



**British
Waterways
Dyfrffyrdd
Prydain**

GWNEUD CWYN

Mae Dyfrffyrdd Prydain wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon uchel. Rydym yn gwneud ein gorau glas i fodloni disgwyliadau cynyddol uwch ein cwsmeriaid a'n hymwelwyr, ac rydym yn croesawu adborth ar sut i wella ein gwasanaethau a'n cyfleusterau neu lle nad ydym wedi bodloni'ch disgwyliadau.

Fel arfer, gellir datrys materion sy'n peri pryder trwy drafod gydag un o'n pobl, naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod na fydd hyn yn briodol bob amser, neu hwyrach eich bod o'r farn nad ydym wedi mynd i'r afael â'ch pryderon yn ddigonol ar ôl i chi eu trafod gyda ni.

Rydym yn annog pobl i ddefnyddio ein Gweithdrefn Gwyno i ddwyn materion a phryderon i sylw uwch reolwyr Dyfrffyrdd Prydain fel y gallant ymdrin â nhw'n briodol. Mae'r ddogfen hon yn esbonio sut mae'r Weithdrefn Gwyno yn gweithio, beth sydd angen i chi ei wneud a'r hyn y gallwch chi ei ddisgwyl. Mae yna ddwy lefel – y Lefel Gyntaf a'r Ail Lefel.

- Y lefel gyntaf
- Yr ail lefel
- Beth y gellir ymchwilio iddo?
- Eithriadau
- Sut i gwyno
- Proses yr Ombwdsmon
- Cael cymorth a gwybodaeth ychwanegol
- Sut i gysylltu â ni
- Map o ffiniau unedau dyfrffyrdd

Y LEFEL GYNTAF

Os nad oeddem wedi bodloni'ch disgwyliadau mewn ffordd resymol neu os hoffech chi wneud cwyn yn ymwneud â gwasanaethau neu gyfleusterau a ddarperir ar un o'n dyfrffyrdd, dylech ysgrifennu'n gyntaf at reolwr yr ardal honno o'r rhwydwaith dyfrffyrdd. Gallwch ddefnyddio'r map a'r manylion cyswllt yn y daflen hon i anfon eich llythyr at yr unigolyn cywir. Os nad ydych chi'n siŵr at bwy y dylech chi ysgrifennu, bydd un o'n pobl yn fwy na pharod i'ch cynghori. Ffoniwch ein tîm gwasanaeth cwsmeriaid ar 0845 671 5530 neu 01923 201120. Fel arall, anfonwch e-bost i enquiries.hq@britishwaterways.co.uk

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â safle British Waterways Marinas Limited (BWML), dylech ysgrifennu'n uniongyrchol at: Managing Director BWML, Sawley Marina, Sawley, Nottinghamshire, NG10 3AE.

Os yw'ch cwyn yn ymwneud ag un o wasanaethau adran ganolog Dyfrffyrdd Prydain, dylech ysgrifennu'n gyntaf at Caroline Killeavy, Head of Customer Relations, British Waterways, 64 Clarendon Road, Watford, WD17 1DA neu anfon e-bost i enquiries.hq@britishwaterways.co.uk yn amlinellu'ch cwyn ac yn gofyn iddi gael ei hystyried yng ngham cyntaf y broses gwyno.

Wrth fynegi pryderon, dylech gynnwys yr holl fanylion perthnasol fel lleoliad(au), dyddiad(au), y bobl rydych chi wedi cysylltu â nhw a'r amgylchiadau sy'n berthnasol i'ch cwyn. Byddai hefyd yn ddefnyddiol pe gallech esbonio pa gamau rydych chi'n teimlo y dylem eu cymryd. Bydd hyn yn ein helpu i ddeall natur eich cwyn yn gyflym ac yn llawn ac i ddechrau ar ein hymchwiliadau.

Unwaith i ni dderbyn eich cwyn, byddwn yn cydnabod yn ysgrifenedig ein bod wedi derbyn eich llythyr. Fel arfer, gallwch ddisgwyl ymateb ysgrifenedig llawn o fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn y gydnabyddiaeth. Ein nod yw datrys y gŵyn a sicrhau eich bod yn fodlon â'n hymateb ar y lefel gyntaf.

YR AIL LEFEL

Os byddwch chi'n teimlo nad ydym wedi mynd i'r afael â'ch pryderon yn llawn ar ôl derbyn ein hymateb ar y lefel gyntaf, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei chyfeirio i ail lefel ein Gweithdrefn Gwyno.

Cysylltwch â Caroline Killeavy, Head of Customer Relations, British Waterways, 64 Clarendon Road, Watford, WD17 1DA, neu anfonwch e-bost i enquiries.hq@britishwaterways.co.uk a gofynnwch i'ch cwyn gael ei chyfeirio i'r ail lefel. Bydd yn cydnabod eich cais ac yn trosglwyddo'ch gohebiaeth, ynghyd ag unrhyw dystiolaeth ategol arall, i un o gyfarwyddwyr gweithredol Dyfrffyrdd Prydain nad yw'n uniongyrchol gyfrifol am faes eich cwyn. Mae hyn yn helpu i sicrhau ei fod yn ystyried eich pryderon o'r newydd.

Fel arfer, gallwch ddisgwyl ymateb ysgrifenedig llawn i'ch cwyn o fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn cydnabyddiaeth bod eich cwyn wedi ei throsglwyddo i'r ail lefel. Hwyrach y bydd angen i gyfarwyddwr gweithredol heb wybodaeth ymarferol am faes eich cwyn ofyn am ragor o wybodaeth gan weithwyr lleol neu bartion â pherthynas allanol â Dyfrffyrdd Prydain. Pan fo hyn yn angenrheidiol a'n bod yn teimlo na fydd yn bosibl i ni ymateb i'ch cwyn o fewn 15 diwrnod gwaith, byddwn yn cysylltu â chi eto. Byddwn yn esbonio ein rhesymau dros ofyn am amser ychwanegol ac yn gofyn am eich cymeradwyaeth yn hynny o beth. Mae gennych chi hawl i wrthod y cais hwn.

DS – ar lefel gyntaf ac ail lefel y Weithdrefn Gwyno, gallwch ddisgwyl ymateb ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn ein cydnabyddiaeth o'ch cwyn. Gallwch ofyn am i'r gŵyn gael ei symud i lefel nesaf y broses gwyno os bydd Dyfrffyrdd Prydain yn methu â bodloni'r ymrwymiad hwn.

YR OMBWDSMON DYFRFFYRDD

Rydym bob amser yn awyddus i ddatrys unrhyw bryderon neu gwynion yn fewnol. Fodd bynnag, os na fyddwch chi'n fodlon â'n hymateb, gallwch ddewis cyflwyno'ch cwyn i'r Ombwdsmon Dyfrffyrdd i'w hystyried. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar Ddyfrffyrdd Prydain ac yn ddiuedd. Nid yw'r Ombwdsmon yn llunio nac yn dylanwadu ar bolisi Dyfrffyrdd Prydain, a dim ond cwynion penodol sydd wedi mynd trwy'r Weithdrefn Gwyno yn ddiweddar y gall ymchwilio iddynt. Ni chodir tâl am ddefnyddio gwasanaethau'r Ombwdsmon. Am ragor o wybodaeth, ewch i wefan cynllun yr Ombwdsmon yn www.waterways-ombudsman.org neu cysylltwch â'r Ombwdsmon (manylion cyswllt ar gefn y daflen hon).

BETH Y GELLIR YMCHWILIO IDDO?

Cwynion gan bobl sydd o'r farn eu bod wedi dioddef anghyfiawnder oherwydd camweinyddu neu driniaeth annheg gan Ddyfrffyrdd Prydain. Mae camweinyddu'n cynnwys:

- gwneud rhywbeth yn y ffordd anghywir
- gwneud rhywbeth na ddylid fod wedi ei wneud
- methu â gwneud rhywbeth y dylid fod wedi ei wneud

Nid yw anghytuno â phenderfyniad Dyfrffyrdd Prydain yn dystiolaeth o gamweinyddu ynddo'i hun, ond gall methu ystyried penderfyniad yn briodol fod yn dystiolaeth o hynny.

Gall yr Ombwdsmon ystyried y rhan fwyaf o gwynion:

- sy'n cael eu cyfeirio ati o fewn chwe mis i gwblhau'r Weithdrefn Gwyno; ac
- sy'n ymwneud â phethau a ddaeth i sylw'r achwynydd ddim mwy na blwyddyn cyn cyflwyno'r gŵyn i Ddyfrffyrdd Prydain.

EITHRIADAU

Ni all yr Ombwdsmon ymchwilio i faterion personél neu achosion sydd wedi, neu yn cael eu hystyried gan lys, nac ystyried cwynion a wneir gan fusnesau â throsiant blynyddol o dros £1 miliwn.

SUT I GWYNO

Dylech anfon manylion llawn eich cwyn ac, os yn bosibl, copiâu o'r holl ohebiaeth rhyngoch chi a Dyfrffyrdd Prydain, at yr Ombwdsmon. Os byddwch chi angen cymorth neu gyngor ar gyflwyno'ch cwyn, cysylltwch â'r Ombwdsmon. Gallwch ofyn i rywun fel ffrind neu gyfreithiwr gyflwyno cwyn ar eich rhan. Fodd bynnag, byddai'n rhaid i chi dalu unrhyw gostau perthnasol.

PROSES YR OMBWDSMON

Yn gyntaf, bydd yr Ombwdsmon yn rhoi gwybod i chi a ellir ystyried eich cwyn ac i ba raddau yn ei thyb hi y dylid ymchwilio iddi. Hwyrach y bydd yr Ombwdsmon yn ceisio datrys y broblem rhyngoch chi a Dyfrffyrdd Prydain heb ddechrau ymchwiliad ffurfiol.

Bydd yr Ombwdsmon yn cael copiâu o unrhyw lythyrau a phapurau perthnasol sydd eu hangen arni gan Ddyfrffyrdd Prydain. Hefyd, hwyrach y gofynnir i chi a Dyfrffyrdd Prydain ddarparu rhagor o wybodaeth.

Ar ddiwedd yr ymchwiliad, bydd yr Ombwdsmon yn ysgrifennu atoch chi a Dyfrffyrdd Prydain gyda'i phenderfyniad. Os bydd yr Ombwdsmon yn derbyn eich cwyn ac yn argymhell camau y dylid eu cymryd, rhaid i Ddyfrffyrdd Prydain weithredu yn unol â'i hargymhellion.

Cyhoeddir Adroddiad Blynyddol ar waith yr Ombwdsmon, ond ni fydd yn cynnwys enwau'r achwynyddion.

Anfonir yr adroddiad hwn at Gyngor Ymgynghorol Dyfrffyrdd Mewndirol a'r Gweinidogion sy'n gyfrifol am Ddyfrffyrdd Prydain. Mae'r adroddiad ar gael ar wefan yr Ombwdsmon.

Gallwch hefyd gael copi o Adroddiad Blynyddol yr Ombwdsmon gan Ganolfan Gwasanaethau Cwsmeriaid Dyfrffyrdd Prydain neu o swyddfeydd dyfrffyrdd lleol, gan Bennaeth Cysylltiadau Cwsmeriaid neu'n uniongyrchol gan yr Ombwdsmon.

CAEL CYMORTH A GWYBODAETH YCHWANEGOL

Am ragor o gyngor ar ddefnyddio Gweithdrefn Gwyno Dyfrffyrdd Prydain a chysylltu â'r Ombwdsmon Dyfrffyrdd, cysylltwch â'n Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid, Pennaeth Cysylltiadau Cwsmeriaid neu'r Ombwdsmon ei hun.

Mae'r holl fanylion cyswllt ar gyfer yr uchod ar gefn y daflen hon.

SUT I GYSYLLTU â NI

(rhifau'n cyfeirio at y map)

Caroline Killeavy
Head of Customer Relations
British Waterways
64 Clarendon Road
WATFORD WD17 1DA
Ffôn 01923 201365
Ffacs 01923 201300
enquiries.hq@britishwaterways.co.uk

- 1a. **The Waterway Manager
Scotland Highlands Canals**
Canal Office
Seaport Marina
Muirtown Wharf
Inverness IV3 5LE
Ff 01463 72550
enquiries.scotland@britishwaterways.co.uk
- 1b. **The Waterway Manager
Scotland Lowlands Canals**
Canal House
1 Applecross Street
Glasgow G4 9SP
Ff 0141 354 7501
enquiries.scotland@britishwaterways.co.uk
1. **The Waterway Manager
North West Waterways**
Waterside House
Waterside Drive
Wigan WN3 5AZ
Ff 01942 405720
enquiries.northwest@britishwaterways.co.uk
2. **The Waterway Manager
North East Waterways**
Fearn's Wharf
Neptune Street
Leeds LS9 8PB
Ff 0113 281 6870
enquiries.northeast@britishwaterways.co.uk
3. **Y Rheolwr Dyfrffyrdd/ The Waterway Manager
Manchester & Pennine Waterways**
Redbull Wharf
Congleton Road South
Church Lawton
Stoke-on-Trent ST7 3AP
Ff 01782 785703
enquiries.manchesterpennine@britishwaterways.co.uk
4. **The Waterway Manager
Dyfrffyrdd Gogledd Cymru a'r Gororau/ North Wales
& Border Waterways**
Navigation House
Navigation Road
Northwich CW8 1BH
Ff 01827 252000
enquiries.northwalesborders@britishwaterways.co.uk
5. **The Waterway Manager
West Midlands Waterways**
Peel's Wharf
Lichfield Street
Fazeley
Tamworth B78 3QZ
Ff 01827 252000
enquiries.westmidlands@britishwaterways.co.uk
6. **The Waterway Manager
Central Shires Waterways**
Peel's Wharf
Lichfield Street
Fazeley
Tamworth B78 3QZ
Ff 01827 252000
enquiries.centralshires@britishwaterways.co.uk
7. **The Waterway Manager
East Midlands Waterways**
The Kiln
Mather Road
Newark NG24 1FB
Ff 01636 704481
enquiries.eastmidlands@britishwaterways.co.uk
8. **Y Rheolwr Dyfrffyrdd/ The Waterway Manager
Dyfrffyrdd De Cymru a'r Afon Hafren/ South Wales
& Severn Waterways**
The Dock Office
Commercial Road
Gloucester GL1 2EB
Ff 01452 318000
enquiries.southwalessevern@britishwaterways.co.uk
9. **The Waterway Manager
South East Waterways**
510 - 524 Elder House
Elder Gate
Central Milton Keynes MK9 1BW
Ff 01908 302595
enquiries.southeast@britishwaterways.co.uk
10. **The Waterway Manager
Kennet & Avon Waterways**
The Locks
Bath Road
Devizes SN10 1QR
Ff 01308 722859
E enquiries.kennetavon@britishwaterways.co.uk
11. **The Waterway Manager
London Waterways**
1 Sheldon Square
Paddington Central
London W2 6TT
Ff 020 7985 7200
enquiries.london@britishwaterways.co.uk

SUT I GYSYLLTU Â'R OMBWDSMON

Hilary Bainbridge
The Waterways Ombudsman
PO Box 35
YORK YO60 6WW
Ff: 01347 879075
enquiries@waterways-ombudsman.org