



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.)

som er medlem av NGF mener gestaltterapeuten har brutt NGFs etiske prinsipper eller vedtekter, kan klienten sende en **skriftlig begrunnet** klage til:

*Pr brev:*

*Faglig etisk råd, Norsk Gestaltterapeut Forening, ~~Postboks 3162—Elisenberg, 0208 Oslo~~  
Postboks 6, 3131 Husøysund*

*Digipost: (mangler info her, kommer..)*

- ~~—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.)~~ → (avsnittet er flyttet opp til pkt 1.2)

### **3 Hva kan komme ut av å klage**

*3.1 Dersom klager får medhold, kan FERs klageutvalg:*

- 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.

### 1.3 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

- gi en formell advarsel
- ~~suspendere eller ekskludere~~ anbefale suspensjon eller ekskludering av 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

3.2 Faglig etisk råds klageutvalg kan gi påklagede råd om etisk praksis uavhengig av hvordan saken blir løst.

### 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.

<p><b>2. Klagesaksprosedyre</b></p>	<p><b>Veiledning for FERs klagebehandling</b></p> <p><b>2 Registrering</b></p> <p>2.1 Klagen skal post registreres av NGFs sekretariat uten at det tas kopi av dokumentene. Klagen sendes omgående til leder av FER for behandling.</p> <p>2.2 Når leder for FER mottar en klagesak, skal leder gi saken et saksnummer og registrere dato for mottak (skjema 1). Leder oppretter en saksmappe der registreringsskjemaet (skjema 1) legges foran saksdokumentene. Det opprettes også en skjermet, elektronisk/ internettbasert saksmappe der anonymiserte versjoner av dokumentene kan lagres.</p> <p>2.3 FERs leder kontakter NGFs sekretariat for å avklare om påklagede var medlem av NGF på det tidspunktet forholdet som er innklaget skal ha oppstått.</p> <p>2.4 FERs leder går gjennom oversikt over alle tidligere klagesaker og sjekker om påklaget har vært klaget inn tidligere, og om klager har klaget før.</p>	<p><b>Klagesaksprosedyre</b></p> <p><b>5 Registrering</b></p> <p>5.1 Klagen <del>skal post</del> registreres av NGFs <del>medlemskoordinator</del> uten at det <del>der</del> tas kopi av dokumentene. Klagen sendes omgående til leder av FER for behandling.</p> <p>5.2 Når <del>leder for</del> FERs <del>leder</del> mottar en klagesak, <del>skal leder</del> gis saken et saksnummer og registrer <del>et</del> dato for mottak (skjema 1). Leder oppretter en saksmappe der registreringsskjemaet (skjema 1) legges foran saksdokumentene. <del>Det opprettes også en skjermet, elektronisk/ internettbasert saksmappe der anonymiserte versjoner av dokumentene kan lagres.</del></p> <p>5.3 FERs leder kontakter NGFs <del>medlemskoordinator</del> for å avklare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- om påklagede var medlem av NGF på det tidspunktet forholdet som er innklaget <del>skal ha oppstått</del> oppstod.</li> <li>- <del>FERs leder går gjennom oversikt over alle tidligere klagesaker og sjekker</del> om påklaget har vært <del>innklaget inn</del> tidligere og om klager har klaget før.</li> </ul>
-------------------------------------	--	--

	<p>FERs leder holder denne oversikten oppdatert etter ferdigbehandling av nye klagesaker.</p> <p><b>3 Innledende saksbehandling</b></p> <p>3.1 FER utpeker tre (3) av FER's medlemmer som utgjør klageutvalget i saken. En av disse utpekes som protokollfører.</p> <p>Saksmappen overleveres klageutvalget på FER's førstkommende møte. Den elektroniske /internettbaserte saksmappen gjøres tilgjengelig kun for sakens klageutvalg.</p> <p>3.2 Klageutvalget trer sammen snarest mulig, senest innen 14 dager. Klageutvalget fører logg over utvalgets arbeid. Loggen følger saken videre ved eventuell behandling i</p>	<p><del>FERs leder holder denne oversikten oppdatert etter ferdigbehandling av nye klagesaker.</del></p> <p>5.4 NGFs medlemskoordinator har ansvaret for å holde oppdatert oversikt over alle klagesaker.</p> <p><b>6 Innledende saksbehandling</b></p> <p>6.1 FERs leder utpeker tre (3) av FER's medlemmer som utgjør klageutvalget i saken. En av disse utpekes som protokollfører. FERs leder, som har mottatt de foreløpige saksdokumentene og kjenner navnene til de impliserte, skal sitte i klageutvalget som protokollfører dersom dette er mulig. Dette for å forvalte taushetsplikten på en så god måte som mulig. Saksmappen overleveres klageutvalget på FER's førstkommende møte. <del>Den elektroniske /internettbaserte saksmappen gjøres tilgjengelig kun for sakens klageutvalg.</del></p> <p>6.2 Klageutvalget trer sammen snarest mulig, senest innen 14 dager. Protokollfører fører logg over utvalgets arbeid. Loggen følger saken videre ved eventuell behandling i</p>
--	---	--

	<p>styret eller ankepanel. Med utgangspunkt i ovennevnte dokumenter, tar utvalget stilling til om klagen skal behandles eller avvises. Dersom klagen ikke er godt begrunnet, kontakter protokollfører klager og ber om utdyping av klagegrunnlaget, for på den måten å sikre at det er tydelig hva som påklages. Forhold som har skjedd før påklagede ble medlem eller etter at påklagede sluttet å være medlem, kan ikke føre til klagesak.</p> <p>3.3 Dersom klagen avvises, sendes bekreftelse av mottak og avvisning av klagen til klageren (skjema 2).</p>	<p>styret eller ankepanel. Med utgangspunkt i ovennevnte dokumenter, tar utvalget stilling til om klagen skal behandles eller avvises.</p> <p>Dersom klagen ikke er godt begrunnet, kontakter protokollfører klager og ber om utdyping av klagegrunnlaget, for på den måten å sikre at det er tydelig hva som påklages.</p> <p>Forhold som har skjedd før påklagede ble medlem eller etter at påklagede sluttet å være medlem, kan ikke føre til klagesak.</p> <p>6.3 <i>Avvisning av klage.</i>  Klagen avvises dersom saken ikke gjelder et medlem av NGF eller om den ikke faller innunder NGFs Etiske prinsipper for gestaltterapeuter tilsluttet NGF og NGFs vedtekter.</p> <p>Dersom klagen avvises, sendes bekreftelse av mottak og avvisning av klagen til klageren (skjema 2).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En anonymisert rapport (skjema 3) sendes styret i NGF.</li> <li>- Leder for FER NGFs medlemskoordinator arkiverer sakens dokumenter.</li> </ul>
--	---	--

	<p>3.4 Om saken skal behandles, konstituerer klageutvalget seg med protokollfører med ansvar for den videre saksgang, en kontaktperson for klager og en kontaktperson for påklagede. Kontaktpersonene ivaretar den formelle saksgangen på vegne av hver sin part, se mer om dette under. Opplysningene påføres registreringsskjemaet (skjema 1) foran i saksmappen.</p> <p>3.4.1 Protokollfører sender bekreftelse på at klagen er mottatt til klageren, med orientering om saksgangen, hvem som er kontaktperson og opplysning om at kontaktpersonen vil ta telefonisk kontakt i løpet av de nærmeste dagene (skjema 4).</p> <p>3.4.2 Dersom klageren, etter telefonsamtale med kontaktpersonen, ønsker viderebehandling av klagen, orienterer kontaktpersonen om videre saksgang. I henhold til hva klageutvalget har vurdert som hensiktsmessig for den aktuelle saken</p>	<p><b>7 Videre klagebehandling</b></p> <p>7.1 <del>Om saken skal behandles, konstituerer</del> Klageutvalget <b>konstituerer</b> seg med protokollfører, en kontaktperson for klager og en kontaktperson for påklagede. <del>Protokollfører har ansvar for ivaretar den formelle</del> den videre saksgangen, kontaktpersonene ivaretar den formelle saksgangen på vegne av hver sin part <b>og støtter dialog mellom partene ved et evt dialogmøte.</b> Se mer om dette under. Opplysningene påføres registreringsskjemaet (skjema 1) foran i saksmappen.</p> <p>7.2 Protokollfører sender bekreftelse på at klagen er mottatt til klageren, med orientering om saksgangen, hvem som er kontaktperson og opplysning om at kontaktpersonen vil ta telefonisk kontakt i løpet av de nærmeste dagene (skjema 4).</p> <p>7.3 Dersom klageren, etter telefonsamtale med kontaktpersonen, ønsker viderebehandling av klagen, orienterer kontaktpersonen om videre saksgang. I henhold til hva klageutvalget har vurdert som hensiktsmessig for den aktuelle saken</p>
--	---	--

<p>2.1 <b>Opprettelse av klageutvalg</b> NGF vil videresende klagen til Faglig Etisk Råd, som oppretter et klageutvalg som behandler klagen. Klageutvalget vil</p>	<p>og for å løse saken på lavest mulig konfliktnivå, kan klageutvalget tilby:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Å invitere begge partene til å delta i et dialogmøte</li> <li>- Å invitere partene til hver for seg å møte klageutvalget, representert ved den enkeltes kontaktperson samt protokollfører</li> </ul> <p>3.4.3 Deretter sender protokollføreren et brev om at en klage er mottatt til påklagede snarest mulig sammen med kopi av klagen (skjema 5). Her opplyses at påklagede kan gi sitt skriftlige tilsvaret til klagen med svarfrist 14 dager etter brevets dato og at kopi av tilsvaret blir sendt til klager. Denne skal være klager i hende før et eventuelt dialogmøte. Videre opplyses om hvem som er kontaktperson og at kontaktpersonen vil ta telefonisk kontakt i løpet av de nærmeste dagene. Under telefonsamtale blir påklagede forelagt samme tilbud om dialogmøte</p>	<p>og for å løse saken på lavest mulig konfliktnivå, kan klageutvalget tilby:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- å invitere begge partene til å delta i et dialogmøte <b>og/ eller</b></li> <li>- å invitere partene til hver for seg å møte klageutvalget, representert ved den enkeltes kontaktperson samt protokollfører.</li> </ul> <p>7.4 <b>Dersom klageren ikke ønsker videre behandling av klagen følges prosedyre beskrevet i pkt 10.</b></p> <p>7.5 <b><del>Deretter sender</del> Etter at klager har bekreftet ønske om viderebehandling sender</b> protokollføreren et brev om at en klage er mottatt til påklagede snarest mulig sammen med kopi av klagen (skjema 5). Her opplyses at påklagede kan gi sitt skriftlige tilsvaret til klagen med svarfrist 14 dager etter brevets dato og at kopi av tilsvaret blir sendt til klager. Denne skal være klager i hende før et eventuelt dialogmøte. Videre opplyses om hvem som er kontaktperson og at kontaktpersonen vil ta telefonisk kontakt i løpet av de nærmeste dagene. Under telefonsamtale blir påklagede forelagt</p>
--	--	---



<p>undersøke hva som har skjedd og ta stilling til klagen.</p> <p><b>2.2 Kontakt med partene</b> 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.</p> <p><b>2.3 Dialogmøte</b></p> <p>Dersom klageutvalget finner at det er grunnlag for det, vil klageutvalget arrangere et dialogmøte der klageutvalget møter både klager og påklagede.</p> <p>Dersom partene er enige om å avslutte saken i minnelighet, trenger saken ikke tas opp til avgjørelse i klageutvalget.</p> <p><b>2.4 Utfyllende skriftlig informasjon</b> 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.</p>	<p>eller evt. separate møter, som klager.</p> <p>3.4.4 Hensikten med telefonisk henvendelse til begge parter er å opprette personlig kontakt, avklare om partene ønsker å delta i et dialogmøte / separate møter og avklare behov knyttet til den videre saksgangen.</p> <p><b>4 Dialogmøte med klageutvalget</b></p> <p>4.1 Dersom både klager og påklagede aksepterer å delta i et dialogmøte, arrangeres et slikt møte på nøytral grunn og på et tidspunkt som passer alle parter.</p> <p>4.2 Partene kan oppfordres til å ta med egen støtteperson til dialogmøtet dersom de ønsker det. Støttepersonen skal ikke ha en deltakende rolle under dialogmøtet.</p> <p>4.3 Anbefalt møtevarighet er to (2) timer. Protokollfører fungerer som møteleder,</p>	<p>samme tilbud om dialogmøte eller <b>og / eller evt.</b> separate møter, som klager.</p> <p><b>7.6</b> Hensikten med telefonisk henvendelse til begge parter er å opprette personlig kontakt, avklare om partene ønsker å delta i et dialogmøte / separate møter og avklare behov knyttet til den videre saksgangen.</p> <p><b>8 Dialogmøte med klageutvalget</b></p> <p><b>8.1</b> Dersom klageutvalget finner at det er grunnlag for det, vil klageutvalget arrangere et dialogmøte der klageutvalget møter både klager og påklagede. Dersom både klager og påklagede aksepterer å delta i et dialog slikt møte, arrangeres et slikt møte på nøytral grunn og på et tidspunkt som passer alle parter.</p> <p><b>8.2</b> Partene kan oppfordres til å ta med egen støtteperson til dialogmøtet dersom de ønsker det. Støttepersonen skal ikke ha en deltakende rolle under dialogmøtet.</p> <p><b>8.3</b> Anbefalt møtevarighet er to (2) timer. Protokollfører fungerer som møteleder,</p>
--	--	--

<p><b>2.5 Avgjørelse i saken</b>  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.</p>	<p>referent og nøytral observatør. Partenes kontaktpersoner ivaretar den formelle saksbehandlingen. Det tilstrebes at partene har en dialog med hverandre.</p> <p>4.4 Partene søker selv å komme frem til en løsning. Kontaktpersonene bidrar, ved behov, til å tydeliggjøre problemstillingene.</p> <p>4.5 Dersom partene er enige om at saken kan avsluttes, regnes klagesaken som ferdig behandlet. Partene underskriver en erklæring om at saken er avsluttet (skjema 6) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER - og saken anses som avsluttet.</p>	<p>referent og nøytral observatør. <del>Partenes kontaktpersoner ivaretar den formelle saksbehandlingen.</del> Det tilstrebes at partene har en dialog med hverandre.</p> <p>8.4 Partene søker selv å komme frem til en løsning. Kontaktpersonene bidrar, ved behov, til å tydeliggjøre problemstillingene <b>ved å støtte dialogen mellom partene.</b></p> <p>8.5 Dersom partene er enige om at saken kan avsluttes, regnes klagesaken som ferdig behandlet. Partene underskriver en erklæring om at saken er avsluttet (skjema 6) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER - og saken anses som avsluttet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erklæring om at saken er avsluttet (skjema 6) sendes hver av partene.</li> <li>- Klageutvalgets konklusjon sendes hver av partene (skjema 11).</li> <li>- En anonymisert rapport (skjema 3) sendes styret i NGF.</li> <li>- <del>Leder for FER</del> NGFs medlemskoordinator arkiverer sakens dokumenter.</li> </ul> <p><b>9 Videre behandling av saker som ikke avsluttes etter dialogmøte(r)</b></p>
---	---	--

	<p>4.6 Dersom partene ikke er enige om at saken kan avsluttes, kan det holdes ett nytt dialogmøte innen 14 dager. Dersom partene fortsatt ikke er enige om at saken kan avsluttes, underskriver partene en erklæring om at saken ikke anses som avsluttet (skjema 7) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER. Ved dialogmøtets avslutning oppfordres partene til å sende klageutvalget en skriftlig framstilling av sitt nåværende syn på saken etter dialogmøte(ne). Framstillingen sendes klageutvalget ved protokollfører innen 14 dager, og partene mottar kopi av hverandres framstillinger.</p> <p><b>5 Videre behandling av saker som ikke avsluttes etter dialogmøte(r)</b></p> <p>5.1 Når partenes skriftlige redegjørelser er mottatt, avholder klageutvalgets tre medlemmer møte for å sluttbehandle klagesaken. Klageutvalget dokumenterer sin begrunnede avgjørelse på et skjema som også inneholder opplysninger om ankemuligheter (skjema 8). Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede snarest.</p>	<p>9.1 Dersom partene ikke er enige om at saken kan avsluttes, kan det holdes ett nytt dialogmøte innen 14 dager. Dersom partene fortsatt ikke er enige om at saken kan avsluttes, underskriver partene en erklæring om at saken ikke anses som avsluttet (skjema 7) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER. Ved dialogmøtets avslutning oppfordres partene til å sende klageutvalget en skriftlig framstilling av sitt nåværende syn på saken etter dialogmøte(ne). Framstillingen sendes klageutvalget ved protokollfører innen 14 dager, og partene mottar kopi av hverandres framstillinger.</p> <p>9.2 Når partenes skriftlige redegjørelser er mottatt, avholder klageutvalgets tre medlemmer møte for å sluttbehandle klagesaken. Klageutvalget dokumenterer sin begrunnede avgjørelse på et skjema som også inneholder opplysninger om ankemuligheter (skjema 8). Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede snarest.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede snarest (skjema 8).</b></li> <li>- <b>En anonymisert rapport (skjema 3) sendes styret i NGF.</b></li> </ul>
--	---	--

	<p><b>6 Behandling av saker hvor dialogmøte(r) ikke er avholdt</b></p> <p>6.1 Dersom en eller begge parter avslår tilbudet om dialogmøte, eller dersom klageutvalget på forhånd har vurdert at et dialogmøte ikke er hensiktsmessig, inviterer klageutvalget til separate møter med hver av partene. Partene inviteres til skriftlig å belyse saken ytterligere innen 14 dager etter møtene. Partene mottar kopi av hverandres redegjørelser. Når særlige hensyn tilsier det, kan tidsfristen forlenges. Klageutvalget er ikke forpliktet til å forholde seg til fremstillinger sendt etter at den avtalte frist er utløpt.</p> <p>6.1.1 Først inviteres påklagede til møte med protokollføreren og sin kontaktperson. Påklagede kan ta med seg en støtteperson til dette møtet. Hensikten med møtet er å gi påklagede støtte i prosessen og å gi påklagede anledning til å kommentere klagen.</p> <p>6.1.2 Innen 14 dager etter utsendelse av påklagedes framstilling som er sendt i</p>	<p>- <b>Leder for FER NGFs medlemskoordinator arkiverer sakens dokumenter.</b></p> <p><b>10 Behandling av saker ved separate møter hvor dialogmøte(r) ikke er avholdt</b></p> <p>10.1 Dersom en eller begge parter avslår tilbudet om dialogmøte, eller dersom klageutvalget på forhånd har vurdert at et dialogmøte ikke er hensiktsmessig, inviterer klageutvalget til separate møter med hver av partene. Partene inviteres til skriftlig å belyse saken ytterligere innen 14 dager etter møtene. Partene mottar kopi av hverandres redegjørelser. Når særlige hensyn tilsier det, kan tidsfristen forlenges. Klageutvalget er ikke forpliktet til å forholde seg til fremstillinger sendt etter at den avtalte frist er utløpt.</p> <p>10.1.1 Først inviteres påklagede til møte med protokollføreren og sin kontaktperson. Påklagede kan ta med seg en støtteperson til dette møtet. Hensikten med møtet er å gi påklagede støtte i prosessen og å gi påklagede anledning til å kommentere klagen.</p> <p>10.1.2 Innen 14 dager etter utsendelse av påklagedes framstilling som er sendt i</p>
--	---	---

	<p>kopi til klager, skal klageutvalget invitere til et møte mellom klager, protokollføreren og klagers kontaktperson. Klager kan ta med seg en støtteperson til dette møtet. Hensikten med møtet er å gi klager støtte i prosessen, og å gi klager anledning til å kommentere saken.</p> <p>6.1.3 Dersom nye opplysninger kommer fram i møtet og klagen opprettholdes, bes klager sende klageutvalget en skriftlig framstilling av disse innen 14 dager etter møtet. Kopi av framstillingen sendes påklagede, som også gis anledning til å gi sin skriftlige kommentar innen 14 dager etter at framstillingen er sendt. Klager mottar i så fall kopi av påklagedes kommentar.</p> <p>6.1.4 Dersom klageren i møtet ønsker å trekke sin klage, underskriver klager på at klagen trekkes (skjema 9) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER. Saken anses som avsluttet.</p>	<p>kopi til klager, skal klageutvalget invitere til et møte mellom klager, protokollføreren og klagers kontaktperson. Klager kan ta med seg en støtteperson til dette møtet. Hensikten med møtet er å gi klager støtte i prosessen, og å gi klager anledning til å kommentere saken.</p> <p>10.1.3 Dersom nye opplysninger kommer fram i møtet og klagen opprettholdes, bes klager sende klageutvalget en skriftlig framstilling av disse innen 14 dager etter møtet. Kopi av framstillingen sendes påklagede, som også gis anledning til å gi sin skriftlige kommentar innen 14 dager etter at framstillingen er sendt. Klager mottar i så fall kopi av påklagedes kommentar.</p> <p>10.1.4 Dersom klageren i møtet ønsker å trekke sin klage, underskriver klager på at klagen trekkes (skjema 9) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER. Saken anses som avsluttet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partene mottar hver sitt eksemplar av erklæring om at klagen trekkes (skjema 9)</li> <li>- En anonymisert rapport (skjema 3) sendes styret i NGF.</li> <li>- Leder for FER NGFs medlemskoordinator arkiverer sakens</li> </ul>
--	--	--

	<p>6.1.5 Dersom klagen ikke trekkes, fortsetter saksbehandlingen i klageutvalget.</p> <p>6.1.6 Når partenes skriftlige redegjørelser er innhentet, avholder klageutvalgets tre medlemmer møte snarest mulig for å sluttbehandle klagesaken. Klageutvalget dokumenterer sin begrunnede avgjørelse på et skjema som også inneholder opplysninger om ankemuligheter (skjema 8). Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede snarest (skjema 8).</p> <p>6.2. Dersom partene kommer til enighet før dialogmøte eller separate møter er avholdt, kan saken avsluttes så fremt begge parter er enige om det, og begge</p>	<p><b>dokumenter.</b></p> <p><b>10.1.5</b> Dersom klagen ikke trekkes, fortsetter saksbehandlingen i klageutvalget.</p> <p><b>10.1.6</b> Når partenes skriftlige redegjørelser er innhentet, avholder klageutvalgets tre medlemmer møte snarest mulig for å sluttbehandle klagesaken. Klageutvalget dokumenterer sin begrunnede avgjørelse på et skjema som også inneholder opplysninger om ankemuligheter (skjema 8). Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede snarest (skjema 8).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede snarest (skjema 8).</b></li> <li>- <b>En anonymisert rapport (skjema 3) sendes styret i NGF.</b></li> <li>- <b>Leder for FER NGFs medlemskoordinator arkiverer sakens dokumenter.</b></li> </ul> <p><b>11 Enighet mellom partene uten dialogmøter eller separate møter.</b></p> <p><b>11.1</b> Dersom partene kommer til enighet før dialogmøte eller separate møter er avholdt, <b>eller klager ikke lenger ønsker behandling av klagen, ref punkt ..., kan</b></p>
--	---	---

<p><b>3. Spesielle forhold</b></p>	<p>bekrefter dette skriftlig (skjema 10) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER. Saken anses som avsluttet.</p> <p><b>7 Muntlige henvendelser til FER</b></p> <p>7.1 Dersom en klager ved muntlig henvendelse til FER, er usikker på hvorvidt han eller hun har en reell klage eller ønsker å trekke klagen før den er skriftliggjort, kan FER arrangere et møte med klager for å diskutere saken. Hvis klager fortsatt ikke ønsker å sende en skriftlig klage, vil henvendelsen bli journalført i egen journal.</p>	<p>saken avsluttes så fremt begge parter er enige om det, og begge bekrefter dette skriftlig (skjema 10) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER. Saken anses som avsluttet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partene mottar hver sitt eksemplar av erklæring om at saken er avsluttet før dialogmøte (skjema 10)</li> <li>- Klageutvalgets konklusjon sendes hver av partene (skjema 11).</li> <li>- En anonymisert rapport (skjema 3) sendes styret i NGF.</li> <li>- Leder for FER NGFs medlemskoordinator arkiverer sakens dokumenter.</li> </ul> <p><b>12 Spesielle forhold</b></p> <p><b>12.1 Muntlige henvendelser til FER</b></p> <p>Dersom en klager ved muntlig henvendelse til FER, er usikker på hvorvidt han eller hun har en reell klage eller ønsker å trekke klagen før den er skriftliggjort, kan FER arrangere et møte med klager for å diskutere saken. Hvis klager fortsatt ikke ønsker å sende en skriftlig klage, vil henvendelsen bli journalført i egen journal.</p>
------------------------------------	--	---

### 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

### 12.2 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.

### 12.3 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 **protokollfører/ leder for FER**, en begrunnet innstilling til **styreleder** i NGF. Sakens dokumenter gjøres tilgjengelig for **styreleder**, som foretar videre behandling og tar den endelige beslutning (?). **Styret Protokollfører/ leder for FER** tilskriver klager og påklagede med orientering om at saken er oversendt **styreleder i NGF** for



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

videre behandling, med gjenpart av klageutvalgets innstilling til **styreleder i NGF**. NGFs **styreleder** er ansvarlig for å informere klager, påklagede og FER om den endelige beslutning.

#### **13 Klagesaker og inhabilitet**

##### **13.1 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.

##### **13.2 Klager mot styremedlemmer**

Er klagen fremmet av, eller rettet mot et medlem av styret i NGF, har FER mandat til å utvide **rådet klageutvalget** med to medlemmer av NGF under behandling av denne saken. Utvidet FER slutfører klagesaken selv i alvorlige saker. (jfr. Pkt 11).

##### **13.3 Ved inhabilitet**

FERs medlemmer har rett til å melde seg inhabile. Hvis dette medfører at FER ikke

<p>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.</p> <p><b>5. Ankeprosedyre / ankeinstans</b></p> <p><b>5.1 Hvordan anke</b>  En anke kan fremmes av klageren eller påklagede på følgende grunnlag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- At korrekt prosedyre ikke er blitt fulgt, eller</li> <li>- At det kan angis konkrete grunner for at resultatet av klagebehandlingen er åpenbart urimelig i forhold til klagens innhold og omfang.</li> </ul> <p>Anken sendes til <i>NGFs styre, Postboks 3162 - Elisenberg, 0208 Oslo.</i></p> <p><b>5.2 Ankesaksprosedyre</b></p> <p>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</p>		<p>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.</p> <p><b>14 Ankeprosedyre / ankeinstans</b></p> <p><b>14.1 Hvordan anke</b>  En anke kan fremmes av klageren eller påklagede på følgende grunnlag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- At korrekt prosedyre ikke er blitt fulgt, eller</li> <li>- At det kan angis konkrete grunner for at resultatet av klagebehandlingen er åpenbart urimelig i forhold til klagens innhold og omfang.</li> </ul> <p>Anken sendes til <i>NGFs styre ved Styreleder, <del>Postboks 3162 – Elisenberg, 0208 Oslo.</del> Postboks 6, 3131 Husøysund</i></p> <p><b>14.2 Ankesaksprosedyre</b></p> <p>NGFs styreleder 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</p>
--	--	--

<p>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.</p>	<p><b>8 Dokumentasjon og konfidensialitet</b></p> <p>8.1 Leder for FER arkiverer alle saksdokumenter i klagesaker. Konfidensielle dokumenter i avsluttede saker makuleres etter ti (10) år.</p> <p>8.2 Rapporter og dokumenter som klageutvalget finner det uforsvarlig at andre får innsikt i, skal ikke være tilgjengelig for andre enn klageutvalgets medlemmer.</p> <p>8.3 Klageutvalgets konklusjon sendes i kopi til hver av partene (skjema 11). Anonymiserte rapporter (skjema 3) sendes styret i NGF når saken er avgjort, uansett om partene kommer til enighet før dialogmøte, om separate møter er avholdt eller om det er avholdt dialogmøte(r).</p> <p><b>9 Honorar</b></p>	<p>beslutningen i saken. Det gis dermed ikke anledning til at saken kan ankes på nytt <b>til NGF</b>. Avgjørelsen sendes i kopi til begge parter samt til FERs <b>leder</b>. <del>som arkiverer</del> <b>NGFs medlemskoordinator arkiverer sakens dokumenter</b>.</p> <p><b>14 Dokumentasjon og konfidensialitet</b></p> <p><b>14.1</b> NGFs medlemskoordinator arkiverer alle saksdokumenter i klagesaker. Konfidensielle dokumenter i avsluttede saker makuleres etter ti (10) år.</p> <p><b>14.2</b> Rapporter og dokumenter som klageutvalget finner det uforsvarlig at andre får innsikt i, skal ikke være tilgjengelig for andre enn klageutvalgets medlemmer.</p> <p><b>14.3</b> Klageutvalgets konklusjon sendes i kopi til hver av partene (skjema 11). Anonymiserte rapporter (skjema 3) sendes styret i NGF når saken er avgjort, uansett om partene kommer til enighet før dialogmøte, om separate møter er avholdt eller om det er avholdt dialogmøte(r).</p> <p><b>15 Honorar</b></p>
--	---	---

	<p>FERs medlemmer og andre som er oppnevnt til å bistå i klagesaker og ankesaker gis godtgjøring og refusjon av utgifter knyttet til behandling av klagesaker etter satser fastsatt av styret.</p> <p><b>10 Refusjon av utgifter for klager og påklagede</b></p> <p>Eventuelle reise og oppholdsutgifter for klager og påklagede dekkes etter satser fastsatt av styret.</p> <p><b>11 Skjema</b></p> <p>Som vedlegg til retningslinjene følger disse veiledende dokumentmalene:</p> <p>Skjema 1 Registrering og oppnevning</p> <p>Skjema 2 Avvisning av klage</p> <p>Skjema 3 Anonymisert rapport</p> <p>Skjema 4 Bekreftelse på mottak</p> <p>Skjema 5 Melding om klage</p> <p>Skjema 6 Sluttklæring etter dialogmøte</p> <p>Skjema 7 Erklæring etter dialogmøte</p> <p>Skjema 8 Klageutvalgets beslutning</p> <p>Skjema 9 Klagen trekkes</p>	<p>FERs medlemmer og andre som er oppnevnt til å bistå i klagesaker og ankesaker gis godtgjøring og refusjon av utgifter knyttet til behandling av klagesaker etter satser fastsatt av styret.</p> <p><b>16 Refusjon av utgifter for klager og påklagede</b></p> <p>Eventuelle reise og oppholdsutgifter for klager og påklagede dekkes etter satser fastsatt av styret.</p> <p><b>17 Skjema</b></p> <p>Som vedlegg til retningslinjene følger disse veiledende dokumentmalene:</p> <p>Skjema 1 Registrering og oppnevning</p> <p>Skjema 2 Avvisning av klage</p> <p>Skjema 3 Anonymisert rapport</p> <p>Skjema 4 Bekreftelse på mottak</p> <p>Skjema 5 Melding om klage</p> <p>Skjema 6 Sluttklæring etter dialogmøte</p> <p>Skjema 7 Erklæring etter dialogmøte</p> <p>Skjema 8 Klageutvalgets beslutning</p> <p>Skjema 9 Klagen trekkes</p>
--	--	--

	<p>Skjema 10 Klagesaken avsluttes før dialogmøte</p> <p>Skjema 11 Orientering til klager og påklagede om klageutvalgets konklusjon</p> <p><b>14 Oversikt over prosedyre vedrørende dokumentasjon til arkivering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Når leder for FER mottar en klagesak, gir leder saken et saksnummer og registrerer dato for mottak (skjema 1). Leder oppretter en saksmappe der registreringsskjemaet (skjema 1) legges foran saksdokumentene. Ref. pkt 2.2.</li> <li>- Dersom klagen avvises, sendes bekreftelse av mottak og avvisning av klagen til klageren (skjema 2). Ref. pkt. 3.3.</li> <li>- Dersom saken skal behandles, påføres opplysninger om hvem som er sakens protokollfører samt kontaktperson for henholdsvis klager og påklagede, registreringsskjemaet (skjema 1), foran i saksmappen. Ref. 3.4</li> <li>- Protokollfører sender bekreftelse på at</li> </ul>	<p>Skjema 10 Klagesaken avsluttes før dialogmøte</p> <p>Skjema 11 Orientering til klager og påklagede om klageutvalgets konklusjon</p> <p><b>18 Oversikt over prosedyre vedrørende dokumentasjon til arkivering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Når leder for FER mottar en klagesak, gir leder saken et saksnummer og registrerer dato for mottak (skjema 1). Leder oppretter en saksmappe der registreringsskjemaet (skjema 1) legges foran saksdokumentene. Ref. pkt 5.2.</li> <li>- Dersom klagen avvises, sendes bekreftelse av mottak og avvisning av klagen til klageren (skjema 2). Ref. pkt. 6.3.</li> <li>- Dersom saken skal behandles, påføres opplysninger om hvem som er sakens protokollfører samt kontaktperson for henholdsvis klager og påklagede, registreringsskjemaet (skjema 1), foran i saksmappen. Ref. 7.1</li> <li>- Protokollfører sender bekreftelse på at</li> </ul>
--	--	--

	<p>klagen er mottatt til klageren, med orientering om saksgangen, hvem som er kontaktperson og opplysning om at kontaktpersonen vil ta telefonisk kontakt i løpet av de nærmeste dagene (skjema 4). Ref. 3.4.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brev om at en klage er mottatt sendes til påklagede sammen med kopi av klagen (skjema 5). Ref. 3.4.3</li> <li>- Erklæring om at saken er avsluttet (skjema 6) sendes hver av partene. Ref. 4.5</li> <li>- Dersom partene ikke er enige om at saken kan avsluttes, underskriver partene en erklæring om at saken ikke anses som avsluttet (skjema 7) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER. Ref. 4.6</li> <li>- Dersom klageren i et møte med klageutvalget ønsker å trekke sin klage, underskriver klager på at klagen trekkes (skjema 9) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER. Ref. 6.1.4</li> <li>- Etter sluttbehandling av klage, dokumenterer klageutvalget sin begrunnede avgjørelse på et skjema som også inneholder opplysninger om ankemuligheter (skjema 8). Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede</li> </ul>	<p>klagen er mottatt til klageren, med orientering om saksgangen, hvem som er kontaktperson og opplysning om at kontaktpersonen vil ta telefonisk kontakt i løpet av de nærmeste dagene (skjema 4). Ref. 7.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brev om at en klage er mottatt sendes til påklagede sammen med kopi av klagen (skjema 5). Ref. 7.5</li> <li>- Erklæring om at saken er avsluttet (skjema 6) sendes hver av partene. Ref. 8.5</li> <li>- Dersom partene ikke er enige om at saken kan avsluttes, underskriver partene en erklæring om at saken ikke anses som avsluttet (skjema 7) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER. Ref. 9.1</li> <li>- Dersom klageren i et møte med klageutvalget ønsker å trekke sin klage, underskriver klager på at klagen trekkes (skjema 9) i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER. Ref. 10.1.4</li> <li>- Etter sluttbehandling av klage, dokumenterer klageutvalget sin begrunnede avgjørelse på et skjema som også inneholder opplysninger om ankemuligheter (skjema 8). Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede</li> </ul>
--	---	---

	<p>(skjema 8). Ref. 6.1.6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En anonymisert rapport (skjema 3) sendes styret i NGF. Ref. 6.1.6</li> <li>- Dersom partene kommer til enighet før dialogmøte eller separate møter er avholdt, mottar partene hver sitt eksemplar av erklæring om at saken er avsluttet før dialogmøte (skjema 10)</li> <li>- Klageutvalgets konklusjon sendes hver av partene (skjema 11). En anonymisert rapport (skjema 3) sendes styret i NGF når saken er avgjort. Ref. 8.3</li> </ul>	<p>(skjema 8). Ref. 10.1.6.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En anonymisert rapport (skjema 3) sendes styret i NGF. Ref. 10.1.6.</li> <li>- Dersom partene kommer til enighet før dialogmøte eller separate møter er avholdt, mottar partene hver sitt eksemplar av erklæring om at saken er avsluttet før dialogmøte (skjema 10). Ref 11.1</li> <li>- Klageutvalgets konklusjon sendes hver av partene (skjema 11). En anonymisert rapport (skjema 3) sendes styret i NGF når saken er avgjort. Ref. 14.3</li> </ul>
--	--	---