



**POLISI AR GYFER YMDRIN Â CHWYNWYR PARHAUS AC YMDDYGIAD
AFRESYMOL GAN GWSMERIAID**

CYNNWYS

1. **ADOLYGIAD/TAFLEN ADOLYGU**
2. **PWRPAS**
3. **SGÔP**
4. **CYFRIFOLDEBAU**
5. **CWYNWYR PARHAUS**
6. **YMDDYGIAD AFRESYMOL GAN GWSMERIAID**
7. **POLISI YMDRIN Â CHWYNWYR PARHAUS AC YMDDYGIAD AFRESYMOL GAN GWSMERIAID**
8. **YMDDYGIAD FFAIDD AC YMOSODOL**
9. **GWEITHREDU'R POLISI**
10. **FFACTOR RISG**
11. **CYDRADDOLDEB AC AMRYWIAETH**
12. **CYFEIRNODAU**
13. **COFNODION**
14. **ADOLYGU**



1. ADOLYGIAD/TAFLEN ADOLYGU

Rhifyn	Disgrifiad Byr o'r Rheswm dros Newid	Perchennog y Ddogfen	Dyddiad Rhannu
0	Polisi Newydd	Mared Dafydd	
1	Adolygu polisi - newidiadau bychan	Ceri Elis Jackson	Ionawr 2019
2	Diweddarau i gyfeirio at Adra a chynnwys is-gwmnïau	Ceri Elis Jackson	Medi 2019
3	Diweddarau i gyd-fynd gyda CCpol01c	Gethin Armstrong	Rhagfyr 2020

2. Pwrpas

Mae Adra (Tai) Cyf wedi ymrwymo i ymdrin ag unrhyw bryderon neu gwynion am y gwasanaeth yr ydym ni neu unrhyw un o'n contractwyr yn eu darparu.

Mae cael polisi ar gyfer cwynwyr afresymol ac ymddygiad afresymol gan gwsmeriaid o gymorth i'r cwmni i ymdrin â sefyllfa o'r fath mewn ffordd sy'n gyson a theg.

3. Sgôp

Caiff cwynwyr parhaus ac ymddygiad afresymol gan gwsmeriaid ei ddiffinio fel unigolion neu grwpiau sy'n, oherwydd natur neu amledd eu cysylltiad gyda sefydliad, yn amharu ar ystyriaeth y sefydliad o'u cwynion neu gwynion pobl eraill. Mae'n gymwys ar gyfer pob cwyn a dderbynnir gan Adra gan gynnwys cwynion am ymddygiad gwrth gymdeithasol.

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

4. Cyfrifoldebau

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i holl staff Adra ond y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmer sydd â'r cyfrifoldeb cyffredinol o sicrhau bod y polisi'n cael ei weinyddu.

5. Cwynwyr afresymol o barhaus

5.1 Mae gweithredoedd cwynwyr parhaus yn annerbyniol pan fyddant yn cymryd llawer o amser ac adnoddau.

5.2 Mae enghreifftiau o ymddygiad cwynwyr parhaus yn cynnwys:

- Gwrthod derbyn na all Adra eu cynorthwyo ymhellach na darparu lefel o wasanaeth heblaw'r hyn a ddarperir eisoes.
- Parhau i anghytuno â'r camau neu'r penderfyniad a gymerwyd mewn perthynas â'u cwyn a dadlau'r pwynt dro ar ôl tro a chwyno am y penderfyniad.

- Cyflwyno gwybodaeth newydd ddibwys neu amherthnasol a disgwyl iddi gael ei hystyried a chael sylwadau amdanynt.
- Codi nifer fawr o gwestiynau manwl ond dibwys a mynnu eu bod yn cael eu hateb yn llawn.
- Mabwysiadu dull 'scattergun' - dilyn cwyn gydag un adran ac ar yr un pryd, gydag adrannau eraill.
- Gwneud galwadau gormodol ar amser ac adnoddau staff tra bo'r gŵyn yn cael ei hymchwilio - e.e. gormod o ffonio neu anfon e-byst at nifer o staff, yn aml yn ysgrifennu llythyrau cymhleth hir ac yn disgwyl ymatebion ar unwaith.
- Mynnu bod y gŵyn yn cael ei thrin mewn ffyrdd sy'n anghydnaws â'r weithdrefn gwynion a fabwysiadwyd neu ag arfer da.
- Cyflwyno cwynion ailadroddus gyda mân ychwanegiadau / amrywiadau y mae'r cwynydd yn mynnu sy'n gwynion 'newydd'.

6. Ymddygiad afresymol gan gwsmeriaid

6.1 Gall ymddygiad afresymol gan gwsmer ddigwydd pan fydd y sefyllfa rhyngddynt ac Adra yn gwaethygu.

6.2 Mae enghreifftiau o ymddygiad cwynwyr parhaus yn cynnwys:

- Gwrthod nodi sail cwyn, er gwaethaf cynigion o gymorth gan staff Adra.
- Gwrthod cydweithredu â pholisi cwynion Adra, ond eto mynnu bod y gŵyn yn cael ei datrys.
- Gwrthod derbyn nad yw materion a godwyd o fewn cylch gwaith gweithdrefn gwynion Adra.
- Gwneud cwynion sy'n ymddangos yn ddi-sail am staff sy'n delio â'r gŵyn ac yn ceisio cael yr aelodau staff hynny wedi eu newid.

- Newid sail y gŵyn wrth i'r ymchwiliad fynd yn ei flaen a / neu wadu datganiadau a wnaed yn gynharach.
- Cofnodi cyfarfodydd a sgysiau yn electronig heb roi gwybod a chael caniatâd blaenorol y person arall dan sylw.
- Cyflwyno dogfennau ffug.

7. Ymdrin â chwynwyr parhaus ac ymddygiad afresymol gan gwsmeriaid

7.1 Cyn dynodi cwsmer fel eu bod yn gwynnydd parhaus neu'n ymddwyn yn afresymol, rhoddir ystyriaeth i'r canlynol:

- Os ymchwilir i'r gŵyn yn unol â pholisi cwynion Adra.
- Os glynir wrth yr amserlenni cywir ac os yw'r achwynydd wedi cael gwybod am unrhyw oedi posib.
- Os gwnaed y penderfyniadau cywir mewn perthynas ag ymchwiliad Adra i'r gŵyn.
- Os yw'r cyfathrebu â'r cwsmer wedi bod yn ddigonol, yn glir ac wedi'i gydlynu.
- Os oes gan y cwsmer broblemau iechyd meddwl, anabledau dysgu neu anhwylderau personoliaeth.
- Lle mae gwybodaeth newydd yn cael ei darparu, os yw'n arwyddocaol neu gall effeithio ar farn y cwmni ar ei gŵyn/chwyn.

7.2 Pan fydd angen dynodi'r cwsmer fel cwynydd parhaus neu'n afresymol, bydd Adra yn ystyried:

- Cynnig cyfarfod i'r cwsmer gyda swyddog o swydd briodol i archwilio'r posibilrwydd i ddatrys y gŵyn ac egluro pam yr ystyrir bod ei ymddygiad presennol yn afresymol.
- Rhannu copi o'r polisi hwn gyda'r cwsmer a'u rhybuddio y gallai fod angen gweithredu os bydd eu hymddygiad yn parhau.

- Sefydlu cyfarfod strategaeth i gytuno ar ddull trawsadrannol.
- Dynodi swyddog allweddol i gydlynu ymateb y sefydliad.
- Helpu'r cwsmer i ddod o hyd i eiriolwr annibynnol addas yn enwedig os oes gan y cwynydd wahanol anghenion.

7.3 Cyn defnyddio unrhyw gyfyngiadau, bydd Adra yn rhoi rhybudd ysgrifenedig i'r cwsmer, gan eu hysbysu, os bydd eu gweithredoedd yn parhau, y gall Adra benderfynu delio â nhw fel cwynydd parhaus.

7.4 Bydd unrhyw gamau a gymerir yn gymesur â natur ac amllder cysylltiadau y cwsmer, gan ystyried eu hymddygiad ac amgylchiadau.

7.5 Mae'r canlynol yn gamau gweithredu posib ar gyfer rheoli ymgysylltiad cwynydd parhaus ag Adra. Nid yw'r rhestr yn gynhwysfawr a gall ffactorau lleol achos wrth achos fod yn berthnasol wrth benderfynu ar gamau priodol:

- Gosod cyfyngiadau yr wythnos neu fis ar y nifer a hyd cysylltiadau gyda staff.
- Cynnig cyfnod amser penodol ar gyfer galwadau ffôn angenrheidiol.
- Cyfyngu'r cwsmer i un ffordd o gysylltu (ffôn, llythyr, e-bost ayb).
- Gofyn i'r Cwsmeriaid ond cyfathrebu gyda un aelod o staff penodedig.
- Gofyn bod cyswllt personol yn digwydd gyda thyst yn bresennol.
- Gofyn bod y cwsmer yn gwneud apwyntiad cyn ymweld â swyddfeydd.
- Atal cofrestru / prosesu cwynion pellach ynglŷn â'r un mater.
- Cyfeirio'r gŵyn at yr Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus.

7.6 Ni fydd unrhyw weithred i gyfyngu ar y cyswllt yn berthnasol ar gyfer sefyllfa o argyfwng fel gwaith trwsio brys neu pan fo yna risg i iechyd a diogelwch.

8. Ymddygiad ffiائد neu fygythiol

8.1 Pan fydd gofid a thrallod yn digwydd, mae'n achosi i rai pobl ymddwyn yn wahanol. Efallai bod yna amgylchiadau anodd wedi bod sydd wedi arwain at y gŵyn. Fodd bynnag, mae yna ddyletswydd ar Adra i sicrhau iechyd, diogelwch a lles ei staff.

8.2 Caiff ymddygiad ffiائد neu fygythiol hefyd ei ddynodi fel ymddygiad annerbyniol. Mae enghreifftiau yn cynnwys:

- Gweiddi yn uchel a / neu fynnu cael siarad gyda swyddog y maent yn eu dal yn gyfrifol
- Bygwth aelodau staff.
- Defnyddio iaith ymosodol a gofidus.
- Gwrthod gadael swyddfeydd oni bai bod mater wedi'i ddatrys
- Achosi aflonyddwch / trallod i ymwelwyr a staff eraill mewn swyddfeydd.

8.3 Mewn achosion lle mae cwsmer wedi bod yn ymosodol, yn sarhaus neu'n fygythiol tuag at aelod o staff, bydd Adra yn ystyried camau ychwanegol i'r rhai a amlinellir uchod.

8.4 Ni fydd Adra yn delio â gohebiaeth (llythyr, ffacs neu electronig) sy'n cam-drin staff. Pan fydd hyn yn digwydd, dywedir wrth y cwsmer bod yr iaith yn cael ei hystyried yn dramgwyddus, yn ddiangen ac yn ddi-fudd. Gofynnir iddynt roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath a bydd Adra yn nodi na fydd ymateb i'w gohebiaeth os na fyddant yn stopio.

8.5 Bydd staff Adra yn dod â galwadau ffôn i ben os ystyrir bod y cwsmer yn ymosodol neu'n dramgwyddus. Mae gan yr aelod staff sy'n cymryd yr alwad yr hawl i wneud y penderfyniad hwn a hysbysu'r galwr bod yr ymddygiad yn annerbyniol a dod â'r alwad i ben os nad yw'r ymddygiad yn dod i ben.

- 8.6 Dylai aelodau staff sy'n teimlo dan fygythiad gan iaith neu ymddygiad cwsmer lenwi Ffurflen Adrodd am Ddigwyddiad a'i chyflwyno i'w rheolwr llinell. Mewn achosion lle'r oedd perygl i ddiogelwch staff, bydd yr achos yn cael ei ystyried gan y Grŵp Cofrestr Diogelwch Staff.
- 8.7 Lle mae'r ymddygiad mor eithafol nes ei fod yn bygwth diogelwch a lles staff Adra ar unwaith, bydd opsiynau eraill yn cael eu hystyried e.e. Rhoi gwybod am y mater i'r heddlu neu gymryd camau cyfreithiol. Mewn achosion o'r fath, efallai na fydd y cwsmer yn cael rhybudd ymlaen llaw o'r weithred honno.

9. Gweithredu'r Polisi

- 9.1 Bydd y penderfyniad i cyfyngu y cyswllt gydag Adra ond yn cael ei wneud ar ôl i uwch aelod o staff roi ystyriaeth ofalus i'r sefyllfa.
- 9.2 Bydd y cwsmer yn cael gwybod yn ysgrifenedig am unrhyw weithred, rheswm dros y penderfyniad a goblygiadau ar unrhyw gyswllt pellach gyda'r sefydliad, pa mor hir y bydd y cyfyngiadau ar waith a sut y gall y cwynydd ofyn am gael adolygu'r penderfyniad.
- 9.3 Gall cwsmeriaid apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu cysylltiad. Mi fydd uwch aelod o staff nad oedd yn rhan o'r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl. Byddant yn rhoi gwybod i'r cwsmer yn ysgrifenedig bod y trefniad ar gyfer cyfyngu ar y cyswllt yn parhau neu fod dull arall wedi ei gytuno.
- 9.4 Os bydd y cwsmer yn anhapus gyda chanlyniad yr apêl, gallent gyfeirio'r mater at yr Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer Cymru.
- 9.5 Bydd dyddiad adolygu yn cael ei osod ar bob gweithred ar gyfer rheoli cyswllt cwynwyr afresymol gydag Adra. Bydd cyfyngiadau yn cael eu codi oni bai bod yna sail i ymestyn y cyfyngiadau. Bydd cwsmeriaid yn cael gwybod am ganlyniad yr adolygiad.

10. Ffactor Risg

- 10.1 Risg i ddarparu gwasanaeth mewn ffordd effeithiol a defnydd effeithiol o adnoddau os nad yw'r polisi ar waith.
- 10.2 Risg i enw da Adra os nad oes polisi effeithiol ar waith.

- 10.3 Bydd y polisi hwn o gymorth i leihau'r risg bod y berthynas rhwng Adra a'r tenant yn torri i lawr.

11. Cydraddoldeb ac Amrywiaeth

Mae Adra (Tai) Cyf yn cydnabod anghenion poblogaeth amrywiol a bydd bob amser yn gweithredu o fewn sgôp ei bolisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth ei hun.

12. Cyfeirnod

- 12.1 Hawliau Dynol yn y cartref: Canllaw ar gyfer darparwyr tai (Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol)
- 12.2 Nodyn canllaw ar Reoli Ymddygiad Cwynwyr Afresymol (Ombwdsman Llywodraeth Leol)
- 12.3 Polisi ar Weithrediadau Annerbyniol gan Gwynwyr (Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer Cymru)

13. Cofnodion

13.1 Bydd cofnodion digonol yn cael eu cadw gan yr adran gwynion canolog o'r holl gysylltiadau a'r cwynwyr afresymol. Bydd y wybodaeth yn cael ei thrin yn gyfrinachol a dim ond yn cael ei rhannu gan y rhai a allai gael eu heffeithio gan y penderfyniad. Mae'r wybodaeth allweddol sydd i'w chofnodi yn cynnwys:

- Pan benderfynir cymhwyso'r polisi ai peidio.
- Pan benderfynir gwneud eithriad i'r polisi ar ôl iddo gael ei gymhwyso.
- Pan wneir penderfyniad (a'r rheswm) i beidio â chyflwyno cwyn arall gan yr un cwsmer trwy'r weithdrefn gwynion.
- Pan wneir penderfyniad i beidio ag ymateb i ohebiaeth bellach (ar ôl sicrhau nad oes gan unrhyw lythyrau, ffacsiau, e-byst ac ati pellach sy'n cynnwys unrhyw wybodaeth newydd sylweddol)



14. Adolygu

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.