

Polisi Cwynion

Cyflwyniad

Mae Anabledd Dysgu Cymru yn gwerthfawrogi barn ac adborth ein haelodau, ein cefnogwyr a'r gymuned ehangach pan fo pryder, nad yw rhywbeth wedi mynd yn dda, neu rydych chi'n teimlo y gallem wneud yn well.

Rydym ni wedi ymrwymo i safonau uchel o wasanaeth a chysylltiadau gwaith rhagorol gyda phobl sy'n delio â ni ac felly rydym ni'n croesawu eich adborth fel y gallwn ni ddeall eich profiad a gwneud newidiadau cadarnhaol i'r ffordd rydym ni'n gweithio.

Mae'r polisi hwn yn rhoi gwybod i chi sut i wneud cwyn, a sut y byddwn yn ei thrin, yn deg ac yn feddylgar.

Mae eich barn yn bwysig i ni a bydd yn ein helpu i ddarparu'r

Rheoli Dogfen	
Fersiwn:	v4.0
Awdur:	Simon Rose
Yn weithredol o:	Mai 2025
Yn disodli:	v3.0
I'w adolygu:	

Cynnwys

Cyflwyniad	0
Polisiau cysylltiedig.....	1
Dolenni allanol	1
1. Gwerthfawrogi eich barn	2
2. Sut i wneud cwyn	2
3. Sut rydyn ni'n delio â chwyn	3
4. Sut rydym ni'n delio â chwyn am y Prif Swyddog Gweithredol (CEO)	3
5. Beth fydd yn digwydd os nad ydym wedi delio â'ch cwyn yn briodol?	4

Polisiau cysylltiedig

Dolenni allanol

1. Gwerthfawrogi eich barn

Pan fyddwch chi'n gwneud cwyn, byddwch chi:

- Yn cael eich trin â chwrteisi a pharch
- Yn cael eich trin fel person sydd â'r hawl i gael ei glywed.
- Yn cael parch cyfartal waeth beth fo'ch cefndir ethnig, oedran, rhyw, hunaniaeth rhywedd, anabledd, cyfeiriadedd rhywiol a chredoau crefyddol neu athronyddol.
- Yn cael eich parchu a bydd eich cwyn yn cael ei thrin yn gyfrinachol.
- Yn cael eich clywed ac ymateb ac atebion a roddwyd i'ch cwyn.
- Yn cael eich annog i ddefnyddio'ch ffurf neu ddulliau cyfathrebu dewisol.

2. Sut i wneud cwyn

Os oes problem gydag unrhyw agwedd ar ein gwasanaethau, sut rydym ni'n gweithio neu sut rydych chi wedi cael eich trin, yna rydym ni'n eich annog i ddweud wrthym ni'n ffurfiol fel a ganlyn:

- Trwy ein gwefan:
 www.ldw.org.uk
- Drwy e-bost:
 enquiries@ldw.org.uk
- Ein ffonio ni:
 029 2068 1160
- Ysgrifennu llythyr atom ni:
Anabledd Dysgu Cymru
41 Lambourne Crescent
Parc Busnes Caerdydd
Llanisien
Caerdydd CF14 5GG

3. Sut rydyn ni'n delio â chwyn

Os yw eich cwyn yn ymwneud ag aelod o'n tîm neu unrhyw beth arall, byddwn yn:

- Ei hanfon ef at y Prif Swyddog Gweithredol a/neu'r Rheolwr priodol. Byddwn yn gwneud hyn cyn gynted ag y byddwn ni'n cael cwyn.
- Bydd y Prif Swyddog Gweithredol a/neu Reolwr wedyn yn ei hanfon at yr aelod o staff neu'r tîm priodol.
- Byddwn yn cysylltu â chi o fewn 1 wythnos i dderbyn eich cwyn i ddiolch i chi am eich adborth. Bydd hyn yn cael ei wneud gan Reolwr y tîm y mae'r gŵyn yn cyfeirio ato, neu'r Prif Swyddog Gweithredol os yw'r awgrym yn gyffredinol yn ei gynnwys.
- Cwrdd â'r Rheolwr priodol o fewn 2 wythnos ar ôl derbyn y gŵyn, i drafod y materion a godwyd a chytuno ar beth sydd angen ei wneud. Dylai'r rhan fwyaf o broblemau fod wedi'u datrys yn y cyfarfodydd hynny.
- Cysylltu â chi eto i roi gwybod i chi beth rydyn ni'n mynd i'w wneud oherwydd eich cwyn. Bydd hyn yn cael ei wneud gan y Rheolwr priodol neu'r Prif Swyddog Gweithredol os yw'r gŵyn yn gyffredinol.

Bydd pob cwyn yn cael ei chofnodi ynghyd â chamau gweithredu a gohebiaeth y cytunwyd arnynt fel tystiolaeth o arfer da wrth ddelio â chwynion.

4. Sut rydym ni'n delio â chwyn am y Prif Swyddog Gweithredol (CEO)

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â'n Prif Swyddog Gweithredol, yna bydd ymddiriedolwr yn delio â hyn.

- Bydd y gŵyn yn cael ei hanfon at Ymddiriedolwr enwebedig a'r Cadeirydd neu'n Bwrdd Ymddiriedolwyr pan fyddwn ni'n ei derbyn.
- O fewn 1 wythnos ar ôl derbyn cwyn, bydd yr Ymddiriedolwr yn cysylltu â chi i ddiolch am eich adborth.

- Yna bydd yr Ymddiriedolwr yn cysylltu â'r Prif Swyddog Gweithredol ac yn dweud wrthynt am y gŵyn. Byddant yn trefnu cyfarfod i'w gynnal o fewn 2 wythnos ar ôl derbyn y gŵyn.
- Yn y cyfarfod hwn bydd yr Ymddiriedolwr a'r Prif Swyddog Gweithredol yn trafod y gŵyn yn fanwl ac yn cytuno ar unrhyw gamau i'w cymryd i fynd i'r afael â'r pryderon a godwyd.
- Ar ôl y cyfarfod byddwn yn cysylltu â chi i roi gwybod i chi am ganlyniad y cyfarfod.
- Bydd pob cwyn yna'n cael ei chofnodi ynghyd â chamau gweithredu a gohebiaeth y cytunwyd arnynt fel tystiolaeth o arfer da wrth ddelio â chwynion.

5. Beth fydd yn digwydd os nad ydym wedi delio â'ch cwyn yn briodol?

Os nad ydych chi'n hapus â'r ffordd yr ydym ni wedi delio â'ch cwyn, rhowch wybod i ni. Yna byddwn ni'n anfon eich cwyn at Gadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr, ynghyd â manylion yr holl gyfarfodydd a chamau a gymerwyd. Bydd y Cadeirydd yn trafod y camau y cytunwyd arnynt a'r rhesymau drostynt i ddechrau gyda'r Prif Swyddog Gweithredol ac ymddiriedolwr enwebedig arall os yw'n berthnasol.

Yna bydd Cadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr yn trafod y gŵyn gydag Ymddiriedolwr, neu os oedd y gŵyn wreiddiol yn ymwneud â'r Prif Swyddog Gweithredol, gydag ymddiriedolwr nad oedd yn ymwneud yn wreiddiol. Bydd y drafodaeth hon yn cynnwys unrhyw aelod neu bob aelod o staff sy'n berthnasol i'r gŵyn.

Bydd Cadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr yn cysylltu â chi, gan esbonio'r safbwyntiau a gyrhaeddwyd gan Fwrdd yr Ymddiriedolwyr ac unrhyw gamau sydd i'w cymryd gennym.

- Mae'r penderfyniad hwn yn derfynol.

- Yna bydd cofnodion o unrhyw gyfarfodydd a gohebiaeth a chamau gweithredu yn cael eu cofnodi fel tystiolaeth o arfer da wrth ddelio â chwynion.