

How we handle customer complaints

We try to resolve customer complaints as quickly as possible at the point where the complaint is received or after it is re-directed to the appropriate business area. If a complainant is dissatisfied, they may be able to ask for a review.

Our approach to handling complaints is based on the Australian/New Zealand Standard on complaints management (AS/NZS 10002:2022).



Early resolution

Frontline handling and resolution of customer complaints

Resolving at point of receipt

- We always try to resolve customer complaints quickly at the frontline or the point where the complaint is received so we can fix issues locally.



Internal review

Dissatisfied customer seeks internal review

Requesting an internal review

- Complainants can request an internal review if dissatisfied with the outcome of their complaint and/or the way the department handled the complaint.



External review

Dissatisfied customer seeks external review

Requesting an external review

- Complainants can ask an external agency, such as the Queensland Ombudsman, to review the department's handling of their customer complaint if they are dissatisfied.



Complaint categories

The department uses set categories to record customer complaints at the organisational level. This helps us analyse customer complaints to identify trends and issues to improve our services. The categories are:

- Health and safety
- Services
- Staff and volunteers
- Policy and procedure
- Third parties
- Assets, infrastructure and information technology
- Procurement, fees and charges
- Privacy
- Other.



Out of scope complaints

Some complaints are outside the scope of this framework and will be managed through different processes:

- complaints under the *Education and Care Services Act 2013* (Qld) and the Education and Care Services National Law
- complaints about certain decisions made under legislation
- complaints about decisions made under a contract
- individual employee grievances under the *Public Sector Act 2022* (Qld) and Public Sector Commission Directives
- complaints involving corrupt conduct under the *Crime and Corruption Act 2001* (Qld)
- public interest disclosures under the *Public Interest Disclosure Act 2010* (Qld).



Complainant responsibilities

Customers making a complaint are responsible for:

- cooperating respectfully and understanding that unreasonable conduct will not be tolerated, including abusive, aggressive or disrespectful behaviour
- providing a clear idea of the problem and the desired solution
- providing all relevant information when the complaint is made
- understanding that some decisions cannot be overturned or changed under the framework approach
- informing the department of changes affecting the complaint including if help is no longer required.

Resources



- Complaints policy and customer complaint management procedure
- Internal review procedure
- Compliments and customer complaints website
- Information for parents and carers factsheet
- Queensland Public Service Customer Complaint Management Framework and Guideline

ENGLISH VERSION

DUAL-PATHWAY FEEDBACK & COMPLAINTS PROCEDURE

Community Language School Governance Framework (Queensland, Australia)

Document Scope: This procedure ensures all members of our school community can safely lodge feedback or complaints. It delivers an adaptive dual-track system tailored for adult learners, parents, guardians, children, and students who speak English as a second language (ESL), balancing high-governance transparency with accessible, age-appropriate, and trauma-informed pathways.

1. Executive Summary & Core Rules

Our community language school operates under strict state and federal compliance boundaries. We protect student data under the Privacy Act 1988 (Cth) and the Information Privacy Act 2009 (Qld). For learners under 18, child safety aligns directly with the eSafety Commissioner frameworks, Queensland child-safe requirements, and National Principles for Child Safe Organisations. For adult students, the school also recognises specific rights to dignity, privacy, consent, procedural fairness, freedom from harassment, and protection from adult cyber abuse or other harmful conduct.

CRITICAL CHILD SAFETY OVERRIDE: Any complaint or feedback indicating an immediate child safety risk, physical harm, or abuse completely bypasses the standard resolution timeframes. It triggers a mandatory report to Queensland Emergency Services (000), Child Safety Services, or the eSafety Commissioner within 24 hours.

ADULT STUDENT SAFETY OVERRIDE: Any complaint from or about an adult student indicating immediate danger, serious harassment, threats, intimidation, stalking, discrimination, adult cyber abuse, or a risk of self-harm or harm to others bypasses standard timeframes. The school must take immediate protective action, escalate to the Principal or nominated safeguarding lead, and contact emergency services or relevant external regulators where required.

2. Pathway A: The Visual / Simplified Track

Designed for children, young learners, adult beginner learners, and students with foundational English proficiency. This pathway focuses on removing language, confidence, literacy, neurodiversity, disability, cultural, and structural barriers. Adult students may choose this simplified pathway without stigma when they prefer a low-pressure or supported way to raise feedback.

Emotional Zone Identification

Classrooms and adult-learning groups may use color-coded reporting cards, simplified digital forms, or confidential check-in prompts to allow students to express their status or discomfort without complex vocabulary:

Zone Color	Meaning / Concept	Immediate School Action
Green Card	I have an idea / I want to share something good / I have a suggestion.	<i>Teacher/Staff member</i> collects feedback weekly and shares with the school community.
Yellow Card	I am frustrated / I am confused / I do not understand / I need support.	<i>Teacher/Staff member</i> conducts an informal, low-stress check-in after class.
Red Card	I feel unsafe / I am hurt / I feel threatened, harassed, or unable to continue.	Immediate support from the Principal, Child Safety Officer, adult-student safeguarding lead, or nominated senior staff member.

Low-Barrier Reporting & Resolution Rules

- **Bilingual and Support Person Rights:** Students, including adult students, have a strict right to bring a friend, classmate, relative, advocate, interpreter, or other trusted support person to any feedback session. Adult students may choose whether parents or family members are involved, unless there is a legal or safety reason requiring disclosure.
- **The 48-Hour Loop:** A teacher or staff member must follow up on any classroom feedback or issue within 48 hours using simplified, respectful language appropriate to the student's age and communication needs (e.g., "Are you satisfied with this fix?" or "Do you need any further support?").
- **Adult Student Consent:** For adult students, complaint handling must respect personal autonomy, confidentiality, and informed consent. Parents, guardians, employers, sponsors, or community members must not be contacted about an adult student's complaint unless the adult student authorises it or there is a serious and immediate safety, legal, or regulatory obligation.

3. Pathway B: The Structural Track

Designed for parents, guardians, adult students, and complex institutional or administrative matters.

The 3-Tier Resolution Pathway Matrix

Tier Level	Responsibility	Process & Intake	Target Resolution Window
Tier 1: Local	Teacher	Verbal discussion or email. Multilingual submissions permitted (school provides translation support).	5 Business Days
Tier 2: Internal	School Principal / Management Board	Formal written escalation. Fully documented case folder created and secured.	10 Business Days
Tier 3: External	Independent Arbitrator / Regulators	Referral to external ombudsman or federal/state privacy commissioners if unresolved.	Governed by external body agency rules

Strict Privacy & Information Sharing Firewalls

To protect adult students, children, parents, and guardians from professional, social, academic, family, or community bias, the school enforces rigid privacy protocols:

- **Isolated Storage:** Complaint records, notes, and correspondence are strictly locked inside a segregated database. They must never be saved inside general academic, grading, or student profile records.
- **Need-to-Know Sharing:** Information regarding a dispute is strictly limited to active case handlers. Sharing details with unaligned classroom teachers, employers, relatives, sponsors, other students, or general community board members is a direct breach of this policy unless the student has provided informed consent or disclosure is legally required.

4. Escalation & External Regulators

If a conflict is not resolved within 45 business days, or the complainant believes their privacy rights under Australian law have been compromised, they have a direct right to escalate the matter externally:

For Non-State / Independent Community Schools:

Office of the Australian Information Commissioner (OAIC)

Phone: 1300 363 992 | Web: www.oaic.gov.au

For State-Administered Education Programs:

Office of the Information Commissioner (OIC) Queensland

Phone: (07) 3234 7373 | Email: enquiries@oic.qld.gov.au

VERSION FRANÇAISE

PROCÉDURE DE RETOUR D'INFORMATION ET DE PLAINTES À DOUBLE PARCOURS

Cadre de gouvernance d'une école communautaire de langues (Queensland, Australie)

Champ d'application du document : Cette procédure garantit que tous les membres de notre communauté scolaire peuvent déposer en toute sécurité un retour d'information ou une plainte. Elle établit un système adaptatif à double parcours destiné aux apprenants adultes, parents, responsables légaux, enfants et étudiants apprenant l'anglais comme langue seconde (ESL), en conciliant gouvernance rigoureuse, accessibilité, adaptation à l'âge et approche sensible aux traumatismes.

1. Résumé exécutif et règles fondamentales

Notre école communautaire de langues fonctionne dans un cadre strict de conformité aux exigences de l'État et du droit fédéral. Nous protégeons les données des étudiants conformément au Privacy Act 1988 (Cth) et à l'Information Privacy Act 2009 (Qld). Pour les apprenants de moins de 18 ans, la sécurité des enfants s'aligne directement sur les cadres du Commissaire à la sécurité en ligne, les exigences du Queensland relatives aux environnements sûrs pour les enfants et les Principes nationaux pour des organisations sûres pour les enfants. Pour les étudiants adultes, l'école reconnaît également des droits spécifiques à la dignité, à la confidentialité, au consentement, à l'équité procédurale, à l'absence de harcèlement et à la protection contre les abus numériques visant les adultes ou tout autre comportement préjudiciable.

PRIORITÉ ABSOLUE À LA SÉCURITÉ DES ENFANTS : Toute plainte ou tout retour d'information indiquant un risque immédiat pour la sécurité d'un enfant, un dommage physique ou un abus contourne entièrement les délais habituels de résolution. Cela déclenche un signalement obligatoire aux services d'urgence du Queensland (000), aux services de protection de l'enfance ou au Commissaire à la sécurité en ligne dans un délai de 24 heures.

PRIORITÉ ABSOLUE À LA SÉCURITÉ DES ÉTUDIANTS ADULTES : Toute plainte émanant d'un étudiant adulte ou le concernant, indiquant un danger immédiat, un harcèlement grave, des menaces, de l'intimidation, du harcèlement obsessionnel, de la discrimination, un abus numérique visant un adulte, ou un risque d'automutilation ou de dommage envers autrui, contourne les délais habituels. L'école doit prendre des mesures de protection immédiates, transmettre la situation à la direction ou au responsable désigné de la protection, et contacter les services d'urgence ou les autorités compétentes lorsque cela est requis.

2. Parcours A : le parcours visuel / simplifié

Conçu pour les enfants, les jeunes apprenants, les apprenants adultes débutants et les étudiants ayant une maîtrise de base de l'anglais. Ce parcours vise à réduire les obstacles liés à la langue, à la confiance, à la littératie, à la neurodiversité, au handicap, à la culture et aux structures institutionnelles. Les étudiants adultes peuvent choisir ce parcours simplifié sans stigmatisation lorsqu'ils préfèrent une manière plus accessible ou accompagnée de formuler un retour ou une plainte.

Identification des zones émotionnelles

Les classes et groupes d'apprentissage pour adultes peuvent utiliser des cartes de signalement codées par couleur, des formulaires numériques simplifiés ou des sollicitations confidentielles de vérification afin de permettre aux étudiants d'exprimer leur situation ou leur inconfort sans vocabulaire complexe :

Couleur de zone	Signification / concept	Action immédiate de l'école
Carte verte	J'ai une idée / je veux partager quelque chose de positif / j'ai une suggestion.	L'enseignant ou le membre du personnel recueille les retours chaque semaine et les partage avec la communauté scolaire.
Carte jaune	Je suis frustré(e) / je suis confus(e) / je ne comprends pas / j'ai besoin d'aide.	L'enseignant ou le membre du personnel organise un échange informel et peu stressant après le cours.
Carte rouge	Je ne me sens pas en sécurité / je suis blessé(e) / je me sens	Soutien immédiat de la direction, du responsable de la sécurité des enfants, du responsable de la protection des étudiants

menacé(e), harcelé(e) ou
incapable de continuer.

adultes ou d'un membre senior
désigné du personnel.

Règles de signalement et de résolution à faible barrière

- *Droit à une personne bilingue ou de soutien : Les étudiants, y compris les étudiants adultes, ont le droit strict d'être accompagnés par un ami, un camarade de classe, un membre de la famille, un défenseur, un interprète ou toute autre personne de confiance lors de toute séance de retour d'information. Les étudiants adultes peuvent décider si leurs parents ou membres de leur famille sont impliqués, sauf lorsqu'un motif légal ou de sécurité impose une divulgation.*
- *Boucle de 48 heures : Un enseignant ou membre du personnel doit assurer un suivi de tout retour ou problème de classe dans un délai de 48 heures, en utilisant un langage simple et respectueux adapté à l'âge et aux besoins de communication de l'étudiant, par exemple : « Êtes-vous satisfait(e) de cette solution ? » ou « Avez-vous besoin d'un soutien supplémentaire ? »*
- *Consentement de l'étudiant adulte : Pour les étudiants adultes, le traitement des plaintes doit respecter l'autonomie personnelle, la confidentialité et le consentement éclairé. Les parents, responsables légaux, employeurs, sponsors ou membres de la communauté ne doivent pas être contactés au sujet de la plainte d'un étudiant adulte, sauf si celui-ci l'autorise ou s'il existe une obligation grave et immédiate de sécurité, légale ou réglementaire.*

3. Parcours B : le parcours structurel

Conçu pour les parents, responsables légaux, étudiants adultes et situations institutionnelles ou administratives complexes.

Matrice du parcours de résolution en 3 niveaux

Niveau	Responsabilité	Processus et réception	Délai cible de résolution
Niveau 1 : local	Enseignant	Discussion orale ou courriel. Les soumissions multilingues sont autorisées, avec soutien à la traduction fourni par l'école.	5 jours ouvrables
Niveau 2 : interne	Direction de l'école / conseil de gestion	Escalade écrite formelle. Un dossier de cas complet est créé, documenté et sécurisé.	10 jours ouvrables

Niveau 3 : externe

Arbitre indépendant /
autorités de régulation

Orientation vers un
médiateur externe ou les
commissaires fédéraux ou
d'État à la protection de la
vie privée si la situation
n'est pas résolue.

Selon les règles de
l'organisme externe
compétent

Cloisons strictes de confidentialité et de partage d'information

Afin de protéger les étudiants adultes, les enfants, les parents et les responsables légaux contre les biais professionnels, sociaux, académiques, familiaux ou communautaires, l'école applique des protocoles stricts de confidentialité :

- *Stockage isolé : Les dossiers de plainte, notes et correspondances sont strictement conservés dans une base de données séparée. Ils ne doivent jamais être enregistrés dans les dossiers généraux académiques, de notation ou de profil étudiant.*
- *Partage selon le besoin d'en connaître : Les informations relatives à un différend sont strictement limitées aux personnes chargées activement du dossier. Le partage de détails avec des enseignants non concernés, des employeurs, des proches, des sponsors, d'autres étudiants ou des membres généraux du conseil communautaire constitue une violation directe de cette politique, sauf consentement éclairé de l'étudiant ou obligation légale de divulgation.*

4. Escalade et autorités de régulation externes

Si un conflit n'est pas résolu dans un délai de 45 jours ouvrables, ou si le plaignant estime que ses droits à la vie privée au regard du droit australien ont été compromis, il dispose d'un droit direct d'escalade externe :

Pour les écoles communautaires indépendantes / non étatiques :

Office of the Australian Information Commissioner (OAIC)

Téléphone : 1300 363 992 | Site web : www.oaic.gov.au

Pour les programmes éducatifs administrés par l'État :

Office of the Information Commissioner (OIC) Queensland

Téléphone : (07) 3234 7373 | Courriel : enquiries@oic.qld.gov.au