



---

## **POLISI YMDDYGIAD GWRTHGYMDEITHASOL**

---

**CYNNWYS**

- 1. ADOLYGIAD/TAFLEN ADOLYGU**
- 2. CYFLWYNIAD A DATGANIAD POLISI**
- 3. CYFRIFOLDEBAU**
- 4. DIFFINIADAU O YMDDYGIAD GWRTHGYMDEITHASOL**
- 5. MESURAU ATAL A GORFODI**
- 6. CEFNOGAETH AR GYFER DIODDEFWYR A THYSTION**
- 7. CEFNOGAETH AR GYFER TENANTIAID BREGUS AC ADFER CYFLAWNWYR**
- 8. CYFFURIAU**
- 9. CAMDRINIAETH DOMESTIG**
- 10. TROSEDD CASINEB A HILIOI**
- 11. GWAHANIAETHU AR SAIL ANABLEDD**
- 12. MATERION AR DRAWS DEILIADAETH**
- 13. CYFRINACHEDD, RHANNU DATA A DIOGELU DATA**
- 14. HYFFORDDI STAFF**
- 15. AMDDIFFYFN STAFF**
- 16. CYDRADDOLDEB AC AMRYWIAETH**
- 17. CYFEIRNODAU**
- 18. ADOLYGU**

**ATODLEN 1**

**DATGANIAD O WEITHDREFNAU YMDDYGIAD GWRTHGYMDEITHASOL**

## 1 ADOLYGIAD/TAFLEN ADOLYGU

| Rhifyn | Disgrifiad Byr o'r Rheswm dros Newid                                     | Perchennog y Ddogfen | Dyddiad Rhannu   |
|--------|--|----------------------|------------------|
| 1      | Adolygu'r Ddogfen Wreiddiol Ebrill 2010                                  | Geraint Jones        | <b>Awst 2012</b> |
| 2      | Addasu templed y polisi  | Geraint Jones        | <b>Medi 2012</b> |
| 3      | Newidiadau i baragraff 12.1  | Geraint Jones        | <b>Mai 2013</b>  |
| 4      | Adolygu polisi yn unol â chreu Deddf YGG, Troseddu a Phlisma 2014        | Geraint Jones        | <b>Mai 2015</b>  |
| 5.     | Adolygiad 3 blynedd o'r ddogfen  | Geraint Jones        | <b>Awst 2018</b> |
| 6.     | Amrywiad I A 7.1 mewn perthnasedd a Tenantiaethau Canolraddol a Marchnad | Geraint Jones        | Ebrill 2019      |
| 7.     | Diweddarau i gynnwys brandio Adra  | Geraint Jones        | Hydref 2019      |
|        |  |                      |                  |



**2 CYFLWYNIAD A DATGANIAD POLISI**

- 2.1 Mae'r Polisi hwn yn amlinellu sut y mae Adra (Tai) Cyfyngedig yn ymdrin ag Ymddygiad Gwrthgymdeithasol (YGG).
- 2.2 Nod Adra fel Landlord yw cynnal tenantiaethau, ac ar yr un pryd diogelu cymunedau a'r mwynhad tawel. Yn y rhan fwyaf o achosion YGG, ystyrir bod ymyriadau anffurfiol cynnar yn datrys problemau cyn gynted â phosib heb angen cymryd camau cyfreithiol.
- 2.3 Mewn rhai achosion, er enghraifft lle mae tystiolaeth o ymddygiad troseddol difrifol, efallai y bydd Adra yn penderfynu cymryd camau gorfodaeth cryfach yn gynnar yn y broses.

**3 CYFRIFOLDEBAU**

- 3.1 Rôl y Tîm Gwasanaethau Bro yw delio ag YGG o fewn Adra. Mae'r tîm yn gweithio'n agos ac yn cysylltu â gwasanaethau eraill o fewn Adra, fel y Tîm Gwasanaeth Cwsmer, sydd wedi ei hyfforddi i gyfeirio materion o'r cychwyn cyntaf.

**4 DIFFINIADAU O YMDDYGIAD GWRTHGYMDEITHASOL**

- 4.1 Mae Deddf Ymddygiad Gwrthgymdeithasol, Troseddu a Phlisma (2014) yn diffinio YGG fel:
  - (a) Ymddygiad sydd wedi achosi, neu sy'n debygol o achosi, aflonyddwch, braw neu drallod i unrhyw unigolyn,
  - (b) Ymddygiad sydd yn medru achosi diflastod neu annifyrrwch i unigolyn mewn perthynas â meddiannaeth yr unigolyn hwnnw o'r eiddo preswyl, neu
  - (c) Ymddygiad sydd â'r gallu i achosi diflastod neu annifyrrwch yn ymwneud â thai i unrhyw unigolyn."
- 4.2 Mae angen gwahaniaethu rhwng niwsans dibwys lefel isel ac ymddygiad cyson a difrifol. Bydd Adra yn bodloni ei hun bod honiadau yn achosion o YGG ac nad ydynt yn enghreifftiau o ffyrdd o fyw sy'n gwrthdaro. Mae'r tabl isod yn rhoi rhai enghreifftiau o sut y bydd Adra yn gwahaniaethu:

| <b>Dyma enghreifftiau o ymddygiad y mae Adra yn eu hystyried sy'n wrthgymdeithasol</b> | <b>Enghreifftiau o ymddygiad nad ydynt yn wrthgymdeithasol yn ein tyb ni</b> |
|--|--|
| Sŵn Gormodol (e.e. chwarae cerddoriaeth yn uchel, sgrechian, gweiddi)                  | Babanod/plant bach yn crio   |
| Aflonyddu/Bygythiadau  | Partïon untro/barbeciw lle nad oes tystiolaeth y bydd problemau yn codi eto  |
| Niwsans gardd  | Plant yn chwarae   |

|  |  |
|--|--|
| Anifeiliaid anwes/anifeiliaid (e.e. yn gwneud sŵn, ymddwyn mewn modd bygythiol, baeddu manau)  | Sŵn gweithgareddau dydd i ddydd yn cario oherwydd inswleiddio gwael rhag sŵn (e.e. cyfarpar domestig, drysau cypyrddau ayyb) |
| Loetran mewn manau cyffredin   | Ymddygiad pob dydd yn digwydd ar amseroedd anghyffredin (e.e. oherwydd patrymau gwaith gwahanol)                             |
| Gadael ysbwriel mewn manau heblaw biniau   |  |
| Fandaliaeth  |  |
| Cymryd/delio neu werthu cyffuriau  |  |
| Camdriniaeth Domestig  |  |
| Ymddygiad yn ymwneud ag alcohol  |  |
| Digwyddiadau yn ymwneud â chasineb a rhai â chymhelliant hiliol  |  |
| Paratoi i bwrpas rhyw/puteindra/camymddwyn rhywiol   |  |
| Ymddygiad amhriodol mewn perthynas â cherbydau (e.e. gyrru'n beryglus, gwneud sŵn gormodol gyda'r cerbyd, parcio mewn manau amhriodol) |  |
| Ymddygiad troseddol arall  |  |

4.3 Nid yw'r rhestr uchod yn rhestr lawn o'r categorïau. Nod y rhestr yw cynnig y math o ymddygiadau dan sylw.

## 5 MESURAU ATAL A GORFODI

5.1 Mae gan staff Adra y disgrisiwn i bennu'r ffordd orau i ddelio ag YGG. Mabwysiadir dull achos fesul achos a monitro hynny'n unol â Safonau Gwasanaeth Adra. Gellir defnyddio offerynnau ataliol ac/neu orfodi fel a ganlyn:

### 5.1.1 Mesurau Atal

- (a) **Cyfryngu**
- (b) **Rhybudd Terfynol**
- (c) **Gwasanaethau Ataliol**
- (d) **Trefniadau o fewn y broses gosod tai**

- (e) **Cyfarfodydd Aml Asiantaeth**
- (f) **Cyfiawnder Adferol â'r Heddlu a Phartneriaid eraill**

5.1.2 **Mesurau Gorfodaeth** – Polisi Adra yw datrys problemau mor gyflym ag sy'n bosib a lle'n briodol heb orfod ymgymryd â gweithred ffurfiol / gyfreithiol. Fodd bynnag, mae gan y gymdeithas y mesurau gorfodaeth ganlynol er mwyn mynd i'r afael ag YGG:

- (a) **Gwaharddebau**
- (b) **Ymgymeriad**
- (c) **Gweithdrefnau Gorchymyn Meddiant Israddio yn erbyn Tenantiaid sicr a Byrddaliol**
- (d) **Deddf Diogelu'r Amgylchedd 1990**

5.2 Mae Adra yn ymwybodol, wrth ymgymryd ag achosion cyfreithiol, y dylai gydymffurfio â gofynion deddfwriaeth amrywiol.

## **6 CEFNOGAETH AR GYFER DIODDEFWYR A THYSTION**

6.1 Mae Adra yn deall y rôl bwysig y mae achwynwyr a thystion yn ei chwarae wrth ddatgelu, atal ac wrth weithredu yn erbyn YGG a throseddau. Felly byddwn yn ymdrin â phob cwyn yn ddiymdroi a gadael i achwynwyr wybod am yr holl ddatblygiadau sy'n ymwneud â'u hachos. Bydd y Swyddog sy'n ymdrin â'r achos yn cynnig cyngor a chefnogaeth i'r achwynwyr yn unol â'n Safonau Gwasanaeth. Nid ydym fyth yn bychanu'r lefel o ofn a bygythiad y mae rhaid i dystion a dioddefwyr ei ysgwyddo. Diogelwch a lles tystion yw'r flaenoriaeth ym mhob achos.

6.2 Gellir cynnig cefnogaeth i dystion a dioddefwyr gan staff gwasanaethau bro, neu gan Asiantaeth Gefnogol berthnasol os ydi hynny'n briodol. Mewn achosion sy'n mynd ymlaen i wrandawriad ger bron Llys, gall Adra wneud cais am le tawel i ffwrdd o'r Diffynnydd i aros cyn ac yn ystod y gwrandawriad. Bydd Adra yn sicrhau bod pob tyst yn ymwybodol o'r broses sydd ynghlwm â hyn a lle'n briodol, bydd trefniadau yn cael eu gwneud i dystion gwrdd â chynrychiolydd cyfreithiol y Gymdeithas cyn diwrnod y gwrandawriad.

## **7 CEFNOGAETH AR GYFER TENANTIAID BREGUS AC ADFER CYFLAWNWYR**

7.1 Amcan Adra yw atal YGG rhaid codi'i ben eto. Bydd y dystiolaeth ym mhob achos yn cael ei ymchwilio i ganfod a oes rheswm arall am yr ymddygiad, er enghraifft:

- Gwrthdaro rhwng ffordd o fyw
- Anghydfod hanesyddol rhwng teuluoedd

- Perthnasau yn torri lawr
- Triwanta o'r ysgol / achosion gwahardd
- Salwch Meddwl
- Anawsterau dysgu
- Camddefnyddio / yn ddibynnol ar sylweddau
- Gall Adra gynnig cymorth os yn briodol ar gyfer y rhesymau sydd wrth wraidd y broblem / neu gyfeirio'r troseddwr at yr asiantaethau cefnogol
- Os credir bod unigolyn bregus mewn peryg o niwed sylweddol bydd Adra yn datgelu hynny wrth yr asiantaethau neu unigolion perthnasol yn unol â Pholisi Diogelu Grwpiau Bregus – H&Spol34c.

7.2 Pan fydd problemau lle mae plant neu bobl ifanc ynghlwm, byddwn yn ceisio dod i ddeall pam eu bod yn ymddwyn yn wrthgymdeithasol a chynnwys eu rhieni / gwarchodwyr i geisio newid eu hymddygiad. Gellir cyfeirio achosion perthnasol i'r Adran Gwasanaethau Cymdeithasol, Gwasanaeth Cyfiawnder Ieuenctid a Lles Addysg / gwasanaethau ysgolion.

## 8 CYFFURIAU

8.1 Nid yw Adra yn goddef dim ar achosion o ddefnyddio ei eiddo i gadw a/neu ddefnyddio sylweddau anghyfreithlon gan gynnwys cyffuriau rheoledig (fel sy'n cael ei ddiffinio yn y Ddeddf Camddefnyddio Cyffuriau 1971). Bydd Adra yn gweithredu yn erbyn unrhyw unigolyn y canfyddir ei fod wedi defnyddio (naill ei hun neu drwy orchymyn, annog neu ganiatáu rhywun arall) eiddo Adra neu dir ar gyfer dibenion o'r fath. Mae gan Adra ddisgresiwn i benderfynu beth i'w wneud mewn achosion o'r fath.

## 9 Camdriniaeth Domestig

9.1 Ni fydd Adra yn goddef Cam-drin Domestig. Mae Adra yn cydnabod fod cam-drin domestig yn drosedd a hefyd yn torri amodau tenantiaeth.

9.2 Bydd Adra yn gweithredu yn unol â'n Polisi Cam-drin yn y Cartref - Tspol01c ac yn gweithio gyda'r Heddlu ac asiantaethau eraill i ddefnyddio pwerau cyfreithiol gan gynnwys, lle'n briodol, darpariaethau o fewn y Ddeddf Tai 1998 neu'r Ddeddf YGG, Troseddu a Phlisma 2014 i fynd i'r afael gyda throseddwr cam-drin domestig.

9.3 Byddwn yn ceisio:

- Cynnig cefnogaeth drwy asiantaethau perthnasol sy'n bartneriaid i ni
- Darparu llety arall dros dro pan fydd gofyn
- Ailgartrefu dioddefwr os bydd gofyn
- Gweithio gydag asiantaethau eraill i gael canlyniad cadarnhaol

- Gweithio gydag Uned Gwarchod y Teulu yr Heddlu lle mae rhaid ymgymryd â chamau gorfodi.
- Os yw'r dioddefwr yn dymuno aros yn ei gartref ef neu ei chartref hi gallwn wneud cais am Orchymyn Gwaharddeb yn gwahardd y cyflawnwr o'r cartref neu'r ardal.

## **10 TROSEDD CASINEB A HILIOI**

- 10.1 Ni fydd Adra yn goddef bod unigolyn yn cael ei dargedu ac yn goddef casineb a / neu aflonyddu. Mae hyn yn cynnwys aflonyddu ar sail rhywedd, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd, tarddiad ethnig, anabledd, cenedl neu unrhyw sail arall.
- 10.2 Er bod gweithdrefn ymdrin ag aflonyddu hiliol yn debyg iawn i agweddau cyffredinol YGG, mae'n bwysig bod yna wahaniaeth clir rhwng y ddau. Bydd Adra yn cyfeirio at y canllawiau a osodir yn ei Bolisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth, E&Dpol01c yn ogystal â'r Polisi YGG hwn, NSpol01c.
- 10.3 Mae Adra yn adnabod bod aflonyddu hiliol yn weithred fwriadol a rhagfwriadol yn erbyn rhywun gan achosi trallod yn seiliedig yn unig ar ei darddiad ethnig. Y nodwedd sy'n gwahaniaethu digwyddiadau hiliol o drosedd arferol ac YGG yw'r elfen o gymhelliant hiliol.
- 10.4 Mae'n drosedd ac yn torri amodau'r Denantiaeth hefyd. Felly bydd cydweithio gyda'r Heddlu'n sicrhau y bydd y mesurau mwyaf effeithiol yn cael eu cymryd mewn perthynas â'r troseddwr.

## **11 GWAHANIAETHU AR SAIL ANABLEDD**

- 11.1 Mae Adra yn ymwybodol o anghenion pobl sydd ag anableddau a/neu broblemau iechyd meddwl, waeth ai nhw yw'r dioddefwr neu'r cyflawnwr. Byddwn yn ymgynghori gydag asiantaethau sy'n bartneriaid i ni sydd â gwybodaeth arbenigol ac arbenigedd i sicrhau bod anghenion yr unigolyn yn cael eu cwrdd. Bydd Adra yn cyfeirio at y canllawiau a osodir yn ei Bolisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth, E&Dpol01c wrth ddelio â materion yn ymwneud â Gwahaniaethu ar sail Anabledd.

## **12 MATERION AR DRAWS DEILIADAETH**

- 12.1 Ni all Adra orfodi oblygiadau contractiol ar unigolion nad ydynt yn Denant Adra, bydd Adra yn cymryd pob cam rhesymol i ddiogelu ein Tenantiaid, Cyflogeion, Asiantaethau ac Eiddo sy'n ddioddefwr YGG yn neu o amgylch ein Heiddo.
- 12.2 Os caiff cwyn ei chyflwyno i Adra lle nad oes yna unrhyw barti yn Denant o'r Gymdeithas, gallwn gyfeirio'r mater i asiantaeth arall megis yr Heddlu neu Iechyd yr Amgylchedd.
- 12.3 Efallai y bydd Adra yn ystyried defnyddio gwaharddeb i atal unigolyn sy'n cymryd rhan mewn YGG rhag cael mynediad i Eiddo neu Dir sy'n eiddo i Adra. Efallai y bydd Adra hefyd yn cynorthwyo unigolyn i rwystro unigolyn sy'n dangos YGG rhag cael mynediad i eiddo, lle nad oes modd i Adra weithredu yn y fath fodd.



12.4 Mewn achosion lle mae cwyn yn ymwneud â Thenant i Landlord Cymdeithasol arall, bydd Adra yn ymgynghori gyda'r Landlord perthnasol neu'n cyfeirio'r mater atynt.

### **13 CYFRINACHEDD, RHANNU DATA A DIOGELU DATA**

13.1 Mae Adra wedi tanysgrifio i brotocol rhannu gwybodaeth Diogelwch Cymunedol Gogledd Cymru a dan ddarpariaeth Adran 115 o'r Ddeddf Trosedd ac Anhrefn 1998. Mae Adra hefyd yn rhannu gwybodaeth gydag asiantaethau eraill o dan Femorandwm Cydddealltwriaeth a chytundebau eraill at ddibenion diogelu buddiannau Adra a/neu eraill ac i atal YGG. Mae'r Gymdeithas wedi ymrwymo i gadw at delerau Rhannu Gwybodaeth yn ogystal ag unrhyw ddeddfwriaeth berthnasol.

13.2 Pan fyddwn yn derbyn gwybodaeth neu gwynion yn ddiennw, byddwn yn cymryd gofal i sicrhau nad yw'r wybodaeth yn ffug neu'n faleisus.

### **14 HYFFORDDI STAFF**

14.1 Caiff staff sy'n ymdrin ag YGG eu hyfforddi yn briodol. Byddant yn mynychu hyfforddiant i'w diweddarau a seminarau pan fydd yna newidiadau i ddeddfwriaeth YGG neu pan fydd rheolwyr neu staff yn adnabod yr angen am hyfforddiant. Mae achosion yn cael eu monitro fel mater o drefn yn sesiynau goruchwylio staff gyda Rheolwyr. Bydd staff hefyd wedi derbyn hyfforddiant o ran paratoi ffeiliau ar gyfer achosion llys a chymryd datganiadau.

### **15 AMDDIFFYN STAFF**

15.1 Rydym yn cymryd lles staff Gwasanaethau Tai a'u hiechyd a'u diogelwch yn ddifrifol iawn ac mae yna amryw o fesurau mewn lle i ddiogelu staff sy'n cynnwys:

- Hyfforddiant gweithio'n unig a gweithdrefnau
- Ymweliadau ar y cyd gydag aelodau staff eraill a/neu Heddlu
- Darparu ffonau symudol a larymau personol
- Aseidiadau Risg Rôl
- Darparu Cyfarpar Diogelu Personol (PPE)

15.2 Caiff achosion pan gaiff staff eu bygwth, cam-drin neu hyd yn oed eu niweidio eu cymryd o ddifrif a byddwn yn ymdrin â hyn yn ôl yr angen gan ddefnyddio'r pwerau sydd ar gael. Ym mhob achos pan gaiff lles, iechyd a diogelwch staff eu cyfaddawdu, bydd y mater yn cael ei gyfeirio at yr Heddlu.

### **16 CYDRADDOLDEB AC AMRYWIAETH**

16.1 Mae Adra yn cydnabod y gall ymddygiad gwrthgymdeithasol gynnwys aflonyddwch hiliol a mathau eraill o aflonyddu a ysgogir gan ragfarn. Mae Polisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth Adra, E&Dpol01c yn berthnasol i bob agwedd ar ein gwaith yn cynnwys Darparu Gwasanaeth. Dywed y polisi y bydd gan bawb gyfle cyfartal wrth gael mynediad at wasanaethau. Wrth weithredu'r polisi hwn, bydd tenantiaid sy'n destun ymddygiad

---

gwrthgymdeithasol a dargedir, o safbwynt gwahaniaethu ar sail casineb, hil ac anabledd, yn cael cynnig ystod o drefniadau cefnogol, yn ddibynnol ar anghenion y dioddefwr ac yn unol â Safonau'r gwasanaeth.

## 17. CYFEIRNODAU

- Deddf Tai 1988
- Deddf Ymddygiad Gwrthgymdeithasol, Troseddu & Phlisma 2014
- Ddeddf Cydraddoldeb 2010
- Deddf Diogelu'r Amgylchedd 1990
- Deddf Camddefnydd Cyffuriau 1971
- Deddf Trosedd ac Anrhefn 1998
- Safonau Gwasanaethau Adra

## 18. ADOLYGU

- 18.1 Bydd y weithdrefn hon yn cael ei hadolygu bob 3 blynedd, neu mewn ymateb i newidiadau mewn deddfwriaeth, canllaw rheolaethol, ymarfer da neu newid i unrhyw bolisiau perthnasol Adra.

## ATODLEN 1

### DATGANIAD O WEITHDREFNAU YMDDYGIAD GWRTHGYMDEITHASOL

#### 1 Cyflwyniad

1.1 Mae'r ddogfen hon yn rhoi gwybod i denantiaid sut a phryd i adrodd ar ymddygiad gwrthgymdeithasol (YGG) i Adra a beth ellir ei wneud i gywiro'r sefyllfa.

| <b>Dyma enghreifftiau o ymddygiad y mae Adra yn eu hystyried sy'n wrthgymdeithasol</b>   | <b>Enghreifftiau o ymddygiad nad ydynt yn wrthgymdeithasol yn ein tyb ni</b>   |
|--|--|
| Sŵn Gormodol (e.e. chwarae cerddoriaeth yn uchel, sgrechian, gweiddi)  | Babanod/plant bach yn crio   |
| Aflonyddu/Bygythiadau  | Partïon untro/barbeciw lle nad oes tystiolaeth y bydd problemau yn codi eto  |
| Niwsans gardd  | Plant yn chwarae   |
| Anifeiliaid anwes/anifeiliaid (e.e. yn gwneud sŵn, ymddwyn mewn modd bygythiol, baeddu manau)  | Sŵn gweithgareddau dydd i ddydd yn cario oherwydd inswleiddio gwael rhag sŵn (e.e. cyfarpar domestig, drysau cypyrddau ayyb) |
| Loetran mewn manau cyffredin   | Ymddygiad pob dydd yn digwydd ar amseroedd anghyffredin (e.e. oherwydd patrymau gwaith gwahanol)                             |
| Gadael ysbwriel mewn manau heblaw biniau   |  |
| Fandaliaeth  |  |
| Cymryd/delio neu werthu cyffuriau  |  |
| Camdriniaeth Domestig  |  |
| Ymddygiad yn ymwneud ag alcohol  |  |
| Digwyddiadau yn ymwneud â chasineb a rhai â chymhelliant hiliol  |  |
| Puteindra / rhyw   |  |
| Ymddygiad amhriodol mewn perthynas â cherbydau (e.e. gyrru'n beryglus, gwneud sŵn gormodol gyda'r cerbyd, parcio mewn manau amhriodol) |  |
| Ymddygiad troseddol arall  |  |

#### 2 Adrodd ar ymddygiad gwrthgymdeithasol

- 2.1 Dros y ffôn neu'n bersonol yn swyddfeydd Adra:
- 2.2 Os dymunwch gyflwyno cwyn y tu allan i oriau agor y swyddfa, dylech gysylltu â Heddlu Gogledd Cymru yn gyntaf ar **101** er mwyn adrodd am y mater ond dylech gysylltu â Adra cyn gynted â phosib i'w hysbysu am y digwyddiad.
- 2.3 Os ydych o'r farn bod yr ymddygiad gwrthgymdeithasol yn un o natur droseddol, neu a all arwain at drosedd yn cael ei chyflawni, yna dylech gysylltu â Heddlu Gogledd Cymru yn syth ar **999**.
- 2.4 Dylid cyfeirio cwynion ysgrifenedig er sylw'r Swyddog Gwasanaethau Bro ar gyfer eich ardal a'u hanfon drwy'r post neu e-bost at:
  - Post - Adra, PO BOX 206, Bangor, Gwynedd, LL57 9DS
  - E-bost - [ymholiadau@adra.co.uk](mailto:ymholiadau@adra.co.uk)

### **3 Prosesu cwyn am YGG**

3.1 Bydd Adra yn ceisio:

#### **3.2 Ymdrin â'ch cwyn yn brydlon**

- Pan fyddwch chi'n cofrestru cwyn dros y ffôn, bydd Staff ein Canolfan Gyswllt yn ceisio delio â'ch cwyn. Os yw'r gŵyn yn un cymhleth, cewch eich cyfeirio at ein Tîm Gwasanaethau Bro
- Bydd y gŵyn yn cael ei ddynodi i weithiwr penodedig yn y Tîm Gwasanaethau Bro cyn gynted â phosib.
- Ceisio cydnabod eich adroddiad yn ffurfiol yn ysgrifenedig o fewn 3 diwrnod gwaith
- Ceisio cysylltu â chi o fewn:
  - 5 diwrnod gwaith i gael manylion llawn eich adroddiad YGG
  - 3 diwrnod gwaith os yw eich cwyn yn ymwneud â throedd casineb, trais domestig neu YGG difrifol.

Gall hyn gael ei wneud wyneb yn wyneb, yn ysgrifenedig, neu mewn rhai achosion dros y ffôn.

- Darparu cyngor a chefnogaeth os byddwch yn dod yn rhan o anghydfod gyda chymydog a lle bo'n briodol cynnig ffordd o gyfryngu.

#### **3.3 Bod yn glir gyda chi o ran beth allwn ni ei wneud**

- Trefnu i ymweld â chi i drafod materion ym mhreifatrwydd eich cartref, neu os yw'n well gennych, mewn Swyddfa Ardal.
- Eich cyngori ar beth allwn ei wneud i ymdrin â'r problem a hefyd sefydlu beth na allwn ei wneud

- Gweithio gyda chi i wneud cynllun gweithredu gan amlinellu beth fydd yn cael ei wneud a phwy sy'n gyfrifol am wahanol agweddau
- Ymdrin â gwybodaeth neu gwynion yn gyfrinachol pan fydd gofyn i chi wneud hynny
- Os yw'n briodol, gweithio gyda chi i geisio datrys y broblem gan egluro'n glir i chi beth fydd yn digwydd ym mhob cam o'r achos
- Cysylltu a chyfweld y bobl sy'n gyfrifol am ymddygiad gwrthgymdeithasol lle maent wedi eu hadnabod o fewn 10 diwrnod gwaith ers cyfweld yr unigolyn sydd wedi gwneud y gŵyn.
- Ystyried yr achos i gynnig cyfryngu os yw pob parti yn cytuno i hynny
- Cynigir cyngor a chael eich cyfeirio at asiantaethau mwy priodol pan na fyddwn ni yn medru helpu.

### 3.4 Sicrhau eich bod chi'n cael eich cefnogi

- Cynnig cefnogaeth i'r unigolyn sy'n cwyno am yr YGG ac i dystion eraill neu bobl sy'n cael eu heffeithio drwy roi gwybod i chi am swyddog dynodedig sydd am ymdrin â'ch achos a threfnu ymweliadau a galwadau ffôn gan ein Swyddogion neu Bartneriaid.
- Os yw'r achos yn ymwneud â phobl fregus, yn ddiodefwrwr neu'n gyflawnwr, efallai y byddwn yn cynnig cefnogaeth i'r achwynydd a'r sawl sy'n achosi'r YGG e.e. lle mae yna faterion megis iechyd meddwl i'w hystyried
- Egluro'r weithdrefn i dystion pan fydd achosion yn cael eu cyfeirio i weithredu'n gyfreithlon ac yn y pen draw i'r Llys
- Trefnu i chi siarad gyda'n tîm Cyfreithiol yn bersonol lle bo'n bosib
- Rhoi taflenni dyddiadur i gofnodi manylion unrhyw ddigwyddiad yr ydych chi'n ei brofi neu ei dystio. Bydd yr wybodaeth hon o gymorth i ni benderfynu ar beth ddylem ei wneud a hefyd y gellir eu defnyddio fel tystiolaeth os yw achos yn mynd ymlaen i'r llys. Gellir trefnu dulliau eraill o gofnodi digwyddiadau os ydych yn cael trafferth cwblhau'r taflenni.

### 3.5 Gweithio gydag asiantaethau eraill

3.6 Bydd Adra yn ceisio gweithio gydag eraill i geisio datrys y sefyllfa. Efallai y byddant yn cysylltu gydag asiantaethau statudol eraill a phartneriaid i rannu gwybodaeth a fydd o gymorth i ymdrin â'r broblem. Gall hyn gynnwys e.e. yr Heddlu, Gwasanaethau Cymdeithasol, Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol neu Cymorth i Ferched.

## 4 Opsynau sydd ar gael i Adra

4.1 Mae yna amryw o weithrediadau cyfreithiol a rhai sydd ddim yn golygu ymdrin â'r gyfraith ar gael i Adra. Mae'r rhain yn cynnwys ond nid yn gyfyngedig i:

- **Cyfryngu**
- **Rhybudd Terfynol**
- **Gwasanaethau Ataliol**
- **Cyfiawnder Adferol â'r Heddlu a Phartneriaid eraill**
- **Gwaharddebau Tai**
- **Ymgymeriad**
- **Gorchymyn Israddio**
- **Achos Meddiant**
- **Deddf Diogelu'r Amgylchedd 1990**

4.2 Gall Adra gyfuno'r hyn sydd ar gael er mwyn cael y canlyniad y maen nhw eisiau.

## **5 Monitro'r gwasanaeth a ddarperir gan Adra**

5.1 Bydd Adra yn monitro YGG a'r gwasanaethau yr ydym ni'n eu darparu i fynd i'r afael â nhw. Byddwn yn defnyddio mesurau perfformiad yn ogystal ag adborth defnyddwyr gwasanaeth i sicrhau bod y Gwasanaeth yn gwella'n barhaus.

5.2 Caiff y gwasanaethau eu monitro yn allanol drwy Holiadur Defnyddwyr Gwasanaeth sy'n cael ei gwblhau drwy alwad ffôn pan fydd achos yn cael ei gau.

5.3 Os nad ydych yn hapus gyda'r gwasanaeth yr ydych chi'n ei dderbyn yn dilyn i chi adrodd am YGG, bydd Adra yn:

- Eich cyfeirio at y polisi cwynion
- Eich galluogi i gofnodi eich cwynion mewn sawl ffordd e.e. ffôn, llythyr, e-bost neu drwy ymweld ag un o'n swyddfeydd.
- Cyfeirio eich cwyn at ein Rheolwr Gwasanaethau Cwsmer er mwyn ei ymchwilio

## **6 Casglu Data**

6.1 Wrth ofyn am wybodaeth neu roi gwybodaeth i asiantaethau eraill e.e. yr Heddlu, bydd Adra yn cadw at brotocolau sydd wedi eu cytuno. Eithriad i hyn fydd pan ystyrir bod yr unigolyn mewn risg mewn unrhyw sefyllfa neu fod yn risg uchel o niwed difrifol i unrhyw un yn y sefyllfa a ddisgrifir. Ni roddir gwybodaeth i drydydd parti nad ydynt yn rhan o'r achos heb ganiatâd penodol yr achwynydd, fodd bynnag mae gennym ddyletswydd i ddatgelu os bydd y mater yn un o risg neu niwed arwyddocaol yn unol â Pholisi Diogelu Grwpiau Bregus Adra, H&Spol34c.

## **7 CYDRADDOLDEB AC AMRYWIAETH**

7.1 Mae Adra yn cydnabod y gall YGG gynnwys aflonyddwch hiliol a mathau eraill o aflonyddu a ysgogir gan ragfarn. Mae Polisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth Adra, E&Dpol01c yn



---

berthnasol i bob agwedd ar ein gwaith yn cynnwys Darparu Gwasanaeth, dywed y polisi y bydd gan bawb gyfle cyfartal wrth gael mynediad at wasanaethau. Wrth weithredu'r polisi hwn, bydd tenantiaid sy'n destun ymddygiad gwrthgymdeithasol a dargedir, o safbwynt gwahaniaethu ar sail casineb, hil ac anabledd, yn cael cynnig ystod o drefniadau cefnogol, yn ddibynnol ar anghenion y dioddefwr ac yn unol â'r safonau'r gwasanaeth.

## **8 ADOLYGU**

- 8.1 Bydd y weithdrefn hon yn cael ei hadolygu bob 3 blynedd, neu mewn ymateb i newidiadau mewn deddfwriaeth, canllaw rheolaethol, ymarfer da neu newid i unrhyw bolisiâu perthnasol Adra.