

Datgan Pryderon Canllaw Ymarfer Eiriolaeth



Mae copïau pellach o'r arweinyfr ymarfer hwn – a rhai yn yr un gyfres yn delio â Datgelu Camarfer a Chwynion – 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
Gwefan: www.complantcymru.org.uk

Cyhoeddir gan: Comisiynydd Plant Cymru, 2004

Rhagarweiniad

Mae Adolygiad y Comisiynydd Plant o weithrediad gweithdrefnau cwyno a chyflwyno sylwadau, gweithdrefnau datgelu camarfer a'r trefniadau ar gyfer darparu gwasanaethau eiriolaeth i blant mewn adrannau gwasanaethau cymdeithasol yng Nghymru wedi ei gwblhau a chyhoeddwyd yr adroddiad *Datgan Pryderon* yn Chwefror 2003.

Yr oedd yr adroddiad yn cynnwys 25 o argymhellion ar ddarparu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc. Bwriad yr argymhellion hyn yw cynorthwyo gyda'r gwaith eang a pharhaus o ddatblygu gwasanaethau eiriolaeth i blant trwy Gymru.

Nod yr Canllaw Ymarfer hwn yw lleadaenu'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth a gafwyd yn ystod proses yr Adolygiad a nodi arferion, dogfennau a gweithdrefnau gan awdurdodau lleol a fyddai, yn ein barn ni, o fudd i'w rhannu.

Gobeithiwn y bydd awdurdodau lleol sydd am ddatblygu eu dealltwriaeth a'u hymrwymiad i wasanaethau eiriolaeth ar gyfer plant yng ngoleuni *Datgan Pryderon* yn cael budd o'r arweinlyfr ymarfer hwn.

Eiriolaeth – Astudiaeth Achos

Rhan Un: Jenny

Mae Jenny yn un-ar-ddeg oed a'i hiaith gyntaf yw Cymraeg. Mae wedi byw gyda'i gofawyr maeth am bron i dri mis ac yn eu hoffi'n fawr iawn. Mae'n mwynhau chwarae'r clarinét a darllen llyfrau Harry Potter.

Amser cinio un dydd Llun yn iard yr ysgol, cafodd ei ffrind Emyr ei daro gan fachgen h[^]yn. Dechreuodd alw enwau ar Emyr, gwthiodd Jenny y bachgen a gwthiodd yntau hi'n ôl. Camodd y swyddog amser cinio i mewn a dweud y drefn wrth y tri am gwffio. Ceisiodd Jenny ddweud mai amddiffyn ei ffrind ydoedd, ond dywedodd y swyddog bod yr un bai ar y tri ohonynt.

Yr oedd Tracey, gweithiwr cymdeithasol Jenny, yn ei chyfarfod ar ôl ysgol; dywedodd y drefn wrth Jenny am gwffio. Ceisiodd Jenny egluro wrth Tracey ond dywedodd wrthi os oedd Emyr yn cael ei fwlio'n aml, y dylai feddwl am chwilio am ffrind newydd.

Y diwrnod wedyn yn yr ysgol dywedwyd wrth Emyr, Jenny a'r bachgen arall y byddent yn cael eu cadw mewn amser cinio am wythnos am gwffio. Nid oedd Jenny yn meddwl bod hyn yn deg.

Gwahoddwyd Jenny i gartref Emyr ar ôl ysgol a, heb ddweud wrth ei gofawyr maeth lle'r ydoedd, aeth gartref gyda fo. Gofynnodd Emyr i Jenny a allai aros dros nos a chysylltodd ei rieni gyda gofawyr maeth Jenny i ofyn am eu caniatâd. Yr oedd ei gofawyr maeth yn poeni nad oedd Jenny wedi dod gartref o'r ysgol, ac wedi cysylltu gyda'r gweithiwr cymdeithasol oedd, yn ei dro, wedi cysylltu gyda'r ysgol a'r Heddlu. Eglurodd y gofawyr na fyddai Jenny'n gallu aros beth bynnag, am nad oedd ymholiadau wedi eu gwneud ynghylch rhieni Emyr. Yr oedd rhieni Emyr wedi digio ynghylch hyn, ac aethant â Jenny yn ôl at ei gofawyr maeth. Yr oedd Jenny'n flin gyda'i gofawyr a dywedodd hynny wrthynt. Yr oedd wedi arfer â dod yn ôl o'r ysgol yn hwyr a chyn belled â'i bod yn dychwelyd cyn tua 7.00, nad oedd ei mam erioed wedi poeni am y peth. Teimlai'n gaeth a'i bod wedi'i chyfyngu.

Yna, cyrhaeddodd gweithiwr cymdeithasol a phlismon i weld ei bod yn olreit. Teimlai Jenny embaras mawr drosti ei hun, dros rieni Emyr ac yn flin ynghylch yr holl ffys. Dywedodd ei gofawyr maeth ei bod yn ddifeddwl a'i bod wedi achosi'r ffys ei hun. Dywedodd ei gofawyr maeth y dylai ddod yn syth gartref o'r ysgol o hynny ymlaen, bod Emyr yn ddylanwad drwg arni ac na ddylai drafferthu hefo fo ar ôl hyn.

Teimlai Jenny'n ddiflas iawn ynghylch digwyddiadau'r wythnos hyd yn hyn a phenderfynodd ei bod am gwyno. Nid oedd yn siwr sut i fynd o'i chwmpas hi, a theimlai'n ansicr a fyddai unrhyw un yn gwrando arni.

A oes gan Jenny fynediad at wasanaeth eiriolaeth?

Defnyddir y term 'gwasanaeth eiriolaeth' yn yr arweinydd ymarfer hwn i gyfeirio at wasanaeth yn cynrychioli plentyn neu berson ifanc, sy'n rhoi cyngor a chymorth iddynt ac sy'n cyfleu eu hanghenion a'u dymuniadau i'r awdurdod lleol priodol.

Dylai fod gan yr holl blant a phobl ifanc yng Nghymru fynediad at wasanaeth eiriolaeth maes o law. Mae'r adroddiad *Datgan Pryderon* yn dangos bod plant sy'n derbyn gofal yn amlwg yn cael eu gweld fel blaenoriaeth ar gyfer gwasanaethau eiriolaeth a'u bod yn cael cynnig gwasanaeth mewn 21 o awdurdodau lleol trwy Gymru.

ENGHRAIFFT YMARFER – CYNGOR SIR DDINBYCH, CYNGOR SIR Y FFLINT a CHYNGOR BWRDEISTREF SIROL WRECSAM (Cytundeb Lefel Gwasanaeth ar y Cyd)

Mae gan yr holl blant a phobl ifanc sy'n derbyn gwasanaeth gan yr awdurdod lleol hawl i ddefnyddio gwasanaeth eiriolaeth.

Pa fath o wasanaeth eiriolaeth sydd ar gael i Jenny?

Yn ôl yr adroddiad *Datgan Pryderon*:

'Er bod yna amryw o wahanol arferion eiriolaeth, mae'n bosibl gwahaniaethu rhwng y tri ymarfer cyffredinol sydd i gyd yn werthfawr ynddynt eu hunain:

- i) Eiriolaeth ar sail problem neu fater lle mae'r eiriolwr yn helpu'r plentyn neu'r person ifanc i wneud cwyn neu sylw.*
- ii) Eiriolaeth ar sail perthynas lle mae'r eiriolwr yn gweithredu yn hirdymor ar ran y plentyn neu'r person ifanc; mae hyn yn arbennig o addas ar gyfer plant a phobl ifanc ddiymgeledd.*
- iii) Eiriolaeth gyffredinol lle gall eiriolwyr lobïo ar ran grwpiau neu gymunedau arbennig.'*

Fe wyddai Jenny bod ganddi daflen yn sôn am wasanaeth eiriolaeth yn rhywle yn ei hystafell.

Yr oedd rhywun wedi rhoi'r daflen iddi pan gafodd ei rhoi mewn gofal maeth; mi fyddai wedi ei daflu erbyn hyn ond, mis diwethaf, yr oedd wedi mynychu parti gwych a drefnwyd gan y gwasanaeth eiriolaeth, gyda band a phopeth. Yr oedd plant hyn wedi adrodd straeon am sut oedd yr eiriolwyr wedi siarad ar eu rhan nhw.

Stopiodd a meddyliodd am y peth, a chofiodd Tracey yn egluro sut oedd yn rhaid i weithwyr cymdeithasol a rheolwyr wrando os oedd eiriolwr yn siarad ar ran plant a phobl ifanc sy'n 'derbyn gofal'.

Sut glywodd Jenny am y system eiriolaeth?

Mae'n bwysig sicrhau bod plant a phobl ifanc yn clywed am y gwasanaeth eiriolaeth sy'n cael ei gynnig. Mae codi ymwybyddiaeth ynghylch ei wasanaethau ac ennyn hyder plant a phobl ifanc ynddynt yn dasg bwysig i'r awdurdod lleol a'r asiantaeth eiriolaeth.

Dylai cyhoeddusrwydd gynnwys llythyru uniongyrchol, cynhyrchu taflenni cyffredinol a phenodol, a datblygu tudalennau gwe rhyngweithiol. Dylai hyn fod yn gydymdrech rhwng yr awdurdod lleol a'r asiantaeth eiriolaeth ac, yn ddelfrydol, dylai gynnwys y plant a'r bobl ifanc eu hunain. Plant a phobl ifanc sydd yn y lle gorau i benderfynu sut orau i sicrhau eu bod nhw a'u cyfoedion yn derbyn y wybodaeth yma. Yn ogystal, gall y broses o gynllunio'r deunydd hwn ysgogi sefydlu cymuned fudd, a fyddai o fantais i'r plant a'r bobl ifanc ac i'r awdurdod lleol.

Yn ychwanegol, mae plant a phobl ifanc eu hunain yn dweud bod cael cyswllt uniongyrchol gan eiriolwr yn eu helpu i ddeall y gwasanaeth yn well, ac yn gwneud iddynt deimlo'n fwy cyffyrddus a hyderus ynghylch cysylltu â fo eu hunain yn y dyfodol. Dangosodd *Datgan Pryderon* bod gan y rhan fwyaf o blant a phobl ifanc oedd yn byw mewn unedau preswyl gyswllt a mynediad rheolaidd ac aml at wasanaethau eiriolaeth. Yn anffodus, nid oedd plant a phobl ifanc yn byw gyda gofalwyr maeth, neu wedi eu lleoli gyda'u rhieni neu aelodau o'r teulu, yn elwa o'r lefel yma o gyswllt.

ENGHRAIFFT YMARFER – CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI

Dyweddodd Cyngor Caerffili eu bod yn hyfforddi pobl ifanc, oedd wedi derbyn gofal yn y gorffennol, i helpu i ymweld â phlant a phobl ifanc oedd yn derbyn gofal. Yr oeddent yn dosbarthu'r Pecynnau Gwybodaeth am Dderbyn Gofal ac yn cynnig cyflwyniad i'r deunyddiau yn y pecyn. Yr oedd y bobl ifanc a hyfforddwyd yn helpu i roi gwybod i'r plant a'r bobl ifanc oedd yn derbyn gofal am eu hawliau a lle i gael cymorth a chefnogaeth os nad oeddent yn hapus gyda'r gwasanaeth a roddwyd iddynt gan y Gwasanaethau Cymdeithasol.

Mae yr un mor bwysig bod staff gwasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol yn cael gwybod am y gwasanaeth eiriolaeth a gynigir. Mae plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal yn dibynnu ar fod ag oedolion gwybodus a chefnogol o'u cwmpas, i amddiffyn eu hawliau a hybu eu lles. Os nad yw'r oedolion hyn, fel y gweithwyr cymdeithasol a gofalwyr maeth, yn gwybod digon am neu'n anghyffyrddus gyda rôl a threfn y gwasanaeth eiriolaeth, mae'n amheus a fyddent yn annog plentyn neu berson ifanc i gysylltu gyda'r gwasanaeth pe bai angen.

Nid mater o ddsbarthu taflenni gwybodaeth gyhoeddus i staff yn unig yw cyflawni hyn. Er ei bod yn bwysig bod y deunyddiau hyn ar gael i staff, ni ddylid ystyried eu bod cystal â datganiad adrannol ar bolisiau a gweithdrefnau. Yn ogystal, dylid hefyd darparu cyrsiau cynefino a hyfforddiant mewnol. Mae'r rhain yn rhoi cyfle clir i drafod a gwyntyllu rolau a thensiynau potensial.

Ni ddaeth *Datgan Pryderon* ar draws unrhyw achosion o blant a phobl ifanc yn cael eu cynnwys yn yr hyfforddiant ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth eiriolaeth i grwpiau staff. Gallai fod yn gyfle cyffrous ac arloesol.

ENGHRAIFFT YMARFER – CYNGOR BWRDEISTREF SIROL TORFAEN

Gwybodaeth wedi'i harddangos ar hysbysfyrddau mewn ysgolion a swyddfeydd Adrannau Gwasanaethau Cymdeithasol.

Gwybodaeth wedi'i chynnwys mewn pecynnau gwybodaeth i blant yn derbyn gofal.

Eiriolaeth yn cael ei drafod yn yr Adolygiadau Statudol i Blant sy'n Derbyn Gofal.

Gwahoddiad i gysylltu gyda'r gwasanaeth eiriolaeth wedi'i gynnwys ym mhob gwahoddiad i ddiwyddiadau a estynnir i Blant sy'n Derbyn Gofal.

Mae'r plant a'r bobl ifanc hynny sydd mewn grwpiau mwy ymylol fyth yn ein cymdeithas yn bryder neilltuol. Mae plant a phobl ifanc eisoes wedi eu hymylo gan ein cymdeithas; gall y rhai sy'n gorfod ymdopi â phwysau pellach fod ag anghenion tra phenodol neu wahanol i eraill, ac efallai na fydd yr anghenion hyn yn amlwg i wasanaeth safonol. Rhaid i'r gwasanaeth ei hun ddangos ei fod yn gallu ymateb i wahanol anghenion. Mae goblygiadau arbennig i blant sy'n siarad mamiaith nad yw'n Gymraeg neu'n Saesneg, a rhaid gwneud ymdrechion i ddiwallu'r holl anghenion iaith a chyfathrebu.

ENGHRAIFFT YMARFER – CYNGOR BWRDEISTREF SIROL PEN-Y-BONT AR OGWR

Mae'r prosiect eiriolaeth lleol, Prosiect Eiriolaeth a Chyfyngu Pen-y-bont ar Ogwr, yn cynnig mynediad i rai sy'n anabl. Mae'r prosiect yn gallu ymateb i blant iau a phlant gydag anabledau, ac mae ganddo swyddog maes gyda rôl o gysylltu gyda phobl ifanc sydd ar gyrion cymdeithas.

Cymerodd yn hir iawn i Jenny ddod o hyd i'r daflen y noson honno. Yr oedd rhif ffôn ar y daflen ond nid oedd neb yn ateb, yr oedd yn rhy hwyr yn y dydd. Y diwrnod canlynol yn yr ysgol, yr oedd yn rhaid iddi dalu i un o'r merched eraill am gael benthyg ei ffôn symudol.

Cafodd sgwrs gyda merch gyfeillgar ar y ffôn. Cytunwyd y byddai'n dod i'r dref ddydd Sadwrn, i'r canol, i gwrdd y person fyddai'n eiriol drosti.

Golygai hyn y byddai'n rhaid iddi egluro i'w rhieni maeth beth a wnaeth. Yr oeddent wedi synnu braidd ac wedi ypsetio am nad oedd wedi dweud wrthynt ynghynt. Yr oedd Emyr yn poeni'n arw pan ddywedodd wrtho beth oedd am wneud ond yr oedd Jenny'n benderfynol o beidio â newid ei meddwl.

Sut all Jenny gysylltu gyda'r gwasanaeth eiriolaeth?

Mae gallu cysylltu'n hawdd gyda'r gwasanaeth eiriolaeth yn hanfodol. Efallai nad oes gan blant a phobl ifanc fynediad at ffonau, stampiau neu gludiant o hyd ac yn cael eu digalonni'n hawdd ynghylch dal ati gyda'u pryderon os rhoddir anawsterau yn eu ffordd. Yn ôl *Datgan Pryderon*, yr oedd y rhan fwyaf o wasanaethau eiriolaeth yn dibynnu ar weithwyr proffesiynol i gyfeirio achosion atynt. Mae llinellau ffôn a chynlluniau cardiau post wedi eu datblygu, ond nid oedd fawr ddim defnydd yn cael ei wneud o'r e-bost neu'r tudalennau gwe neu negeseuon testun, sy'n syndod braidd.

ENGHRAIFFT YMARFER – CYNGOR BWRDEISTREF SIROL BRO MORGANNWG

Gall pobl ifanc gael gafael ar eiriolaeth yn uniongyrchol trwy wasanaeth ffôn/post di-dâl, neu yn bersonol. Y nod yw y bydd eiriolwyr yn ymweld â phlant iau yn rheolaidd ar ôl iddynt ddechrau derbyn gofal, ac â phlant/pobl ifanc anabl, mewn lleoliad addas. Gall gweithwyr proffesiynol a gofalwyr maeth gyfeirio hefyd gyda chaniatâd y plentyn/person ifanc. Yn ôl trefn gwyno newydd Bro Morgannwg, rhaid cynnig eiriolaeth i'r holl blant a phobl ifanc sydd am wneud cwyn ac, os gwrthodir y cynnig hwnnw, rhaid nodi hynny.

Trefn Gwyno, Cyflwyno Sylwadau neu Ganmol ar gyfer Plant ym Mro Morgannwg

3.2 Eiriolaeth

Rhaid cynnig cymorth i berson ifanc sydd am wneud cwyn, sylw neu sydd am ganmol; mae'r cymorth hwn ar gael oddi wrth Tros Gynnal, yn benodol, Rhwydwaith Hawliau ac Eiriolaeth Plant De Cymru.

Os nad yw'r person ifanc am ddefnyddio gwasanaethau Tros Gynnal, rhaid cofnodi hyn ar y Ffurflen Gwyno, Cyflwyno Sylwadau neu Ganmol, ynghyd â'r rhesymau dros beidio.

Cyfeiriad Uned Eiriolaeth Tros Gynnal yw
Gwasanaeth Eiriolaeth Plant De Cymru
36 Dogfield Road
Cathays Caerdydd
Ffôn: (029) 2066 8956

Ni ddylai unrhyw berson ddioddef gwahaniaethu, anfantais neu dderbyn llai neu ddiffyg gwasanaeth o ganlyniad uniongyrchol i godi mater, problem neu wneud cwyn.

Bachgen ifanc o'r enw Wil oedd eiriolwr Jenny. Yr oedd yn dal i ddysgu Cymraeg, felly yr oedd weithiau'n gwneud camgymeriadau ond yr oeddent yn llond gwlad o hwyl.

Eglurodd y byddai yn gyntaf yn codi'r mater o ganiatáu iddi aros dros nos gyda ffrindiau, sut yr oedd wedi teimlo ynghylch y modd y siaradodd Tracey hefo hi a hefyd sut y teimlodd am orfod dod gartref yn syth o'r ysgol a'i theimladau ei bod yn cael ei chaethiwo gan ei gofalwyr maeth. Nes ymlaen, byddai'n ei helpu i siarad hefo'r ysgol am y digwyddiad bwlio.

Eglurodd wrthi y byddai popeth a ddywedodd wrtho yn aros yn gyfrinachol rhwng y ddau ohonynt. Ni fyddai'n dweud wrth unrhyw un arall ond os byddai hi'n cytuno. Yr unig eithriad i hyn oedd pe bai Wil yn meddwl ei bod hi neu blentyn arall mewn perygl o ddioddef niwed. Ond os oedd yn rhaid i Wil dorri'r gyfrinach, byddai o hyd yn dweud wrthi beth oedd yn rhaid iddo'i wneud. Cytunodd y ddau nad oedd ei hachos hi, hyd yma, yn un o'r achosion hyn.

A fydd Jenny yn gallu cael gafael ar y gwasanaeth eiriolaeth trwy gyfrwng y Gymraeg?

Mae natur agos-atoch unrhyw drafodaeth gyda gwasanaeth eiriolaeth yn awgrymu bod gallu defnyddio'r iaith sy'n well gan berson ifanc ei siarad yn hollbwysig – yn enwedig i blant iau. Mae'r cysylltiad cyntaf gyda gwasanaeth yn arbennig o bwysig i roi hyder i blant eu bod yn gallu darparu gwasanaeth sy'n diwallu eu hanghenion. Dywedodd y plant a'r bobl ifanc a holwyd ar gyfer *Datgan Pryderon* yn glir iawn y dylai eiriolwr ddefnyddio'r iaith "yr ydych yn hoffi ei siarad orau". Dylai deunydd gwybodaeth dwyieithog a defnyddio gwasanaeth cyfieithu fod yn rhan o raglen gyffredinol o ddatblygu gwasanaeth dwyieithog.

ENGHREIFFTIAU YMARFER

CYNGOR SIR GWYNEDD

Darperir gwasanaeth cwbl ddwyieithog gydag eiriolwyr dwyieithog, a deunyddiau ysgrifenedig dwyieithog.

CYNGOR SIR YNYS MÔN

Mae gwasanaeth dwyieithog ar gael.

A fydd sgwrs Jenny gyda Wil yn gyfrinachol?

Mae cyfrinachedd yn bryder amlwg i blant a phobl ifanc pan yn delio gydag oedolion. Yn ôl Safon Saith y Safonau Cenedlaethol ar Eiriolaeth, dylai fod gan y gwasanaeth eiriolaeth "bolisi cyfrinachedd clir yn seiliedig ar 'niwed sylweddol' a sicrhau bod pawb yn deall y polisi hwn."

Mae'n hanfodol bwysig nad yw'r polisi cyfrinachedd a'i ddealltwriaeth yn gyfrifoldeb y darparwr eiriolaeth yn unig. Rhaid i wasanaethau cymdeithasol yr awdurdod lleol rannu'r gwaith o hyrwyddo a sicrhau dealltwriaeth o'r polisi hwn, ymhlith ei staff ei hun a'r plant a'r bobl ifanc sy'n derbyn y gwasanaeth.

ENGHRAIFFT YMARFER – CYNGOR BWRDEISTREF SIROL RHONDDA CYNON TAF

**GWASANAETH EIRIOLAETH A CHYNRYCHIOLI AR GYFER PLANT
PROTOCOL DRAFFT CYNGOR BWRDEISTREFOL SIROL RHONDDA CYNON
TAF A'R NSPCC**

2. CYFRINACHEDD

Mae'r Gwasanaeth Eiriolaeth yn wasanaeth cyfrinachol i blant a phobl ifanc.

Datganiad ar gyfrinachedd a roddir i blant a phobl ifanc:

"Ni fyddwn yn ailadrodd pethau y byddwch chi yn eu dweud wrthym oni bai y dywedwch fod hynny'n ocê - ac eithrio os byddwch chi neu blentyn neu berson ifanc arall mewn perygl o gael eich brifo neu eich niweidio."

Lle mae'r Eiriolwr Plant yn dod yn ymwybodol o faterion sy'n ymwneud ag amddiffyn plant, bydd y wybodaeth yma yn cael ei phasio ymlaen at yr Awdurdod Lleol perthnasol gyda'r plentyn neu'r person ifanc dan sylw yn gwbl ymwybodol o hyn.

Rhan Dau: Datrys y broblem?

Sut fydd Wil yn delio gyda phryderon Jenny?

Yn ôl *Datgan Pryderon*, dywedodd gan naw awdurdod lleol bod ganddynt gyfres ysgrifenedig o bolisiau a gweithdrefnau ar ddarparu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc. Mae'n bwysig bod gan yr asiantaeth eiriolaeth a'r awdurdod lleol ddealltwriaeth glir o rolau'r naill a'r llall a'r hyn y mae'r ddwy ochr yn ei ddisgwyl gan y naill a'r llall.

ENGHREIFFTIAU YMARFER – AWDURDODAU LLEOL GYDA PHOLISIŪ A GWEITHDREFNAU YSGRIFENEDIG AR DDARPARU GWASANAETHAU EIRIOLAETH I BLANT

Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Cyngor Sir Ddinbych
Cyngor Sir Gwynedd
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen
Cyngor Bwrdeistref Sirol Bro Morgannwg
Cyngor Sir Ynys Môn

Beth yw rôl Wil?

Mae eiriolwr, tra'n gyswllt rhwng y plentyn a'r awdurdod lleol, hefyd yn gyswllt rhwng y darparwr eiriolaeth a'r awdurdod lleol. O ystyried cymhlethdod potensial y sefyllfa hon, mae bod yn glir ynghylch rolau yn hanfodol. Rhaid i'r eiriolaeth ei hun aros yn rhywbeth sy'n cael ei gyfarwyddo gan y plentyn neu'r person ifanc ar hyd yr amser. Rhaid i bawb ddeall hyn.

ENGHRAIFFT YMARFER – CYNGOR BWRDEISTREF SIROL BLAENAU GWENT

Nodir yn y Cytundeb Rhwng y Partion y bydd y gwasanaeth a gynigir yn un plentyn-ganolog. Yn y cyd-destun hwn, mae plentyn-ganolog yn golygu bod gan y plentyn:
Ddewis dros dderbyn yr angen am eiriolaeth neu beidio.
Rheolaeth dros y wybodaeth sy'n cael ei rhannu (ar yr amod y byddai angen datgelu gwybodaeth oedd yn ymwneud â niwed sylweddol yn unol â Gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan)
Rheolaeth dros ba gamau y mae am eu cymryd.
Rheolaeth dros ba mor sydyn y maen nhw am i bethau ddigwydd, gan felly roi lle ac amser i'r person lunio barn ac yn y blaen. Mae gwybodaeth ar gael i bobl ifanc fel y medrant wneud dewisiadau /penderfyniadau ar sail gwybodaeth.

Mae'r farn ynghylch pa brofiad, nodweddion a chymwysterau y mae person a gyflogir fel eiriolwr eu hangen yn ddelfrydol yn amrywio yn ôl natur y gwasanaeth a gynigir ac, i

raddau, yn ôl y darparwr eiriolaeth. Mae gallu tynnu ymlaen yn sydyn gyda phlentyn er mwyn cyfathrebu'n effeithiol gyda, ac ar ran y plentyn, cyn bwysiced â deall y fframwaith cyfreithiol a threfniadol sydd wrth wraidd y gwasanaethau. Dylai awdurdodau lleol ystyried hyn pan yn comisiynu gwasanaeth o'r fath.

Aeth Wil a Jenny i gyfarfod y Swyddog Cwynion, i roi gwybod iddo am bryderon Jenny. Dyn o'r enw Martin oedd y Swyddog Cwynion. Cytunodd Martin y byddai Wil a Jenny yn cyfarfod â Tracey yn ei swyddfa yr wythnos ganlynol ond, cyn hynny, byddai Wil yn anfon llythyr ffurfiol yn egluro pryderon Jenny.

Yr oedd Wil am wybod a fyddai'n cael gweld copi o gynllun gofal Jenny; dywedodd Martin y byddai'n ffonio Wil i roi gwybod iddo a oedd hyn yn bosibl.

A oes protocol neu bolisi sydd wedi'i gytuno arno ynghylch pa wybodaeth neu staff y gall eiriolwr gael gafael ynddynt ar ran eu client?

Heb ganllawiau gweithredu clir ar ymarfer eiriolaeth, mae'n debyg y bydd anawsterau yn codi yng nghyswllt ceisiadau gan eiriolwyr i weld ffeil bersonol plentyn, i gwrdd ag uwch aelodau o staff yr adran neu i gynnal cyfweiliad gyda'r gofalmwyr maeth. Gellir osgoi y potensial y bydd unrhyw anhawster yn codi trwy sefydlu dealltwriaeth ymlaen llaw ynghylch rhannu gwybodaeth.

Aeth y cyfarfod hefo Tracey'n dda iawn. Yr oedd Jenny'n nerfus iawn ac yn falch bod Wil hefo hi. Dywedodd Tracey ei bod eisiau gwranddo ar yr hyn oedd gan Jenny i'w ddweud, a chlywed am sut y teimlai am y sefyllfa; yr oedd yn ddrwg ganddi os iddi ypsetio Jenny pan siaradodd hefo hi'n flaenorol. Addawodd Tracey y byddai'n siarad hefo'i gofalmwyr maeth am ei chyfeillgarwch ag Emyr, a hefyd am fwy o amser rhydd i Jenny.

Ar ôl i Tracey adael, eglurodd Martin wrth Jenny bod gan y Gwasanaethau Cymdeithasol ddyletswydd i ddiogelu ac amddiffyn y plant oedd yn derbyn gofal ganddynt. Dyna pam yr oedd yn rhaid i'r Gwasanaethau Cymdeithasol wneud ymholiadau ynghylch cartref a theulu unrhyw un yr oedd plentyn yn derbyn gofal am aros nos hefo nhw. Yr oedd y ddyletswydd yma i ddiogelu ac amddiffyn yn bwysicach nag unrhyw beth arall a, felly, ni fyddai'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn newid y rheol hon.

Yr oedd Jenny'n meddwl bod y rheol hon braidd yn ormodol lle'r oedd arhosiad un noson yn y cwestiwn ond teimlai bod Martin wedi bod yn deg iawn am y peth i gyd.

Cafodd Jenny a Wil sgwrs hir ar ôl y cyfarfod. Yr oedd Jenny nawr am wneud yn siwr bod yr ysgol yn deall nad oedd Emyr wedi bod yn cwffio. Yr oedd hi, ond dim ond am fod Emyr wedi cael ei fwlio.

A fydd Jenny'n cael defnyddio'r gwasanaeth eiriolaeth i godi ei phryderon gydag asiantaethau neu adrannau eraill o'r awdurdod lleol?

Yn *Datgelu Pryderon*, dywedodd deunaw o awdurdodau lleol bod hyn yn digwydd neu y gallai ddigwydd. Y cam uchelgeisiol ond angenrheidiol nesaf yw y dylai awdurdodau lleol alluogi eu gwasanaethau eiriolaeth i ddatblygu cysylltiadau gydag asiantaethau allanol, ac iechyd yw'r maes pwysicaf yn y cyswllt hwn mae'n debyg.

ENGHRAIFFT YMARFER – CYNGOR BWRDEISTREF SIROL PEN-Y-BONT AR OGWR

Mae Prosiect Eiriolaeth a Chyfryngu Pen-y-bont ar Ogwr wedi'i leoli o fewn yr Arena Cynhwysiant Cymdeithasol gyda Ffocws ar Ieuencid. Gan hynny, gellir defnyddio'r Gwasanaethau Eiriolaeth i gyflwyno sylwadau i unrhyw wasanaeth awdurdod lleol neu asiantaeth arall.

Aeth Wil a Jenny i gyfarfod â Phennaeth ysgol Jenny. Cynghorodd Jenny i beidio â rhoi ei hun mewn sefyllfa gwffio ond addawodd y byddai staff yr ysgol, yn y dyfodol, yn gwrando ar unrhyw honiadau o fwlio cyn cosbi neb. Rhoddodd gopi o bolisi gwrth-fwlio'r ysgol i Wil a Jenny, rhywbeth nad oedd Jenny'n gwybod amdano o'r blaen. Byddai Jenny'n gwybod beth i'w wneud o hynny ymlaen.

A fyddai eiriolwyr llewg yn gallu eiriol dros Jenny hefyd?

Wrth gwrs, bydd yna wahaniaethau rhwng ymarfer eiriolaeth broffesiynol ac eiriolaeth lewg. Bydd y gwahaniaethau hyn yn adlewyrchu'r gwahanol rôl sydd gan yr eiriolwr a'r berthynas wahanol rhwng yr eiriolwr a'r awdurdod lleol. Bydd y gwahaniaethau hyn, mewn nifer o achosion, yn angenrheidiol ac yn briodol.

Yn y bôn, sicrhau bod llais y plentyn yn cael ei glywed yw eiriolaeth ac, os bydd plant a phobl ifanc yn dewis cael aelod o'r teulu, ffrind neu un o'u cyfoedion i leisio barn drostynt, dylid cefnogi'r dewis hwn ac, os bydd angen, ei hwyluso trwy ddarparwr eiriolaeth.

Yr oedd Jenny'n falch iawn bod yr holl beth drosodd ond hefyd yn falch ei bod wedi sefyll fyny drosti ei hun a bod pethau wedi gweithio allan. Diolchodd i Wil am ei holl gymorth ac addawodd yntau ddiolch i Martin drosti hefyd.

Yr oedd Emyr yn aros hefo hi y noson honno. Yr oedd yn falch iawn dros bopeth yr oedd wedi'i wneud, felly roedd hynny'n ocê.

Rhan Tri: Gwersi a Ddysgwyd

Chwe mis yn ddiweddarach, cafodd Jenny alwad ffôn gan Wil. Yr oedd yr eiriolwyr yn paratoi adroddiad materion ar gyfer yr awdurdod lleol. Yr oedd Wil am wybod a allai ddefnyddio ei stori. Adeg ei hymweliad diwethaf â'r ganolfan eiriolaeth, gofynnwyd i Jenny a fyddai ots ganddi lenwi holiadur am ei phrofiadau. Yr oedd Jenny wedi ysgrifennu tipyn ar y ffurflen ac wedi llofnodi'r ffurflen hefyd, er nad oedd raid iddi.

Gofynnodd Wil iddi ddod i gyflwyniad yr adroddiad a dweud gair. Penderfynodd Jenny beidio â gwneud hyn ond yr oedd yn hapus i Wil ddefnyddio ei holiadur.

A fydd pryderon Jenny yn cael effaith ar ddatblygiad polisi ar gyfer plant eraill?

Mae'r broses o ddysgu o faterion sy'n codi trwy eiriolaeth yn amhrisiadwy, felly mae modd gwella'r gwasanaeth i'r holl blant a phobl ifanc ac nid yn unig i'r unigolion hynny sydd ddigon ffodus â chael eu clywed. Gall gwasanaethau eiriolaeth gael effaith lesol aruthrol ar fywydau eu cleientiaid a medrant hefyd newid profiadau cymuned llawer ehangach o blant a phobl ifanc.

ENGHRAIFFT YMARFER – CYNGOR BWRDEISTREF SIROL TORFAEN

Cynhelir sesiwn adborth i'r holl staff perthnasol ar ôl cwblhau'r ymholiadau ynghylch cwyn.

Mae cynllun gweithredu yn cael ei gynhyrchu yn nodi pa waith sydd angen ei wneud o fewn yr amser penodedig, ac yn nodi pwy sy'n gyfrifol.

Mae'r canlyniadau yn goleuo'r cynlluniau ar gyfer Darpariaeth Weithredol a Gwasanaethau ac, yn ei dro, y Gwasanaeth Plant.

A fydd profiad Jenny o ddefnyddio'r gwasanaeth eiriolaeth yn cael effaith ar ddarpariaeth?

Mae'n hanfodol adolygu'r gwasanaethau eiriolaeth yn gyson. Gall anghenion plant a phobl ifanc, a ffocws gwasanaethau cymdeithasol, newid. Mae cyfathrebu rheolaidd rhwng y darparwr eiriolaeth a'r gwasanaethau cymdeithasol yn bwysig os am ddarparu gwasanaeth o safon.

Yn *Datgelu Pryderon*, dywedodd dau awdurdod lleol eu bod yn cynnwys plant a phobl ifanc yn eu trefniadau adolygu, a dywedodd dau arall eu bod am wneud hynny yn y dyfodol. Pwrpas eiriolaeth yw galluogi lleisiau'r plant a'r pobl ifanc i gael eu clywed. Dylai cynnwys plant a phobl ifanc yn y broses o adolygu eu gwasanaeth nhw fod yn ffordd amlwg a diymwad o sicrhau bod y gwasanaeth yn perfformio'r dasg y cafodd ei gynllunio ar ei chyfer.

ENGHRAIFFT YMARFER – CYNGOR BWRDEISTREF RHONDDA CYNON TAF

Manyleb y Gwasanaeth

Gwasanaeth Eiriolaeth a Chynrychioli Rhondda Cynon Taf

15. *Adolygu'r Gwasanaeth*

15.1 *Bydd y gwasanaeth yn cael ei adolygu yn flynyddol ac yn cael ei archwilio trwy ymweliad gan gynrychiolydd o'r Awdurdod.*

15.2 *Bydd yr adroddiadau canlynol yn cael eu cynhyrchu yn chwarterol ac yn cael eu cyflwyno i'r grwp ymgynghorol o leiaf 1 wythnos cyn cyfarfodydd:*

15.2.1 Adroddiad Rheoli

15.2.2 Adroddiad Ariannol

15.2.3 Adroddiad Gweithgareddau Gwasanaeth

15.3 *Wythnos cyn y cyfarfod adolygu blynyddol, bydd adroddiad blynyddol yn cael ei anfon at y Swyddog Comisiynu, Gwasanaeth Plant a Phobl Ifanc. Bydd cynllun busnes neu bortffolio gwasanaeth yn dod gyda'r adroddiad blynyddol ar gyfer y flwyddyn ariannol nesaf, a bydd yn cynnwys cynllun gweithredu ar gyfer datblygu.*