



KLAGE RAPPORT 2014



Folkekirkens Nødhjælps Klagerapport 2014

Dette er Folkekirkens Nødhjælps¹ sjette klagerapport. Rapporten omfatter kalenderåret 2014, og kan sammen med tidligere klagerapporter fra henholdsvis 2009, 2010, 2011, 2012 og 2013 findes på FKNs hjemmeside.

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

Del 2 indeholder en redegørelse over de aktiviteter og temaer, som er fremgået af de klager, som FKNs Hovedkontor i København har modtaget gennem vores klagesystem i løbet af 2014.

Del 3 indeholder en gennemgang af hvilke tiltag, der er foretaget gennem årets løb for fortsat at hjælpe de enkelte kontorer og programmer med at sikre opretholdelse af et effektivt klagesystem.

Del 4 Rapportering på FKNs arbejde med anti-korruption i 2014.

Del 1: Generel indledning

Vi har i 2014 modtaget i alt 72 klager gennem vores klagesystem, der administreres fra FKNs hovedkvarter i København i perioden 1. januar 2014 til og med 31. december 2014. Dette er en stigning i forhold til 2013, hvor vi i alt modtog 60 klager. Der er således indkommet 12 flere klager end i 2014.

Klagerne omfatter både sensitive (15) og operationelle (57), og de omfatter både vores nationale såvel som vores internationale aktiviteter.

¹ I det efterfølgende forkortet som FKN

Sensitive klager omhandler klager om korruption, seksuelt misbrug/chikane eller andre alvorlige brud på FKNs adfærdskodeks.

Antallet af sensitive klager i 2014 er fordoblet i forhold til antallet af sensitive klager i 2013. 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, 7 korruptionssager i 2013 og 14 korruptionssager i 2014. Det er uklart, hvad der skaber de store forskelle i antallet af sensitive klager pr. år, men én af begrundelserne for stigningen i forhold til 2013 kunne være, at der i løbet af 2014 har været rettet et stort fokus mod, at udbrede viden omkring antikorruption – herunder bl.a. i form af et e-læringskursus, som alle FKN-ansatte, skulle tage, og som alle nyansatte fremover vil skulle tage i forbindelse med deres ansættelse.

Endvidere har vi modtaget 1 sensitiv klage om muligt seksuelt misbrug af en medarbejder ansat i en partner organisation, hvilket blev bekræftet sidst på året efter en omfattende ekstern undersøgelse bestilt af den implicerede partnerorganisation. Undersøgelsen bekræftede, at de forhold som var blevet indberettet gennem klagesystemet, kunne lægges til grund. Medarbejderen der havde været suspenderet, mens undersøgelsen forestod, blev herefter opsagt fra sin stilling.

De operationelle klager (57) vedrører fortrinsvist vores fundraising aktiviteter, dvs. aktiviteter der omfatter telemarketing, gadehervning, diverse kampagner og sogneindsamlingen. Telemarketing kampagner, hvor vi telefonisk kontakter folk tegner sig for 15 af årets klager fra folk, der er blevet bedt om at forhøje deres bidrag, folk der ikke ønsker at blive ringet op og fra folk, der føler sig utrygge i forhold til det budskab, de får formidlet telefonisk herunder bl.a. FKNs samarbejde med Nødstrøm.

Der er stadig klager over vores gadehervning, og i 2014 har vi modtaget 9 klager på denne aktivitet. Både telemarketing og gadehervning er meget vigtige fundraising aktiviteter for Folkekirkens Nødhjælp. Antallet af klager skal derfor sættes i forhold til, at vi årligt kontakter op mod 130.000² personer på gaden via vores 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.

² Tallet er baseret på at vi får 13.000 nye medlemmer hvert år. Det er i gns. måske en ud af 10 som vi henvender os til, som ender med at blive medlem. Så vi kontakter op mod 130.000 personer.

	2012	2013	2014
Samlet antal indkomne klager i København	94	60	72
Heraf sensitive klager	8	8	15
Antallet af operationelle klager	86	52	57
Klager over fundraising aktiviteter	53	44	52
Heraf klager over telemarketing	20	17	15
Heraf klager over gadehvervning	11	7	9
Opsigelse af bidrag og klager over teknik	13	13	10
Klager over Sogneindsamlingen	6	4	7
Klager over buy aid	3	3	1
Klager over organisatoriske forhold	26	8	15

Tabel 1

Oversigt over klage typer

	2012	2013	2014
<i>Fundraising aktiviteter</i>			
Buy aid	3	3	1
Sogneindsamling	6	4	7
Opsigelse af bidrag og teknik	13	13	10
Telemarketing	20	17	15
Gadehvervning	11	7	9
<i>I alt</i>	53	44	42
<i>Operationelle klager</i>			
Fundraising aktiviteter	53	44	42
Organisatoriske forhold	26	8	15
<i>I alt</i>	79	52	57
<i>Samlet antal klager</i>			
Operationelle klager	79	52	57
Sensitive klager	8	8	15
<i>I alt, total</i>	87	60	72

Gennemsigthed i offentliggørelse af korruptionssager

Der er også i år 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.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 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, vil landets navn heller ikke blive offentliggjort. Det samme gør sig gældende i de situationer, hvor der er en stor risiko for at forstærke offerrollen, i sådanne situationer vil navnet, på det involverede land heller ikke blive offentliggjort.

Baggrunden herfor 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 på anden måde er impliceret i klagen.

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

Klager over organisatoriske forhold

Der har i 2014 næsten været en fordobling af organisatoriske klager, hvor der i 2013 blev indgivet 8, er der i 2014 blevet indgivet 15.

Kategorien omfatter f.eks. klager over frivillige i genbrugsforretninger, klager fra udsendte frivillige og klager over mulige brud på interne ledelsesværdier eller politikker. I 2014 har vi modtaget 15 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

Offentliggjorte korruptionssager fra 1. januar til 31. december 2014

2014.C01 **Indhold af klagen:** Folkekirkens Nødhjælps (FKN) regionale kontor i Phnom Penh, Cambodia; modtog i december 2013 en henvendelse om mistænkt korruption (nepotisme) i en af vores partnerorganisationer. Klagen der blev fremsendt enslydende til størstedelen af organisationens donorer, hævdede at der var blevet begået nepotisme og magtmisbrug af en ledende navngivet medarbejder i partnerorganisationen. FKN har bedt om at få sagen indberettet gennem vores klagesystem, hvilket skete i januar 2014.

Hvad gjorde vi: Som følge af FKNs faste procedurer ved den slags sager, blev der både i hovedkontoret i København, og i regionalkontoret i Phnom Penh nedsat en komite til at behandle sagen. Under undersøgelsen blev alle overførsler bremset og samarbejdet midlertidigt indstillet. Den efterfølgende undersøgelse af klagesagens elementer viste, at størstedelen af anklagerne var ubegrundede eller relateret til svage procedurer og politikker, der trængte til opdatering. For de klager der viste sig at være substantielle, blev der taget de nødvendige opfølgende skridt, herunder firing af en ansvarlig medarbejder. Partnerorganisationen har taget klagesagen meget alvorligt. Den medarbejder som varetog rekruttering, er blevet opsagt. Derudover er der, på baggrund af sagen, udarbejdet en handlingsplan som følges og monitoreres tæt af FKN. En ny politik på finansiell administration er på vej, og der er blevet indhentet anti-korruptionstræning til alle nye medarbejdere i marts 2014. Anklagerne faldt sammen med et planlagt eksternt revisionsbesøg fra en anden bilateral donor. Rapporten påpegede ikke nye grunde til bekymring, men pegede på at partnerorganisationen havde brug for at udvikle og opdatere de finansielle retningslinjer. På baggrund af den eksterne revisionsrapport samt den seriøse opfølgning på sagen i partnerorganisationen, vurderes det forsvarligt at genoptage samarbejdet med partneren i april 2014. Sagen har ikke haft økonomiske konsekvenser for FKN.

Hvad har vi lært: Bestræbelserne på at koordinere opfølgning og undersøgelse med andre donorer er principielt rigtige og vigtige, men har i denne sag vist sig at være udfordrende grundet donorerens manglende tilstedeværelse i landet, samt klagens fokus.

Det lykkedes dog at indhente en revisionsrapport fra en anden donor udarbejdet uafhængigt af klagesagen, hvilket var nyttigt for sagens afklaring. Klagen og den efterfølgende proces medførte en frugtbar dialog med partneren, og der blev iværksat nogle meget konkrete processer og handlingsplaner i partnerorganisationen. Dette viser vigtigheden og relevansen i, at tage alle klager alvorligt, idet også klager der viser sig ikke at have med egentlig korruption at gøre kan afføde vigtige dialoger om og forbedringer af procedurer og praksisser. Setup omkring klagekomite virkede efter hensigten, og sagen kunne behandles inden for en tilfredsstillende tidsramme, så både donorer, partner og indklager kunne få en tilbagemelding om konklusionerne.

2014.C02

Indhold af klagen: Under en gåtur langs stranden i et af vores fokuslande, fik en gruppe FKN-ansatte deres kameraer konfiskeret. I første omgang opfattedes situationen som tyveri, men det viste sig at det var en lokal politibetjent, der havde taget kameraerne. De ansatte blev bedt om at komme med til den lokale politistation og pålagt en bøde for at fotografere i områder, hvor det ikke var tilladt. Bøden var uproportionelt høj, og der havde ikke været skiltning eller andre indikationer på, at man ikke måtte fotografere. Situationen udviklede sig til egentlig afpresning, og i sidste ende måtte de ansatte betale en lavere bøde, som resultat af en forhandling i situationen.

Hvad gjorde vi: Bøden blev betalt af FKNs egne midler, og sagen blev indberettet via FKNs klagesystem.

Hvad lærte vi: Situationen blev håndteret efter bogen og ifølge FKNs vedtagne politik og procedurer: bøden blev i første omgang afvist, siden forhandlet ned og i sidste ende betalt af egne midler og indberettet via klagemekanismen. Det at sagen blev indrapporteret giver FKN mulighed for at følge op hvis lignende tilfælde rapporteres siden. Med en indmeldelse i arkiverne, har vi dokumentation til at tage sagen op. Desværre er det umuligt helt at undgå en situation som denne. Det generelle niveau for korruption og afpresning er høj i det land, hvor det skete. FKN arbejder løbende på at minimere risikoen for at komme i en sådanne situation, eksempel ved at give medarbejdere og samarbejdspartnere uddannelse og rådgivning om, hvordan man håndterer disse situationer, og ved at signalere til vores omverden, at vi ikke tolererer nogen form for korruption.

2014.C03 **Indhold af klagen:** Folkekirkens Nødhjælp undersøger i øjeblikket en sag om korruption og dokumentfalsk begået af en eller flere lokalt ansatte medarbejdere på et af Folkekirkens Nødhjælps regionalkontorer. De involverede medarbejdere er midlertidigt suspenderet, mens undersøgelserne pågår.

Hvad gjorde vi: Sagen er blevet undersøgt af et eksternt revisionsfirma, der har gennemgået samtlige rejseafregninger siden 1. januar 2013. Undersøgelsen har dokumenteret, at der er begået svindel for samlet set kr. 81.164, hvoraf fire medarbejdere har tilstået svindel for samlet set kr. 41.026.

En enkelt af disse medarbejdere er mistænkt for bedrageri af det resterende beløb, men har ikke tilstået denne del. De fire medarbejdere har enten selv sagt op eller er blevet afskediget med øjeblikkelig virkning. De involverede donorer er blevet underrettet, og midlerne vil blive tilbagebetalt.

Hvad lærte vi: Folkekirkens Nødhjælp vil i nærmeste fremtid drage relevant læring af sagen, herunder om der er behov for en opstramning af de interne kontroller. Folkekirkens Nødhjælp vil ydermere iværksætte en stikprøveundersøgelse af brændstofforbrug og indkøbsprocedurer på det omtalte kontor.

2014.C04 **Indhold af klagen:** Folkekirkens Nødhjælp undersøger i øjeblikket en sag om dokumentfalsk hos en samarbejdspartner i Afrika. Ligeledes foreligger mistanke om fortsat bedrageri i forbindelse med implementeringen af et projekt støttet med midler fra Folkekirkens Nødhjælp. Folkekirkens Nødhjælps egen rolle i forbindelse med at muliggøre svindelen undersøges også.

Hvad gjorde vi: Den mistænkelige sag er blevet rapporteret til Folkekirkens Nødhjælps klagesystem og indledende undersøgelser er iværksat både internt i Folkekirkens Nødhjælp og hos samarbejdspartneren. På baggrund af den indledende undersøgelse, vil en dybdegående revision af partneren og det igangværende projekt blive iværksat. Alle partnerens aktiviteter og udgifter i projektet er blevet standset. De involverede donorer er blevet informeret om mistanken og den igangværende undersøgelse.

Hvad lærte vi: Så snart undersøgelsen er afsluttet vil Folkekirkens Nødhjælp kigge nærmere på læringen af denne sag, herunder om der er behov for øget intern kontrol i samarbejdet med partnerorganisationer.

2014.C05 Indhold af klagen: Folkekirkens Nødhjælp har modtaget en rapport fra en ansat som blev udsat for afpresning i forbindelse med indrejse i et fokusland. Af administrative årsager havde medarbejderen ikke sin arbejdstilladelse på sig, og havde fået forståelsen af, at dette ikke ville udgøre et problem for indrejsen. Indrejsemyndigheden brugte imidlertid dette faktum til at afkræve en udokumenteret bøde, som medarbejderen i første omgang nægtede at betale. Medarbejderen bad gentagne gange om at se dokumentation til attestation af bødens gyldigheden, men myndighederne nægtede og truede med at sætte medarbejderen i fængsel. Stillet over for denne trussel, betalte medarbejderen bøden (USD 280 / DKK 1.669) og har efterfølgende produceret egen dokumentation for betalingen og indberettet sagen i klagesystemet.

Hvad gjorde vi: Sagen blev håndteret i overensstemmelse med vores politik om anti-korruption og vil blive arkiveret som materiale med henblik på at indsamle yderligere beviser for afpresning eller anden magtmisbrug, der måtte komme fra samme myndighed. Omkostningerne forbundet med den konkrete situation dækkes af Folkekirkens Nødhjælps egne midler og dokumenteres ifølge interne procedurer.

Hvad lærte vi: Situationer som disse er desværre ikke enestående, og de understreger vigtigheden af, at vores ansatte har viden om, hvordan de skal håndtere krav som disse og hvad de efterfølgende skal gøre som opfølgning. Den pågældende medarbejder håndterede situationen helt korrekt og i overensstemmelse med de vedtagne procedurer.

Fundraising i Danmark

Telemarketingaktiviteter (phonere):

Vores telemarketingaktiviteter var et område, hvor vi igen i 2014 modtog en del klager. Der indkom således i alt 15 klager i løbet af året. Klagerne kan grupperes inden for 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

En af de ting FKN har noteret er, at trofaste bidragsydere 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, og vi har omgående stoppet bidragene fra dem, der måtte ønske dette samt fjernet deres telefonnumre fra call listen. Der er slutteligt blevet fulgt op på de enkelte sager med de implicerede medarbejdere/koordinatorer, i de tilfælde, hvor der er sket konkrete overtrædelser i henhold til vores etiske retningslinjer for telemarketing. Disse retningslinjer kan ses på FKNs hjemmeside.

Gadehvervning:

Gadehvervning er fortsat et område, som vi modtager klager over. I 2014 drejede det om 9 klager.

Klagerne kan grupperes inden for følgende temaer:

- Klager over donationer, hvor bidragsyderen 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 2014 modtog vi 1 klage over vores samarbejde med buy aid. Det er lavere end i 2013. I dette tilfælde har klageren følt sig snydt, fordi denne troede, at man gennem indkøbet støttede et humanitært formål 100 %, og ikke kun med de 10 %, som buy aid donerer til Folkekirkens Nødhjælp. I alle sager er der blevet fulgt op med buy aid, og indskærpet, at det skal gøres klart for køberne, at de kontaktes af buy aid og ikke af FKN samt oplyses om, hvor stor en del af beløbet der går til humanitære formål.

Sogneindsamlingen

Vi modtog 7 klager over Sogneindsamlingen i 2014. Klagerne vedrørte:

- Klage over indsamler, der er gået ind i privat hjem uden lov
- Klager over brochurer/girokort efterladt på adressen
- Klage over selve indsamlerens adfærd

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 over for indsamlerne. Øvrige klager over efterladte brochurer resulterede i en undskyldning.

Klager over opsigelse af bidrag og teknik

En række klager (10) drejer sig om opsigelse af bidrag og mere tekniske forhold, fx:

- Opsigelse af aftale pga. forskellige forhold
- 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

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 steget fra 8 klager i 2013 til 15 klager i 2014.

Klagerne i 2014 vedrørte bl.a. følgende områder:

- Klage over samarbejdet og ansættelsesforholdet på en af vore Partnerkontorer
- Klage over opsigelse af en medarbejder på et af vore ude kontorer
- Klage fra frivillig over at blive opsagt i genbrugsforretning
- Klage over FKN som partipolitisk organisation
- Klage over frivillig i butik

Vi modtog klager fra tidligere ansatte, der havde indsigelser i forhold til deres opsigelsen og i ligeså høj grad indsigelse til selve proceduren og den måde, den/de havde oplevet, at selve beskeden, var blevet overdraget på. Klagerne er blevet taget meget seriøse, og er blevet søgt oplyst fra alle de personer, som måtte have været impliceret i de faktiske sager.

I sagen i forhold til partner kontoret informerede FKN den relevante organisation om de faktiske forhold i relation til klagen, men da den implicerede ikke blev aflønnet for projektpenge finansieret af FKNs midler, kunne FKN ikke stille krav om advarsel el. lign i forhold til personen.

FKN modtog ligeledes en klage fra en frivillig, der blev opsagt i en af vore genbrugsforretninger. FKN undersøgte hvilke forhold, der havde gjort sig gældende, og bad alle implicerede om at indberette deres oplevelse. På baggrund af undersøgelsen bad FKN om oplysninger fra begge parter i sagen, og konkluderede på den baggrund, at det havde været en nødvendig beslutning at opsige den pågældende medarbejder, i forhold til de foreliggende omstændigheder.

En klager mente, at FKN var en partipolitisk organisation fordi FKN samarbejdede med én organisation i et af de lande, hvor vi har ydet hjælp og støtte i 2014. I svaret redegjorde vi for, at vi ikke betragtede samarbejdet med den påtalte organisation som værende en støtte til ekstremistiske politiske holdninger. Vi anså samarbejdet med organisationen som værende et vigtigt led i at få distribueret mest muligt hjælp ud til de mennesker, der måtte have et akut behov herfor.

En anden klage som berørte en frivillig i en genbrugsforretning, drejede sig om, at klageren følte, at hun var blevet dårlig behandlet, da hun prøvede at aflevere en række ting, som hun mente, var i udmærket stand, og som butikken modtog. Efterfølgende hørte personen, som havde indleveret tingene, at der var blevet klaget over tingenes stand bag hendes ryg til en bekendt, hvorefter de var blevet kasseret. Det blev indskærpet over for de ansatte i butikken, at man ikke ville se eller høre om den slags opførsel i én af FKNs butikker, og det blev indskærpet over for den frivillige, at der skulle udvises fuld fortrolighed i forhold til, hvem der donerede ting, og hvad der blev doneret.

Del 3: Vedligeholdelse og kvalitetssikring af Klagesystemet i løbet af 2014

Målet for 2014 var, at alle FKNs kontorer skulle have oprettet et fungerende klagesystem. Målet blev indfriet i forhold til vores Regionale kontorer, hvor alle nu har fået oprettet et klagesystem. I forhold til vores minerydningskontorer, er det lykkedes at få oprettet klagesystemer på 3 ud af i alt 7 kontorer.

I 2014 udviklede vi en omfattende guideline som et redskab til vores udekontorer og vores partnere, i forbindelse med oprettelse af et klagesystem samt information omkring selve brugen af klagesystemet og formålet med et åbent, transparent og effektivt klagesystem. Det er FKNs opgave at sørge for, at informere og træne vores ansatte inden for dette område, således at vi som organisation overholder vores forpligtigelser og minimumsstandarder, og kan dokumentere den fornødne ansvarlighed i forhold til vores interessenter, donorer og dem som modtager vores hjælp. De udarbejdede guidelines blev præsenteret for vore regionale kontorer på et IMM møde den 3. februar 2015.

Fremadrettet er vores mål for 2015 at få oprettet et klagesystem på de sidste af vore minerydningskontorer, der stadig mangler, og som har funding til at køre et projekt i mere end 12 måneder. Samtidig er FKN forpligtet til at sikre, at vi også fremadrettet sørger for, at de partnere vi arbejder sammen med, har eller får opbygget effektive klagesystemer, der sikrer den gennemsigtighed og ansvarlighed, som vi repræsenterer som organisation.

Del 4: Rapportering på FKNs arbejde med anti-korruption i 2014

2014 var andet implementerings år for et internt anti-korrupsionsprojekt som FKN igangsatte i 2013, og som løber til udgangen af 2015. Formålet med projektet har dels været at sikre, at FKN lever op til internationale standarder indenfor anti-korruption, men endnu vægtigere har det været at bidrage til en kulturforandring omkring korruption i organisationen. Målet har således været, at FKN kunne styrke en kultur af åbenhed og dialog, hvor (anti-)korruption og de relaterede dilemmaer, er noget vi taler om - også når det ikke er motiveret af en konkret mistanke. I FKN tror vi på, at des mere åbne vi er om korruption og des mere vi får talt om de konkrete dilemmaer, des bedre bliver vi til at modarbejde og bekæmpe det, som visse steder synes som indbygget i selve samfundets struktur.

Vores kollegaer og medarbejdere står dagligt overfor svære valg, når det kommer til anti-korruption. Er det vigtigst at sige nej til at betale en lille smørelses-sum på 5 dollar, end det er at få en lastbil med nødhjælp frem til en flygtningelejr? Og hvad med det akutte behov for opholds/rejse/arbejdstilladelsespapirer, er det i orden at betale 20 dollar som ikke kan dokumenteres for at få dem igennem hurtigt, så vi får en medarbejder

i gang med årsregnskabet som har deadline i næste uge? Og hvad nu hvis jeg bare betaler en anden for at ordne hele sagen for mig, og betaler ham en fast sum, er det så stadig mit ansvar hvis han bestikker sig til noget? Der er både tvivl, dilemmaer og gråzoner involveret når vi taler anti-korruption, og det er alt det vi gerne vil støtte alle FKNs medarbejdere i at tale med hinanden og med vores partnere om. Det er nemt nok at sige "Vi siger 100% nej til korruption, vi accepterer det ikke!" – det er bare ikke sikkert, at vi bliver ret meget bedre til at håndtere den konkrete situation af det, og i værste fald bliver det skjult i folks privatøkonomi.

Derfor har vi sammenskruet en anti-korruptionsindsats, som indeholder en række forskellige elementer:

1. En klar og politik som tydeligt slår fast, at vi ikke accepterer korruption i nogen afskygning, og klart definerer vores forståelse af korruptionens forskellige former.
2. En anti-korruptionsrådgiver i hovedkvarteret, og en kontaktperson for anti-korruption på hvert eneste landekontor. Kontaktpersonerne har gennemgået et uddannelsesforløb og er nu sammen med den lokale ledelse ansvarlige for at udrulle både træning og dialog for det givne kontor og disses partnere. Kontaktpersonerne modtager jævnlig sparring fra rådgiveren i København, og kan altid henvende sig for støtte.
3. Et online kursus som alle medarbejdere skal tage indenfor de første 3 måneders ansættelse i FKN. Kurset blev lanceret i december 2014, og er blevet gennemført stort set 100% af FKNs ansatte. Det vil være obligatorisk for alle nyansatte at gennemgå kurset, hvilket ledelsen følger op på. I 2015 skal kurset oversættes til Fransk og Arabisk, muligvis flere sprog. Indtil nu har sprog-problemet været løst ved, at kolleger har taget kurset sammen med en engelsktalende, som så har kunnet oversætte løbende. Vi har set en fantastisk flot indsats på alle vores kontorer for at nå en gennemførselsrate på næsten 100%.
4. Det online-kursus kan ikke stå alene, når vi ønsker en åben og dialogbaseret anti-korruptionskultur i FKN. Derfor følges det op med invitationer til dilemma-workshops, både virtuelt og personligt. Tanken er, at man efter endt kursus møder op til et par timers workshop, hvor der diskuteres helt konkrete dilemmaer. Dermed håber vi at få mere kød på de principper og guidelines, som der udstikkes i kurset.
5. Alle kontaktpersoner og regionalkontorer har udformet anti-korruptions planer for 2014-2015. Heri er der lagt konkrete planer for træning og dialog internt, men også med henblik på at involverer vores mange partnere i arbejdet. Målet er, at mindst 2 partnerorganisationer skal udarbejde en anti-korruptionspolitik inden udgangen af 2015. Planerne indeholder også overvejelser om hvorvidt, og hvordan FKN kan samarbejde med andre aktører i regionen om anti-korruption.

FKN har haft sin anti-korrupsionspolitik siden 2009, men der har været en overvældende positiv respons på, at den nu bringes mere til live med online kurset, som er dilemma-baseret, og derfor konfronterer nogle af de svære valg, vi kan komme til at stå i, i det daglige arbejde. Mange medarbejdere har meldt tilbage, at de har fundet det meget givende at tage kurset, at det har guidet dem i deres tvivl, og at de glæder sig til opfølgninger. Der er ligeledes kommet konkrete historier hjem om folk som har undgået korruption ved nu at være bedre klædt på, den ene kan man læse om på vores hjemmesiden under titlen "Til kamp mod korruption". Næste skridt for anti-korrupsions kontaktpersoner og rådgiver er nu at få partnerne involveret i træning og udarbejdelse af deres egne politikker og handlingsplaner på området.

Der kan spores en lille stigning i antallet af indmeldte sager, hvilket vi ser som positivt, da det er et tegn på en øget opmærksomhed og viden om, hvordan der skal reageres. Håbet er faktisk, at vi vil se en markant stigning i 2015, hvilket også understøttes af en øget indsats for at sprede information og viden om vores klagesystem (whistleblowerordning).