



## Gweithdrefn YG

### Cynnwys

1.0 Cyflwyniad.....	2
2.0 Addasiad Rhesymol.....	4
Beth yw Addasiad Rhesymol? .....	4
Addasiadau Rhesymol y byddent yn cael eu hystyried.....	4
Arweiniad i Staff.....	4
3.0 Adrodd a Chofnodi.....	6
4.0 Rheoli Achosion.....	8
5.0 Monitro ac Adolygu.....	9

## 1.0 Cyflwyniad

Datblygwyd y weithdrefn hon er mwyn cynorthwyo [Polisi Ymddygiad Gwrthgymdeithasol](#) Tai Wales & West. Ei nod yw cynnig eglurder ynghylch Adrodd am, Cofnodi, Rheoli ac Adolygu achosion YG a geir.

Drafftwyd y weithdrefn er mwyn cydymffurfio ag a.12 y Ddeddf Ymddygiad Gwrthgymdeithasol (2003) sy'n mynnu bod gan landlordiaid bolisi a gweithdrefn er mwyn delio ag achosion YG, ac mae'n cyd-fynd â'r 'Cod Canllawiau i Awdurdodau Lleol a Chymdeithasau Tai (2005)'.

Trwy adolygu'r gwasanaeth YG o bersbectif cwsmer, rydym wedi penderfynu mai diben y System YG yw cynorthwyo preswylwyr i deimlo'n ddiogel yn eu cartrefi a'u cymunedau.

Er mwyn cyflawni'r diben hwn, rydym yn deall mai'r hyn sy'n bwysig i breswylwyr wrth roi sylw i adroddiadau am YG yw bod:

- **Preswylwyr yn cael eu cynorthwyo i ddelio â materion sy'n effeithio arnynt.**

Bydd preswylwyr yn cysylltu â ni i gael cymorth ar gyfer materion sy'n ymwneud â'r landlord a materion nad ydynt yn ymwneud â'r landlord. Ein nod yw gweithio gyda'n preswylwyr i'w helpu i ddatrys materion, gan gynnig cyngor realistig am y dewisiadau sydd ar gael i ni ac iddyn nhw, er mwyn datrys y broblem a'r ffordd orau o fynd ati i wneud hynny.

- **Gwrandawir ar breswylwyr a deallir y broblem gywir i'w datrys yn llawn.**

Byddwn yn cymryd amser i ddeall effaith y broblem ar unigolyn. Byddwn yn defnyddio gwybodaeth y bydd unigolyn wedi ei rhannu gyda ni eisoes efallai i ddeall eu sefyllfa, yr hanes neu'r cefndir a allai effeithio ar eu gallu i ddelio gyda neu i gymryd y camau angenrheidiol er mwyn rhoi sylw i'r broblem y maent yn adrodd amdani.

- **Caiff preswylwyr eu cynorthwyo i gael yr help cywir ar yr adeg gywir.**

Byddwn yn ceisio deall a oes gan unigolyn anghenion a sut y mae hynny yn effeithio ar eu gallu i reoli eu sefyllfa. Byddwn yn cynorthwyo preswylwyr i fanteisio ar wasanaethau neu gymorth ac yn gwneud atgyfeiriadau i wasanaethau diogelu ac asiantaethau statudol pan fo hynny'n briodol (cyf maes/polisi diogelu).

- **Mae preswylwyr yn teimlo'n ddiogel yn eu cartrefi a'u cymunedau.**

Cydnabyddir bod YG yn aml yn symptom mater dyfnach gyda'r unigolyn, eu cartrefi, neu eu cymuned. Cyfrifoldeb pob aelod o staff yw cynorthwyo'r gwaith o reoli YG yn ein cymunedau. Gallai hyn amrywio o gymorth uniongyrchol i breswylwyr gyda materion penodol; i eiddo neu welliannau amgylcheddol; neu i weithgareddau datblygu cymunedol er mwyn cynorthwyo'r gymuned ehangach.

- **Rhoddir y wybodaeth ddiweddaraf i breswylwyr**

Byddwn yn ceisio deall pryd a sut y bydd unigolyn yn dymuno cael diweddariadau am unrhyw gamau y byddwn yn cytuno eu cymryd, gan gytuno ar ffordd realistig a phriodol o wneud hyn.

### **Diffiniad**

Mae WWH wedi defnyddio'r diffiniad a gyflwynwyd yn y Ddeddf Trosedd ac Anrhefn (1998) ynghylch ymddygiad gwrthgymdeithasol, sy'n nodi bod:

“unrhyw ymddygiad sy'n peri neu sy'n debygol o beri aflonyddwch, braw neu ofid i un unigolyn neu fwy nad ydynt yn byw ar yr un aelwyd” ac “a gyflawnir gan breswlydd, unrhyw aelod o'u haelwyd neu ymwelydd â'u cartref sy'n cyflawni, sy'n bygwth cyflawni, sy'n cymryd rhan yn, neu'n meddu ar wybodaeth o, ac sy'n caniatáu i ymddygiad o'r fath ddigwydd”.

Mae WWH wedi cydnabod bod ymddygiad a gweithgarwch yn ein cymunedau, y gallai gael ei ystyried fel ymddygiad gwrthgymdeithasol yn unol â'r diffiniad uchod, ac y gallai dorri amodau tenantiaeth hefyd, ond nad yw'n bodloni trothwy er mwyn canlyn ymyrraeth ffurfiol a chyfreithiol. O'r herwydd, mae WWH wedi mabwysiadu dull gweithredu lle y gallai cwynion gael eu hystyried yn rhai 'lefel isel neu risg isel', nad ydynt yn cael yr un faint o effaith ar y dioddefwyr a'r gymuned ehangach. Mae'r gwahaniaeth rhwng y 'graddau' ymddygiad hyn yn cyfrannu at y math o ymateb a'r camau sydd ar gael i ddatrys y materion hefyd.

Er mwyn cynorthwyo'r gwaith o reoli YG, mae gan WWH dîm arbenigol sy'n cynnig cyngor a chymorth i staff a phreswylwyr, a gellir manteisio ar hwn ar unrhyw adeg yn ystod yr ymchwiliad. Mae'r tîm yn cynnwys Cydlynnydd YG a Swyddogion Anghydfod mewn Cymdogaeth (NDOs). Mae'r NDOs yn gweithio ar sail ddaearyddol yn gyffredinol, ond byddant yn darparu cymorth ac yn cyflenwi yn ôl y gofyn.

Yn ogystal â rheoli achosion unigol, mae WWH wedi mabwysiadu dulliau eraill er mwyn rheoli cynlluniau a chymunedau, gyda'r nod o leihau effaith bosibl YG ar breswylwyr. Mae'r rhain yn cynnwys polisïau gosod lleol, gwaith gwella ystadau a gwelliannau diogelwch megis CCTV neu systemau drws.

Yn ogystal, cydnabuwyd bod gwaith cyn tenantiaeth gyda phreswylwyr yn elfen bwysig o sefydlu tenantiaeth lwyddiannus a chynaliadwy. Gallai hyn gynnwys sgysiau er mwyn deall ai hwn yw'r cartref cywir, manteisio ar gymorth, cydnabod a deall materion blaenorol, a chynnig cyngor a chymorth priodol i wrthod cynnig llety, ond nid yw wedi cael ei gyfyngu i hyn.

Yn ogystal, rydym wedi ymrwymo i sicrhau na fydd unigolion sy'n cysylltu â ni ynghylch YG, neu unrhyw fater arall, dan unrhyw anfantais wrth fanteisio ar ein gwasanaethau, a byddwn yn ymrwymo i wneud addasiadau rhesymol er mwyn bodloni anghenion unigol.

## 2.0 Addasiad Rhesymol

### Beth yw Addasiad Rhesymol?

Mae [Addasiad Rhesymol](#) yn derm cyfreithiol a ddisgrifir yn y Ddeddf Cydraddoldeb (2010). Mae'n golygu bod gofyn i ni, fel Cymdeithas Dai, sicrhau ein bod yn deall os bydd gofyn i ni ddarparu gwasanaethau mewn ffordd wahanol i unigolyn fel na fyddant dan anfantais sylweddol o'u cymharu â rhywun arall o ganlyniad i'w hamgylchiadau personol.

### Addasiadau Rhesymol y byddent yn cael eu hystyried

Rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod ein preswylwyr a'n cwsmeriaid yn gallu manteisio ar hygyrchedd o safon uchel wrth fanteisio ar ein gwasanaethau. Byddwn yn sicrhau bod y dull hwn yn cydnabod y diffiniad yn y Ddeddf Cydraddoldeb sef bod:

***“gan unigolyn anabledd os bydd ganddynt nam corfforol neu feddyliol ac mae'r nam yn cael effaith niweidiol sylweddol a hirdymor ar eu gallu i gyflawni gweithgareddau dydd-i-ddydd arferol (A6(1))”***

O ganlyniad i wahanol anghenion a gofynion unigolion, ni ellir cynnig enghreifftiau o'r holl addasiadau y byddai modd eu hystyried, fodd bynnag, mae'r canlynol yn rhai enghreifftiau o'r addasiadau y byddai modd eu gwneud er mwyn cynnig cymorth ychwanegol i breswylwyr neu gwsmeriaid sydd â chyflwr iechyd corfforol, datblygiadol neu feddyliol; sydd ag anawsterau dysgu neu gyfathrebu; neu sydd â namau synhwyrdd, megis nam ar eu golwg neu eu clyw:

- Defnyddio'r dull cyfathrebu a ffafir
- Peidio mynnu bod gwybodaeth ysgrifenedig yn cael ei darparu, pan fyddai hyn yn creu anawsterau i'r preswlydd.
- Egwylliau rheolaidd yn ystod cyfweiliadau.
- Darparu gwybodaeth mewn ffurf hygyrch.

Yn ogystal, byddem yn ystyried addasiadau ar gyfer achosion nad ydynt yn cael eu cynnwys yn y Ddeddf Cydraddoldeb, er enghraifft:

- Gwasanaeth cyfieithu ar gyfer preswylwyr neu gwsmeriaid nad Cymraeg neu Saesneg yw eu mamiaith.
- Darparu cymorth ychwanegol i breswylwyr neu gwsmeriaid y gallai fod ganddynt anawsterau llythrennedd.
- Trefnu apwyntiadau ymlaen llaw a pheidio galw yn ddirybudd.

## Arweiniad i Staff

Wrth gyfarfod a chyfathrebu gyda phreswlydd neu gwsmeriaid, dylai staff Tai Wales & West:

- **Holi, ni ddylid tybio** – Mewn nifer o achosion, ni fydd anabledau neu anghenion penodol wastad yn weladwy neu'n amlwg. Dylem holi, fel mater o drefn, a oes angen cymorth ychwanegol ar unigolyn, neu a ddylem fod yn darparu ein gwasanaethau iddyn nhw mewn ffordd benodol. Nid oes yn rhaid iddo fod yn lletchwith neu'n ymwithiol, ond yn syml, cwestiwn fel: "Ein dull arferol o ddelio gyda hyn fyddai \*\*\*, a ydych chi'n credu y byddai angen unrhyw gymorth ychwanegol arnoch?". Mae hyn yn caniatáu i'r unigolyn ddweud wrthym pa gymorth y byddai ei angen arnynt, gan ganiatáu iddynt fod mor agored, neu beidio, am eu hamgylchiadau personol hefyd.
- **Gwranddo** – Bydd preswylwyr neu gwsmeriaid y mae ganddynt anghenion cymorth penodol yn gwybod yr hyn y mae ei angen arnynt, a thrwy gynnig y cyfle iddynt ddweud wrthym, a thrwy wrando, byddwn yn gallu bodloni'r anghenion hynny pan fo hynny'n rhesymol.
- **Bod yn Hyblyg** – Gall fod yn hawdd tybio y bydd gofyn i unigolion y mae ganddynt anabledd tebyg gael yr un cymorth, fodd bynnag, efallai na fydd hyn yn wir. Dylem fod yn barod i fod yn hyblyg o ran ein dull gweithredu wrth ymateb i geisiadau am addasiadau rhesymol.
- **Cofnodi** – Byddwn yn sicrhau bod y wybodaeth a'r cais am gymorth a ddarparir gan yr unigolyn yn cael ei gofnodi a'i rannu mewn ffordd briodol. Mae ein system Rheoli Tai yn caniatáu i "Wybodaeth Bwysig Am Ddarparu Gwasanaethau" gael ei llenwi ac mae'n sicrhau bod pob adran yn ymwybodol o ofynion penodol y preswlydd. Yn ogystal, mae llyfrgell "Dogfennau Diogel" ar gael er mwyn cofnodi gwybodaeth sensitif.

### 3.0 Adrodd a Chofnodi

Dylid annog preswylwyr, neu bartïon eraill, i adrodd am faterion YG ym mha bynnag ffordd sydd fwyaf cyfleus iddynt. Byddwn yn derbyn adroddiadau ar lafar, yn ysgrifenedig neu'n electronig. Gallai hyn ddod o'r unigolyn sy'n cael eu heffeithio yn uniongyrchol, neu gan rywun arall ar eu rhan. Yn ogystal, mewn nifer o achosion, bydd preswylwyr yn cysylltu â Swyddogion Tai, ac eraill yn uniongyrchol, gan bod rhifau ffôn symudol staff ar gael i breswylwyr.

Mae'n bwysig bod cymaint o wybodaeth ffeithiol a pherthnasol ag y bo modd yn cael ei chasglu pan adroddir yn y lle cyntaf. Bydd hyn yn cynnwys y canlynol ond ni fydd wedi cael ei gyfyngu i hyn:

- Beth sy'n digwydd?
- Ble mae'n digwydd?
- Pwy yw'r unigolion sy'n rhan o hyn?
- Pryd ddigwyddodd hwn?
- Pa mor aml y mae'n digwydd?
- Pa gamau, os o gwbl, y maent wedi'u cymryd i fynd i'r afael â'r mater?
- A ydynt wedi adrodd amdano wrth unrhyw asiantaethau eraill, megis yr Heddlu neu Iechyd yr Amgylchedd?

Mae'r cyswllt cychwynnol hwn yn gyfle i gael sgwrs gyda'r unigolyn, i ddeall yr effaith y mae'r problemau yn ei chael arnynt ac i gynnig cyngor a chymorth cychwynnol.

Wrth gael adroddiad, caiff ei gategoreiddio ac efallai y caiff ei gofnodi mewn un o dri chategori:

1. Cyngor yn unig – byddai natur yr adroddiad yn golygu y byddai'r unigolyn yn cael cyngor am sefyllfa na fyddai, ar yr adeg hon, yn cael ei chanlyn ymhellach, er enghraifft, sŵn a achosir gan ffynhonnell anhysbys, dewisiadau ffordd o fyw, plant yn chwarae yn ystod y dydd – efallai na fydd angen cofnodi'r math hwn o adroddiad, os gwneir unrhyw nodiadau, dylid eu cofnodi yn y Dyddiadur Tenantiaeth.
2. Adroddiad lefel isel / risg isel – gallai'r math hwn o broblem gael ei ystyried fel sefyllfa y mae'n ymddangos ei bod yn cael effaith isel, neu sy'n peri risg isel, i'r unigolyn sy'n gwneud yr adroddiad neu'r gymuned, er enghraifft gofid sy'n ymwneud â cherbyd nad yw'n cynnwys elfen droseddol, tipio anghyfreithlon neu niwsans sy'n cael ei beri gan anifail – dylid cofnodi'r math hwn o adroddiad yn y Daenlen Lefel Isel, a dylid cofnodi unrhyw gamau y cytunir arnynt yn y Dyddiadur Tenantiaeth.

3. Difrifol / Risg Uchel – byddai'r adroddiad hwn yn broblem yr ystyrir ei bod yn cael effaith fawr ar yr unigolyn neu'r gymuned, ac fe allai hyn gynnwys ymddygiad treisgar neu ymosodol, amheuaeth am weithgarwch troseddol neu sŵn parhaus – rhaid cofnodi'r math hwn o adroddiad yn ASBEM yn Dynamics.

Mae'n bwysig ystyried nad yw'r gweithgarwch hwn i gategoreiddio adroddiadau yn 'sefydlog'. Os bydd adroddiad a oedd yn ymddangos ei fod wedi cael ei ddatrys trwy roi cyngor yn unig, neu a oedd ar lefel isel yn y lle cyntaf, yn gwaethygu, bydd modd ei osod mewn categori arall, a'i ail-gofnodi. Yn ogystal, gallai'r un peth fod yn wir i'r gwrthwyneb, lle'r oedd adroddiad yn ymddangos fel un risg uchel, ac mae'n gwella, yna bydd modd ei nodi fel un 'Anweithredol' o fewn ASBEM.

Yn ogystal, dylid hysbysu'r unigolyn sy'n adrodd am y broblem o'r wybodaeth briodol er mwyn sicrhau eu bod yn glir ynghylch sut y caiff eu problem ei rheoli. Gallai hyn gynnwys:

- Enw a manylion cyswllt eu Swyddog Tai / Swyddog Anghydfod mewn Cymdogaeth.
- Camau gweithredu y cytunwyd arnynt, naill ai gan yr unigolion sy'n adrodd neu gan WWH.
- Sut y byddant yn cael gwybod am gynnydd yr ymchwiliad.
- Manylion cyswllt Gwasanaethau Amgylcheddol yr Awdurdod Lleol.
- Manylion eu PCSO lleol.

Pan ddarparir dogfennaeth fel rhan o'r adroddiad, dylid cadw hon yn y lyfrgell briodol o fewn Dynamics, gyda 'nodyn' i hysbysu ble y cofnodir dogfennaeth a beth yw'r ddogfennaeth honno.

Pan gofnodir gwybodaeth, mae'n bwysig ei bod yn cael ei chofnodi mewn ffordd briodol. Ni ddylid storio gwybodaeth a dogfennaeth yn Outlook, WhatsApp, ffolderi One Drive personol, neu trwy gyfrwng unrhyw ddull arall. Mae hyn yn sicrhau y rheolir yr holl wybodaeth o fewn y Protocolau Diogelu Data priodol a bod modd troi ati yn ôl y gofyn.

Mae llyfrgell Tenantiaeth Dynamics yn cynnwys safle 'Diogel' er mwyn rheoli unrhyw ddogfennaeth sensitif mewn ffordd briodol.

#### 4.0 Rheoli Achosion

Rheolir achosion YG yn unol â'r sefyllfa a chaiff y dull ei deilwra i anghenion yr unigolion dan sylw.

Dylem sicrhau y bodlonir anghenion yr unigolion dan sylw a'u bod yn cael eu hadolygu'n rheolaidd, er enghraifft, os bydd sefyllfa yn gwaethygu, a oes angen ystyried mesurau caledu targedau, neu a gafwyd gwybodaeth newydd sy'n mynnu ein bod ni, neu wasanaethau cymorth eraill, yn darparu ein gwasanaeth mewn ffordd wahanol nawr.

Mae'r canlynol yn ganllawiau y gellir eu hystyried yn ystod y broses barhaus o reoli achos YG efallai:

- Cofnodi unrhyw gamau gweithredu ac ymyriadau – gallai hyn fod yn y cofnod ASBEM neu yn y Dyddiadur Tenantiaeth.
- Cadarnhau camau gyda'r unigolion dan sylw – ceisio deall pa ganlyniadau sy'n cael eu ceisio a bod yn realistig am yr hyn y mae modd ei gyflawni, sicrhau bod yr unigolion yn glir am yr hyn y dylent fod yn ei wneud, a'r hyn yr ydym ni yn ei wneud.
- Cynorthwyo a galluogi camau i ddatrys y sefyllfa – gan gynnwys manteisio ar NDOs, HMs, CDOs, TSOs, ac ati.
- Defnyddio Dulliau Adferol pan fo hynny'n briodol – ceisio datrysiaid cyfeillgar y bydd y bobl dan sylw yn fodlon ag ef.
- Defnyddio Asiantaethau Statudol ac Asiantaethau eraill yn ôl y gofyn – gwneud yr atgyfeiriadau priodol i'r Awdurdod Lleol ac asiantaethau cymorth eraill er mwyn manteisio ar gymorth ychwanegol.
- Monitro Atgyfeiriadau – sicrhau bod unrhyw atgyfeiriadau, neu gynlluniau gweithredu, yn cael eu symud yn eu blaen a bod y manylion cyswllt priodol yn cael eu cofnodi.
- Cynnwys Gwasanaethau Amgylchedd Awdurdod Lleol – darparu gwybodaeth gyswllt a sicrhau bod gwaith partneriaeth yn briodol.
- Defnyddio'r gweithdrefnau a'r canllawiau sy'n bodoli eisoes yn ôl y gofyn – mae gweithdrefnau ar wahân yn eu lle ar gyfer sefyllfaoedd megis Troseddau Casineb ac Ymddygiad Gwahaniaethol, Trais Domestig, Cymorth i Ddiodefwrwr a Thystion a Materion Diogelu, a dylid defnyddio'r rhain pan fo hynny'n briodol.
- Ymyriadau ffurfiol a chamau gweithredu cyfreithiol sydd ar gael i WWH – i'w defnyddio pan fo hynny'n briodol, a thrwy ymgynghori gyda Rheolwyr Tai a'r Cydlynnydd YG
- Ymchwiliadau a arweinir gan yr Heddlu – gellir ysgogi adroddiadau YG o ganlyniad i weithgarwch a arweinir gan yr Heddlu megis Grwpiau Datrys Problemau neu o ganlyniad i Warantau neu Wybodaeth, dylem sicrhau ein bod yn cymryd rhan weithredol yn y bartneriaeth, gan gydnabod effaith gweithgarwch ar y gymuned ehangach
- Dim camau pellach



## 5.0 Monitro ac Adolygu

Dylid adolygu a monitro'r achosion a gofnodir yn rheolaidd er mwyn pennu a weithredwyd y camau gweithredu a'r ymyriadau priodol er mwyn rheoli'r achos mewn ffordd weithredol.

Pan adolygir achosion, os bydd gweithgarwch neu gamau wedi digwydd yn ddiweddar, cânt eu hystyried fel achos 'Gweithredol', os na fydd gweithgarwch cyfredol mewn perthynas â'r achos, gellir ei ystyried fel achos 'Anweithredol'.

Wrth adolygu'r achos, efallai y bydd o gymorth ystyried rhai o'r canllawiau isod:

- Am ba mor hir y mae wedi bod yn weithredol – a yw wedi bod yn weithredol yn barhaus, neu a oes patrymau gweithgarwch?
- Yr hyn a adroddir – ai'r un mater â'r mater a adroddwyd ar y dechrau; a yw wedi newid?
- Pa gamau a gymrwyd – beth oedd y canlyniadau; beth oedd y rhwystrau, sut y llwyddwyd i oresgyn rhwystrau, neu beidio?
- A gynhaliwyd camau y cytunwyd arnynt yn flaenorol ar y ddwy ochr (unigolyn a WWH)?
- Pa gyngor a ddarparwyd – pa mor llwyddiannus fu'r cyngor hwn; a oedd wedi helpu'r sefyllfa?
- A yw'r wybodaeth yn gyflawn – a ydym wedi colli unrhyw beth; a oes dull arall y byddai modd ei archwilio?
- Ansawdd y wybodaeth a gaiff ei dal – os caiff yr achos ei symud yn ei flaen i gamau ffurfiol/cyfreithiol, a oes popeth ar gael er mwyn sicrhau, er enghraifft, y gellir paratoi Bwndel Tystiolaeth y Llys yn syml?
- Bodlonrwydd – a gynhaliwyd arolwg bodlonrwydd; beth fu'r adborth; sut allem fod wedi darparu'r gwasanaeth yn wahanol; beth wnaethom a werthfawrogwyd?
- Cymorth arall – a archwiliwyd yr holl lwybrau cymorth eraill, yn fewnol ac yn allanol?
- A yw'r sefyllfa yn bodloni'r trothwy ar gyfer ymateb [Sbardun Cymunedol](#) ehangach, lle y bydd adroddiadau parhaus a lluosog yn dwyn yr Awdurdod Lleol, yr Heddlu, y Grŵp Comisiynu Clinigol ac RSLs ynghyd i gynnal adolygiad achos ehangach ac i ddatblygu cynllun gweithredu.
- Os bwriedir symud ymlaen gyda'r Sbardun Cymunedol, a yw'r holl ddogfennaeth a'r wybodaeth berthnasol wedi cael ei choladu ac a yw'n hawdd troi ati?