Trefn Ymdrin â Chwynion

Sut i wneud cwyn a'r hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni

RHAGFYR 2019

AVANTI
WEST COAST

Croeso i Avanti West Coast

Rydym eisiau i bob profiad a gewch gyda ni fod yn un hawdd. Felly rydym yn gweithio'n galed i roi gwasanaeth gwych ichi bob amser. Ond gwyddom fod pethau'n mynd o chwith weithiau. Os yw hyn yn digwydd, rydym eisiau clywed amdano fel y gallwn ei unioni a'i atal rhag digwydd eto.

Os ydych eisiau gwneud cwyn, byddwn yn ei gwneud mor hawdd ag sy'n bosibl ichi wneud hynny. Mae'r ddogfen hon yn esbonio ein dull o ymdrin â chwynion a sut i wneud cwyn os ydych yn anfodlon ar unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth. Cewch wybod beth i'w ddisgwyl pan fyddwch yn cysylltu â ni, a'r hyn a wnawn gyda'r wybodaeth a roddwch inni.

Mae Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol hefyd yn nodi'ch hawliau os nad yw'r gwasanaeth yn cyrraedd y safon rydych yn ei disgwyl (mae'r rhain ar gael o unrhyw orsaf â staff, ein Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid neu ar lein ar avantiwestcoast.co.uk).

Yng nghwmni Avanti West Coast, rydym yn defnyddio diffiniad y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd o gŵyn sef:

'Unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd gan gwsmer, neu ddarpar gwsmer, am ddarpariaeth gwasanaethau neu bolisi'r cwmni neu'r diwydiant'

Cynnwys

Gwerthoedd Ymdrin â Chwynion	5
Sut i wneud cwyn	6
Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni	14
Mynd â'ch cwyn ymhellach	22
Eich preifatrwydd a'r Ddeddf Diogelu Data	24
Sut rydym yn ymdrin â chwynion a data cwynion	25

CYRCHFAN
▷ Calton Hill, Caeredin

Gwerthoedd Ymdrin â Chwynion

Mecanwaith Adborth ac Ymateb

Rydym eisiau clywed oddi wrthych chi. Nodir y ffyrdd o gysylltu ag Avanti West Coast yn y ddogfen hon ac rydym bob amser yn croesawu awgrymiadau ynghylch sut y gallwn wella.

Pobl, Prosesau a Strwythur

Mae ein strwythur a'n prosesau adrodd mewnol yn darparu ar gyfer codi pryderon i lefel uwch a dealltwriaeth ar draws y busnes o'r meysydd i'w gwella, yn ogystal â gweledigaeth a rennir o'n nod o sicrhau teithiau cadarnhaol i'n cwsmeriaid.

Diwylliant Sefydliadol

Credwn mewn magu perthynas agored a gonest gyda'n cwsmeriaid, gan gydnabod yr effaith hollbwysig y caiff ein staff ar eich profiad chi a chan eu grymuso i wneud penderfyniadau a mynd ati i ddatrys unrhyw broblemau sydd o fewn eu cylch gwaith.

Sut i wneud cwyn

Os ydych chi'n anfodlon ar unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth, mae nifer o ffyrdd y gallwch ddweud wrthym ni am hyn.

Siarad â'n staff yn yr orsaf neu ar y trên

Rydym yn hyfforddi ein staff i ymdrin â chwynion yn deg ac yn effeithlon, ac i ddatrys unrhyw broblemau yn y fan a'r lle, os gallant. Rydym yn darparu nifer o bethau i alluogi hyn. Mae rhai o'n staff yn siarad ieithoedd gwahanol a byddwn yn gwneud ein gorau i helpu cwsmeriaid lle bo'n ymarferol.

Os na fyddwn yn gallu datrys eich cwyn yn y fan a'r lle, neu os yw'n ymwneud ag aelod o staff Avanti West Coast ac y bydd angen ymchwilio i'r hyn a ddigwyddodd, byddwn naill ai'n darparu ffurflen gŵyn neu fanylion cyswllt ein Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid. Mae ffurflenni ar gael yn holl orsafoedd Avanti West Coast â staff, ac mae manylion cyswllt y Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid ar gael oddi wrth holl staff Avanti West Coast.

Gwneud cwyn i'r Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid

Mae ein Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid yno i'ch helpu, ac mae nifer o ffyrdd o gysylltu â nhw:

E-bost: customer.resolutions@avantiwestcoast.co.uk

Sgwrsio byw: avantiwestcoast.co.uk/livechat

Gwefan: avantiwestcoast.co.uk/complaints

Ffôn: 03455280253

Ysgrifennu at:

Avanti West Coast
FREEPOST
Victoria Square House
Victoria Square
Birmingham
B2 4DN

Ffôn testun: 08000158124

Codir am alwadau i rifau 03 ar yr un gyfradd â galwadau i rifau 01 a 02 o linellau tir a ffonau symudol. Ni chodir cyfradd premiwm am y galwadau.

Oriau agor: 0830 i 1800 dydd Llun i ddydd Gwener, a 0900 i 1600 dydd Sadwrn. Ar gau ddydd Sul. (ar gau 25/26 Rhagfyr).

Pan fyddwch yn ein ffonio y tu allan i'r oriau uchod, bydd neges awtomataidd yn cadarnhau bod yr adran ar gau ac yn dweud beth yw'r oriau agor uchod.

Bydd y tîm yn cyflawni ymchwiliad llawn a theg i'ch cwyn cyn ymateb ichi. Os byddwch wedi rhoi rhif ffôn cyswllt, efallai y byddan nhw'n eich ffonio i ddatrys eich cwyn dros y ffôn neu i gael rhagor o wybodaeth os bydd ei hangen er mwyn ymchwilio i'ch cwyn yn llawn. **Ein nod yw gwneud hyn cyn pen 14 diwrnod.**

Cysylltu â'n Tîm Cyfryngau Cymdeithasol

Rydym yn deall yr angen i gael atebion i'ch cwestiynau cyn gynted ag sy'n bosibl, ac er mwyn eich galluogi chi i gysylltu â ni ar yr adeg sy'n fwyaf addas ichi, mae ein tîm Cyfryngau Cymdeithasol ar lein 24 awr y dydd. Byddan nhw'n hapus i helpu gydag unrhyw gwestiynau, problemau neu adborth sydd gennych. Os yw'ch cwestiwn neu broblem yn gymhleth, efallai na fyddwn yn gallu'ch ateb trwy'r cyfryngau cymdeithasol felly byddwn yn gofyn ichi gysylltu â'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid. Os hoffech wneud cwyn swyddogol, ni ellir gwneud hyn trwy'r cyfryngau cymdeithasol – rhaid ichi gysylltu â'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid. Os ydych chi'n cysylltu â ni ar y cyfryngau cymdeithasol gyda phroblem y credwn y dylid ymchwilio iddo fel cwyn swyddogol, byddwn yn dweud wrthych chi sut y gallwch wneud hynny.

Cysylltu â'r Tîm Cyfryngau Cymdeithasol:

@avantiwestcoast

@avantiwestcoast

Ni fyddwn yn trafod cwynion ynghylch ein staff ar y cyfryngau cymdeithasol. Caiff unrhyw neges sy'n rhoi manylion aelod o'r staff ei dileu, a chaiff y gŵyn ei chydnabod a'i throsglwyddo i'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid iddyn nhw ymchwilio ac ymateb iddi. Byddwn yn rhoi gwybod ichi fod eich cwyn wedi cael ei throsglwyddo trwy'r dull cyfathrebu a ddefnyddioch i gysylltu â ni yn wreiddiol.

Cyfarfod â'n rheolwyr

Rydym eisiau dod i adnabod ein cwsmeriaid fel y gallwn siapio gwasanaeth sy'n diwallu'ch anghenion yn y modd gorau. Rydym yn cynnal sesiynau rheolaidd lle gallwch siarad â'n huwch-reolwyr a'n cyfarwyddwyr am ein gwasanaeth a chael y cyfle i ofyn cwestiynau ac i godi problemau neu gwynion yn bersonol. Caiff manylion y rhain eu hyrwyddo ar ein tudalennau cyfryngau cymdeithasol a'n gwefan, neu gallwch eu cael trwy ofyn i'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid.

Yn 2020, byddwn yn lansio fforwm cwsmeriaid ar y we a fydd ar gael 24 awr y dydd i alluogi cwsmeriaid i leisio eu barn, ar adeg sy'n addas iddyn nhw, ar amrywiaeth o bynciau gan gynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i, adborth ar ansawdd y gwasanaeth, prisiau, y wefan neu'r ap. Caiff yr ymatebion eu casglu a'u defnyddio yn ein proses cynllunio busnes. Ni chaiff y fforwm hwn ei fonitro mewn amser real, felly pan fydd arnoch angen ateb ar unwaith, dylech ddefnyddio un arall o'n sianelu cyswllt i gyrraedd aelod o'r staff. Yn ogystal â hyn, byddwn yn hwyluso Paneli Cwsmeriaid Rhanbarthol a Phaneli Gorsafoedd Hygyrch Rhanbarthol a fydd yn cyfarfod dwywaith y flwyddyn i'n helpu i ddeall yn well anghenion a barn ein cwsmeriaid, gan gynnwys y rhai ag anghenion gwahanol wrth deithio gyda ni. Mae gwybodaeth ynghylch sut i ymuno â'r fforymau hyn ar gael trwy ein Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid neu ar ein gwefan avantiwestcoast.co.uk.

Gwneud cwyn – beth i'w gynnwys

Po fwyaf o wybodaeth a roddwch inni am eich cwyn, cyflymaf y gallwn roi ateb llawn ichi.
Er enghraifft, dylech gynnwys pethau fel:

- Amser a dyddiad eich taith;
- Disgrifiad manwl o'r hyn a ddigwyddodd;
- Y gorsafoedd y teithioch ohonynt ac iddynt;
- Copïau o'ch tocynnau ac unrhyw ddogfennau eraill a allai ein helpu i adnabod y trenau neu'r aelodau o'r staff perthnasol. Nid yw hyn yn hanfodol ond mae o gymorth os yw'n bosibl;
- Unrhyw wybodaeth ychwanegol y teimlwch y bydd yn ein helpu i ymchwilio i'r gŵyn.

Eich helpu i wneud cwyn

Gallwch ofyn i ffrind, aelod o'r teulu, gwarcheidwad, gweithiwr cymorth neu ofalwr wneud cwyn ar eich rhan, er bydd arnom angen eich caniatâd i ymdrin â pherson arall cyn y gallwn drafod y gŵyn. Nid yw hyn yn berthnasol os ydych yn rhiant neu'n warcheidwad sy'n gwneud cwyn ar ran plentyn 16 oed neu iau.

Byddwn yn derbyn cwynion a wneir gan sefydliad cyfryngol ar eich rhan. At y perwyl hwn, bydd arnom angen caniatâd eglur oddi wrthych chi fod gan y trydydd parti hwn hawl i weithredu ar eich rhan.

Gellir cyflwyno caniatâd ar gyfer hyn trwy neges e-bost neu lythyr.

Pan mae trydydd parti yn ymwneud â'r sefyllfa

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â chwmni rheilffordd arall neu Network Rail, byddwn yn anfon eich cwyn ato ac yn gofyn iddo gysylltu â chi, a byddwn yn rhoi gwybod ichi ein bod wedi gwneud hynny.

Byddwn yn ymdrin â hawliadau am oedi ar ein trenau pwy bynnag oedd yn gyfrifol am yr oedi. Os yw'ch cwyn yn ymwneud â thaith oedd yn cynnwys mwy nag un cwmni rheilffordd, byddwn yn cysylltu â'r cwmnïau eraill er mwyn sicrhau y cewch a**teb cydgysylltiedig.**

Rydym yn gweithio gyda nifer o drydydd partïon i gyflenwi agweddau gwahanol ar ein gwasanaeth yn ddiogel, er enghraifft, darparwyr gwasanaethau glanhau. Os yw'ch cwyn yn ymwneud ag un o'r partïon hyn, ni fydd angen ichi gysylltu ag ef yn uniongyrchol. Byddwn ni'n ymdrin â'ch cwyn gan fod y contractwr yn gweithio ar ein rhan ni.

Hysbysiad Tocyn heb ei Dalu a Gwerthiannau Tocynnau

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â dyroddi Hysbysiad Tocyn heb ei Dalu sydd wedi'i ffeilio ac rydych eisiau cyflwyno apêl, dylech wneud hyn cyn pen 21 diwrnod ar ôl cael yr hysbysiad.

Er mwyn sicrhau tegwch, nid Avanti West Coast sy'n ymdrin ag apeliadau a chânt eu gweinyddu gan gorff apeliadau annibynnol. Mae'r broses apelio annibynnol yn ddiduedd. Rhaid cyflwyno apeliadau yn ysgrifenedig i:

Appeals Service,
PO BOX 267,
Petersfield,
GU32 9FH.
appealservice.co.uk

Gellir gweld manylion llawn ein Polisi Diogelu Refeniw ar ein gwefan avantiwestcoast.co.uk/delayrepay.

Byddwn yn ymdrin â chwynion ynghylch gwerthiannau tocynnau os oeddech wedi prynu'ch tocyn o un o fannau gwerthu Avanti Coast West (swyddfa docynnau, peiriant tocynnau, aelod o'r staff, gwefan neu ap). Dylai cwynion ynghylch tocynnau a brynwyd oddi wrth werthwyr trydydd parti neu gwmnïau trên eraill gael eu cyfeirio atyn nhw.

Hawlio am golledion, anaf personol neu ddifrod i eiddo

Os oes arnoch angen hawlio am golledion, difrod i eiddo neu anaf personol, anfonwch lythyr neu neges e-bost at ein Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid. Dylech hefyd roi gwybod i'n staff ar unwaith am unrhyw anaf i chi neu ddifrod i'ch eiddo wrth deithio ar ein trenau neu drwy ein gorsafoedd. Bydd rhoi gwybod i'n staff am broblem yn caniatáu iddyn nhw wneud mannau yn ddiogel ac atal unrhyw un arall rhag dioddef anaf neu ddifrod. Os yw'n bosibl, ein nod yw datrys eich cwyn yn bersonol, ond mae adegau pan fydd angen inni drosglwyddo'ch manylion i'n **trefnwyr hawliadau**. Os mai dyma mae angen ei wneud, byddwn yn sicrhau y caiff ei wneud ar yn rhoi gwybod ichi am statws eich achos.

Mae'r holl gwmnïau trên yn ymrwymo i drefniadau cymeradwy sy'n rheoli'r broses o ddyrannu atebolrwydd rhwng gweithredwyr ac ymdrin â hawliadau. Gellir gweld rhagor o wybodaeth am Gytundeb Dyrannu ac Ymdrin â Hawliadau ar wefan y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd (orr.gov.uk).

?

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni

Rhoi i chi'r gwasanaeth gorau a allwn

Rydym eisiau ichi gael gwasanaeth gwych bob tro, ond gwyddom fod pethau'n mynd o chwith weithiau. Os yw hyn yn digwydd, rydym eisiau clywed oddi wrthych chi amdano.

Rydym yn chwilio o hyd am ffyrdd i wella ein gwasanaeth ac yn gweithio gyda'n pobl a'n prosesau i'w gwireddu.

Byddwn:

- yn cynhyrchu Adroddiad i Gwsmeriaid dwywaith y flwyddyn, a fydd ar gael ar ein gwefan neu drwy ein Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid;
- Lansio cynllun o'r enw 'Back on Track' ar ddechrau 2020. Mae hwn yn rhoi i'n staff y gallu i helpu i unioni pethau yn y fan a'r lle, gan osgoi'r angen ichi gysylltu â ni ar ôl eich taith.

Ymdrin â chwynion yn deg ac yn effeithlon

Nid yn unig mae ein proses ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn hawdd i chi ddweud wrthym ni pan rydych chi'n anfodlon, mae hefyd yn ein helpu i unioni pethau mor gyflym ac mor deg ag y gallwn. **Dyma sut:**

- Rydym yn ysgrifennu popeth yn eglur mewn iaith glir, fel nad oes lle i gamddeall;
- Rydym yn ymchwilio i bob cwyn yn llawn ac yn deg. Bydd yr hyn a wnawn yn amrywio gan ddibynnu ar y gŵyn, ac rydym yn ymrwymo i ddefnyddio'r holl offer sydd ar gael fel cofnodion mewnol, data'r diwydiant, TCC a, lle bo angen, cyfweliadau gyda'r staff;
- Rydym yn cadw'ch manylion yn gyfrinachol. Mae manylion llawn ein polisi preifatrwydd ar gael ar ein gwefan avantiwestcoast.co.uk;
- Rydym yn ymdrin â phob pwynt a godwch gyda ni, er mwyn ichi gael ymateb llawn;
- Rydym yn gwneud popeth a allwn i unioni pethau y tro cyntaf;
- Rydym yn monitro ac yn archwilio ein hymatebion er mwyn sicrhau eu bod o safon uchel;
- Mae ein rheolwyr yn cael diweddariadau rheolaidd ynghylch y cwynion, fel y gallwn wneud newidiadau lle bo angen;
- Rydym yn adolygu ein Trefn Ymdrin â Chwynion pob blwyddyn er mwyn sicrhau ei bod yn effeithiol;
- Ymdrin â nifer fawr o gwynion – rydym yn ymwybodol y bydd cynnydd yn nifer y cysylltiadau oddi wrth gwsmeriaid ar adegau ac rydym yn gweithio i sicrhau bod digon o staff ar gael i ymateb i'ch cwyn yn unol â'n hamserlenni.

Fel arweiniad, mae'r canlynol yn dangos y camau a gymerwn wrth ymchwilio i gŵyn:

- **Dadansoddi'ch cwyn:** i wneud yn siŵr ein bod yn nodi'r holl elfennau ac unrhyw ffeithiau mae angen eu gwirio;
- **Casglu tystiolaeth:** byddwn yn edrych ar gofnodion gwasanaeth ac yn cymharu'ch profiad chi â'r hyn mae ein polisïau'n ei addo – os bydd arnom angen mwy o wybodaeth oddi wrthych chi neu bobl eraill, byddwn yn gofyn amdani.
- **Cadarnhau a dadansoddi:** adolygiad gwrthrychol o'r holl dystiolaeth, gan gynnwys siarad ag unrhyw aelodau o'r staff oedd yn ymwneud â'r sefyllfa;
- **Crynhoi:** cymharu'r hyn a ddigwyddodd i chi â'r hyn a ddylai fod wedi digwydd;

- **Deall y rhesymau dros y digwyddiad:** sfel y gallwn ei esbonio i chi;
- **Ymateb:** anfon ymateb atoch sy'n datrys eich cwyn yn llawn, i'r graddau y bo'n bosibl.

Safonau'r Gwasanaeth Cwynion

Pan fyddwch yn cysylltu â'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid, byddwn bob amser yn cydnabod bod eich cwyn wedi dod i law a rhoddir ichi gyfeirnod ar ei chyfer.

Os byddwch yn siarad â'n pobl neu'n cysylltu â'n Tîm Cyfryngau Cymdeithasol, byddwn yn ceisio datrys eich cwyn yn y fan a'r lle. Fodd bynnag, os ydych chi'n cysylltu â'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid neu y caiff eich cwyn ei chyfeirio atyn nhw, fel arfer gallwch ddisgwyl clywed yn ôl ganddyn nhw cyn pen 10 diwrnod gwaith. Yn unol â'n gofyniad rheoliadol, rydym wedi ymrwymo i ymateb yn llawn i 95% o'r holl gwynion cyn pen 20 diwrnod gwaith.

Os yw nifer y cwynion a gawn yn codi'n annisgwyl ac rydym yn cymryd yn hirach na'r disgwyl i ymateb, byddwn yn rhoi gwybod ichi am hyn ac yn rhoi diweddariadau rheolaidd ichi. Byddwn yn sicrhau bod ein gwefan yn rhoi gwybod am hyn, a byddwn hefyd yn rhoi gwybod i bartneriaid perthnasol yn y diwydiant, gan gynnwys Transport Focus a London TravelWatch.

Byddwn yn adrodd ar yr amser cyfartalog mae'n ei gymryd inni ymateb ac yn cynnwys hyn yn ein Hadroddiad i Gwsmeriaid. Yn ogystal ag adrodd yn rheolaidd ar ein perfformiad i'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, rydym hefyd yn adrodd, os oes angen, i Transport Focus a London TravelWatch.

Byddwn yn sicrhau bod yr holl bryderon oedd heb eu hateb ynghynt wedi cael sylw wrth gysylltu â chwsmer ar adeg datrys y mater. Os yw cwyn yn ymwneud ag oedi, byddwn yn sicrhau y rhoddwn fanylion y trefniadau iawndal a sut i'w hawlio.

Cwynion am ein staff

Os yw'ch cwyn yn ymwneud ag aelod o staff Avanti West Coast, byddwn yn cadarnhau a ydym wedi cynnal archwiliad mewnol.

Fodd bynnag, ni allwn roi gwybod ichi am unrhyw gamau penodol a gymerwyd o ganlyniad i'r ymchwiliad hwnnw oherwydd diogelu data a materion yn ymwneud â chyfrinachedd staff. Rydym yn ymrwymo i ymchwilio'n llawn i adborth a ddaw i law ac i weithredu fel y bo'n briodol.

Byddwn yn talu iawndal pan fydd yn ddyledus

Byddwn yn cynnig iawndal ichi os yw'n briodol, yn unol â'n Siarter Teithwyr ac Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol. Byddwn yn cymryd i ystyriaeth ffactorau perthnasol eraill wrth benderfynu ar lefelau iawndal ac yn defnyddio ein disgresiwn lle bo'n briodol. Os oes gennych hawl i iawndal, neu os byddwn yn barnu ei bod yn briodol cynnig iawndal dewisol ichi, byddwn yn cadarnhau hyn yn ein hymateb i chi.

Beth bynnag fo'r rheswm am yr oedi, byddwn yn cynnig yr iawndal canlynol ichi, os bydd oedi ar eich taith o 15 munud:

Hyd yr oedi (munudau)	Swm yr iawndal		
	Tocyn unffordd	Tocyn dwyffordd	Tocyn tymor
15-29	25%	12.5%	25%
30-59	50%	25%	50%
60-119	100%	50%	100%
120 or more	100%	100%	100%
	o gost y tocyn unffordd	o gost y tocyn dwyffordd	o werth y daith y bu oedi arni

Cewch iawndal am y rhan berthnasol o'ch taith, er enghraifft, nid pris llawn y daith ddwyffordd.

Caiff hyd yr oedi ei seilio ar yr amserlen gyhoeddedig, a all gynnwys unrhyw amserlen a weithredwn mewn argyfwng. Os bydd amserlen argyfwng ar waith, rhoddir cyhoeddusrwydd i hyn ymlaen llaw.

Ar gyfer tocynnau tymor, rhaid cyfrifo iawndal trwy ddefnyddio pris tocyn diwrnod sengl cyfraneddol y tocyn a ddelir. Rhaid i gyfrifiad cost y tocyn sengl at y diben hwn beidio â bod yn llai hael na'r canlynol:

Math o docyn tymor	Gwerth y daith y bu oedi arni
Wythnos	1/10 o bris llawn y tocyn
Mis	1/40 o bris llawn y tocyn
Chwarter	1/120 o bris llawn y tocyn
Blwyddyn	1/464 o bris llawn y tocyn

Os bydd gennych gyfuniad o docynnau ar gyfer eich taith, byddwn yn talu iawndal am y daith gyfan.

Os oedd rhan o'ch taith gyda chwmni trên arall, byddwn yn talu iawndal ichi os mai ni achosodd yr oedi. Os nad ni achosodd yr oedi, byddwn yn gofyn i'r cwmni trên arall gysylltu â chi. Byddwn yn rhoi gwybod ichi bob amser pan fyddwn wedi gwneud hyn.

Os ydym yn cyhoeddi rhybudd 'Peidiwch â theithio' ac rydych yn dilyn ein cyngor ac yn peidio â theithio, gallwch wneud cais am iawndal trwy ddefnyddio ein proses Ad-daliad am Oedi a nodir ar ein gwefan avantiwestcoast.co.uk.

Os ydych yn cwyno inni am unrhyw reswm ac rydym yn canfod eich bod yn gymwys i gael iawndal trwy ein cynllun Ad-daliad am Oedi, byddwn yn prosesu hawliad hyd yn oed os nad oeddech wedi cysylltu â ni am y rheswm hwn. Mae hyn yn dibynnu a yw'r wybodaeth gywir a phrawf o'r pryniant gennym ni, felly byddwn yn cysylltu â chi i ddweud wrthych ba wybodaeth/prawf arall mae arnom ei hangen os nad yw gennym ni eisoes.

NODER: Rhaid ichi beidio â cheisio adennill yr un arian dwywaith, er enghraifft o dan ein proses hawliadau 'Ad-daliad am Oedi' ac o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015. Fodd bynnag, nid yw hawlio iawndal trwy ddefnyddio'n proses hawliadau 'Ad-daliad am Oedi' yn effeithio ar unrhyw hawliau statudol ychwanegol sydd gennych, er enghraifft o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015 lle mai ni fel cwmni sydd ar fai.

Rheoli cwynion

Rydym yn cadw'r hawl i derfynu unrhyw ohebiaeth neu gyfathrebu y gellid barnu bod ei gynnwys yn ddifrïol neu yn bwlio, sy'n or-swmpus, yn wacsaw neu'n flinderus, neu sydd yn benodol yn arallgyfeirio adnoddau ac yn effeithio ar faes Datrysiadau Cwsmeriaid ein busnes. Mae hwn yn benderfyniad a gymerwn o ddifrif, a chyn inni ei wneud, caiff eich achos ei adolygu gan uwch reolwr a byddwn bob amser yn ymgynghori â Transport Focus neu London TravelWatch cyn gwneud unrhyw benderfyniad o'r fath. Byddwn yn rhoi gwybod ichi'n ysgrifenedig am y rhesymau dros y penderfyniad. Ni fydd hyn yn effeithio ar eich hawl i apelio i'r Ombwdsmon Rheilffyrdd a byddwn yn rhoi ei fanylion ichi ar adeg gwneud y penderfyniad.

Hyfforddiant

Mae holl staff Avanti West Coast sy'n ymdrin â chwsmeriaid yn cael hyfforddiant ar sut i adnabod a datrys cwynion cwsmeriaid. Mae chwilio am y gallu a'r empathi i wneud hynny'n rhan o'n proses recriwtio ac maent wedi'u gwreiddio yn y diwylliant o ganolbwyntio ar y cwsmer yn ein busnes. Rydym ni'n credu y dylid, os oes modd, ymdrin ag ymholiad gan gwsmer mewn amser real. I'r perwyl hwn, rydym wedi ymrwymo i rymuso ein staff i ymdrin ag ymholiadau cwsmeriaid yn y ffordd orau.

Rydym yn ymrwymo i sicrhau bod holl staff Avanti West Coast, gan gynnwys unrhyw staff sy'n gweithio ar ein rhan, yn ymwybodol o'n trefn ymdrin â chwynion ac yn gwybod sut i gyfeirio cwynion at y Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid. Mae ein Tîm Cyfryngau Cymdeithasol wedi cael eu hyfforddi ar sut i'w gydnabod pan fo cwsmer yn cyfeirio at y dymuniad i wneud cwyn ac yn deall yn iawn ble i gyfeirio'r cwsmer.

Mae ein Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid yn cael hyfforddiant helaeth ynghylch sut i adnabod cwyn, sut i sicrhau y bydd pob mater a godir gyda ni yn y gŵyn honno yn cael ei gofnodi'n gywir ar ein system Rheoli Perthnasoedd â Chwsmeriaid, a sut i ddatrys y gŵyn er boddhad i'r cwsmer.

Sicrhau ansawdd

Rydym yn monitro ein Trefn Ymdrin â Chwynion yn rheolaidd er mwyn gwneud yn siŵr ei bod mor effeithiol ag sy'n bosibl, a'i bod yn cadw at y safonau a'r ymrwymiadau rydym wedi'u gwneud i'n cwsmeriaid.

Caiff yr holl alwadau i'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid eu recordio a'u monitro er mwyn sicrhau ein bod yn ymdrin â chwynion yn y ffordd orau bosibl. Mae'r tîm Profiad Cwsmeriaid yn adolygu samplau o'r galwadau ac o'r ohebiaeth a anfonir at ein Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid ac yn defnyddio'r wybodaeth hon i wella ansawdd a safon y ffordd rydym yn rheoli ac yn datrys cwynion.

Mae gwaith pob cynghorydd Datrysiadau Cwsmeriaid yn cael ei fonitro yn erbyn fframwaith Sicrhau Ansawdd er mwyn gwneud yn siŵr y cynhelir ein safonau uchel. Lle bo'n briodol, darperir hyfforddiant ac anogaeth ychwanegol.

Byddwn bob amser yn ceisio datrys eich cwyn yn brydlon ac yn llawn, ond os ydych chi'n anfodlon ar ein hateb, gallwch gysylltu â ni eto a bydd rheolwr yn adolygu'r gŵyn a'n hateb.

Caiff y broses hon ei chyflawni cyn gynted ag y bo modd. Fel arfer bydd aelod o'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid yn cysylltu â chi (yn ysgrifenedig) i rannu canfyddiadau'n hymchwiliad pellach. Nid yw codi'ch cwyn i lefel uwch yn eich atal rhag cysylltu hefyd â chyrff teithwyr perthnasol neu'r Ombwdsmon Rheilffyrdd, fel y nodir isod.

CYRCHFAN
▷ Glasgow

Mynd â'ch cwyn ymhellach

Byddwn bob amser yn ceisio datrys eich cwyn yn brydlon ac yn llawn, ond os ydych chi'n anfodlon ar ein hateb, gallwch gysylltu â ni eto a bydd rheolwr yn adolygu'r gŵyn a'n hateb.

Caiff y broses hon ei chyflawni cyn gynted ag y bo modd. Fel arfer bydd aelod o'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid yn cysylltu â chi (yn ysgrifenedig) i rannu canfyddiadau'n hymchwiliad pellach. Nid yw codi'ch cwyn i lefel uwch yn eich atal rhag cysylltu hefyd â chyrff teithwyr perthnasol neu'r Ombwdsmon Rheilffyrdd, fel y nodir isod.

Yr Ombwdsmon Rheilffyrdd

Gofynnwn ichi roi cyfle inni geisio datrys eich cwyn. Os ydych chi'n anfodlon ar yr ateb a gewch, ac rydych yn ddefnyddiwr (h.y. nid oedd eich taith yn ymwneud yn gyfan gwbl neu'n rhannol â'ch busnes) mae gennych hawl i apelio i'r Ombwdsmon Rheilffyrdd. Mae'r Ombwdsmon Rheilffyrdd yno i helpu i ddatrys unrhyw anghydfodau sy'n parhau rhyngom ni. Nid yw'n costio dim i ddefnyddio ei wasanaethau ac mae'n annibynnol ar y diwydiant rheilffyrdd. Nid yw'n cymryd ochr, y cwbl a wnaiff yw edrych ar y dystiolaeth sydd ar gael. Bydd yn helpu'r ddau ohonom ni i ddod i gytundeb, ond os na fydd hyn yn digwydd, bydd yn gwneud penderfyniad ar sail y dystiolaeth mae wedi'i chael. Os ydych chi'n cytuno â'i benderfyniad, yna mae'n rhaid inni weithredu yn ôl yr hyn mae'n ei ddweud.

Gallwch apelio i'r Ombwdsmon Rheilffyrdd:

- os ydych chi'n anfodlon ar ein hateb terfynol i'ch cwyn, a fydd mewn llythyr neu neges e-bost (a elwir weithiau 'llythyr methiant i gytuno'); neu
- os nad ydym wedi datrys eich cwyn cyn pen 40 diwrnod gwaith ar ôl ei chael; ac
- os nad oes mwy na 12 mis wedi mynd heibio ers inni anfon ein hateb terfynol atoch.

Mae rhai cwynion na fydd yr Ombwdsmon Rheilffyrdd yn gallu ymchwilio iddynt, er enghraifft os yw'n ymwneud â'r ffordd mae un o'n gwasanaethau wedi cael ei gynllunio neu bolisïau'r diwydiant. Os mai dyna'r sefyllfa, bydd yn cysylltu â chi i roi gwybod ichi. Os oes modd, bydd yn trosglwyddo'ch cwyn i sefydliad arall a all, o bosibl, eich helpu ymhellach, fel Transport Focus a London TravelWatch – y cyrff gwarchod annibynnol i'r diwydiant rheilffyrdd. Byddan nhw'n adolygu'ch cwyn yn annibynnol a, lle bo'n briodol, yn mynd ar ôl y mater ymhellach ar eich rhan.

Manylion cyswllt yr Ombwdsmon Rheilffyrdd:

Gwefan: (gan gynnwys sgwrsio ar-lein) railombudsman.org

Rhif ffôn: 0330 094 0362

Ffôn testun: 0330 094 0363

E-bost: info@railombudsman.org

Twitter: @RailOmbudsman

Post: FREEPOST-RAIL OMBUDSMAN

Mae Tîm Canolfan Cysylltiadau'r Ombwdsmon Rheilffyrdd ar gael:

Dydd Llun i ddydd Gwener 0800 – 2000

Dydd Sadwrn a Gŵyl Banc 0800 – 1300

(ac eithrio Dydd Nadolig)

Dydd Sul – ar gau

Eich preifatrwydd a'r Ddeddf Diogelu Data

Mae cadw'ch manylion yn ddiogel yn flaenoriaeth inni a byddwn yn dilyn y weithdrefn a nodir yn ein Polisi Preifatrwydd (avantiwestcoast.co.uk).

- Rydym yn cydymffurfio â Deddf Diogelu Data 2018 ac wedi ymrwymo i ddiogelu unrhyw ddata personol rydym yn eu cadw ar ein systemau.
- Pan rydych yn cysylltu â ni, rydym yn cadw'ch manylion personol ar ein systemau pwrpasol diogel.
- Rydym yn hyfforddi ein holl staff ar sut i ddilyn Deddf Diogelu Data 2019 a chyfraith berthnasol arall ar ddiogelu data, ac rydym yn adolygu ein prosesau'n rheolaidd er mwyn gwneud yn siŵr eu bod yn cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth.
- Caiff yr holl ohebiaeth a anfonir at ein tîm Datrysiadau Cwsmeriaid ei chadw'n electronig ar ein system Rheoli Perthnasoedd â Chwsmeriaid. Caiff unrhyw bost ar bapur ei sganio i'r system a chaiff y copi gwreiddiol ei gadw am 6 mis cyn ei ddinistrio'n ddiogel.
- Mae'n bosibl y bydd Swyddfa'r Rheilffyrdd a Ffyrdd a'r Rail Delivery Group yn defnyddio'ch gwybodaeth at ddibenion ymchwil - er enghraifft, efallai y byddan nhw'n cysylltu â chi i gael gwybod mwy am y rheswm dros eich cwyn a sut yr ymdriniwyd â'r gŵyn - ond gallwch ddewis peidio â chymryd rhan yn hyn os ydych eisiau.
- Os oes angen inni wneud er mwyn cyflawni ein rhwymedigaethau neu sicrhau bod y sefydliad cywir yn ymdrin â'ch cwyn, efallai bydd angen inni ddatgelu'ch manylion i drydydd parti. Gall hyn gynnwys rhoi gwybodaeth i gwmni trên arall, Transport Focus, London TravelWatch, yr Ombwdsmon Rheilffyrdd, yr Adran Drafnidiaeth, Swyddfa'r Rheilffyrdd a Ffyrdd neu gwmni yswiriant. Byddwn hefyd yn darparu gwybodaeth lle bo rhwymedigaeth arnom i gynorthwyo cyrff eraill (fel yr heddlu) i gyflawni eu dyletswyddau statudol.

Os na fyddwn yn clywed oddi wrthych am 3 mlynedd, byddwn yn dileu'n ddiogel ac yn barhaol unrhyw fanylion personol mewn perthynas â'ch cwyn sydd gennym ar eich cyfer ar ein system Rheoli Perthnasoedd â Chwsmeriaid.

CYRCHFAN
▷Landudno

Sut rydym ni'n defnyddio data cwynion

Gwella ein gwasanaeth

Rydym yn deall bod anghenion y cwsmeriaid a'r cymunedau a wasanaethwn yn newid o bryd i'w gilydd. Rydym eisiau sicrhau ein bod yn ymateb i'r newidiadau hyn ac yn rhagori ar eich disgwyliadau chithau a'n safonau uchel ninnau.

Pan gawn eich barn, rydym yn cofnodi'r elfennau da a drwg ac yn eu rhannu'n yn unol â hynny. Er ein bod ni'n ymwybodol o'r angen i wella ac i ddefnyddio adborth cwsmeriaid i ddatblygu'r gwasanaeth a ddarperir, mae hefyd yn iawn cydnabod ein cydweithwyr sy'n perfformio i safon uchel. Rydym yn defnyddio adborth cadarnhaol o'r fath i rannu arferion gorau ac i wella'r gwasanaethau a gynigiwn.

Mae'r adroddiadau'n ein helpu i weithio allan ble y gallwn wella, a pha newidiadau mae angen inni eu gwneud er mwyn rhoi gwasanaeth gwych i'n cwsmeriaid. Dyna pam rydym yn hapus i glywed oddi wrthych bob amser. **Byddwn yn:**

- defnyddio'r data cwynion i ganfod achosion sylfaenol cwynion;
- cymryd camau i leihau'r tebygolrwydd y bydd problem debyg yn codi eto;
- adolygu ein perfformiad yn rheolaidd wrth ymdrin â chwynion er mwyn gwella'r ffordd rydym yn ymdrin â nhw

Llywodraethiant, Polisi ac Arweinyddiaeth

Cyfrifoldeb ein Cyfarwyddwr Profiad Cwsmeriaid yw datrys ac ymdrin â chwynion. Caiff gwybodaeth am lefelau a phynciau cyffredinol cwynion ei bwydo pob mis i'n Bwrdd Mewnwelediad i Weithredu. Bydd gwaith dadansoddi pynciau, mewnwelediadau a thueddiadau cwynion yn nodi meysydd i'w gwella a chaiff y rhain eu defnyddio i lywio strategaeth busnes yn y dyfodol.

Cofnodi cwynion

Caiff yr holl ohebiaeth a anfonir at ein tîm Datrysiadau Cwsmeriaid ei chadw'n electronig ar ein system Rheoli Perthnasoedd â Chwsmeriaid. Caiff y data hyn eu cydgasglu'n ganolog a'u defnyddio i lunio nifer o adroddiadau dyddiol, wythnosol a misol a drosglwyddir i'r rheolwyr sy'n gyfrifol am y rhan honno o'r busnes, er mwyn nodi tueddiadau a datrys problemau. Mae pob tro mae cwsmer yn cysylltu â ni yn bwysig ac rydym yn gwerthfawrogi adborth ar y gwasanaeth a ddarparwn. Mae cwynion yn cyfrannu at broses fewnol o welliant parhaus sy'n ceisio canfod achosion sylfaenol anfodlonrwydd cwsmeriaid.

Byddwn hefyd yn darparu data i Swyddfa'r Rheilffyrdd a Ffyrdd at ddibenion monitro rheoliadol. Mae hyn yn cynnwys nifer y sylwadau a chwynion a gawn, a pha mor gyflym rydym yn ymdrin â nhw.

Cadw cofnodion

Caiff yr holl gwynion eu cofnodi, ynghyd â gwybodaeth gyffredinol sy'n ein helpu i nodi meysydd i'w gwella. **Mae'r rhain yn cynnwys:**

- Gwybodaeth am y daith, fel lle dechreuodd a lle daeth i ben.
- Dyddiad y daith.
- Dosbarth teithio.
- Y math o docyn a ddaliwyd.
- Dyddiad y daith.
- Enw'r cynghorwr a ymdriniodd â'r gwyn.
- Y dyddiad y daeth y gŵyn i law, a'r dyddiad yr atebasom.

CYRCHFAN
▷Caeredin

Cysylltu â ni

Rydym eisiau sicrhau ei bod mor hawdd ag sy'n bosibl i gysylltu â ni. Mae gennym amrywiaeth fawr o opsiynau o ran cysylltu:

E-bost: avantiwestcoast.co.uk/contact

@avantiwestcoast

@avantiwestcoast

Sgwrsio byw: avantiwestcoast.co.uk/livechat

Gwefan: avantiwestcoast.co.uk

Ffonio: 0345 528 0253

Ysgrifennu at:

Avanti West Coast
FREEPOST
Victoria Square House
Victoria Square
Birmingham
B2 4DN

Ffôn testun: 08000158124

Fersiynau hygyrch o'r ddogfen hon

Os hoffech gael copi o'r llyfryn hwn mewn fformat hygyrch (Braille, print bras, sain neu hawdd ei ddeall, siaradwch â'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid – mae eu manylion cyswllt ar dudalen olaf y ddogfen hon. Caiff copïau eu darparu cyn pen saith diwrnod gwaith.

Mae'r ddogfen hon ar gael ar lein, yn Gymraeg ac yn Saesneg, ar avantiwestcoast.co.uk.

Ewch i'n gwefan

avantiwestcoast.co.uk

Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid

0345 528 0253

Twitter

@avantiwestcoast

AVANTI
WEST COAST

13125/1019 redrocket.co.uk