COMPLAINTS POLICY AND PROCEDURE

At Wibli Wobli Nursery we believe that parents are entitled to expect courtesy and prompt, careful attention to their individual needs and wishes. We hope that at all times parents are happy with the service provided and we encourage parents to voice their appreciation to the staff concerned.

We record all compliments and share these with staff.

We welcome any suggestions from parents on how we can improve our services, and will give prompt and serious attention to any concerns that parents may have. Any concerns will be dealt with professionally and promptly to ensure that any issues arising from them are handled effectively and to ensure the welfare of all children, enable ongoing cooperative partnership with parents and to continually improve the quality of the nursery.

We have a formal procedure for dealing with complaints where we are not able to resolve a concern. Where any concern or complaint relates to child protection, we follow our Safeguarding Policy. Staff are made aware of the complaints process as part of their induction and ongoing training.

Internal complaints procedure

Stage 1: Informal Resolution

If any parent should have cause for concern or any queries regarding the care or early learning provided by the nursery, they should in the first instance take it up with the child's key worker or a senior member of staff/room leader.

Stage 2: Formal complaint to Nursery Manager

If an issue remains unresolved or parents feel they have received an unsatisfactory outcome after the informal stage, they must submit their concerns in writing as a formal complaint to the relevant nursery manager at the setting - see the below **Schedule - Complaints Contact Information**.

The nursery manager will acknowledge receipt of the complaint in writing within 3 working days, investigate the complaint fully and respond to the parent with the outcome within 14 days of receiving the complaint. If the investigation cannot be completed within 14 days, an extension of up to 7 additional days may be applied (a maximum of 21 days), and the parent will be informed in writing of the reason for the extension and the revised timeline. The nursery manager will document the complaint, investigation process, and actions taken in the complaints log book.

In accordance with Regulation 36 of the Child Minding and Day Care (Wales) Regulations 2010, the complaint may be discontinued pending the outcome of a concurrent consideration as set out in the regulations. The complainant will be informed if this is the case and will be notified when the concurrent consideration has been concluded. The complaint will be resumed on the conclusion of the concurrent

consideration and the timescales outlined above will be restarted from the point the complaint is resumed.

(Most complaints are usually resolved informally at stage 1 or 2).

Stage 3: Formal meeting – final internal stage
If the matter is still not resolved, the nursery will hold a formal meeting between the manager, parent and the senior staff member to ensure that it is dealt with comprehensively. The nursery will make a record of the meeting and document any actions. All parties present at the meeting will review the accuracy of the record, and be asked to sign to agree it and receive a copy. This will signify the conclusion of the procedure.

Recording of Complaints
A detailed record of all complaints will be kept in digital format by the Nursery in a secure location, including the nature of the complaint, actions taken, results of the investigation and information provided to the complainant, including the date of the final response.

This record will be made available to CIW inspectors during their visits, and parents involved will have access to the complaint log, with the exception of confidential personal details.

External Complaints
Parents are informed that they have the right at any time to complain to the local authority which has arranged for the provision of day care for the particular child, and that they have the right at any time to complain to CIW. CIW is the registering authority for nurseries in Wales and investigates all complaints that suggest a provider may not be meeting the requirements of the nursery's registration. It risk assesses all complaints made and may visit the nursery to carry out a full inspection where it believes requirements are not met.

Raising the matter with the Local Authority
If the complaint concerns a child placement that has been arranged by the Local Authority you may also file a formal complaint with the relevant Local Authority under Regulation 33 of the Child Minding and Day Care (Wales) Regulations 2010. See below **Schedule – Complaints Contact Information**.

If the complaint involves a council arranged placement, in accordance with Regulation 35 of the Child Minding and Day Care (Wales) Regulations 2010, a response will be provided to the relevant council within 35 days.

Raising the matter with Care Inspectorate Wales (CIW)
Parents can raise the matter with CIW. Parents are made aware that they can contact CIW at any time they have a concern, including at all stages of the complaints procedure and are given information on how to contact them. CIW is the registering authority for nurseries in Wales and investigates all complaints that suggest a provider may not be meeting the requirements of the nursery's registration. It risk assesses

all complaints made and may visit the nursery to carry out a full inspection where it believes requirements are not met. Whilst CIW is not a complaints agency, it is interested in information about regulated settings.

Contact details for the CIW:

To raise a concern:

- Phone : 0300 7900 126
- Email : CIW@gov.wales
- Write to CIW:
  Care Inspectorate Wales
  Welsh Government
  Sarn Mynach
  Llandudno Junction
  LL31 9RZ

For general enquiries:

Llandudno Junction

- Phone : 0300 7900 126/ 0872 437 7301
- Email : CIW.LlandudnoJunction@gov.wales
- Write to CIW:
  Care Inspectorate Wales
  Welsh Government office
  Sarn Mynach
  Llandudno Junction
  LL31 9RZ

Merthyr Tydfil

- Phone : 0300 7900 126/ 0872 437 7302
- Email : CIW.Merthyr@gov.wales
- Write to CIW:
  Care Inspectorate Wales
  Welsh Government office
  Ryhdycar Business Park
  Merthyr Tydfil
  CF48 1UZ

Carmarthen

- Phone : 0300 7900 126/ 0872 437 7303
- Email : CIW.Carmarthen@gov.wales
- Write to CIW:
  Care Inspectorate Wales

Government Buildings
Picton Terrace
Carmarthen
SA31 3BT

Parents will also be informed if the nursery becomes aware that they are going to be inspected and after inspection will make available a copy of the report to parents and/or carers of children attending on a regular basis. We will adopt this policy for all children within our setting across all age groups.

This policy was adopted on	Signed on behalf of the nursery	Date for review
27/10/2026	*L.George*	*10/2027*

SCHEDULE – COMPLAINTS CONTACT INFORMATION

Nursery	**Wibli Wobli Cardiff**
Area Manager	Leah George
Nursery Manager	Lilly Hibbard / Daisy Owen
Local Authority	Cardiff Social Services Phone: 029 2087 2087 (Cardiff City Council general enquiries) Email: socialservices@cardiff.gov.uk Post: Cardiff City Council - Social Services Complaints Team County Hall, Atlantic Wharf, Cardiff, CF10 4UW

Nursery	**Wibli Wobli Newport**
Area Manager	Leah George
Nursery Manager	Rhiannon Phillips
Local Authority	Newport City Council Phone: 01633 656656 Email: info@newport.gov.uk Post: Civic Centre, Godfrey Road, Newport, NP20 4UR

POLISI A GWEITHDREFN CWYNION

Ym Meithrinfa Wibli Wobli rydym o'r farn bod gan rieni hawl i ddisgwyl cwrteisi a sylw prydlon a gofalus i'w hanghenion a'u dymuniadau unigol. Gobeithiwn fod rhieni yn hapus ar bob achlysur gyda'r gwasanaeth a ddarperir ac rydym yn annog rhieni i leisio'u cymeradwyaeth i'r staff dan sylw.

Rydym yn cofnodi pob canmoliaeth a'u rhannu gyda'r staff.

Rydym yn croesawu unrhyw awgrymiadau gan rieni ar sut y medrwn wella'n gwasanaeth, a byddwn yn rhoi sylw prydlon a difrifol i unrhyw bryderon sydd gan rieni. Bydd unrhyw bryderon y cael eu trafod yn broffesiynol ac yn ddiymdroi i sicrhau bod unrhyw faterion ddaw ohonynt yn cael eu trin yn effeithiol i sicrhau lles pob plentyn, i alluogi partneriaeth gydweithredol gyda rhieni a gwella ansawdd y feithrinfa yn barhaus.

Mae gennym weithdrefn ffurfiol ar gyfer trafod cwynion pan na fedrwn ddatrys pryder. Pan fo unrhyw bryder neu gŵyn yn ymwneud ag amddiffyn plant, rydym yn dilyn ein Polisi Diogelu. Sicrheir bod staff yn ymwybodol o'r broses gwyno fel rhan o'u hyfforddiant cynefino a pharhaus.

Gweithdrefn gwyno fewnol

Cam 1: Datrys Anffurfiol

Os oes gan unrhyw riant le i bryderu neu fod ganddynt unrhyw gwestiynau ynglŷn â'r gofal neu'r addysg gynnar a ddarperir gan y feithrinfa dylent yn y lle cyntaf ddwyn y mater i sylw'r gweithiwr allweddol neu uwch aelod o'r staff/arweinydd ystafell.

Cam 2: Cwyn Ffurfiol i Reolwr y Fethrinfa

Os na ellir datrys mater neu os yw rhieni yn teimlo eu bod wedi derbyn canlyniad anfoddhaol ar ôl y cam anffurfiol, rhaid iddynt gyflwyno eu pryderon yn ysgrifenedig fel cwyn ffurfiol i reolwr perthnasol y feithrinfa yn y lleoliad. Gweler yr **Atodlen - Gwybodaeth Gyswllt Cwynion** isod.

Bydd y rheolwr yn cadarnhau derbyn y cwyn yn ysgrifenedig o fewn 3 diwrnod gwaith, archwilio'r cwyn yn llawn a rhoi ymateb i'r rhieni gyda'r canlyniad o fewn 14 diwrnod ar ôl derbyn y cwyn. Os na ellir cwblhau'r ymchwiliad o fewn 14 diwrnod, gellir ymestyn y cyfnod hyd at 7 diwrnod ychwanegol (uchafswm o 21 diwrnod), a bydd y rhieni'n cael gwybod yn ysgrifenedig am reswm yr ymestyniad a'r amserlen newydd. Bydd y cwyn, y broses ymchwilio a'r camau a gymerwyd yn cael eu dogfennu yn lyfr log cwynion.

Yn unol â Rheoliad 36 o Reoliadau Gwarchod Plant a Gofal Dyddiol (Cymru) 2010, gellir rhoi'r gorau i'r gŵyn tra'n aros am ganlyniad ystyriaeth gydredol fel y nodir yn y rheoliadau. Bydd yr achwynydd yn cael gwybod os yw hyn yn wir a bydd yn cael gwybod pan fydd yr ystyriaeth gydredol wedi dod i ben. Bydd y gŵyn yn ailddechrau ar ddiwedd yr ystyriaeth gydredol a bydd yr amserlenni a amlinellir uchod yn cael eu hailgychwyn o'r pwynt y bydd y gŵyn yn ailddechrau.

(Mae'r rhan fwyaf o gwynion yn cael eu datrys yn anffurfiol yng ngham 1 neu 2).

Cam 3: Cyfarfod Ffurfiol – cam mewnol terfynol

Os nad yw'r mater wedi ei ddatrys, bydd y feithrinfa yn cynnal cyfarfod ffurfiol rhwng y rheolwr, y rhiant a'r uwch aelod o staff i sicrhau bod y mater yn cael sylw llawn. Bydd y feithrinfa wedyn yn gwneud cofnod o'r cyfarfod ac yn dogfennu unrhyw weithredu. Bydd pob parti sy'n bresennol yn y cyfarfod yn adolygu cywirdeb y cofnod, yna gofynnir iddynt ei arwyddo a byddent yn derbyn copi. Bydd hyn yn arwydd bod y mater wedi ei gloi.

Cofnodi Cwynion

Cadwir cofnod manwl o'r holl gwynion ar ffurf ddigidol mewn lleoliad diogel, gan gynnwys natur y cwyn, y camau a gymerwyd, canlyniadau'r ymchwiliad, a'r wybodaeth a ddarparwyd i'r cwynwr, gan gynnwys dyddiad yr ymateb terfynol.

Bydd y cofnod hwn ar gael i arolygwyr AGC yn ystod eu hymweliadau, a bydd gan rieni a ymgysylltir â hwy fynediad at log y cwynion, gyda'r eithriad o fanylion personol cyfrinachol.

Cwynion Allanol

Rhennir gwybod â rhieni eu bod â'r hawl unrhyw bryd i wneud cwyn i'r awdurdod lleol sydd wedi trefnu gofal dydd ar gyfer y plentyn penodol, a'u bod â'r hawl unrhyw bryd i wneud cwyn i AGC. AGC yw'r awdurdod cofrestru ar gyfer meithrinfeydd yng Nghymru ac yn ymchwilio i bob cwyn sy'n awgrymu y gallai darparwr beidio â chydymffurfio â gofynion cofrestriad y feithrinfa. Mae'n asesu risg pob cwyn a wneir ac efallai y bydd yn ymweld â'r feithrinfa i gynnal arolygiad llawn lle credir nad yw'r gofynion yn cael eu bodloni.

Codi cwyn gyda'r Awdurdod Lleol

Os yw'r cwyn yn ymwneud â lleoliad plentyn a drefnwyd gan Awdurdod Lleol, gallwch hefyd gyflwyno cwyn ffurfiol gyda'r Adran Gwasanaethau Cymdeithasol o'r Awdurdod Lleol perthnasol, yn unol â Rheoliad 33 o Reoliadau Gwarchod Plant a Gofal Dydd (Cymru) 2010. Gweler yr **Atodlen – Gwybodaeth Gyswllt Cwynion** isod.

Os yw'r cwyn yn ymwneud â lleoliad a drefnwyd gan Gyngor, rhoddir ateb i'r cyngor perthnasol o fewn 35 diwrnod, yn unol â Rheoliad 35 o Reoliadau Gwarchod Plant a Gofal Dydd (Cymru) 2010.

Codi'r Mater gydag Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC)

Os nad oes modd datrys y mater yn foddhaol, yna mae gan rieni hawl i godi'r mater gyda AGC. Rydym yn tynnu sylw rhieni at y ffaith bod modd cysylltu ag AGC unrhyw adeg os oes ganddynt bryder, gan gynnwys ym mhob cam o'r weithdrefn gwyno ac rydym yn rhoi gwybod iddynt sut i gysylltu â nhw. AGC yw'r awdurdod cofrestredig ar gyfer meithrinfeydd yng Nghymru ac maent yn archwilio pob cwyn sy'n awgrymu nad yw'r darparwr yn cwrdd â gofynion cofrestru'r feithrinfa. Maent yn cynnal asesiad risg ar bob cwyn a wneir ac o bosib yn ymweld â'r feithrinfa i gynnal archwiliad llawn os ydynt o'r farn nad yw'r

feithrinfa yn cwrdd â'r gofynion. Er nad yw AGC yn asiantaeth gwynion, mae ganddi ddiddordeb mewn gwybodaeth am leoliadau rheoleiddiedig.

Manylion cyswllt AGC:

I drafod pryder:

- Ffôn : 0300 7900 126
- E-bost : ciw@gov.wales
- Ysgrifennwch at AGC :
  Arolygiaeth Gofal Cymru
  Llywodraeth Cymru
  Sarn Mynach
  Cyffordd Llandudno
  LL31 9RZ

Ymholiadau cyffredinol:

Cyffordd Llandudno

- Ffôn: 0300 7900 126 / 0872 437 7301
- E-bost: CIW.LlandudnoJunction@gov.wales
- Post: Arolygiaeth Gofal Cymru
  Swyddfa Llywodraeth Cymru,
  Sarn Mynach,
  Cyffordd Llandudno
  LL31 9RZ

Merthyr Tudful

- Ffôn: 0300 7900 126 / 0872 437 7302
- E-bost : CIW.Merthyr@gov.wales
- Post : Arolygiaeth Gofal Cymru
  Swyddfa Llywodraeth Cymru
  Parc Busnes Rhydycar
  Merthyr Tudful
  CF48 1UZ

Caerfyrddin

- Ffôn: 0300 7900 126 / 0872 437 730
- E-bost: CIW.Carmarthen@gov.wales
- Post : Arolygiaeth Gofal Cymru
  Adeiladau'r Llywodraeth
  Teras Picton
  Caerfyrddin
  SA31 3BT

Bydd rhieni hefyd yn cael eu hysbysu os yw'r feithrinfa yn ymwybodol eu bod am gael eu harolygu ac yn dilyn yr arolygiad bydd copi o'r adroddiad ar gael ar gyfer y rheini a/neu ofalwyr y plant sy'n mynychu'r feithrinfa yn rheolaidd. Byddwn yn mabwysiadu'r polisi hwn ar gyfer pob plentyn yn ein lleoliad ar draws pob grŵp oedran.

Mabwysiadwyd y polisi hwn ar	Llofnodwyd ar ran y feithrinfa	Dyddiad adolygiad nesaf
27/10/2026	*L.George*	*10/2027*

ATODLEN – GWYBODAETH GYSWLLT CWYNION

Meithrinfa	**Wibli Wobli Caerdydd**
Rheolwr ardal	Leah George
Rheolwr Meithrinfa	Lilly Hibbard / Daisy Owen
Cyswllt Awdurdod Lleol	Gwasanaethau Cymdeithasol Caerdydd Ffôn: 029 2087 2087 (Cyngor Caerdydd ymholiadau cyffredinol) Ebost: socialservices@cardiff.gov.uk Cyfeiriad: Cyngor Dinas Caerdydd – Tîm Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol, Neuadd y Sir, Glanfa'r Iwerydd, Caerdydd, CF10 4UW

Meithrinfa	**Wibli Wobli Casnewydd**
Rheolwr Ardal	Leah George
Rheolwr Meithrinfa	Rhiannon Phillips
Cyswllt Awdurdod Lleol	Cyngor Dinas Casnewydd Ffôn: 01633 656656 Ebost: info@newport.gov.uk Cyfeiriad: Civic Centre, Godfrey Road, Newport, NP20 4UR