

# SIARTER GOFAL CWSMER



Mae Tai Gogledd Cymru wedi ymrwymo i ddarparu lefel uchel o wasanaeth cwsmeriaid. Rydym yn cydnabod bod unrhyw un sy'n cysylltu â ni yn disgwyl ac yn haeddu safon uchel o wasanaeth cwsmeriaid.

## Yr hyn yr ydym yn disgwyl i'n cydweithwyr fod:

- Parchus, Cwrtais a dangos Empathi;
- Hygyrch, Cwrtais, Cadarnhaol a Phroffesiynol;
- Empathig at eich anghenion a chadw at ein polisi cyfrinachedd

## Byddwn bob amser yn anelu at:

- Delio â'ch ymholiad y tro cyntaf a bod yn onest am yr hyn i'w ddisgwyl
- Eich diweddarau ar gynnydd eich ymholiad trwy gyfathrebu â chi yn y dull sydd hawsaf i chi, yn eich dewis iaith; gellir trefnu gwasanaethau cyfieithu pan fo angen.
- Trin pob gwybodaeth a dderbynnir yn gwbl gyfrinachol;
- Cymryd pob cam rhesymol i brosesu eich data personol yn unol â deddfwriaeth GDPR/Diogelu Data a'n Hysbysiad Preifatrwydd ein hunain a'r Polisi Preifatrwydd cysylltiedig.

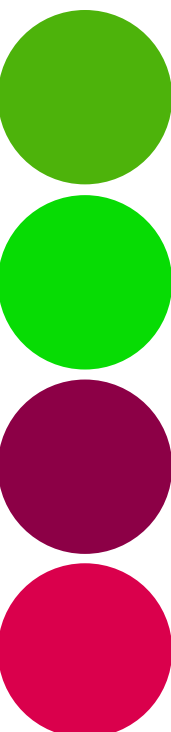
## Pan fyddwch yn cysylltu â ni dros y ffôn:

- Gallwch gysylltu â ni ar 01492 57 27 27
- Mae ein llinell ffôn ar agor rhwng 9am a 5:00pm o ddydd Llun i ddydd Gwener (Ac eithrio gwyliau banc).
- Bydd ein tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn delio â galwadau
- Galw sy'n delio â galwadau y tu allan i oriau Gofal ddibenion hyfforddi a monitro
- Ein hamser prysuraf yw rhwng 9am a 10am. Os nad yw eich galwad yn un brys, rydym yn eich cynghori i osgoi ffonio yn ystod yr amser hwn
- Gallwch ddewis siarad â swyddog yn Gymraeg neu yn Saesneg. Os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf byddwn yn defnyddio gwasanaethau cyfieithu i gyfathrebu â chi.
- Byddwn yn rhoi ein henw i chi fel eich bod chi'n gwybod gyda phwy rydych chi'n siarad.

- Os na allwn ddelio â'r ymholiad ar y pwynt cyswllt cyntaf, byddwn yn ceisio trosglwyddo'r alwad i'r swyddog neu dîm perthnasol.
- Os na fydd y swyddog / tîm perthnasol ar gael, byddwn yn cymryd neges.
- Materion parhaus a byddwch yn cael gwybod am unrhyw gynnydd.

## Pan fyddwch chi'n e-bostio neu'n cysylltu trwy ein porth ar-lein:

- Gallwch anfon e-bost atom ar [customerservice.mailbox@nwha.org.uk](mailto:customerservice.mailbox@nwha.org.uk) neu lenwi'r ffurflen ar-lein ar ein tudalen cysylltu â ni.
- Byddwn yn cydnabod pob e-bost o fewn 3 diwrnod gwaith ac yn anelu at anfon ymateb llawn i'r ymholiad o fewn 10 diwrnod gwaith. Os na allwn ymateb yn llawn i'ch ymholiad o fewn yr amser hwn, byddwn yn rhoi gwybod i chi am unrhyw gynnydd.
- Os byddwch yn e-bostio aelod penodol o staff yn uniongyrchol pan fyddant i ffwrdd o'r swyddfa, byddwn yn sicrhau bod neges awtomataidd yn cael ei hanfon, yn eich hysbysu pryd y byddant yn ôl yn y swyddfa a phwy i gysylltu â nhw yn eu habsenoldeb .
- Gallwch anfon e-bost atom yn Gymraeg neu Saesneg a byddwn yn ymateb yn eich dewis iaith. Os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf byddwn yn defnyddio gwasanaethau cyfieithu i gyfathrebu â chi.
- Byddwn yn defnyddio iaith glir
- Bydd e-byst yn cynnwys enw'r Tîm neu'r Swyddog sy'n delio â'r ymchwiliad



## Pan fyddwch yn ysgrifennu atom:

- Byddwn yn cydnabod pob llythyr o fewn 3 diwrnod gwaith ac yn anfon ymateb llawn i'r ymholiad o fewn 10 diwrnod gwaith. Os na allwn ymateb yn llawn i'ch ymholiad o fewn yr amser hwn, byddwn yn rhoi gwybod i chi pryd y disgwyliwn allu gwneud hyn.
- Byddwn yn anfon pob llythyr ar bapur pennawd swyddogol a fydd yn cynnwys manylion cyswllt.
- Gallwch ysgrifennu atom yn Gymraeg neu Saesneg a byddwn yn ymateb yn eich dewis iaith. Os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf byddwn yn defnyddio gwasanaethau cyfieithu i gyfathrebu â chi.
- Byddwn yn defnyddio iaith glir sy'n hawdd ei deall

## pan fyddwch yn ymweld â'n prif swyddfa:

- Mae ein swyddfa ar agor 9am-5pm o ddydd Llun i ddydd Gwener (ac eithrio gwyliau banc)
- Rydym yn annog pob cwsmer i drefnu apwyntiad i atal y swyddog perthnasol rhag bod ar gael pe bai cwsmer yn 'galw heibio ';
- Gallwn ddarparu ystafell breifat os yn briodol;
- Gallwn ddarparu system dolen glyw;
- Rydym yn sicrhau bod gan bob swyddfa fynediad i'r anabl.
- Byddwn yn gwisgo bathodynau adnabod bob amser
- Gallwch ddewis siarad â swyddog yn Gymraeg neu yn Saesneg. Os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf byddwn yn defnyddio gwasanaethau cyfieithu i gyfathrebu â chi.

## Pan fyddwn yn ymweld â chi byddwn yn:

- Gwnewch bob ymdrech i drefnu amser cyfleus i bawb
- Rhoi gwybod i chi os na ellir cadw'r apwyntiad;
- Cyflwyno ein hunain a darparu adnabyddiaeth;
- Bod wedi'u cyflwyno'n dda ac yn gwrtais;
- Dilyn unrhyw ymweliad gydag ymateb os oes angen.

## Sgwrs Fyw

- Gallwch gysylltu â ni drwy Sgwrs Fyw rhwng 9:00am a 5:00pm o ddydd Llun i ddydd Gwener (Ac eithrio Gwyliau Banc) a bydd ein Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid yn ymdrin â'ch ymholiad yn Gymraeg neu Saesneg.
- Peidiwch a defnyddio Sgwrs Fyw mewn argyfwng

## Cwynion a Sylwadau

### Cwsmeriaid:

Rydym wedi ymrwmo i ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl i chi, ein cwsmeriaid. Mae eich sylwadau a'ch cwynion yn bwysig i ni.

### Byddwn yn:

- Croesawu sylwadau a chwynion cwsmeriaid ;
- Ymchwilio i unrhyw gwynion am ein gwasanaeth ac ateb o fewn 10 diwrnod gwaith;
- Dysgwch o sylwadau a chwynion cwsmeriaid a gwella ein gwasanaethau o ganlyniad.

### Gallwch chi ein helpu trwy:

- Dweud wrthym cyn gynted â phosibl os yw eich amgylchiadau wedi newid neu'n mynd i newid;
- Gofyn os nad ydych yn deall rhywbeth;
- Dweud wrthym yn gyflym os ydych yn meddwl ein bod wedi gwneud camgymeriad;
- Ein trin â moesgarwch a pharch;
- Bod yn ystyriol o bobl eraill sy'n defnyddio ein gwasanaethau.
- Rydym yn cydnabod bod gennym boblogaeth amrywiol ac rydym wedi ymrwmo i drin ein holl gwsmeriaid yn deg a gweithredu bob amser o fewn cwmpas ein Polisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth ein hunain a chyfraith berthnasol.
- Rydym yn sicrhau bod ein gwasanaethau yn gwbl hygyrch i'n holl gwsmeriaid
- Wrth ddelio â'n cwsmeriaid, byddwn yn cadw at ein polisiau a'n gweithdrefnau, fodd bynnag rydym yn cydnabod y gall fod angen eithriadau polisi mewn rhai amgylchiadau.

