

ENW'R PWYLLGOR CRAFFU	Pwyllgor Craffu Gofal
DYDDIAD Y CYFARFOD	6 Tachwedd 2018
TEITL YR EITEM	Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion a cheisiadau gwybodaeth gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2017/2018
PWRPAS	Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a'r ceisiadau gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod 2017/2018
AWDUR	Dafydd Paul, Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd
AELOD CABINET	Cynghorydd Dilwyn Morgan

1. Cyflwyniad

- 1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 a ddaeth i rym ar 1 Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd yr ymchwilir ac ymdrinnir â chwynion o fewn y Gwasanaeth. Caiff yr adroddiad ei gynhyrchu gan y Swyddog Gofal Cwsmer ar ran Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 1.2 Diben yr adroddiad hwn yw darparu gwybodaeth ar niferoedd y cwynion a dderbyniwyd gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd yn ystod y flwyddyn a'r rhesymau drostynt ynghyd â datrysiadau. Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd. Ceir hefyd fanylion am y niferoedd o geisiadau gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn.

2. Cyd-destun

- 2.1 Y Swyddog Gofal Cwsmer sydd yn delio gyda chwynion a cheisiadau gwybodaeth drwy gydol y flwyddyn ar ran yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.

Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd wedi ei lleoli o dan reolaeth yr Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd yn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Er i'r Swyddog gael ei lleoli oddi fewn i'r Gwasanaeth, mae'n bwysig nodi fod y Swyddog yn annibynnol i sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn unol â Chanllawiau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn benodol yn ymwneud ag unigolion sydd yn derbyn gwasanaeth gan yr Adran neud sydd â hawl i eirioli ar ran defnyddiwr gwasanaeth.

3. Hwylustod y Drefn Gwynion

- 3.1 Bydd unigolion yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer i fynegi eu hanfodlonrwydd gyda gwasanaeth yr Adran; gan amlaf mae'r dewis i wneud cwyn yn ddewis olaf ganddynt. Mae'r Swyddog yn canolbwyntio ar sicrhau

hwylustod i'r Drefn Gwyno fel bod yr achwynwyr yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawriad.

Caiff gwybodaeth ynglŷn â'r drefn gwyno gryn gyhoedduswydd ac mae'r wybodaeth ar gael mewn amrywiaeth o fformatau e.e. taflenni, taflenni "hawdd i'w darllen" ac ar-lein. Mae'r holl wybodaeth ar gael yn Gymraeg a Saesneg fel gall yr achwynydd ddewis yr iaith sydd orau ganddo ef/ganddi hi. Mae trefniadau amgen megis braille neu ieithoedd eraill hefyd ar gael ar ofyn. Yn ogystal, gellir trefnu eiriolaeth neu gefnogaeth arall i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwyno fynd rhagddi. Mae'r taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddarau'n barhaus.

Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2017/2018			
	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm Cwynion
Ymholiadau a Chwyn Anffurfiol	16	39	55
Cam 1	6	13	19
Cam 2		1	1
Ombwdsmon		0	0

4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

- 4.1 Y nod yw ymateb i bob cwyn gyda thegwch, didueddrwydd a pharch fel bod yr unigolyn yn hyderus y bydd eu cwyn yn derbyn ymdriniaeth broffesiynol a hynny mewn modd positif. Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwynion ffurfiol fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu gwyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gynghorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfodlonrwydd neu sydd angen ateb penodol i gwestiwn.
- 4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn, gall rhai materion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen dilyn y Drefn Gwynion ffurfiol gan fod hwn yn gyfle i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb. Un o'r themâu amlwg wrth ddelio ag ymholiadau a chwynion anffurfiol ydy camddealltwriaeth rhwng pobl megis diffyg cyfathrebu clir.

TABL 1. Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2017/2018	
	<i>Plant a Chefnogi Teuluoedd</i>
<i>Cyfreithwyr</i>	4
<i>Ombwdsmon</i>	0
<i>Aelodau lleol</i>	2
<i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i>	16
<i>Defnyddwyr Gwasanaeth</i>	0
<i>Perthynas</i>	25
<i>Y Cyhoedd</i>	4
<i>Gofalwr Maeth</i>	0

<i>Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr</i>	4
<i>Siroedd eraill</i>	0
<i>Gweithiwr Cymdeithasol</i>	0
<i>Comisiynydd Gwybodaeth</i>	0
Cyfanswm	55

5. Cam 1 - Trefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol - Datrysiaid Lleol

- 5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys cwynion fel bod yr achwynydd a'r Gwasanaeth yn fodlon. Yn amlwg, datrysiaid yw'r canlyniad gorau i bawb a gellir cyflawni hyn trwy fuddsoddi amser ac ymdrech yn gynnar. Os yw'r achwynydd, fodd bynnag, yn penderfynu gwneud cwyn ffurfiol, y drefn arferol yw cysylltu dros y ffôn neu wyneb yn wyneb â'r achwynwyr neu gynrychiolydd er mwyn ceisio datrys y mater. Dros y blynyddoedd, mae'r Swyddog Gofal Cwsmer wedi llwyddo i sefydlu cysylltiadau gweithio clos gyda'r timau, rheolwyr a'r adain gyfreithiol fel modd o drafod a datrys materion a chaiff hyn ei adlewyrchu yn y nifer fechan o gwynion sy'n cyrraedd Cam 2 o'r Drefn Gwynion.

Mae'n deg dweud fod tuedd clir dros y 4 blynedd diwethaf ers cyflwyno Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, gan mai dim ond un cwyn sydd wedi ei uchafu i Gam 2 yn y cyfnod hwn. Mae hyn o ganlyniad i'r proffesiynoldeb mae'r Rheolwyr Tîm ac Uwch Reolwyr yn ei ddangos wrth ddelio â chwynion. Maent yn deall y pwysigrwydd o ddatrysiaid lleol, ac wrth drafod yn uniongyrchol gyda'r achwynydd, maent yn gallu cyfarch materion cyn gynted â phosib. Mae hyn yn sicrhau bod y Gwasanaeth yn gallu parhau i gydweithio gyda'r teulu er lles y plentyn/person ifanc.

Ceir dadansoddiad o'r cwynion Cam 1 yr ymdriniwyd â hwy yn ystod 2017/2018 yn **Atodiad 1**.

6. Cam 2 - Trefn Gwyno Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol - Ymchwiliad Ffurfiol

- 6.1 Trwy ddilyn yr egwyddor o ganolbwyntio ar ddatrysiaid buan a lleol yn llwyddiannus, yn arferol, nid oes rhaid i gwynion gael eu dwysáu i Gam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol o'r Drefn Gwynion er mwyn datrys anghydfod/anawsterau/materion. Mewn cymhariaeth ag Awdurdodau Lleol eraill yng Ngogledd Cymru, mae Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd Cyngor Gwynedd yn hynod lwyddiannus wrth ddelio â chwynion yng Ngham 1, tra mae cyfran uwch o gwynion Awdurdodau eraill yn dwysáu i Gam 2.
- 6.2 Pe byddai achwynydd eisiau uchafu eu cwyn i Gam 2, byddai'n rhaid iddynt ddarparu cofnod llawn o'u cwyn ynghyd ag unrhyw ddeilliannau; dyma fydd yn ffurfio'r sylfaen ar gyfer beth rydym yn ei alw'n Ymchwiliad Cam 2. Mae'r ymchwiliad yn cael ei gynnal gan ddau berson annibynnol i'r Cyngor sydd yn cael eu hadnabod fel Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol. Eu rôl ydy cyfarfod gyda'r achwynydd, cyfweld staff perthnasol a darllen y ffeil gofal cymdeithasol. Yn dilyn hyn maent yn creu adroddiad o'u darganfyddiadau

ynghyd â unrhyw argymhellion i'r Adran. Penderfyniad yr Adran yw ymateb yn uniongyrchol i'r achwynydd am gynnwys yr adroddiad.

- 6.3 Yn ystod 2017/2018, derbyniwyd un cais i uchafu cwyn i Gam 2 y Drefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r ymchwiliad wedi dod i ben ac mae ymateb cynhwysfawr wedi cael ei ddarparu i'r achwynydd unigol. Fodd bynnag, penderfynodd yr achwynydd i gyfeirio'r achos ymlaen at yr Ombwdsmon yn ystod haf 2018. Bydd y gwyn hwn felly yn cael eu hadrodd yn adroddiad blynyddol 2018/2019.

Ceir dadansoddiad o'r gwyn Cam 2 yr ymdriniwyd â hi yn ystod 2017/2018 yn **Atodiad 2**.

7. Cwyn wedi ei throsglwyddo i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

- 7.1 Mae gan bob unigolyn hawl i gwyno yn uniongyrchol i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus os ydynt yn anfodlon gyda gwasanaeth yr Adran ar unrhyw bryd yn ystod y broses gwyno.

Yn arferol, os na ymdriniwyd â'r gwyn o dan Gam 1 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol eisoes, caiff y gwyn ei chyfeirio yn ôl i'r Adran i geisio datrys y gwyn yn lleol. Os yw'r unigolyn yn parhau yn anfodlon wedi hynny, mae ganddynt hawl i ddwysáu eu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol neu fynd yn ôl at Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru neu Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn dibynnu ar natur y gwyn i gynnal ymchwiliad.

- 7.2 Roedd un ymholiad Ombwdsmon yn parhau o 2016/2017. Cysylltodd yr achwynydd â'r Ombwdsman gan eu bod yn anhapus gydag ymateb yr Adran ynghyd â'r penderfyniad i wrthod uchafu eu cwyn i Gam 2 y Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Darparwyd esboniad llawn o'r sefyllfa ynghyd â dogfennaeth berthnasol i'r Ombwdsman am y gwyn. Derbyniwyd ymateb gan yr Ombwdsman yn niwedd mis Ebrill 2017, felly bydd y canlyniad yn cael ei nodi yn adroddiad blynyddol 2018/2019.

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2017/2018	
	<i>Plant a Chefnogi Teuluoedd</i>
<i>Cam 1</i>	19
<i>Cam 2</i>	1
<i>Ombwdsmon</i>	0
Cyfanswm	20

8. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol

- 8.1 Mae gan yr Awdurdod Lleol ddyletswydd i ddarparu gwybodaeth ar y modd y mae'n archwilio ac ymdrin â chwynion o fewn yr amserlen a nodwyd yn y Canllaw a'r Rheoliadau.

TABL 3 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol Perfformiad Ymateb 2017/2018						
Cam 1						
<i>Cwynion a dderbyniwyd cyn pen 12 mis i'r digwyddiad</i>	<i>Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad</i>	<i>Wedi eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod</i>	<i>Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod</i>	<i>Penderfyniad wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod</i>	<i>Amser ymateb wedi'i ymestyn</i>	<i>Cyfartaledd dyddiau wedi eu hystyn</i>
19	0	19	15	14	5	28*
Cam 2						
<i>Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod</i>	<i>Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith</i>	<i>Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol</i>				<i>Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis</i>
1	0	1				0

*Dylid nodi fod y cyfartaledd o ddyddiau wedi eu hystyn yn uwch na'r arfer ar gyfer 2017/2018 gan fod un gwyn, sef GC/4200-17, wedi cymryd 110 diwrnod gwaith i'w datrys yn llawn. Roedd cyfartaledd dyddiau wedi eu hystyn ar gyfer y pedair cwyn arall yn 7.5 diwrnod gwaith.

9. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau - gweler Atodiad 1

9.1 Cyflwynir adroddiad chwarterol i gyflwyno'r modd yr ymdrinnir â chwynion i Bennaeth yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Mae hwn yn gyfle i ddadansoddi pob cwyn ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnal gan yr Adran.

9.2 Tueddiadau Cwyno - Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

Mae'r Adran Blant a Chefnogi Teuluoedd yn gweithio yn ddyddiol gydag amrediad eang o deuluoedd gwahanol. Mae rhai teuluoedd yn dod i sylw'r Adran drwy ofyn yn uniongyrchol am gymorth, er enghraifft, os oes anabledd gan eu plentyn. Mae'r mwyafrif o deuluoedd yn dod i sylw'r Adran oherwydd pryderon dros les a diogelwch plentyn neu berson ifanc.

Oherwydd natur gwaith Gweithwyr Cymdeithasol, yn anffodus mae tensiwn neu wrthdaro gyda theuluoedd yn rhan annatod o'u gwaith. Mae rhaid i Weithwyr Cymdeithasol wneud penderfyniadau anodd iawn, ac nid yw teuluoedd yn hapus bob amser. Mae'r Adran yn deall ac yn derbyn y gall teuluoedd fod yn anfodlon sydd yn arwain atynt i wneud cwyn ffurfiol yn erbyn y Gweithiwr Cymdeithasol. Y Rheolwr Tîm perthnasol sydd yno yn adnabod a oes sylfaen i'r gwyn gan geisio dod i ddatrysiaid cyn gynted â phosib er lles y plentyn/person ifanc.

9.3 Anhapus gyda Gweithiwr Cymdeithasol

Roedd sawl cwyn a dderbyniwyd dros y flwyddyn ddiwethaf yn ymwneud â Gweithiwr Cymdeithasol yn bennaf o ganlyniad i unigolion yn anhapus gyda'u

gweithrediadau a gyda phenderfyniadau'r Gweithiwr Cymdeithasol. Derbyniwyd sawl cwyn hefyd o ganlyniad i ddiffyg cyfathrebu clir rhwng y Gweithiwr Cymdeithasol a'r unigolyn/teulu'r plentyn.

Nid oes thema glir am y math o gwynion a gafodd eu gwneud yn erbyn Gweithwyr Cymdeithasol gan fod pob cwyn yn unigol i'r achos. Yn unol â'r Canllawiau Cwynion, bydd y Rheolwr Tîm yn trafod y gwyn gyda'r unigolyn. Drwy gynnal trafodaeth, mae'r Rheolwr Tîm yn gallu ymateb i faterion yn uniongyrchol ac mae'r mwyafrif o achosion yn cael eu datrys dros y ffôn; mae'n glir fod y ffordd yma o ddelio â chwynion yn gweithio. Yn y mwyafrif o achosion, mae'r gwyn yn deillio o gamddealltwriaeth a cham-gyfathrebu. Unwaith caiff y materion eu hesbonio'n llawn, rhan fwyaf o'r amser, bydd yr achwynydd yn hapus i barhau i weithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol er lles y plant.

Mae cyfathrebu clir yn hynod bwysig ac mae'r ffordd mae pethau yn cael eu hesbonio i deuluoedd o'r cychwyn yn hanfodol i sicrhau eu bod yn deall pam mae'r Gwasanaeth yn gwneud yr hyn maent yn ei wneud, beth mae'r Gwasanaeth yn gallu ei gynnig a pham, mewn rhai achosion, nad oes modd cynnig unrhyw Wasanaeth o gwbl.

9.4 **Achwynwyr a Disgwyliadau Rhiant**

Mae'n anodd ymateb i gwynion gan deuluoedd sydd yn teimlo y dylai'r Gwasanaeth wneud mwy i'w cefnogi, yn credu y dylent dderbyn mwy o wasanaeth/cyswllt ac yn credu y dylid dychwelyd eu plant yn ôl i'w gofal. Mae disgwyliadau rhieni o beth mae'r Gwasanaeth yn gallu ei gynnig yn uchel, os ydynt yn teimlo eu bod wedi cael eu methu mewn unrhyw ffordd gan y Gwasanaeth maent yn gwneud cwyn.

Mae'n bwysig iawn nodi hefyd, ar sawl achlysur pan fydd achwynwyr yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf maent o dan deimlad – boed hynny yn flin neu'n ofidus am benderfyniad neu gamddealltwriaeth. Yn y mwyafrif o achosion, bydd yr achwynydd yn fodlon wedi iddynt gael y cyfle i drafod eu pryder gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf ac yna gyda'r Rheolwr Tîm perthnasol, a byddent yn hapus gyda chanlyniad y trafodaethau hyn.

9.5 **Hafan y Sêr**

Cafwyd dwy gwyn Cam 1 a sawl ymholiad yn ystod y flwyddyn ynghylch Hafan y Sêr, yr Uned Egwyl Fer newydd ym Mhenrhyndeudraeth, ac yn benodol fod oediad wedi bod yn agor yr Uned newydd. Roedd datblygu'r uned newydd yn brosiect sylweddol o ran ei natur, ac yn anffodus, bu sawl rhwystr annisgwylidig yn ystod rhediad y prosiect. Wrth edrych yn ôl ar y prosiect hwn, ac wrth ystyried prosiectau tebyg i'r dyfodol, efallai y dylid ystyried y trefniadau rheoli prosiect ac a oes angen rheolwr prosiect penodol ar gyfer datblygiad o'r maint hwn.

Mae'r Uned bellach wedi agor, felly ni ragwelir y bydd rhagor o gwynion penodol o'r math hyn am yr Uned yn y dyfodol.

10. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth i Staff

- 10.1 Rhan bwysig o ddyletswydd y Swyddog Gofal Cwsmer yw darparu hyfforddiant i staff o ran y Drefn Gwynion, fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw.

Mae bwriad cynnal hyfforddiant yn ystod 2018/2019 i loywi ymwybyddiaeth staff yr Adran o'r Drefn Gwynion a'r Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.

Mae Llywodraeth Cymru yn ymgynghori ar hyn o bryd er mwyn llunio trefn gwynion newydd a fydd yn cyd-fynd yn well gydag egwyddorion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Unwaith y bydd y canllawiau newydd hyn wedi cael sêl bendith y Llywodraeth, bydd hyfforddiant pellach yn cael ei drefnu i holl staff yr Adran.

11. Dyletswyddau Eraill

- 11.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Plant a Chefnogi Teuluoedd nid yn unig yn ymdrin â chwynion ac ymholiadau ond hefyd gyda cheisiadau am wybodaeth yn unol â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Deddf Diogelu Data 1998. Caiff y ceisiadau hyn eu gwneud gan yr Heddlu, Cyfreithwyr, Bwrdd Iechyd, Awdurdodau Lleol yn ogystal ag unigolion. Yn unol â'r Deddfau hyn, mae amserlenni penodol i lynu atynt. Mae penderfynu pa wybodaeth sy'n briodol i gael ei ryddhau yn waith sy'n gofyn am fedrusrwydd a gall fod yn her emosiynol ar brydiau. Mae'r Swyddog sydd yn ymdrin â'r ceisiadau am wybodaeth yn treulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth y mae'r Adran yn eu derbyn. Mae hyn yn golygu bod nifer sylweddol o oriau yn cael eu defnyddio i sicrhau bod y ceisiadau am wybodaeth yn cael eu hateb ymhen yr amser penodedig.
- 11.2 Roedd nifer y ceisiadau am wybodaeth a wnaethpwyd o dan y Ddeddf Diogelu Data 1998 yn uwch yn ystod 2017/2018 o gymharu â 2016/2017. Y rheswm dros hyn yw bod Gwasanaeth Erllyn y Goron yn disgwyl fod yr Heddlu yn gwneud cais am wybodaeth gan Wasanaethau Cymdeithasol ar gyfer pob achos sydd yn ymwneud â phlentyn/person ifanc. Rhagwelir y bydd y tuedd hwn yn parhau yn ystod 2018/2019 gyda chyflwyniad Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol (GDPR) ar 25 Mai 2018.

TABL 5. Cais am wybodaeth yn ystod 2017/2018	
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	63
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998	168

12. Mynegi Diolch - gweler Atodiad 3

- 12.1 Mae hefyd yn bwysig cydnabod a chofnodi'r diolchiadau sydd wedi eu derbyn gan ein defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd. Mae dadansoddiad pellach o'r diolchiadau hyn wedi ei gynnwys yn Atodiad 3.

TABL 6. Mynegi Diolch yn ystod 2017/2018

62

13. Cynllun Gwaith ar gyfer 2018/2019

- 13.1 Ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn parhau i ymateb i unrhyw ymholiadau a chwynion a fydd yn cael eu gwneud yn erbyn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd o dan y Drefn Gwynion. Drwy ystyried fod yno gynnydd wedi bod yn niferoedd y cwynion a wnaethpwyd dros y blynyddoedd diwethaf, rhagwelir bydd y tuedd hwn yn parhau. O ganlyniad bydd angen sicrhau fod pob ymholiad neu gwyn a dderbynnir gan yr Adran yn parhau i dderbyn ystyriaeth lawn, gan sicrhau fod y gwersi i'w dysgu o bob achos hefyd yn derbyn sylw cynhwysfawr er mwyn cyfrannu a gwella'r gwasanaeth a ddarparir.
- 13.2 Yn dilyn trafodaeth gydag Arolygwyr Arolygaeth Gofal Cymru yn ystod eu harolwg diweddar o Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, mae bwriad yn ystod 2018/2019 i ddechrau nodi a oes sail i'r cwynion mae'r Adran yn eu derbyn. Er nad oes disgwyliad arnom i nodi hyn, gallai fod yn ddefnyddiol i ddeall mwy am y math o gwynion sydd yn cael eu gwneud.
- 13.3 Gyda chyflwyniad y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol (GDPR) a'r Ddeddf Diogelu Data 2018 yn niwedd mis Mai 2018, rhagwelir bydd yno gynnydd yn y nifer o geisiadau gwybodaeth a wneir i'r Adran.
- 13.4 Bydd system recordio gyfrifiadurol newydd Respond yn cael ei ddefnyddio gan y Swyddog Gofal Cwsmer o fis Mehefin 2018. Mae'r system hwn yn cael ei ddefnyddio i gofrestru pob achos ac yn cael ei uwchraddio o hen fersiwn eleni. Y nod yw datblygu'r system newydd yma i wella'r modd caiff y gwersi a ddysgwyd eu monitro a'u rhoi ar waith yn dilyn cwyn.
- 13.5 Mae cynlluniau hefyd mewn lle i gynhyrchu taflen wybodaeth newydd ar y Drefn Gwynion a fydd yn benodol ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2017/2018						
Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tîm	Deilliannau	Gwersi i'w Dysgu
Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd						
GC/3912-17	Mam wedi cysylltu eisiau gwneud cwyn yn erbyn y Rheolwr Gweithwyr Cefnogol, Tîm Plant. Nid oedd y fam yn teimlo fod y Rheolwr yn deall ei sefyllfa bersonol ac yn credu ei fod wedi gwneud penderfyniad i ddod a chyswllt i ben. Nid oedd y fam eisiau trafod ei chwyn, roedd eisiau ymateb drwy lythyr.	Diffyg Cyfathrebu Materion Cyswllt	Cam 1	Gwasanaethau Cefnogol	Anfonwyd llythyr gan yr Uwch Reolwr Gweithredol yn ymddiheuro fod y fam yn teimlo fod y Rheolwr ddim yn deall ei sefyllfa ac yn nodi nad dyma oedd ei fwriad o gwbl. Nodwyd hefyd y byddai'n well i'r fam drafod unrhyw bryderon am gyswllt yn uniongyrchol gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol yn unig, byddai hyn yn osgoi unrhyw ddryswch gan mai cyfrifoldeb Gweithiwr Cymdeithasol yw rheoli achosion a gwneud penderfyniadau arnynt, nid rheolwr y Gwasanaeth Cefnogol. Anfonwyd y llythyr a chafodd y mater ei gau.	Mae angen bod yn glir mai cyfrifoldeb Gweithwyr Cymdeithasol yw gwneud penderfyniadau mewn achos ac mai rôl y Gwasanaeth Cefnogol yw sicrhau trefniadau addas yn unol â'r Cynllun Gofal a Chefnogaeth. Er bod gan y Rheolwr gyfraniad i'w wneud, nid y Gwasanaeth Cefnogol sy'n penderfynu dod a threfniadau cyswllt i ben.
GC/3926-17	Tad eisiau cwyno am agwedd Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi cymryd yn ei erbyn ac yn cymryd ochr y fam. Roedd y tad hefyd yn teimlo fod rhai o'r pethau roedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi ei ddweud wrtho yn annerbyniol. Roedd y Tad yn cael ei gefnogi gan ei Weithiwr Allweddol wrth wneud y gwyn. Roedd y tad yn awyddus iawn i gwrdd gyda'r Rheolwr Tîm i drafod ei gwyn wyneb yn wyneb.	Perfformiad Staff	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Trefnwyd cyfarfod rhwng y Tad, Gweithiwr Allweddol, Rheolwr Tîm a'r Gweithiwr Cymdeithasol. Trafodwyd y gwyn yn ystod y cyfarfod, ac roedd y Tad yn fodlon iawn gyda'r hyn a ddywedwyd. Ysgydwodd y Tad law'r Gweithiwr Cymdeithasol ar ddiwedd y cyfarfod ac roedd yn fodlon cydweithio gydag ef er lles ei ferch. Cafodd y gwyn ei datrys a'r mater ei gau.	Mae'r gwyn hon yn pwysleisio'r heriau a wynebir gan Weithwyr Cymdeithasol wrth geisio rheoli achosion gofal preifat ac anghydfodau cyswllt. Codwyd sawl pryder amddiffyn plant gan y rhieni a cheisiodd y Gweithiwr Cymdeithasol reoli'r rhain. Trefnwyd cyfarfod rhwng yr achwynydd a'r Rheolwr Tîm yn gyntaf, ac yna rhwng y Rheolwr Tîm, yr achwynydd a'r Gweithiwr Cymdeithasol lle trafodwyd cymhlethdodau achosion gofal. Roedd yr achwynydd yn fodlon fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi

						ceisio rhannu cyngor priodol er mwyn sicrhau diogelwch ei ferch.
GC/3960-17	Mam eisiau gwneud cwyn swyddogol yn erbyn Rheolwr Gweithwyr Cymdeithasol Derwen a'r Gweithiwr Cymdeithasol. Dywedodd fod Cynhadledd Achos wedi ei drefnu heb ei chaniatâd, nad oedd yn hapus fod Derwen eisiau rhoi enw ei phlentyn ar y Gofrestr Amddiffyn Plant, roedd eisiau i achos ei mab gael ei gau i Derwen.	Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Derwen	Anfonwyd llythyr gan Reolwr Gwasanaeth Derwen i'r fam. Esboniodd y llythyr fod gan Derwen ddyletswydd i sicrhau fod anghenion y plentyn yn cael eu cwrdd mewn ffordd bositif. Cadarnhawyd yn y llythyr fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi eistedd lawr gyda'r fam i fynd drwy Gofnodion y Gynhadledd Achos ac os hoffai drafod y rhain ymhellach fod Rheolwr Gwasanaeth Derwen yn fwy na bodlon cwrdd gyda hi. O dderbyn y llythyr hwn, mae'r fam yn cydweithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol ac felly mae'r mater wedi ei gau.	Teimlir nad oes yno unrhyw wersi penodol i'w nodi ar gyfer y gwyn hwn gan ei fod yn ymwneud â phenderfyniadau oedd rhaid eu cymryd.
GC/3971-17	<u>Mam wedi cysylltu eisiau gwneud cwyn am Wasanaeth Derwen. Roedd y Gwasanaeth wedi gado y byddai'r 'referral' am addasiadau wedi cael ei roi mewn ym mis Ionawr. Nid yw hyn wedi digwydd. Mae'r OT wedi bod ffwrdd yn sâl, roedd y fam yn cwestiynu pam fod opsiynau eraill heb gael ei ystyried yn y cyfamser.</u> Mae'r OT nôl yn y gwaith – nid yw'r fam yn teimlo ei bod yn cael ei blaenoriaethu fel yr addawyd.	Perfformiad Staff	Cam 1	Derwen	Mae'r fam wedi cael sgwrs ffôn gyda'r Uwch Reolwr Gweithredol. Mae'r Gwasanaeth wedi gaddo rhoi ymateb llawn i bob cwestiwn y fam, ynghyd â sicrhau fod yr OT yn ymweld cyn gynted â phosib. Anfonwyd llythyr gan Uwch Reolwr Gweithredol yn ymateb.	Mae'r Gwasanaeth angen ceisio sicrhau trefniadau parhad gwasanaeth yn ystod absenoldeb gweithwyr. Yn anffodus, nid oes adnodd yn bodoli ar hyn o bryd.
GC/3972-17	Nain wedi cysylltu yn anafodlon iawn gydag agwedd Gweithiwr Cymdeithasol ei wyres. Roedd eisiau Gweithiwr Cymdeithasol newydd cyn gynted â phosib. Roedd yn teimlo fod agwedd y Gweithiwr Cymdeithasol yn ofnadwy, ei	Perfformiad Staff	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd	Mae'r Uwch Reolwr a'r Rheolwr Tîm wedi siarad gyda'r nain ar sawl achlysur ynglŷn â'r mater hwn. Mae Gweithiwr Cymdeithasol newydd wedi ei ddyrannu i'r achos ac mae llythyr yn ymateb i'r gwyn	Mae'r gwyn hon yn gysylltiedig â chwyn GC/3979-17. Mae'r gwyn hon yn pwysleisio'r heriau a wynebier gan Weithwyr Cymdeithasol wth reoli achosion

	fod yn gelwyddog, chwarae triciau ac yn bwlio. Roedd gan ei wyres ei ofn.				gan y Rheolwr Tîm wedi cael ei anfon i'r Nain.	<p>gofal cymhleth pan gaiff aelodau o'r teulu estynedig eu hasesu fel Gofalwyr sydd yn Berthnasau.</p> <p>Rydym yn ymwybodol y gofynnir i Ofalwyr sydd yn Berthnasau weithio'n agos iawn gyda'r Awdurdod Lleol a all ar adegau eu rhoi nhw mewn sefyllfaoedd anodd wrth iddynt gydymffurfio gyda phenderfyniadau a wneir gan y Llys sydd yn achosi iddynt weithredu yn erbyn aelodau o'u teulu.</p> <p>Roedd yr achwynydd eisiau newid Gweithiwr Cymdeithasol. Ymgeisiodd y Rheolwr Tîm a'r Uwch Reolwr i geisio datrys y mater mewn modd anffurfiol gan gyfarfod i drafod y mater gyda'r achwynydd ar sawl achlysur. Datryswyd y gwyn yn llwyddiannus a phenodwyd Gweithiwr Cymdeithasol newydd i'r achos.</p>
GC/3979-17	Galwad ffôn gan Nain a Thaid yn anfonol iawn gyda Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi gadael neges gyfrinachol iawn ar eu peiriant ateb, ac roeddent yn teimlo fod agwedd dros y ffôn y diwrnod wedyn yn ofnadwy ac wedi'u dychryn.	Perfformiad Staff	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd	<p>Mae'r Rheolwr Tîm wedi siarad gyda'r teulu dros y ffôn ar sawl achlysur ynglŷn â'r mater. Mae'r gwyn hon yn sôn am yr un Gweithiwr Cymdeithasol â chwyn GC/3972-17, felly mae Gweithiwr Cymdeithasol newydd wedi ei ddynodi i'r achos. Mi fydd y Rheolwr Tîm yn darparu ymateb i'r gwyn drwy lythyr.</p>	<p>Roedd hon yn gwyn anodd ei datrys, yn bennaf gan fod sawl aelod o'r teulu ychwanegol wedi cysylltu â thrafod gyda nifer o Swyddogion gwahanol, ac felly roedd yn anodd dilyn llif y gwyn a deilio gyda'r materion oedd yn cael eu codi.</p> <p>Ceiswyd datrys y gwyn mewn modd anffurfiol drwy drefnu trafodaethau dros y ffôn gyda'r achwynwyr a'r Rheolwr Tîm ac Uwch Reolwr, ynghyd â threfnu</p>

						<p>cyfarfodydd i'r achwynwyr gyda Phennaeth yr Adran a'r Rheolwr Tîm. O ganlyniad i'r cymhlethdodau, penderfynwyd newid y Gweithiwr Cymdeithasol gan ei bod yn amlwg fod y berthynas weithiol wedi torri lawr ac y byddai'n anodd i'r gweithiwr reoli'r achos gofal.</p> <p>Cydnabu'r Rheolwr Tîm fod penderfyniad y Gweithiwr Cymdeithasol i adael neges ffôn hir yn amhriodol a bod rhan o'r wybodaeth a rannwyd gyda nhw o ran y broses maethu yn ffeithiol anghywir. Mi wnaeth y Gweithiwr Cymdeithasol hefyd gydnabod hyn, a sicrhodd y byddai'n ennill mwy o wybodaeth a dealltwriaeth o'r broses gofawr sydd yn berthnasau.</p>
GC/3984-17	Person ifanc yn gwneud cwyn drwy adfocatiaeth. Nid oedd yn teimlo ei bod yn ymwybodol pwy fyddai'n rhoi gwasanaeth iddi yn y dyfodol, nid oedd yn teimlo fod gwaith 'Life Story' wedi ei gwblhau. Roedd eisiau cyfarfod gyda'i adfocad yn bresennol i drafod y materion wyneb yn wyneb.	Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Tîm 16+	<p>Trefnwyd cyfarfod gyda'r person ifanc, adfocad, Rheolwr Tîm 16+ a'r Gweithiwr Cymdeithasol.</p> <p>Trafodwyd yr holl bwyntiau gyda'r person ifanc ac roedd yn derbyn yr hyn a esboniwyd iddi. Mae'r Gwasanaeth wedi anfon llythyr ar ôl y cyfarfod er mwyn cadarnhau'r hyn a drafodwyd.</p>	<p>Mae angen sicrhau cyfathrebu effeithiol wrth weithredu cynlluniau unigol gyda phobl ifanc.</p> <p>Mae'r tîm hefyd yn ddiybnnol ar wybodaeth gan y timau plant wrth drosglwyddo. Mae derbyn gwybodaeth lawn fel rhan o'r trosglwyddiad yn hanfodol. Bydd yr Adran yn adolygu trefniadau trosglwyddo i'r tîm.</p>
GC/4008-17	Rhiant wedi cysylltu yn anffodlon iawn gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol. Teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi torri cyfrinachedd wrth ddatgelu Gwybodaeth personol amdani hi hefo chwaer y fam. Roedd y fam hefyd yn pryderu am ei merch sydd yn byw gyda'i chwaer,	Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Tîm Plant Arfon	<p>Mi wnaeth y Rheolwr Tîm gysylltu nôl gyda'r fam i drafod y gwyn yn unol â'r canllawiau. Ar ôl sgwrsio ymhellach daeth yn amlwg fod y fam yn anhapus fod ei merch yn byw gyda'r chwaer, ac mai hi ei hun yn y pendraw sydd wedi</p>	<p>Cysylltodd y Rheolwr Tîm gyda'r achwynydd i geisio datrys y gwyn yn anffurfiol/ Roedd yr achwynydd o'r farn fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi torri telerau cyfrinachedd drwy drafod nifer o faterion gyda gofawr ei merch.</p>

	pryderu fod cyffuriau yn y tŷ. Roedd eisiau Gweithiwr Cymdeithasol newydd i'w hachos.				rhannu gwybodaeth am ei hiechyd meddwl gyda'i chwaer ei hun. Roedd y fam yn fodlon ac yn hapus i barhau i weithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol presennol.	Ymgeisiodd y Rheolwr Tîm i sicrhau bod y Fam yn ymwybodol o'r rhesymau pam fod rhaid rhannu rhai manylion er mwyn esbonio pam fod rhaid i'w merch fod yng ngofal gofalwyr eraill a beth fyddai rhaid digwydd i sicrhau ailsefydlu llwyddiannus.
GC/4094-17	Rhiant wedi cysylltu yn anfodlon gyda'r oediad mewn darparu gwasanaeth preswyl yn Uned Egwyl Fer, Penrhyndeudraeth.	Datblygu Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 1	Uned Egwyl Fer	Cynigwyd cyfarfod i'r achwynydd ond gwrthododd y gwahoddiad. Roedd eisiau ymateb drwy lythyr. Cafodd ymateb ei anfon gan Bennaeth yr Adran. Cafodd yr achwynydd esboniad dros yr oediad ynghyd ag ymddiheuriad. Yn anffodus mae'r broses gofrestru yn cymryd peth amser.	Roedd datblygu'r uned yn brosiect sylweddol o ran ei natur. Yn y dyfodol, dylid ystyried y trefniadau rheoli prosiect ac os oes angen rheolwr prosiect penodol ar gyfer datblygiad o'r maint yma.
GC/4106-17	Un rhan o'r gwyn oedd y ffaith fod y fam yn disgwyl dau Weithiwr Cefnogol i roi bath i'w merch, dim ond un wnaeth gyrraedd. Nid oedd neb wedi gadael i'r fam wybod. Cododd digwyddiad arall yn ystod un o'r grwpiau haf. Cyrhaeddodd y fam gyda'r plentyn a gofyn pwy fyddai'n cefnogi ei merch am y diwrnod. Nid oedd y staff yn ymwybodol, ar ôl hanner awr o drafod a ffonio'r swyddfa nid oedd yn glir pwy oedd fod i gefnogi'r plentyn. Penderfynodd y fam fynd a hi adref, nid oedd yn teimlo fod ei merch yn saff. Roedd y ferch fach yn drist iawn gan iddi fethu parti gyda phawb arall.	Perfformiad Staff Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Cafodd y fam ymateb llawn gan Rheolwr Gwasanaeth Derwen yn ymddiheuro am y digwyddiad yn ystod un o'r grwpiau haf, nid oedd y fam yn hapus iawn ond fe dderbyniodd yr ymateb y tro hwn.	Gwersi clir yma o ran cyfathrebu. Mae'n dangos pa mor bwysig yw'r Gwasanaeth yn cyfathrebu'n effeithiol gyda rhieni er mwyn sicrhau'r gwasanaeth gorau i'r defnyddwyr gwasanaeth.
GC/4126-17	Mae'r gwyn gyntaf yn ymwneud â diffyg cyfathrebu rhwng Rheolwr Gwasanaeth Cefnogol Derwen a'r teulu. Apwyntiadau yn newid, Gweithwyr Cefnogol diarth yn cyrraedd y tŷ ac apwyntiadau yn cael eu colli.	Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Cafodd y teulu gyfarfod gyda Rheolwr Gwasanaeth Derwen a Rheolwr Gwasanaeth Cefnogol er mwyn trafod eu cwyn. Fe wnaeth Derwen gydnabod fod angen gwella cyfathrebu ac felly wedi	Gwersi clir yma o ran cyfathrebu. Mae'n dangos pa mor bwysig yw'r Gwasanaeth yn cyfathrebu'n effeithiol gyda rhieni er mwyn sicrhau'r gwasanaeth gorau i'r defnyddwyr gwasanaeth.

					gaddo i'r teulu y byddent yn gweithio er mwyn sicrhau na fydd hyn yn digwydd eto. Roedd y teulu yn fodlon gyda'r ymateb.	
GC/4200-17	Cwyn gan fam plentyn ynglŷn â Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd y fam yn anfodlon iawn gyda'r ffordd roedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi delio gyda materion achos ei merch dros y flwyddyn e.e. materion pasbort, diffyg cyfathrebu ayb.	Perfformiad Staff Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd	Rheolwr Tîm wedi trafod y mater gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol, nid oedd y fam yn fodlon gyda'r ymateb. Felly, trefnwyd i'r fam gwrdd â'r Uwch Reolwr Gweithredol i drafod ei chwyn ymhellach. Cytunwyd yn ystod y cyfarfod y byddai'r Uwch Reolwr yn ymchwilio a pharatoi ymateb i'r fam. Y fam yn fodlon gyda'r camau hyn.	Cynhaliwyd sawl cyfarfod rhwng y Rheolwr Tîm, Uwch Reolwr a'r achwynydd i geisio datrys y gwyn cymhleth hwn. Roedd y prif fater dan sylw yn ymwneud â methiant Gweithiwr Cymdeithasol i gwblhau tasg mewn modd priodol ac amserol. Achosodd y methiant hwn ofid mawr i'r teulu. Cwblhaodd y Gwasanaeth ymchwiliad cynhwysfawr i'r methiant hwn ac ymddiheurwyd i'r teulu am y methiant a'r effaith a gafodd arnynt. Roedd y materion eraill ynglŷn â chyfrifoldebau rheoli achos a disgwyliadau. Mae rhai o'r materion hyn yn parhau heb eu datrys, ac rydym yn disgwyl ymateb pellach gan yr achwynydd.
GC/4276-17	Mam wedi cysylltu eisiau gwneud cynw am Weithiwr Cymdeithasol, roedd wedi ceisio cysylltu gyda hi sawl gwaith a heb dderbyn unrhyw alwad ffôn yn ôl. Roedd y fam yn teimlo fod y Gwasanaeth yn gwneud cam â'i mab ac yn awyddus iawn i drafod y mater gyda Rheolwr.	Diffyg Cyfathrebu Perfformiad Staff	Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Rheolwr Gwasanaeth Derwen wedi cysylltu gyda'r fam. Erbyn deall camddealltwriaeth llwyr, roedd y fam wedi newid ei rhif cyswllt ac felly roedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi bod yn ceisio cysylltu ar y rhif anghywir. Y fam yn ymddiheuro am greu trafferth, esboniwyd nad oedd yn drafferth ac mae croeso iddi gysylltu eto os nad yw'n fodlon gydag unrhyw beth yn y dyfodol.	Teimlir nad oes gwersi yma gan fod y gwyn wedi deillio o gamddealltwriaeth ac roedd y Fam yn fodlon.

GC/4291-17	Tad yn cysylltu eisiau gwneud cwyn ffurfiol yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol. Nid oedd yn hapus gydag agwedd y Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd yn teimlo fod y Gwasanaeth yn gweithio yn ei erbyn yn hytrach na gydag ef.	Perfformiad Staff	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Rheolwr Tîm a'r Uwch Reolwr Gweithredol wedi trafod y materion gyda'r tad dros y ffôn. Newidiwyd y materion i fod yn rhai gweithredol ac felly roedd angen i'r Gwasanaeth ymdrin â hwy yn uniongyrchol. Materion yn parhau i ddatblygu gyda'r achos, ac mae'r mater yn cael ei fonitro gan y Rheolwr Tîm.	<p>Cysylltodd y Rheolwr Tîm a'r Uwch Reolwr gyda'r achwynydd ar sawl achlysur er mwyn ceisio datrys y gwyn mewn modd anffurfiol. Roedd yr achwynydd yn anhapus gan nad oedd wedi derbyn digon o amser i baratoi ar gyfer Cynhadledd Achos Cychwynnol ac i ddarllen yr adroddiad. Ymddiheurodd y Rheolwr Tîm am hyn a thrafodwyd y pwysigrwydd o gydlyn ag amserlenni gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol.</p> <p>Roedd yr achwynydd hefyd o'r farn fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi rhoi cyngor sâl iddo o ran trefniadau cyswllt gyda'i blant. Roedd y Rheolwr Tîm o'r farn fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi rhannu cyngor priodol o ystyried yr amgylchiadau. Gofynnodd yr achwynydd am Weithiwr Cymdeithasol newydd i'r achos, ond roedd y Rheolwr Tîm o'r farn nad oedd hyn yn angenrheidiol.</p> <p>Mae'r gwyn hon yn pwysleisio'r heriau a wynebir gan Weithwyr Cymdeithasol wrth geisio rheoli pryderon amddiffyn plant sydd yn ymwneud â honiadau o gam-drin yn erbyn rhieni.</p>
GC/4296-17	Rhiant eisiau gwneud cwyn ffurfiol a mynegi siom fod yr Uned Egwyl Fer ddim am agor ym mis Ionawr 2018 fel yr addawyd.	Datblygu Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 1	Uned Egwyl Fer	Trefnwyd cyfarfod rhwng yr achwynydd a'r Uwch Reolwr Uned Egwyl Fer a Rheolwr yr Uned Egwyl Fer i drafod y gwyn a'r sefyllfa bresennol. Yn ystod y cyfarfod, esboniwyd y sefyllfa yn	Roedd datblygu'r uned yn brosiect sylweddol o ran ei natur. Yn y dyfodol, dylid ystyried y trefniadau rheoli prosiect ac os oes angen rheolwr prosiect penodol ar gyfer datblygiad o'r maint yma.

					llawn i'r achwynydd a'r rhesymeg dros yr oedi. Mi roedd yr achwynydd yn falch iawn o dderbyn yr esboniad ac yn deall y sefyllfa. Roedd yr achwynydd yn fodlon gyda'r ymateb a chafodd y gwyn ei chau.	
GC/4373-17	Cysylltodd tad eisiau gwneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd trefniadau cyswllt wedi cael eu newid heb iddo wybod ac roedd yn anfodlon iawn gyda hyn.	Materion Cyswllt	Cam 1	Tîm Plant Arfon	Cafwyd trafodaeth dros y ffôn rhwng y Rheolwr Tîm a'r tad, ac esboniwyd bod cynllun cyswllt newydd eisoes wedi ei anfon ato yn esbonio'r trefniadau cyswllt. Trefnwyd y byddai copi newydd o'r cynllun cyswllt yn cael ei anfon ato. Roedd yr achwynydd yn fodlon gyda'r ymateb a chafodd y gwyn ei chau.	Cysylltodd y Rheolwr Tîm gyda'r achwynydd ar sawl achlysur er mwyn ceisio datrys y gwyn mewn modd anffurfiol. Roedd yr achwynydd yn anhapus nad oedd yn ymwybodol o drefniadau cyswllt ei blant. Esboniodd y Rheolwr Tîm fod copi o'r amserlen gyswllt wedi cael ei anfon ato, ond roedd yr achwynydd yn grediniol nad oedd wedi ei derbyn ac felly heb gytuno i'r trefniadau. Cytunodd y Rheolwr Tîm i anfon copi arall o'r cynllun ato. Roedd yr achwynydd yn hapus gyda hyn a chafodd y gwyn ei datrys yn llwyddiannus. Yn dilyn y digwyddiad hwn, mae trefniadau wedi eu rhoi mewn lle i sicrhau bod Gweithiwr Cymdeithasol yn cysylltu gyda'r achwynydd cyn diweddaru cynlluniau cyswllt i sicrhau ei fod yn hollol ymwybodol o'r trefniadau.
GC/4390-17	Cysylltodd Mam eisiau gwneud cwyn am gofnodion Cynhadledd Amddiffyn Plant a'r ffaith nad oedd y cofnodion hyn wedi eu hanfon ati eto.	Adolygiadau	Cam 1	Cynadleddau Amddiffyn Plant - Meirionnydd	Cafodd yr achwynydd a'i hadfocad gyfarfod gyda Chadeirydd y Gynhadledd Amddiffyn Plant i drafod ei chwyn ymhellach ac esbonio rhai materion ymhellach. Anfonwyd llythyr pellach i	Roedd y gwyn hon yn ymwneud â chofnodion Cynhadledd Amddiffyn Plant o ran cywirdeb y cofnodion a phrydlondeb eu rhannu.

					gadarnhau'r hyn a drafodwyd yn y cyfarfod gyda'r Swyddog Adolygu oedd yn ymchwilio'r gwyn, a chafodd y gwyn ei chau.	Cafodd y Cadeirydd drafodaeth gyda'r achwynydd am yr oediad. Roedd yr achwynydd yn fodlon gyda hyn, ac nid oedd eisiau mynd a'r gwyn ymhellach. Cytunwyd y byddai rhai materion yn ymwneud â chywirdeb yn derbyn sylw pellach.
GC/4422-17	Cwyn gan fam yn erbyn Swyddog Adolygu Annibynnol. Roedd y fam yn anfodlon gan fod y Swyddog wedi gado y byddai cyswllt ychwanegol yn cael ei drefnu gyda'i merch, ond ni chlywodd unrhyw beth am hyn am rai misoedd er ei bod wedi ceisio cysylltu gyda'r Swyddog dro ar ôl tro. Roedd y fam yn awyddus i drafod y mater gyda rheolwr y Swyddog.	Adolygiadau	Cam 1	Adolygiadau Statudol; Diogelu ac Ansawdd - Dwyfor	Trefnwyd trafodaeth dros y ffôn rhwng yr achwynydd ac Uwch Reolwr, lle cafwyd agweddau ychwanegol i'r gwyn gwreiddiol gan gynnwys anfodlonrwydd gyda threfniadau Adolygiadau Statudol LAC a threfniadau cyswllt. Anfonwyd llythyr gan yr Uwch Reolwr yn cyfarch holl agweddau'r gwyn, ac ni fu unrhyw ymateb pellach gan yr achwynydd wedi hyn.	Roedd hon yn gwyn anodd yn ymwneud â thensiynau rhwng partion cysylltiedig dros drefniadau cyswllt a methiant i ddatrys problemau heb fewnbwn gan Wasanaethau Cymdeithasol. Daeth sawl cwyn i'r amlwg yn ystod y broses o ddatrys y gwyn yma, a chadarnhawyd beth oedd y gwir problemau a rhoddwyd camau gweithredu yn eu lle ar gyfer yr Adolygiad nesaf. Amlygwyd rhai problemau a achosir pan gaiff adolygiadau eu cynnal mewn dwy ran, o ran ydy penderfyniadau yn cael eu gwneud yn y cyfarfod cyntaf sydd wedyn yn creu anfantais i'r ail gyfarfod. Caiff trefniadau o'r fath eu herio yn aml, ond weithiau nid oes dewis arall oherwydd bygythiadau neu anghydfodau rhwng partion. Cafodd y materion a godwyd yn rhan o'r gwyn eu trafod yn yr Adolygiad dilynol, ond yn anffodus nid oedd modd datrys y mater yn

						ymwneud â chynnal Adolygiadau mewn un rhan.
GC/4565-17	Nain wedi cysylltu gydag Uwch Reolwr Gweithredol i ddatgan ei hanfodlonrwydd gan fod Gweithiwr Cymdeithasol wedi rhannu gwybodaeth anghywir gyda'i wyres o ran trefnu cyswllt. Teimlai'r Nain fod hyn wedi achosi straen ychwanegol ar ei pherthynas gyda'i hwyres mewn cyfnod anodd.	Perfformiad Staff Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Cafodd y gwyn ei hymchwilio gan y Rheolwr Tîm a chafwyd sawl sgwrs dros y ffôn gyda'r achwynydd. Cafodd penderfyniad ei wneud y byddai'r achos yn cael ei drosglwyddo i Weithiwr Cymdeithasol newydd.	Cysylltodd y Rheolwr Tîm gyda'r achwynydd ar sawl achlysur er mwyn ceisio datrys y gwyn mewn modd anffurfiol. Mae'r gwyn hon yn pwysleisio'r heriau a wynebir gan Weithwyr Cymdeithasol wth reoli achosion gofal cymhleth pan gaiff aelodau o'r teulu estynedig eu hasesu fel Gofalwyr sydd yn Berthnasau. Cafodd penderfyniad ei wneud y byddai Gweithiwr Cymdeithasol newydd yn cael ei ddyrannu i'r achos. Roedd yr achwynydd yn fodlon gyda hyn a chafodd y gwyn ei chau.

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2017/2018						
Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tîm	Deilliannau	Gwersi i'w Dysgu
Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd						
GC/3936-17	Mam a Llystad wedi cysylltu gyda'r Adran eisiau gwneud cwyn swyddogol ynghylch asesiad a gwblhawyd ar eu mab a'r canlyniadau dilynol gan nad oedd eu mab yn gymwys i dderbyn cefnogaeth gan yr Adran. Roedd y teulu yn dymuno i'r gwyn gael ei hymchwilio gan berson annibynnol i'r Cyngor. Nid oedd modd ymdrin â'r gwyn o dan brosesau Cam 1 o'r Drefn Gwynion, felly cafodd y gwyn ei huchafu yn syth i'w ymchwilio o dan drefniadau Cam 2.	Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 2	Tîm Plant Dwyfor	<p>Cynhaliwyd Ymchwiliad Cam 2 gan Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol lle ymchwiliwyd chwech chwyn penodol. Roedd yr Ymchwilydd Annibynnol o'r farn fod sail i'r chwe cwyn.</p> <p>Cychwynnodd yr ymchwiliad ym mis Mehefin 2017 a phenodwyd Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol i ymchwilio'r gwyn. Yn anffodus ym mis Gorffennaf 2017 oherwydd anaf, bu rhaid i'r Ymchwilydd Annibynnol gwreiddiol dynnu'n ôl o'r ymchwiliad.</p> <p>Penodwyd Ymchwilydd Annibynnol newydd i ymchwilio i'r gwyn yn fuan wedi hyn ac ail-gychwynnwyd ar yr ymchwiliad yn ail hanner mis Gorffennaf 2017. Arweiniodd hyn at oediadau yn y broses ymchwilio, a bu rhaid ail-adrodd rhai o gamau'r ymchwiliad megis cynnal cyfweiliadau.</p> <p>Yn anffodus, bu sawl rhwystr yn ystod y broses ymchwilio. Bu rhaid i'r Adran gyfarfod gyda'r Ymchwilydd Annibynnol i geisio cywiro sawl camgymeriad o fewn yr adroddiadau drafft. Yn anffodus, cafodd nifer o'r dystiolaeth a gyflwynwyd ei ddiystyru.</p> <p>O ganlyniad i'r anawsterau hyn bu oediad yn yr ymchwiliad a ni</p>	<p>Cafodd sawl argymhelliad eu nodi yn yr Adroddiad Cam 2 terfynol gan fod yr Ymchwilydd Annibynnol o'r farn fod y chwech chwyn a wnaethpwyd gan y teulu yn ddilys.</p> <p>Mae'r Adran wedi cwblhau'r cam gweithredu oedd yn deillio o'r argymhellion yma oedd yn ymwneud â chyfeirio'r mater ymlaen i Reolwr Gwybodaeth y Cyngor. Roedd hyn yn dod a'r broses o dan Gam 2 i ben.</p> <p>Yn dilyn ymchwiliad y Rheolwr Gwybodaeth cyfeiriwyd elfen o'r argymhelliad yn ôl i'r Adran i'w ystyried. Bu'r Adran drin y mater hynny yn unol â'r Drefn Gwynion fel cwyn Cam 1 newydd gan nad oedd yr elfen hon o'r gwyn gwreiddiol a ymchwiliwyd yng Ngham 2 wedi ei hymchwilio yn flaenorol.</p> <p>Yn anffodus, roedd y teulu yn parhau yn anfodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad Cam 2 a hefyd yn anfodlon i'r mater oedd yn parhau heb ei ddatrys ei ymchwilio ymhellach gan yr Adran. Yn ystod Haf 2018, bu i'r teulu gyfeirio'r gwyn ymlaen i'r Ombwdsmon.</p> <p>Mae gwersi eraill wedi deillio o'r ymchwiliad hwn. Oherwydd anaf i'r ymchwilydd gwreiddiol bu rhaid</p>

					<p>ryddhawyd yr Adroddiad terfynol i'r Adran na'r teulu tan 20 Chwefror 2018. Anfonwyd ymateb yr Adran at y teulu ar 16 Mawrth 2018.</p>	<p>penodi ymchwilydd newydd ar frys o restr o ymchwilywyr rhanbarthol. Rydym wedi codi'r prinder ymchwilywyr profiadol sydd ag arbenigedd mewn meysydd penodol gyda chyd-weithwyr rhanbarthol yn y maes cwynion. Mae'r prinder hwn yn parhau ac yn achosi problemau wrth benodi ymchwilywyr gan gyfer ymchwiliadau Cam 2.</p> <p>Fel comisiynydd yr ymchwiliadau annibynnol, mae'n hanfodol fod unrhyw adroddiad sydd yn cael ei gyhoeddi yn enw'r Cyngor yn ffeithiol gywir. Yn yr achos hwn mi wnaeth yr angen yma am gywirdeb greu anawsterau rhwng y Cyngor fel comisiynydd, yr Ymchwilydd a'r teulu dan sylw. Mi wnaethom dderbyn cyngor gan ein cyd-weithwyr rhanbarthol wrth geisio datrys y materion yma i sicrhau ein bod yn gyson a theg yn ein hymateb.</p>
--	--	--	--	--	--	--

ATODIAD 3 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2017/2018			
Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Uned / Tîm
GC/3922-17	"To Sam and Nia. Diolch am yr holl help a chymorth rydych chi wedi ei rhoi i ni fel teulu. Ni fyddwn ni wedi gallu dod mor bell â hyn heb eich help chi a Rachel. Diolch yn fawr gan Mam, bachgen 5 oed a merch 3 oed".	Diolch	Tîm Plant Arfon
GC/4033-17	"Thank you very much Mari. You've worked hard to get us where we are now. I don't know what we would of done without you."	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4034-17	"It's been good to have someone to talk to, to be listened to and not ignored. I know it sounds stupid, but it's been good to talk to someone who doesn't judge you. And for someone to take all the small things and sort them out, like stuff with CCG. That's made such a difference to me"	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4071-17	"I wanted to let you know how impressed I have been with the work carried out by David (David Owen, Manager 16 Plus Team) in preparing XXXX for leaving Woodlands where he had lived for four years... I cannot recall another boy leaving with anywhere near as much preparation work done by their Social Worker." Lesley Stone, Registered Manager for Woodlands Limited.	Diolch	Tîm Ôl 16
GC/4097-17	"I would like to formally acknowledge the exceptional work we witnessed from Heidi (Heidi Rylance, former manager of Arfon Children's Team 2) and her team. "Having personally attended her strategy meetings, I witnessed first hand her robust decision making, effective risk management and professionalism. Since then, having worked with her on a number of serious cases as a Patrol Inspector, District Inspector and now Det Chief Inespector, including one where social workers were being intimidated as child care proceedings were ongoing. I noted again her unwavering commitment and dedication for the protection of children."	Diolch	Tîm Plant Arfon
GC/4184-17	"You've been amazing. You helped me climb a ladder to get help from a dark hole. You say you're not an expert on anything but you are an expert on listening and not judging. You saved me on that day and supported me to ask for help. I wouldn't have asked for help otherwise and I don't know where I'd be by now. You showed us how to get help for different things. I'd definitely recommend Gyda'n Gilydd to anyone finding things difficult."	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4192-17	"I found the Service to be excellent in every way. Thank you."	Diolch	Gwasanaethau Integredig Cymorth i Deuluoedd
GC/4194-17	"Helped get my family back. Helped me and my anxiety and build my confidence. Wouldn't change anything, amazing agency."	Diolch	Gwasanaethau Integredig Cymorth i Deuluoedd
GC/4195-17	"Just a card to say thank you to the three of you as all of you help us out so much, when we first started working with IFSS I was a little bit worried that it would just be like more social	Diolch	Gwasanaethau Integredig Cymorth i Deuluoedd

Adroddiad Blynyddol Cwynion a Cheisiadau Gwybodaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd 2017/2018

	workers in my life ... you have really helped me and I don't know where we would be without all the help and support we have recieved from IFSS."		
GC/4218-17	Rhiant yn mynychu'r Nurturing Programme: "The course has really opened my eyes to finding new tips instead of feeling stressed and irritated with them (the children), I feel more patient and less stressed"	Diolch	Dechrau'n Deg
GC/4221-17	Rhiant yn mynychu'r cwrs Codi Hyder "Helped me understand you can be yourself and not what others want you to be. Fun, Helpful, made me realise you don't have to be liked by everyone"	Diolch	Dechrau'n Deg
GC/4316-18	"Your approach really worked with me and you actually managed to get me to trust you (something no other social worker has managed to do in 15 years) and that's because you trusted me... "Now that I'm seeing the pressure on Social Workers I can honestly say I take my hat off to you for how quick you query things with your manager and get back to people with decisions when you have such a big case load... "I hope I never have to work with Social Services again but if the day ever does come I will definitely be fighting for you as our Social Worker again! Thanks for proving you aren't all emotionless robots who just take peoples children away and working as a team with me not against me."	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd
GC/4320-17	"Excellent service from start to finish. We will miss the Team when moved to the Adult Service."	Diolch	Derwen
GC/4321-17	"Derwen has been very helpful and supportive with us. All the Social Workers from start to finish have been excellent."	Diolch	Derwen
GC/4322-17	"Without a doubt my granddaughter would never have achieved her wish to live with a foster family had it not been for the help and support from her Social Worker, Heledd Williams. Heledd has been a constant source of support the entire time XXXXX was on her caseload."	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd
GC/4392-17	"Thank you all for the support and willingness you have all given me over the past decade - and a bit. You've all given me so much help financially, mentally and emotionally. Through your efforts I am able to stand on my own two feet in my own flat and actually call myself a man... "To the rest of social services, support workers, rest-bite carers, guardians, advocates, CAMHS, and everyone who has helped me. You're amazing. You have helped me grow, adapt and actually look forward to see what the future has in store for me, you have allowed me to improve the way I look at life and when I have a family in the future I'll tell them of the help I got when they're older and say how Social Services changed my life. You are amazing people who do amazing work from helping us with things like school work to	Diolch	Tîm Ôl 16

Adroddiad Blynyddol Cwynion a Cheisiadau Gwybodaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd 2017/2018

	helping us find a home. When I came to XXXX life seemed miniscule with no possible help whatsoever, but then I was introduced to these new schemes and plans that have helped me grow. Thank you all so much as an individual you all mean the world to me and because of it here I am on my own two feet with all my GCSE's, passed all the A-levels I took and now studying a Health and Social course in order to fulfil my ambitions in life.Thank you all so much. Pob bendith."		
GC/4415-17	"Dim ond e-bost bach i ddiolch i chi am eich gwaith efo'r achos yma - yn enwedig i Catrin a Christine sydd wedi supervisio'r rhan fwyaf o contacts. Mi nath eu hadroddiad trylwyr helpu gymaint pan oni'n paratoi'r gwaith llys! Mae'r ddwy wedi bod mor flexible efo'r trefniadau... "Dwi'n meddwl fase pawb yn Tîm Dolgellau'n cytuno efo fi - mi fasa ni ar goll heb gefnogaeth Christine a Catrin ym Meirionnydd a deni'n gwerthfawrogi nhw'n fawr iawn!"	Diolch	Gwasanaethau Cefnogol Meirionnydd
GC/4444-17	"I thought I would just email you to let you know that when I chaired XXXX review earlier this month XXXX shared with me that she is very happy with the service she has received from the Local Authority over the past 3 - 4 years. "XXXX has felt supported throughout her time caring for XXXX and apart from a few issues with contact she is very happy the service and has had a positive experience of working with all who have been involved with the family over the years."	Diolch	Tîm Maethu
GC/4448-17	"I would just like to thank you for everything. You have gone way and beyond for us as a family and we can't tell you how grateful we are to you. Your boss is very lucky to have you as a member of the team bechod you're amazing. Thank you x"	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4449-17	"Thank you for your help. It was a pleasure meeting you. You made us feel so relaxed and you're so down to earth. We are new to the area and you helped us settle in."	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4450-17	"Thank you for helping me through a difficult time. I've come out feeling much stronger, being able to contact services and asking for help."	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4451-17	"The past 6 weeks have been horrendous - I would not be alive without you supporting me"	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4507-17	"Thank you for being there for us, for understanding and for holding our family together."	Diolch	Tîm Trothwy Arfon
GC/4557-17	"I am writing to you about Sarah Owen (Social Worker). I have met Sarah many times and she has been helping my family through some very difficult times. I wanted you to know what a lovely lady she is. Sarah has gone above and beyond to help me, nothing has been too much trouble for her, she is honestly one of the most kindest, genuine, helpful ladies I have ever known. Sarah has never judged me and always had time to really listen to what I had to say. She is extremely knowing and always tried to help me with whatever I asked of her. I honestly cannot think enough good things to say about Sarah. She is a fantastic social worker and I will always be grateful to her."	Diolch	Tîm Plant Arfon

Adroddiad Blynyddol Cwynion a Cheisiadau Gwybodaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd 2017/2018

GC/4588-17	Mother and Maternal Grandmother spoke highly in regards to Jamie's (Jamie Haydon, Social Worker) intervention. They said that he had been very supportive, understanding and had shown them a great deal of empathy which they were clearly very thankful of."	Diolch	Tîm Plant Dwyfor
GC/4595-17	"Very grateful for the help I have received. It has helped myself and my children very much. "Gyda'n Gilydd helped us so much. Supported us as a family... provided amazing help and supported us through difficult time... service is excellent. Thank you."	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4599-18	Their experience of working with Gwynedd SSD had been very positive and they felt supported during a time when their experience of other agencies had been quite negative.	Diolch	Tîm Plant Arfon