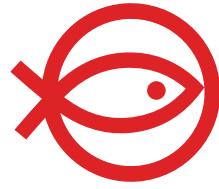


FOLKEKIRKENS  
NØDHJÆLP

actalliance

DENMARK



FOLKEKIRKENS NØDHJÆLP **KLAGERAPPORT 2011**



# Folkekirkens Nødhjælps Klagerapport

## 2011

Dette er den tredje klagerapport, som beskriver udviklingen i FKN's Klagesystem og indeholder en oversigt over indkomne klager. Rapporten omfatter hele kalenderåret 2011, således at den er synkroniseret med anti-korruptionsrapporten. Alle rapporter (2009, 2010 og 2011) kan findes på Folkekirkens Nødhjælps hjemmeside.

Del 1 indeholder generel information om drøftelser og justeringer foretaget 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 de decentrale klagesystemer i Malawi, Etiopien, Cambodja, Indien, Myanmar og det humanitære minerydningsprogram i Angola<sup>1</sup>.

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

Vi har modtaget 35 klager i København fra den 1. januar 2011 til 31. december 2011. Det er en klage mindre end i 2010. Klagerne omfatter både sensitive (2) og operationelle (33) klager og er om vores danske såvel som vores internationale aktiviteter. Der er sket et væsentligt fald i antallet af sensitive klager modtaget i 2011. Konkret er der tale om et fald fra 11 korruptionssager i 2010 til 1 korruptionssag i 2011. Der er dermed behandlet 10 korruptionssager færre i systemet i 2011. I rapporten er der opfølgning på en række "ældre" korruptionssager, da det kan tage helt op til to år at færdigbehandle en korruptionssag, hvor en partner har været involveret. Hertil kommer 1 sag om brud på vores adfærdskodeks.

Uden at kunne dokumentere dette, så er der muligvis tale om, at vi i 2009 og 2010 har foretaget en 'oprydning' i korrupte medarbejdere og partner organisationer og dette nu viser sig i et fald i antallet af korruptionssager. Dertil kommer at vi både har afholdt anti-korruptionsworkshops, partnerworkshops vedr. Klagesystemets opbygning og sikkerhed samt løbende har offentliggjort sagerne og de disciplinære foranstaltninger, der er foretaget i forhold til korrupte medarbejdere.

De operationelle klager vedrører fortrinsvis vores gadehvervning og vores telemarketing kampagne, hvor vi telefonisk kontakter folk. Begge kampagner er meget vigtige fundraising

---

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

aktiviteter for Folkekirkens Nødhjælp. Antallet af klager skal sættes i forhold til, at vi årligt kontakter op mod 130.000<sup>2</sup> personer på gaden via vores face-to-face kampagne og ringer til omkring 223.000 personer i løbet af 2011. En del af disse personer er vi dog ikke kommet igennem til. Set i lyset af disse tal er antallet af klager heldigvis meget begrænset.

### **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 over for 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 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. Styrelsесmedlem advokat Thorkild Høyer vil på vegne af Folkekirkens Nødhjælps Styrelse gennemse specifikke sager for at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen.

### **Øvrige sager**

Vedrørende de øvrige sager, så har en del af disse klager en lessons learned, hvor klagen er blevet fulgt af en justering af procedure eller en intern drøftelse med den hensigt at undgå yderligere klager. Vi ser imidlertid også, at der i en række sager allerede er klare procedurer og retningslinjer, som måske i den konkrete sag ikke er blevet overholdt, men hvor sagen derfor ikke giver anledning til yderligere opfølgning end at indskærpe de gældende retningslinjer.

Generelt fungerer systemet fortsat godt og der er en grundlæggende opbakning og forståelse af systemet i store dele af organisationen. Vi har i årets løb fået foretaget et internt review af systemet (se nedenfor), og Danida review og HAP recertificering har også givet os et par anbefalinger, som vi løbende arbejder videre med for at skabe det bedst tænkelige system.

### **Internt review af Klagesystemet**

Ifølge det interne review af Klagesystemet er det den generelle holdning blandt de interviewede medarbejdere, at Klagesystemet er en stor fordel, når der er tale om en konkret, sensitive klage.

---

<sup>2</sup> Tallet er baseret på at vi får 13.000 nye medlemmer hvert år. Det er i gns. måske en ud af 100 som vi henvender os til, som ender med at blive medlem. Så vi kontakter op mod 130.000 personer.

Interviews med FKN medarbejdere involveret i håndteringen af operationelle klager viser tydeligt, at systemet betragtes som en fordel for organisationen.

I undersøgelsen svarer 95,2% af respondenterne<sup>3</sup>, at de har kendskab til FKN's Klagesystem. Dertil kommer, at 77,4% af respondenterne mener at vide, hvornår de skal bruge Klagesystemet. Derimod svarer 20,2%, at det ikke er klart for dem. En respondent fra denne kategori forklarer: "Jeg kunne have brug for et opfriskningskursus, og jeg er sikkert ikke fuldstændig klar over, hvornår det skal bruges. Indtil nu har jeg ikke været i en situation, hvor jeg tror, at jeg måske skulle have brugt Klagesystemet." (Respondent, undersøgelse: 33)

Tilsvarende angiver 77,4% af de interviewede, at de har nok information om Klagesystemet, mens 20,2% af respondenterne ikke føler, at de har nok information.

Disse observationer viser, at FKN medarbejdere generelt er opmærksomme på Klagesystemet, og at flertallet af respondenterne ved, hvornår Klagesystemet skal anvendes, og at de føler, at de har tilstrækkelig information om systemet.

Til trods for den generelle følelse blandt respondenterne af at være ret opmærksomme på Klagesystemet, er der stadig et antal medarbejdere, som har behov for mere information. Det viser sig, at 34,6% af respondenterne føler, at de har behov for mere uddannelse i FKN's Klagesystem. Nogle af respondenterne skriver, at de har brug for uddannelse, fordi de mangler oplysning om Klagesystemet. Andre understreget behovet for opfriskningskurser af og til. En respondent siger således: "Da FKN er en HAP certificeret organisation, må vi forsøge at forbedre den måde vi håndterer klager på. Derfor er jeg interesseret i at få mere uddannelse i Klagesystemet." (Respondent, undersøgelse: 34)

I det følgende vil vi svare på de anbefalinger, der blev givet i det interne review.

### **Anbefalinger: FKN's håndtering af sensitive klager**

- Der bør udarbejdes interne retningslinjer/klageprodecurer, som omfatter den rolle *alle* FKN medarbejdere spiller, som er involveret i håndtering af sensitive sager, og som giver et overblik over håndteringsprocessen. Der er imidlertid ikke to sager, der er ens, så retningslinjerne skal ikke være specifikke eller opfattes som en intern tjeckliste. Intentionen er at lave en procesbeskrivelse eller vejledning, som kan give FKN medarbejderne et overblik over processen. Det vil sikre en fælles forståelse af rollerne, ansvaret og opgaverne i forbindelse med håndteringen af sensitive sager. I øjeblikket er den eneste interne vejledning/værktøj de Terms of Reference (ToR), der er udarbejdet til undersøgelse af en sag, og som betragtes som et godt og meget brugbart værktøj til undersøgelse af sensitive sager.

---

<sup>3</sup> Survey among all DCA's employees. The survey was distributed electronically to all DCA employees via email. 107 DCA employees participated in the survey, which constitutes approx. 35.7 % of the total number of employees in DCA.

**Opfølgnings:** Som opfølgnings på dette forslag har vi etableret en procesbeskrivelse, som er offentliggjort på hjemmesiden.

- FKN medarbejdere involveret i sagsbehandling skal undervises i håndtering af sensitive sager. Undervisningen kunne også være en metode til at sikre vidensdeling om håndtering af sensitive sager.

**Opfølgnings:** Anbefalingen drejer sig specielt om træning af de medarbejdere, som tager sig af korruptionssager i partnerorganisationer. Vi er enige i anbefalingen og vil følge op med træning af udvalgte nøglepersoner.

- Udvikle værktøjer for at hjælpe sagsbeandlerne og for at sikre en fast procedure for undersøgelse af sensitive sager. Dette kunne omfatte: Hvordan man undersøger en sag på en fortrolig og objektiv måde (metoder og etiske overvejelser), retningslinjer for interview samt gode råd. Det er imidlertid vigtigt ikke at lave en standard tjeckliste for alle slags undersøgelser, da den enkelte sag skal ses i sin egen sammenhæng.

**Opfølgnings:** Vi fik en tilsvarende anbefaling i HAP recertificeringsrapporten og vil derfor arbejde videre med anbefalingen. For de sensitive personalesager har vi hidtil anvendt de anbefalinger og metodikker, der anbefales af Building Safer Organisations (under HAP) og som kan læses i Building Safer Organisations Guidelines (<http://www.hapinternational.org/pool/files/bso-guidelines.pdf>). Vi vil arbejde videre med at udvikle værktøjer til FKN med udgangspunkt i anbefalingerne fra Building Safer Organisations.

- For FKN medarbejdere, som ofte undersøger sensitive sager (fx FKN medarbejdere, som hjælper med i undersøgelsesprocessen fra HQ) er det nødvendigt at inkludere håndtering af sensitive sager i deres jobbeskrivelse. Det vil sikre en organisatorisk anerkendelse af den tid og de kræfter de bruger på undersøgelse af sensitive sager, og samtidig vil det tydeliggøre organisationens prioritering af at håndtere sensitive sager på en effektiv og ansvarlig måde.

**Opfølgnings:** For nogle få medarbejderes vedkommende er håndteringen af sensitive klager allerede indarbejdet i deres jobbeskrivelse, men vi vil løbende overveje, om flere medarbejdere skal have opdateret deres jobbeskrivelse. Vi vil dog gerne bevare noget fleksibilitet her, så vi kan udpege den eller de bedst egnede medarbejdere som investigators, uagtet om det fremgår af deres jobbeskrivelse eller ej.

- En evaluerings/review komponent bør integreres i håndtering af sensitive sager, fx organisere et Skype møde/konference med den involverede FKN medarbejder, når sagen er afsluttet. Dette kunne også inkluderes i den interne manual for håndteringsprocessen. Dermed sikres også

vidensdeling, identificering af bedste praksis og en stadig forbedring af Klagesystemet internt i FKN.

**Opfølgning:** Det indgår i terms of reference for alle sensitive klager, at der skal være en Lessons Learned før sagen afsluttes. For de sensitive personalesager er det pga. fortrolighed ofte ikke muligt at afholde en seance for alle medarbejdere, som på den ene eller anden måde har været involveret i sagen. Vi vil imidlertid være mere opmærksomme på at følge op på sensitive partnersager i forhold til de involverede medarbejdere.

- At øge kendskabet til Klagesystemet blandt FKN medarbejdere. Dette kunne gøres ved fx at inkludere en præsentation af Klagesystemet i introduktionsmateriale og -undervisning af alle nye medarbejdere. Man kunne også udvikle værktøjer til Klagesystemet, som er beregnet til Regionalkontorerne og sætter lederen i stand til at gennemføre et kursus (standard power point præsentation, e-undervisningsmateriale etc.). Disse værktøjer kunne lægges på intranettet.

**Opfølgning:** Vi er enige i anbefalingen, og den fremgik også af den evaluering, Danida lavede af FKN's arbejde i Sudan. Vi har løbende introduceret medarbejdere både i HQ og nye medarbejdere på de regionale kontorer til Klagesystemet. Dette er fx sket på introduktionsmøderne og på junikurset for nye internationale medarbejdere. Endvidere har vi gennemført workshops på stort set alle kontorer undtagen Sudan, Honduras (planlagt til efterår 2012) og Kirgistan. Der er flere power point præsentationer om HAP og Klagesystemet på intranettet, og vi vil arbejde videre med at udbygge dette materiale og sikre, at alle nye medarbejdere bliver introduceret grundigt til Klagesystemet.

#### **Anbefaling: FKN's håndtering af operationelle klager**

- Udvikle interne retningslinjer for håndtering af operationelle klager i FKN. Retningslinjerne bør inkludere:

- a) En klar definition af hvad der er en operationel klage.

**Opfølgning:** Det oprindelige udgangspunkt for de operationelle klager var, at klagerne selv måtte vurdere, om de ville indbringe sagen i Klagesystemet eller vælge en anden indgang, dvs. at personerne selv vurderede, om de ville definere en henvendelse som en klage eller ej. Ifølge National Afdeling, som er modtager af langt de fleste operationelle klager i det centrale Klagesystem, er det en situation, som alle er glade for, og som vi derfor ønsker at fastholde. Alternativet er, at systemet vil opleves som langt mindre fleksibelt og bureaukratisk end det nuværende system.

b) Klarhed over i hvilke situationer FKN medarbejderne bør indbringe en sag til Klagesystemet, hvis en sag ikke i første omgang blev rapporteret til FKN gennem Klagesystemet, men via andre kanaler i organisationen.

**Opfølgning:** Det kan godt være fornuftigt, at alvorlige sager i nogle situationer viderebringes til Klagesystemet. Det sker faktisk også i praksis, idet nogle medarbejdere i National Afdeling har viderebragt sager, hvis de tog en mere alvorlig drejning. Det skal dog præciseres, at det er den enkelte sagsbehandler, der kan tage beslutningen eller give muligheden til klageren, igen for at bevare systemet så fleksibelt og ubureaukratisk som muligt.

- FKN medarbejdere, som i deres daglige arbejde ofte behandler almindelige forespørgsler, kommentarer og klager, bør undervises i håndtering af operationelle klager. Denne undervisning bør også omfatte sager, som FKN medarbejderne skal henvise til Klagesystemet.

**Opfølgning:** Vi har kun én gang oplevet et problem med et svar fra National Afdeling, hvor sagen ikke var undersøgt ordentligt, før der blev svaret. Det blev der efterfølgende fulgt op på. Alle andre medarbejdere har svaret fuldstændig efter bogen. Derfor vurderer vi, at der ikke er yderligere behov for undervisning, men vi vil løbende følge området.

- Udvikle en online feedback funktion på internettet, hvor folk kan give feedback til FKN. Denne funktion kunne bruges til at samle feedback og kommentarer fra eksterne interesserenter.

**Opfølgning:** Der er mange muligheder for at give feedback til Folkekirkens Nødhjælp via hjemmesiden, men forslaget vil blive nærmere overvejet. Vi har gjort den nuværende klageformular elektronisk, så det bliver lettere at indbringe en klage i systemet.

- Et forslag fra en FKN medarbejder: Opret en intern klageinstans. Flere FKN medarbejdere skulle have mulighed for adgang til en klageinstans. Hensigten med en sådan instans er at sikre, at klager bliver behandlet inden for rimelig tid og ikke forsvinder i systemet/en postkasse fx på grund af fravær.

**Opfølgning:** Vi har ikke oplevet store problemer med svartider eller manglende svar, så forslaget vil ikke blive gennemført.

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

**Fra 1. januar 2011 til 31. december 2011**

### **Korruptionssager vedr. partnerorganisationer**

Resume udarbejdet af Maja B. Gram

2011.C01 **Indholdet af klagen:** Folkekirkens Nødhjælp har modtaget en korruptionsanklage mod en direktør i en partnerorganisation i Afrika. Anklagerne drejede sig om privat brug af organisationens bil, private indkøb for organisationens midler samt tyveri af byggematerialer.

**Hvad gjorde vi:** I samarbejde med organisationens bestyrelse er sagen blevet undersøgt nærmere. Det har ikke været muligt at påvise korruption. Med udgangen af 2011 slutter samarbejdet naturlig med partneren, da projektet er færdigt.

**Lessons Learned:** Det er vigtig at have systematisk opfølgning på vores projekter, således at mistanke om korruption kan bevises eller det modsatte.

#### **Opfølgning på 2010 korruptionssager:**

2010.C05 **Indholdet af klagen:** En revisionsrapport var kritisk over for den finansielle formåen hos en partnerorganisation, som vi støtter. Derfor blev en 100% revisionsgennemgang udført.

**Hvad gjorde vi:** Denne 100% revision bekræftede alvorligheden i sagen. Svindelelen har medført, at vi ikke længere støtter partneren, og i samarbejde med andre (tidligere) donorer er der lagt sag an mod partneren.

**Opfølgning:** Konklusionen er, at alle de projektudgifter, der relaterer til FKN/Danida støttede aktiviteter, er der fundet belæg for. En ubrugt balance ved udgangen af 2009 på kr. 20.251,06 (USD 3.720,45) kan ikke tilbagebetales af partneren.

Organisationen er gået i opløsning og beløbet anses som tabt. På baggrund af den lokale revisors kommentarer i regnskabet antager vi, at de ubrugte midler er svindlet bort.

2010.C07 **Indholdet af klagen:** Det er blevet afsløret, at en partner i Zimbabwe, støttet af Folkekirkens Nødhjælp, 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 partnerorganisationen. Vi har løbende fulgt partneren og projektet og har i forbindelse med sagen et tæt samarbejde med partnerens bestyrelse, som var lige så overrasket over sagen, som vi var.

**Opfølgning:** Partnerorganisationen er mere eller mindre gået i opløsning efter den nærmere undersøgelse blev igangsat. Folkekirkens Nødhjælp forudsætter et tab i forbindelse med den endelige gennemgang af revisionen. Derfor er vi i samarbejde med andre ACT Alliance organisationer i gang med at minimere tabet ved at få besiddelse over de materielle aktiviteter, vi har støttet igennem projektet.

## Opfølging på 2009 korruptionssager

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.

**Opfølging:** Den eksterne revision viste, at der i partnerorganisationen var foregået overbetaling i forbindelse med anlæg af såsædbanker, samt at en radio var foræret væk. Således måtte revisionen konkludere, at DKK 110.721 var blevet misbrugt. Folkekirkens Nødhjælp har selv dækket tabet og har fuld tillid til den nye ledelse i organisationen. Den nye ledelse har været samarbejdsvillig under hele forløbet. Folkekirkens Nødhjælp støtter således stadig organisationen, der i vores øjne er troværdig og gør et meget vigtigt arbejde.

**Lessons Learned:** Sager som denne er meget beklagelige. I forløbet har vi dog i samarbejde med partneren været involveret i at indføre en række organisatoriske ændringer, som i dag betyder, at partnerorganisationen står stærkere.

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.

**Hvad gjorde vi:** Vi informerede vores donorer om sagen og indledte en undersøgelse af partneren. En ekstern revision blev igangsat. Folkekirkens Nødhjælps medarbejdere har været involveret i den indledende undersøgelse. Undersøgelsen og revisionen afdækkede uregelmæssigheder for DKK 157.025 i perioden 2008-2009. Uregelmæssighederne omfattede uretmæssige udbetalinger til en medarbejder, udokumenterede eller uberettigede udgifter, mistanke om interessekonflikt i forbindelse med udgifter, mangelfuld administration og kontrol samt øvrige udgifter, for hvilke revisionen havde taget forbehold. Ledelsen i organisationen er nu skiftet ud, og Folkekirkens Nødhjælp er med i arbejdet til genopbygning af partneren.

Folkekirkens Nødhjælp dækker tabet af egne midler, da det vurderes, at der ingen værdier er hos partneren, og at en retssag ville være mere kostbar (ikke mindst i tid) end det tabte beløb. Dog vil DKK 10.220,50, som en medarbejder uretmæssigt har udbetalt til sig selv, blive forlangt tilbagebetalt.

**Lessons Learned:** Tillid er et vigtigt aspekt i Folkekirkens Nødhjælps arbejdsmetoder, men der er også behov for kontrol i form af bl.a. projektbesøg, hvor aktiviteterne verificeres og følges. Det er vigtigt, at medarbejdere i Folkekirkens Nødhjælp har medbestemmelse angående hvilke områder og partnere, der besøges i forbindelse med tilsynsbesøg.

Helt konkret har Folkekirkens Nødhjælp i det pågældende land valgt at forkorte deadline for aflevering af det første udkast af tilsynsbesøgsrapporten. Enhver begrundet mistanke om korruption skal øjeblikkeligt rapporteres til den nærmeste leder, og en handlingsplan skal udarbejdes. Det er vigtigt at sikre involvering og samarbejde med bestyrelsen i den lokale partnerorganisation. I tilfælde af korruption, er det vigtigt at have opbakning fra bestyrelsen, som kan træffe beslutninger (om fx fyringer) og støtte op om videre undersøgelser.

## Fundraising i Danmark

Resume udarbejdet af Gitte Krogh

- 2011.F01 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over den måde hun var blevet talt til af en phoner. Hun ville gerne give et månedligt bidrag, men ønskede ikke at oplyse cpr. nr. og bankkonto over telefonen. Det kunne phoneren ikke acceptere, og overtalelsen ville ifølge kvinden ingen ende tage, og det blev til en lang, irriterende samtale i en nedladende og respektløs tone. Hun ville fortsat støtte, men ønskede at vi ville oplære vores phonere til at vise lidt mere respekt.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede den dårlige oplevelse og forklarede, at det naturligvis ikke var meningen, at folk, vi kontakter, skal føle sig forulempet eller nedladende behandlet. Vi lovede at tage kontakt med det call-center, som varetager opgaver for FKN. Alle samtaler bliver optaget, og hvis den pågældende phoner ikke har opført sig efter vores retningslinjer, vil der blive rette op på det fremover. Vi sluttede med at takkede hende for hendes støtte.

**Lessons Learned:** Opfølgningen med call-centeret fulgte de normale retningslinjer.

- 2011.F02 **Indholdet af klagen:** En kvindelig bidragyder gennem mange år klagede over, at hun igennem et par år ikke havde modtaget årsopgørelse fra FKN, og den seneste fra 2006 viste, at hun donerede dels til minerydning i Eritrea og dels til FKN's generelle arbejde.

**Hvad gjorde vi:** Vi forklarede at vi normalt kun sender årsoversigter, hvis folk beder om at få dem tilsendt. Vi har aldrig gjort det automatisk, da det er forbundet med temmelig store omkostninger. Vi indberetter imidlertid automatisk beløbene til Skat hvert år. Hvis hun ønskede det, ville vi gerne sende årsoversigterne til hende. Endvidere oplyste vi, at begge hendes bidrag gik til det generelle arbejde, men hvis hun ønskede det, kunne vi ændre det til at gå til minerydning i Afrika. Kvinden

svarede efterfølgende og takkede nej til oversigterne; hun ønskede egentlig kun at sikre, at beløbende gik til os. Hun ønskede ikke at øremærke bidraget til minerydning i Afrika, men stolede på, at vi fordelte pengene, hvor de gjorde størst nytte.

**Lessons Learned:** Sagen viser, at et fornuftigt og imødekommande svar kan løse mange problemer, så derfor er det vigtigt, at alle i organisationen hele tiden sikrer en god dialog med vores bidragydere.

2011.F03 **Indholdet af klagen:** En mand klagede, fordi han overværede, at en facer fulgte efter to unge drenge over en længere strækning, også selv om de høfligt afviste hende. Han havde ikke selv blandet sig i forløbet, men blev så provokeret af facerens opførsel, at han selv stoppede sine bidrag.

**Hvad gjorde vi:** Vi forklarede, at hervning af nye medlemmer på gaden er en stor hjælp i vores arbejde med verdens fattigste. Der er rigtigt mange, der vælger at benytte sig af det tilbud, og i 2010 meldte 13.000 danskere sig ind som medlemmer via gadehvervning. Vi er samtidig opmærksomme på, at metoden er konfronterende og kan virke provokerende på nogle. Derfor har vi udarbejdet et sæt etiske retningslinjer, som vores medarbejdere skal følge. Vi gør meget ud af at uddanne og sikre, at vores medarbejder følger disse retningslinjer, så de mennesker vi møder på gaden får en ordentlig oplevelse. I den nævnte situation havde faceren overtrådt de etiske retningslinjer, og det beklagede vi. På det konkrete kontor er de etiske retningslinjer derfor blevet gennemgået og diskuteret igen, så vi undgår lignende situationer i fremtiden.

**Lessons Learned:** Vi uddanner løbende facerne i de etiske retningslinjer, og dette arbejde fortsætter.

2011.F04 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede, fordi en indsamlingsaktion, var gået ind i hendes hjem, og hun var blevet meget chokeret over at finde en fremmed mand i hjemmet. Hun ville gerne frabede sig, at det skete i fremtiden, og at vi informerer alle indsamlere om, at de ikke må gå ind i folks hjem, når der ikke bliver åbnet.

**Hvad gjorde vi:** Vi undskyldte for den dårlige hændelse og forklarede, at alle indsamlere får udleveret en skriftlig vejledning, inden de går ud på deres rute, og det er naturligvis ikke god opførsel uopfordret at åbne døren og træde ind over dørtærsklen. Vi vil derfor overveje specifikt at skrive i vejledningen, at privatlivets fred skal respekteres og at man ikke må gå ind i folks hjem.

**Lessons Learned:** Det blev efterfølgende vurderet, at der ikke er behov for at specificere i vejledningen, at man ikke må gå ind i folks hjem.

- 2011.F05 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hun på en gågade var blevet passet op af en facer, som hun oplevede som meget pågående og ubehøvet. Generelt følte hun, at hun nærmest blev overfaldet af diverse facere, når hun gik igennem gågaden, og at de ofte fulgte efter hende, selv om hun tydeligt signalerede, at hun ikke ønskede at blive kontaktet. Det samme skete den pågældende dag, og da hun efter at have afvist faceren fortsatte, råbte han efter hende, at det var FOLKEKIRKENS NØDHJÆLP, hvilket indebar at hun dermed fik navnet, på den eneste organisation, hun helt sikkert ikke ville støtte, da hun følte sig krænket af at blive udstillet og råbt efter på gaden. Hun havde derfor også sagt nej til at give et bidrag til sogneindsamlingen.
- Hvad gjorde vi:** Vi takkede for, at hun tog sig tid til at fortælle os om oplevelsen, så vi kunne forbedre vores arbejde. Vi forklarede at gadehvervning er den kampagne, der bringer flest nye medlemmer til Folkekirkens Nødhjælp, og det er derfor en utrolig vigtig kampagne i vores arbejde. Vi vil gerne sikre, at folk får en ordentlig oplevelse i bymiljøet, hvad enten de vælger at støtte os eller ej. Det er vores forpligtelse at sikre det, og derfor undskyldte vi den dårlige oplevelse, hun havde haft med os på gaden. Vi forklarede herefter om vores uddannelsesmoduler og etiske retningslinjer for gadehvervning og lovede, at vi ville sætte ekstra fokus på de etiske retningslinjer på det pågældende kontor igen, så en lignende episode kunne undgås i fremtiden.
- Lessons Learned:** Vi uddanner løbende facerne i de etiske retningslinjer og dette arbejde fortsætter.
- 2011.F06 **Indholdet af klagen:** Et ægtepar, der havde deltaget som indsamlere i sogneindsamlingen igennem mange år, klagede over dette års sogneindsamling. De syntes, at girokortet var usmageligt ("du er en helt") som om det drejede sig om en X-faktor konkurrence. De ville ikke uddele girokortet og blev i det hele taget skeptisk over for hele projektet. De synes, at Folkekirkens Nødhjælps slogan: "Vi tror på et liv før døden" også er temmelig poppet og smart, eftersom det jo ikke er et opgør med den kristne forkynELSE af evigt liv. Oplysningen om 98 mill. færre sultende virkede også uklar: Hvorfor? Fordi de er døde? Pga bedre høst? Pga ACTs indsamlinger? Hvor ved man det fra? Efter deres opfattelse var indsamlerne ikke i stand til at forklare meningen bag dette. Endvidere syntes de, at indsamlingsbøsserne lignede sorte kister og skar i hænderne, efterhånden som de blev fyldt. Det var ikke FKN's skyld, at indsamlingen ikke blev en helt igennem dårlig oplevelse – de følte sig virkelig som godhedsindustriarbejdere – men heldigvis var vejret fint og folk venlige.
- Hvad gjorde vi:** Først og fremmest takkede vi for, at de havde deltaget som indsamlere. Vi forklarede baggrunden for helte-temaet, og at vi havde testet kampagne i forskellige fora og justeret den iht. tilbagemeldinger herfra. Vi beklagede, at den virkede stødende på parret, men at vi ikke har modtaget lignende indsigelser. Vi gav dem ret i, at der i folderen med fordel kunne have stået en kildehenvisning til FN's rapport om de såkaldte 2015-mål om 98 mio. færre sultende. Vi var ikke enige i

associationen til sorte kister, men var glade for, at bønnen skilte sig væsentlig ud fra andre organisationers bønner, og at den var genanvendelig. Vi medgav, at håndtaget kan skære, når bønnen er helt fyldt. Håndtaget er designet, så bønnerne kan stables, så de fylder mindre i forsendelse, og når de opbevares mellem indsamlingerne. Vi afsluttede svaret med at beklage deres utilfredshed, men noterede også at de trods alt havde haft en god indsamling.

**Lessons Learned:** Eftersom der ikke har været lignende indsigelser, har klagen ikke fået interne konsekvenser.

2011.F07 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over en indsamler i sogneindsamlingen, som havde været meget ihærdig. Eftersom familien ikke var hjemme, havde indsamleren efterladt en brochure både på trappen ved huset og havde også sluset en brochure ind af et åbenstående vindue i badeværelset. For klageren betød denne "tæppebombning", at han ikke ville anvende indbetalingskortet.

**Hvad gjorde vi:** Vi gav klageren ret i klagen og beklagede, at entusiasmen var løbet af med indsamleren. Endvidere forklarede vi, at indsamlingsvejledningen anviser, at folderen skal lægges i postkasse eller skubbes gennem brevsprækken og ikke må efterlades synlig, så den signalerer, at der ikke er nogen hjemme.

**Lessons Learned:** Indsamlingsvejledningen er klar vedr. aflevering af folder, så klagen gav ikke anledning til yderligere opfølgning.

2011.F08 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hun var blevet kontaktet gentagne gange og plaget om at hæve sit bidrag til Folkekirkens Nødhjælp eller deltage som indsamler i sogneindsamlingen. Hun havde bidraget igennem lang tid med et fast bidrag og ville gerne være fri for yderligere opkald.

**Hvad gjorde vi:** Vi forklarede, at baggrunden for at vi kontakter folk, der støtter os, er at op mod hver fjerde forhører deres månedlige bidrag. Vi beklagede, at hun havde haft en dårlig oplevelse og markerede i vores database, at hun ikke ønskede yderligere kontakt.

**Lessons Learned:** Der var ikke behov for yderligere opfølgning på sagen.

2011.F09 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over at hun var blevet kontaktet utallige gange af Folkekirkens Nødhjælp på trods af, at hun havde betinget sig, at hun ikke fik mails, post og opkald efter at hun havde indmeldt sig med en fast donation. Hun havde prøvet at ringe og maile for at få stoppet kontakterne og var nu så træt af situationen, at hun gerne ville udmeldes.

**Hvad gjorde vi:** Vi ud meldte hende i henhold til ønsket og beklagede, at hun var blevet kontaktet imod sit ønske. Dette er ikke normal procedure for Folkekirkens

Nødhjælp. Normalt er det sådan, at når en bidragyder fortæller os i telefonen, at han/hun ikke ønsker at bliver ringet op igen med opfordring til at give, være indsamler eller noget tredje, så bliver det noteret i vores database. Eftersom hun i klagen havde skrevet, at hun flere gange havde prøvet at gøre os opmærksom på, at hun ikke ønskede at blive kontaktet – og dette ikke var noteret i vores database – bad vi hende hjælpe med flere specifikke oplysninger, så vi bedre kunne følge op i forhold til vores system eller medarbejdere.

**Lessons Learned:** Vores systemer er designet til at håndtere, at bidragydere ikke ønsker yderligere kontakt. Det er derfor utroligt vigtigt, at databasen opdateres med oplysningerne, så vi undgår en situation, hvor folk til sidst melder sig helt ud.

- 2011.F10 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over, at han modtog nyhedsmail og blev ringet op, efter at han haavde deltaget i en indsamling. Han ønskede, at vi stoppede med at kontakte ham.
- Hvad gjorde vi:** Vi beklagede, at han havde haft en dårlig oplevelse med vores telefonkampagne og markerede i vores database, at han ikke ønskede yderligere kontakt.
- Lessons Learned:** Der var ikke behov for yderligere opfølgning på sagen.
- 2011.F11 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at der på bagsiden af Magasinet var et billede af to kaniner i forbindelse med "giv en ged eller kanin-kampagnen". Hun mente at en kanin er et kæledyr og blev så harm, at hun ikke længere ville støtte en organisation, der ikke tænker sig om.
- Hvad gjorde vi:** Vi takkede for klagen og for at hun tog sig tid til at skrive til os i forbindelse med sin udmeldelse. Vi forklarede, at begge dyr er en del af vores giv en ged-kampagne, som leverer langsigtet udviklingshjælp til titusinder af fattige familier hvert år. Der er 22 forskellige gaver i kampagnen, alt fra geder til høns og også kaniner. For mange fattige familier er kaniner et livsvigtigt tilskud til deres kost og en mulighed for at tjene lidt penge på f.eks. videresalg.
- Lessons Learned:** Vi har ikke oplevet tilsvarende klager over, at man kan give kaniner, så derfor vil klagen ikke få virkning på kampagnen.
- 2011.F12 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over, efter at have støttet flere af FKN's indsamlinger, at det åbenbart var blevet praksis, at denne støtte bruges som udgangspunkt for systematisk bearbejdelse af giveren. Han havde således modtaget vores blad og var også blevet kontaktet telefonisk og på mail. Han ville gerne have frabedt sig henvendelser af enhver art i fremtiden og skulle nok selv finde ud af, hvis han havde lyst til at støtte et af vores projekter igen.

**Hvad gjorde vi:** Vi sørgede for, at han ikke længere modtager mere materiale fra FKN og beklagede, at vi havde overskredet hans grænse i forhold til mængden af henvendelser. Baggrunden er, at vi oplever, at mange er glade for at få opdatering på vores arbejde og information om, hvordan de kan støtte vores arbejde igen. Selvfølgelig er der også nogle, der ikke ønsker dette, og det respekterer vi fuldt ud. Derfor er det også muligt at fravælge enhver form for fremtidige henvendelser, når man donerer via vores hjemmeside. Dette gøres ved at markere et felt, og vi lovede at følge op på, om dette felt var tydeligt angivet på hjemmesiden.

**Lessons learned:** National Afdeling har tidligere besluttet at fjerne afkrydsningsfeltet på hjemmesiden, fordi det besværliggør kommunikationen med donorer. I øvrigt viste det sig, at vi var en af de få organisationer, der havde et sådant afkrydsningsfelt. Man kan imidlertid altid framelde yderligere kontakt, både når vi ringer og i alle mails, vi sender ud. I øvrigt er det utroligt vigtigt, at databasen opdateres med oplysningerne om, at folk ikke vil kontaktes, så vi undgår en situation, hvor folk til sidst melder sig helt ud.

2011.F13 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over, at hans gavebeløb ikke var indberettet korrekt til Skat.

**Hvad gjorde vi:** Det viste sig, at vi havde indberettet det korrekte beløb, men fejlen skyldtes Skat, hvilket vi herefter underrettede klageren om.

**Lessons learned:** Eftersom fejlen ikke opstod hos os, har klagen ikke haft yderligere konsekvenser.

2011.F14 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hun via efter telefonisk kontakt havde indgået en aftale om at betale et engangsbeløb på 100 kr. og ikke et fast bidrag hver måned. Hun bad derfor om at blive slettet i vores system.

**Hvad gjorde vi:** Vi takkede for klagen og beklagede, at der var sket en misforståelse i forhold til oprettelse af aftalen. Vi annullerede derefter aftalen og lovede af følge op internt, så den slags misforståelser undgås i fremtiden.

**Lessons learned:** Der var ikke grund til yderligere opfølgning i sagen.

2011.F15 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hendes mor på 74 år var blevet kontaktet telefonisk og spurt, om hun ville ændre sit halvårlige bidrag til et månedligt bidrag, fordi det ville være en stor hjælp for Folkekirkens Nødhjælp. Hun blev herefter bedt om at oplyse sit kontonummer pr. telefon, men der stoppede samtalen, fordi moren lagde røret på. Klagerne mente, det var usædvanligt at ringe til en ældre dame for at spørge, om bidraget kunne ændres fra et halvårligt til et månedligt bidrag.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede, at opkaldet virkede useriøst, men meningen var at tilbyde at oprette en fast månedlig betaling over betalingsservice, fordi mange foretrækker, at pengene bliver overført automatisk, uden at de selv skal bruge girokort eller netbank. Det er vores erfaring, at mange egentlig gerne vil bidrage mere end de gør, men ofte ikke får sat handling bag intentionerne, og derfor kontakter vi folk. Vi takkede for det faste bidrag, og håbede at moren fortsat ville støtte os. Slutelig markerede vi morens telefonnummer i vores database, så hun ikke fremover vil blive ringet op.

**Lessons learned:** Klagen gav ikke anledning til yderligere opfølgning.

- 2011.F16 **Indholdet af klagen:** En indsamlingsleder klagede over, at et link i en mail, som han havde fået tilsendt, ikke virkede. Han var som indsamlingsleder skuffet over, at en sådan detalje ikke fungerede perfekt. Endvidere undrede han sig over, at Folkekirkens Nødhjælp overhovedet har en klageadresse, og hvis vi fik så mange klager, måtte der være noget fundamentalt galt. Han havde i stedet valgt at støtte en anden organisation, hvor systemet virkede hurtigt og sikkert.

**Hvad gjorde vi:** Vi gav klageren ret i, at sådanne tekniske detaljer skal der være styr på, og det er der normalt også. Vi tester altid tingene før større udsendelser, men engang imellem går det alligevel galt. I dette tilfælde var webblanketten blevet testet af vores datafolk og i indsamlingsgruppen, og vi kunne se, at der kom penge ind via den, så alt burde have været i orden. Efterfølgende har vi så fået nogle henvendelser via mail og telefon fra givere, som havde oplevet problemer samtidig med, at vi kunne se, at andre givere ikke have problemer. Derfor blev vores IT folk sat på sagen, og problemet blev løst for alle. Vedr. vores klagesystem, så får vi ikke mange klager, men systemet er lavet, så givere, indsamlere, indsamlingsleder og virksomheder har et sted, de kan rette henvendelse til, hvis de er utilfredse og gerne vil klage, men måske ikke lige ved, hvem de skal skrive til.

**Lessons learned:** Vi har normale procedurer for at teste før større udsendelser, så klagen gav ikke anledning til yderligere opfølgning.

- 2011.F17 **Indholdet af klagen:** Flere personer klagede over, at indbetalingsmodulet på den nye hjemmeside ikke virkede.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede og rettede op på fejlen på hjemmesiden, jfr. også klage nr. 2011.F16.

- 2011.F18 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over, at hans mindreårige datter via en facer havde tegne et medlemskab. Han havde efterfølgende meldt datteren ud og foreslog, at vi evt. kunne have et passivt medlemskab for mindreårige.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede, at der var indgået en aftale med en mindreårig. Vores retningslinjer omkring tegning af medlemskaber er meget klare på det område, og de

tillader ikke, at vores medarbejdere indgår aftaler med personer under 18 år. Vi informerer løbende vores medarbejdere om retningslinjerne for gadehvervning herunder, at det ikke er tilladt at indgå sådanne aftaler. I det pågældende tilfælde var der sket en fejl, og derfor har vi orienteret kontoret om klagen og indskærpet reglerne, så lignende oplevelser undgås i fremtiden. Vi påtænker ikke at tilføje medlemskab for mindreårige som en mulighed, men takkede for hans henvendelse.

**Lessons learned:** Retningslinjerne vedr. tegning af medlemskab for mindreårige er klare, men der var sket en fejl i den pågældende sag. Der var ikke behov for yderligere opfølgning på sagen.

- 2011.F19 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hendes gamle mor, var blevet kontaktet af en phoner fra Folkekirkens Nødhjælp. Moren er blevet bedt om at oplyse sit cpr. nr. og er meget forvirret over kontakten. Kort tid efter ringer phoneren igen, og kvinden svarer telefonen på vegne af sin mor. Hun bad om ikke længere at blive kontaktet, og da phoneren spurgte, hvorfor hun ikke måtte ringe, svarede klageren, at det behøvede hun ikke at svare på. Phoneren knaldede derefter røret på. Kvinden var selv en trofast støtte af Folkekirkens Nødhjælp, men hun brød sig om ikke om metoden, man anvender ved opringninger. Måske skulle man overveje, om man skal ringe igen, når man ikke kan få cpr. nr. eller kontonummer. Samtidig følte kvinden sig ikke forpligtet til at berette, hvorfor de ikke ønskede at støtte.

**Hvad gjorde vi:** Vi forklarede baggrunden for vores telefonkampagner som indsamlingsredskab, og at kampagnen for mange mennesker er en let måde at få sat handling bag hensigten om at give et bidrag til verdens fattigste. Desværre sker det, at vi får kontakt med personer, som af den ene eller anden grund ikke kan overskue den aftale, de er ved at indgå med vores medarbejdere i telefonen. Vores medarbejdere er instrueret i at afslutte den slags samtaler, men det kan desværre være svært at høre i telefonen, og derfor kan man også på et hvilket som helst tidspunkt afmelde sin overførsel enten ved at kontakte Folkekirkens Nødhjælp eller via sin egen bank. Vi noterede, at medarbejderen havde lagt røret på uden at afslutte samtalen ordentligt, og det beklagede vi. Omvendt synes vi, det var forståeligt, at medarbejderen spurgte ind til årsagen til, at moren alligevel ikke ville bidrage, fordi vi ofte oplever, at der er uafklarede spørgsmål i forhold til f.eks. at udlevere bankoplysninger. Vi bad om at få telefonnummer på moren, så vi kunne følge op med den pågældende medarbejder og sikre, at vedkommende er opmærksom på at afslutte samtalerne på en høflig måde. Kvinden takkede for det påne svar og fremsendte sin mors telefonnummer.

**Lessons Learned:** Der er efterfølgende blevet fulgt op med den pågældende medarbejder.

- 2011.F20 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hun var blevet kontaktet flere gange, både mens hun var bidragyder, og efter at hun havde afmeldt sit bidrag. Hun havde ikke længere råd til at give et bidrag og var irriteret over, at hun åbenbart ikke kunne

komme ud af vores system igen, når hun først var kommet ind, og også at hun ikke bare kunne få lov at støtte, uden at have telefonisk kontakt med os hele tiden. Hun mente, at det var let for hende selv at støtte os igen, hvis hun ønskede dette.

**Hvad gjorde vi:** Vi forklarede, at det er normalt, at vi ringer til vores givere og siger tak til vedkommende kort tid efter, at man har sagt ja til at støtte os. Det gør vi for at bekræfte folk i, at deres beslutning om at støtte os har stor betydning for os og også for at give bidragyderen mulighed for at stille spørgsmål. Har man været bidragyder i et stykke tid, ringer vi op igen og siger tak og giver mulighed for at forhøje beløbet. Vi gør meget ud af at instruere vores phonere i, at det er det, at sige tak, der er det vigtigste, og bidragydere aldrig må føle det som et pres eller utaknemmelighed fra vores side. Når man melder sin PBS aftale fra, så er det også normal procedure, at vi ringer op. Det gør vi bl.a. for at høre, om vi har gjort noget "forkert", men vi gør det også for igen at takke for støtten, og for at få giveren til at genoverveje sin afmelding. Det er dog vores indtryk, at de fleste givere bliver glade for at høre fra os. Vi beklagede og undskyldte den oplevelse, kvinden havde haft. Vi lovede at tage fremgangsmåden op igen og se på, hvordan man kunne undgå, at man som giver efterlades med en dårlig oplevelse. Og vi lovede også, at hun ikke ville blive kontaktet yderligere af os.

**Lessons learned:** Som beskrevet, er fremgangsmåden blevet vurderet igen og vi fastholder proceduren, fordi næste hver fjerde rent faktisk forhøjer deres bidrag via opkaldet.

2011.F21 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hendes far stadig modtog blad og girokort fra Folkekirkens Nødhjælp, som blev sendt til hendes afdøde mor. Endvidere var hendes far blevet kontaktet flere gange telefonisk, selv om han havde forklaret at hans kone var død. Kvinden ønskede at afmelde hendes mors medlemskab.

**Hvad gjorde vi:** Vi afmeldte kvinden og sikrede at telefonnummeret ikke lå i en ringekø, så der ikke ville blive ringet op igen. Endvidere beklagede vi overfor kvinden.

**Lessons learned:** Helt generelt retter vi personers status i databasen til "død", så snart vi bliver opmærksomme på det f.eks. ved at ægtefællen retter personlig henvendelse eller stopper evt. PBS aftaler. Endvidere fortager vi en "adressevask" hver tredje måned baseret på oplysninger fra Folkeregisteret. Når status i basen er ændret, vil personer automatisk blive frasorteret fremtidige dialoger i vores CRM system.

2011.F22 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over, at han ikke var blevet afmeldt sin tilmelding som livredder. Han havde tegnet et medlemskab via en facer og fortrød efterfølgende sin tilmelding. Selv om han havde skrevet en mail, var der alligevel blevet trukket et beløb på hans konto.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede, at der pga. ferie ikke var blevet fulgt ordentligt op på hans udmeldelse og afmeldte hans aftale. Vi tilbød også, at tilbagebetale det beløb, der var blevet trukket på hans konto.

**Lessons Learned:** Det var ikke grund til yderligere opfølgning på sagen.

2011.F23 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hendes datter var blevet kontaktet på gaden af en facer og havde indgået en aftale, selv om datteren ikke havde penge til at støtte Folkekirkens Nødhjælp nu. Faceren havde sagt til datteren, at hun kunne tænke over det til efteråret, men datteren var blevet tilmeldt betalingsservice allerede nu. Som forældre følte hun, at det ikke var rimeligt at "snyde" unge mennesker på den måde. Kvinden ønskede, at datteren blev slettet som indbetalere.

**Hvad gjorde vi:** Vi frameldte datteren i vores system og forklarede, at det er vigtigt for Folkekirkens Nødhjælp, at vi ikke modtager penge fra personer, som ikke ønsker at donere, og at vi ikke er en organisation, der forsøger at snyde penge fra folk. Det viste sig at aftalen først var sat til at begynde i efteråret, som lovet af faceren. Under alle omstændigheder beklagede vi den ulejlighed, kvinden og datteren have haft med dette forløb.

**Lessons Learned:** Der var ikke behov for yderligere opfølgning på sagen.

2011.F24 **Indholdet af klagen (Første klage over buy aid):** En kvinde klagede over, at hendes svigerfar, som ønskede at sende et beløb til de sultende i Afrika, var blevet kontaktet telefonisk af buy aid og havde aftalt at donere 1.000 kr., hvilket var mange penge for en pensionist. Efterfølgende kom der en pakke med alt muligt, som han ikke havde brug for – og til helt ublu priser. Det viste sig, at ud af de knap 1.000 kr. som svigerfaren skulle betale, gik der 69,90 kr. til nødhjælp. Det kalder klageren fup og svindel. De returnerede pakken og kvinden mener, at selv når returportoen er betalt, er det et uanständigt lavt beløb, som hendes svigerfar kan donere til nødhjælp via buy aid. Kvinden gav udtryk for, at de overvejede fremover at støtte andre hjælpeorganisationer end Folkekirkens Nødhjælp, som de har støttet i årevis. Hun forstod ikke, at man som hjælpeorganisation kan være med til at støtte sådan en "pengemaskine". For hver million kr. Folkekirkens Nødhjælp modtager fra buy aid, har buy aid efter klageren vurdering scoret "kassen" inden. Endelig frablad hun sig al yderligere kontakt til svigerfaren igen.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede, at svigerfaren havde haft en dårlig oplevelse med vores samarbejdspartner buy aid. Som udgangspunkt er vi glade for vores aftale med buy aid. Vi modtager 10% af buy aids salg af varer, og sidste år var den samlede donation fra buy aid på 1,2 mio. kr. Det er penge, som vi ikke selv kunne have tjent, fordi det kommer fra salg af varer til virksomheder – et salg, vi ikke selv har mulighed for at varetage. Det er dog yderst beklageligt, at svigerfaren er blevet ringet op af buy aid, som udelukkende burde henvende sig til virksomheder og erhvervsdrivende. Det er

en fejl, som vi har gjort buy aid opmærksom på, og vi derfor håber ikke vil gentage sig.

**Lessons Learned:** Buy aid er opmærksom på kun at anvende opdaterede ringelister, men er klar på, at der kan forekomme forældede numre imellem, som resulterer i, at der ringes til privatpersoner. Disse numre bliver slettet, når buy aid bliver opmærksom på det.

- 2011.F25 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over, at han igennem to år flere gange om måneden var blevet spurgt af samme face-to-face (medarbejder på gaden) medarbejder om han ville støtte. Han synes det var ok, at vi samler ind, men vores medarbejder respekterede ikke et nej og jagtede bevidst folk. Samme medarbejder havde indrømmet over for ham, at vedkommende ikke ville give op, før han skrev under. Han kaldte det chikane og ønskede at det stoppede og at vi ville give medarbejderen en opsang.

**Hvad gjorde vi:** Vi forklarede om de etiske retningslinjer for face-to-face kampagnen, som skal sikre, at de personer vi møder på gaden får en god og positiv oplevelse, når de møder en af Folkekirkens Nødhjælps medarbejdere. Vores medarbejdere skal hverken "jagte" eller chikanere mennesker på gaden, og derfor beklagede vi også den oplevelse han havde haft. Vi har derfor taget sagen op med den ansvarlige koordinator for området og vil også følge op i forhold til gruppen.

**Lessons Learned:** Vi fulgte op på sagen i forhold til gruppen.

- 2011.F26 **Indholdet af klagen (anden klage over buy aid):** En virksomhed kontaktede Folkekirkens Nødhjælp telefonisk og klagede over en phoner fra buy aid. De mente, at vedkommende havde præsenteret sig som værende fra Folkekirkens Nødhjælp og var harme over, hvor lille en procentdel, der gik til Folkekirkens Nødhjælp, en oplysning som de også mente at få langt inde i samtalen med buy aid.

**Hvad gjorde vi:** Vi gav en forklaring på samarbejdet med Buy aid (se klage nr. 2011.F24) og lovede at indskærpe overfor buy aid, at deres phonere skal præsenteres sig som værende fra buy aid og videregive 100% korrekte oplysninger om samarbejdet med Folkekirkens Nødhjælp.

**Lessons Learned:** Vi indskærpede efterfølgende overfor buy aid, at deres phonere skal præsentere sig som værende fra buy aid og videregive 100% korrekte oplysninger om samarbejdet med Folkekirkens Nødhjælp.

- 2011.F27 **Indholdet af klagen (tredje klage over buy aid):** En kvinde henvendte sig og forklarede, at hun netop var blevet ringet op af en konsulent fra buy aid, som "i samarbejde med Folkekirkens Nødhjælp" havde udviklet nogle hjælpepakker. Hun var blevet mistænksom, for hun mente, at der var mange, der misbruger nødhjælpsorganisationernes navn. Hun ville derfor gøre os opmærksomme på det i tilfælde af, at buy aid drev plat og selv scorede en stor fortjeneste. Dagen efter

henvendte kvinden sig igen, for hun var nu blevet opmærksom på, at vi rent faktisk samarbejdede med buy aid. Hun havde derfor skrevet på vores væg på Facebook, at det irriterede hende grænseløst, at Folkekirkens Nødhjælp lod buy aid misbruge sit navn til at tjene penge. Eftersom Folkekirkens Nødhjælp kun får 10%, mente hun ikke at det var det værd, og at det skadede vores image at samarbejde med de plattenslagere.

**Hvad gjorde vi:** Vi forklarede hende om vores samarbejde med buy aid – og at vi som udgangspunkt er glade for vores aftale med buy aid. Vi modtager 10% af buy aids salg af bestemte varer til virksomheder, og det er penge, vi ikke selv kunne have tjent, da de kommer fra et salg, vi ikke har mulighed for at varetage.

**Lessons Learned:** Vi er opmærksomme på, at der kan komme flere henvendelser/klager om samarbejdet med buy aid i perioder med kritisk medieomtale/-interesse. Ved alle klager/henvendelser orienteres buy aid.

2011.F28 **Indholdet af klagen:** En mand klagede over, at han flere gange havde prøvet at sende penge til nødhjælp, først via girokort på bladet og efterfølgende via bankoverførsel. Han forslag, at vi forenklede vores hjemmeside.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede, at der på den seneste udsendelse af Magasinet var en fejl i nummeret på girokortet. Tilsvarende havde vi oplevet, at nogle givere fik en fejlmeldelse, når de indtastede deres postnummer i "støt nu" blanketten på vores hjemmeside. Denne fejl var nu blevet rettet.

**Lessons Learned:** Vi vil stramme op på kontrollen af OCR linjen (nummer forneden på girokortet) før alle udsendelser.

2011.F29 **Indholdet af klagen (fjerde klage over buy aid):** En mand klagede over, at en medarbejder på en institution (i en kommune?) var blevet overtalt til at købe produkter for ca. 900 kr. hos buy aid. Vedkommende blev oplyst, at institutionen på denne måde kunne hjælpe Folkekirkens Nødhjælps arbejde. Medarbejderen blev ikke på noget tidspunkt oplyst om, at buy aid kun giver 10 % af overskuddet fra salget af produkter til FKN.

For de 900 kr. modtog klageren en stor pose bolsjer samt nogle kuglepenne. Den reelle værdi var formentlig omkring 90 kr. Klageren fandt det stærkt kritisk og useriøst, at organisationer og enkeltpersoner lokkes til at give buy aid penge. Han spurgte om Folkekirkens Nødhjælp overhovedet har undersøgt, hvad vores samarbejdspartner sælger i organisationens navn, og frem for alt prisen? Klageren fandt det utroligt, at vil ville fortsætte samarbejdet med buy aid, som han mente var et skrupelløst foretagende, som udnytter omsorgsfulde menneskers godtroenhed. Klageren havde tidligere støttet Folkekirkens Nødhjælp, men vil ikke gøre det mere

efter denne oplevelse, og han ville også dele oplevelsen med venner og bekendte, så Folkekirkens Nødhjælp ville miste yderligere opbakning.

**Hvad gjorde vi:** Vi har beklaget den dårlige oplevelse med buy aid og forklaret klageren om vores aftale med buy aid og at vi modtager 10% af overskuddet fra salget af bestemte produkter – et samarbejde, som vi i udgangspunktet er glade for. Klagen er efterfølgende videresendt til buy aid.

**Lessons Learned:** Klagen sammenholdt med tidligere klager, gav anledning til et internt møde i vores Supporter Relation om samarbejdet med buy aid. Vurderingen var, at de mange klager, der er modtaget de seneste måneder, har været over et varesortiment fra buy aid, som vi normalt ikke modtager overskuddet fra. Normalt modtager Folkekirkens Nødhjælp overskuddet fra vand, kaffe og chokolade. Igennem sommeren har vi dog i en periode også modtaget overskuddet fra resten af buy aids varesortiment, såsom kuglepenne, post its og lignende. Dette skyldes, at buy aid i sommeren 2011 kun havde os som samarbejdspartner. Buy aid indledte dog et samarbejde med en ny organisation i september 2011, og derefter er Folkekirkens Nødhjælp gået tilbage til kun at modtage penge for vand, kaffe og chokolade. Vi vil løbende holde øje med, om der stadig modtages lige så mange klager fremover, efter at vi er gået tilbage til "de gamle varer".

2011.F30 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hun en måned efter at hun havde stoppet sine indbetalinger til Folkekirkens Nødhjælp, var blevet ringet op af en phoner, som ved afslutningen af samtalen valgte at lægge røret på, uden at sige farvel.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede den oplevelse, hun havde haft i opkaldet. Det var klart, at afslutningen af samtalen ikke levede op til de krav, vi stiller til høflighed og professionalisme. Det er blevet gjort klart for den pågældende medarbejder, at denne måde at håndtere samtaler på, ikke er acceptabelt.

**Lessons Learned:** Vi har allerede nu mulighed for at overvåge samtaler, så tilsvarende situationer ikke gentages. Der var derfor ikke behov for yderligere opfølgning i sagen.

2011.F31 **Indholdet af klagen:** En kvinde klagede over, at hun, da hun tilmeldte sig et fast bidrag via betalingsservice, frabed sig breve fra Folkekirkens Nødhjælp. Hun havde ikke noget imod at modtage mails. Nu havde hun så alligevel modtaget et julegirokort, og selv om det ikke var nogen stor sag, så følte hun det alligevel som et irritationsmoment.

**Hvad gjorde vi:** Vi registrerede, at kvinden ikke ønskede at modtage breve i vores system og beklagede, at det ikke var sket tidligere.

**Lessons Learned:** Det er vigtigt, at medarbejderne hele tiden husker at opdatere vores systemer, så bidragydere ikke bliver så irriterede, at de ender med at melde sig ud.

2011.F32 **Indholdet af klagen (femte klage over buy aid):** En mand klagede over, at hans skole på Grønland var blevet kontaktet af buy aid, og han ønskede, at vi skulle orientere buy aid om, at skolen ikke var interesseret i flere opkald, uanset hvilke "tilbud" buy aid kunne leve. Han fandt fremgangsmåden og de vedholdende opkald aldeles usmagelige, og ligeledes fandt han det overordentligt beklageligt, at Folkekirkens Nødhjælp gør brug af samarbejdspartnere, hvis virke og fremgangsmåde må anses for absolut uacceptable. Han henviste til den fattigdom, der var i hans by, og på trods af dette var befolkningen her i stand til give bidrag ved indsamlinger – senest til Afrikas Horn. Han støttede naturligvis denne slags initiativer, ligesom skolen stillede lokaler til rådighed for uegennyttige arrangementer af denne type. Denne praksis ville de imidlertid tage op til overvejelse som en konsekvens af buy aids helt uacceptable fremfærd.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede, at han havde haft en dårlig oplevelse med buy aid mht. de gentagne opkald og orienterede buy aid om sagen. Buy aid sendte efterfølgende en undskyldning til manden og slettede klagerens telefonnummer, så han ikke ville blive kontaktet yderligere.

**Lessons Learned:** Der var ikke behov for yderligere opfølgning i sagen.

2011.F33 **Indholdet af klagen:** En kvinde, der havde doneret et engangsbeløb på 150 kr. til Afrika, klagede over, at de penge umuligt kunne være nået frem til de fattige, men måtte være brugt i administrationsomkostninger mange gange inden. Hun var siden sin donation blevet kontaktet telefonisk 4-5 gange og også en gang per mail. Første gang der blev ringet, havde hun tydeligt sagt, at hun kun gav et beløb, når hun selv valgte det, og ikke når vi tiggede om penge. Hun ønskede, at vi ikke kontaktede hende mere.

**Hvad gjorde vi:** Vi beklagede, at hun havde følt sig dårligt behandlet og sørgede for, at hun ikke ville blive kontaktet fremover. Vi forklarede også, at det er normal praksis, når folk takker nej til yderligere opkald, at vi så naturligvis accepterer det.

**Lessons Learned:** Sagen gav ikke anledning til yderligere opfølgning.

## Organisationsmæssige forhold

Resume udarbejdet af Gitte Krogh

2010.001 **Indholdet af klagen:** To frivillige i en genbrugsforretning klagede over en af Folkekirkens Nødhjælps medarbejdere. Klagen drejede sig om den måde medarbejderen kommunikerede med de frivillige på, som betød, at de nærmest følte sig som forbrydere.

**Hvad gjorde vi:** Det møde, som de to frivillige henviste til, drejede sig om, at butikken efter medarbejderens vurdering havde et uforholdsmaessigt stort udgiftsniveau, samt at der var nogle problemer i forhold til regnskabet, hvilket var blevet påpeget af en ekstern revisor. Medarbejderen havde derfor på mødet stillet krav om nogle ændringer i såvel regnskabsførelse og udgiftsniveau efter aftale med genbrugssgruppen i hovedkontoret. Som opfølgning på klagen blev der afholdt et møde mellem de frivillige, medarbejderen og lederen af genbrugsområdet. Det viste sig på mødet, at kun den ene frivillige havde skrevet/læst klagen. Mødet blev afholdt med henblik på at skabe et fremtidig godt samarbejde og at få løst de rejste problemstillinger i fællesskab. Der arbejdes nu videre på dette.

**Lessons learned:** Klagen gav ikke anledning til yderligere opfølgning.

#### Seksuel chikane eller overtrædelser af adfærdskodeks

2010.S01 **Indholdet af klagen:** En dansk mellemleder indledte et frivilligt forhold til en medarbejder med reference til den pågældende leder, hvilket er i strid med punkt 9 i Folkekirkens Nødhjælps adfærdskodeks:

"En leder må ikke have et seksuelt forhold til en medarbejder, der refererer direkte eller indirekte til lederen. Hvis situationen skulle opstå, kan det besluttes at overføre en af personerne til en anden stilling, eller at opsige kontrakten på den involverede leder".

**Hvad gjorde vi:** Sagen fik disciplinære konsekvenser for den pågældende mellemleder.

**Lessons learned:** Adfærdskodeksens punkt 8 og 9 om forhold mellem medarbejdere/medarbejdere og medarbejdere/ledere skal forhindre, at der opstår forhold baseret på ulige magtpositioner, og som kan skabe konflikter i organisationen pga. risiko for forskelsbehandling af medarbejdere. Selv om punkterne fortrinsvis er tænkt som regler, der skal beskytte vores internationale medarbejdere, så gælder de også i Danmark, selv om forholdet er indgået helt frivilligt og uden den mindste tvang.

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

We have asked the DCA Regional Offices in Malawi, Ethiopia, Cambodia, India, Myanmar 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 is still mainstreaming HAP in all its various programmes and projects. In 2011, most of the partners have had different experience on the Complaints Response Mechanism establishment as follows:

### **1.0. Humanitarian Projects**

#### **1.2. ACT Alliance (SOLDEV & ELDS)**

Karonga Floods Response from ACT appeal in 2011 was implemented through ACT Alliance and two partners implemented the project namely ELDS & SOLDEV. DCA had supported ACT Alliance Malawi with DANIDA material Aid to the appeal and had also supported the implementing partners in the compliance to the HAP benchmarks.

#### **Benchmarks: Information and CHM**

Project information was produced through brochures and flyers. Both vernacular language and English language were produced. The information carried was: The project name, time frame, implementing and donor partner, distribution points, targeting criteria, amount of funds, number of beneficiaries to benefit, amount of the packages to be provided to the beneficiaries and complaints mechanism contacts. This information was linked with a complaint mechanism desk which was being placed at each and every distribution centre. At each and every distribution centre, this information on the brochures was also being explained to the communities before starting the distribution, and the list of beneficiaries was being posted on the walls of the distribution centre.

#### **Complaints received in some distribution centres were as follows:**

- No proper beneficiary selection approach was done by the project community committee; hence in some of the distribution centres it was indicated that some of the beneficiaries were relations to the leaders of the community.
- Some community members had complained that their names were missing from the list while they were targeted and informed by the committee to receive the food rations.

#### **Complaints received at DCA level:**

- Distribution of materials delayed hence DCA received a direct complaint from one of the community chiefs over the delay, and the fear of reaching the rainy season without receiving the construction materials. **Feedback given:** Fuels and inflation crisis in Malawi affecting the price inflation hence suppliers turning down their contracts delayed the process of procurement. **Who and how we provided the feedback:** the Act Alliance Coordinator communicated to the district assembly and other stakeholders about the challenge and the chief was informed through the same channel of telecommunication.

### **2.0. Right to Food programme**

## **2.1. CCAP SYNOD OF LIVINGSTONIA DEVELOPMET DEPARTMENT (SOLDEV)**

### **Description:**

In the quest to demand for socio-economic entitlements, Kamphenda Right to Food Project community organised themselves a HAP committee comprising of 12 members (5 men & 7 women) whose main task was to check transparency and accountability and to lobby for economic development from duty bearers in the project area and at district level. The triangular justice system set at community level had an umbrella committee at the top with several feeder sub-committees at the base. At the top of these sub-committees was a Complaint Mechanism Committee (CMC) responsible for capturing and prioritizing key advocacy issues as agreed upon by community members.

At community level advocacy machinery, prioritized issues were incorporated in the Village Action Plans (VAPs) and later taken to the relevant District stakeholders for redress. Such initiatives yielded good results: health facility at Lusani and Kamphenda (feasibility stage), fence around Vwaza game reserve underway, rehabilitation of several boreholes and extension services of Chirambo and Jalira, extension staff to overlap Kamphenda section while waiting for full deployment.

### **(HAP) Complaint Mechanism Committee**

Community members most often fail to address complaints due to lack of a clear complaint mechanism channel and an intimidating atmosphere. Kamphenda project has excelled in this endeavour by clearly defining the channel and training committee members to provide good rapport for complaints handling and feedback.

There were 4 major complaints registered and feedback was given including: under-performance of irrigation schemes due to delayed completion by the contractors; independence of Lusani 1 from combining with Lusani 2 in running project affairs; certain traditional leaders overriding grain bank committee powers, inadequate livestock markets, unequal distribution of project inputs and offer of poor maize prices by private traders. On the irrigation issue, community members spearheaded by the advocacy (HAP) committee mobilised themselves, and after several consultation meetings at community level involving the Village Development Committee, the members of Area Development Committee then the village heads, church leaders and the available government extensions staff in the area (two each from Magalasi and Lusani VDC) they sent four representatives to SOLDEV head office to seek clarification on the delay in completion of the two irrigation sites. They presented a signed petition to the Director who in turn pressurized the contractor to go to work. The contractor appeared on site a week after the community visit. Similarly on detachment of Lusani 1 VDC from Lusani 2, the CMC was approached and they presented the issue to project staff who granted them their wish. Grain bank committee complained to the CMC on certain defaulting village heads who wanted to access food resource bank maize without making full repayment. This conflicted with the grain bank constitution, but the committees could not act for fear of reprimands. This committee has the representations of all stakeholders at community level.

Project staff in consultation with representatives from the paramount chief Chikulamayembe came in to resolve the issue. Committees handling project inputs distribute them based on interest, adherence to group rules, commitment and vulnerability. Failure to meet these qualifications renders one ineligible. Surprisingly some VDCs want project resources to be shared equally disregarding the highlighted project values. This has been a source of inter- and intra-VDC conflicts. In this regard records of active members are kept to inform future selection of the benefiting group. The issue of price manipulation by private traders was referred to DEC, but punitive measures could not come into effect as the legally recognized local government decentralized structure has no councillors responsible for enacting bye-laws to curb such practices. From these instances it is clear that the mechanism for channelling complaints is available and working. However, there is room for improvement, such as introduction of suggestion boxes in strategic points to capture burning issues from the community.

### **Success stories**

- As development department we appreciate that there is wider understanding of HAP at community level and its SOLDEV staff
- Community influencing preplanning of some project activities as a result of their involvements

### **Lessons learnt**

- Effective community participation
- Improved quality programming due to improved and efficient accountability as the communities are able to follow up on what is happening at project level and complain when necessary
- Improved partnership at all levels and trust between communities and SOLDEV projects; this has improved our planning as to where community representation has to be involved at all the stages

### **Best practice**

Full involvement of communities themselves in development as they are the primary users

### **Challenges**

- Slow understanding at all levels; implementation of HAP needs more and focused awareness
- Use of improper means and channel for complaining

## **2.2. EAGLES RELIEF AND DEVELOPMENT**

**Background Information:** Eagles Relief and Development programme (Eagles) was implementing a food security project in Chikwawa district from January 2009 to December 2011. In order to enhance accountability and participation of right holders (beneficiaries) during the project implementation decision making process, one formal complaint handling mechanism system was established. During the project implementation process beneficiaries have been using this system, and this write up is meant to share some of the complaints raised, how they were handled and lessons drawn from the system.

**Structure of the system:** The system was structured from community level, where after awareness on HAP, a committee (complaints handling committee) was elected covering villages at group village headman level. This committee was meant to receive complaints from community members on project activities being implemented by the project, to scrutinize every complaint being raised and provide feedback to the complainant if they have the response. If the complaint needs redress from organization office, the committee was channelling the complaint to the district office through HAP focal person who in turn was channelling the complaint to head office HAP focal person, if he does not have the response to the complaint raised. Head office HAP focal person was responsible for directing the complaint to organization management for redress. The response to any complaint was going through the same channel up to the complainant at community level. If redress needed to be done through a meeting, concerned group of people were convened for feedback.

**Complaint received and handled:** During the project implementation complaints were raised by community members as follows:

- **Targeting of project activities beneficiaries.** Some community members complained that targeting of beneficiaries for some project activities like small livestock production (goats, guinea fowl) were leaving out deserving members. The complaint was handled through clarifying the beneficiary selection criteria and verifying the project list of beneficiaries to flush out beneficiaries who were just incorporated by local leaders for being relations.
- **Quality of project inputs.** Some project beneficiaries participating in goat production complained that some goats being supplied by the supplier were small in size. The complaint was handled through raising the issue with the supplier and he was asked to withdraw all goats which were deemed to be small by the beneficiaries and replace them with bigger ones.
- **Refreshments during trainings.** Some project beneficiaries complained about how one project officer handled them during training by providing them small bans as opposed to Obama which they were used to without any explanation. The issue was handled through raising it with responsible officer who indicated that bans were given as an option, as Obama were not available on the market during the period of the training. Redress was done through conducting a meeting with concerned group of community members where an explanation was given why things was done the way they were done.

#### **Lessons learnt.**

- Complaint handling mechanism system provide a platform for community members to seek redress of their issues on the project whereby increasing both quality of project activities being implemented and ownership of project activities.
- Complaints are channelled verbally because of high illiteracy levels making it difficult for some members to raise their complaint because of its sensitivity. Phone numbers of project officers were shared, so that whenever they have an issue deemed sensitive they would call to HAP focal person at district level or head office level.

### **2.3. CARD**

CARD has developed a simple and well defined complaints mechanism with the communities. The mechanism acknowledges the nature of the complaint and categorises the complaint. Most of the complaints are found to fall into three categories, i) complaints against project staff (staff conduct and delivery of services), ii) complaints against community leadership (conduct of Village headmen or Project Committees) and iii) complaints against Government extension staff conduct.

Depending on such complaint categorization, different complaints are therefore directed to different persons/officers through local structures, who by their mandate handle the complaints for redress. 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. CARD piloted the use of suggestion box, where those who are able to write can post their suggestions, concerns or complaints seeking redress. CARD together with the communities are monitoring the effectiveness of the system and drawing recommendations.

#### **Conclusion:**

DCA Malawi Complaints Committee did not receive any complaints in 2012, but complaints received were only project operation such as one indicated in the ACT appeal response for Karonga. Reporting on Complaints Handling Mechanism has been a challenge, and only three partners above from PT3 provided the report on Complaints Handling System. It is also difficult to provide a report on sensitive complaints due to confidentiality.

#### **Report from Ethiopia**

Prepared by Samson Melesse Tesema, Procurement Officer and Eyasu Mekonnen, Regional Representative

#### **1. Short description on the progress of the system and whether the partner/you find the system valuable for DCA.**

In general we find the Complaints Handling System very valuable for DCA. Like any other system, DCA Ethiopia complaints handling system has strengths and weaknesses. Here are some of the strengths and weaknesses based on the complaints we received (handled) in the report period:

##### **1. Strength:**

- It is accessible for beneficiaries, staff, partners, consultants and any other interested groups.

## 2. Weaknesses:

- The Scope of our Complaints handling system in areas of partners, staff complained especially about recruitment process, firing staff in DCA funded projects, etc.
- The primary goal of our complaints handling system is designed for beneficiaries, but the complaints received from beneficiaries are found very minimum which shows the system needs to be further strengthened at the beneficiary level

## 3. Observations for system improvement

The complaints handling system should be strengthened at the partner level and it should be beneficiary context specific.

- DCA should invest more time to strengthen partners' complaints handling system so as to receive more complains from real beneficiaries
- Capacity building work of DCA staff in areas of HAP also needs attention, so that the staff can follow the progress easily

Please find below a summary of the complaints and response undertaken in 2011. 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. Complaint # 1**

#### **a. Quality of beans during the food aid assistance**

DCA monitoring team learned from the beneficiaries of the food aid assistance in September 2011 that in the food ration package, the protein source beans were damaged and advised DCA to follow up on subsequent distributions.

#### **b. DCA response**

DCA procurement officer communicated with the partner and the investigation indicated that due to shortage of the commodity, the supplier provided beans from recent harvests which were not dried very well. This caused the smell which beneficiaries reported. Beneficiaries were advised to cook/roast the beans before eating. The supplier corrected the problem by supplying well dried beans for subsequent distributions.

### **2. Complaint # 2**

#### **a. Complaint from a Consultant**

A consultant, who had not been chosen for an assignment, complained about the procedures that DCA followed in procurement of consultancy services. He said that to the best of his knowledge, DCA had never been transparent with regard to the procedures; for example the TOR issued thus far had not indicated the relative point scores and measurement criteria for technical and financial proposal. He mentioned a concrete example and referred to other organizations' standard procedures.

**b. DCA Response**

We thanked him for expressing his reaction to the decision and assured him, that we were taking his points seriously. The procurement group at the office found that DCA had acted in the most transparent and accountable manner in the announcement, screening and evaluation of the technical and financial proposals. DCA has a procurement manual and procedures which are drawn from the manuals of international donors like EU, ECHO, USAID etc.

As per DCA Procurement Manual the consultancy service in question was under NEGOTIATED procedure, even if we advertised through local media. The bottom line is that it is under OPEN tenders amounting to >50,000 Euros that we are obliged to undertake a lengthy and open processes. We want to be as transparent as possible, but at the same time to be efficient in the use of our limited resource in the management of such procurement services. We hoped for his understanding of this dilemma and thanked him for holding us accountable to our decisions.

**3. Complaint # 3**

**a. Delay and denial of payments for Cash for Work (CFW) activities**

A DCA commissioned consultant reported in his terminal evaluation report "...target communities in Magole Kebele of Dillo district (Borena) complained about delay and denial of payments after the end of CFW activities. The management (*implying the partner*) did not take timely corrective actions in response to complaints of members of community..."

**b. DCA Response**

The issue was forwarded to the Complaint Handling Committee and the committee instructed the Regional Representative to request an investigation report from the partner. The partner investigated its staff and found out that one of its field staff had colluded (collaborated) with a government village development agent to collect money from beneficiaries after the distribution of cash with a pretext of mandated by the local government. DCA assessed the situation and proved that the swindle was done after the partner paid the cash to each beneficiary. Beneficiaries were asked by the individuals to contribute money for unknown schemes. Based on this investigation, the partner dismissed the guilty staff and put two supervisors under warning for lack of strict monitoring. The Government office has been informed and advised to take action on its staff.

DCA and the partner feel that the event took place after payments were made and away from project areas in the villages, and we cannot assume direct responsibility.

#### **4. Complaint # 4**

##### **a. Complaint from partner staff who was not selected for a post in a DCA financed project**

DCA received a complaint lodged against a partner in the areas of:

- Lack of transparent and respectful staff management
- Discriminatory practices
- Lack of participatory staff management

##### **b. Partner's response**

The partner explained that the reason for not selecting the staff member for the post was due to a number of complaints from other staff members about this staff member; he was said to undermine his colleagues, addicted to chat and alcohol during working hours etc. The decision was not based on discrimination or any improper action on the partner's part.

#### **5. Other Complaints or request for clarifications**

We also received complaints (actually request for clarification) on our procurement decisions for consultancies and staff hiring. Three candidates have requested an explanation of the recruitment process and their results, to which DCA responded to their satisfaction. This usually happens due to the inclusion of the complaint address on our standard outgoing letters.

#### **Report from Cambodia**

Prepared by YouMeng Chiv, Programme Officer Cambodia

##### **I. DCA/CA Complaint Mechanism:**

As in last report, DCA/CA Cambodia Complaint Mechanism was initiated and put into force in late 2010.

There is very little progress regarding the DCA/CA complaint. Even though the complaint leaflets and forms were distributed to partners, complaint orientation workshops were conducted and complaint box was established, DCA/CA did not receive any complaint in 2011.

Most partners have not had any clear responding mechanism, policy/procedure and structure. As mentioned by partners, some cases of complaints had been received in the report year with no real figure. Mostly the complaints - feedback, suggestion and comments - were related to only operation and constructive feedback for next time improvement. Partners have not had any proper filing and data recording system in place

for such operational complaints. Moreover, there had been written in meeting minutes or meeting notes regarding partners' sensitive complaints; some cases were informed to DCA/CA, but were not fully shared with DCA/CA as it was the partner's internal institutional issues.

However, some partners mentioned that they have not had proper complaint policy and mechanism, but partners have

- put up suggestion boxes in the activity venues for participants both rights holders and duty bearers, who come to participate in partner's activities to give comments, suggestions and feedback
- posted flipchart marking as "park your comments/suggestion here" and ended activity evaluation form with some feedback and improvement points
- asked involved stakeholders to give comments and feedback by sending email to director and management team
- directly posting online of suggestions and comments on partners' website

Mostly, feedback, suggestion and comments were related to only operation and constructive feedback for next time improvement; and no sensitive complaint.

Moreover, DCA/CA Cambodia Complaint Mechanism was shared in some meetings with partners and other networks, especially during 2011 Cambodia flooding period, to ensure accountability and transparency of the flood response. In addition, training on Introduction to HAP & Sphere Standards & Application of Quality & Accountability (Q&A) in Food Security & WASH was organized in late 2011 by DCA/CA-Cambodia, and facilitated by CWS Pakistan/Afghanistan for 22 participants of ACT-Alliance members, namely PADEK, CWS-Cambodia, CWS-Vietnam; NCA-Vietnam; LWD and FCA-Cambodia. This training aims at building partners' capacity, especially regarding ensuring transparency, accountability, quality and effectiveness on emergency response to the Cambodia Flood 2011.

There has not been any complaint received during reporting period. However, to ensure partners' participation and accountability during each partners' platform meeting of the three programme types in Cambodia – PT1, PT3 and PT4 – and individual partner's meeting with DCA/CA Officers a lot of inputs such as comments, feedback, suggestions from partners have been received as operational complaints regarding programme improvement, reporting, targeting, participation, accountability and transparency.

Only LWD (localized form of LWF), a partner of PT3 and PT4 DCA/CA, has had its Feedback and Response Mechanism policy fully enforce in report year. At LWD alone, 11 cases of operational feedback were received in 2011. Among those, eight cases were related to the emergency response in which the communities clarified the criteria for the selection of beneficiaries and the transportation support for beneficiaries to receive aid assistance. All LWD's 11 feedback cases were closed with response and clarification feedback. (See detail in LWD reports below).

As mentioned above, most partners informed that they have not had proper complaint policy and mechanism in place, but they have had a practice without any clear policy and mechanism; the challenges are

- no proper follow-up and response mechanism in place
- no proper committee has been formed/established
- no confidential provision has been written/ensured

**II. Brief LWD FEEDBACK AND RESPONSE MECHANISM (FRM) report 2011** as partner of DCA/CA in Cambodia, who has its complain mechanism in place

**1. Background**

In 2010, LWD has started to develop the Feedback and Response Mechanism (FRM). The FRM Policy and Procedure with feedback form was developed and approved by LWD's Management Team in late 2010. The Feedback Handling Committee (FHC) and Feedback Focal Point (FFP) were set up both at the Area Program Office (APO) based in the operational districts and at head office in Phnom Penh. In addition, telephone hotline was available and LWD announced to all staff to be aware of this alternative means to provide feedback. The orientation on feedback and response mechanism was conducted to all staff and to 13 LWD target villages.

**2. Progress of Feedback Mechanism**

**2.1 Main activities in 2011**

**Feedback box:**

- In early 2011, 20 feedback boxes were produced of which one box was placed at LWD's head office, six boxes were placed at six Area Program Offices and other 13 boxes were placed in 13 LWD target villages as a pilot.
- LWD is now in the process of producing feedback boxes to be placed in the rest of the target villages.

**Dissemination of feedback mechanism**

- Annual staff consultative workshop in September 2011 – FRM was used as the mechanism to address staff's concerns. Occasionally, the progress of the FRM was also presented to all staff as part of sharing the result and the available mechanism that staff could use and benefit from.
- Annual Executive Management Team (EMT) visit – during the visit, the EMT also introduced the mechanism to all staff in six Area Program Offices and head office.
- Posters – LWD produced posters to inform stakeholders, particularly the communities, of their right to provide feedback on the operation and performance of LWD. The posters also detailed the types of feedback and the confidentiality of the feedback handling process as well as how to provide feedback to LWD. The poster is now in the process of being distributing to all the target villages.

- Flood emergency response – LWD applied the FRM in the whole process of emergency response, for instance the selection process of beneficiaries and emergency aid distribution. In the assessment stage and selection of beneficiaries, LWD introduced the FRM to the communities if they found any irregularity in LWD's operation and wished to provide feedback. At the distribution points, a committee of FRM was set up with the involvement of LWD's staff and local authorities and introduced to the beneficiaries. In addition to this, on the list of aid items was also stated the FRM through which the communities could provide feedback on the operation including the quality and quantity of each aid assistance item.

## **2.2 Feedback received**

LWD's Staff gradually has demonstrated their interest to use the mechanism to provide feedback. Most of the feedback was to improve and clarify the LWD's programme operation. In 2011, 11 cases of operational responses were received. Among of those, eight cases were related to the emergency response in which the communities clarified the criteria for the selection of beneficiaries and the transportation support for beneficiaries to receive aid assistance.

## **2.3 Feedback handling**

All 11 cases of feedback were closed with response and clarification back.

### **3. Challenges and lesson learnt**

- It takes time to build the staff's understanding and trust in the process of handling the feedback.
- From the feedback received during the emergency response, LWD learned that a telephone hotline was very useful and works well since the communities provided the feedback and clarified easily.

### **4. Next plan**

- Continue to promote the use of FRM particularly among staff and the communities
- Disseminate the posters and feedback boxes to all LWD target villages
- Promote FRM in all aspects including in the staff recruitment and procurement process

### **Report from India**

Prepared by Mani Kumar, Humanitarian Response Officer

From May 2011, DCA South Asia established a Complaints Mechanism at South Asia Regional Office (SARO), India. In December 2010, DCA India initiated the process of developing a South Asia Complaints Mechanism (CM) as an action point of the HAP audit held in June 2010. It took time to finalise it in consultation with DCA HQ. Draft copy was finally approved in late Feb 2011 by DCA HQ for sharing with DCA staff and partners in South Asia.

In March 2011 South Asia Partnership met, and the South Asia Regional Office rolled out the complaints mechanism with all partners through presentation. TOR for complaints mechanism was shared with partners for feedback and further consolidated in April 2011.

Since May 2011, the SARO complaints committee has been functional comprising of SARO Regional representative, Head of Human Resource and Head of Programme (HAP focal point). This committee as per TOR works closely with committee in DCA Head Quarters.

### **Complaints received**

Prior to formal complaints 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 analyzed 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.

Between May and December 2011 there have been no complaints received by the committee.

### **Complaints mechanism in place**

Complaints committee at SARO receives complaints through e-mail at [southasiacomplaint@dca.dk](mailto:southasiacomplaint@dca.dk). This has been shared with staff and partners. This committee will meet quarterly to review complaints received. E-mails will be checked regularly.

### **Recommended STEPS**

- Step 1: Complainant having access to SARO will register complaint on [southasiacomplaint@dca.dk](mailto:southasiacomplaint@dca.dk).
- Step2: Having received the complaint, the Complaints Committee will meet, discuss and agree on the course of action. Depending on the nature of the complaint, the Complaint Committee may invite other staff for additional verification.
- Step 3: The Complaint Committee shall appoint the PO (managing the programme) who will file complaints in the system on DCA internet link.
- Step 4: The Complaint Committee shall then set about finding the facts, working within the policies of the organisation and complete the investigation.
- Step 5: Based on complete investigation, evidence received and discussions the Complaints Committee will make a final decision in consultation with DCA HQ Complaints Committee and take action (if required).

## **Report from Myanmar PT1 Programme**

Prepared by Nay Moo and Jonas Vejsager Nøddekær, Regional Representative

## **Action Report on Humanitarian Accountability Framework and Complaint Handling**

### **Humanitarian Accountability Framework (HAF)**

During 2011, Myanmar Programme has achieved self assessment on HAP and developed HAF with the participation of all colleagues and support from HQ personnel. During the process, references were used from HAF of HQ and Ethiopia, consulted with some colleagues and reviewed the draft together with all staff. As Myanmar PT1 programme is going to terminate by the end of 2012, the HAF of Myanmar PT1 programme is developed for 2011-12 and it is concluded in September 2011. In November 2011, HQ supported the DCA Myanmar Programme on technical matters at RO.

### **Complaint Handling System (CHS)**

In November 2011, DCA HQ delivered technical support to DCA Myanmar and its partners in Yangon. During that event, DCA Myanmar and its partners received concept and technical inputs on complaint, feedback and accountability issues. DCA Myanmar has learnt how to develop a CHS and will continue to finish it in 2012.

### **Partner's Complaint**

#### **Contents of the complaint**

One of DCA partners submitted a complaint letter in early 2011 complaining that DCA did not trust the partner and unfairly had accused them of financial mismanagement. The complaint letter was sent following a DCA visit to the partner which was a combined mission of project monitoring and annual financial audit.

During the partner visit, some issues of improper compliance with the DCA financial guidelines were raised and discussed, and as a result of this the partner staff felt it was an expression of mistrust from DCA towards the partner.

After the partner visit, the representative, on behalf of the partner staff who was present during the DCA monitoring and financial visit, sent a complaint letter to the Regional Representative (RR) of DCA Myanmar.

In the complaint letter, the partner explained that they had unilaterally decided that they would stop the DCA funded project because of the above matter.

### **What did we do?**

Upon receiving the complaint the RR tried to gather more information about the episode by having separate meetings with each of the involved individuals including the representative from the partner and a senior adviser working part time for the partner organisation. After getting this clarity a reconciliatory process was put in place through which the partner staff understood that DCA took the matter seriously and worked to find a suitable solution.

During the process the RR also expressed to the management of the partner that a unilateral decision to stop a project was very serious and this even before the DCA RR had an opportunity to know about the matter. Using poor and marginalised communities as hostages in a matter which only involves DCA and the partner is serious, and the RR explained that DCA would not accept such action in the future.

As a consequence of this complaint DCA Myanmar has now made an extra effort to ensure that all partners are aware and know of the financial management expectations of DCA and our back donors. A special topic about Audit requirements has been included in the financial management training provided by the DCA Finance officers.

### **Lessons learned**

Prior to a partner visit, it is very important to explain the expectations and which areas will be covered, especially with a deadline on something as potentially complicated as an external audit. Both DCA and partner need to ensure that even under stress and hard conditions it is important to make certain that communication and dialogue is always done in a respectful manner, even when there are disagreements or misunderstandings about the issue.

## **Report on Complaints Handling System in DCA Humanitarian Mine Action Programme in Angola**

Prepared by Fatmire Uka, Programme /Operation Manager

### **HAP Background of implementation**

The HAP Complaints Mechanism was introduced to DCA HMA ANGOLA programme in March 2010. HAP forms part of the Angola Quality Management Systems (QMS) having its own dedicated procedures.

### **HAP Process in Angola**

A key part of the complaint process is to identify any issues that need to be addressed in order that similar issues that may otherwise have lead to complaints do not arise. In order to monitor effectively, a year-end evaluation is carried out and a progress report written based on feedback from beneficiaries. Achieving the correct balance is culturally difficult, and whilst complaining is not encouraged per se to the extent where there would be severe impact on the programme administration, it is vitally important for nationals to actively participate in areas of grievance; one of the biggest challenges is encouraging this participation.

It is therefore important to clearly explain the purpose of the complaints mechanisms and highlighting that benefits of current aid or future aid will not be affected by their participation.

The HAP process follows detailed guidelines and procedures.

### **Staff**

All employees are encouraged to confide confidentially on issues they have, but experience shows that the seriousness of the complaints procedure is not taken in the correct context. Examples of the past are waste paper and printer test papers put into the box.

We are satisfied however, that everyone understands that the structure is in place, and that complaints received are addressed at senior management level. This structure involves 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.

Due to the lack of previous responses to complaints and in order to explore the reasons why, the OM/PM, together with MRE Supervisor held a meeting with all staff and the head of the villages where DCA is operational. In general they see no need for that since their culture, headed by the village chief, is that any complaints go directly through him and they see no reason to change that; however they are aware that if they are dissatisfied, they can come to the PM according to the open door confidentiality policy.

For those who are unable to write or prefer to make a verbal complaint (as may be the case of certain beneficiaries who live in areas with a low literacy rate, the person responsible for receiving the complaint will translate the verbal complaint into writing. The complaint can be either directly from the individual or organisation making the complaint or via someone acting on their behalf such as a beneficiaries committee or a beneficiary representative.

In practice there is always a DCA Supervisor present during operations who the community can freely address issues to, and they can also take direct contact with the Community Liaison team if they feel they are not getting attention.

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

### **Number of complaints in 2011**

We have not received any complaint forms in 2011, although every effort has been made to publicise HAP.

### **Fraud case - Misuse of DCA name**

On September 2011, one representative from CNIDAH (ANGOLAN MINE ACTION AUTHORITY) together with a DCA ANGOLA local employee were involved in an unauthorized and illegal contract with a Portuguese construction company '**MATRA CASA E CONSTRUCAO**' on road clearance in Lucusse.

We were informed of the above by the MAG ANGOLA, Operation Manager who was subsequently tasked by CNIDAH to do the above road clearance. The local DCA employee was suspended.

## **What did we do?**

We thanked MAG OM for the information and explained that we do not conduct road clearance activities in Angola, however we promised to initiate an investigation.

We went to the village of Lucusse to talk to the site manager of the Portuguese company who revealed that the contract was entered into in April 2011 in our office in Luena during the Easter stand down, when all national and international staff were on leave. The contract had been signed by the DCA MRE Supervisor on behalf of DCA. We were given copies of the email correspondence and invoices; the invoices had DCA name and logo with the first payment of the contract at USD 49,000 and the second at USD 51, 000.

The case was reported to the police in Luena. On 8 September 2011 the DCA employee was detained by the police and released on 16 September. The case was taken to court.

Internal investigations were conducted so as not to interfere with official investigations. Discussions were further held between DCA and the employee who resigned from the DCA employment on 15 November 2011. The internal investigations revealed that CNIDAH employees were also involved although the extent cannot be proved; this is extremely alarming.

## **Subsequent information**

MAG ANGOLA should have been involved in this too, but they did not want the exposure they would have been subjected to and rejected the case as a DCA issue. The facts are that MAG were tasked by CNIDAH to conduct a commercial road clearance task, and they did the job whilst CNIDAH and DCA national staff signed the contract on behalf of "DCA". It is therefore reasonable to assume that there was some MAG involvement too.

Gitte Krogh  
April 2012