

T. // e e a ed f, eC de a b, edb NZQA  
Dece be // , e ec // e e , eC de

T, e \ ca e f, C deca bef d, e e  
. // ed ca // f, e ed ca / f a f  
e a de /c de f, ac ce, a a ca ed e c e a /

# Contents

**Part 1**  
**Introduction** 6  
    T e .



## Part 7

### Wellbeing and safety practices for schools (signatories) enrolling international learners 33

56 Outcome 13: Marketing and promotion 34

• P ce i

58 Outcome 14: Managing and monitoring education agents 35

• P ce •

60 Outcome 15: Offer, enrolment, contracts, and insurance 36

/ P ce Offered contract /

/ P ce If available, ded before effective /

/ P ce Contract fee e

/i P ce i Document a ac

/• P ce • Licence

// P ce / Decision e a ee e fa e e a ada

67 Outcome 16: Immigration matters 38

/• P ce •

69 Outcome 17: Orientation 39

• P ce •

71 Outcome 18: Safety and wellbeing 40

• P ce Ge e a i

• P ce I e a a ç ea e de • ea i

/i P ce I e a a ç ea e de • ea i

• P ce i I e a a ç ea e a ) , add a ea eed i

/ P ce • Acc da i

• P ce / Safe ç ec a d a , a e ç ec i

78 Outcome 19: Learner support, advice and services 43

• P ce i

80 Outcome 20: Managing withdrawal and closure 44

• P ce ii

82 Outcome 21: Dealing with complaints 45

• P ce i

84 Appendix 5

# 01 | Introduction



# How to read this code





**learner 'at risk'** ea , a a e a , de  
ç , a ea abe d be e e , a  
, e e a e e ea , e ea e'  
, ea afe e be c d f ea , e  
, e ea e abe /

a ade a e , ec , e e e a a e  
, a  
b ade a e afe a d , e , e a e fa e

**learning environment** efe , e d e e  
, ca a d d a ca e , eaç  
a d ea c a a d de  
acc da c e a d c e  
, ç de ea

**legal guardian** ea a e , b c  
e a e a c

Ei d d a a / . ca d p / T / E E / ca fac e / a / i ad a d / a . / a . / T / a i d d / b T // A e / a T / EMC / a d T // / a aa DC . i e a e . e / T / a c . ET / GS

---

---





**10. Process 4: Responsive wellbeing and safety systems**

P de a, e a d c ca e ee a  
 f a ac , e a a c d  
 de acc da a df ee a  
 a e de acc a e de f e e  
 c ce ab ea e ' e be a d afe  
 be a a d a ea ea a be e c ec  
 ea e c c a a , a e ca  
 ed ca a d e a , ea , e ce

P de , de a , a  
 a d e ce a ed , e e , e  
 a a ea /  
 a TeT Wa a a d  
 b , e de' b a de , c de a d  
 c de a d , e efae e fd e e  
 ea e , a da , a ec a  
 d P

## 11. OUTCOME 2: LEARNER VOICE

P de de a da de, d d e e  
ea e ce a d e be a d afe eed  
a a , a , d , e a a da

### 12. Process 1: Learner voice

P de , a e, ac ce f /  
a , ac e b d a d a a e ee e  
ea , , d e e ea e ,  
 , e a a a d  
b , d e e ea e a d , e  
c ) e de e , e e a d , e  
ea e e be a d afe a e c a ,  
a e c , a a d , ac ce a d  
c , d f a a d f a , ce e  
f ac e , ea e a  
a d de e , , e d e e a e f ea e  
ce a d , e f , e c e a d  
d , d e a d ac ce be e ce  
ea e , e a d , e ea e  
c e de e , e e ce a  
e abe , e a c , a e f dec  
a , ce e a d  
e , d e a d ac ce be f a  
ea e ce a e a , a e c f , de ,  
dec a , ce e

### 13. Process 2: Learner complaints

P de /  
a , ea e e ee e e d ,  
a d , ce c , a c d a , a e  
e a e e , e e e a d  
b f ea e , , ec , a be  
, a d e a d , e a d  
c , a d e c , a a e a d ce a ,  
c d , a , ac ce , a /  
a e a , a e , e e e f c , e  
e f , e c , a a d  
c de , e e f ac a  
, e , e c e a d  
c de , e , f c a  
e , ea , a ç e , a c de  
ad a , ce e f a a d  
e e f ea , e e a e  
ce a d  
c , , e , c e f a a  
ce a d

d e e , a , ec , a , ce ea  
acce be ea e a d , e ,  
, e , c d , a , ac ce f /  
, d ea e , cea f a  
, e , e e a c , a  
, ce e c d , e e e a , e , e  
c ac , a d , e c , e a d , be  
c e f , e , ce e a d  
add e ba e ac ce ,  
y f , a , a d

Contents
Part 1
Part 2
Part 3
Outcome 1
Outcome 2
Part 4
Part 5
Part 6
Part 7
Part 8

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# Wellbeing and safety practices for all tertiary providers

(

)





**19. OUTCOME 4: LEARNERS ARE SAFE AND WELL**

P de            //    ea e    a a e , e  
 // ca a d e a , ea , ,    f a  
 a d ad ce a d de f a d e // d ea e  
 // eed add a //

**20. Process 1: Information for learners about assistance to meet their basic needs**

P de            , a e // ac ce f e ab a  
 ea e a d // ec e ea e    de f a d  
 a a e , e ba c eed // ee e a a e a  
 e e e            //    e be a d afe  
 c d //    f da d c //    c d  
 // d acc a e    e a d a ed f a  
 //    e ca /

a acce e ce //    // e // de  
 //    c            a d // b c e ce // a  
 // e // e a a ea a be a da d  
 f a e a e be a d afe a d

b acce    a be acc    da a d  
 de a d , e //    a d b a    a  
 a e a    Ne Zeaa d a d

c a a a , ea ,    fe e

If f d    ad / e // a b //    // a // c // F BDC T a Na e , dd TJ    // a d / T J e // a // c    // // a // FF BDC T EMC . Td // a // MC    // MC



# Additional wellbeing and safety practices in tertiary student accommodation (in relation to domestic and international tertiary learners)

(

)

23.

---

**27. Process 4: Proactive monitoring of residents' wellbeing and safety and responsive wellbeing and safety practices**

P de e e de acc da  
 , a , ac ce f /

a , e de e a a e , e eed  
 a d , a , e e ca be ea ab a d  
 , ac cab e a d ed a d

b , a cea dæ ed , ce e , , e  
 de acc da f /

e de a be abe  
 e , aca ef c ce ab a  
 e de ' be a a d

efe a de , d a ce f  
 e de be a , a aea , ef  
 , e a d

c , a a , a e efa e afe a d ,  
 c d /

de e , a d , e e a efa e  
 a a e e , a f e de a e ed  
 a be a , a c de efa e  
 ç ec , a d , ç c d c de efe a  
 e e a e ce a d

e e a ç ec , a e de  
 c e beac e , e de  
 acc da a d fa e de  
 de z eda be a de e , a d  
 , e e a efa e a a e e  
 , a a d

a , a e a a e e f e de  
 de , c d f e ec e  
 c , ca , a a e e a  
 a da e a d e be a d  
 afe a d

efa e ç ec , ç a be de a e  
 , e e ea , abe , ec c a ce  
 , f a be cea e  
 , e , e e f e de a d

e ç ec , d i , ' ce  
 a e de f a e be be  
 e e a e de ,

P de , a ea , be ee de  
 acc da a d , a a , de  
 f a a , e a dc ca e  
 de c bed ca e , e a e e  
 c ce ab a e de , e be , e  
 be a e de ca bec ec ed ç  
 , ea , a e e ce .

P de e e , a , e e ac ca  
 c de a de e e c , ced e a a  
 de acc da , ç /

a c e , , e de ' de  
 a a a a a de c bed ca e  
 e a d

b c de , a f e de , e bec e  
 abe afe f , e e a  
 de acc da a e e e c .

**28. Process 5: A safe and inclusive residential community**



## 32. OUTCOME 7: STUDENT ACCOMMODATION FACILITIES AND SERVICES

P de e e, a de  
 acc da fac e a d e ce  
 a e a a ed a a da d \ ce  
 e de ' e be a d afe a d  
 ed ca a cce .

### 33. Process:

P de e e, a de  
 acc da fac e a d e ce /  
 a e, de ee e , ed e e eed f  
 e de a d a e ece a ad e  
 , e e, ac cab e a d  
 b , de acce be , ace f a a e f  
 e e, ac e a d eed a d  
 c a e ec e cea d , a c f abe  
 acce be a d c d c e d a da  
 a e f ea e a d  
 d , de e e ce a d , e fac e  
 , a a eade a e a da , a ef  
 , e ç a ace a d , e f , e e de a  
 c a d  
 e , a e a , a e a cec e a d  
 f a e f dedade a e ca  
 a e c a a d a e c , a f  
 de acc da c d e a ,  
 e, ace e , a d , e e a d  
 , a eade a e a da , a e c  
 , ace e e acc ab f z a ca  
 , ce e c d /  
 , d ece , f a z a ca  
 a ac , e e de a d  
 , d e de , da e  
 f a , a , e e , e  
 acc da , de

P de e e, a a a e a ,  
 a e a cea d e a de  
 acc da a e de a e a e  
 a e , a e e fe e ce , e e  
 e e f , e e de .



# Additional wellbeing and safety practices for tertiary

Contents

Part 1

Part 2

Part 3

Part 4

Part 5

Part 6

Outcome 8

Outcome 9

Outcome 10

Outcome 11

Outcome 12

Part 7

Part 8





### 39. OUTCOME 10: OFFER, ENROLMENT, CONTRACTS, INSURANCE AND VISA

S a e , a e , ac ce f e ab  
ea e a e e f e de e  
dec ea , eed ca a c e  
be , b , e ea e a de , a a  
e ea a e a e cea ab , e e e  
a d b a , e e , e  
e e c ac

#### 40. Process 1: Offer of educational instruction

S a e e e , a , eed ca a  
c , eed e a a e a  
ea e acc da ce , e Ac a d  
a , a e f e a a e a ea e '  
e , e c a E , a a e , z c e c  
acade cab , a d , eed ca a c e  
be

#### 41. Process 2: Information to be provided before entering contract

S a e , a e , ac ce , a e e  
, e c e e a a e a ea e  
, e a e e a a da f e a a  
de de , ea ece e a a  
acc a e e a d a ed f a ab  
, e f bef e e e ac ac ,  
, e ea e /  
a , e ece e f , e e a a b  
ed ca a a a cea e ce a d  
b a , e e c , a ce ce  
a d c d , ed de , e Ac , a  
, e c dead a d ec be  
d c ed , e c e e a a e a  
ea e a d  
c , eed ca , ded a d c , e  
f e a , e , e e a az ca  
a ed a d  
d e f d c d , a c , , e  
, ce ca ei / a d  
e a , fac e , a de , e a d  
f a a be e ce a d , a d  
a cea d a e e e f  
ece ed ca a c f , e  
a a d  
, , c de a d , e e e a D , e Re  
Sç e e R e a d  
f c ea ed a , e fed ca a  
c

Eaç a e e , a , bef e e e  
ac ac fe e , e  
, e a , eaç e a a e a ea e  
, e a e e a a da f e a a  
de de , ea f ed f , e  
ea e' , a d b a ea  
ece ed ca a c f , e  
a , c d , e , de , c de

#### 42. Process 3: Contract of enrolment

Eaç a e e , a ac ac f  
e e e eed be ee , e a  
a deaç e a a e a ea e , e  
, a e e a a da f e a a de  
de , ea , a c de , e f  
f a a de /  
a cea f a ab , e be a de d  
da e fe e a d  
b , e d f e a , e c ac f  
e e a d  
c , e c c a ce de , ç , e ea e '  
c d c a be beaç f , e c ac f  
e e a d  
d , e , e f d c , a ac , f  
e a f , e c ac fe e  
, a a be a e b , e a a a  
, e de f e a , e e  
e c a d  
e , e , ce , a , e a f , e e  
ee e a e , e c ac fe e  
de , a a a , b a ed c , a  
ac de , a a a , d

Eaç a e e , a , e c ac f  
e e fa a d ea a be

#### 43. Process 4: Disciplinary action

A , ce de a e de ca ei e  
f e a , e c ac fe e de  
ca ei b f a d c , a ac  
de ca ei d , be acc da ce ,  
, e , c , e f a a ce , ç c de  
, e ece a e e , e , c de ed  
a d fa e f , e a e , a , e bec  
f , e ac

44.

---

---

#### 47. OUTCOME 11: INTERNATIONAL LEARNERS RECEIVE APPROPRIATE ORIENTATIONS, INFORMATION AND ADVICE

S a e e e e a e a a e a  
 ea e , a e , e // a c a e  
 e de eda da e a // a e e a  
 a e a d c e e e e e e a  
 f a a dad ce // a e e e  
 e be a d afe .

#### 48. Process: Provision of information

S a e /  
 a e e , a f a a dad E c / a / a / e S a a e a a e e a  
 ea e / a e a e T d e a e / c i T c a a e e e / a / e / e . . . a / e / e / . T e

Contents
Part 1
Part 2
Part 3
Part 4
Part 5
Part 6
Outcome 8
Outcome 9
Outcome 10
<b>Outcome 11</b>
Outcome 12
Part 7
Part 8



f, e ea e' e de a ca e e a  
de a ed ca e e e e, a, e, a e  
e a a da f, e ea e, a, ded  
e a ee e, a, e de a ed  
ca e e be bec, e a,  
a, a a d, a, e a  
e, bef, e ea e' da da ca e  
, e, e ea e, ec d f, e  
de a ed ca e e a d

f, e ea e' e de a ca e e a  
e de c bed ca e, a  
e e, a, e, a e e a a da f  
, e ea e, a, ded e a ee e  
, a, e a e, bef, e  
ea e' da da ca e, e, e ea e  
, ec d f, a, e a d  
e e, a, ee a, a e e a a  
f e a a e a ea e f, e  
f d, ee a e, e acc da a d  
e e, a, e ea e a, a e  
e ed, e acc da

F, e, e f ca e, c, a e  
e a e a d, e de a, e  
e de a ca e e' acc da c de a  
e f, a a e, /  
a e, a e de a, a acc da  
b be e d a, a acc da f  
e e d a, e, e  
f a ab ec de a, eaç, e d f  
, ç, ec ec e,

T a d d b, f, e e de a ca e e  
a e de c bed ca e, a  
de a ed ca e e, e a ee  
, e e e e f, ca ea de e, e  
afe, ea, a d e be f, e e a a  
e a ea e.

**54. Process 5: Safety checks and appropriate checks for learners under 18 years**

T, e afe ç ec f, e e de a ca e e  
efe ed ca e, b c de/  
a ac z a f de a d  
b a efe e ceç ec, a c de c ac  
a ea f, ef, e b de  
f, e, e f ba f a  
, a, e a c de ee a a  
a e e /  
, e e de a ca e e' c e  
e e, e, fe a b d,  
e a a, a d

, e ce a, a ee a  
, e e de a ca e e' b e  
, fe a ac e a d  
a, e, ea ed, e  
e de a ca e e a d  
c a, ce e, ba f a, a  
ee a a, a e e a d  
d a e e, e e de a ca e e,  
ba f a, a, e a  
c de ee a a, a e e a d  
e a, a e e, a a e acc a  
f, e f a, a a ba ed de  
a a a, a d, de e, e, e  
, e e de a ca e e, e a, e  
afe f, e e a a e a ea e a d

T, e afe ç ec f, e e de a ca e e  
efe ed ca e, b **up to date** f  
c, e ed, ea afe, e da e f, e  
a e afe ç ec,

S b ca e b e d e a, a  
e de a ca e e, /  
a a, e efe ed a a a, e  
f, e d e f e de a ca e e  
ca e, a d  
b a e de f Ne Zea a d a d  
c a e a d acc a, e  
e a a e a ea e f, e, e  
f, e, e d, e ea e'  
ed ca a c

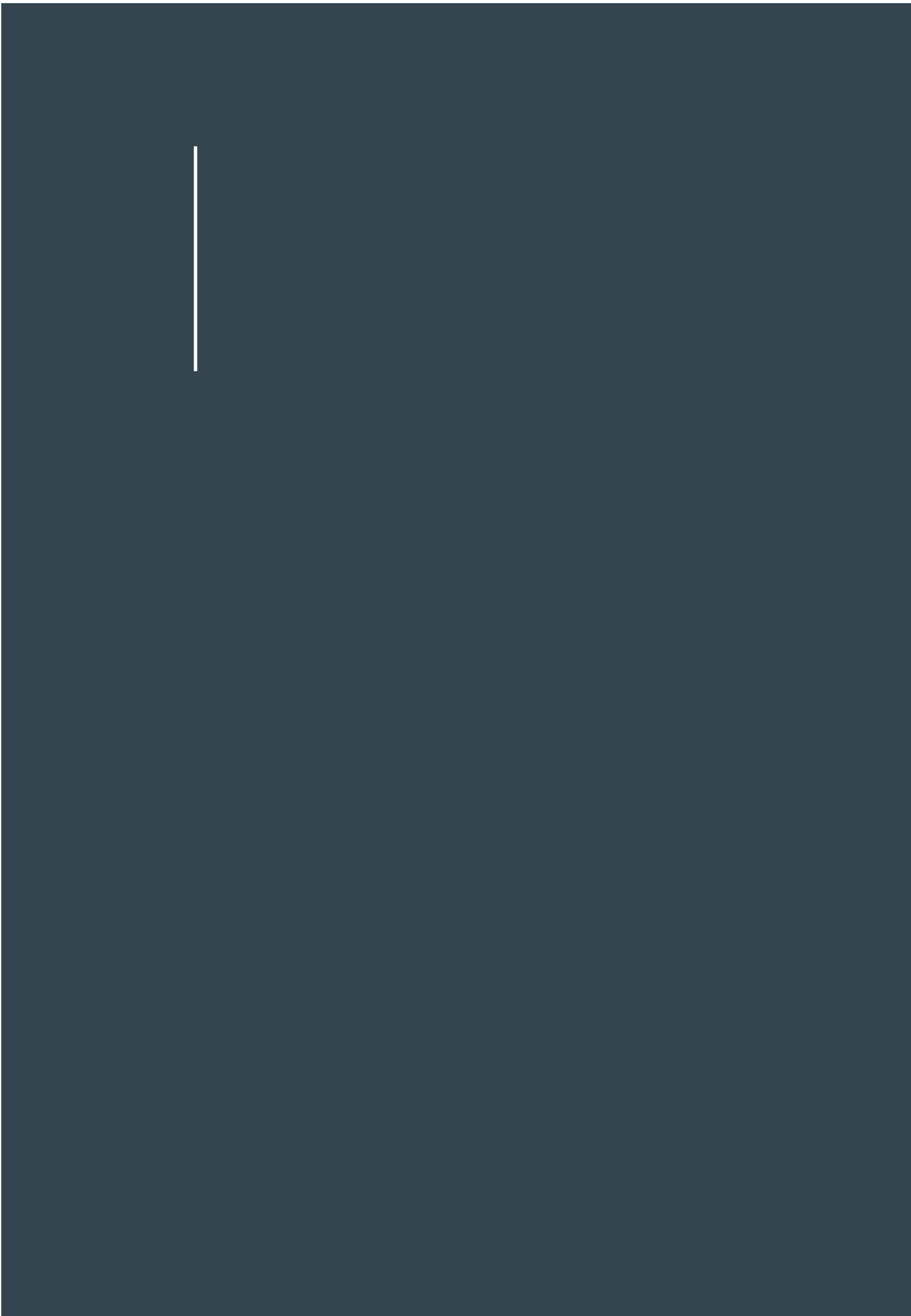
A a, a e ç ec, efe ed  
ca e, c **up to date** f c, e ed  
, ea afe, e da e f, e a e ç ec.

**55. Process 6: Accommodation for international tertiary learners 18 or over**

I ea a e a a e a ea e  
e a e, e acc da  
ded a a ed b a a a d **not**  
**subject to Part 5**, e a /  
a e e, a, e ea e' acc da  
afe acce, ab ec d, a d ee a  
e a a de a ee e e a d  
b a a e ec ec ca, e,  
ea e, e acc da e a e  
a d a e e, b f adde  
, e e, c d e, e  
ee a a, e.

I, ca e acc da e c de e  
f, ea, a d e be a f a ea e'  
acc da c ec ed,





## 56. OUTCOME 13: MARKETING AND PROMOTION

S a e e e e a e a e a d  
/ ec e e a a ç  
ea e f e ce / ded b a e  
c de cea / ce / a dacc a e f a  
e ab / e ea e a e f ed ç ce  
ab / e e ce / ded

### 57. Process:

Eaç a /  
a / ac e ee de a d e  
f a eed f / ec e e a a  
ç ea e a d  
b de e / a d / de f a  
/ ec e e a a a ç ea e a d  
e e / e f a e e e / e /  
da e a d  
c e e a / ec e e a a a ç  
ea e ece e a a da e  
a d e f a ab / ef /  
/ e a ' a a a ce  
e a a a d  
/ eed ca a c a  
fac e a de / e a a a be  
e a a ea e a d  
/ e ee a D / eRe Sç e e  
R e a d  
/ e a ea c e f  
e a a ea e c d / a a  
f f / e d e / e a d  
e de c / e e a / c a b e a d  
e a ed d a d c f  
e a a ea e a d  
acc da a d a / a  
b a ç f a

Contents

Part 1

Part 2

Part 3

Part 4

Part 5

Part 6

**Part 7**

Outcome 13

**Outcome 14**

Outcome 15

Outcome 16

Outcome 17

Outcome 18

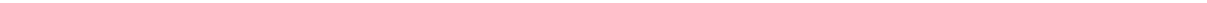
Outcome 19

Outcome 20

Outcome 21

Outcome 22

Part 8



60. OUTCOME 15: OFFER, ENROLMENT, CONTRACTS, AND INSURANCE

S a e /  
a // e a a ç ea e  
, e, a e e a a da f  
e a a ç ea e de • ea  
/e

Contents  
Part 1  
Part 2  
Part 3  
Part 4  
Part 5  
Part 6  
Part 7  
Outcome 13  
Outcome 14  
Outcome 15  
Outcome 16  
Outcome 17  
Outcome 18  
Outcome 19  
Outcome 20  
Outcome 21  
Outcome 22  
Part 8

63. Process 3: Contract of enrolment

Eaç a e e, a ac ac f
e e e eed be ee, e a
a deaç e a a ç ea e, a c de
, ef f a a de /
a cea f a ab, ebe a de d
dae fe e a d
b, e df e a, ec ac f
e e a d
c, ec c a ce de, ç, e ç
ea e' c d c a be beaç f, e
c ac fe e c d c d c
, a cc, e, e ea e de
, e edae e c f, e
a a d
d, e e fd c, a ac, f
e a f, ec ac fe e
, a a be a e b, e a a a
, e de f ea, e e
ec a d
e, e, ce, a, e a f, e
ee e ae, ec ac fe e
de, a a a, b a ed c, a
ac de, a a a, d.

Eaç a e e, a, ec ac f
e e fa a d ea abe

64. Process 4: Disciplinary action

A, ce de a e de ca e/ e
f e a, ec ac fe e de
ca e/ b f a d c, a ac
de ca e/ d be acc da ce,
, e, c, e f a a ce, ç c de
, e ece a e e, e, c de ed
a dfa e f, e a e, a, e bec
f, eac

65. Process 5: Insurance

Eaç a e e, a, a fa a
, ac cabe eaç e a a ç ea e
, e ed, e a f ed ca a
c f ee' d a e, a
a, ae a cec e /
a, e ç ea e' ae /
a df Ne Zea a d a d
, Ne Zea a d a d
f, e a e a f, eed ca a
c de Ne Zea a d a d
b edca ca e Ne Zea a d c d
da ec, e, a d
, a a a d
c ea a e a a f, e ç
ea e a a e fe e
c d c e f a ec c ed b
fa e be a ea a
e, a a a d
d dea, f, e ç ea e, c d c e f/
a ec ffa e be a d
f Ne Zea a d a d
c f ea a e, a a f
, eb d a d
f e a e e e.

S bca e a a d c de, e ç
ea e' ae a df, e c f
c e, bef e, e ed ca a c
be a d a fe ed, ç a be de f
, ee e e d.

S bca e a d e c de, e ç
ea e' ae, ec e e, a
ae a f, e, e fe ba
c ec, a df Ne Zea a d

66. Process 6: Decisions requiring written agreement of parent or legal guardian

Eaç a e e, a, ee
a, ae ba, e e a ee e f
, e, ae ea ada fa e a a
ç ea e de ea, e, ec
dec a ee, e ea e.

67. OUTCOME 16: IMMIGRATION MATTERS

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Contents
Part 1
Part 2
Part 3
Part 4
Part 5
Part 6
<b>Part 7</b>
Outcome 13
Outcome 14
Outcome 15
<b>Outcome 16</b>
Outcome 17
Outcome 18
Outcome 19
Outcome 20
Outcome 21
Outcome 22
Part 8

Outcome 14

Outcome 16

Outcome 19

Outcome 21

---

**71. OUTCOME 18: SAFETY AND WELLBEING**

- S a e /
- a , dea afe d e e f  
e a a ç ea e a d
- b , deade a e // f , e e be f  
e a a ç ea e a d
- c a fa a , ac cab e e e , a e a a  
ç ea e e a afee e .

**72. Process 1: General**

- a /J/Tc , i , e .
- e c , /eTel Te ea , f iab , d b / a e e /Tt . Td a . aie //Tc , Td //A J TTe T . i g e /Tc i e . /Tc e if , c e e L /Acc , e
- c , a . a Te FEFF BDC T EMC , Td . / e f T J . a e e . e f e e , e ,



75. Process 4: International school learners at risk or with additional learning needs

Eaç a e e , a /

a a , a e ea e a e , ace  
add e , e eed a d e f e a a  
ç ea e a , add a  
ea eed a d

b , e , a e e a ada fa ç  
ea e de . ea , e e f f  
a ea e . ea e a ae fa  
a , e e , e ea e a , a  
add a ea eed a d

c , e ea , a ea d c , a cea d  
bec , e , c , e f , e P ac Ac  
e ea , e ea e a e e , ed  
ee a a e ce ç a , e Ne Zeaa d  
P cea d , e de , a e e , bef  
ad e , e O a a Ta a Ac  
a d , e c dead a

A ea e a f , e a , a ea abe  
d be e e , a , e e a e e

F . e . / e f c a e . / c a e  
 . e a e e a d . e de a , e  
 e de a ca e e' acc da c de a  
 e f , a a e . /

a e . a e de a , a acc da  
 b be e d a , a acc da  
 f e e d a  
 . e . e f a abec de a  
 eaç e d f , ç . e  
 c ec e .

l ea a e a a ç ea e .  
 ea e , e acc da ded  
 a a ed b a a . e a /

a e e , a , e ea e' acc da  
 afe acce abec d a d ee a  
 e a a de a e e e e a d  
 b a a e ec ec ca . e  
 ea e , e acc da e a e  
 a d a e e , b f adde  
 , e e c d e , e  
 ee a a , e .

l ea a e a a ç ea e  
 . ea e , a a e acc da  
 f , e e e , e a e e e  
 , a , e ea e d ec ed ee a ad ce  
 a d f a , a e abe , e ea e  
 de a d , e , a d b a a a e a  
 Ne Zea a d

- T a d d b , f , e e de a ca e e  
 a e de c bed ca e . a  
 de a ed ca e e , e a ee , e  
 e e e f , ca ea de e , e afe  
 , ea , a d e be f , e ea e .

/ l , ca e **accommodation issues** c de  
 e f , ea , a d e be a f a  
 ea e' acc da c ec ed .

## 77. Process 6: Safety checks and appropriate checks

T , e afe ç ec f , e e de a ca e e  
 efe ed ca e . / b /

a c de /

ac z a f de a d

a efe e ce ç ec , a c de c ac

a ea f , ef , e

b de f , e , e f b a

f a , a , e a c de

ee a a , a e e /

a , e e de a ca e e' c e

, e e , e , fe a b d ,

e a a ,

b , e ce a , , a ee a

, e e de a ca e e' b e

, fe a ac e

c a , e , ea ed , e

e de a ca e e a d

a , ce e , b a f a , a

ee a a , a e e a d

a e e , e e de a ca e e

b a f a , a , e a

c de ee a a , a e e a d

a , a e e , a a e

78. OUTCOME 19: LEARNER SUPPORT, ADVICE AND SERVICES

l e a a ç ea e aef f edb  
a d ece e ee a ad cef e a e  
e ce Çe ce O c e a Qe ce O . . a . . . d S Tf . R T . A / D J C E . AT . BT Tce . T . a d S .  
f R T d . vaf

Contents  
Part 1  
Part 2  
Part 3  
Part 4  
Part 5  
Part 6  
Part 7  
Outcome 13  
Outcome 14  
Outcome 15  
Outcome 16  
Outcome 17  
Outcome 18  
Outcome 19  
Outcome 20  
Outcome 21  
Outcome 22  
Part 8

**80. OUTCOME 20: MANAGING WITHDRAWAL AND CLOSURE**

S a e e e , a , efee ,adb  
e a a ea e f ed ca a c  
Ne Zeaa da e ec ea d, ec ed , ee e  
f ea e , da a , ee d fed ca a  
c , ec e fa a

**81. Process:**

Contents  
Part 1  
Part 2  
Part 3  
Part 4  
Part 5  
Part 6  
Part 7  
Outcome 13  
Outcome 14  
Outcome 15  
Outcome 16  
Outcome 17  
Outcome 18  
Outcome 19  
Outcome 20  
Outcome 21  
Outcome 22  
Part 8

82. OUTCOME 21: DEALING WITH COMPLAINTS

Contents
Part 1
Part 2
Part 3
Part 4
Part 5
Part 6
<b>Part 7</b>
Outcome 13
Outcome 14
Outcome 15
Outcome 16
Outcome 17
Outcome 18
Outcome 19
Outcome 20
<b>Outcome 21</b>
Outcome 22
Part 8



# Code administrator

**86. Reporting and publishing obligations**

T, ec dead a c de a a  
e a e ac e ad e  
, c de

If, ec dead a , ec e f  
e a z da e c e ea ed  
, e e be ed ca a aç e e e f  
ea e a e beaç f, c de , ec de  
ad a e , a e beaç  
ed ca a a a cea e ce a da  
ee a e e a e c .

T, ec dead a a f , e ed  
, e e bca e d e a e  
, e e b , a a f , e e a  
a d c e fab eaç f, c de bec  
a , a e afe a d a d edac f  
, ec f , ac .

- i T, e , e efe ed bca e a e/  
a , ee , de , ea e , a d , e  
ed ca a e e , f ed a d  
b de a , e , ce f e a a d  
dec a de , c de

- T, ec dead a a e ea abe e,  
, b c e , c de , de a d ea e,  
c d , b , de e f , de .

**87. Reporting breach of code**

T, ec dead a /  
a ca ece ec , a efe a , a , e  
c de , a bee beaç ed f a , e a d  
b decde , e , e , ec , a efe a  
a , ea ea c , e , ce  
, e c de e e e be e,  
a a f , e ac .

T, ec dead a /  
a , b , , ce e f ece a d  
dea , ac , a efe a a d  
b a , e c bef f e a a  
c , a efe a

**88. Responding to a complaint**

If, ec dead a decde , a f , e  
e a a a ed /

a a ea ec d , f a d e a ea a e ed  
c , e , ce , e c de e e e  
be e a d

b f , e , e , ade , ec , a  
efe a f , e dec e a e

If, ec dead a decde , a f , e  
e a a a ed c de  
, ef , a dac acc d , a  
ea abe efa e /

a efe , ec , a efe a a , e  
a e c

b dea , , ec , a efe a f a  
c e ae , ec , a efe a



## 89. Monitoring, investigating, and receiving and sharing information

T, e c de ad a e , bef  
a d e a e a ed ca

**90. Working with Dispute Resolution Scheme operator(s)**

T, e c de ad a c ab a  
 , e D , e Re Sç e e e a /  
 a , e , e D , e Re Sç e e e a  
 ee f a ee a ad , ef a  
 e a , de ç a a d  
 b , e ba f a f , e D , e  
 Re Sç e e c de , eac  
 eeded b a e a , de ç  
 a , e e be a d afe  
 f , e ea e

**91. Requirements for entry to inspect student accommodation**

T, e f a a c de  
 ad a , e fe de  
 acc da add ec /  
 f , e Ac

T, e c de ad a eed , de e de ce  
 f de a a a a d , e e e ed a a  
 a e e T, e , da , de e de ce f  
 a , a , c d efe e ce /  
 a , ef a e f , e e , e e , a e  
 a , ed a d  
 b a a e e f , e , e c fe ed , a  
 , e c

---



17