



## HMS/3.07

## POLICIES/REGELVERK

### School Complaints Procedure *Klagereglement*

Prepared by: Head Teacher  
Approved by: The Governors  
Last updated: 01.01.2026  
To be reviewed: 01.02.2027

 English

 Norsk

#### Complaints Procedure

All records are kept confidential. They will be made available to inspectors, Secretary of State or the body conducting the inspection.

#### Stage One: Complaint made to 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 (stage one or two). The

#### Klageprosedyre

Taushetsplikt vil til enhver tid gjelde. Dokumentasjon vil bli gjort tilgjengelig for myndighetene ved forespørsel.

#### 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 forkompromittert 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.

governor must not act on an individual complaint in case they are needed to sit on a panel at a later stage of the complaint procedure.

### **Stage Two: Complaint made to Headteacher**

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

If the problem still has not been resolved after one week, the complainant can submit a written complaint to the School Governors.

### **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.

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.

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.

Dersom problemet ikke er løst innen en uke, kan klager levere en skriftlig klage til selskapsstyret

### **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.

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.

## 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 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. The panel should allow the complainant to be accompanied by someone of their choice for support. 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.

## 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 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. Panelet bør tillate klageren å bli ledsaget av noen for støtte. 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. 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 panel of group of governors considering complaints should be clerked. 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.

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 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.

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**

Ethvert klagepanel bestående av representanter fra selskapsstyret skal ha en sekretær. Selskapsstyrets sekretær for klagesaker skal forberede klagen og innkalle klagepanelet til høring innen to uker etter at klagen er mottatt. Sekretæren vil være klagerens kontaktperson, og skal også:

- Sette dato, tid og sted for høring. 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 imot de involverte partene
- 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

### **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, and where relevant the person who was complained about, is notified of the panel's decision, in writing. This is usually within one week of the hearing. The letter needs to explain if there are any further 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.

### **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, og når relevant personen det ble klaget på, 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.

### **Sjekkliste for klagehøring**

Klagepanelet må ta hensyn til følgende:

- Selve klagehøringen skal være så uformell som mulig

- 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, followed by statements of 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
- 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.

**Number of complaints registered under the formal procedure during**

**the school year 2019/2020: 0**  
**the school year 2020/2021: 0**  
**the school year 2021/2022: 0**  
**the school year 2022/2023: 1**  
**the school year 2023/2024: 0**  
**the school year 2024/2025: 0**

**Antall klager registrert etter klageprosedyren i løpet av**

**skoleåret 2019/2020: 0**  
**skoleåret 2020/2021: 0**  
**skoleåret 2021/2022: 0**  
**skoleåret 2022/2023: 1**  
**skoleåret 2023/2024: 0**  
**skoleåret 2024/2025: 0**

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

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