



FOLKEKIRKENS  
NØDHJÆLP

actalliance



# Klagerappport 2015

## Folkekirkens Nødhjælps Klagerapport 2015

Dette er Folkekirkens Nødhjælps<sup>1</sup> syvende klagerapport. Rapporten omfatter kalenderåret 2015, og kan sammen med tidligere klagerapporter fra henholdsvis 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 og 2014 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 2015.

**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** indeholder en generel redegørelse om vores indsats på anti-korruptionsområdet i 2015.

### **Del 1: Generel indledning**

Vi har i 2015 modtaget i alt 55 klager gennem vores klagesystem, der administreres fra FKNs hovedkvarter i København. Dette er et fald i forhold til 2014, hvor vi i alt modtog 72 klager. Der er således indkommet 17 færre klager end i 2014.

Klagerne omfatter både sensitive (15) og operationelle (40), og de omfatter både vores nationale såvel som vores internationale aktiviteter.

---

<sup>1</sup> I det efterfølgende forkortet som FKN

Sensitive klager omhandler klager om korruption, seksuelt misbrug/chikane eller andre alvorlige brud på FKNs adfærdskodeks både i forhold til egne ansatte og partnere.

Antallet af sensitive klager i 2015 er 15 det samme som antallet af sensitive klager i 2014. 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, 14 korruptionssager i 2014 og 7 korruptionssager i 2015. 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 antikorrupition – herunder bl.a. i form af et e-læringskursus, som alle FKN-ansatte, skulle tage. Dette er som nævnt i rapporten fra 2014 blevet en integreret del af selve ansættelsen hos FKN. Modsat 2014 fordeler de sensitive klager sig ligeligt over både personalesager og korruptionssager. I 2014 fordelte 14 ud af de 15 sensitive klager sig udelukkende på korruptionssager, mens i 2015 fordelte 8 (heraf viste én af de 8 sager sig udelukkende at være en ubegrundet mistanke om korruption) af de 15 sensitive sager sig over korruption mens de andre 7 omhandlede sensitive klager i forhold til ansatte i enten partnerorganisationer og/eller internt i FKN.

De operationelle klager (40) vedrører fortrinsvist vores fundraising aktiviteter, dvs. aktiviteter der omfatter telemarketing, gadehvervning, diverse kampagner og sogneindsamlingen. Telemarketing kampagner, hvor vi telefonisk kontakter folk tegner sig for 29 af årets operationelle klager fra folk, der er blevet bedt om at forhøje deres bidrag, folk der ikke længere ønsker at bidrage til FKNs arbejde, og folk der føler sig indignerede over at blive spurgt, om de ønsker at forhøje deres allerede eksisterende bidrag, og derfor enten varsler med at stoppe med at indbetale til os, eller vælger at stoppe helt pga. henvendelsen.

Der har i 2015 været meget få klager over vores gadehvervning. Vi modtog i 2015 3 klager i alt på denne aktivitet, ud af i alt 29 klager på vores hvervningsaktiviteter generelt. Både telemarketing og gadehvervning er meget vigtige fundraising aktiviteter for Folkekirkens Nødhjælp. Antallet af klager skal derfor sættes i forhold til, at vi årligt kontakter op mod 130.000<sup>2</sup> personer på gaden via vores face-to-face kampagne og ringer til omkring 223.000 personer. 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.

---

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

## Oversigt over klage typer

	2012	2013	2014	2015
Samlet antal indkomne klager i København	94	60	72	55
Heraf sensitive klager i alt	<u>8</u>	<u>8</u>	<u>15</u>	<u>15</u>
Antallet af operationelle klager	86	52	57	40
Heraf klager over telemarketing	20	17	15	13
Heraf klager over gadehvervning	11	7	9	3
Opsigelse af bidrag og klager over teknik	13	13	10	13
Klager over Sogneindsamlingen	6	4	7	6
Klager over buy aid	3	3	1	0
Klager over fundraising aktiviteter i alt	<b>53</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>35</b>

## Gennemsigtighed 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](http://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 betyrelse gennemse specifikke sager for at sikre kvaliteten af sagsbehandlingen.

### **Klager over organisatoriske forhold**

Der har i 2015 været et stort fald af organisatoriske klager, hvor der i 2014 blevet indgivet 15, blev der i 2015 udelukkende indgivet 5.

Kategorien omfatter f.eks. klager over frivillige i genbrugsforretninger, klager fra udsendte frivillige og klager over mulige brud på interne ledelsesværdier eller politikker i organisationen. 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 allerede gældende retningslinjer.

Generelt fungerer systemet godt internt, og der er en grundlæggende en opbakning og forståelse af systemet i organisationen. Der er nu tale om et system i almindelig drift i Folkekirkens Nødhjælp, det der er FKNS udfordring er fortsat, at sørge for, at systemet vedligeholdes – herunder særligt på vores udekontorer.

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

### **Offentliggjorte korruptionssager fra 1. januar til 31. december 2015**

#### **2015 – C01 Svindel begået af politiet**

**Indhold af klagen:** Folkekirkens Nødhjælp har modtaget en rapport fra en af vores anti-korruption focal points, hvoraf det fremgår, at en convoj på vej til lufthavnen for at hente nogle expats blev stoppet ved en kontrolpost af to politibetjente. Politibetjentene bad om at se bilens synsrapport, der var 4 dage for gammel, og skulle have været fornyet og henholdsvis baglygter og vinduesviskere virkede ikke. Politiet forlangte en "bøde" på i alt 100 USD for bilens konstaterede mangler. Da klokken var omkring midnat, og medarbejderen skulle være i lufthavnen omkring kl. 1am, valgte medarbejderen ikke at diskutere yderligere med betjentene, og betalte det forlangte beløb uden at modtage nogen form for kvittering, 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.

## 2015 – C02 Brud på Code of Conduct og mistanke om svindel af ansat

**Indhold af klagen:** Folkekirkens Nødhjælp har modtaget en rapport fra en af vores anti-korruption focal points, hvoraf det fremgår, at en ansat på et af vores udekontorer, betalte han børn for at bære beholdere med oxygen på tværs af en landegrænse, for at læsse disse på et af vores køretøjer. Efterfølgende udbetalte han bestikkelse til politiet ved grænseovergangen. Udover at det er et brud på Folkekirkens adfærdskodeks at benytte sig af børnearbejde, var det indberettede beløb så stort, at der endvidere var mistanke om, at den ansatte havde udøvet snyd for egen vindings skyld. Den ansatte indberettede ikke selv episoden, men det blev opdaget af kontorets økonomiansvarlige.

**Hvad gjorde vi:** Den ansatte blev konfronteret med handlingen og sagde op kort efter, mens sagen stadig blev undersøgt. Sagen blev håndteret i overensstemmelse med vores politik om anti-korruption og vil blive arkiveret som materiale med henblik på at komme magtmisbrug og misbrug af midler for egen vindings skyld til livs. 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 være opmærksom på og identificere situationer som disse, og hvad de efterfølgende skal gøre som opfølgning. Den pågældende medarbejder, der blev opmærksom på forholdene, håndterede situationen helt korrekt og i overensstemmelse med de vedtagne procedurer.

## 2015 – C03 – Bagholdsangreb og tyveri

**Indhold af klagen:** Folkekirkens Nødhjælp har modtaget en rapport fra en af vores anti-korruption focal points, hvoraf det fremgår, at en af bilerne i en FKN Convoy, blev udsat for et baghold, og fik stjålet penge samt en mobiltelefon. Bagholdet blev formentlig udløst fordi convoyen blev adskilt fra den resterende af gruppen pga. en lokal bus, som var det reelle mål for bagholdet. Der sket heldigvis intet med nogle af FKNs ansatte, der befandt sig i køretøjet.

**Hvad gjorde vi:** Sagen som sådan omhandlede et røvet tyveri og blev håndteret korrekt og vil blive arkiveret som materiale med henblik på at indsamle læring.

**Hvad lærte vi:** Situationer som disse er desværre ikke enestående, og de understreger vigtigheden af, at vores ansatte har viden om, hvordan de skal være opmærksom på og identificere situationer som disse, og hvad de efterfølgende skal gøre som opfølgning.

#### **2015.C04 - Mistanke om svindel blandt medarbejdere i Partnerorganisation**

**Indhold i klagen:** Mistanken om svindel blev affødt af partneres finansielle rapportering til FKNs regional kontor. Rapporten affødte en række spørgsmål og uklarheder. FKN bad partneren om at forholde sig til disse uklarheder i forbindelse med et møde, men fik ikke tilstrækkeligt med information.

FKN formoder, at der er tale om enkelte ansattes handlinger og ikke som sådan om et institutionelt problem hos partneren.

**Hvad gjorde vi:** I første omgang har FKN bedt partneren om at lave en intern undersøgelse af sagen og herefter rapporterer tilbage til os. I den mellemliggende periode vil FKN ikke fortsætte udbetalinger til de fælles aktiviteter og partnerorganisationen i det hele taget.

**Hvad har vi lært:** Der vil blive opsamlet på læring når sagen afsluttes.

#### **2015.C05 – Mistanke om uregelmæssigheder i forbindelse med HMA program**

**Indhold i klagen:** I forbindelse med et rutinetjek af projektøkonomien for et HMA projekt, blev FKN klar over, at en beskedent sum af projektpenge ikke var blevet brugt til at financiere de planlagte projektaktiviteter. Beløbet var blevet overført til partnerorganisationen ved brug af ikke godkendte procedurer og var således desværre havnet hos en person der ikke var villig til at tilbagebetale beløbet.

**Hvad gjorde vi:** FKN har prøvet på alle mulige måder at få beløbet tilbagebetalt fra den pågældende person, men det har ikke været muligt. Sagen er således blevet lukket, og FKN har påtaget sig at dække tabet af egne midler.



**Hvad lærte vi:** FKN har iværksat forskellige tiltag for at sikre, at denne type fejl i forbindelse med overførsler til partnere ikke gentager sig på det pågældende kontor, blandt andet ved at ændre procedurerne for overførsler af denne type.

## **2015 – C06 - Afpresning og tyveri af 900 dollars**

**Indhold af klagen:** Under en arbejdsrelateret rejse, var en medarbejder i Folkekirkens Nødhjælp nødsaget til at medbringe en del penge i kontanter, da en bankkonto endnu ikke var sat op i det land han rejste til. Det drejede sig om 10.000 USD. I forbindelse med det rutinemæssige sikkerhedstjek, bliver han bedt om at træde til side og hans tasker og ting bliver gennemført, hvorved sikkerhedspersonalet finder de mange kontanter. Samtidig udspørges han, og kommunikationen er udfordret af den sproglige barriere mellem sikkerhedsvagten og ham. Sikkerhedsvagten hævder, at det er ulovligt at rejse med så mange kontanter og konfiskerer derfor pengene og fratager ham hans pas. Medarbejderen protesterede højtlydt, men var samtidig bange for at gøre sig selv til genstand for alt for meget opmærksomhed, da det var sent om aftenen og han nemt kunne blive offer for et målrettet tyveri, hvis for mange så ham og de mange kontanter han bar. Sikkerhedsvagten var truende, og kommunikerede så klart at han ønskede en bestikkelsessum. Medarbejderen havde tidligere haft problemer med korrupte politifolk i det pågældende land og vurderede derfor, at situationen var sådan, at han måtte betale et mindre beløb til sikkerhedsvagten for at slippe sikkert ud af situationen og dernæst melde episoden efterfølgende. Sikkerhedsvagten tog imod og gav medarbejderen pas og penge tilbage. Dog stjal han ved samme lejlighed 900 USD, hvilket medarbejderen først opdagede da han talte pengene op ved ankomst.

**Hvad gjorde vi:** Efterfølgende meldte medarbejderen sagen til sin overordnede og til hovedkontoret gennem vores klagemekanisme. Der er blevet produceret dokumentation på situationen og udgiften er dækket af egne midler. Sagen er således blevet håndteret i fuld overensstemmelse med Folkekirkens Nødhjælps retningslinjer og politik for anti-korruption. Medarbejderens personlige sikkerhed var truet, og det hensyn går forud for principper om nul-tolerance over for bestikkelse.

**Hvad har vi lært:** Situationer som disse er desværre ikke sjældne i pågældende land, og det understreger betydningen af uddannelse og viden om, hvordan man håndterer korruption og situationer der involverer afpresning. Folkekirkens Nødhjælp har siden været i stand til at oprette en bankkonto i landet, og dermed undgå en gentagelse af situation i fremtiden.

## **2015.C07 – Afpresning af lantedirektør i partnerland**

**Indhold i klagen:** I anledning af et feldbesøg hos en af FKNs partnere i det pågældende land, blev den regionale direktør standset af en betjent under køreturen. Betjenten insisterede på, at direktøren var kørt over for rødt, men direktøren havde ikke samme opfattelse af situationen. Betjenten eskalerede situationen, og ville nu tage direktøren og bilen med på politistationen, hvor bilen ville blive konfiskeret og direktøren pålagt at møde op i retten den følgende uge, hvor betjenten forudså en dom til bøde på USD 500. Betjenten tilbød imidlertid direktøren at betale 100 USD på stedet, og så kunne han undgå at skulle med på stationen og i retten ugen efter. Direktøren vurderede at situationen var truende og følte sig ikke sikker ved at skulle følge med betjenten, hvorfor han betalte de 100 USD og kørte væk. Sagen blev meldt til politiet med angivelse af betjentens nummerplade, og det kom senere frem, at betjenten ikke kørte i en officiel politibil.

**Hvad gjorde vi:** Sagen blev som nævnt meldt til politiet og internt til FKNs klagemekanisme. Desværre kommer vi typisk ikke meget videre med denne type sager. Vi samler naturligvis erfaringen og hvis samme situation opstår igen, kan vi akkumulere bevismateriale.

**Hvad lærte vi:** Situationer som disse er ikke atypiske i det pågældende land, desværre. En vigtig læring for denne slags situationer er dog, at man altid skal spørge ind til at få fremvist officiel dokumentation for embede (i dette tilfælde et gyldigt politiskilt eller lignende).

## **Fundraising i Danmark**

**Telemarketingaktiviteter (phonere):**

Vores telemarketingaktiviteter var et område, hvor vi igen i 2015 modtog en del klager. Der indkom således i alt 13 klager over henholdsvis telefonhenvendelser i løbet af året. Klagerne kan oftest 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

En af de ting FKN har noteret er, at trofaste bidragsydere bliver irriterede over gentagen kontakt, men tidligere 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 er derfor ikke tidligere blevet ændret på vores nuværende rutiner. Og det ligger heller ikke i pipeline, at dette på nuværende tidspunkt kommer til at ske fremadrettet.

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 2015 drejede det om 3 klager, hvoraf 2 af de 3 henvendelser kom fra forældre hvis søn og/eller datter, var blevet hvervet af en facer som fast bidragsyder.

Oftest kan klagerne grupperes indenfor 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

## **Sogneindsamlingen**

Vi modtog 6 klager over Sogneindsamlingen i 2015. Klagerne vedrørte:

- Klager over brochurer/girokort efterladt på adressen
- Klage over selve indsamlerens adfærd

FKN har naturligvis beklaget og bedt de ansvarlige indsamlingsledere om at påtale de ovenfor anførte ting overfor indsamlerne. Øvrige klager over efterladte brochurer resulterede i en undskyldning. Set i forhold til at vi årligt har mellem 18-20.000 indsamlere på gaden til Sogneindsamlingen, er det lave antal af klager af klager meget flot.

## **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
- Klager over forkert indberetning til SKAT
- Link på mails og hjemmeside, der ikke virkede
- Klage over fejl i udsendt girokort mv.

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, så de der ønskede at støtte FKN fik mulighed for det.

Helt overordnet kan man sige, at det er flot at man i 2015 kun har modtaget 29 klager indenfor FKNs fundraisingaktiviteter mod et samlet antal klager på 52 i 2014.

## **Organisationsmæssige forhold**

Antallet af klager over organisationsmæssige forhold er faldet fra 15 klager i 2014 til 5 klager i 2015.

Klagerne i 2015 vedrørte bl.a. 5 følgende områder:

- Klage over at et fremsendt tilbud i forbindelse med en specific opgave landede i udekontoets junk mail box, og derfor ikke blev vurderet samtidig med de andre indkomne tilbud.
- Klage over manglende respons til en partnerorganisation.
- Klage fra en kunde i en af vores genbrugsbutikker, over den adfærd som de frivillige ansat i butikken udviste.
- Klage over forfordeling i forhold til grupper mv. i fordeling af nødhjælp udført af en af vores partnerorganisationer i et af vores fokuslande.
- Klage over opsigelsesprocedure i forbindelse med en afskedigelse på et af vores udekontorer.

I sagen i forhold til det af en udbyder fremsendte tilbud, der var belvet modtaget rettidigt, blev der indgået et forlig ml. FKN og klager, og den lærte lektie i den henseende var, at junk mail altid for god ordens skyld lige skal tjekkes før end man afslutter en udbudsproces på sit kontor.

Den anden klage i forhold til vores partnerorganisation skyldtes en misforståelse ml. udekontoet og den pågældende partner. Da først dette blev løst, kørte processen og samarbejdet fint igen. Denne klage skærpede opmærksomheden omkring vigtigheden af tydelig og rettidig kommunikation.

FKN modtog ligeledes en klage fra en kunde i en af vores genbrugsbutikker, der havde overhørt nogle mindre positive bemærkninger fra de frivilligt ansatte i butikken, omhandlende nogle af de andre kunder, der var til stede i butikken. Genbrugslederen fra den pågældende butik blev gjort opmærksom på hændelsen, og tog en samtale med de frivillige, der havde været på vagt, på den dag, da hændelsen fandt sted. Det blev indskærpet, at man fra FKNs side forventer, at alle ansatte uagtet om man er frivillig eller lønnet, opfører sig pænt og taler ordentligt om og til alle kunder uagtet etnicitet.

Klage fra en lokalbeboer fra et bestemt område i et af vores fokuslande som syntes, at én af vores partnerorganisationer forfordelte specifikke etniske grupper i et givent område. Vi rettede henvendelse til vores partnerorganisation for at forhøre os, om indholdet i den indkomne klage var korrekt, og sendte efterfølgende organisationens respons til klager, og bad denne komme med yderligere dokumentation såfremt denne fastholdt sin påstand. FKN hørte ikke yderligere.

I klagen i forhold til selve opsigelsesproceduren på et af vores udekontorer, hvor klageren udover at klage over processen i forhold til egen opsigelse, og så gjorde opmærksom på forholdene og processen i enkelte

andre ansattes forhold mv. valgte FKN at spørge ind til de i klagen rejste kritik punkter, og måtte erkende, at selve processen omkring afskedigelserne mv. kunne have været udført mere betænksomt.

FKN lærte af denne klage, at kommunikation og regelmæssig korrespondance er det vigtigste, i en sårbår situation som en afskedigelse ofte er, og at det er vigtigt, at vi også tænker dette ind som et vigtigt aspekt at huske på, at man er ansvarlig for som leder.

### **Del 3: Vedligeholdelse og kvalitetssikring af Klagesystemet i løbet af 2015**

Målet for 2015 var at få oprettet et klagesystem på de sidste af vore minerydningskontorer, der stadig manglede, og som har funding til at køre et projekt i mere end 12 måneder. Som organisation 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, dette arbejde er fortsat en stor opgave for FKN.

I 2015 var antallet af partnere, der udelukkende arbejder med humanitære projekter- og udvikling 217 mod 205 i 2014. Tallet er eksklusiv de af vores partnere, der udelukkende er involveret med vores HMA programmer. Stigningen i antallet af partnere skyldes vores nye landeprogram i Zimbabwe.

Ved udgangen af 2015 blev det indrapporteret, at 93 af vores partnere havde oprettet klagemekanismer, hvilket svarer til 43 %. Dette er et fald fra 2014, hvor hele 48% indrapporterede, at de havde faktisk fungerende klagemekanismer (i alt 99 partnere ud af i alt 205). Faldet skyldes sandsynligvis en række ændringer i partnernes portefølje på grund af nye strategier i landeprogrammerne i adskillige lande. Heril kommer de nye partnere i Zimbabwe, hvoraf ingen endnu har fået oprettet klagemekanismer.

#### **Indrapportering på henholdsvis antallet af partnere med oplyst fungerende klagemekanismer**

**Partners, with ScoC (Staff Code of Conduct) and Complaints Handling Systems  
Based on reporting in ACR's (Annual Country Reports) and Humanitarian Country Reports  
in 2014 + 2015**

<b>Country</b>	<b>No of partners</b>	<b>Partners with Staff CoC</b>	<b>Partners with Complaints mechanism</b>
----------------	-----------------------	--------------------------------	---

	2014	2015	2014	2015	2014	2015
<i>Kyrgyzstan</i>	18	18	10	10	10	10
<i>SARO:</i>	38	44	28	16	19	16
<i>Nepal</i>						
<i>Bangladesh</i>						
<i>India</i>						
<i>Pakistan</i>						
<i>Cambodia</i>	27	22	20	15	5	5
<i>Myanmar/Thailand</i>	20	18	14	10	5	4
<i>Palestine/Israel</i>	17	14	13	10	9	7
<i>Ethiopia</i>	14	13	9	10	10	10
<i>South Sudan, Kenya and SK</i>	18	17	18	12	7	8
<i>Uganda</i>	20	17	14	12	12	14
<i>Malawi</i>	21	22	18	22	19	16
<i>Honduras</i>	17	15	0	1	0	1
<i>Zimbabwe</i>	n/a	13	n/a	0	n/a	0
<b>TOTALS</b>	<b>198</b>	<b>213</b>	<b>158</b>	<b>118</b>	<b>96</b>	<b>91</b>
<b>HRU Countries</b>						
<i>Syria</i>	3	1	0	0	0	0
<i>Lebanon</i>	2	1	1	1	1	1
<i>Darfur, Sudan</i>	1	1	1	1	1	0
<i>Philippines</i>	1	n/a	1	n/a	1	n/a
<i>Jordan</i>	n/a	1	n/a	1	n/a	1
<b>TOTALS</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>217</b>	<b>161</b>	<b>121</b>	<b>99</b>	<b>93</b>

### **Indrapportering på operationelle klager fra vores udekontorer i 2015**

#### **ETHIOPIA:**

- 1) Please fill in the table below on your complaints handling (please note this is **only** about operational complaints. Sensitive complaints are handled by HQ in line with DCA's Guide on Complaints Handling and should not figure here):

No of operational complaints received	No of complaints closed	Broad description of type and content of complaints	Follow up measures taken and lessons learnt
One	One	The reference check done by DCA was not professional, DCA requested people that the one involved had not put as a reference and that slightly knew to be a witness of his/her performance.	Verbal explanation was given by the chair of complaints handling committee. The lesson learnt was that we need to consult the one involved if we are going to take a reference from

			someone else than the ones given by the applicant
--	--	--	---

**UGANDA:**

No of <b>operational</b> complaints received	No of complaints closed	Broad description of type and content of complaints	Follow up measures taken and lessons learnt
1	1	Operational complaint related to a procurement process of a larger consultancy – the bid ended up in the spam box of the prolog officer and hence was not assessed.	The complainant did not accept the GLRO handling of the complaint and complained further to HQ. Follow-up: at GLRO we have established an email address specific for bids, applications etc.

**MYANMAR**

- 1) Please fill in the table below on your complaints handling (please note this is **only** about operational complaints. Sensitive complaints are handled by HQ in line with DCA’s Guide on Complaints Handling and should not figure here):

No of <b>operational</b> complaints received	No of complaints closed	Broad description of type and content of complaints	Follow up measures taken and lessons learnt
1	1	Fraud at partner organisation, money was taken by a person or personal purpose.	The amount of Money was transferred by DCA to partner organisation (in a personal account) without following required procedures. The person whose account it was transferred to took out the money and misused it. DCA took steps to recover the money and have emphasized strict procedures in regard to transferring money to partners to avoid this can happen again.

**PALESTINE**

- 1) Please fill in the table below on your complaints handling (please note this is **only** about operational complaints. Sensitive complaints are handled by HQ in line with DCA’s Guide on Complaints Handling and should not figure here):



No of <b>operational</b> complaints received	No of complaints closed	Broad description of type and content of complaints	Follow up measures taken and lessons learnt
One Complaint Received late 2015	None	A contract of a person was suspended and then stopped due to an amount of some complaints handed in by other beneficiaries etc. This raised a following complaint which is still open and being investigated.	The case is still open and the following measures were/will be taken: 1. Contacting the partner organization and informing them about the complaint and sending them several relevant questions to better understand the case. 2. Collecting documentations relevant to the suspension and ending of contract. 3. Collecting thorough documentations for the way the partner organization has handled the complaints received. 4. Organizing the different events, that occurred during the period since the complaints were submitted. 5. Informing a co-funder of this project about the case as it involves some concerns relevant for the Partner organisation to know when decision needs to be made.

#### **Del 4: Anti-korrupsionsarbejdet i 2015**

I 2015 fortsætte FKN det ambitiøse projekt på anti-korrupsionsområdet. Samtlige medarbejder gennemgik i løbet af året et eLæringsmodul om anti-korruption, som nu er obligatorisk for alle medarbejdere at tage, indenfor de første 3 måneders ansættelse.

Mange af FKNs implementerende partnerorganisationer tilbydes også adgang til kurset, og en del af gjort brug af det. Herudover afholdt de uddannede anti-korrupsions fokuspersoner på vores landekontorer i 2015 en række træninger og workshops, både for partnerorganisationer og for egne kollegaer. Her gennemgås FKNs politik på anti-korruption, ligesom der diskuteres dilemmaer og handlemuligheder forbundet med anti-korruption.

I flere lande, har anti-korruption været et særligt tema for de årlige møder med partnerorganisationerne og i andre lande har man igangsat en særlig dialog på området, med henblik på at udvikle politikker og

procedurer yderligere. I 2015 udviklede 25 partnerorganisationer således en politik for bekæmpelse af korrupsion og endnu flere har en godkendt klagemekanisme på plads. I alt 120 partnerorganisationer modtog i 2015 træning i anti-korrupsion af FKN.

Et fint eksempel på hvordan anti-korrupsionstræningen helt konkret gør en forskel, kan man læse om her:

<https://www.noedhjaelp.dk/artikler/til-kamp-mod-korrupsion>