Rheoli ymddygiad annerbyniol gan gwsmeriaid

11/02/2019
See all updates
Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i gwsmeriaid a phawb yr ydym yn delio â nhw. Ein nod yw gwneud hynny mewn modd teg, hygyrch a phroffesiynol.

Cyflwyniad

Weithiau, gall ymddygiad annerbyniol gan gwsmeriaid effeithio ar y gwasanaeth a ddarparwn i gwsmeriaid neu gall achosi tramgwydd personol neu ofid i'n staff. Mewn achosion lle mae hyn yn digwydd, rydym yn cadw'r hawl i reoli cyswllt â'r cwsmer hwnnw er mwyn diogelu ein staff a chynnal gwasanaeth effeithiol.

Nod y polisi yma yw ein helpu i ddelio ag ymddygiad annerbyniol gan gwsmeriaid yn gyson ac yn deg. Mae'n rhoi gwybod i staff a chwsmeriaid beth yw ymddygiad annerbyniol yn ein barn ni, ac mae'n nodi'r camau y gallwn eu cymryd i ddelio ag ymddygiad o'r fath a phwy all awdurdodi'r camau gweithredu.

Wrth wneud penderfyniadau am y camau priodol, bydd buddiannau'r cwsmer yn cael eu cydbwyso yn erbyn yr effeithiau y mae eu hymddygiad yn eu cael ar ein staff, defnyddwyr gwasanaeth eraill a'r defnydd effeithlon o adnoddau. Os oes gan gwsmer angen penodol i gyfathrebu, byddwn hefyd yn ystyried anghenion unigol y cwsmer hwnnw cyn penderfynu ar y ffordd fwyaf priodol o ddelio â'r mater.

Pa fath o ymddygiad sy'n annerbyniol?

At ddibenion y polisi yma, diffinnir ymddygiad annerbyniol fel:

- ymddygiad neu iaith (boed ar lafar neu'n ysgrifenedig) a allai achosi i staff deimlo eu bod yn cael eu bygwth, eu tramgwyddo neu cam-drin
- cyfathrebu sydd yn ein barn ni yn afresymol o ddyfal o ran ei amlder, ei fath a'i natur

Gall y diffiniadau uchod fod yn berthnasol ar wahân neu ar y cyd i fater penodol.

Pa gamau y byddwn yn eu cymryd?

Yn y rhan fwyaf o achosion pan ystyriwn fod ymddygiad rhywun yn afresymol, lle bo'n briodol, byddwn yn egluro pam ac yn gofyn iddyn nhw newid eu hymddygiad. Byddwn hefyd yn eu rhybuddio, os bydd yr ymddygiad yn parhau, y byddwn yn cymryd camau i gyfyngu eu cysylltiad â ni. Lle bo'r ymddygiad mor eithafol fel ei fod yn bygwth diogelwch neu lesiant ein staff, mae'n bosibl y byddwn yn rhoi gwybod i'r heddlu am y mater a/neu'n ystyried cymryd camau cyfreithiol. Mewn achosion o'r fath, mae'n bosibl na fyddwn yn rhoi rhybudd ymlaen llaw am unrhyw gamau y byddwn yn eu cymryd.

Wrth benderfynu pa gamau y byddwn yn eu cymryd, byddwn yn ystyried amgylchiadau'r cwsmer er mwyn sicrhau ein bod yn gweithredu'n deg ac yn briodol. Bydd unrhyw gamau a gymerwch yn seiliedig ar dystiolaeth ac yn gymesur. Ni fyddwn yn cymryd unrhyw gamau o'r fath ar chwarae bach, ac fe awdurdodir unrhyw gamau a gymerir gan uwch reolwr. Gallwn gymryd unrhyw un neu'r cyfan o'r camau canlynol.

Cam 1 – Rhybudd

Pan fydd amgylchiadau'n caniatáu, byddwn yn dweud wrth y cwsmer pam ystyriwn fod eu hymddygiad yn annerbyniol ac yn gofyn iddyn nhw newid eu hymddygiad. Efallai y byddwn hefyd yn rhoi rhybudd i'r cwsmer os bydd eu hymddygiad neu eu gweithredoedd yn parhau, y gallai fod angen i ni roi cyfyngiadau ar eu cyswllt.

Cam 2 – Cyfyngiadau

Os caiff unrhyw rybudd ei anwybyddu neu os bydd y cwsmer yn parhau i ymddwyn yn annerbyniol, dyma rai enghreifftiau o'r opsiynau y byddwn yn derbygol o'u hystyried: trefnu cyswllt gydag aelod penodol o staff, cyfyngu ar y cyswllt â ffurf benodol, amlder a/neu hyd, a therfynu pob cyswllt. Gellir ystyried dewisiadau addas eraill yng ngoleuni ymddygiad y cwsmer a/neu amgylchiadau'r mater.

Mewn achosion lle byddwn yn penderfynu terfynu pob cyswllt, bydd gohebiaeth yn y dyfodol yn cael ei darllen a'i ffeilio heb unrhyw gydnabyddiaeth neu gamau pellach, oni bai ein bod yn ystyried ei bod yn cynnwys gwybodaeth newydd berthnasol. Os bydd yr ymddygiad yma'n digwydd dros y ffôn, mae'n bosibl y byddwn yn rhoi gwybod i'r cwsmer nad ydym yn parhau â'r alwad ac yn terfynu'r alwad.

Mewn achosion lle y byddwn yn penderfynu cyfyngu ar fynediad, byddwn fel arfer yn ysgrifennu i ddweud wrth y cwsmer pam ein bod yn ystyried bod ei ymddygiad yn annerbyniol, ac yn rhoi manylion unrhyw rybudd(ion) cynharach am eu hymddygiad, pa gamau rydym yn eu cymryd, ei hyd arfaethedig, pwy sydd wedi cymryd y penderfyniad a beth yw ystyr y cyfyngiad. Byddwn hefyd yn hysbysu'r cwsmer o'u hawl i ofyn am adolygiad o'r penderfyniad yma os ydynt yn anghytuno ag ef. Bydd manylion y cyfyngiad yn cael eu cofnodi ar ein cronfa ddata, a bydd pob aelod o staff yn ymwybodol o'r cyfyngiad.

Caiff materion newydd a ddygir gan gwsmeriaid sy'n dod o dan y polisi yma yn cael eu trin yn ôl eu teilyngdod. Byddwn yn ystyried a yw unrhyw gyfyngiadau a gymhwyswyd o'r blaen yn dal yn briodol.

Pwy sydd â'r awdurdod i osod cyfyngiad ar gyswllt?

Ni fyddwn byth yn gwneud penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt yn ddifeddwl. I adlewyrchu hyn, dim ond staff uwch all gymeradwyo cyfyngiadau o dan y polisi yma.

Os ydym o'r farn bod yn rhaid i ni gyfyngu ar sianeli cyswllt, dim ond y staff hynny ar reolwr Gradd Pump neu uwch sy'n gallu gwneud penderfyniadau o'r fath. Er enghraifft, Pennaeth Buddsoddi neu Ymgysylltu.

Pan fyddwn o'r farn bod y sefyllfa mor ddifrifol fel bod angen gosod cyfyngiad parhaol, fel nad oes cyswllt pellach ar unrhyw fater â chwsmer, dim ond ar lefel Gradd Chwech neu uwch y gellir gwneud penderfyniad o'r fath. Er enghraifft, Cyfarwyddwr Gwlad/Ardal.

Os yw cwsmer yn anghytuno â'n penderfyniad i gyfyngu cyswllt, dylent ddatgan pam eu bod yn anghytuno â'r penderfyniad a rhoi rhesymau llawn pam y dylem godi'r cyfyngiad (au). Bydd aelod o staff ar Radd Chwech neu uwch, nad oedd yn gwneud y penderfyniad gwreiddiol, yn adolygu'r mater wedyn, a bydd ei benderfyniad yn derfynol.

Dymunwn sicrhau bod ein cyhoeddiadau ar gael yn eang ac y hygyrch. Cysylltwch â ni os oes gennych unrhyw ofynion penodol o ran hygyrchedd drwy anfon neges e-bost at enquire@heritagefund.org.uk neu drwy alw ein llinell Gwasanaethau Cwmsmeriaid ar 020 7591 6044.