

BCBC

Camau annerbyniol gan achwynwyr Polisi a gweithdrefn ar gyfer ysgolion

Cynnwys

- 1 Cyflwyniad
- 2 Diffinio camau annerbyniol gan achwynwyr
- 3 Rheoli camau annerbyniol gan achwynwyr
- 4 Penderfynu cyfyngu ar gyswllt achwynwyr
- 5 Apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt
- 6 Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt

1. Cyflwyniad

1.1 Mae Polisi a Gweithdrefn Pryderon a Chwynion yr Ysgol yn nodi ein dull o ddelio â phryderon a chwynion. Mae'n nodi ein hymrwymiad i barchu hawl unrhyw un sydd â diddordeb yn yr ysgol, gan gynnwys disgyblion, i godi pryder neu gŵyn a'n dull o sicrhau yr ymdrinnir â hi'n deg, yn onest, yn gyson, yn briodol ac yn effeithiol. Mae hefyd yn nodi ein disgwyliad bod unrhyw unigolyn sy'n codi pryder, neu gŵyn yr un mor parchu hawliau staff ysgol/corff llywodraethu. Mae'r weithdrefn hon yn nodi ein dull o ymdrin â'r ychydig iawn o unigolion y mae eu gweithredoedd neu eu hymddygiad, sy'n gysylltiedig â chodi pryder neu gŵyn, yn cael eu hystyried yn annerbyniol.

1.2 Bwriad dull yr ysgol, fel y nodir yn y polisi a'r weithdrefn hon, yw sicrhau hefyd nad yw unigolion eraill, gan gynnwys ein disgyblion, yn dioddef unrhyw anfantais gan achwynwyr sy'n gweithredu mewn modd annerbyniol.

1.3 Yn y weithdrefn hon, rydym yn defnyddio'r term 'achwynydd' ac mae hyn yn cyfeirio at unrhyw unigolyn sy'n codi pryder neu gŵyn yn ogystal ag unrhyw berson sy'n gweithredu ar ran unigolyn o'r fath mewn cysylltiad â phryder neu gŵyn.

2. Diffinio camau annerbyniol gan achwynwyr

2.1 Gall pobl weithredu yn annhebyg iddo ef ei hun ar adegau o drafferth neu ofid. Efallai bod amgylchiadau gofidus neu boenus wedi arwain at godi pryder neu gŵyn gyda'r ysgol. Nid yw'r ysgol o'r farn bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond am fod achwynydd yn rymus neu'n benderfynol. Fodd bynnag, gall gweithredoedd achwynwyr sy'n ymosodol, yn heriol neu'n barhaus (fel y nodir ym mharagraffau 2.2 i 2.10) arwain at alwadau afresymol ar yr ysgol a/neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff yr ysgol. Y camau hyn sy'n cael eu hystyried yn annerbyniol ac mae'r grwpiau ysgol yn gweithredu o dan dri phennawd bras:

Ymddygiad ymosodol neu sarhaus

2.2 Mae hyn yn cynnwys ymddygiad neu iaith (boed ar lafar neu'n ysgrifenedig) a allai beri i staff/llywodraethwyr ysgol deimlo ofn, bygythion neu gamdriniaeth ac unrhyw weithred ymosodol a allai arwain at niwed corfforol.

2.3 Mae enghreifftiau o ymddygiadau sydd wedi'u grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys bygythiadau, trais corfforol, cam-drin geiriol personol, sylwadau difriol ac anghwrtais. Ystyrir hefyd y gall datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail fod yn ymddygiad camdriniol.

2.4 Rydym yn disgwyl i'n staff/llywodraethau gael eu trin yn gwrtais a gyda pharch. Mae trais neu gamdriniaeth tuag at staff/llywodraethau yn annerbyniol. Mae ein staff/llywodraethwyr yn deall y gwahaniaeth rhwng ymddygiad ymosodol a dicter. Gall achwynydd deimlo dicter ynghylch pwnc y pryder/cwyn; ond nid yw'n dderbyniol pan fydd dicter yn gwaethygu i ymddygiad ymosodol a gyfeirir at staff/llywodraethwyr yr ysgol.

Galwadau afresymol

2.5 Gall achwynwyr wneud yr hyn a ystyrir yn ofynion afresymol ar yr ysgol neu'r corff llywodraethu drwy faint o wybodaeth maen nhw'n ei cheisio, natur a graddfa'r gwasanaeth maen nhw'n ei ddisgwyl neu nifer y cysylltiadau maen nhw'n eu gwneud. Bydd yr hyn sy'n gyfystyr â gofynion afresymol bob amser yn dibynnu ar yr amgylchiadau sy'n gysylltiedig ag ymddygiad a difrifoldeb y materion a godwyd gan yr achwynydd.

2.6 Mae enghreifftiau o gamau gweithredu sydd wedi'u grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys ymatebion heriol o fewn amserlen afresymol, mynnu gweld neu siarad ag aelod penodol o staff, galwadau ffôn neu lythyrau parhaus, newid sylwedd y pryder/cwyn dro ar ôl tro neu godi pryderon/cwynion nad ydynt yn gysylltiedig.

2.7 Ystyrir bod y gofynion hyn yn annerbyniol ac yn afresymol os byddant yn dechrau effeithio'n sylweddol ar waith yr ysgol/corff llywodraethu, megis cymryd gormod o amser staff i anfantais achwynwyr eraill neu swyddogaethau ysgol.

Dyfalbarhad afresymol

2.8 Efallai na fydd rhai achwynwyr yn derbyn nad yw'r ysgol/corff llywodraethu yn gallu eu cynorthwyo ymhellach na darparu lefel o sicrwydd neu gamau gweithredu ar wahân i'r hyn a ddarparwyd neu a gymerwyd eisoes. Gall achwynwyr barhau i anghytuno â'r camau neu'r penderfyniad a wnaed mewn perthynas â'u pryder/cwyn neu gysylltu â'r ysgol yn gyson am yr un mater.

2.9 Mae enghreifftiau o gamau gweithredu sydd wedi'u grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys gwrthod derbyn penderfyniad a wnaed mewn perthynas â phryder/cwyn a gwrthodiad parhaus i dderbyn esboniadau sy'n ymwneud â'r hyn y gall neu na all yr ysgol/corff llywodraethu ei wneud a pharhau i fynd ar drywydd pryder/cwyn heb gyflwyno unrhyw wybodaeth newydd. Gall y ffordd mae achwynwyr o'r fath yn mynd at yr ysgol/corff llywodraethu fod yn gwbl resymol, ond eu hymddygiad parhaus wrth barhau i wneud hynny nad yw'n rhesymol.

2.10 Ystyrir bod gweithredoedd parhaus achwynwyr yn annerbyniol pan fyddant yn defnyddio'r hyn mae'r ysgol/corff llywodraethu yn ei ystyried yn faint anghymesur o amser ac adnoddau.

3. Rheoli camau annerbyniol gan achwynwyr

3.1 Rhagwelir mai cymharol ychydig o achwynwyr y mae eu gweithredoedd yn cael eu hystyried gan yr ysgol/corff llywodraethu i fod yn annerbyniol. Bydd sut y caiff y camau hyn eu rheoli yn dibynnu ar eu natur a'u graddau. Os yw gweithredoedd yr achwynydd yn cael effaith andwyol ar allu'r ysgol i gyflawni ei swyddogaeth, efallai y bydd angen cyfyngu ar gyswllt yr achwynydd â'r ysgol er mwyn rheoli'r camau annerbyniol. Y nod fydd gwneud hyn mewn ffordd, lle bynnag y bo'n bosibl, sy'n caniatáu i gŵyn symud ymlaen i'w chwblhau drwy Bolisi a Gweithdrefn Pryderon a Chwynion yr Ysgol. Gall cyswllt yn bersonol, dros y ffôn, drwy lythyr neu'n electronig neu drwy unrhyw gyfuniad o'r rhain gael ei gyfyngu. Gwneir ymdrech i geisio cynnal o leiaf un math o gyswllt. Mewn sefyllfaoedd eithafol, dywedir wrth yr achwynydd yn

ysgrifenedig bod yn rhaid iddynt gyfyngu ar gyswllt â'r ysgol naill ai i gyfathrebu ysgrifenedig neu drwy drydydd parti.

3.2 Mae'r bygythiad neu'r defnydd o drais corfforol, cam-drin geiriol neu aflonyddu tuag at staff/llywodraethau'r ysgol yn debygol o arwain at ddod â'r holl gyswllt uniongyrchol â'r achwynydd i ben. Gellir rhoi gwybod i'r heddlu am ddigwyddiadau. Bydd hyn yn wir bob amser os oes bygythiad o drais corfforol.

3.3 Ni fydd yr ysgol/corff llywodraethu yn ymdrin ag unrhyw fath o ohebiaeth sy'n gamdriniol tuag at staff/llywodraethwyr nac yn cynnwys honiadau nad oes ganddynt dystiolaeth sylweddol. Pan fydd hyn yn digwydd, bydd yr achwynydd yn cael gwybod bod eu hiaith yn cael ei hystyried yn sarhaus, yn ddiangen ac yn ddi-fudd. Gofynnir iddynt roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath a bydd yr ysgol/corff llywodraethu yn dweud na fydd ymateb i'w gohebiaeth os na fyddant yn stopio. Efallai y bydd yr ysgol/corff llywodraethu yn gofyn am gyswllt yn y dyfodol drwy drydydd parti, a fyddai'n cael ei enwebu gan y corff llywodraethu.

3.4 Bydd staff/llywodraethwyr yr ysgol yn dod â galwadau ffôn i ben os ystyrir bod y galwr yn ymosodol, yn sarhaus neu'n dramgwyddus. Mae gan yr aelod o staff sy'n derbyn yr alwad hawl i ddweud wrth y galwr bod yr ymddygiad yn annerbyniol a dod â'r alwad i ben os nad yw'r ymddygiad yn peidio.

3.5 Pan fydd achwynydd yn ffonio, yn ymweld â'r ysgol, yn anfon dogfennau amherthnasol neu'n codi'r un materion dro ar ôl tro, gall yr ysgol/corff llywodraethu benderfynu cymryd unrhyw un o'r camau canlynol:

- cymryd galwadau ffôn gan yr achwynydd ar adegau penodol yn unig neu roi trefniant ar waith i un aelod o staff yn unig ddelio â galwadau neu ohebiaeth gan yr achwynydd yn y dyfodol;
- ei gwneud yn ofynnol i'r achwynydd wneud apwyntiad i weld aelod penodol o staff cyn ymweld â'r ysgol neu fod yr achwynydd yn cysylltu â'r ysgol yn ysgrifenedig yn unig;
- dychwelyd y dogfennau i'r achwynydd neu, mewn achosion eithafol, cynghori'r achwynydd y bydd dogfennau amherthnasol pellach yn cael eu dinistrio;
- cymryd unrhyw gamau eraill y gellir eu hystyried yn briodol, ac os felly, bydd yr ysgol/corff llywodraethu bob amser yn dweud wrth yr achwynydd pa gamau sy'n cael eu cymryd a pham.

3.6 Pan fo achwynydd yn parhau i ohebu ar ystod eang o faterion, ac ystyrir bod y cam gweithredu hwn yn ormodol, yna gellir hysbysu'r achwynydd mai dim ond nifer penodol o faterion (i'w penderfynu gan yr ysgol/corff llywodraethu) fydd yn cael eu hystyried mewn cyfnod penodol a gofynnir iddynt gyfyngu neu ganolbwyntio ar geisiadau yn unol â hynny.

3.7 Gellir ystyried gweithredu gan achwynwyr yn afresymol o barhaus os yw pob cam o'r Polisi a Gweithdrefn Pryderon a Chwynion Ysgolion wedi'u disbyddu a bod yr achwynydd yn parhau i herio penderfyniad yr ysgol/corff llywodraethu sy'n ymwneud â'r gŵyn. Hysbysir yr achwynydd na fydd unrhyw alwadau ffôn yn y

dyfodol yn cael eu derbyn na chyfarfodydd yn cael eu trefnu yn ymwneud â'r gŵyn. Rhaid i unrhyw gyswllt gan yr achwynydd ar y mater yn y dyfodol fod yn ysgrifenedig. Bydd gohebiaeth yn y dyfodol yn cael ei darllen a'i ffeilio, ond dim ond os yw'r achwynydd yn darparu gwybodaeth newydd sylweddol sy'n ymwneud â'r gŵyn y caiff gohebiaeth yn y dyfodol ei chydnabod neu ei had ymateb.

4. Penderfynu cyfyngu ar gyswllt achwynwyr

4.1 Mae gan staff/llywodraethwyr ysgol sy'n profi ymddygiad ymosodol neu sarhaus gan achwynydd yr awdurdod i ddelio'n uniongyrchol â'r ymddygiad hwnnw mewn modd sy'n briodol yn eu barn nhw i'r sefyllfa ac yn unol â'r polisi a'r weithdrefn hon.

4.2 Ac eithrio penderfyniadau uniongyrchol o'r fath a wneir ar adeg digwyddiad, dim ond ar ôl i'r pennaeth ac is-gadeirydd y corff llywodraethu ystyried y sefyllfa'n ofalus y bydd penderfyniadau i gyfyngu ar gyswllt â staff/llywodraethwyr yr ysgol yn cael eu gwneud. Lle bynnag y bo modd, byddwn yn rhoi cyfle i achwynydd addasu ei ymddygiad neu ei weithredoedd cyn gwneud penderfyniad. Bydd achwynwyr yn cael gwybod yn ysgrifenedig pam y gwnaed penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt yn y dyfodol, y trefniadau cyswllt cyfyngedig ac, os yw'n berthnasol, am faint o amser y bydd y cyfyngiadau hyn ar waith.

5. Apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt

5.1 Gall achwynydd apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt. Bydd cadeirydd y corff llywodraethu yn ystyried yr apêl ac yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig bod naill ai'r trefniadau cyswllt cyfyngedig yn dal i fod yn gymwys neu fod camau gweithredu gwahanol wedi'u cytuno.

6. Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt

6.1 Mae'r ysgol yn cofnodi pob achos o gamau annerbyniol gan achwynwyr. Pan benderfynir cyfyngu ar gyswllt yr achwynydd, bydd cofnod yn nodi y bydd hyn yn cael ei wneud yn y ffeil berthnasol ac ar unrhyw gofnodion cyfrifiadurol/electronig priodol.

6.2 Gall cadeirydd y corff llywodraethu ailystyried penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt achwynwyr os yw'r achwynydd yn dangos dull mwy derbyniol.

BCBC

Unacceptable actions by complainants Policy and procedure for schools

Contents

- 1 Introduction
- 2 Defining unacceptable actions by complainants
- 3 Managing unacceptable actions by complainants
- 4 Deciding to restrict complainant contact
- 5 Appealing a decision to restrict contact
- 6 Recording and reviewing a decision to restrict contact

1. Introduction

1.1 The School Concerns and Complaints Policy and Procedure sets out our approach to dealing with concerns and complaints. It sets out our commitment to respect the right of anyone with an interest in the school, including pupils, to raise a concern or a complaint and our approach to ensure that it will be dealt with fairly, honestly, consistently, appropriately and effectively. It also sets out our expectation that any individual raising a concern, or a complaint equally respects the rights of school staff/governing body. This procedure sets out our approach to the relatively few individuals whose actions or behaviour, connected with raising a concern or a complaint, are considered unacceptable.

1.2 The school's approach, as detailed in this policy and procedure, is also intended to ensure that other individuals, including our pupils, do not suffer any disadvantage from complainants who act in an unacceptable manner.

1.3 In this procedure, we use the term 'complainant' and this refers to any individual raising a concern or a complaint as well as any person who acts on behalf of such an individual in connection with a concern or complaint.

2. Defining unacceptable actions by complainants

2.1 People may act out of character in times of trouble or distress. There may have been upsetting or distressing circumstances leading up to a concern or complaint being raised with the school. The school does not view behaviour as being unacceptable just because a complainant is forceful or determined. However, the actions of complainants who are aggressive, demanding or persistent (as detailed in paragraphs 2.2 to 2.10) may result in unreasonable demands on the school and/or unacceptable behaviour towards school staff. It is these actions that are considered unacceptable and the school groups these actions under three broad headings:

Aggressive or abusive behaviour

2.2 This includes behaviour or language (whether oral or written) that may cause school staff/governors to feel afraid, threatened or abused and any act of aggression that may result in physical harm.

2.3 Examples of behaviours grouped under this heading include threats, physical violence, personal verbal abuse, derogatory remarks and rudeness. It is also considered that inflammatory statements and unsubstantiated allegations can be abusive behaviour.

2.4 We expect our staff/governors to be treated courteously and with respect. Violence or abuse towards staff/governors is unacceptable. Our staff/governors understand the difference between aggression and anger. A complainant may feel anger over the subject matter of the concern/complaint; but it is not acceptable when anger escalates into aggression directed towards school staff/governors.

Unreasonable demands

2.5 Complainants may make what are considered to be unreasonable demands on the school or governing body through the amount of information they seek, the

nature and scale of service they expect or the number of approaches they make. What amounts to unreasonable demands will always depend on the circumstances surrounding the behaviour and the seriousness of the issues raised by the complainant.

2.6 Examples of actions grouped under this heading include demanding responses within an unreasonable timescale, insisting on seeing or speaking to a particular member of staff, continual phone calls or letters, repeatedly changing the substance of the concern/complaint or raising unrelated concerns/complaints.

2.7 These demands are considered unacceptable and unreasonable if they start to impact substantially on the work of the school/governing body, such as taking up an excessive amount of staff time to the disadvantage of other complainants or school functions.

Unreasonable persistence

2.8 Some complainants may not accept that the school/governing body is unable to assist them further or provide a level of reassurance or action other than that already provided or taken. Complainants may persist in disagreeing with the action or decision taken in relation to their concern/complaint or contact the school persistently about the same issue.

2.9 Examples of actions grouped under this heading include persistent refusal to accept a decision made in relation to a concern/complaint and persistent refusal to accept explanations relating to what the school/governing body can or cannot do and continuing to pursue a concern/complaint without presenting any new information. The way in which such complainants approach the school/governing body may be entirely reasonable, but it will be their persistent behaviour in continuing to do so that is not.

2.10 The actions of persistent complainants are considered to be unacceptable when they take up what the school/governing body regards as being a disproportionate amount of time and resources.

3. Managing unacceptable actions by complainants

3.1 It is anticipated that there will be relatively few complainants whose actions are considered by the school/governing body to be unacceptable. How these actions are managed will depend on their nature and extent. If the complainant's actions adversely affect the school's ability to fulfil its function, complainant contact with the school may need to be restricted in order to manage the unacceptable action. The aim will be to do this in a way, wherever possible, that allows a complaint to progress to completion through the School Concerns and Complaints Policy and Procedure. Contact in person, by telephone, letter or electronically or by any combination of these may be restricted. Effort will be made to try to maintain at least one form of contact. In extreme situations, the complainant will be told in writing that they must restrict contact with the school to either written communication or through a third party.

3.2 The threat or use of physical violence, verbal abuse or harassment towards school staff/governs is likely to result in the ending of all direct contact with the complainant. Incidents may be reported to the police. This will always be the case if physical violence is used or threatened.

3.3 The school/governing body will not deal with any form of correspondence that is abusive to staff/governs or contains allegations that lack substantive evidence. When this happens, the complainant will be told that their language is considered offensive, unnecessary and unhelpful. They will be asked to stop using such language and the school/governing body will state that there will be no response to their correspondence if they do not stop. The school/governing body may require future contact to be through a third party, who would be nominated by the governing body.

3.4 School staff/governs will end telephone calls if the caller is considered to be aggressive, abusive or offensive. The staff member/governor taking the call has the right to make this decision, tell the caller that the behaviour is unacceptable and end the call if the behaviour does not stop.

3.5 Where a complainant repeatedly telephones, visits the school, sends irrelevant documents or raises the same issues, the school/governing body may decide to take any of the following actions:

- only take telephone calls from the complainant at set times on set days or put an arrangement in place for only one member of staff to deal with calls or correspondence from the complainant in the future;
- require the complainant to make an appointment to see a named member of staff before visiting the school or that the complainant contacts the school in writing only;
- return the documents to the complainant or, in extreme cases, advise the complainant that further irrelevant documents will be destroyed;
- take any other action that may be considered appropriate, in which case, the school/governing body will always tell the complainant what action is being taken and why.

3.6 Where a complainant continues to correspond on a wide range of issues, and this action is considered excessive, then the complainant may be informed that only a certain number of issues (to be determined by the school/governing body) will be considered in a given period and will be asked to limit or focus he/her requests accordingly.

3.7 Complainant action may be considered unreasonably persistent if all stages of the School Concerns and Complaints Policy and Procedure have been exhausted and the complainant continues to dispute the decision of the school/governing body relating to the complaint. The complainant will be informed that no future telephone calls will be accepted or meetings granted concerning the complaint. Any future contact by the complainant on the issue must be in writing. Future correspondence will be read and filed, but only acknowledged or responded to if the complainant provides significant new information relating to the complaint.

4. Deciding to restrict complainant contact

4.1 School staff/governors who directly experience aggressive or abusive behaviour from a complainant have the authority to deal immediately with that behaviour in a manner they consider appropriate to the situation and in line with this policy and procedure.

4.2 With the exception of such immediate decisions taken at the time of an incident, decisions to restrict contact with the school staff/governors will only be taken after careful consideration of the situation by the headteacher and the vice chair of the governing body. Wherever possible, we will give a complainant the opportunity to modify his/her behaviour or action before a decision is taken. Complainants will be informed in writing why a decision has been made to restrict future contact, the restricted contact arrangements and, if relevant, the length of time that these restrictions will be in place.

5. Appealing a decision to restrict contact

5.1 A complainant can appeal a decision to restrict contact. The chair of the governing body will consider the appeal and inform the complainant in writing that either the restricted contact arrangements still apply or a different course of action has been agreed.

6. Recording and reviewing a decision to restrict contact

6.1 The school records all incidents of unacceptable actions by complainants. Where it is decided to restrict complainant contact, an entry noting this will be made in the relevant file and on any appropriate computer/electronic records.

6.2 The chair of the governing body may reconsider a decision to restrict complainant contact if the complainant demonstrates a more acceptable approach.

Signed: *N Dart* Chair of governors

Date approved by the full governing body: Autumn 2021

Date of review: Autumn 2023