

Adborth gan Gwsmeriaid



West Wales Care & Repair
Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru

Gwella cartrefi
Newid bywydau

Mae gwranddo ar eich adborth yn bwysig i ni fel y gallwn ddysgu o'ch profiadau a gwella ein gwasanaethau'n barhaus.

Os hoffech ddweud wrthym beth yr ydym yn ei wneud yn dda, rhowch wybod i un o'r tîm drwy:

- Anfon **ebost** atom:

hello@wwcr.co.uk

- Ein **ffonio** ar:

01437 766717

- Anfon **llythyr** atom:

Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru,
Tŷ Meyler,
St Thomas Green,
Hwlfordd,
SA61 1QP



Os nad ydym wedi bodloni eich disgwyliadau, byddwn yn ymdrin â'ch adborth gan ddefnyddio dull 3 cham.

Datrys yn anffurfiol

Rydym yn credu ei bod yn well ymdrin â phethau'n syth. Os nad ydym wedi bodloni eich disgwyliadau, soniwch am hynny wrth yr aelod o'r tîm yr ydych yn ymwneud ag ef/hi. Bydd yr aelod o'r tîm bob amser yn ceisio datrys y mater gyda chi yn y fan a'r lle. Os na all wneud hynny oherwydd bod angen trafod yr adborth â rhywun arall, bydd yr aelod o'r tîm yn cymryd eich manylion a byddwch yn cael galwad ffôn neu neges ebost gan yr aelod iawn o'r tîm cyn pen 2 ddiwrnod gwaith. Byddwn yn ceisio datrys y mater cyn pen 5 diwrnod gwaith.

Cam 1: Datrys yn ffurfiol

Os ydych yn anfodlon â'r modd y cafodd y mater ei ddatrys yn ystod y cam anffurfiol, gallwch uwchgyfeirio'r mater yn ffurfiol drwy'r dulliau canlynol:

- Drwy ebost: hello@wwcr.co.uk
- Dros y ffôn: 01437 766717
- Drwy'r post: Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru, Tŷ Meyler, St Thomas Green, Hwlfordd, SA61 1QP

Byddwn yn cydnabod yr adborth yn ffurfiol cyn pen 5 diwrnod gwaith ac yn gofyn sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi. Byddwn hefyd yn egluro'r broses yr ydym yn ei dilyn er mwyn ymchwilio i'r mater, ac yn egluro'r amserlen ar gyfer gwneud hynny.

Ein nod bob amser yw datrys y mater cyn gynted ag sy'n bosibl, a chyn pen 20 diwrnod gwaith fan bellaf. Os yw cymhlethdod y mater yn golygu nad yw hynny'n bosibl, byddwn yn egluro'r rhesymau pam ac yn cytuno ar amserlen gyda chi.

Mae'n bosibl y bydd yna adegau pan fydd y mater a godir yn ymwneud â gwasanaeth a ddarparwyd gan gwmni/corff arall. Mewn achosion o'r fath, mae'n bosibl y bydd angen i ni gyfeirio'r mater at y cwmni/corff hwnnw, ond byddwn bob amser yn sicrhau eich bod yn gwybod â phwy y dylech gysylltu.

Gallwch ddod o hyd i fanylion ein tîm rheoli a'u cyfeiriadau ebost ar ein gwefan.

Dilynwch y ddolen gyswllt hon: <https://www.atebgroup.co.uk/amdanom-ni/ein-timau-rheoli/?lang=cy>

Cam 2: Datrys yn ffurfiol

Os ydych yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn yng ngham 1 neu'n anfodlon â'r ffordd y gwnaethom ymdrin â hi, gallwch ofyn i ni symud y gŵyn i'r cam nesaf. Os bydd hynny'n digwydd, byddwn yn cydnabod bod y gŵyn wedi'i huwchgwyfeirio, yn cwblhau unrhyw ymchwiliadau pellach ac yn ceisio ymateb i chi'n ysgrifenedig cyn pen 10 diwrnod gwaith arall.

Bydd Cyfarwyddwr Gweithredol neu Uwch-reolwr priodol yn ymchwilio i gwynion cam 2, a bydd yn adolygu'r modd y gwnaethom ymdrin â'r gŵyn. Bydd yn penderfynu a ddylid cadarnhau'r gŵyn ac yn awgrymu datrysiad priodol, os yw hynny'n briodol.

Cam 3: Yr Ombwdsmon

Os ydych yn dal yn anfodlon â'r modd y gwnaethom ymdrin â'r mater, byddwn yn eich cyfeirio at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth, a gall ymchwilio i'r mater os ydych yn teimlo:

- eich bod wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael gennym.
- eich bod wedi bod dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant ar ran gwasanaeth.

Bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf, a rhoi cyfle i ni unioni'r sefyllfa.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon yn y ffyrdd canlynol:

- Dros y ffôn: 0300 790 0203
- Drwy ebost: ask@ombudsman.wales
- Drwy'r wefan: www.ombudsman.wales
- Drwy ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Os oes angen help arnoch

Os na allwn ni eich helpu, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a fydd yn gallu gwneud hynny. Mae'n bosibl y byddwch am gysylltu â Chyngor ar Bopeth, Shelter Cymru neu gyfreithiwr a fydd yn gallu eich helpu efallai.

Os byddai'n well gennych gael rhywun i weithredu ar eich rhan (e.e. eiriolwr), rhowch wybod i ni pwy yw'r unigolyn hwnnw a byddwn yn hapus iddo ef/hi rannu eich adborth â ni.

Beth yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn credu bod gan ein staff ni yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais wrth ymdrin â ni.

Rydym yn derbyn y gallai'r amgylchiadau sydd wedi arwain at wneud cwyn fod wedi achosi gofid neu drallod, ond ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ddifriol, achosion o fynnu pethau afresymol neu achosion o fod yn afresymol o daer.

Os oes gennych unrhyw gwestiynau neu os hoffech gael rhagor o gymorth i roi eich adborth, mae croeso i chi gysylltu â ni:



01437 766717



hello@wwcr.co.uk



Gwella cartrefi
Newid bywydau