



# Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	3
2. Η έννοια της στρατηγικής εξόδου.....		3
3. Αναγκαιότητα ύπαρξης στρατηγικής εξόδου.....		4
4. Βασικά στάδια επικοινωνίας.....		6
5. Παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά το σχεδιασμό μίας στρατηγικής εξόδου .....		6
6. Γενικές συμβουλές.....		7
7. Παράδειγμα επιτυχούς στρατηγικής εξόδου.....		8
8. Matrix στρατηγικής εξόδου.....		12

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν εργαλείο έχει ως στόχο να υποστηρίξει το προσωπικό και τους εθελοντές του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού, αναφορικά με τις βασικές αρχές που πρέπει να ακολουθούνται κατά την περάτωση ενός προγράμματος του ΕΕΣ, χωρίς να διαταραχθούν οι σχέσεις εμπιστοσύνης και εύρυθμης επικοινωνίας μεταξύ του ΕΕΣ και του πληγέντος πληθυσμού. Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται τα βήματα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τους υπευθύνους, τους συντονιστές και όλα τα εμπλεκόμενα πρόσωπα ενός προγράμματος που αφορούν τις διαδικασίες κοινοποίησης σχετικά με την αναχώρηση του Εθνικού Συλλόγου από ένα υλοποιούμενο πρόγραμμα, σύμφωνα με την προσέγγιση της Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ).

Ο ΕΕΣ οφείλει να παρέχει έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση στον επωφελούμενο πληθυσμό, σχετικά με το πόσο θα διαρκέσει η εκάστοτε παροχή ενίσχυσης, πότε πρόκειται να αναχωρήσει ο Εθνικός Σύλλογος, ποια θα είναι τα επόμενα βήματα έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση από τη συνεχή παροχή υποστήριξης του πληθυσμού από τον ΕΕΣ στα νέα δεδομένα και επικρατούσες συνθήκες. Σύμφωνα με την ορολογία της Διεθνούς Ομοσπονδίας ΕΣ/ΕΗ (ΔΟΕΣ), η παρούσα διαδικασία αναφέρεται ως στρατηγική εξόδου (exit strategy), η οποία θα πρέπει να είναι ενταγμένη εκ των προτέρων σε κάθε υλοποιούμενο πρόγραμμα του Εθνικού Συλλόγου και να αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επικοινωνιακής πολιτικής μεταξύ του ΕΕΣ και των επωφελούμενων πληθυσμών. Το εν λόγω εργαλείο βασίστηκε στο αντίστοιχο εργαλείο της Διεθνούς Ομοσπονδίας των ΕΣ/ΕΗ *Tool 16: Exit strategy guidance*.

## 2. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΞΟΔΟΥ

Με τον όρο στρατηγική εξόδου, αναφερόμαστε σε όλες εκείνες τις διαδικασίες που συντελούν στον τερματισμό ενός υλοποιούμενου προγράμματος ή στη μετάβαση από ένα πρόγραμμα σε ένα άλλο, δια μέσου εκείνων των μεθοδολογιών που θα εξασφαλίσουν την ομαλή μετάβαση της πληγείσας κοινότητας στις νέες επικρατούσες συνθήκες. Η έξοδος από ένα πρόγραμμα θα μπορούσε επίσης να αναφέρεται στη λήξη ενός κύκλου χρηματοδότησης ενός προγράμματος ή ακόμη να περιλαμβάνει τόσο την παύση των παρεχόμενων υπηρεσιών, όσο και την επέκταση ή την έναρξη νέων προγραμμάτων.

Η έννοια της στρατηγικής εξόδου σε κάθε περίπτωση περιλαμβάνει τη σταδιακή μείωση των υλοποιούμενων στην παρούσα περίοδο δράσεων, έτσι ώστε ο πληθυσμός να μπορέσει να αποδεσμευτεί βαθμιαία από τις εν λόγω παροχές και παράλληλα να μπορέσει

να αποδεχθεί τις αλλαγές και την επόμενη φάση του προγράμματος. Είναι δέουσας σημασίας το γεγονός πως η συγκεκριμένη στρατηγική θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται εξ' αρχής στο σχεδιασμό του κάθε υλοποιούμενου προγράμματος, ενώ ταυτόχρονα θα πρέπει να διατηρούνται εκείνα τα επίπεδα ευελιξίας και αναπροσαρμογής των στόχων και των κριτηρίων που είχαμε αρχικά θέσει.

Βασική προϋπόθεση της στρατηγικής εξόδου είναι να μη τεθούν σε κίνδυνο οι στόχοι και ο θετικός αντίκτυπος που μέχρι στιγμής έχει επιτευχθεί δια μέσου του προγράμματος και να εξασφαλιστεί η βιωσιμότητα της επόμενης φάσης, χωρίς να διαταραχθεί η κλιμακωτή αποχώρηση του φορέα από το πεδίο ή από το πρόγραμμα.

### 3.ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΥΠΑΡΞΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΞΟΔΟΥ

Η εφαρμογή της εκάστοτε στρατηγικής εξόδου θα πρέπει να πλαισιώνεται από τη βασική αρχή της Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ) που αφορά την παροχή έγκαιρης, αξιόπιστης και στοχευμένης πληροφόρησης στον πληγέντα πληθυσμό, αναφορικά με τις διαδικασίες και τα στάδια ολοκλήρωσης ενός προγράμματος του ΕΕΣ. Η προσέγγιση της ΣΕΔ εμπεριέχεται σε κάθε φάση της στρατηγικής αποχώρησης, καθώς συμπεριλαμβάνει βασικές έννοιες και υποχρεώσεις που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, όπως η ύπαρξη μηχανισμών ανατροφοδότησης, η αλληλεπιδραστική συνεργασία με την πληγείσα κοινότητα, η εξασφάλιση της συμμετοχικότητας των επωφελουμένων καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας εξόδου, η αξιοποίηση των διαθέσιμων μέσων επικοινωνίας και φορέων παροχής υπηρεσιών, καθώς και των διαδικασιών που στοχεύουν στην δημιουργία δυναμικών και μη παθητικών κοινοτήτων.Ειδικότερα

Το να μοιραζόμαστε τα σχέδιά μας και να δίνουμε στους επωφελούμενους την ευκαιρία να συμμετέχουν στην όλη διαδικασία αποχώρησης και λήξης του προγράμματος, συμβάλει στην ομαλότερη έξοδο του ΕΕΣ, μειώνοντας ταυτόχρονα τυχόν εντάσεις της ευρύτερης κοινότητας

- Δείχνουμε σεβασμό ως προς τον επωφελούμενο πληθυσμό και αποδεικνύουμε πως τον υπολογίζουμε και πως μας απασχολεί η επόμενη μέρα για τους ίδιους

- Από τη στιγμή που ενημερώνουμε και λογοδοτούμε στους επωφελούμενους, εξασφαλίζουμε τις έννοιες της διαφάνειας, της αμεροληψίας και της συμμετοχικότητας.
- Ως Εθνικός Σύλλογος επιδεικνύουμε συνέπεια και αξιοπιστία ως προς τις υλοποιούμενες δράσεις μας και δείχνουμε πως τις πλαισιώνουμε με τεχνογνωσία και επαγγελματισμό
- Κατανοούμε την ανάγκη του πληγέντος πληθυσμού να γνωρίζει εκ των προτέρων τι πρόκειται να συμβεί

- Παρέχοντας έγκαιρη ενημέρωση αναφορικά με τη λήξη του προγράμματος, δίνουμε τη δυνατότητα στους πληγέντες να προγραμματίσουν τα μελλοντικά τους βήματα και να προνοήσουν για τυχόν θέματα που παλαιότερα δε χρειάζονταν να λάβουν υπόψη
- Δίνουμε την ευκαιρία στον πληθυσμό να εκφράσει τυχόν απορίες και ερωτήσεις, ενώ φροντίζουμε να διατηρούμε συνεχή αλληλεπιδραστική επικοινωνία απαντώντας σε όλα τα ερωτήματα, μειώνοντας με αυτόν τον τρόπο συναισθήματα αβεβαιότητας, δυσαρέσκειας και ανασφάλειας



## 4. ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΑΔΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η επιτυχής ολοκλήρωση ενός προγράμματος, αποτελείται από τέσσερα βασικά στάδια:

1. Προγραμματισμός της στρατηγικής εξόδου

2. Περίοδος ενημέρωσης και επικοινωνίας της αποχώρησης του ΕΕΣ και της λήξης του προγράμματος στην κοινότητα

3. Λήξη και παράδοση παρεχόμενων υπηρεσιών

4. Εποπτεία των νέων επικρατουσών συνθηκών για σύντομο χρονικό διάστημα μετά το τέλος του προγράμματος



## 5. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ ΥΠΟΨΗ ΚΑΤΑ ΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΜΙΑΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΞΟΔΟΥ

1. Πότε θα παύσει η παροχή των υπηρεσιών και θα λάβει τέλος το υλοποιούμενο πρόγραμμα;
2. Ποια είναι τα επιτεύγματα του προγράμματος μέχρι σήμερα;
3. Πώς η κοινότητα μπορεί να συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων για το τι θα συμβεί μετά την αποχώρησή του ΕΕΣ;
4. Πώς μπορεί ο πληγείς πληθυσμός να κάνει ερωτήσεις και να εκφράσει τις ανησυχίες του σε κάθε στάδιο της διαδικασίας της αποχώρησης του ΕΕΣ;

5. Τι ακριβώς περιλαμβάνει το κάθε στάδιο του τερματισμού λειτουργίας του προγράμματος;
6. Ποιος φορέας αναλαμβάνει μετά την αποχώρηση του ΕΕΣ, ποιος θα είναι υπεύθυνος;
7. Με ποιόν τρόπο θα διατηρηθεί η επικοινωνία μεταξύ του ΕΕΣ και του πληθυσμού για σύντομο χρονικό διάστημα σε περίπτωση που προκύψουν σημαντικά προβλήματα, μετά την αποχώρηση του ΕΕΣ;
8. Πόσο ανθεκτική και δεκτική είναι η κοινότητα στο να διαχειριστεί την αλλαγή των συνθηκών και την ύπαρξη νέων δεδομένων;
9. Ποια μέσα και κανάλια επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν προκειμένου να ενημερωθεί ο πληθυσμός για την λήξη του προγράμματος;
10. Υπάρχουν επαρκείς διαθέσιμες πηγές και προγράμματα παροχής υπηρεσιών στην ευρύτερη κοινότητα (φορείς, ΜΚΟ, υπηρεσίες κτλ), έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση του επωφελούμενου πληθυσμού από τις δράσεις του ΕΕΣ στα καινούργια δεδομένα;

## 6. ΓΕΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

1. Προειδοποιούμε την κοινότητα εγκαίρως για τις αλλαγές που θα προκύψουν πριν τις εφαρμόσουμε. Το χρονικό διάστημα ποικίλει ανάλογα με τη φύση και το πλαίσιο του προγράμματος, καθώς από το προφίλ του πληγέντος πληθυσμού.
2. Έχουμε προβλέψει την ύπαρξη μίας περιόδου συμβουλευτικής υποστήριξης όπου η κοινότητα θα έχει την ευκαιρία να συμμετάσχει στις αποφάσεις σχετικά με το τι θα συμβεί και τι δεδομένα θα επικρατήσουν μετά την αποχώρηση του ΕΕΣ.
3. Έχουμε μεριμνήσει για την ύπαρξη ενός τουλάχιστον μηχανισμού ανατροφοδότησης, έτσι ώστε να δώσουμε τη δυνατότητα στους επωφελούμενους να θέσουν ερωτήσεις, προβληματισμούς, απορίες και να διατυπώσουν ευχαριστίες ή τυχόν παράπονα.
4. Χρησιμοποιούμε συνδυαστικά όσο το δυνατόν περισσότερα κανάλια επικοινωνίας, για παράδειγμα έντυπο υλικό (αφίσες, πόστερ, ανακοινώσεις) σε συνεργασία με τη λεκτική και διαζώσης επικοινωνία δια μέσου και των αρχηγών της κοινότητας, καθώς και τη χρήση SMS, ραδιοφώνου κ.α.
5. Ελέγχουμε συστηματικά την εγκυρότητα των πληροφοριών τις οποίες μεταδίδουμε, βεβαιωνόμαστε δηλαδή ότι όλα τα μέσα επικοινωνίας

που χρησιμοποιούμε μεταδίδουν τα ίδια μηνύματα με ορθότητα και αξιοπιστία, ώστε να αποφύγουμε τη δημιουργία σύγχυσης.

6. Έχουμε μεριμνήσει εκ των προτέρων για την ύπαρξη ενός συστήματος άμεσης διαχείρισης και αντιμετώπισης τυχόν φημών που ενδέχεται να επικρατήσουν στην ευρύτερη κοινότητα. Φροντίζουμε να τις αντιμετωπίσουμε άμεσα απαντώντας σε αυτές και παρέχοντας τις σωστές πληροφορίες – σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να τις αγνοήσουμε.
7. Είμαστε ειλικρινείς, αποδίδουμε την πραγματικότητα έτσι όπως έχει, χωρίς

να εξωραϊζουμε την κατάσταση και να δίνουμε ελπίδες οι οποίες δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα και στις νέες συνθήκες.

8. Σχεδιάζουμε τη στρατηγική εξόδου ανάλογα με το προφίλ και τις ανάγκες του επωφελούμενου πληθυσμού, την ύπαρξη ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων, τη φύση και τη δυναμική του προγράμματος, λαμβάνοντας υπόψη εξωτερικούς και τυχόν αστάθμητους παράγοντες.

## 7. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΠΙΤΥΧΟΥΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΞΟΔΟΥ



## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

Το πρόγραμμα της ΔΟΕΣ WATSAN μεταφέρει δωρεάν νερό σε 66 σημεία υδροδότησης σε όλο το *Port au Prince* της Αϊτής. Η μεταφορά νερού με φορτηγά, ωστόσο, είναι εξαιρετικά δαπανηρή. Ως εκ τούτου, η WATSAN σχεδιάζει να παραδώσει την παροχή νερού στις αρχές της Αϊτής, σε ιδιώτες προμηθευτές και στις κοινότητες και να σταματήσει κάθε μεταφορά νερού έκτακτης ανάγκης από τον Σεπτέμβριο του 2011.

Τους επόμενους μήνες, η WATSAN θα συνεργαστεί με τις κοινότητες για να βρει εναλλακτικές λύσεις και να βοηθήσει στην εφαρμογή τους, ώστε οι ωφελούμενοι να εξακολουθούν να έχουν πρόσβαση σε ασφαλές νερό. Οι εναλλακτικές λύσεις περιλαμβάνουν την παράδοση της ευθύνης για την υδροδότηση στην κυβερνητική αρχή, την εξεύρεση ιδιωτικών προμηθευτών ή την καθιέρωση της διαχείρισης των σημείων υδροδότησης από την ίδια την κοινότητα.

Το ζήτημα είναι να επικοινωνηθούν αυτές οι αλλαγές στις κοινότητες, ώστε να εμπλακούν στην επιλογή, μιας από τις εναλλακτικές λύσεις και να εξασφαλιστεί η επιτυχία του προγράμματος.

## Μελέτη Περίπτωσης

## ΣΤΟΧΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:

*ΝΑ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΕ ΟΣΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΤΟ ΝΕΡΟ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΜΕ ΦΟΡΤΗΓΑ ΤΗΣ IFRC ΟΤΙ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΥΤΗ ΘΑ ΕΧΕΙ ΣΤΑΜΑΤΗΣΕΙ ΜΕΧΡΙ ΤΟΝ ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟ ΤΟΥ 2011 ΚΑΙ ΟΤΙ Η ΔΟΕΣ ΘΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΤΕΙ ΜΑΖΙ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΑΥΤΗΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΕΥΡΕΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ, ΒΙΩΣΙΜΩΝ ΛΥΣΕΩΝ ΠΟΥ ΘΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ*

## ΟΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΝ:

- Ότι η μεταφορά νερού από τον Ερυθρό Σταυρό θα σταματήσει τον Σεπτέμβριο του 2011
- Ότι η ΔΟΕΣ θα συνεργαστεί μαζί τους για την εξεύρεση εναλλακτικών λύσεων
- Πώς μπορούν να συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για την εξεύρεση νέων πηγών νερού;
- Πώς και από πού θα προμηθεύονται νερό όταν σταματήσει η μεταφορά με φορτηγά της ΔΟΕΣ και πως θα ενημερωθούν για τη διαδικασία μείωσης της προμήθειας;
- Πώς μπορούν να κάνουν ερωτήσεις και να εκφράσουν τις ανησυχίες τους σε κάθε στάδιο της διαδικασίας;



### ΒΑΣΙΚΑ ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΗΓΕΙΣΑ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ:

- «Μετά τη μείωση των κρουσμάτων χολέρας, ο Ερυθρός Σταυρός θα σταματήσει τη μεταφορά νερού έκτακτης ανάγκης μέχρι τον Σεπτέμβριο του 2011, αλλά θα συνεργαστεί με τις κοινότητες για να βρει και να εξασφαλίσει εναλλακτικές πηγές υδροδότησης».

- «Όλες οι κοινότητες που επηρεάζονται από αυτό θα έχουν την ευκαιρία να κάνουν ερωτήσεις και να συνδράμουν στην διαδικασία επιλογής εναλλακτικών πηγών υδροδότησης».

- «Η μεταφορά νερού είναι πολύ ακριβή, οπότε ο Ερυθρός Σταυρός δεν μπορεί να το κάνει για πάντα και τα χρήματα που χρησιμοποιούνται σε αυτό θα μπορούσαν να δαπανηθούν καλύτερα σε έργα υποδομής παροχής νερού».

- «Σε πολλές περιπτώσεις, το νερό θα παρέχεται από τις αρχές ή ιδιώτες προμηθευτές, όπως συνέβαινε και πριν από τον σεισμό».

- «Θα κρατάμε ενήμερη την κοινότητα σε κάθε βήμα της διαδικασίας και θα επιβεβαιώσουμε ότι γνωρίζουν οι πολίτες πώς και από πού θα προμηθεύονται νερό όταν σταματήσει η μεταφορά από το φορτηγό του Ερυθρού Σταυρού.»



**“Για την καλύτερη κατανόηση της πληροφορίας, προτείνεται η συνδυαστική χρήση των καναλιών επικοινωνίας”**

## ΣΤΟΧΟΣ 1

«Να διαδοθεί ευρέως το μήνυμα ότι η μεταφορά νερού με φορτηγά του Ερυθρού Σταυρού θα έχει σταματήσει μέχρι τον Σεπτέμβριο, εξηγώντας το λόγο και την όλη διαδικασία.»

### Μεθοδολογία:

- Συμμετοχή αντιπροσώπων από την WATSAN στην εκπομπή *Radgo Kwa Wouj* στις 30 Μαρτίου 2011, με στόχο να συζητηθεί γιατί δεν μπορεί να συνεχιστεί η μεταφορά νερού με φορτηγά καθώς και ποια είναι τα επόμενα βήματα. Ζωντανές κλήσεις από το κοινό συνέβαλαν στην μέτρηση της αντίδρασης του κοινού σε αυτή την αλλαγή.
- Σχεδιασμός και εκτύπωση αφισών τα οποία θα αναρτηθούν και στα 66 σημεία υδροδότησης και σε όλους τους καταυλισμούς που έχουν πληγεί που θα εξηγούν ότι η μεταφορά νερού με φορτηγά της IFRC δεν μπορεί να συνεχιστεί.

## ΣΤΟΧΟΣ 2

«Να γνωστοποιηθεί στους πληγέντες το άμεσο κλείσιμο 4-5 σημείων υδροδότησης που δεν χρησιμοποιούνται επαρκώς.»

### Μεθοδολογία:

- Σε κάθε σημείο υδροληψίας θα αναρτηθούν αφίσες που θα ενημερώνουν για το κλείσιμο. Αυτές οι αφίσες θα αναφέρουν και την επόμενη πλησιέστερη τοποθεσία παροχής νερού.
- Αποστολή SMS σε όλους τους χρήστες του δικτύου *Voila* σε ακτίνα 1 χλμ. από τα σημεία υδροδότησης για να ενημερωθεί ο πληθυσμός σχετικά με το πότε θα κλείσει το σημείο υδροδότησης και ποια είναι η πλησιέστερη διαθέσιμη τοποθεσία παροχής νερού.
- Στο SMS και στο έντυπο υλικό θα ανγράφεται και ο αριθμός τηλεφώνου (τηλεφωνική γραμμή ενημέρωσης) για να καλέσουν οι ενδιαφερόμενοι σε περίπτωση που έχουν ερωτήσεις.
- Το κλείσιμο αυτών των σημείων μπορεί να κοινοποιηθεί και στην εκπομπή *Radgo Kwa Wouj*.

### ΣΤΟΧΟΣ 3

«Οι κοινότητες να διαθέτουν τα μέσα και να γνωρίζουν πώς μπορούν να συμμετέχουν στη διαδικασία εξεύρεσης και επιλογής εναλλακτικών πηγών υδροδότησης.

Οι κοινότητες να διαθέτουν ένα μηχανισμό ανατροφοδότησης για την υποβολή ερωτήσεων και παραπόνων σχετικά με την όλη διαδικασία.»

#### Μεθοδολογία:

- Θα δημιουργηθούν αφίσες που θα αναφέρουν τις διάφορες επιλογές υδροδότησης που είναι διαθέσιμες σε κάθε καταυλισμό.
- Το σύστημα SMS θα χρησιμοποιηθεί για την αποστολή πληροφοριών σε κάθε κοινότητα - κοινοποιώντας πώς μπορούν οι πολίτες να συμμετάσχουν ή ζητώντας τους να ψηφίσουν για διάφορες επιλογές.
- Μια γραμμή παραπόνων και ερωτήσεων του Ερυθρού Σταυρού θα διαφημιστεί στους καταυλισμούς, όπου οι πληγέντες θα μπορούν να τηλεφωνούν και να θέτουν τις ανησυχίες τους. Οι πληροφορίες που συγκεντρώνονται μέσω αυτής της γραμμής θα κοινοποιούνται στην WATSAN.
- Μια γραμμή δωρεάν κλήσης με διαδραστική φωνητική αναγνώριση (IVR) μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποστολή ηχογραφημένων πληροφοριών για κάθε δομή. Το IVR μπορεί, επίσης, να χρησιμοποιηθεί για τη διεξαγωγή λεπτομερών ερευνών, όπου οι συμμετέχοντες πατούν κουμπιά για να δηλώσουν τις απαντήσεις τους, αντιμετωπίζοντας έτσι τυχόν περιπτώσεις αναλφαριθμητισμού.
- Ηχητικά μηνύματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη διάδοση πληροφοριών στους καταυλισμούς να λειτουργήσουν παράλληλα με τις ομάδες κινητοποίησης της κοινότητας -για παράδειγμα, ένα ηχητικό μήνυμα θα μπορούσε να παίζει ηχογραφημένες πληροφορίες και στη συνέχεια οι ομάδες κινητοποίησης της κοινότητας θα μπορούσαν να σχεδιάσουν σχετικές ερωτο-απαντήσεις.

### ΣΤΟΧΟΣ 4

«Οι κοινότητες να γνωρίζουν την ημερομηνία που θα σταματήσει η μεταφορά νερού με φορτηγά της IFRC στον καταυλισμό τους και πώς μπορούν να έχουν πρόσβαση στο νερό μετά από αυτό.

Οι κοινότητες να έχουν τη δυνατότητα να θέτουν ερωτήσεις και να εκφράζουν τυχόν ανησυχίες σχετικά με τη νέα διαδικασία.»

#### Μεθοδολογία:

- Δημιουργία αφισών με λεπτομέρειες για τη νέα διαδικασία και την ημερομηνία που θα σταματήσει η μεταφορά νερού με φορτηγά.
- Οι πληροφορίες μπορούν να διαδοθούν με SMS.
- Το IVR μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τις νέες διαδικασίες.
- Η γραμμή παραπόνων και ερωτήσεων του Ερυθρού Σταυρού μπορεί να δεχθεί κλήσεις.
- Ηχητικά μηνύματα μπορούν να κοινοποιούνται σε κάθε δομή για να εξηγούν τις νέες διαδικασίες.

## ΣΤΟΧΟΣ 5

«Συγκέντρωση ανατροφοδότησης σχετικά με τη νέα διαδικασία υδροδότησης και διασφάλιση της δυνατότητας αναφοράς και κοινοποίησης τυχόν εκκρεμών ζητημάτων στη ΔΟΕΣ.»

### Μεθοδολογία:

- Η γραμμή παραπόνων και ερωτήσεων του Ερυθρού Σταυρού μπορεί να συνεχίσει να δέχεται κλήσεις.
- Το IVR και/ή το SMS θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για τη διεξαγωγή έρευνας με σκοπό τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις νέες διαδικασίες.

## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ



Με την αξιολόγηση της επικοινωνίας με τους επωφελούμενους του Ερυθρού Σταυρού, που πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο του 2011, διαπιστώθηκε ότι όσοι επηρεάζονταν από τη λήξη του προγράμματος μεταφοράς νερού με φορτηγά, δήλωσαν πως αισθάνθηκαν καλά και επαρκώς ενημερωμένοι για τις νέες διαδικασίες και εκτίμησαν τους τρόπους με τους οποίους τους επικοινωνήθηκε η παύση του προγράμματος και οι εναλλακτικές λύσεις που ήταν διαθέσιμες. Δήλωσαν ότι ήταν ευχαριστημένοι από την επικοινωνιακή πολιτική που ακολούθησε ο ΕΣ, καθώς ήξεραν τι επρόκειτο να συμβεί στο μέλλον.

## 8. MATRIX ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΞΟΔΟΥ

### Γενικές Ερωτήσεις:

1. Ποιός είναι ο απώτερος στόχος του υλοποιούμενου προγράμματος;
2. Ποιά μέρη του προγράμματος και ποιους στόχους επιθυμούμε να διατηρήσουμε μετά την ολοκλήρωση του;

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

<p><b>Κατάρτιση πλάνου εξόδου από τα πρώιμα στάδια του προγράμματος</b></p>	<p>1. Με ποιο τρόπο θα επιτύχουμε τη σταδιακή μείωση των δράσεων του προγράμματος;                  2. Θα μειώσουμε τις δράσεις ή θα τις παραδώσουμε σε κάποιον άλλο φορέα;                  3. Υπάρχει κάποιο χρονοδιάγραμμα; Ποια θα ήταν η ιδανική χρονική περίοδος αν αποχωρήσουμε;                  4. Πως θα αξιολογήσουμε εκείνες τις συνθήκες που θα μας επιτρέψουν την υλοποίηση της στρατηγικής εξόδου;                  5. Ποιούς δείκτες μέτρησης στόχων θα χρησιμοποιήσουμε;                  6. Με ποια μεθοδολογία θα πραγματοποιηθεί η εποπτεία και η παρακολούθηση;                  7. Με ποιες μεθόδους θα γίνει η ενημέρωση της κοινότητας; (π.χ κανάλια επικοινωνίας)</p>	<p>1. Ευελιξία(π.χ αξιολογούμε το προφίλ και τις ανάγκες του πληθυσμού μας)                  2. Συνεχής εποπτεία και παρακολούθηση όλων των φάσεων της στρατηγικής εξόδου                  3. Διαφάνεια(ειδικά όταν η λήξη του προγράμματος αφορά την παύση χρηματοδότησης)                  4. Συμμετοχικότητα(συνεργασία με τον πληγέντα πληθυσμό και τους διαθέσιμους φορείς)</p>	<p>1. Η υλοποίηση της στρατηγικής εξόδου εξαρτάται από εξωτερικούς και αστάθμητους παράγοντες που ενδέχεται να επηρεάσουν τις διαδικασίες εφαρμογής της εν λόγω στρατηγικής</p>
<p><b>Διαδικτύωση φορέων και σύνδεση με τους τοπικούς φορείς</b></p>	<p>1. Με ποιους φορείς και ποιες υπηρεσίες θα συνεργαστούμε;                  2. Σε τι θα συνεισφέρει η συνεργασία με τους φορείς στην στρατηγική εξόδου;                  3. Οι συνεργαζόμενοι φορείς τι είδους στρατηγική εξόδου θα ακολουθήσουν;</p>	<p>1. Επίτευξη κοινών στόχων                  2. Συνεργασία με όλους τους απαραίτητους φορείς (αξιοποίηση του υπάρχοντος δικτύου φορέων)                  3. Ξεκάθαροι και κοινοί στόχοι</p>	<p>1. Ο εκάστοτε φορέας ενδέχεται να έχει διαφορετικούς στόχους σε κάθε πρόγραμμα, με αποτέλεσμα να διαφέρει εκ διαμέτρου η προσέγγιση                  2. Συνεργασία με τους φορείς χωρίς να δημιουργηθεί εξάρτηση                  3. Η διαδικασία οργάνωσης ενός δικτύου φορέων μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα χρονοβόρα</p>
<p><b>Ανάπτυξη του δυναμικού της πληγείσας κοινότητας, έτσι ώστε να διαχειριστεί επαρκώς την επόμενη φάση μετά την παύση του προγράμματος (capacity building)</b></p>	<p>1. Τι δυναμικό διαθέτει η κοινότητα, έτσι ώστε να μπορέσει να διαχειριστεί εποικοδομητικά την επόμενη φάση του προγράμματος                  2. Με ποιο τρόπο θα μετρήσουμε και θα αξιολογήσουμε την ανάπτυξη του δυναμικού της πληγείσας κοινότητας από την αρχή του προγράμματος έως τη λήξη του;</p>	<p>1. Αξιοποίηση και ενίσχυση του ήδη υπάρχοντος δικτύου φορέων                  2. Δημιουργία εκείνων των συνθηκών και προοπτικών που επιτρέπουν στους επωφελούμενους να αποκτήσουν αυτόνομα και αυτονομία                  3. Υποστήριξη των δράσεων με εξειδικευμένο στελεχιακό δυναμικό</p>	<p>1. Απαιτούνται επαρκείς και σταθεροί μηχανισμοί που θα υποστηρίξουν την ανάπτυξη του δυναμικού της κοινότητας, έτσι ώστε να αποφευχθεί η τυχόν δημιουργία εξαρτημένων και παθητικών σχέσεων κοινότητας και παρεχόμενων υπηρεσιών</p>

<p><b>Βιωσιμότητα και σταθερότητα των επόμενων φάσεων και στόχων που έπονται της λήξης του προγράμματος</b></p>	<p>1.Με ποιες μεθόδους και τεχνικές θα διατηρήσουμε τη συμβουλευτική υποστήριξη και την επικοινωνία με τον πληθυσμό μας; (π.χσυναντήσειςκοινότητας;) 2.Πως θα χρηματοδοτηθούν οι παραπάνω μεθοδολογίες από τη στιγμή που έχει επέλθει η λήξη του προγράμματος και επομένως της χρηματοδότησης;</p>	<p>1.Μέριμναγια εξασφάλιση χρηματοδότησης των απαιτούμενων δράσεων και κατόπιν της αποχώρησηςαπό το πρόγραμμα 2.Διαθεσιμότηταπροσωπικού καιλοιπώνδιαθέσιμωνπηγών βοήθειας και μετά τη λήξη του προγράμματος</p>	<p>1.Εάν δεν υπάρχει έγκαιρος και άρτιος σχεδιασμός της στρατηγικής εξόδου κατά την έναρξη του εκάστοτε προγράμματος καθώς και επαρκής χρηματοδότηση, υπάρχει ο κίνδυνος να μη διατηρηθούν οι προβλεπόμενοι στόχοι και ο θετικός αντίκτυπος του πρότερου προγράμματος</p>
---	--	---	---