

Mae Adra a'i gwsmeriaid eisiau'r safonau uchaf o ymddygiad a gwasanaeth gan ei staff.

Mae Adra yn disgwyl i'w staff ddangos gwerthoedd y cwmni drwy eu hymddygiad bob amser:

### **Pan fyddwch yn cysylltu gyda ni, ein hamcan fydd:**

- Ymdrin â'ch ymholiad ar y pwynt cyswllt cyntaf
- Rhoi gwybod i chi am gynnydd yn rheolaidd
- Bod yn onest am beth fedrwch ei ddisgwyl

### **Pan fyddwch yn ymweld â ni:**

- Mae ein swyddfeydd ar agor 9am-4pm ddydd Llun i ddydd Gwener (ar wahân i wyliau banc).
- Gallwch ddewis siarad efo swyddog yn Gymraeg neu'n Saesneg.
- Mae'n well i chi wneud apwyntiad cyn ymweld â'n swyddfeydd os ydych eisiau siarad efo rhywun yn benodol.
- Os nad yda chi wedi gwneud apwyntiad, mi wnawn ni drïo trefnu eich bod chi'n gweld neu'n siarad dros y ffôn efo swyddog all eich helpu gyda'r ymholiad.

### **Pan fyddwn yn ymweld â chi:**

- Bydd pob ymdrech yn cael ei wneud i drefnu ymweliad ar amser sy'n gyfleus i chi ac i ni.
- Byddwn yn cyflwyno ein hunain, yn dangos ein bathodynau ac yn egluro pwrpas yr ymweliad

### **Pan fyddwch yn cysylltu â ni:**

- Rydym yn annog ein cwsmeriaid i gysylltu efo ni yn ddigidol. Rydym yn cynnig llawer o opsiynau i chi gysylltu gyda ni. Mae'r rhain yn cynnwys:
  - E-bost
  - Gwefan a ffurflenni electronig
  - Cyfryngau Cymdeithasol
  - Negeseuon Testun

### **Pan ydych yn anfon e-bost, yn cysylltu efo ni dros y cyfryngau cymdeithasol neu'n cwblhau ffurflen ymholiadau ar-lein:**

- Rydym yn annog cwsmeriaid i anfon e-bost at [ymholiadau@adra.co.uk](mailto:ymholiadau@adra.co.uk) neu gwblhau'r ffurflen ymholiadau ar-lein.
- Byddwn yn cydnabod pob e-bost o fewn 1 diwrnod gwaith a rhoi ymateb llawn i'r ymholiad ymhen 10 diwrnod gwaith. Os na allwn ateb eich ymholiad yn llawn o fewn yr amser hwn, byddwn yn rhoi gwybod i chi am y cynnydd.

- Os ydych yn anfon e-bost at aelod penodol o staff pan maent i ffwrdd o'r swyddfa, byddwn yn sicrhau bod neges awtomatig yn cael ei hanfon, yn rhoi gwybod pryd y byddant yn ôl yn y swyddfa a phwy i gysylltu gyda nhw yn eu lle.
- Gallwch anfon e-bost atom yn Gymraeg neu'n Saesneg a byddwn yn ateb yn eich dewis iaith.
- Byddwn yn defnyddio iaith glir sy'n hawdd ei deall.

#### **Pan ydych yn ein ffonio:**

- Cysylltwch gyda ni ar 0300 123 8084
- Mae ein llinell ffôn ar agor o 8am - 5pm dydd Llun i ddydd Gwener (heblaw am wyliau banc)
- Bydd ein tîm Gwasanaethau Cwsmer yn delio â'ch galwadau.
- Mae ein llinell trwsio mewn argyfwng ar agor 24 awr y dydd (gan gynnwys ar benwythnosau a gwyliau'r banc). Mae galwadau allan o oriau gwaith arferol yn cael eu hateb gan Galw Gofal.
- Bydd ein galwadau yn cael eu recordio ar gyfer hyfforddi a monitro.
- Ein hamser prysuraf yw rhwng 9am - 10am. Os nad yw eich galwad yn un brys, mae'n well i chi beidio ffonio ni yn ystod yr amser yma.
- Gallwch ddewis siarad efo swyddog yn Gymraeg neu'n Saesneg.
- Os na allwn roi ateb i chi ar y pwynt cyswllt cyntaf, byddwn yn ceisio trosglwyddo'r alwad i'r swyddog neu dîm perthnasol.
- Os na allwn roi ateb llawn ar eich galwad cyntaf, byddwn yn ceisio eich ffonio yn ôl o fewn dim llai na 3 diwrnod gwaith.

#### **Pan fyddwch yn ysgrifennu atom:**

- Byddwn yn cydnabod pob llythyr o fewn 5 diwrnod gwaith a thrïo rhoi ymateb llawn i'r ymholiad o fewn 10 diwrnod gwaith. Os na allwn roi ateb llawn i'ch ymholiad o fewn yr amser hwn, byddwn yn rhoi gwybod i chi pryd y byddwn yn disgwyl y byddwn ni yn gallu gwneud hyn.
- Byddwn yn anfon holl lythyrau ar bapur pennawd swyddogol a fydd yn cynnwys manylion cyswllt.
- Gallwch ysgrifennu atom yn Gymraeg neu'n Saesneg a byddwn yn ateb yn eich dewis iaith.
- Byddwn yn defnyddio iaith glir sy'n hawdd ei deall.

#### **Pan fyddwch yn defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol:**

- Byddwn yn cydnabod post perthnasol ar y cyfryngau cymdeithasol o fewn 1 diwrnod gwaith.
- Rydym yn croesawu cyswllt drwy'r cyfryngau cymdeithasol ond rydym yn eich annog i beidio â chysylltu efo ni drwy'r cyfryngau cymdeithasol am faterion personol neu faterion sydd angen sylw brys.

#### **Pan fyddwn yn anghywir:**

- Os nad ydych yn hapus gyda'n gwasanaeth, rhowch wybod i ni.

- Byddwn yn trio ymateb i'r anfonlonrwydd gyda'r gwasanaeth sydd wedi ei dderbyn.
- Os byddwch dal yn anhapus, byddwn yn ymdrin ag unrhyw faterion sy'n codi drwy ein Polisi Cwynion a Phryderon.
- Byddwn bob amser yn egluro sut fedrwch chi apelio neu ofyn am adolygu penderfyniad
- Rydym yn annog cwsmeriaid i ddarparu adborth ar ein gwasanaethau ac efallai y byddwn yn eich gwahodd i gwblhau Holiadur Boddhad

#### **Datganiad Polisi:**

- Rydym yn cydnabod angen poblogaeth amrywiol ac rydym wedi ymrwymo i drin ein holl gwsmeriaid yn deg a bob amser yn gweithredu o fewn cwrdd ein Polisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth ein hunain a chyfraith berthnasol.
- Rydym yn sicrhau bod ein gwasanaethau yn hygyrch i'n holl gwsmeriaid.
- Byddwn yn cadw at ein polisiau a gweithdrefnau wrth ymdrin â'n cwsmeriaid ac rydym yn cydnabod y bydd angen o bosib gwneud eithriadau mewn rhai amgylchiadau.

#### **Adolygu Safon Gwasanaeth:**

- Bydd y safon gwasanaeth yma yn cael ei adolygu bob yn ail flwyddyn, neu mewn ymateb i newidiadau i ddeddfwriaeth, canllaw rheoliadol, arfer da neu newidiadau i bolisi arall perthnasol gan Adra. Mae Adra hefyd yn cadw'r hawl i adolygu'r ddogfen o bryd i'w gilydd yn ychwanegol at yr amgylchiadau a nodir uchod.