



NORTH WALES
HOUSING

TAI GOGLEDD
CYMRU



Siarter Cwsmeriaid

Cymeradwywyd
gan Breswylwyr



Siarter Cwsmeriaid



Yn Tai Gogledd Cymru, rydym wedi ymrwymo i roi ein cwsmeriaid wrth wraidd popeth a wnawn a darparu lefel uchel o wasanaeth i gwsmeriaid. Rydym am sicrhau ein bod yn darparu gwasanaeth rhagorol i'n holl gwsmeriaid, a'n bod yn cynnal lefelau uchel o berfformiad ar draws ein gwasanaethau.

Yn ystod ein 50fed flwyddyn yn y maes tai rydym wedi ymrwymo i sicrhau y dylai unrhyw un sy'n cysylltu â ni ddisgwyl a derbyn safon uchel o wasanaeth i gwsmeriaid. Gall cwsmeriaid gysylltu â ni trwy amrywiaeth o sianeli, sydd wedi'u hamlinellu yn y Siarter hon.

Pwy yw ein defnyddwyr?

Rydym yn diffinio ein cwsmeriaid fel unrhyw un sy'n defnyddio gwasanaethau Tai Gogledd Cymru.

Ein cenhadaeth

Trawsnewid bywydau gyda chartrefi gwych, gwasanaethau o safon a chefnogaeth.

Ein gweledigaeth

Gwneud gwahaniaeth wrth ddarparu cartrefi mewn cymunedau lle mae pobl wrth eu bodd yn byw ynddynt.

Ein gwerthoedd



Bydd cydweithwyr:

- Yn eich trin efo parch, yn gwrtais ac yn dangos empathi;
- Yn hawdd gwneud efo nhw, yn gwrtais, yn gadarnhaol a phroffesiynol;
- Yn cydymdeimlo efo'ch anghenion.

Byddwn ni:

- Yn delio efo'ch ymholiad y tro cyntaf a bod yn onest am yr hyn y gallwch ei ddisgwyl;
- Yn cyfathrebu efo chi mewn ffordd sy'n hawdd ei deall;
- Yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am gynnydd ymholiad drwy'r dull o'ch dewis ac yn eich dewis iaith; gellir trefnu gwasanaethau cyfieithu pan fo angen;
- Yn gwisgo bathodynau adnabod staff er mwyn i chi wybod pwy ydyn ni;
- Yn trin yr holl wybodaeth a dderbynnir yn gwbl gyfrinachol;
- Yn cymryd pob cam rhesymol i brosesu data personol, yn unol â deddfwriaeth GDPR/Diogelu Data a'n Hysbysiad Preifatrwydd a'n Polisi Preifatrwydd.

Ffôn

Gallwch ein ffonio ar **01492 57 27 27**

- Mae ein llinellau ffôn yn cael eu staffio 9am-5pm, o ddydd Llun i ddydd Gwener (ac eithrio gwyliau banc);
- Mae ein Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn delio â galwadau;
- Mae ein llinell gwaith trwsio brys ar agor 24 awr y dydd (gan gynnwys penwythnosau a gwyliau banc). Y tu allan i oriau gweithredu arferol, mae Galw Gofal yn ymdrin â galwadau;
- Cofnodir pob galwad at ddibenion hyfforddi a monitro;
- Ein hamser mwyaf prysur yw rhwng 9am a 10am. Os nad yw'ch galwad yn un brys, peidiwch â ffonio yn ystod y cyfnod hwn;
- Gallwch ddewis siarad â swyddog yn Gymraeg neu Saesneg. Os nad Saesneg neu Gymraeg yw eich iaith gyntaf, byddwn yn defnyddio gwasanaethau cyfieithu i gyfathrebu â chi;
- Bydd y cydweithiwr sy'n ateb eich galwad yn rhoi ei enw;
- Os na all cydweithiwr ddelio â'r ymholiad ar y pwynt cyswllt cyntaf, bydd yn trosglwyddo'r alwad i'r swyddog neu'r tîm perthnasol. Os nad ydynt ar gael, byddwn yn cymryd neges;
- Gellir darparu manylion cyswllt uniongyrchol ar gyfer materion parhaus, a byddwch yn cael gwybod am gynnydd.

Sgwrs Fyw

Mae ein Sgwrs Fyw ar gael rhwng 9am a 5pm bob dydd a gellir cael mynediad ato ar ein **gwefan yn www.nwha.org.uk**

Cysylltu â ni drwy e-bost

Gallwch anfon e-bost atom ar customerservice.mailbox@nwaha.org.uk (neu llenwch y ffurflen ar-lein yn www.nwaha.org.uk)

- Byddwn yn cydnabod pob e-bost o fewn 3 diwrnod gwaith;
- Ein nod yw anfon ymateb llawn i ymholiad o fewn 10 diwrnod gwaith. Os na allwn wneud hynny, byddwn yn rhoi gwybod i chi am y cynnydd;
- Os byddwch yn anfon e-bost at aelod penodol o staff a'u bod i ffwrdd o'r swyddfa, byddwch yn derbyn neges awtomatig, yn eich hysbysu pryd y byddant yn ôl a/neu yn dweud wrthy efo pwy i gysylltu 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;
- Bydd pob e-bost yn cynnwys enw'r tîm, neu gydweithiwr, sy'n delio â'r ymchwiliad.

Cysylltu â ni drwy lythyr

Gallwch ysgrifennu atom yn: **Tai Gogledd Cymru, Plas Blodwel, Broad St, Cyffordd Llandudno LL31 9HL**

- Byddwn yn cydnabod pob llythyr o fewn 3 diwrnod gwaith;
- Byddwn yn anfon ymateb llawn i ymholiad o fewn 10 diwrnod gwaith. Os na allwn ymateb yn llawn, byddwn yn rhoi gwybod i chi pryd rydym yn disgwyl gallu gwneud hyn;
- Bydd pob llythyr ar bapur pennawd swyddogol ac 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.

Ymweld â'n swyddfa

Mae ein swyddfa wedi'i lleoli yn: **Plas Blodwel, Broad St, Cyffordd Llandudno LL31 9HL**

- Anogir cwsmeriaid i drefnu apwyntiad i rhag ofn na fydd cydweithiwr ar gael;
- Mae ein swyddfa ar agor 9am-5pm o ddydd Llun i ddydd Gwener (ac eithrio gwyliau banc);
- Byddwn yn darparu ystafell breifat, os yw'n briodol;
- Gallwn ddarparu system dolen clyw;
- Mae gan y swyddfa fynediad anabledd;
- Gallwch ddewis siarad â swyddog yn Gymraeg neu 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 gartref, byddwn yn:



- Gwneud pob ymdrech i drefnu amser cyfleus i'r ddwy ochr;
- Rhoi gwybod i chi os na ellir cadw'r apwyntiad;
- Cyflwyno ein hunain a dangos prawf o pwy ydyn ni;
- Bod yn drefnus ac yn gwrtais;
- Dilyn unrhyw ymweliad gydag ymateb os oes angen.

Cwynion a Sylwadau Cwsmeriaid

Rydym yn ymdrechu i ddarparu lefelau uchel o wasanaeth cwsmeriaid ac yn croesawu holl sylwadau'r cwsmer. Os, am unrhyw reswm, nad ydych yn fodlon â'r gwasanaeth a gewch, mae gennych yr opsiwn i wneud cwyn. Gallwch ddarganfod mwy am ein proses gwyno ar ein gwefan yn www.nwha.org.uk

Gwneud cwyn:

- Byddwn yn ymchwilio i unrhyw gwynion ac ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith;
- Byddwn yn dysgu o sylwadau a chwynion cwsmeriaid a fydd yn cael eu defnyddio i lywio ein gwasanaethau.

Mae dau gam i'n proses gwyno:

Cam 1

- Os nad yw'n bosibl datrys y mater ar unwaith; byddwn yn ymchwilio i'r mater ac yn cysylltu â chi o fewn 10 diwrnod gwaith gyda phenderfyniad ac ymateb arfaethedig.

Cam 2

- Os ydych yn anfodlon â'r ymateb neu'r canlyniad yng Ngham 1, gallwch gynyddu i Gam 2 ein trefn gwyno. Bydd Uwch Reolwr yn ymchwilio i'r cwynion a fydd yn ymateb i chi o fewn 20 diwrnod gwaith.
- Dal ddim yn hapus? Os nad ydych yn teimlo bod eich cwyn wedi'i datrys drwy ein trefn gwyno, gallwch fynd yn uniongyrchol at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
- Mae rhagor o wybodaeth am ein gweithdrefn gwyno a sut i wneud cwyn ar gael yma:

<https://www.nwha.org.uk/complaint/>

Helpwch ni i'ch helpu chi

- Rhowch wybod i ni cyn gynted â phosibl os yw eich amgylchiadau wedi newid neu'n mynd i newid;
 - Gofynnwch os nad ydych chi'n deall rhywbeth;
 - Dywedwch wrthym yn gyflym os ydych chi'n meddwl ein bod ni wedi gwneud camgymeriad;
 - Dylech drin cydweithwyr gyda pharch a cwrteisi;
 - Byddwch yn ystyriol o bobl eraill sy'n defnyddio ein gwasanaethau.
-

Cydraddoldeb ac amrywiaeth

- Mae gennym boblogaeth amrywiol ac rydym wedi ymrwmo i drin ein holl gwsmeriaid yn deg;
 - Byddwn bob amser yn gweithredu o fewn cwmpas ein Polisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth, yn ogystal â chyfraith berthnasol;
 - Byddwn yn sicrhau bod ein gwasanaethau yn gwbl hygyrch i'n holl gwsmeriaid.
 - Rydym yn cadw at bolisiau a gweithdrefnau TGC, fodd bynnag, rydym yncydnabod y gallai fod angen eithriadau polisi mewn rhai amgylchiadau.
-



01492 572727



customerservices@nwha.org.uk



Tai Gogledd-Cymru



@northwalesha

