

Mantell Gwynedd

Eich cyngor gwirfoddol sirol lleol

3. Gweithio gydag eraill

3.5 Gofal cwsmeriaid



Mae gofal cwsmeriaid yn gysyniad sydd wrth wraidd mudiadau'r sector gwirfoddol, gyda llawer ohonynt yn deillio o grwpiau defnyddwyr. Wrth i nifer y budd-ddeiliaid gwahanol gynyddu, pob un â'i hawl ar y mudiad, mae'n ddefnyddiol i lunio polisi sy'n sicrhau bod anghenion y defnyddwyr ar y brig. Mae hwn yn helpu sicrhau'r gwasanaethau gorau.

Dulliau gweithredu

Dylid sefydlu'r rhain i ystyried darpariaeth gofal cwsmeriaid ac i sicrhau bod staff, gwirfoddolwyr a defnyddwyr yn ymwybodol ohonynt ac i sicrhau eu bod yn gweithio.

Gwasanaethau addas

Er bod amcanion y mudiad yn aros yr un peth, bydd angen adolygu'r gwasanaethau o dro i dro i sicrhau eu bod yn addas. Gall anghenion y defnyddwyr newid a dylid cynllunio'r gwasanaethau yn ôl y newidiadau yn lefelau'r adnoddau sydd ar gael.

Gwybodaeth

Dylai fod y wybodaeth am y mudiad ar gael i bawb sy'n dangos diddordeb i ddefnyddio'r gwasanaeth, neu gyfrannu ato, a dylid ei adolygu'n gyson. Dylai'r wybodaeth am y gwasanaethau sydd ar gael i ddefnyddwyr a'r bobl sy'n bwriadu eu defnyddio fod yn glir.

Dylid rhoi oriau ar gael ac enwau a rhifau ffôn cyswllt. Dylid cadw cofnodion o'r deunydd cyhoeddusrwydd a anfonwyd neu a arddangoswyd, fel y gellir disodli hen ddeunydd. Dylid darparu gwybodaeth mewn fformatau gwahanol, megis gwefannau, print bras a gwahanol ieithoedd, os yn addas i'r gymuned leol.

Awgrymiadau

Mae'r rhan fwyaf o fudiadau yn croesawu awgrymiadau am eu gwasanaethau, a bydd ganddynt ddulliau o'u denu a delio gyda hwy. Gellir defnyddio blwch awgrymiadau, llyfrau ymwelwyr, cyfeiriadau e-bost, rhifau ffôn un pwrpas a chyswllt wyneb-yn-wyneb. Dylai fod dull cydnabyddedig ar gyfer pob un i gydnabod sylwadau a graddfa amser ar gyfer hyn. Dylid gosod allan llinellau cyfrifoldeb clir i ymateb i'r awgrymiadau a wneir, a delio gyda hwy. Bydd cyfarfodydd rheolaidd yn adolygu ymarferion i ystyried yr awgrymiadau a rhoi adborth i'r person a wnaeth yr awgrym.

Arolwg

Mae arolwg a gynlluniwyd yn dda yn ffurfio rhan bwysig o ofal cwsmeriaid sawl mudiad. Gallant fod yn rhan o broses cyfredol, megis adolygiad cleient a diwedd achosion, neu'n werthusiad o ddigwyddiad cymdeithasol neu hyfforddi.

Neu gallant fod yn arolwg post llawn neu gyfres o gyfweiliadau wyneb-yn-wyneb neu drafodaethau grwpiau ffocws. Gallant gynnwys y defnyddwyr i gyd neu sampl ohonynt. Bydd cost ac adnoddau yn ffactor yn y dulliau a ddefnyddir, ond ni ddylai fod yn rhwystr os yw'r ymrwymiad yn bodoli a defnyddir dull addas ar ei gyfer. Ond peidiwch gofyn am farn y defnyddwyr os nad ellwch eu defnyddio; mae arolwg heb barodrwydd i newid yn waeth na pheidio defnyddio arolwg o gwbl.

Casglu gwybodaeth yw'r rhan symlaf o gynnal arolwg. Mae cyflwyno'r dystiolaeth, trafod y casgliadau ac adolygu'r gwasanaethau yr un mor bwysig. Bydd cynnwys defnyddwyr, gwirfoddolwyr, pwyllgorau rheoli a budd-ddeiliaid eraill yn y broses yn brofiad gwerthfawr.

Cyfrinachedd

Ar gyfer cynlluniau awgrymiadau ac arolwg cwsmeriaid, mae'n hanfodol bod yr ymatebwyr yn gallu gwneud sylwadau yn gyfrinachol ac yn anhysbys. Os nad oes rhesymau brys dros wneud, ni ddylid gofyn i'r ymatebwyr am eu henwau a'u cyfeiriadau. Os yw'r person yn adnabyddedig, er enghraifft drwy'r llawysgrifen, ni ddylid ei ddatgelu yn gyhoeddus. Mae gan y defnyddwyr yr hawl i ddisgwyl i'w cyfraniadau ymchwil gofal cwsmeriaid gael eu trin yn gyfrinachol, ac ni fyddant dan unrhyw anfantais wrth gyfrannu.

Cymryd rhan

Dylai defnyddwyr fod yn medru cymryd rhan yn rhedeg y mudiad os ydynt eisiau. Bydd cyfleoedd cymryd rhan yn amrywio: gall fod yna hawl cyfansoddiadol i sefyll mewn etholiad i'r pwyllgor, yr hawl i arsylwi cyfarfodydd pwyllgor heb hawliau pleidleisio, fforwm ymgynghorol defnyddwyr, neu gyfarfodydd a drefnir gan bwyllgor. Dylai'r dulliau a ddefnyddir gymryd i ystyriaeth y gwahanol grwpiau budd-ddeiliaid, os yw'r defnyddwyr yn rheolaidd neu'n achlysurol, ac os oes ganddynt gyfle i gwrdd â'i gilydd. Bydd y dulliau yn addas ar gyfer y math o fudiad, a bydd yn cymryd i ystyriaeth yr angen am gyfrinachedd a chyfreithlondeb.

Cefnogaeth

Efallai bydd angen cefnogaeth ar ddefnyddwyr i gymryd rhan yn y mudiad. Efallai bydd angen talu treuliau neu ddarparu cludiant i gyfarfodydd. Cefnogaeth arall fydd: talu costau i ofalwr; darparu eiriolaeth; cyfieithu, dehonglwyd neu arwyddwyr. Dylai'r broses gael ei ddominyddu gan weithredu cadarnhaol i sicrhau fod pawb yn medru cymryd rhan osgoi un grŵp o ddefnyddwyr.

Hyfforddiant

Mae cynnwys gofal cwsmeriaid a dulliau cwynion yng ngwaith y mudiad angen cyfleoedd hyfforddi ar gyfer staff, gwirfoddolwyr a defnyddwyr.

Dulliau cwynion

Mae cwynion gan ddefnyddwyr yn ffordd bwysig i fudiad ddysgu bod ei wasanaethau neu'i staff angen newid neu wella. Mae cwynion yn ddefnyddiol a dylid eu croesawu. Dylai hyn fod yn glir ar bob lefel y mudiad a'i roi yn y polisi ynghyd â'r dulliau i ddelio gyda hwy.

Gall y dulliau i ddelio gyda chwynion fod yn gymhleth, a dylid eu gosod allan yn glir, eu hysbysebu a'u gwneud ar gael i unrhyw un sydd angen eu gweld neu'u defnyddio. Gall siartiau llif a diagramau helpu. Dylid gosod allan bodolaeth y dulliau a'r ffyrdd o'u defnyddio yn yr Adroddiad Blynyddol.

Croesawu cwynion

Mae llawer o bobl yn ofni cwyno a'r ôl-ffeithiau o wneud hynny. Felly, dylai defnyddwyr ddeall y croesawir eu cwynion, gan y byddant yn helpu'r mudiad yn y pen draw. Dylid pwysleisio hyn yn y deunydd cyhoeddusrwydd.

Gall fod yn ddefnyddiol i awgrymu meysydd gwasanaeth y gellir cwyno amdanynt, e.e. gwasanaeth gwael, anffafiaeth, methu darparu gwybodaeth gywir, oedi afresymol i ymateb i gwestiynau neu ofynion am apwyntiadau. Ble bynnag mae safonau gwasanaeth wedi'u nodi'n barod e.e. mewn polisïau Cyfleoedd Cyfartal, Iechyd a Diogelwch neu ddulliau gweithredu a sefydlwyd gan ffederasiwn cenedlaethol, dylid cyfeirio atynt yn y llenyddiaeth. Gall hefyd fod yn ddefnyddiol i awgrymu pwy all gwyno.

Cofnodi cwynion

Gall cwynion fod ar lafar neu'n ysgrifenedig. Dylai fod yna gymorth i bobl ysgrifennu'r cwyn, ei ddatgan yn breifat, darllen a deall y dulliau. Dylid cofnodi pob cwyn hyd yn oed os ydynt yn cael eu datrys ar lafar. Dylid cofnodi pob ymateb i bob cwyn ac adolygu'r ymateb. Dylid rhoi adborth i'r person sy'n cwyno.

Camau'r broses cwyno

Mae mwyafrif dulliau cwyno yn cynnwys camau penodol. Y cam cyntaf yw cwyn ar lafar neu ysgrifenedig i berson cyfrifol. Os nad yw'n cael ei ddatrys yn syth, gellir ei gyfeirio at berson uwch. Dylai fod yr hawl gan y cwynwr i osgoi unrhyw gam os teimlir fod y person sy'n gyfrifol yn llai nag ar wahân oddi wrth achos y cwyn i ddelio â'r mater yn gyfrifol. Fel arfer, fe fydd yna drydydd cam, ble bydd y Pwyllgor neu'r Cadeirydd yn adolygu'r cwyn a'r camau a gymerwyd yn y gorffennol. Efallai mai dyma'r cam terfynol

ar gyfer datrys y cwyn yn fewnol. Ymhob cam, dylai fod yna linell amser ble clywir y cwyn a phenderfyniad wedi'i roi i'r cwynwr.

Cyflafareddu

Mae gan ddefnyddwyr sy'n dal yn anfodlon gyda chanlyniad eu cwyn yr hawl i ddefnyddio cyfryngiad neu gyflafareddu allanol, ac argymhellir darpariaeth o'r fath. Gall mudiad arbennig ddarparu'r gwasanaeth yma.

Cyfraith berthnasol

Rhaid i'r mudiad fod yn ymwybodol o oblygiadau cyfreithiol y cwynion a dderbynnir. Rhaid i'r cwynwr fod yn ymwybodol os oes ganddynt fodd gwneud iawn cyfreithiol, a ellir eu defnyddio heb wneud niwed i'w hawl i ddefnyddio dulliau'r mudiad. Dylid rhoi'r wybodaeth yma os nad yw'r cwyn yn derbyn sylw yn y cam cyntaf, gan fod cyfyngderau amser ar gyfer ceisiadau dan ddeddfwriaeth megis y Ddeddf Cydraddoldeb Hiliol.

Cyfrinachedd

Rhaid sicrhau'r defnyddwyr y delir gyda'u cwynion yn gyfrinachol, ac na fyddant o dan anfantais os ydynt yn cwyno. Mewn amgylchiadau ble nad ellir gwarantu cyfrinachedd (e.e. i blant ifainc, yr henoed yng ngofal eraill), rhaid esbonio cyfyngderau'r cyfrinachedd cyn derbyn cwyn.

Adolygu

Os edrychir ar gwynion fel modd i wella gwasanaethau, rhaid bod yna broses i adolygu'r cwynion yn achlysurol. Gall hwn ddigwydd o fewn y Pwyllgor neu drwy banel adolygu ar wahân. Dylid cyhoeddi canlyniad yr adolygiadau fel y gwelir bod cwynion yn ffordd ddefnyddiol o wella gwasanaethau. Mae'r Adroddiad Blynyddol yn fan addas i wneud hyn. Fodd bynnag, ni ddylid cynnwys manylion a all adnabod y cwynwr yn yr adroddiad cyhoeddus.

Gwybodaeth bellach

Charity Commission for England & Wales

CC47 - *Complaints about Charities*

Ffôn: 0845 3000 218

www.charity-commission.gov.uk

VolResource

www.volresource.org.uk

Ymwadiad

Mae'r wybodaeth a ddarperir yn y daflen hon ar gyfer cyfarwyddyd yn unig. Nid yw'n amnewid am gyngor proffesiynol ac ni allwn dderbyn unrhyw gyfrifoldeb am golled o ganlyniad i unrhyw berson weithredu neu wrthod gweithredu arno.

Am rhagor o wybodaeth cysylltwch â

Mantell Gwynedd

23-25 Y Bont Bridd, Caernarfon, Gwynedd, LL55 1AB

Elusen Gofrestredig: 1068851

Ffôn: 01286 672626

ymholiadau@mantellgwynedd.com

Ffacs: 01286 678430

www.mantellgwynedd.com

Cynhyrchwyd gan WCVA, Cynghorau Gwirfoddol Sirol a Chanolfannau Gwirfoddoli

Wedi ei ddiweddarau: 08/06/2011



Ffôn: 0800 2888 329

www.wcva.org.uk