



KLAGE
RAPPORT
2013



Folkekirken's Nødhjælps Klagerrapport 2013

Dette er FKNs femte klagerapport. Rapporten omfatter kalenderåret 2013 og kan sammen med tidligere klagerapporter fra 2009, 2010, 2011 og 2012 findes på Folkekirken's 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 i FKNs klagesystem i København.

Del 3 er en rapport over indkomne klager på to af af FKNs internationale kontorer.

Del 1: Generel indledning

Vi har samlet modtaget 60 klager i København fra den 1. januar til 31. december 2013. Det er et fald i forhold til 2012, hvor vi modtog 94 klager, hvoraf dog 24 klager om den mur, som FKNs ungdomsorganisation opførte på Roskilde Festival i juli 2012. Det er dermed samlet modtaget 34 færre klager end i 2012.

Klagerne omfatter både sensitive (8) og operationelle (52) klager og er om såvel vores danske som vores internationale aktiviteter.

Sensitive klager defineres som klager om korruption, seksuel misbrug/chikane eller andre alvorlige brud på vores adfærdskodeks. Antallet af sensitive klager er på samme niveau som i 2012. Konkret er der tale om at antallet af korruptionssager har udviklet sig fra 11 korruptionssager i 2010, 1 korruptionssag i 2011, 8 korruptionssager i 2012 og 7 korruptionssager i 2013. Det er uklart, hvad der har skabt den store forskel. Endvidere har vi modtaget 1 sensitiv klage, der involverer muligt seksuelt misbrug af en medarbejder ansat i en partner organisation.

De operationelle klager (52) vedrører fortrinsvis vores fundraising aktiviteter, dvs. aktiviteter der omfatter telemarketing, gadehvervning, diverse kampagner og sogneindsamlingen. Telemarketing kampagne, hvor vi telefonisk kontakter folk, tegner sig for 17 af årets klager. Heraf er 10 klager fra bidragsydere, der er blevet bedt om at forhøje deres bidrag.

Der er stadig klager over vores gadehvervning, og i 2013 har vi modtaget 7 klager på denne aktivitet. Både telemarketing og gadehvervning er meget vigtige fundraising aktiviteter for Folkekirken's Nødhjælp. Antallet af klager skal derfor sættes i forhold til, at vi årligt kontakter op mod 130.000¹ personer på gaden via vores

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.

face-to-face kampagne og ringer til omkring 223.000 personer. 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.

	2011	2012	2013
Samlet antal indkomne klager i København	35	94	60
Heraf sensitive klager	1	8	8
Antallet af operationelle klager	34	86	52
Klager over fundraising aktiviteter	33	53	44
Heraf klager over telemarketing	9	20	17
Heraf klager over gadehvervning	6	11	7
Opsigelse af bidrag og klager over teknik	10	13	13
Klager over Sogneindsamlingen	3	6	4
Klager over buy aid	5	3	3
Klager over organisatoriske forhold	1	26	8

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 interessenter. Endvidere offentliggøres korruptionssager løbende på Folkekirkens Nødhjælps hjemmeside både den danske (www.noedhjælp.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 følsomme 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 er offer.

Et styrelsesmedlem vil på vegne af Folkekirkens Nødhjælps Styrelse gennemse specifikke sager for at sikre kvaliteten af sagsbehandlingen.

Klager over organisatoriske forhold

Et af de områder, hvor vi har set et fald i antallet af klager, drejer sig om klager vedr. mere organisatoriske forhold. I 2012 modtog vi 26 klager inden for denne kategori, heraf 24 om den mur som FKNs

ungdomsorganisation opførte på Roskilde festival. Isoleret betragtet er antallet af klager over organisatoriske forhold således steget.

Kategorien omfatter f.eks. klager over frivillige i genbrugsforretninger, klager fra udsendte frivillige og klager over mulige brud på interne ledelsesværdier eller politikker. I 2013 har vi modtaget 8 klager i denne kategori og der er redegjort mere uddybende for sagerne nedenfor.

Opfølgning på sagerne

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

Korruptionsager fra 1. januar til 31. december 2013

2013.C01 **Indhold af klagen:** En af Folkekirkens Nødhjælp's partnere i Kenya har oplevet et tilfælde af korruption. Partnerens landerepræsentant skrev til Folkekirkens Nødhjælp, for at orientere om, at de igennem deres interne kontrolsystemer havde opdaget, at der var nogle mistænkelige finansielle transaktioner i projektet, som kunne indikere muligt misbrug af midler eller svig. Så snart det blev opdaget, indledte partneren straks en intern undersøgelse. Partneren har bekræftet at uretmæssig brug af midler er opstået. Bedrageriet omfatter personale i økonomi og indkøb. Partneren har fra starten indikeret, at de har til hensigt at dække alle bekræftede tab fra deres egne reserver, samt at holde alle de finansielle forpligtelser til partnere og støttemodtagerne.

Hvad gjorde vi: Folkekirkens Nødhjælp indkaldte til et møde med partnerens landerepræsentant i Nairobi og fik oplyst, at foreløbige indikationer viste, at betydelige beløb er gået tabt, men nogle penge er dog siden blevet tilbagebetalt.

Der er iværksat foranstaltninger for omgående at forhindre, at yderligere svindel forekommer, samt iværksat handlinger til at styrke bestemte interne kontroller. Ligeledes flyttede partneren midlertidigt visse funktioner fra det pågældende kontor, mens undersøgelserne foregik. Omfanget af sagen er nu blevet fastlagt af partnerens egne undersøgelser, og funds vedrørende Folkekirkens Nødhjælp er blevet betalt tilbage til Folkekirkens Nødhjælp. Beløbet er DKK 22.800 (KES 353.400). Derudover er der taget retsmæssige tiltag imod de involverede ansatte.

Hvad har vi lært: En af erfaringerne for partneren er, at det er særdeles vigtigt at lave en samlet revision af hele organisationen, i modsætning til at lave enkeltstående revisioner af forskellige projekter, hvis det må nogen måde kan undgås i henhold til ofte forskellige tidsperioder for forskellige projekter. Separate revisioner af separate aktiviteter gør det umiddelbart lettere at skjule eventuel svindel. Folkekirkens nødhjælp vil bruge denne viden I

vores fremadrettede rådgivning og finansielle monitorering af vores partnere. Denne sag fremhæver også behovet for fortsat at have fokus på finansiell kapacitets udvikling af vores partnere, samt foretage stikprøver for at forsikre os om, at vores partnere følger deres interne kontrol procedurer.

2013.C03: **Indhold i klagen:** Et beløb svarende til 3.500 USD forsvandt fra et af FKNs internationale kontor.

Hvad gjorde vi: Pengene var blevet afhentet i banken et halvt døgn tidligere og hverken lederen af kontoret eller lederen af økonomiafdelingen kunne redegøre for, på hvilken måde pengene var forsvundet. Pengene blev opbevaret i et aflåst pengeskab på et aflåst kontor. Der var tilsyneladende ingen alvorlige brud på rutine eller procedure, og ingen mistænkte personer, der kunne anklages for at have taget pengene.

Hvad har vi lært: Der blev iværksat en mindre opstramning af procedurerne i forhold til optælling af kassen og opbevaring af nøgler.

2013.C04 **Indhold i klagen:** En medarbejder blev af en leverandør anklaget for at have modtaget returkommission i forbindelse med indgåelse af indkøbskontrakter. Klageren blev anset som troværdig.

Hvad gjorde vi: Medarbejderen nægtede anklagen, men sammenholdt med tidligere disciplinære problemer og advarsler, blev det besluttet at afskedige den pågældende.

Hvad har vi lært: Tilsyneladende har systemet fungeret efter hensigten, idet den pågældende leverandør har haft tillid nok til FKN til at henvende sig om sagen.

2013.C05 **Indhold i klagen:** En nyansat medarbejder blev anklaget for korrupsion i forbindelse med en tidligere ansættelse, hvilket FKN blev gjort opmærksom på af en meget troværdig kilde. Der forelå en meget udførlig beskrivelse af denne sag og medarbejderens rolle i sagen.

Hvad gjorde vi: Efter konsultationer og gennemgang af bevismaterialet besluttede FKN at afskedige medarbejderen i prøvetiden.

Hvad har vi lært: Alle procedurer i forbindelse med rekruttering var blevet overholdt, så sagen gav ikke anledning til yderligere tiltag.

2013.C06 **Indhold i klagen:** I en genbrugsforretning konstaterede den lokale kontaktperson og regnskabsfører, at der var manglende indbetalinger af dagens omsætning til banken. Mistanken faldt på en konkret frivillig.

Hvad gjorde vi: Efter politianmeldelse tilstod en pågældende frivillig, at vedkommende havde begået underslæb.

Hvad har vi lært: Svindlen stod på i ca. 2 måneder og grunden til, at det ikke blev opdaget tidligere var dels en ny regnskabsfører og dels uhensigtsmæssige regnskabsrutiner. Der er efterfølgende rettet op på forholdene og med indførelse af nyt regnskabssystem i alle FKNs genbrugsforretninger i 2014, vil muligheden for underslæb blive yderligere minimeret.

2013.C07 **Indhold i klagen:** En frivillig blev bortvist efter det blev konstateret, at vedkommende i strid med sit mandat, havde indgået aftaler i FKNs navn. Sagen blev opdaget ved, at FKN modtog diverse regninger og inkassosager for kontrakter indgået uberettiget.

Hvad gjorde vi: Personen blev bortvist og vil blive bedt om at betale dele af beløbet tilbage.

Hvad har vi lært: Vi overvejer fortsat, om det er muligt at indføre adfærdskodeks for vores frivillige, samt om der er behov for opstramning af nogle interne rutiner.

Opfølgning på korruptionssager Fra 1. januar 2012 til 31. december 2012

2012.C02 **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.

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.

Hvad har vi lært: Partnerorganisationen er fuldt ansvarlig for de finansielle transaktioner. Folkekirkens Nødhjælp kan imidlertid hjælpe med at styrke kompetencen til finansiell styring, hvis partneren ønsker at investere i kapacitetsopbygning.

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 erfarne økonomimedarbejdere, der kan tilbyde partnerne den nødvendige støtte til monitorering og revision af projekterne.

Fundraising i Danmark

Telemarketingaktiviteter (phonere):

Vores telemarketingaktiviteter var et område, hvor vi igen i 2013 modtog en del klager. Der indkom således i alt 17 klager i løbet af året. Klagerne kan grupperes indenfor følgende temaer:

- Klager over gentagne henvendelser med ønske om, at bidragydere hæver deres bidrag
- Generelle klager over at blive kontaktet og anmodning om, at det stopper

Der er modtaget 10 klager over henvendelser med ønske om, at personen hæver sit bidrag i 2013. Vi har naturligvis noteret, at trofaste bidragydere bliver irriterede over gentagen kontakt, men loyalitetsanalyser fra CEM institute viser omvendt, at Folkekirkens Nødhjælp ligger under gennemsnittet i forhold til hvor ofte vi kontakter de respondenter, der allerede støtter organisationen. Der vil derfor ikke blive ændret på vores nuværende rutiner.

Alle klager er i øvrigt blevet besvaret på en venlig og imødekommende 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, som kan ses på FKNs hjemmeside.

Gadehvervning:

Gadehvervning er fortsat et område, som vi modtager klager over. I 2013 drejede det om 7 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
- Klage over fornemmelsen af at blive presset til at skrive under på en aftale på gaden
- Klage over at facere overhovedet får løn og ikke er frivillige medarbejdere
- Klager over gadehververnes opførsel

Alle klager er blevet besvaret på en venlig og imødekommende 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, som kan ses på FKNs hjemmeside

Buy aid

I 2013 modtog vi 3 klager over vores samarbejde med buy aid. Det er det samme antal som i 2012. I alle tilfælde har klageren følt 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 alle sager er der blevet 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 4 klager over Sogneindsamlingen i 2013. Klagerne vedrørte:

- Klage over forsøg på at åbne dør, hvilket gjorde klageren forskrækket
- Klage over indsamler, der er gået ind i privat hjem uden lov
- Klager over brochurer/girokort efterladt på adressen

Klager over forsøg på at åbne dør og selv gå ind i privat hjem uden at blive lukket ind, har vi naturligvis dybt beklaget og bedt de ansvarlige indsamlingsledere om at påtale overfor indsamlerne. 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 (7)
- Klager over, at medlemskab af Nødstrøm resulterer i bidrag til FKN
- Link på mails og hjemmeside, der ikke virkede
- Klage over fejl i udsendt girokort
- Ikke muligt at få udleveret gavekort i Bilka

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

Organisationsmæssige forhold

Antallet af klager over organisationsmæssige forhold er faldet fra 26 klager i 2012 til 7 i 2013. Baggrunden for det store fald er, at 24 klager i 2012 omhandlede den mur som FKNs ungdomsorganisation opførte på Roskilde Festival.

Klagerne i 2013 vedrørte bl.a. følgende områder:

- Klage fra partner over opsigelse af aftale om fortsat støtte
- Klage var volontør i forbindelse med udsendelse
- Klage over muligt brud på FKNs ledelsesværdier
- Klage over brud på rekrutteringspolitik
- Klage over frivillig i genbrugsforetning
- Klage over FKN som partipolitisk organisation

Sagen hvor vi modtog en klage fra en partner om opsigelse af samarbejdet, blev behandlet af et af vores regionalkontorer. Klagen blev rejst under falsk navn og var sendt til en lang række ambassader og internationale organisationer. I klagen blev FKN anklaget for brud på menneskerettigheder, nepotisme, korrupsion og sexismen. Alle anklager var udokumenterede og af en sådan general karakter, at de var umulige at undersøge. Derfor blev afsenderen af mailen anmodet om at underbygge sine anklager. Den anonyme klager svarede ikke på denne mail og derfor konkluderede FKN, at der var tale om forvanskning af informationer og vi foretog sig ikke yderligere i sagen. FKN informerede dog Rigsrevisionen og de lokale myndigheder om sagen.

Klagen fra en volontør i forbindelse med udsendelse, drejede sig hovedsagelig om, at den lokale leder havde truffet beslutning om at trække personen ud af området, pga. sikkerhedsmæssige risici for klageren i forbindelse med sygdom. Efter en grundig undersøgelse blev det konstateret, at tilbagetrækningen var i fuld overensstemmelse med FKNs procedurer og den lokale leder derfor havde truffet en korrekt sikkerhedsmæssig beslutning.

Klage over brud på FKNs ledelsesmæssige værdier, herunder anklager om forskelsbehandling og diskrimination, blev behandlet via en grundig undersøgelse af den pågældende enhed, herunder interview med medarbejdere og ledere. Konklusionen blev, at der ikke var tale om diskrimination, om end der var en række uhensigtsmæssige strukturer i den pågældende enhed. Der var tale om eksempler på forskelsbehandling, uhensigtsmæssig kommunikation, uklare referenceforhold og mandat, som der via undersøgelsen kom fokus på. Det har efterfølgende medført en proces i enheden, hvor der arbejdes med at forbedre disse forhold.

Klagen over brud på FKNs rekrutteringspolitik var en klage over, at en stabsstilling ikke blev opslået eksternt. Klagerne mente, at dette var i strid med FKNs rekrutteringspolitik. Sagen var indleveret anonymt via en anden medarbejder, hvilket vores system giver mulighed for. Eftersom det drejede sig om en stabsstilling, er det, ifølge medarbejderhåndbogen/rekrutteringspolitikken, bestyrelsen sammen med generalsekretæren der afgør, om opslaget skal være internt eller eksternt, hvorfor det også var bestyrelsesformanden, der sammen med generalsekretæren besvarede klagen. Med henvisning til de paragraffer i rekrutteringspolitikken og medarbejderhåndbogen, som omhandler ansættelser af stabsmedlemmer, blev klagen afvist, da opslaget har fulgt de gældende procedurer. Samtidig blev det i svaret problematiseret, at sagen var rejst anonymt, da muligheden for anonyme klager sigter på situationer, hvor indholdet er sensitivt. Hvis klagen retter sig imod en ansættelsesprocedure, som ikke kan

anses for sensitiv, finder bestyrelsesformand og generalsekretær, at den anonyme form er på kanten af det, som er intentionen med at åbne mulighed for anonyme klager.

En klager mente, at FKN var en partipolitisk organisation ved at stå som medunderskriver på en annonce indrykket op til partiet Venstres landsmøde. I annoncen blev Venstre opfordret til at genoverveje beslutningen om at beskære ulandsbistanden med 2,5 mia. kr. I svaret redegjorde vi for, hvad en sådan nedskæring vil betyde for Danmarks udviklingsbistand og for de fattige i en række lande. Annoncen var ikke et partipolitisk indlæg, men et indlæg mod en politisk beslutning. Vi har endvidere et godt forhold til Venstre, hvilket bl.a. illustreres af, at formanden for Venstre har været mineambassadør i FKN.

Klagen over en frivillig i en genbrugsforretning drejede sig om, at klagerne følte, at hun var blevet dårlig behandlet, da hun prøvede at aflevere en række ting, som var i udmærket stand, men som butikken ikke ville modtage, fordi de ikke solgte de ting i forretningen. Sagen blev efterfølgende rejst med de frivillige i den pågældende butik.

En klage blev efterfølgende overført til behandling i det interne medarbejdersystem, hvor klager over løn- og ansættelsesforhold behandles.

Part 3: Reports from DCA's Regional Offices

All DCA's regional offices except for Honduras, now have complaint handling systems (CHS) in place and we are working on the implementation at the HMA programmes. By the end of 2013, 84 partners out of 219 had a complaints mechanism as compared to 2012 where 59 partners had a complaints mechanism. In addition, the five partners working with humanitarian assistance outside DCA focus regions in 2013 all had complaints mechanisms.

Please note that all sensitive complaints received at Regional Office or HMA Programme level have to go to Copenhagen and therefore information about these complaints are part of the reporting above. The regional offices are mandated to deal with operational complaints locally. These complaints are normally not about DCA staff or programme, but mainly about the activities implemented by our partners. These complaints are often about selection criteria, information sharing in the communities, staff behaviour and quality of programme activities.

A number of Regional Offices did not receive any complaints in 2013 and the partners have also informed that they have not received any complaints during 2013. Although it can be a good sign on the one hand showing that partners are working well and delivering results, on the other hand one could imagine that the rights holders/beneficiaries are not always aware of the existing complaints mechanisms. We will continue following up more closely on complaints mechanism implementation by partners in 2014.

As the systems are being rolled out to DCA's Regional Offices and partners it has become very comprehensive and time consuming to collect information about all the systems. However, we have asked 20% of our regional offices to provide more detailed information about incoming complaints at the regional offices or at partner level.

DCA/CA and partners in Cambodia

The following report captures the 2013 complaints cases received by DCA/CA Cambodia and partners. Number of complaint cases received in 2013 relating to the DCA/CA and partners implementation:

<i>Description</i>	<i>Received in 2013</i>	<i>Handled/ closed in 2013</i>	<i>Pending to be followed up in 2014</i>	<i>Remarks</i>
Number of Operational complaints cases	LWD: 75 CWS: 01 BS: 44 PADEK: 21 PK: 210 DPA: 07 Total: 358	All cases were handled by the project site complaint committees; and all cases have been closed	No	Note that these operational complaint cases were received by DCA/CA's partners of the ACT-Appeal project regarding Cambodia Flood 2013. All cases were verbal complaints by flood victims. The total cases were recorded/counted when flood victims come to talk with the complaint committee and/or call to ask questions regarding flood responses, including seeking clarification on selecting criteria, process, question etc.
Number of Sensitive complaints cases	01	no	Yes, will be handled in 1 st quarter	Case was submitted to several donors thus DCA/CA was not able to handle in 2013 as it needs coordination with others. At the time of writing this complaint report, the case has been investigated and followed up and is now pending final decision by DCA Complaints committee.
# Sub-total complaint cases	359 cases			We do not normally receive information from partners about the complaints they receive. Thus the total if including all partners would be higher

What were done and steps taken to improve implementation:

- Regarding the ACT-APPEAL during flooding in 2013, the complaint committee was established at the project field by joint DCA/CA officers, partners' representatives and some local key focal persons/authorities.
- Complaint contact details were inserted into distribution kits, posted at the operation areas and informed to all involved people in the flood affected communities, where DCA/CA partners worked to provide humanitarian assistance.
- DCA/CA complaint leaflet has been updated; printed in 10,000 copies; and more than 6,000 copies distributed to partners and target groups.
- The DCA/CA Cambodia complaint mechanism has been revised; it will be shared with HQ for comments and inputs, and then be finalized hopefully quarter 2, 2014.

DCA and partners in Malawi

The following report compiles the formal complaints addressed to DCA, Act alliance Forum Coordinator, and DCA partners in 2013. The complaints largely emanated from the beneficiaries and they were sent directly to DCA staffs or partners. Mobile phones were the choice of medium in reporting complaints by beneficiaries. One complaint was received from a partner concerning project management by DCA staffs.

As the report indicates all the complaints were addressed in due time to the satisfaction of the complainants. Further verification was done by partners to make sure the beneficiaries received adequate response.

However, we must admit that the handling of the complaints require systematization and institutionalization. The Regional office needs to work on making the system more accessible and reliable as well as transparent.

1. Complaints received by DCA:

a) Received from beneficiaries of a food security project

Complaint: In May 2013, DCA received complaints from beneficiaries of the solar irrigation scheme at Kamphenda. The issue at hand is the planned solar irrigation scheme project which should have been functional before year 2012 ended but never materialized even in April 2013. The community sought explanation why the irrigation system has not been installed. The beneficiaries sent a petition to the Executive Director. They felt they had wasted a season worth of land which could have been cultivated but lay idle in anticipation of works to install the irrigation system. The community expressed betrayal by the duty bearers for not installing the irrigation system. Government initiative on Green belt, which is providing seed and fertilizer to small scale irrigation schemes has threatened to exclude the Gowa/ Kamphenda irrigation project beneficiaries because the system is not yet in place. A copy of the letter was given to DCA.

Response: DCA immediately engaged the contracted engineer to speed up installation of the irrigation systems at Gowa and Kamphenda. The systems were installed and handed over to beneficiaries on 3rd July 2013. During a follow up DCA monitoring visit in August 2013, it was verified that the systems were installed and beneficiaries were already using the system for food production.

b) Complaint raised by community members to DCA in April 2013 on flood response project in Nsanje district

Complaint: The complaint indicates that the targeting was not done properly.

Response: This complaint was forwarded to the partner through email who responded by verifying in the communities on how targeting was done. DCA followed up again to verify if the issue was handled and the complainer was satisfied through project monitoring.

c) A partner complaint on DCA concerning project budget management (revisions)

Complaint: The complaint raised the issue that a partner organisation did not know what budget it was supposed to be working from, since all staff who worked on the grant were not any longer in their positions. This brought the partner staff great concern and they outlined their experience of the project where they from the beginning of the project had been asked to attend three full-day meetings, revise the budget multiple times, write their own logical framework exclusive of the one in the proposal, break the budget down by output activity, write a work plan exclusive from the one in the proposal, conduct a cash flow analysis. Dan Church Aid had said they would redo the budget for all the partners because there was confusion on which budget to use. The partner received a revised budget, but the total for implementation was reduced by 21%.

Response: We thanked for the patience and understanding of the whole administrative mishaps about the budgeting process. DCA had identified the cause of the frustrations and explained that the misallocations were caught after the agreement was signed. DCA Project Officer sent the partner a revised document and agreement.

2. Complaints received by Partners

a. HIV/AIDS Program partner

Complaint: Beneficiaries and local stakeholders noticed reduction of training days deviating from project document. Most of the trainings were reduced from the initial 5 days to 3 days. The concern from the participant's point of view was that the time allocated was not adequate for meaningful interaction with the material being delivered.

Response: The partner revised the budget for the 2014 implementation year. The revision is aimed at ensuring that the costs of goods and services are in-line with the prevailing market values. The revised budget will be given to the donor for consideration in 2014. **Key lesson learnt:** It was learnt that it is vital to provide an opportunity to the community to express issues that are affecting their participation in project implementation.

b. Karonga Floods Emergency Response Project

Complaint: The partner received a total of three genuine complaints during the three months implementation of the emergency project in Karonga. These were as follows; target beneficiaries receiving different sizes of mosquito nets, some beneficiaries not receiving their entitlements because someone received on their behalf and some community members feeling left out during the identification process.

Response: On mosquito nets, the partner engaged the supplier of the nets and resolved that a replacement of the wrong nets were carried out. The supplier obliged and the correct sized mosquito nets were distributed to the affected beneficiaries in the last month of distribution.

The complaint on emergency aid not reaching intended beneficiaries was reported at Mwanjasi village. It was reported that some beneficiaries who received on behalf of others did not deliver the items in full. This was mostly in form of cash and maize seed. Having received the complaint, the partner had a meeting with village Headman and the affected people and the culprits were identified. The Village Headman rebuked the actions of the culprits and told to give back in full the stolen items within a week. The partner followed up after a week and was convinced that the items were indeed paid back. It was also agreed during the meeting that no one would receive items on behalf of the other during distributions.

In and around Ngerenge area in Traditional Authority, Kilupula, the partner received a complaint that some community members felt sidelined that they were not targeted in spite of the fact that they were equally affected by the floods. To address the complaint, the partner in conjunction with the Area Civil protection Committee held a meeting with the community in question to explain to them the selection criteria that was employed. After the meeting, the affected community understood that due to limited resources, the project was only targeting those that were severely affected, i.e those whose houses had collapsed or had serious cracks.

In the 2010, 2011 and 2012 Complaint Reports there are have more information about the complaint handling systems in Malawi, Ethiopia, Cambodia, India, Myanmar, Uganda, Kirgizstan and the HMA office in Angola.

Gitte Krogh, 2014