



Trust



Kindness



Hope

“ Gyda’n gilydd, byddwn yn rhoi diwedd ar dlodi”

POLISI CLWYDALYN

Polisi Cwynion

IMS/GOV/POL-19c
Fersiwn 2

Gallwn ddarparu'r ddogfen hon mewn fformatau eraill. I wneud cais am fformat gwahanol, cysylltwch â'r tîm rheoli dogfennau hsqe@clwydalyn.co.uk



ClwydAlyn

ClwydAlyn Housing Limited
72 Ffordd William Morgan,
Parc Busnes Llanellwy, Llanellwy,
Sir Ddinbych, LL17 0JD

ClwydAlyn Housing Limited
72 Ffordd William Morgan,
St Asaph Business Park, St Asaph,
Denbighshire, LL17 0JD



Cysylltwch â ni



Gwasanaeth i
Gwsmeriaid

Dydd Llun i ddydd Gwener 08:00 – 17:00 Rhadffôn o linell tir 0800 183 5757 neu 01745 536800

Gwaith trwsio
argyfwng y tu allan i
oriau

0300 1233091 neu anfonwch neges destun 07786 202533 (cofiwch gynnwys eich enw, cyfeiriad a rhif ffôn yn eich neges).



E-bost/ar-lein

help@clwydalyn.co.uk neu ar-lein @ <https://www.myclwydalyn.co.uk/>



Cyfeiriad post

72 Ffordd William Morgan, Parc Busnes Llanelwy, Llanelwy, Sir Ddinbych LL17 0JD

#Dylanwadwch

Hoffech chi gael cyfle i roi adborth ar y pethau sy'n bwysig i chi fel preswylydd ClwydAlyn? Hoffech chi ein helpu i lunio a gwella'r gwasanaeth rydym yn ei ddarparu i chi? Allwch chi sbario munud neu ddau, neu ychydig oriau bob mis? Os felly, dyma eich cyfle i ddod yn Ddylanwadwr gyda ClwydAlyn, felly cliciwch ar ein ffurflen [#Dylanwadwch](#) neu anfonwch e-bost atom influenceus@clwydalyn.co.uk

Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant

Rydym wedi ceisio sicrhau bod y ddogfen hon yn gynhwysol i bawb. Os oes gennych unrhyw awgrymiadau neu os hoffech gael y ddogfen hon mewn fformat gwahanol, cysylltwch â'r tîm rheoli dogfennau yn hsqe@clwydalyn.co.uk

Gwybodaeth am Ddogfennau /Rheoli Dogfennau

Mae'r ddogfen hon yn ddatganiad y cytunwyd arno sy'n cynnwys y set o egwyddorion sy'n gweithredu fel canllawiau i gyflawni nodau ClwydAlyn. Ni ellir newid y ddogfen hon oni bai y rhoddir awdurdod i wneud hynny gan ddefnyddio'r nodyn awdurdodi newid dogfen QF-F-10.

Cedwir y copi meistr gan y Rheolwr Dogfennau, cedwir y fersiwn PDF yn SharePoint ClwydAlyn.

I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â rheoli dogfennau hsqe@clwydalyn.co.uk

Rhif Cyhoeddi a Hanes Adolygu

Rhif y Fersiwn	Manylion Adolygu /Rheswm dros newid	Awdur	Dyddiad
V0	Dogfen Wreiddiol.		
V1	Diweddarwyd y Polisi yn dilyn adolygiad wedi'i drefnu	L. Orger	18 Tach 2022
V2	Diweddarwyd y Polisi yn dilyn adolygiad wedi'i drefnu a Chyflwyno Polisi Enghreifftiol yr Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) a gymeradwywyd gan y Pwyllgor Preswylwyr.	L Orger	25 Chwef 2026

Cynnwys

1	Polisi Cwynion	3
1.1	Trosolwg o gwynion	3
1.2	Diffiniad o gŵyn.....	4
1.3	Ymdrin â phryderon neu gwynion	4
1.4	Beth os oes mwy nag un sefydliad neu asiantaeth ynghlwm â'r mater?	5
1.5	Beth os oes mwy nag un Tîm ynghlwm â'r mater?	5
1.6	Ymchwilio.....	5
1.7	Y Broses Gwyno	6
1.8	Cam 1 – Ymchwiliad Anffurfiol	6
1.9	Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol.....	7
1.10	Golwg cyflym camau gwahanol y broses gwyno	8
1.11	Amserlenni ar gyfer cwyno.....	8
1.12	Beth os oes angen cymorth i gwyno?.....	9
1.13	Beth fydd yn digwydd ar ôl i ni dderbyn cwyn?	9
1.14	Canlyniad Cwyn	9
1.15	Unioni'r sefyllfa	9
1.16	Beth fydd yn digwydd os bydd achwynydd yn anfodlon â chanlyniad Cam 2?	10
1.17	Methiant i gwblhau gwaith trwsio.....	10
1.18	Safonau'r Gymraeg	11
1.19	Diogelu Data	11
1.20	Ombwdsmon Ynni.....	12
1.21	Iawndal	12
1.22	Ein hymrwymiad i'r Achwynydd	13
1.23	Beth rydym yn ei ddisgwyl gan yr Achwynydd	13
1.24	Y defnydd o Ddeallusrwydd Artiffisial (AI)	13
1.25	Gwersi a ddysgwyd	13
1.26	Arolwg Bodlonrwydd / Dilynol	14
1.27	Manylion Cyswllt	14
1.28	Ffurflen Gwyno	15
1.29	Tabl Iawndal/Disgresiynol.....	17

1 Polisi Cwynion

1.1 Trosolwg o gwynion

Mae **ClwydAlyn** yn ymroddedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sy'n cael eu codi gan ein Preswylwyr neu gwsmeriaid am ein gwasanaethau. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae ganddynt hawl i'w dderbyn ac rydym wedi methu â'i ddarparu. Os byddwn yn gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac yn cywiro'r sefyllfa. Rydym hefyd yn ceisio dysgu oddi wrth ein camgymeriadau ac rydym yn defnyddio'r wybodaeth a gawn o'r cwynion i wella ein gwasanaethau. Mae ClwydAlyn yn croesawu cwynion fel cyfle i graffu ar berfformiad a'i wella.

Pryd i ddefnyddio'r Polisi /y Pecyn Gwybodaeth hwn: Pan fydd rhywun yn mynegi pryder neu'n cwyno, byddwn yn ymateb yn y ffordd sydd wedi'i disgrifio yn y Polisi/Pecyn Gwybodaeth. Fodd bynnag, weithiau bydd gan yr Achwynydd hawl statudol i apelio. Yn yr achos hyn, yn hytrach nag ymchwilio i'w pryder byddwn yn egluro wrtho sut gellir apelio. Weithiau bydd pryderon yn cael eu mynegi ynglŷn â materion na all ClwydAlyn benderfynu arnynt, fel yn achos Cartrefi Gofal. Yn yr achosion hyn, byddwn yn rhoi cyngor ar sut i fynegi pryderon o'r fath gyda'r trydydd parti priodol.

Nid yw'r Polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â diogelu data, methiant i gyflawni gwaith trwsio neu hawliad yswiriant. Yn yr achosion hyn, dylid cysylltu'n uniongyrchol â Swyddog Diogelu Data, Tîm Asedau neu Swyddog Yswiriant ClwydAlyn yn y drefn honno.

A yw'r achwynydd wedi cysylltu â ni'n barod? Os yw'r Achwynydd yn cysylltu â ni ynglŷn â gwasanaeth am y tro cyntaf (e.e. yn rhoi gwybod i ni bod boeler ddim yn gweithio, yn gofyn am apwyntiad, etc.) yna nid yw'r Polisi hwn yn berthnasol. Dylai'r Achwynydd roi cyfle i ni ymateb i'w gais yn y lle cyntaf. Os yw wedi gofyn am wasanaeth ac mae'n anfodlon â'n hymateb, yna gall gwyno.

Beth sydd DDIM yn cael ei ystyried yn gŵyn?
Cais am wybodaeth neu esboniad.
Polisiâu neu weithdrefnau sy'n cael eu hystyried o dan weithdrefnau apêl ar wahân.
Hawliadau yswiriant, gan gynnwys rhai sy'n ymwneud ag anafiadau personol.
Cwyn yn ymwneud â Diogelu Data.
Methiant i gyflawni gwaith trwsio y mae Tîm Asedau ClwydAlyn yn gyfrifol amdano.
Cwyn mae'r Ombwdsmon eisoes wedi ymchwilio iddi ac wedi dod i benderfyniad yn ei chylch.
Cais cyntaf am wasanaeth.
Cwynion sydd eisoes gerbron Llys, neu y gwrandawyd arnynt mewn Llys neu Dribiwnlys.
Dull o newid deddfwriaeth neu benderfyniad a gafodd ei 'wneud yn gywir' (pan fydd deddfau neu bolisiâu wedi cael eu rhoi ar waith yn gywir, er enghraifft, wrth bennu taliadau rhent).

1.2 Diffiniad o gŵyn

Gellir diffinio cwyn fel mynegiant o anafodlonrwydd neu bryder. Gellir ei mynegi yn ysgrifenedig neu ar lafar neu drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall. Gall unigolyn neu sawl aelod o'r cyhoedd gwyno (unigolyn neu grŵp sydd wedi derbyn gwasanaeth neu y gwrthodwyd rhoi gwasanaeth iddynt y mae ganddynt hawl i'w dderbyn). Gall ymwneud â diffyg gweithredu, neu safon y gwasanaeth a ddarparwyd. Cwyn yw rhywbeth sy'n gofyn am ymateb. Gall ymwneud â ClwydAlyn neu Gontractwr sy'n gweithredu ar ei ran.

Gellir ymdrin â chwynion yn ysgrifenedig, drwy e-bost, wyneb yn wyneb, drwy'r wefan, Porth y Preswylwyr, y cyfryngau cymdeithasol neu dros y ffôn. Bydd y **Tîm Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr (RS & RT)** yn prosesu pob cwyn, yna bydd Swyddog priodol yn ymdrin â phob cwyn a bydd y **Rheolwr Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr** yn monitro /ac yn adrodd ar hyn.

Beth yw cwyn ffurfiol?
Os oes oedi wrth ymateb i ymholiadau a cheisiadau.
Os oes methiant i ddarparu gwasanaeth, neu nid yw'r gwasanaeth o safon derbyniol.
Os oes methiant i gwblhau gwaith trwsio o fewn yr amserlen a bennwyd.
Os gwrthodwyd rhoi cyngor neu ateb cwestiwn.
Os yw agwedd aelod staff yn wael neu os yw aelod staff wedi trin pobl yn wael.
Os nad ydym wedi dilyn y weithdrefn gywir.

1.3 Ymdrin â phryderon neu gwynion

-  Byddwn yn cydnabod pryder neu gŵyn yn ffurfiol cyn pen 5 diwrnod gwaith. Os gallwn ddatrys y sefyllfa yn gyflym byddwn yn gofyn i'r Achwynydd a yw'n hapus i dderbyn hyn.
-  Byddwn yn gofyn i'r achwynydd sut byddai'n hoffi i ni gyfathrebu gyda ef ac yn holi a oes ganddo unrhyw ofynion eraill.
-  Byddwn yn ymdrin â'r pryder /cwyn mewn ffordd agored a gonest.
-  Byddwn yn sicrhau na fyddwn yn trin yr achwynydd yn wahanol yn y dyfodol oherwydd ei fod wedi mynegi pryder neu gwyno.
-  Byddwn yn dweud wrth yr achwynydd beth yw canlyniad y gŵyn, a hefyd unrhyw welliannau i wasanaethau a wnaed o ganlyniad.

1.4 Beth os oes mwy nag un sefydliad neu asiantaeth ynghlwm â'r mater?

Os oes mwy nag un sefydliad ynghlwm â'r mater, byddwn fel arfer yn gweithio gyda'r sefydliadau hynny i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'r mater. Byddwn yn dweud wrth yr achwynydd beth yw enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu gyda'r gwahanol bartïon tra bod y materion yn cael eu hystyried, a byddwn yn penodi Swyddog Cwynion Arweiniol.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â sefydliad sy'n gweithio ar ein rhan, fel Contractwr etc., byddwn yn ymchwilio i'r mater ein hunain ac yn ymateb. Bydd yr amserlenni a'r broses ar gyfer ymdrin â'r cwynion hyn yn cyd-fynd â'n Gweithdrefn Gwynion, a byddwn yn esbonio'r rhain i unrhyw Bartneriaid Allanol.

1.5 Beth os oes mwy nag un Tîm ynghlwm â'r mater?

Gall y mater ymwneud â sawl adran yn y Sefydliad. I sicrhau bod y broses yn cael ei chydlynyn'n briodol a bod un pwynt cyswllt ar gyfer yr Achwynydd, bydd y **Tîm Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr** yn arwain y gwaith cydlynyn, gan sicrhau bod yr ymateb yn cael ei roi'n llawn, ein bod yn ymateb i bob pryder, a bod yr ymateb yn cael ei gyflwyno mewn fformat cyson a phriodol.

1.6 Ymchwilio

Byddwn yn rhoi gwybod i'r Achwynydd pwy sy'n ymchwilio i'r pryder neu'r gŵyn. Os yw'r mater yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i Swyddog priodol o'r gwasanaeth penodol ymchwilio i'r mater ac ymateb. Os yw'n fwy difrifol, (a bob amser yn achos cwyn sydd yng Ngham 2), bydd y mater yn cael ei gyfeirio at aelod staff uwch.

Byddwn yn nodi ac yn crynhoi ein dealltwriaeth o'r pryderon ac yn gofyn i'r Achwynydd gadarnhau bod y ffeithiau yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn iddo ddweud wrthym pa ganlyniad mae'n gobeithio ei gael. Fel arfer, bydd angen i'r Swyddog Ymchwilio sy'n gyfrifol am ymchwilio i'r gŵyn weld yr holl ffeiliau perthnasol sydd gennym. Os nad yw'r Achwynydd eisiau i hyn ddigwydd, mae'n bwysig ei fod yn dweud wrthym. Fodd bynnag, rhaid rhoi gwybod i'r Achwynydd y gallai hyn effeithio ar ein hymchwiliad i'r mater.

Mae'r **Tîm Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr** bob amser wrth law i gynorthwyo'r Swyddogion Ymchwilio. Ni ellir ymestyn cyfnod cwyn Cam 1. Petai angen ymestyn cyfnod Cam 2, sef 20 diwrnod gwaith, byddwn yn gwneud y canlynol:

-  Rhoi gwybod yn ystod yr amser hwn pam rydym yn credu y gall gymryd ychydig yn hwy i ymchwilio i'r mater a dweud faint o amser rydym yn disgwyl i'r ymchwiliad ei gymryd.
-  Rhoi diweddariadau rheolaidd, gan gynnwys dweud a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamserlen wreiddiol. Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'r pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar pa mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd.
-  Yn y rhan fwyaf o achosion, byddwn yn gofyn am gyfarfod i drafod y materion. Weithiau, gallwn awgrymu cyflafareddu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.
-  Byddwn yn edrych ar yr holl wybodaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag allai fod yn berthnasol i'r mater dan sylw. Os oes angen, byddwn yn sgwrsio â staff neu bobl eraill sydd ynghlwm â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawliad cyfreithiol a chanllawiau.

1.7 Y Broses Gwyno

Y Tîm Cymorth Preswylwyr a Datrysïadau Preswylwyr sy'n gyfrifol am weinyddu cwynion. Pan fydd cwyn yn cael ei derbyn, bydd yn cael ei chyflwyno i'r Tîm fel y gall y Swyddog Cwynion gydlynw'r ymateb. Bydd y Swyddog yn gyfrifol am gysylltu â'r achwynydd, sicrhau bod gennym y manylion cywir, a sicrhau bod y Swyddog priodol yn ymchwilio i'r gŵyn. Bydd yn gweithredu fel y pwynt cyswllt uniongyrchol drwy gydol y broses gwyno a, lle bo'n bosibl, bydd ar gael i helpu'r Achwynydd a'r Swyddogion i gael y canlyniad cywir.

1.8 Cam 1 – Ymchwiliad Anffurfiol

Ymdrinnir â Cham 1 fel arfer ar lefel rheolwyr. Rydym yn credu mai'r peth gorau yw ceisio datrys materion mor gyflym â phosibl ac mewn cytundeb gyda'r Achwynydd. Bydd pob pryder neu gŵyn yn cael ei logio'n ffurfiol. Os gallwn ddatrys cwyn yn gyflym ac ar y pwynt cyswllt cyntaf, byddwn yn gwneud hynny, heb yr angen am unrhyw weinyddiaeth ffurfiol fel llythyrau canlyniadau, etc.

Y nod yw datrys cwyn Cam 1 cyn pen 10 diwrnod gwaith. Os yw'r gŵyn yn arbennig o gymhleth, mae'n bosibl y bydd angen ymchwilio iddi yng Ngham 2 yn syth. Yn yr achos hwn, bydd angen cysylltu â'r Achwynydd i esbonio'r rhesymau dros hyn. Dylai'r Swyddog Ymchwilio sicrhau ei fod yn cadw

mewn cysylltiad â'r Achwynydd yn ystod y broses gwyno, ac yn rhoi gwybodaeth lawn iddo am yr holl gynnydd.

Yn achos cwyn cam 1, nid yw'n bosibl ymestyn y cyfnod 10 diwrnod gwaith. Os bydd angen amser ychwanegol, bydd y gŵyn yn cael ei huwchraddio'n awtomatig i Gam 2. Rheolwr y Tîm Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr fydd yn gyfrifol am gydlyn hyn, a bydd yn gweithio gyda Swyddogion Ymchwilio Cam 1 a Cham 2 i benderfynu pwy ddylai arwain yr ymchwiliad, ar sail pob achos unigol. Os bydd cwyn yn cael ei huwchraddio i Gam 2, bydd yr Achwynydd yn cael y wybodaeth lawn am hyn.

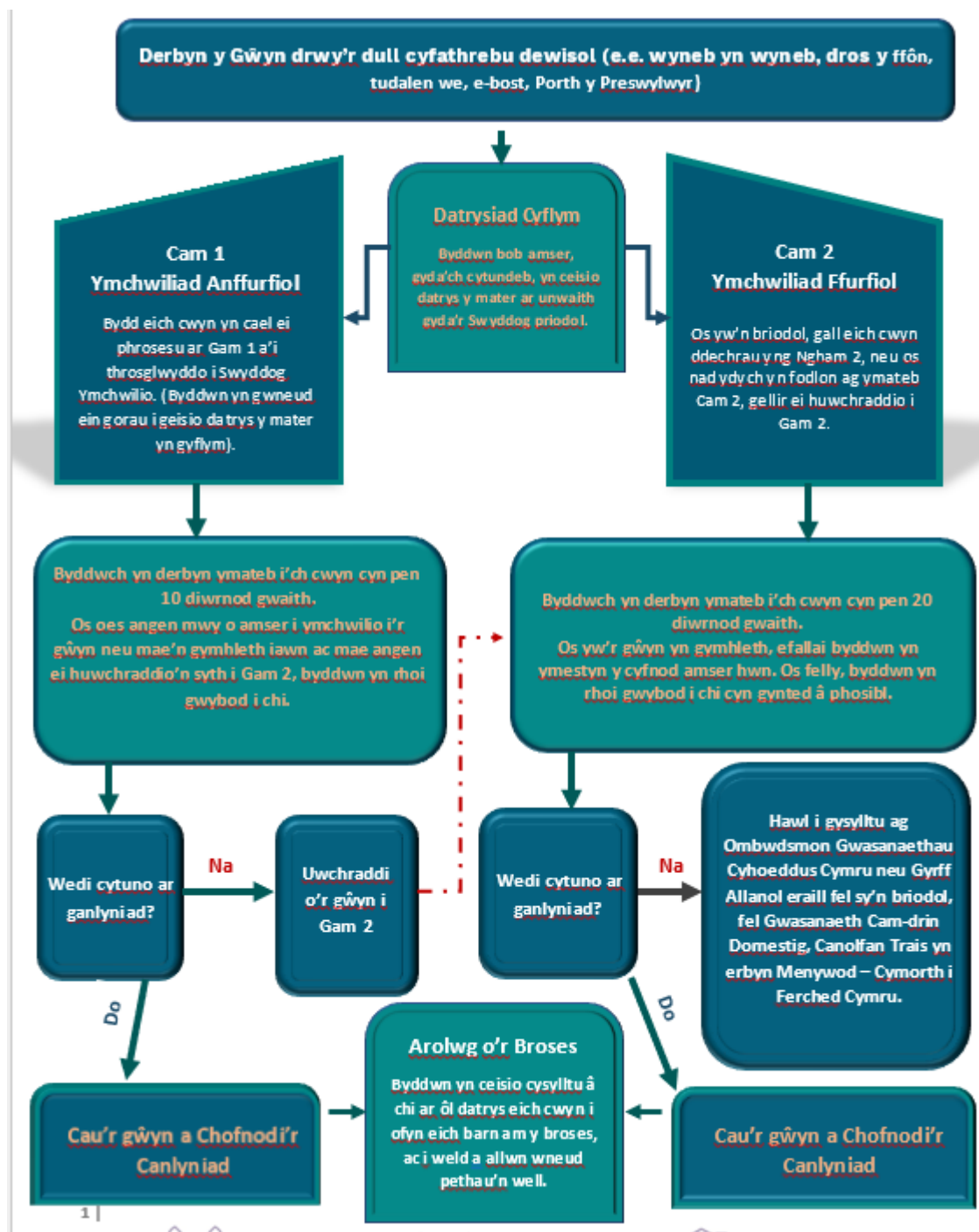
1.9 Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

Uwch Reolwr/Cyfarwyddwr sydd fel arfer yn ymdrin â chwyn Cam 2. Os yw'r Achwynydd yn anfodlon â'r ymateb a gafodd gennym yng Ngham 1, gall ofyn i'w gŵyn cael ei huwchraddio i Gam 2. Neu, petai'r cwyn Cam 1 yn dod yn fwy cymhleth neu mae angen amser ychwanegol, bydd y gŵyn yn cael ei huwchraddio'n awtomatig i Gam 2, fel y nodwyd yn 1.8 uchod.

Ar ôl derbyn gwybodaeth gan yr Achwynydd, bydd y Tîm Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr yn trefnu i'r gŵyn gael ei huwchraddio i Gam 2 a bydd yr Uwch Swyddog perthnasol yn ymchwilio i'r gŵyn. Byddwn yn rhoi gwybod i'r Achwynydd sydd wedi gofyn i ni ymchwilio yn fwy manwl i'w gŵyn ac yn sicrhau bod gennym eglurder o ran y canlyniad a ddymunir. Lle bo'n briodol, mae'n syniad da i'r Swyddog Ymchwilio gyfarfod â'r Achwynydd wyneb yn wyneb.

Y nod yw datrys cwynion Cam 2 cyn pen 20 diwrnod gwaith. Fodd bynnag, os yw'r gŵyn yn fwy cymhleth neu'n dod yn fwy maith, gall gymryd mwy o amser i'w hystyried. Yn yr achos hwn, bydd y Tîm Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr yn rhoi gwybod i'r Achwynydd, gan esbonio'r rhesymau dros hyn, a faint o amser rydym yn disgwyl i'r ymchwiliad llawn ei gymryd.

1.10 Golwg cyflym camau gwahanol y broses gwyno



1.11 Amserlenni ar gyfer cwyno

Fel arfer byddwn yn ystyried pryderon neu gwynion os byddwn yn cael gwybod amdanynt cyn pen 12 mis ar ôl iddynt ddigwydd. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ymchwilio i bryderon pan mae'r mater yn dal yn fyw yng nghof pawb. Mewn achosion eithriadol, gallwn ystyried pryderon/cwynion ar

ôl y cyfnod amser hwn, ond byddai'n rhaid i ni gael rhesymau cryf dros wneud hyn. Yn y naill achos neu'r llall, ni waeth beth yw'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried pryderon yn ymwneud ag unrhyw fater â ddigwyddodd dros 3 blynedd yn ôl.

1.12 Beth os oes angen cymorth i gwyno?

Byddwn bob amser yn ceisio helpu Preswylwyr a chwsmeriaid i roi gwybod i ni am eu pryderon. Os oes angen cymorth ychwanegol arnynt, byddwn yn ceisio eu helpu i gysylltu â rhywun all gynnig cymorth, fel Cyngor ar Bopeth, Age Concern, Shelter Cymru, etc.

1.13 Beth fydd yn digwydd ar ôl i ni dderbyn cwyn?

Mae cwynion yn cael eu cofnodi ynghyd ag unrhyw gamau gweithredu. Gellir ymdrin â chwynion yn ysgrifenedig, drwy e-bost, wyneb yn wyneb, drwy'r wefan, Porth y Preswylwyr, y cyfryngau cymdeithasol neu dros y ffôn. Bydd y Tîm Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr yn prosesu pob cwyn, yna bydd Swyddog priodol yn ymdrin â phob cwyn a bydd y Rheolwr Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr yn monitro'r sefyllfa /ac yn adrodd ar hyn.

1.14 Canlyniad Cwyn

Ar ôl i ni ymchwilio i'r gŵyn, byddwn yn rhoi gwybod i'r Achwynnydd beth rydym wedi ei ddarganfod, gan ddefnyddio'r dull cyfathrebu o'i ddewis, a byddwn yn esbonio sut a pham y gwnaethom ddod i'n casgliadau.

Os byddwn yn darganfod ein bod wedi gwneud pethau'n anghywir, byddwn yn dweud wrth yr Achwynnydd beth ddigwyddodd a pham. Os byddwn yn darganfod bod nam yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gweithredu, byddwn yn dweud beth yw'r nam hwnnw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i atal hyn rhag digwydd eto. Os byddwn yn gwneud pethau'n anghywir, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

1.15 Unioni'r sefyllfa

Os daw'n amlwg na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech chi fod wedi'i dderbyn, byddwn yn ceisio unioni hyn. Os na wnaethom rhywbeth yn dda, byddwn bob amser yn ceisio ei gywiro. Os yw'r Achwynnydd ar ei golled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio unioni pethau; a sicrhau ei fod yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau yn iawn.

Os yw Preswylwr wedi gorfod talu am wasanaeth ei hun, pan ddylem ni fod wedi'i ddarparu ar eich cyfer, byddwn yn ei ddigolledu.

1.16 Beth fydd yn digwydd os bydd achwynydd yn anfodlon â chanlyniad Cam 2?

Os yw'r Achwynydd yn dal i fod yn anfodlon â chanlyniad Cam 2, yna yn achos materion sy'n ymwneud â thai, mae ganddo'r hawl i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, yr Ombwdsmon Ynni yn achos unrhyw gwynion yn ymwneud â'r rhwydwaith gwres, neu unrhyw Gyrff Allanol eraill fel sy'n briodol. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob Corff Llywodraeth a gall ystyried cwyn os yw'n credu bod yr Achwynydd ei hun, neu'r sawl sy'n cwyno ar ran yr Achwynydd:

-  wedi cael ei drin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ein rhan.
-  wedi bod o dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu mae wedi cael ei drin yn annheg.

Bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i'r Preswylwr neu'r cwsmer ddod â'u pryderon i'n sylw ni yn gyntaf, gan roi cyfle i ni ddatrys y mater yn fewnol drwy ein Polisi Cwynion.

1.17 Methiant i gwblhau gwaith trwsio

Ystyr hyn yw pan fydd Landlord wedi methu datrys problem yn ymwneud ag eiddo ar osod o fewn cyfnod amser rhesymol (fel arfer 20 diwrnod ond gall fod yn hwy). Rydym yn ymwybodol fod Cwmnïau Cyfreithiol/Cyfreithwyr yn cysylltu â Phreswylwyr; hynny yw, yn galw pobl yn ddirybudd i bob pwrpas ac yn rhoi camwybodaeth iddynt, ac yn annog Preswylwyr i ddwyn achos cyfreithiol yn erbyn eu landlord. Gallant hyd yn oed roi pwysau arnynt a defnyddio tactegau bygythiol os bydd Preswylwyr yn penderfynu eu bod am dynnu'n ôl. Byddant yn dweud wrthynt y bydd yr hawliad ar sail 'dim ennill/dim ffi'. Fodd bynnag, mae'n bwysig iawn nodi bod yr hawliadau sy'n cyrraedd y Llysoedd yn erbyn Landlordiaid yn aflwyddiannus yn y rhan fwyaf o achosion. Yn yr achos hwn, gallai'r Preswylwr fod yn gyfrifol am holl gostau cyfreithiol y Landlord. Yn ogystal, gallai Dyfarniad Llys Sirol gael ei wneud yn ei erbyn.

Mae ClwydAlyn am osgoi hyn ac rydym am weithio gyda'n Preswylwyr i sicrhau bod gwaith trwsio yn cael ei gwblhau yn brydlon ac yn foddhaol. Rydym felly yn annog Preswylwyr i gysylltu â ni os oes ganddynt unrhyw bryderon neu gwynion ynglŷn â'r amser mae'n ei gymryd i gwblhau gwaith trwsio. Os bydd un o'r Cwmnïau Cyfreithiol/Cyfreithwyr a ddisgrifiwyd uchod, neu eu cynrychiolydd, yn cysylltu â Phreswylwyr i'w hannog i ddwyn

achos, byddem yn awgrymu eu bod yn gofyn am gyngor cyfreithiol annibynnol i wirio unrhyw honiad a wnaed gan un o'r Cwmnïau sydd wedi cysylltu â nhw.

1.18 **Safonau'r Gymraeg**

Rydym yn croesawu gohebiaeth yn y Gymraeg, ac mae gan ein Preswylwyr a'n staff yr hawl i gyfathrebu gyda ni drwy gyfrwng y Gymraeg. Os yw Achwynydd yn dymuno cyfathrebu gyda ni yn y Gymraeg, byddwn yn sicrhau bod hyn yn cael ei hwyluso, ar lafar, ac mewn unrhyw ohebiaeth ysgrifenedig.

Os derbynnir cais i gynnal cyfarfod drwy gyfrwng y Gymraeg, byddwn yn sicrhau ein bod yn gweithredu ar y cais hwn, naill ai drwy gynnal y cyfarfod yn Gymraeg neu o'r Gymraeg i'r Saesneg gyda chymorth gwasanaeth cyfieithu ar y pryd. Os gwnaed cais am hyn, bydd unrhyw ohebiaeth drwy'r Gymraeg.

Mae copi o'r Polisi hwn ar gael yn y Gymraeg, ochr yn ochr â'r fersiwn Saesneg.

1.19 **Diogelu Data**

Mae adran 103 o Ddeddf Data (Defnydd a Mynediad) 2025 yn diwygio Deddf Diogelu Data 2018 ac yn ychwanegu gofyniad newydd – rhaid i destun y data yn awr gyflwyno ei gŵyn i'r rheolwr data (h.y. y sefydliad sy'n ymdrin â'i ddata personol, yn yr achos hwn, ClwydAlyn Housing Ltd) cyn uwchraddio'r gŵyn i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) (sef y "Comisiwn Gwybodaeth" o dan y Ddeddf Data (Defnydd a Mynediad), ond bydd yn dal i ddefnyddio'r teitl 'Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO)).

Byddwn yn cymryd camau i helpu'r Achwynydd os bydd yn dymuno cwyno am y ffordd mae ClwydAlyn yn defnyddio ei wybodaeth bersonol. Byddwn yn cydnabod y gŵyn cyn pen 30 diwrnod ac yn ymateb iddi 'heb oedi amhriodol'. Byddwn yn ymchwilio i'r gŵyn, gan gynnwys gwneud ymholiadau perthnasol, ac yn rhoi gwybod i'r Achwynydd am unrhyw gynnydd a'r canlyniad unwaith y bydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau. Yn ôl y Ddeddf Data (Defnydd a Mynediad), mae'n ofynnol i'r Achwynydd roi caniatâd i ni gwblhau ein hymateb i'r gŵyn cyn y gall uwchraddio'r mater i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

Disgwylir i'r gofynion newydd hyn ddod i rym tua mis Mehefin 2026. Gan ragweld y rheolau newydd, bydd ein Swyddog Diogelu Data yn ymdrin â chwynion diogelu data ClwydAlyn yn unol â'r broses gwyno statudol o dan y

Ddeddf Data (Defnydd a Mynediad), yn hytrach na'n gweithdrefn gwyno arferol.

Os yw'r gŵyn, neu unrhyw elfen ohoni, yn ymwneud â diogelu data a'r ffordd mae ClwydAlyn yn defnyddio gwybodaeth bersonol, byddwn yn rhoi gwybod i'r Achwynydd ein bod wedi trosglwyddo'r gŵyn (neu'r darnau sy'n ymwneud â diogelu data) i'n Swyddog Diogelu Data fel y gall ymchwilio i'r mater, a bydd yn cydnabod y rhan honno o'r gŵyn ar wahân.

1.20 Ombwdsmon Ynni

Sefydlwyd yr Ombwdsmon Ynni i ddarparu gwasanaeth datrys anghydfodau annibynnol a diduedd yn y Sector Ynni, gan gynnwys Rhwydweithiau Gwres (enw arall ar hyn yw 'gwres ardal'). Mae Rhwydweithiau Gwres yn cyflenwi gwres o ffynhonnell ganolog i sawl defnyddiwr drwy rwydwaith o bibellau tanddaearol sy'n cario dŵr poeth.

Cafodd pob busnes sy'n cael ei ystyried yn Gyflenwr Rhwydwaith Gwres, ei annog i ymuno â'r cynllun er mwyn cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth newydd sy'n ymwneud â Rhwydweithiau Gwres a ddaeth i rym ar 1 Ebrill 2025. Mae ClwydAlyn yn gweithredu rhai rhwydweithiau gwres fel rhan o'i bortffolio tai, ac felly mae wedi ymuno â'r cynllun, ac mae pob cwyn a dderbynnir sy'n ymwneud â systemau rhwydweithiau gwres bellach yn rhan o gylch gwaith yr Ombwdsmon Ynni.

Mae'r dull o weinyddu'r cwynion hyn yn wahanol i ddull yr Ombwdsmon Tai, oherwydd dim ond un cam yn unig y mae'n rhaid ei gwblhau. Ar ôl derbyn cwyn, bydd ClwydAlyn yn gweithio gyda'r Achwynydd i geisio datrys y mater, a hynny o fewn amserlen benodol o hyd at 8 wythnos. Os na fydd y mater wedi'i ddatrys yn ystod y cyfnod amser hwn, mae gan yr Achwynydd yr hawl i gyfeirio ei gŵyn at yr Ombwdsmon Ynni.

1.21 Iawndal

Cynigir iawndal yn y lle cyntaf i ddigolledi'r Preswylwr am unrhyw gostau o'i boced ei hun, neu i gydnabod unrhyw ddifrod a achoswyd. Mae Tabl Iawndal wedi'i gynnwys (Atodiad 1), sy'n dangos nifer o bamedrau fel canllaw ar gyfer cymhwyso taliadau iawndal. Nid yw'r rhestr hon yn gynhwysfawr a dylid ystyried pob achos yn unigol ac ar cyd â'r Rheolwr Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr, lle bo'r angen.

Gellir cynnig iawndal hefyd i gydnabod unrhyw oedi, trallod neu ofid a achoswyd. Mae'r taliadau hyn fel arfer yn cael eu hystyried fel arwydd o 'ewyllys da', a byddant yn cael eu pennu ar sail pob achos unigol.

Yn yr achosion hynny lle cytunwyd ar iawndal, a gwelwyd bod gan yr Achwynydd ôl-ddyledion, mae ClwydAlyn yn cadw'r hawl i ystyried, ar sail pob achos unigol, a ddylid defnyddio'r cyfan neu ran o'r taliad iawndal i dalu'r ôl-ddyledion rhent.

1.22 Ein hymrwymiad i'r Achwynydd

Byddwn yn prosesu cwyn yr Achwynydd yn unol â'n Polisi Cwynion. Byddwn yn ymateb i gŵyn o fewn yr amserlenni a nodwyd. Os nad yw hyn yn bosibl, oherwydd bod y gŵyn yn fwy cymhleth, byddwn yn rhoi gwybod i'r Achwynydd, yn esbonio pam, ac yn dweud wrtho faint o amser rydym yn disgwyl y bydd yn ei gymryd ac yn rhoi diweddariadau iddo. Byddwn yn ymdrin â'r gŵyn mewn ffordd broffesiynol, gonest a chyson ac yn sicrhau na fydd yr Achwynydd o dan anfantais yn y dyfodol wrth ymwneud â ni oherwydd ei fod wedi mynegi pryder neu gwyno. Os bydd gwersi wedi cael eu dysgu, byddwn yn rhoi gwybod i'r Achwynydd.

1.23 Beth rydym yn ei ddisgwyl gan yr Achwynydd

Rydym yn credu fod 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. Ni fyddwn yn derbyn ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol neu gyndynrwydd afresymol. Yn unol â hyn, mae gan ClwydAlyn Bolisi Ymddygiad Annerbyniol i roi eglurder ac arweiniad i staff a Phreswylwyr ([Polisi Ymddygiad Annerbyniol](#)).

1.24 Y defnydd o Ddeallusrwydd Artiffisial (AI)

Rydym yn ymwybodol y gall Achwynyddion ddewis cyflwyno eu cwyn gyda chymorth Deallusrwydd Artiffisial (AI) cynhyrchiol. Er bod gan Achwynyddion yr hawl i ddewis sut maent yn cyflwyno, yn adolygu ac yn ymateb i'n gohebiaeth, mae'n bwysig nodi y gall cynnwys a gaiff ei gynhyrchu gan AI gynnwys honiadau gwallus neu ddi-sail.

1.25 Gwersi a ddysgwyd

Rydym yn ystyried pryderon a chwynion ein Preswylwyr /Cwsmeriaid o ddifrif ac rydym yn gweithredu i ddysgu o unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae ein Tîm Arweinyddiaeth Gweithredol yn derbyn adroddiadau chwarterol am gwynion. Mae cwynion hefyd yn cael eu hadrodd gerbron ein Panel Cwynion, Pwyllgor y Preswylwyr a'r Bwrdd.

Os oes angen newid, byddwn yn datblygu Cynllun Gweithredu sy'n nodi beth fydd yn cael ei wneud, gan bwy, ac amserlenni targed. Byddwn yn

adrodd yn ôl i'r Achwynydd pan fydd unrhyw newidiadau rydym wedi'u haddo wedi cael eu rhoi ar waith.

1.26 Arolwg Bodlonrwydd / Dilydol

Er mwyn i ni ddysgu o'n Preswylwyr/Cwsmeriaid a'u profiadau, ar ôl i ni ymdrin â'u cwyn, byddwn yn cysylltu â nhw. Gyda'u cydsyniad, byddwn yn gofyn rhai cwestiynau cyfrinachol iddynt i holi eu barn am y ffordd y gwnaethom ymdrin â'u cwyn. Bydd unrhyw adborth /gwybodaeth a roddir yn cael ei thrin yn gyfrinachol a'i chynnwys mewn unrhyw wersi a ddysgwyd, neu welliannau i wasanaethau y gellir eu rhoi ar waith.

1.27 Manylion Cyswllt

ClwydAlyn Housing Ltd

Ffôn: 01745 536800

Gwefan: www.clwydalyn.co.uk

E-bost: Resident.Resolution@clwydalyn.co.uk

Y Porth: myclwydalyn

Post: ClwydAlyn Housing Ltd, RHADPOST, Venue 72, Parc Busnes Llanelwy, Llanelwy, Sir Ddinbych, LL17 0JD

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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

Ffôn: 0300 790 0203 (cyfradd leol)

Gwefan: www.ombudsman.wales

Ombwdsmon Ynni

Post: Ombwdsmon Ynni, Blwch SP 966, Warrington, WA4 9DF

Ffôn: 0330 440 1624

E-bost: enquiry@energyombudsman.org

Gwefan: www.energyombudsman.org

1.28 Ffurflen Gwyno

Eich manylion neu fanylion y sawl rydych yn llenwi'r ffurflen hon ar ei ran	
Teitl:	Enw:
Cyfeiriad: Cod post:	
Cyfeiriad e-bost:	Y ffordd orau o gysylltu â chi /rhif ffôn symudol:
Adran/gwasanaeth/aelod staff rydych yn dymuno cwyno yn ei gylch.	
Pa bryd wnaethoch chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?	
Os oedd hyn dros 12 mis yn ôl, pam nad ydych chi wedi cwyno cyn hyn.	
Ydych chi wedi reportio'r mater hwn yn barod?	
Os ydych, rhowch fanylion byr o sut a phryd y gwnaethoch gwyno, a beth ddigwyddodd wedyn.	
Beth sydd wedi mynd o'i le, yn eich barn chi?	
Sut mae hyn wedi effeithio arnoch chi?	
Beth ddylai gael ei wneud i unioni'r sefyllfa yn eich barn chi?	

Dylech gynnwys unrhyw ddogfennaeth/ffotograffau cefnogol hefyd. Os oes angen cymorth arnoch i lenwi'r Ffurflen hon, cysylltwch â ni (manyion yn 1.27 yn y Pecyn hwn). Os oes angen, defnyddiwch y tudalen ychwanegol a ddarparwyd i roi rhagor o fanylion am eich cwyn.

Eich llofnod: _____ Dyddiad: _____

Gwybodaeth gefnogol ychwanegol am eich cwyn:

Enw: _____

Cyfeiriad: _____

1.29 Tabl iawndal/Disgresiynol

- Prawf o'r gost, lle bo'n gymwys.
- Ar gyfer cwynion lle mae ClwydAlyn yn derbyn ei fod ar fai yn unig.
- Ceisiwch fod yn gyson gyda phob hawliad.
- Mae manylion costau a lwfansau ad-leoli wedi'u nodi yn y Polisi Ad-leoli Dros dro a Pharhaol
- Canllaw yn unig yw'r symiau iawndal yn y tabl isod. Cysylltwch â'r Tîm Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr i gytuno ar yr iawndal priodol. Bydd taliadau iawndal yn cael eu trin ar sail pob achos unigol.

ELFEN IAWNDAL	SWM	SYLWADAU
Carped/llawr wedi'i lamineiddio newydd	£500.00	Swm rhesymol am dâl dros ben gwirfoddol yn achos hawliad yswiriant ar gyfer difrod damweiniol i lorïau.
Nwyddau gwyn newydd fesul eitem	£500.00	Ystyrir yn swm rhesymol am dâl dros ben gwirfoddol yn achos hawliad yswiriant cynnwys ar gyfer difrod damweiniol i eitemau o'r fath.
Dodrefn mawr newydd fesul darn	£500.00	Fesul pob darn o ddodrefn mawr, fel sofffa, cadair lolfa, bwrdd a chadeiriau bwyta. Ystyrir yn swm rhesymol am dâl dros ben gwirfoddol yn achos hawliad yswiriant cynnwys ar gyfer difrod damweiniol.
Dillad gwely/tyweli newydd	£150.00	Cost i gynnwys naill ai prynu eitemau yn eu lle, neu lanhau'r eitemau y cyflwynwyd hawliad amdanynt. Os cyflwynir hawliad am bob set o eitemau mewn un achos, yna dylid hawlio cyfanswm o £150.00.
Dwfes/gobenyddion newydd	£150.00	
Dillad newydd	£150.00	
Defnydd ychwanegol o drydan / darparu gwresogyddion trydan	£200.00 (uchafswm)	Cyfanswm dyddiol penodol. Dylid gwahaniaethu rhwng misoedd cynhesach/oerach, fel arfer: Misoedd cynhesach: Ebrill – Medi (£4.50 y dydd – dŵr poeth yn unig) Misoedd oerach: Hydref – Mawrth (£9.00 y dydd – dŵr poeth /gwres)
ELFEN DDISGRESIYNOL	SWM	SYLWADAU
Cydnabod pryder/gofid ac anghyfleustra	£200.00	Ar ddisgresiwn y Swyddog ymchwilio.
Ad-dalu rhent/Taliadau gwasanaeth	Penderfynnir: ar sail pob achos unigol	Ar ddisgresiwn y Swyddog. Os oes gan yr achwynydd ôl-ddyledion – dylid ceisio dod i gyfaddawd i ddatrys iawn. Yn achos achwynydd heb ôl-ddyledion, mae opsiwn i ddarparu credyd rhent.
Taliadau eraill/disgresiynol	Penderfynnir: ar sail pob achos unigol	Ar gyfer pob eitem/amgylchiadau eraill nad ydynt yn berthnasol i'r uchod, dylid eu hystyried ar sail ad hoc ar ddisgresiwn y Swyddog ar y cyd â'r Tîm Cymorth Preswylwyr a Datrysiadau Preswylwyr i sicrhau bod y broses yn cael ei dilyn yn deg ac yn gywir.