



# Gofal Cwsmer



**Grŵp Cynefin**

Mwy na thai • More than housing

## Mynediad at Wasanaethau

### Cysylltu â ni

Nod Grŵp Cynefin yw darparu gwasanaethau rhagorol o'r ansawdd uchaf i'n holl gwsmeriaid.

Pryd bynnag rydych chi angen trafod unrhyw beth am eich tenantiaeth, eich cartref neu eisiau cyngor cyffredinol, awgrymir eich bod yn cysylltu â ni.

Gallwch gysylltu ddydd neu nos ar: **0300 111 2122**.

Yn ystod oriau swyddfa arferol 9.00 am hyd at 5.00 pm ddydd Llun i ddydd Gwener, bydd y Tîm Gwasanaeth Cwsmer yn ymateb i'ch galwadau.

Rhwng 5.00 pm a 9.00 am o ddydd Llun i ddydd Gwener, ar benwythnosau, wyliau banc a'r tri diwrnod gwaith rhwng y Nadolig a'r Flwyddyn Newydd, mae'r llinellau ffôn yn cael eu trosglwyddo i'r Tîm Ar-alwad (sy'n delio ag argyfyngau cynnal a chadw'n unig). **Os byddwch yn wynebu argyfwng y tu allan i oriau swyddfa arferol, annogwn i chi siarad â swyddog ar alwad yn hytrach na gadael neges ffôn.**

Cyfeiriwch hefyd at adran 7 'Gwaith Trwsio a Chynnal a Chadw fy Nghartref', ac adran 9 Rheoli ac Atal argyfwng' am fwy o wybodaeth.

### Manylion cyswllt

Ffôn: 0300 111 2122

Ffacs: 0300 111 2123

E-bost: [post@grwpcynefin.org](mailto:post@grwpcynefin.org)

Gwefan: [www.grwpcynefin.org](http://www.grwpcynefin.org)

Byddwn yn delio â negeseuon e-bost yn ystod oriau swyddfa'n unig (9.00 am - 5.00 pm) ac rydym yn anelu i ymateb o fewn 24 awr os yn bosibl.

### Ein Swyddfeydd:

Tŷ Silyn, Penygroes, Caernarfon, LL54 6LY

54 Stryd y Dyffryn, Dinbych, Sir Ddinbych, LL16 3BW

33-35 Stryd Fawr, Llangefni, LL77 7NA

Uned 8, Gweithdai Penllyn, Heol Aran, Y Bala, Gwynedd, LL23 7SP

Mae Grŵp Cynefin yn cofnodi sgysiaau ffôn at ddibenion hyfforddi a monitro.

## Cyfarfod efo staff

Os ydych chi angen trafod rhywbeth wyneb yn wyneb, neu mewn manylder, gallwch drefnu i weld aelod o staff yn ein swyddfeydd neu yn eich cartref. Mae'n rhaid i chi wneud apwyntiad i wneud yn siŵr eu bod ar gael.

## Pa wasanaethau tenantiaid a ddarperir?

- Gosod cartrefi i denantiaid newydd
- Derbynn taliadau rhent a mynd ar ôl taliadau coll a dyledion
- Rhoi cyngor ar gredyd cynhwysol, fudd-daliadau tai a llês, yn cynnwys unrhyw newidiadau
- Rheoli eiddo, gan gynnwys cynnal mannau cymunedol neu fannau a rennir
- Trefnu unrhyw waith trwsio neu welliannau sydd ei angen yn eich cartref
- Delio efo problemau â chymdogion a rhoi cyngor ar faterion tenantiaeth
- Rhoi cyngor ar addasiadau i drigolion ag anableddau, a gwasanaethau ychwanegol i'r henoed a theuluoedd bregus
- Cefnogi tenantiaid bregus
- Ymgynghori â thenantiaid
- Cyngori tenantiaid am y dewisiadau os ydynt angen symud

## Pa wasanaethau cefnogaeth a ddarperir?

Rydym ni'n darparu ystod o lety arbenigol a gwasanaethau cefnogaeth i bobl fregus ag anghenion amrywiol, gan gynnwys cynlluniau gofal ychwanegol i'r henoed.

Mae gennym ni nifer o gynlluniau tai gwarchod i bobl hŷn neu bobl ag anableddau sy'n dymuno byw'n annibynnol ond angen cefnogaeth tai. Edrychwch ar yr adran 10 'Gwasanaethau Cefnogaeth Ychwanegol' am ragor o fanylion am y gwasanaethau a gynigir.

## Beth yw Safonau Gwasanaeth?

Ein nod yw rhoi ein cwsmeriaid wrth wraidd popeth rydym ni'n ei wneud. Rydym ni wedi gwranddo ar sylwadau tenantiaid ac wedi llunio a sefydlu safonau penodol ar gyfer y ffordd rydym ni'n gweithio a'r ffordd rydym ni'n darparu gwasanaethau i chi. Cyfeirir at y rhain fel ein safonau gwasanaeth.

Mae pob un o'n safonau gwasanaeth wedi deillio o ymgynghori â thenantiaid yn ogystal â staff y Gymdeithas.

Mae'r safonau gwasanaeth yma yn datgan pa lefel gwasanaeth y medrwch chi ei ddisgwyl gennym ni. Rydym ni'n mesur ein perfformiad yn erbyn y safonau gwasanaeth hyn yn rheolaidd drwy ddulliau holiaduron, Siopwyr Dirgel a Thenant Arolygwyr. Hefyd byddwn yn eich hysbysu sut hwyl rydym ni'n ei gael drwy gyfrwng ein cylchlythyr tenantiaid, Calon, a'n Adroddiad Blynnyddol. Mae copïau o'n safonau gwasanaeth ar gael ar eich cais, ac maent i'w gweld yn ein swyddfeydd. Cewch olwg arnynt ar wefan y Gymdeithas hefyd.

## Sut mae Grŵp Cynefin yn trin gwybodaeth bersonol?

Ar brydiau mae angen i ni gofnodi manylion personol amdanoch chi ac aelodau eich teulu. Byddwn yn parchu eich preifatrwydd, a deallwn y bydd peth o'r wybodaeth y byddwch chi'n ei roi i ni yn wybodaeth gyfrinachol. Fodd bynnag efallai y bydd rhaid i ni rannu rhai manylion rydych chi'n eu rhoi i ni â sefydliadau eraill fel y Cyngor neu'r Heddlu. (Edrychwch isod am ragor o wybodaeth).



## Datganiad Diogelu Data

Er mwyn gwneud ein gwaith fel cymdeithas dai rydym ni'n casglu ac yn storio gwybodaeth bersonol am ein tenantiaid, pobl eraill sy'n byw yn ein cartrefi a phobl sy'n ymgeisio am gartref. Gelwir yr wybodaeth hon (o'r ffurflenni cais, cyfweliadau â swyddogion tai ac ati) yn 'wybodaeth bersonol'. Mae'r gyfraith yn rhoi'r hawl i chi wybod pa wybodaeth rydym ni'n ei gadw amdanoch chi ac yn ei gwneud yn ofynnol i ni ei ddefnyddio yn gywir ac yn deg mewn modd rydych chi'n ei ddeall. Mae gennych chi'r hawl i fynnu bod yr wybodaeth yn cael ei gywiro os yw'n anghywir.

Ers 25 Mai 2018 mae Rheoliadau Gwarchod Data Cyffredinol (GDPR) yn weithredol.

Yn gyffredinol mae hyn yn golygu bod gyda unigolion:

- Yr hawl i gael gwybod
- Yr hawl i fynediad
- Yr hawl unioni
- Yr hawl i ddileu
- Yr hawl i gyfyngu prosesu
- Yr hawl i gludo data
- Yr hawl i wrthwynebu

Fel arfer, mae rhaid cael cytundeb unigolion i rannu neu defnyddio data rydym yn ei brosesu onibai y gwellwn ddangos rheswm busnes pam ein bod angen rhannu'r data ee cynorthwyo tenant i wneud cais am fudd dal tai.

## Sut mae Grŵp Cynefin yn casglu'r wybodaeth bersonol?

Pan wnaethoch chi wneud cais i fod yn denant i'r Gymdeithas gofynnwyd i chi ddatgelu gwybodaeth bersonol amdanoch chi eich hun a'ch teulu. Bu'r wybodaeth yn fodd i'n galluogi i brosesu eich cais ac i sicrhau eich bod yn cael ystyriaeth deg am lety addas ar eich cyfer.

## Sut mae Grŵp Cynefin yn diweddarau'r wybodaeth am eu tenantiaid?

O dro i dro gallwn ofyn i chi am ragor o wybodaeth neu i adolygu'r wybodaeth sydd gennym yn barod. Bydd hyn yn ein cynorthwyo i reoli eich tenantiaeth ac yn ein hepu i deilwra ein gwasanaethau i ateb eich anghenion. Mae'n rhaid i ni gydymffurfio â Deddf Diogelu Data 1998. Am fwy o fanylion am y ddeddf, cysylltwch â ni

## Sut alla i fynegi fy marn am wasanaethau'r Gymdeithas?

Er ein bod ni'n ceisio sicrhau ein bod ni'n gwneud popeth yn iawn y tro cyntaf ac yn darparu gwasanaeth da iawn, weithiau mae pethau'n mynd o chwith neu fe allem ni fod wedi gwneud pethau'n well. Y naill ffordd neu'r llall, rydym ni am i chi ddweud wrthym. Gallwch wneud hyn mewn nifer o ffyrdd – ffonio, anfon llythyr neu neges e-bost, wyneb yn wyneb yn ein swyddfeydd neu yn eich cartref chi. Gofynnwn yn garedig i chi anfon y cardiau a'r holiaduron bodlonrwydd yn ôl atom ni: mae'n ein helpu i fesur yr hyn rydym ni'n ei wneud yn dda a lle mae angen i ni wella ein gwasanaethau i chi.

## Beth ddylwn i wneud os oes gen i gŵyn?

Os ydych chi'n anfodlon efo rhywbeth, rydym yn argymhell eich bod chi'n sgwrsio â ni yn gyntaf drwy gysylltu â'r tîm neu'r unigolyn fu'n delio efo'r mater dan sylw. Efallai eich bod chi'n anhapus efo ansawdd gwaith trwsio, neu'r amser gymerwyd i orffen gwaith trwsio. Gallai fod ynglŷn â diffyg gwybodaeth neu gamgymeriad, neu gamddealltwriaeth y gellir ei ddatrys ar unwaith. Lle bynnag y bo modd bydd y tîm neu'r unigolyn yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle neu, os na fedrant, mi gewch wybod ganddynt beth mae nhw'n fwriadu ei wneud a phryd y bydd hynny'n cael ei wneud. Weithiau ni fyddant yn medru gwneud yr hyn y byddech chi'n ei hoffi.

Os ydych chi'n parhau i deimlo'n anfodlon ar ôl cwyno'n anffurfiol, neu os yw'r mater o fath na ellir delio efo fo yn anffurfiol fel yr awgrymir uchod, yna gallwch gyflwyno'r mater fel cwyn ffurfiol.

## Sut allai wneud cwyn ffurfiol

Mae cwyn yn cael ei thrin fel cwyn ffurfiol pan fo cwsmer yn cadarnhau ei fod ef/hi yn dymuno cofrestru cwyn yn swyddogol. Os ydych chi'n dymuno gwneud cwyn ffurfiol cysylltwch â'n Uwch Swyddog Perfformiad ar 0300 111 2122 neu anfon neges e-bost i [cwynion@grwpcynefin.org](mailto:cwynion@grwpcynefin.org)

Bydd y Swyddog yma'n gweithredu'n annibynnol, ac yn esbonio'r drefn cwynion a beth fydd yn digwydd nesaf, fel y nodir yn ein 'Polisi a Gweithdrefn Cwynion'.

Os nad ydych chi'n dymuno, neu os na fedr wch wneud y gwyn eich hun, gallwn ni ddelio efo rhywun sy'n eich cynrychioli. Gallai hyn fod yn swyddog lleol, aelod o'r teulu neu gorff arall, fel eiriolwr. Dan amgylchiadau o'r fath bydd yn ofynnol i chi roi caniatâd i ni drafod materion efo'ch cynrychiolydd, yn enwedig os yw'r gwyn yn ymwneud â gwybodaeth bersonol neu sensitif.

Os ydych chi'n parhau'n anfodlon â'r canlyniad ar ôl i ni ddelio efo'ch cwyn, cysylltwch efo:

Ombudsmen Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ  
Rhif ffôn: 0300 7900203  
E-bost: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)  
Gwefan: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

## Perfformiad cwynion

Rydym ni'n monitro'r cwynion anffurfiol a ffurfiol rydym ni'n eu derbyn er mwyn ceisio gwella ein gwasanaeth, ac i wneud yn siŵr ei bod yn parhau'n rhwydd i denantiaid a chwsmeriaid adael i ni wybod pan nad ydynt yn fodlon.

Rydym ni'n cyhoeddi gwybodaeth am ein perfformiad yn y maes cwynion yn rheolaidd, ac yn cymharu ein perfformiad ni efo perfformiad sefydliadau tebyg i ni.

## Canmoliaeth ac awgrymiadau

Yn ogystal â nodi eich cwynion anffurfiol, pan fyddwn ni wedi gwneud pethau'n iawn, rydym yn gwerthfawrogi eich diolchiadau a'r sylwadau cadarnhaol yn fawr iawn. Mae eich awgrymiadau chi o gymorth mawr i ni hefyd, gan y gallant

gynnig syniadau gwerthfawr am ffyrdd i wella neu newid ein gwasanaethau.

Gallwch gyflwyno canmoliaeth ac awgrymiadau yn y ffyrdd a ganlyn:

- Ysgrifennu atom ni
- Ein ffonio ni ar 0300 111 2122
- Anfon cardiau a holiaduron bodlonrwydd yn ôl atom ni
- Anfon neges e-bost - [post@grwpcynefin.org](mailto:post@grwpcynefin.org)
- Llenwi'r ffurflen ar-lein

Dangosir enghreifftiau o'r syniadau a'r awgrymiadau a gyflwynwyd gan gwsmeriaid eraill yn adran 'Fe ddwedsoch chi, fe wnaethom ni..' ar ein gwefan [www.grwpcynefin.org](http://www.grwpcynefin.org)

## "Fe ddwedsoch chi, fe wnaethom ni"

Credwn nad yw'n ddigon dim ond i holi ein cwsmeriaid am eu barn – credwn ei bod yr un mor bwysig gwneud rhywbeth â'r wybodaeth er mwyn gwneud pethau'n well i chi ac i ni.

Rydym ni'n cymryd yr wybodaeth rydych chi'n ei roi i ni am ein gwasanaethau o ddifri, ac yn trafod a

dadansoddi hyn yn ein cyfarfodydd tîm. Rydym yn mynd â'r wybodaeth i gyfarfodydd gweithgorau hefyd, sy'n cynnwys cynrychiolwyr tenantiaid. Felly, nid yn unig mae ein cwsmeriaid yn rhoi awgrymiadau a sylwadau i ni, maen nhw'n rhan o benderfyniadau am ein ymateb hefyd. Os ydym ni'n credu fod yr hyn a awgrymwyd gennych chi yn mynd i wneud gwahaniaeth cadarnhaol, byddwn yn rhoi hyn ar waith.

Pan fo hyn yn digwydd rydym ni'n cyhoeddi hynny fel eich bod chi'n medru gweld ar unwaith sut y defnyddiwyd adborth gan gwsmeriaid i wneud gwahaniaeth go iawn.

Rydym ni'n cyhoeddi hyn ar ein gwefan, yn ein cylchlythyrau rheolaidd ac yn ein Adroddiad Blynyddol.



## Sut ydw i'n hawlio iawndal?

O dro i dro gall amgylchiadau godi lle bo tenant yn teimlo fod ganddo/ganddi gyfiawnhad dros gyflwyno cais am iawndal i'r Gymdeithas. Gall hyn fod oherwydd ein bod ni neu un o'n contractwyr wedi gwneud rhywbeth o'i le, neu ein bod wedi methu ag ymdrin â phroblem, a bod hyn wedi gadael tenant yn wynebu costau ychwanegol neu berygl iechyd, neu dan anghyfleustra sylweddol. Petai hyn yn digwydd i chi mae angen i chi sgwennu atom gan roi gymaint o fanylion ag y bo modd er mwyn i ni ystyried y mater yn drwyadl.

Rhaid cofio ein bod yn elusen ac yn atebol am ein gwariant. Mae ein swyddogion wedi eu rhwymo gan reolau ariannol y Gymdeithas. Mae'n rhaid i unrhyw hawliad am iawndal a gyflwynir i'r Gymdeithas gael ei ymchwilio a rhoi ystyriaeth lawn i'r holl ffactorau.

Os oes angen mwy o wybodaeth am ein Polisi Iawndal, cysylltwch â'r Uwch Swyddog Perfformiad ar 0300 111 2122.



## Cydraddoldeb ac Amrywiaeth

Fel Cymdeithas Dai rydym ni'n darparu gwasanaethau i ystod eang o bobl. Felly mae'n rhaid i ni wneud yn siwr fod ein gwasanaethau'n hygyrch ac yn addas i bawb. Hefyd rydym ni am sicrhau ein bod yn ystyried barn pawb a chynorthwyo i greu amgylchedd cynhwysol. Byddwn yn ceisio sicrhau bob amser fod y gwasanaethau a ddarperir gennym yn cael eu darparu mewn modd sy'n adlewyrchu ac yn parchu cydraddoldeb ac amrywiaeth y cymunedau rydym ni'n gweithio ynddynt.

Rydym ni'n diffinio cydraddoldeb ac amrywiaeth fel:

- Parchu fod pawb yn unigolyn
- Ymateb i anghenion unigolion
- Dathlu gwahaniaethau a chydabod fod barn a chredoau amrywiol yn gwneud cyfraniad cadarnhaol i'n gweithle a'n cymuned
- Darparu cyfleoedd ac amgylchedd lle bo gan bobl ddewis ac annibyniaeth
- Cael gwared ar rwystrau a gwneud yn siŵr fod pawb yn cael eu cynnwys

Ein nod yw sicrhau nad oes unrhyw unigolyn neu grŵp o bobl sy'n derbyn ein gwasanaethau'n cael eu trin yn llai teg nag unrhyw unigolyn neu grŵp o bobl eraill beth bynnag eu hoedran, anabledd, ailbennu rhywedd, priodas a phartneriaeth sifil, beichiogrwydd a mamolaeth, hil, crefydd, statws priodasol, rhyw, cyfeiriadedd rhywiol, iaith, tarddiad ethnig, cenedligrwydd, amgylchiadau domestig, salwch neu unrhyw gyflwr arall heb ei gyfiawnhau yn y gyfraith neu'n berthnasol i'n gwaith.

Byddwn bob amser yn sicrhau fod ein tenantiaid a'n cwsmeriaid yn cael eu trin efo parch ac y byddant yn derbyn triniaeth a chyfleoedd teg a chyfartal. Disgwyliwn yr un driniaeth i'n staff, contractwyr, aelodau'r Bwrdd Rheoli ac unrhyw rai eraill sy'n gweithredu ar ran y Gymdeithas. Byddwn yn gweithredu yn erbyn unrhyw un sy'n gweithredu'n groes i'r egwyddorion hyn yn fwriadol, ac mewn achosion difrifol fe wnawn droi pobl allan o'u cartref.