



## Concerns, Complaints and Compliments Procedure

Wales: NMS
19.1 - 19.7

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

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

If the issue remains unresolved or parents feel they have received an unsatisfactory outcome, then they must present their concerns in writing as a formal complaint to the nursery manager. The manager will then investigate the complaint and report back to the parent within 28 days. The manager will document the complaint fully and the actions taken in relation to it in the complaints log book.

If the complaint is about the nursery manager themselves, then they can present their concerns to the nursery owner. If the complaint is about the nursery owner themselves, then they can present their concerns directly to CIW.

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



### **Stage 3**

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.

### **Stage 4**

If the matter cannot be resolved to their satisfaction, then parents have the right to 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.

A record of complaints will be kept in the nursery. The record will include the name of the complainant, the nature of the complaint, date and time complaint received, action(s) taken, result of any investigations and any information given to the complainant including a dated response.

Parents will be able to access this record if they wish; however, all personal details relating to any complaint will be stored confidentially and will be only accessible by the parties involved. CIW inspectors will have access to this record at any time during visits to ensure actions have been met appropriately.

Please note that CIW is not a complaints agency but is interested in information about regulated settings.

### **Contact details for the CIW:**

#### **To raise a concern:**

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

#### **For general enquiries:**

Wibli Wobli Nursery Ltd Cwmni Rhif / Company Number 13980536  
Cyfeiriad cofrestredig / Registered address 1<sup>st</sup> Floor Wern House Rogerstone Newport NP10 9FQ



### Llandudno Junction

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

### Merthyr Tydfil

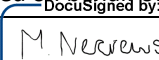
- Phone : 0300 7900 126/ 0872 437 7302
- Email : [CIW.Merthyr@gov.wales](mailto:CIW.Merthyr@gov.wales)
- Write to CIW:  
Care Inspectorate Wales  
Welsh Government office  
Ryhdyar Business Park  
Merthyr Tydfil  
CF48 1UZ

### Carmarthen

- Phone : 0300 7900 126/ 0872 437 7303
- Email : [CIW.Camarthen@gov.wales](mailto:CIW.Camarthen@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 provide 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 ages groups up to 5 years.

This policy was adopted on	Signed on behalf of the nursery	Date for review
23/6/2023	 M. Newrens	June 2024

E4102C63D87D431...



## Gweithdrefn Pryderon, Cwynion a Chanmoliaeth

Cymru: SGC
19.1 - 19.7

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

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

Os nad yw'r mater yn cael ei ddatrys neu fod y rhieni yn teimlo nad ydynt yn fodlon ar y canlyniad, yna rhaid iddynt gyflwyno eu pryderon yn ysgrifenedig ar ffurf cwyn ffurfiol i reolwr y feithrinfa. Yna bydd y rheolwr yn archwilio'r cwyn ac yn adrodd yn ôl i'r rhieni o fewn 28 diwrnod. Bydd y rheolwr yn dogfennu'r cwyn yn llawn a'r camau a gymerwyd mewn perthynas â'r cwyn yn y llyfr log ar gyfer cwynion.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â rheolwr y feithrinfa ei hun, yna gallant gyflwyno eu pryderon i berchennog y feithrinfa. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â pherchennog y feithrinfa ei hun, yna gallant gyflwyno eu pryderon yn uniongyrchol i AGC.



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

### **Cam 3**

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.

### **Cam 4**

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.

Bydd cofnod o gwynion yn cael ei gadw yn y feithrinfa. Bydd y cofnod yn cynnwys enw'r achwynydd, natur y cwyn, dyddiad ac amser derbyn y gwyn, cam(au) a gymerwyd, canlyniad unrhyw ymchwiliad ac unrhyw wybodaeth a roddwyd i'r achwynydd gan gynnwys ymateb wedi ei ddyddio.

Bydd gan rieni fynediad i'r cofnod yma os dymunent, fodd bynnag bydd manylion personol ynglŷn ag unrhyw gwyn yn cael eu storio'n gyfrinachol a dim ond y partïon dan sylw gaiff fynediad atynt. Bydd gan arolygwyr AGC fynediad i'r cofnod yma ar unrhyw adeg yn ystod eu hymweliad i sicrhau bod y camau wedi eu gwireddu mewn modd priodol. Sylwch nad asiantaeth gwynion yw AGC ond mae ganddi ddiddordeb mewn gwybodaeth am leoliadau rheoleiddiedig.



## Manylion cyswllt AGC:

### I drafod pryder:

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

## Ymholiadau cyffredinol:

### Cyffordd Llandudno

#### Teleffon:

- 0300 7900 126
- 0872 437 7301

**E-bost:** [CIW.LlandudnoJunction@gov.wales](mailto:CIW.LlandudnoJunction@gov.wales)

#### Post:

Arolygiaeth Gofal Cymru,  
Swyddfa Llywodraeth Cymru,  
Sarn Mynach,  
Cyffordd Llandudno  
LL31 9RZ

### Merthyr Tudful

#### Teleffon:

- 0300 7900 126
- 0872 437 7302

**E-bost :** [CIW.Merthyr@gov.wales](mailto:CIW.Merthyr@gov.wales)

#### Post :

Arolygiaeth Gofal Cymru  
Swyddfa Llywodraeth Cymru  
Parc Busnes Rhydycar  
Merthyr Tudful  
CF48 1UZ

**Caerfyrddin****Teleffon:**

- 0300 7900 126
- 0872 437 730

**E-bost:** [CIW.Carmaerthen@gov.wales](mailto:CIW.Carmaerthen@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 hyd at bum oed.

Mabwysiadwyd y polisi hwn ar	Llofnodwyd ar ran y feithrinfa	Dyddiad adolygu
23/6/2023	<small>DocuSigned by:</small> M. Neerews	Mehefin 2024

E4102C63D87D431...