

# Datgan Pryderon Canllaw Ymarfer Cwynion



Mae copïau pellach o'r arweinyfr ymarfer hwn – a rhai yn yr un gyfres yn delio â Datgelu Camarfer ac Eiriolaeth – ar gael oddi wrth:

Comisiynydd Plant Cymru

Tŷ Ystumllwynarth  
Llys Siarter  
Phoenix Way  
Llansamlet  
Abertawe  
SA7 9FS  
Ffôn: 01792 765600  
Ffacs: 01792 765601

Plas Penrhos  
Oak Drive  
Bae Colwyn  
Conwy  
LL29 7YW

Ffôn: 01492 523333  
Ffacs: 01492 523336

E-bost cyffredinol: [post@complantcymru.org.uk](mailto:post@complantcymru.org.uk)  
Gwefan: [www.complantcymru.org.uk](http://www.complantcymru.org.uk)

Cyhoeddir gan: Comisiynydd Plant Cymru, 2004  
I

## **Rhagarweiniad**

Nod yr Arweinyfr Ymarfer hwn yw lledaenu gwybodaeth a dealltwriaeth a enillwyd yn ystod proses yr Adolygiad a gyflawnwyd gan Gomisiynydd Plant Cymru o weithrediad gweithdrefnau cwyno a chyflwyno sylwadau, gweithdrefnau datgelu camarfer a'r trefniadau ar gyfer darparu gwasanaethau eiriolaeth i blant o fewn adrannau gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yng Nghymru. Mae hefyd yn nodi arferion, dogfennau a gweithdrefnau gan awdurdodau lleol a fyddai, yn ein barn ni, o fudd i'w rhannu.

Cyhoeddwyd yr adroddiad ar yr adolygiad – *Datgan Pryderon* – yn Chwefror 2003 a hwnnw'n cynnwys 25 o argymhellion ynghylch cwynion a chyflwyno sylwadau gan blant a phobl ifanc. Bydd gweithrediad yr argymhellion hyn yn galluogi ac yn cefnogi plant a phobl ifanc ymhellach i ddatgan eu pryderon, ofnau neu boen meddwl tra'n gwbl ffyddiog y byddant yn derbyn gwrandawriad ac yn cael eu cymryd o ddifrif. Bydd hyn yn cyfrannu at eu diogelwch a'u lles.

Gobeithiwn y bydd awdurdodau lleol sydd am ddiwygio eu polisiau presennol yng ngoleuni'r argymhellion yn *Datgan Pryderon* yn cael budd o'r arweinyfr hwn.

## Astudiaeth Achos

### Cefndir

Mae Siân yn 14 oed ac wedi bod yn destun gorchymyn gofal ers iddi fod yn 9 oed. Mae wedi bod yn byw gyda'i gofalywyr maeth presennol, John a Beth, ers bron i 2 flynedd. Yr oedd wedi bod yn byw o'r blaen gyda dau gwpl maeth arall. Mae ei hanner brawd a chwaer iau, Daniel (12) a Rebecca (9) yn byw gyda theulu maeth arall tua 10 milltir i ffwrdd ac mae Siân yn cadw mewn cysylltiad agos hefo nhw, yn ogystal â chyda rhai aelodau o'i theulu. Nid yw rhieni Siân yn gallu gofalu am y plant ar hyn o bryd nac yn y dyfodol.

Mae gan Siân anawsterau dysgu cymedrol. Yn y misoedd diwethaf mae wedi setlo'n dda gyda John a Beth, ac yn dechrau gwneud yn well yn yr ysgol. Mae ganddi ddau ffrind da, Katie a Gareth, ac mae hyn wedi gwneud gwahaniaeth aruthrol i'w hagwedd at fywyd.

Ddeuddeg mis yn ôl, daeth modryb Siân ar ochr ei thad ymlaen a chynnig rhoi cartref parhaol iddi. Cymerodd y Gwasanaethau Cymdeithasol y cynnig hwn o ddifrif a dechreuwyd ar y broses o'i chymeradwyo fel gofalwraig maeth. Ar y dechrau, yr oedd Siân'n teimlo'n eithaf cadarnhaol am hyn gan ei bod yn tynnu ymlaen yn eithaf da gyda'i modryb. Fodd bynnag, mae ei modryb yn byw 30 milltir i ffwrdd ac, erbyn hyn, mae Siân'n teimlo'n gyffyrddus gyda John a Beth ac yn gwerthfawrogi agosrwydd a'r cysylltiad a gaiff gyda'i brawd a'i chwaer. Mae Siân wedi egluro ei newid meddwl i'w gweithiwr cymdeithasol, Karen, ond yn teimlo'n rhwystredig nad ydyw'n gwrandao ar ei dymuniadau. Mae am gael mwy o gysylltiad gyda'i modryb a'r teulu ond mae eisiau aros gyda John, Beth a'r plant.

Yn y cyfarfod Plentyn sy'n Derbyn Gofal, rhoddir gwybod i Siân a'i gofalywyr maeth bod y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi cymeradwyo modryb Siân fel gofalwraig maeth a'u bod o'r farn mai byw gyda'i modryb yw'r opsiwn hirdymor gorau i Siân. Mae Siân yn teimlo'n ddig ac yn ypset iawn am hyn ac wedi dweud wrth ei gofalywyr maeth ei bod yn teimlo nad yw ei gweithiwr cymdeithasol wedi ystyried ei dymuniadau a'i barn hi o gwbl. Yr oedd yn awyddus iawn i gadw'r cysylltiad gyda'i brawd a'i chwaer. Ceisiodd ei gofalywyr maeth ei chysuro trwy ddweud y bydden nhw yn parhau i'w chefnogi. Mae Siân'n dweud ei bod am gwyno am y penderfyniad y mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol wedi'i wneud ynghylch ei bywyd.

### A fydd Siân'n gallu gwneud cwyn?

Yn ôl *Datgan Pryderon*, mae gan awdurdodau lleol gryn ffordd i fynd cyn gallu cwrdd â her y Ddeddf Plant a sicrhau bod y weithdrefn gwyno yn cael ei "deall a'i derbyn" gan blant a

phobl ifanc (Deddf Plant 1989, Canllawiau a Rheoliadau, Cyfrol 3, Pennod 10, paragraff 10.4). Yn ogystal, mae plant a phobl ifanc yn dweud wrthym eu bod angen teimlo y bydd unrhyw ddatganiad o bryder neu ofn a wneir ganddynt yn cael ei gymryd o ddifrif. Maen nhw angen teimlo'n hyderus y bydd eu dymuniadau a'u barn yn cael eu hystyried a'u dwyn i ystyriaeth pan fydd penderfyniadau'n cael eu gwneud amdanynt.

Mae darparu gwybodaeth mewn modd rhyngweithiol sy'n dangos yn glir i bobl ifanc bod cwynion yn gallu, ac yn aml yn arwain at newid yn un ffordd o annog plant a phobl ifanc i fod â ffydd yn y broses gwyno.

Nes ymlaen y noson honno, eisteddodd John i lawr hefo Siân a'i chael i siarad am yr hyn oedd ei eisiau. Dywedodd Siân ei bod yn wirioneddol eisiau aros hefo nhw. Cytunodd John i helpu Siân wneud cwyn ffurfiol i'r gwasanaethau cymdeithasol yn cwyno nad oedd ei dymuniadau a'i barn yn cael eu cynrychioli, ac felly, nad oeddent yn derbyn ystyriaeth.

Mae *Datgan Pryderon* yn adlewyrchu'r amwysedd y gall gofalwyr maeth ei deimlo ynghylch bod yn rhan o gefnogi person ifanc trwy'r broses gwyno. O gofio bod y rhan fwyaf o blant a phobl ifanc sy'n derbyn llety yn byw gyda gofalwyr maeth, mae'n hanfodol bwysig bod gofalwyr maeth, ynghyd â'r holl aelodau eraill o staff, yn derbyn gwybodaeth, cefnogaeth a hyfforddiant ar y broses gwyno. Yn yr achos enghreifftiol hwn, mae Siân yn ffodus bod ei gofalwyr maeth yn teimlo'n hyderus am ei chefnogi i ddefnyddio'r drefn gwyno.

### Enghreifftiau Ymarfer

Mae gan Fro Morgannwg strategaeth gynhwysfawr ar gyfer hysbysu eu staff i gyd, yn ogystal ag aelodau etholedig, ynghylch y broses gwyno. Yn bwysig, cyfeiriwyd yn benodol at ofalwyr maeth pan soniwyd fod gwybodaeth am y weithdrefn gwyno newydd yn cael ei dosbarthu i ofalwyr maeth trwy:

“ . . . gylchlythyr rheolaidd ac mewn cyflwyniad i'w roi gan y Swyddog Cwynion Plant yn eu cyfarfod fforwm yn yr Hydref. Mae'r Fro yn ddiweddar wedi darparu Cyfrifiaduron Personol i'w holl ofalwyr maeth. Yn ystod y cam datblygu nesaf, bydd gofalwyr maeth hefyd yn derbyn mynediad at e-bost. Bydd hyn yn golygu y bydd yr holl systemau cefnogi a gwybodaeth sydd ar gael ar fewnwyd y Cyngor ar gael i ofalwyr maeth”.

Disgrifiodd Castell Nedd Port Talbot eu proses o hysbysu staff o fewn yr awdurdod, gyda mewnbwn gan y Swyddog Cwynion i'r Hyfforddiant Cynefino a roddwyd i bob aelod newydd o staff, sy'n amlwg yn rhan bwysig o godi ymwybyddiaeth ymhlith staff.

Mae'r Swyddog hefyd yn ymweld â'r Timau Gofal Plant i godi proffil y broses gwyno a'r Swyddog Cwynion.

Fel rhan o'u pecyn gwybodaeth gofal maeth, mae gan John a Beth gopi o'r daflen gwyno, ac maen nhw'n ceisio mynd trwy'r daflen hefo Siân er eu bod yn ymwybodol iawn o sensitifrwydd Siân ynghylch ei sgiliau darllen ac ysgrifennu gwan. Mae'r daflen yn 6 tudalen o hyd ac nid oes unrhyw luniau. Mae'n ffurfiol iawn ac mae'r tri ohonynt yn cael cryn drafferth i ddeall i broses.

Rhaid i blant a phobl ifanc allu cael gafael yn hawdd, a gallu gwneud synnwyr, o'r broses gwyno. Ymddengys bod y rhan fwyaf o wasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol wedi dibynnu'n bennaf ar daflen a/neu bosteri i dynnu sylw at ac i egluro'r weithdrefn gwyno, gyda'r rhan fwyaf yn cydnabod pwysigrwydd cynnwys plant a phobl ifanc wrth ddylunio'r deunyddiau.

Mae ymgynghori ar faterion ehangach y broses gwyno'n gyffredinol yn brin, ond mae rhai enghreifftiau cadarnhaol.

### Enghreifftiau Ymarfer

Yr oedd Gwynedd yn cyflogi gweithiwr i ymgynghori'n benodol gyda grwpiau o bobl ifanc sy'n "derbyn gofal" i drafod y broses gwyno. Cafodd eu sylwadau eu cynnwys yn y Cynllun Gwasanaethau Plant gan arwain at newidiadau i rôl y Swyddog Cwynion.

Penderfynodd Caerffili gynnal arolwg o blant a phobl ifanc oedd wedi defnyddio'r broses gwyno.

Mae Rhondda Cynon Taf wedi ailgynllunio eu taflen gwyno ar ôl proses ymgynghori gyda phobl ifanc oedd ar eu "Fforwm Plant sy'n Derbyn Gofal".

Mae cyflwyno gwybodaeth am y drefn gwyno mewn ffyrdd mwy amrywiol, plentyn-ganolog a chreadigol yn her a dim ond rhai awdurdodau yng Nghymru sydd wedi dechrau ymateb iddi.

## Enghraifft Ymarfer

Cyfeiriodd Abertawe at fod y wybodaeth ar gael i blant a phobl ifanc ar dâp fideo yn ogystal â thrwy daflenni/posteri.

Fel a bwysleisir yn *Datgan Pryderon*, mae'r Comisiynydd Plant yn bryderus bod cyn lleied o awdurdodau wedi gwneud trefniadau arbennig i sicrhau bod grwpiau ymylol o bobl ifanc, neu bobl ifanc sy'n anodd eu cyrraedd, e.e. gydag anawsterau dysgu fel Siân, anabledd corfforol, sy'n dod o leiafrifoedd ethnig neu deuluoedd teithiol, neu sy'n blant ifanc iawn, yn gallu cael gafael yn hawdd ar y weithdrefn gwyno.

Mae hyn yn fater sydd angen rhoi sylw iddo ar frys trwy ymgynghori gyda phlant, pobl ifanc a grwpiau sy'n arbenigol yn y meysydd hyn. Byddai gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn elwa o rannu syniadau ac arbenigedd gyda'i gilydd.

Mae John a Beth yn penderfynu rhoi rhywfaint o amser i Siân feddwl pethau trwodd. Mae Karen, ei gweithiwr cymdeithasol, wedi bod mewn cysylltiad i drefnu amser i Siân a hithau fynd draw i gyfarfod ei modryb a'i theulu. Wythnos yn ddiweddarach mae Siân'n dod gartref ar ôl bod yn gweld Dan a Becky (ei brawd a'i chwaer), mae hi'n dawel iawn ac yn ypsset. Mae'n dechrau beichio crïo ac yn egluro wrth Beth ei bod yn poeni am y sefyllfa.

Y noson honno, ar ôl siarad mwy hefo Beth, mae Siân'n penderfynu ei bod am fynd ymlaen gyda'i chwyn. Mae Beth yn rhoi rhif ffôn y Swyddog Cwynion Plant iddi ac yn ei hannog i godi'r ffôn y funud honno. Mae'n ymwybodol bod Siân dan straen mawr ac, os na fydd rhywbeth yn cael ei wneud, y gallai Siân wneud rhywbeth gwirion ac yn rhedeg i ffwrdd. Mae wedi gwneud hyn yn y gorffennol pan oedd pethau'n anodd.

Mae'r ffôn yn canu a chanu ac, yn y diwedd, mae Siân'n clywed neges wedi'i recordio. Mae'n swnio'n aneglur ac yn gleciog ond, ar ôl yr ail ymdrech, mae Siân'n deall y gall adael neges ond nid yw'n cael gwybod at bwy fydd y neges yn mynd na beth fydd yn digwydd nesaf. Mae'n gyndyn o fynd â'r mater ymhellach. Mae Beth yn ei pherswadio i ddal ati ac, ar yr ymdrech gyntaf, mae'r peiriant yn diffodd cyn i Siân orffen ei neges. Mae'n cymryd tair ymdrech gan Beth a Siân i adael neges y maen nhw'n hapus hefo. Ar y diwedd, mae Siân'n teimlo nad oedd neb yno i wrando arni, ac na fydd unrhyw beth yn digwydd.

Mae sefyllfa Siân yn y fan hyn yn rhoi rhywfaint o arwydd o'r pwysau y gall plentyn neu berson ifanc fod o tanynt wrth ddelio gyda sefyllfa y gallai ef neu hi fod yn anhapus â hi.

Mae *Adroddiad Waterhouse* yn gofyn bod gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn sicrhau bod rhywbeth allai fod yn gam anodd iawn, h.y. codi'r ffôn a gwneud cwyn, yn cael ei wneud mor hawdd â phosibl i blentyn neu berson ifanc. Mae angen rhoi mwy o feddwl i'r ymateb y bydd plentyn fel Siân, sy'n poeni'n arw ac yn ofidus iawn, yn ei dderbyn pan wneir galwad o'r fath.



### Enghreifftiau Ymarfer

Yn ychwanegol at yr ymarfer disgwylidig o hysbysu plant a phobl ifanc bod ganddynt hawl i gwyno (a sut i gael gafael ar y broses gwyno) trwy Becynnau Gwybodaeth i Blant sy'n Derbyngofal, taflenni gwybodaeth yn sôn am Wasanaethau Eiriolaeth ac ati, mae Sir Fynwy wedi sicrhau bod pob plentyn neu berson ifanc sy'n derbyn gofal yn cael ymweliad i egluro'r broses iddynt:

“Maen nhw wedi derbyn cerdyn wedi'i lamineiddio gyda rhif ffôn di-dâl arno a llyfryn yn egluro'r broses. Mae'r Swyddog Cwynion yn cysylltu'n bersonol gyda phob person ifanc sy'n dechrau derbyn gofal o fewn 1 mis lle bo hynny'n bosibl. Mae'r Swyddog Cwynion@@ hefyd yn cwrdd â grwp o bobl ifanc sy'n derbyn gofal sy'n cyfarfod yn fisol”.

Mae *Datgan Pryderon* yn argymhell y dylai pobl ifanc fel Siân allu cysylltu gyda'r awdurdod lleol yn ystod a thu allan i oriau swyddfa. Yn ddiweddar, mae Rhondda Cynon Taf wedi lansio llinell ddi-dâl benodol ar gyfer cwynion, ar ôl ymgynghori gyda'u “Fforwm Plant sy'n Derbyngofal”. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael ar hyn o bryd i blant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal mewn gwahanol sefyllfaoedd gofal, yn faeth a phreswyl, gan gynnwys i blant a phobl ifanc a leolir y tu allan i'r sir neu mewn unedau caeth.

Pan ddaeth Siân gartref o'r ysgol y prynhawn canlynol, yr oedd neges iddi gan ddyn o'r enw Martin, a eglurodd mai ef oedd y Swyddog Cwynion Plant ac y byddai mewn cysylltiad â hi nes ymlaen y prynhawn hwnnw. Yr oedd sgwrsio hefo fo dros y ffôn am ei chwyn yn llawer haws nag yr oedd Siân wedi'i ddisgwyl. Eglurodd Martin bethau yn syml iawn am fod yna lawer iawn i Siân ei gymryd i mewn ar unwaith, er enghraifft, sut fyddai'r gwasanaeth eiriolaeth yn gallu ei helpu, beth fyddai'n digwydd nesaf ac yn y blaen.

Trefnodd Martin amser i gyfarfod hefo Siân yr wythnos ganlynol i fynd dros bopeth. Yr oedd yn ofalus i beidio ag addo dim ond y peth mwyaf a ddywedodd a wnaeth i Siân deimlo'n well oedd y byddai unrhyw benderfyniad ynghylch ei symud yn cael ei ohirio hyd nes yr oedd rhywun wedi edrych ar ei chwyn.

Teimlai Siân gymaint yn hapusach pan ddaeth oddi ar y ffôn!

Mae gan *Datgan Pryderon* dri argymhelliad ynghylch rôl y Swyddog Cwynion Dynodedig. Mae argymhelliad 3.11 yn cyfeirio at bwysigrwydd dyrannu rôl y Swyddog Cwynion Dynodedig i uwch swyddog gyda'r awdurdod lleol, tra bod argymhelliad 3.12 yn annog goruchwyliaeth o'r Swyddog i fod y tu allan i reolaeth gwasanaethau plant. Mae'r trydydd argymhelliad, 3.13, yn pwysleisio bod angen penodi Swyddog Cwynion Plant penodol (fel Martin), yn unol â thrydydd argymhelliad *Adroddiad Waterhouse*. Mae'n bwysig bod y rôl hon yn cael ei chyflawni gan rywun gyda'r sgil a'r wybodaeth angenrheidiol a'r gallu i gyfathrebu'n effeithiol gyda phlant a phobl ifanc.

### Enghraifft Ymarfer

Yr oedd Bro Morgannwg yn cynnwys plant a phobl ifanc oedd yn derbyn gofal yn y broses gyfweld i benodi Swyddog Cwynion Plant.

Mae hefyd yn bwysig bod y Swyddog Cwynion Plant yn gallu dangos i bobl ifanc fel Siân, tra bod ei swydd yn annibynnol i'r prosesau o wneud penderfyniadau am ddarparu gwasanaethau, y gall sicrhau bod pob penderfyniad am ddarparu gwasanaeth, tra bydd cwyn yn parhau, yn cael ei rewi (onid bai y gellir dangos wrth gwrs y gallai'r plentyn neu'r person ifanc fod mewn perygl o ddiodef niwed sylweddol).

Mae'r ffaith bod y penderfyniad i symud lleoliadau maeth yn cael ei rewi, tra bydd ei chwyn yn derbyn sylw, yn eithriadol bwysig i Siân. Pe bai'n gorfod symud beth bynnag, pa bwynt fyddai iddi fod wedi cwyno? Gall fod yn sefyllfa gymhleth a rhwystredig i wasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol; mae penderfyniadau ynghylch symud lleoliad weithiau y tu hwnt i'w rheolaeth. Dywedodd un-ar-bymtheg o wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, fodd bynnag, eu bod yn rhewi penderfyniadau sy'n cael effaith fawr ar fywyd plentyn neu berson ifanc, hyd nes bydd y broses gwyno ffurfiol wedi'i phrosesu.

Yr oedd Siân yng nghanolfan galw heibio 'Y Graig' rai nosweithiau yn ddiweddarach. Yr oedd ei dyfodol ar ei meddwl bob munud. Nid oedd ganddi syniad a oedd ei chwyn yn mynd i wneud unrhyw wahaniaeth. Siaradodd hefo'i ffrind Gareth am y sefyllfa.



Yr oedd Gareth wedi derbyn gofal am gyfnod ei hun pan oedd pethau wedi bod yn anodd iawn gartref. Pwysodd arni i gysylltu gyda'r Prosiect Eiriolaeth "Dwy Ffordd" yn y dref, a chynigiodd ddod hefo hi.

## Enghraifft Ymarfer

Eglurodd Powys sut yr oedden nhw'n cydnabod pwysigrwydd y rôl y gall ffrindiau a chyfoedion pobl ifanc ei chwarae mewn sefyllfa fel hon, a phwysigrwydd cydnabod ac annog ffrindiau a chyfoedion i helpu gyda gwneud cwyn neu sylwadau. Cyfeiriwyd at y Prosiect "Oasis" sy'n datblygu systemau "cymorth gan gyfoedion" mewn ysgolion uwchradd ym Mhowys fel y gall pobl ifanc gael gafael ar gefnogaeth a chingor gan gyfoedion sydd wedi eu hyfforddi i wneud hyn. Gallai hyn wedyn gynnwys helpu i gael gafael ar y broses gwyno neu wasanaeth eiriolaeth.

Mae angen rhywfaint o sensitifrwydd yn y maes hwn ac mae angen i wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol fod yn ofalus i beidio â gor-ffurfioli perthynas sy'n aml yn un ddeinamig a hyblyg. Nid yw pwysigrwydd a dylanwad cymorth gan gyfoedion, fel rhan o broses fel cwyno, wedi ei llwyr ymchwilio na'i deall. Yr ydym yn ymwybodol bod dulliau wedi eu harwain gan gyfoedion yn effeithiol gyda chyfleu gwybodaeth i blant a phobl ifanc ac mae gan y Comisiynydd Plant ddiddordeb mewn gweld sut fydd y syniadau hyn yn datblygu yn y dyfodol agos.

Efallai nad oes gan ffrindiau neu unigolion o deulu neu gymuned y plentyn y wybodaeth arbenigol a'r arbenigedd sydd gan eiriolwyr proffesiynol, ond mae gan eiriolwyr anffurfiol a ddewisir gan bobl ifanc weithiau doreth o wybodaeth a phrofiad yn ogystal â'r fantais o berthynas sefydlog ac yn gallu cynnig cymorth. Bydd angen i eiriolwyr lleyg gael ei dywys gan eiriolwr proffesiynol wedi'i benodi gan wasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol.



## Enghraifft Ymarfer

Mae Wreccsam yn dweud bod yr opsiynau hyn yn cael eu cadw'n agored ar gyfer pobl ifanc a'u bod yn cael dewis unigolion "y maen nhw yn teimlo'n fwy cyffyrddus gyda nhw" fel eiriolwyr, tra hefyd yn rhoi gwybodaeth iddynt am y gwasanaeth eiriolaeth ffurfiol.

Gwahoddodd Siân ei ffrind Gareth i ddod gyda hi i'r cyfarfod gyda Martin, y Swyddog Cwynion Plant. Yr oedd Martin wedi cytuno i'w chyfarfod mewn cornel dawel o'r caffi yn y Ganolfan Hamdden.

Yr oedd Martin yn fodlon i Gareth fod yno ac aeth ymlaen i egluro'n union beth fyddai'n digwydd nesaf. Rhoddodd fideo i Siân ar y broses gwyno, wedi'i chynhyrchu gan y prosiect eiriolaeth "Dwy ffordd" gyda grwp o bobl ifanc oedd yn derbyn gofal.

Eglurodd Martin y byddai'n rhaid i'r Gwasanaethau Cymdeithasol fel arfer edrych ar y broblem i ddechrau a cheisio ei datrys trwy'r hyn a elwir yn "gam anffurfiol". Yr oedd Siân'n poeni am hyn achos cofiai pa mor benderfynol yr oedd ei gweithiwr cymdeithasol i symud ei lleoliad yn ei Hadolygiad Statudol diwethaf. Dywedodd wrth Martin na allai weld unrhyw bwynt gwneud hyn. Dywedodd ei ffrind Gareth y byddai'n gallu dewis gofyn i'w chwyn gael ei ystyried yn fwy ffurfiol ar unwaith, os dymunai, a chytunodd Martin.

Daeth y cyfarfod i ben trwy siarad am sut yn union yr oedd Siân am eirio ei chwyn. Dywedodd Martin y byddai'n ei ysgrifennu ac yn ei anfon at Siân y diwrnod canlynol, fel y gallai ddarllen trwyddo, gwneud yn siwr ei bod yn hapus hefo'r modd yr oedd wedi'i eirio a'i roi i'w Heiriolwr, Wil i fynd trwyddo pan fyddai'n ei gyfarfod y diwrnod wedyn.

Mae'r cam hwn yn anodd i'w gydbwysu i'r Swyddog Cwynion. Rhaid i Martin gofio manteision datrys problemau "mor fuan â phosibl at yr adeg pan gododd yn y lle cyntaf" tra, ar yr un pryd, yn parchu a gwarchod dymuniadau, barn a hawliau person ifanc.

## Enghreifftiau Ymarfer

Yn ôl polisi Ynys Môn:

"Mae'r Adran yn cynnig y dewis o ddefnyddio'r weithdrefn gwyno yng Ngham 1 neu Gam 2. O dan Gam 1, mae'r Adran yn ceisio datrys problemau cyn pen 14

diwrnod i'w codi. Fodd bynnag, mae gan y person ifanc hawl i gofrestru cwyn yn ffurfiol o dan Gam 2 o'r Canllawiau, os yw'n dymuno".

Yng Nghastell Nedd Port Talbot, mae'r Swyddog Cwynion Plant yn ymweld â'r plentyn/person ifanc sy'n gwneud cwyn yn bersonol, i egluro'r sefyllfa iddynt wyneb yn wyneb. Mae gan y Swyddog cyfrifiadur glin ac mae ef/hi yn annog y person ifanc i ysgrifennu eu cwyn, gyda chymorth fel bo angen. Gall eiriolwr hefyd fod yn bresennol. Mae cwyn ysgrifenedig y person ifanc yna'n cael ei argraffu a gall y person ifanc ddewis llofnodi'r fersiwn a gytunwyd arni a chadw copi personol –

'Mae pobl ifanc yn cael eu hannog, os dymunant, i fod yn rhan o ysgrifennu'r llythyrau at unrhyw Reolwyr neu Swyddogion sy'n ymwneud â'u cwyn. Maen nhw'n derbyn copïau o'r ohebiaeth. Mae'r cwynion bob amser wedi eu hysgrifennu yn 'llais' y person ifanc. Mae'r Swyddog Cwynion yn agored i fod mor greadigol â phosibl er mwyn sicrhau bod y plentyn neu'r person ifanc yn rhan o gyfansoddi eu cwyn (ym mha bynnag gyfrwng)'.

Dyweddodd eiriolwr Siân, Wil, y byddai merch o'r enw Sue Phillips yn dod i'w chyfweld. Disgrifiodd Wil hi fel 'Swyddog Ymchwilio'. Yr oedd yn gweithio yn yr un Adran Gwasanaethau Cymdeithasol ond nid yn yr Is-Adran Gwasanaethau Plant. Siaradodd Siân am hyn hefo Wil ac yr oedd yn bryderus ynghylch pa mor 'deg' allai fod os oedd yn gweithio yn yr un lle. Yr oedd Wil wedi ceisio ei sicrhau trwy egluro y byddai ef yn bresennol, felly, os nad oedd yn hapus ynghylch unrhyw beth, y byddai ef yno i'w chefnogi.

Pan gyrhaeddodd Sue, dyma Siân yn ei hadnabod yn syth fel rheolwraig ei gweithiwr cymdeithasol blaenorol. Teimlai Siân'n amheus yn syth na fyddai Sue yn gwrando ar ei phryderon am y newid lleoliad, ac y byddai'n ochri'n awtomatig gyda'r Adran.

Mae'n ddealladwy, yn y sefyllfa uchod, bod Siân yn mynd i fod yn amheus o Swyddog Ymchwilio fel Sue gan ei fod yn ei chysylltu gyda'r broses lle'r oedd y gwasanaethau cymdeithasol yn gwneud penderfyniadau, a hithau'n anghydweld â nhw. Bydd y 14 gwasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol sy'n penodi staff 'mewnol' i gyflawni'r rôl o Swyddog Ymchwilio yn ei chael yn anoddach ennyn ffydd pobl ifanc fel Siân yn eu proses gwyno. Mae angen i hyder mewn polisi a phroses, a didwylledd ymchwiliad, a'r canlyniadau a ddaw ohonynt, gael eu gwerthuso o safbwynt plant a phobl ifanc.

## Enghreifftiau Ymarfer

Mae Gwynedd yn un o nifer o awdurdodau lleol sydd wastad yn penodi Swyddogion Ymchwilio oddi ar restr o bobl annibynnol sydd wedi eu recriwtio a'u hyfforddi'n arbennig i wneud y gwaith.

Mae'r gwaith a gynhrychir gan Grwp Swyddogion Cwynion Grwp Cymru Gyfan ar hyrwyddo arferion gorau, gweithdrefnau a disgrifiad swydd safonol ar gyfer Swyddogion Ymchwilio i'w gymeradwyo.

Rai misoedd yn ddiweddarach, daeth Siân ar draws ei ffrind Gareth wrth fynd gartref o gyfarfod gyda'r prosiect eiriolaeth 'Dwy ffordd'.

Dyweddodd Siân wrtho bod y prosiect 'Dwy ffordd' newydd ddechrau cymryd rhan mewn cyfarfodydd gyda'r Gwasanaethau Cymdeithasol, a bod pobl ifanc oedd yn derbyn gofal yn gallu dweud beth oedd ar eu meddyliau a siarad am bethau oedd wedi codi yn y prosiect 'Dwy ffordd'.

Mae'r pethau a ddywedir gan y bobl ifanc yn cael eu hysgrifennu fel amcanion neu dargedau ar gyfer newid ac, yn y cyfarfod nesaf mewn tri mis, bydd yn rhaid i'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol egluro iddynt ba gynnydd a wnaed hefo nhw.

Yn fwy cyffrous na dim, byddai cyfle i'r bobl ifanc eu hunain fod yn rhan o lunio datblygiadau neu newidiadau i bolisi.

Dyweddodd y rhan fwyaf o wasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol nad oedd eu hadroddiad blynyddol ar Gwynion a Sylwadau gan Blant a Phobl Ifanc, ar hyn o bryd, ar gael yn benodol i blant a phobl ifanc er bod rhai yn dweud eu bod yn bwriadu sicrhau y byddai. Efallai mai nid dyma'r ffordd fwyaf effeithiol, ac mae angen i wasanaethau cymdeithasol yr holl awdurdodau lleol feddwl yn greadigol am sut i sicrhau bod pobl ifanc yn gallu derbyn a rhoi gwybodaeth ac adborth parhaus.

Yr oedd nifer o wasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol yn gadarnhaol eu disgrifiad o weledigaeth o ddiwylliant sefydliadol sy'n ymdrechu ar sawl lefel i hyrwyddo a diogelu hawliau plant a phobl ifanc, o sicrhau eu cyfranogiad mewn datblygu gwasanaethau i glywed negeseuon gan blant a phobl ifanc trwy'r broses gwyno.



### **Enghraifft Ymarfer**

Mae Bro Morgannwg yn cyhoeddi cylchlythyr 'Cool Info', sy'n cael ei greu gan bobl ifanc sy'n derbyn gofal, trwy weithio gyda'r Swyddog Cwynion Plant. Mae'n cael ei ysgogi gan y bobl ifanc eu hunain ac yn darparu gwybodaeth am bob math o ddigwyddiadau a materion perthnasol.

Yn ôl Bro Morgannwg, eu nod yw:

'...ysgogi diwylliant o onestrwydd a bod yn agored.....sy'n annog gwranddo ar blant a phobl ifanc.....mewn prosesau fel cyfarfodydd adolygu, systemau cwyno ac wrth gynllunio a darparu gwasanaethau sy'n helpu plant a phobl ifanc i beidio â themlo'n ynysig neu ar eu pennau eu hunain, yn ddibwys neu'n anweledig'.

Felly, mae'r broses o ymdrin â chwynion a sylwadau plant yn cael ei weld fel elfen graidd o strategaeth llawer ehangach o annog cyfranogiad ac adborth gan blant a phobl ifanc, yn hytrach na fel dyletswydd cyfreithiol gorfodol. Mae angen i wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol allu cyflwyno eu hymateb a'r hyn a wnânt yn agored er mwyn dangos yn glir bod y newidiadau wedi digwydd o ganlyniad i'r broses gwyno.

Mae'n glir bod Siân wedi bod yn rhan o fforwm wedi'i drefnu gan ei phrosiect Eiriolaeth, lle'r oedd yn teimlo bod gwasanaethau cymdeithasol yr awdurdod lleol yn gwranddo arni hi a'i chyfoedion. Mae yna enghreifftiau cadarnhaol o wasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol yn dechrau deialog gyda phlant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal trwy Brosiectau Eiriolaeth a dulliau eraill. Mae enghreifftiau o'r fath yn dameidiog iawn ac mae'n amlwg bod angen mwy o feddwl i sicrhau bod gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol yn cynnal sianel gyfathrebu ddwy ffordd gyda phlant a phobl ifanc sy'n agored ac yn ystyrlon.

### **Enghreifftiau Ymarfer**

Eglurodd Torfaen sut mae eu hawdurdod yn paratoi cynlluniau gweithredu unigol mewn ymateb i bob cwyn yng Ngham 2.....mae Torfaen hefyd yn bwriadu cyflwyno adroddiad chwarterol ar ganlyniadau cwynion i'r Grwp Rheoli Adranol fel y gellir trafod a gweithredu ar themâu a materion cyffredinol.

Yn Sir Ddinbych, mae'r Swyddog Cwynion wedi'i leoli yn Is-adran Datblygu a Chymorth Busnes yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol ac, yn ôl yr awdurdod, mae gwybodaeth o'r broses gwynion wedi arwain at newidiadau uniongyrchol i'w polisiau.

Mae Ceredigion yn cyflwyno Cynlluniau Gweithredu manwl gyda thargedau clir ar gyfer gweithredu ac amserlenni caeth yn eu Hadroddiad Blynyddol.