

CYFARFOD	Cabinet
DYDDIAD Y CYFARFOD	18^{eg} o Orffennaf 2017
TEITL YR EITEM	Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2016-2017
PWRPAS	Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2016-17
AWDUR	Marian Parry Hughes
AELOD CABINET	Dilwyn Morgan

1. Cyflwyniad

- 1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 ddaeth i rym ar 1 Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwilir i ac ymdrinnir â chwynion o fewn y gwasanaeth. Caiff yr adroddiad ei gynhyrchu gan y Swyddogion Gofal Cwsmer ar ran Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 1.2 Diben yr adroddiad hwn yw darparu gwybodaeth ar y niferoedd a'r rhesymau dros y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ac i gynnwys datrysiad y rheiny gan y ddwy Adran - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ac Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Mae hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd.

2. Cyd-destun

- 2.1 Yn ystod Ebrill 2017, cafodd yr Uned Gofal Cwsmer a Gwybodaeth oddi fewn i'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ei dadfyddino yn dilyn ailstrwythuro. Cafodd y Swyddog Gofal Cwsmer ar gyfer yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ei symud o dan reolaeth yr Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd ac Iechyd Meddwl. Cafodd y Swyddog Gofal Cwsmer ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ei symud o dan reolaeth yr Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd.

Trwy gydol y flwyddyn y Swyddog Gofal Cwsmer sydd yn delio gyda cwynion. Er i'r Swyddogion gael eu lleoli oddi fewn i'r Gwasanaeth, mae'n bwysig nodi eu bod yn cael eu gweld yn annibynnol i sicrhau fod cwynion yn cael ei delio gyda'u hwy yn unol â'r Canllawiau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol.

3. Hwylustod y Drefn Gwyno

- 3.1 Pan mae person yn cysylltu â Swyddog Gofal Cwsmer mae'n ymwneud ag anfodlonrwydd â gwasanaeth yr Adran ac mae'r dewis i wneud cwyn yn ddewis olaf gan amlaf ganddynt. Mae'r Swyddog yn canolbwyntio ar sicrhau

hwylustod i'r Drefn Gwyno fel bod pobl yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawiad. I'r diben hwn, caiff gwybodaeth ynglŷn â'r drefn gwyno gryn gyhoedduswydd ac mae ar gael mewn amrywiaeth o fformatau e.e. taflenni, ar-lein a fersiwn "hawdd i'w ddarllen". Mae'r holl wybodaeth ar gael yn Gymraeg a Saesneg fel bod yr achwynydd yn medru dewis yr iaith sydd orau ganddo ef/ganddi hi. Mae trefniadau amgen megis braille neu ieithoedd eraill ar gael. Mae eiriolaeth neu gefnogaeth arall ar gael i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwyno fynd rhagddi. Mae taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddarau'n barhaus.

Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2016/2017			
	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm Cwynion
Ymholiadau a Chwyn Anffurfiol	1	31	32
Cam 1		12	12
Cam 2			
Ombwdsmon		1	1
Cwyn Corfforaethol		4	4

4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

- 4.1 Y nôd yw ymateb i bob cwyn gyda thegwch, didueddrwydd a pharch fel bod yr unigolyn yn hyderus y bydd ei gwyn yn derbyn ymdriniaeth broffesiynol a hynny mewn modd positif yn hytrach na negyddol. Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwyno fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu gŵyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gynghorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfonlonrwydd neu sydd angen ateb penodol i gwestiwn.
- 4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn gall rhaimaterion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen y Drefn Gwyno am fod dewis i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniac gorau i bawb.

TABL 1. Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a cderbyniwyd 2016-2017	
	<i>Plant a Chefnogi Teuluoedd</i>
<i>Cyfreithwyr</i>	2
<i>Ombwdsmon</i>	1
<i>Aelodau lleol</i>	8
<i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i>	3
<i>Defnyddwyr Gwasanaeth</i>	0
<i>Perthynas</i>	15
<i>Y Cyhoedd</i>	2
<i>Gofalwr Maeth</i>	0
<i>Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr</i>	1
<i>Ymgeiswyr Mannau Parcio Anabl</i>	0
<i>Siroedd eraill</i>	0
<i>Gweithiwr Cymdeithasol</i>	0

Comisiynydd Pobl Hŷn	0
Comisiynydd yr Iaith Gymraeg	0
Comisiynydd Gwybodaeth	0
Darparwr	0
Cyfanswm	32

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

- 5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys y gŵyn 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 yn y Drefn Gwyno.

Mae'n deg i'w ddweud fod tuedd clir dros y 3 mlynedd diwethaf, fod yr Adran Blant a Chefnogi Teuluoedd heb gael cwyn wedi ei uchafu i Gam 2. Mae hyn i lawr i broffesiynoldeb mae'r Rheolwyr Tîm ac Uwch Reolwyr yn ei ddangos wrth ddelio a 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 fod y Gweithiwr Cymdeithasol yn gallu parhau i gydweithio gyda'r teulu er lles y plenty/person ifanc.

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 ac ar ymdrin â materion yn gyflym ac effeithiol, mae'r angen i gyrraedd Cam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol o'r Drefn Gwyno er mwyn datrys anghydfod/anawsterau/materion wedi gostwng. Mewn cymhariaeth ac Awdurdodau Lleol eraill yng Ngogledd Cymru, rydym ar ddeall fod Gwynedd yn llwyddiannus wrth ddelio a chwynion yng Ngham 1, tra mae Awdurdodau eraill gyda chyfran uwch o gwynion yn parhau i Gam 2.
- 6.2 Os byddai achwynydd eisiau uchafu eu cwyn i Gam 2, bydd rhaid iddynt ddarparu cofnod llawn o'u cwyn ynghyd ac 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 annibynol sydd yn cael eu hadnabod fel Ymchwilydd Annibynol a Pherson Annibynol. Eu rôl ydi cyfarfod gyda'r achwynydd, cyfweld a staff perthnasol a darllen y ffeil gofal cymdeithasol. Yn dilyn hyn maent yn creu adroddiad o'r darganfyddiadau ynghyd ac unrhyw argymhellion i'r Adran. Mae fyny i'r Adran wedyn ymateb yn uniongyrchol i'r achwynydd am gynnwys yr adroddiad.

7. Cwyn wedi ei throsglwyddo i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

- 7.1 Os nad yw cwyn yn cael ei datrys yng Ngham 2 yna mae gan yr achwynydd hawl i gwyno i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru neu Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn dibynnu ar natur y gŵyn.
- 7.2 Cafwyd 1 ymholiad Ombwdsmon yn ystod 2016-17. Cysylltodd yr achwynydd a'r Ombwdsman gan eu bod yn anhapus gydag ymateb yr Adran ynghyd a'r penderfyniad i wrthod uchafu eu cwyn i Gam 2 o'r drefn gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol. Darparwyd esboniad llawn o'r sefyllfa ynghyd a dogfennaeth berthnasol i'r Ombwdsman am y gwyn. O ganlyniad, penderfynodd yr Ombwdsman yn erbyn ymchwilio i'r gwyn, cafodd hyn ei gadarnhau yn ei llythyr dyddiedig 28ain o Hydref 2016 a 31ain o Ionawr 2017. Felly cafodd y mater ei gau gan yr Adran.

Mae rhaid nodi er i'r achos gael ei gau yn 2016/17 mae'r matter wedi cael ei ail agor gan yr Ombwdsman a mi fydd y canlyniad yn cael ei nodi yn ein hadroddiad blynyddol 2017/18.

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2016-2017	
	<i>Plant a Chefnogi Teuluoedd</i>
<i>Cam 1</i>	12
<i>Cam 2</i>	0
<i>Ombwdsmon</i>	1
Cyfanswm	13

8. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudo

- 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 2016-2017						
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'i gydnabod o fewn 2 ddiwrnod</i>	<i>Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod</i>	<i>Penderfyniad wedi ei gyhoeddi pen 5 diwrnod</i>	<i>Amser ymateb wedi'i ymestyn</i>	<i>Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn</i>
12	0	12	11	11	1	10
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>
0	0		0			0

9. Trefn Gwyno Cyngor Gwynedd

- 9.1 Ymdrinnir â rhai materion sydd y tu hwnt i orchwyl Trefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd. Mae gwaith arall yr Adran yn rheswm am y cwynion hyn e.e. materion Tai. Dyma enghreifftiau o gwynion cyffredinol: - cymydog yn cwyno am y modd y mae darparwr gofal wedi parcio ei g/char; perchennog tŷ preifat yn gofyn am gyngor ar wres canolog a thrwsio boeler.
- 9.2 Yn ystod 2016/17 rydym wedi cytuno fod pob cwyn yn y dyfodol sydd yn cael e dderbyn gan y Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion, Iechyd a Llesiant a'r Swyddog Gofal Cwsmer Plant a Chefnogi Teuluoedd yn cael ei ddelio o dan y drefn Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn unig. Pwrpas y penderfyniad yma ydi i arbed unrhyw ddryswch i'r achwynydd. Felly yn ein hadroddiad 2017/18 ni fydd unrhyw gwynion wedi ei gofnodi o dan y Drefn Gwyno Gorfforaethol.

TABL 4 Trefn Gwyno Gorfforaethol - Cwynion a dderbyniwyd 2016-2017		
	<i>Plant a Chefnogi Teuluoedd</i>	Cyfanswm
	4	4
<i>Cam 1</i>		
<i>Cam 2</i>		
<i>Ombwdsmon</i>		
Cyfanswm	4	4

10. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau - gweler Atodiad 1

- 10.1 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 gynnig ganddynt.
- 10.2 **Tueddiadau Cwyno - Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd**

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

Mae yn natur swydd Gweithiwr Cymdeithasol fod tensiwn neu wrthdarogan deuluoedd. Mae rhaid i Weithiwr Cymdeithasol wneud penderfyniadau anodoc iawn, 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 wneud cwyr ffurfiol yn erbyn y Gweithiwr Cymdeithasol. Mae fyny i'r Rheolwr Tîm adnabod os oes sylfaen i'r gwyn a cheisio dod i ddatrysiaid cyn gynted â phosib er lles y plentyn/person ifanc.

Anhapus gyda Gweithiwr Cymdeithasol

Roedd sawl cwyn a dderbyniwyd dros y flwyddyn ddiwethaf wedi bod ynglŷn â'r Gweithiwr Cymdeithasol. Unigolion yn anhapus gyda phroffesiynoldeb, Gyda'u gweithrediadau a gyda phenderfyniadau'r Gweithiwr Cymdeithasol.

Nid oes thema glir, mae pob cwyn yn unigol i'r achos, ond mae'r achwynwyr yn glir mai cwyn am y Gweithiwr Cymdeithasol maent eisiau gwneud. Yn unc â'r Canllawiau Cwynion, mae'r Rheolwr Tîm yn trafod y gwyn gyda'r unigolyn mae'n glir fod y ffordd yma o ddelio a chwynion yn gweithio. Drwy drafodaeth mae'r Rheolwr Tîm yn gallu ymateb i faterion yn uniongyrchol ac mae' mwyafrif o achosion yn cael ei datrys dros y ffôn. Yn y mwyafrif o achosion mae'r gwyn yn deillio o gamddealltwriaeth a chamgyfathrebu. Unwaith mae materion wedi cael ei esbonion llawn mae'r achwynydd yn hapus i barhau weithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol er lles y plant

Achwynwyr a Disgwyliadau Rhiant

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

Yn amlwg mewn rhai achosion mae lle i'r Gwasanaeth wneud mwy os yr briodol. Ond mae'n anodd iawn dod i ddatrysiaid pan mae barn yn wahanol Mae'r Rheolwr Tîm ynghyd a'r Uwch Reolwyr yn gweithio gyda'r achwynydd ddeall y rhesymau tu ôl i'r penderfyniadau mae'r Gwasanaeth yn ei wneud ac yn rhoi cyfle i'r achwynydd ddatgan unrhyw bryderon ac ymateb i'r rhain y gorau posib.

Mae'n glir fod cyfathrebu yn bwysig, mae'r ffordd mae pethau yn cael ei esbonio i deuluoedd o'r cychwyn yn hanfodol i sicrhau eu bod yn deall pan mae'r Gwasanaeth yn gwneud yr hyn maent yn ei wneud, beth mae'r Gwasanaeth yn gallu ei gynnig a pam mewn rhai achosion nid oes modd cynnig unrhyw Wasanaeth o gwbl.

11. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth i Staff

- 11.1 Rhan bwysig o ddyletswydd Gofal Cwsmer yw darparu hyfforddiant i staff o ran y Drefn Gwyno fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw ynddo. Er mwyn sicrhau bod pob aelod o staff yn derbyn hyfforddiant bydd darpariaeth yn symud o'r sesiwn gweithdy traddodiadol i Fodiwl e-ddysgu. Dylai hyn hwyluso pethau a lleihau'r costau sy'n gysylltiedig â chynnal sesiynau traddodiadol. Mae Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion, Iechyd a Llesiant yn arwain ar y prosiect yma.

12. Dyletswyddau Eraill

- 12.1 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 swyddog sydd yn ymdrin â'r ceisiadau am wybodaeth yn treulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth yr ydym 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.
- 12.2 Rydym yn rhagweld fod niferoedd o geisiadau am wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data yn uwch yn ystod 2017/18 o gymharu â 2016/17. Y rheswm dros hyn yw fod y Gwasanaeth Eryl y Goron yn disgwyl fod yr Heddlu yn gwneud cais am wybodaeth gan Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer pob achos sydd yn ymwneud a phlentyn/person ifanc. Cafodd y polisi yma ei newid yn Hydref 2017.

TABL 5. Cais am wybodaeth yn ystod 2016-17	
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	69
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998	161

13. Mynegi Diolch - gweler Atodiad 2

- 13.1 Mae hefyd yn bwysig cydnabod a chofnodi'r diolchiadau sydd wedi eu derbyn gan ein defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd.

TABL 6. Mynegi Diolch yn ystod 2016-2017	71
---	-----------

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNIION A SYLWADAU YN YSTOD 2016/17

Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tîm	Deilliannau
Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd					
GC/3238-15	Nain eisiau gwneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei nai. Roedd ei nai wedi symud yn nol i fyw hefo'i dad, mi gafodd y penderfyniad yma ei wneud heb siarad gyda hi. Roedd yn teimlo fod sylwadau'r Gweithiwr Cymdeithasol yn annheg ac amhroffesiynol.	Perfformiad Staff	Cwyn Cam 1	Tîm Plant	Fe wnaeth y Rheolwr Tîm gysylltu gyda'r Nain i drafod y gwyn. Garfod y Tad gyda Chyfrifoldeb Rhiant a bod y plentyn wedi gofyn i symud nôl at Dad, yr unig beth all y Gwasanaeth wneud oedd cynghori'r nain gysylltu gyda chyfreithiwr os nad oedd yn hapus gyda'r sefyllfa. Nid oedd gan yr Adran unrhyw bryderon am y plentyn yn byw gyda'r tad. Fe wnaeth yr Uwch Reolwr Gweithredol hefyd siarad gyda'r Nain dros y ffon, ac ail adrodd y cyngor a roddir. Cafodd hyn ei gadarnhau drwy llythyr ac mi gafodd y gwyn ei gau.
GC/3264-15	Mam yn anhapus gyda chynghor gan Weithiwr Cymdeithasol ynglŷn â'r plenty yn cael cyswllt gyda'r tad. Nid oedd y fam yn hapus fod yr Adran yn rhan o'u bywydau, roedd yn credu fod sawl adroddiad yn anghywir, a bod camddealltwriaeth wedi bod am gwrs rhiantu.	Perfformiad Staff Materion Cyswllt Diffyg Cyfathrebu	Cwyn Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Rheolwr Gwasanaeth Derwen wedi cysylltu gyda'r fam dwywaith i drafod y materion o fewn y llythyr. Esboniad llawn o'r sefyllfa wedi ei roi i'r fam, roedd yn glir fod camddealltwriaeth wedi bod. Anfonwyd llythyr i gadarnhau'r hyn a drafodwyd gan yr Uwch Reolwr Gweithredol - Adnoddau ac fe gafodd y gwyn ei gau.
GC/3265-15	Mam eisiau gwneud cwyn, roedd trefniant iddi gael cyswllt gyda'i merch Dydd Sadwrn. Nid oedd wedi clywed dim, ac eisiau gwneud cynlluniau. Fe wnaeth ddarganfod fod y Gweithiwr Cymdeithasol ar ei gwyliau. Cafodd wybod nid oedd ei merch eisiau cyswllt. Nid oedd yn hapus fod y Gweithiwr Cymdeithasol heb gysylltu â hi'n gynharach a hefyd yn anhapus fod y cyswllt ddim yn mynd yn ei flaen.	Materion Cyswllt	Cwyn Cam 1	Tîm Plant	Cysylltodd y Rheolwr Tîm gyda'r fam sawl gwaith, heb lwyddiant. Llwyddodd y Gweithiwr Cymdeithasol gael gafael ar y fam, esboniodd y rhesymau pan fod cyswllt wedi ei ganslo, gan fod y ferch wedi penderfynu nad oedd eisiau cyswllt gyda'r fam. Cytunwyd y byddai'r Gweithiwr Cymdeithasol yn trafod materion cyswllt yn bellach gyda'r ferch ac adnabod ei theimladau a'i dymuniadau. Roedd yn hapus gyda'r sgwrs, ac nid oedd eisiau parhau gyda'r gwyn ymhellach. Cafodd y mater ei gau.
GC/3317-15	Mam heb dderbyn gwadd i Adolygiad Plentyn mewn Gofal ei merch	Adolygiadau	Cwyn Cam 1	Tîm Adolygiadau	Cysylltodd yr Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd sawl gwaith i drafod gyda'r fam, ac ysgrifennwyd ati ddwywaith ynglŷn â'i chwyn. Cytunwyd y byddai cyfarfod yn cael ei drefnu rhwng y fam a'r gwasanaeth a chyfarfod rhwng y fam a'r Swyddog Adolygiadau Annibynnol i drafod achos ei merch. Cafodd y mater ei ddatrys

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNIION A SYLWADAU YN YSTOD 2016/17

					drwy drafodaeth a chafodd y mater ei gau.
GC/3363-15	Tad yn anhapus fod enw ei ferch wedi cael ei roi ar y Gofrestr Amddiffyn Plant heb i neb gwrdd â hi. Teimlo fod staff a oedd yn gweithio gyda'i fab sydd yn y carchar hefo syniadau cudd.	Perfformiad Staff Cyfathrebu	Cwyn Cam 1	Gwasanaeth Cyfiawnder leuenctid	Rheolwr Gwasanaeth Cyfiawnder leuenctid wedi siarad gyda'r achwynydd ac ysgrifennu ato ddwywaith. Cynhaliwyd cyfarfod hefyd rhwng pob unigolyn sydd yn gweithio gyda'i fab er mwyn i'r tad ddeall role a chyfrifoldebau pawb. Esboniwyd ymhellach y rheswm dros roi enw ei ferch ar y gofrestr amddiffyn plant yn ystod y cyfarfod. Roedd yr achwynydd yn ddiolchgar ac yn teimlo fod y cyfarfod wedi bod yn help mawr. Cafodd y mater ei ddatrys drwy drafodaeth a gafodd y gwyn ei gau.
GC/3444-15	Mam eisiau cwyno am Weithiwr Cymdeithasol. Roedd y fam yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi gwneud ei meddwl i fyny lle byddai'r plant yn byw, roedd yn teimlo mai dim ond un camgymeriad roedd wedi ei wneud ac eisiau hyn gael ei gysidro.	Perfformiad Staff	Cwyn Cam 1	Tîm Plant	Rheolwr Tîm Arfon wedi ffonio'r fam i drafod y gwyn. Esboniodd y Rheolwr Tîm mai penderfyniad y Llys oedd lle'r oedd y plant yn byw ac nid penderfyniad y Gweithiwr Cymdeithasol. Mae rhaid i'r Gweithiwr Cymdeithasol ddilyn cyfarwyddiadau'r Llys. Cynghorodd y Rheolwr Tîm y fam i siarad gyda'i chyfreithiwr os nad oedd yn hapus gyda phenderfyniad y Llys. Cadarnhawyd y drafodaeth drwy llythyr gan yr Uwch Rheolwr Gweithredol. Cafodd y mater ei ddatrys drwy drafodaeth a gafodd y gwyn ei gau.
GC/3460-15	Mam eisiau newid Gweithiwr Cymdeithasol, nid yw'n teimlo fod y Gweithiwr wedi gwrandao arni yn dilyn digwyddiad bach yn feithrinfa ei merch.	Perfformiad Staff	Cwyn Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Ffoniodd Rheolwr Gwasanaeth Derwen yr achwynydd i drafod ei chwyn. Daeth yn amlwg yn ystod y drafodaeth fod llond ty o fobl yn cartref yr achwynydd yn ystod ymweliad yr Gweithiwr Cymdeithasol ac felly nid oedd y Gweithiwr yn teimlo ei fod yn briodol trafod materion o flaen eraill. Cytunodd yr achwynydd ac deallodd felly pan fod y Gweithiwr Cymdeithasol heb drafod popeth yn llawn gyda hi. Cytunwyd y byddai'r Gweithiwr Cymdeithasol yn ymweld eto i drafod y diwyddiad yn llawn, roedd yr achwynydd yn hapus gyda hyn. Cadarnhawyd hyn drwy llythyr gan y Rheolwr Gwasanaeth Derwen, roedd yr achwynydd yn hapus gyda'r canlyniad. Cafodd y gwyn ei gau.
GC/3541-16	Plant wedi cael ei rhoi mewn gofal maeth, mam yn dweud fod y Gwasanaeth wedi gado y byddai'r gofalwyr maeth yn rhoi diweddariad iddi o sut mae'r plant dros y penwythnos. Heb glywed dim.	Cyfathrebu	Cwyn Cam 1	Tîm Plant	Fe wnaeth yr Uwch Weithiwr Cymdeithasol ymweld â'r unigolyn a thrafod y materion yn llawn. Yn ystod y sgwrs datgelodd yr achwynydd nad oedd eisiau parhau gyda'r gwyn. Anfonwyd llythyr yn cadarnhau hyn a gafodd y gwyn ei gau.

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2016/17

Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Uned / Tim
GC/3108-15	'I feel as if I've been listened to and supported when I had no help at all'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3109-15	'The service has helped develop my confidence, especially with the kids. I've learnt more about parenting and I've had ideas about what to do with the kids. Having the play worker has helped us do more together'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3110-15	'Thank you for all your help with me and A. It's been amazing. I'm loving my job and she's settled at the after school club.'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3113-15	'Excellent work undertaken by the Social Worker' (Judge noted in Court)	Diolch	Tim Plant Arfon
GC/3296-15	'I'm grateful for the reassurance, the advice and support from Gyda'n Gilydd. The meeting with the school was good. It was great support for me as XX wouldn't listen to me when I said that his exams and school work are important and that he is able to do well. I came out of the meeting realizing that it's not just me, and I had other people to back me up as he can be quite nasty with me. I feel stronger and more able to ask for help or look for information.'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3302-15	'Diolch o galon i chdi am pob dim wti yn gwneud i ni!'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3306-15	'XXXXXX has telephoned to thank you for everything you have done for XXXX. She said she has thanked Heledd in person for her exceptional work. She also thanked admin for their courtesy in dealing with all her calls.'	Diolch	Tim Plant Meirionnydd
GC/3308-15	'The supervision we receive from the Fostering Team is second to none, we have had an extremely stressful and upsetting time in the past few months and Stevie Thomas has always been available for advice or a visit if needed. Her advice and reassurance recently has helped us cope with a difficult situation that has on occasion has us question XXXXX placement with us.'	Diolch	Tim Maethu
GC/3309-15	'Throughout our whole experience of fostering, Mari Thomas and her team have been amazing. The support and commitment and care they show in helping families and guiding them every step of the way is essential and our experience has been an A1 performance. We'd like to thank you all from the bottom of our hearts. You all do an amazing job.'	Diolch	Tim Maethu
GC/3310-15	'Roedd XXXX yn gadael y lleoliad ddoe ac roedd XXXX yn trafod efo fi faint o gefnogaeth mae hi wedi ei gael gan chdi yn unigol! Roedd hi yn brolio'r gefnogaeth a dweud y bysa hi ddim wedi gallu ymdopi efo lleoliad XXXX heb y gefnogaeth yma!!! Da iawn chdi Bethan, amlwg wedi gwneud perthynas da efo XXXX.'	Diolch	Tim Maethu

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2016/17

GC/3487-16	'Hi Iona, I just wanted to say "Thank you" for the support we have had from Derwen over the school holidays, it has made all the difference. Could you pass on our thanks to Mark and the support workers, as well as all the staff at the Celebrating families' days. I hope this type of event continues in future holidays as everyone seemed to have such a good time.'	Diolch	Gwasanaeth Derwen
GC/3488-16	'Newydd weld mam XXXX a mynegodd ei bod yn ddiolchgar iawn fod XXXX wedi cael ymuno yn y grwpiau am y tro cyntaf eleni. Mi oedd wedi mwynhau yn arw ac yn dod adref gyda gwen fawr ar ei wyneb.'	Diolch	Gwasanaeth Derwen
GC/3489-16	'I can't thank you enough for what you have done and doing for my family, you are the only one who has never let us down and you are always there. We really appreciate it- your fab, thank you'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3503-16	'I get on well with my social worker and I'm happy with her support, she is a great help if I have any issues'.	Diolch	Tim Maethu
GC/3505-16	'Always there when needed, and willing to help with various task. Always friendly and easy to approach'	Diolch	Tim Maethu
GC/3506-16	'Our worker has been great from day one, and always welcome in our home, she has been a great support and willing to give advice and praise at any time. She will contact me asap if I have called and have always kept me informed of any change.'	Diolch	Tim Maethu
GC/3509-16	'Annwyl Tîm Maethu, Nodyn byr i ddiolch o galon i chi am y diwrnod o hwyl a gawsom yn Gelli Gyffwrdd fis diwethaf. Er i ni gyrraedd yn hwyr a gadael yn brydlon er mwyn gwyllo'r gêm roedd hi'n ddiwrnod arbennig iawn, a phob un ohonom wedi mwynhau'n fawr iawn. Rydym yn gwerthfawrogi'r gwaith caled ac anodd rydych chi'n ei wneud fel tîm ac roedd hi'n fendigedig gweld chithau'n diolch i'r teuluoedd maeth, FFANTASTIG! Diolch'	Diolch	Tim Maethu
GC/3512-16	'Dear Heidi, Congratulations on your great work, it is nice to be appreciated sometimes. I see Dafydd has also emailed you thanking you for your support recently, acknowledging the difficult time in covering shifts. I have no doubt your experience of working for Tim Nos as well as your expert knowledge via your day role, makes you such a critical asset for the team. We are so very lucky. We both appreciate this.'	Diolch	Tim Plant Arfon
GC/3751-16	'Hi Non, XXXX is fab at the mo, we had a great Christmas over in France with my family and XXXX. XXXX was a star, he coped with all the changes, flying and	Diolch	Gwasanaeth Derwen

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2016/17

	different food brilliantly. We can't believe he is 18 in a couple of weeks. We're having a party at the Bae Abermaw hotel. We would like to invite you and any other of the team who have worked with XXXX. We very much appreciate all the work you have done for XXXX and us as a family. The person centred approach has worked so well, it was so refereshing when you started working with XXXX. You have a lovely gentle, calming but no nonsense approach, thank you so much. We will miss you!		
GC/3755-16	'Jyst eisio deud diolch am pob dim Sian, dacha Gwion di mynd above and beyond i fi a XXXXa mae'n golygu lot i ni, felly diolch o'n calon, dolig llawen a wala ni chi yn y new year'	Diolch	Tim Trothwy
GC/3108-15	'I feel as if I've been listened to and supported when I had no help at all'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3109-15	'The service has helped develop my confidence, especially with the kids. I've learnt more about parenting and I've had ideas about what to do with the kids. Having the play worker has helped us do more together'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3110-15	'Thank you for all your help with me and A. It's been amazing. I'm loving my job and she's settled at the after school club.'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3113-15	'Excellent work undertaken by the Social Worker' (Judge noted in Court)	Diolch	Tim Plant Arfon
GC/3296-15	'I'm grateful for the reassurance, the advice and support from Gyda'n Gilydd. The meeting with the school was good. It was great support for me as XX wouldn't listen to me when I said that his exams and school work are important and that he is able to do well. I came out of the meeting realizing that it's not just me, and I had other people to back me up as he can be quite nasty with me. I feel stronger and more able to ask for help or look for information.'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3302-15	'Diolch o galon i chdi am pob dim wti yn gwneud i ni!'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3306-15	'XXXXXX has telephoned to thank you for everything you have done for XXXX. She said she has thanked Heledd in person for her exceptional work. She also thanked admin for their courtesy in dealing with all her calls.'	Diolch	Tim Plant Meirionnydd
GC/3308-15	'The supervision we receive from the Fostering Team is second to none, we have had an extremely stressful and upsetting time in the past few months and Stevie Thomas has always been available for advice or a visit if needed. Her advice and reassurance recently has helped us cope with a difficult situation that has on occasion has us question XXXXX placement with us.'	Diolch	Tim Maethu

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2016/17

GC/3309-15	'Throughout our whole experience of fostering, Mari Thomas and her team have been amazing. The support and commitment and care they show in helping families and guiding them every step of the way is essential and our experience has been an A1 performance. We'd like to thank you all from the bottom of our hearts. You all do an amazing job.'	Diolch	Tim Maethu
GC/3310-15	'Roedd XXXX yn gadael y lleoliad ddoe ac roedd XXXX yn trafod efo fi faint o gefnogaeth mae hi wedi ei gael gan chdi yn unigol! Roedd hi yn brolio'r gefnogaeth a dweud y bysa hi ddim wedi gallu ymdopi efo lleoliad XXXX heb y gefnogaeth yma!!! Da iawn chdi Bethan, amlwg wedi gwneud perthynas da efo XXXX.'	Diolch	Tim Maethu
GC/3487-16	'Hi Iona, I just wanted to say "Thank you" for the support we have had from Derwen over the school holidays, it has made all the difference. Could you pass on our thanks to Mark and the support workers, as well as all the staff at the Celebrating families' days. I hope this type of event continues in future holidays as everyone seemed to have such a good time.'	Diolch	Gwasanaeth Derwen
GC/3488-16	'Newydd weld mam XXXX a mynegodd ei bod yn ddiolchgar iawn fod XXXX wedi cael ymuno yn y grwpiau am y tro cyntaf eleni. Mi oedd wedi mwynhau yn arw ac yn dod adref gyda gwen fawr ar ei wyneb.'	Diolch	Gwasanaeth Derwen
GC/3489-16	'I can't thank you enough for what you have done and doing for my family, you are the only one who has never let us down and you are always there. We really appreciate it- your fab, thank you'	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/3503-16	'I get on well with my social worker and I'm happy with her support, she is a great help if I have any issues'.	Diolch	Tim Maethu
GC/3505-16	'Always there when needed, and willing to help with various task. Always friendly and easy to approach'	Diolch	Tim Maethu
GC/3506-16	'Our worker has been great from day one, and always welcome in our home, she has been a great support and willing to give advice and praise at any time. She will contact me asap if I have called and have always kept me informed of any change.'	Diolch	Tim Maethu
GC/3509-16	'Annwyl Tîm Maethu, Nodyn byr i ddiolch o galon i chi am y diwrnod o hwyl a gawsom yn Gelli Gyffwrdd fis diwethaf. Er i ni gyrraedd yn hwyr a gadael yn brydlon er mwyn gwyllo'r gêm roedd hi'n ddiwrnod arbennig iawn, a phob un ohonom wedi mwynhau'n fawr iawn. Rydym yn gwerthfawrogi'r gwaith caled ac anodd rydych chi'n ei wneud fel tîm ac roedd hi'n fendigedig gweld chithau'n	Diolch	Tim Maethu

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2016/17

	diolch i'r teuluoedd maeth, FFANTASTIG! Diolch'		
GC/3512-16	'Dear Heidi, Congratulations on your great work, it is nice to be appreciated sometimes. I see Dafydd has also emailed you thanking you for your support recently, acknowledging the difficult time in covering shifts. I have no doubt your experience of working for Tim Nos as well as your expert knowledge via your day role, makes you such a critical asset for the team. We are so very lucky. We both appreciate this.'	Diolch	Rheolwr Tim Plant Arfon
GC/3751-16	'Hi Non, XXXX is fab at the mo, we had a great Christmas over in France with my family and XXXX. XXXX was a star, he coped with all the changes, flying and different food brilliantly. We can't believe he is 18 in a couple of weeks. We're having a party at the Bae Abermaw hotel. We would like to invite you and any other of the team who have worked with XXXX. We very much appreciate all the work you have done for XXXX and us as a family. The person centred approach has worked so well, it was so refereshing when you started working with XXXX. You have a lovely gentle, calming but no nonsense approach, thank you so much. We will miss you!	Diolch	Gwasanaeth Derwen
GC/3755-16	'Jyst eisio deud diolch am pob dim Sian, dacha Gwion di mynd above and beyond i fi a XXXXa mae'n golygu lot i ni, felly diolch o'n calon, dolig llawen a wala ni chi yn y new year'	Diolch	Tim Trothwy