

## **NGFs behandling av klager**

### **1. Generelt**

#### **1.1 Hvordan klage**

Dersom en klient av en gestaltterapeut som er medlem av NGF mener gestaltterapeuten har brutt NGFs etiske prinsipper eller vedtekter, kan klienten sende en klage til:

*Norsk Gestaltterapeut Forening, Postboks 3162 - Elisenberg, 0208 Oslo.*

- Klagen må begrunnes.
- Klagen sendes skriftlig i vanlig post.
- Av personvern hensyn kan klagen ikke sendes med e-post.

(Kriminelle forhold må klager anmelde til politiet. Bare domstolene kan ilegge erstatninger.)

#### **1.2 Hva kan komme ut av å klage**

*Dersom klager får medhold, kan NGF:*

- pålegge gestaltterapeuten faglig veiledning,
- pålegge nærmere dialog med FER,
- gi en evaluering av medlemmets praksis (herunder hjemmeside o.l.)
- gi en formell advarsel
- suspendere eller ekskludere gestaltterapeuten, noe som fører til:
- utestenging fra forsikringsordningen for medlemmer av NGF,
- utestengning fra registeret over alternative behandlere,
- at man ikke får fritak for merverdiavgift som terapeut,
- utestenging fra listen over godkjente veiledere om man er veileder,
- utestenging fra eventuelle verv i NGF.

#### **1.4 Viktige hensyn**

- I all skriftlig kommunikasjon i klagesaker skal personvern hensyn ivaretas.
- Av hensyn til de involverte parter, søkes saken behandlet på en så ivaretagende måte som mulig, herunder å tilstrebe en rask behandling.
- Ved ferieavvikling beregnes lengre tidsfrister.

## **2 Klagesaksprosedyre**

### **2.1 Opprettelse av klageutvalg**

NGF vil videresende klagen til Faglig Etisk Råd, som oppretter et klageutvalg som behandler klagen. Klageutvalget vil undersøke hva som har skjedd og ta stilling til klagen.

## **2.2 Kontakt med partene**

Påklagede får tilsendt kopi av klagen og får frist for å sende et skriftlig tilsvare. Klageutvalget vil ta kontakt med klager og påklagede for å få en bedre forståelse av hva som har skjedd. Klageutvalget kan møte partene hver for seg eller i et dialogmøte.

## **2.3 Dialogmøte**

Dersom klageutvalget finner at det er grunnlag for det, vil klageutvalget arrangere et dialogmøte der klageutvalget møter både klager og påklagede. Dersom partene er enige om å avslutte saken i minnelighet, trenger saken ikke tas opp til avgjørelse i klageutvalget.

## **2.4 Utfyllende skriftlig informasjon**

Etter å ha snakket med klageutvalget hver for seg eller på dialogmøte, vil klager og påklagede bli bedt om skriftlig å framstille hvordan de nå ser på saken. Begge parter får kopi av motpartens framstilling.

## **2.5 Avgjørelse i saken**

Når klageutvalget har mottatt partenes skriftlige redegjørelser, treffer klageutvalget en beslutning i saken. Beslutningen sendes partene, og en anonymisert versjon av beslutningen sendes styret i NGF.

# **3 Spesielle forhold**

## **3.1 FER overtar saken**

Dersom FER får informasjon som tyder på at et medlem av NGF har brutt NGFs etiske prinsipper, kan FER sette i verk klagesak på egne vegne. Dette kan skje der klager ikke har vektlagt forholdet i sin klage, der klager trekker saken, der klager kun vil løse saken i minnelighet eller der klager ikke selv kan være part i saken av personvern hensyn. FER trer da inn som klager i saken.

## **3.2 Styret overtar saken**

Dersom klageutvalget konkluderer med at det er grunn for pålegg fra styret, organisatoriske forføyninger i form av suspensjon eller eksklusjon av et medlem eller for melding til offentlige myndigheter, sender utvalget ved leder for FER en begrunnet innstilling til styret i NGF. Sakens dokumenter gjøres tilgjengelig for styret, som foretar videre behandling og tar den endelige beslutning. Styret tilskriver klager og påklagede med orientering om at saken er oversendt styret for videre behandling med gjenpart av klageutvalgets innstilling til styret. NGFs styre er ansvarlig for å informere klager, påklagede og FER om den endelige beslutning.

# **4 Klagesaker og inhabilitet**

## **4.1 Klager mot FER-medlemmer**

Er klagen fremmet av- eller rettet mot et medlem i FER, har styret mandat til å opprette et klageutvalg uavhengig av FER, bestående av medlemmer av NGF, for å



behandle og slutføre den aktuelle saken. Saksbehandlingen følger for øvrig NGFs Retningslinjer for behandling av klager.

#### **4.2 Klager mot styremedlemmer**

Er klagen fremmet av, eller rettet mot et medlem av styret i NGF, har FER mandat til å utvide rådet med to medlemmer av NGF under behandling av denne saken. Utvidet FER slutfører klagesaken selv i alvorlige saker (jfr. Punkt 3).

#### **4.3 Ved inhabilitet**

FERs medlemmer har rett til å melde seg inhabile. Hvis dette medfører at FER ikke blir beslutningsdyktig, har FER mandat til å oppnevne habile stedfortredere blant NGFs medlemmer ved behandling av den aktuelle saken. Både klageren og påklagede har mulighet til å få FERs medlemmers habilitet vurdert av NGFs styre.

### **5 Ankeprosedyre / ankeinstans**

#### **5.1 Hvordan anke**

En anke kan fremmes av klageren eller påklagede på følgende grunnlag:

- At korrekt prosedyre ikke er blitt fulgt, eller
- At det kan angis konkrete grunner for at resultatet av klagebehandlingen er åpenbart urimelig i forhold til klagens innhold og omfang.

Anken sendes til *NGFs styre, Postboks 3162 - Elisenberg, 0208 Oslo.*

#### **5.2 Ankesaksprosedyre**

NGFs styre utpeker 3 habile personer blant NGFs medlemmer til et ankepanel.

De som skal behandle en anke kan ikke ha vært involvert i behandlingen av saken.

Alt materialet fra klagebehandlingen gjøres tilgjengelig for ankepanelet.

Ankepanelet fatter den endelige beslutningen i saken. Det gis dermed ikke anledning til at saken kan ankes på nytt. Avgjørelsen sendes i kopi til begge parter samt til FER som arkiverer dokumentet.