HIGGS · CIVIL SOCIETY UPDATES #25

Από το «εμπιστευτείτε μας» στο «δείτε μόνοι σας»

Πρακτικές διαφάνειας που χτίζουν εμπιστοσύνη και προστατεύουν μια οργάνωση.

Θεοδόσης Τζάνος, Ιδρυτής και Πρόεδρος του σωματείου Ι.Δ.Ε.Α.

16 October 2026 · Greek original



Πρωτότυπο ελληνικό κείμενο, όπως δημοσιεύτηκε στο HIGGS.

«Πώς ξέρω πού θα πάνε τα χρήματά μου;»

Το 2006, για τέσσερις μήνες, εργαζόμουν για μια μεγάλη ΜΚΟ. Στεκόμουν σε κεντρικές πλατείες της Αθήνας και προσκαλούσα περαστικούς να στηρίξουν το έργο της με πέντε ευρώ τον μήνα. Μίλησα με περισσότερους από χίλιους ανθρώπους. Δύο απαντήσεις άκουγα ξανά και ξανά: «Δεν έχω χρόνο να βοηθήσω» και «Δεν εμπιστεύομαι τις ΜΚΟ».

Αυτές οι συζητήσεις έγιναν αφετηρία για τον σχεδιασμό της Ι.Δ.Ε.Α. Πώς κάνουμε ευκολότερη την κοινωνική συμμετοχή; Πώς δίνουμε στους πολίτες έμπρακτους λόγους να εμπιστευτούν μια οργάνωση;

Έπειτα από περισσότερες από 500 δράσεις στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και είκοσι χρόνια προσωπικής εμπειρίας, ακόμη μαθαίνουμε. Έχουμε δει, όμως, ότι η εμπιστοσύνη δυναμώνει όταν ο πολίτης καταλαβαίνει πώς λειτουργούμε, βλέπει πού πηγαίνει η προσφορά του και μπορεί να συμμετέχει ουσιαστικά.

Δώστε πρόσβαση στην πληροφορία: η διαφάνεια των 15 λεπτών

Μια οργάνωση που ζητά οικονομική στήριξη χρειάζεται να δείχνει πώς διαχειρίζεται τους πόρους της. Ένα πρώτο βήμα: ανοίξτε το ηλεκτρονικό τραπεζικό σύστημα της οργάνωσής σας, αποθηκεύστε στιγμιότυπα της κίνησης και του υπολοίπου των λογαριασμών της, καλύψτε προσωπικά δεδομένα τρίτων και δημοσιεύστε τα με ημερομηνία και σύντομη εξήγηση.

Αυτό κάνουμε στην Ι.Δ.Ε.Α. Οι άνθρωποι μπορούν να δουν την εικόνα των τραπεζικών μας λογαριασμών και να μας ρωτήσουν για όσα βλέπουν. Το μήνυμα είναι απλό: τα οικονομικά μας αφορούν και όσους μας στηρίζουν.

Τα 15 λεπτά δεν καλύπτουν ολόκληρη τη λογοδοσία μιας οργάνωσης. Αρκούν, όμως, για να αρχίσει μια συνήθεια. Στη συνέχεια, κάθε συναλλαγή μπορεί να συνδέεται με την περιγραφή της δαπάνης, τη σχετική δράση και το παραστατικό της.

Το κριτήριο είναι να μπορεί κάποιος να παρακολουθήσει τη χρήση των πόρων χωρίς προσωπική γνωριμία με τον πρόεδρο ή τον ταμία. Όσο ευκολότερα καταλαβαίνει πώς λειτουργεί η οργάνωση και πώς χρησιμοποιεί τους πόρους της, τόσο λιγότερο στηρίζεται η εμπιστοσύνη σε προσωπικές διαβεβαιώσεις.

Δείξτε τι απέγινε η προσφορά: μία δράση, ένας φάκελος

Ο άνθρωπος που έδωσε είκοσι ευρώ και εκείνος που αφιέρωσε ένα απόγευμα έχουν μια κοινή ανάγκη: να μάθουν αν η βοήθειά τους έπιασε τόπο.

Στην Ι.Δ.Ε.Α. επιλέξαμε να ενημερώνουμε ξεχωριστά για κάθε δράση, χωρίς να περιμένουμε τον ετήσιο ή εξαμηνιαίο απολογισμό. Καταγράφουμε αναλυτικά όσα προσφέρει ο καθένας: χρόνο, χρήματα, υλικά ή γνώσεις. Μοιραζόμαστε την πληροφορία έγκαιρα, όσο η εμπειρία είναι ακόμη πρόσφατη για τον εθελοντή ή τον υποστηρικτή. Έχουμε διαπιστώσει ότι η αναγνώριση κάθε προσφοράς ενισχύει τη σχέση του ανθρώπου με την οργάνωση και τη διάθεσή του να συνεχίσει να συμμετέχει.

Μια πρακτική λύση είναι ο «φάκελος δράσης»: ένα κοινό αρχείο με πέντε απαντήσεις. Γιατί γίνεται η δράση; Ποιος την αναλαμβάνει; Τι χρειάστηκε; Τι πετύχαμε; Πού μπορεί κάποιος να ελέγξει όσα παρουσιάζουμε;

Ο φάκελος ανοίγει πριν από τη δράση και συμπληρώνεται με προϋπολογισμό, συνεισφορές, αποφάσεις, παραστατικά και φωτογραφίες. Στο τέλος προστίθεται ένας σύντομος απολογισμός, ακόμη κι αν το αποτέλεσμα δεν ήταν αυτό που περιμέναμε.

Η εμπιστοσύνη μεγαλώνει μέσα από τη συμμετοχή

Για να προσφέρει κάποιος, χρειάζεται να γνωρίζει πού μπορεί να φανεί χρήσιμος. Μια σαφής πρόσκληση για δύο ώρες εθελοντικής εργασίας, για την κάλυψη μιας συγκεκριμένης οικονομικής ανάγκης ή για την αξιοποίηση των γνώσεών του διευκολύνει το πρώτο βήμα.

Εξίσου σημαντικό είναι να γνωρίζει πώς μπορεί να συμμετάσχει περισσότερο: να προτείνει βελτιώσεις, να συναποφασίζει ή να οργανώνει δικές του πρωτοβουλίες. Όταν οι διαδικασίες είναι ξεκάθαρες και υπάρχει υποστήριξη, αισθάνεται ότι η οργάνωση του προσφέρει ουσιαστικό ρόλο.

Αυτή η δυνατότητα ενισχύει την εμπιστοσύνη και τη διάθεση για προσφορά. Ο άνθρωπος διαπιστώνει ότι η γνώμη του ακούγεται και ότι μπορεί να επηρεάσει την πορεία της οργάνωσης. Παράλληλα, αποκτά γνώσεις, εμπειρία και αυτοπεποίθηση, ώστε σταδιακά να αναλαμβάνει περισσότερες ευθύνες.

Η διαφάνεια προστατεύει και τους ανθρώπους της οργάνωσης

Στα πρώτα χρόνια της Ι.Δ.Ε.Α., βασικό εργαλείο επικοινωνίας ήταν ο τοίχος της ομάδας μας στο Facebook. Είχαμε συμφωνήσει οι συζητήσεις για τις δράσεις μας να γίνονται στον κοινό τοίχο της ομάδας και όχι σε προσωπικά μηνύματα. Εκεί συζητούσαμε και διαφωνούσαμε, κάποιες φορές έντονα. Δεν ήταν πάντα ευχάριστο. Αποδείχθηκε, όμως, χρήσιμο.

Όταν υπήρχαν διαφορετικές εκδοχές για μια συμφωνία, μπορούσαμε να επιστρέψουμε στη συζήτηση. Όταν προέκυπταν παρεξηγήσεις ή αβάσιμοι ισχυρισμοί, υπήρχαν στοιχεία για να απαντήσουμε.

Η διαφάνεια δεν εμποδίζει κάθε συκοφαντία. Επιτρέπει, όμως, στην οργάνωση να υπερασπιστεί τη δουλειά της με τεκμήρια. Ξεκαθαρίζει επίσης τους όρους συνεργασίας. Έχουμε δει ανθρώπους να απομακρύνονται επειδή δεν τους ταίριαζε η ανοιχτή λογοδοσία. Έχουμε δει, όμως, τη συντριπτική πλειονότητα να επιζητά και να απολαμβάνει την εμπιστοσύνη που δημιουργείται όταν όλοι έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν την κοινή δουλειά.

Όταν κάνουμε εμείς λάθος, χρειάζεται να το λέμε: τι συνέβη, ποιον επηρέασε και τι διορθώνουμε. Η έγκαιρη εξήγηση περιορίζει τις φήμες.

Η καταγραφή όλων αυτών των στοιχείων απαιτεί επιπλέον εργασία, αλλά μας έχει γλιτώσει από πολύ περισσότερο χρόνο και προσπάθεια να αποδείξουμε εκ των υστέρων τι συνέβη. Η εμπιστοσύνη που χτίζεται έτσι επιτρέπει στους ανθρώπους της οργάνωσης να αφοσιώνονται στο έργο τους, χωρίς να αναλώνονται σε υποψίες, παρασκηνιακές συζητήσεις και προσωπικές αντιπαραθέσεις που ευνοεί η έλλειψη διαφάνειας.

Πέντε απλά βήματα για να κερδίσετε την εμπιστοσύνη

1. Κοινοποιείτε την οικονομική σας εικόνα, με στοιχεία τραπεζικών λογαριασμών, εξηγήσεις και προστασία προσωπικών δεδομένων.

2. Δίνετε συγκεκριμένους τρόπους συμμετοχής, από μια μικρή προσφορά μέχρι την ανάληψη πρωτοβουλίας.

3. Καταγράφετε και αναγνωρίζετε κάθε συνεισφορά, συνδέοντάς τη με το αποτέλεσμα.

4. Ακούτε και απαντάτε, με σαφείς ευθύνες και καταγεγραμμένες αποφάσεις.

5. Ενημερώνετε ανά δράση, παρουσιάζοντας αποτελέσματα, δυσκολίες και διορθώσεις.

Στην Ι.Δ.Ε.Α. μετατρέπουμε αυτή την εμπειρία σε ένα σύστημα που αυτοματοποιεί μεγάλο μέρος της καταγραφής και συνδέει δράσεις, συνεισφορές, ευθύνες και οικονομικά στοιχεία. Θέλουμε να κάνουμε ευκολότερη τη συνεργασία των πολιτών και την υποστήριξη ανθρώπων που αναλαμβάνουν κοινωνικό έργο. Είμαστε ανοιχτοί σε συνεργασίες τόσο με οργανώσεις όσο και με μεμονωμένους πολίτες που θέλουν να δοκιμάσουν, να αξιοποιήσουν και να βελτιώσουν μαζί μας το μοντέλο.

Μια οργάνωση κερδίζει την εμπιστοσύνη όταν ο πολίτης μπορεί να δει και να ελέγξει πώς αξιοποιήθηκε η προσφορά του, χωρίς να χρειάζεται ειδικές γνώσεις.

Η διαφάνεια χτίζει γέφυρες εμπιστοσύνης σε όλο τον κόσμο, δίνοντας στους ανθρώπους τη δύναμη να κάνουν πράξη τις ιδέες τους και στους δωρητές τη δυνατότητα να βλέπουν τι αλλάζει χάρη στην προσφορά τους.

Original publication: Read the article on HIGGS

Issue: Civil Society Updates #25

HIGGS · CIVIL SOCIETY UPDATES #25

From “trust us” to “see for yourself”

Transparency practices that build trust and protect an organisation.

Theodosis Tzanos, Founder and President of IDEA

16 October 2026 · English translation



Translated from Greek using AI. The original Greek article was published by HIGGS.

“How do I know where my money will go?”

In 2006, I worked for a large NGO for four months. I stood in central squares in Athens, inviting passers-by to support its work with five euros a month. I spoke with more than a thousand people. Two answers came up again and again: “I don’t have time to help” and “I don’t trust NGOs.”

Those conversations became the starting point for designing IDEA. How do we make civic participation easier? How do we give people practical reasons to trust an organisation?

After more than 500 actions in Greece and abroad, and twenty years of personal experience, we are still learning. But we have seen that trust grows stronger when people understand how we work, can see where their contributions go and can take a meaningful part.

Give people access to information: transparency in 15 minutes

An organisation asking for financial support needs to show how it manages its resources. A first step: open your organisation’s online banking, save screenshots of account activity and balances, redact third parties’ personal data and publish the images with a date and a short explanation.

That is what we do at IDEA. People can see the state of our bank accounts and ask us about what they see. The message is simple: our finances also concern the people who support us.

Fifteen minutes do not cover an organisation’s entire accountability process. But they are enough to start a habit. From there, each transaction can be linked to an explanation of the expense, the relevant action and its supporting document.

The test is whether someone can follow how resources are used without personally knowing the president or treasurer. The easier it is to understand how the organisation works and uses its resources, the less trust has to depend on personal assurances.

Show what became of each contribution: one action, one file

The person who gave twenty euros and the person who gave an afternoon share a need: to find out whether their help made a difference.

At IDEA, we chose to report on each action separately, without waiting for an annual or six-monthly report. We record in detail what each person contributes: time, money, materials or knowledge. We share the information promptly, while the experience is still fresh for the volunteer or supporter. We have found that recognising every contribution strengthens people's relationship with the organisation and their willingness to keep taking part.

One practical solution is an "action file": a shared record answering five questions. Why is the action happening? Who is taking responsibility for it? What did it need? What did we achieve? Where can someone check what we are presenting?

The file opens before the action and is filled with its budget, contributions, decisions, supporting documents and photographs. At the end, we add a short report, even if the result was not what we expected.

Trust grows through participation

To contribute, people need to know where they can be useful. A clear invitation to give two hours of volunteer work, cover a specific financial need or put their knowledge to use makes that first step easier.

It is just as important for them to know how they can take a greater part: suggest improvements, share in decisions or organise initiatives of their own. When the procedures are clear and support is available, people feel that the organisation offers them a meaningful role.

That opportunity strengthens trust and the willingness to contribute. People see that their opinions are heard and that they can influence the organisation's direction. At the same time, they gain knowledge, experience and confidence, allowing them to take on more responsibility gradually.

Transparency also protects the people within the organisation

In IDEA's early years, our Facebook group's wall was our main communication tool. We had agreed that discussions about our actions would take place on the group's shared wall, rather than in private messages. We discussed things and disagreed there, sometimes strongly. It was not always pleasant. But it proved useful.

When there were different versions of an agreement, we could return to the discussion. When misunderstandings or unfounded claims arose, we had evidence with which to respond.

Transparency does not prevent every instance of slander. But it allows an organisation to defend its work with evidence. It also makes the terms of working together clear. We have seen people leave because open accountability did not suit them. But we have seen the overwhelming majority seek and enjoy the trust that develops when everyone has access to information about their shared work.

When we make a mistake ourselves, we need to say so: what happened, who it affected and what we are correcting. A timely explanation limits rumours.

Recording all this information takes extra work, but it has saved us far more time and effort than trying to prove afterwards what happened. The trust built this way allows people within the organisation to focus on their work, without being consumed by suspicion, behind-the-scenes discussions and personal conflicts that a lack of transparency encourages.

Five simple steps to earn trust

1. Share your financial picture, with bank-account information, explanations and protection of personal data.

2. Offer specific ways to take part, from a small contribution to leading an initiative.

3. Record and recognise every contribution, connecting it to the result.

4. Listen and respond, with clear responsibilities and recorded decisions.

5. Report on each action, presenting results, difficulties and corrections.

At IDEA, we are turning this experience into a system that automates much of the record-keeping and connects actions, contributions, responsibilities and financial information. We want to make it easier for people to work together and support those who undertake community work. We are open to working with both organisations and individual citizens who want to test, use and improve the model with us.

An organisation earns trust when people can see and check how their contributions were used, without needing specialist knowledge.

Transparency builds bridges of trust around the world, giving people the power to put their ideas into action and donors the opportunity to see what changes because of their contributions.

Original publication: Read the article on HIGGS

Issue: Civil Society Updates #25