



---

**POLISI CWYNION**



---

**CYNNWYS**

- 1. CYFLWYNIAD**
- 2. EIN HEGWYDDORION**
- 3. SGÔP**
- 4. BETH YW CWYN?**
- 5. BETH SYDD DDIM YN GŴYN?**
- 6. BETH SY’N DIGWYDD PAN NAD YDYCH YN HAPUS?**
- 7. Y BROSES GWYNO**
- 8. MONITRO A DYSGU GWERSI**
- 9. CYDRADDOLDEB AC AMRYWIAETH**
- 10. ADOLYGU**

## 1. CYFLWYNIAD

1.1 Pwrpas y polisi hwn yn sicrhau bod gan Adra ffordd effeithiol o ymdrin â chwynion amdanom ni neu unrhyw un o'n contractwyr sy'n darparu gwasanaeth ar ein rhan. Rydym eisiau sicrhau ein bod yn dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth i wella ein gwasanaethau.

## 2. EIN HEGWYDDORION

2.1 Ein hamcan, os yw'n bosib, yw gwneud yn iawn am ein camgymeriadau. Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylai'r cwynydd fod wedi ei dderbyn, byddwn yn ei ddarparu os yw'n parhau i fod yn bosib. Os ydym ni wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn:

- Ymddiheuro.
- Derbyn cyfrifoldeb.
- Bod yn agored a gonest.
- Cywiro unrhyw gamgymeriadau cyn gynted ag sy'n bosib.
- Gwrando arnoch chi i wella'r gwasanaeth.
- Darparu gwybodaeth a diweddariadau rheolaidd.
- Sicrhau na fyddwch yn dioddef oherwydd eich bod wedi cwyno.
- Dysgu o'n camgymeriadau.

2.2 Mewn rhai achosion efallai y bydd iawndal yn cael ei gynnig pan fydd yn briodol ond ni ddylid gweld hyn fel y brif ffordd o ddatrys cwyn. Byddwn yn ystyried hawliadau am iawndal yn unol â 'Pholisi Iawndal' Adra.

2.3 Gellir cyflwyno cwyn drwy'r dulliau canlynol:

- Llenwi ffurflen gwyno - gall cwsmer ofyn am ffurflen gan aelod o staff y maent yn ymdrin â nhw neu drwy gysylltu gydag Adra ar 0300 0300 8084. Mae ffurflenni hefyd ar gael yn ein swyddfeydd ac ar ein gwefan [www.adra.co.uk](http://www.adra.co.uk)
- Gall cwsmer gwyno dros y ffôn neu drwy gysylltu gyda'n tîm gwasanaethau cwsmer ar 0300 123 8084 rhwng 8am - 5.30pm gan nodi eu bod yn dymuno gwneud cwyn.
- Gall cwsmer yrru eu cwyn dros e-bost i– [enquiries@adra.co.uk](mailto:enquiries@adra.co.uk)
- Gall cwsmer ysgrifennu llythyr ar yr Adran Gwynion yn Adra (Tai) Cyfyngedig, Tŷ Coch, Llys y Dderwen, Parc Menai, Bangor, Gwynedd. LL57 4BL,

## 3. SGÔP

3.1 Mae'r polisi hwn yn gymwys i'n holl randdeiliaid sy'n anhapus gyda'r gwasanaeth sydd wedi ei ddarparu gan Adra.

3.2 Bydd y Polisi yn gymwys i **Adra (Tai) Cyf** (y Rhiant) ac unrhyw un o'i is-gwmnïau (gan gynnwys **Medra Cyf**)

- 3.3 Mae'n bosib rhoi awdurdod i eraill gyflwyno cwyn ar eich rhan e.e. ffrind, aelod o'r teulu, cynrychiolydd mewn sefydliad (e.e. Cyngor ar Bopeth). Nid yw hyn yn cynnwys cynrychiolydd cyfreithiol. Os yw person yn cwyno ar ran rhywun arall, byddwn angen cadarnhad eu bod yn cytuno i'r person arall weithredu ar eu rhan. I amddiffyn ein tenantiaid rhag bod rhywun yn cael mynediad heb ei awdurdodi i'w gwybodaeth bersonol ac i gydymffurfio â Deddf Diogelu Data 2018, mae angen i ni gael awdurdodiad gan unrhyw denant cyn i wybodaeth gael ei datgelu i drydydd parti sy'n gofyn am wybodaeth ar eu rhan. Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen 'Mynediad i Wybodaeth Bersonol' drwy gysylltu efo Adra ar 0300 123 8084 neu trwy yrru e-bost i [<enquiries@adra.co.uk>](mailto:enquiries@adra.co.uk)
- 3.4 Bydd cwynion gan brydleswyr yn cael eu trin yn unol â'r polisi hwn, fodd bynnag, er mwyn sicrhau arfer da, bydd Adra yn ystyried dull datrys anghydfod er mwyn ceisio datrys materion mewn ffordd gyfeillgar a cheisio cadw'r berthynas rhwng Adra a'r prydleswr. Mae dulliau gwahanol o ddatrys anghydfodau wedi eu nodi ym 'Mholisi Prydleswyr' Adra.
- 3.5 Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol a chas, gorchmynnnon afresymol na thaeru afresymol. Byddwn yn rheoli sefyllfaoedd pan fyddwn yn gweld bod gweithrediadau rhywun yn annerbyniol yn unol â 'Polisi Ymdrin â Chwynwyr Parhaus a Chwsmeriaid Afresymol' Adra.
- 3.6 Fel arfer byddwn ond yn gallu edrych ar gwynion sydd wedi eu dwyn i'n sylw o fewn chwe mis a hynny yn unol â chanllaw sydd wedi ei ddarparu gan Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Efallai y gall y cyfyngiad amser yma gael ei ymestyn, cyn belled a bod gennyhych resymau cryf pan na chafodd y mater ei ddwyn i'n sylw ynghynt. Yn unol â'n Datganiad Preifatrwydd, gallwn wrthod cydymffurfio gyda'ch cais i gael mynediad at eich gwybodaeth os yw eich cais yn amlwg yn un di-sail.

#### 4. BETH YW CWYN?

- 4.1 Cwyn yw pan fydd cwsmer yn anhapus gyda gwasanaeth y maent wedi ei gael gan Adra neu un o'n contractwyr. Mae hyn yn cynnwys achlysuron pan fyddant yn credu:
- Bod Adra wedi gwneud rhywbeth na ddylent fod wedi ei wneud.
  - Bod Adra heb wneud rhywbeth ddylent fod wedi ei wneud.
  - Bod gweithiwr Adra (neu unrhyw un o'n contractwyr) wedi ymddwyn yn amhriodol.
  - Bod gwasanaeth y mae Adra wedi ei ddarparu heb ei wneud i'r safon, yn ddiogel, amllder a'r gost ddisgwyliedig.
  - Nad yw'r broses Adra ar gyfer gwneud penderfyniad wedi ei dilyn.
  - Bod Adra heb weithio yn unol â pholisi neu brotocol.

#### 5. BETH SYDD DDIM YN GŴYN?

- Os yw cwsmer yn gofyn i ni am wasanaeth / yn mynegi anfodlonrwydd am y tro cyntaf.

- Materion yn ymwneud â materion rhyddid gwybodaeth / diogelu data.
- Cwynion gan staff am Adra
- Cwynion dienw - gall Adra wneud rhywbeth am y wybodaeth sydd wedi ei ddarparu ond ni all roi gwybod beth sydd wedi ei wneud er mwyn ymdrin â'r mater.
- Hawliadau yswiriant - mae llawer o denantiaid yn credu bod Adra yn yswirio eu heiddo personol yn awtomatig, ond nid dyma sy'n digwydd. Cyfrifoldeb y tenant yw trefnu yswiriant cynnwys y cartref eu hunain wrth symud mewn i eiddo.

## BETH FYDD YN DIGWYDD OS NA FYDDWCH YN HAPUS GYDA'R GWASANAETH?

### 6.

Pan fyddwch yn rhoi gwybod eich bod yn anhapus gyda'r gwasanaeth, byddwn yn ymdrechu i ddatrys y sefyllfa tu allan i'r broses gwynion e.e.

#### 6.1

- Gwneud apwyntiad arall.
- Cwblhau unrhyw waith trwsio sydd heb ei orffen.
- Dynodi swyddog / gweithiwr arall i ymdrin â'r mater os y hynny yn briodol.

## Y BROSES GWYNO

### 7.

Y Tîm Gwasanaethau Cwsmer sy'n gyfrifol am gwynion. Unwaith y bydd cwyn wedi cyrraedd y

#### 7.1

Tîm Gwasanaethau Cwsmer, bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at y Cydlynnydd Gwasanaethau Cwsmer. Bydd y Cydlynnydd Gwasanaethau Cwsmer yn gyfrifol am ymdrin â'ch cwyn o'r cychwyn i ddiwedd y broses.

#### 7.2

Bydd y Cydlynnydd Gwasanaethau Cwsmer yn **cydnabod y gŵyn o fewn un diwrnod gwaith** a bydd yn gweithio gyda swyddogion/adrannau perthnasol i ymchwilio i'r gŵyn. Pan fydd yn briodol ac o fudd i'r ymchwiliad, bydd ymweliad wyneb yn wyneb / galwad fideo yn cael ei drefnu gyda'r cwynydd o fewn **5 diwrnod gwaith** o dderbyn y gŵyn a bydd ymateb ffurfiol yn cael ei ddarparu i'r cwynydd o fewn **10 diwrnod gwaith** o gydnabod y gŵyn.

#### 7.3

Os yw'r cwynydd yn hapus gyda'r ymateb ond nad yw'r gŵyn wedi ei datrys (e.e. Gwaith trwsio heb ei orffen) bydd cyswllt rheolaidd yn cael ei wneud i ddiweddarau ar unrhyw ddatrysiadau. Bydd y gŵyn ond yn cael ei chau ar ôl i'w cwynydd gadarnhau eu bod yn fodlon bod y gŵyn wedi ei datrys. Efallai y bydd y gŵyn yn cael ei chau os nad ydym yn clywed gan y cwynydd yn dilyn **10 diwrnod gwaith** o dderbyn ymateb ffurfiol.

#### 7.4

Os nad yw'r achwynnydd yn fodlon gyda'r ymateb, gallent ofyn bod datrysiad arall yn cael ei gynnig neu fod y gŵyn yn cael ei chyfeirio at aelod o Uwch Dîm Arweinyddiaeth Adra.

#### 7.5

Bydd yr aelod o'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth yn annibynnol o'r adran y mae'r gŵyn yn ymwneud â hi. Byddant yn asesu ac adolygu'r gŵyn ac, os yw'n briodol ac o fudd i'r ymchwiliad, bydd

ymweliad wyneb yn wyneb / galwad fideo yn cael ei drefnu gyda'r cwynydd, o fewn **10 diwrnod gwaith** o dderbyn y gŵyn. Bydd ymateb ffurfiol i'r gŵyn yn cael ei ddarparu o fewn **20 diwrnod gwaith** o ddyddiad dyrchafu'r gŵyn. Yn ddibynol ar natur y gŵyn, byddant yn:

- Cefnogi a chadw at y datrysiad gwreiddiol.
- Gwrthdroi'r penderfyniad.
- Cynnig datrysiad newydd.
- Ymgymryd â gweithred briodol arall.

Os bydd datrysiad newydd yn cael ei gynnig i'r cwynydd, byddant yn cael eu diweddarau yn rheolaidd hyd fydd y gŵyn wedi ei datrys.

7.6 Os bydd yr aelod o'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth yn cefnogi'r datrysiad gwreiddiol, efallai y bydd y gŵyn yn cael ei chau os nad ydym yn clywed gan y cwynydd yn dilyn **10 diwrnod gwaith** o dderbyn ymateb ffurfiol.

Apelio i'r Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer Cymru:

7.7 Os yw'r cwynydd wedi defnyddio'r holl weithdrefn gwyno ac nad ydym wedi llwyddo i ddatrys y gŵyn i'ch boddhad chi, gallwch gyflwyno cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsman yn annibynnol i Adra a gall ymchwilio i'r cwyn os ydych yn credu eich bod chi yn bersonol;, neu'r person yr ydych yn cwyno ar eu rhan wedi:

- Cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant o ran Adra.
- Bod o dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant mewn gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Byddwn yn rhoi gwybod i gwynwyr am eu hawl i gwyno i'r Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer Cymru os nad ydynt yn hapus gyda chanlyniad y gŵyn swyddogol ac yn eu cynghori ar sut i gysylltu gyda nhw.

Os bydd cwynydd yn penderfynu cwyno i Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, bydd Cydlynnydd Gwasanaethau Cwsmer Adra yn sicrhau bod manylion eu cwyn yn cael ei yrru iddynt.

Mae'r Ombwdsman yn disgwyl i chi ddod a'r gŵyn i'n sylw ni yn y lle cyntaf er mwyn rhoi cyfle i ni roi pethau'n iawn. Gallwch gysylltu gyda'r Ombwdsman drwy:

- **Ffôn:** 0300 790 0203
- **E-bost:** [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

- **Y wefan:** [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)
- Ysgrifennu at Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Bridgend, CF35 5LJ

## 8. MONITRO A DYSGU GWERSI

8.1 Cymernwn gwynion o ddifri a byddwn yn monitro cwynion o bob gwasanaeth. Rydym yn cofnodi pob gwers sydd wedi eu dysgu o bob cwyn a beth sydd wedi ei wneud i wella'r gwasanaeth oherwydd y gŵyn. Rydym yn chwilio am unrhyw dueddiadau mewn cwynion gyda phob gwasanaeth ac yn edrych ar ba mor effeithiol yw ein gweithrediadau i ymdrin â'r materion i sicrhau nad yw digwyddiadau tebyg yn codi eto yn y dyfodol.

Rydym yn monitro a chofnodi gwersi sydd wedi eu dysgu drwy:

- Cynnal cyfarfodydd rheolaidd gyda Rheolwyr Gwasanaeth ym mhob adran i drafod cwynion sydd wedi dod i law erbyn eu gwasanaeth / unrhyw dueddiadau mewn cwynion sydd wedi eu derbyn.
- Adrodd ar gwynion i Uwch Dîm Arweinyddiaeth Adra yn flynyddol.
- Y nifer o gwynion sydd wedi eu derbyn / gwrthod i sicrhau ein bod yn trin bob cwsmer yn deg ac yn ddiuedd.

Mae gwrando ar farn ein cwsmeriaid yn bwysig i Adra gan mai fel hyn yr ydym yn dysgu os yw ein gwasanaethau yn cwrdd â'ch anghenion a disgwyliadau.

## 9. CYDRADDOLDEB AC AMRYWIAETH

9.1 Mae Adra yn cydnabod a derbyn ei gyfrifoldeb corfforaethol i hybu diwylliant o gydraddoldeb ac yn cydnabod gwerth amrywiaeth a chryfderau y mae'n ei ychwanegu i'n gwasanaethau a chymunedau.

Bydd Adra yn cymryd camau cadarnhaol i sicrhau nad yw'n gwahaniaethu yn anghyfreithlon ac mae wedi ymrwymo i ddarparu gweithle lle nad oes yna unrhyw aflonyddwch, erledigaeth neu gamwahaniaethu. Byddwn bob amser yn ymddwyn o fewn sgôp ein 'Polisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth ein hunain.

## 10. ADOLYGU

10.1 Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu bob 3 blynedd neu mewn ymateb i newidiadau mewn deddfwriaeth, canllaw rheolaethol, arfer da neu newid i unrhyw bolisiau perthnasol Adra.