TAI CANOLBARTH CYMRU
MID-WALES HOUSING

Yn barod **amdani** **Equal** to the challenge

Polisi lawndal

Nod Strategol:	Sicrhau bod y Gymdeithas yn cyflawni rhagoriaeth mewn adnoddau staff, darpariaeth gwasanaeth i'w gwsmeriaid ac o ran enw da.
Cyfeirnod:	Polisi lawndal v2.1 Tachwedd 2011
Dyddiad Cyhoeddi:	28 Tachwedd 2011
Dyddiad Adolygiad Nesaf:	Medi 2014
Adrannau yr Effeithir Arnynt:	Pob Adran
Cymeradwywyd gan/Dyddiad:	Y Bwrdd Rheoli ar 23 Tachwedd 2011
Swyddog Arweiniol:	Phil Williams, Rheolydd Gwybodaeth a Pherfformiad
Cydymffurgfiaeth Statudol:	- Gofyniad Rheoleiddiol Llywodraeth Cymru - "Hawl i Atgyweirio" Deddf Tai 1985

Cafodd y dudalen hon ei gadael yn wag yn fwriadol

Teitl: **POLISI IAWNDAL**

1. Cyflwyniad

1.1 Mae **Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru** yn anelu i ddarparu'r safonau uchaf posibl o ran gwasanaeth i gwsmeriaid. Fodd bynnag, gall fod achlysuron pan na chaiff y safonau hyn eu cyflawni ac y gallai ein cwsmeriaid ddioddef anghyfleuster ariannol neu fel arall.

1.2 Byddai'r Gymdeithas yn ceisio ymchwilio digwyddiadau o'r fath yn drwyadl a chynnig iawndal addas pan ddyfernir fod hynny'n gymwys.

2. Diffiniad o Iawndal

2.1 Gall iawndal ei hun gael ei ddiffinio fel "rhywbeth (ariannol neu fel arall) a roddir neu a dderbynnir fel **taliad neu i wneud iawn am wasanaeth anfoddhaol,** colled neu anaf". Felly nid yw iawndal o reidrwydd yn dderbyniad o atebolrwydd.

3. Datganiad Polisi

3.1 Mae'r Gymdeithas yn cydnabod y gall amgylchiadau godi lle mae lefel y gwasanaeth yn gostwng islaw safon resymol, a bydd **cynnig iawndal yn arddangos cydnabyddiaeth o'r anghyfleustra a ddioddefwyd** ac yn helpu i leihau anfodlonrwydd.

3.2 Bydd y Gymdeithas yn ceisio trin hawliadau am iawndal mewn ffordd ragweithiol, gan ostwng y tebygrwydd o weithredu cyfreithiol.

3.3 Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu gyda chi a sefydlu os oes gennych unrhyw **ofynion neilltuol y dylid eu hystyried wrth gysylltu â chi** (er enghraifft, os oes gennych anabledd).

3.4 Caiff pob hawliad ei ystyried ar ei haeddiant a bydd talu **iawndal ar ddisgresiwn y Gymdeithas.** Fodd bynnag, yn gyffredinol caiff iawndal ei ystyried lle:

a) Yr achoswyd pryder, gofid neu anghyfleuster eithriadol gan y digwyddiadau
b) Bu methiant i ymateb i gŵyn o fewn amserlenni a nodwyd
c) Bu methiant gan staff a chontractwyr i gymryd gofal rhesymol
d) Bu colledion ariannol penodol
e) Mae iawndal yn ddyledus dan y cynllun iawndal statudol dan yr "Hawl i Atgyweirio" (Deddf Tai 1985)
f) Mae gan y tenant hawl i ad-daliad "tâl gwasanaeth" a dalwyd lle na ddarparwyd y gwasanaeth y talwyd amdano.

3.5 Yn achos pwyntiau a), b), c) a d) uchod disgwylir y bydd yr **hawlwyr yn gyntaf yn dilyn gweithdrefn gwynion ffurfiol y Gymdeithas.** Os caiff y gŵyn honno ei chadarnhau, yna caiff unrhyw hawliad am iawndal ei ystyried yn awtomatig.

4. Cwynion Ffurfiol

4.1 Caiff cwynion ffurfiol yn ceisio iawndal eu **hatgyfeirio at yswirwyr y Gymdeithas yn y lle cyntaf.** Lle mae'r hawliad yn dod tu allan i'r polisi (fel y'i penderfynwyd gan y cwmni yswiriant) NEU ei fod o fewn tâl-dros-ben y polisi yswiriant caiff yr hawliad ei asesu gan y Gymdeithas.

4.2 Mae gan y Rheolydd sy'n gyfrifol am ddatrys cwyn ffurfiol awdurdod wedi'i ddirprwyo i argymell talu iawndal. Y Cyfarwyddydd Gwasanaethau Corfforaethol sy'n gyfrifol am ystyried argymhellion, a gall **awdurdodi iawndal ar gyfer hawliadau ffurfiol, hyd at £500.**

4.3 Mae gan y Cyfarwyddydd Gwasanaethau Corfforaethol awdurdod wedi'i ddirprwyo i argymell iawndal hyd at £2,500. Pwyllgor Craffu'r Gymdeithas sy'n gyfrifol am ystyried unrhyw apeliadau, a gall awdurdodi taliad hyd at gyfanswm (yn cynnwys hynny a ddyfarnwyd gan y Cyfarwyddydd Gwasanaethau Corfforaethol) o £2,500.

5. "Dyfarniadau Mae'n Flin Gennym"

5.1 Mae'r Gymdeithas yn derbyn yn aml iawn mai'r hyn y mae rhywun sy'n gwneud cwyn yn edrych amdano yw **cydnabyddiaeth y gwnaed camgymeriad** ac aiff ymddiheuriad onest ymhell i ddatrys unrhyw anfodlonrwydd. Mae'r Gymdeithas eisiau annog ei staff rheng flaen i ddynodi achosion o'r fath, ac o fewn terfynau canllawiau neilltuol mae gan Gydlynwyr Gwasanaethau Tai awdurdod i wneud arwydd **"Mae'n Flin Gennym" gwerth hyd at £25.** Mewn amgylchiadau eithriadol gyda chytundeb y Cyfarwyddydd Gwasanaethau Gweithredol, gall y gwerth fod hyd at £100.

6. Colled neu Ddifrod i Eiddo Personol neu Addurniad

6.1 Mae'r Gymdeithas yn disgwyl i **gwsmeriaid gymryd yswiriant cynnwys personol** a dim ond mewn achosion eithriadol y talir iawndal am ddifrod i ddodrefn ac eiddo personol ac ati y cwsmer. Gan y caiff iawndal ei gymhlethu gan faterion bai ac atebolrwydd. caiff pob achos ei ystyried ar ei haeddiant. Lle mae dehongliad gwahanol o ffeithiau, dylid dod i gytundeb ond y Gymdeithas sydd piau'r penderfyniad terfynol.

6.2 **Nid yw'r Gymdeithas yn derbyn cyfrifoldeb am golled neu ddifrod i eiddo personol,** dodrefn a ffitiadau os na fu'r Gymdeithas neu ei asiant yn esgeulus wrth gynnal, neu fethiant i gynnal, gwasanaeth. Nid yw'r ffaith fod y Gymdeithas yn derbyn hawliad am fethiant i ddarparu gwasanaeth yn derbyn hawliad am golled neu ddifrod i eiddo personol. Cyfrifoldeb y cwsmer yw yswirio eu heiddo personol eu hunain.

6.3 Bydd y Gymdeithas yn derbyn cyfrifoldeb am ddifrod afresymol i addurniad y cwsmer, colled neu ddifrod i eiddo personol nad yw'n dod o fewn yswiriant y cwsmer

ei hunan, **yn dilyn gweithredu y mae'n gyfrifol amdano a lle medrid neu lle dylid bod wedi osgoi difrod o'r fath.**

7. Ôl-ddyledion Rhent

7.1 Bydd y Gymdeithas fel arfer yn gwrthbwyso unrhyw daliad iawndal yn erbyn ôl-ddyledion rhent neu ddyled arall y gall yr hawlydd fod â hi i'r Gymdeithas. Caiff pob achos ei ystyried yn unigol ac ar ei haeddiant.

8. Cyfrifoldeb Trydydd Parti

8.1 **Ni fydd y Gymdeithas fel arfer yn talu iawndal am ddifrod a achosir gan gontractwr neu sefydliad trydydd parti arall** a gyflogir gan y Gymdeithas. Cyfrifoldeb y sefydliad hwnnw fydd hynny a daw o fewn polisi yswiriant y cwmni hwnnw. Caiff unrhyw gwsmer sy'n dymuno hawlio iawndal mewn amgylchiadau o'r fath ei gynghori i wneud ei hawliad yn uniongyrchol i'r contractwr.

8.2 Fodd bynnag, gofynnir i'r cwsmer anfon copi o'u hawliad/gohebiaeth at y Gymdeithas fydd yn **cydlynu gyda'r asiantaeth allanol** i geisio datrys yr hawliad mewn modd cyfeillgar.

9. Ymyriad yn ystod Gwaith Adeiladu

9.1 Mae pob cartref angen gwaith atgyweirio ar ryw amser ac mae'n anochel y bydd peth ymyrriad. Dim ond lle mae'r **ymyrriad yn ystod gwaith adeiladu yn neilltuol o ddifrifol** neu lle mae'r Gymdeithas yn cymryd cyfnod hollol afresymol i gwblhau'r gwaith yr ystyrir iawndal.

10. Dysgu Gwersi

10.1 Cymerwn bob hawliad am iawndal o ddifrif a cheisiwn ddysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom drwy **wella'r gwasanaethau y mae ein cwsmeriaid yn eu derbyn fel canlyniad.** Bydd y Cyfarwyddydd Gwasanaethau Corfforaethol yn rhoi adroddiad i'r Bwrdd yn chwarterol ar nifer yr hawliadau ffurfiol a ddaeth i law, ac unrhyw ddyfarniadau a dalwyd. Bydd y Cyfarwyddydd Gwasanaethau Gweithredol yn rhoi adroddiad blynyddol i'r Bwrdd ar y nifer o daliadau "Mae'n Flin Gennym" a wnaethpwyd a'r rhesymau drostynt. Mae ein Tîm Rheoli Gweithredol yn ystyried crynodeb bob chwarter o'r holl hawliadau am iawndal.

10.2 Lle mae angen newid, byddwn yn **datblygu cynllun gweithredu** yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn gwneud hynny ac erbyn pryd y bwriadwn wneud hynny.

11. Beth os wyf angen help

11.1 Bydd ein staff yn anelu i'ch helpu i'n hysbysu am eich hawliad am iawndal. Os ydych angen cymorth ychwanegol, **byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad gyda rhywun a all helpu.**

12. Cyfrinachedd

12.1 Bydd Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru yn **cadw holl wybodaeth bersonol cwsmeriaid yn gyfrinachol** ac ni fydd yn ei datgelu y tu allan i'r Gymdeithas heb ganiatâd y cwsmer, os nad yw'n ofyniad cyfreithiol arnom i wneud hynny.

13. Adolygu

13.1 Caiff polisi'r Gymdeithas ar iawndal ei **adolygu bob tair blynedd** i sicrhau ei fod yn dal yn berthnasol.

Ffactorau Risg Strategol	- Methiant i reoli ôl-ddyledion ac anheddau anodd eu gosod oherwydd canfyddiad o ddarpariaeth gwasanaeth gwael (Cyfeiriadau Map Risg Strategol: BSR11CR002 a BSR11CR003) - Diffyg llwyddiant yn cysylltu gyda thenantiaid oherwydd canfyddiad o ddarpariaeth gwasanaeth gwael a methiant i gyflawni dyheadau tenantiaid (Cyfeiriadau Map Risg Strategol: BSR11PA001 a BSR11PA004) - Cynnydd mewn anfodlonrwydd oherwydd canfyddiad o ddarpariaeth gwasanaeth gwael (Cyfeiriad Map Risg Strategol: BSR11PM003) - Chwalu perthynas allweddol oherwydd enw da gwael tebygol (Cyfeiriad Map Risg Strategol: BSR11SR003) - Bydd perfformiad "partneriaid" trydydd parti yn niweidio enw da'r Gymdeithas (Cyfeiriadau Map Risg Strategol: BSR11PM003 & BSR11PM006)	
Archwiliad Effaith ar Gydraddoldeb	*Sut mae/fydd y polisi hwn yn sicrhau y caiff anghenion eu diwallu'n deg, yn neilltuol yng nghyswllt hil, rhyw, anabledd ac ati?*	Cyfleuster i ofyn am ddulliau eraill o gyfathrebu i gyfateb yn well ag amgychiadau a chymorth heb gyfyngiad gan asiantaethau/darparwyr cymorth fel bo angen.
	A deimlir y gallai'r Polisi hwn effeithio'n niweidiol ar wahanol grwpiau? Os felly, beth yw'r cyfiawnhad am hyn ac a ganiateir hynny'n gyfreithiol?	Dim yn berthnasol
	A ofynnwyd i unrhyw grwpiau cynrychioladol yn yr ardal am eu barn ac os felly beth oedd y canlyniad?	Na
Ymgysylltu â Thenantiaid	*Sut mae/sut fydd y polisi hwn yn sicrhau y caiff anghenion tenantiaid eu diwallu?*	Adolygwyd a Chymeradwywyd gan y Fforwm Tenantiaid a Phreswylwyr ar 07/10/2011
	Sut y teimir y bydd y Polisi hwn yn effeithio ar hawliau a goblygiadau tenantiaid?	Adolygwyd a Chymeradwywyd gan y Fforwm Tenantiaid a Phreswylwyr ar 07/10/2011
	A ymgynghorwyd â thenantiaid ac a roddwyd ystyriaeth i ganlyniadau'r ymgynghoriad hwnnw wrth ystyried cyflwyno'r Polisi?	Do. Ymgynghorwyd ag achwynwyr blaenorol, y Fforwm Tenantiaid a a Phreswylwyr, 50 Canolbarth Cymru yn ystod yr adolygiad polisi. Mae dau denant ar y tîm adolygu.