





Folkekirkens Nødhjælps Klagerapport

2012

Dette er den fjerde klagerapport, som beskriver udviklingen i FKN's klagesystem. Rapporten omfatter hele kalenderåret 2012 og kan sammen med alle tidligere klagerapporter (2009, 2010 og 2011) findes på Folkekirkens Nødhjælps hjemmeside.

Del 1 indeholder en generel indledning om årets drift af klagesystemet.

Del 2 indeholder en redegørelse over de aktiviteter og temaer, der er indkommet klager over FKNs klagesystem i København.

Del 3 er en oversigt over klagesystemerne i Kirgisistan og Uganda. Disse to lande er udvalgt idet, de er de seneste lande, der har indført decentrale klagesystemer.

Del 1: Generel indledning

Vi har modtaget 94 klager i København fra den 1. januar til 31. december 2012, hvoraf alene 24 klager vedrørte den mur som FKNs ungdomsorganisation opførte på Roskilde Festival i juli 2012.

Det er dermed samlet modtaget 59 flere klager end i 2011, hvor vi i alt modtog 35 klager. Klagerne omfatter både sensitive (8) og operationelle (86) klager og er om vores danske såvel som vores internationale aktiviteter.

Der er sket en mindre stigning i antallet af sensitive klager i 2012, efter et væsentligt fald i antallet af sensitive klager i 2011. Konkret er der tale om at antallet af korruptionssager har udviklet sig fra 11 korruptionssager i 2010, 1 korruptionssag i 2011 og 8 korruptionssager i 2012. Det er uklart, hvad der har skabt den store forskel.

De operationelle klager vedrører udeover muren på Roskilde Festival, fortrinsvis vores telemarketing kampanje, hvor vi telefonisk kontakter folk. Alene dette tegner sig for 20 af årets klager.

Der er stadig klager over vores gadehvervning, og i 2012 har vi modtaget i alt 11 klager på denne aktivitet. Både telemarketing og gadehvervning er meget vigtige fundraising aktiviteter for Folkekirkens Nødhjælp. Antallet af klager skal sættes i forhold til, at vi årligt kontakter op mod 130.000¹ personer på gaden via

¹ 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.

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

Der er redegjort forholdsvis detaljeret om årets korruptionssager, da vi ønsker at sikre transparens over for givere, medier, donorer og andre interesser. Endvidere offentliggøres korruptionssager løbende på Folkekirkens Nødhjælps hjemmeside både den danske (www.noedhjaelp.dk/anti-korruption) og den engelske. Vi ønsker at 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 offentligøre, 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 offentligør 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. Et styrelsesmedlem vil på vegne af Folkekirkens Nødhjælps Styrelse gennemse specifikke sager for at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen.

Øvrige sager

Vedrørende de operationelle sager, så har nogle af klagerne resulteret i en justering af procedurer eller en intern drøftelse, med den hensigt at undgå yderligere klager. Vi ser imidlertid også meget ofte, at der allerede er klare procedurer og retningslinjer, som måske i den konkrete sag ikke er blevet overholdt og hvor sagen derfor ikke giver anledning til yderligere opfølgning end at indskærpe de gældende retningslinjer.

Generelt fungerer systemet godt og der er en grundlæggende opbakning og forståelse af systemet i organisationen. Der er nu tale om et system i almindelig drift i Folkekirkens Nødhjælp.

Del 2: Eksempler på specifikke klager rejst i Folkekirkens Nødhjælps Klagesystem i København

Fra 1. januar 2012 til 31. december 2012

Korruptionssager

Resume udarbejdet af Maja B. Gram

- | | |
|----------|--|
| 2012.C01 | Indhold af klagen: Folkekirkens Nødhjælp modtog en korruptionsanklage mod en leder og en medarbejder på et af de internationale kontorer.

Hvad gjorde vi: Der blev iværksat en undersøgelse af forholdene på kontoret, bl.a. med interviews af alle nøglemedarbejdere og tjek af indkøbsrutiner og ansættelsesprocedurer. Undersøgelsen fandt ikke dokumentation for svindel, men derimod eksempler på nepotisme ift. til en tidligere medarbejder og endvidere var der brud på nogle af Folkekirkens Nødhjælps interne politikker. Sagen resulterede derfor i disciplinære tiltag. |
|----------|--|

	<p>Hvad har vi lært: Der har ikke været behov for yderligere opfølgning ift. indholdet af vores regler og procedurer, men vi skal sikre, at reglerne og procedurerne rent faktisk overholdes. Klagesystemet medfører, at mulige sager kan behandles på en så systematisk og grundig måde, at det med stor sikkerhed kan afgøres, om der er tale om en sag eller ej.</p>
2012.C02	<p>Indhold af klagen: Folkekirkens Nødhjælp støtter en lokal partnerorganisation i Bangladesh kaldet Warbe DF. Hos denne partner er der fundet uregelmæssigheder i forbindelse med dokumentation og 'over-bestilling'. Mere specifikt har der været tale om en falsk faktura på kontorartikler. Derudover har en ansat hos Warbe DF bestilt mad og kontorartikler til 155-160 personer, på trods af at kun 90 personer deltog i den givne workshop.</p> <p>Hvad vi gjorde: Folkekirkens Nødhjælp bad Warbe DF om at trække de falske poster ud af den finansielle rapport. Warbe DF har givet de involverede medarbejdere disciplinær straffe. Derudover har Warbe ansat en erfaren overordnet til at kontrollere de finansielle transaktioner.</p> <p>Hvad har vi lært: Partnerorganisationen er fuldt ansvarlig for de finansielle transaktioner. Folkekirkens Nødhjælp kan imidlertid hjælpe med at styrke kompetencen til finansiel styring, hvis partneren ønsker at investere i kapacitetsopbygning.</p> <p>Partneren er ansvarlige for at føre kontrol med de finansielle transaktioner, og hvis en mindre partner skal kontrollere et større beløb bør FKN investere i kapacitets opbygning. I et land som Bangladesh, hvor korruption er udbredt, må FKN derfor tilknytte erfarene økonomimedarbejdere, der kan tilbyde partnerne den nødvendige støtte til monitorering og revision af projekterne.</p>
2012.C03	<p>Indhold af klagen: Folkekirkens Nødhjælp har oplevet to mindre tilfælde af korruption i Malawi. En FKN ansat blev tvunget af den zambiske immigrationsmyndighed til at betale smørelse (kr. 87). Den zambiske immigrationsmyndighed hævdede, at papirarbejdet ikke var tilstrækkelig og truede på den baggrund FKN's medarbejder med at komme i fængsel. Politiet i Malawi tvang samme medarbejder til at betale kr. 69 for at passere en vejspærring. Politiet krævede betalingen fordi medarbejderen transporterede brændstof, som Folkekirkens Nødhjælp ikke havde den rette tilladelse til. Betalingerne er dækket af FKN's egne midler.</p>
2012.C04	<p>Indhold af klagen: Vi har konstateret en korruptionssag hos en af Folkekirkens Nødhjælps partnere i Uganda. En projektkoordinator har stjålet et kamera og en bærbar computer. Endvidere viste en revisionsrapport, at det ikke var ikke muligt at fremskaffe dokumentation for en af de afholdte aktiviteter.</p> <p>Hvad gjorde vi: Vi anmodede partneren om en forklaring, og partneren var meget samarbejdsvillig, således er projektkoordinatoren blev fyret, og anmeldt til det lokale politi. Der er lavet en tilbagebetalingsplan, hvor partneren har vedgået at tilbagebetale de midler der ikke findes dokumentation for (kr. 14.000 + derudover mangler vi stadig dokumentation for kr. 10.760).</p> <p>Hvad har vi lært: Evaluering og monitoreringsbesøg skal uddover projekt implementering også undersøge personale- og organisationsspørgsmål. Eksempelvis kan disse omhandle feltarbejdernes kompetencer, hyppigheden af hjælp og tilsyn fra overordnede, samt</p>

overholdelse af referencelinjerne og organisationens rekrutteringspolitik. Endvidere må Folkekirkens Nødhjælp sikre en grundig triangulering af informationer fra partnerne, som en vigtig del af den indledende bedømmelsesproces. Dertil kommer, at overførsler af midler til og rapportering fra nye partnere bør øges til 3-4 gange pr. kalenderår, i stedet for de nuværende 2 overførsler. Dette skal ske for at minimere risici for finansielle tab under implementeringen, og for at sikre et bedre overblik over projektets udvikling.

2012.C05	<p>Indhold af klagen: To ansatte hos Folkekirkens Nødhjælps partner i Bangladesh har begået korruption. Sagen er behandlet i overensstemmelse med Folkekirkens Nødhjælps principper vedrørende gennemsigtighed og ansvarlighed. Folkekirkens Nødhjælp støtter et projekt, hvor der blev distribueret kalve til modtagere i Bangladesh. En del af projektet var ligeledes at fordele foder til kalvene, og fremme og tilrettelægge opsparinger blandt dem, der modtog kalve. To ansatte ved Folkekirkens Nødhjælps partner udnyttede deres position på ulovlig vis. De to ansatte fordelte ikke alt kalgefoderet og tjente herved kr. 3.180 (USD 530) til sig selv. Endvidere stjal de to medarbejdere kr. 2.880 (USD 480) fra modtagerens opsparing. Totalt beløber korruptionssagen sig til et beløb på kr. 6.060.</p> <p>Hvad gjorde vi: Folkekirkens Nødhjælps partner i Bangladesh har fyret de to medarbejdere, og meldt sagen til det lokale politi. Sagen blev registreret i politiets rapport (sagen er rapporteret, men politiet vil ikke foretage yderligere efterforskning). De to ansatte er blevet pålagt at tilbagebetale det stjålne beløb. Folkekirkens Nødhjælps partner vil holde Folkekirkens Nødhjælp opdateret vedrørende tilbagebetalingen af beløbet.</p> <p>Hvad har vi lært: Styrket kontrolmekanismer i form af regelmæssig monitorering af projektaktiviteter, og verificering blandt modtagere af støtte, at de har modtaget det, de er berettiget til.</p>
2012.C06	<p>Indhold af klagen: Folkekirkens Nødhjælp er på nuværende tidspunkt i færd med at undersøge en anklage fremsat af en ansat i en af Folkekirkens Nødhjælps partnerorganisationer. Anklagen omhandler misbrug af støttemidler, givet af Folkekirkens Nødhjælp. Opdateringer og resultat af denne undersøgelse vil bliver offentliggjort på vores website.</p> <p>Hvad gjorde vi: Folkekirkens Nødhjælp har iværksat en revisionsundersøgelse og følger partneren tæt.</p>
2012.C07	<p>Indhold I klagen: Folkekirkens Nødhjælp modtog i oktober 2012 en henvendelse vedrørende mulig svindel med midler overført fra Folkekirkens Nødhjælp til en partnerorganisation.</p> <p>Hvad gjorde vi: Folkekirkens Nødhjælp udførte en intern undersøgelse af den pågældende partnerorganisation. Undersøgelsens fokus var på indkøbsprocedurerne, såvel som håndtering af kontantbeholdninger og løn. Alle større indkøb foretaget af partnerorganisationen i 2011 blev undersøgt og krydstjekket. På baggrund af denne undersøgelse fandt Folkekirkens Nødhjælp ingen beviser for hverken svindel eller misbrug af donerede midler. Alle procedurer relaterende til likvide midler, løn og indkøb blev fulgt og dokumenteret svarende til Folkekirkens Nødhjælps standarder. Alle partnerorganisationens indkøbte varer var fremskaffet til en pris svarende til markedspris og med hertil svarende dokumentation. Folkekirkens Nødhjælp har på denne baggrund besluttet at afslutte sagen, og der vil ikke blive foretaget yderligere undersøgelser.</p>

Hvad har vi lært: Der er ikke behov for yderligere opfølgning på den pågældende sag.

- 2012.C08 **Indhold af klagen:** Der er blevet konstateret svindel i to af Folkekirkens Nødhjælps genbrugsbutikker. Svindet har fundet sted over en længere periode og drejer sig om hhv. 60.000 kr. og 147.000 kr. Svindet er begge steder konstateret af butikkens regnskabsfører og skyldes i begge tilfælde, at den daglige omsætning i strid med de almindelige procedurer, er deponeret i hhv. en privat postkasse eller forsvundet før deponering i døgnboks.
- Hvad gjorde vi:** Begge tilfælde er meldt til politiet og der er indført skærpede procedurer for optælling og deponering af kontantbeløb i døgnboks. Endvidere har vi stoppet samarbejdet med to frivillige, selvom politiet har måttet opgive efterforskningen.
- Hvad har vi lært:** Der skal løbende føres tilsyn med om procedurerne for optælling og deponering af den daglige omsætning overholdes.

Opfølgning på 2010 korruptionssager

- 2010.C07 **Indhold 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. 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.
- Hvad gjorde vi:** I samarbejde med andre donorer til vores samarbejdspartner i Zimbabwe, er der blevet udført en revisionsundersøgelse af et eksternt og internationalt anerkendt revisionsfirma. Undersøgelsen konkluderede, at der var manglende dokumentation, men at dette drejede sig ikke om bedrageri. I forbindelse med projektet var der indkøbt tre biler, Folkekirkens nødhjælp har krævet tilbagebetaling af disse biler.
- Hvad har vi lært:** På trods af tæt opfølgning af projektaktiviteter, eksisterer der stadig en risiko for bedrageri blandt eksterne parter. I tæt samarbejde med partneren og partnerens andre donorer lykkedes det os, at afhjælpe situationen.

Fundraising i Danmark

Telemarketingaktiviteter (phonere):

Vores telemarketingaktiviteter var det område, hvor vi modtog anden fleste klager i 2012. Der indkom således i alt 20 klager i løbet af året. Klagerne kan grupperes indenfor følgende temaer:

- Klager over gentagne henvendelser med ønske om, at personen hæver sit bidrag
- Generelle klager over at blive kontaktet
- Klager over, at skulle oplyse cpr. nr. og bankoplysninger telefonisk
- Klager over, hvad der opfattes som uvenlig/uforskammet opførsel
- Klager over at blive kontaktet, selv om man har frabedt sig det

Alle klager blev besvaret på en venlig og imødekommande måde, vi har omgående stoppet bidragene fra dem, der ønskede det, fjernet telefonnumre fra call listen og der blev fulgt op med de implicerede

medarbejdere/koordinatorer på konkrete overtrædelser i henhold til vores etiske retningslinjer for telemarketing:

FKNs Etiske retningslinjer for Telemarketing

Vores telemarketingaktiviteter bygger på almindelige principper for god indsamlingskik i overensstemmelse med ISOBRO's Indsamlingsetiske Retningslinjer, dansk etik og moral samt gældende dansk lovgivning.

- *Vores medarbejdere er uddannede til at varetage deres hverv og velinformerede om organisationens formål og dens virke, herunder særligt om anvendelsen af de indsamlede midler samt de etiske retningslinjer for telemarketing.*
- *Vores medarbejdere er indforstået med, at de har tavshedspligt, og at denne gælder under ansættelsen og efter fratrædelse.*
- *Hvis adspurgt oplyser vi åbent om vores ansættelsesforhold; at vi er timelønnede og ikke provisjonslønnede.*
- *Vi tilstræber ikke at ringe til privatpersoner, som har frabedt sig telefonisk henvendelse eller personer, der så vidt det kan vurderes, ikke er myndige eller i stand til at tage ansvar for egne handlinger.*
- *Hvis adspurgt fortæller vi dem, vi ringer til, hvordan de er udvalgt og hvilke kriterier der ligger til grund for udvælgelsen, fx ud fra tidligere kontakt eller segmentering.*
- *Vi indleder alle samtaler med en præsentation af, hvem der ringer og formålet med opkaldet.*
- *Vi respekterer ethvert ønske om at afbryde en samtale.*
- *Vi respekterer et afslag og afslutter alle samtaler på en høflig og respektfuld måde.*
- *Vi giver korrekt og fuldkommen information om alle relevante forhold.*
- *Hvis adspurgt oplyser vi navn og kontaktoplysninger på kontaktpersonen i organisationen.*
- *Vi følger alle klagemål op.*
- *Alle oplysninger i henhold til betalingsaftalen bruges i relation til det formål, hvortil de er indsamlet og bliver til enhver tid behandlet fortroligt og i overensstemmelse med Databeskyttelsesloven.*

Gadehvervning:

Gadehvervning er fortsat et område, som vi modtager klager over. I 2012 drejede det sig om 11 klager.

Klagerne kan grupperes indenfor følgende temaer:

- Klager over donationer, hvor bidragyderen har troet at vedkommende kun donerede et engangsbeløb, men i stedet har skrevet under på en løbende donation.
- Klager over gadehververnes opførsel
- Klage over tegning af bidrag med beruset person på Roskilde Festival

Alle klager blev besvaret på en venlig og imødekommande måde, vi har omgående stoppet bidragene fra dem, der ønskede det, og der blev fulgt op med de implicerede medarbejdere/koordinatorer på konkrete overtrædelser i henhold til vores etiske retningslinjer for gadehvervning:

Etiske retningslinjer for F2F medarbejdere i ISOBRO's medlemsorganisationer

- *F2F medarbejdere skriver under på at overholde nedenstående etiske retningslinjer uanset om de er ansat direkte hos en organisation eller er medarbejdere ved et firma, der arbejder for en organisation, der er medlem af ISOBRO. Retningslinjerne gælder F2F, som foregår i det offentlige rum.*
- *Vi arbejder altid iført organisationens kampagnejakke og/eller T-shirt, og vi bærer legitimation, der tydeligt angiver, hvilken organisation vi kommer fra.*
- *Vi er bevidste om, at vi færdes på gaden som organisationens repræsentanter og opfører os derefter.*
- *Vi respekterer god ro og orden, når vi færdes i det offentlige rum. Vi hverver kun på områder, hvor der er almindelig offentlig trafik. Vi respekterer og overholder tilladelser givet af tredje part.*
- *Vi hverver aldrig på private områder eller private adresser, herunder caféer og butiksområder uden forudgående tilladelse fra ejeren eller dennes repræsentant.*
- *Vi informerer den hervede om, hvordan organisationen fremover vil kommunikere med vedkommende.*
- *Vi respekterer et afslag og afslutter altid enhver dialog på en høflig og respektfuld måde.*
- *Vi hverver ikke personer, der, så vidt vi kan vurdere, ikke er i stand til at tage ansvar for egne handlinger. Det gælder mindreårige, personer under påvirkning af alkohol eller andre rus-midler og psykisk syge.*
- *Vi sikrer os, at vi informerer korrekt samt at vi kun foretager os handlinger, der på forhånd er aftalt og givet tilladelse til fra organisationens side.*
- *Vi foretager ikke handlinger på gaden, der kan virke anstødelige eller overfusende, ligesom vi ikke benytter os af manipulation i vores henvning.*
- *Hvis vi bliver spurgt, oplyser vi, at vi er ansat på kontrakt med fast løn hos organisationen eller det bureau, der udfører arbejdet for organisationen. Arbejdet udføres ikke affrillige. Der udbetales ikke provisionsløn.*
- *Ethvert klagemål vil blive fulgt op.*
- *Alle oplysninger, der knytter sig til den hervede, bliver behandlet fortroligt og i overensstemmelse med databeskyttelsesloven.*
- *Vi er som personale uddannet til at varetage vores hverv, og vi er velinformeret om organisationen og dens arbejde.*
- *Vi koordinerer vores gadekampanjer med andre organisationer og andre kampagnetiltag, der erude i samme ærinde, således at gaderummet ikke overbebyrdes.*
- *Vi tager ikke imod penge på gaden.*

Godkendt af medlemsorganisationerne 6. august 2007

Buy aid

I 2011 modtog vi 5 klager over vores erhvervssamarbejde med buy aid. Det er i 2012 faldet til 3 klager. I alle tilfælde følte klageren sig snydt, fordi de troede, at de via deres indkøb støttede et humanitært formål 100 % og ikke kun med de 10 % som buy aid donerer til Folkekirkens Nødhjælp. I begge sager blev der fuldt op med buy aid og indskærpet, at det skal gøres klart for køberne, at de kontaktes af buy aid og ikke FKN og hvor stor en del, der går til humanitære formål.

Sogneindsamlingen

Vi modtog 6 klager over Sogneindsamlingen i 2012. Klagerne vedrørte:

- Klage over brug af en navngiven kendt person som rollemodel

- Klager over brug af penge på TV reklamer
- Klager over brochurer/girokort efterladt på adressen

Vedr. klagen over den kendte person, så har denne person været en flittig indsampler for FKN, men vi tog vi kritikken til efterretning. Vedr. brug af penge til TV reklamer forklarede vi vores rationale bag brugen af penge på tv reklamer, idet vi kan nå og samtidig få mange flere mennesker aktiveret i Sogneindsamlingen via TV end via fx udsendelse af materiale. Øvrige klager over efterladte brochurer resulterede i en undskyldning.

Klager over opsigelse af bidrag og teknik

En række klager (13) drejer sig om opsigelse af bidrag og mere tekniske forhold, fx:

- Opsigelse af aftale pga. forskellige forhold
- Manglende eller forkert indberetning til skat
- Ændring af navn på aftaler
- Brev til afdød
- Link på mails og hjemmeside, der ikke virkede
- Ikke muligt at printe gavekort
- Bidrag trukket to gange

Alle klager af denne type er der fulgt op på og dermed sikret, at bidraget er stoppet, at der er sket fx en korrekt indberetning til skat og at links eller andre tekniske ting igen fungerede.

Diverse

Endelig modtog vi en række klager (7) over forhold, der ikke kan rubriceres i ovennævnte kategorier, fx

- Klage over uetisk "Giv en Ged kampagne" pga. brugen af levende dyr
- Klage over Bilka plasticposer, hvor man støtter projekt i Malawi
- Julehjælp til muslimske familier
- Klager over sms-kampagne eller generel udsendelse af materialer

I alle tilfælde fik klagerne et svar fra FKN hvor vi redegjorde for baggrunden og formålet bag kampagnerne.

Organisationsmæssige forhold

Antallet af klager over organisationsmæssige forhold er steget fra 1 klage i 2011 til 26 klager i 2012.

Klagerne vedrørte følgende områder:

- Muren på Roskilde festival (24 klager)
- Klager over genbrugsforetninger

Muren på Roskilde resulterede i det største antal klager (24 klager samt en række henvendelser) vedr. et enkelt tema, som er modtaget i FKNs klagesystem, siden vi åbnede systemet i 2009.

Vores svar til klagerne gjorde meget ud af at forklare FKNs holdning og hensigt med at opføre en kopi af muren på Roskilde festival og svarende var meget udførlige i deres redegørelse, jfr. uddrag af et typisk svar her:

På den ene side anerkender vi Israels ret til at beskytte sine borgere mod enhver form for angreb. Vi fordømmer enhver brug af vold og terror for at opnå politiske mål. Vi anerkender israelernes ret til at leve et værdigt liv i sikkerhed og fred med deres naboer.

Hensigten med at vores ungdomsorganisation opførte en kopi af muren på Roskilde

Festivalen var ikke at pege på bestemte politiske løsninger på en svær politisk situation. Det var først og fremmest vores anliggende at gøre opmærksom på den humanitære situation i området.

Ved muren på Roskilde Festival blev der uddelt materiale, som peger på tre elementære områder, som Folkekirkens Nødhjælp altid undersøger i humanitære krisesituationer.

- Ifølge FN's nyeste tal er 44 % af palæstinenserne afhængige af hjælp udefra.
- Ifølge FN's tal har beboerne kun har adgang til $\frac{1}{2}$ af, hvad WHO anbefaler som daglig vandration.
- Der er nu 40 % af jorden (den besatte Vestbred), befolkningen ikke har adgang til.

Folkekirkens Nødhjælp er en kirkelig og humanitær organisation, som arbejder for at redde liv og skabe muligheder for, at mennesker kan leve et værdigt liv.

Den nye danske udviklingsstrategi, som er vedtaget med støtte fra alle partier, slår fast, at Danmarks udviklingsbistand skal drives ud fra menneskerettighederne og FN's konventioner. Menneskerettighederne, Folkeretten og konventioner er grundpiller i Folkekirkens Nødhjælps arbejde.

Derfor mener vi, at det er vores opgave at informere om det, vi ser og hører i de områder, hvor vi arbejder – uanset om det er populært og uanset om det opfattes som politisk. Uanset, om det foregår i Malawi, Honduras, Burma eller Israel og de besatte områder.

Vi tror på, at skal man opnå varig fred – uanset hvor i verden det drejer sig om - så skal det ske med menneskerettighederne og de internationale konventioner som basis.

Det synspunkt deler vi med rigtig mange israelere, f.eks. Avraham Burg, tidligere formand for Knesset (1999-2003) og formand for Jewish Agency og World Zionist Organisation, som i en kronik i Berlingske Tidende netop argumenterer for, at verdens ledere skal kræve, at Israel overholder international lov - for kun derved får Israel en demokratisk fremtid.

(<http://www.b.dk/kommentarer/boykot-af-bosætter-produkter-redder-israel>)

Genbrugsområdet modtog 2 klager om hhv. brug af fortov til udstilling og kassering af indleveret tøj). I begge tilfælde blev der fulgt op. Vedr. kassering af indleveret tøj, så sker dette efter en konkret vurdering af salgbarhed. Nogle forretninger har aftaler med andre organisationer om at tøj, der ikke kan sælges i Danmark køres til andre lande i Europa.

Part 3: Reports from DCA's Regional Offices in Central Asia and Uganda

Our rough figures by year end 2012 show that we have 219 partners and approx. 15 HMA partners. 59 of the partners have complaints mechanisms and 20 more are in process.

All DCAs regional offices, except for Central America, have complaint handling systems in place and as the systems are being rolled out to DCA's Regional Offices and partners it has become too comprehensive and time consuming to collect information about all the systems. However, the regional offices are able to provide more detailed information upon request.

We have instead asked the DCA Regional Offices in Central Asia and Uganda to provide us with information about the progress of the Complaints Handling Systems that have been established there in 2012.

The 2010 and 2011 Complaint Reports have more information about the complaint handling systems in Malawi, Ethiopia, Cambodia, India, Myanmar and the HMA office in Angola.

Brief Report on Complaints Handling System in Central Asia

1) Short description on the progress of the implementation and the challenges occurred, if any

- ✓ 18 partner organizations (12 partners funded by DCA and 6 by ICCO within joint PT1 regional programme) have developed and approved their complaint handling policies, developed based on their work context, resources and capacities
- ✓ 18 partners have conducted information sessions in the target communities among right holders, duty bearers and other stakeholders about the complaint handling mechanisms developed and distributed information materials with contacts for complaints/feedback
- ✓ 12 partner organizations have used various tools of complaints handling mechanisms: special mail boxes in the offices, logbooks for registering complaints, email system via organization's web-sites, hotline mobile phone, complaint handling committees established in the organizations

2) Is the system of valuable for the organisation

The system is valuable for the partners because it

- ✓ contributes to the improvement of human resource management and quality of organizational performance (quality of services)
- ✓ promotes organizational transparency and accountability towards beneficiaries/right holders and duty bearers
- ✓ makes organizations more accessible for the right holders/beneficiaries, local partners and duty bearers
- ✓ promotes increased beneficiaries' awareness and confidence in using their rights
- ✓ ensures right responses to right holders needs through planning and implementing more relevant and effective activities
- ✓ contributes to raising funds for the projects due to the improvement of organization's accountability and transparency

3) Short description of some of the complaint received and how the partner has dealt with the complaints

- ✓ Only one (Advocacy Center in Osh, Southern part of Kyrgyzstan) out of 18 partner organizations practising complaint mechanisms have got 2 complaints related to its programme staff's rude attitude towards clients during providing legal consultations in the fields. The complaints have been received via e-mail box at the organization's web-site. According the organization's policy the director is the responsible person who deals with all complaints. The special warnings have been provided for this staff based on the complaints received.

4) What are the lessons learned and has there been any change in procedures etc?

- ✓ Complaint mechanism just have been started to be introduced among the partner organizations so there should be more time spent for promoting and ensuring application of the Complaint mechanisms by the right holders/beneficiaries, duty bearers, partners and other stakeholders
- ✓ Culture and mentality of local people in the region should be taken into account while working with such system/mechanisms. Sometimes rights holders are not used to complain about partner organizations' work due to fear to be excluded from getting support from them
- ✓ There can misunderstanding of purposes of complaint mechanisms so in some cases, complaints cannot relate to the programme/projects implementation and/or services provided by partner organizations (e.g. requests for money support).

Brief Report on Complaints Handling System in Uganda

1. Short description on the progress of the implementation and the challenges occurred, if any.

Only LWF Uganda has a fully operational Complaints Handling System (CHS) and is HAP certified.

However, out of the 14 partners that were trained in HAP and Complaint Mechanism and Response in March 2012, only three (UJCC, RACA and RACOBAO) have gone beyond internal consultations and have managed to come up with the appropriate policy environment to incorporate a Complaints Handling System in their organisations. The three organisations have tested and rolled out Complaint Handling Mechanisms, also developed a staff Code of Conduct that guides staff behaviour and interaction both within and outside the organisation, and also seeks to protect staff as well as every woman, man, girl and boy that the organisations work with from abuse by individuals or groups from within the organisations.

The rest of the organisations are still at various stages of consultation within their organisations and at board level, and are implementing some of the HAP benchmarks, most notably Benchmark 3 on information sharing with rights holders and with local authorities.

Some challenges are listed below:

- i. Staff turnover and capacity to implement the CHS within partner organisations: Staff that were trained in March have since left the various organisations, leaving a capacity gap.
- ii. Some complaints are beyond the capacity of the organisation to handle, for example, failure by local leaders to fulfil their pledges to the community. Most complaints received by partners in their CHSs relate to issues that are totally unrelated to project implementation. Rights holders do not know how to and what to complain about.
- iii. Challenges also exist in regular information sharing with rights holders due to the high rates of illiteracy, especially in the Karamoja region. Information is shared through verbal means as well as translated, simplified and pictorial materials. Verbal communication is extremely time consuming, and the information shared is subject to distortion during dissemination, while using appropriate materials incurs high printing costs. The need to follow up to ensure that

vulnerable rights holders effectively and meaningfully participate in project activities, and have the ability to use the CHS is also costly in terms of resources and time. The most vulnerable are also the ones who have little time and ability to attend community meetings and partners have to make extra effort to look for and encourage their participation in project activities.

- iv. Communities prefer suggestion boxes rather than using short text messages, emails (where there is access) or verbally communicating their complaints to senior staff within an organisation. Suggestion boxes are expensive to set up in every parish.
- v. Some stakeholders, particularly local authorities have vested interests in the projects and may thus undermine project successes.

2. Is the system of valuable for the organisation?

Most partner organizations acknowledge that a CHS is valuable. UJCC, RACA and RACOBAD say that the system is valuable since it motivates staff to maintain a high standard of service to the community. It also prevents tendencies to corruption. Having the system in a policy contributes to improving the policy environment within an organization, clarifies issues and thus helps to improve on efficiency within the organization.

3. Short description of some of the complaint received and how the partner has dealt with the complaints.

All complaints that partners received in 2012 have been operational in nature and had to do with community members not understanding the nature of the project and deliverables expected. When these were explained, communities were satisfied. Some examples are given below:

a) At the onset of the VSLA implementation, RACOBAD received complaints from one group against the CBT that they were required to buy their own ring fenced box yet other groups received free ring fenced boxes. They claimed unfair treatment from the CBT and RACOBAD. RACOBAD complaint handling committee appointed one staff member to investigate the claims. The investigator interviewed both the VSLA group members and the CBT and reported back to the committee. The report highlighted the fact that the group was one of the groups that began at a later stage and were required to purchase their own boxes. The committee met the VSLA members and explained the VSLA methodology. The committee further explained why RACOBAD provided free boxes to the pioneer groups that were used as a pilot. The VSLA group members were satisfied. A similar complaint was received by RACA and more or less the same answer provided, leaving community members satisfied that they had understood.

b) A complaint was received by RACA concerning a parent / guardian of a vulnerable child whose school fees was paid by RACA under the SHARP project, but no scholastic materials provided. The complainant thought that RACA staff had misappropriated the funds for this. RACA complaints handling committee explained to the lady that school support was being phased out, and the guardians of the children were introduced to the VSLA methodology in order to assist them save, access credit and start small scale enterprises from which they could feed and provide scholastic and other materials for the children. The lady understood and was satisfied.

4. What are the lessons learned and has there been any change in procedures etc.

In addition to incorporating the CHS in their policies, UJCC, RACA and RACOBIAO have learnt the importance of continuously sharing clear and complete information about what the projects are about, who the targeted rights holders are and what the rights holders should expect from the projects.

Gitte Krogh