



EVS Realm: Masters of the Learning Path

Beleidsaanbevelingen voor verbeterde ESC kwaliteit



Index

- I. Aanbevelingen**
- II. Bijlage 1: Motivering van de beleidsaanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van een ESC project**
- III. Bijlage 2: Project Description**
- IV. Bijlage 3: European Solidarity Corps (ESC) Programme**
- V. Bijlage 4: Analysis of the Survey results**



I. Aanbevelingen

I. A. Inleiding

De volgende aanbevelingen werden opgesteld als gevolg van de activiteiten uitgevoerd binnen het EVS Realm Erasmus+ project 2017-2019 (zie **bijlage 2**). Ze brengen suggesties aan in hoe de kwaliteit van de voltijdse vrijwilligersprojecten van het European Solidarity Corps (ESC) verbeterd kan worden, zowel binnenlands als over de grenzen heen, met een specifieke focus op de cruciale rol van mentors en anderen betrokken met een ondersteunende rol zodat de plaatsing van de vrijwilligers succesvol is en impact heeft.

Meer details over de context, geschiedenis en praktijk van ESC kan teruggevonden worden in **bijlage 3**. De aanbevelingen richten zich op de actoren betrokken in de implementatie van ESC en het mentorschapproces: de organisaties, de vrijwilligers, de mentors, de Nationale Agentschappen en de Europese instellingen. Voor bijkomende details en verklaringen, zie **bijlage 1**. Een samenvatting van de onderzoeksresultaten, alsook een meer gedetailleerde analyse van de situatie in de vier landen geëngageerd in het project, kan terug men terugvinden in **bijlage 4**.

I. B. De aanbevelingen

1. Herdefiniëring van de terminologie en structuur van het mentorschapproces

1.1. Er is nood aan een verduidelijking van de rol en een beter algemeen begrip van het profiel en de competenties die nodig zijn in het ESC mentorschapproces. Mentoren dienen hierover geïnformeerd te worden. Kennis en praktijk voor zend-, gast- en coördinerende organisaties zouden een component moeten worden van het ESC kwaliteitslabel. Deze verduidelijking moet tot stand komen na een consultatieproces waarbij vertegenwoordigers van alle relevante stakeholdergroepen worden betrokken.

1.2. Er zouden rolprofielen moeten worden uitgeschreven die tenminste twee afzonderlijke ondersteunende rollen omschrijven. Enerzijds, om aandacht te besteden aan het begeleiden van vrijwilligers in het integratieproces, zoals bijvoorbeeld: leid hen rond, introduceer hen in de gastcultuur, ondersteun hen in administratieve, technische en praktische noden in de maatschappij. En anderzijds



om hun leer- en persoonlijk ontwikkelingsproces te ondersteunen. Er dient bijzondere aandacht te gaan naar de titels die toegekend worden aan deze rollen opdat ze duidelijk weergeven wat de rol al dan niet inhoudt en/of oplevert.

1.3. Een passende training voor iedereen betrokken in het mentorschapproces moet deel uitmaken van het ESC kwaliteitslabel en moet aangeboden worden via het ESC portaal en/of tijdens de ontmoetingen georganiseerd door de Nationale Agentschappen. De training moet de volgende topics bevatten: aandacht voor hun rol, intercultureel leren, validering van niet-formeel en informeel leren en andere belangrijke elementen zoals taalondersteuning voor mentoren (om een succesvolle dialoog met de vrijwilligers te bewerkstelligen), gezondheid en welzijn, enz. De training moet leiden tot een ESC mentor-certificatie indien de mentor dat wenst.

2. Toewijziging van middelen voor het mentorschapproces:

2.1 Organisaties moeten bijkomende middelen ontvangen voor al hun ESC vrijwilligersactiviteiten om in staat te zijn om zowel voor als na de vrijwilligersprojecten meetings te organiseren met hun mentors en met de anderen betrokken in de ondersteuning, alsook tijdens het vrijwilligersproject zelf, aangezien dit essentieel is voor het bieden van een kwaliteitsvolle ondersteuning. Er moeten meer synergieën worden bereikt tussen regelingen met betrekking tot voltijds vrijwilligerswerk op nationaal en regionaal niveau enerzijds en ESC anderzijds. Dit moet leiden naar een meer flexibele en gecoördineerde benadering, ook met betrekking tot het mentorschap en andere ondersteuning.

2.2 Een online peer learning “Community of practice” moet ontwikkeld worden voor mensen betrokken in het mentorschapproces voor ESC-leden opdat de kennis en de praktijk van mentorschap zich verder kan ontwikkelen. Daarnaast kan het onderlinge ondersteuning bieden in het vinden van effectieve en innovatieve manieren om nieuwe mentors te motiveren om deze rol op te nemen. Dit moeten beschikbaar zijn zowel op nationaal als op EU niveau en moet ondersteund worden door jaarlijkse overleggen op nationaal niveau met mensen betrokken in het mentorschapproces. Deze implementatie moet gemonitord worden door het ESC Resource Center of een andere instelling verantwoordelijk voor de monitoring van de ESC implementatie.

2.3 Op centraal niveau moet er een specifiek budget gaan naar de continue verbetering en coördinatie van het mentorschapproces, inclusief naar de online “Community of practice”, en met voldoende fondsen voor iedere training en certificatie van ESC mentors en andere personen die ondersteuning bieden.



3. Verbinding tussen de projecten en de reële maatschappelijke noden

3.1 ESC-vrijwilligers moeten hun activiteiten opnemen in projecten die bedoeld zijn ze samen met de lokale vrijwilligers uit te voeren, om op die manier te garanderen dat ze een beter inzicht verwerven in de lokale vrijwilligersrealiteit, dat ze bijdragen aan de reële lokale noden via de doelstellingen van het lokale vrijwilligerswerk, en dat ze een groter inzicht opdoen in hoe vrijwilligerswerk ook na hun vrijwilligersproject deel kan zijn van hun vrije tijd.

3.2 Projecten in organisaties waarbij de enige vrijwilligers ESC-internationale vrijwilligers zijn, moeten worden vermeden, om zo een aanzienlijke toegevoegde waarde voor de gemeenschap en individuen te realiseren. Wanneer ESC-vrijwilligers ingezet worden in organisaties met niet-lokale vrijwilligers, is het belangrijk dat inspanningen om lokale vrijwilligers te engageren een component worden bij het toewijzen van het kwaliteitslabel.

3.3 De integratie en aanpassing van de vrijwilligers dient beter ondersteund te worden door een toegenomen integratie in de lokale gastgemeenschap. Dat maakt het mogelijk voor vrijwilligers om contact te onderhouden buiten het eigen project waar de vrijwilliger aan de slag is. De rol van de mentor en andere personen met een ondersteuningsrol moeten hen hierin begeleiden en ondersteunen.



Motivering van de beleidsaanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van een ESC Project

(gebaseerd op onderzoeksresultaten en andere analyse en informatie verworven tijdens het project)

De projectpartners baseerden zich voor de drie bovenstaande hoofdaanbevelingen op een uitgebreidere procesanalyse. Daarbij is vertrokken vanuit de resultaten van het onderzoek uitgevoerd tijdens het project (zie bijlage IV en V), de informatie verzameld tijdens het EVS Realm project en de tendensen die geobserveerd werden bij de ontwikkeling van de vrijwilligersprojecten en hun mentorschapsdimensie. We voelen dat het belangrijk is om meer duidelijkheid te brengen in ons proces van de formulering van de aanbevelingen en in de langetermijner expertise dat we hebben opgebouwd in het implementeren van Europese vrijwilligerswerkprojecten, waarbij we hebben samengewerkt met honderden vrijwilligers, mentors en organisaties. Dit kan teruggevonden worden in de punten ter motivatie hieronder.

II.A. Organisatiemanagement

Volgens de ervaring opgedaan gedurende vele jaren voor het EVS programma, is gebleken dat er situaties zijn waarin het bestaan van organisaties grotendeels te wijten is aan EVS projecten, wat een afhankelijkheidsrelatie creëerde tussen de ontwikkeling van projecten en het "overleven" van de organisatie (ofwel gast- ofwel zendorganisaties).

Het bestaan dat afhangt van EVS projecten heeft niet enkel te maken met financiering, maar ook met een gebrek aan voldoende staf om activiteiten, gesteund door organisaties, verder te zetten. Daarom kan het gebeuren dat vrijwilligers in aanraking komen met een werkervaring eerder dan met een echte vrijwilligersactiviteit, met grotere verantwoordelijkheden en plichten, en met uitvoering van taken en activiteiten die verder gaan dan de zuiver vrijwilligersactiviteiten.

Om deze situatie te vermijden is het belangrijk om de reële nood en doelstelling van het projectvoorstel te garanderen door, bijvoorbeeld in de ESC-gids, ook duidelijk te



maken aan organisaties welke soort acties vereist zijn om erkend te worden als “vrijwilligersactiviteit” binnen het programma.

Communicatie tussen de verschillende betrokken stakeholders is cruciaal, maar ook de monitoring zowel voor, tijdens als na het project is essentieel.

Het ESC Resource Centre en SLATO Yourth Resource Centres zullen volgens de ESC gids een monitorrol hebben. Deze monitoractie kan werkelijk effectief zijn als er samenwerking is onder stakeholders maar in het bijzonder als er coördinatie is van de manier waarop de verschillende actoren communiceren en handelen binnen de projectuitvoering. Daarom moeten er meer synergieën gerealiseerd worden tussen nationale en regionaal niveau regelingen m.b.t. vrijwilligerswerk en ESC. Wat moet leiden tot een meer gecoördineerde benadering en tot een grotere flexibiliteit van het programma, dat in staat stelt om om te gaan met iedereen geopolitieke verandering, die aanpassing of verandering van deze programma's vraagt.

Tezelfdertijd moeten specifieke ad hoc meetings over mentorschap (face to face of zelfs online) plaats vinden op nationaal niveau, geïnitieerd door de Nationale Agentschappen, waarbij organisaties, hun mentoren en eventueel de opleiders die tijdens de Aankomsttrainingen en Tussentijdse Meetings met vrijwilligers werken (zelfs als ze onder pools van opleiders werken of niet). Zulke meetings zouden het mogelijk maken voor stakeholders om op de hoogte te blijven van de nationale mentorschapsituatie, van de problemen waar organisaties mee in aanraking komen in de uitvoering van de mentorschapsrol en van de feedback van de vrijwilligers. Ze zouden ook de ontwikkeling van nieuwe strategieën bevorderen geïnspireerd door positieve voorbeelden. Maar ook helpen ze coherente en uniforme boodschappen te formuleren over de rol van het ondersteuningsproces van het mentorschap, die overgebracht worden door de opleiders, de organisaties en ook het Nationaal Agentschappen, tijdens hun verschillende samenkomsten met vrijwilligers en mentoren, wat de risico's van misvattingen, misverstanden of tegengestelde verwachtingen m.b.t. deze rol moet inperken.

II.B. Verbinding tussen de projecten en de reële noden van de gemeenschappen

Het is gebleken dat vrijwilligers soms terug thuis komen van hun vrijwilligersproject waar ze in een soort “droombubble” hebben geleefd, zowel op vlak van hun taken als in hun dagelijkse activiteiten, als deel van hun professionele ontwikkeling, maar ook van hun persoonlijke uitdagingen en groei, waarbij het heel vaak over zichzelf gaat zonder echt geconfronteerd te worden met de lokale realiteit. Op deze manier ervaren ze in de fase na het vrijwilligersproject dan ook moeilijkheden om zich te integreren in hun thuis- of gastgemeenschap, als ze beslist hebben om te verhuizen naar een ander



land (namelijk het land waar ze hun vrijwilligersproject hebben volbracht). Dit leidt soms tot een algemene desoriëntatie en gevoel van falen voor de “ex-vrijwilligers”, omdat ze niet het gevoel hebben te passen bij eender welke realiteit. Daarenboven worden hun vaardigheden die ze verworven hebben door de vrijwilligersprojecten niet volledig erkend of begrepen door werkgevers.

Om deze kloof op te lossen, zouden ESC vrijwilligers idealiter ingezet moeten worden op projecten waar ze hun verantwoordelijkheden kunnen opnemen naast lokale vrijwilligers waardoor ze een beter inzicht verwerven in de lokale vrijwilligersrealiteit en ze kunnen bijdragen aan de lokale vrijwilligerswerkdoelstellingen. Zo wordt het gevoel gecreëerd van bij de lokale gemeenschap te horen, wat aanpassing na het vrijwilligerswerk vlotter doet verlopen. Door geïntegreerd te zijn in de lokale gemeenschap behouden ze connectie buiten het vrijwilligersproject, waarbij ze omgaan met situaties, reacties en gedragingen, anders dan deze van het eigen project en creëren ze een netwerk buiten de gewone of de meer vertrouwde structuur van de organisatie, waarbij ze hun kennis en bewustzijn verruimen.

Bovendien is de coördinatie van validatie-instrumenten van vaardigheden, verworven via non-formeel en informeel leren (zoals Youthpass, ESC Certificaten, etc.) een middel om het risico van tussenjaren en/of van werkloosheid, waar vele ex-EVS-vrijwilligers in belanden naar hun vrijwilligersproject.

II.C. Herdefiniëren van de terminologie van het mentorschapproces

Mentorschap wordt door alle stakeholders, betrokken in het ESC-programma, als cruciaal beschouwd. Ondanks haar algemeen aanvaard belang, heeft deze rol nog steeds te kampen met een gebrek aan een gemeenschappelijke definitie en helderheid van haar verantwoordelijkheden op de verschillende momenten gedurende het proces van het project. Deze discrepantie is niet enkel zichtbaar onder de verschillende stakeholders op de verschillende niveaus (vrijwilligers, organisaties, Nationale Agentschappen en EU-instellingen), maar ook tussen de verschillende landen, wat de samenwerking en uitvoering van de projecten soms moeilijk maakt, of zelfs onmogelijk.

Coördinatie is hierbij vereist en kan beschouwd worden als de hoofdplossing voor alle problemen die te maken hebben met de rol van de mentor. Een Europees aanvaarde definitie over wie de mentoren zijn en wat hun rol is, is nodig, alsook het boeken van vooruitgang in de typering en de creatie van het mentorschapproces en haar minimumstandaarden. Hier kan samen aan gewerkt worden. De Nationale Agentschappen zouden initiatief moeten nemen in de definiëring van de rol van de mentoren, gebaseerd op de realiteit van de door hen erkende organisaties en de ESC-projecten in het land, waarbij ze een voortrekkersrol opnemen in de bepaling van de



minimumvereisten, gebaseerd op de European Solidarity Corps Guide. De Nationale Agentschappen moeten beschikken over financiering ter ondersteuning van vormingen, specifiek gefocust op mentorschap, die communities van mentoren op nationaal niveau tot stand brengen.

Bovendien zijn mentoren niet altijd voldoende voorbereid om om te gaan met bijzondere situaties waarin hen gevraagd worden om tussen te komen, in het bijzonder deze die gerelateerd zijn aan het psychologische/mentale, de ontwikkeling en de persoonlijke ondersteuning. In deze situaties, waarin ze voldoende kennis of ervaring missen om deze te identificeren, is het moeilijk voor de mentoren om een grens te stellen tussen waar hun rol eindigt en waar een expert moet tussenkomen. Coördinatoren en mentoren moeten deze grenzen samen vastleggen bij de start van ieder project, rekening houdend met de concrete situaties en middelen, vrijwilligersprofielen en noden, alsook met de beperkingen. Hierbij worden plannen gemaakt voor de uitvoering van de ondersteuningsrol en worden ze continu geëvalueerd. Gastorganisaties moeten in staat zijn om de complexe rol van de mentor op te splitsen onder verschillende mensen met verschillende kwalificaties, afhankelijk van de noden van elke vrijwilliger. Dit kan enkel tot stand komen vanuit een goed voorbereidingsproces voorafgaand aan de vrijwilligersactiviteiten en vanuit een constant monitoringsproces tijdens het project. Kennis van het ESC-programma en van de vrijwilligersprojectdetails, alsook van de taken en activiteiten van de vrijwilligers en hun profiel, zijn cruciaal voor de mentoren om hun rol kwaliteitsvol op te nemen. Bovendien moeten organisaties mentoren vertrouwd maken met het onderwerp en met de verschillende hulpmiddelen waarover de organisatie beschikt (het kan bijv. zijn dat de organisaties een psycholoog in het team heeft, of een opvoeder, die de mentoren en mentees kan ondersteunen of dat de organisaties andere specifieke organisaties kent in de lokale gemeenschap waar beroep op kan gedaan worden, bijv. wanneer extra ondersteuning nodig is bij gevoelige situaties).

Er is onduidelijkheid over de grenzen van de mentorrol. Van de ene kant worden mentoren op een manier "beschuldigd" niet voldoende proactief te zijn, terwijl van de andere kant ze als te actief beschouwd worden in het leven van de vrijwilliger gedurende het project (afhankelijk van hun persoonlijke mentorschapstijl en persoonlijkheid). Ondanks positieve en negatieve subjectieve ervaringen gerelateerd aan specifieke structurele situaties, wijzen een aantal zaken op een algehele verwarring over de rol van de mentor: een gebrek aan coördinatie, compleet verschillende definities en percepties van interpretaties van de rol van de mentor, een kloof tussen de rol zoals het hen gevraagd is om ze te vervullen en hun vaardigheden en voorbereiding hierop, in het bijzonder m.b.t. hun taal- en communicatievaardigheden, maar vaak ook betreffende hun vermogen om reflectie



te faciliteren op het leerproces en om de vrijwilliger te begeleiden in hun bewustwording van de impact van het project. Dit blijkt uit de de antwoorden op onze enquêtes over de nood om mentoren toegang te geven tot vorming, tot taalcursussen en tot ervaringsuitwisselingen, waar ze kunnen leren van elkaar en waar ze sommige hiaten kunnen opvullen.

Een oplossing voor het in vraag stellen van de rol van mentoren kan ook gevonden worden door de term "mentor" te veranderen. Deze kan ervaren worden als intimiderend (zowel voor de vrijwilliger als voor de mentor), aangezien het veel druk kan leggen op de mentor om een zware begeleidingsopdracht uit te voeren of het kan wijzen op een nood aan steun of dat me zich niet goed kan aanpassen, wat niet zo wordt aangevoeld of herkend door de vrijwilliger, waardoor de vrijwilliger de nood aan een mentor tijdens het project niet zal zien. In plaats daarvan zou het nuttiger zijn om meer specifieke omschrijvingen te gebruiken voor de rol, door de term te vervangen door een zin, zoals "persoon die het persoonlijk welzijn van de vrijwilliger ondersteunt". Deze andere bewoording geeft beter de specifieke rol van de mentoren weer, door de vaagheid van het woord "mentor" te vermijden (ook omwille van de manier waarop het vertaald wordt in verschillende talen of begrepen wordt in verschillende culturen). Deze omschrijving is meer gerelateerd is aan hun feitelijke verantwoordelijkheid voor de zorg voor het algemeen welzijn van de vrijwilliger en sluit tegelijkertijd dichter aan bij de praktijk van de mentoren. Het vermindert het gewicht dat het woord "mentoren" legt op de schouders van degenen die geïnteresseerd zijn om deze rol op te nemen, zonder het belang van de rol te doen afnemen.

Hoewel er in sommige gevallen al vormingen voor mentoren plaats vinden, bereiken ze niet altijd de verwachte deelname en betrokkenheid van de mentoren. De redenen zijn hoofdzakelijk te wijten aan een gebrek aan erkenning van hun inspanningen door andere actoren, betrokken in het proces, wat resulteert in een algehele demotivatie. De garantie van erkenning van hun inspanningen door een beloning of financiële steun, kan hun motivatie positief beïnvloeden en wellicht hun interesse en engagement vergroten om hun vaardigheden en capaciteiten te verbeteren voor een verbeterd mentorschapproces. Ook de creatie van een "community van mentoren" wordt gezien als een positieve extra ondersteuning, zodat ze hun rol kunnen opnemen voor een langere periode en met meer diepgang waarbij ze ook incentives ontdekken voor hun eigen persoonlijke ontwikkeling .



II.D Toewijzing van hulpmiddelen voor het mentorschapsprogramma

Wat blijkt uit alle voorgaande beleidsaanbevelingen, is dat het mentorschapsprogramma verbeterd en beter gestructureerd dient te worden binnen het ESC-programma, en eveneens tijdens de uitvoering van de projecten (vergeleken met haar vroegere versie onder EVS), om zo de hoge kwaliteit te verzekeren die het beoogt.

Bijkomende vormen over de rol van mentoren en over de interpretatie van specifieke documentatie, cruciaal voor de vrijwilligers (Youthpass, ESC-certificaten, rapporten die geschreven moeten worden op het einde van het project), zijn nodig, alsook taalcurssussen voor mentoren, seminaries of workshops die zich focussen op het werken met vrijwilligers, alsook ervaringsuitwisselingen voor alle stakeholders. Dit is waardevol, niet enkel met als doel te reflecteren over de persoonlijk verworven vaardigheden, maar het zou hen ook in staat stellen om te leren omgaan met de situatie waarin ze leven.

Organisaties zouden in staat moeten zijn om tijd en geld te steken in een pre- en postmeeting en -vorming met hun mentoren, maar zouden zelf ook gevormd moeten worden in het creëren van kwalitatieve vrijwilligersprojecten, die rekening houden met de reële noden van de gemeenschap, maar die ook stevige ondersteuningsmechanismes en strategieën omvatten, die gebaseerd zijn op reële organisatorische capaciteiten. Organisaties hebben een belangrijke rol in het bepalen van hoe de mentorschapsrelatie zal worden vastgelegd en het is vitaal dat organisaties en mentoren een duidelijke regeling vastleggen van hun verhouding en samenwerking, doorheen het project, waarbij ze ieders verantwoordelijkheid naar elkaar vastleggen, niet enkel deze die vereist zijn voor de mentor-mentee verhouding. Dit maakt een betere communicatie en begrip tussen de twee actoren mogelijk, maar het verbetert ook de ondersteuning van de mentoren naar de mentees in de realiteit waarin de organisaties leven. Beloning of financiering (in de vorm van de vergoeding van de onkosten van mentorschapsactiviteiten of middelen voor de activiteiten die de mentoren willen ontwikkelen - zoals kantoorbenodigdheden, een fysieke ruimte, tijd specifiek bestemd voor activiteiten, een kamer waar de mentor zijn "kantoor" heeft, buitenactiviteiten voor de mentor-mentee samenkomsten) die de rol van de mentoren erkennen en hen ondersteuning bieden tijdens hun activiteiten, kan de mentoren het gevoel geven dat ze een impact hebben op het volledige vrijwilligersproject, waarbij ze verschillende momenten kunnen creëren en voorstellen, de vrijwilliger kunnen ondersteunen op verschillende manieren en met verschillende methodes en benaderingen, waardoor ze een actieve actor worden in



het volledige project, niet een passieve hulp, enkel aangesteld om de vrijwilliger te horen klagen.

Een specifieke budgetlijn, voorzien voor de continue verbetering en coördinatie van het mentorschapsprogramma, moet toegewezen en opgenomen worden. Deze bijkomende financiële steun moet er komen naast de subsidies bedoeld voor een versterkt mentorship en mag het niet vervangen of omvatten, aangezien deze zich richt op een andere nood dan de integratie van jongeren uit de kansengroepen. Dit budget moet gaan naar: de Nationale Agentschappen om activiteiten op te zetten die de ontwikkeling en vorming van de mentoren ondersteunen; en naar de organisaties om hun activiteiten t.b.v. een succesvolle structuur en aanpak van het mentorship tijdens het project te ondersteunen.



Project Description

The project “**EVS Realm: Masters of the Learning Path**” was implemented by Pro Vobis - National Resource Center for Volunteering - Romania (www.provobis.ro) in partnership with Politistiko Ergastiri Ayion Omoloyiton - Cyprus (www.politistiko-ergastiri.org), Stowarzyszenie ANAWOJ - Poland (www.anawoj.org) and the European Volunteer Centre - Belgium (www.europeanvolunteercentre.org), from March 1st 2017 until August 31th 2019, and funded by the European Union within the **Erasmus+ Program**, Youth Strategic Partnerships, under the contract number: 2016-3-RO01-KA205-035560.

The project was initially aimed at increasing the quality of EVS projects, implemented all throughout Europe and especially in the 4 partner countries. Since the announcement by the European Commission in 2016 that EVS would be replaced by the European Solidarity Corps, the project partners have closely monitored the process of conversion to the new programme and adjusted the project to ensure that the outputs are useful and relevant for the development of the organizational capacity of volunteer involving organizations in relation to ESC projects, with a special focus on the mentoring dimension, highly underestimated and underused in EVS projects. Bearing this in mind, the partners aimed at improving the quality of the proposed ESC volunteering experiences, developing tools and resources for mentors engaged in ESC and increasing the awareness of key stakeholders as to the role of mentors and other support-persons in enhancing the overall quality and impact generated by an ESC project.

All 4 organizations are active in the field of volunteering in general and EVS and now ESC in particular. The partners have extensive experience in EVS project and volunteer management and are keen promoters of a qualitative approach to all elements of these projects.



The project had a duration of 30 months and its main 4 results are the following intellectual outputs, which were created as resources for the leading stakeholders in European volunteering projects:

1. **EVS Strong Houses Mastery Class** – a Training Design for beginner ESC hosting organizations – focused on organisational management in relation with quality ESC project design, generating meaningful learning experiences for all those involved (volunteers, organizations, community).
2. **Mentors' Initiation Journey Itinerary** – a Training Design for ESC mentors (current or future) or other support-persons – focused on understanding and defining the mentoring process and the overall support-role to be offered within an ESC volunteering project, and at the same time to equip support-person with needed tools to build support-schemes adapted to the needs, personality and evolution of hosted volunteers.
3. **TreasureBox for Mentors and other support-persons in ESC** – a concrete set of 26 working tools for ESC mentors and other support-persons, gathered in a toolbox structured in 4 support-categories, each containing proposals of tools and mentoring techniques for different phases in a mentoring relationship and different mentoring needs.
4. **Policy Paper on Improved ESC Quality** – containing concrete policy proposals for the improvement of the transnational volunteering program ESC, along the rationale for these recommendations coming from the project and partners' experience, but also the description of ESC and other volunteering programs in Europe, and national EVS/ESC fact sheets and other research results.



The European Solidarity CorPs (ESC) Programme

IV.A. EU policy Context

The history of volunteering service in Europe differs from country to country. While some countries have long standing volunteering traditions, other EU states are only beginning to create their own culture of voluntary action. As it is possible to see from the Volunteering Infrastructure in Europe Publication¹, the volunteering situation in Europe lacks in coordination, being affected by different definitions, conceptions and legal frameworks (where existing). This is why the presence of European volunteering programmes has helped in making a step further into the common understanding of volunteering, particularly those volunteering programmes and activities focusing on young people. Volunteering gives the chance not only to support community needs and to increase personal and professional skills of the volunteer, but also to enhance the feeling of Europe-ness and internationality. Volunteering abroad or in-country, within the structure of a European programme, makes the relationships with other realities, even those far from the usual ones, closer, building up a stronger feeling of solidarity and of being together.

The presence of European volunteering programmes not only supports the general creation and development of volunteering activities, but also supports the recognition and validation of competencies & skills acquired through volunteering, thanks to certifications, specific steps to be achieved by volunteers and sending & hosting organisations, through the entire project implementation:

¹ Volunteering Infrastructure in Europe Publication, 2012, Brussels, Belgium,
https://issuu.com/european_volunteer_centre/docs/volunteering_infrastructure_in_europe, last seen January 11th 2019



Transparency and recognition of all types of skills and qualifications is necessary to enable people in Europe access opportunities to be truly mobile between employment, learning opportunities or within and between countries.

Systems, tools and supports need to enhance visibility of skills and qualifications acquired in different settings and establish trust and understanding of qualifications from different education and training systems².

According to Principle 1 of the European Pillar of Social Rights “Everyone has the right to quality and inclusive education, training and lifelong learning in order to maintain and acquire skills that enable them to participate fully in society and manage successfully transitions in the labour market”³. In order to achieve this, it is crucial to provide validation systems for non-formal and informal learning acquired through activities like volunteering.

Recent times have shown the fact that volunteers are the backbone to the support being offered to people seeking sanctuary in Europe. It is a current example, and a visible symbol of the importance of volunteers and the way that they embody European values, contribute to resilience, and are available to offer flexible and pragmatic solutions to shared challenges.

Europe is being reminded, through this situation, that if the potential of these Helping Hands to offer HOPE for Europe is to be maximised, then there needs to be the organisational infrastructure available to welcome, recognise and value them. Only in this way will enough quality volunteering projects be provided, with the capability to harness their enthusiasm, commitment and energy. In this context, the Council Recommendation on the validation of non-formal and informal learning (2012)⁴ states that the right to validation is fundamental because “recognition relates both to the individual – as a means to gain self-awareness and feel empowered about their capacities and abilities – as well as to external stakeholders (such as formal education institutions, employers and societal actors at large), as a means to foster opportunities

² “Showing and Using Skills”, DG EMPL, European Commission, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1217&langId=en>, last seen September 11th 2018

³ The European Pillar of Social Rights, European Commission, https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_en, Last seen September 11th 2018

⁴ Council Recommendation on the validation of non-formal and informal learning (2012/C 398/01), Council of the European Union, December 20th 2012, [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32012H1222\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32012H1222(01)), Last seen September 11th 2018



to build synergies and establish cooperation among them”⁵. To achieve this, coordination is fundamental in order to guarantee full recognition of the skills acquired through non-formal and informal learning activities.

A crucial document into the coordination process is the Policy Agenda for Volunteering in Europe - P.A.V.E., which provides policy recommendations for a more efficient and effective policy framework in Europe to support and promote volunteers, volunteering and volunteer-involving organisations:

P.A.V.E. aims to ensure a lasting legacy for the European Year of Volunteering 2011 (EYV 2011), by encouraging all stakeholders to address the shortcomings of current policies. The P.A.V.E. recommendations promote and support volunteering as a demonstration of European values, providing a vehicle for active citizenship and contributing to economic and social-capital growth. P.A.V.E stresses the need for a partnership approach which involves all stakeholders continuing to work towards an enabling volunteering infrastructure in Europe. Such an infrastructure would involve appropriate and necessary support mechanisms for volunteers and volunteer-involving organisations, including appropriate and sustainable funding. It should provide coherent and cross-cutting policy approaches that reduce barriers to volunteering and involve the development of appropriate frameworks for volunteers and volunteer-involving organisations, which include recognising their rights and responsibilities⁶.

IV.B. The ESC Programme

On 14 September 2016 the idea of a European Solidarity Corps was addressed by President Juncker⁷.

The European Solidarity Corps aims to foster solidarity in the European society, engaging young people and organisations in accessible and high-quality solidarity activities⁸. It offers young people opportunities to show solidarity, express their

⁵ Validation Of Non-formal Education In The Youth Sector: Key Success Factors & Recommendations, European Youth Forum, 2016, <https://www.youthforum.org/sites/default/files/publication-pdfs/Publication-Validation-NFE.pdf>, Last seen January 15th 2019

⁶ Policy Agenda for Volunteering in Europe (P.A.V.E.), EYV 2011 Alliance, 2011, https://issuu.com/european_volunteer_centre/docs/evv2011alliance_pave_copyfriendly, Last seen January 15th 2019

⁷ Communication From The Commission To The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions, A European Solidarity Corps (COM(2016) 942 final), Brussels, December 7th 2016, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1481272643295&uri=COM:2016:942:FIN>

⁸ European Solidarity Corps State of Play, European Commission, June 2018, https://europa.eu/youth/sites/default/files/0036_youth-2018-05_esc-factsheet_26june-02.pdf



commitment to the benefit of communities and help resolve challenging situations across Europe. At the same time, these young people have the opportunity to develop their skills and get some invaluable human experience in the process.

With a budget of €375.6 million for 2018-2020⁹, it offers opportunities to young people to carry out volunteering activities, traineeships and jobs and run their own solidarity projects. The European Solidarity Corps builds on the achievements of more than 25 years of European programmes in the fields of volunteering and youth, especially on the experience of the European Voluntary Service (EVS).

M.B.1. The EVS Programme

The EVS (European Voluntary Service) was an international volunteer program funded by the European Commission as part of the official Youth Programme, aiming to develop solidarity, mutual understanding and tolerance among young people and to promote active citizenship¹⁰.

The European Voluntary Service started in 1996 as a pilot action but given its successful start, the Commission launched the European Voluntary Service Community Action Programme that operated during 1998-1999¹¹. Since that moment, close to 100.000 young people, aged between 17 and 30 years old, have taken part in EVS, having the opportunity to develop their skills through international volunteering projects in the European Union and beyond¹².

It enabled all young people legally resident in Europe to carry out an international volunteer service in an organization or in a public body in Europe, Africa, Asia or South America, for a period from 2 to 12 months. It provided the reimbursement of travel expenses and complete coverage of the costs of food and accommodation for the international volunteer. Within each project there were three actors: the volunteer,

⁹ "Agreement Reached on the new European Solidarity Corps", Press Release CUL Committee, European Parliament, June 27th 2018, <http://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20180618IPR06042/agreement-reached-on-new-eu-solidarity-corps>

¹⁰ "The European Voluntary Service Programme", Voluntary Service International, <https://www.vsi.ie/volunteer/european-voluntary-service.html>, last seen September 11th 2018

¹¹ European Voluntary Service celebrates 20 years in 2016, DG EAC European Commission, https://ec.europa.eu/youth/news/20161205-european-voluntary-service-20-years_en, Last seen September 11th 2018

¹² Pierfelici L., "Mentoring and Pre-Departure Training in European Voluntary Service (EVS) Ideas, tools and suggestions for practice", Pesaro (IT), December 2016, <http://mobilitytoolkit.ie/wp-content/uploads/2017/12/EVS-Guide-to-Mentoring-and-Pre-Departure-Training-in-European-Voluntary-Service.pdf>



the sending and hosting organisations, and one of the countries involved in a project was required to be an EU Member State or an accession country.

The programme worked by helping volunteers to make contact with accredited hosting organisations. Organisations selected the volunteers that they would like to host based on the interest and motivation that the volunteer brought to the project and the way their profile suited the planned activities¹³. The project was expected to take place in a country other than that where the volunteer lived; it was required to be non-profit-making and unpaid; to bring an added value to the host organisation and the local community; it was not supposed to involve job substitution nor be a substitute for military service¹⁴.

In general, EVS served to promote universal peace, dialogue, tolerance and solidarity; and contribute to building long-lasting and solid partnerships.

IV.B.2. Mentoring within EVS

"Mentors have played a significant role in the European Voluntary Service projects starting with the Youth in Action Programme till now, the Erasmus+ Programme. Over these years, the EVS support structure has been developed by host organisations and by National Agencies"¹⁵. The mentor's role is perceived by many involved in the programme to be constantly redefined and agreed on with every single volunteer for every project and organisation¹⁶. The profile of a mentor depends very much on the reality of the project, the organizational context and on the volunteers themselves¹⁷.

13 "The European Voluntary Service Programme", Voluntary Service International, <https://www.vsi.ie/volunteer/european-voluntary-service.html>, last seen September 11th 2018

14 "European Voluntary Service", Volunteer Ireland, <https://www.volunteer.ie/resources/links/evs-links/>, Last seen September 11th 2018

15 Erasmus + Volunteering Activities, European Commission, https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/opportunities/individuals/young-people/european-voluntary-service_en, Last seen September 11th 2018

16 Kimming M., "Meant to be a mentor", SALTO Youth, Foundation for the Development of the Education System, Warsaw 2015, https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-1300/2015%20EVS%20Meant%20%20be%20a%20Mentor.pdf

17 Pierfelici L., "Mentoring and Pre-Departure Training in European Voluntary Service (EVS) Ideas, tools and suggestions for practice", Pesaro (IT), December 2016, <http://mobilitytoolkit.ie/wp-content/uploads/2017/12/EVS-Guide-to-Mentoring-and-Pre-Departure-Training-in-European-Voluntary-Service.pdf>



I.B.3. The structure of volunteering within the ESC

The European Solidarity Corps brings together two complementary strands: volunteering and occupational activities (or professional training).

Volunteering activities are distinguished between: individual volunteering; volunteering teams and solidarity projects.

Individual volunteering is a full-time unpaid solidarity activity for a duration from 2 to 12 months (or of 2 weeks to 2 months, particularly for young people with fewer opportunities)¹⁸. "This type of solidarity activity will give young people the chance to take part in the daily work of organisations and perform tasks that can have a real impact. Activities can take place either in a country other than the country of residence of the participant (cross-border) or in the country of residence of the participant (in-country)"¹⁹.

Volunteering teams are solidarity activities allowing teams of 10 to 40 European Solidarity Corps participants, from at least two different countries, to volunteer together for a period between 2 weeks and 2 months. Such solidarity activities could especially contribute to the inclusion of young people with fewer opportunities in the European Solidarity Corps²⁰.

Participants are covered by complementary insurance and they can access a range of support services such as online linguistic support and training. Their travel costs from home to the venue of the project and back will be covered, as well as their accommodation and food. Participants will also receive a small allowance for their personal expenses. Organisations which receive a Solidarity Corps grant will be responsible for the preparation, implementation and follow-up of the solidarity activities. They will manage the logistical aspects of their project, provide volunteers with training and/or mentoring and help them recognise their learning experience through Youthpass²¹ or similar tools. Organisations are also responsible for issuing the European Solidarity Corps certificate of participation to all their project participants.

18 European Youth Portal, https://europa.eu/youth/solidarity/faq_en

19 European Youth Portal, https://europa.eu/youth/solidarity/faq_en

20 European Youth Portal, https://europa.eu/youth/solidarity/faq_en

21 Youthpass, <https://www.youthpass.eu/en/>



According to the Guide²² developed by the European Commission on the ESC, volunteering activities must be preserved as based on the willingness of the ESC member to make a contribution to solidarity in all levels and dimensions, and this is why the distinction with any kind of paid activity is made: "It does not include activities that are part of curricula in formal education, vocational education and training systems and activities for emergency response, and must not interfere with the functioning of the labour market. Activities supported under volunteering must constitute a rich experience in a non-formal and informal learning context, which enhances young people's skills and competences. They must not substitute traineeships or jobs and should be based on a written volunteering agreement. Volunteering projects should cover the participants' expenditure arising from participation in such solidarity activities, but should not provide them with salaries or an economic benefit".

IV.B.A. Mentoring within the ESC

As ESC is based on the experience of EVS, mentoring still maintains a crucial role in the programme. Particular attention has been given to find a common idea of the role of the mentor and in general on the influence the mentoring process has in the entire volunteering activity carried within the programme. "Personal support through mentoring should be provided to all participants in volunteering activities. Mentoring consists of regular meetings between the mentor appointed by the host or supporting organisation and the participant, within as well as outside the place where the activity takes place. The meetings should focus on the personal wellbeing of the participants. Mentoring is targeted towards the individual participant and thus the content and frequency of the meetings will vary according to the individual needs. Possible topics of mentoring meetings are: personal wellbeing, wellbeing in the team, satisfaction with the tasks, practicalities etc"²³.



²² The European Solidarity Corps Guide, https://ec.europa.eu/youth/sites/youth/files/2019_european_solidarity_corps_guide2_clean.pdf

²³ The European Solidarity Corps Guide, https://ec.europa.eu/youth/sites/youth/files/2019_european_solidarity_corps_guide2_clean.pdf



Analysis of Survey Results

V.A. Summary of Survey Results

The surveys have been conducted from May 15th 2017 and closed on July 30th 2018, using the webtool *Survey Monkey*®. Four surveys have been created, each one devoted to a different stakeholder in the EVS process: Mentors, NAs, Organisations (sending and hosting) and Volunteers (mostly former volunteers).

Each of the partners has sent the surveys out to those stakeholders with consolidated experience in EVS, focusing on the 4 project countries (i.e. Belgium, Cyprus, Poland and Romania - for which country factsheets have been created - see section V.C), but also extending beyond, towards their regular partners from a wide range of countries (more than 20 European countries).

During the period of collecting answers, a general willingness in replying was noticed from Volunteers (**165** respondents), Organisations (**90** respondents) and Mentors (**65**), while a general difficulty in gathering answers from NAs has been identified (**13** respondents). In order to secure a more representative sample of responses from different NAs, the deadline for responses was extended.

Even if between 2016 and 2018 changes have been made at EU level concerning the EVS programme, the project sees the added value of mentoring also in the ESC programme (as it is mentioned to be a crucial aspect in the ESC Guide). Questions on the ESC programme have been added to the initial version of the surveys. NAs were asked if they can still see the role of mentors as a relevant one within the new programme. Their positive answer underlines the importance and relevance mentoring has, since the questionnaire was closed before the publication of the ESC Guide (September 2018), so no official role was yet at that time devoted to mentors in the initial programme description, even if it was mentioned.



All survey results show a **variegated mentoring structure**, showing multiple ways of defining/structuring/living the mentoring process, but also with similarities concerning the needs of the respective actors in order to guarantee good quality in the mentoring process and structure.

The need of support for mentors and organisations is underlined as, due to lack of funding, organisations are not able to guarantee qualitative mentoring support to their volunteers. Active mentors feel unprepared in certain aspects, such as linguistic skills, they declare a lack of proper support coming from on-going trainings, lack of communication between organisations and mentors, as well as not enough possibility to exchange ideas, practices and knowledge with other mentors.

Volunteers consider the support coming from a mentor crucial during their volunteering project. However, many of them highlighted a very **difficult process of communication** with their mentors and sometimes not easy relationships with them, caused mainly by scarce knowledge of the language and lack of time of the mentor to guarantee a continuous support when needed.

Concerning the **Youthpass** filling in support, volunteers stated they received generally a basic support or sometimes none at all.

Responding NAs are willing to involve more mentors in their activities and to develop structures and spaces for exchange of expertise and good practices. However, to reach this, **more funding** should be guaranteed.

Responding mentors and volunteers feel that the possibility to receive an **economic support** could become an incentive, increasing motivation and it could support the activities mentors want to perform, in order to valuably sustain their mentees and their varying needs throughout the flow of a volunteering project. A specific funding would also help NAs and hosting organisations in guaranteeing trainings and seminars to mentors.

Overall, reading the survey results from all 4 stakeholders, despite their different perspectives, it appears that a **common understanding of the role of the mentor** and



the mentoring structure is still a goal to be achieved. However, the willingness to reach this common view and afterwards to implement it, for higher quality of volunteering projects, is noticeable from all responding actors, and is for us a justification for the policy recommendations we have included in the present paper.

In the 4 country factsheets in section V.C, you can discover in more detail the answers we collected to the surveys, which drove us to develop three **resources for implementers of European volunteering projects**, which we invite you to discover in depth:

- a Training Design for beginner ESC hosting organizations
– **ESC Strong Houses Mastery Class**
(<http://tiny.cc/ESCStrongHousesMastery>)



- a Training Design for ESC mentors and other support-persons – **Mentors Initiation Journey Itinerary**
(<http://tiny.cc/MentorsInitiationJourney>)



- a ToolBox for Mentors with concrete mentoring tools and activities – **TreasureBox for Mentors and other support-persons in ESC Volunteering projects**
(<http://tiny.cc/TreasureBoxforMentors>)



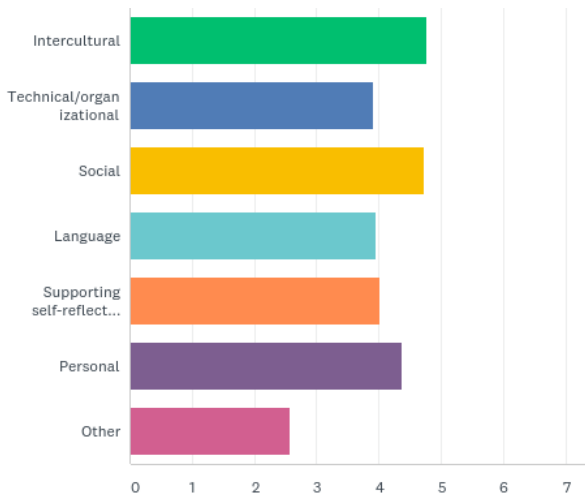
V.B. Extracts from Survey answers

You can find here a sample of the replies offered by respondents to the 4 surveys included in our research. The complete list of questions can be consulted in the reference document [EVS Realm – Research Questions](http://bit.ly/EVSRealmResearchQuestions) - <http://bit.ly/EVSRealmResearchQuestions>.

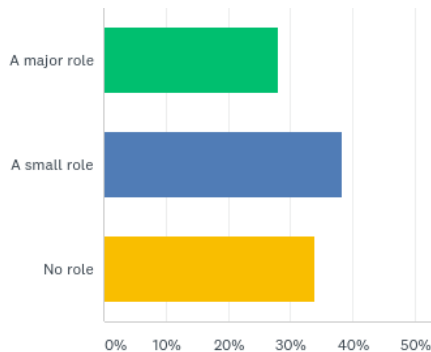


Volunteer Replies

Q15: What kind of support provided by the mentor is/was the most valuable to you? Put the answers in right order where 1 is the most important and 7 the least.

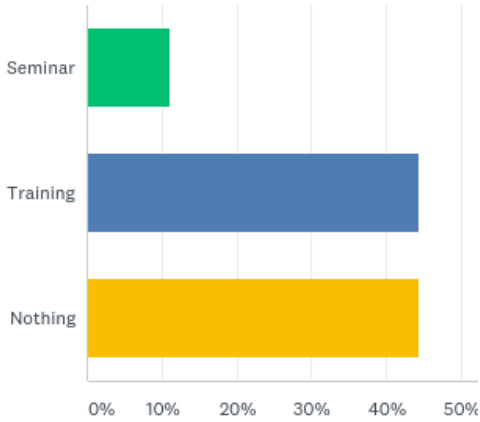


Q17: What role can the mentor play in your process of completing the Youthpass Certificate?

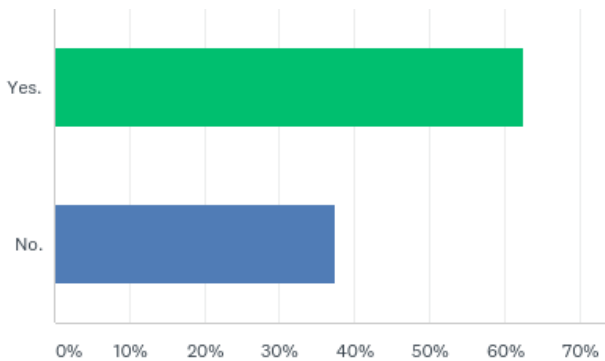


Mentors Replies

Q9: Have you followed a training about mentoring?

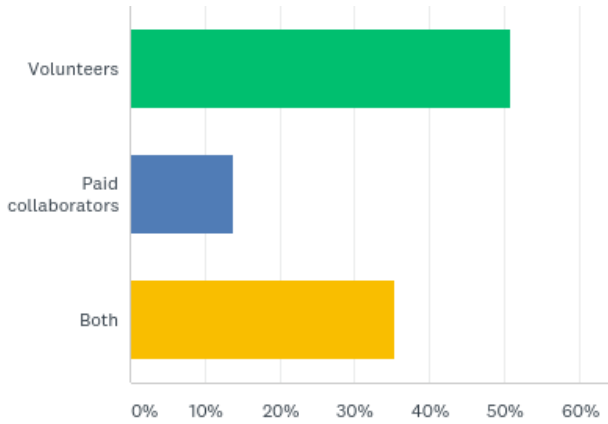


Q19: Do you think that an EVS mentor should have a fee for his services as a mentor?

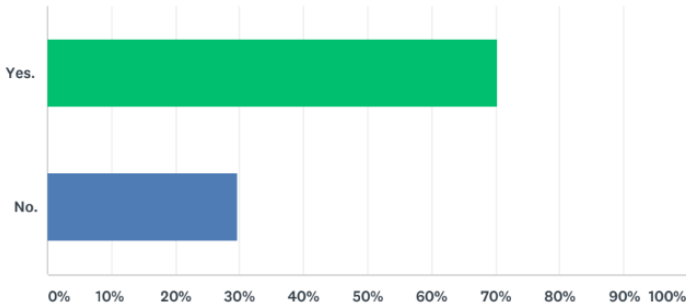


Organizations Replies

Q12: Are your EVS mentors...?

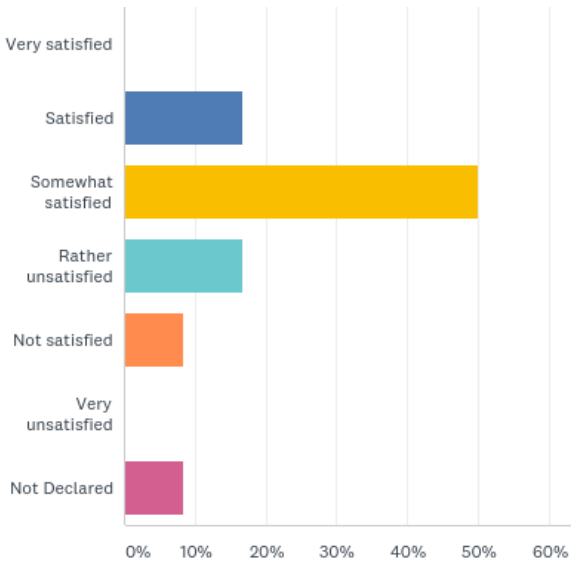


Q19: Do you organize evaluation sessions for your EVS mentors?

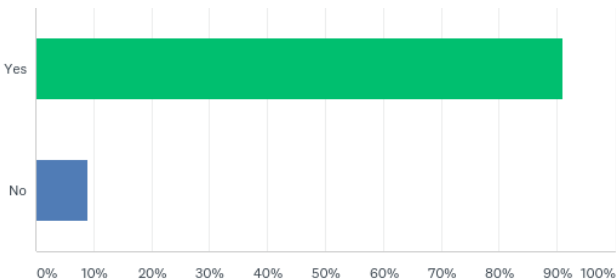


NAS replies

Q11: Annual EVS event – Final Evaluation. On returning from the EVS experience, what is the feedback of EVS volunteers concerning the mentoring process? They are generally:



Q18: Do you think EVS mentors and the EVS mentoring process should be more supported in EVS projects?



V.C. Country Factsheets

Focused analyses have been conducted on the replies to the surveys coming from the 4 partner countries.

What the survey results show is a general lack of coordinated approach and perspective among countries, particularly when defining and dealing with the role of the mentor in volunteering projects.

Mentoring is seen as a crucial and fundamental aspect in the entire EVS project. However, due to lack of appropriate tools and a real, more generalized and deeper understanding of the role of the mentor, more clarification is felt to be needed.

The role of the mentor is appreciated and characterised as "satisfactory" from the perspective of volunteers, organisations and NAs. The same 3 actors also agree that it is "crucial" within the volunteering project. The need to guarantee mentors more support, not just logistically, but also economically and through training, in order to help them improve their skills for a better mentoring process, has been underlined in all four countries.

Lack of concrete tools in the mentoring process is one of the frequently-mentioned challenges and importance has been given to the relationship of the mentor with the sending organisation as well as with the volunteer. A communication process with the sending organisation has been seen as a valuable support to the understanding between the mentor and the volunteer.

In order to be able to improve mentoring conditions and structures, a claim for increasing funding arises from the four countries surveys results, to guarantee there is space, time and capacity to support all actors involved in the volunteering project and to assure a mentoring process of high quality.



The project duration is March 1st 2017 - August 31st 2019, being funded by the European Union within the Erasmus+ Program, Youth Strategic Partnerships, under the contract number: 2016-3-RO01-KA205-035560.

Learn more about this project on our Facebook page: <https://www.facebook.com/evsrealm> or by contacting the project team at realmofvol@gmail.com.



The information and views set out in this publication are those of the author(s) and do not necessarily reflect the official opinion of the European Union. Neither the European Union institutions and bodies nor any person acting on their behalf may be held responsible for the use which may be made of the information contained therein.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution NonCommercialShareAlike 4.0 International License.

AttrNonCommercialibution--ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

