



Community Services Department  
**SOCIAL SERVICES**

# Complaints - How to be heard



This information may also be provided, by request, in other languages and in other formats. Please contact the Policy & Information Team on 01446 704814, or e-mail: [socialcareinfo@valeofglamorgan.gov.uk](mailto:socialcareinfo@valeofglamorgan.gov.uk) to make arrangements. Minicom number: 01446 742245.

<b>Contents</b>	<b>Page</b>
Complaints - how to be heard	3
Looking after your personal information	3
<b>Stage 1 - Local Resolution</b>	4
Can I ask someone to help me with my complaint?	4
How long will it take?	4
How will we sort it out?	5
What can I do if I'm still not happy?	5
<b>Stage 2 - Formal Consideration</b>	5
What happens next?	6
How long will this take?	6
<b>Stage 3 - Independent Panel Hearing</b>	7
What if I'm not sure who to complain to?	8
Could I complain to anyone else if I am still not satisfied?	8
Contact Details	9

## Complaints - how to be heard

If you are unhappy with your social services, you have a right to complain.

We aim for high standards but sometimes things do go wrong. Unless you tell us, however, we will not know that you are unhappy. If you contact us, we will be able to work with you to put things right as soon as possible. This leaflet explains how, with your help and that of the staff working with you, we can sort out your complaint. Guidance from the Wales Assembly Government tells us how we must sort out complaints.

## Looking after your personal information

If you make a complaint, we will respect your right to confidentiality. Although we will need to share the information you give us with others who might be dealing with your complaint, we will only do this if necessary. We will not pass on any information unless we have to do so by law, and will only pass on as much as is necessary.

There are **three stages** in the complaints process:

- Stage 1 - Local Resolution. If you don't want to try this you can go straight to the next stage.
- Stage 2 - Formal Consideration
- Stage 3 - Independent Panel Review

# Stage 1 - Local Resolution

The first step in sorting out a problem is to contact someone involved in providing the service or, if you prefer, our complaints officer. This is known as **local resolution**.

Don't be afraid to complain. We will take your complaint seriously and will welcome all your comments.

You may contact us in any way you choose - you don't have to write it down. We will write to you when your problem has been resolved.

If your complaint is about a change to your service, we will usually try to deal with the problem first before making this change. If we are unable to postpone the change, we will explain why.

## **Can I ask someone to help me with my complaint?**

You have the right to an advocate (someone who will help you state your point of view). If you are under 18 we will usually find you an advocate. If you are over 18 we will tell you where to find one.

## **How long will it take?**

We should be able to resolve your problem within two weeks (10 working days). We cannot take longer than this unless you agree to give us more time.

## How will we sort it out?

We will arrange to meet to discuss the problem so that we can resolve it for you.

- We may agree to do what you ask.
- We may have to apologise to you for having made mistakes.
- We may have to explain things better.
- We may suggest mediation - that means that we find someone else who will listen to what each of us has to say and suggest how we might move forward.
- The person looking into your complaint might need to read your file, ask questions before deciding on what should be done.

## What can I do if I'm still not happy?

You may ask for your complaint to be investigated by someone who is not involved with your service at all. This is known as **Stage 2** or **formal consideration**.

## Stage 2 - Formal Consideration

If you are not satisfied with the way your complaint has been resolved at **Stage 1**, you can ask for it to progress to **Stage 2**. At this stage, the person who investigates your complaint is not directly involved in providing your service.

**Remember:** you may still try **mediation** or another way forward if you want to do so.

The person looking into your complaint at this stage will

- Clarify the complaint
- Talk to those involved, and check the facts
- Try to find a way of solving the problem
- Recommend a solution
- Write a report

You will usually receive a full copy of this report. If it contains information which you are not allowed to see (perhaps because the person who provided it hasn't given their permission), you will still receive the rest of the report.

If you are under 18 we will also ask someone who is completely independent of the Council to keep an eye on your complaint. This person will not investigate the complaint itself, but will make sure that all parties have been heard, that the complaint has been handled well and fairly and also that the report is accurate and complete.

## **What happens next?**

The Director of Social Services will read the report and inform you of the final decision.

## **How long will this take?**

We will respond to you within five weeks. If this is impossible (for example when there is another investigation already going on), we will write to explain the delay.

## What can I do if I'm still not happy?

### Stage 3 - Independent Panel Hearing

You may go on to **Stage 3** and have your complaint reviewed by an independent panel. The three members of this panel are completely independent of the Council.

After you have received our response, you must inform us within a **month** if you want your complaint to be reviewed by the independent panel.

None of the panel members work for the Council, but one of them will have some knowledge of the work of social services. The three members will all study your complaint.

The panel will contact you directly to arrange a private meeting near your home. An advocate will be allowed to speak for you and you can take a friend along for support.

The panel members will look at the way your complaint was handled and will consider all the facts again. They will write a report on their conclusions and recommendations.

You will receive a copy of their report within a week of the hearing. The Director of Social Services will also get a copy and he or she must write to you within three weeks to explain the final decision.

You may also go to this panel if we haven't sorted out your complaint three months after we first received it.

## What if I'm not sure who to complain to?

Social services work closely with lots of other organisations. You can complain to us about problems with any of your health or social care services. We will listen to you and if you would like us to do so, we will pass on your complaint to another service. You will not have to go and talk to anyone else.

You may have a complaint about a service we have arranged for you with another care provider, such as a residential care home, a home care agency, or a day service. Each organisation will have its own complaints process and we will usually send your complaint to them and make sure they deal with it. We will tell you exactly what we are doing.

If you have already complained to the other organisation, and you are not happy with their reply, then we will deal with your complaint at **Stage 2**.

If your complaint is about something we have provided jointly with another organisation, e.g. a package of care from both health and social care staff, we will look at your complaint together and usually send you one response.

## Could I complain to anyone else if I am still not satisfied?

The **Care Standards Inspectorate for Wales** (CSIW) regulates all care services in Wales. You can complain directly to them about social care received from care homes and home care agencies, as well as services run by the Council.

You can complain to the **Public Services Ombudsman** about any aspect of public services. However, the Ombudsman prefers people to use the council's complaint process first.

The **Care Council for Wales** regulates professional social care workers and has the power to look into allegations of misconduct.

The **Commissioners for Children and Older People** can also investigate complaints.

## **Contact Details**

Simon Salter  
The Vale of Glamorgan Council  
Community Services Directorate  
2nd Floor  
Dock Offices  
Barry  
CF63 4RT  
Tel: 01446 704823  
E-mail: [commissioningresources@valeofglamorgan.gov.uk](mailto:commissioningresources@valeofglamorgan.gov.uk)

## **Care Standards Inspectorate Wales**

Unit 4-5 Charnwood Court  
Heol Billingsley  
Parc Nantgarw  
Cardiff  
CF15 7QZ  
Tel: 01443 848529  
[www.csiw.wales.gov.uk](http://www.csiw.wales.gov.uk)  
E-mail: [csiw\\_vale\\_valleys\\_region@wales.gsi.gov.uk](mailto:csiw_vale_valleys_region@wales.gsi.gov.uk)

## **Local Government Ombudsman**

1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
Bridgend  
CF35 5LJ  
Tel: 01656 641150  
[www.ombudsman-wales.org](http://www.ombudsman-wales.org)  
E-mail: [ask@ombudsman-wales.org](mailto:ask@ombudsman-wales.org)

## **Children's Commissioner for Wales**

Oystermouth House  
Charter Court  
Phoenix Way  
Llansamlet  
Swansea  
SA7 9FS  
Tel: 01792 765 600  
E-mail: [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)  
[www.childcomwales.org.uk](http://www.childcomwales.org.uk)

## **Care Council for Wales**

South Gate House,  
Wood Street,  
Cardiff, CF10 1EW  
Tel: 029 2022 6257  
Minicom: 029 2078 0680  
Fax: 029 2038 4764  
[www.ccwales.org.uk](http://www.ccwales.org.uk)  
E-mail: [info@ccwales.org.uk](mailto:info@ccwales.org.uk)

This leaflet was drafted by the Association of Social Care Communicators Wales in conjunction with the Welsh Assembly Government.



**Adran Gwasanaethau Cymunedol  
GWASANAETHAU CYMDEITHASOL**

# **Cwynion - sut i leisio'ch barn**



Mae'r wybodaeth hon ar gael hefyd mewn ieithoedd a fformatiau eraill drwy holi. Ffoniwch y Tîm Polisi a Gwybodaeth ar 01446 704814 neu anfonwch neges e-bost i: [socialcareinfo@valeofglamorgan.gov.uk](mailto:socialcareinfo@valeofglamorgan.gov.uk) er mwyn gwneud trefniadau. Y rhif minicom yw: 01446 742245

<b>Mynegai</b>	<b>Tud</b>
Cwynion - sut i leisio'ch barn	3
Gofalu am eich gwybodaeth bersonol	3
<b>Cam 1 - Datrysiaid Lleol</b>	4
A allaf ofyn i rywun fy helpu â'm cwyn?	4
Pa mor hir fydd y broses yn cymryd?	4
Sut byddwn yn datrys y broblem?	5
Beth allaf ei wneud os nad ydw i'n hapus?	5
<b>Cam 2 - Ystyriaeth Ffurfiol</b>	5
Beth sy'n digwydd nesaf?	6
Pa mor hir fydd y broses?	6
<b>Cam 3 - Adolygiad Panel Annibynnol</b>	7
Beth os nad ydw i'n siwr at bwy i gwyno?	8
A allaf gwyno wrth unrhyw un arall os ydw i'n dal yn anfodlon?	8
Manylion Cyswllt	9

## Cwynion - sut i leisio'ch barn

Os nad ydych yn hapus â'ch gwasanaethau cymdeithasol, mae gennych hawl i gwyno.

Rydym yn anelu tuag at safonau uchel ond weithiau nid yw pethau'n mynd fel y dylent. Os na fyddwch yn rhoi gwybod i ni, fodd bynnag, ni fyddwn yn gwybod eich bod yn anhapus. Os ydych yn cysylltu â ni, byddwn yn gallu gweithio gyda chi i unioni pethau cyn gynted â phosibl.

Mae'r daflen hon yn esbonio sut, gyda'ch help chi a help y staff sy'n gweithio gyda chi, y byddwn yn ymdrin â'ch cwyn. Mae Canllaw gan Llywodraeth Cynulliad Cymru yn nodi sut y dylem ymdrin â chwynion.

## Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

Pe baech yn gwneud cwyn, byddem yn parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er y bydd angen i ni rannu'r wybodaeth a ddarparwch gydag eraill a fydd yn ymdrin â'ch cwyn, ni wnawn hyn oni bai ei fod yn angenrheidiol. Ni fyddwn yn anfon unrhyw wybodaeth ymlaen oni bai bod angen i ni wneud hynny yn ôl y gyfraith, ac ni fyddwn yn anfon mwy na sydd ei angen.

Mae **tri cham** i'r broses cwynion:

Cam 1 - Datrysiad Lleol. Os nad ydych eisiau rhoi cynnig ar hyn gallwch fynd ymlaen i'r cam nesaf.

Cam 2 - Ystyriaeth Ffurfiol

Cam 3 - Adolygiad Panel Annibynnol

# Cam 1 - Datrysiaid Lleol

Y cam cyntaf o ran datrys problem yw cysylltu â rhywun sy'n ymwneud â darparu'r gwasanaeth neu, os ydyw'n well gennych, ein swyddog cwynion. Gelwir hyn yn **ddatrysiaid lleol**.

Peidiwch â bod ofn cwyno. Byddwn yn ystyried eich cwyn yn ddifrifol a byddwn yn croesawu eich holl sylwadau.

Gallwch gysylltu â ni mewn unrhyw ffordd a ddymunwch - nid oes rhaid i chi ysgrifennu. Byddwn yn ysgrifennu atoch pan fydd eich problem wedi'i datrys.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â newid i'ch gwasanaeth, byddwn fel arfer yn ceisio ymdrin â'r broblem yn gyntaf cyn gwneud y newid hwn. Os nad ydym yn gallu gohirio'r newid, byddwn yn esbonio pam.

## **A allaf ofyn i rywun fy helpu â'm cwyn?**

Mae gennych hawl i eiriolwr (rhywun a fydd yn eich helpu i nodi eich safbwynt). Os ydych dan 18 byddwn fel arfer yn trefnu eiriolwr i chi. Os ydych dros 18 byddwn yn rhoi gwybod i chi lle i ddod o hyd i un.

## **Pa mor hir fydd y broses yn cymryd?**

Dylem allu datrys y broblem cyn pen pythefnos (10 diwrnod gwaith). Ni allwn gymryd mwy na hyn oni bai eich bod yn cytuno i roi mwy o amser i ni.

## Sut byddwn yn datrys y broblem?

Byddwn yn trefnu i gyfarfod i drafod y broblem fel y gallwn ei datrys i chi.

- Efallai y byddwn yn cytuno i wneud yr hyn y gofynnwch i ni ei wneud.
- Efallai bydd angen i ni ymddiheuro i chi am wneud camgymeriadau.
- Efallai bydd angen i ni esbonio pethau'n well.
- Efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu - golyga hyn y byddwn yn dod o hyd i rywun arall a fydd yn gwranddo ar yr hyn sydd gan y ddau ohonom i'w ddweud ac awgrymu sut gallwn symud ymlaen.
- Efallai bydd angen i'r person sy'n ymdrin â'ch cwyn ddarllen eich ffeil a gofyn cwestiynau cyn penderfynu beth ddylid ei wneud.

## Beth allaf ei wneud os nad ydw i'n hapus?

Gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei ymchwilio gan rywun nad yw'n ymwneud â'ch gwasanaeth o gwbl. Gelwir hyn **Cam 2** neu **ystyriaeth ffurfiol**.

## Cam 2 - Ystyriaeth Ffurfiol

Os nad ydych yn fodlon â'r ffordd y cafodd eich cwyn ei datrys yng **Ngham 1**, gallech ofyn iddi gael ei hystyried yng **Ngham 2**. Yn y cam hwn, ni fydd y person sy'n ymdrin â'ch cwyn yn ymwneud yn uniongyrchol â darparu eich gwasanaeth.

**Cofiwch:** gallech roi cynnig ar **gyfryngu** neu ffordd arall ymlaen os ydych yn dymuno.

Bydd y person a fydd yn ystyried eich cwyn yn y cam hwn yn

- Egluro'r gŵyn
- Siarad â'r rhai sy'n gysylltiedig, gan edrych ar y ffeithiau
- Ceisio dod o hyd i ffordd o ddatrys y broblem
- Argymhell datrysiad
- Ysgrifennu adroddiad

Byddwch fel arfer yn cael copi llawn o'r adroddiad hwn. Os ydyw'n cynnwys gwybodaeth nad oes gennych hawl i'w weld (efallai oherwydd nad yw'r person sydd wedi'i darparu wedi rhoi eu caniatâd), byddwn yn darparu gweddill yr adroddiad.

Os ydych dan 18 byddwn hefyd yn gofyn i rywun sy'n gwbl annibynnol ar y Cyngor i gadw llygaid ar eich cwyn. Ni fydd y person yma yn ymchwilio i'r gwyn ei hunan, ond bydd yn sicrhau bod yr holl bartïon wedi cael lleisio'u barn, bod y gŵyn wedi ei thrin mewn modd trylwyr a theg a bod yr adroddiad yn gywir a chyflawn.

## **Beth sy'n digwydd nesaf?**

Bydd Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol yn darllen yr adroddiad ac yn eich hysbysu o'r penderfyniad terfynol.

## **Pa mor hir fydd y broses?**

Byddwn yn ymateb i chi cyn pen pum wythnos. Os nad yw hyn yn bosibl (er enghraifft pan fo ymchwiliad arall eisoes yn cael ei gynnal), byddwn yn ysgrifennu atoch i esbonio'r oedi.

## Beth allaf ei wneud os ydw i'n dal yn anhapus?

### Cam 3 - Adolygiad Panel Annibynnol

Gallech fynd ymlaen i **Gam 3** a chael eich cwyn wedi'i hadolygu gan banel annibynnol. Mae tri aelod y panel hwn yn gwbl annibynnol ar y Cyngor.

Ar ôl i chi gael ein hymateb, mae'n rhaid i chi ein hysbysu cyn pen mis os ydych yn dymuno i'ch cwyn gael ei hadolygu gan banel annibynnol.

Nid yw unrhyw un o aelodau'r panel yn gweithio i'r Cyngor, ond bydd gan un ohonynt ychydig o wybodaeth am waith y gwasanaethau cymdeithasol. Bydd y tri aelod yn astudio eich cwyn.

Bydd y panel yn cysylltu â chi'n uniongyrchol i drefnu cyfarfod preifat wrth ymyl eich cartref. Caniateir eiriolwr i siarad ar eich rhan a gallech fynd a ffrind gyda chi am gefnogaeth.

Bydd aelodau'r panel yn edrych ar y ffordd yr ymdriniwyd â'ch cwyn gan ystyried yr holl ffeithiau eto. Byddant yn ysgrifennu adroddiad ar eu casgliadau a'u hargymhellion.

Byddwch yn derbyn copi o'u hadroddiad o fewn wythnos i'r gwrandawriad. Bydd y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol hefyd yn cael copi a bydd rhaid iddo ef/hi ysgrifennu atoch cyn pen tair wythnos i esbonio'r penderfyniad terfynol.

Gallech hefyd fynd at y panel hwn os nad ydym wedi datrys eich cwyn dri mis ar ôl i ni ei derbyn.

## Beth os nad ydw i'n siŵr at bwy i gwyno?

Mae Gwasanaethau Cymdeithasol yn gweithio'n agos â llawer o sefydliadau eraill. Gallech gwyno i ni ynglŷn â phroblemau ag unrhyw rai o'ch gwasanaethau iechyd neu ofal cymdeithasol. Byddwn yn gwrandao arnoch ac, os hoffech i ni wneud hynny, byddwn yn anfon eich cwyn at wasanaeth arall. Ni fydd rhaid i chi fynd i siarad ag unrhyw un arall.

Efallai bydd gennych gŵyn ynglŷn â gwasanaeth yr ydym wedi ei drefnu i chi â darparwr gofal arall, megis cartref gofal preswyl, asiantaeth gofal cartref, neu wasanaeth dydd. Bydd gan bob sefydliad ei broses gwyno ei hunan a byddwn fel arfer yn anfon eich cwyn atynt ac yn sicrhau eu bod yn ymdrin ag ef. Byddwn yn dweud wrthyf yn union beth yr ydym yn ei wneud.

Os ydych eisoes wedi cwyno i'r sefydliad arall, ac yn anhapus â'u hymateb, yna byddwn yn ymdrin â'ch cwyn yng **Ngham 2**.

Os ydych yn cwyno ynglŷn â rhywbeth yr ydym wedi ei ddarparu ar y cyd â sefydliad arall, e.e. pecyn gofal gan staff iechyd a gofal cymdeithasol, byddwn yn edrych ar eich cwyn gyda'n gilydd ac fel arfer byddwn yn anfon un ymateb atoch.

## A allaf gwyno wrth unrhyw un arall os ydw i'n dal yn anfodlon?

Mae **Arolygiaeth Safonau Gofal Cymru** (CSIW) yn rheoleiddio'r holl wasanaethau gofal yng Nghymru. Gallech gwyno'n uniongyrchol wrthynt hwy ynglŷn â'r gofal cymdeithasol a dderbyniwyd mewn gartrefi gofal ac asiantaethau gofal cartref, yn ogystal â'r gwasanaethau a reolir gan y Cyngor.

Gallech gwyno wrth **Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus** ynglŷn ag unrhyw agwedd ar wasanaethau cyhoeddus. Fodd bynnag, mae'n well gan yr Ombwdsmon i bobl ddefnyddio proses cwynion y cyngor i gychwyn.

Mae **Cyngor Gofal Cymru** yn rheoleiddio gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol ac mae ganddo'r pŵer i edrych ar honiadau o gamymddwyn.

Gall y **Comisiynwyr Plant a Phobl Hyn** hefyd ymchwilio i gwynion.

## **Manylion Cyswilt**

Simon Salter  
Cyngor Bro Morgannwg  
Cyfarwyddiaeth Gwasanaethau Cymunedol  
2il Lawr  
Swyddfeydd y Doc  
Y Barri  
CF63 4RT  
Ffôn: 01446 704823  
E-bost: [commissioningresources@valeofglamorgan.gov.uk](mailto:commissioningresources@valeofglamorgan.gov.uk)

## **Arolygiaeth Safonau Gofal Cymru**

Uned 4 - 5 Llys Charnwood  
Heol Billingsley  
Parc Nantgarw  
Caerdydd  
CF15 7QZ  
Ffôn: 01443 848529  
[www.csiw.wales.gov.uk](http://www.csiw.wales.gov.uk)  
E-bost: [csiw\\_vale\\_valleys\\_region@wales.gsi.gov.uk](mailto:csiw_vale_valleys_region@wales.gsi.gov.uk).

## **Ombwdsmon Llywodraeth Leol**

1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
Pen-y-Bont  
CF35 5LJ  
Ffôn: 016 5664 1150  
[www.ombudsman-wales.org](http://www.ombudsman-wales.org)  
E-bost: [ask@ombudsman-wales.org](mailto:ask@ombudsman-wales.org)

## **Comisiynydd Plant Cymru**

Oystermouth House  
Charter Court  
Phoenix Way  
Llansamlet  
Abertawe  
SA7 9FS  
Ffôn: 01792 765 600  
E-bost: [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)  
[www.childcomwales.org.uk](http://www.childcomwales.org.uk)

## **Cyngor Gofal Cymru**

South Gate House  
Stryd Wood  
Caerdydd  
CF10 1EW  
Ffôn: 029 2022 6257  
Minicom: 029 2078 0680  
Ffacs: 029 2038 4764  
[www.ccwales.org.uk](http://www.ccwales.org.uk)  
E-bost: [info@ccwales.org.uk](mailto:info@ccwales.org.uk)

Cafodd y daflen hon ei drafftio gan Gymdeithas Cyfathrebwyr Gofal Cymdeithasol Cymru ar y cyd â Llywodraeth Cynulliad Cymru.

CS/1/AUG06