

# Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru

Yn cefnogi elusennau gwirfoddolwyr a chtmunedau

Cyfres o Bolisiau Enghreifftiol

## 3 Polisi cwynion ar gyfer gwirfoddolwyr



Rydym yn croesawu cynnwys gwirfoddolwyr yn y sefydliad hwn ac yn ceisio sicrhau bod y profiad gwirfoddoli yn rhoi boddhad. Rydym yn ceisio gwneud pethau'n gywir ond ambell dro ni lwyddwn i ateb disgwyliadau gwirfoddolwyr. Croesawn felly sylwadau am sut i wella'r profiad o wirfoddoli gyda ni. Fodd bynnag, os na chaiff rhywbeth ei ddatrys wrth eich bodd chi mae gennych yr hawl i wneud cwyn. Nodir y weithdrefn hon isod.

### Byddwn:-

- yn delio â'ch cwyn cyn gynted â phosibl
- yn trin eich cwyn mewn ffordd deg a moesgar; ac
- yn ymchwilio i'ch cwyn yn llawn

### Sut y gall wirfoddolwr wneud cwyn?

Dymunwn fod mor hyblyg â phosibl wrth dderbyn cwynion. Gall wirfoddolwyr wneud cwyn:

- mewn llythyr
- ar y ffôn
- yn bersonol
- ar e-bost
- ar ran rhywun arall

Mae tri cham i'n **WEITHDREFN GWYNION**:

#### **CAM 1: CWYN ANFFURFIOL GYNTAF**

Yn y lle cyntaf, dylech roi gwybod i'r Rheolwr Gwirfoddolwyr am eich pryderon. Bydd ef/hi'n ceisio datrys y broblem ar unwaith ac yn anffurfiol, ond os nad yw hyn yn bosibl, bydd yn gofyn a hoffech wneud cwyn ffurfiol.

#### **CAM 2: CWYN FFURFIOL**


Os hoffwch fynd yn eich blaen, bydd angen i chi anfon eich cwyn yn ysgrifenedig at y Rheolwr Gwirfoddolwyr. Caiff eich cwyn ei chydabod yn ysgrifenedig neu ar

y ffôn ymhen 3 diwrnod gwaith ac anelwn at ddatrys y gŵyn ymhen 10 diwrnod gwaith. Os nad oes modd cyrraedd y targed hwn o 10 diwrnod, byddwch yn cael gwybod am yr oedi, y rheswm dros yr oedi, a'r targed newydd ar gyfer ymateb. Os yw'r gŵyn yn cynnwys y rheolwr gwirfoddolwyr, gallwch ei chyfeirio'n uniongyrchol at **[uwch reolwr]**

### **CAM 3: YMCHWILIWYD I FY NGHWYN, OND DYDW I DDIM YN FODLON O HYD**

Ar yr adeg hon, bydd y **[prif swyddog]** yn delio â'r gŵyn gydag aelod o'r pwyllgor rheoli a fydd yn cynnal ymchwiliad ac yn ymateb ymhen 28 diwrnod gwaith. Cyflwynir eu canfyddiadau i is-grŵp y pwyllgor rheoli a bydd eu hmateb yn derfynol.

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

<p><b>Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru</b> <i>Ty Baltig, Sqwar Mount Stuart, Bae caerdydd, Caerdydd, CF10 5FH</i></p> <p><b>Ffon:</b> 0800 2888 329      <a href="mailto:help@wcva.org.uk">help@wcva.org.uk</a> <b>Ffacs:</b> 029 2043 1701      <a href="http://www.wcva.org.uk">www.wcva.org.uk</a></p>	 <p>Ffon: 0800 2888 329 <a href="http://www.wcva.org.uk">www.wcva.org.uk</a></p>
<p>Cynhyrchwyd gan WCVA, Cyngorau Gwirfoddol Sirol a Chanolfannau Gwirfoddoli <b>Diweddarwyd: Mehefin 2014</b></p>	

