



Nederlands Vlaamse Associatie voor
Gestalttherapie en Gestalttheorie

**De ethische code
NVAGT
2017-2022**

Voorwoord.

Voor u ligt de ethische code 2017-2022 van de NVAGT. Deze code is vastgesteld op de ALV van 25 maart 2017.

De ethische code kent een andere opzet dan voorheen. Als eerste is er een algemeen ethische code die van toepassing is op alle NVAGT leden. Daarna volgen er 3 beroepscode: de beroepscode voor gestalttherapeut, de beroepscode voor gestaltsupervisor en een (nieuwe) beroepscode voor gestaltprofessionals. Deze vormen de leidraad voor professioneel handelen. Tot slot volgen klachtrecht, klachtbehandeling, het klachtenformulier en de uitvoeringsregelingen t.a.v. de KEV, vertrouwenspersonen, Kamer van Klachtbehandeling en Kamer van Beroep. De invoering van de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz) heeft ingrijpende gevolgen voor het klachtrecht binnen Nederland. De verplichtingen van de Wkkgz zijn opgenomen in het klachtrecht van de NVAGT.

De beroepscode zijn gebaseerd op 4 principes: verantwoordelijkheid, zorgvuldigheid, integriteit en vakbekwaamheid en deskundigheid. Zonder van een rangorde te kunnen spreken is het basisprincipe van verantwoordelijkheid als algemeen uitgangspunt genomen.

De grote mate van handelingsvrijheid, kenmerkend voor het beroep van gestalttherapeut, -supervisor en -professional, betekent dat de kwaliteit van het beroepsmatig handelen niet met grote precisie omschreven kan worden. De gestalttherapeut, de gestaltsupervisor en de gestaltprofessional zijn daarom verantwoordelijk voor het persoonlijk handelen en moeten zich daarvoor te allen tijde kunnen en willen verantwoorden.

Als leeswijzer vermelden wij dat daar waar hij staat ook zij gelezen kan worden.

Voor de NVAGT is beroepsethiek geen statisch gegeven, maar een dynamisch proces. Daarom wordt de Ethische Code gezien als groeidocument. Elke 5 jaar, of eerder indien nodig, wordt de code opnieuw vastgesteld door de ALV.

De Kerngroep Ethische Vraagstukken

Amsterdam, 25-03-2017

Inhoud:

Voorwoord

1. Inleiding

- 1.1 *Een ethische code*
- 1.2 *Doel van de code*
- 1.3 *Strekking van de code*

2. De algemeen ethische code

3. De beroepscode gecertificeerde gestalttherapeuten en gestaltprofessional-therapeuten

- 3.1 *Algemeen*
- 3.2 *Verantwoordelijkheid*
- 3.3 *Zorgvuldigheid*
- 3.4 *Vakbekwaamheid en deskundigheid*
- 3.5 *Integriteit*

4. De beroepscode gecertificeerde supervisors

- 4.1 *Algemeen*
- 4.2 *Verantwoordelijkheid*
- 4.3 *Zorgvuldigheid*
- 4.4 *Vakbekwaamheid en deskundigheid*
- 4.5 *Integriteit*

5. De beroepscode gestaltprofessional

- 5.1 *Algemeen*
- 5.2 *Verantwoordelijkheid*
- 5.3 *Zorgvuldigheid*
- 5.4 *Vakbekwaamheid en deskundigheid*
- 5.5 *Integriteit*

6. Klachtrecht

- 6.1 *Klacht*
- 6.2 *Protocol klachtbehandeling*

7. Uitvoeringsregelingen

- 7.1 *Taken Kerngroep Ethische Vraagstukken (KEV)*
- 7.2 *Organisatie Kerngroep Ethische Vraagstukken*
- 7.3 *Vertrouwenspersonen*
- 7.4 *Kamer van Klachtbehandeling*
- 7.5 *Kamer van Beroep*
- 7.6 *Sancties*
- 7.7 *Stroomschema met NVAGT en Wkkgz route*

8. Bijlagen

- 8.1 *Klachtenformulier NVAGT*

Inleiding.

1.1 De ethische code.

Het is belangrijk dat gestalttherapeuten, -supervisors en -professionals zich bezinnen op een verantwoorde uitoefening van hun beroep. De vertrouwelijke aard van het werk en de relatie met de cliënten vereisen dit en maken een voortdurende beroepsethische reflectie daarop noodzakelijk. Het handelen van een gestalttherapeut, -supervisor en -professional valt niet voor te schrijven. Het wezen van gestalt is immers dat men handelt naar wat zich aandient op de contactgrens van het wisselwerkend veld therapeut-client. Niettemin hebben ook zij zich rekenschap te geven van hun professionele standaard. De ethische code bundelt de waarden en normen waaraan zij hun handelen toetsen. In de uitwerking zijn de beroepscode gebaseerd op vier algemene principes: verantwoordelijkheid, zorgvuldigheid, integriteit en vakbekwaamheid en deskundigheid.

Gestalttherapie kan niet los gezien worden van haar maatschappelijke context en vormt ook daarmee een wisselwerkend veld. Met de beroepsstandaard verantwoordt de gestalttherapeut, -supervisor en -professional zich niet alleen naar de cliënt, maar ook in het brede maatschappelijke veld. Met de ethische code als professionele standaard en een goed functionerend klachtrecht wordt zodoende een basis geboden voor maatschappelijke erkenning. De ethische code kan zodoende ook gezien worden als een kwaliteitsinstrument.

1.2 Doel van de ethische code

De ethische code, waarvan de beroepscode de uitwerking en verfijning vormen, heeft tot doel het ethische handelen inzichtelijk en zoveel als mogelijk toetsbaar te maken. Daarmee vormt de ethische code een leidraad voor de aangesloten leden. Tezelfdertijd dient de code ter bescherming van de cliënt en zijn positie. Als een aangesloten lid grenzen overschrijdt of de code niet volgt dan wordt dit lid daarop aangesproken. Mocht dit leiden tot klachten dan vormt de code een toetssteen voor de behandeling van de klacht.

1.3 Strekking van de ethische code

De ethische code is de weerslag van de gemeenschappelijk gedeelde opvattingen over een verantwoord lidmaatschap van de NVAGT. Voorheen waren alleen de gecertificeerde leden gehouden aan de ethische code. Inmiddels kent de NVAGT meerdere vormen van lidmaatschap. De nieuwe ethische code maakt het mogelijk om leden die in handelen en gedrag schade toebrengen aan cliënten, aan de NVAGT, aan het imago van de gestalt en/of (indirect) aan gestalt-collega's, en die niet direct vallen onder een van de beroepscode, daarop aan te spreken.

De Kerngroep Ethische Vraagstukken (KEV) zorgt voor de uitvoering van de bepalingen behorende bij de ethische code en is een onafhankelijk en adviserend orgaan binnen de vereniging.

De ethische code gaat uit van de bestaande wetgeving in Nederland en België, maar dekt niet het hele juridische spectrum van het beroepsmatig handelen. NVAGT-leden worden geacht wetten en regelingen, zoals opgesteld door de overheid, te kennen en na te komen. Dit geldt met name ook voor de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling voor Nederland en het strafwetboek, artikel 458 bis over schuldig hulpverzuim voor België.

2. De algemeen ethische code.

- 2.1 Elk lid van de NVAGT valt door het lidmaatschap onder de ethische code en kan door de KEV aangesproken worden op zijn handelen.
- 2.2 Elk lid van de NVAGT onthoudt zich van handelingen en gedragingen die schade kunnen toebrengen aan derden (zoals cliënten, opdrachtgevers, enz.), de NVAGT, het imago van gestalt en (indirect) gestalt-collega's.
- 2.3 Het onderschrijven van de ethische code houdt in dat actief voorkomen wordt dat eigen belangen strijdig zijn met een integere beroepsuitoefening en/of het lidmaatschap van de NVAGT.
- 2.4 Elk lid van de NVAGT laat zich leiden door de basisprincipes verantwoordelijkheid, zorgvuldigheid, integriteit en (waar aan de orde) vakbekwaamheid en deskundigheid.
- 2.5 Elk lid van de NVAGT respecteert bestaande verschillen (differentiatie) in etniciteit, levensovertuiging, sekse, huidskleur, seksuele geaardheid, handicap, chronische ziekte en sociale status in zijn contacten en vermijdt elke vorm van ongelijke behandeling en achterstelling van mensen (discriminatie) op basis van kenmerken die er niet toe doen in een bepaalde situatie.
- 2.6 Elk lid van de NVAGT is zich bewust van zijn persoonlijke ethische principes. Gestalt vraagt echter om een open en waardige ontmoeting op de contactgrens ik – ander met erkenning van het verschil.
- 2.7 Het onderschrijven van de ethische code houdt ook in het aanspreken van collega's op het naleven van deze code.
- 2.8 Ongeacht waartoe NVAGT leden zich in andere situaties te verhouden hebben (organisaties, opleidingen, enz.) houdt men zich te allen tijde aan de ethische code van de NVAGT.
- 2.9 De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is voor de Nederlandse leden van de NVAGT van toepassing. De Vlaamse leden houden zich aan het strafwetboek, artikel 458 bis over schuldig hulpverzuim.
- 2.10 Elk Nederlands lid van de NVAGT overlegt bij toetreding tot de NVAGT en bij (her)certificering een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), uitgezonderd netwerkleden.

3. De beroepscode voor gecertificeerd gestalttherapeuten en gestaltprofessional therapeuten (*d.w.z. gestalttherapeuten vallend onder de groep gestaltprofessionals*).

3.1 Algemeen

- 3.1.1 De gestalttherapeut dient te handelen zoals het uit het oogpunt van verantwoorde beroepsuitoefening betaamt, met de beroepscode als richtlijn.
- 3.1.2 De gestalttherapeut laat zich hierbij steeds leiden door de basisprincipes zorgvuldigheid, verantwoordelijkheid, integriteit, deskundigheid en vakbekwaamheid.
- 3.1.3 De gestalttherapeut zorgt ervoor dat de cliënt en, indien van toepassing, de opdrachtgever voor wie de cliënt werkt, op de hoogte is van de beroepscode.
- 3.1.4 Het onderschrijven van de beroepscode houdt ook in dat actief voorkomen wordt dat eigen belangen strijdig zijn met een integere beroepsuitoefening en het lidmaatschap van de NVAGT.

3.2 Verantwoordelijkheid

- 3.2.1 De gestalttherapeut laat zich leiden door zijn verantwoordelijkheid voor zichzelf en voor de professionele relatie met de cliënt.
- 3.2.2 De gestalttherapeut bewaakt zorgvuldig kwaliteit en grenzen van de therapeutische relatie.
- 3.2.3 De gestalttherapeut is integer in zijn handelen en maakt gebruik van zijn kennis en vaardigheden in het besef dat zijn overwicht samenhangt met zijn deskundigheid en rol als therapeut.
- 3.2.4 De gestalttherapeut volgt het proces van de cliënt te allen tijde zorgvuldig en met verantwoordelijkheid, respect en inzicht. Hij draagt zorg voor de kwaliteit van het contact met de cliënt. Hij is bereid respons te geven op diens al dan niet uitgesproken behoeften en tracht hem te zien en te kennen zoals hij is.
- 3.2.5 De gestalttherapeut verricht zijn werk zo dat hij zijn handelen steeds kan verantwoorden.
- 3.2.6 De therapeut neemt een betrokken, maar ook open positie in tegenover de cliënt en zorgt dat de grenzen van het contact duidelijk zijn voor alle direct betrokkenen.
- 3.2.7 De gestalttherapeut waakt ervoor dat hij tegenover de cliënt niet tegelijkertijd vanuit verschillende rollen functioneert en zorgt ervoor dat hij zijn privé en zakelijke contacten niet vermengt met zijn professionele relaties.
- 3.2.8 Gezien de machtsongelijkheid zowel in als na beëindiging van een professionele relatie, onderzoekt elke therapeut zichzelf op mogelijke vermenging van rollen via intervisie, supervisie of collegiale consultatie en voorkomt misbruik van zijn positie.
- 3.2.9 De gestalttherapeut houdt een financiële administratie bij.
- 3.2.10 De gestalttherapeut zorgt voor een werksituatie waarbij aan de basisvoorwaarden van veiligheid en aansprakelijkheid tegen schade is voldaan.

3.3 Zorgvuldigheid

- 3.3.1 De gestalttherapeut maakt een 'procesdiagnose' die een aanvang kent tijdens de intakefase, met aandacht voor de uitgangspositie en het veld van de cliënt.
- 3.3.2 De gestalttherapeut bespreekt daarna met de cliënt de gestalttherapeutische werkwijze.
- 3.3.3 De werkwijze en de daarbij behorende randvoorwaarden voor de therapie, zoals frequentie, tijd, plaats en financiële regeling, vereisen de instemming van de cliënt.
- 3.3.4 De afspraken, genoemd in 3.3.2 en 3.3.3, worden vastgelegd in een, bij voorkeur schriftelijke, overeenkomst.

- 3.3.5 De gestalttherapeut houdt zich aan de afspraken betreffende plaats en tijd. Hij zal ook de contacten buiten de vaste afspraken van de werksetting (telefoon, mail, etc.) bespreken en begrenzen.
- 3.3.6 Het verloop van het therapeutisch proces wordt tussentijds geëvalueerd en beëindigd met een afrondingsgesprek.
- 3.3.7 De cliënt kan te allen tijde, echter bij voorkeur na een afrondingsgesprek, de therapie beëindigen.
- 3.3.8 De cliënt heeft het recht om therapeutische opdrachten niet uit te voeren. De gestalttherapeut behandelt hem daarin met respect.
- 3.3.9 De gestalttherapeut houdt een digitaal en/of papieren dossier bij. Dit dossier bevat alle basisgegevens en officiële stukken betreffende de therapie en de cliënt (waaronder overeenkomst, verslagen van intake en sessies, correspondentie en afspraken). Het dossier wordt conform de wettelijke termijn bewaard (in Nederland 15 jaar na afronding van de therapie.¹). De cliënt heeft het recht om zijn dossier in te zien. In geval van meervoudige cliëntsystemen kan elk afzonderlijk alleen inzage krijgen in het persoonlijke dossier. Betreft het een gecombineerd dossier dan is voor inzage of gebruik wederzijdse toestemming nodig. Persoonlijke werkaantekeningen van de gestalttherapeut vormen geen deel van het dossier. (Zie verder het vastgesteld dossierbeleid in het handboek NVAGT)
- 3.3.10 Als de gestalttherapeut (schriftelijk) aan derden informatie wil of moet verschaffen over de cliënt dan bespreekt hij dat eerst met de cliënt. Toestemming van de cliënt wordt schriftelijk vastgelegd en opgenomen in het dossier.
- 3.3.11 De gestalttherapeut is gebonden aan geheimhouding over zijn werk, uitgezonderd in levensbedreigende situaties voor de cliënt of derden. Hij bespreekt dit, indien mogelijk, met de cliënt.

3.4 Vakbekwaamheid en deskundigheid

- 3.4.1 De gestalttherapeut stemt zijn handelen af op zijn deskundigheid en erkent de grenzen daarvan.
- 3.4.2 De gestalttherapeut bewaakt naar beste vermogen de continuïteit van de behandeling.
- 3.4.3 Indien de gestalttherapeut de behandeling wil of moet beëindigen, maakt hij de cliënt duidelijk vanuit welke overweging hij dat doet. Hij draagt daarbij zo nodig zorg voor verdere doorverwijzing.
- 3.4.4 Verandering van cliëntstelsel betekent een verandering in de therapeutische relatie en vraagt dus, indien betrokkenen met deze verandering instemmen, om een nieuwe behandelovereenkomst en nieuwe afspraken.
- 3.4.5 De gestalttherapeut ziet erop toe niet geïsoleerd te werken. Samenwerking met collega's, supervisie, intervisie en bijscholing zijn essentiële onderdelen van zijn werk.
- 3.4.6 De gestalttherapeut bewaakt naar beste vermogen de kwaliteit van de behandeling en onderhoudt zijn kennis van actuele wetgeving en protocollen betreffende de geestelijke gezondheidszorg (bijvoorbeeld: psychopathologie, werken met kinderen en systemen).

3.5 Integriteit

- 3.5.1 De gestalttherapeut gaat op grond van de relatie met zijn cliënt vertrouwelijk om met de informatie die hij krijgt. Dit impliceert geheimhouding naar derden toe.
- 3.5.2 De gestalttherapeut treedt over zijn werk met de cliënt niet, zonder diens (eenmalige) schriftelijke toestemming, in contact met derden.
- 3.5.3 De gestalttherapeut treedt over zijn werk ook niet in contact met de opdrachtgever. Hiervoor is (eenmalig) schriftelijke instemming van de cliënt nodig. Ook de inhoud van het overleg met de opdrachtgever is gebonden aan instemming van de cliënt.

¹ In België is de bewaartermijn voor dossiers per 25 maart 2017 niet wettelijk geregeld. In de praktijk worden nu termijnen tussen 5 en 30 jaar gehanteerd. Zodra het uitvoeren van psychotherapie wettelijk onder de gezondheidsberoepen komt te vallen is de bewaartijd 30 jaar.

- 3.5.4 De gestalttherapeut dient zich in een eventuele gerechtelijke procedure te beroepen op het beroepsgeheim en het verschoningsrecht tenzij er sprake is van situaties zoals beschreven in 3.5.5.
- 3.5.5 De gestalttherapeut gaat vertrouwelijk om met alle gevoelige informatie die door het werk bekend wordt over de cliënt, (de) partner(s) en eventuele andere betrokkenen. De gestalttherapeut is zich ervan bewust dat dit anders ligt als er sprake is van
- dreigende schade aan levensbelangen van de cliënt of anderen;
 - directe dreiging van inbreuk op de fysieke en/of psychische integriteit van de cliënt of anderen
 - situaties waarop (wettelijke) regelgeving van toepassing is, zoals kindermishandeling en huiselijk geweld
- Maar ook dan dient de gestalttherapeut zich ervan te vergewissen dat hij belangen zorgvuldig heeft afgewogen. In voorkomende gevallen dient er overleg te zijn met een collega-gestalttherapeut, supervisor of een vertrouwenspersoon van de NVAGT. De gestalttherapeut stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
- 3.5.6 De gestalttherapeut zal tijdens de therapie en tot een half jaar na beëindiging van de therapie geen seksuele of anderszins niet professionele relatie met de cliënt hebben of aangaan.
- 3.5.7 De gestalttherapeut neemt geen geschenken aan. Hij gaat niet in op andere transacties ter voldoening van financiële verplichtingen die niet voldoen aan de normen van zakelijke afhandeling in Nederland of België.
- 3.5.8 De gestalttherapeut deelt geen privé informatie over collega's met cliënten .
- 3.5.9 De gestalttherapeut informeert het Dagelijks Bestuur van de NVAGT bij veroordeling in een gerechtelijke procedure met een cliënt.

4. De beroepscode voor gecertificeerde gestaltsupervisors.

4.1. Algemeen

- 4.1.1 De gestaltsupervisor dient te handelen zoals het uit het oogpunt van verantwoorde beroepsuitoefening betaamt, met de beroepscode als richtlijn.
- 4.1.2 De gestaltsupervisor laat zich hierbij steeds leiden door de basisprincipes zorgvuldigheid, verantwoordelijkheid, integriteit, deskundigheid en vakbekwaamheid.
- 4.1.3 De gestaltsupervisor zorgt ervoor dat de supervisant en, indien van toepassing, de opdrachtgever waarvoor de supervisant werkt, op de hoogte is van de ethische code.
- 4.1.4 Het onderschrijven van de beroepscode houdt ook in het aanspreken van collega's op het naleven van deze code.
- 4.1.5 Het onderschrijven van deze code houdt tevens in, dat leden actief voorkomen dat persoonlijke belangen strijdig zijn met een integere beroepsuitoefening en het lidmaatschap van de NVAGT.

4.2 Verantwoordelijkheid

- 4.2.1 De gestalt supervisor draagt medeverantwoordelijkheid voor het bereiken van de doelen van de supervisie die van te voren samen met de supervisant – en eventueel met diens organisatie- zijn vastgesteld. De supervisor is verantwoordelijk voor zijn bijdrage aan de professionele ontwikkeling van de supervisant.
- 4.2.2 De gestaltsupervisor vermijdt zoveel mogelijk professionele dubbelrollen. Daar waar dubbelrollen onvermijdbaar zijn, worden ze bespreekbaar gemaakt, verduidelijkt en zorgvuldig gehanteerd. In geval van onverenigbaarheid staat het belang van de supervisant voorop. De rollen supervisor en persoonlijke(ler) therapeut kunnen niet gelijktijdig door dezelfde persoon uitgeoefend worden.
- 4.2.3 De gestaltsupervisor zorgt ervoor dat het onderscheid tussen (leer) therapie en supervisie helder is en spreekt de supervisant alleen aan op zijn persoonlijke ontwikkeling, waar dit van belang is voor het supervisieproces en de beroepsuitoefening van de supervisant.
- 4.2.4. Indien de gestaltsupervisor constateert dat de belangen van de cliënt van de supervisant niet goed door deze behartigd worden, of dat de supervisant ernstig tekort schiet in zijn beroepsuitoefening, prevaleert niet de professionele ontwikkeling van de supervisant, maar het belang van de cliënt. De supervisor kan in ernstige gevallen aan de supervisant (schriftelijk) aangeven de therapie te stoppen.
- 4.2.5 De gestaltsupervisor zorgt voor een werksituatie waarbij aan de basisvoorwaarden van veiligheid en aansprakelijkheid tegen schade is voldaan.

4.3. Zorgvuldigheid

- 4.3.1 Bij aanvang van de supervisie wordt een supervisiecontract opgesteld, waarin de volgende afspraken worden vastgelegd:
 - a. De doelen van de supervisie en hoe aan de totstandkoming van deze doelen gewerkt zal worden.
 - b. De beoordelingscriteria, indien deze in het kader van een opleiding of werksituatie zijn geformuleerd, en de eventuele eisen t.a.v. de supervisieresultaten van de supervisant.
 - c. Het aantal, de duur, de frequentie van de overeengekomen supervisiezingingen, plaats van samenkomst, honorarium (indien van toepassing), rapportage
 - d. Afspraken over geheimhouding door de gestaltsupervisor betreffende hetgeen door supervisant wordt ingebracht.
 - e. Indien sprake is van groepssupervisie wordt door de gestaltsupervisor van supervisanten de belofte verlangd, dat ze zich binden aan geheimhouding m.b.t. de inbreng van medesupervisanten.
- 4.3.2 Supervisie wordt gegeven in overeenstemming met een tussen de gestaltsupervisor, supervisant en - indien van toepassing - opdrachtgever overeengekomen contract. Veranderingen in het contract gebeuren alleen met wederzijdse instemming.

- 4.3.3 In opleidingen, waar de staf als regel alle studenten kent, dient de gestaltsupervisor eraan bij te dragen dat zorgvuldige spelregels worden opgesteld m.b.t. overlegsituaties en beoordelingsgesprekken waarin de superviseresultaten van supervisanten worden besproken. De gestaltsupervisor bespreekt van tevoren met de supervisant wat hij aan de orde zal stellen in dergelijke gesprekken.
- 4.3.4 De gestaltsupervisor die binnen of in opdracht van een opdrachtgever werkt, vergewist zich ervan, dat het werk van de supervisant en het doel van de organisatie niet strijdig zijn met de doeleinden van supervisie.

4.4. *Vakbekwaamheid en deskundigheid*

- 4.4.1 De gestaltsupervisor kan de professionele ontwikkeling van de supervisant in de verschillende stadia van zijn loopbaan begeleiden. Hij draagt zowel bij aan de ontwikkeling van de supervisant tot een capabele en integere collega als aan een blijvende toetsing van diens vaardigheden.
- 4.4.2 De gestaltsupervisor kan de supervisant leren om de theorie van gestalt toe te passen in zijn beroepsmatig handelen. Ook maakt hij duidelijk volgens welke concepten en volgens welke methodiek hij zelf in de supervisie werkt.
- 4.4.3 De gestaltsupervisor is zich gewaar van zijn eigen opvattingen en normen en hoe deze de supervisie kunnen beïnvloeden. Hij zal er voor waken zijn eigen opvattingen op te dringen aan de supervisant.
- 4.4.4 De gestaltsupervisor werkt niet geïsoleerd. Hij levert een bijdrage aan het professionele niveau van het beroep van gestaltsupervisor in samenwerking met collega's middels bijscholing en deelname aan het supervisorenoverleg. Dit zijn essentiële onderdelen van zijn werk en voorwaarden voor herregistratie.

4.5 *Integriteit*

- 4.5.1 De supervisor gaat vertrouwelijk om met alle gevoelige informatie die door het werk bekend wordt over de supervisant en eventuele andere betrokkenen en treedt over zijn werk met de supervisant niet in contact met derden behalve in de volgende uitzonderingssituaties:
- Als aan de supervisor gegevens ter kennis worden gebracht die hem in conflict brengen met zijn plicht tot geheimhouding. Hieronder vallen situaties waarin levensbelangen van de supervisanten of van anderen ernstig kunnen worden geschaad.
 - Als het niet opheffen van de geheimhoudingsplicht leidt tot inbreuk op de fysieke en/of psychische integriteit van supervisant of anderen.
 - Als zonder opheffing van de geheimhoudingsplicht het betreffende probleem onoplosbaar lijkt. Ook dan dient de supervisor zich ervan te vergewissen dat hij belangen zorgvuldig heeft afgewogen. In voorkomende gevallen biedt overleg met een andere supervisor of een vertrouwenspersoon van de NVAGT uitkomst. De supervisor stelt (zo mogelijk) de supervisant hiervan op de hoogte. Ook over een (op grond van de consultatie genomen) besluit tot opheffing van de geheimhouding wordt de supervisant zo mogelijk geïnformeerd.
- 4.5.2 De supervisor treedt over zijn werk niet in contact met de (eventuele) opdrachtgever. Hiervoor is instemming van de supervisant nodig. Ook de inhoud van het overleg met de opdrachtgever is gebonden aan instemming van de supervisant.
- 4.5.3 De supervisor dient zich in een eventuele gerechtelijke procedure te beroepen op het beroepsgeheim en het verschoningsrecht.
- 4.5.4 De supervisor zal tijdens de supervisie geen seksuele of anderszins niet professionele relatie met de supervisant hebben of aangaan.
- 4.5.5 De supervisor neemt geen geschenken aan. Hij gaat niet in op andere transacties ter voldoening van financiële verplichtingen die niet voldoen aan de normen van zakelijke afhandeling in Nederland of België.
- 4.5.6 Een gestaltsupervisor informeert het Dagelijks Bestuur van de NVAGT bij veroordeling in een gerechtelijke procedure met een klant.

5. De beroepscode voor gestaltprofessionals.

Het betreft hier de coach-counsellor en de gestaltprofessional werkzaam als adviseur, trainer en/of docent.

5.1 Algemeen

- 5.1.1 Een geregistreerd gestaltprofessional dient te handelen zoals het vanuit het oogpunt van verantwoorde beroepsuitoefening betaamt, met de ethische code en beroepscode als richtlijn. De gestaltprofessional laat zich hierbij steeds leiden door de basisprincipes zorgvuldigheid, verantwoordelijkheid, integriteit en deskundigheid en vakbekwaamheid.
- 5.1.2 De gestaltprofessional zorgt ervoor dat de klant² en, indien van toepassing, de opdrachtgever waarvoor de klant werkt, op de hoogte zijn van de beroepscode.
- 5.1.3 Het onderschrijven van de beroepscode houdt ook in het aanspreken van collega's op het naleven van deze code.
- 5.1.4 Het onderschrijven van deze code houdt in, dat de gestaltprofessional op een integere manier invulling geeft aan zijn beroepspraktijk. Zodra er strijdigheid optreedt van belangen met een integere manier van werken zal de gestaltprofessional bij voorrang deze strijdigheid aan de orde te stellen en maatregelen nemen om de integriteit te waarborgen.
- 5.1.5 Waar de gestaltprofessional te maken heeft met een meervoudig klantsysteem en de klant niet de opdrachtgever of werkgever is, worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt over de 'dubbele contractering'. Daarbij worden de persoonlijke belangen van de klant waarmee gewerkt wordt, op een juiste manier gewaarborgd.

5.2 Verantwoordelijkheid

- 5.2.1 De gestaltprofessional is verantwoordelijk voor de werkrelatie met de klant. Gewaar zijn, besef van en inzicht in het veld, waar de werkrelatie en het proces met de klant zich afspelen, zijn daarbij essentiële elementen.
- 5.2.2 De gestaltprofessional bewaakt op een zorgvuldige wijze de kwaliteit en de grenzen van de relatie die hij met de klant waarmee gewerkt wordt heeft.
- 5.2.3 De gestaltprofessional is integer in zijn handelen; hij maakt gebruik van zijn kennis en vaardigheden waarbij het besef, dat zijn positie en overwicht, samenhangend met deskundigheid en rol, een belangrijke overweging is bij de interventies die hij inbrengt.
- 5.2.4 De gestaltprofessional volgt zorgvuldig het proces van de klant waarmee gewerkt wordt, op basis van verantwoordelijkheid, respect en inzicht. Hij bewaakt de kwaliteit van het contact met de klant waarmee gewerkt wordt. Indien tijdens het werkproces vragen naar voren komen waar in het contract niet in is voorzien, dan wordt dit in de eerste plaats met de klant waarmee gewerkt wordt besproken op relevantie voor het werkproces en in het kader van de opdracht. Op basis hiervan en met de instemming van de klant worden bij 'dubbele contractering' eventuele gevolgen met de opdrachtgever besproken en vastgelegd.
- 5.2.5 De gestaltprofessional is er zich van bewust dat machtsongelijkheid zowel in als na beëindiging van een professionele relatie meespeelt en voorkomt misbruik van zijn positie.
- 5.2.6 De gestaltprofessional verricht zijn werk zo dat hij zijn handelen steeds kan verantwoorden.
- 5.2.7 De gestaltprofessional werkt op basis van professionele vrijheid en onafhankelijkheid. Dit wil zeggen dat hij een neutrale positie inneemt en handhaaft tegenover de klant en eventuele betrokken partijen, zoals de opdrachtgever. Hij zorgt ervoor dat de grenzen van het contract duidelijk zijn voor betrokkene(n). Daar waar het nodig is om deze professionele vrijheid en onafhankelijkheid te waarborgen maakt hij belangen bespreekbaar, bepaalt hij zijn positie en legt dit vast in het contract.

² Waar het begrip 'klant' gebruikt wordt, kan verstaan worden cliënt, coachee, trainee, geadviseerde of cursist al naar gelang het veld waar de gestaltprofessional werkzaam is.

- 5.2.8 De gestaltprofessional waakt ervoor dat hij tegenover de klant niet tegelijkertijd vanuit verschillende rollen functioneert en zorgt ervoor dat hij zijn privé- en zakelijke contacten niet vermengt met zijn professionele relatie.
- 5.2.9 De gestaltprofessional zorgt voor een werksituatie waarbij aan de basisvoorwaarden voor veiligheid en aansprakelijkheid tegen schade is voldaan.
- 5.2.10 De gestaltprofessional houdt, daar waar van toepassing, een financiële administratie bij.

5.3 *Zorgvuldigheid*

- 5.3.1 De gestaltprofessional die werkt voor een opdrachtgever (niet zijnde de werkgever) houdt een intakegesprek met de opdrachtgever, de klant en eventuele relevante andere betrokkenen in het klantsysteem. De intake heeft tot doel om de mogelijkheden voor samenwerking te verkennen en om te komen tot een gemeenschappelijke opdrachtschrijving en van de contractuele kaders en verplichtingen. De klant waarmee gewerkt wordt dient zich in de verwoording van de opdracht en de contractuele verplichtingen te herkennen en er (schriftelijk) mee in te stemmen.
- 5.3.2 In geval van een opdrachtgever leggen gestaltprofessional en opdrachtgever de zakelijke kaders van het werk met de klant vast. Deze zakelijke kaders zijn in ieder geval: de omschrijving van de opdracht, de financiële regeling en een omschrijving van de duur en/of dienst van de gestaltprofessional waarop de financiële regeling van toepassing is.
- 5.3.3 De gestaltprofessional maakt vanuit zijn expertise en op basis van het intakegesprek een beschrijving van het veld. Op basis daarvan wordt een concreet plan van aanpak gemaakt dat de grondslag vormt voor het handelen van de gestaltprofessional. Dit plan dient bekend te zijn bij de klant waarmee gewerkt wordt
- 5.3.4 De opdrachtschrijving, de contractuele kaders en verplichtingen en hoe de gestaltprofessional te werk wil gaan, worden vooraf met de klant besproken waarbij in ieder geval aan de orde komen:
- a. De aanpak (zoals een stappenplan of programma), afspraken over terugkoppeling aan de opdrachtgever en de randvoorwaarden (zoals frequentie, tijd, plaats en financiële kosten)
 - b. Verantwoordelijkheden in het nakomen van afspraken door beide partijen;
 - c. Evaluatiemoment(en)
 - d. Eventuele rapportageverplichtingen aan de opdrachtgever. (bespreking van de inhoud met de klant en vragen om diens instemming is afhankelijk van de contractuele verplichtingen en opdrachtschrijving.)
 - e. Afspraken over geheimhouding, indien de aard en vertrouwelijkheid van de samenwerking dit vereist.
- 5.3.5 De privacy van gegevens dient gewaarborgd te zijn volgens geldende wet- en regelgeving.
- 5.3.6 Onderdeel van het contract c.q. opdracht is het bijhouden en uitvoeren van administratieve verplichtingen, die hetzij direct, hetzij indirect voortvloeien uit de uitvoering van het contract en/of opdracht.
- 5.3.7 De klant heeft in de werkrelatie met de gestaltprofessional het recht om opdrachten niet uit te voeren. Beweegredenen hiervoor worden in het licht van het werkproces van de klant en van de werkrelatie met de gestaltprofessional met respect besproken. Gestaltprofessional en klant trekken hieruit conclusies voor het vervolg.
- 5.3.8 De klant heeft het recht om de samenwerking te beëindigen. Indien er naast de klant waarmee gewerkt wordt en de gestaltprofessional geen andere betrokkenen zijn kan afronding plaats vinden. In geval van een opdrachtgever dient de afwikkeling te geschieden conform de opdrachtschrijving en contractuele verplichtingen. Afronding geschiedt in principe middels een evaluatief gesprek.
- 5.3.9 Wanneer betrokkenheid van derden aan de orde is en er sprake is van strijdigheid van belangen zal de gestaltprofessional hierover met de klant overleggen. De handelswijze van de gestaltprofessional

tegenover betrokkenen dient in overeenstemming te zijn met wat klant en gestaltprofessional hierover samen als nodig en wenselijk hebben vastgesteld.

5.3.11 Voor verandering van opdracht en/of contract ten gevolge van (voorgenomen) wijziging in de samenwerking is instemming van de klant nodig. Als een wijziging in de samenwerking van klant en gestaltprofessional niet meer passen in uitgangspunten en kaders zoals in contract en/of opdracht beschreven dient de gestaltprofessional de noodzaak van aanpassing van contract en/of opdracht bij betrokkenen aan de orde te stellen.

5.3.12 De gestaltprofessional bewaakt en toetst de voortgang van de samenwerking.

5.4 *Vakbekwaamheid en deskundigheid*

5.4.1 De gestaltprofessional draagt naar beste vermogen zorg voor de continuïteit van de samenwerking met de klant.

5.4.2 De gestaltprofessional stemt zijn handelen af op zijn deskundigheid en erkent de grenzen daarvan in het licht van de ontwikkeling van de samenwerking en het proces van de klant.

5.4.3 Als de gestaltprofessional de samenwerking wil of moet beëindigen zal hij de overwegingen en motivatie daarvoor aangeven. Eventueel draagt hij een andere deskundige voor.

5.4.4 De gestaltprofessional is in staat zijn eigen opvattingen en normen te scheiden van zijn professionele inbreng.

5.4.5 De gestaltprofessional neemt deel aan collegiale samenwerking, intervisie en supervisie als onderdeel van deskundigheidsbevordering en ontwikkeling in het vak.

5.4.6 Deskundigheidsbevordering strekt zich ook uit naar andere relevante vakgebieden die bijdragen aan verdieping en vergroting van de eigen professionaliteit.

5.4.7 Voor de gestaltprofessional zijn de eisen ten aanzien van de deskundigheid voor (her)certificering door NVAGT van toepassing.

5.5 *Integriteit*

5.5.1 De gestaltprofessional gaat op grond van de relatie met zijn klant vertrouwelijk om met de informatie die hij krijgt; dit impliceert geheimhouding naar derden toe.

5.5.2 De gestaltprofessional is zorgvuldig in het contact met de opdrachtgever. Hij houdt in zijn berichtgeving aan de opdrachtgever over zijn werk met de klant de grenzen in acht die hij met de klant dienaangaande afgesproken heeft. De gestaltprofessional heeft instemming van de klant nodig om deze informatie te geven.

5.5.3 Indien de gestaltprofessional gegevens uit het werk met de klant wil gebruiken als casuïstiek in welke vorm dan ook (voor bespreking, in een publicatie enz.) dient de klant hiervoor toestemming te geven en dient de anonimiteit van de casus gewaarborgd te zijn.

5.5.4 De gestaltprofessional dient zich in een eventuele gerechtelijke procedure te beroepen op het beroepsgeheim.

5.5.5 De gestaltprofessional gaat vertrouwelijk om met alle gevoelige informatie die door het werk bekend wordt over de klant, (de) partner(s) en andere betrokkenen. De gestaltprofessional is zich bewust dat geheimhouding anders ligt als er sprake is van:

- dreigende schade aan levensbelangen van de klant of anderen;
- directe dreiging van inbreuk op de fysieke en/of psychische integriteit van de klant of anderen;
- van situaties waarop regelgeving van toepassing is, zoals kindermishandeling en huiselijk geweld;
- een probleem van zeer ernstige aard dat niet oplosbaar is zonder ontheffing van geheimhoudingsplicht;

- onevenredige zakelijke en financiële benadeling van derden door verzwijgen van handelingen van klant of betrokkenen die niet stroken met wat maatschappelijk aanvaardbaar wordt geacht.

Voordat de gestaltprofessional geheimhouding doorbreekt dient hij zich ervan te vergewissen dat hij belangen zorgvuldig afweegt. In voorkomende gevallen is overleg met andere gestaltprofessionals, de KEV, of een vertrouwenspersoon van de NVAGT geboden. De gestaltprofessional stelt de klant indien enigszins mogelijk hiervan op de hoogte.

- 5.5.6 De gestaltprofessional zal geen vriendschappelijke, seksuele of anderszins niet professionele relatie met de klant hebben of aangaan.
- 5.5.7 De gestaltprofessional neemt geen geschenken aan. Hij gaat niet in op andere transacties ter voldoening van financiële verplichtingen die niet voldoen aan de normen van zakelijke afhandeling in Nederland en België.
- 5.5.8 De gestaltprofessional schetst in berichtgeving en publiciteit een passend beeld van gestalt en de eigen deskundigheid en mogelijkheden van dienstverlening.
- 5.5.9 Een gestaltprofessional informeert het Dagelijks Bestuur van de NVAGT bij veroordeling in een gerechtelijke procedure met een klant.

6. Klachtrecht.

6.1 KLACHT

- 6.1.1 Elke belanghebbende kan tegen een gecertificeerde gestalttherapeut, supervisor, gestaltprofessional en overige leden van de NVAGT een klacht indienen met behulp van het klachtformulier (zie bijlage klachtformulier) bij de Kerngroep Ethische Vraagstukken (KEV). De KEV activeert de procedure voor klachtbehandeling indien de klacht voldoet aan de criteria zoals benoemd in het Protocol Klachtbehandeling.
- 6.1.2 Belanghebbenden kunnen zijn: cliënten van aangeklaagde, ouders/ verzorgers van minderjarige cliënten, supervisanten en collega's.
- 6.1.3 In geval van een melding/ klacht door een niet direct belanghebbende van een (mogelijke) schending van de code, kan de KEV besluiten, op basis van de aard en de ernst van de klacht, alsnog de klacht nader te onderzoeken.
- 6.1.4 De KEV kan adviseren met betrekking tot de algemeen ethische code en de beroepscodes. De KEV treedt bij een adviesvraag op als gesprekspartner. De KEV bewaakt daarbij steeds het proces in geval van een klacht.
- 6.1.5 De KEV zal bij een klacht wijzen op de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen voor advies en bemiddeling.

6.2 Protocol klachtbehandeling

- 6.2.1 De klacht komt schriftelijk binnen bij het kantoor van de NVAGT. De administratief medewerker stuurt de klacht door naar de KEV.
- 6.2.2. De administratief medewerker stuurt een bevestiging van ontvangst aan de klager met vermelding van de datum waarop de klacht is doorgestuurd naar de KEV.
- 6.2.3. De KEV onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard meldt de KEV dit, omkleed met redenen, aan klager. Aan desbetreffende lid wordt gemeld dat er tegen hem een niet-ontvankelijke klacht was ingediend.
- 6.2.4 Indien de klacht ontvankelijk is, dan worden de volgende stappen gezet:
 - onderzocht wordt of de klacht zich nog bevindt in de fase van onvrede of dat deze fase gepasseerd is. Bevindt de klacht zich nog in de fase van onvrede dan wordt getracht de onvrede op te lossen door overleg tussen de aanklager en de aangeklaagde. Daarbij kan de inzet van de vertrouwenspersoon overwogen worden.
 - Indien de fase van onvrede gepasseerd is en er sprake is van een klacht dan bekijkt de KEV of de Wkkgz van toepassing. In dat geval wordt de klachtenregeling van toepassing van de instantie waarbij de aangeklaagde therapeut is aangesloten wat betreft klachtfunctionaris (KF) en/ of geschilleninstantie (GI). Is de Wkkgz niet van toepassing dan wordt de Kamer van Klachtbehandeling samengesteld en verloopt het vervolg zoals beschreven bij 6.2.5 en verder.
- 6.2.5 De Kamer van Klachtbehandeling stuurt de klacht door naar de aangeklaagde .
- 6.2.6 De punten 1 t/m 5 dienen binnen 4 weken afgehandeld te zijn, gerekend vanaf de datum van ontvangst.
- 6.2.7 De aangeklaagde stuurt binnen 3 weken na ontvangst van de klacht een verweer naar het secretariaat van de NVAGT.
- 6.2.8. Het verweer wordt doorgestuurd naar de Kamer van Klachtbehandeling en de betreffende klager.
- 6.2.9 De Kamer van Klachtbehandeling organiseert uiterlijk 4 weken na ontvangst van het verweer een zitting met beide partijen. De partijen kunnen zich laten bijstaan door een raadsman/vrouw.
- 6.2.10 De uitspraak is uiterlijk 4 weken na de zitting.
- 6.2.11 De partijen kunnen een gemotiveerd verzoek tot afwijken van de vastgelegde termijnen indienen.

- 6.2.12 De voorzitter van de Kamer van Klachtbehandeling waarschuwt de partijen onverwijld wanneer de vastgestelde termijnen niet haalbaar zijn en verduidelijkt de motieven daarvoor.
- 6.2.13 De uitspraak wordt schriftelijk vastgelegd door de voorzitter van de Kamer van Klachtbehandeling en onder gesloten omslag in het dossier van de therapeut bewaard op het NVAGT kantoor.

NB: Het protocol klachtbehandeling is op te vragen bij: NVAGT secretariaat, Cruquiuskade 245, 1000CX Amsterdam, telefoon +31 020 423 45 45, e-mail: info@nvagt.eu.

7. Uitvoeringsregelingen.

De uitvoering van de ethische code is in handen van de Kerngroep Ethische Vraagstukken.

7.1 Taken Kerngroep Ethische Vraagstukken (KEV)

- 7.1.1 De KEV is verantwoordelijk voor de behandeling van ethische vragen aangaande de gestalttherapie en de gestalttheorie. Zij bevordert de aandacht voor ethische kwesties.
- 7.1.2 De KEV vervult een adviserende en consultatieve functie ten behoeve van de individuele leden en de NVAGT als zodanig.
- 7.1.3 De KEV stelt de ethische code en beroepscode op en legt deze ter goedkeuring voor aan de ALV.
- 7.1.4 De KEV geeft waar nodig informatie en uitleg over doel en karakter van de ethische code.
- 7.1.5 De KEV neemt, afhankelijk van de verplichte Wkkgz route, klachten al of niet in behandeling waarbij – zo mogelijk - altijd eerst de vertrouwenspersoon zal worden ingeschakeld.
- 7.1.6 De KEV werkt de klachtenprocedure uit.
- 7.1.7 De KEV kan initiatieven nemen voor bijeenkomsten over beroepsethische vraagstukken, zoals studiedagen.
- 7.1.8 De KEV organiseert periodiek een moreel beraad. Dit moreel beraad kan bestaan uit deelnemers van binnen en buiten de KEV en NVAGT, heeft een dialogisch karakter en dient tot voortdurend zelfonderzoek.
- 7.1.9 De KEV overlegt met de vertrouwenspersonen als collectief en/of individueel in die gevallen waar klachten en consultaties hier aanleiding toe geven.
- 7.1.10 De KEV rapporteert jaarlijks aan de ALV.

7.2 Organisatie Kerngroep Ethische Vraagstukken.

- 7.2.1 De leden van de KEV worden gekozen door de ALV op voordracht van de KEV.
- 7.2.2 De KEV bestaat uit ten minste vijf leden, deels uit Nederland, deels uit Vlaanderen. Een van hen is voorzitter.
- 7.2.3 Naast de leden van de KEV zijn er vier (twee mannen en twee vrouwen) vertrouwenspersonen: twee uit Vlaanderen en twee uit Nederland. Zij worden benoemd door de ALV op voordracht van de KEV.
- 7.2.4 De KEV kent twee subkamers, te weten:
- a. **De Kamer van Klachtbehandeling.**
Deze wordt ingesteld n.a.v. een concreet ingediende klacht, mits deze door de KEV ontvankelijk is verklaard. Twee leden van de KEV vormen samen met een onafhankelijke voorzitter de Kamer van Klachtbehandeling. De onafhankelijke voorzitter wordt door de ALV benoemd met een zittingstermijn van 4 jaar welke eenmaal verlengd kan worden. Voor elke klacht wordt een aparte Kamer van Klachtbehandeling ingesteld.
 - b. **De Kamer van Beroep.**
De Kamer van Beroep bestaat vast uit drie leden, te weten twee leden van de NVAGT (een lid uit Vlaanderen en een lid uit Nederland) en een onafhankelijk jurist als voorzitter. Hooguit kan de

voorzitter netwerk lid zijn van de NVAGT. De leden worden benoemd door de ALV met een zittingstermijn van 4 jaar. De zittingstermijn kan eenmaal verlengd worden. De 2 NVAGT leden van de Kamer van Beroep hebben geen zitting in andere organen van de NVAGT. Onder 'organen' worden nadrukkelijk die geledingen binnen de NVAGT verstaan, waarvan de leden door de ALV rechtstreeks benoemd worden.

7.3 Vertrouwenspersonen

Vertrouwenspersonen zijn ervaren gestalttherapeuten die een goed overzicht hebben van het veld en in staat zijn zich in te leven in de belangen van betrokken partijen en een meerzijdige objectiviteit kunnen handhaven. De vertrouwenspersonen functioneren onafhankelijk.

- 7.3.1 Zij zijn rechtstreeks door de leden van de NVAGT en hun cliënten te raadplegen rond ethische vraagstukken. De leden kiezen zelf met wie ze in contact willen treden. De vertrouwenspersonen spelen een rol in de voorfase van een eventuele klacht en bevorderen de dialoog tussen cliënt en therapeut. De vertrouwenspersonen fungeren in eerste instantie als onderzoeker.
- 7.3.2 De vertrouwenspersonen treden daarnaast preventief, bemiddelend en adviserend op. Bij bemiddeling en advies zal het altijd gaan om korte, gerichte interventies, waarbij de vertrouwenspersoon beide partijen zal horen.
- 7.3.3 Cliënten kunnen ook via het kantoor van de NVAGT contact opnemen met een vertrouwenspersoon.
- 7.3.4 Vertrouwenspersonen kunnen hun functie niet combineren met het lidmaatschap van de KEV en/of met andere werkzaamheden binnen de NVAGT, die strijdig zijn met het werk van vertrouwenspersonen.

7.4 Kamer van Klachtbehandeling

De Kamer van Klachtbehandeling (KvK) is een per klacht geformeerd onderdeel van de KEV. Zij wordt ingesteld wanneer een ingediende klacht ontvankelijk is verklaard door de KEV en deze niet behandeld wordt langs de verplichte route van de Wkkgz (zie ook 6.2.4 en 7.7). De KvK bestaat uit twee leden van de KEV, die per klacht worden aangewezen, en een onafhankelijke voorzitter. Leden van de KEV hebben verschoningsrecht om zitting te nemen in de KvK. In dat geval wijst de KEV andere leden aan, eventueel van buiten de NVAGT (op basis van hun deskundigheid en onafhankelijkheid).

Wordt een klacht op meerdere plaatsen neergelegd (bv indien een therapeut bij meerdere beroepsverenigingen is aangesloten of bij de geschillencommissie van een koepel), dan dient de klager aan te geven waar de klacht in behandeling genomen moet worden.

- 7.4.1 Een klacht dient schriftelijk (m.b.v. het klachtenformulier) en ondertekend bij het secretariaat van de NVAGT ter attentie van de KEV te worden ingediend. De klacht moet voorzien zijn van naam, adres en telefoonnummer van klager en beklagde.
- 7.4.2 De KEV toetst de klacht en zal, indien van toepassing, deze onmiddellijk doorverwijzen naar de verplichte Wkkgz route. Is de verplichte Wkkgz route niet van toepassing dan kan de KEV de klacht:
 - niet-ontvankelijk verklaren (bijvoorbeeld als het gaat om niet-leden);
 - doorverwijzen naar een vertrouwenspersoon;
 - afdoen als niet-vallend onder de bevoegdheid van de Kamer van Klachtbehandeling;
 - ten dele behandelen;
 - ontvankelijk verklaren en afhandelen.
- 7.4.3 De verdere uitwerking van de klachtprocedure staat beschreven in het 'protocol van klachtbehandeling' (zie 6.2). Dit protocol kan separaat opgevraagd worden bij het secretariaat van de NVAGT.
- 7.4.4 Bij klachtbehandeling buiten de Wkkgz route geldt het principe van hoor en wederhoor, repliek en dupliek. Partijen hebben de mogelijkheid om (op eigen kosten) gebruik te maken van een getuige of deskundige. Deze mag ook aanwezig zijn bij de zitting. De adviseur heeft inzage in het dossier van de klacht en heeft het recht om namens de klager het woord te voeren.

- 7.4.5 Van een zitting van de Kamer van Klachtbehandeling wordt schriftelijk verslag gemaakt.
- 7.4.6 De Kamer van Klachtbehandeling en het secretariaat van de NVAGT houden zorgvuldig het dossier bij van alle acties en stukken aangaande de klachtbehandeling. De Kamer van Klachtbehandeling en het secretariaat van de NVAGT waarborgen de vertrouwelijkheid van de stukken. Het dossier wordt in voorkomende gevallen tijdelijk ter beschikking gesteld aan de Kamer van Beroep.
- 7.4.7 De Kamer van Klachtbehandeling deelt de uitspraken schriftelijk en met redenen omkleed mee aan partijen. Op het secretariaat wordt het dossier van de klachtbehandeling onder gesloten omslag in het dossier van het betreffende NVAGT lid bewaard. Waar het schorsing of uitsluiting van lidmaatschap betreft, zal dit met naam en toenaam bekend gemaakt worden. Tegen de uitspraak is beroep mogelijk (zie 7.5). Bekendmaking zal worden opgeschort wanneer er sprake is van een beroepsprocedure.

7.5 Kamer van Beroep

Men kan zich wenden tot de Kamer van Beroep (KvB) zowel bij geschillen rond certificering als bij geschillen rond klachtbehandeling. Onderstaande bepalingen zijn geschreven vanuit het perspectief van de ethische code. Daar waar KvK staat kan dus ook CK gelezen worden.

In het kader van een klacht is een beroep de laatste kans voor een of beide partijen. Daarom moet het beroep met de nodige verantwoordelijkheid, zorgvuldigheid en vakbekwaamheid worden georganiseerd en behandeld. In de voortgang speelt de overweging mee dat het voor betrokken partijen belangrijk is een zaak ook te kunnen afsluiten.

- 7.5.1 Indien een van de partijen het niet eens is met een uitspraak van de KvK kan deze zich tot uiterlijk 4 weken na de uitspraak wenden tot de KvB. Het secretariaat van de NVAGT is het adres van de KvB. Ook kan tegen de uitspraak van de KvK beroep worden aangetekend als een klacht niet ontvankelijk is verklaard of wordt afgewezen. De KvB wordt van het beroep schriftelijk op de hoogte gesteld. Daarbij wordt het dossier van de KvK overgedragen aan de KvB.
- 7.5.2 De andere partij wordt van het beroep onmiddellijk op de hoogte gesteld middels een kopie van het beroep en binnen 14 dagen gevraagd om een repliek op het beroep. De indiener van het beroep wordt op de hoogte gesteld van het repliek middels een kopie zodra de repliek is ontvangen.
- 7.5.3 Zo snel als mogelijk doch uiterlijk 3 weken na datumstempel van het beroep, rekening houdend met de mogelijkheid tot repliek van de andere partij, wordt het beroep in behandeling genomen.
- 7.5.4 Uiterlijk 4 weken na het in behandeling nemen van het beroep doet de KvB een definitieve uitspraak. Indien de KvB door omstandigheden niet kan voldoen aan deze termijn, dan worden betrokken partijen hier onmiddellijk van op de hoogte gesteld.
- 7.5.5 Bij het tussentijds verhinderd zijn of wegvallen van een lid van de KvB kan het Dagelijks Bestuur van de NVAGT, op voordracht van de KEV, overgaan tot benoeming van een interim vervangend lid. Als het de voorzitter betreft dient ook de vervanger een onafhankelijk jurist van buiten de NVAGT te zijn. Als het een NVAGT lid betreft kan dit een ander NVAGT lid zijn (geen zitting hebbend in een orgaan van de NVAGT) of iemand van buiten de NVAGT (op basis van deskundigheid en onafhankelijkheid).
- 7.5.6 Het beroep kan betreffen: de gevolgde procedure, de uitspraak en/ of de opgelegde sanctie. Afhankelijk van de inhoud van het beroep heeft de KvB een toetsende en beoordelende functie. Zij beoordeelt of de procedure goed gevolgd is, de uitspraak recht doet aan en in verhouding staat tot de aard en ernst van de behandelde klacht, dan wel of de opgelegde sanctie in verhouding staat tot de aard en ernst van de behandelde klacht.
- 7.5.7 Na bestudering van het dossier komt de KvB een of meerdere malen bijeen om het voorgelegde beroep te bespreken en oordeelt daarbij in eerste instantie op basis van het dossier van de KvK, het beroep en alle (verweer-) documenten die worden neergelegd. De KvB kan adviseurs of deskundigen horen en/of gericht navraag doen bij een of beide betrokken partijen.
- 7.5.8 De KvB heeft de bevoegdheid om uitspraken van de KvK te wijzigen, ongedaan te maken of te bevestigen.

7.5.9 Waar noodzakelijk kan de KvB besluiten tot een zelfstandige hoorzitting met klager en aangeklaagde.

7.6 Sancties

7.6.1 De volgende sancties kunnen door de Kamer van Klachtbehandeling en de Kamer van Beroep worden opgelegd:

- het aangeklaagde lid dient individuele supervisie te volgen bij een supervisor op basis van de uitspraak van de KvK en/of KvB waarbij na afloop een schriftelijke verklaring wordt af gegeven aan de KvB waaruit blijkt dat het aangeklaagde lid de supervisie heeft gevolgd en welke resultaten zijn bereikt.
- het aangeklaagde lid dient de door zijn handelwijze veroorzaakte schade, geheel of gedeeltelijk binnen een te bepalen termijn te vergoeden
- het aangeklaagde lid krijgt een waarschuwing;
- het aangeklaagde lid krijgt een berisping;
- het aangeklaagde lid wordt geschorst voor maximaal een jaar;
- het aangeklaagde lid wordt geroyeerd.

De besluiten van voornoemde Kamers zijn bindend voor alle geledingen van de NVAGT en worden op navolging bewaakt door betreffende Kamer.

7.6.2 Officiële besluiten worden geanonimiseerd opgenomen in de stukken van de NVAGT, met dien verstande dat waar het schorsen of royeren betreft dit met naam en toenaam zal geschieden.

7.7 Stroomschema met NVAGT en Wkkgz route.

Een cliënt heeft onvrede en bespreekt dat met de therapeut. Als het gesprek goed verloopt en de problemen worden uitgesproken dan zal dat niet leiden tot een klacht. Zolang het geen klacht is ben je vrij een vertrouwenspersoon in te schakelen. De KEV zal altijd op deze mogelijkheid wijzen. Wordt het toch een klacht³ dan verloopt de procedure als volgt:

1. Een cliënt dient (schriftelijk) een klacht in tegen een NVAGT therapeut.
2. De klacht komt binnen bij de NVAGT/ KEV.
3. De klacht wordt onmiddellijk bekeken. Er volgen 3 opties:
 - 3.1. Is het een Vlaams lid dan volgt de NVAGT-procedure.
 - 3.2. Is het een Nederlands lid die niet werkzaam is als behandelaar (maar bv alleen als coach) dan volgt de NVAGT-procedure.
 - 3.3. Is het een Nederlands lid in de rol van behandelaar en is de Wkkgz op hem/ haar van toepassing dan volgt de Wkkgz procedure.
 - 3.3.1. De klacht zal, in overleg met en met akkoord van de klager, worden gemeld bij een erkende klachtenfunctionaris (KF) waarbij de aangeklaagde therapeut is aangesloten. De aangeklaagde therapeut wordt hiervan in kennis gesteld. De KF wordt ter ondersteuning toegevoegd aan de cliënt en neemt contact op met de cliënt. De KF onderzoekt of er via gesprekken (snel) een oplossing kan komen. De uitslag van de bereikte oplossing dient door de therapeut of KF (afhankelijk van de gemaakte afspraken bij de start) binnen 6 weken (wettelijke termijn) schriftelijk gemeld te worden aan de cliënt. Vervolgens zullen gemaakte afspraken ook nagekomen moeten worden. Komen ze er niet uit dan zal de KF de cliënt begeleiden richting geschillencommissie . Na afloop betaalt de therapeut de kosten van de KF op basis van diens factuur.
 - 3.3.2. Als de klacht bij de geschilleninstantie komt dan volgt er eerst een toetsing of de klacht ontvankelijk is. Zo ja, dan volgt een zitting. In principe gaat de factuur van de zittingskosten rechtstreeks naar de verzekering van de therapeut als deze een Wkkgz

³ De Wkkgz route is alleen van toepassing op klachten betreffende individuele behandelingen.

proof verzekering heeft. Een onverzekerde therapeut dient dit zelf te betalen met de kanttekening dat een geschil mogelijk niet in behandeling genomen wordt.

De geschilleninstantie doet een uitspraak. Mocht het leiden tot een schadevergoeding (wat niet per sé hoeft!) dan kan dat maximaal een boete zijn van € 25.000 door de therapeut te voldoen. (Daarvoor is een verzekering van belang!)

NB: In alle gevallen geldt dat het de cliënt vrij staat om naar de rechter te stappen en een civiele procedure aan te spannen.

Klachtenformulier NVAGT

De NVAGT heeft de uitvoering van het klachtrecht in handen van de Kerngroep Ethische Vragen (KEV) gelegd. Wanneer u reden tot klagen heeft over uw therapeut/ een lid van de NVAGT, dan kunt u met gebruikmaking van dit klachtenformulier uw klacht indienen. De KEV bekijkt of uw klacht ontvankelijk is. Indien de verplichte Wkkgz route aan de orde is, dan zal de klacht worden doorverwezen naar een klachtfunctionaris die samen met u de procedure doorloopt. In alle andere gevallen stelt de KEV een Kamer voor Klachtbehandeling in, die uw klacht zal behandelen en beoordelen volgens de bepalingen in de Ethische Code en het protocol klachtbehandeling. Beide zijn te vinden op de website van de NVAGT (www.nvagt-gestalt.org/website/index.php?pag=26).

Wij verzoeken u dit klachtenformulier volledig in te vullen. Niet volledig ingevulde formulieren kunnen niet in behandeling worden genomen.

Indien u hulp nodig hebt bij de invulling van dit formulier, kunt u zich wenden tot één van de vertrouwenspersonen van de NVAGT. Hun namen en contactgegevens vindt u op de website: www.nvagt-gestalt.org/website/index.php?pag=69.

Ter attentie:

U kunt ook eerst één van de vertrouwenspersonen contacteren als u de moeilijkheden, die u ondervindt met uw therapeut/ lid van de NVAGT, aan een onafhankelijk persoon wilt voorleggen. De ervaring leert dat dit vaak helpt. De vertrouwenspersoon zal vooral naar u luisteren en vervolgens met u onderzoeken hoe het conflict het best kan worden besproken en opgelost. Hij /zij kan hiervoor ook in contact treden met de betrokken therapeut/ lid van de NVAGT en bemiddelend optreden (zie ook vraag 4b, hieronder).

Mevrouw/De heer: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoon: _____

Mailadres: _____

Geb. datum: _____

1. Wat is de aard van de klacht? (U kunt één of meer klachten aangeven d.m.v. het omcirkelen van de letters. Zet daarbij uw belangrijkste klacht op de eerste plaats.)

- A. De wijze waarop de therapeut/ lid van de NVAGT met u omgaat of omgegaan is.
- B. Indien aan de orde: de therapeutische behandeling die u heeft ondergaan.
- C. Indien aan de orde: Resultaten van de therapie ten opzichte van de gewekte verwachting.
- D. Indien aan de orde: De in rekening gebrachte kosten.

E. Overig

Geef een korte duidelijke omschrijving van uw klacht. Als de ruimte onvoldoende is, kunt u uw klacht ook apart bijvoegen. U kunt ook bijlagen, zoals een kopie van de factuur, bijvoegen.

2. Om welk lid van de NVAGT gaat het/ welke therapeut heeft u behandeld?

Naam: _____

Naam praktijk: _____

Adres (praktijk): _____

Postcode (praktijk): _____

Woonplaats (praktijk): _____

Telefoonnummer (praktijk): _____

3. In geval van therapie: Hoe vaak bent u nog bij deze therapeut geweest nadat u ontevreden was?

4. Wat hebt u al geprobeerd?

a. Heeft u uw klacht besproken met de therapeut/ lid van de NVAGT?

Ja

Nee

Zo ja, wat heeft u besproken en wat was de reactie?

Zo nee, waarom niet?

b. Hebt u een vertrouwenspersoon van de NVAGT geraadpleegd dan wel overwogen een vertrouwenspersoon in te schakelen met het oog op bemiddeling?

- Ja
- Nee

Zo ja, wat was het resultaat?
Zo nee, waarom niet?

5. Wat wilt u bereiken met uw klacht?

Wij verzoeken u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen en, eventueel met bijlagen, te sturen aan:

NVAGT t.a.v. de Kerngroep Ethische Vraagstukken
Postbus 2925,
1000 CX Amsterdam
Nederland

Telefoon: 0031 (0)20 423 4545

E-mail: info@nvagt.eu

www.nvagt-gestalt.org

Na ontvangst van het formulier zal de Kerngroep Ethische Vragen van de NVAGT de ontvankelijkheid van de klacht onderzoeken en u berichten of de klacht in behandeling wordt genomen of niet.