



POLICIES/REGELVERK

School Complaints Procedure *Klagereglement*

Prepared by: Head Teacher
Approved by: The Governors
Last updated: 19.06.2018
To be reviewed: 01.06.2020

English

Summary

Procedure and Timescale for dealing with complaints.

In cases of complaints or when a question ought to be discussed:

1. Contact first the member of staff it involves.
2. If the problem cannot be resolved, the Head Teacher should be contacted.
3. If the problem still has not been resolved after one week, the complainant can submit a written complaint to the School Governors.
4. The Clerk to the Governors for Complaints Cases should prepare the case and call the Complaints Appeal Panel to a hearing within two weeks of the complaint having been received.
5. Confidentiality will be respected at all times.

Number of complaints registered under the formal procedure during

the school year 2008/2009: 0
the school year 2009/2010: 0
the school year 2010/2011: 0
the school year 2011/2012: 0
the school year 2012/2013: 0
the school year 2013/2014: 1
the school year 2014/2015: 0
the school year 2015/2016: 0
the school year 2016/2017: 0
the school year 2017/2018: 0

Norsk

Oppsummering

Prosedyre og tidsplan for klagesaker.

Dette er fremgangsmåten for å framlegge klagesaker eller for å diskutere eventuelle problemstillinger i forhold til skolen

1. Ta i første omgang kontakt med den ansatte som problemstillingen angår
2. Dersom problemet ikke kan løses, skal rektor kontaktes
3. Dersom problemet ikke er løst innen en uke, kan klager levere en skriftlig klage til selskapsstyret
4. Selskapsstyrets sekretær for klagesaker skal saksforberede klagen og innkalle klagepanelet til høring innen to uker etter at klagen er mottatt.
5. Taushetsplikt vil til enhver tid gjelde.

Antall klager registrert etter klageprosedyren i løpet av

skoleåret 2008/2009: 0
skoleåret 2009/2010: 0
skoleåret 2010/2011: 0
skoleåret 2011/2012: 0
skoleåret 2012/2013: 0
skoleåret 2013/2014: 1
skoleåret 2014/2015: 0
skoleåret 2015/2016: 0
skoleåret 2016/2017: 0
skoleåret 2017/2018: 0

Complaints Procedure

Stage One: Complaint Heard by Staff Member

It is in everyone's interest that complaints are resolved at the earliest possible stage. The experience of the first contact between the complainant and the school can be crucial in determining whether the complaint will escalate. To that end staff need to know what to do when they receive a complaint.

The school must respect the views of a complainant who indicates that he/she would have difficulty discussing a complaint with a particular member of staff. In these cases, the complainant can be referred to another staff member. Where the complaint concerns the headteacher, the complainant should be referred to the chair of governors.

Similarly, if the member of staff directly involved feels too compromised to deal with a complaint, the complainant should be referred to another staff member. The member of staff may be more senior but does not have to be. The ability to consider the complaint objectively and impartially is crucial.

Where the first approach is made to a governor, the next step would be to refer the complainant to the appropriate person and advise them about the procedure. The governor must not act unilaterally on an individual complaint procedure in case they are needed to sit on a panel at a later stage of the procedure.

Stage Two: Complaint Heard by Headteacher

At this point, the complainant may be dissatisfied with the way the complaint was handled at stage one as well as pursuing their initial complaint. The head may delegate the task of collating the information to another staff member but not the decision on the action to be taken.

Stage Three: Complaint Heard by Governing Bodies Complaints Appeal Panel

The complainant needs to write to the Chair of Governors giving details of the complaint. The Chair, or a nominated governor, will convene a Governing Bodies complaints panel.

Klageprosedyre

Steg 1: Klage hørt av ansatt ved skolen

Det er i alles interesse at klager blir løst tidligst mulig og på lavest mulig nivå. Opplevelsen av den første kontakten mellom klageren og skolen kan være avgjørende for om klagen eskaleres. I den forbindelse må de ansatte vite hva de skal gjøre når de mottar en klage.

Skolen må respektere klagerens synspunkt dersom denne indikerer at han/hun har problemer med å diskutere en klage med en spesifikk ansatt. I slike saker kan klagen bli henvist til en annen ansatt. I de tilfeller hvor klagen gjelder rektor, skal klageren bli henvist til selskapsstyret.

Likeledes skal klagen henvises til en annen ansatt, dersom en ansatt som er direkte involvert føler seg for kompromittert til å håndtere klagen. Denne ansatte kan være mer erfaren, men trenger ikke nødvendigvis å være det. Evnen til å kunne behandle klagen objektivt og upartisk er avgjørende.

I saker der hvor første tilnærming er gjort til et styremedlem, er neste skritt å henvise klagen til riktig person og samtidig gi informasjon om klageprosedyren. Styremedlem må ikke handle ensidig i forhold til saker som meldes i tilfelle styremedlemmet trenger å sitte i et høringspanel på et senere stadium i klageprosedyren.

Steg 2: Klage hørt av rektor

På dette stadiet i klagebehandlingen, kan klager være misfornøyd med måten klagen er behandlet på, så vel som en metode for å følge opp den opprinnelige klagen. Rektor kan delegere informasjonsinnsamling til en annen ansatt, men ikke avgjørelsen om hvilke tiltak som skal iverksettes.

Steg 3: Klage hørt av Selskapsstyrets høringsorgan

Klager må skriftlig melde saken til Selskapsstyret. Den skriftlige henvendelsen skal inneholde oppsummering fra klagen og klagebehandlingen. Styreleder, eller oppnevnt styremedlem, er ansvarlig for å sette sammen et høringspanel.

The Governors' appeal hearing is the last school-based stage of the complaints process, and is not convened to merely rubber-stamp previous decisions.

Individual complaints would not be heard by the whole Governing Bodies at any stage, as this could compromise the impartiality of any panel set up for a disciplinary hearing against a member of staff following a serious complaint.

The governing body may nominate a number of members with delegated powers to hear complaints at that stage, and set out its terms of reference. These can include:

- Drawing up its procedures;
- Hearing individual appeals;
- Making recommendations on policy as a result of complaints.

The procedure adopted by the panel for hearing appeals would normally be part of the school's complaints procedure. The panel can be drawn from the nominated members and may consist of three or five people including one member who is independent of the school. The panel may choose their own chair.

The Remit of The Complaints Appeal Panel

The panel can:

- Dismiss the complaint in whole or in part;
- Uphold the complaint in whole or in part;
- Decide on the appropriate action to be taken to resolve the complaint;
- Recommend changes to the school's systems or procedures to ensure that problems of a similar nature do not recur.

There are several points which any governor sitting on a complaints panel needs to remember:

a. It is important that the appeal hearing is independent and impartial and that it is seen to be so. No governor may sit on the panel if they have had prior involvement in the complaint or in the circumstances surrounding it. In deciding the make-up of the panel, governors need to try and ensure that it is a cross-section of the categories of governor and sensitive to the issues of race, gender and religious affiliation.

b. The aim of the hearing, which needs to be held in private, will always be to resolve the complaint and achieve reconciliation between the school and the complainant. However, it has to be recognised the complainant might not

Styrets høringsorgan er det siste skolebaserte steget i skolens klageprosedyre. Organet er ikke bundet til tidligere vedtak i saken.

Individuelle klagesaker skal ikke høres av hele selskapsstyret på noe tidspunkt, da dette kan svekke habiliteten i de tilfeller det settes opp en disiplinær høring som følge av alvorlige anklager mot en ansatt ved skolen.

Styret kan oppnevne et antall mennesker med delegert ansvar til å behandle klager på dette stadiet, samt sette grenser for gruppens mandat. Disse kan inkludere:

- Sette opp prosedyrer
- Høre individuelle klager
- Utarbeide anbefaling om policy som en følge av klage

Prosedyren som ble vedtatt av panelet for å høre klagesaker, vil normalt være en del av skolens klageprosedyre. Panelet kan utnevnes blant de nominerte medlemmene, og kan bestå av tre eller fire personer, inkludert et medlem som ikke er tilknyttet skolen. Panelet kan oppnevne sin egen leder.

Klagepanelets mandat

Panelet kan:

- Avvise hele eller deler av klagen
- Opprettholde klagen helt eller delvis
- Vedta nødvendige tiltak for å løse klagen
- Lage anbefaling om endringer i skolens system og prosedyrer for å sikre at problemer av lignende natur ikke oppstår

Det er flere ting et styremedlem som sitter i et klagepanel må huske:

a. Det er viktig at klagebehandlingen er uavhengig og upartisk, og at også prosessen oppfattes slik. Et styremedlem kan ikke sitte i et klagepanel dersom de tidligere har vært involvert i klagen eller omstendighetene rundt den. Når sammensetningen av klagepanelet bestemmes, skal det søkes at gruppen settes sammen av styremedlemmer med forskjellige funksjoner. Det må også tas hensyn til rase, kjønn og religiøs tilhørighet.

b. Målet med klagebehandlingen, som skal behandles konfidensielt, vil alltid være å løse problemstillingen og oppnå forsoning mellom skolen og den som har framsett klagen. Det må imidlertid tas høyde for at klager ikke

be satisfied with the outcome if the hearing does not find in their favour. It may only be possible to establish the facts and make recommendations which will satisfy the complainant that his or her complaint has been taken seriously.

c. An effective panel will acknowledge that many complainants feel nervous and inhibited in a formal setting. Parents often feel emotional when discussing any issue that affects their child. The panel chair will ensure that the proceedings are as welcoming as possible. The layout of the room will set the tone and care is needed to ensure the setting is informal and not adversarial.

d. Extra care needs to be taken when the complainant is a child. Careful consideration of the atmosphere and proceedings will ensure that the child does not feel intimidated. The panel needs to be aware of the views of the child and give them equal consideration of those of adults. Where the child's parent is the complainant, it would be helpful to give the parent the opportunity to say which parts of the hearing, if any, the child needs to attend.

e. The Governors sitting on the panel need to be aware of the complaints procedure.

Roles and Responsibilities

The Role of the Clerk

The Department strongly recommends that any panel or group of governors considering complaints be clerked. The clerk would be the contact point for the complainant and be required to:

- Set the date, time and venue of the hearing, ensuring that the dates are convenient to all parties and that the venue and proceedings are accessible;
- Collate any written material and send it to the parties in advance of the hearing;
- Meet and welcome the parties as they arrive

nødvendigvis vil bli tilfreds med utfallet av klagesaken dersom denne ikke går i klagers favør. I noen tilfeller vil det kanskje bare være mulig å fastslå fakta og komme med anbefalinger som vil gjøre at klager oppfatter at klagen er tatt på alvor.

c. Klagepanelet vil erkjenne at mange klagere vil føle seg hemmet og utilpass i en slik formell setting. Foreldre som diskuterer forhold som omhandler egne barn vil også kunne være emosjonelle. Klagepanelets leder har derfor ansvar for å søke å gjøre prosessen så innbydende som mulig. Utformingen av rommet der klagen høres vil kunne sette tonen for selve høringen. Det er derfor viktig å prøve å skape en så uformell setting som mulig uten at dette går utover oppfattelsen av at klagen blir tatt på alvor. På denne måten vil en søke å få til en prosess som preges av at saken behandles på en objektiv måte, og ikke en prosess hvor partene står steilt mot hverandre.

d. Det må tas særlige hensyn dersom klager er et barn. Grundige vurderinger skal foretas i forhold til atmosfære og selve saksgangen. Dette er for å unngå at barnet skal føle seg truet. Klagepanelet må være oppmerksom på barnets synspunkter og opplevelse av problemet, samtidig som disse skal hensyntas i like stor grad som de ville ha gjort om klager var en voksen. Dersom klager er barnets foresatte, vil det være en fordel å gi foresatte anledning til å si hvilke deler av klageprosessen barnet skal være direkte involvert i, eller om barnet skal utelates fra hele prosessen.

e. Styremedlemmer som sitter i klagepanelet må ha innsikt i skolens klageprosedyre.

Roller og ansvarsfordeling

Sekretærens rolle

Departementet anbefaler sterkt at ethvert klagepanel bestående av representanter fra selskapsstyret skal ha en sekretær. Sekretæren vil være klagerens kontaktperson, og skal også:

- Sette dato, tid og sted for høring, samt sørge for at tidspunktet passer for alle parter. Sekretær skal også sørge for at både møtested og ting som er knyttet til saksbehandlingen er tilgjengelige for alle parter
- Sammenstille all skriftlig dokumentasjon og sende dette til de involverte partene forut for klagehøringen.
- Ta i mot de involverte partene

at the hearing;

- Record the proceedings;
- Notify all parties of the panel's decision.

The Role of the Chair of the Governing Body or the Nominated Governor

The nominated governor role:

- Check that the correct procedure has been followed;
- If a hearing is appropriate, notify the clerk to arrange the panel;

The Role of the Chair of the Panel

The Chair of the Panel has a key role, ensuring that:

- The remit of the panel is explained to the parties and each party has the opportunity of putting their case without undue interruption;
- The issues are addressed;
- Key findings of fact are made;
- Parents and others who may not be used to speaking at such a hearing are put at ease;
- The hearing is conducted in an informal manner with each party treating the other with respect and courtesy;
- The panel is open minded and acting independently;
- No member of the panel has a vested interest in the outcome of the proceedings or any involvement in an earlier stage of the procedure;
- Each side is given the opportunity to state their case and ask questions;
- Written material is seen by all parties. If a new issue arises it would be useful to give all parties the opportunity to consider and comment on it.

Notification of the Panel's Decision

The chair of the panel needs to ensure that the complainant is notified of the panel's decision, in writing, with the panel's reasons; this is usually within one week of the hearing. The letter needs to explain if there are any further

- Skrive referat fra høringsprosessen
- Underrette alle parter om klagepanelets vedtak

Styreleders rolle, eller rollen til det oppnevnte styremedlemmet

Det oppnevnte styremedlemmets rolle:

- Sikre at prosedyrene blir fulgt
- Dersom en klagehøring er nødvendig, be sekretær om å arrangere et høringspanel

Leder av høringspanelet sin rolle

Leder av høringspanelet har en nøkkelrolle i å sikre at:

- At høringspanelets mandat og ansvarsområde er behørig opplyst om til alle parter, og at alle parter har rett til å legge fram saken uten utilbørlige avbrytelser
- Problemstillingene blir tatt opp til vurdering
- Hovedproblemstillingene er identifisert
- Berolige foresatte og andre som ikke er vant til å delta i slike høringer
- Klagehøringen er uformell, men preges av at partene behandler hverandre med høflighet og respekt
- Klagepanelet er objektivt og møter partene med et åpent sinn
- Ingen medlemmer av klagepanelet har egeninteresser i forhold til utfallet av klagebehandlingen, og heller ikke har vært involvert i klagesaken tidligere
- Alle parter får legge fram sin sak, og kan stille spørsmål
- All skriftlig dokumentasjon er gitt til alle parter. Dersom en ny problemstilling oppstår, vil det være nyttig å gi alle parter mulighet til å vurdere og kommentere i forhold til denne

Meddelelse av klagepanelets vedtak

Klagepanelets leder er ansvarlig for at klager mottar skriftlig vedtak på klagen. Dette vil vanligvis skje innen en uke. Vedtaket vil videre inneholde opplysninger om ankemuligheter, inkludert hvem en eventuell anke skal rettes til.

rights of appeal and, if so, to whom they need to be addressed.

Checklist for a Panel Hearing

The panel needs to take the following points into account:

- The hearing is as informal as possible.
- Witnesses are only required to attend for the part of the hearing in which they give their evidence.
- After introductions, the complainant is invited to explain their complaint, and be followed by their witnesses.
- The Head Teacher may question both the complainant and the witnesses after each has spoken.
- The Head Teacher is then invited to explain the school's actions and be followed by the school's witnesses.
- The complainant may question both the Head Teacher and the witnesses after each has spoken.
- The panel may ask questions at any point.
- The complainant is then invited to sum up their complaint.
- The Head Teacher is then invited to sum up the school's actions and response to the complaint
- Both parties leave together while the panel decides on the issues
- The chair explains that both parties will hear from the panel within a set timescale

This procedure is based on requirements as set out in English law. For legal purposes the English text shall take precedence.

Sjekkliste for klagehøring

Klagepanelet må ta hensyn til følgende:

- Selve klagehøringen skal være så uformell som mulig
- Det kreves bare at eventuelle vitner er tilstede i den grad og utstrekning de avgir vitneforklaring
- Etter introduksjoner, vil klager få adgang til å sette fram klagen, dernest vil eventuelle vitnebeskrivelser følge
- Rektor kan stille spørsmål til både klager og eventuelle vitner etter at vedkommende har forklart seg
- Rektor vil deretter få anledning til å uttale seg om tiltak som er iverksatt fra skolens side, samt innkalle eventuelle vitner fra skolen
- Klager gis anledning til å stille spørsmål til rektor eller andre vitner fra skolen etter at vedkommende har forklart seg
- Klagepanelet gis anledning til å stille spørsmål også underveis
- Klager gis deretter anledning til å oppsummere klagen
- Rektor gis deretter anledning til å oppsummere skolens behandling av klagen, samt eventuell iverksettelse av tiltak
- Begge parter forlater høringsmøtet forut for klagepanelets behandling av selve klagen.
- Leder av klagepanelet forsikrer begge parter om de vil få tilbakemelding fra klagepanelet innen en gitt tidsfrist.

Dette reglementet bygger på krav i engelsk lov. I juridisk sammenheng skal derfor den engelske teksten ha forrang.