Ymddiriedaeth Caredigrwydd Gobaith

"Gyda'n gilydd, byddwn yn rhoi diwedd ar dlodi"

POLISI CLWYDALYN

Polisi pryderon preswylwyr

IMS/CAS-POL-04c
Fersiwn 2
Cymeradwywyd yn allanol drwy ymgynghori â phreswylwyr, staff, a phartneriaid

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

Ynglŷn â ClwydAlyn

Ein cenhadaeth yw trechu tlodi, ac rydym yn gwneud ein gorau i gefnogi ein preswylwyr i gael gwaith, hyfforddiant a chyfleoedd gwirfoddoli.

Sut rydym yn gweithredu

Ymddiriedaeth | Caredigrwydd | Gobaith

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 brys 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 ac mae'n cynnwys y set o egwyddorion sy'n llywio nodau ClwydAlyn.

Y Rheolwr Dogfennau sy'n cadw'r copi meistr, a chedwir y fersiwn PDF yn SharePoint ClwydAlyn.

I gael rhagor o wybodaeth cysylltwch â'r tîm rheoli dogfennau hsqe@clwydalyn.co.uk

Rhif Cyhoeddi a Hanes Adolygu

Rhif y Fersiwn	Manylion Adolygu /Rheswm dros newid	Awdur	Dyddiad
V1	Mae'r Ddogfen Wreiddiol yn disodli'r Polisi Ymddygiad Gwrthgymdeithasol. Cymeradwywyd gan y Pwyllgor Preswylwyr	Brendan McWhinnie	20/04/2023
V2	Diweddarwyd a chymeradwywyd yn y Pwyllgor Preswylwyr 29 Ebrill 2026	Jenni Griffiths	29/04/2026

Cynnwys

1 Cyflwyniad 4

2 Pwrpas 4

3 Cwmpas 4

4 Fframwaith Deddfwriaethol a Rheoleiddiol (Cymru) 4

5 Diffiniad o bryder preswyliwr 5

6 Egwyddorion 5

7 Mathau o Bryderon 5

7.1 Pryderon Lefel Isel 5
7.2 Pryderon Lefel Uchel 6

8 Rhoi gwybod am Bryder 6

9 Rheoli Pryderon Preswylwyr 6

9.1 Asesiad Cychwynnol 6
9.2 Ymchwiliad 7
9.3 Cynllun camau gweithredu 7
9.4 Cyfathrebu 7
9.5 Adolygu 7

10 Ymyrryd ac Atal yn fuan 7

11 Diogelu 7

12 Dulliau Adferol 8

13 Gorfodaeth 8

13.1 Camau nad ydynt yn rhai cyfreithiol 8
13.2 Camau cyfreithiol 8

14 Gweithio mewn partneriaeth 9

15 Monitro a Pherfformiad 9

16 Cydraddoldeb a Hygyrchedd 9

17 Adolygu 10

18 Cyfrifoldeb 10

19 Cydymffurfio a Sicrwydd 10

19.1 Cydymffurfio o ran Rheoleiddio 10
19.2 Dangosyddion Perfformiad Allweddol 10
19.3 Dogfennaeth a Thystiolaeth 11
19.4 Diogelu a Rheoli Risg 11
19.5 Llais ac Ymgysylltiad y Preswyliwr 11
19.6 Hyfforddiant a Chymhwysedd 12

19.7 Gwelliant Parhaus 12

20 Cwynion ac Apeliadau 12

1 Cyflwyniad

Mae ClwydAlyn yn ymroddedig i sicrhau bod pob preswyliwr yn teimlo'n saff ac yn ddiogel, ac yn cael ei barchu yn ei gartref a'i gymuned. Mae'r polisi hwn yn amlinellu ei dull gweithredu wrth fynd i'r afael â phryderon preswylwyr mewn ffordd deg, gyson a pherson-ganolog.

Rydym yn cydnabod y gall pryderon godi sy'n effeithio ar ansawdd bywyd preswylwyr. Mae ein dull gweithredu yn canolbwyntio ar ymyrraeth at atal buan, a gweithio mewn partneriaeth, i sicrhau bod yr holl bryderon yn cael eu datrys yn effeithiol tra'n cefnogi pob unigolyn sy'n gysylltiedig.

2 Pwrpas

Pwrpas y polisi hwn yw:

- Diffinio pryder preswyliwr
- Amlinellu sut bydd pryderon yn cael eu rheoli a'u datrys
- Sicrhau dull gweithredu cyson, teg a chymesur
- Hybu cymunedau diogel, cynhwysol

3 Cwmpas

Mae'r polisi hwn yn gymwys i bob un o breswylwyr ClwydAlyn gan gynnwys aelodau'r cyhoedd a phobl nad ydynt yn breswylwyr y mae ymddygiad preswylwyr ClwydAlyn yn effeithio arnynt.

4 Fframwaith Deddfwriaethol a Rheoleiddiol (Cymru)

Mae'r polisi hwn yn seiliedig ar y ddeddfwriaeth a'r gofynion rheoleiddiol perthnasol Cymreig, ac yn cydymffurfio â nhw, gan gynnwys ond heb fod yn gyfyngedig i'r canlynol:

- Deddf Ymddygiad Gwrthgymdeithasol, Trosedd a'r Heddlu 2014
- Deddf Trosedd ac Anhrefn 1998
- Deddf Diogelu Data 2018 a GDPR y DU
- Deddf Cydraddoldeb 2010
- Deddf Tai (Cymru) 2014
- Deddf Hawliau Dynol 1998
- Deddf Diwygio'r Heddlu a Chyfrifoldeb Cymdeithasol 2011
- Deddf Rheoleiddio Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig (Cymru) 2018
- Deddf Rhentu Cartrefi (Cymru) 2016 a Deddf Rhentu Cartrefi (Diwygiad) (Cymru) 2021

Mae'r polisi hwn hefyd yn cyd-fynd ag arweiniad a safonau Llywodraeth Cymru, gan gynnwys:

- Fframweithiau Diogelwch Cymunedol yng Nghymru
- Dyletswyddau diogelu o dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014
- Safon Rheoli Tai Cymru ar gyfer Mynd i'r Afael ag Ymddygiad Gwrthgymdeithasol

Bydd ClwydAlyn yn sicrhau bod yr holl gamau a gymerir o dan y polisi hwn yn gyfreithlon, yn gymesur, ac yn cydymffurfio â deddfwriaeth a disgwyliadau rheoleiddiol cyfredol.

5 Diffiniad o bryder preswyliwr

Y diffiniad o bryder preswyliwr yw:

"Unrhyw ddigwyddiad neu ymddygiad sy'n effeithio ar gysur, diogelwch, neu lesisant preswyliwr yn ei gartref neu gymuned."

Nid yw hyn yn cynnwys mân ddigwyddiadau / digwyddiadau unigryw sy'n cael eu hystyried yn rhan o fywyd bob dydd.

6 Egwyddorion

Prif egwyddorion y polisi hwn yw y bydd ClwydAlyn bob amser yn:

- Gweithredu'n fuan ac yn broffesiynol
- Gweithredu mewn ffordd berson-ganolog
- Canolbwyntio ar ymyrraeth ac atal buan
- Cydweithio ag asiantaethau partner
- Defnyddio camau gorfodaeth fel dewis olaf yn unig
- Trin pob parti yn deg a heb duedd

7 Mathau o Bryderon

Mae ClwydAlyn yn ymroddedig i ystyried pryderon preswylwyr o ddifrif a chymryd camau cyflym a phriodol i fynd i'r afael â'r holl faterion sy'n cael eu codi. At ddibenion adrodd, byddwn yn categoreiddio pryderon sy'n cael eu codi yn y ffordd ganlynol:

7.1 Pryderon Lefel Isel

Pryderon Lefel Isel (Gall enghreifftiau gynnwys y canlynol:)

- Niwsans sŵn
- Taflu sbwriel neu dipio anghyfreithlon
- Anifail anwes neu anifail yn achosi niwsans
- Mân ddifrod i eiddo
- Camddefnyddio ardaloedd cyffredin

7.2 Pryderon Lefel Uchel

Pryderon Lefel Uchel (Gall enghreifftiau gynnwys y canlynol:)

- Trais neu fygythiad o drais
- Cam-drin domestig
- Digwyddiadau casineb
- Gweithgarwch sy'n ymwneud â chyffuriau
- Aflonyddu neu ecsbloetio

Bydd pob pryder yn destun asesiad risg ac yn cael ei gategoreiddio yn ôl difrifoldeb ac effaith.

8 Rhoi gwybod am Bryder

Gall preswylwyr roi gwybod am bryder mewn sawl ffordd, mae'r rhain yn cynnwys:

- Rhif ffôn
- E-bost
- Porth ar-lein
- Wyneb yn wyneb

Bydd pob pryder yn cael ei gofnodi yn unol â gofynio diogelu data.

9 Rheoli Pryderon Preswylwyr

9.1 Asesiad Cychwynnol

- Bydd pob pryder yn cael ei gydnabod yn fuan
- Bydd asesiad risg yn cael ei gynnal
- Bydd camau gweithredu diogelu yn cael eu cymryd ar unwaith lle bo'r angen

9.2 Ymchwiliad

- Bydd gwybodaeth yn cael ei chasglu gan bob parti perthnasol
- Efallai yr ymgynghorir ag asiantaethau allanol
- Bydd gan bob unigolyn gyfle i gyflwyno ei achos

9.3 Cynllun camau gweithredu

- Bydd cynllun gweithredu wedi'i deilwra yn cael ei ddatblygu ar gyfer pob achos lefel uchel
- Bydd amcanion a therfynau amser clir yn cael eu gosod

9.4 Cyfathrebu

- Bydd pob parti yn cael y wybodaeth ddiweddaraf yn ystod y broses
- Byddwn yn sicrhau cyfrinachedd priodol

9.5 Adolygu

- Bydd achosion yn cael eu hadolygu o leiaf unwaith bob pedair wythnos
- Bydd camau gweithredu yn cael eu haddasu yn ôl yr angen

10 Ymyrryd ac Atal yn fuan

Mae ClwydAlyn yn cydnabod bod ymyrryd yn fuan yn allweddol i atal sefyllfaoedd rhag gwaethygu. Gall ymyrryd yn fuan gynnwys y canlynol:

- Darparu gwasanaethau cymorth
- Atgyfeiriadau at asiantaethau allanol
- Helpu i fynd i'r afael ag achosion sylfaenol fel caledi ariannol, iechyd meddwl, neu gamdrin sylweddau.

11 Diogelu

Mae cefnogi a diogelu ein preswylwyr a'r cymunedau lle maent yn byw yn flaenoriaeth allweddol i ClwydAlyn. Byddwn yn gwneud y canlynol:

- Asesu risigau i bob parti
- Rhoi mesurau diogelu ar waith lle bo'r angen
- Gweithio gyda phartneriaid amlasiantaeth i amddiffyn unigolion agored i niwed
- Sicrhau bod swyddogion wedi derbyn hyfforddiant priodol

- Dilyn gweithdrefnau diogelu mewnol ac allanol

12 Dulliau Adferol

Lle bo'n bosibl, byddwn yn ystyried dulliau adferol gan roi ystyriaeth i ddymuniadau'r preswylwyr ac yn darparu atgyfeiriadau at gymorth arbenigol lle bo'n briodol. Mae hyn yn cynnwys:

- Datrysiadau cymunedol
- Datganiadau effaith
- Llythyr o ymddiheuriad
- Cyfryngu
- Cynnig i wneud iawn

13 Gorfodaeth

Lle bydd pryderon yn parhau neu'n gwaethygu, gellir cymryd camau gorfodaeth.

13.1 Camau nad ydynt yn rhai cyfreithiol

Gall camau nad ydynt yn rhai cyfreithiol gynnwys ymyriadau fel:

- Rhybuddion llafar ac ysgrifenedig
- Cytundebau preswylwyr
- Ymweliadau ar y cyd ag asiantaethau partner

13.2 Camau cyfreithiol

Gallai camau cyfreithiol gynnwys ymyriadau fel:

Gwaharddebau sifil	Gorchymyn llys i atal YGG*
Achosion meddiant	Troi allan am dor-contract
Gorchmynion cau	Cau'r eiddo problemus dros dro
Hysbysiad Amddiffyn Cymunedol	Gofyn am roi'r gorau i'r ymddygiad
Gorchymyn Ymddygiad Troseddol	Cyfyngiadau llys ar ôl euogfarn

*Ymddygiad Gwrthgymdeithasol

Bydd yr holl gamau gorfodaeth yn gymesur ac yn cydymuffurfio â'r ddeddfwriaeth berthnasol.

14 Gweithio mewn partneriaeth

Bydd ClwydAlyn yn cydweithio gydag asianaethau partner lle bo'n bosibl i roi sylw i bryderon preswylwyr ac achosion o ymddygiad gwrthgymdeithasol.

Rydym yn cydnabod bod gweithio mewn partneriaeth mewn ffordd effeithiol yn dod â manteision sylweddol, gan gynnwys gwell rhannu gwybodaeth, mynediad at amrywiaeth eangach o bwerau a rhwymedïau, a gwell diogelu i amddiffyn unigolyn agored i niwed yn well. Mae gweithio mewn partneriaeth hefyd yn galluogi datrysiadau cyflymach a mwy effeithiol, yn cryfhau'r sail dystiolaeth ar gyfer camau cyfreithiol posibl, ac yn gwella ein gallu i amddiffyn dioddefwyr a chefnogi cymunedau mwy diogel a gwydn.

Mae Partneriaid Allweddol yn cynnwys:

- Gwasanaethau Iechyd
- Awdurdodau Lleol
- Yr Heddlu
- Gwasanaethau Cymdeithasol
- Cefnogaeth ac unrhyw asiantaethau perthnasol eraill

Y nod yw datrys pryderon yn effeithiol ac atal sefyllfaoedd rhag gwaethygu lle bo'n bosibl.

15 Monitro a Pherfformiad

Bydd ClwydAlyn yn sicrhau ein bod yn gwneud y canlynol:

- Monitro pob achos yn rheolaidd
- Adolygu perfformiad a chanlyniadau
- Casglu adborth gan breswylwyr
- Defnyddio dysgu i wella darpariaeth gwasanaeth

16 Cydraddoldeb a Hygyrchedd

Mae ClwydAlyn yn ymroddedig i'r canlynol:

- Trin pob unigolyn yn deg ac yn barchus
- Darparu gwasanaethau hygyrch
- Cynnig cyfathrebu yn y fformatau ac ieithoedd a ddewisir
- Cefnogi unigolion ag anghenion ychwanegol

17 Adolygu

Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu bob dwy flynedd neu'n gynharach os bydd angen i adlewyrchu newidiadau yn y ddeddfwriaeth neu arfer gorau.

18 Cyfrifoldeb

Cyfarwyddwr Gweithredol y Gwasanaethau Tai sy'n gyfrifol am roi'r polisi hwn ar waith.

19 Cydymffurfio a Sicrwydd

Bydd ClwydAlyn yn sicrhau bod y polisi hwn yn cyd-fynd yn llawn â disgwyliadau rheoleiddiol Llywodraeth Cymru.

19.1 Cydymffurfio o ran Rheoleiddio

Byddwn yn dangos ein bod yn cydymffurfio â'r canlynol:

- Fframwaith Rheoleiddiol Llywodraeth Cymru ar gyfer Cymdeithasau Tai sydd wedi'u cofrestru yng Nghymru
- Safonau Defnyddwyr (gan gynnwys Ymwneud â Thenantiaid a'r Gymuned)
- Safon Rheoli Tai Cymru ar gyfer Mynd i'r Afael ag Ymddygiad Gwrthgymdeithasol

19.2 Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Er mwyn dangos tystiolaeth o ddarpariaeth effeithiol, byddwn yn monitro'r canlynol:

- % o achosion sydd wedi'u cydnabod cyn pen 2 diwrnod gwaith
- % o asesiadau risg sydd wedi'u cwblhau
- Amser cyfartalog ar gyfer datrys achosion
- Cyfraddau achosion ailadroddus
- Lefelau bodlonrwydd preswylwyr
- Nifer yr achosion sydd wedi'u datrys drwy ymyrryd yn fuan yn erbyn camau gorfodaeth
- Safonau Rheoli Achosion

Rhaid i bob achos gael y canlynol:

- Gael eu cofnodi ar y system rheoli tai
- Cynnwys llwybr archwilio clir o'r penderfyniadau a'r camau gweithredu
- Cael asesiad risg cyfoes
- Cynnwys cynllun gweithredu lle bo'n briodol gyda therfynau amser
- Cael ei adolygu o leiaf bob 4 wythnos

19.3 Dogfennaeth a Thystiolaeth

At ddibenion arolygu, bydd ClwydAlyn yn cadw'r canlynol:

- Ffeiliau achos gyda chronoleg lawn
- Cofnodion o'r holl gyfathrebu gyda phob parti
- Tystiolaeth o weithio mewn partneriaeth
- Copïau o rybuddion, cytundebau, a hysbysiadau cyfreithiol
- Cofnodion o ganlyniadau a rhesymeg dros gau'r achos

19.4 Diogelu a Rheoli Risg

Byddwn yn dangos tystiolaeth o'r canlynol:

- Atgyfeiriadau diogelu priodol
- Defnydd o MARAC/VARM lle bo'r angen
- Penderfyniadau a wnaed ar sail risg
- Camau gweithredu cymesur ac amddiffynadwy

19.5 Llais ac Ymgysylltiad y Preswyliwr

Byddwn yn dangos:

- Cyfleoedd i breswylwyr roi adborth
- Defnydd o adborth i wella gwasanaethau
- Cyfathrebu tryloyw drwyddi draw yn yr achosion
- Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant

Byddwn yn dangos tystiolaeth o gydymffurfiaeth â Deddf Cydraddoldeb 2010:

- Cofnodi nodweddion gwarchodedig lle bo'n briodol
- Gwneud addasiadau rhesymol
- Darparu fformatau cyfathrebu hygyrch

19.6 Hyfforddiant a Chymhwysedd

Mae pob aelod staff sy'n gysylltiedig mewn rheoli pryderon preswylwyr yn gwneud y canlynol:

- Derbyn hyfforddiant rheolaidd ar ddeddfwriaeth ac arfer gorau
- Bod yn gymwys mewn asesu risg a diogelu
- Deall adnoddau gorfodaeth a throthwyon cyfreithiol

Bydd cofnodion hyfforddiant yn cael eu cadw a'u hadolygu drwy Hwb Dysgu ClwydAlyn.

19.7 Gwelliant Parhaus

Er mwyn i ni wella'r gwasanaethau rydym yn eu darparu, byddwn yn gwneud y canlynol:

- Cynnal archwiliadau achos rheolaidd
- Nodi themâu a thueddiadau
- Rhoi gwelliannau i'r gwasanaeth ar waith
- Rhannu dysgu ar draws timau
- Adolygu arfer gorau yn y sector

20 Cwynion ac Apeliadau

Gall preswylwyr ac aelodau o'r cyhoedd sy'n anfodlon â'r ffordd y deliwyd phryder, gwyno yn unol â Pholisi Cwynion ClwydAlyn a gallant uwchgyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os na fydd y mater yn cael ei ddatrys.