



**FOLKEKIRKENS
NØDHJÆLP**
actance



Klagerapport 2016

Folkekirken Nødhjælps Klagerapport 2016

Del 1: Indledning	2
Del 2: Klager rejst i FKNs Klagesystem i 2016	6
Del 3: Vedligeholdelse og kvalitetssikring af Klagesystemet i løbet af 2016	14
Del 4: Redegørelse for vores arbejde med anti-korruption i 2016.....	16

Dette er Folkekirken Nødhjælps ottende klagerapport. Rapporten omfatter kalenderåret 2016. Rapporter fra årene 2009-2015 kan tilgås på vores hjemmeside hvor der også findes en engelsk version.

Del 1: Indledning og oversigt over klage typer

Vi har i 2016 modtaget i alt 28 klager gennem vores klagesystem, der administreres fra Folkekirkens Nødhjælps (FKNs) hovedkvarter i København. Dette er et fald i forhold til 2015, hvor vi i alt modtog 55 klager. Der er således indkommet færre klager i 2016 end i 2015, dog med en stor stigning på sensitive sager og et anseeligt fald i antallet af operationelle klager.

Klagerne omfatter både sensitive (23) og operationelle klager (2) samt (3) klager som vi ikke kunne behandle da klager var anonym, og/eller at mailadressen var ugyldig, således at vi fik mail retur, når vi forsøgte at besvare henvendelsen. Klagerne omfatter overordnet set både vores nationale såvel som vores internationale aktiviteter.

Oversigt over indkomne klager siden 2013, inddelt i relevante klage typer og under-kategorier

	2013	2014	2015	2016
Samlet antal indkomne klager i København	60	72	55	25
Antal af sensitive klager (ud af samlet antal)	8	15	15	21
Antal af operationelle sager (ud af samlet antal)	52	57	40	2
Antal af klager der ikke kunne behandles (ud af samlet antal)¹	N/A	N/A	N/A	3

Detaljeret oversigt over klager vedrørende fundraising aktiviteter (som underkategori til de operationelle sager):

Klager over telemarketing	17	15	13	0
Klager over gadehvervning	7	9	3	0

¹ Klager der ikke kunne behandles da klager var anonym, og/eller at mailadressen var ugyldig, således at vi fik mail retur, når vi forsøgte at besvare henvendelsen. 2016 er det første år hvor vi aktivt holder tal på disse sager og arkiverer relevant information om dem.

Klager over opsigelse af bidrag og teknik	13	10	13	1
Klager over Sogneindsamlingen	4	7	6	0
Klager over buy aid	3	1	0	0
Klager over fundraising aktiviteter i alt	44	42	35	1

Sensitive klager

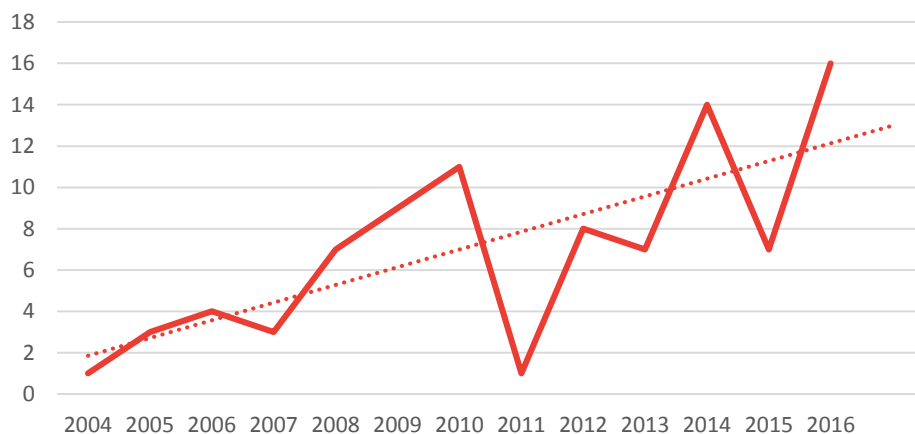
De sensitive klager er inddelt i kategorier, der omhandler klager om henholdsvis korruption, seksuel misbrug- og chikane eller andre brud på FKNs adfærdskodeks både i forhold til egne ansatte og ansatte hos vores partnerorganisationer. Sagerne der omhandler korruption, er kategoriseret som C-sager mens de resterende sensitive sager oftest er relateret til organisationen, og derfor kategoriseret som O-sager.

Antallet af sensitive klager i 2016 landede på 21, hvilket er en stigning på 6 klager i forhold til antallet af sensitive klager i 2015, hvor antallet var 15.

De sensitive klager i 2016 fordeler sig på 14 korruptionssager, mens de resterende 9 klager var organisatoriske sager omhandlende forhold, der relaterede sig til ansatte i enten partnerorganisationer og/eller internt ansatte i FKN.

C-sager (som underkategori til de sensitive sager)

Følgende graf illustrere trenden i antal af indmeldte C-sager (altså klager vedrørende mistænkt korruption over de sidste 12 år:



Med enkelte udslag, er trenden en støt stigning i antallet af sager. Denne trend ser vi udelukkende som en succes og frugten af vores målrettede og ambitiøse arbejde med anti-korruption. En øget bevidsthed hos medarbejdere og partnere omkring korruption og den negative indvirkning det har på vores arbejde, vil naturligt give flere indmeldelser. Således er der også sammenfald mellem de år, hvor vi har gjort særlige indsatser på anti-korruption og de år, hvor vi ser udsving i retning af flere indmeldte sager. Det starter med lancering af anti-korrupsions politikken i 2010 (efter to års arbejde med at udvikle den), oplæring og igangsætning af anti-korrupsions focal points i 2014 og endelig den obligatoriske træning af alle medarbejdere siden 2015 ved brug af e-læring (i 2017 har vi rundet 690 individuelle gennemførsler på e-læringen). E-læringen er obligatorisk for alle medarbejdere i organisationen, og vi kan som følge af dette øgede fokus se trenden med flere sager i systemet fortsætte i 2016-2017.

I 2017-2018 har vi fokus på at udbrede kendskabet og brugen af vores klagesystem, også til partnere og Communities. I efteråret lanceres et e-læringskursus sagsbehandlingen klagesystemer og klageadgang i hele FKN. Dette kan forventeligt generere endnu mere aktivitet i klagesystemet, samt flere spørgsmål.

Operationelle klager

Operationelle klager omhandler klager, der ikke er sensitive i karakter. Disse kan eksempelvis vedrøre personalesager eller aktiviteter indenfor fundraising (telemarketing, gadehvervning, diverse kampagner og sogneindsamlingen), men også klager vedrørende landekontorenes aktiviteter. Sidstnævnte kan i udgangspunktet behandles af landekontorerne selv, dog med pligt til efterfølgende indberetning til FKNs hovedkvarter. Se herom rapportens afsnit 3.

FKN modtog 2 operationelle klager i 2016. Den ene klage i 2016 omhandlede vores fundraising aktiviteter - dvs. aktiviteter, der omfatter telemarketing, gadehvervning, diverse kampagner og sogneindsamlingen. I denne konkrete klage, var klager ved en fejl kommet til at donere 150 kr. via SMS til 1234. Der blev rettet op på fejlen, og klager fik sine 150 kr. retur. I det andet tilfælde var der tale om en rykker i forbindelse med en egen indgivet opsigelse, dvs. en klage over den formelle håndtering af en opsigelse.

Der har i 2016 ikke været indmeldt nogen klager over vores gadehvervning gennem klagesystemet. Både telemarketing og gadehvervning er meget vigtige fundraising aktiviteter for FKN. Antallet af klager skal således sættes i forhold til, at vi årligt kontakter op mod 130.000² personer på gaden via vores face-to-face

² 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.

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 klagerne på dette område lavt i år.

Gennemsigtighed i offentliggørelse af korruptionssager

Der er også i år redegjort detaljeret om årets indkomne korruptionssager, da vi ønsker at sikre transparens over for givere, medier, donorer og andre interessenter. Endvidere offentliggøres korruptionssager løbende på FKNs engelske hjemmeside. Vi ønsker at demonstrere, at korruption eller mistanke om korruption tages meget alvorligt, og at vi ikke har noget at skjule, heller 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.

FKN 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 forværre den forurettedes situation yderligere. I sådanne situationer vil navnet på det involverede land heller ikke blive offentliggjort. Baggrunden herfor er, at FKN har relativt få medarbejdere i hvert land, og det vil være meget let at identificere de personer, der har rejst en klage, er genstand for klagen, eller på anden måde er impliceret i klagen.

Et bestyrelsesmedlem har på vegne af FKNs bestyrelse gennemset udvalgte sager for at sikre kvaliteten af sagsbehandlingen.

Klager over organisatoriske forhold

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 i del 2 af denne rapport.

Der har i 2016 været en stigning i antallet af organisatoriske klager; hvor der i 2015 blevet indgivet 5, blev der i 2016 indgivet 13. Af de 13, var 3 af dem ikke mulige at følge op på. De første to, fordi de blev indgivet anonymt og det var umuligt at komme i kontakt med afsenderen, hvilket var nødvendigt, da den foreliggende information i den originale klage ikke var tilstrækkelig til at sagerne kunne eftersøges. En tredje klage

omhandlede ikke FKNs arbejde, ansatte eller partnere men vedrørte forhold i et land vi ikke har aktiviteter i. I sådanne tilfælde tilstræber vi at sende indklageren videre til rette instanser.

Opfølgning på sagerne

Vedrørende de operationelle sager, har nogle af klagerne resulteret i en justering af procedurer eller en intern drøftelse, med den hensigt at undgå, at der opstår tilsvarende situationer i fremtiden, som igen kunne give anledning til klage. Vi ser imidlertid også meget ofte, at der allerede er klare procedurer og retningslinjer, og hvor formalia i den konkrete sag ikke er blevet overholdt. Disse sager giver ofte ikke anledning til yderligere opfølgning end at indskærpe, de allerede gældende retningslinjer.

I forhold til de sensitive sager er det vigtigt, at opfølgningen sker så diskret og fortroligt som overhovedet muligt. Der nedsættes oftest en klagekomité. Afhængigt af klagens indhold underrettes den nærmeste chef/overordnede som hovedregel, medmindre dette ikke er hensigtsmæssigt set i lyset af klagens karakter og/eller i fald den nærmeste chef selv er involveret. Herefter udvælges de enkelte repræsentanter af komitéen individuelt ligeledes set i henhold til sagens karakter og indhold, så FKN sikrer sig, at det er de mest kompetente indenfor land, område samt indholdet af klagen, der endeligt behandler klagen.

Generelt fungerer systemet godt internt, og der er en grundlæggende opbakning og forståelse af systemet i organisationen. Der er nu tale om et system i almindelig drift i FKN, det der er FKN's fokus nu, er fortsat at sørge for, at systemet vedligeholdes og dernæst at styrke vores arbejde med partnere og Communities. Vi ønsker at blive endnu bedre til at dele viden om vores klagesystem og information om, hvad der kan klages over og at vi meget gerne modtager klager og feedback.

Del 2: Klager rejst i Folkekirkens Nødhjæps Klagesystem i 2016

Her følger en redegørelse over de aktiviteter og temaer, som er fremgået af de klager, som FKN's Hovedkontor i København har modtaget gennem vores klagesystem i løbet af 2016.

Korruptionssager fra 1. januar til 31. december 2016

Vi offentliggør i videst muligt omfang omtaler af de korruptionssager vi får ind. Dette sker på vores engelske hjemmeside, hvor vi også løbende opdaterer når sagerne udvikler sig:

<https://www.danchurchaid.org/about-us/quality-assurance/anti-corruption/cases>

Der kan dog være sager der har en karakter som gør, at de ikke kan offentliggøres af hensyn til organisationers eller individers sikkerhed. Andre gange ender en indmeldelse om korruption med ikke at være noget, og således omtales den heller ikke på hjemmesiden. Antallet af sager nedenfor afspejler således ikke det totale antal af indmeldte sager, men er derimod en opsamling på de sager vi i løbet af 2016 har offentliggjort og hermed samlet i årets klagerapport. De øvrige sager er dog stadig registreret, behandlet og dokumenteret.

Januar 2016: Korruption resulterede i ophør af partnersamarbejde

Klagens indhold: I januar 2016 modtog FKN en klage over en partnerorganisation i et af vores fokuslande. Klageren hævdede, at partnerorganisationen var korrupt, og at den misbrugte midler modtaget af FKN og andre donorer. Påstandene omfattede endvidere nepotisme, underslæb, bedrageri og seksuel chikane.

Hvad gjorde vi: FKN indledte i første omgang en intern undersøgelse af partnerorganisationen og frøs straks alle overførsler til organisationen, mens undersøgelsen pågik. Den interne undersøgelse førte til yderligere mistanke om svig. FKN indledte derfor sammen med en søsterorganisation en særlig revision af partneren. Denne revision førte til en konstatering af korruption, hvorefter samarbejdet med den mistænkte partnerorganisation straks ophørte. FKN sørgede herefter for, at det fungerende projekt fortsatte via andre kanaler. FKN har bedt den indklagede organisation om at tilbagebetale de tabte midler inden for en rimelig tidsfrist. Grundet retssituationen i det pågældende land, er sagen meget sensitiv og FKN gør alt, hvad der er muligt for at beskytte whistlebloweren, samt de folk der er under mistanke, ved at behandle sagen fortroligt.

Hvad har vi lært: Sagen har understreget vigtigheden og betydningen af, ikke kun at have finansielle overvågnings- og kontrolsystemer, men også vigtigheden i at have et tillidsforhold til medarbejdere og kolleger, da dette øger muligheden for whistleblowers at komme frem og informere FKN, når noget ikke er rigtigt.

Januar 2016: Svig i Uganda fører til ophør i samarbejdet med en af FKN's partnere

Klagens indhold: FKN blev underrettet om mistænkelige uregelmæssigheder hos vores partner, Uganda Land Alliance (ULA). Der var mistanke om nepotisme, underslæb, forfalskning og andre former for korruption udført af flere personer i organisationen.

Hvad gjorde vi: Det første skridt, som FKN tog, var at informere de uafhængige revisorer om mistanken i forbindelse med FKNs rutinemæssige revision. Dette resulterede i yderligere indikationer på svig, og viste,

at også andre donorers projekter med ULA kunne blive påvirket, hvilket førte til en fælles revision. Denne førte til tydelige beviser på, at ULA havde gjort sig skyldige i svig og korrupsion. Som følge af dette blev samarbejdet med ULA bragt til ophør, og de er herefter blevet bedt om at tilbagebetale de tabte midler. Den danske ambassade i Uganda har efter eget ønske overtaget opfølgningen på sagen og holder de resterende donorer, herunder FKN, orienteret. Der er efter ambassadens vurdering endnu ikke foretaget en politianmeldelse. FKN er således ikke direkte involveret i opfølgningen overfor ULA.

Sagen havde ligeledes konsekvenser for et andet af FKNs partnersamarbejder i Uganda, da formanden i ULA ligeledes var formand i denne organisation. FKN informerede partneren om, at samarbejdet ville være suspenderet, indtil de havde fundet en ny formand for organisationen. Denne anmodning blev straks effektueret af Bestyrelsen for partnerorganisationen, der straks fandt en ny formand. Da der ikke er indikationer på andre uregelmæssigheder i organisationen, og derfor fortsætter samarbejdet mellem FKN og partnerorganisationen efter udskiftningen af formanden.

Hvad lærte vi: FKN blev bekræftet i vanskelighederne ved at opdage svig og korrupsion til trods for faste og solide procedurer samt monitorering af partneraktiviteter, herunder særligt i de situationer, hvor personer fra ledelsen er involveret. Det viser endvidere hvor afhængig FKN er af et velfungerende klagesystem i forhold til at opdage sådanne sager. FKN vil således øge dets stikprøvekontrol og uanmodede monitoreringsbesøg, både i form af generelle feltbesøg og hos de enkelte partners hovedkontorer.

Februar 2016: Chikane og afpresning af FKN ansatte i DRC

Klagens indhold: I Goma Havn, DRC. En international ansat medarbejder med dobbelt statsborgerskab var på vej til Bukavu for at afslutte sit feltophold. I DRC og andre afrikanske lande er internationalt ansatte af afrikansk oprindelse hyppigere udsat for chikane af myndighederne end internationalt ansatte af vestlig oprindelse. Da den ansattes rejsedokumenter tidligere har været genstand for unødvendige komplikationer hos udlændingemyndighederne, foretrak den ansatte at bruge sit congolesiske ID som sit foretrukne – særligt et dokument, der er kendt som "Carte d'electuer". Ifølge myndighederne i Goma Havn var det dokument, som den ansatte var i besiddelse af forfalsket. Dette til trods for, at det var de samme myndigheder, der havde udstedt dokumentet i 2011 og at det tidligere havde været benyttet uden problemer. Heldigvis havde den ansatte andre ID-dokumenter, som denne kunne benytte, herunder et congolesisk pas, der kunne verificere ægtheden af den ansattes congolesiske statsborgerskab, hvilket i sidste ende overbeviste myndighederne. Til trods for dette fastholdt myndighederne imidlertid deres synspunkt og krævede, at den ansatte skulle betale en bøde for besiddelse af forfalskede ID-dokumenter,

da dette er en alvorlig overtrædelse af loven. Efter lange drøftelser blev den ansatte bedt om at betale en bøde på 300 USD, og fik ingen kvittering, selvom denne insisterede på at få en sådan udstedt.

Hvad gjorde vi: Den følgende dag formåede den ansatte at få sit dokument tilbage fra migrationsmyndighederne. FKN kontaktede alle relevante myndigheder, for at prøve at få en formel forklaring på, hvorfor hændelsen skete, og forhåbentlig få udleveret en officiel kvittering på bøden samt en gyldig udstedelse af "Carte d'electuer". Dette har indtil videre ikke båret frugt.

Hvad lærte vi: Episoden er blevet indrapporteret til det lokale INGO-fællesskab, der opfordrer til, at de forskellige focal points diskuterer problematikken med de nationale myndigheder således at internationalt ansatte af afrikansk oprindelse (eller en hvilken som helst anden internationalt ansat) ikke chikaneres og eller udsættes for beskyldninger om forfalskning af ID-papirer, at være spioner o.lign.

Maj 2016: Krav om facilitation payment (smørrelse) udviklede sig til afpresning

Klagens indhold: Et hold af internationalt ansatte blev stoppet af lokalt politi ved et checkpoint tæt ved FKNs kontor efter endt arbejdsmiddag og umiddelbart inden det gældende udgangsforbud trådte i kraft. Det nærmede sig kl 22, hvorefter man har udgangsforbud i det pågældende land. Politiet bad om faciliteringspenge og da de ikke fik disse i første omgang, begyndte de at opføre sig aggressivt. Situationen udviklede sig til, at betjentene truede vores ansatte med at beholde dem i fængsel natten over, hvorefter man til sidst besluttede sig for at betale af hensyn til alles personlige sikkerhed. Det drejede sig om i alt 33 USD eller ca. 200 DKK.

Hvad gjorde vi: I situationer som den ovenstående er der ikke meget FKN kan gøre. Det er vores klare politik, at vurderer man, at den personlige sikkerhed er i fare, skal der betales. Kravet om faciliteringspenge er tilbagevendende, og vi har en klar holdning til at sige nej og ikke imødekomme kravet, men i situationer som denne, er der tale om en situation der udvikler sig til egentlig afpresning.

Hvad lærte vi: Der er desværre ikke meget læring i denne type sager. Det er ubehageligt for de involverede og et trist faktum, at det i mange lande er gængs praksis, at politiet søger at øge deres indkomst på denne måde. Hvis vi skal gøre noget ved denne problematik, er der brug for at samle en masse evidens for problemer med hver enkelt myndighed for så at konfrontere dem. Derfor bliver sager som disse rapporteret og registreret, så vi kan følge op, hvis det bliver et tilbagevendende problem for vores ansatte med den konkrete myndighed i det område.

Juli 2016: Mistanke om svig i et program støttet af FKN

Klagens indhold: FKN medfinansierede et program i Sudan, der blev implementeret sammen med en af vores alliancepartnere. Partnerens regnskabsrapport for 2015 indeholdt en bemærkning om, at der med stor sandsynlighed var forekommet svig i forbindelse med indkøb af brændstof. Dette blev opdaget af den finansielle controller, og FKN bad derfor partnerorganisationen om at redegøre for, hvad der var gået forud. Forklaringen var, at partnerorganisationen januar 2016 var blevet opmærksomme på, at en ansat havde stjålet penge fra organisationen i december 2015. Den ansatte betalte pengene tilbage og blev straks afskediget. Ydermere havde der været mistanke om misbrug i forbindelse med indkøb af benzin. Dette skyldtes dog mangelfuld dokumentation og ikke svindel.

Hvad gjorde vi: Da FKN blev opmærksomme på bemærkningerne i regnskabsrapporten rettede vi straks henvendelse til partneren, som efterfølgende rapporterede detaljeret til os om sagsforløbet. Det er samtidig blevet indskærpet over partneren, at sager som disse skal meldes til os allerede når der opstår begrundet mistanke.

Hvad lærte vi: Sagen tydeliggjorde behovet for systematisk støtte af partnerorganisationer omkring indkøbsprocedurer. Således er der også budgetteret for ekstra støtte og monitorering af partnerens indkøb i 2017.

September 2016: Mistanke om misbrug af midler hos partner

Klagens indhold: I september blev vi opmærksomme på, at en central partner for implementering af vores humanitære hjælpearbejde muligvis ikke levede op til vores krav. Det var uklart om der var tale om egentlig korrupsion eller en svag organisation med utilstrækkelig kapacitet til at leve op til de krav om finansiell styring vi og andre donorer stiller.

Hvad gjorde vi: Alle midler blev frosset og alt implementering via denne partner blev øjeblikkeligt stoppet da mistanken opstod. Herefter iværksatte vi i første omgang en intern undersøgelse ved at sende vores egen finansmedarbejder afsted. Konklusionerne fra det besøg pegede på så mange svagheder i partnerens finansielle styring, at vi fandt det nødvendigt at igangsætte en særlig revision. Dette blev gjort i samarbejde med en anden af partnerens donorer, som vi havde været i kontakt med under hele forløbet, da de også havde fået mistanke om misbrug.

Revisionen viste os, at partneren havde brugt en hel del midler anderledes end planlagt i de godkendte budgetter. Primært var der brugt en del flere midler til lønninger end budgetteret. Det kan ikke konkluderes at dette er sket med overlagt intention om korrupsion, men der er tale om en partner, der ikke kan leve op til de fornødne krav om finansiell styring. En anden afgørende faktor i sagen blev, at vi op til september

2016 gentagne gange havde bedt om information om, hvilke andre projekter og donorer partneren implementerede i samme område som vores projekter, hvilket partneren ikke havde imødekommet. Derfor har FKN besluttet at afslutte partnerskabet og finde alternative måder at implementere hjælpearbejdet i det pågældende område.

Hvad lærte vi: Sagen har tydeliggjort en tilbagevendende udfordring i det partnerbaserede arbejde - særligt i humanitære situationer, hvor vores adgang er begrænset. Ind imellem bliver det for svært for en relativt ny og uerfaren organisation at bære kravene fra mange forskellige donorer. I dette tilfælde havde vi støttet partneren i implementering af et nyt finanssystem og givet dem meget støtte i udfærdigelsen af budgetter og regnskaber. Dette skulle om muligt have været fulgt endnu tættere, hvis denne sag skulle undgås. Derudover manglede der en gennemsigtighed omkring partnerens totale budgetportefølje, hvilket viste sig afgørende for at kunne opfange denne form for misbrug.

December 2016: Mistanke om korrupsion i forbindelse med byggearbejde

Klagens indhold: I forbindelse med et nødhjælpsprojekt som FKN selv implementerer i Uganda, var der mistanke om uregelmæssigheder og/eller korrupsion, som blev indberettet til FKNs klagemekanisme ved udgangen af december 2016. Mistanken var forbundet til selve udbudsprocessen omkring etableringen af et stort telt med et gulv støbt af cement (til brug for undervisning), 1 mindre telt og to latriner. Mens det kontraktlige arbejde blev udført som planlagt og bygningerne rejst, fulgte selve ansættelsen af entreprenøren ikke standardproceduren i forhold til udbud og blev desværre gennemført uden, at det relevante papirarbejde var blevet udført – herunder var købsforespørgsler, godkendelser og andre dokumenter ikke blevet færdiggjort. Dette gav anledning til mistanke om, at de tre tilbud ikke alle var ægte, og at entreprenøren var blevet tilbudt opgaven på ulige parametre/vilkår.

Hvad gjorde vi: Den bemyndigede koordinator på vores landekontor i Uganda, har udført en undersøgelse af sagen og udarbejdet en intern rapport til FKN. Rapporten er blevet delt med ledelsen i København. Baseret på resultaterne af denne rapport, er følgende to punkter blevet besluttet og effektueret:

1. Vi ansatte en ny procurement officer, som er blevet ansat til at stramme op på vores procedure omkring procurement.
2. Landedirektøren har tydeligt overfor alle ansatte meldt ud hvilke konsekvenser der vil være af ikke at følge disse retningslinjer (ansættelsesretlige, strafferetlige og krav om tilbagebetaling).

Baseret på ovenstående, anser FKN sagen for afsluttet. FKN dækker den merudgift som er påført på grund af den interne svigt i procurement procedurerne.

Hvad lærte vi: Det er et velkendt faktum, at procurement (anlægs- og tilkøbs-) processer er sårbare i nød- og hastesituationer, og i situationer, hvor der er mangel på forsyninger. Det er noget, som FKN tager meget seriøst, og som vi derfor har understøttet ved at tilføje ekstra ressourcer til vores lokale procurement team i spidsbelastningsperioder. En sag som denne understreger vigtigheden i konstant at fokusere på uddannelse og kapacitetsopbygning i forhold til relevante indkøbsprocesser.

Fundraising i Danmark

Telemarketingaktiviteter (phonere):

Vores telemarketingaktiviteter er et område, hvor vi i 2016 modtog et lavt antal klager. Der indkom således i alt 1 operationel klage indenfor vores fundraising område. Det er dog blevet oplyst, at der indenfor facer området, er blevet indberettet 3 klager over facere, som blev rettet til FKNs generelle mailadresse: mail@dca.dk og derfra videresendt direkte til den relevante enhed. De figurerer således ikke i den overordnede statistik for klager i klagesystemet.

Alle klager bliver besvaret venligt og imødekommende, og vi har altid omgående stoppet bidragene fra dem, der måtte ønske dette samt fjernet deres telefonnumre fra call listen.

Vores etiske retningslinjer for telemarketingsområdet, kan ses på FKNs hjemmeside.

Gadehvervning

Gadehvervning er et område, som vi ikke modtog nogle direkte klager på gennem vores klagesystem i 2016. For de 3 sager der er modtaget direkte på vores kontor i Århus (altså udenom det officielle klagesystem) gælder det, at de er blevet afklaret mellem indklager og de relevante medarbejdere. Så længe der er tale om operationelle sager, er det ikke i mod vores retningslinjer at tage sig af klagen lokalt, så længe den registreres.

Sogneindsamlingen

Vi modtog 0 klager over Sogneindsamlingen i 2016. Set i forhold til, at vi årligt har mellem 18-20.000 indsamlere på gaden til Sogneindsamlingen, er det, at vi ikke har modtaget nogen klager overhovedet meget flot.

Klager over opsigelse af bidrag og teknik

Den ene klage vi modtog omkring bidrag og teknik i 2016, kom fra en person, der ved en fejl, var kommet til at donere 150 kr. via sms til FKN. Vedkommende rettede henvendelse til os, og fik tilbagebetalt sine 150 kr.

Helt overordnet anser vi det selv for meget tilfredsstillende, at der i 2016 kun er modtaget 1 klage omkring FKNs fundraisingaktiviteter.

Organisatoriske forhold

Herunder fremlægges eksempler på nogle af de typer klager, vi har modtaget over organisatoriske forhold i 2016.

Klage fra én af vores partnerorganisation der angav, at de havde haft økonomiske vanskeligheder som følge af en tidligere FKN ansats handlinger.³ Vi foretog efter henvendelsen en intern undersøgelse af egne handlinger i forhold til det daværende sagsforløb og konkluderede, at vi som organisation bar en del af skylden for det tab, som partnerorganisationen havde lidt, hvorfor vi tilbød dem at dække en del af tabet. Tilbuddet blev taget vel i mod, og partnerorganisationen følte sig efter vores opfattelse imødekommet og respekteret.

Klage fra en kunde i en af vores genbrugsbutikker over den adfærd som de frivilligt ansatte i butikken udviste. FKN modtog ligeledes en klage fra en kunde i en af vores genbrugsbutikker, der havde forsøgt at indlevere nogle ting af flere omgange, uden at det var lykkedes. De gange kunden havde kontaktet butikken var oplevelsen, at han/hun var blevet talt ned til og behandlet skidt af de frivillige i butikken. Efter klagen blev der taget kontakt til butikken og tingene blev afhentet hos kunden. Genbrugslederen fra den pågældende butik blev gjort opmærksom på hændelsen, og det er blevet indskærpet overfor de frivillige, at FKN ikke vil tolerere en sådan adfærd.

Intern klage fra én ansat i forhold til en anden ansat på et af vores udekontorer. Den indkomne klage fra et af vores udekontorer vedrørende samarbejdsproblemer mellem to ansatte blev taget meget alvorligt fra hovedkontorets side, da der var mistanke om, at den ene af parterne lækkede falske oplysninger til landets myndighed for at besværliggøre udstedelsen af en arbejds- og opholdstilladelse. En intern undersøgelse blev iværksat, og der blev udarbejdet en rapport, som blev delt med den ansvarlige leder i hovedkvarteret samt den ansvarlige lantedirektør, der efterfølgende tog handling på en række af de forhold, der fremgik af

³ Vi vælger af hensyn til de involverede ikke at beskrive flere af sagens detaljer offentligt, men fremlægger de principper der er væsentlige for at forstå sagen og vores behandling af den.

rapporten. Den faktiske påstand i forhold til myndighederne, blev ikke påvist gennem den interne undersøgelse. FKN lærte af denne klage, at kommunikation og regelmæssig opfølgning fra en leders side er særlig vigtig i situationer, hvor der er opstået en konflikt mellem to kollegaer, samt vigtigheden i at understrege, at man som leder bærer det overordnede ansvar for kontorets trivsel.

Klage over uretmæssig afskedigelse fra opsagt medarbejder. I klagen over selve opsigelsesproceduren på et af vores kontorer i Jylland, belv der klaget over både processen og indholdet af opsigelsen. FKN benyttede i denne sag vores medlemskab af Dansk Erhverv til at sikre, at indholdet i henvendelsen blev undersøgt og afdækket, og sagen blev lukket uden yderligere komplikationer.

De sensitive sager FKN modtager relateret til organisatoriske forhold vedrører ofte klager af rent ledelsesmæssig karakter og generel håndtering af personalemæssige forhold mv. Disse behandles derfor som HR-sager. Disse sager kan af hensyn til de involverede ikke fremlægges i denne rapport.

Del 3: Vedligeholdelse og kvalitetssikring af Klagesystemet i løbet af 2016

FKN er certificeret efter Core Humanitarian Standard (CHS), og vores klagesystem indgår som et delelement i denne standard, der sætter minimums kvalitetskrav til udviklings- og humanitære organisationer. CHS erstatter den tidligere certificeringsstandard, Humanitarian Accountability Standard (HAP). For FKN var 2016 et transitionsår, idet vi overgik fra HAP til en certificering efter CHS, som blev gennemført i slutningen af 2016 af eksterne revisorer.

2016 var derfor til en vis grad præget af træning og udrulning af CHS - som er mere omfattende end de krav der blev stillet under HAP - både internt og hos vores partnere. Ved siden af denne generelle oplæring og tilpasning til den nye standard fastholdtes fokus på støtte til partnere til at udvikle sikre og transparente klagesystemer. Ud af de i alt 184 partnere, vi arbejdede med i alle lande hvor vi har en indsats, havde 95 af partnerne etableret et klagesystem, hvilket svarer til 51,5%. Dette er en relativ forbedring i forhold til 2015, hvor 93 partnere ud af 217, svarende til 43%, havde klagesystemer. Se tabellen nedenfor med status pr. land.

Som nævnt ovenfor, vil arbejdet med klagesystemer i 2017 have fokus på en række anbefalinger fra certificeringsrapporten til forbedring af vores lokale klageprocedurer og den støtte vi tilbyder partnere. Yderligere detaljer kan ses i certificeringsrapporten, som findes på vores hjemmeside.

Lande	Totalt antal partnere			Partnere med Klagesystemer		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
SARO:						
Nepal	38	44	20	19	16	7
Bangladesh			8			2
Indien			4			4
Pakistan			1			1
Cambodia	27	22	19	5	5	5
Myanmar/Thailand	20	18	21	5	4	9
Palæstina/Israel	17	14	18	9	7	11
Etiopien	14	13	10	10	10	7
Syd Sudan	18	17	13 ⁴	7	8	11
Sudan	1	1	4	1	0	3
Kenya	N/A	N/A	3	N/A	N/A	2
Uganda	20	17	13	12	14	12
Malawi	21	22	18	19	16	10
Zimbabwe	N/A	13	12	N/A	0	3
Syrien	3	1	6	0	0	6
Libanon	2	1	2	1	1	2

⁴ Until 2016, partners in Kenya and parts of Sudan.

Jordan	N/A	1	1	N/A	1	1
Libyen	N/A	N/A	10	N/A	N/A	0
Laos	N/A	N/A	1	N/A	N/A	0
TOTALER:	205	217	184	99	93	95

Del 4: Redegørelse for vores arbejde med anti-korruption⁵

En ambitiøs indsats på anti-korruption er en mærkesag for FKN og har været et indsatsområde i fokus siden vi lancerede vores politik på området i 2010, efter to års bredt involverende arbejde med at udvikle den. Siden da har vi suppleret med udviklingen af et eLæringskursus, der bringer korruptions-dilemmaer og anti-korruptionsprincipper tættere på medarbejdernes hverdag, og dermed gør politikken operationaliserbar. Siden lanceringen i 2015 har ca. 700 personer gennemgået vores online træning om anti-korruption, herunder også ansatte og frivillige i vores partnerorganisationer. Kurset er nu placeret på vores åbne læringsplatform, www.actlearn.org. I 2016 blev kurset endvidere opdateret med nye video-udtalelser fra ledelsen samt andre små justeringer. Slutteligt blev det oversat til fransk, så det nu også er tilgængeligt for de af vores medarbejdere der har fransk som modersmål. Herudover kan det nævnes, at FKNs søsterorganisation Finn Church Aid også har fået lavet en tilpasset udgave af kurset.

Derudover har vi på hvert af vores udekontorer og hvert af vores programmer en dedikeret person til at varetage træning og rådgivning omkring korruption og anti-korruption. Dette er ansatte, der som en del af deres jobbeskrivelse ses som "focal points" for vores anti-korruptions arbejde. Disse har modtaget omfattende træning af vores rådgiver på hovedkontoret og støttes løbende med rådgivning og materiale. Det har vist sig at være en meget effektiv tilgang at have disse lokale ambassadører for anti-korruption, både fordi de er tættere på og fordi de kender den relevante lokale kontekst. Korruption er på en gang en fælles udfordring i alle de lande hvor vi arbejder, men samtidig har det forskellige udtryk alt efter hvor man er. I nogle områder er vi udfordrede af afpresning, i andre af interessekonflikter og i endnu andre er det kravet om de små bestikelser der er på dagsordenen.

⁵ Dette afsnit redegør for de særlige indsatser og fokusområder i 2016. Ønsker man at læse om vores generelle risikostyring i forhold til korruption og hvordan vi arbejder med partnere og interessenter på området i den daglige drift, henviser vi til relevante afsnit om hvordan vi arbejder, som er beskrevet på vores hjemmeside.

Internationale trends og FKNs rolle

Internationalt kan vi se, at juraen omkring anti-korruption kræver mere og mere opmærksomhed fra virksomheder og organisationer. Samtidig er der en forventning om, at virksomheder og organisationer arbejder med at opbygge en "anti-korruptions kultur". Det betyder, at man ud over at arbejde med compliance og risk mitigation systemer, også arbejder med at udbrede det etiske mindset omkring anti-korruption. Dette er et område som FKN med stor succes har arbejdet med de seneste år, qua arbejdet med Focal Points, træninger og eLæring.

Danmarks udviklingspolitiske og humanitære strategi tydeliggør en dansk ambition om at være i front og fremme den internationale anti-korruptionsdagsorden. Ministeriet ønsker at understøtte bekæmpelsen af korruption ved at øge sine partners kapacitet til at bekæmpe korruption og derigennem sikre, at udviklingsbistandens resultater ikke udhules af korruption. Ministeriet har flere gange udtrykt stor anerkendelse for FKN's ambitiøse tilgang og sætter pris på en kontinuerlig dialog om anti-korruption.

FKN bliver set som "driver", når det kommer til anti-korruptionsdagsordenen. Andre organisationer og virksomheder kigger på FKN for inspiration og sparring på anti-korruption og klagemekanisme-området (compliance and whistleblowing).

FKN er fortsat aktive i debatten og synlige på anti-korruptionsområdet og har i flere sammenhænge præsenteret vores arbejde med anti-korruption. I november 2016 udkom en ny international standard for anti-korruption, som sætter fælles retningslinjer og krav til, hvad man som organisation skal have styr på for at undgå korruption (standarden er formlet kendt som ISO 37001). FKN bidrog aktivt fra dansk side til udviklingen af standarden (se omtale [her](#)). I december deltog vi i et panel afholdt af Dansk Standard, Dansk Erhverv og Transparency International, hvor vi delte vores erfaringer med anti-korruptionsarbejde i internationale NGO'er.

Derudover er FKN som eneste NGO medlemmer af en arbejdsgruppe omkring faciliteringspenge (indimellem kaldt små bestikelser) under Dansk Industri, i samarbejde med progressive virksomheder på anti-korruption og compliance.

Arbejdet fremadrettet

Som beskrevet ovenfor, har vi i 2017-2018 fokus på at udbrede kendskabet til og brugen af vores complaints handling system/ klagesystem, herunder også til vores partnere og lokal befolkningen. I efteråret 2017 rulles et elæringskursus om klagesystemet ud i hele organisationen.

FKN er i løbende dialog med Danida om arbejdet med anti-korruption og den konkrete sagsbehandling af de sager der kommer ind. Ligeledes indgår vi i relevante arbejdsgrupper med henblik på i fællesskab med

andre aktører at løfte de udfordringer vi møder, eksempelvis i kampen mod faciliteringspenge. I forlængelse af den gode dialog, har Danida også bedt FKN om at bidrage til afholdelsen af en stor international konference om anti-korruption, der skal afholdes i efteråret 2018 (International Anti-corruption Conference, IACC, 2018).