews meermaals op gewezen dat men op die manier 'herinnerd wordt' aan het werk of aanbod van de organisaties en in sommige gevallen is dit ook een trigger om deel te nemen aan bepaalde activiteiten of om zich als vrijwilliger in te zetten. Het bevordert tevens een zekere bekendheid in de publieke sfeer wat er toe kan bijdragen dat organisaties door het brede publiek meer herkend en erkend worden voor een specifieke thematische expertise of een specifiek aanbod aan activiteiten. Verschillende respondenten vonden op die manier de weg naar de organisaties, bijvoorbeeld wanneer ze proactief zelf contact opnamen in het kader van hun studies of uit persoonlijke interesse.

- ➔ Comme indiqué lors de notre réponse managériale précédente, nous avons pris le temps d'évaluer les différents moyens de communication que nous utilisons ainsi que les taux de réponses qui y étaient liés. Cela nous a permis de clarifier notre approche et de la rendre plus pertinente. Cela a également été un moment de partage de pratiques et de compétences entre nos 3 organisations.

Aanbeveling nr 4

Opvolging, follow-up en persoonlijk aanspreken

4.1 Deelname aan activiteiten is niet noodzakelijk voldoende om sympathisant te worden. Het blijft noodzakelijk om deelnemers expliciet te vragen of ze in de toekomst verder informatie willen verkrijgen en om deze informatie ook regelmatig door te sturen.

4.2 Zulke opvolging kan ook voorzien worden aan de hand van een trajectmatig aanbod, waarbij deelnemers aan een eerste activiteit (bv. een infosessie of een gastles) de kans krijgen om zich in te schrijven voor specifieke vervolgactiviteiten (bv. Inleefreistraject of stage traject, onderzoeksproject of specifiek vrijwilligerswerk). Dit was voor een aanzienlijk deel van de respondenten een belangrijke motiverende factor om door te groeien van participant tot sympathisant en vrijwilliger.

4.3 Het gebruik van diverse sociale mediakanalen kan ook helpen om de nodige follow up te verzekeren na bepaalde activiteiten. Het opzetten van facebook groepen na een bepaalde activiteit of medewerkers die via facebook of whatsapp na een activiteit contact houden met deelnemers bleek een belangrijke motiverende factor om zich verder te engageren.

4.4 Een meerderheid van de respondenten wijst op het motiverende effect van een goede relatie met medewerkers en het persoonlijk aangemoedigd of uitgenodigd worden om verder engagement op te nemen. Dit vergt persoonlijke communicatie alsook het opvolgen en onderhouden van relaties met sympathisanten en vrijwilligers. Dit is uiteraard tijdsintensief en het is wellicht niet mogelijk om dit op grote schaal te realiseren. De ambassadeurprogramma's van Solidagro en YOUCA bieden een interessant en ook een effectief kader om zulke relaties uit te bouwen en om een sterke groep van actieve vrijwilligers uit te bouwen. Voor verschillende respondenten was de ondersteuning en warme ontvangst, na zelf contact te hebben genomen met de organisaties, een belangrijke motiverende factor om sympathisant of vrijwilliger te worden. Dit was bijvoorbeeld het geval bij jongeren die in het kader van hun studies op zoek waren naar een stageplaats of naar specifieke informatie over de thema's waarrond de organisaties werken. Het snel en constructief ingaan op specifieke vragen voor informatie is daarom aangewezen.

➔ Nous sommes d'accord avec cette recommandation et sommes conscient.e.s du caractère intensif d'un tel suivi, mais aussi du résultat que cela peut donner. Nous sommes satisfait.e.s de voir que les évaluateur.trice.s nous encouragent dans cette voie.

Aanbeveling nr 5

Ondersteuning van vrijwilligers

5.1 Het is aangewezen om vrijwilligers waar mogelijk te betrekken in het mee uitdenken of inhoudelijk mee vormgeven van nieuwe acties in samenwerking met medewerkers en andere vrijwilliger. Zulke (inhoudelijke) betrokkenheid wordt door verschillende vrijwilligers als sterk ondersteunend en ook als heel motiverend ervaren. Men apprecieert hierbij de coördinatie vanwege de medewerkers, die er voor zorgen dat vrijwilligers op regelmatige basis kunnen samenkomen en dat ideeën gebundeld en opgevolgd worden. De interviews tonen ook aan dat het inhoudelijk betrekken van vrijwilligers op diverse manieren kan gebeuren, bijvoorbeeld bij het uitwerken van nieuwe acties, bij het ontwikkelen van educatief materiaal, bij het aanmaken van content voor de website of sociale media kanalen, of door het inhoudelijk mee opvolgen van projecten als lid van een raad van bestuur, ...

5.2 Inzetten op een gevarieerd aanbod inzake vormingen dat aansluit bij diverse profielen van vrijwilligers. Uit de interviews blijkt immers dat meer ervaren vrijwilligers vaker vragende partij zijn voor vormingen die meer in de diepte gaan. Andere vrijwilligers die een meer punctueel engagement nastreven zijn eerder voorstander voor vormingen of presentaties die op een snelle manier de grote lijnen meegeven. Deze laatste groep verwijst ook vaker naar het gebrek aan tijd als belangrijke drempel. In die zin, zoals ook bleek

tijdens de corona lockdown, bieden de online webinars een interessante tool die ook in de toekomst kan meegenomen worden in de uitbouw van het vormingsaanbod.

5.3 Flexibel aanbod. Engagement voor andere organisaties en gebrek aan tijd blijven belangrijke uitdagingen. Een mix van offline en online activiteiten die ook tijdens de corona lockdown konden georganiseerd worden en die gemakkelijker vanop afstand kunnen bijgewoond worden, bieden hier een antwoord op. Een flexibel aanbod dat beter aansluit met het drukke leven van de jongeren en ook de mogelijkheid biedt voor een eerder beperkt en minder tijdsintensief engagement, werd door een aanzienlijk deel van de respondenten gezien als een interessante optie.

5.4 Duidelijke en goed onderbouwde informatie en diverse types van informatie (nieuwsbrief, korte berichten, audiovisuele info, ...) die via diverse kanalen kunnen verspreid worden (email, post, sociale media, website, ...). en die vrijwilligers kunnen gebruiken om zichzelf te informeren maar ook voor sensibilisering naar anderen. Een vrijwilliger van Viva Salud was tijdens één van de interviews bijvoorbeeld heel enthousiast over een korte video die werd gemaakt door het consortium en die op 2 minuten het concept van de rechtenbenadering duidelijk maakt. Zulk video kon de vrijwilliger dan gebruiken om zelf te delen op haar sociale mediakanalen en hielp haar ook om de rechtenbenadering aan anderen uitgelegd te krijgen.

5.5 Capaciteitsversterking van de vrijwilligers rond het concept van de rechtenbenadering blijft ook naar de toekomst toe belangrijk. De resultaten van de evaluatie tonen immers aan dat dit belangrijke impact kan hebben op hun motivatie en zelfvertrouwen om bewust de rechtenbenadering toe te passen en uit te leggen aan anderen. Zoals reeds aangegeven in de vorige paragrafen vergt zulke capaciteitsversterking niet altijd specifieke trainingen of vormingsmomenten. Vrijwilligers hebben zelf sowieso al niet veel tijd om aan zulke vormingen deel te nemen; Wellicht kunnen er al heel wat capaciteitsversterkende elementen ingebouwd worden in bestaande educatie- of sensibiliseringsactiviteiten waar vrijwilligers zich kunnen voor inzetten. De voorbereidingsmomenten of de begeleidende informatie die bij zulke activiteiten wordt gegeven wordt als een belangrijke vorm van capaciteitsversterking ervaren door vrijwilligers. Dit biedt dan ook een interessante opportuniteit om werk te maken van de capaciteitsversterking van de vrijwilligers zonder dat dit een onrealistische investering zou vergen zowel voor de vrijwilligers als voor de vrijwilligersorganisaties om dit te organiseren.

- Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Le corona nous a effectivement permis de pouvoir organiser plus facilement des webinaires (ce qui a facilité également le fait de pouvoir écouter nos partenaires), nous allons donc continuer à travailler sur cette diversité d'offres pour être un maximum flexibles. En ce qui concerne le renforcement de capacités lié à l'approche basée sur les droits, l'année 2021 fut très productive avec la publication d'un site web dédié à cette approche et l'organisation d'un séminaire avec 14 organisations de la société civile pour partager les bonnes pratiques et questions liées à l'approche droits. Le site web reprend une soixantaine d'histoires issues de notre travail en Belgique et dans les pays partenaires, articulées autour des 4 piliers que nous souhaitons mettre en avant : des droits plutôt que des besoins, le rôle de l'État, l'importance de l'analyse et

l'empowerment.

Aanbeveling nr 6 **Uitbouwen en onderhouden van partnerschappen**

6.1 Een aantal respondenten zagen opportuniteiten in het uitbouwen van een sterkere link met andere jongerenorganisaties en hogescholen of universiteiten om bredere uitwisseling mogelijk te maken binnen een groter netwerk. De sterke outreach van de organisaties van het consortium naar scholen of hogescholen alsook de sterke aansluiting van het educatief aanbod met bepaalde leerplannen en curricula werden door betrokken leerkrachten en docenten die hier gebruik van maken als een belangrijke motiverende factoren aangewezen om zich als vrijwilliger te engageren. Het motiveert hen tevens om op regelmatige basis een beroep te blijven doen op het beschikbare vormingsaanbod voor educatieve trajecten, stages, workshops of lezingen met de leerlingen of studenten. Zulke samenwerking wordt gezien als een win-win zowel voor de betrokken leerkrachten en docenten die zich hierdoor in hun lesgeven ondersteund voelen maar ook voor de organisaties die hierdoor een breed bereik realiseren met jongeren die niet noodzakelijk geïnteresseerd zijn in de thema's die aan bod komen en dus kunnen behoren tot een moeilijk bereikbare groep.

6.2 Een gelijkaardige win-win samenwerking werd aangehaald door respondenten die gelinkt zijn aan organisaties in het bredere netwerk van de organisaties van het consortium, zoals bijvoorbeeld de samenwerking tussen Viva Salud en les maisons médicales. Het bredere netwerk van de consortium organisaties (bv. Dwagulu, Intal, PVDA, YOUCA, ...) was ook een belangrijke toegangsroute voor een aanzienlijk deel van de respondenten. Een aandachtspunt is het feit dat de complementariteit tussen de organisaties van het consortium niet heel duidelijk is voor respondenten. Het organiseren van gemeenschappelijke activiteiten zoals het empowerment weekend waar elke organisatie vanuit haar eigen expertise kan toe bijdragen (bv. aan de hand van inhoudelijke input of specifieke getuigenissen), biedt een interessante hefboom om zulke complementariteit te operationaliseren en te verduidelijken naar de deelnemers en de vrijwilligers toe.

➔ Nous trouvons cette recommandation intéressante. Il est effectivement très pertinent de travailler en synergie avec d'autres organisations, surtout celles desquelles nous sommes proches. Cela permet d'avoir un effet de levier (l'organisation partenaire aide à diffuser le message/la vision de sa propre organisation) et de pouvoir toucher un maximum de personnes de manière complémentaire. Nous devons certainement insister là-dessus dans les années à venir.

Aanbeveling nr 7 **Internationalisering van de sociale basis**

7.1 Meerdere respondenten (voornamelijk jongeren) die vanuit de partnerlanden betrokken zijn bij activiteiten van de organisaties van het

consortium, tonen een sterke interesse om op een meer structurele manier betrokken te worden in wereldburgerschapseducatieprocessen in België. Deze bevinding biedt opportuniteiten voor organisaties die werken rond wereldburgerschapseducatie om hun programma's te internationaliseren en om jongeren vanuit diverse contexten te betrekken in het leerproces. Dankzij de online communicatie tools is het nu gemakkelijker voor jongeren vanuit de partnerlanden om deel te nemen aan online activiteiten waardoor uitwisseling met Belgische doelgroepen mogelijk wordt en waardoor verschillende perspectieven aan bod kunnen komen rond gemeenschappelijke mondiale uitdagingen en de manieren waarop deze kunnen worden aangepakt. Jongeren uit de partnerlanden zijn ook vragende partij om sterker betrokken te worden bij het inhoudelijk uitwerken van zulke online activiteiten. Het is belangrijk dat organisaties (sic) Dit biedt kansen aan wereldburgerschapsorganisaties in België om actoren uit het globale Zuiden.

7.2 Het draagvlak voor deze aanbeveling toont zich eveneens in het feit dat verschillende Belgische respondenten aangeven dat er binnen het educatieve werk ruimte is om personen vanuit de partnerlanden op een meer strategische manier te betrekken. Dit biedt volgens hen immers opportuniteiten voor het doelpubliek in België. Zo geven verschillende Belgische respondenten aan dat de opportuniteit om in contact te komen en uit te wisselen met jongeren uit de Global South een belangrijke meerwaarde is. Volgens hen kunnen hierdoor meer diverse perspectieven binnengebracht worden en wordt het werken op basis van de rechtenbenadering een stuk concreter. Meerdere respondenten geven ook aan dat zulke interactie en uitwisseling een motiverende factor is die deels heeft bijgedragen tot hun huidige engagement als vrijwilliger. Zulke internationalisering kan ook helpen om sterker de link te maken tussen de mondiale en lokale dimensies van de thematieken die aan bod komen. De bevindingen vanuit de impactevaluatie tonen aan (zoals ook reeds was vastgesteld in eerder onderzoek) dat men gemakkelijker geïnteresseerd raakt in kwesties die ook herkenbaar en relevant zijn voor de lokale context waar men dagdagelijks mee geconfronteerd wordt.

- ➔ Nous sommes d'accord avec cette recommandation et à ce propos sommes évidemment satisfait.e.s de l'entrée des réunions en ligne dans notre quotidien. Cela permet de faire se rencontrer des jeunes de différents continents et les échanges sont extrêmement riches. Il renforce les jeunes en leur montrant qu'ils peuvent s'inspirer de ce que vivent les jeunes ailleurs dans le monde et qu'ils peuvent avoir un impact (sur d'autres jeunes, sur la direction des organisations (partenaires),...), au-delà des frontières. Cette approche est également importante du point de vue de « l'égalité des partenariats ».