



Polisi Cwynion

Mae hwn yn fersiwn hawdd ei ddeall o'n Polisi Cwynion. Mae'r geiriau a beth maen nhw'n feddwl yn hawdd i'w darllen a'u deall.



Efallai y bydd rhai geiriau yn anodd eu deall. Mae'r rhain mewn ysgrifen glas trwm. Maen nhw wedi cael eu hesbonio mewn blwch o dan y gair.

Cyflwyniad



Rydym ni am i'n gwaith a'n gwasanaethau fod y gorau y gallant fod.



Rydym ni eisiau gweithio'n dda gyda phobl sy'n defnyddio ein gwasanaethau.



Rydym ni am i bobl roi eu barn am ein gwasanaethau, p'un a ydyn nhw'n credu eu bod nhw'n dda neu'n ddrwg.

Sut i wneud cwyn



Os ydych chi'n anhapus gyda'n gwaith neu wasanaethau, gallwch wneud cwyn.

Gallwch gysylltu â ni yn ysgrifenedig. Naill ai trwy lythyr neu e-bost.



Post: Learning Disability Wales
41 Lambourne Crescent
Cardiff Business Park
Llanishen
CF14 5GG



E-bost: enquiries@ldw.org.uk



Gallwch gysylltu â ni dros y ffôn: 029 2068 1160.



Bydd eich sylwadau yn cael eu hysgrifennu i lawr.

Sut y byddwn ni'n delio â'ch cwyn



Dyma beth fydd yn digwydd os yw eich cwyn yn ymwneud â:

- ein gwaith
- ein gwasanaethau
- neu ein staff



1. Bydd Rheolwr a'r Prif Swyddog Gweithredol yn gweld eich cwyn.

2. Bydd y Rheolwr a'r Prif Swyddog Gweithredol yn penderfynu am bwy neu am beth mae'r gŵyn. A byddant yn ei hanfon at y Rheolwr a all ddelio â hi.



3. O fewn wythnos i'ch cwyn, byddwn yn ysgrifennu atoch i ddweud:

- ein bod ni wedi cael eich cwyn
- ein bod ni'n delio â'ch cwyn.



4. Bydd y Prif Swyddog Gweithredol a'r Rheolwr yn cyfarfod o fewn pythefnos wedi iddyn nhw gael eich cwyn. Byddan nhw'n penderfynu beth sydd angen ei wneud nesaf.



5. Byddwn ni'n ysgrifennu atoch chi i roi gwybod i chi beth rydym ni'n bwriadu ei wneud i ddelio â'ch cwyn.



6. Byddwn yn cadw cofnod o bopeth.

Sut y byddwn ni'n delio â'ch cwyn

Dyma beth fydd yn digwydd os yw eich cwyn yn ymwneud â'n Prif Swyddog Gweithredol

1. Bydd eich cwyn yn mynd i **Swyddog Anrhydeddus**. Bydd copi'n cael ei anfon at ein Cadeirydd.



Mae **Swyddog Anrhydeddus** yn berson ar ein Bwrdd Ymddiriedolwyr. Bydd yn Is-gadeirydd, Trysorydd neu Ysgrifennydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr.



2. O fewn wythnos i'ch cwyn, byddwn yn ysgrifennu atoch i ddweud:

- ein bod ni wedi cael eich cwyn
- ein bod ni'n delio â'ch cwyn.



3. O fewn pythefnos i'ch cwyn, bydd y **Swyddog Anrhydeddus** yn cwrdd â'r Prif Swyddog Gweithredol. Byddan nhw'n siarad am eich cwyn ac yn penderfynu beth i'w wneud nesaf.



4. Byddwn ni'n ysgrifennu atoch chi i roi gwybod i chi beth rydym ni'n bwriadu ei wneud i ddelio â'ch cwyn.



5. Byddwn yn cadw cofnod o bopeth.

Os nad ydych chi'n hapus gyda'r ffordd mae eich cwyn wedi cael ei thrin



Dyma beth fydd yn digwydd os nad ydych chi'n cytuno â'r ffordd rydym ni wedi delio â'ch cwyn.



1. Bydd y gŵyn yn mynd at Gadeirydd ein Bwrdd Ymddiriedolwyr.



2. Bydd y Cadeirydd yn cwrdd â:

- y Prif Swyddog Gweithredol
- y Rheolwr
- **Swyddog Anrhydeddus**



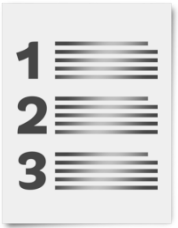
Byddant yn siarad am y gŵyn a'r hyn a benderfynwyd.

3. Yna bydd y Cadeirydd yn ysgrifennu atoch chi i ddweud:



- na fyddwn ni'n gwneud mwy i ddelio â'ch cwyn

Neu



- beth arall y byddwn ni'n ei wneud i ddelio â'ch cwyn.



Y llythyr neu'r e-bost hwn fydd penderfyniad terfynol Bwrdd yr Ymddiriedolwyr ar eich cwyn.



Byddwn yn cadw cofnod o bopeth.

Sut y byddwch chi'n cael eich trin pan fyddwch chi wedi gwneud cwyn

Byddwch chi:



1. Yn cael eich trin â chwarteisi a pharch.
2. Yn cael eich trin yn gyfartal. Ni fyddwch chi'n profi **gwahaniaethu**.

Cydraddoldeb



Gwahaniaethu yw pan fyddwch yn cael eich trin yn wael neu'n annheg oherwydd eich rhyw, hil, crefydd, anabledd neu hunaniaeth rywiol.



3. Yn cael eich clywed.



4. Yn cael atebion i'ch cwyn.



Bydd eich cwyn, a sut rydym ni'n delio â hi, yn cael ei chadw'n breifat.