**Credu: Cysylltu Gofalwyr, Gofalwyr Ifanc Wrecsam, Conwy a Sir Ddinbych (WCD) a Gofalwyr Ceredigion Carers**

**Canmoliaeth, sylwadau a chwynion**

Mae Credu: Cysylltu Gofalwyr, Gofalwyr Ifanc WCD a Gofalwyr Ceredigion Carers yn ymdrechu bob tro i ddarparu’r gefnogaeth orau bosibl y gallwn ei chyflwyno. Petai gennych chi unrhyw **sylwadau,** gan gynnwys **canmoliaeth, cwynion** am yr hyn y gallwn ni wedi ei wneud yn well, neu **wasanaeth newydd** yr hoffech ei weld yn cael ei ddarparu yn y dyfodol, cysylltwch â ni. Fe fyddem wrth ein boddau’n clywed oddi wrthych!

Gallwch ein ffonio ni ar **01597 823800**.

Gallwch ysgrifennu atom ni yn **RHADBOST CREDU** (nid oes angen stamp na manylion cyfeiriad eraill).

Gallwch anfon e-bost atom ar **hr@credu.cymru**

Ein nod yn Credu, Gofalwyr Ifanc WCD a Gofalwyr Ceredigion Carers yw mynd y tu hwnt i’ch disgwyliadau. Rydym yn gwybod, fodd bynnag, fod amseroedd o bosibl lle na wnaethom ddiwallu safonau uchel ein hunain. Pan fydd hyn yn digwydd, rydym eisiau clywed amdano, delio gyda’r sefyllfa hyd at eich bodlonrwydd, a rhoi mesurau ar waith i’w atal rhag digwydd eto. Rydym wastad yn barod i wrando ar eich adborth i’n helpu ni i wella fel sefydliad ac rydym yn ddiolchgar am y cyfle i ddatrys unrhyw fater a all godi.

**Gweithdrefn Gwyno**

**Cam 1**

Fel cam cyntaf, rydym yn awgrymu eich bod yn cysylltu â’r aelod staff dan sylw i weld a allant ddatrys y sefyllfa hyd at eich bodlonrwydd. Bydd ein haelodau staff yn gwneud popeth y medrant i wneud pethau’n iawn ac yn adolygu gweithdrefnau i atal problemau rhag digwydd eto. Bydd eich cwyn yn cael ei gofnodi a bydd copi o’n gweithdrefn gwyno yn cael ei gyflwyno i chi. Os nad yw’r gŵyn ar yr adeg hon wedi cael ei datrys hyd at eich bodlonrwydd, rydym yn gofyn i chi symud ymlaen gyda’ch cwyn at y rheolwr tîm perthnasol neu’r prif weithredwr.

**Cam 2**

Os ydych yn teimlo nad yw’r sefyllfa wedi cael ei datrys hyd at eich bodlonrwydd yng ngham 1, rydym yn eich gwahodd chi i symud ymlaen gyda’r mater at y rheolwr tîm perthnasol neu brif weithredwr y sefydliad. Bydd eich cyswllt yn cael ei gydnabod o fewn 3 diwrnod gwaith, bydd y mater yn cael ei archwilio, lle y byddwn o bosibl yn cysylltu â chi am ragor o wybodaeth yn y cyfamser, a byddwch yn derbyn ymateb Credu i’r mater o fewn 10 diwrnod gwaith. Os ydych yn teimlo fod y gŵyn dal heb gael ei datrys hyd at eich bodlonrwydd, gofynnwch am gyfeirio eich cwyn at Fwrdd Ymddiriedolwyr Credu. Gall y prif weithredwr gyfeirio eich cwynion hefyd at y Bwrdd i’w hystyried.

**Cam 3**

Bydd cwynion a gyfeirir ar Fwrdd Ymddiriedolwyr Credu yn cael eu hystyried gan banel gydag isafswm o dri ymddiriedolwr, ac un ohonynt yn gweithredu fel cadeirydd y panel. Fe fyddwch yn cael eich cynghori am ddyddiad cyfarfod y panel, a fydd yn digwydd fel arfer o fewn 28 diwrnod o’r atgyfeiriad. Byddwch yn cael eich hysbysu am benderfyniad y panel o fewn 5 diwrnod gwaith o’r cyfarfod. Mae penderfyniad y panel yn derfynol.

Rydym wirioneddol yn gobeithio ein bod wedi gallu datrys eich cwyn mewn ffordd onest, agored a boddhaol. Os nad dyma yw’r achos, mae cyrff rheoleiddio sy’n gallu archwilio ein gwaith ymhellach os oes angen.

**Cwynion am ein gweithgareddau codi arian**

Mae Credu a’i sefydliadau cysylltiedig yn ymroddedig tuag at y safonau uchaf mewn arfer codi arian. Os yw eich cwyn ynghylch codi arian a’ch bod yn teimlo nad ydym ni wedi’i datrys, yna gall y Rheoleiddiwr Codi Arian archwilio eich cwyn. Gellir cysylltu â’r rheoleiddiwr trwy anfon e-bost at *admin@fundraisingregulator.org.uk* neu dros y ffôn ar 0300 999 3407. Rhaid i chi gysylltu â hwy o fewn dau fis o dderbyn eich ymateb oddi wrthym ni.

**Cysylltu â’r Comisiwn Elusennau**

Fel arall, os yw eich cwyn yn ymwneud â maes arall o’n gwaith ac nad ydych yn teimlo’n gwbl fodlon gyda’n hymateb, yna cysylltwch â’r Comisiwn Elusennau yn y cyfeiriad isod.

Y Comisiwn Elusennau
PO Box 1227
Lerpwl
L69 3UG

Ffôn: 0845 3000 218