

Linc

CWYNION - DWEUD EICH DWEUD



Creating the right environment for people to flourish



[www.linc-cymru.co.uk](http://www.linc-cymru.co.uk)



Mae Linc yn awyddus i ddatrys unrhyw broblemau a allai fod gennych gyn gynted â phosibl. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth yr ydym wedi methu â'i ddarparu y mae gennych hawl iddo. Os gwnaethom rywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a, pan fo'n bosibl, byddwn yn ceisio unioni pethau i chi. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth yr ydym yn ei chael o gwynion i wella ein gwasanaethau.

## Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

Pan fyddwch yn mynegi pryderon neu'n cwyno i ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd yr ydym yn ei hegluro isod. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ydynt wedi eu cynnwys yn y weithdrefn hon (fel cwyn am ymddygiad gwrthgymdeithasol) a byddwn wedyn yn eich cynghori ar sut i roi gwybod am eich pryderon.

## Ydych chi'n gofyn i ni ddarparu gwasanaeth?

Os ydych yn dod atom i ofyn am wasanaeth (e.e. Rhoi gwybod am waith atgyweirio neu'n gofyn am gael apwyntiad) nid yw'r weithdrefn hon yn berthnasol. Os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth ac nad ydych yn fodlon ar ein hymateb, byddwch yn gallu rhoi gwybod am eich pryder fel yr ydym yn ei ddisgrifio isod.

## Cam 1 – Datrysiaid anffurfiol

Os yw'n bosibl, rydym yn credu ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r unigolyn yr ydych yn ymdrin ag ef. Bydd yn ceisio ei ddatrys ar eich rhan yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw atynt. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn esbonio pam a gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol. Os nad ydych yn teimlo bod eich pryder wedi cael sylw yn ystod cam cyntaf ein proses gwyno, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei huwchgyfeirio ac am ymchwiliad ffurfiol.



## Sut i fynegi pryder neu gwyno'n ffurfiol

Os na chafodd eich cwyn ei datrys yn llwyr ar y cam cyntaf, neu os yw'n ymwneud â methiant difrifol gan wasanaeth a bod angen cynnal ymchwiliad ffurfiol, gallwch ofyn am gŵyn cam dau. Bydd hon yn cael ei chofnodi gan ein Swyddog Llywodraethu a Chwynion a fydd yn sicrhau eich bod yn cael yr wybodaeth ddiweddaraf drwy gydol yr ymchwiliad.

Gallwch fynegi eich pryder drwy unrhyw rai o'r ffyrdd canlynol:

- ein ffonio ar 0800 072 0966
- siarad â ni wyneb yn wyneb
- anfon e-bost atom yn [contactcentre@linc-cymru.co.uk](mailto:contactcentre@linc-cymru.co.uk)
- mynd i'n gwefan [www.linc-cymru.co.uk](http://www.linc-cymru.co.uk)
- ysgrifennu atom yn 387 Heol Casnewydd, Caerdydd, CF24 1GG

## Ymdrin â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod derbyn eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith a byddwn yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac a oes gennych unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os bydd angen dogfennau mewn print bras arnoch.
- Byddwn yn ymdrin â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau na fydd eich profiadau gyda ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os byddwch yn rhoi gwybod i ni am eich pryderon o fewn chwe mis y gallwn ymdrin â nhw. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion yn ffres ym meddyliau pawb o hyd. Sicrhewch fod eich pryder yn cynnwys yr holl bwyntiau yr hoffech eu codi gyda ni, gan na allwn edrych ar eitemau ychwanegol fel rhan o'ch cwyn os na chawsant eu nodi wrth i chi godi eich pryder cychwynnol gyda ni.

Mae'n bosibl y gallwn ystyried pryderon sy'n dod i'n sylw yn hwyrach na hyn drwy eithriad. Fodd bynnag, byddwch yn gorfod egluro pam nad ydych wedi gallu dod ag ef i'n sylw yn gynharach a bydd angen digon o wybodaeth arnom am y mater er mwyn ein galluogi i ymdrin â nhw'n briodol.



## Beth os oes mwy nag un corff yn ymwneud â'r mater?

Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff (er enghraifft awdurdod lleol neu ddarparwr gofal) byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch pryderon. Byddwch wedyn yn cael enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi wrth i ni ystyried eich cwyn.

### Cam 2 – Cwyn Ffurfiol – Ymchwiliad

Byddwn yn rhoi gwybod i chi pwy rydym wedi gofyn i edrych ar eich pryder neu gŵyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol ymchwilio iddo ac ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, gallwn ddefnyddio rhywun o rywle arall yn y sefydliad.

Byddwn yn amlinellu ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn gywir. Hefyd, byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym ba ganlyniad rydych yn gobeithio ei gael.

Fel arfer, bydd angen i'r unigolyn sy'n edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym ac sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych yn dymuno bod hyn yn digwydd, mae'n bwysig eich bod yn rhoi gwybod i ni.

Os oes ateb syml i'ch problem, gallwn ofyn i chi a ydych yn fodlon derbyn hyn. Er enghraifft, os ydych wedi gofyn am wasanaeth ac rydym yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i dderbyn, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach na chynnal ymchwiliad llawn.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon cyn gynted â phosibl a byddwn yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth ohonynt o fewn 10 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam rydym yn meddwl y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio iddo
- Dweud wrthyhych ba mor hir rydym yn disgwyl iddo gymryd
- Rhoi gwybod i chi ble rydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys rhoi gwybod i chi p'un a all unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol

Bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio cadarnhau'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd hyd yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd gennych. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, gallwn ofyn i chi ein cyfarfod er mwyn trafod eich pryderon. O bryd i'w gilydd, gallwn awgrymu cyfryngu neu ddull arall er mwyn ceisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth yr ydych wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag a all fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os bydd angen, byddwn yn siarad â staff a phobl eraill sy'n ymwneud â'r mater ac yn edrych ar ein polisiau, unrhyw hawliau cyfreithiol a chanllawiau.

## Canlyniad

Os ydym yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth fyddwn yn ei ddarganfod. Os bydd angen, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn gweld ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthy'ch beth ddigwyddodd a pham mae wedi digwydd.

Os byddwn yn gweld bod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy'ch beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau er mwyn helpu i osgoi gwneud yr un camgymeriadau eto.

Os ydym yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.





## Iawndal / Taliadau gofal cwsmeriaid

Gwyddom y gall pethau fynd o chwith weithiau. Weithiau gall yr anghyfleustra neu aflonyddwch gyrraedd lefel lle mae Linc yn ystyried ei bod yn briodol talu iawndal.

Gallai'r iawndal a delir ymwneud â threuliau neu eitemau penodol ond gallai hefyd fod ar ffurf ewyllys da.



### Yr Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth a gall edrych ar eich cwyn os ydych yn credu eich bod chi yn bersonol, neu'r unigolyn rydych yn cwyno ar ei ran:

- Wedi eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran Linc
- Wedi bod dan anfantais yn bersonol gan wasanaeth yn methu neu wedi eich trin yn annheg.

Gallwch wneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar unrhyw gam o'r broses. Fodd bynnag, mae'r Ombwdsmon fel arfer yn disgwyl i chi fod wedi cwyno'n uniongyrchol i Linc a rhoi cyfle rhesymol i ni ymchwilio ac ymateb i'r gwyn yn gyntaf.

Rydym yn gobeithio y gallwn ddatrys eich problem, ond os ydych wedi dilyn ein gweithdrefn gwyno a'ch bod yn anfodlon o hyd, cysylltwch ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae rhagor o wybodaeth am wasanaeth yr Ombwdsmon ar gael yn [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)

Ombwdsmon Gwasanaethau  
Cyhoeddus Cymru,  
1 Ffordd yr Hen Gae,  
Pencoed,  
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203  
Ffacs: 01656 641 199  
Email: [holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)

## Dysgu Gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Mae ein huwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter a rhoddir gwybod iddo am yr holl gwynion difrifol.

Pan fydd angen gwneud newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu a fydd yn amlinellu'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd rydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau yr ydym wedi addo eu gwneud, wedi eu cwblhau.



## Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl

Gall pobl ymddwyn yn groes i'w gymeriad wrth wynebu amseroedd trafferthus. Mae'n bosibl bod amgylchiadau annifyr neu ofidus wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.

Rydym o'r farn bod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais wrth ymdrin â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, na gweithredoedd, gofynion neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd pan fyddwn yn gweld bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

## Cwynion Afresymol Parhaus

Mae Linc wedi ymrwymo i ymdrin â phob cwyn mewn ffordd deg a ddiuedd, ac i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i'r rhai sy'n eu gwneud. Fel rhan o'r gwasanaeth hwn nid ydym fel arfer yn cyfyngu ar y cyswllt rhwng achwynwyr a ni.

Fodd bynnag, mae nifer bach o achwynwyr sy'n ein rhwystro rhag ystyried eu cwynion nhw neu gwynion pobl eraill oherwydd amllder a/neu natur eu gohebiaeth â swyddfa Linc. Rydym yn cyfeirio at achwynwyr o'r fath fel 'achwynwyr afresymol parhaus' a thrwy eithriad, byddwn yn cymryd camau i gyfyngu ar eu cysylltiad â'n swyddfa. Bydd unrhyw gyfyngiadau a osodir yn briodol ac yn gymesur, a chânt eu rhoi ar waith gan Gyfarwyddwr Gweithredol.

### Gwybodaeth gyffredinol

Cymdeithas Tai Linc-Cymru  
387 Heol Casnewydd  
Caerdydd  
CF24 1GG

**Rhadffôn:** 0800 072 0966

**E-bost:** [contactcentre@linc-cymru.co.uk](mailto:contactcentre@linc-cymru.co.uk)

Cysylltwch â ni os bydd angen y daflen hon arnoch mewn unrhyw fformat neu iaith arall.



Creating the right environment for people to flourish



[www.linc-cymru.co.uk](http://www.linc-cymru.co.uk)