POLISI RHEOLI CYSWLLT CWSMERIAID

CYNNWYS

1. ADOLYGIAD/TAFLEN ADOLYGU

2. PWRPAS / SGÔP

3. CYFRIFOLDEBAU

4. CADARNHAU DIFFINIADAU O YMDDYGIAD ANNERBYNIOL A CHYSWLLT AFRESYMOL

5. CAMAU ANFFURFIOL I REOLI CYSYLLTIAD

6. CAMAU FFURFIOL I REOLI CYSYLLTIAD

7. GWEITHREDU'R POLISI

8. EITHRIADAU A CHYSYLLTIAD ARGYFWNG

9. ADOLYGIADAU UNIGOL

10. CWYN

11. ADOLYGU PENDERFYNIAD

12. CYDRADDOLDEB AC AMRYWIAETH

13. COFNODION

14. ADOLYGU POLISI

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.	Diweddaru i gyfeirio at Adra a chynnwys is-gwmnïau	Ceri Elis Jackson	Medi 2019
3.	Adolygu polisi - newidiadau bychan	Fflur Griffith	Mehefin 2022
4.	Adolygu polisi – Dileu cyfeiriad at gwsmeriaid yn achwynwyr cyson a newid pwyslais ar reoli cyswllt cwsmeriaid. Ymgorffori arfer gorau a chanllawiau'r Ombwdsmon	Fflur Griffith	Mawrth 2023

2. PWRPAS / SGÔP

Mae darparu gwasanaeth cwsmer gwych yn allweddol i Adra. Ein bwriad yw darparu gwasanaethau o safon uchel a rheoli'r cyswllt gyda'r cwsmer yn drylwyr ond yn briodol. Mae’r polisi hwn yn nodi sut y gellir rheoli cyswllt â chwsmeriaid yn y nifer fach iawn o achosion lle mae gweithredoedd neu ymddygiad cwsmer yn cael ei ystyried yn Ymddygiad Annerbyniol neu’n Gyswllt Afresymol sy’n herio ein gallu i ddarparu gwasanaeth effeithiol i bawb neu sydd â’r potensial i effeithio ar iechyd, diogelwch a lles staff neu gynrychiolwyr Adra.

Pwrpas craidd y polisi yw sicrhau cydraddoldeb a thegwch, gwella effeithlonrwydd a rheoli risgiau. Mae'n gymwys i bob maes lle mae staff neu gynrychiolydd yn cael cyswllt gyda chwsmeriaid un ai wyneb yn wyneb, yn rhithiol neu dros y ffôn neu'n ysgrifenedig (gan gynnwys cyfathrebu electronig).

Mae'r polisi hwn yn gymwys i'r holl gyswllt gyda holl staff gan gynnwys staff dros dro a staff asiantaeth, gwirfoddolwyr, contractwyr a phobl ar brofiad gwaith. Mae'r polisi hefyd yn berthnasol i gysylltiad ag Aelodau'r Bwrdd (gan gynnwys Aelodau Cyfetholedig).

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

3. CYFRIFOLDEBAU

Y Cyfarwyddwr Cwsmeriaid a Chymunedau sydd â'r cyfrifoldeb cyffredinol am sicrhau bod y polisi'n cael ei gymhwyso'n deg ac yn gyson a bod cysylltiadau â deddfwriaeth, canllawiau a pholisïau perthnasol eraill yn cael eu gwneud.

Mae holl staff a chynrychiolwyr Adra yn gyfrifol am gefnogi gweithrediad y polisi gan gynnwys unrhyw ganllawiau polisi cysylltiedig, gweithdrefnau a chadw cofnodion.

Nid yw Adra yn goddef Ymddygiad Annerbyniol a Chysylltiad Afresymol lle gallai hyn arwain at effeithio ar Iechyd, Diogelwch a Lles staff (neu gynrychiolwyr). Rhoddir ystyriaeth i'r lefelau o sensitifrwydd a goddefgarwch a allai fod gan gydweithwyr eraill pe baent yn profi'r un ymddygiad.

4. DIFFINIADAU

Ymddygiad Annerbyniol (ymddygiad camdriniol, sarhaus, sy'n achosi i rywun ypsetio neu'n fygythiol yn aml)

Ar adegau anodd, gall rhai pobl ymddwyn yn wahanol i'r arfer. Efallai bod amgylchiadau sydd wedi achosi poen meddwl wedi arwain at y cyswllt gydag Adra. Fodd bynnag, mae gan Adra dyletswydd i sicrhau iechyd, diogelwch a lles ei staff.

Mae gan bawb yr hawl i weithio mewn amgylchedd sy'n rhydd o Ymddygiad Annerbyniol. Rydym yn ystyried bod Ymddygiad Annerbyniol yn cynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i:

- Iaith sarhaus neu ofidus gan gynnwys rhegi neu wneud sylwadau annymunol
- Cyfeiriadau sarhaus at faterion diwylliannol, hiliol, rhywiaethol, gwleidyddol, cenedlaetholgar, homoffobia neu grefyddol
- Gweiddi yn uchel a / neu fynnu cael siarad gyda swyddog y maent yn eu dal yn gyfrifol
- Ymddygiad sy'n tarfu / aflonyddu ar ymwelwyr a staff eraill mewn swyddfeydd.
- Gwrthod gadael swyddfeydd/safleoedd/cyfarfodydd
- Aflonyddu, dilyn neu ystelcian
- Ymddygiad bygythiol neu ddychryn
- Camdriniaeth emosiynol neu ymddygiad ystrywgar
- Defnyddio cyfryngau electronig e.e. e-byst, cyfryngau cymdeithasol neu wefannau at ddiben beirniadaeth, dod o hyd i wybodaeth bersonol, gwneud honiadau, trolio neu aflonyddu ac ati
- Cofnodi cyfarfodydd a sgyrsiau yn electronig heb roi gwybod a chael caniatâd blaenorol yr unigolyn arall sy'n ymwneud â'r gŵyn.

Nid yw'r rhestr hon yn gynhwysfawr.

Cyswllt Afresymol

Mae Adra wedi ymrwymo i ddarparu lefel ardderchog o wasanaeth (amser ac adnoddau) i bob cwsmer. Gall Cyswllt Afresymol atal staff rhag cefnogi cwsmeriaid eraill sydd angen ein cymorth. Rydym yn ystyried Cyswllt Afresymol i gynnwys ond heb fod yn gyfyngedig i:

- Cyswllt gormodol – ymweliadau aml neu hir, galwadau ffôn, e-byst, llythyrau neu gyswllt cyfryngau cymdeithasol;

- Dull 'scattergun' – mynd ar drywydd nifer o sgyrsiau neu gwynion gyda gwahanol staff / cynrychiolwyr yn afresymol
- Disgwyl neu fynnu ymatebion o fewn amserlen afresymol
- Gwrthod derbyn ymatebion rhesymol neu na all Adra gynorthwyo ymhellach
- Gwrthod cydweithredu â pholisi Cwynion a Phryderon Adra neu ddarpariaethau Adolygiad o Benderfyniad ee parhau i gysylltu ag Adra am yr un materion/ materion tebyg ar ôl derbyn llythyr cwyn cam 2 (ymateb llawn a therfynol Adra)
- Ymddygiad sy'n mynnu gwybodaeth y mae Adra wedi gwrthod yn gyfreithlon ei darparu neu wybodaeth nad oes gan Adra mohono.
- Anghytuno'n barhaus â neu rwystro arolygiadau, camau gweithredu, penderfyniadau, neu wasanaethau rhag cael eu cwblhau
- Mynnu bod y gŵyn yn cael ei thrin mewn ffyrdd sy’n anghydnaws â’r weithdrefn gwynion neu ag arfer da sydd wedi’i fabwysiadu.
- Gwneud cwynion neu honiadau sy'n ymddangos yn ddi-sail am staff
- Gofyn yn barhaus i fater neu gŵyn gael ei anfon neu ei drin gan rywun sydd ddim yn delio’n uniongyrchol â’r mater
- Darparu gwybodaeth ffug neu ddogfennau wedi'u ffugio.

Nid yw'r rhestr hon yn gynhwysfawr.

5. CAMAU ANFFURFIOL I REOLI CYSYLLTIAD

Gall holl staff a chynrychiolwyr Adra gymryd camau anffurfiol i reoli cyswllt ee terfynu galwad, archifo e-byst neu ofyn i gwsmer adael swyddfeydd / safleoedd Adra os ydyn yn cael eu trin yn debyg i'r hyn sydd wedi ei amlinellu yn adran 4 uchod. Cyn cymryd camau anffurfiol, bydd y cwsmer yn cael ei rybuddio unwaith bod ei ymddygiad yn peri pryder, er mwyn rhoi cyfle iddynt gymedroli ei ymddygiad. Os bydd yr ymddygiad yn parhau, ni roddir unrhyw rybuddion pellach, a bydd camau anffurfiol yn cael eu dilyn.

Os bydd y cwsmer yn cysylltu ymhellach ac nad yw'r Ymddygiad Annerbyniol neu'r Cyswllt Afresymol wedi newid, efallai y bydd cyswllt yn cael ei gyfyngu am hyd at wythnos. Bydd y penderfyniad hwn yn cael ei gofnodi a'i gyfathrebu cyn gynted â phosibl.

Os na fydd y cwsmer yn newid ei ymddygiad, rhoddir ystyriaeth i reoli cyswllt yn ffurfiol.

6. CAMAU FFURFIOL I REOLI CYSYLLTIAD

Cyn penderfynu rheoli ymddygiad annerbyniol neu gyswllt afresymol yn ffurfiol rhoddir ystyriaeth i faterion pwysig fel y canlynol:

- A fyddai camau gweithredu anffurfiol a amlinellir yn adran 5 yn briodol
- Os oes unrhyw amgylchiadau personol neu gyflyrau iechyd yn effeithio ar ymddygiad neu gyswllt cwsmer.
- A oes angen addasiadau rhesymol neu gefnogaeth asiantaethau eraill i gefnogi'r cwsmer.
- Bydd staff bob amser yn ceisio cefnogi cwsmeriaid ag unrhyw anawsterau penodol a thrin pawb gydag urddas a pharch.
- Os yw'r cyfathrebu â'r cwsmer wedi bod yn ddigonol, yn glir ac wedi'i gydlynu.
- Os yw mater eisoes yn cael ei ymchwilio'n briodol yn unol â Pholisi Cwynion a Phryderon Adra neu bolisïau / gweithdrefnau eraill.
- Os glynir wrth yr amserlenni cywir ac os yw'r cwynydd wedi cael gwybod am unrhyw oedi posib.
- Os yw'r gweithrediadau a phenderfyniadau cywir wedi eu gwneud/wedi eu cynllunio mewn perthynas ag ymchwiliad Adra i'r cwynion sydd wedi eu codi gan y cwsmer.
- Lle mae gwybodaeth newydd yn cael ei darparu, os yw'n arwyddocaol neu gall effeithio ar farn y cwmni am y gŵyn.

Pan ystyrir ei bod yn angenrheidiol rheoli cyswllt cwsmer yn ffurfiol, bydd Adra yn ystyried a yw'n briodol:

- Cynnig cyfarfod i'r cwsmer gyda swyddog priodol i archwilio'r cwmpas ar gyfer datrysiad ac egluro pam yr ystyrir ei ymddygiad presennol yn Ymddygiad Annerbyniol neu'n Gyswllt Afresymol.
- Rhannu copi o'r polisi hwn â'r cwsmer a'u rhybuddio y gallai fod angen gweithredu os bydd eu Hymddygiad Annerbyniol neu'n Gyswllt Afresymol 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.
- Trefnu cefnogaeth i staff yr effeithir arnynt os oes angen

Cyn cyflwyno unrhyw gyfyngiadau, bydd Adra yn rhoi rhybudd ysgrifenedig i'r cwsmer, gan eu hysbysu, os bydd eu gweithredoedd yn parhau, y gall Adra rhoi cyfyngiadau ar waith.

Bydd unrhyw gamau a gymerir yn gymesur â natur ac amlder cysylltiadau'r cwsmer, gan ystyried eu hymddygiad ac amgylchiadau personol.

Mae'r canlynol yn gamau gweithredu rhesymol ar gyfer rheoli cyswllt nifer fach o gwsmeriaid 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 ar nifer a hyd y 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 cwsmer gyfathrebu ag un aelod o staff penodol yn unig.
- Cwarantîn neu rwystro cyfeiriadau e-bost
- Rhwystro cyfrifon cyfryngau cymdeithasol
- Gofyn bod cyswllt personol, ymweliadau â'r cartref neu gyfarfodydd 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 cwynydd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Nid yw'r rhestr hon yn gynhwysfawr.

7. GWEITHREDU’R POLISI

Gweithredir y polisi hwn gan Reolwyr o fewn y Gyfarwyddiaeth Cwsmeriaid a Chymunedau gan mai nhw fyddai'n ymwneud amlaf â rheoli cyswllt cwsmeriaid. Bydd aelodau’r Uwch Dîm Arweinyddiaeth yn ymdrin ag unrhyw apêl yn erbyn penderfyniadau a wneir yn unol â’r polisi hwn.

Efallai y bydd angen ystyried polisïau perthnasol eraill wrth reoli cyswllt cwsmeriaid e.e. Polisi Cwynion a Phryderon, Trais ac Ymddygiad Ymosodol yn y Gwaith, Diogelu Data

Bydd y cwsmer yn cael gwybod yn ysgrifenedig am unrhyw weithred, rheswm dros y penderfyniad a goblygiadau ar gyswllt pellach â’r sefydliad, pa mor hir y bydd y cyfyngiadau ar waith a sut y gall y cwynydd ofyn am gael adolygu’r penderfyniad.

Gall cwsmer ofyn am adolygiad / apêl o'r penderfyniad i reoli a chyfyngu cyswllt yn ffurfiol. Bydd uwch aelod o staff, nad oedd yn rhan o'r penderfyniad gwreiddiol, yn ystyried unrhyw apêl. Byddant yn rhoi gwybod i’r cwsmer yn ysgrifenedig bod y trefniant ar gyfer cyfyngu ar y cyswllt yn parhau neu fod dull arall wedi’i gytuno.

Os bydd y cwsmer yn anfodlon gyda chanlyniad adolygu'r penderfyniad / apêl, gallant gyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

8. EITHRIADAU A CHYSYLLTIAD ARGYFWNG

Ni fydd unrhyw weithred i gyfyngu ar y cyswllt yn gymwys ar gyfer sefyllfa o argyfwng fel gwaith trwsio brys neu pan fo risg i iechyd a diogelwch. Byddwn yn sicrhau bod o leiaf un dull cyswllt ar gael i bob cwsmer. Bydd pob cyfathrebiad gyda'r cwsmer yn egluro'r pwynt hwn.

Dylai aelodau o staff sy'n pryderu neu'n poeni am ymddygiad / cyswllt cwsmer e.e. cwsmer yn fygythiol, yn fygythiol neu'n aflonyddu, lenwi Ffurflen Adrodd am Ddigwyddiad a'i chyflwyno i'w rheolwr llinell. Mewn achosion lle mae perygl i ddiogelwch staff, bydd yr achos yn cael ei ystyried gan y Grŵp Cofrestr Diogelwch Staff.

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. ADOLYGIADAU UNIGOL

Bydd penderfyniadau i reoli Ymddygiad Annerbyniol neu Gyswllt Afresymol yn ffurfiol yn cael eu hadolygu'n rheolaidd (ond o leiaf bob 12 mis). Os bydd yr adolygiad yn dangos bod angen cyfyngiadau pellach, bydd Adra yn rhoi hysbysiad ysgrifenedig i'r cwsmer o'r diwygiadau i'r cyfyngiad(au), y rheswm dros y penderfyniad a'r goblygiadau ar gysylltiad pellach â'r sefydliad, pa mor hir y bydd unrhyw gyfyngiadau'n para a sut gall yr achwynydd gael adolygiad o'r penderfyniad.

10. Cwynion

Mae Adra yn cydnabod eich hawl i ddwyn ymlaen cwyn am ymarfer y polisi hwn. Bydd unrhyw gŵyn o'r fath yn cael ei drin o dan CCpol01c - Polisi Cwynion a Phryderon.

Bydd Adra yn sicrhau bod unrhyw benderfyniadau sy'n berthnasol i'r polisi hwn yn rhesymol ac yn cydymffurfio â pholisi a deddfwriaeth berthnasol.

11. ADOLYGU PENDERFYNIAD

Mae Adra yn cydnabod yr hawl i ofyn am adolygu unrhyw benderfyniad sy'n ymwneud â'r polisi hwn. Bydd unrhyw adolygiad o’r fath yn cael ei drin yn dilyn ein proses Adolygu Penderfyniad - CCp04c.

Bydd Adra yn sicrhau bod unrhyw benderfyniadau sy'n berthnasol i'r polisi hwn yn rhesymol ac yn cydymffurfio â pholisi a deddfwriaeth berthnasol.

12. 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.

Bydd pob cwsmer yn cael eu trin â thegwch a pharch hyd yn oed os ydym yn gweld bod eu gweithredoedd neu ymddygiad yn heriol. Os bydd angen rheoli cyswllt i ddarparu gwasanaeth effeithiol, byddwn yn ystyried unrhyw addasiadau rhesymol sydd eu hangen i sicrhau cydymffurfiaeth â deddfwriaeth cydraddoldeb.

13. COFNODION

Bydd Adra yn cadw cofnodion digonol o'r holl gysylltiadau â'r cwsmer lle mae'r polisi hwn yn cael ei ystyried neu wedi'i gymhwyso. Mae'r wybodaeth allweddol sydd i'w chofnodi yn cynnwys:

- Pan benderfynir cymhwyso’r polisi neu beidio.
- 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 Cwynion a Phryderon.
- Pan wneir penderfyniad i beidio ag ymateb i ohebiaeth bellach (ar ôl sicrhau nad oes gan unrhyw lythyrau, ffacsiau, negeseuon e-bost ac ati pellach sy’n cynnwys unrhyw wybodaeth newydd sylweddol)

14. ADOLYGU POLISI

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 bolisïau perthnasol Adra. Mae Adra hefyd yn cadw'r hawl i adolygu'r polisi hwn o bryd i'w gilydd yn ychwanegol at yr amgylchiadau a nodir uchod.