

BCBC

Pryderon a chwynion ysgol

Polisi a gweithdrefn ar gyfer ysgolion

Cynnwys

- 1 Cyflwyniad
- 2 Pan fydd y weithdrefn hon yn gymwys neu pan nad yw'n gymwys
- 3 Beth allwch chi ei ddisgwyl gennym ni:
- 4 Beth rydyn ni'n ddisgwyl gennych chi:
- 5 Bod yn glir am eich pryder neu'ch cwyn
- 6 Delio â'ch pryder neu'ch cwyn
- 7 Amgylchiadau arbennig
- 8 Ffynonellau cymorth a chynghor
- 9 Ymgynghoriad

Atodiadau

- A Ffurflen pryder/cwyn yr ysgol

Cyflwyniad

1.1 Mae'r ysgol wedi ymrwymo i ddelio'n deg, yn onest, yn gyson, yn briodol ac yn effeithiol â phryderon a chwynion. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr yn eu cylch. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau a wnaethom a byddwn yn ymddiheuro. Ein nod yw dysgu o gamgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw i wella'r hyn rydyn ni'n ei wneud

1.2 Ein diffiniad o bryder neu gŵyn yw 'mynegiant o anffodlonrwydd mewn perthynas â'r ysgol neu aelod o'i staff sy'n gofyn am ymateb gan yr ysgol.' Yn gyffredinol, codir pryderon ar lafar gyda'r ysgol ac, felly, gall ymateb yr ysgol i bryder fod ar lafar. Yn gyffredinol, gwneir cwynion yn fwy ffurfiol, yn ysgrifenedig a bydd yr ysgol yn darparu ymateb ysgrifenedig ffurfiol i gŵyn. 1

1.3 Mae'r weithdrefn hon yn cefnogi ein hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau y gall unrhyw un sydd â diddordeb yn yr ysgol, gan gynnwys disgyblion, godi pryder neu gŵyn, gyda'r hyder y caiff ei chlywed ac, os oes sylfaen dda iddi, y caiff ei drafod mewn modd priodol ac amserol.

2. Pan fydd y weithdrefn hon yn gymwys neu pan nad yw'n gymwys

2.1 Os ydych yn cysylltu â ni gydag ymholiad neu'n gwneud cais gennym ni, nid yw'r weithdrefn hon yn berthnasol. Os nad ydych yn hapus gyda'n hymateb i unrhyw ymholiad neu gais, yna gallwch godi pryder neu gŵyn gyda ni gan ddefnyddio'r weithdrefn hon.

2.2 Pan fyddwch yn codi pryder neu gŵyn gyda ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd yr ydym yn esbonio isod.

2.3 Os yw eich pryder neu'ch cwyn yn ymwneud â materion nad yw'r ysgol yn penderfynu arnynt, byddwn yn rhoi gwybodaeth i chi am bwy i gysylltu â nhw.

2.4 Os yw eich pryder neu'ch cwyn yn ymwneud â materion sy'n cael eu trin gan weithdrefnau eraill, byddwn yn esbonio i chi sut yr ymdrinnir ag ef. Er enghraifft, os bydd cwyn yn codi materion ynghylch gallu staff, cwynion staff, disgyblaeth staff neu amddiffyn plant, yna rhaid cymryd camau o dan y gweithdrefnau hynny. Ceir gweithdrefnau ar wahân hefyd i ddelio â chwynion am dderbyniadau i ysgolion, gwaharddiad, darpariaeth anghenion addysgol arbennig, cynigion trefniadaeth ysgolion, addoli crefyddol a chyflwyno'r cwricwlwm.

2.5 Os yw eich pryder neu'ch cwyn yn ymwneud â chorff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft, yr awdurdod lleol), byddwn yn gweithio gyda'r corff hwnnw i benderfynu sut i ymdrin â'ch pryder neu'ch cwyn.

3. Beth allwch chi ei ddisgwyl gennym ni:

3.1 Byddwn yn ystyried eich holl bryderon a chwynion mewn ffordd agored a theg.

3.2 Bob amser, bydd yr ysgol yn parchu hawliau a theimladau pawb sy'n ymwneud â phryder neu gŵyn.

3.3 Cyn belled ag y bo modd, ymdrinnir â'ch pryder neu'ch cwyn yn gyfrinachol a byddwn yn gwneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol. Fodd bynnag, gallai fod adegau pan fydd angen i'r sawl sy'n delio â'ch pryder neu'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall o fewn yr ysgol wybod am eich pryder neu'ch cwyn, er mwyn mynd i'r afael ag ef yn briodol. Os felly, byddwn yn cysylltu â chi i drafod hyn.

3.4 Os ydych yn ddisgybl o dan 16 mlwydd oed ac yn dymuno codi pryder neu gŵyn, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn i ni roi gwybod i'ch rhiant/rhieni neu'ch gofalwr/gofalwyr neu eu cynnwys. Os ydych yn ddisgybl o dan 16 mlwydd oed a bod yr ysgol yn derbyn pryder neu gŵyn gan eich rhiant/rhieni neu ofalwr/gofalwyr, bydd yr ysgol yn ystyried a yw natur y materion a godwyd yn golygu y dylid ceisio eich caniatâd cyn i unrhyw ymchwiliad i'r materion ddechrau (er enghraifft, efallai y bydd yn briodol i'ch caniatâd gael ei geisio er mwyn i'ch gwybodaeth bersonol a'ch cofnod addysgol gael eu defnyddio gan yr ymchwilydd enwebedig). Os ydych yn ddisgybl o dan 16 mlwydd oed a'ch bod yn ymwneud â phryder neu gŵyn a wneir gan bartïon eraill, efallai y byddwn yn gofyn i'ch rhiant/rhieni neu ofalwr/gofalwyr gymryd rhan a mynychu unrhyw drafodaeth neu gyfweliad gyda chi.

3.5 Os ydych yn ddisgybl dros 16 mlwydd oed ac yn dymuno codi pryder neu gŵyn, ni fydd yr ysgol yn hysbysu nac yn cynnwys eich rhiant/rhieni neu ofalwr/gofalwyr oni bai eich bod yn gofyn yn benodol i ni wneud hynny. Os ydych yn ddisgybl dros 16 mlwydd oed a bod yr ysgol yn derbyn pryder neu gŵyn gan eich rhiant/rhieni neu ofalwr/gofalwyr, bydd yr ysgol yn ystyried a yw natur y materion a godwyd yn golygu bod yn rhaid i chi gael gwybod a rhaid gofyn am eich caniatâd cyn i unrhyw ymchwiliad i'r materion ddechrau. Os ydych yn ddisgybl dros 16 mlwydd oed a'ch bod yn ymwneud â phryder neu gŵyn a wneir gan bartïon eraill, ni fyddwn yn rhoi gwybod i'ch rhiant/rhieni neu'ch gofalwr/gofalwyr nac yn gofyn iddynt gymryd rhan oni bai eich bod yn gofyn yn benodol i ni wneud hynny.

3.6 Os oes angen ymestyn yr amserlenni arferol ar gyfer ymdrin â'ch pryder neu'ch cwyn, byddwn yn cysylltu â chi ac yn egluro pam.

3.7 Efallai y byddwn yn gofyn am gyngor gan yr awdurdod lleol neu'r awdurdod esgobaethol, lle bo hynny'n briodol.

3.8 Os bydd eich pryder neu'ch cwyn yn codi materion mae'n rhaid ymdrin â nhw'n wahanol nag fel yn y weithdrefn hon, byddwn yn cysylltu â chi i esbonio pam mae hyn yn wir, a byddwn yn rhoi gwybod i chi pa gamau a gymerir.

3.9 Bydd y corff llywodraethu yn cadw cofnodion dogfennau a ddefnyddir mewn unrhyw archwiliad neu ymchwiliad ffurfiol i bryder neu gŵyn o dan gamau 2 a 3 am saith mlynedd ar ôl ymdrin ag ef. Bydd cofnodion yn cael eu cadw yn yr ysgol ac yn cael eu hadolygu gan y corff llywodraethu ar ôl saith mlynedd i benderfynu a oes angen eu cadw am fwy o amser.

3.10 Bydd pryderon neu gwynion a wneir yn ddienw yn cael eu cofnodi ond bydd archwiliad neu ymchwiliad ffurfiol yn ôl disgrisiwn yr ysgol yn dibynnu ar natur y gŵyn.

3.11 Pan ystyrir bod pryder neu gŵyn wedi'i chodi dim ond i achosi niwed neu dramgwydd i unrhyw unigolyn/unigolion neu'r ysgol, bydd y corff llywodraethu yn sicrhau bod cofnodion yn cael eu cadw o sut y cafodd ei archwilio, unrhyw gamau a gymerwyd ac, os yw'n berthnasol, y rhesymau dros gymryd unrhyw gamau.

4. Beth rydyn ni'n ddisgwyl gennych chi:

4.1 Credwn fod gan bawb sy'n codi pryder neu gŵyn hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu, ond mae gan staff a llywodraethwyr yr ysgol yr un hawl. Rydyn ni'n disgwyl i chi fod yn gwrtais a chwrtais. Ni fyddwn yn goddef gweithredoedd nac ymddygiadau sy'n ymosodol, yn sarhaus nac yn afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle gwelwn fod gweithredoedd person yn annerbyniol.

5. Bod yn glir am eich pryder neu'ch cwyn

5.1 Argymhellir eich bod yn defnyddio'r ffurflen pryder/cwyn ysgol, Atodiad A, i gofnodi eich pryder neu'ch cwyn fel bod eglurdeb ynghylch yr holl faterion mae angen eu harchwilio ac mae angen ymateb ar eu cyfer.

5.2 Os wnaethoch chi ddewis peidio â llenwi'r ffurflen, efallai y bydd angen i ni gysylltu â chi i egluro unrhyw agweddau priodol nad ydynt wedi'u nodi'n fanwl yn eich cyfathrebiad ysgrifenedig. Os ydych yn ddisgybl, byddwn yn esbonio'r ffurflen i chi, yn eich helpu i'w llenwi ac yn rhoi copi i chi.

5.3 Mae'r ysgol yn cadw'r hawl i beidio â bwrw ymlaen ag archwiliad o bryder neu gŵyn os na fu'n bosibl cael eglurhad addas ac angenrheidiol ar unrhywagweddau priodol.

6. Delio â'ch pryder neu'ch cwyn

6.1 Mae hyd at dri cham. Bydd yr holl bryderon neu gwynion yn cael eu hystyried i ddechrau yng ngham 1. Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion yng nghamau 1 neu 2.

6.2 Os yw'r person sy'n delio â/ymchwilio i'ch pryder neu'ch cwyn yng ngham 1 o'r farn eich bod wedi tynnu sylw at faterion o natur ddifrifol, bydd y person hwnnw'n hysbysu'r pennaeth a gall eich pryder neu'ch cwyn gael ei gynyddu i'w ystyried ar unwaith o dan gam 2. Os yw'n berthnasol, byddwn yn cysylltu â chi ac yn rhoi gwybod i chi bod hyn wedi digwydd.

6.3 Gallwch gael eich cefnogi gan berthynas neu gydymaith ar unrhyw adeg yn ystod y broses ond bydd disgwyl i chi siarad drosoch eich hun. Fodd bynnag, os ydych yn ddisgybl, rydym yn cydnabod y gallai fod yn rhesymol i'ch perthynas / gydymaith siarad ar eich rhan a/neu eich cyngori.

Cam 1 – Datrysiaid anffurfiol

6.4 Gellir datrys y rhan fwyaf o bryderon neu gwynion yn gyflym ac yn foddhaol drwy siarad ag athro neu aelod o'r Ucwch Dim Arwain. Os ydych yn ddisgybl, gallwch ddewis codi eich pryder gyda'ch athro dosbarth neu unrhyw aelod staff.

6.5 Dylech godi eich pryder neu'ch cwyn cyn gynted ag y gallwch ac, fel arfer, o fewn 10 diwrnod ysgol i'r digwyddiad y mae'n ymwneud ag ef, neu dderbyn ymateb

gennym i ymholiad neu gais yr ydych yn anfodlon arno. Po hiraf y byddwch yn ei adael, yr anoddaf y gallai fod i'r rhai dan sylw ddelio ag ef yn effeithiol.

6.6 Byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi beth rydym wedi'i wneud neu'n ei wneud am eich pryder neu'ch cwyn o fewn 10 diwrnod ysgol, ond os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn cysylltu â chi ac yn cytuno ar amserlen ddiwygiedig gyda chi.

6.7 Bydd y person sy'n delio â/ymchwilio i'ch pryder neu'ch cwyn o dan gam 1 yn cysylltu â chi i gytuno ar drefniadau i roi gwybod i chi am y cynnydd sy'n cael ei wneud. Bydd y person hwn hefyd yn cadw cofnod o'r pryder neu'r gŵyn er mwyn cyfeirio ato yn y dyfodol.

Cam 2 – Datrysiaid ffurfiol

6.8 Os teimlwch nad ymdriniwyd â'ch pryder neu'ch cwyn yn briodol neu'n foddhaol o dan gam 1, dylech gyflwyno'r mater i'r pennaeth fel cwyn ysgrifenedig.

6.9 Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech ysgrifennu at gadeirydd y llywodraethwyr, yng nghyfeiriad yr ysgol.

6.10 Byddem yn disgwyl i chi wneud hyn o fewn 5 diwrnod ysgol ar ôl derbyn ein hymateb i'ch pryder neu'ch cwyn o dan gam 1, gan ei bod er budd pawb i ddatrys cwyn cyn gynted â phosibl.

6.11 Os oes angen help arnoch i gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig, cysylltwch â'r pennaeth [neu nodwch deitl person dynodedig yr ysgol] a bydd cymorth priodol yn cael ei drafod gyda chi.

6.12 Os nad chi yw'r person sy'n codi cwyn ond rydych chi'n ymwneud mewn unrhyw ffordd arall â chwyn, bydd y pennaeth yn esbonio beth fydd yn digwydd a'r cymorth sydd ar gael i chi.

6.13 Fel arfer, bydd y pennaeth yn cysylltu â chi o fewn 10 diwrnod ar ôl derbyn eich cwyn ysgrifenedig a gall eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Bydd y trefniadau ar gyfer ymchwilio i'ch cwyn yn cael eu trafod gyda chi a chytunir ar yr amserlen ar gyfer yr ymchwiliad gyda chi. Bydd y pennaeth yn rhoi ymateb ysgrifenedig i'ch cwyn i chi, fel arfer o fewn 10 diwrnod ysgol i'r ymchwiliad gael ei gwblhau. Os nad yw hyn yn bosibl, bydd y pennaeth yn cysylltu â chi i esbonio'r rheswm/rhesymau a chytuno ar amserlen gyda chi.

Cam 3 – Ymchwiliad gan bwyllgor cwynion y corff llywodraethu

6.14 Gan fod yr ysgol wedi ymrwymo i ddelio â chwynion yn effeithiol, rhagwelir y bydd yn anghyffredin i gŵyn symud ymlaen ymhellach na cham 2, ond y cam olaf yn ein gweithdrefn yw ymchwiliad gan bwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

6.15 Bydd unigolyn dynodedig yn ymgymryd â gweinyddu'r trefniadau o dan gam 3, gan gynnwys cyswllt/gohebiaeth â chi. Fel arfer, clerc y corff llywodraethu fydd yr unigolyn dynodedig hwn.

6.16 Os ydych yn dal i deimlo nad ymdriniwyd â'ch cwyn yn deg ar ôl cam 2, dylech ysgrifennu at gadeirydd y llywodraethwyr, yng nghyfeiriad yr ysgol, yn nodi eich

rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethu ymchwilio i'ch cwyn. Byddem fel arfer yn disgwyl i chi wneud hyn o fewn 5 diwrnod ysgol o dderbyn ymateb yr ysgol o dan gam 2. Ni fydd y pwyllgor cwynion yn ystyried unrhyw gŵyn nad yw eisoes wedi'i hystyried o dan gamau 1 a 2, felly nid oes rhaid i chi ysgrifennu manylion eich cwyn eto.

6.17 Os yw'n well gennych, yn lle ysgrifennu, gallwch ofyn am drafodaeth gyda chadeirydd y llywodraethwyr. Byddem fel arfer yn disgwyl i chi wneud hyn o fewn 5 diwrnod ysgol o dderbyn ymateb yr ysgol o dan gam 2. Bydd cadeirydd y llywodraethwyr yn nodi'r hyn a drafodir a beth, yn eich geiriau eich hun, fyddai'n datrys y broblem. Gofynnir i chi ddarllen y nodiadau neu bydd y nodiadau'n cael eu darllen yn ôl i chi ac yna gofynnir i chi eu llofnodi fel cofnod cywir o'r hyn a ddywedwyd.

6.18 Bydd y pwyllgor cwynion yn ystyried eich cwyn yn drylwyr ac yn wrthrychol. Bydd hyn yn cynnwys adolygiad llawn o'r ymchwiliad a gynhaliwyd yng nghanam 2 a chanfyddiadau'r ymchwiliad hwnnw. Lle bo angen, ceisir gwybodaeth ychwanegol, a gellir ail-ymchwilio i faterion. Cynhelir cyfarfod gyda'r partïon dan sylw. Gellir gofyn am ragor o wybodaeth ar ôl y cyfarfod er mwyn gwneud penderfyniad.

6.19 Cysylltir â chi ynglŷn â'r trefniadau ar gyfer ymdrin â'ch cwyn a byddwch yn cael llythyr yn cadarnhau'r trefniadau hynny. Bydd y llythyr yn cofnodi'r hyn y cytunwyd arno gyda chi a'r trefniadau ar gyfer y cyfarfod gyda phartïon dan sylw, gan gynnwys pwy fydd yn cymryd rhan.

6.20 Bydd y pwyllgor cwynion yn ceisio cyfarfod â phartïon cysylltiedig o fewn 15 diwrnod ysgol ar ôl derbyn eich llythyr neu'r nodiadau trafod wedi'u llofnodi. Os nad yw hyn yn bosibl, cysylltir â chi felly cytunir ar amserlen ddiwygiedig gyda chi. Os oes angen newid yr amserlen ar gyfer y cyfarfod, er mwyn caniatáu i bobl sydd ar gael, casglu gwybodaeth benodol neu geisio cyngor ar faterion penodol, cysylltir â chi a chytunir ar ddyddiad cyfarfod newydd gyda chi.

6.21 Fel arfer, er mwyn delio â'r gŵyn cyn gynted â phosibl, ni fydd y pwyllgor cwynion am aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os gofynnwch am aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith, efallai y bydd y pwyllgor o'r farn ei bod yn rhesymol gwneud penderfyniad ar y gŵyn yn eich absenoldeb er mwyn osgoi oedi pellach.

6.22 Bydd y llythyr y cyfeirir ato ym mharagraff 6.19 yn rhoi gwybod i chi am y dyddiad erbyn pryd mae'n rhaid i unrhyw wybodaeth/dogfennau ysgrifenedig ychwanegol yr hoffech gael eu hystyried gan y pwyllgor cwynion gael eu derbyn. Bydd hwn yn ddyddiad cyn y cyfarfod gan fod yn rhaid i'r pwyllgor cwynion gael amser i adolygu'r wybodaeth honno a chynnal unrhyw ymholiadau a allai fod yn angenrheidiol ar gyfer ei ymchwiliad cyn i'r cyfarfod gael ei gynnal. Gellir rhannu gwybodaeth a gyflwynir i'r pwyllgor cwynion ac a ystyriwyd ganddo gyda'r holl bartïon sy'n rhan o'r cyfarfod. Bob amser, bydd hawliau pobl i breifatrwydd gwybodaeth yn cael eu diogelu.

6.23 Bydd y llythyr hefyd yn amlinellu beth fydd yn digwydd yn y cyfarfod. Yn gyffredinol, efallai y byddwch yn disgwyl i bawb sy'n ymwneud â'r gŵyn fod yn bresennol yn y cyfarfod. Fodd bynnag, gall unrhyw berson sy'n gysylltiedig â

phryderon am drefniant o'r fath gysylltu â'r person sy'n delio â'r gŵyn a gwneud cais i'r pwyllgor cwynion ystyried cyfarfod â phartïon ar wahân.

6.24 Yn y cyfarfod, bydd cadeirydd y pwyllgor cwynion yn sicrhau:

- bod pawb yn cael eu cyflwyno;
- y cynhelir y cyfarfod gyda pharch a chwarteisi ac nad yw'r cyfarfod yn mynd yn wrthdrawiadol;
- bod partïon sy'n cymryd rhan yn cael cyfle i siarad a gofyn cwestiynau, heb dorri ar draws; a
- bod pawb yn ymwybodol bod penderfyniad y pwyllgor yn derfynol.

6.25 Yn weithdrefnol, bydd y cadeirydd yn:

- gofyn i chi amlinellu materion eich cwyn. Gallwch gyfeirio at wybodaeth ysgrifenedig a dogfennau yr ydych eisoes wedi'u cyflwyno. Fodd bynnag, gan y bydd y wybodaeth hon eisoes wedi'i hadolygu gan y pwyllgor, dylech ddisgwyl na fydd yn angenrheidiol, neu efallai na fydd yn ymarferol yn yr amser a ganiateir ar gyfer y cyfarfod, i chi ddarllen a/neu gyflwyno'r wybodaeth honno'n llawn; • gofyn i'r pennaeth (neu bwy bynnag sy'n cynrychioli'r ysgol) esbonio canfyddiadau ffeithiol ac unrhyw gamau a gymerwyd gan yr ysgol yng nghamau 1 neu 2. Gall y pennaeth hefyd gyfeirio at dystiolaeth ysgrifenedig a dogfennau y gofynnwyd amdanynt eisoes gan y pwyllgor neu a gyflwynwyd i'r pwyllgor;
- gofyn i unrhyw dystion siarad, os yw'n berthnasol;
- gwahodd aelodau'r pwyllgor i ofyn cwestiynau i unrhyw berson sy'n bresennol; a
- sicrhau bod pawb sy'n bresennol yn cael gwybod beth fydd yn digwydd ar ôl y cyfarfod.

6.26 Ar ôl y cyfarfod, bydd y pwyllgor cwynion yn ystyried yr holl wybodaeth a dderbynnir, yn breifat. Os bydd y pwyllgor yn penderfynu ei fod wedi derbyn yr holl wybodaeth angenrheidiol i gwblhau ei ymchwiliad a gwneud penderfyniad ar eich cwyn, bydd cadeirydd y pwyllgor cwynion fel arfer yn ysgrifennu atoch o fewn 10 diwrnod ysgol i'r cyfarfod i esbonio'r canlyniad. Os yw'r pwyllgor yn teimlo bod angen rhagor o wybodaeth i gwblhau ei ymchwiliad, cysylltir â chi a rhoddir gwybod i chi am hyn a chytunir ar amserlen wahanol gyda chi.

6.27 Cedwir cofnodion o'r holl sgrysiâu a thrafodaethau at ddibenion cyfeirio ac adolygu yn y dyfodol gan y corff llywodraethu llawn yn unol â pharagraff 3.9.

6.28 Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu yw'r cymrodeddwr cwynion terfynol ac nid oes apêl ar ôl i'r cam hwn gael ei gwblhau.

7. Amgylchiadau arbennig

7.1 Pan wneir pryder neu gŵyn am unrhyw un o'r canlynol, caiff y weithdrefn ei chymhwyso'n wahanol. Ym mhob achos, bydd yr ysgol a'r corff llywodraethu yn sicrhau yr ymdrinnir â chwynion mewn ffordd ddiduedd, agored a theg.

Y pennaeth

7.2 Bydd y pryder neu'r gŵyn yn cael eu cyfeirio at gadeirydd y corff llywodraethu i'w harchwilio. Fel arall, gall cadeirydd y corff llywodraethu ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall i'w ymchwilio. Mae hyn yn cymryd lle cam 2 y weithdrefn safonol. Os bydd angen, y cam dilynol a therfynol yn y weithdrefn fydd cam 3 - ymchwiliad gan bwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr

7.2 Bydd y pryder neu'r gŵyn yn cael eu cyfeirio at gadeirydd y corff llywodraethu i'w harchwilio. Fel arall, gall cadeirydd y corff llywodraethu ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall i'w ymchwilio. Mae hyn yn cymryd lle cam 2 y weithdrefn safonol. Os bydd angen, y cam dilynol a therfynol yn y weithdrefn fydd cam 3 - ymchwiliad gan bwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

Cadeirydd y llywodraethwyr, neu'r pennaeth a chadeirydd y corff llywodraethu

7.3 Bydd is-gadeirydd y corff llywodraethu yn cael ei hysbysu a bydd yn ymchwilio i'r pryder neu'r gŵyn, neu gall ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall i'w ymchwilio. Mae hyn yn cymryd lle cam 2 y weithdrefn safonol. Os bydd angen, y cam dilynol a therfynol yn y weithdrefn fydd cam 3 - ymchwiliad gan bwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

Cadeirydd ac is-gadeirydd y corff llywodraethu

7.4 Bydd y pryder neu'r gŵyn yn cael eu cyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu cadeirydd pwyllgor cwynion y corff llywodraethu. Mae hyn yn cymryd lle cam 2 y weithdrefn safonol. Os bydd angen, y cam dilynol a therfynol yn y weithdrefn fydd cam 3 - ymchwiliad gan bwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

Y corff llywodraethu cyfan

7.5 Bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu'r pennaeth, cadeirydd y llywodraethwyr, yr awdurdod lleol a, lle y bo'n briodol, yr awdurdod esgobaethol. Fel arfer, bydd yr awdurdodau'n cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethu i ymchwilio'n annibynnol i'r gŵyn.

8. Ffynonellau cymorth a chyngor

8.1 Os ydych yn berson ifanc ac angen cymorth, mae MEIC yn llinell gymorth eiriolaeth a chyngor cenedlaethol i blant a phobl ifanc, a sefydlwyd gan Lywodraeth Cymru.

8.2 Gellir cael cyngor a chymorth hefyd gan Gomisiynydd Plant Cymru.

9. Ymgynghoriad

9.1 Mae'r corff llywodraethu wedi ymgynghori â staff, disgyblion a rhieni/gofalwyr ar y polisi hwn a bydd yn ymgynghori ymhellach os gwneir unrhyw ddiwygiadau yn y dyfodol.

Llofnodwyd: *N Dart* Cadeirydd y llywodraethwyr

Dyddiad cymeradwyo gan y corff llywodraethu llawn: Hydref 2021

Dyddiad adolygu: Hydref 2024

Atodiad A

Ffurflen pryder/cwyn yr ysgol

Eich manylion

Cyfenw	
Rhagenw(au)	
Teitl: Mr/Mrs/Ms/Arall	
Cyfeiriad a chod post	
Rhif ffôn dydd	
Rhif ffôn symudol	
Cyfeiriad e-bost	
Sut fyddai'n well gennych chi i ni gysylltu â chi?	

Os ydych chi'n codi pryder neu'n gwneud cwyn ar ran rhywun arall, rhowch fanylion y person hwnnw.

Cyfenw'r person	
Rhagenw(au) y person	
Teitl y person: Mr/Mrs/Ms/Arall	
Cyfeiriad a chod post y person	
Beth yw eich perthynas â'r person?	
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar ran y person?	

Rhowch wybodaeth ar daflenni papur ar wahân, os oes angen.

Amlinellwch y pryder/cwyn. (Beth ydych chi'n meddwl mae'r ysgol wedi'i wneud o'i le neu heb ei wneud?)

--

Disgrifiwch sut mae hyn wedi effeithio arnoch chi (neu'r person yr ydych yn gweithredu ar ei ran).

Pryd wnaethoch chi (neu'r person yr ydych yn gweithredu ar ei ran) ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?

Ydych chi (neu'r person yr ydych yn gweithredu ar ei ran) eisoes wedi codi eich pryder neu'ch cwyn gydag aelod o staff / yr ysgol? Os felly, rhowch fanylion cryno am sut a phryd y gwnaethoch hynny?

Os daethoch chi (neu'r person yr ydych yn gweithredu ar ei ran) yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf fwy na thri mis yn ôl ac nad ydych eisoes wedi codi eich pryder o gwyno gydag aelod o staff / yr ysgol, rhowch y rhesymau.

Beth ydych chi (neu'r person yr ydych yn gweithredu ar ei ran) yn credu y dylid ei wneud i unioni pethau?

Eich llofnod: _____ Dyddiad:

Os ydych yn codi'r pryder neu'n gwneud y gŵyn ar ran person arall, rhaid i'r person hwnnw hefyd lofnodi'r ffurflen hon.

Llofnod: _____ Dyddiad:

BCBC

School concerns and complaints

Policy and procedure for schools

Contents

- 1 Introduction
- 2 When this procedure applies or does not apply
- 3 What you can expect from us
- 4 What we expect from you
- 5 Being clear about your concern or complaint
- 6 Dealing with your concern or complaint
- 7 Special circumstances
- 8 Sources of help and advice
- 9 Consultation

Appendices

- A School concern/complaint form

1. Introduction

1.1 The school is committed to dealing fairly, honestly, consistently, appropriately and effectively with concerns and complaints. We aim to clarify any issues about which you are not sure. If possible, we will put right any mistakes we have made and we will apologise. We aim to learn from mistakes and use that experience to improve what we do.

1.2 Our definition of a concern or complaint is 'an expression of dissatisfaction in relation to the school or a member of its staff that requires a response from the school.' Concerns will generally be raised verbally with the school and, therefore, the school's response to a concern may be verbal. Complaints are generally made more formally, in writing and the school will provide a formal written response to a complaint.

1.3 This procedure supports our commitment and is a way of ensuring that anyone with an interest in the school, including pupils, can raise a concern or a complaint, with confidence that it will be heard and, if well-founded, addressed in an appropriate and timely fashion.

2. When this procedure applies or does not apply

2.1 If you are approaching us with an enquiry or making a request of us, this procedure does not apply. If you are not happy with our response to any enquiry or request, then you may raise a concern or complaint with us using this procedure.

2.2 When you raise a concern or complaint with us, we will usually respond in the way we explain below.

2.3 If your concern or complaint relates to matters that are not decided by the school, we will give you information on who to contact.

2.4 If your concern or complaint relates to matters that are handled by other procedures, we will explain to you how it will be dealt with. For example, if a complaint raises issues about staff capability, staff grievance, staff discipline or child protection, then action must be taken under those procedures. Separate procedures also exist to deal with complaints about school admissions, exclusion, special educational needs provision, school organisation proposals, religious worship and the delivery of the curriculum.

2.5 If your concern or complaint is about another body as well as the school (for example, the local authority), we will work with that body to decide how to handle your concern or complaint.

3. What you can expect from us

3.1 We will consider all your concerns and complaints in an open and fair way.

3.2 At all times, the school will respect the rights and feelings of all those involved with a concern or complaint.

3.3 As far as possible, your concern or complaint will be dealt with on a confidential basis and we will make every effort to protect confidential information. However, there could be occasions when the person dealing with your concern or complaint will need to consider whether anyone else within the school needs to know about your concern or complaint, so as to address it appropriately. If this is the case, we will contact you to discuss this.

3.4 If you are a pupil under the age of 16 and wish to raise a concern or complaint, we will ask for your permission before we inform or involve your parent(s) or carer(s). If you are a pupil under the age of 16 and the school receives a concern or complaint from your parent(s) or carer(s), the school will consider whether the nature of the issues raised is such that your permission should be sought before any investigation of the issues begins (for example, it may be appropriate for your permission to be sought for your personal information and educational record to be accessed by the nominated investigator). If you are a pupil under the age of 16 and you are involved in a concern or a complaint made by other parties, we may ask your parent(s) or carer(s) to become involved and attend any discussion or interview with you.

3.5 If you are a pupil over the age of 16 and wish to raise a concern or complaint, the school will not inform or involve your parent(s) or carer(s) unless you expressly ask us to do. If you are a pupil over the age of 16 and the school receives a concern or complaint from your parent(s) or carer(s), the school will consider whether the nature of the issues raised is such that you must be informed and your permission must be sought before any investigation of the issues begins. If you are a pupil over the age of 16 and you are involved in a concern or a complaint made by other parties, we will not inform your parent(s) or carer(s) or ask them to become involved unless you expressly ask us to do so.

3.6 If the normal timescales for dealing with your concern or complaint need to be extended, we will contact you and explain why.

3.7 We may ask for advice from the local authority or diocesan authority, where appropriate.

3.8 If your concern or complaint raises issues that have to be dealt with differently than as in this procedure, we will contact you to explain why this is so, and will inform you what steps will be taken.

3.9 The governing body will keep the records of documents used in any examination of or formal investigation of a concern or complaint under stages 2 and 3 for seven years after it has been dealt with. Records will be kept in school and reviewed by the governing body after seven years to decide if they need to be kept for longer.

3.10 Concerns or complaints that are made anonymously will be recorded but examination or formal investigation will be at the discretion of the school depending on the nature of the complaint.

3.11 Where a concern or complaint is considered to have been raised only to cause harm or offence to any individual/s or the school, the governing body will ensure that

records are kept of how it has been examined, any actions taken and, if applicable, the reasons for no actions being taken.

4. What we expect from you

4.1 We believe that all persons raising a concern or complaint have a right to be heard, understood and respected, but school staff and governors have the same right. We expect you to be polite and courteous. We will not tolerate actions or behaviours that are aggressive, abusive or unreasonable. We have a separate policy to manage situations where we find that a person's actions are unacceptable.

5. Being clear about your concern or complaint

5.1 It is recommended that you use the school concern/complaint form, Appendix A, to record your concern or complaint so that there is clarity regarding all matters requiring examination and for which a response is required.

5.2 If you chose not to complete the form, we may need to contact you to clarify any appropriate aspects that are not detailed in your written communication. If you are a pupil, we will explain the form to you, help you to complete it and give you a copy.

5.3 The school reserves the right not to progress examination of a concern or a complaint if it has not been possible to obtain suitable and necessary clarifications on any appropriate aspects.

6. Dealing with your concern or complaint

6.1 There are up to three stages. All concerns or complaints will be considered initially at stage 1. Most complaints can be resolved at stages 1 or 2.

6.2 If the person dealing with/investigating your concern or complaint at stage 1 considers that you have highlighted issues of a serious nature, that person will inform the headteacher and your concern or complaint may be escalated for immediate consideration under stage 2. If applicable, we will contact you and inform you that this has happened.

6.3 You can be supported by a relative or companion at any time during the process but you will be expected to speak for yourself. However, if you are a pupil, we recognise that it may be reasonable for your relative / companion to speak on your behalf and/or to advise you.

Stage 1 – Informal resolution

6.4 Most concerns or complaints can be resolved quickly and satisfactorily by talking to a teacher or a member of the Senior Leadership Team. If you are a pupil, you may choose to raise your concern with your teacher or another member of staff.

6.5 You should raise your concern or complaint as soon as you can and, normally, within 10 school days of the occurrence to which it relates, or receiving a response from us to an enquiry or request with which you are dissatisfied. The longer you leave it, the harder it might be for those involved to deal with it effectively.

6.6 We will try to let you know what we have done or are doing about your concern or complaint within 10 school days, but if this is not possible, we will contact you and agree a revised timescale with you.

6.7 The person dealing with/investigating your concern or complaint under stage 1 will contact you to agree arrangements for keeping you informed of the progress being made. This person will also keep a record of the concern or complaint for future reference.

Stage 2 – Formal resolution

6.8 If you feel that your concern or complaint has not been dealt with appropriately or satisfactorily under stage 1, you should put the matter to the headteacher as a written complaint.

6.9 If your complaint is about the headteacher, you should write to the chair of governors, at the school's address.

6.10 We would expect you to do this within 5 school days of receiving our response to your concern or complaint under stage 1, as it is in everyone's interest to resolve a complaint as soon as possible.

6.11 If you need help to put your complaint in writing, contact the headteacher and appropriate support will be discussed with you.

6.12 If you are not the person raising a complaint but are involved in any other way with a complaint, the headteacher will explain what will happen and the help that is available to you.

6.13 Normally, the headteacher will contact you within 10 days of receiving your written complaint and may invite you to discuss your complaint at a meeting. The arrangements for the investigation of your complaint will be discussed with you and the timescale for the investigation will be agreed with you. The headteacher will provide you with a written response to your complaint, normally within 10 school days of the investigation being completed. If this is not possible, the headteacher will contact you to explain the reason/s and agree a timescale with you.

Stage 3 – Investigation by the complaints committee of the governing body

6.14 As the school is committed to dealing with complaints effectively, it is anticipated that it will be rare for a complaint to progress any further than stage 2, but the final stage in our procedure is investigation by the complaints committee of the governing body.

6.15 A designated individual will undertake the administration of the arrangements under stage 3, including contact/correspondence with you. This designated individual will normally be the clerk to the governing body.

6.16 If you still feel that your complaint has not been dealt with fairly after stage 2, you should write to the chair of governors, at the school's address, setting out your reasons for asking the governing body's complaints committee to investigate your complaint. We would normally expect you to do this within 5 school days of receiving

the school's response under stage 2. The complaints committee will not consider any complaint that has not already been considered under stages 1 and 2, therefore, you do not have to write down details of your complaint again.

6.17 If you prefer, instead of writing, you may request a discussion with the chair of governors. We would normally expect you to do this within 5 school days of receiving the school's response under stage 2. The chair of governors will write down what is discussed and what, in your own words, would resolve the problem. You will be asked to read the notes or will have the notes read back to you and then be asked to sign them as a true record of what was said.

6.18 The complaints committee will thoroughly and objectively consider your complaint. This will include a full review of the investigation conducted at stage 2 and the findings of that investigation. Where necessary, additional information will be sought, and matters may be reinvestigated. A meeting will be held with involved parties. Further information may be sought after the meeting in order for a determination to be made.

6.19 You will be contacted regarding the arrangements for how your complaint will be dealt with and you will be sent a letter confirming those arrangements. The letter will record what has been agreed with you and the arrangements for the meeting with involved parties, including who will be involved.

6.20 The complaints committee will aim to meet with involved parties within 15 school days of receiving your letter or the signed discussion notes being received. If this is not possible, you will be contacted so a revised timescale will be agreed with you. If the timescale for the meeting needs to be changed, to allow for the availability of people, the gathering of specific information or seeking advice on certain matters, you will be contacted and new meeting date will be agreed with you.

6.21 Normally, in order to deal with the complaint as quickly as possible, the complaints committee will not wish to reschedule the meeting more than once. If you ask to reschedule the meeting more than once, the committee may consider it reasonable to make a decision on the complaint in your absence in order to avoid further delays.

6.22 The letter referred to in paragraph 6.19 will inform you of the date by when any additional written information/ documentation that you wish to be considered by the complaints committee, must be received. This will be a date in advance of the meeting as the complaints committee must have time to review that information and conduct such enquiries as may be necessary for its investigation before the meeting takes place. Information submitted to and considered by the complaints committee may be shared with all parties involved in the meeting. At all times, people's rights to privacy of information will be protected.

6.23 The letter will also outline what will happen at the meeting. Generally, you may expect all persons involved in the complaint to be present at the meeting. However, any involved person who has concerns about such an arrangement may contact the person dealing with the complaint and make a request for the complaints committee to consider meeting with parties separately.

6.24 At the meeting, the chair of the complaints committee will ensure that:

- everyone is introduced;
- the meeting is conducted with respect and courtesy and the meeting does not become confrontational;
- involved parties have the opportunity to speak and ask questions, without interruption; and
- everyone is aware that the decision of the committee is final.

6.25 Procedurally, the chair will:

- ask you to outline the issues of your complaint. You may refer to written information and documentation that you have already submitted. However, as this information will already have been reviewed by the committee, you should expect that it will not be necessary, or may not be feasible in the time allowed for the meeting, for you to read and/or present that information in full detail;
- ask the headteacher (or whoever is representing the school) to explain findings of fact and any actions taken by the school at stages 1 or 2. The headteacher may also refer to written evidence and documentation that has already been requested by or submitted to the committee;
- ask any witnesses to speak, if relevant;
- invite committee members to ask questions of any person present; and
- ensure that all persons present are made aware of what will happen after the meeting.

6.26 After the meeting, the complaints committee will consider all the information received, in private. If the committee determines that it has received all the information necessary to conclude its investigation and make a decision on your complaint, the chair of the complaints committee will normally write to you within 10 school days of the meeting to explain the outcome. If the committee feels that further information is required to complete its investigation, you will be contacted and informed of this and a different timescale will be agreed with you.

6.27 Records of all conversations and discussions will be kept for the purpose of future reference and review by the full governing body in accordance with paragraph 3.9.

6.28 The complaints committee of the governing body is the final arbiter of complaints and there is no appeal once this stage has been completed.

7. Special circumstances

7.1 Where a concern or complaint is made about any of the following, the procedure will be applied differently. In all cases, the school and governing body will ensure that complaints are dealt with in an unbiased, open and fair way.

The headteacher

7.2 The concern or complaint will be referred to the chair of the governing body for investigation. The chair of the governing body may alternatively delegate the matter to another governor for investigation. This takes the place of stage 2 of the standard procedure. If necessary, the subsequent and final stage in the procedure will be stage 3 - investigation by the complaints committee of the governing body.

A governor or group of governors

7.2 The concern or complaint will be referred to the chair of the governing body for investigation. The chair of the governing body may alternatively delegate the matter to another governor for investigation. This takes the place of stage 2 of the standard procedure. If necessary, the subsequent and final stage in the procedure will be stage 3 - investigation by the complaints committee of the governing body.

The chair of governors, or both the headteacher and the chair of the governing body

7.3 The vice chair of the governing body will be informed and will investigate the concern or complaint, or may delegate the matter to another governor for investigation. This takes the place of stage 2 of the standard procedure. If necessary, the subsequent and final stage in the procedure will be stage 3 - investigation by the complaints committee of the governing body.

Both the chair and vice chair of the governing body

7.4 The concern or complaint will be referred to the clerk to the governing body who will inform the chair of the complaints committee of the governing body. This takes the place of stage 2 of the standard procedure. If necessary, the subsequent and final stage in the procedure will be stage 3 - investigation by the complaints committee of the governing body.

The whole governing body

7.5 The complaint will be referred to the clerk to the governing body who will inform the headteacher, the chair of governors, the local authority and, where appropriate, the diocesan authority. The authorities will usually agree arrangements with the governing body for independent investigation of the complaint.

8. Sources of help and advice

8.1 If you are a young person and need assistance, MEIC is a national advocacy and advice helpline for children and young people, established by Welsh Government.

8.2 Advice and support can also be accessed from the Children's Commissioner for Wales.

9. Consultation

9.1 The governing body has consulted with staff, pupils and parents/carers on this policy and will consult further if any amendments are made in the future.

Signed: *N Dart* Chair of governors

Date approved by the full governing body: Autumn 2021

Date of review: Autumn 2024

Appendix A

School concern/complaint form

Your details

Surname	
Forename(s)	
Title: Mr/Mrs/Ms/Other	
Address and postcode	
Daytime telephone number	
Mobile telephone number	
e-mail address	
How would you prefer us to contact you?	

If you are raising a concern or making a complaint on behalf of someone else, please provide that person's details.

Person's surname	
Person's forename(s)	
Person's title: Mr/Mrs/Ms/Other	
Person's address and postcode	
What is your relationship to the person?	
Why are you making a complaint on the person's behalf?	

Please provide information on separate sheets of paper, if necessary.

Please outline the concern/complaint. (What do you think the school has done wrong or has not done?)

--

Please describe how this has affected you (or the person on whose behalf you are acting).

When did you (or the person on whose behalf you are acting) first become aware of the problem?

Have you (or the person on whose behalf you are acting) already raised your concern or complaint with a member of staff / the school? If so, please give brief details of how and when?

If you (or the person on whose behalf you are acting) first became aware of the problem more than three months ago and you have not already raised your concern or complaint with a member of staff / the school, please give the reasons.

What do you (or the person on whose behalf you are acting) think should be done to put matters right?

Your signature: _____ Date:

If you are raising the concern or making the complaint on behalf of another person, that person must also sign this form.

Signature: _____ Date: