Templed Gweithdrefn / Polisi Cwynion

I’w ddefnyddio gan Drwyddedeion Rhentu Doeth Cymru (fel y bo’n briodol)

Mae gan bob landlord ac asiant trwyddedig Rhentu Doeth Cymru amodau trwydded y mae’n rhaid iddynt lynu wrthynt, a dylid nodi y gall methu â glynu wrth amodau trwydded roi trwydded mewn perygl. Byddai unrhyw berson sy’n cwblhau gweithgareddau gosod a rheoli mewn eiddo rhent yng Nghymru heb drwydded yn troseddu.

Mae un o’r amodau trwydded hyn yn ei gwneud yn ofynnol i drwyddedai fod â gweithdrefn ysgrifenedig ar waith i sicrhau y gall tenant godi cwyn os yw’n teimlo bod angen gwneud hynny. Bwriad yr amod hwn yw sicrhau y gellir ymdrin ag unrhyw anfodlonrwydd yn gyflym ac yn effeithlon cyn iddo waethygu.

Bydd gan unrhyw drwydded a gyflwynir o **1 Rhagfyr 2022** yr amod trwydded canlynol sy'n ymwneud â gweithdrefn gwyno, er y dylid nodi yr oedd eisoes yn ofynnol i drwyddedai fod â gweithdrefn gwyno ar waith cyn 1 Rhagfyr 2022:

> “Rhaid i'r trwyddedai reoli unrhyw gwynion gan y rhai sy'n ymwneud â'u harferion busnes mewn modd proffesiynol a chydlynol a rhaid bod gweithdrefn ysgrifenedig ar waith sy'n briodol i fodel busnes y trwyddedai. Dylai hyn gynnwys sut i wneud cwyn, ac egluro sut a phryd yr ymatebir i'r gŵyn.
>
> Rhaid i'r trwyddedai sicrhau bod y weithdrefn ysgrifenedig yn hygyrch i ddefnyddwyr gwasanaeth sy'n cynnwys darpar denantiaid, tenantiaid a landlordiaid. Mae hyn yn cynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i'r weithdrefn fod ar gael mewn unrhyw swyddfa, ar unrhyw wefan a sicrhau ei bod yn cael ei darparu ar gais gan unrhyw ddefnyddiwr gwasanaeth sy'n cynnwys darpar denantiaid, tenantiaid a landlordiaid. Bydd deiliad y drwydded yn rhoi copi o'i weithdrefn ysgrifenedig ar gyfer ymdrin â chwynion i Rhentu Doeth Cymru ar gais.”

Er mwyn cynorthwyo trwyddedeion i lynu wrth yr amod hwn, mae Rhentu Doeth Cymru wedi llunio’r weithdrefn gwyno enghreifftiol ganlynol, drwy ymgynghori â’r Ombwdsmon Eiddo. Os nad oes gan drwyddedai weithdrefn gwyno eisoes, gall unrhyw Drwyddedai ddefnyddio’r templed hwn. Dylid addasu’r templed hwn i weddu i amgylchiadau’r trwyddedai ei hun, bydd amgylchiadau lle bydd y gweithdrefnau adrodd yn llawer symlach e.e. Trwyddedai landlordiaid unigol.

Cofiwch ei bod yn hanfodol bod y weithdrefn/polisi cwyno ar gael yn rhwydd i bob defnyddiwr gwasanaeth ac y glynir wrth y weithdrefn/polisi hefyd. Os bydd gan Rhentu Doeth Cymru unrhyw bryderon ynghylch ymddygiad Trwyddedai yn ymwneud ag unrhyw gwynion a godir, gall fod yn ofynnol i’r trwyddedai ddarparu tystiolaeth i ddangos bod y weithdrefn/polisi sydd yn ei le wedi’i dilyn.

GWEITHDREFN/POLISI CWYNION CWSMERIAID

Cyflwyniad

Rydym <NODWCH ENW’R SEFYDLIAD> yn ymrwymo i ddelio’n effeithiol ag unrhyw gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Os ydym wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro ac yn ceisio unioni pethau.

Rydym yn adolygu cwynion yn rheolaidd. Lle bo hynny’n bosibl, byddwn yn defnyddio’r wybodaeth hon i wella’r modd y byddwn yn gwneud pethau. Croesawn hefyd sylwadau a chanmol yng nghylch y gwasanaeth a ddarparwyd gennym

Sut i gysylltu â <NODWCH ENW’R SEFYDLIAD>:

Rydym am iddo fod yn syml a chyfleus i chi godi cwyn, gwneud sylw neu roi canmoliaeth i ni.

I gysylltu â ni:

- **Ffoniwch:** [NODWCH RHIF FFON PRIODOL]
- **E-bost:** [NODWCH E-BOST PRIODOL]
- **Ysgrifennwch at:** [NODWCH CYFEIRIAD GOHEBIAITH]

Beth allwch ei ddisgwyl gennym pan fyddwch chi’n gwneud cwyn?

Os derbyniwn gŵyn gennych, byddwn yn gwneud y cyfan allwn ni i’ch cynorthwyo a cheisio dod o hyd i ateb i unrhyw broblemau y tynnoch chi ein sylw atyn nhw. Byddwn yn sicrhau:

- Y caiff eich cwyn ei chydnabod o fewn 5 diwrnod gwaith i’r dyddiad y cafodd ei dderbyn.

- Byddwn yn ceisio datrys y gŵyn o fewn 15 diwrnod gwaith – os yw’ch cwyn yn fwy cymhleth gallai fod angen mwy o amser arnom

- Byddwn yn rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod 15 diwrnod gwaith os tybiwn y bydd angen mwy o amser arnom i ymchwilio i’ch cwyn a dweud wrthoch faint o amser y tybiwn y bydd yn ei gymryd, gan ddarparu diweddariadau cyson i chi.

Byddwn yn parchu’ch hawl i gyfrinachedd a phreifatrwydd ac yn ceisio’ch trin chi’n deg ac yn unol â’n hymrwymiad i gydraddoldeb.

Os ydych yn gofyn i ni am wasanaeth am y tro cyntaf e.e. gwaith atgyweirio, dylech roi cyfle i ni unioni pethau. Os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb ac yn rhoi gwybod i ni, byddwn yna’n ei drin fel cwyn.

Yn gyntaf, bydd y sawl sy’n ymchwilio i’ch pryderon yn ceisio canfod y ffeithiau. Mewn rhai achosion, mae’n bosibl y byddwn yn gofyn am gyfarfod â chi i drafod eich pryderon.

Canlyniad

Os ymchwiliwn yn swyddogol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi am ein canfyddiadau ac yn defnyddio'ch dull cyfathrebu o ddewis, megis llythyr neu e-bost, pan fyddwn yn cysylltu â chi. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os canfyddwn ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn rhoi gwybod am hyn i chi, yn egluro ac yn ymddiheuro. Os canfyddwn fod gwall â'n systemau neu ein ffordd o wneud pethau, byddwn yn dweud wrthych beth aeth o'i le a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Gwneud pethau'n iawn

Os bydd ateb syml i'ch problem, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn fodlon derbyn hyn. Er enghraifft, pan fyddwch wedi gofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig y gwasanaeth yn hytrach na pharhau i gynnal ymchwiliad.

Hyfforddiant i Staff

Byddwn yn sicrhau bod ein staff wedi eu hyfforddi i ddelio â chwynion yn effeithiol ac yn derbyn hyfforddiant priodol i ddefnyddio'r Polisi Cwynion.

Cynllun Gwneud Iawn

Rydym yn aelod o'r <NODWCH ENW'R CYNLLUN GWNEUD IAWN>. Gallwch gysylltu â'r cynllun gwneud iawn ar unrhyw adeg. Fodd bynnag, ni allant ddelio â chwyn hyd nes y bydd ein proses gwyno wedi'i chwblhau a'n bod wedi cael cyfle i unioni pethau.

<MEWNOSOD MANYLION CYNLLUN GWNEUD IAWN GOSOD A RHEOLI YN ANNIBYNNOL (FEL Y'I DERBYNNIR GAN RHENTU DOETH CYMRU)>

Proses Rheoli Cwynion

Nodir isod y broses ar gyfer datrysiadau materion nad ydych wedi eich bodloni ganddynt o fewn amserlenni neu ddisgwyliadau y cytunwyd arnynt:

Cam 1 - Gwneud Eich Cwyn

Nodwch fanylion eich cwyn yn ysgrifenedig (naill ai drwy lythyr neu e-bost) drwy gysylltu â <NODWCH ENW A RÔL YR AELOD STAFF PERTHNASOL> yn:

E-bost: <NODWCH GYFEIRIAD E-BOST PRIODOL>
Cyfeiriad: <NODWCH DDYNODIAD CYFEIRIAD POSTIO A GOHEBU>
Rhif ffôn: <NODWCH RHIF FFÔN>

Dylech gynnwys cymaint o fanylion â phosibl, gan gynnwys dyddiadau, enwau unrhyw aelodau o staff rydych wedi delio â nhw, a lle y gallwch, eich bod yn amgáu/atodi unrhyw dystiolaeth ategol.

Cam 2 - Ein Cydnabyddiaeth

Caiff eich cwyn ei chydnabod a byddwch yn cael ymateb cyn pen 3 diwrnod gwaith ar ôl i ni dderbyn eich cwyn.

Cam 3 - Ein Hymchwiliad

Ymchwilir i'ch cwyn a bydd <NODWCH ENW A RÔL YR AELOD STAFF PERTHNASOL> yn darparu ymateb ysgrifenedig ffurfiol yn mynd i'r afael â'ch cwynion penodol ac yn cynnig datrysiadau lle bo hynny'n briodol

Amserlen: O fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn eich cwyn

Cam 4 - Safbwynt Terfynol

Os byddwch yn dal yn anfodlon, dylech gysylltu â ni eto a byddwn yn cynnal adolygiad ar wahân i'w gynnal gan <ENW A RÔL YR AELOD PERTHNASOL O STAFF>. Bydd hwn yn amlinellu ein safbwynt terfynol ar y mater.

Amserlen: O fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn eich cais am adolygiad pellach

Cam 5 - Gwneud Iawn

Os na fydd ein llythyr safbwynt terfynol yn datrys materion (neu os oes mwy nag 8 wythnos wedi mynd heibio ers i'r gŵyn gael ei gwneud gyntaf), gallwch ofyn am adolygiad annibynnol gan <NODWCH GYNLLUN GWNEUD IAWN CYMERADWY'R LLYWODRAETH> yr ydym yn aelod ohono, yn ddi-dâl.

Amserlen: Rhaid i chi gyfeirio eich cwyn at y <NODWCH GYNLLUN GWNEUD IAWN CYMERADWY'R LLYWODRAETH> o fewn 12 mis o dderbyn ein llythyr safbwynt terfynol

<RHOWCH STAMP Y CWMNI A'R DYDDIAD A FERSIWN Y POLISI>

LLYTHYRAU TEMPLED ENGHREIFFTIOL

Templed 1 - Llythyr Cydnabod

Annwyl [ENW'R ACHWYNYDD]

Parthed: [CYFEIRIAD YR EIDDO]

Diolch am eich e-bost dyddiedig [DYDDIAD] Rwy'n cydnabod derbyn eich cwyn a bydd [ENW'R AELOD PERTHNASOL O STAFF] yn rhoi ymateb ysgrifenedig ffurfiol i'ch cwynion erbyn [DYDDIAD]. Os bydd angen mwy o amser arnaf i ymchwilio i'r materion a godwyd, byddaf yn cysylltu â chi i egluro pam.

Yn gywir,
[ENW ATHEITL Y SWYDD]

Templed 2 - Ymateb Cychwynnol i'r Gŵyn

Annwyl [ENW'R ACHWYNYDD],

Parthed: [CYFEIRIAD YR EIDDO]

Diolch am eich e-bost/llythyr ar [DYDDIAD], yn dwyn eich cwyn i'n sylw ni.

Ar ôl ystyried eich llythyr cwyno, deallaf mai eich cwynion penodol yw;

- A
- B
- C

Ar sail y dystiolaeth sydd ar gael i mi, rwyf wedi dod i'r casgliad bod:

[ESBONIWCH SAFBWYNT Y CWMNI O RAN Y CWYNION A RESTRIR UCHOD. DYLECH GYNNWYS UNRHYW DDATRYSIAD LLE BO'N BOSIBL. EFALLAI YR HOFFECH AMGÁU TYSTIOLAETH ATEGOL I'CH DADL OS YW'N BRIODOL.]

Gobeithio bod hyn yn datrys y materion uchod. Os byddwch yn anfodlon â'r ymateb hwn, cewch ddwysáu eich ymateb i [ENW'R AELOD O STAFF PERTHNASOL] a fydd yn cynnal adolygiad ar wahân o'ch cwyn o fewn 15 diwrnod gwaith iddo gael ei ddwysáu.

Yn gywir,
[ENW ATHEITL Y SWYDD]

Templed 3 - Llythyr Cydnabod Ymchwiliad

Annwyl [ENW'R ACHWYNYDD],

Parthed: [CYFEIRIAD YR EIDDO]

Diolch am eich e-bost/llythyr aro [DYDDIAD], mewn ymateb i'n hymchwiliad cychwynnol i'ch cwyn. Mae'n ddrwg gennym nad ydych yn fodlon â chanlyniad ein hymchwiliad cychwynnol.

Bydd eich cwyn yn cael ei hymchwilio'n annibynnol nawr gan [ENW'R AELOD PERTHNASOL O STAFF]. Bydd yr adolygiad hwn yn arwain at lythyr safbwynt terfynol. Dylech dderbyn yr ymateb hwn erbyn [DYDDIAD].

Yn gywir,
[ENW ATHEITL Y SWYDD]

Templed 4 - Llythyr Safbwynt Terfynol

Annwyl [ENW'R ACHWYNYDD],

Parthed: [CYFEIRIAD YR EIDDO]

Diolch am eich e-bost/llythyr ar [DYDDIAD], mewn ymateb i'n hymchwiliad cychwynnol i'ch cwyn.

Deallaf eich bod yn dal yn anfodlon â'n safbwynt. Ar ôl ystyried yr ohebiaeth yn drylwyr hyd yma, rwy'n deall mai eich cwynion penodol yw;

- A
- B
- C

Ar sail y dystiolaeth sydd ar gael i mi, rwyf wedi dod i'r casgliad bod:

[ESBONIWCH SAFBWYNT TERFYNOL Y CWMNI O RAN Y CWYNION A RESTRIR UCHOD. EFALLAI YR HOFFECH AMGÁU TYSTIOLAETH ATEGOL I'CH DADL OS YW'N BRIODOL.]

Mae hyn yn cynrychioli safbwynt terfynol [CWMNI]. Gobeithio fy mod wedi gallu datrys y mater yn foddhaol i chi. Fodd bynnag, os byddwch yn dal yn anfodlon, mae hawl gennych i gyfeirio'ch cwyn at [ENW'R CYNLLUN GWNEUD IAWN PERTHNASOL], y gellir gweld y manylion ar ei gyfer isod.

[MANYLION Y CYNLLUN GWNEUD IAWN PERTHNASOL]

Dylech fod yn ymwybodol bod hyd at 12 mis gennych o ddyddiad yr e-bost/llythyr hwn i gyfeirio eich cwyn yn ysgrifenedig at y [ENW'R CYNLLUN GWNEUD IAWN PERTHNASOL], er ei bod yn well i chi wneud hynny cyn gynted â phosibl os hoffech fynd ar drywydd y mater hwn ymhellach. [EFALLAI YR HOFFECH GYNNWYS UNRHYW GANLLAWIAU I DDEFNYDDWYR Y GALL Y CYNLLUN GWNEUD IAWN EU DARPARU]

Yn gywir,
[ENW ATHEITL Y SWYDD]