



## **POLISI CWYNION**

### **1.0 Cyflwyniad**

Mae Grŵp Tai Wales & West (WWHG) wedi ymrwmo i ddelio mewn ffordd effeithiol ag unrhyw gwynion sydd gennych chi am ein gwasanaethau. Ein nod yw egluro unrhyw faterion yr ydych chi'n teimlo'n ansicr amdanynt efallai. Os oes modd, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y byddwn wedi eu gwneud efallai. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych yr hawl i'w gael ac nad ydym wedi llwyddo i'w ddarparu. Os byddwn wedi gwneud unrhyw beth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a phan fo modd, byddwn yn ceisio unioni'r sefyllfa i chi. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth y byddwn yn ei chael gan gwynion i wella ein gwasanaethau.

### **2.0 Beth yw cwyn a phryd ddylem ddefnyddio'r polisi hwn?**

Cwyn yw:

Unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd am safon gwasanaeth, gweithredu neu ddiffyg gweithredu gan WWHG neu ei gynrychiolwyr, sy'n effeithio ar gwsmer unigol neu grŵp o gwsmeriaid.

Er enghraifft:

- Mae WWHG wedi gwneud rhywbeth na ddylai fod wedi ei wneud;
- Nid yw WWHG wedi gwneud rhywbeth y dylai fod wedi ei wneud;
- Pan fu ymddygiad neu agwedd un o gyflogeion WWHG (neu unrhyw gontractwyr neu asiantau WWHG) wedi bod yn amhriodol
- Nid oes gwasanaeth wedi ei ddarparu mewn ffordd amserol neu yn unol â'r ansawdd a'r safon ddisgwyliedig;
- Bu proses o wneud penderfyniad wedi bod yn ddiffygiol;
- Ni weithredwyd polisi mewn ffordd gywir.

Rhoddir sylw i rai materion dan wahanol bolisiau WWHG neu gan gyrrff Statudol eraill megis Awdurdod Lleol neu'r Heddlu. Mae enghreifftiau yn cynnwys y canlynol, ond nid ydynt wedi'u cyfyngu i'r rhain:

- hawliadau yswiriant
- adroddiad am ymddygiad gwrthgymdeithasol
- gofyn am wasanaeth am y tro cyntaf (e.e. adrodd am foeler diffygiol, gofyn am drosglwyddiad ac ati).

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i faterion cael mynediad i ddata neu geisiadau Gwrthrych am Wybodaeth. Cysylltwch â [data.protection@wwha.co.uk](mailto:data.protection@wwha.co.uk) neu ffoniwch 02920 415 329.

### 3.0 Gofyn i ni ddarparu gwasanaeth?

Os ydych chi'n cysylltu â ni er mwyn gofyn am wasanaeth, e.e. adrodd am waith trwsio, neu ofyn am apwyntiad, ni fydd y polisi hwn yn berthnasol. Os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth ac yna, ni fyddwch yn fodlon â'n hymateb, byddwch yn gallu mynegi eich cwyn fel yr ydym yn disgrifio isod.

### 4.0 Datrysiaid anffurfiol

Os oes modd, credwn mai'r peth gorau i'w wneud yw delio gyda'r mater ar unwaith. Os bydd gennych chi gŵyn, dylech godi hon gyda'r unigolyn yr ydych yn delio â nhw. Byddant yn ceisio ei datrys i chi yn y fan a'r lle. Os bydd unrhyw wersi i'w dysgu o'r broses o roi sylw i'ch cwyn, bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw atynt. Nod WWHG fydd datrys y mater cyn gynted ag y bo hynny'n ymarferol, cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Os na fydd WWHG yn gallu datrys y gŵyn cyn pen 10 diwrnod neu os bydd y gŵyn o natur ddifrifol iawn, neu os yw'n gŵyn am aelod o staff, rhoddir sylw i hyn trwy gyfrwng penderfyniad ffurfiol yn awtomatig.

Os na fyddwch yn fodlon â'r ymateb ar yr adeg hon, gallwch ofyn am adolygiad ffurfiol hefyd.

### 5.0 Sut i gwyno yn ffurfiol

Gallwch fynegi eich cwyn mewn unrhyw rai o'r ffyrdd canlynol:

- Gofyn am gopi o'n ffurflen gan yr unigolyn yr ydych eisoes yn cael cyswllt â nhw. Dywedwch wrthynt eich bod yn dymuno i ni ddelio â'ch cwyn yn ffurfiol.
- Ffoniwch ni ar 0800 052 2526 os hoffech wneud eich cwyn dros y ffôn.
- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan sef [www.wwha.co.uk](http://www.wwha.co.uk)
- Anfonwch e-bost atom, [contactus@wwha.co.uk](mailto:contactus@wwha.co.uk)
- Ysgrifennwch atom:

Tŷ Archway 77 Parc Tŷ Glas Llanisien Caerdydd CF14 5DU	Tŷ Draig Parc Dewi Sant Ewlo Glannau Dyfrdwy CH5 3DT	Cwrt y Llan Lôn yr Eglwys Castellnewydd Emlyn SA38 9AB
--	--	---

Bydd gennym ffurflenni cwyno ar gael yn y tair swyddfa. O wneud cais, mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Gymraeg ac mewn ieithoedd eraill, fel copi sain neu brint mawr.

## 6.0 Delio â'ch cwyn

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol cyn pen 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu delio â hi.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a byddwn yn gofyn a oes gennych chi unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os bydd angen copïau o'r dogfennau arnoch mewn teip mawr.
- Byddwn yn delio â'ch cwyn mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau na fydd eich cyswllt gyda ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi gwneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os byddwch yn dweud wrthym am y mater cyn pen chwe mis y byddwn yn gallu ystyried eich cwyn. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ystyried eich cwyn tra bod y materion yn ffres ym meddwl pawb o hyd.

Efallai y bydd modd i ni ystyried cwyn y tynnir ein sylw ati yn hwyrach na hyn mewn amgylchiadau eithriadol. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi esbonio pam nad ydych chi wedi gallu dwyn ein sylw ati yn gynharach a bydd angen i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater er mwyn ein galluogi i'w ystyried yn gywir. Sut bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw gŵyn am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl.

Os ydych chi'n mynegi cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael eu cytundeb nhw i'r cam lle y byddwch chi yn gweithredu ar eu rhan, boed hynny ar lafar neu yn ysgrifenedig.

## 7.0 Beth os bydd mwy nag un corff yn gysylltiedig?

Os bydd eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff, e.e. ni a Chyngor, byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai gyflawni'r rôl arweiniol wrth ddelio â'ch cwyn. Yna, rhoddir enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu gyda chi wrth i ni ystyried eich cwyn, i chi.

Os bydd y gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan, e.e. contractwyr trwsio, efallai yr hoffech godi'r mater mewn ffordd anffurfiol gyda nhw yn y lle cyntaf. Fodd bynnag, os hoffech fynegi eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ystyried hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

## 8.0 Ymchwiliad

Byddwn yn dweud wrthyfych pwy yr ydym wedi gofyn iddynt ystyried eich cwyn. Os bydd eich cwyn yn un syml, byddwn yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol i'w hystyried ac i ymateb i chi fel arfer. Os bydd yn fwy difrifol, efallai y byddwn yn defnyddio rhywun arall o WWHG neu, mewn achosion penodol, efallai y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Os na fyddwch yn fodlon â'r unigolyn sy'n ystyried eich cwyn, dywedwch pam wrthym ac efallai y byddwn yn ystyried rhywun amgen.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch cwyn ac yn gofyn i chi gadarnhau a ydym yn gywir. Byddwn yn gofyn i chi nodi pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei sicrhau hefyd.

Fel arfer, bydd angen i'r unigolyn sy'n ystyried eich cwyn weld y ffeiliau yr ydym yn eu dal ac sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os na fyddwch yn dymuno i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Os bydd datrysiaid syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych chi'n hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, pan ofynnoch am wasanaeth ac rydym yn gweld yn syth y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a pharatoi adroddiad.

Ein nod fydd datrys cwynion cyn gynted ag y bo modd, a disgwylw'n ddelio gyda'r mwyafrif helaeth cyn pen 20 diwrnod gwaith. Os bydd y gŵyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam ein bod yn credu y gallai gymryd yn hirach i ymchwilio.
- Dweud wrthy'ch pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd.
- Rhoi gwybod i chi ble y byddwn wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthy'ch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd yr unigolyn a fydd yn ymchwilio i'ch cwyn yn ceisio cadarnhau'r ffeithiau yn y lle cyntaf. Bydd graddau'r ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion yr ydych wedi eu codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn creu cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn i gael cyfarfod gyda chi i drafod eich cwyn. O bryd i'w gilydd, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall er mwyn ceisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn ystyried tystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth a ddarparwyd gennych chi, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch cwyn benodol. Yn ôl yr angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisiau, unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

## **9.0 Canlyniad**

Os byddwn yn cynnal ymchwiliad ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi yr hyn y byddwn yn ei ddarganfod. Yn ôl yr angen, byddwn yn paratoi adroddiad. Byddwn yn esbonio sut y ffurfiom ein casgliadau. Os byddwn yn darganfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthy'ch yr hyn a ddigwyddodd a pham. Os byddwn yn canfod bod nam yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy'ch beth yw hwnnw a sut yr ydym yn bwriadu newid pethau er mwyn atal hyn rhag digwydd eto. Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn wastad yn ymddiheuro am hynny.

## **10.0 Unioni'r Sefyllfa**

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth i chi y dylech fod wedi ei gael, ein nod fydd ei ddarparu nawr, os oes modd. Os na fyddwn wedi gwneud rhywbeth yn dda, ein nod fydd unioni hynny. Os byddwch chi wedi colli allan o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan, byddwn yn ceisio eich rhoi'n ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau yn gywir.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylem fod wedi ei ddarparu i chi, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

### **11.0 Yr Ombwdsmon**

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth, a gall ystyried eich cwyn os byddwch chi'n credu eich bod chi yn bersonol, neu'r unigolyn yr ydych chi'n cwyno ar eu rhan:

- Wedi cael eich/eu trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael o ganlyniad i ryw fethiant ar ran darparwr y gwasanaeth.
- Wedi bod dan anfantais bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael eich/eu trin yn annheg.

Bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i chi dynnu ein sylw ni at eich cwynion yn gyntaf, a rhoi cyfle i ni unioni'r sefyllfa. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy:

- Ffonio: 0300 790 0203
- Anfon e-bost at: [ask@ombudsman.wales](mailto:ask@ombudsman.wales)
- Y wefan: [www.ombudsman.wales](http://www.ombudsman.wales)
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Pen-y-bont ar Ogwr, CF35 5LJ.

Ceir sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion hefyd. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn delio â chwynion am wasanaethau yn Gymraeg. Gallwn eich cynghori am sefydliadau o'r fath.

### **12.0 Dysgu Gwersi**

Rydym yn ystyried eich cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu gan unrhyw gamgymeriadau y byddwn wedi eu gwneud. Mae ein Tîm Arwain Uwch a'n Bwrdd yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter a bydd yn cael gwybod am bob cwyn ddifrifol. Byddwn yn rhannu gwybodaeth gryno (dienw) am y cwynion a gafwyd a chanlyniadau cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu gan gwynion.

Pan fydd angen gwneud newid arwyddocaol, byddwn yn datblygu camau a fydd yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd yr ydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau yr ydym wedi addo eu gwneud wedi cael eu gwneud.

### **13.0 Beth os bydd angen help arnoch?**

Nod ein staff fydd eich helpu i gyfleu eich cwynion i ni. Os bydd angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich cysylltu gyda rhywun sy'n gallu helpu neu byddwn yn gwneud addasiadau rhesymol o ran y ffordd y rheolir eich cwyn.

Efallai y bydd gennych chi rywun sy'n gallu eich helpu gyda'ch cwyn, fodd bynnag, byddwn yn gofyn am gadarnhad llafar/ysgrifenedig eu bod yn gallu gweithredu ar eich rhan.

Gallwch ddefnyddio'r polisi cwynion hwn hefyd os ydych chi dan 18 oed. Os bydd angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic. Meic yw'r gwasanaeth llinell gymorth i blant a phobl ifanc yng Nghymru.

- Ffôn 0808 802 3456
- Gwefan: [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)

neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru. Mae'r manylion cyswllt fel a ganlyn:

- Ffôn 0808 802 3456
- E-bost [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)
- Gwefan [www.childcom.org.uk](http://www.childcom.org.uk)

### **14.0 Yr hyn y byddwn yn ei ddisgwyl gennych chi**

Yn ystod cyfnodau cythryblus neu ofidus, efallai y bydd rhai pobl yn ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w cymeriad. Efallai y bydd amgylchiadau gofidus neu gynhyrfus wedi arwain at bryder neu gŵyn. Ni fyddwn yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn nerthol neu'n benderfynol.

Credwn bod gan bob achwynydd yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau hefyd. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn foesgar wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu gamdriniol, galwadau afresymol neu gyndynrwydd afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd pan fyddwn yn canfod bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

### **15.0 Datganiad Cydraddoldeb**

Mae WWHG yn cynnig mynediad cyfartal i weithdrefn y gŵyn. Mae gofyn i bob cyflogai fabwysiadu ymagwedd gadarnhaol, agored a theg a bydd yn gwneud addasiadau rhesymol yn ôl yr angen. Bydd WWHG yn sicrhau y cedwir at y Polisi Cydraddoldeb a'i fod yn cael ei weithredu mewn ffordd gyson i bawb.

Os bydd gennych chi unrhyw broblemau ynghylch y polisi hwn neu os bydd gofyn i chi gael copi o'r polisi hwn mewn iaith neu ffurf arall, cysylltwch â'n Rheolwr Gwasanaethau Corfforaethol, [Amanda.Harries@wwha.co.uk](mailto:Amanda.Harries@wwha.co.uk) neu 01239 712 034.

**Atodiad a  
Ffurflen Gwyno**

**Sylwer:** Dylai'r unigolyn sydd wedi dioddef y broblem lenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych chi'n llanw hon ar ran rhywun arall, dylech lenwi Adran B hefyd.

A: Manylion yr unigolyn sydd wedi dioddef y broblem:

<b>Cyfenw:</b>	<b>Enw(au) cyntaf:</b>	<b>Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms os arall nodwch</b>
<b>Cyfeiriad a chod post:</b>		
<b>Eich cyfeiriad e-bost:</b>		
<b>Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd:</b>		

**Nodwch sut yr hoffech i ni gysylltu â chi:**

---

**Eich gofynion:** os bydd ein ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich mamiaith neu os bydd angen i chi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu efallai.

**B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall:**

**Sylwer:** Rhaid i ni deimlo'n fodlon bod gennych chi yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn sydd wedi profi'r broblem.

<b>Eich enw llawn:</b>	
<b>Cyfeiriad a chod post:</b>	
<b>Beth yw eich perthynas gyda nhw?</b>	
<b>Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?</b>	
<b>A ydynt yn ymwybodol o'r gŵyn hon?</b>	



A ydych chi wedi cael eu caniatâd?	
------------------------------------	--

**C: Am eich cwyn (A fyddech gystal â pharhau eich atebion i'r cwestiynau canlynol ar dudalen(nau) ar wahân yn ôl yr angen)**

- **Enw'r adran/adain/gwasanaeth yr ydych chi'n cwyno amdano/amdani:**
- **Yn eich barn chi, beth oedden nhw wedi ei wneud yn anghywir, neu wedi methu ei wneud?**
- **Disgrifiwch sut yr ydych chi wedi dioddef yn bersonol neu wedi cael eich effeithio yn bersonol:**
- **Yn eich barn chi, beth ddylid ei wneud er mwyn unioni'r sefyllfa?**
- **Pryd ddaethoch chi yn ymwybodol o'r broblem yn y lle cyntaf?**
- **A ydych chi eisoes wedi cyfleu eich cwyn i'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, nodwch fanylion byr ynghylch sut a phryd y gwnaethoch chi hyn:**
- **Os oes dros chwe mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem yn y lle cyntaf, nodwch pam nad ydych chi wedi cwyno cyn nawr:**

Os oes gennych chi unrhyw ddogfennau i gefnogi eich cwyn, dylech eu hatodi i'r ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Ar ôl i chi lenwi'r ffurflen hon, dylech ei dychwelyd i Gymdeithas Tai Wales & West (gweler adran 5).