

Retningslinjer for behandling av klager.

Generelt

1. Formål

1.1 Hensikten bak klageordningen er å sikre etisk gestaltterapeutisk praksis gjennom å undersøke og ta stilling til klager på medlemmers praksis

1.2 Ved behandling av klagesaker skal (NGF) ved faglig etisk råd (FER) legge til grunn "NGFs Vedtekter", "NGFs Etiske prinsipper for gestaltterapeuter tilsluttet NGF" og "NGFs Retningslinjer for behandling av klager".

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

2. Hvordan klage

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

Pr brev: Oppdatert adresse oppgis på NGFs nettside, <https://ngfo.no/OmNGF/Kontakt>.

Pr Digipost: Oppdatert adresse oppgis på NGFs nettside, <https://ngfo.no/OmNGF/Kontakt>.

Av personvern hensyn kan klagen ikke sendes med e-post.

3. Hva kan komme ut av klagen

3.1 Dersom klager får medhold, kan FER:

- pålegge gestaltterapeuten faglig veiledning
- pålegge nærmere dialog med FER
- gi en evaluering av medlemmets praksis (herunder hjemmeside o.l.)
- gi en formell advarsel
- anbefale eksklusjon av gestaltterapeuten for styret
- dersom styret fatter vedtak om eksklusjon, fører det til:
 - utestenging fra forsikringsordningen for medlemmer av NGF

- utestengning fra registeret over alternative behandlere
- utestenging fra listen over godkjente veiledere om man er veileder
- utestenging fra eventuelle verv i NGF
- utestenging fra å bruke MNGF i markedsføring

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

4. Viktige hensyn

4.1 I all skriftlig kommunikasjon i klagesaker skal personvern hensyn ivaretas.

4.2 Av hensyn til de involverte parter, søkes saken behandlet på en så ivaretagende måte som mulig, herunder å tilstrebe en rask behandling.

4.3 Ved ferieavvikling beregnes lengre tidsfrister.

Klagesaksprosedyre

5. Registrering

5.1 Klagen registreres av ekstern tjenesteyter for mottak av klager, ihht kontrakt med NGF uten at det tas kopi av dokumentene. Klagen sendes omgående til leder av FER for behandling, inkludert opplysninger som etterspørres fra FER ihht pkt 5.3

5.2 Når FERs leder mottar en klagesak gis saken et saksnummer og registrert dato for mottak. Leder oppretter en digital saksmappe.

5.3 FERs leder kontakter NGFs eksterne tjenesteyter for mottak av klagesaker for å avklare om:

- påklagede var medlem av NGF på det tidspunktet forholdet som er innklaget
- påklaget har vært innklaget tidligere
- klager har klaget før.

5.4 NGFs eksterne tjenesteyter for mottak av klagesaker har ansvaret for å holde oppdatert register over alle klagesaker. Oversikten skal inneholde dato for mottak av klagen, klagers navn, merknad om klager har klaget før,

påklagedes medlemsnummer og navn etter kontroll mot medlemsregister for å påse at påklagede er mngf, merknad om påklaget har vært klaget inn tidligere, dato for oversendelse til FER, dato for FER sin konklusjon og selve konklusjonen.

6. Innledende saksbehandling

6.0 FERs leder presenterer klagen for FER i anonymisert form, og FER tar stilling til om klagen fyller kriteriene for klagesaker, i henhold til punkt 6.3.

6.1 Dersom klagen fyller kriteriene for klagesaker i NGF, utpeker FERs leder 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, hvis dette er mulig. Dette for å ivareta taushetsplikten på en så god måte som mulig. Den digitale saksmappen overleveres klageutvalget på FER's førstkommende møte.

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 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.

6.3 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.

Dersom klagen avvises, sendes bekreftelse av mottak og avvisning av klagen til klageren.

- En anonymisert rapport sendes styret i NGF.
- NGFs eksterne tjenesteyter for klagesaker arkiverer sakens dokumenter etter mottak av disse fra FER.

7. Videre klagebehandling

7.1 Klageutvalget konstituerer seg med protokollfører, en kontaktperson for klager og en kontaktperson for påklagede. Protokollfører har ansvar for den videre saksgang. Kontaktpersonene ivaretar den formelle saksgangen på vegne av hver sin part og støtter dialog mellom partene ved et evt dialogmøte. Se mer om dette under. Opplysningene påføres registreringskjemaet foran i saksmappen.

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.

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, og for å løse saken på lavest mulig konfliktnivå, kan klageutvalget tilby:

- å invitere begge partene til å delta i et dialogmøte, og/eller
- å invitere partene til hver for seg å møte klageutvalget, representert ved den enkeltes kontaktperson samt protokollfører.

7.4 Dersom klageren ikke ønsker videre behandling av klagen, følges prosedyre beskrevet i pkt 12.1.

7.5 Etter at klager har bekreftet ønske om viderebehandling sender protokollføreren et brev om at en klage er mottatt til påklagede snarest mulig sammen med kopi av klagen og eventuelle vedlegg til klagen. 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 og/eller separate møter, som klager.

7.6 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.

8. Dialogmøte med klageutvalget

8.1 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 dialogmøte, arrangeres møtet på nøytral grunn og på et tidspunkt som passer alle parter.

8.2 Partene kan oppfordres til å ta med egen støtteperson til dialogmøtet dersom de ønsker det. Støttepersonen skal ikke ha en deltakende rolle under dialogmøtet.

8.3 Anbefalt møtevarighet er to (2) timer. Protokollfører fungerer som møteleder, referent og nøytral observatør. Det tilstrebes at partene har en dialog med hverandre.

8.4 Partene søker selv å komme frem til en løsning. Kontaktpersonene bidrar, ved behov, til å tydeliggjøre problemstillingene.

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 i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER - og saken anses som avsluttet.

- Erklæring om at saken er avsluttet sendes hver av partene.
- Klageutvalgets konklusjon sendes hver av partene.
- En anonymisert rapport sendes styret i NGF.
- NGFs eksterne tjenesteyter arkiverer sakens dokumenter.

9. Videre behandling av saker som ikke avsluttes etter dialogmøte

9.1 Dersom partene ikke er enige om at saken kan avsluttes, og det kommer frem vesentlig ny informasjon i saken, eller dersom klageutvalget vurderer at det er vektige grunner for det, kan det holdes ett nytt dialogmøte innen fire (4) uker. Dersom partene fortsatt ikke er enige om at saken kan avsluttes, underskriver partene en erklæring om at saken ikke anses som avsluttet 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.

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. Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede snarest.

- Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede snarest.
- En anonymisert rapport sendes styret i NGF.
- NGFs eksterne tjenesteyter arkiverer sakens dokumenter.

10. Behandling av saker ved separate med samtaler

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.

10.2 Først inviteres *påklagede* til møte med protokollføreren og sin kontaktperson. Påklagede kan ta med seg en støtteperson til dette møtet. Støttepersonen skal ikke ha en deltagende rolle i møtet. Hensikten med møtet er å gi påklagede støtte i prosessen og å gi påklagede anledning til å kommentere klagen.

10.3 Innen 14 dager etter utsendelse av påklagedes framstilling som er sendt i 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. Støttepersonen skal ikke ha en deltagende rolle i møtet. Hensikten med møtet er å gi klager støtte i prosessen, og å gi klager anledning til å kommentere saken.

10.4 Dersom nye opplysninger kommer fram i møtet og/eller 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.

10.5 Dersom klageren i møtet ønsker å trekke sin klage, underskriver klager på at klagen trekkes i tre (3) eksemplarer - en til hver part og en til FER. Saken anses som avsluttet.

- Partene mottar hver sitt eksemplar av erklæring om at klagen trekkes
- En anonymisert rapport sendes styret i NGF.
- NGFs eksterne tjenesteyter arkiverer sakens dokumenter.

10.6 Dersom klagen ikke trekkes, fortsetter saksbehandlingen i klageutvalget.

10.7 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. Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede snarest.

- Kopi av avgjørelsen sendes klager og påklagede snarest.
- En anonymisert rapport sendes styret i NGF.
- NGFs eksterne tjenesteyter arkiverer sakens dokumenter.

11. Enighet mellom partene uten dialogmøte eller separate møter

11.1 Dersom partene kommer til enighet før dialogmøte eller separate møter er avholdt, eller klager ikke lenger ønsker behandling av klagen kan saken avsluttes så fremt begge parter er enige om det, og begge bekrefter dette skriftlig i tre eksemplarer - en til hver part og en til FER. Saken anses som avsluttet.

- Partene mottar hver sitt eksemplar av erklæring om at saken er avsluttet før dialogmøte.
- Klageutvalgets konklusjon sendes hver av parten
- En anonymisert rapport sendes styret i NGF.
- NGFs eksterne tjenesteyter arkiverer sakens dokumenter.

12. Spesielle forhold

12.1 Muntlige henvendelser til FER

Dersom en klager ved muntlig henvendelse til FER, er usikker på hvorvidt vedkommende 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.

12.2 FER overtar saken

Dersom FER gjennom en klagesak 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 (eksemplene er ikke uttømmende). FER trer da inn som klager i saken. I et slikt tilfelle oppnevner FER et uavhengig klageutvalg blant NGFs medlemmer. Det eksterne klageutvalget håndterer klagesaken i henhold til gjeldende Retningslinjer for klagesaksbehandling. Dersom det uavhengige klageutvalget anbefaler eksklusjon av påklagede, er det protokollfører i klageutvalget som sender anbefalingen til styret, ikke leder av FER, slik bestemmelsen lyder i punkt 12.3.

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 leder for FER, en begrunnet innstilling til styreleder 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 styreleder for 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 klageutvalget med to medlemmer av NGF under behandling av denne saken. Utvidet FER slutfører klagesaken selv i alvorlige saker.

13.3 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.

14. Ankeprosedyre

14.1 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.

Styret NGF er ankeinstans. Anken sendes til *NGFs styre ved Styreleder, Styrets adresse er NGFs kontoradresse oppgitt på NGFs nettside, [https://ngfo.no/Om-NGF/Kontakt oss](https://ngfo.no/Om-NGF/Kontakt-oss). Merk anken med Styreleder NGF.*

14.2 Ankesaksprosedyre

NGFs styre utpeker tre (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 til NGF. Avgjørelsen sendes i kopi til begge parter samt til FERs leder. NGFs eksterne tjenesteyter arkiverer sakens dokumenter.

15. Dokumentasjon og konfidensialitet

15.1 NGFs eksterne tjenesteyter arkiverer alle saksdokumenter i klagesaker, og fullfører registrering av klageopplysninger i klagesaksregisteret. Konfidensielle dokumenter i avsluttede saker makuleres etter ti (10) år. Opplysningene i klagesaksregisteret blir ikke slettet.

15.2 Rapporter og dokumenter som klageutvalget finner det uforvarlig at andre får innsikt i, skal ikke være tilgjengelig for andre enn klageutvalgets medlemmer.

15.3 Klageutvalgets konklusjon sendes i kopi til hver av partene. Anonymiserte rapporter 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).

16. Honorar

16.1 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.

17. Refusjon av utgifter for klager og påklagede

17.1 Eventuelle reise og oppholdsutgifter for klager og påklagede dekkes etter satser fastsatt av styret.

-