



POLISI CWYNION A PHRYDERON

CYNNWYS

1. **ADOLYGIAD/TAFLEN ADOLYGU**
2. **CYFLWYNIAD**
3. **EIN HEGWYDDORION**
4. **CWMPAS**
5. **GOFYN I NI DDARPARU GWASANAETH?**
6. **BETH YW CWYN?**
7. **BETH SYDD DDIM YN GŴYN?**
8. **BETH OS OES MWY NAG UN CORFF YN RHAN O HYN?**
9. **Y BROSES GWYNO**
10. **APELIO I'R OMBWDSMON**
11. **BETH RYDYM YN EI DDISGWYL GENNYCH CHI**
12. **MONITRO A DYSGU GWERSI**
13. **CYDRADDOLDEB AC AMRYWIAETH**
14. **ADOLYGU**
15. **POLISIAU CYSYLLTIEDIG**



1. ADOLYGIAD/TAFLEN ADOLYGU

| Rhifyn | Disgrifiad Byr o'r Rheswm dros Newid | Perchennog y Ddogfen | Dyddiad Rhannu |
|--------|--|----------------------|-----------------|
| 1 | Adolygu Polisi | Fflur Griffith | Rhagfyr 2020 |
| 2 | Adolygu polisi - newidiadau bychan | Fflur Griffith | Gorffennaf 2022 |
| 3 | Adolygu Polisi - newidiadau bychain a chydymffurfio â Deddf Rhentu Cartrefi (Cymru) 2016 | Fflur Griffith | Mawrth 2023 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

2. CYFLWYNIAD

Mae Adra (Tai) Cyf wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw gwynion a phryderon sydd gennych am ein gwasanaethau. Ein nod yw egluro unrhyw fater y gallech fod yn ansicr yn ei gylch. Os yw'n bosib, byddwn yn gwneud yn iawn am unrhyw gamgymeriad yr ydym ni wedi ei wneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo ac yr ydym wedi methu â'i ddarparu. Os byddwn ni wedi gwneud rhywbeth o'i le mi wnawn ni ymddiheuro, lle bydd hyn yn bosib, a cheisio gwneud yn iawn am hyn. Ein bwriad yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

3. EIN HEGWYDDORION

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.

4. CWMPAS

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

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

4.3 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 cwsmeriaid 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 gwsmer cyn i wybodaeth gael ei datgelu i drydydd parti. Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen 'Mynediad i Wybodaeth Bersonol' drwy gysylltu gyda ni ar 0300 123 8084 neu trwy yrru e-bost i ymholiadau@adra.co.uk

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 120 8084. Mae ffurflenni hefyd ar gael yn ein swyddfeydd ac ar ein gwefan www.adra.co.uk
- Gall cwsmer gwyno dros y ffôn neu drwy gysylltu gyda'n Tîm Gwasanaethau Cwsmer ar 0300 123 8084 gan nodi eu bod yn dymuno gwneud cwyn.
- Anfon e-bost i [ymholiadau@adra.co.uk](mailto:yholiadau@adra.co.uk)
- Ysgrifennu llythyr at yr Adran Gwynion:

Adra (Tai) Cyfyngedig,
Tŷ Coch,
Llys y Dderwen,
Parc Menai,
Bangor,
Gwynedd.
LL57 4BL

Bydd Adra yn gwneud newidiadau rhesymol i'n proses gwyno lle bo angen er mwyn sicrhau nad yw cwsmeriaid ag anghenion penodol dan anfantais wrth wneud cwyn. Byddwn yn gofyn i gwsmeriaid ddweud wrthym sut yr hoffent i ni gyfathrebu a sefydlu a oes gan gwsmer ofynion penodol. Mae enghreifftiau yn cynnwys, braille, dogfennau print bras, penodi arbenigwr iaith arwyddion. Mae'n bosibl y byddwn hefyd yn gwneud newidiadau i'r ffordd yr ydym yn rheoli cyswllt â chwsmeriaid os byddwn yn canfod bod gofynion neu ymddygiad afresymol tuag at staff sy'n ceisio datrys cwynion.

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 Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. [Efallai y](#) byddwn yn gallu edrych ar bryderon a ddaw i'n sylw yn hwyrach na hyn, fodd bynnag, bydd yn rhaid i'r cwsmer esbonio pam na ddaeth y mater i'n sylw yn gynt er mwyn caniatáu i ni ei ystyried yn iawn. Yn unol â'n rhybudd preifatrwydd, gallwn wrthod cydymffurfio gyda'ch cais i gael mynediad at eich gwybodaeth os yw eich cais yn amlwg yn un di-sail. Mewn unrhyw achos, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.

5. GOFYN I NI DDARPARU GWASANAETH?

Os ydych yn cysylltu â ni i ofyn am wasanaeth, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Os gwnaethoch gais am wasanaeth ac yna'n anhapus gyda'n hymateb, byddwch yn gallu lleisio'ch pryder fel y disgrifiwn isod.

6. BETH YW CWYN?

6.1 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:

- Rydym wedi gwneud rhywbeth na ddylem fod wedi'i wneud.
- Nid ydym wedi gwneud rhywbeth y dylem fod wedi'i wneud.

- Bod gweithiwr Adra (neu unrhyw un o'n contractwyr) wedi ymddwyn yn amhriodol.
- Bod gwasanaeth rydym wedi ei ddarparu heb ei wneud i'r safon briodol, yn ddiogel, amllder, neu gost
- Nad yw'n proses ar gyfer gwneud penderfyniad wedi ei dilyn.
- Nad yw Adra wedi gweithio yn unol â pholisi neu brotocol.

7. BETH SYDD DDIM YN GŴYN? (At ddibenion y polisi hwn)

- Cais cychwynnol am wasanaeth megis rhoi gwybod am waith trwsio.
- Materion sydd eisoes wedi eu hystyried yn llawn o dan Bolisi Cwynion Adra ac mae ymateb terfynol / Cam 2 wedi ei ddarparu.
- Materion sydd eisoes wedi'u hystyried gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
- Materion sy'n destun achos llys sifil neu droseddol.
- 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 ddeiliaid contract 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.
- Apêl yn erbyn penderfyniad a wnaed yn gywir. Mae Adra yn cydnabod hawl y cwsmer i ofyn am adolygiad o benderfyniad yn ymwneud â pholisïau perthnasol Adra. Bydd unrhyw adolygiad o'r fath yn cael ei drin yn dilyn ein proses Adolygu Penderfyniad - CCp04c.

8. BETH OS OES MWY NAG UN CORFF YN RHAN O HYN?

Os bydd y gŵyn yn ymwneud â mwy nag un corff byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain o ran ymdrin gyda'ch pryderon. Yna byddwch yn cael enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan, efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am fynegi eich pryder neu gŵyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

9. Y BROSES GWYNO

9.1 Y Tîm Gwasanaethau Cwsmer sy'n gyfrifol am ddelio gyda chwynion. Unwaith y bydd cwyn wedi cyrraedd y 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.

9.2 Cam 1

9.2.1 Bydd y Cydlynnydd Gwasanaethau Cwsmer yn cydnabod y gŵyn o fewn **5 diwrnod gwaith** a bydd yn gweithio gyda swyddogion/adrannau perthnasol i ymchwilio i'r gŵyn.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon a chwynion cyn gynted ag sy'n bosib a disgwyl ymdrin gyda'r rhan fwyaf o fewn **10 diwrnod gwaith**.

Yn gyntaf bydd y Cydlynnydd Gwasanaethau Cwsmeriaid yn ceisio sefydlu'r ffeithiau. Bydd pa mor fanwl yw'r ymchwiliad yn dibynnu ar pa mor gymhleth neu ddifrifol yw'r gŵyn. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gyfarfod â chi i drafod eich pryderon neu i archwilio'r broblem.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth yr ydych wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'r gŵyn benodol.

Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyhych beth ddigwyddodd a pham. Os byddwn yn canfod bod nam yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyhych beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto

Os gwnaethom gamgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro ac yn ceisio sicrhau na fydd yn digwydd eto.

9.2. 2 Os byddwch yn fodlon 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 hyd y bydd wedi ei ddatrys. Bydd y gŵyn yn cael ei chau dim ond ar ôl i chi gadarnhau eich bod yn fodlon bod y gŵyn wedi'i datrys neu os na fyddwn yn clywed gennych ar ôl **10 diwrnod gwaith** o anfon ein hymateb ffurfiol Cam 1.

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

9.3 Cam 2

9.3.1 Os nad ydych yn hapus ag ymateb ffurfiol Cam 1, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei huwchgyfeirio. Bydd aelod o'r Uwch Dîm Arweinyddol yn asesu ac yn adolygu'r gŵyn ac, os yw'n briodol ac yn fuddiol i'r ymchwiliad, trefnir galwad ffôn, ymweliad wyneb yn wyneb / galwad fideo.

Bydd yr aelod o'r Uwch Dîm Arweinyddol yn cydnabod eich cwyn o fewn **5 diwrnod gwaith** ar ôl i'r gŵyn gael ei huwchgyfeirio.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon a chwynion cyn gynted ag sy'n bosib a disgwyl ymdrin gyda'r rhan fwyaf o fewn **20 diwrnod gwaith**

Yn ddibynnol ar natur y gŵyn, byddant yn:

- Cefnogi a chadw at y penderfyniad / datrysiad gwreiddiol.
- Gwrthdroi'r penderfyniad.
- Cynnig datrysiad newydd.
- Cymryd camau priodol eraill a allai gynnwys peidio ag ymchwilio i'r mater ymhellach.

9.3.2 Os bydd aelod yr Uwch Dîm Arweinyddiaeth yn cefnogi'r datrysiad / penderfyniad gwreiddiol a gynhigiwyd, byddwn yn eich hysbysu o ymateb terfynol Adra / Cam 2 a bydd y gŵyn yn cael ei chau.

9.3.3 Os bydd datrysiad newydd yn cael ei gynnig, byddwch yn cael eich diweddarau yn rheolaidd hyd fydd y gŵyn wedi ei datrys.

10. APELIO I'R OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS AR GYFER CYMRU

Os teimlwch na wnaethom lwyddo i ddatrys cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn annibynnol i bob corff llywodraethu 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.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru fel arfer 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.

Cysylltu gydag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer Cymru:

- **Ffôn:** 0300 790 0203
- **E-bost:** ask@ombudsman-wales.org.uk
- **Gwefan:** www.ombudsman-wales.org.uk
- **Ysgrifennu at:** Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru,
1 Ffordd yr Hen Gae,
Pencoed,
Pen-y-bont ar Ogwr
CF35 5LJ

Mae yna sefydliadau eraill hefyd sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn delio â chwynion am wasanaethau Cymraeg. Gall Adra roi cyngor i chi am sefydliad o'r fath.

11. BETH RYDYM YN EI DDISGWYL GENNYCH CHI

Ar adegau anodd, gall rhai pobl ymddwyn yn wahanol i'r arfer. Efallai bod amgylchiadau sydd wedi achosi poen meddwl wedi arwain at y gŵyn.

Credwn bod gan bob cwynydd yr hawl i gael eu clywed, eu dallt a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn credu bod gan ein staff yr un hawliau. Disgwylwch felly i chi fod yn gwrtais wrth ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, cas na chymhellol, gorchmynion afresymol na thaeru

afresymol. Byddwn yn rheoli sefyllfaoedd pan fyddwn yn gweld bod gweithrediadau rhywun yn annerbyniol yn unol â'n Polisi Rheoli Cyswllt Cwsmeriaid (CCPol02c) .

12. MONITRO A DYSGU GWERSI

Rydym yn cymryd cwynion o ddifri ac rydym yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Rydym yn cofnodi pob gwers sydd wedi eu dysgu o bob cwyn a beth sydd wedi ei wneud i wella'r gwasanaeth. Rydym yn chwilio am unrhyw dueddiadau mewn cwynion gyda phob gwasanaeth ac yn edrych ar pa 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:

- Adolygu canlyniadau cwynion o bryd i'w gilydd i nodi a oes unrhyw batrymau / gwersi ehangach i'w dysgu nad ydynt efallai'n amlwg o gwynion unigol.
- Cynnal cyfarfodydd rheolaidd gyda Rheolwyr Gwasanaeth i drafod cwynion a dderbyniwyd yn erbyn eu gwasanaeth.
- Adrodd ar gwynion i Uwch Dîm Arweinyddiaeth Adra a'r Bwrdd Rheoli bob chwe mis. Mae hyn yn cynnwys dadansoddiad o'r data a gasglwyd a gwybodaeth am yr argymhellion a wnaed ar gyfer gwella'r gwasanaeth a ddarperir.
- Sicrhau bod yr holl wybodaeth a gesglir yn cael ei defnyddio i dargedu unrhyw feysydd problemus ac ystyried a oes potensial i wella polisiau, gweithdrefnau a gwasanaethau.

13. CYDRADDOLDEB AC AMRYWIAETH

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 ymrwmo i ddarparu gweithle lle nad oes yna unrhyw aflonyddwch, erledigaeth neu gamwahaniaethu. Byddwn bob amser yn ymddwyn o fewn sgôp 'EDpol01c - Polisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth' ein hunain.

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. 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.

15. POLISIAU CYSYLLTIEDIG

- CCpol02c - Polisi Rheoli Cyswllt Cwsmeriaid
- EDpol01c Polisi Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant
- ITpol02c- Hysbysiad Preifatrwydd