Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru

Cefnogi elusennau, gwirfoddolwyr a chymunedau

1. Dechrau

1.3 Cynnwys defnyddwyr gwasanaeth

Mae gwerth a gallu defnyddwyr gwasanaeth fel gwneuthurwyr penderfyniadau allweddol a rhoi gwybodaeth sut y gellir trosglwyddo'r gwasanaeth yn cael ei gydnabod fwyfwy fel ffordd i gynyddu atebolrwydd.

Mae cynnwys y defnyddiwr yn y broses o wneud penderfyniad yn medru gweithredu ar sawl lefel o fewn y mudiad. Sut bynnag, yn aml mae yna nifer o ymarferoldebau i'w goresgyn er mwyn cyflawni gwir ddefnydd gwasanaeth mewn mudiad gwirfoddol.

Yn aml, gellir darganfod modelau gorau cynnwys defnyddwyr o fewn gwasanaethau ar gyfer pobl a dybiwyd yn analluog i gyfrannu at rigolau eu lles eu hunain neu eraill. Mae llawer o fudiadau gwirfoddol sy'n gweithio gyda phobl gydag anabledd dysgu, gyda phroblemau meddyliol a'r henoed bregus nawr yn arddangos yr ymarfer gorau gyda defnyddwyr gwasanaeth wrth wneud penderfyniadau ar bob lefel.

Mae tyfiant rhwydweithiau a mudiadau a arweinir gan ddefnyddwyr yn sicrhau bellach adnabyddiaeth eu rôl ar bob lefel o wneud penderfyniadau. Mae'r cyfarwyddyd a ddosberthir gan Llywodraeth Cymru i awdurdodau lleol yn gallu rhoi pwyslais cryf ar ofynion statudol yr awdurdodau i ymgynghori â defnyddwyr i lunio cynlluniau gofal cymunedol.

Gan amlaf, datganiad yng nghyfansoddiad y mudiad sy'n amlinellu'r ffyrdd y mae pobl yn ymgymryd â gwneud penderfyniadau:

‘Rhaid i wasanaethau arddangos cynnwys defnyddwyr yn eu cynllun a thraddodi gwasanaeth, a thrwy weithrediad dull achwyniadau.’
Mae mudiadau gwirfoddol yn drafftio ac ail-ddrafftio'u cyfansoddiadau i gynnwys y fath ddatganiadau a chynyddu cynnwys defnyddwyr.

Mae angen i fudiadau edrych ar bob lefel ble gwneir penderfyniadau am eu cynllun a thraddodi’r gwasanaeth - cynllunio, rheoli, monitro, gwerthuso. Mae angen gofyn y cwestiynau canlynol:

- Ydy'r gwasanaeth wrth draddodi, yn galluogi'r defnyddiwr i wneud penderfyniad cytbwys am sut ac os defnyddio'r gwasanaeth?
- Sut fedrwn ni ddefnyddio barn y defnyddwyr ym mhob maes a lefel gwneud penderfyniadau?
- Beth yw'r trefniadau addas ar gyfer hwyluso ein defnyddwyr i ni elwa ar eu barnau?

- Oes yna rai prosesau o fewn ein gwasanaeth a fyddai'n fuddiol i gael cyfranogi defnyddwyr?

Pwyntiau allweddol i'w cysidro ar bob cam:

- Ydy'r wybodaeth a roddwn ar gael i bawb - yn glir, yn ddealladwy, yn berthnasol i'w bwriadau nhw a ni, ac ydy e'n ddeniadol?
- Ydy'r trefniadau arfaethedig yn gyfleus, yn ddealladwy, yn gefnogol ac yn berthnasol i'w bwriadau nhw a ni?
- Beth yw goblygiadau'r adnoddau - amser, cyllid, ar gyfer y mudiad ac wrth ddigolledu defnyddwyr am amser a threuliau?
- Sut ydyn ni'n symud ymlaen gyda chyfraniadau defnyddwyr ac adrodd nôl ar y canlyniadau?

Mae'n bwysig i weithredu ar ymatebion defnyddwyr eich gwasanaeth a rhoi gwybodaeth iddynt am unrhyw newidiadau fel y gellir derbyn adborth pellach.

Gwybodaeth bellach

Cyfranogaeth Cymru
Ffôn: 0800 2888 329
www.participationcymru.org.uk

Datblygu Cymunedol Cymru
www.cdcymru.org

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

Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru
Tŷ Baltig, Sqwâr Mount Stuart, Bae Caerdydd, Caerdydd, CF10 5FH
Elusen Gofrestredig *218093*

Ffôn: 0800 2888 329 help@wcva.org.uk
Ffacs: 029 2043 1701 www.wcva.org.uk

Cynhyrchwyd gan WCVA, Cynghorau Gwirfoddol Sirol a Chanolfannau Gwirfoddoli
Wedi ei ddiweddaru:08/06/2011

Ffôn: 0800 2888 329
www.wcva.org.uk