



Covid-19 Preparedness and Response: Maintaining Effective Complaints and Feedback Mechanisms Utilizing Community-Based Structures

Why?

Maintaining effective complaints and feedback mechanisms during preparedness and response to a Covid-Outbreak in Yemen will,

- ❖ Empower affected communities and strengthen their participation in times when they might feel increasingly isolated, especially in remote and rural areas;
- ❖ Improve the quality of service provision and contribute to maintaining the integrity of the humanitarian response especially as physical/in person monitoring becomes more challenging;
- ❖ Contribute to a more inclusive response;
- ❖ Strengthen the relationship with affected communities and build trust, while all other social/support networks and systems are put to test;
- ❖ Ensure that humanitarian interventions Do No Harm.

What makes a complaints and feedback mechanism effective?

- ❖ **Safe** and in line with Do No Harm principle. **CONFIDENTIAL**
- ❖ **Known** to affected communities – Affected communities should be made aware of the existence and value of the complaint and feedback mechanism.
- ❖ **Functional** – Feedback is important, so is response! Address the complaint, respond to it, and learn!
- ❖ **Accessible** to affected communities, including the most vulnerable and those at risk of exclusion – Even beyond physical accessibility!

الاستعداد للاستجابة لجائحة الكورونا: فعالية آليات الشكاوى والتغذية الراجعة

الإشراك المجتمعي ودور مجموعات الحماية المجتمعية من المعايير الإنسانية الأساسية

لماذا؟

أهمية المحافظة على أو انشاء آلية فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة أثناء الاستعداد والاستجابة للجائحة في اليمن:

- ❖ تمكين المجتمعات المتضررة وتعزيز مشاركتها في الأوقات التي قد تشعر فيها بالعزلة المتزايدة، خاصة في المناطق النائية والريفية؛
- ❖ تحسين جودة تقديم الخدمة والمساهمة في الحفاظ على مصداقية الاستجابة الإنسانية، خاصة وأن المراقبة شخصياً تصبح أكثر صعوبة؛
- ❖ المساهمة في استجابة أكثر شمولاً؛
- ❖ تعزيز العلاقة مع المجتمعات المتضررة وبناء الثقة، في وقت يختبر الفرد أو المجموعة فعالية جميع شبكات الدعم الاجتماعي التي كان يحظى بها؛
- ❖ التأكد من أن التدخلات الإنسانية لا تتسبب بالضرر.

ما الذي يجعل آلية الشكاوى والتغذية الراجعة فعالة؟

- ❖ أمانة وتحترم مبدأ عدم التسبب بالضرر. **سرية**
- ❖ معروفة وواضحة للمجتمعات المتأثرة - يجب توعية المجتمعات المتأثرة حول وجود وقيمة آلية الشكاوى والتغذية الراجعة؛
- ❖ مجدية – التغذية الراجعة مهمة ، لكن كذلك الاستجابة! تعامل مع الشكاوى واستجب لها وتعلم!
- ❖ ممكن للمجتمعات المتضررة الوصول إليها بشكل فعال بما في ذلك الاستفادة منها، في ما يتضمن وصول الأكثر ضعفا والأشخاص المعرضين لخطر الاستبعاد – الذهاب أبعد من التحديات المادية/الجسدية!



How do precautionary and response measures related to Covid-19 affect accessibility: In many areas of Yemen, the preferred modality of providing feedback and voicing complaints is face to face and group discussions. To many, hotlines are either not accessible because of weak network coverage or not feasible if not toll-free.

Complaint boxes might not be ideal in areas where levels of illiteracy are high, especially among groups at risk of exclusion.

What is the alternative then in the event of restricted movement of humanitarian teams?

كيف تؤثر تدابير الاحتياط والاستجابة المتعلقة بجائحة الكورونا على إمكانية الوصول الى آلية الشكاوى والتغذية الراجعة: في العديد من مناطق اليمن ، تكون الطريقة المفضلة لتقديم الملاحظات والتعبير عن الشكاوى هي القائمة على الحوار وجهاً لوجه والنقاش الجماعي. بالنسبة للكثيرين، لا يمكن الوصول إلى الخطوط الساخنة بسبب تغطية الشبكة الضعيفة أو بسبب عدم مجانية الخدمة. قد لا تكون صناديق الشكاوى مثالية في المناطق التي تكون فيها مستويات الأمية عالية، خاصة بين المجموعات المعرضة لخطر الاستبعاد. ما هو البديل إذن في حالة تقييد حركة الفرق الإنسانية؟

Steps to establish and/or adapt your complaints and feedback mechanism

- 1- Map out existing feedback and complaint mechanisms in your organization;
- 2- Assess and identify already existing challenges;
- 3- Present the challenges to the community and consult with them on potential or anticipated Covid-related challenges;
- 4- Consult with the community (different groups of the community) on their preferred modality for providing feedback and voicing complaints;
- 5- Design and/or adapt your mechanism (if possible, pilot it!);
- 6- Devise an awareness raising plan, to ensure community members are aware of your complaints and feedback mechanism, and of its value;
- 7- Analyze, learn and adapt as you go!

خطوات لإنشاء و / أو تكييف آلية الشكاوى والتغذية الراجعة الخاصة بك

- 1 -مسح آليات الشكاوى والتغذية الراجعة الموجودة لديك؛
- 2 -تقييم وتحديد التحديات الموجودة اصلاً؛
- 3 -عرض التحديات على المجتمع والتشاور معهم بشأن التحديات المحتملة أو المتوقعة والمتعلقة خصيصاً بجائحة الكورونا؛
- 4 -التشاور مع المجتمع (مجموعات مختلفة من المجتمع) حول الطريقة المفضلة لديهم لتقديم التغذية الراجعة والتعبير عن الشكاوى؛
- 5 -تصميم و / أو تكييف آليتك (وإن أمكن تجربتها!)؛
- 6 -وضع خطة لرفع مستوى الوعي ، للتأكد من أن أفراد المجتمع على دراية بألية الشكاوى والملاحظات الخاصة بك وأهميتها؛
- 7- التحليل والتعلم والتكيف مع التقدم في الوقت!

How to utilize Community Structures to maintain effective feedback and complaint mechanisms in light of Covid-related precautionary and preparedness measures? Especially if movement of humanitarian workers is further reduced

- 1- Community-Based Structures (including Protection Focal Points / Committees / Networks) can act as intermediaries between your organization and response, and the community;
- 2- Community-Based structures can play a key role in monitoring the quality and inclusivity of your programs, and providing feedback;
- 3- Community-Based Structures can increase the awareness of members of affected-communities around the availability and value of your feedback and complaint mechanism;
- 4- Community-Based Structures can play a key role in identifying groups at risk of exclusion and support them to access your complaint and feedback mechanism;
- 5- Community-Based Structures can support you in your community consultation process to set up a complaints and feedback mechanism.

كيفية الاستفادة من المجموعات الحماية المجتمعية للحفاظ على آليات فعالة للتغذية الراجعة والشكاوي في ضوء التدابير الوقائية والاستعداد الخاصة بالكورونا؟ خاصة إذا تم تقليل حركة العاملين في المجال الإنساني

- 1- المجموعات المجتمعية (بما في ذلك نقاط الاتصال / اللجان / شبكات الحماية) يمكن أن تعمل كوسيط بين منظمتك واستجابتك من جهة والمجتمع من جهة أخرى؛
- 2- يمكن أن تلعب المجموعات المجتمعية دورًا رئيسيًا في مراقبة جودة برامجك وشموليتها، وتقديم الملاحظات؛
- 3- يمكن أن تزيد المجموعات المجتمعية من وعي أعضاء المجتمعات المتأثرة حول توفر وقيمة آلية التغذية الراجعة والشكاوي الخاصة بك؛
- 4- يمكن أن تلعب المجموعات المجتمعية دورًا رئيسيًا في تحديد المجموعات المعرضة لخطر الاستبعاد ودعمها للوصول إلى آلية الشكاوي التغذية الراجعة الخاصة بك؛
- 5- يمكن أن تساهم المجموعات المجتمعية في عملية التشاور مع المجتمع الخاصة بإعداد آلية للشكاوي والتغذية الراجعة.



It is not too late. Consult with members of your community-based structures, decide on best modality and agree on ways forward!

And don't forget to check – What do these community-based structures need to undertake those tasks?

لم يفت الأوان – استشيروا/استشرن أعضاء المجموعات المجتمعية الخاصة بكم/ن، وحددوا/ن أفضل طريقة واتفقوا/ن على سبل المضي قدمًا!

ماذا تحتاج هذه المجموعات المجتمعية للقيام بهذه المهام المتفق عليها؟

