

## Klage- og appelprocedure

### For GI-Terapeutforeningen og Gestaltterapeutisk Institut ApS

Det følgende er procedurerne, der skal implementeres i tilfælde af, at der er en klage over en studerende, en lærer, en supervisor, en eksaminator eller en ekstern censor for Gestaltterapeutisk Institut ApS (GI) eller et medlem af GI-Terapeutforeningen (GIT).

Klagekomitéen behandler udelukkende klager og appeller der vedrører krænkelser af GI og GITs etiske regler. Klagekomitéen behandler ikke klager vedrørende akademisk forhold. Disse skal rettes til lærergruppen og den eksterne censorgruppe på GI.

Der er en klagekomité, som bestyrer klageproceduren. Denne komité består af mindst fire personer:

1. en person valgt af GI's nuværende studerende, ikke nødvendigvis en studerende, som vælges for en periode på to år.
2. en person valgt af GIT, ikke nødvendigvis et medlem, som vælges for en periode på tre år.
3. en person valgt af GI's lærergruppe, ikke nødvendigvis en lærer, som vælges for en periode på tre år
4. en person som er uafhængig af både GI og GIT, valgt af de tre første medlemmer af klagekomitéen og af appelkoordinatoren, vælges for en periode på to år.

Klagekomitéen nedsættes indenfor en måned efter at den fjerde person er blevet valgt, og vil bestå af en bestyrelsesformand og tre medlemmer af bestyrelsen. Bestyrelsesformanden skal enten være personen valgt af GIT eller personen valgt af GI's lærergruppe. Hvis nogle af klagekomitéens handlinger skal afgøres ved en afstemning og denne står lige, er det formandens stemme som er afgørende.

Der er et klageudvalg, som tager sig af hver enkelt klage, som består af tre personer – mindst et medlem af klagekomitéen, som ikke er studerende ved eller ansat af GI og op til to uafhængige personer efter behørighed. Mindst en person i klageudvalget skal være uddannet som gestaltterapeut.

I tilfælde af en appelsag vil følgende organer blive involveret:

1. Appelkoordinatoren som sidder i en periode på tre år. Appelkoordinatoren er medlem af GIT, som nomineres og vælges til denne stilling af de studerende på GI og medlemmerne af GIT. Studerende, som også er medlemmer af GIT, har kun én stemme.
2. Lederne af GI samt studerende og ansatte ved GI er ikke valgbare til at være appelkoordinator. Appelkoordinatoren afgør, hvorvidt der er en berettiget grund til appel og nedsætter i så fald et appeludvalg, som han/hun selv er medlem af. Hvis appellen involverer appelkoordinatoren selv vælges en ny appelkoordinator. Hvis der er en suppleant for appelkoordinatoren bliver han/hun midlertidig appelkoordinator. Hvis der ikke er nogen suppleant vælges en midlertidig appelkoordinator af de Studerendes Råd, GIT's bestyrelse samt GI's lærergruppe indenfor en måned.
3. Appeludvalget. Udvalget består af tre personer: appelkoordinatoren, et medlem af klagekomitéen, som ikke sidder i klageudvalget og som ikke er ansat eller studerende ved GI samt en uvildig person jf. B.1.6.

### A.1 Klageprocedure

A.1.1. Følgende procedurer har til formål at skabe et forum for kommunikation, præsentation af synspunkter, undersøgelser, forlig og oprejsning på en måde, hvor alle involverede parter i en klage føle sig understøttede og hørt. Potentielt er der fire faser:

1. en uformel dialog mellem klager og indklaget, jf. A.1.7.
2. en mæglingproces under hvilken både klager og indklaget har en støtteperson til at lette mæglingprocessen, jf. A.1.8.
3. en formel klage til klageudvalget, jf. A.1.9-A.1.20.
4. en formel appel, jf. B.1.1-B.1.14.

Fase 1 og 2 håndteres af klagekomitéen. Hvis de ikke kommer frem til en løsning på konflikten håndteres fase 3 af klageudvalget, som udnævnes af klagekomitéen.

A.1.2 Klager skal indberettes så tæt på oprindelsestidspunktet som muligt. Klager angående begivenheder, der har fundet sted mere end syv år førend den første kontakt til formanden for Klagekomitéen, vil normalt ikke blive hørt. Belastende afhængighedsforhold, for eksempel seksuelt misbrug, vil blive hørt inden for ti år.

A.1.3 Indklaget skal have været studerende, lærer, supervisor, eksaminator eller en ekstern censor for GI eller medlem af GIT på det tidspunkt, hvor det påståede brud på De Etiske Regler og/eller Professionel Praksis har fundet sted.

A.1.4 Klager angående juridiske, lovmæssige eller kommercielle kontraktmæssige anliggender hører ikke under denne klageprocedure.

A.1.5 I tilfælde af at klageren er usikker på om der er tale om en berettiget klage eller ej, kan han/hun tage kontakt til et medlem af Klagekomitéen af eget valg, som vil arrangere et afklarende møde. Mødet kan maksimalt vare én time og vil indeholde en forklaring af første og andet skridt i klageproceduren (A.1.7 og A.1.8), som omhandler uformel dialog og mægling.

A.1.6 I tilfælde af at der er en utilfredshed eller en klage over en studerende, en lærer, en supervisor, en eksaminator eller en ekstern censor for GI eller et medlem af GIT, vil klageren fremlægge sin klage for formanden for klagekomitéen, som anerkender modtagelsen af denne over for klageren samt indklaget, inden for syv arbejdsdage.

A.1.7 Et medlem af klagekomitéen vil tage kontakt til klageren inden for 14 arbejdsdage for at diskutere de muligheder og fremgangsmåder han/hun har til rådighed. Dette medlem af komitéen vil som det første skridt opfordre klageren til at indgå i en uformel dialog med indklaget, for at nå frem til en gensidig tilfredsstillende aftale.

A.1.8 I tilfælde af at denne uformelle dialog ikke er mulig eller ikke resulterer i en løsning, vil det samme medlem af komitéen stærkt anbefale en mæglingproces, hvor både klager og indklaget, vælger en støtteperson til at lette dialogprocessen mellem de to parter. Mægleren (støttepersonen) valgt af den ene part skal godtages af den anden part. De to mæglere behøver ikke nødvendigvis at have tilknytning til GI eller GIT.

A.1.9 I tilfælde af at mæglingen forkastes eller ikke ender med en løsning, kan klageren fremsende en formel skriftlig klage til formanden for klagekomitéen. Medlemmet af klagekomitéen, som allerede har været involveret i sagen, vil trække sig fra den følgende proces. Klagekomitéen kan returnere den skriftlige klage til klageren for yderligere afklaring angående klagens form og/eller indhold. Dette vil foregå indenfor 14 dage medmindre andet er skriftligt oplyst. Det maksimale tidsrum vil være 5 uger. På dette tidspunkt vil indklaget modtage en skriftlig bekendtgørelse om klagen der er blevet modtaget.

A.1.10 Klagekomitéen vil indenfor 1 måned afgøre om klagen indeholder tilstrækkelig grundlag for en formel klage. I tilfælde af at klagekomitéen beslutter, at klagen ikke indeholder tilstrækkelig grundlag, vil formanden underrette klageren om denne beslutning. Hvis Klagekomitéen afgør at der er tilstrækkeligt grundlag for en formel klage, vil formanden registrere klagen og anerkende modtagelsen af denne over for klageren. På dette tidspunkt skal klageren skal betale DKK 1.000,- for at aktivere klageproceduren. De DKK 1.000,- vil blive returneret til klager i tilfælde af klager får medhold i sin klage.

A.1.11 Hvis klagen accepteres, vil en kopi af den skriftlige klage blive sendt til indklaget, samtidig med at klageren underrettes. Det forventes at indklaget, sender et skriftligt svar på klagen inden for 21 arbejdsdage efter at have modtaget denne. Svaret sendes til formanden for klagekomitéen, som vil videresende en kopi til klageren.

A.1.12 Formanden for Klagekomitéen nedsætter et klageudvalg bestående af tre medlemmer, der skal tage hånd om denne særskilte klage. Klageudvalget skal bestå af mindst et medlem af klagekomitéen, som ikke er studerende eller ansat ved GI og op til to uafhængige medlemmer. Mindst en person fra udvalget skal være uden tilknytning til GI og GIT. Mindst et medlem af panelet skal være en studerende, en dimittend eller en lærer på GI. Mindst ét medlem af udvalget skal have væsentlig erfaring indenfor gestaltterapi. Formanden vil bestræbe sig på at udnævne et udvalg, som er så uvildigt som muligt. Der gives 21 arbejdsdage til denne udvælgelsesproces. Hvis tilgængeligheden af egnede personer eller andre praktiske hensyn sinker udnævnelsen, kan dette medføre en udsættelse, som skal meddeles begge parter og en forlængelse på 21 dage kan bevilleges.

A.1.13 Klageudvalget underretter begge parter om de nærmere omstændigheder for klageudvalgsmødet. Dette indbefatter som regel et personligt møde med udvalget og begge parter.

A.1.14 Klageren og indklaget har begge ret til at vælge en rådgiver/bisidder, som vil være til stede under klageudvalgsmødet. Det er ikke rådgiverens/bisidderens rolle at tale direkte til panelet.

A.1.15 Udvalget behøver al relevant dokumentation senest 21 arbejdsdage inden klageudvalgsmødet, så det kan videresendes til den anden part samt panelet.

A.1.16 Klageudvalget vil tage ansvar for, at klageudvalgsmødet bliver optaget på bånd. Optagelsen og alt skriftligt materiale returneres til formanden for klagekomitéen og opbevares indtil den tid kommer, hvor sagen er afsluttet, hvorefter det slettes eller destrueres.

A.1.17 Klageudvalget må gerne rådføre sig med de andre medlemmer af klagekomitéen vedrørende de sanktioner, som klageudvalget foreslår. Formanden for klageudvalget må også gerne rådføre sig med formanden for EAGT's klagekomité vedrørende de sanktioner, som klageudvalget foreslår.

A.1.18 Klageudvalget vil sende en skriftlig rapport af klageudvalgsmødet og deres henstilling til formanden for klagekomitéen inden for ti arbejdsdage. Formanden for klagekomitéen vil fremsende en kopi af rapporten til klagekomitéens medlemmer, klageren og indklaget inden for en uge efter modtagelsen af rapporten.

A.1.19 Rapporten vil præcisere klagens karakter, de fulgte fremgangsmåder og forløbets udfald for begge parter. Udvalgets konkluderende muligheder er: at sagen er blevet løst til rimelig tilfredshed for alle parter; at der ikke foretages yderligere; at klagen ikke gives medhold i nogen henseender; at klagen gives medhold i nogle eller alle henseender. Hvis klagen gives medhold, vil rapporten indeholde specifikke angivelser med hensyn til hvilke af de påståede brud på de etiske regler og praksis, der gives medhold. Klageudvalget kan anbefale hvilken som helst af de følgende sanktioner, hvis klagen gives medhold i nogen henseende: ekstra supervision; undersøgelse af medlemmets praksis; yderligere træning, en formel advarsel og et påbudt tilsagn om at medlemmet holder op med at arbejde på en bestemt måde. I sager om grov embedsmisbrug, som for eksempel aktiv seksuel involvering med en klient eller en studerende kan klageudvalget henstille til ophævelse eller tilbagetrækning af tilhørsforhold til GI eller GIT. Denne rapport skal indeholde tidsrammer for hvornår sanktionerne skal være fuldførte. Klagekomitéen er ansvarlig for overvågningen af denne proces og skal meddele den uddannelsesansvarlige leder, når sanktionerne er blevet imødekommet.

A.1.20 Der er et gebyr på klageproceduren. Klageren skal betale DKK 1.000,- for at aktivere klageproceduren (A.1.10 - A.1.18). De DKK 1.000,- vil blive returneret til klager i tilfælde af klager får medhold i sin klage. Indklaget skal da betale DKK 1.000,-. Hvis klagen afvises mister klager sine DKK 1.000,-. Indklaget skal da ikke betale noget.

A.1.21 Efter hver formel klagesag vil Klagekomitéen, GI og GIT evaluere proceduren (ikke afgørelsen) og eventuelt forslå passende justeringer.

## B.1 Appelprocedure

B.1.1 Indklaget og klageren kan appellere klageudvalgets udfald. En beslutning om appel skal sendes til formanden for klagekomitéen inden for 15 arbejdsdage efter modtagelsen af klageudvalgets rapport.

B.1.2 Appellanten pålægges at give klare og overbevisende begrundelser der støtter hans/hendes mening om at en eller begge af følgende betingelser er opfyldt:

- At klagens udfald er u hensigtsmæssig for den pågældende situation
- At de offentliggjorte procedurer for behandling af klager ikke blev fulgt i sådan en udstrækning at udfaldet på signifikant måde var partisk.

B.1.3 Appellen vurderes af appelkoordinatoren, hvis opgave det er at afgøre, hvorvidt der er en berettiget baggrund for appel.

B.1.4 Der er et gebyr på appelproceduren. Appellanten skal betale DKK 1.000,- for at aktivere appelproceduren (B.1.5 - B.1.12). De DKK 1.000,- vil blive returneret til appellanten i tilfælde af appellanten får medhold i sin appel. Personen, der appelleres imod skal da betale DKK 1.000,-. Hvis appellen afvises, mister appellanten sine DKK 1.000,-. Personen, der appelleres imod skal da ikke betale noget.

B.1.5 Hvis appellen accepteres af appelkoordinatoren, vil han/hun inden 1 måned informere begge involverede parter. Begge parter tilstedeværelse vil kun påkræves, hvis appeludvalget skønner det nødvendigt.

B.1.6 Et appeludvalg indkaldes af appelkoordinatoren. Udvalget udgøres af tre medlemmer, som vil være appelkoordinatoren, et medlem af klagekomitéen, som ikke sad i klageudvalget, og som ikke er studerende eller ansat ved GI, og en uafhængig person der foretrækkes at have juridisk erfaring. Denne uafhængige person vil være formand for appeludvalget. Der drages omsorg for så vidt muligt at sikre, at der ikke er nogle tætte personlige eller faglige grænsekonflikter.

B.1.7 Alle papirerne og båndoptagelserne, som var tilgængelige under klageforløbet vil blive stillet til appeludvalgets rådighed. Ekstra materiale – hverken mundtligt eller skriftligt – må ikke fremsendes af nogen af klageparterne.

B.1.8 Under tilrettelæggelsen og udførslen af appellen kan medlemmerne af udvalget vælge at benytte et konferencelink, hvis man tager rejse- og tidsbegrænsninger i betragtning.

B.1.9 Det tilsigtes at appelforløbet, når først appellen er blevet godkendt, vil være tilendebragt inden for 30 arbejdsdage.

B.1.10 Appeludvalgets afgørelse tilkendes gives skriftligt inden for syv arbejdsdage til formanden for klagekomitéen, den uddannelsesansvarlige leder for GI og appelkoordinatoren.

B.1.11 Appelkoordinatoren vil underrette appellanten/appellanterne om udfaldet inden for syv arbejdsdage.

B.1.12 Appeludvalgets afgørelse er endelig og bindende for alle involverede parter.

B.1.13 Optagelserne og skriftligt materiale indsendt til klageudvalget returneres til formanden for klagekomitéen og opbevares indtil den tid kommer, hvor sagen er afsluttet, hvorefter de slettes eller destrueres.

B.1.14 Dokumenter skrevet af appeludvalget vil blive opbevaret i overensstemmelse med juridiske vedtægter.