

Vale 

DOMESTIC ABUSE SERVICES
GWASANAETHAU CAM-DRIN DOMESTIG

*Adborth
a
Chwynion*



Gall bywyd fod yn wahanol



Linell Gymorth Live Fear
Byw Heb Ofn Free Helpline

0808 80 10 800

ffôn • tecst • sgwrsio byw • ebost
call • text • live chat • email

Yng Ngwasanaethau Cam-drin Domestig y Vale, rydym wedi ymrwymo i ddarparu cymorth o ansawdd uchel sy'n cael ei arwain gennych chi a'i deilwra i'ch anghenion penodol.

Rydym yn deall y gall fod adegau pan fyddwch yn teimlo nad yw rhywbeth yn gweithio'n effeithiol neu nad ydych wedi cael y cymorth sydd ei angen arnoch.

Efallai hefyd y bydd adegau pan fyddwch am ddweud wrthym ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda neu sôn yn arbennig am eich gweithiwr cymorth.

Rydym yn gwerthfawrogi eich holl adborth - yn gadarnhaol neu'n negyddol - ac yn eich annog i rannu unrhyw bryderon, sylwadau neu faterion fel y gallwn barhau i wella ein gwasanaethau.

Mae'r daflen hon yn rhoi arweiniad ar sut i wneud cwyn neu roi adborth ac mae'n esbonio'r broses a ddilynwn i fynd i'r afael â'ch pryderon.

PAM MAE EICH ADBORTH YN BWYSIG

Credwn fod **eich llais yn bwysig**. Rydym wedi ymrwymo i wella'r gwasanaethau a ddarparwn yn barhaus, ac mae eich adborth yn chwarae rhan hanfodol wrth ein helpu i wneud hynny. P'un a ydych yn gwneud cwyn neu'n darparu adborth cadarnhaol, mae eich profiad a'ch mewnwelediadau yn ein helpu i ddeall yr hyn rydym yn ei wneud yn dda a lle gallwn wneud gwelliannau.

EIN HADDEWID I CHI

Ein nod yw trin pawb yn deg, gyda pharch ac urddas. Os byddwch yn codi pryder neu'n gwneud cwyn, bydd yn cael ei gymryd o ddifrif, ei ymchwilio'n brydlon, a'i drin yn gyfrinachol. Ni chewch eich trin yn annheg na'ch cosbi mewn unrhyw ffordd am godi pryder.

EICH HAWLIAU

Fel defnyddiwr gwasanaeth, mae gennych yr hawliau canlynol wrth wneud cwyn:

- > Cael cynrychiolydd i'ch helpu gyda'ch cwyn
- > Cadw eich gwybodaeth yn gyfrinachol, a rhannu dim ond ar sail angen gwybod
- > Cael gwybod am gynnydd eich cwyn
- > Cael gwybod am ganlyniad eich cwyn
- > Derbynn ymddiheuriad os caiff eich cwyn ei chadarnhau
- > Cael gwybod am unrhyw newidiadau i Bolisi neu Weithdrefnau Cam-drin Domestig y Vale sy'n deillio o'ch cwyn



PRYD A SUT I ROI ADBORTH NEU WNEUD CWYN

Os oes gennych sylw, pryder neu gŵyn am y gwasanaeth a gawsoch, rydym yn eich annog i siarad â ni.

Mae sawl ffordd o wneud hyn:

1. Siarad â'ch Gweithiwr Cymorth

Os yw'n bosib, dylech siarad yn uniongyrchol â'r aelod o staff rydych yn gweithio gydag ef/hi, megis eich Gweithiwr Cymorth, fel eich cam cyntaf. Byddant yn ceisio datrys y mater cyn gynted â phosib.

2. Siarad ag Arweinydd Tîm neu Reolwr

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb gan eich Gweithiwr Cymorth, gallwch siarad â'u Goruchwyliwr, Arweinydd Tîm, neu Uwch Reolwr. Byddant yn ymchwilio i'r mater ac yn sicrhau ei fod yn cael sylw. Gallwch wneud hyn drwy ffonio'r brif linell gymorth a gofyn am gael siarad ag Arweinydd Tîm neu Uwch Reolwr. Os nad yw Arweinydd Tîm neu Uwch Reolwr ar gael i gymryd eich galwad bryd hynny, gallwch ofyn am alwad yn ôl a byddwn yn cysylltu â chi o fewn pum diwrnod gwaith.

3. Cyflwyno Cwyn Ffurfiol

Os ydych chi'n dal i deimlo'n anhapus ar ôl siarad ag Arweinydd Tîm neu Uwch Reolwr, neu os ydych chi'n teimlo nad aethpwyd i'r afael â'ch cwyn yn foddhaol, gallwch gyflwyno cwyn ysgrifenedig ffurfiol. Gallwch wneud hyn drwy:

> Lenwi Ffurflen Adborth a Chwynion

[ar gael ar ddiwedd y ffurflen hon neu ar ein gwefan]

> Ysgrifennu llythyr neu e-bost at:

Prif Swyddog Gweithredol, Gwasanaethau Cam-drin Domestig y Vale,
198 Heol Holton, Y Barri, CF63 4HN

E-bost: info@valedas.org

Rydym yn eich annog i gynnwys y manylion canlynol:

- > **Beth aeth o'i le**
- > **Pryd a ble y digwyddodd**
- > **Pwy oedd yn cymryd rhan**
- > **Pa ddatrysiad rydych ei eisiau o'ch cwyn**

Rhowch eich manylion cyswllt diogel a dywedwch wrthym sut yr hoffech i ni gysylltu â chi.

Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael caniatâd ysgrifenedig a llofnod ganddynt.



PLANT A PHOBL IFANC

Rydym yn cydnabod y gall gwneud cwynion fod yn anodd i blant a phobl ifanc, ond mae eu hadborth a'u barn yr un mor bwysig i ni.

Er mwyn cefnogi plant a phobl ifanc i wneud cwyn, cysylltwch ag aelod o staff am gopi o *'Polisi Cwynion sy'n Gyfeillgar i Blant'* Cam-drin Domestig y Vale sydd â'r nod o esbonio ein polisi a'n gweithdrefnau cwyno mewn fformat hygyrch sy'n addas i blant. Mae copi o hwn hefyd ar gael ar ein gwefan.

BETH SY'N DIGWYDD NESAF?

Unwaith y byddwn wedi derbyn eich cwyn, byddwn yn dilyn y camau hyn:

1. Cydnabyddiaeth

Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith. Os ydych wedi darparu manylion cyswllt, byddwn yn cadarnhau ein bod wedi eu derbyn ac yn amlinellu'r camau nesaf.

2. Ymchwiliad

Byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn drylwyr. Gall hyn olygu siarad ag aelodau staff, adolygu dogfennau, neu gasglu gwybodaeth bellach. Byddwn yn anelu at gwblhau'r ymchwiliad o fewn 28 diwrnod, yn dibynnu ar gymhlethdod y mater.

3. Canlyniad

Ar ôl yr ymchwiliad, byddwn yn rhoi ymateb i chi yn amlinellu'r canfyddiadau ac unrhyw gamau y bwriadwn eu cymryd. Os ydym wedi gwneud camgymeriad neu os aeth rhywbeth o'i le, byddwn yn esbonio sut y byddwn yn ei drwsio.

4. Camau Pellach

Os ydych yn dal yn anfodlon â'r canlyniad, gallwch uwchgyfeirio'r gŵyn i gorff annibynnol, megis yr Awdurdod Lleol, neu wneud cwyn i awdurdod rheoleiddio perthnasol, gan gynnwys Cymorth i Fenywod Cymru, Rheoleiddiwr y Comisiwn Elusennau, a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

CEFNOGI OPSIYNAU I'CH HELPU WRTH WNEUD CWYN

Rydym yn deall y gall gwneud cwyn neu fynegi pryder weithiau deimlo'n llethol, yn enwedig os ydych hefyd yn delio â materion emosiynol neu ddiogelwch cymhleth, neu os oes gennych anghenion hygyrchedd ychwanegol. Mae'n bwysig gwybod nad oes rhaid i chi fynd trwy'r broses hon ar eich pen eich hun. Mae amrywiaeth o opsiynau cymorth i'ch helpu i deimlo'n hyderus ac yn cael cefnogaeth trwy gydol y broses gwyno.

Gall y rhain gynnwys:

- > **Eich Gweithiwr Cymorth**
- > **Ffrind neu aelod o'r teulu y gellir ymddiried ynddo**
- > **Gwasanaethau eiriolaeth annibynnol, megis Cyngor ar Bopeth: 0800 702 2020 (ar gael Llun-Gwener 9am-5pm) neu Advocacy Support Cymru: 029 2054 0444 (Llun-Sadwrn 9am-5pm)**
- > **Llinellau cymorth cyfrinachol, gan gynnwys Llinell Gymorth Byw Heb Ofn: 0808 80 10 800 (ar gael 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos)**
- > **Cymorth hygyrchedd gan Anabledd Cymru: 029 20887325 (Llun-Gwener 9am-5pm)**
- > **Darperir gwasanaethau cyfieithu gan Wasanaethau Cam-drin Domestig y Vale i unrhyw un sydd angen cymorth i wneud cwyn**

BETH SY'N DIGWYDD OS NA FYDDWCH CHI'N FODLON Â'R CANLYNIAD?

Os teimlwch nad yw eich cwyn wedi'i datrys i'ch boddhad, gallwch:

- > **Ofyn am adolygiad**
- > **Ceisio cymorth allanol drwy gysylltu â Cymorth i Fenywod Cymru, Rheoleiddiwr y Comisiwn Elusennau, a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth**

GWYBODAETH GYSWLLT

Os hoffech chi adael rhywfaint o adborth i ni, siarad â rhywun am eich cwyn, neu os oes angen help arnoch gyda'r broses, cysylltwch â ni:

- > **Gwasanaethau Cam-drin Domestig y Vale,
198 Heol Holton, Y Barri, CF63 4HN**
- > **Ffôn: 01446 744 755
(Llun-Gwener 9am-5pm)**
- > **E-bost: info@valedas.org**
- > **Gwefan: valedas.org**

Diolch am ein helpu i wella'r gwasanaethau a ddarparwn.

Rydym yn gwerthfawrogi eich adborth ac rydym wedi ymrwymo i sicrhau eich bod yn cael y cymorth sydd ei angen arnoch mewn ffordd sy'n teimlo'n ddiogel ac yn barchus.



FFURFLEN ADBORTH / SYLWADAU / CWYNION

Enw a manylion cyswllt (GADEWCH YN WAG AM ANHYSBYSRWYDD)

Dyddiad

Adborth Sylw Cwyn (*ticiwch flwch*)

Disgrifiad byr o'ch adborth / sylw / cwyn. (*Gan gynnwys manylion am unrhyw ddyddiadau, amseroedd ac unigolion y mae'n ymwneud â nhw*).

A hoffech chi roi unrhyw awgrymiadau neu geisiadau ar gyfer sut yr hoffech i'r mater gael ei ddatrys?





Am ragor o wybodaeth ffoniwch ein llinell gymorth

01446 744755

neu e-bostiwch

info@valedas.org



valedas.org

Gall bywyd fod yn wahanol