



# barcud

**‘Dywedwch Wrthym’**

**Polisi Sylwadau, Canmoliaeth,**

**Pryderon a Chwynion**

Dyddiad cymeradwyo gan y Grŵp Monitro: 12/01/2021

Dyddiad cymeradwyo gan y Bwrdd: 04/11/2021

Dyddiad cyhoeddi: 04/11/2021

Dyddiad adolygu: 04/11/2022

Sylfeini cadarn | Firm foundations  
Cartrefi gwell | Better homes  
Cymunedau cryf | Strong communities

## **Sylwadau, Canmoliaeth, Pryderon a Chwynion**

Mae Barcud wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o safon i'n tenantiaid a'n cwsmeriaid eraill. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod bod pethau'n gallu mynd o chwith weithiau ac na fydd y gwasanaethau a ddarperir gennym yn diwallu anghenion newidiol ein tenantiaid a'n cwsmeriaid. Felly, mae'n bwysig ein bod yn rhoi gwerth ar bob math o adborth, gan gynnwys sylwadau, canmoliaeth, pryderon a chwynion, a'n bod yn eu defnyddio i gyfarwyddo neu, lle bo'n briodol, i wneud gwelliannau ac arbedion effeithlonrwydd yn ein gwasanaethau.

Rydym yn gwerthfawrogi cael canmoliaeth gennych yn fawr iawn, oherwydd mae'n tynnu sylw ein cydweithwyr a'n timau gwasanaeth at y meysydd arfer da sydd i'w cael yn Barcud.

Fodd bynnag, cofiwch ddweud wrthym os bydd rhywbeth yn mynd o chwith neu os byddwch yn anfodlon â'n gwasanaethau.

Rydym wedi ymrwymo i ymdrin yn agored, yn onest ac yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion a allai fod gennych am ein gwasanaeth. Os byddwn yn gwneud rhywbeth yn anghywir neu'n gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro a, lle bo modd, yn unioni'r sefyllfa.

Rydym wedi ymrwymo i ddysgu o'n camgymeriadau a gwella ein gwasanaethau.

Mae'r polisi hwn yn disgrifio ein proses gwyno ac yn esbonio sut mae gwneud cwyn.

### **Beth yw cwyn?**

Rydym yn ystyried mai cwyn yw unrhyw achos lle caiff anfodlonrwydd ei fynegi am y modd yr ydym wedi gweithredu neu wedi methu â gweithredu, neu ynglŷn â safon gwasanaeth a ddarparwyd gennym neu ar ein rhan.

### **Beth y gallaf gwyno amdano?**

Gallwch gwyno am bethau megis:

- unrhyw oedi wrth i ni ymateb i'ch ymholiadau a'ch ceisiadau
- unrhyw achos o fethu â darparu gwasanaeth
- safon ein gwasanaeth
- y modd yr ydych wedi cael eich trin gan aelod o staff, neu agwedd aelod o staff
- unrhyw achos o fethu â dilyn ein polisi a'n gweithdrefn.

Gallai eich cwyn ymwneud â mwy nag un o'n gwasanaethau neu gallai ymwneud â rhywun sy'n gweithio ar ein rhan.

Byddwn yn gwneud yn siŵr nad yw'r gwasanaethau yr ydym yn eu darparu i chi'n dioddef oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

### **Pryd na chaiff y polisi hwn ei ddefnyddio**

Mae yna rai pethau na allwn ymdrin â nhw drwy ein gweithdrefn gwyno. Mae'r pethau hynny'n cynnwys:

- cais cyntaf arferol am waith atgyweirio neu wasanaeth i offer.
- ymddygiad gwrthgymdeithasol. Ymdrinnir ag ymddygiad o'r fath drwy ein polisi ymddygiad gwrthgymdeithasol.
- ceisiadau am iawndal. Ymdrinnir â cheisiadau o'r fath drwy ein polisi iawndal.
- problemau yr ymdrinnir â nhw mewn llys neu sydd eisoes wedi bod yn destun gwrandawriad mewn llys neu dribiwnlys.
- ymgais i ailagor cwyn y daethpwyd i gasgliad yn ei chylch o'r blaen neu ymgais i'n cael i ailystyried cwyn, os ydym eisoes wedi rhoi ein penderfyniad terfynol yn dilyn ymchwiliad Cam 2. Os byddwch yn dal yn anfodlon, gallwch ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gynnal adolygiad annibynnol o'r gŵyn.
- os ydych yn dilyn gweithdrefn arall neu'n arfer hawl i apelio er mwyn datrys eich pryderon, er enghraifft os ydych yn apelio yn erbyn eich rhent neu'ch taliadau gwasanaeth. Gallwn roi gwybodaeth a chyngor i'ch helpu gyda hynny.
- ceisiadau testun data am gael gweld gwybodaeth. Er mwyn ein helpu i ddeall pa wybodaeth y mae arnoch ei hangen, byddwn yn gofyn i chi lenwi ffurflen cais testun data am gael gweld gwybodaeth. Gofynnwch os oes angen help arnoch i lenwi'r ffurflen honno.

### **Pwy all gwyno?**

Gall unrhyw un gwyno wrthym, gan gynnwys cynrychiolydd rhywun sy'n anfodlon â'n gwasanaeth. Dylech ddarllen yr adran 'Cael help i gwyno' hefyd.

## Sut mae cwyno?

Gallwch fynegi eich pryder drwy unrhyw un o'r ffyrdd isod:

- gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen gan y person yr ydych eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrth yr unigolyn hwnnw eich bod am i ni ymdrin â'ch pryder yn ffurfiol.
- gallwch gysylltu â'n pwynt cyswllt canolog ar gyfer cwynion drwy ffonio 0300 111 3030 os ydych am gwyno dros y ffôn.
- gallwch ddefnyddio'r ffurflen sydd ar ein gwefan: [www.barcud.cymru](http://www.barcud.cymru)
- gallwch anfon ebost atom yn [post@barcud.cymru](mailto:post@barcud.cymru)
- gallwch ysgrifennu atom yn y cyfeiriad canlynol: Dywedwch Wrthym, Barcud Cyf., Tŷ Canol House, Ffordd Croesawdy, Y Drenewydd, Powys SY16 1AL
- gallwch siarad ag unrhyw gydweithiwr yn Barcud.

Mae'n haws i ni ddatrys cwynion os byddwch yn eu gwneud yn fuan ac yn eu cyflwyno'n uniongyrchol i'r gwasanaeth dan sylw. Felly, dylech siarad ag aelod o'n staff yn y gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdano. Yna, bydd y gwasanaeth hwnnw'n gallu ceisio datrys unrhyw broblemau yn y fan a'r lle.

Wrth gwyno, dylech ddweud wrthym:

- beth yw eich enw llawn a'ch cyfeiriad
- beth yw'r gŵyn, gan rannu cymaint o wybodaeth ag y gallwch amdani
- beth sydd wedi mynd o chwith
- sut yr ydych am i ni ddatrys y mater.

Os ydych yn gweithredu ar ran rhywun arall, dylech hefyd roi manylion yr unigolyn hwnnw gan gynnwys ei enw a'i gyfeiriad, eich perthynas chi â'r unigolyn a pham yr ydych yn cyflwyno cwyn ar ei ran. Bydd angen i ni weld prawf o'r caniatâd y mae'r unigolyn wedi'i roi i chi weithredu ar ei ran.

## Beth yr ydym yn gofyn amdano gennych chi

Rydym yn credu bod gan bawb sy'n cwyno yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Ni fyddwn yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn benderfynol neu'n ddiwyro.

Fodd bynnag, rydym hefyd yn credu bod gan ein cydweithwyr yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn foneddigaidd wrth ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ddifriol, galwadau afresymol neu unrhyw achos o ddyfalbarhau'n afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân ynglŷn â sut mae rheoli sefyllfaoedd lle'r ydym o'r farn bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

## **Faint o amser sydd gennyf i gwyno?**

Fel rheol, rhaid i chi gwyno cyn pen chwe mis:

- ar ôl y digwyddiad yr ydych am gwyno amdano, neu
- ar ôl darganfod bod gennych reswm i gwyno, ond cyn pen 12 mis fan bellaf ar ôl y digwyddiad ei hun.

Y rheswm am hynny yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bydd y materion yn dal yn fyw yng nghof pawb.

Mewn amgylchiadau eithriadol, mae'n bosibl y byddwn yn gallu derbyn cwyn ar ôl y terfyn amser. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi esbonio pam nad ydych wedi medru dod â'r gwyn i'n sylw yn gynharach a bydd angen digon o wybodaeth arnom am y broblem i'n galluogi i'w hystyried yn iawn.

Beth bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a gododd dros dair blynedd yn ôl.

## **Beth fydd yn digwydd pan fyddaf wedi cwyno?**

Byddwn bob amser yn dweud wrthy ch pwy fydd yn ymdrin â'ch cwyn. Mae dau gam i'n gweithdrefn gwyno:

### **Cam un – Datrys cwyn yn y rheng flaen**

Byddwn yn ceisio datrys cwynion yn gyflym ac yn agos i'r man lle gwnaethom ddarparu'r gwasanaeth. Gallai hynny olygu ymddiheuriad ac esboniad yn y fan a'r lle os yw'n amlwg bod rhywbeth wedi mynd o chwith, a gweithredu'n syth i ddatrys y broblem.

Byddwn yn rhoi ein penderfyniad Cam 1 i chi cyn pen pum diwrnod gwaith neu'n gynt na hynny, oni bai bod yna amgylchiadau eithriadol.

Os na allwn ddatrys eich cwyn yn ystod y cam hwn, byddwn yn esbonio pam. Os byddwch yn dal yn anfodlon, gallwch ofyn am ymchwiliad pellach i'ch cwyn drwy gyfrwng Cam 2. Gallwn eich helpu i wneud y cais hwn.

### **Cam dau – Ymchwilio**

Mae Cam 2 yn ymdrin â dau fath o gwynion: cwynion nad ydynt wedi'u datrys yn ystod Cam 1 a chwynion sy'n gymhleth ac y mae angen ymchwilio'n fanwl iddynt.

Wrth ddefnyddio Cam 2, byddwn:

- yn cydnabod cyn pen tri diwrnod gwaith bod eich cwyn wedi dod i law
- yn rhoi cyfeirnod cwyn i chi
- yn dweud wrthy ch pwy yr ydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu'ch cwyn
- yn nodi ein dealltwriaeth ni o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi'u deall yn iawn
- yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio amdano.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio cadarnhau'r ffeithiau. Byddwn yn ystyried tystiolaeth berthnasol. Gallai gynnwys gwybodaeth a ddarparwyd gennych chi, ein ffeiliau achos ni, nodiadau sgysrsiau, llythyrau, negeseuon ebost neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch cwyn benodol chi.

Mewn rhai achosion, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn am gael cyfarfod â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, mae'n bosibl y byddwn yn awgrymu gwasanaeth cyfryngu neu ddull arall o geisio datrys anghydfodau.

## **Canlyniad**

Os oes yna ateb syml i'ch problem, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn fodlon derbyn yr ateb hwnnw. Er enghraifft, os ydych wedi gofyn i ni am wasanaeth ac os byddwn yn gweld yn syth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a llunio adroddiad.

Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

Byddwn yn ceisio sicrhau eich bod yn cael ymateb llawn i'r gŵyn cyn gynted ag sy'n bosibl a chyn pen 20 diwrnod gwaith.

Os bydd ein hymchwiliad yn cymryd mwy nag 20 diwrnod gwaith, byddwn yn dweud wrthy ch. Byddwn yn cytuno ar derfynau amser diwygiedig gyda chi ac yn rhannu'r wybodaeth ddiweddaraf â chi'n gyson am hynt yr ymchwiliad.

## **Beth os wyf yn dal yn anfodlon?**

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar Barcud a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn teimlo eich bod chi'n bersonol, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd methiant ar ran y darparwr gwasanaeth

- wedi dioddef anfantais yn bersonol oherwydd methiant o ran gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Fel rheol, bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf, a rhoi cyfle i ni unioni'r sefyllfa.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon:

- dros y ffôn: 0300 790 0203
- drwy ebost: [ask@ombudsman.wales](mailto:ask@ombudsman.wales)
- drwy'r wefan: [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)
- drwy ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Mae yna sefydliadau eraill hefyd sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn ymdrin â chwynion am wasanaethau Cymraeg. Gallwn roi gwybod i chi am sefydliadau o'r fath.

## **Cael help i gwyno**

Bydd ein staff yn eich helpu i rannu eich pryderon â ni.

Rydym yn deall y byddwch efallai'n methu â chyflwyno cwyn eich hun neu'n gyndyn o wneud hynny. Rydym yn fodlon derbyn cwynion gan gynrychiolydd person sy'n anfodlon â'n gwasanaeth. Gallwn gymryd cwynion gan ffrind, perthynas neu eiriolwr. Bydd angen i ni weld y caniatâd yr ydych wedi'i roi i'r person gwyno ar eich rhan.

Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu. Efallai y byddwch am gysylltu â Shelter, Age Concern neu asiantaeth arall a allai eich cynorthwyo.

At hynny, gallwch ddefnyddio'r polisi hwn ynghylch pryderon a chwynion os ydych dan 18 oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic:

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

neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Dyma'r manylion cyswllt:

- Ffôn 0808 801 1000
- Ebst post@childcomwales.org.uk
- Gwefan www.complantcymru.org.uk/

## **Dysgu gwersi**

Byddwn yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom.

Bydd ein Tîm Arwain a'n rheolwyr yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion a gafwyd, bob chwarter, a byddant yn cael gwybod am bob cwyn ddifrifol.

Bydd Aelodau ein Bwrdd hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Os oes angen i ni wneud newidiadau, byddant yn cael eu gweithredu a byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fyddant wedi'u cyflwyno. Gallai ein ffordd o wneud hynny gynnwys erthyglau yn llythyr newyddion Barcud.

Buodd Grŵp Monitro Barcud, sef ein Grŵp Tenantiaid annibynnol, yn ymwneud â datblygu ein polisi a'n proses ar gyfer cwynion. Bydd y grŵp hefyd yn cael data cyffredinol yn ei gyfarfodydd â'r Tîm Arwain, a fydd yn ei alluogi i fonitro ein proses a'n canlyniadau. Ni fydd unrhyw wybodaeth bersonol yn cael ei rhoi i'r grŵp ar unrhyw adeg. Mae'r broses hon wedi'i chynnwys yn Strategaeth a Chynllun Gweithredu Barcud ar gyfer Cynnwys Tenantiaid, sydd ar gael o ofyn amdanynt.

## **Sylwadau a Chanmoliaeth**

Rydym yn croesawu pob adborth gan denantiaid a chwsmeriaid, a byddwn yn ei ddefnyddio i wneud gwelliannau ac arbedion effeithlonrwydd yn ein gwasanaethau. Gellir cyflwyno sylwadau a chanmoliaeth yn yr un modd ag y caiff cwynion a phryderon eu cyflwyno. Byddwn yn trosglwyddo eich canmoliaeth i gydweithwyr neu dimau gwasanaeth unigol ac yn defnyddio'r wybodaeth i dynnu sylw at arfer da yn Barcud.

Byddwn yn rhoi gwybod am welliannau a wnaed i wasanaethau, yn dilyn cael sylwadau a chanmoliaeth, drwy ein herthygl "Dyma ddywedoch chi, Dyma wnaethom ni" yn ein llythyr newyddion.

## **Ac yn olaf:**

Rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod ein gwasanaeth yn hawdd i bob aelod o'r gymuned ei ddefnyddio. Yn unol â'n dyletswyddau statudol o safbwynt cydraddoldebau, byddwn bob amser yn sicrhau bod addasiadau rhesymol yn cael eu



gwneud i helpu tenantiaid a chwsmeriaid gael gafael ar ein gwasanaethau a'u defnyddio. Dywedwch wrthym os ydych yn ei chael yn anodd mynegi eich cwyn yn ysgrifenedig.

Gallwn ddarparu copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno mewn ieithoedd eraill ac ar ffurf ffeil sain neu mewn print bras. Rhowch wybod i ni os hoffech gopi ohonynt mewn fformat arall.

Byddwn yn ceisio sicrhau bod taflenni 'Dywedwch Wrthym' ar gael ym mhob un o'n swyddfeydd a'n manau cyhoeddus.

Mae croeso i chi gysylltu â ni os hoffech gael rhagor o wybodaeth am y Polisi Sylwadau, Canmoliaeth, Pryderon neu Gwynion.