



# KLAGE RAPPORT 2010

# Folkekirkens Nødhjælps Klagerapport

## 2010

Folkekirkens Nødhjælps webbaserede Klagesystem blev lanceret som et etårigt pilotprojekt i marts 2009.

Efter afslutningen af det etårige pilotprojekt blev der udarbejdet en klagerapport, som sammenfattede udviklingen i systemet og indeholdt en oversigt over de indkomne klager. Denne rapport kan findes på Folkekirkens Nødhjælps hjemmeside.

Dette er den anden rapport, som dækker hele 2010. Fremtidige rapporter vil herefter omfatte kalenderåret, således at rapporten derved synkroniseres med anti-korruptionsrapporten.

Del 1 indeholder generel information om drøftelser og justeringer foretaget af Folkekirkens Nødhjælps bestyrelse eller i forbindelse med den daglige drift af klagesystemet.

Del 2 opregner de klager, der er indkommet i Klagesystemet i København.

Del 3 er en oversigt over behandling af klager i nogle af pilotprojekterne i Malawi, Etiopien, Cambodja, Indien og det humanitære minerydningsprogram i Angola<sup>1</sup>.

### **Del 1: Generel information**

Vi har modtaget 36 klager i København fra den 1. januar 2010 til 31. december 2010. Klager omfatter både sensitive (11) og operationelle (25) klager og er om vores danske såvel som vores internationale aktiviteter. Langt størsteparten af disse klager har lessons learned, hvor klagen er blevet fulgt af en justering af procedure eller en intern drøftelse med den hensigt at undgå yderligere klager.

Generelt fungerer systemet fortsat godt, men vi har oplevet et par sager, som har været udfordrende:

---

<sup>1</sup> Denne rapport vil især sammenfatte oplysninger om klager rejst gennem de forskellige klagebehandlingssystemer i Malawi, HMA Angola, Etiopien, Cambodja og Indien. Grunden til dette sammendrag er, at sagerne er - indtil videre - operationelle klager, baseret på meget forskellige oplysninger fra partnerorganisationer og ofte nævner navne og steder på de involverede personer.

## **Anonyme klager om ansættelses- og ledelsesmæssige forhold**

Der har tidligere været diskussioner om adgangen til at rejse anonyme klager - både internt i Folkekirkens Nødhjælp og på generalforsamlingen i Humanitarian Accountability Partnership. Nogle mener, at muligheden for at rejse klager anonymt vil øge troværdigheden af systemet - andre mener det modsatte!

Bestyrelsen har tidligere besluttet, at vi principielt ikke accepterer anonyme klager. Men vi vil acceptere, at man kan klage anonymt via en DCA ansat som derefter kender klagerens identitet. På denne måde har vi en bedre mulighed for både at søge information og videregive oplysninger til de berørte parter, således at vi kan undersøge en sag. I ekstraordinære situationer kan klagekomiteen overveje at behandle en anonym klage uden en Folkekirkens Nødhjælp ansat som mellemlid, hvis det er indlysende, at der er behov for og grundlag for yderligere tiltag.

Det skal dog klart betones, at anonymitet kan være en hindring for undersøgelsen og opfølgning, og at Folkekirkens Nødhjælp kan beslutte ikke at behandle klagen med henvisning til anonymitet.

I løbet af 2010 modtog vi tre anonyme klager centreret omkring et af Folkekirkens Nødhjælps internationale kontorer. Klagerne vedrørte alle ansættelsesmæssige forhold og klager over ledelsen på kontoret, men klagerne var meget kortfattede og i generelle vendinger.

Klager over ansættelsesmæssige forhold behandles ikke i Folkekirkens Nødhjælps Klagesystem, men via det almindelige konfliktløsningssystem mellem medarbejdere og ledelse i Folkekirkens Nødhjælp. I København består systemet af tillidsrepræsentanter og samarbejdsudvalg – på vores internationale kontorer har medarbejderne adgang til at rejse sager via en udpeget medarbejderrepræsentant i København.

Det blev derfor besluttet at henvise alle klager til den udpegede repræsentant i København, med en kraftig opfordring både fra HR og medarbejderrepræsentanten selv til at afsløre identitet og uddybe klagerne mere. Det lykkes desværre ikke at få nogle af klagerne til at kontakte medarbejderrepræsentanten i København.

Ledelsen i Folkekirkens Nødhjælp besluttede derfor at sætte ekstraordinært ledelsesmæssigt fokus på kontoret, og der blev iværksat en række tiltag i forbindelse med kontorets udvikling. Den daværende leder af kontoret er ikke ansat mere.

Dette sagsforløb illustrerer, hvor vigtigt det er, at Folkekirkens Nødhjælp nu etablerer et formaliseret system af medarbejderrepræsentanter på vores internationale kontorer, hvor medarbejderne kan vælge en talsperson, som så beskyttes særligt mod afskedigelse. Det er vores håb, at dette system kan medvirke til at skabe bedre og mere gennemsigtigt samarbejde mellem ledelse og medarbejdere på de internationale kontorer.

## Gennemsigtighed i offentliggørelse af korruptionssager

Korruptionssager offentliggøres løbende på Folkekirkens Nødhjælps hjemmeside både den danske ([www.noedhjaelp.dk/anti-korruption](http://www.noedhjaelp.dk/anti-korruption)) og den engelske. Formålet er at sikre transparens overfor givere, medier, donorer og andre interessenter. Vi vil vise, at korruption eller mistanke om korruption tages meget alvorligt og at vi ikke har noget at skjule, selv ikke i disse sensitive sager. Da sagernes karakter oftest er sensitive og i undersøgelsesfasen baseret på beskyldning uden beviser, er det meget vigtigt, at det vi vælger at offentliggøre ikke er skadende for hverken personen, organisationen eller sagens videre undersøgelse. Derfor vurderes det fra sag til sag, hvad der skal offentliggøres. Folkekirkens Nødhjælp har besluttet, at vi ikke offentliggør navne på individuelle personer, som er involveret i en klage. Hvis vi vurderer, at offentliggørelse af landets navn vil skade offeret, eller der er en stor risiko for at forstærke offerrollen, så vil navnet på det involverede land heller ikke blive offentliggjort. Baggrunden er, at Folkekirkens Nødhjælp har relativt få medarbejdere i hvert land, og det vil være meget let at identificere de personer, der har rejst en klage eller ofrene. Styrelsesmedlem advokat Thorkild Høyer vil på vegne af Folkekirkens Nødhjælps Styrelse gennemse specifikke sager for at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen.

## Del 2: Specifikke klager rejst i Folkekirkens Nødhjælps Klagesystem i København

Fra 1. januar 2010 til 31. december 2010

### Korruptionssager

Resume udarbejdet af Maja B. Gram og Gitte Krogh

2010.C01 **Indhold af klagen:** I 2009 reagerede en af Folkekirkens Nødhjælps partner på uregelmæssigheder i "Provincial Advocacy Network" (NAND) i provinsen Battambang in Cambodja. NAND havde foretaget udbetalinger til en inaktiv landadministrationskomite, beløbet var USD 186.

**Hvad gjorde vi:** En fire-dages undersøgelse af NAND fandt sted, og en række møder blev afholdt med NAND for at sikre forbedringer inden for finansiel ledelse og gennemsigtighed. Beløbet blev tilbagebetalt, og formanden for NAND trak sig tilbage. Støtten til NAND er stoppet, indtil der ses forbedringer.

**Lessons learned:** Folkekirkens Nødhjælps partnere har et stort ansvar for at registrere og håndtere svindel. I denne sag har vores partner selv håndteret situationen og informeret Folkekirkens Nødhjælp.

2010.C02 **Indholdet af klagen:** En lokalansat Folkekirkens Nødhjælp-medarbejder på vores kontor i Malawi kom under mistanke for at have brudt Folkekirkens Nødhjælps Anti-korruptionspolitik. Sagen blev undersøgt nærmere, men grundet dens følsomme

karakter og et meget stærkt hensyn i forhold til beskyttelse af whistle blowers<sup>2</sup> offentliggøres der ikke yderligere detaljer her.

**Hvad gjorde vi:** Undersøgelsen af korruptionsbeskyldninger fulgte Folkekirkens Nødhjælps procedure for håndtering af sensitive klager og blev afsluttet i august 2010. Der er indgået en aftale mellem Folkekirkens Nødhjælp og den pågældende medarbejder, som ophørte med at arbejde for Folkekirkens Nødhjælp den 31. august 2010.

**Lessons learned:** I denne sag blev det centrale omdrejningspunkt, at den beskyttelse af whistle blowers, som Folkekirkens Nødhjælp garanterer, får afgørende indflydelse på en sags forløb og afslutning. Hvis whistle bloweren ikke ønsker at træde offentligt frem i fx en retssag, vil det svække Folkekirkens Nødhjælps muligheder for at agere, om end beviserne kan være nok så stærke.

- 2010.C03 **Indhold af klagen:** Følgende sag er ikke håndteret som en klagesag, med nedsættelse af klagekomite og undersøgelsesudvalg, sagen er en rapportering og forklaring på situation. En FKN-medarbejder skulle til at forlade Angola og havde i den forbindelse forberedt alt nødvendigt papirarbejde, da han blev stoppet i immigrationen. Myndighederne hævdede, at et bestemt dokument manglede, og FKN medarbejderen blev tvunget til at betale USD 100 for at være i stand til at forlade Angola.
- 2010.C04 **Indholdet af klagen:** En FKN medarbejder blev indirekte truet med at komme i fængsel, hvis vedkommende ikke betalte USD 200 for at rejse ind i et af de lande FKN arbejder. Denne sag er ikke blevet behandlet som en klage, med nedsættelse af klagekomite, men betragtet som en rapportering vedr. personlig sikkerhed. Ifølge FKNs anti-korruptions politik: *"Personlighed sikkerhed bør aldrig tilsidesættes for at håndhæve FKNs anti-korruptions politik"*.
- 2010.C05 **Indholdet af klagen:** En revisionsrapport viste utilstrækkelig finansiel ledelse i en partnerorganisation i Latinamerika. En revisionsrapport var kritisk over for den finansielle formåen hos en partner organisation, som FKN støtter.
- Hvad gjorde vi:** Derfor blev en 100% revisionsgennemgang udført. Denne 100% revision bekræftede alvorligheden i sagen. Svindelen har medført at FKN ikke længere støtter partneren og i samarbejde med andre (tidligere) donorer er der lagt sag an mod partneren.
- Lessons learned:** De endelige konklusioner kan endnu ikke drages.

---

<sup>2</sup> Whistle blowers er personer, der afslører en ulovlig, umoralsk eller illegitim handling over for en person eller organisation, der kan iværksætte tiltag for at forhindre en sådan handling.

2010.C06 **Indholdet af klagen:** En medarbejder på et af Folkekirkens Nødhjælps internationale kontorer rejste alvorlige anklager om korrupsion mod lederen af kontoret. På grund af sagens sensitive karakter og hensynet til de involverede parter vil der ikke blive offentliggjort flere oplysninger i sagen.

**Hvad gjorde vi:** Anklagen blev behandlet i overensstemmelse med Folkekirkens Nødhjælps procedure for behandling af sensitive klager – med meget indgående undersøgelser og dokumentation i forhold til de rejste anklager. Undersøgelsen viste, at der absolut ikke var hold i anklagerne, og sagen blev herefter afsluttet. Klagekomiteen vurderede, at der var tale om uheldige misforståelser, og derfor blev der ikke taget disciplinære tiltag over for den medarbejder, der havde rejst sagen.

**Lessons learned:** Systemet til behandling af sensitive klager fungerede tilfredsstillende i den pågældende sag.

2010.C07 **Indholdet af klagen:** Partner i Zimbabwe brugte falsk revisionsfirma. Det er blevet afsløret at en partner i Zimbabwe, støttet af FKN, har benyttet en falsk afdeling af et stort internationalt revisionsfirma.

**Hvad gjorde vi:** Revisionsrapporten er nu ved at blive gennemgået og for at finde ud af, om der er svindlet, er et andet revisionsfirma sat til at revidere aktiviteterne og den finansielle formåen i partner organisationen. FKN har løbende fulgt partneren og projektet. FKN har i forbindelse med sagen et tæt samarbejde partnerens andre donorer samt med partnerens bestyrelse, som var lige så overrasket over sagen som FKN.

**Lessons learnt:** Sager er ikke afsluttet ved offentliggørelse af denne rapport. Løbende opdatering kan ses på [www.noedhjælp.dk/anti-korrupsion](http://www.noedhjælp.dk/anti-korrupsion)

2101.C08 **Indholdet af klagen:** Folkekirkens Nødhjælp modtog en anklage om korrupsion hos en medarbejder i Uganda.

**Hvad gjorde vi:** Anklagen blev behandlet i overensstemmelse med Folkekirkens Nødhjælps procedure for behandling af sensitive klager.

Undersøgelsen viste, at der var sket et alvorligt brud på Folkekirkens Nødhjælps anti-korrupsionspolitik, og kontrakten med den involverede medarbejder blev derfor annulleret og medarbejderen blev afskediget efter at have erkendt bruddet.

**Lessons learned:** Systemet til behandling af sensitive klager fungerede tilfredsstillende i den pågældende sag.

2010.C09 **Indholdet af sagen:** FKN medarbejdere opdagede under monitoreringsbesøg hos en partner i Bangladesh at procedurer vedr. indkøb af materialer til FKN støttede

projekter ikke var fulgt. Helt konkret synes tre indkomne tilbud at være kommet fra den samme leverandør.

**Hvad gjorde vi:** Vi iværksatte en nærmere undersøgelse af sagen og partneren. Undersøgelsen kunne påvise at leverandøren M/S Color Zone havde indgivet falske tilbud for at vinde ordren. Der kunne ikke bevises anden svindel eller korrupsion. Der blev indgået et forlig mellem partneren og leverandøren, hvor største delen af ordren blev trukket tilbage og resten blev indkøbt til en lavere og rimeligere pris.

**Lessons learnt:** Alle indkøb skal følge Folkekirkens Nødhjælps indkøbsmanual og det er partnerens ansvar at leve op til denne. Indkøbsmanualen var gennem flere træning introduceret til partneren og derfor er monitorering, opfølgning og spotchecks vigtige for at sikre korrekt og effektiv håndtering af midlerne.

2010.C10 **Indholdet af sagen (ligner 2010.C09):** FKN medarbejdere opdagede under monitoreringsbesøg hos en partner i Bangladesh at procedurer vedr. indkøb af materialer til FKN støttede projekter ikke var fulgt. Helt konkret synes tre indkomne tilbud at være kommet fra den samme leverandør.

**Hvad gjorde vi:** Vi undersøgte sagen nærmere og kunne ikke påvise korrupsion, leverandøren nægtede at have indgivet falske tilbud. Selvom der ikke kunne påvises korrupsion drog partnerens ledelse disciplinære konsekvenser, således blev to personer fyret og flere fik en advarsel for ikke at være fuldt opmærksomme på overholdelse af indkøbsprocedurer.

**Lessons learnt:** samme som 2010.C09

2010.C11 **Indholdet af klagen:** En medarbejder i Folkekirkens Nødhjælp indbragte en sag vedr. svind i en genbrugsforretning. Igennem tre uger var der forsvundet penge fra kassen hver gang en ny frivillig var på vagt. En aften blev kassebeholdningen ikke afleveret til banken pga. manglende plastetuier, men gemt i forretningen til næste dag. Næste morgen var den forsvundet uden tegn på indbrud i forretningen. Alle svind fandt sted i forbindelse med de vagter, hvor en bestemt ny frivillig var på arbejde. Der var kun to frivillige, der havde kendskab til, hvor pengene var blevet gemt den aften, hvor pengene ikke blev afleveret i bankboksen. Den ene var en yderst betroet medarbejder og den anden den nye frivillige.

**Hvad gjorde vi:** Selv om vi ikke havde direkte fysiske beviser, besluttede vi alligevel at afskedige den nye frivillige fra forretningen baseret på en vurdering af det samlede sagsforløb og de indicier, der i øvrigt var i sagen. Efterfølgende er svindet igen normaliseret til små-differencer.

**Lessons learned:** Efterfølgende diskuterede vi, om vi skulle have politianmeldt personen. Eftersom vi ikke havde nogle fysiske beviser, var der imidlertid enighed

om, at det næppe kunne lade sig gøre – men hvis vi kommer i en lignende situation, bør vi forsøge at skaffe fysiske beviser til en politianmeldelse.

### **Opfølgning på 2009 korrupsionssager**

- 1.10 **Indholdet af klagen:** I begyndelsen af 2009 reagerede Folkekirkens Nødhjælp og søsterorganisationen Kirkens Nødhjælp Norge på uregelmæssigheder hos en partnerorganisation i det sydlige Afrika. Partneren kunne ikke fremlægge revideret regnskab uden bemærkninger.
- Hvad gjorde vi:** Folkekirkens Nødhjælp og en anden donororganisation har etableret en undersøgelse af partneren. Direktøren blev fyret på grundlag af den første mistanke. Danida er underrettet.
- Opfølgning:** Undersøgelsen har vist manglende dokumentation for en række udgifter samt udlån af midler til andre projekter. Partneren har fuldt ud anerkendt problemerne og arbejder målrettet med at implementere de af donorgruppen definerede forbedringspunkter. Herunder er organisationen blevet betydeligt slanket på medarbejdersiden, en større omstrukturering og ny strategi er lagt, bestyrelsens rolle er redefineret og tydeliggjort, nye bestyrelsesmedlemmer med rette kompetencer er udpeget, ny direktør er rekrutteret og revisor er udskiftet.
- 1.12 **Indholdet af klagen:** En partnerorganisation i Mellemamerika kunne ikke leve op til Folkekirkens Nødhjælps og andre donoreres krav om at kunne dokumentere udgifter og lån mellem enkelte projekter.
- Hvad gjorde vi:** Vi påbegyndte vores egen indledende undersøgelse, og i samarbejde med organisationens revisor undersøger vi nu, om der ligger bedrageri bag kontraktbruddet.
- Opfølgning på sagen:** Undersøgelserne har ikke kunne påvise korrupsion eller svindel. De forbehold der var givet i første regnskab er efter anden revision trukket tilbage.
- Lessons learned:** Den finansielle håndtering i organisationen har haft brug for en styrkelse og dette har FKN bidraget til bl.a. ved at medfinansiere et finanssystem.
- 1.15 **Indhold af klagen:** En partnerorganisation i Afrika var under mistanke for misbrug af penge. En nærmere vurdering viste, at problemet hovedsagelig lå i ledelsen og de i administrative systemer.
- Hvad gjorde vi:** Vi havde en dialog med partnerorganisationen om, hvordan mistanken skulle gribes an og diskuterede ledelsesproblemer. Nøglepersoner i ledelsen er blevet udskiftet. Vi besluttede at gennemføre en ekstraordinær revision, som endnu ikke er færdig. Næste skridt vil være baseret på revisionens konklusioner. Danida er underrettet om sagen.



**Opfølgning:** Sagen er stadig under opfølgning.

1.17 **Indhold af klagen:** Folkekirkens Nødhjælps medarbejdere reagerede på uregelmæssigheder i dokumentation og rapportering fra en partnerorganisation i Østafrika. En mistanke om brug af projektmidler til private formål og tilsidesættelse af indkøbsprocedurerne førte til yderligere undersøgelse. Da der på nuværende tidspunkt ikke er bevis for korrupsion eller bedrageri, vil vi ikke offentliggøre yderligere detaljer i sagen.

**Hvad gjorde vi:** Vi informerede vores donorer om sagen og indledte en undersøgelse af partneren. En ekstern revision er i gang nu. Folkekirkens Nødhjælps medarbejdere har været involveret i den indledende undersøgelse.

**Opfølgning:** Undersøgelsen har vist at der har været svindlet med midler i organisationen. Derfor er al FKN støtte indtil videre indstillet. Der har været forsøg på at få bestyrelsen til at tage ansvar i forbindelse med sagen. Partnerens største donorer har trukket sin støtte tilbage. Det endelige tab er ved at blive opgjort, der er ikke stor sandsynlighed for at partneren vil være i stand til at tilbagebetale beløbet.

## **Fundraising i Danmark**

Resume udarbejdet af Gitte Krogh

2010.F01 **Indholdet af klagen:** En mand (og FKN bidragsyder) klagede over et glas marmelade, som han havde købt som en julegave. Marmeladen var mugen.

**Hvad gjorde vi:** Vi undskyldte, takkede ham for hans støtte og tilbød at sende ham et andet glas marmelade.

**Lessons Learned:** Da vi ikke havde modtaget nogen andre klager om det specifikke marmelade, konkluderede vi, at dette var et enkeltstående tilfælde.

2010.F02 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over den måde, han konstant var blevet kontaktet af nogle af Folkekirkens Nødhjælps fundraisers (facere) i gågaden, hvor han bor. Han fandt, at han blev stoppet meget ofte, selv om han og hans kæreste tydeligt signalerede, at de ikke ønskede kontakt. Han følte sig hjemløst af facere, selv om han og hans kæreste klart havde givet udtryk for, at de ikke ønsker at donere eller tale med facerne. Ydermere havde han oplevet at blive chikaneret på grund af sin personlige overbevisning efter at have nægtet at donere. Han var blevet kaldt fascist og udsat for aggressive tegn.

**Hvad gjorde vi:** Vi takkede ham for at rejse sagen, fordi klager som denne gør os i stand til at forbedre vores arbejde. Vi forklarede baggrunden for vores fundraising aktiviteter i gaderne. Siden 2001 har vi fundraiset på gaden, og gadehvervning er det

vigtigste fundraising område, når det kommer til at engagere nye medlemmer i Folkekirkens Nødhjælp. I 2009 valgte 10.000 mennesker at støtte vores arbejde gennem face2face. Vi forklarede også, hvordan vi deler gaderne i byer i Danmark med de andre humanitære organisationer, at vi uddanner vores facere, og vi har etiske retningslinjer for vores face2face fundraising. Vi anerkendte hans klage og fandt, at denne form for adfærd var fuldstændig uacceptabel.

**Lessons Learned:** Vi kontaktede koordinatoren i den omtalte by, og han mødtes med facerne og gennemgik de etiske retningslinjer for gruppen. Han informerede også gruppen om konsekvenserne, såfremt de bryder retningslinjerne.

2010.F03 **Indholdet af klagen:** En mand klagede, fordi han blev kontaktet igen og igen af en fundraiser (phoner) fra DCA. Han havde købt en ged to år tidligere, og han følte, at han blev chikaneret af utallige telefonopkald, som forsøgte at få ham til at donere flere penge.

**Hvad gjorde vi:** Vi undskyldte den dårlige oplevelse og forklarede, at han var blevet kontaktet af en medarbejder fra et telemarketingselskab, Folkekirkens Nødhjælp har ansat. Vi kontaktede selskabet og sørgede for, at hverken selskabet eller Folkekirkens Nødhjælp kontakter klageren igen om donationer.

**Lessons Learned:** Vi vil fortsat bruge eksterne telemarketingvirksomheder, og vi vil løbende overvåge metoder og samtaleværktøjer, der anvendes af virksomheder for at sikre, at de kontaktede personer ikke bliver fornærmet. Fra 1. marts 2010 har Folkekirkens Nødhjælp etableret sit eget telemarketingkontor, som forhåbentlig vil øge kvaliteten af vores telemarketingaktiviteter.

2010.F04 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede, fordi hun var blevet kontaktet af en fundraiser (phoner) fra FKN. Hun havde købt en bænk i 2009 og var nu bedt om at donere et månedligt beløb til FKN. Selv om hun forklarede, at hun var under uddannelse og enlig mor - og at hun i stedet ville hjælpe ved at indsamle penge til Folkekirkens Nødhjælp i den årlige indsamling – blev phoneren ved med at forsøge at overtale hende til at donere penge. Hun følte, at hun var nødt til at retfærdiggøre sig selv, og fandt at phonerens metode var meget ubehagelig.

**Hvad gjorde vi:** Vi undskyldte for den dårlige hændelse og forklarede, at hun var blevet kontaktet af en medarbejder fra et telemarketingselskab, Folkekirkens Nødhjælp havde ansat. Vi kontaktede bureauet og understregede, at denne form for fremgangsmåde er helt uacceptabel, og at folk ikke behøver at undskylde sig, hvis de ikke ønsker at donere penge til Folkekirkens Nødhjælp. Endelig takkede vi hende for at deltage som indsamler i vores årlige indsamling.

**Lessons Learned:** Vi vil stadig bruge eksterne telemarketingvirksomheder, og vi vil løbende overvåge metoder og samtaleværktøjer, der anvendes af virksomhederne for at sikre, at de kontaktede personer ikke bliver fornærmede. Fra 1. marts 2010 har Folkekirkens Nødhjælp etableret sit eget telemarketingkontor, som forhåbentlig vil øge kvaliteten af vores telemarketingaktiviteter.

2010.F05 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over et tv-spot, som kørte før den årlige indsamling. Generelt respekterede han Folkekirkens Nødhjælps arbejde, men han følte, at kampagnen spillede på folks dårlige samvittighed og derfor var under Folkekirkens Nødhjælps værdighed. Det er en personlig overbevisning, hvis man vælger at støtte Folkekirkens Nødhjælps arbejde, hvilket Folkekirkens Nødhjælp bør respektere i stedet for at gøre folk til grin, hvis de ikke ønsker at støtte Folkekirkens Nødhjælp.

**Hvad gjorde vi:** Vi lavede et omfattende svar til klageren, hvori vi forklarede baggrunden for den slags tv-spot. Baggrunden er, at vi for nogle år siden oplevede en træthed over tv-spot, der viser fattige menneskers lidelser. Derfor lavede vi et offentligt udbud, og blandt forslagene fra forskellige reklamebureauer var en kampagne baseret på de dårlige undskyldninger, folk bruger, for at undgå indsamle penge. Denne kampagne blev godt modtaget af et stort antal mennesker, og vi har brugt det samme tema i forskellige versioner i tre år nu. Kampagnen er effektiv, både når det kommer til antallet af indsamlere, og når det kommer til at øge bevidstheden om den årlige indsamling. Vi har modtaget megen ros for den måde, vi bruger humor på trods af den alvorlige virkelighed. Men vi har også fået nogle reaktioner mod kampagnen, også fra vores egne indsamlingsledere. I 2009 har vi derfor spurgt dem, om de ønskede at gå videre med denne form for kampagne eller ej. Et stort flertal støttede en udvidelse af kampagnen, formentlig fordi den virker.

**Lessons Learned:** Vi er nødt til at konkludere, at disse tv-spot på den ene side støder nogle - få - mennesker, men på den anden side fungerer. Desuden har vores indsamlingsledere støttet, at vi går videre med kampagnen. Dermed er vi nødt til at acceptere en række klager fra folk, der er uenige i konceptet.

2010.F06 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede, fordi hun var blevet bedt om at afsløre hendes CPR-nummer i løbet af en telefonsamtale med en af Folkekirkens Nødhjælps fundraisere (phoner). Hun havde accepteret at støtte Folkekirkens Nødhjælp på månedsbasis og blev derefter bedt om at give sit bank kontonummer, e-mail-adresse og CPR-nummer. Da hun nægtede, forklarede phoneren hende, at dette var normal procedure, men som hun sagde, så afslørede hun aldrig hendes CPR-nummer i en telefonsamtale. Derfor blev aftalen aflyst. Hun anså denne fremgangsmåde for at være risikabel og troede, at der kunne være tale om en form for svig.

**Hvad gjorde vi:** Vi bekræftede, at hun var blevet kontaktet af Folkekirkens Nødhjælp eller en medarbejder fra det telemarketingselskab, Folkekirkens Nødhjælp havde ansat. Proceduren er korrekt, vi beder om kontonummer og CPR nummer, når en person donerer penge på månedlig basis til Folkekirkens Nødhjælp. Vi behandler oplysningerne fortroligt. Vi informerede også om forskellige links på vores webside, hvor klageren kunne læse mere om vores fundraising aktiviteter og betalingstjenester.

**Lessons Learned:** På vores hjemmeside har vi i detaljer beskrevet reglerne om, hvorfor vi beder om cpr-nummer og bankkontonumre. Desuden har vi etableret en mulighed for en call back-funktion til alle kontaktede person - for at skabe den nødvendige tillid.

2010.F07 **Indholdet af klagen:** En mand klagede, fordi han var blevet kontaktet tre gange på sin mobiltelefon af en af Folkekirkens Nødhjælp's phonere. Han fandt dette uacceptabelt, da han også brugte telefonen som tilkaldetelefon ift. sit arbejde.

**Hvad gjorde vi:** Vi bekræftede, at han var blevet kontaktet af Folkekirkens Nødhjælp eller en medarbejder fra telemarketingselskab, Folkekirkens Nødhjælp har ansat. Vi fandt det mærkeligt, at han var blevet kontaktet flere gange, efter at han en gang havde været i kontakt med selskabet. Derfor lovede vi at følge op med selskabet og sørge for, at hans navn blev fjernet fra listen over folk, som kan kontaktes. Endelig undskyldte vi den dårlige oplevelse, han havde haft, og vi håbede, at han fortsat vil støtte mennesker, der lider, hvis ikke gennem FKN så gennem en anden humanitær organisation.

**Lessons Learned:** Vi vil stadig bruge eksterne telemarketingvirksomheder, og vi vil løbende overvåge metoder og samtaleværktøjer, der anvendes af virksomheder for at sikre, at de kontaktede personer ikke bliver fornærmede. Fra 1. marts 2010 har Folkekirkens Nødhjælp etableret sit eget telemarketingkontor, som forhåbentlig vil øge kvaliteten af vores telemarketingaktiviteter.

2010.F08 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over Folkekirkens Nødhjælps samarbejdspartner Buy Aid. Efter jordskælvskatastrofen i Haiti var han blevet kontaktet af en person, som præsenterede sig på vegne af Buy Aid og Folkekirkens Nødhjælp. Han blev bedt om at støtte ofrene for katastrofen, og han ville så modtage nogle bolsjer med Folkekirkens Nødhjælps logo. Han indvilligede og modtog kort tid efter bolsjer for 550 kr., men til hans store overraskelse var det kun 50 kr., der gik til at støtte ofrene. Efter at være blevet kontaktet igen fra Buy Aid, rejste han klagen, idet han følte at Buy Aid misbrugte Folkekirkens Nødhjælps navn ved at sige, at de ringede fra Folkekirkens Nødhjælp, men ikke oplyser, at kun 10 % af støtten går til Folkekirkens Nødhjælp. Han syntes, vi skulle overveje vores samarbejde med Buy Aid.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede den dårlige oplevelse, men bekræftede, at Folkekirkens Nødhjælp har indgået et samarbejde med Buy Aid. Buy Aid bør imidlertid bestemt ikke præsentere sig, som om de er en del af Folkekirkens Nødhjælp, og det bør tydeligt fremgå, hvor stor en del af overskuddet der går til Folkekirkens Nødhjælp. Vi lovede at undersøge sagen nærmere.

**Lessons Learned:** Vi har en løbende dialog med Buy Aid for at sikre kvaliteten af de oplysninger, Buy Aid bruger, når de kontakter folk.

2010.F09 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over Folkekirkens Nødhjælps samarbejdspartner Natur-Energi. Han følte, at Natur-Energi misbrugte Folkekirkens Nødhjælps navn for at få folk til at indgå aftaler med dem – aftaler som gør, at folks elpris stiger ganske meget. Han opfordrede Folkekirkens Nødhjælp til at opsigte aftalen.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede, at han havde haft en dårlig oplevelse med produktet Nødstrøm, som er en del af en samarbejdsaftale mellem firmaet Natur-Energi og Folkekirkens Nødhjælp. Nødstrøm er tænkt som et miljømæssigt alternativ til andre el-energi selskaber. Der er derfor ikke tale om misbrug eller snyd fra Natur-Energis side, men vi har i Folkekirkens Nødhjælp indgået en aftale med Natur-Energi. Aftalen går i korte træk ud på, at 8 % af overskuddet går til Folkekirkens Nødhjælps klimaprojekter, bl.a. til projektet: "Rent vand i Zambia". At melde sig til Nødstrøm er frivilligt og skal ses som en alternativ måde at donere penge til velgørende formål. Omvendt lægger vi ikke skjul på, at Natur-Energi også profiterer på aftalen. Endelig bad vi klageren kontakte Natur-Energi, såfremt han ønskede at opsigte aftalen.

2010.F10 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over et sponsorbrev, som var "forklædt" som en brev fra Jonas, som havde været med sine forældre i Uganda. Brevet var afsendt fra Kampala, trykt på hjemmelavet papir og med bemærkelsesværdig fejlfri stavning og tegnsætning. Han syntes det var kvalmt, græsende til følelssporno og bestemt ikke en måde, der ville få ham til at bidrage yderligere til Folkekirkens Nødhjælp.

**Hvad gjorde vi:** Eftersom han allerede var bidragyder, kontaktede vi ham telefonisk og takkede ham for, at han tog sig tid til at klage, fordi det giver os input til at forbedre vores kommunikation. Vi lovede, at hvis vi fik mange andre klager, ville vi selvfølgelig droppe denne type udsendelser. Endvidere lovede vi ham, at han ikke ville modtage yderligere breve fra "felten".

**Lessons Learned:** I nogle typer af sager kan det være en god idé at kontakte klageren telefonisk – hvis vi allerede har en relation med personen. Endvidere vil vi som sagt løbende overvåge, hvor mange klager (eller anden feedback) vi får over denne type udsendelser, så de droppes, hvis vi får mange klager over dem.

2010.F11 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hun var blevet standset på gaden og bedt om at donere et engangsbeløb til Folkekirkens Nødhjælp. Hun mente ikke, at

hun havde sagt ja til at donere et beløb hver måned. Hun havde kontaktet Folkekirkens Nødhjælp flere gange for at få overførslen stoppet.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede misforståelsen og stoppede hendes bidrag med øjeblikkelig virkning. Endvidere spurgte vi, om hun ønskede hendes bidrag tilbage, og da hun svarede bekræftende på dette, blev alle bidrag tilbagebetalt.

**Lessons Learned:** Vi ved faktisk ikke, om hun tidligere har kontaktet os med henblik på at stoppe de månedlige donationer, men under alle omstændigheder virker klagesystemet i den henseende som en udmærket ekstra kontaktmulighed til Folkekirkens Nødhjælp.

2010.F12 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over den måde, han var blevet hvervet som livredder på. Han havde igennem længere tid overvejet hvilken nødhjælpsorganisation, han skulle melde sig ind i og var derfor meget interesseret, da han blev kontaktet af to facere på gaden. Mødet var endt med, at han havde meldt sig som livredder, men undervejs havde han flere gange bedt om at få sedlen med hjem, så han kunne overveje nærmere, samt spurgt om han ikke kunne tilmelde sig over nettet. Begge dele var blevet afvist fra facernes side – det var meget bedre, at han gjorde det med det samme. Efterfølgende var han meget splittet omkring forløbet og var også kommet i tvivl om, hvor godt Folkekirkens Nødhjælp egentlig behandlede familier og børn, der mangler hjælp i den tredje verden, når han så på behandlingen af ham selv. Han ønskede derfor at melde sig ud igen.

**Hvad gjorde vi:** Vi forklarede meget udførligt om baggrunden for vores face2face kampagne, og at denne kampagne er den største i Folkekirkens Nødhjælp og utrolig vigtig for Folkekirkens Nødhjælp. Vores erfaringer er, at hvis vi uddeler materiale på gaden og henviser til hjemmesiden, så når vi desværre ikke tilnærmelsesvis det antal medlemmer, som vi når, hvis sedlen udfyldes allerede på gaden. Så på den ene side, er formålet at skabe en effektiv indsamlingsform, og på den anden side skal vi også sikre, at både givere og andre danske borgere i det offentlige rum bliver behandlet ordentligt. Vi var enige i, at han ikke var blevet behandlet ordentligt i den konkrete sag. Vi tog derfor sagen op med koordinatoren og bad om, at der blev sat fokus på de etiske retningslinjer igen. Endvidere redegjorde vores medarbejder for hans personlige meget positive oplevelser af møder med familier, som modtager hjælp fra Folkekirkens Nødhjælp og hvilken betydning, det har for disse familier. Endeligt sørgede vi for, at klagerens udmeldelse trådte i kraft og håbede, at han næste gang han mødte os på gaden, ville opleve, at vi var blevet bedre til at udføre vores arbejde.

**Lessons learned:** Vi kontaktede koordinatoren i den omtalte by, og han mødtes med facerne og gennemgik de etiske retningslinjer for gruppen.

- 2010.F13 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hun selv samt en veninde var blevet fulgt gennem det halve af gågaden af en facer og overdænget med spørgsmål om, hvorfor de ikke ville støtte. Det var grænseoverskridende og ubehageligt for dem.
- Hvad gjorde vi:** Vi takkede for henvendelsen, fordi den giver os mulighed for at forbedre vores arbejde. Dernæst forklarede vi om Folkekirkens Nødhjælps gadehvervnings-kampagne, som har kørt siden 2001 og er den kampagne, som skaffer flest nye medlemmer til Folkekirkens Nødhjælp. Dette kan kun lade sig gøre, hvis personer, vi møder på gaden, har et positivt indtryk af Folkekirkens Nødhjælp, og det skal de have hver gang de møder os og uanset, om man vælger at blive medlem eller ej. Derfor har vi udviklet et sæt etiske retningslinjer, som alle gadehververe modtager en grundig uddannelse i. Når vi hører historien, så er der ingen tvivl om, at vores medarbejder har begået en fejl og overtrådt de etiske retningslinjer, hvilket vi beklager - så derfor har vi bedt den regionsansvarlige koordinator om at gennemgå de etiske retningslinjer med gadehververne.
- Lessons learned:** Vi kontaktede koordinatoren i den omtalte by, og han mødtes med facerne og gennemgik de etiske retningslinjer for gruppen.
- 2010.F14 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hun via henvendelse til administrationen havde forsøgt at melde sig ud, så hun ikke donerede et månedligt bidrag. Eftersom hun ikke var påbegyndt betalingen, blev hun lovet, at hun ville blive slettet, når hun var indtastet i systemet. Alligevel blev der trukket en donation fra hendes konto.
- Hvad gjorde vi:** Det viste sig, at der ikke var blevet fulgt op på den første henvendelse, men kvinden var alligevel ikke blevet trukket beløbet, formentlig fordi hun selv havde afvist betalingen. Vi sørgede for at stoppe yderligere betalingservice.
- Lessons learned:** Selv om kvinden tidligere har kontaktet os med henblik på at stoppe de månedlige donationer, så virker klagesystemet i den henseende som en udmærket ekstra kontaktmulighed til Folkekirkens Nødhjælp.
- 2010.F15 **Indholdet af klagen:** En mand klagede, idet han kun havde givet et bidrag til Folkekirkens Nødhjælp én gang og ikke ville give månedlige bidrag. Han ønskede derfor at blive slettet som bidragyder.
- Hvad gjorde vi:** Vi stoppede hans betalingsaftale og tilbagebetalte det ekstra bidrag, han havde givet.
- Lessons learned:** Klagesystemet virker som en udmærket ekstra kontaktmulighed til Folkekirkens Nødhjælp.
- 2010.F16 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hun var blevet kontaktet af en facer på en gågade. Faceren havde været meget pågående for at få kvinden til at melde sig

som månedlig bidragyder. Vedkommende havde både påpeget, at hvis man havde råd til pizza og øl, så kunne man også donere 50 kr. om måneden, havde stillet spørgsmålstegn ved, at kvinden ikke havde råd og havde ironiseret over afslaget. Til sidst havde kvinden følt sig så presset, at hun havde indgået en aftale – men hun syntes, at fremgangsmåden havde været helt uacceptabel og en rigtig dårlig måde at markedsføre sig på. I forhold til sælgere var det det værste, hun nogensinde havde oplevet, og hun ønskede at afmelde sin aftale med Folkekirkens Nødhjælp.

**Hvad gjorde vi:** Vi afmeldte hendes aftale og beklagede den situation, hun havde været i. Der var efterfølgende blevet talt med den pågældende medarbejder, som normalt er kendt for en høj arbejdsmoral og er meget engageret, så vi opfattede det som en engangsoplevelse. De etiske retningslinjer var i øvrigt blevet gennemgået med medarbejderen igen.

**Lessons learned:** Vi kontaktede koordinatoren i den omtalte by, og han gennemgik de etiske retningslinjer med medarbejderen.

2010.F17 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over, at der blev ringet til hans telefon og når han tog den, blev røret lagt på.

**Hvad gjorde vi:** Det viste sig, at manden var blevet kontaktet en gang af Folkekirkens Nødhjælps eksterne Call Center. I forbindelse med flytning til nye lokaler havde Call Centret haft nogle tekniske problemer, og det kunne måske være årsagen til, at der var blevet lagt på. Call Centret var blevet bedt om at fjerne mandens telefon nr. fra deres liste, så han ikke ville blive ringet op fremover.

2010.F18 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over, at skolebørn solgte "til og fra kort" både foran hans lokale indkøbssted og ved at ringe på hos beboerne på hans vej. Børnene oplyste, at pengene gik til Folkekirkens Nødhjælp. Han syntes, at det var belastende for organisationen at lade skolebørn udføre denne form for tiggeri og ville gerne vide mere om, hvordan Folkekirkens Nødhjælp havde organiseret denne form for indsamling, og om børnene fik penge for salget.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede, at han og hans kone havde haft en dårlig oplevelse med salget af "til og fra kort". Endvidere kunne vi oplyse, at salget af kortene ikke var arrangeret af Folkekirkens Nødhjælp, men af Skolekonkurrencen (D.B. Marketing). Skolebørn kan melde sig til Skolekonkurrencen klassevis, og salget af kortene har igennem en række år gået til forskellige velgørende organisationer. Siden 2009 har også Folkekirkens Nødhjælp modtaget en del af overskuddet, svarende til 2,5 kr. pr solgt pose. Det beløb sig samlet til 81.000 kr. i 2009 – penge som vi naturligvis er meget glade for i vores arbejde i verdens fattigste lande. Vi er jævnlig i kontakt med Skolekonkurrencen for at sikre, at børnene oplyser, at Folkekirkens Nødhjælp kun modtager en del af beløbet, og at indsamlingen ikke sker på vores initiativ.



**Lessons learned:** At vi fortsætter den jævnlige kontakt med Skolekonkurrencen (D.B. Marketing) med henblik på at sikre, at Folkekirkens Nødhjælps navn behandles på en passende måde.

2010.F19 **Indholdet af klagen:** En hovedsponsor for Folkekirkens Nødhjælps charity dinner i London klagede over, at han havde modtaget en reminder på indbetalinger, som allerede var gennemført. At denne reminder var skrevet på et dårligt engelsk, var direkte uvenligt, og han kun fik en meget løs undskyldning, da han rejste sagen.

**Hvad gjorde vi:** Vi svarede, at vi naturligvis var kede af hans opfattelse af forløbet, og at det ikke havde været vores intention at skabe splid i det i øvrigt gode samarbejde. Vi satte i øvrigt stor pris på hans deltagelse i middagen. Reminderen blev udsendt på et tidspunkt, hvor betalingen var gennemført, men vi ikke havde modtaget besked om det. Der var tale om et uheldigt sammentræf. Reminderen var forfattet kort og præcist, fordi kun få havde reageret på den blødere formulering i første opkrævning og blev modtaget positivt af andre gæster. Den undskyldning han fik, da han første gang rejste sagen var kort, men ægte og vi håber han vil tage imod den. Svaret blev taget til efterretning af klageren.

2010.F20 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over, at det en aften havde ringet på hans dør, og et par unge mennesker oplyste, at de solgte "til og fra kort" til 25 kr. pr. pakke. Han ville gerne støtte nødhjælpsarbejde, så han købte derfor en pakke. Til hans store forbløffelse kunne han efterfølgende bag på pakken læse, at kun 2,50 kr. ville gå til Folkekirkens Nødhjælp, 3,00 til moms og 19,00 kr. til fremstilling/distribution samt til den omdelende skoleklasse. Hvis Folkekirkens Nødhjælp anvendte sin sparsomme andel med tilsvarende ringe effektivitet, var det ikke så sært, at der er sult og sygdom i verden. Desværre efterlod det ham med et tydeligt billede af Folkekirkens Nødhjælp som en organisation, der kun eksisterede for sin egen skyld, bestemt ikke for verdens nødlidende. Han ville i fremtiden undgå kontakt med indsamlinger, der blev organiseret af eller har deltagelse af Folkekirkens Nødhjælp.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede den oplevelse manden havde haft og, vi måtte desværre også sige, at hvis de børn, som kom til hans dør oplyste, at de solgte "til og fra kort" for Folkekirkens Nødhjælp, så var det ikke korrekt. Salget arrangeres ikke af Folkekirkens Nødhjælp, men af et privat firma ved navn D.B. Marketing. De arrangerer indsamlinger for skoleklasser, hvor børnene modtager en del af salget. Vi har i Folkekirkens Nødhjælp indvilget i at modtage en del af pengene som donation, og vi har ingen udgifter i forbindelse med salget. I 2009 modtog vi 81.000 kr., og for de penge kunne vi gøre rigtigt meget godt ude i verden – fx sende 500 kg. babymad, 10.000 kg. ris og 2.800 myggenet af sted til katastrofeofre i Asien. Det er svært for os at kontrollere, hvad børnene fortæller, når de står foran døren, og vi har oplevet, at de er lidt for dygtige til at bruge vores navn og virke som baggrund for salget. Derfor er vi jævnlig i kontakt med D.B. Marketing (Skolekonkurrencen) med henblik på at sikre, at der bliver kommunikeret de rigtige ting i forbindelse med salg af julekortene.

Vi sluttede svaret med flere oplysninger om Folkekirkens Nødhjælps internationale arbejde.

**Lessons learned:** At vi fortsætter den jævnlige kontakt med D.B. Marketing (Skolekonkurrencen) med henblik på at sikre, at Folkekirkens Nødhjælps navn behandles på en passende måde i forbindelse med salg af julekort.

2010.F21 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over, at han kun havde sagt ja til et bidrag for en måned og nu kunne se, at der ville blive trukket et bidrag hver måned.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede at han ikke havde modtaget korrekt information i forbindelse med hans donation. Vi ville rejse det med vores medarbejder. Endvidere bad vi ham fremsende hans cpr. nr., så vi kunne afmelde hans aftale og også oplyse, om han ønskede bidraget tilbagebetalt.

**Lessons learned:** Der blev fulgt op på sagen med vores medarbejder.

### **Organisationsmæssige forhold**

Resume udarbejdet af Gitte Krogh

2010.001 **Indholdet af klagen:** To kvinder klagede over deres ophold i Etiopien. Opholdet skete som led i en aftale mellem Silkeborg Højskole og Folkekirkens Nødhjælp. I Danmark var kvinderne blevet lovet, at de skulle bo hos en lokal familie og deltage i projekter i landet. Efterfølgende skulle de med på Slut Sult Karavanen og fortælle om deres oplevelser. Da de ankom til Etiopien, var der efter deres opfattelse ikke styr på opholdet. De kom aldrig til at bo hos en lokal familie, men måtte i stedet leje sig ind på et "hotel" ejet af byens rigeste mand. Organisationen som stod for projekterne eksisterede ikke længere grundet den nye NGO lovgivning i Etiopien, som betød, at de få medarbejdere, der var tilbage, ikke havde tid til at tage sig af kvinderne, fordi de skulle sikre, at en ny organisation kunne blive godkendt af myndighederne.

De så kun deres kontaktperson tre gange i løbet af 3,5 uge. De var derfor alene i en by, hvor ingen talte engelsk, og i den første halvanden uge var det meget problematisk for dem at skaffe mad. De prøvede at kontakte deres lærer fra højskolen og Folkekirkens Nødhjælps kontor i Etiopien, og der blev aftalt et møde med en af de få tilbageværende projektmedarbejdere i området – det kom der ikke noget fremskridt ud af. De var skuffede over forløbet og følte, at de havde spildt 3,5 uge og en betydelig sum penge. Da de evaluerede forløbet med Folkekirkens Nødhjælps medarbejder i Addis, synes de, at de mødte stor uforståenhed. Den lokale kontaktperson i området var ked af deres situation, da han før havde haft gode erfaringer med volontører, men på grund af underbemanding var han ikke i stand til at lave det samme program for kvinderne, og han var først blevet kontaktet tre dage, før kvinderne ankom.

De havde efterfølgende hørt fra de andre deltagere, at de ikke havde haft samme skuffende oplevelser som dem selv. De ønskede at høre, om Folkekirkens Nødhjælp selv mente, at de var blevet behandlet acceptabelt – og egentlig ville de bare gerne høres.

**Hvad gjorde vi:** Efter kommunikation med Silkeborg Højskole blev det besluttet, at videresende klagen til højskolen – så den kunne svare på klagen. Det skyldes, at forstanderen med det samme gav udtryk for, at det var Højskolen, der var ansvarlig for elevernes ophold i Etiopien, og at klagen derfor skulle rejses over for højskolen først.

Vi har efterfølgende fået den tilbagemelding fra Silkeborg Højskole, at de har afholdt møde med de to elever og at det var højskolens opfattelse, at det var afgørende for eleverne, at der blev lyttet til deres frustrationer og deres kritik. Højskolen har medgivet, at den lokale partner i landsbyen ikke levede op til den indgåede aftale og hverken højskolens repræsentant i Etiopien eller FKNs medarbejder i Etiopien har ageret adækvat i situationen. Højskolen har derfor medgivet, at forløbet for de to elever var uacceptabelt og højskolen har beklaget og undskyldt forløbet.

**Lessons learned:** Overførsel af sagen til behandling af Silkeborg Højskole har medført, at hverken FKN eller Silkeborg Højskole har hørt FKNs partner eller FKNs medarbejder om deres version af forløbet, hvilket er u hensigtsmæssigt. I fremtiden er der behov for en tydeligere rolleafklaring i forhold til eksterne samarbejdspartnere, således at FKN forestår behandling af eventuelle klagesager, der måtte indkomme i klagesystemet for den del, der er FKN relevant. Omvendt er det også vigtigt, at FKN ikke melder tilbage til en given klager eller igangsætter en udredning, før der har været kontakt til den eksterne samarbejdspartner, med mindre andet er aftalt.

2010.002 **Indholdet af klagen:** En kvindelig bidragsyder i Folkekirkens Nødhjælp klagede over den behandling, hun havde fået i en af Folkekirkens Nødhjælps genbrugsforretninger – en forretning hun ofte kom i. Hun mente, at selv om vi bruger frivilligt personale i forretningerne, så må man alligevel forvente en vis venlighed og ikke – som hun havde oplevet – blive anklaget for tyveri og talt til i en ubehagelig tone. Hun følte sig allerede undervejs i besøget åndet i nakken af mistænksomt personale, som stillede spørgsmål vedr. en bluse, som klageren ikke havde kendskab til. Hun blev imidlertid irriteret over kommentaren. Efter kvinden havde prøvet to kjoler, hængte hun den ene på et tilfældigt stativ, og der udspandt sig derefter en meningsudveksling mellem medarbejderen og kvinden, hvor hun blev bedt om – i en ikke særlig venlig tone at hænge kjolen på plads. Kvinden rejste sagen for at gøre opmærksom på, hvilket image personalet skaber for Folkekirkens Nødhjælp, og at selv frivilligt personale ikke bør skræmme kunderne væk fra butikken. Hun ønskede derfor, at medarbejderen bør genoverveje sin tone overfor kunderne og skrue en anelse ned for emsigheden.

**Hvad gjorde vi:** Vi takkede for klagerens bidrag til Folkekirkens Nødhjælp, både i form af hendes donationer og ved, at hun handlede i vores genbrugsforretninger. Vi har som organisation en forpligtelse til at tingene foregår på en god og fornuftig måde også i mødet med en frivillig medarbejder. Vi valgte i svaret ikke at forholde os til den konkrete sag, men oplyste, at sagen gik videre til den ansvarlige for den konkrete butik, således at de frivillige i butikken kan snakke om, hvorledes god kundebetjening skal være.

**Lessons learned:** Efterfølgende blev vi internt enige om, at ved fremtidige klager af lignende karakter vil vi bede om en tilbagemelding fra medarbejder/leder af butikken, inden der sendes et svar.

2010.003 Indholdet af klagen: En kvinde klagede over, at hun i forbindelse med et jobinterview på et af Folkekirkens Nødhjælps internationale kontorer var blevet oplyst, at hun var blevet valgt, og at lederen ville sende en e-mail, der bekræftede, at Folkekirkens Nødhjælp ville tilbyde hende et job, og hvilken dag hun skulle starte på arbejde. Hun modtog derefter denne e-mail. Efterfølgende blev hun igen indkaldt til møde og fik at vide, at International afdeling i København havde bedt kontoret tilbageholde ansættelsen for at vurdere proceduren. En uge efter fik kvinden endnu et brev, hvor ansættelsen blev trukket tilbage på baggrund af en beslutning truffet i International afdeling. Hun fik i øvrigt oplyst telefonisk, at stillingen var blevet givet til en anden.

Kvinden stillede spørgsmål ved beslutningen om at tilbagekalde ansættelsen og til, hvordan international afdeling kunne vurdere hendes kompetencer, når de ikke havde været til stede ved jobinterviewet. Hun kender Folkekirkens Nødhjælp som en respektabel organisation, som lægger vægt på individets rettigheder og generelt arbejder for menneskerettigheder. Hun synes, at sagen vedr. hendes egen ansættelse er uetisk, ulovlig og uacceptabel og mener, at der er sket favorisering og nepotisme i sagen. Hun er ked af at være udsat for en sådan behandling fra Folkekirkens Nødhjælp, og hun mener, at det skader vores ansvarlighed og gør os mindre respektable i manges øjne. Hun beder ikke om at blive ansat igen, men hun ønsker, at den ansvarlige person bag den handling bliver irrettesat.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede dybt, at hun havde fået den opfattelse, at hun var blevet ansat i Folkekirkens Nødhjælp. Vi takkede hende i øvrigt for at stole nok på Folkekirkens Nødhjælp til at rejse sagen. Til forskel for andre stillinger på vores internationale kontorer er den endelige beslutning om at identificere kandidater til dokumentation og informationsmedarbejdere ikke uddelegeret til de internationale kontor, men finder sted i Folkekirkens Nødhjælps hovedkontor i København. Det skyldes, at de internationale kontorer har få erfaringer med denne type af arbejde. Derfor træffes den endelige beslutning i Kommunikationsafdelingen i København. Det er korrekt, at Folkekirkens Nødhjælps hovedkontor var imod forslaget fra det internationale kontor – baseret på en analyse af uddannelse og erfaringer for kandidaterne i forhold til den danske offentlighed.

Det var derfor en meget uheldig fejl fra vores leder af det internationale kontor at indikere, at Folkekirkens Nødhjælp ville ansætte kvinden i stillingen. Både Folkekirkens Nødhjælps Internationale afdeling og lederne af det internationale kontor er meget kede af denne situation.

**Lessons learned:** Der er ingen tvivl om, at de implicerede parter beklager sagen dybt, og vurderingen er, at det næppe vil gentage sig i fremtiden – hvorfor der ikke er brug for yderligere procedurer.

2010.004 **Indholdet i klagen:** En partnerorganisation i et af vores internationale programmer klagede over den behandling, de havde fået af lederen af Folkekirkens Nødhjælps kontor i det pågældende land. Organisationen følte sig uretfærdigt behandlet og udsat for chikane af lederen af Folkekirkens Nødhjælps kontor. Ifølge klageren var baggrunden for hele sagen ny lovgivning i det pågældende land, som indebærer, at partnerorganisationen ikke længere lovligt kan arbejde med rettighedsbaserede aktiviteter. Dette blev ikke respekteret af lederen af kontoret, som efter partneres opfattelse prøvede at presse organisationen til at udføre aktiviteter i strid med den nye lovgivning. Endvidere klagede organisationen over, at Folkekirkens Nødhjælps leder blandede sig i en række interne forhold i organisationen så som finansiel administration, ansættelser og lønfastsættelse. Der var også en række mere negative udtalelser om lederen. Ultimativt klagede partneren over, at Folkekirkens Nødhjælp ville afslutte partnerskabet, fordi partnerorganisationen ikke ville inkorporere rettighedsbaserede aktiviteter i deres program, og de truede med en retssag eller henvendelse til myndighederne, såfremt partnerskabet blev afsluttet.

**Hvad gjorde vi:** Vi takkede for henvendelsen og for den tillid, som henvendelsen repræsenterede. Vi bakkede dog op omkring vores leders bestræbelser på at sikre en ligestillingsmæssig tilgang i vores programmer og projekter – naturligvis afhængig af den lokale kontekst og omstændighederne i landet. Vi har brugt meget tid på at diskutere den nye lovgivning i landet, og vi mente ikke, at lovgivningen afholdt os fra at støtte projekter, hvis formål det er at hjælpe kvinder med at forbedre deres økonomiske og sociale forhold. Hvis partnerorganisationen ikke mere kan løfte ligestillingsprojekter, så vil vi bakke op om, at lederen af Folkekirkens Nødhjælps kontor tager initiativ til at afslutte partnerskabet.

I forhold til påstanden om, at lederen blandede sig i en række interne forhold i partnerorganisationen, så anerkendte vi, at dette var i strid med vores partnerskabspolitik. Det var første gang, vi havde hørt en sådan klage både fra den konkrete partnerorganisation og andre partnere, selv om Folkekirkens Nødhjælps hovedkontor har besøgt partneren jævnligt. I forhold til helt konkrete krav om dokumentation, som var fremsat i to vedlagte e-mails, var det vores opfattelse, at der ikke var tale om usædvanlige krav, tværtimod var dokumentationen led i Folkekirkens Nødhjælps projektaftale, som specificerer, at både donorer og

Folkekirkens Nødhjælp kan besøge projektområder samt bede om al relevant dokumentation i forbindelse med støtten. Endvidere stiller vi krav om, at der kan foretages uanmeldte besøg og stikprøvekontrol af projektet. Vi erkendte, at dialogen mellem partneren og lederen af kontoret var dårlig, og afslutningsvis oplyste vi derfor, at vi havde bedt vores leder om at tage kontakt til partnere og prøve at genoprette forholdet.

### **Part 3: Reports from DCA's Regional Offices in Malawi, Ethiopia, Cambodia, India and the Humanitarian Mine Action Programme in Angola**

We have asked the DCA Regional Offices in Malawi, Ethiopia, Cambodia, India and the HMA office in Angola to provide us with information about the progress of the Complaints Handling Systems that have been established there.

#### **Report from Malawi**

Prepared by Relief Officer Agnes Lumphezi Banda

DCA Malawi has asked the partners the following question:

With regard to make DCA partners establish grievance mechanisms and channels in projects for rights-holders with the purpose of raising concerns in the organisation about what to expect from the projects, project performance or staff – What progress and challenges have been recorded during the year?

#### **a) Right to Food Programme**

##### **1.0 CARD Nsanje Food Security project**

CARD has a well defined complaints mechanism in place. The mechanism acknowledges the nature of the complaint and categorises the complaints. Most of the complaints were found to fall into three categories, i) complaints against project staff (staff conduct and delivery of services), ii) complaints against community leadership (Village headmen or Project Committees' conduct) and iii) complaints against Government extension staff conduct. This is the strength the project has in terms of institutionalising complaint and redress seeking mechanisms.

Depending on such complaint categorisation, different complaints are therefore directed to different persons/officers through local structures including advocacy committees who by their mandate are able to handle the complaints and seek redress.

For instance, complaints against conduct of a Project staff should be directed to the Project Officer who is in a better position to address the complaint, while complaints against a project committee are directed to the Village Headman. This is the recommended channel. However, communities were still informed and encouraged to be free to direct the complaint anywhere else they feel they will receive the right redress, even if it means bypassing the recommended channels, i.e.

reporting the staff complaints directly to the Programme Manager at CARD's Head Office in Blantyre or, if it is against their local leadership, reporting directly to the Traditional Authority (T/A). Information (including telephone numbers) about the suggested complaints handlers was therefore made available to the communities.

The project made gateway in the year when a number of communities were able to seek redress on a number of issues that affected the enjoyment of some of their rights.

*One example was the ability of the community to seek change of leadership of Ntolongo irrigation scheme committee for its failure to meet farmers' expectation. The committee was removed and the new committee was elected. Another example is when communities surrounding Nkotamo irrigation scheme approached CARD regarding the criteria the organisation used to select Nkotamo as the site for irrigation and not other surrounding, similarly deserving areas. There have also been complaints at local levels where individuals sought redress from local committees and community leadership structures.*

However some community members have failed to report complaints due to a number of factors including the following:

- Culture of not reporting. Some members of the community think it is polite not to report complaints. They believe that reporting for something given free is being ungrateful. This practice is promoted by chiefs and traditional leaders who want to gain favour by showing that they are 'a good community'. Therefore, these leaders do not want to see anybody reporting anything against the project.

## **2.0 SYNODEV Kaphenda Right to Food project**

SOLDEV strive to remain accountable and transparent at all times during the implementation process and throughout the project cycle. In this regard, the project has made activities and financial allocations known to community members in Tumbuka, the local language of the area.

The project has a formalised twelve member complaint mechanism committee with equal representation from Magalasi, Kamphenda, Lusani 1 and 2 responsible for conflict resolution. Some of the documented common cases include: Illegal snatching of marriage partners, Livestock theft, Constituency Development Fund being politicised, gender discrimination and unequal distribution of project inputs based on church affiliation.

The responses on grabbing of marriage partners and livestock theft were settled at village courts where the accused were heavily fined. The other three issues were taken up by the advocacy committee.

## **3.0 Eagles Chikwawa Food security project**

During the reporting period one HAP committee was trained on how to handle complaints emanating from project implementation processes. The committee is composed of 10 people of

whom one is the civil servant working in the impact area, a representative of pastors, a representative of village heads and one representative from each village. Committee members have been trained on how to channel community members' complaints and responses.

Committee members have carried out awareness and sensitisation meetings among community members in the respective villages on how to channel their complaints on activities being implemented through the project.

Community members are now using the complaint and response mechanism through which a number of issues have already been handled, one of which is targeting of beneficiaries.

#### **4.0 ELDS Dowa Food Security project**

Through the complaint and feedback mechanism process, the targeted community participants have been empowered to demand transparency and accountability from project staff, project monitoring committees and VDC. In this regard, the complaint mechanism is adding value in strengthening service delivery and implementation of project activities.

Through the complaint mechanism targeted participants are aware of project budgets, planned activities and implementation schedule, and they strive to ensure that programme service delivery is according to plans and schedules. Targeted communities have capacity to question observed variances on budgets, quantity and frequencies of field visits. The complaint mechanism is providing check and balances on service delivery.

#### **5.0 CSC Champhira Food Security project**

2010 report is yet to be submitted

#### **6.0 ELDS phalombe Food Security project**

The project trained project staff and project rights-holders on HAP with the aim of promoting accountability in the project implementation. Complaint mechanisms have been institutionalised in the community, and duty bearers have been able to give feedback to the complaints. The project managed to establish a complaints handling mechanism format for submitting complaints. There is adoption of the mechanism by ELDS management and board.

#### **b) Political Space (PT1) partners:**

There is no report concerning complaints.

**Note:** It is difficult to isolate issues concerning complaints handling because of the nature of the programme which already addresses rights issues in which complaint and feedback are the daily activities and gathering information accordingly.

Observe that information gathering concerning Complaints Handling Response Mechanism is a gap, and mostly this is captured through the normal project reporting and needs to be looked at and discussed on the way forward.

**Nothing reported from the HIV/AIDS programme partner.**



## **DCA Regional Office:**

We did not receive any complaints at regional Office.

## **Report from Ethiopia**

Prepared by Eyasu Mekonnen, Regional Representative

DCA Ethiopian office has been working rigorously on the implementation of Complaints Handling system with its partner Evangelical Church Mekane Yesus North Central Ethiopia Synod /EECMY-NCES at regional and partner office level.

DCA finds that the system is a highly valuable tool and confirms that it has improved the level of transparency and accountability between all stakeholders.

Please find below a summary of the complaints and response undertaken in 2010. The complaints report is divided into two groups. The first contains all the complaints received through our complaints mailbox and the second includes some of the complaints received at partner level.

1. A candidate for a position in DCA was informed about the result of interview and a rejection letter was sent to him. The candidate complained by saying "...thank you for the result notification for my interview...but I believe and expect that I answered all questions forwarded during the interview...let me know my result and the decision procedure..."
  - a. Response from RO: - The issue was referred to the RR instead of the complaint handling committee since it was more a request for information than direct complaint on the procedure. The RR responded by email to the candidate and we never heard from him again.
  
2. A complaint was received from a candidate for an accountant position by one of our partners for a DCA supported project. The complaint reads "...I did the examination very well and I fulfilled all the requirements needed...vacancy....the truth was this...because of corruption...a person who was not able to fulfil the minimum requirements was selected..."
  - a. Response from RO: - The Complaint handling team approached the partner and received the following response which was relayed to the complainant. "...Thank you for your email and thanking you for alerting us about the complaint...this complaint was addressed to us 10 days ago & we have discussed the matter in great detail...The person...is nowhere near the selected candidate not even among the three best candidates that the panel ranked after the interview process..."

Examples of complaints at partner level

3. Beneficiary community made oral complaints about the quality of rehabilitation work on traditional deep wells. The beneficiaries indicated that some hanging rocks could pose danger to cattle and women/children when accessing water and the partner was asked to

invest more in removing the rocks. Beneficiaries from another village made a complaint that the expanded troughs could allow people to extract more water in a short time so access should be limited to few water fetchers at a time as it used to be in their traditional system.

- a. Responses from the partner: The partner accepted the beneficiary complaints and is working to remove the hanging rocks and make the troughs to an optimal size.
4. Some government office staffs complained to a partner about trainee selection for DCA managed DRR training. DCA delegated to the partner to identify participants through discussions with local district administration.
- a. Response from the partner: - The partner responded to the complainants that "...identification of participants was made on assessment of the relevance of each line government office to the work being done, to the subject matter and to the service they give to communities/beneficiaries of the project...and the number of participants is capped due to budgetary constraints..."

These are some of our experiences in 2010 and there is some learning from the incidents.

## **Report from Cambodia**

Prepared by YouMeng Chiv, Programme Officer Cambodia

### **Progress of Complaint Mechanism**

- ***DCA/CA Complaint Mechanism:***

In May 2009, the DCA/CA's Complaint Mechanism was initiated in the process of developing, and the complaint was finalised by the end of first quarter of 2010. In the second quarter of 2010, the complaint leaflets, both in Khmer and English were developed, designed and printed. Totally 700 leaflets (500 in Khmer and 200 in English) were printed. At the same time, the complaint form A was translated from English into Khmer. In the third quarter of 2010, the complaint form A, both in Khmer and English was printed in 750 copies (300 in English and 450 in Khmer). Then a complaint box was designed, developed and placed at the DCA/CA office front door with the clear message "DCA Complaint Box".

The introductory session was made by putting it on the agenda in all the three programme types and partner platform meetings in Cambodia in order to present the complaint mechanism, discussion and guiding on how DCA/CA partners become involved the implementation of the complaint. Moreover, the complain leaflets and the complaint form A, both in Khmer and English were handed and distributed to 28 DCA/CA partners including associated partners, in which 9 partners of PT1, 8 partners of PT3, 10 partners of PT4 and 1 partner of Regional trafficking programme.

Furthermore, in October 2010, DCA/CA programme officer, who is responsible for the CM, was invited by Diakonia to present the DCA/CA Complaint Mechanism to its partners in Cambodia to bring it to their attention and get them engaged.

The Complaints Mechanism was not ready to be implemented in April as planned in the previous report due to busyness with other related prioritised tasks. The DCA/CA complaint mechanism is formally functioning from the beginning of the fourth quarter 2010. Until now, no complaint has been received yet.

- ***LWF now localised as LWD, Complaint Mechanism:***

As in previous report, two workshops were organised by DCA/CA Cambodia in January on HAP and complaints mechanisms for DCA/CA officers and selected partners, who have been interested in establishing their own complaints mechanism.

LWD was a first partner, who was interested in developing its own complaint mechanism as a pilot tool. The LWD's complaint mechanism was developed, finalised and approved by the management committee by the third quarter of 2010. At the end of the third quarter, the LWD complaint was introduced for testing among staff, the communities and field offices, of target areas of LWD. In the first quarter of 2011 complaint boxes were designed, and 20 boxes were produced and distributed to a) 7 boxes for offices, of which 6 field offices in four provinces and 1 in Phnom Penh head office; and b) 13 boxes were placed in 13 villages of the 6 IRDEP project sites of the IRDEP.

LWD has not yet gathered the complaint cases, as it is too early to report on it. As an unofficial discussion, some verbal operational complaint cases were received regarding project implementation, feedback and suggestions; all cases have been taken into consideration by the internal complaint committee and project team to improve.

Two sensitive complaint cases have been received; one regarding misuse of funding (decision made of using funds without community involvement) and one regarding personal attitude. The internal complaint committee had solved the two cases: one staff has terminated the contract and another received a warning letter.

Moreover, regarding the pilot implementation of LWD's complaint, the reporting format was updated by inserting the complaint mechanism section into the report to ensure all complaint cases are reported and recorded.

### ***Opinion***

DCA/CA Complaint Mechanism is an interesting tool for DCA/CA Cambodia and its partners in order to improve our quality of works with effectiveness, efficiency, accountability and transparency.

Throughout the workshops, partner platform meetings and monitoring visits to our DCA/CA partners in Cambodia, few partners have shown interest and will to bring it up for further discussion among their governing bodies to consider integrating it into their

existing organisation policies/procedures updating or to develop its own policy. Moreover, it will take time to engage and support interested partners in complaint development.

### **Report from India**

Prepared by Nina Ellinger, Regional Representative and Mani Kumar, Humanitarian Response Officer

### **Progress**

DCA India has initiated the process of developing a South Asia Complaints Mechanism (CM) in December 2010 as an action point of HAP audit held in June 2010. This has taken time in drafting over the past three months and several drafts were made with inputs and feedback from HR unit in DCA Copenhagen. Draft copy was finally approved in late Feb 2011 by DCA HQ for sharing with DCA staffs and partners in South Asia.

The India office then rolled it out by presenting the draft DCA South Asia Complaints Mechanism to all its partners in Annual Partners meeting held in New Delhi from Feb 28 to March 2, 2011. The draft copy has further been circulated electronically to all partners for their inputs and feedback via e-mail by end of April 2011; the document will be finalised by May 31<sup>st</sup> 2011. Therefore from May 2011, DCA South Asia will have a functioning Complaints Mechanism.

Prior to this, DCA South Asia (SA) conducted trainings on HAP (Humanitarian Accountability Partnership) and complaints mechanism for most of its Regional staff and partners in July 2009. It has been further discussed at office level meetings on action plans on HAP at DCA South Asia office with all staff and followed up with DRR partners in regular platform meetings and field visits. HAP audit was conducted in DCA SA in June 2010 with staff interviews after which a field visit was undertaken to ECHO emergency project implemented by DCA partner CASA. The audit overall felt that there has been a significant improvement on HAP bench marks and was overall satisfactory with few minor recommendations. The DCA South Asia team has been working with the recommendations since then.

It has been agreed in the draft Complaints Mechanism of March 2, 2011 that all complaints coming to DanChurchAid SA will be handled by a team of three DCA staff. The team will be headed by the SA Regional Representative (RR) who will have overall authority. The SA RR will be supported by the Regional Disaster Risk Reduction Programme Officer who is the HAP focal point and by the Regional HR Officer, who will act as the Secretary of the Team. The team will be supported and advised by the Complaint Mechanism Committee in DCA Head Quarters. As mandatory, the South Asia complaints committee team will review complaints every quarter and take necessary measures. Serious, sensitive complaints will be taken up on urgent basis.

This complaints committee has already started to act on any complaints received at the office level.

### **Opinion**

DCA India regards the Complaints Mechanism as a valuable tool. This has only been supported by the interest and engagement shown by our team and partners during the DCA Annual Partnership meeting 2011. However, further discussions and orientation of partners on the Complaints Mechanism in South Asia are necessary in coming years to motivate and enable all partners to adopt and apply same.

### **Number of complaints**

Since the formal Complaints Mechanism will come fully to function from May 2011, no formal complaints have been received through this mechanism.

With no formal complains mechanism in place there have been only few complaints lodged with DCA South Asia from beneficiaries regarding partners on project interventions, targeting, and support provided in humanitarian projects. However, those submitted have been analysed and resolved by the respective partners with support and guidance from the South Asia Office. One complaint against a DCA staff was submitted by e-mail to the SA Regional Representative (RR) who subsequently investigated and had a good discussion with the complainant. The complaint of discriminatory behaviour turned out to be a false case in which a colleague had misused the private email ID of a superior to fuel a dispute between DCA and a partner as part of an internal organisational struggle between two factions. The alleged complainant wrote a letter to the RR regretting the false accusations against DCA and providing full explanation to the background. The case was thereafter closed at Regional Office level. It may be interesting to document cases of false accusations and possible violations of the rights of the accused – who remains innocent till proven otherwise.

### **Report from DCA Humanitarian Mine Action Programme in Angola**

Prepared by Kelvin Windsor, Programme Manager-Angola

#### **HAP Background of implementation:**

The HAP Complaints Mechanism was introduced to Angola in March 2010.

HAP forms part of the Angola Quality Management Systems (QMS) and has its own dedicated procedures.

During the initial implementation, presentations have been made to the following audiences:

- All staff
- Stakeholders (LWF, CNIDAH, MAG)
- Heads of villages in the operating areas

There are four HAP boxes fixed, one at each project task and one at the DCA office in Luena.

#### **HAP Process in Angola**

The HAP process follows detailed guidelines and procedures.

The process is periodically reiterated.

### **Staff**

DCA staff are encouraged to confide confidentially on issues forwarded, but on a number of occasions the response is that if they find a need to report then they will. However, they are satisfied that the structure is in place, and the attention they receive is sufficient and follows a line of reporting that they prefer to maintain. This means reporting any issue directly to their supervisor, and if they are not satisfied then they go to the next line manager until satisfaction is reached. Alternatively, if some issues are sensitive then they come to discuss directly with the internationals whose confidence they trust.

### **Beneficiaries and stakeholders**

The villages near the project working areas have received a number of visits by the community liaison officer. The village head has been informed of our policy and that openness from his people is encouraged towards our activities and behaviour in the surrounding areas.

Their culture dictates that we must respect the status of the village head by coordinating this through him, and he has stressed on a number of occasions that if his village has issues they will not undermine his position by reporting anything without informing him.

The village heads have conveyed that they are happy with the procedures we have and the contact established through community liaison where they would discuss issues should they arise. They are confident that any issues will be handled correctly if there is a need.

### **Number of complaints**

Since March 2010 we have only received four complaint forms, three in March and only one in April.

#### **Complaints details**

The three in March were jokes and discarded immediately – they were printer test sheets on the complaint form; these were sent to Copenhagen.

The one in April was a complaint about salary. The complainant was informed that this issue was not for HAP. He was directed to HR to follow up and given a satisfactory response.

Gitte Krogh

April 2011