

Mae Cymdeithas Tai Clwyd yn rhoi pwyslais mawr ar ofal cwsmer fel ei swyddogaeth graidd.

Byddwn yn:-

- Eich cyfarch chi'n gwrtais ac yn trin eich ymholiad gyda sensitifrwydd, tact ac yn ddiplomyddol.
- Deg a diduedd ac ni wnawn wneud addewidion na allwn eu cyflawni.
- Gwisgo bathodynau adnabod.
- Sicrhau bod staff o'r adrannau perthnasol yn nodi eu henwau pan mae eich galwad yn cael ei drosglwyddo o'r dderbynfa.
- Parchu eich hawl i gyfrinachedd.
- Cadw at apwyntiadau rydym ni wedi'u trefnu, neu'n eich hysbysu chi ymlaen llaw os yw'n ofynnol gwneud trefniadau eraill.
- Eich cynorthwyo chi i lenwi ffurflenni perthnasol e.e. ffurflen gais am dai rhent, ffurflen budd-dal.
- Esbonio gwybodaeth neu ddogfennau i chi.
- Darparu gwasanaeth cyfieithu drwy 'Language Line' os nad ydych chi'n siarad Cymraeg ynteu Saesneg fel eich dewis iaith.
- Darparu gwybodaeth mewn gwahanol fformatau i ddiwallu eich anghenion chi e.e. print mawr neu Braille.

### Cysylltu'n gyffredinol

Pan fyddwch chi'n:-

Anfon llythyr neu e-bost atom ni byddwn yn:

- Delio gyda'ch ymholiad chi ac ymateb i chi cyn pen 10 diwrnod gwaith.
- Gwneud yn siŵr bod yr holl ohebiaeth yn dangos enw'r awdur, teitl ei swydd a'r manylion cyswllt.

Ein ffonio byddwn yn:

- Ateb y ffôn cyn pen 20 eiliad ac, os yn bosibl, eich trosglwyddo chi i'r adran/aelod staff perthnasol.
- Sicrhau nad ydych yn aros i gael eich trosglwyddo am fwy na 3 munud.
- Gwneud yn siŵr bod yr holl negeseuon a adewir gyda staff y dderbynfa yn cael eu trosglwyddo i'r aelod staff perthnasol drwy gyfrwng e-bost cyn pen 30 munud.
- Dychwelyd eich galwad ffôn cyn pen 24 awr ynteu cyn pen y cyfnod a drefnwyd os ydych chi wedi gofyn am siarad gyda swyddog penodol.
- Darparu gwasanaeth y tu allan i oriau swyddfa ar gyfer digwyddiadau argyfwng, ac yn gwneud yn siŵr bod staff ar gael ar sail rota i ddelio gydag argyfyngau o'r fath.

Yn ymweld â ni byddwn yn gwneud yn siŵr:

- Bod ein swyddfeydd yn groesawgar ac yn hygyrch i bawb.
- Bod yr amseroedd agor yn cael eu harddangos yn glir y tu allan, ynghyd â manylion cysylltu y tu allan i oriau swyddfa.
- Bod ein swyddfeydd yn agor ac yn cau yn brydlon.
- Bod aelod o staff y dderbynfa yn ymdrin â chi ar unwaith.

Yn ymweld â chi yn eich cartref, byddwn yn:

- Cyflwyno ein hunain, egluro'r rheswm am yr ymweliad ac yn dangos ein cardiau adnabod.
- Cysylltu gyda chi gynted ag y bo modd os nad ydym yn medru cadw'r apwyntiad.
- Gwneud yn siŵr bod ein holl staff, a'r rhai sy'n gweithio i gontractwr ar ein rhan, yn cydymffurfio â'r cod ymddygiad ynghylch gweithio yng nghartrefi tenantiaid. Cewch gopi o'r cod ymddygiad hwn drwy wneud cais i'r perwyl hynny.



Os ydych angen y ddogfen hon mewn fformat gwahanol e.e. ar dâp, mewn Braille, cysylltwch â ni.

54 Stryd y Dyffryn  
DINBYCH  
Sir Ddinbych  
LL16 3BW

☎ 0345 230 3140  
☎ 0345 230 3145  
🌐 www.taiclwyd.com  
✉ taiclwyd@taiclwyd.com

Uned 8, Gweithdai Penllyn  
Heol Aran  
Y Bala, Gwynedd  
LL23 7SP