

# Årsrapport 2020 - Act Svenska kyrkans klagomålshantering (CRM)

## Inledning

Act Svenska kyrkan (Act Svk) har sedan våren 2012 ett klagomålshanteringssystem *Complaints Response Mechanism* (CRM). CRM är en väsentlig del av Act Svenska kyrkans strävan att kvalitetssäkra verksamheten. Sedan mars 2016 är Act Svenska kyrkan certifierad enligt *The Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability* (CHS), där en klagomålsfunktion är ett av de grundläggande kraven.

CRM-kommittén ansvarar för slutliga bedömningar och beslut i CRM och består av den internationella chefen, cheferna för sektionen för verksamhetsutveckling och institutionell finansiering, regionsektionen respektive internationell ekonomi, samt representation från personalavdelningen (HR). Sedan slutet av 2019 är chefen för regionsektionen del av CRM-kommittén, vilket gör att det nu finns en självklar brygga för de beslut och den information från CRM som bör gå till, och följas upp av, regionsektionen.

Under 2020 genomgick Act Svenska kyrkans CRM stora personalförändringar. En senior focal point gick i pension, vilket bidrog till ett omskapande av CRM:s form. Två CRM-focal points och en antikorrupsions-focal point, har under 2020 arbetat direkt med handläggning av CRM-ärenden. Den medarbetare som sedan tidigare varit focal point fick som uppdrag att hantera institutionella givare, den andra fokuserar på kapacitetsstärkning och den tredje ansvarar för antikorrupsion. De är även, tillsammans med CRM-kommittén, ansvariga för att säkerställa kvalitet och fortsatt utveckling av CRM. CRM focal points har en rådgivande funktion och föredrar ärenden och förslag till beslut inför CRM-kommittén. Verksamheten i CRM vägleds av de CRM-riktlinjer som antogs i november 2017.

Processen med att stärka intern hantering och registrering av CRM-dokumentation har fortsatt under 2020. Från 2021 har Svenska kyrkan gjort en förändring av Kyrkoordningen så att det nu är förbjudet att lämna ut känsliga uppgifter från CRM om enskilda personer eller samarbetsorganisationer. Kyrkoordningen har definierat att samarbetsorganisationer är alla som samarbetar med Act Svenska kyrkan vare sig det finns ett formellt avtalsförhållande eller inte.

COVID-19 har haft stor påverkan på verksamhetsåret 2020. Till exempel så handlar det om inställda partnerbesök som har gett utmaningar med uppföljning vad gäller CRM och uppförandekod samt antal CRM-anmälningar som har kommit in har minskat. Redan i april hade mer än hälften av årets totala antal anmälningar emottagits, nio av sexton.

Introduktion om CRM till nyanställda, samt CRM-utbildning och intern information bland medarbetare har, förutom handläggning av CRM-ärenden, varit viktiga uppgifter under 2020. Från och med 2020 körs introduktionsutbildning i CRM och anti-korrupsion vid samma utbildningstillfälle.

## Klagomål 2020 – analys

Under 2020 mottogs totalt 25 anmälningar om klagomål av Act Svenska kyrkans CRM. Av dessa var det åtta som inte omfattades av systemets ansvarsområde men där anmälaren kunde hänvisas till andra kyrkliga enheter inom Sverige. Ytterligare en anmälan som inte ingår i ansvarsområdet, på grund av att Act Svk inte finansierade projektet ifråga, mottogs.

De resterande 16 anmälningarna hanterades av CRM focal points och föredrogs inför CRM-kommittén. Därutöver hanterades och avslutades fem ärenden som kommit in före 2020. Den statistik som följer i kommande stycke är baserad på de 16 anmälningar som kom in och hanterades under 2020.

### *Hur når anmälningar till Act Svenska kyrkans CRM?*

De anmälningar som kommer in har i många fall medarbetare hos våra partnerorganisationer som avsändare och har ofta föregåtts av diskussion med programsamordnare eller annan medarbetare hos Act Svk. Rättighetsbärare vänder sig sällan direkt till Act Svk:s CRM med feedback eller klagomål, eftersom Act Svk inte är direkt implementerande, utan anmälningarna inkommer oftast via personal.

Under 2020 har klagomål anmälts av:

- Åtta från Act Svk personal, eller där anmälan har föregåtts av samråd med Act Svk personal.
- Åtta från extern part.

### *I vilka slags ärenden vänder anmälaren sig till Act Svk:s CRM?*

En anmälan gällde Act Svenska kyrkan och resterande femton gällde, eller hade påverkan på, partner- och samarbetsorganisationer och nätverk.

Vidare gällde tre av de sexton anmälningarna partner och områden med humanitär finansiering och elva anmälningar kopplades främst till partner i programländer. Under året mottogs också en anmälan gällande en organisation som inte faller inom de ovan nämnda kategorierna.

Kategoriseringen av anmälningar 2020 ger följande resultat:

Korruption	25 %	(jfr 43% 2019; 40% 2018)
Maktmissbruk hos ledning eller personal	50 %	(jfr 24% 2019; 35% 2018)
Brister i handläggning hos Act Svk	0 %	(jfr 9% 2019; 15% 2018)
Sexuella övergrepp och utnyttjande (SEA) <sup>1</sup>	25 %	(jfr 24% 2019; 10% 2018)

Korruption eller förskingring uppstår oftast på grund av bristande intern kontroll och svaga ledningsstrukturer. Maktmissbruk handlar vanligtvis om när någon otillbörligt utnyttjar sin maktställning utifrån en ledningsposition eller som anställd i en organisation. Den sista kategorin om sexuella övergrepp och utnyttjande hänger även den samman med missbruk av makt och att någon i verksamheten utnyttjar fysiskt, psykiskt eller socialt övertag.

Noterbart är att korruptionsanmälningarna var färre under 2020 jämfört med både 2019 och 2018. Två av totalt fyra korruptionsanmälningar var påverkade av ett förändrat arbetssätt på grund av pandemin, medan de övriga två mer kan beskrivas som identifierade risker än som faktiska ärenden.

Kategorin *maktmissbruk* hos ledning eller personal är ofta svår att helt separera från kategorin *korruption*. Dessutom ingår maktmissbruk och intressekonflikter per definition i det vidare begreppet *korruption*. Det är dock fortfarande intressant att särskilja dessa, genom att koppla på den finansiella aspekten på det som här benämns som korruption. Det är också den finansiella korruptionen, det vill säga *bedrägeri och korruption*, som är explicit nämnd i Act Svk:s partneravtal.

---

<sup>1</sup> Sexual Exploitation and Abuse

### *Hur hanterades anmälningarna?*

Under 2020 hanterades fem utredningar av samarbetspartner, en utredning sköttes av Act Svk. Ett ärende kunde lösas utan utredning och en utredning lades ned då den inte omfattades av CRM-riktlinjerna. Åtta anmälningar hanterades eller bevakades främst av regionsektionen efter bedömning i CRM-kommittén och ledde i några fall till riktad kapacitetsstärkning eller andra särskilda ställningstaganden.

### *Avvikelser rapporterade till institutionella givare*

Ett flertal av Act Svenska kyrkans program och insatser har delfinansiering från institutionella givare, till exempel från Sida, Radiohjälpen eller EU. Många institutionella givare har krav på att Act Svenska kyrkan ska informera givaren vid misstanke om korruption eller brott mot uppförandekoder. Sexuella övergrepp och utnyttjande har inte varit inkluderat som ett avtalskrav på rapportering, men Act Svk har ändå rapporterat även dessa ärenden vidare till Sida. Mycket talar också för att det kommer att vara ett avtalskrav i framtida avtal.

Under 2020 har antalet fall som rapporterats vidare till Sida återigen minskat. Sida har påtalat att det är ovanligt få korruptionsärenden som Act Svk anmäler till dem. Act Svk rapporterar alla ärenden till Sida som inkommer till sina system som har Sida-finansiering. Under 2020 var det endast ett nytt ärende som rapporterades till Sida:s enhet för civilsamhället och två till Sida:s enhet för humanitärt arbete.

## **Utveckling av CRM**

CRM focal points har också under 2020 kompetensutvecklats i ärendehantering och utvecklat ett nytt logg-system för ärenden.

### *CRM i partnersamarbetet*

Under 2020 har samarbetet gällande CRM i ACT-alliansen utvecklats ytterligare. Representanter och CRM focal points från E8-nätverket<sup>2</sup> har mötts digitalt och kompetensutvecklats inom utredningar och sexuella övergrepp och utnyttjande. E8-nätverket har fortsatt utvecklas för att stärka samordning av kompetens, delande av erfarenheter och samarbete när det gäller utredning i konkreta ärenden. Det närmare samarbetet i ACT-nätverket möjliggör att CRM focal points konfidentiellt kan identifiera möjliga externa utredare i andra organisationer. Under 2020 har Act Svk även deltagit i paneler i olika CRM-webinarium som arrangerats av partnerorganisationer.

Revisionen inom *the Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability* (CHS) ansåg att Act Svk har ett konfidentiellt och systematiskt ärendehanteringssystem som följer Act Svk:s riktlinjer för CRM. Något som behöver stärkas är informationsspridandet till partners om vår CRM och kännedom om uppförandekod, samt den systematiska uppföljningen om detta med partners och rättighetsbärare. Act Svk kräver CRM från sina humanitära partners, men inte för partners inom det långsiktiga arbetet. I de fall där dessa partners inte har egna CRM-system tar Act Svk emot deras klagomål och hanterar dessa. Act Svk erbjuder partner kapacitetsstärkning inom CRM för att etablera egna CRM. CHS har beslutat att öka kraven på skydd emot sexuella övergrepp och utnyttjande, vilket betyder att Act Svk behöver utveckla sina metoder för att behålla CHS-certifieringen.

---

<sup>2</sup> E8 CRM + består av Bread for the World, Finn Church Aid, Dan Church Aid, Norwegian Church Aid, Diakonia, Christian Aid, ICCO/Cordaid, Act Church of Sweden och Lutherska Världsförbundet.

## *Utmaningar*

För Act Svenska kyrkans del, som är förhållandevis långt från den direkta rättighetsbäraren, blir det förtroendefulla partnersamarbetet oftast nyckeln till relevans i hanteringen av konkreta ärenden. CHS-revisionen framhävde utmaningarna Act Svk har med att följa upp att partner och att alla efterföljande led har information om CRM i den utsträckning som det avtalats om. En stor utmaning består följaktligen i att relativt få anmälningar rapporteras in till Act Svk:s CRM.

Existensen av CRM i sig är en viktig preventiv signal, där möjligheten att anmäla uppmuntrar hälsosamma kulturer med nolltolerans mot alla former av diskriminering, sexuella övergrepp, maktmissbruk och korruption. En fungerande CRM kräver att tröskeln för att anmäla är relativt låg, och att anmälaren, visseblåsaren, efter anmälan får det skydd som behövs, samt att sekretess så långt det är möjligt kan bevaras. Visselblåsarens viktiga roll och risker kopplade till denna, behöver tydligt lyftas fram i introduktion, riktlinjer och i utbildningar.

Det händer att anmälan går till Act Svk för att anmälaren tvivlar på att partners egen klagomålsfunktion fungerar optimalt, vilket riskerar leda till att Act Svk CRM används som en överklagandefunktion. Många anmälningar är också återkommande och gäller samma organisationer och deras interna struktur, styrning och ledning. Detta är en fråga som Regionsektionen kontinuerligt arbetar med.

## *Interna lärdomar*

Ett lagförslag i Sverige kan komma att träda i kraft under 2021 som innebär att alla arbetsgivare med fler än 250 anställda ska ha en visseblåsarfunktion på plats. Svenska kyrkan kan överväga att utveckla ett CRM-system så att funktionen kan tillämpas för hela den nationella nivån i Svenska kyrkan. Detta skulle även stärka Act Svenska kyrkan i samtalen med Kyrkornas Världsråd (KV) och Lutherska Världsförbundet (LVF) om behovet av att i dessa organisationer inrätta en klagomålsfunktion som gäller för alla deras avdelningar och verksamhetsområden.

CRM-systemet är helt beroende av att medarbetare, ledning och internationella partner förstår och använder verktyget. Därför är intern kapacitetsutveckling av CRM med bland annat introduktion av nyanställd personal och ledning tillika regelbunden information och uppdatering för alla intressenter ett av de viktigaste sätten att se till att CRM är ett prioriterat instrument.

## **Prioriteringar 2021**

Under 2021 kommer CHS-revisionen följas upp, vilket inkluderar utvecklandet av kapacitetstärkning av CRM för mer systematisk uppföljning med partners och rättighetsbärare om möjligheten att klaga och förståelse för uppförandekod. Detta kräver i första hand mer internutbildning på Act Svenska kyrkan för att ta vidare kunskap och uppföljning i nästa led med partners. Parallellt pågår en koordinering med Lutherska Världsförbundets World Service (LWF/WS) och ACT-alliansen för att stärka samarbetet både inom ärendehantering och kapacitetsutveckling.

Under 2021 pågår ett revideringsarbete för riktlinjerna för CRM, anti-korruption, informationsdelande, samt ramverk för ansvar och kvalitet. Det kommer tas fram en kapacitetsutvecklingsplan för CRM, uppförandekod och skydd av barn (Child Safeguarding) och en översyn av Act Svenska kyrkans krav inom sexuella övergrepp och utnyttjande. Som en del av detta pågår en genomlysning om Svenska kyrkan kan bli medlem i den globala *Inter-agency Misconduct Disclosure Scheme* för att säkerställa att en organisation inte anställer någon som har utsatt en rättighetsbärare eller kollega för sexuella övergrepp eller utnyttjande vid en tidigare tjänstgöring i en biståndsorganisation. ACT-alliansen

reviderar sin klagomålshanteringspolicy under 2021, ett arbete som leds av Act Svk tillsammans med ACT-sekretariatet.

Under vårterminen startar en kartläggning av partners kapacitet inom CRM och uppförandekod, som kommer fortsätta under höstterminen när partners besvarar enkätfrågor kring ansvar och kvalitet. Beslut kommer behöva tas från internationella chefen i samråd med verksamhetsledning om det blir avtalskrav för partners i det långsiktiga arbetet att ha CRM. I ljuset av processen av ökad närvaro (kopplat till målbild 2025) kommer möjligheterna att utveckla land- eller regionspecifika CRM-mekanismer undersökas. Ett exempel på ett sådant initiativ är MIRP-konsortiet (Mutual Inter-related Resilience Program) i Uganda, som Act Svk leder, där det utvecklas en gemensam överenskommelse om hur klagomål ska hanteras inom konsortiet.

I och med Act Svenska kyrkans nya datasystem Vips online (data och informationssystem) fortsätter arbetet med att utveckla en systematisk risk-loggningsfunktion för alla Act Svenska kyrkans partnerorganisationer. Under hösten 2020 uppdaterades funktionaliteten för loggning av risker i Vips online. Enheten för internationell ekonomi har påbörjat ett arbete med att logga relevanta risker (och brister) från analysen av organisationsrapporter (partnerdata) under riskfunktionaliteten, för att på så sätt flagga för att uppföljning krävs. Den nya riskfunktionaliteten innebär också att det går bra att logga åtgärder eller annat som påverkar den registrerade risken, och möjliggör att riskvärdet (*risk rating*) förändras. Under 2021 är målet att göra funktionen mer känd och använd, för att i förlängningen samla all väsentlig information om partner, till exempel iakttagelser från partnerbedömningar och insatsberedningar, till monitorering och övrig kommunikation. I revideringen av riktlinjerna för CRM avses att tydliggöra vilken information som ska vara konfidentiell och vilken information som kan omvandlas till lärande. Den senare kategorin kan då registreras under risker i Vips online och bidrar på så sätt till att samla information från olika källor (liksom den uppföljning och de åtgärder som genomförs) i ett och samma system.