Complaints - How to be Heard
Social Services

How to be heard

Any member of the public, including a child, who has received, or was entitled to receive a service from Social Services, may make a complaint.
You may make a complaint on behalf of someone else, where that person:

- Is a child
- Has requested you to act on their behalf
- Lacks capacity
- Has died.

We aim for high standards but sometimes things do go wrong. Unless you tell us, we will not know that you are unhappy.

This factsheet explains how, with your help and that of the staff working with you, we can sort out your complaint. Guidance from the Welsh Government tells us how we must sort out complaints.

What is a complaint?

A complaint is:

- An expression of dissatisfaction or concern
- Either written or spoken or made by any other communication method
- Made by one or more members of the public
- About a public service provider's actions or lack of action; or
- About the standard of service provided

A complaint is not:

- An initial request for a service
- A formal review or appeal against a decision or determination
- A means to seek change to legislation or a 'properly made' policy decision
- A means for lobbying groups / organisations to seek to promote a cause

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. Any information provided will be handled in line with the General Data Protection Regulations which came into effect in May 2018. We have a Privacy Notice Leaflet which explains how we use personal information about you and how we protect your privacy. For a copy of this leaflet, please ring Contact One Vale on 01446 700111. You can access the Vale of Glamorgan Council Corporate Privacy Notice on our website: www.valeofglamorgan.gov.uk

The complaint process

A complaint should usually be made within 12 months of becoming aware of the problem.

A complaint can be made in writing (letter or email) or orally (by phone or in-person).

There are **two stages** to the process.

Stage 1 - Local Resolution

We will acknowledge receipt of your complaint within **2 working days**.
In an attempt to resolve matters, we will offer to discuss your complaint with you (either face to face or by telephone). This discussion must take place within **10 working days** of the date of acknowledgement.
Following the discussion, we will write to you within **5 working days**.
If you are not satisfied with our response, you can ask for it to progress to **Stage 2**

Stage 2 - Formal Investigation

Within 5 working days of your request for your complaint to be formally investigated, the Complaints Officer will compile a formal written record of your complaint and the outcome that you would like to achieve.
The investigation will not start until we both agree on what is to be investigated.

The complaint will be investigated by an Independent Investigator (not an employee of the Vale of Glamorgan Council). An Independent Person will also be appointed for representations from Children Services.

The Independent Investigator will investigate the complaint:
• by undertaking a fact finding exercise
• interviewing those concerned
• prepare a report for the local authority.

The local authority will consider the investigation report and determine whether or not the complaint is upheld and the action to be taken as a consequence. The Director of Social Services will then write to you.
The formal investigation must be completed within 25 working days (from the start date).

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.

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

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 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.

To contact our complaints officer:

Vale of Glamorgan Social Services,
Dock Offices, Subway Road, Barry, CF63 4RT
Telephone: 01446 704800
Text: 0777 563 4194
Email: socialservicescomplaints@valeofglamorgan.gov.uk

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

If you are dissatisfied with this response, you can ask the Public Services Ombudsman for Wales to look at your complaint.
Public Service Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Bridgend, CF35 5LJ
Telephone: 0300 790 0203 (calls charged at local rate)
Email: ask@ombudsman.wales
www.ombudsman.wales

Could I complain to anyone else?

The **Care Inspectorate Wales** (CIW) 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.

Care Inspectorate Wales
South East Wales Regional Office
Welsh Government
Rhydycar Business Park, Merthyr Tydfil, CF48 1UZ
Telephone: 0300 7900 126
www.careinspectorate.wales
Email: ciw@gov.wales

Social Care Wales regulates professional social care workers and has the power to look into allegations of misconduct.

Social Care Wales
South Gate House, Wood Street, Cardiff, CF10 1EW
Telephone: 0300 30 33 444
www.socialcare.wales
Email: info@socialcare.wales

This information may also be provided, by request, in other languages, in larger print and audio version. Please contact the Performancen and Information Team on Tel: 01446 704814 to make arrangements.

SS/1/Dec19

Cwynion – Cael rhywun i wrando arnoch
Gwasanaethau Cymdeithasol

Cael rhywun i wrando arnoch
Caiff unrhyw aelod o’r cyhoedd - gan gynnwys plentyn - sydd wedi derbyn neu’n gymwys i dderbyn gwasanaethau cymdeithasol, leisio cwyn. Cewch hefyd leisio cwyn ar ran:
- plentyn;
- rhywun sydd wedi gofyn i chi weithredu ar ei ran;
- rhywun na fedr weithredu ar ei ran ei hun;
- rhywun sydd wedi marw.

Er y byddwn yn ceisio cynnig gwasanaeth o safon bob amser, bydd problemau’n codi o bryd i’w gilydd. Oni ddywedwch wrthym am y rhain, ni fyddwn yn gwybod eich bod yn anfodlon.
Mae’r daflen ffeithiau hon yn dangos sut y byddwn yn dod i ben â thrin eich cwyn gyda help oddi wrthych chi a’ch cydweithwyr. Mae cyfarwyddyd oddi wrth Lywodraeth Cymru sy’n dangos y broses y mae’n rhaid ei dilyn wrth drafod cwynion.

Beth yw cwyn?
Mae cwyn yn:
- fynegiant o anfodlonrwydd neu bryder;
- sylw a leisiwyd ar bapur ar lafar neu drwy ryw ddull arall o gyfathrebu;
- sylw gan un neu ragor o aelodau o’r cyhoedd;
- sylw am rywbeth y mae darparwyr gwasanaethau cyhoeddus un ai wedi’i wneud neu wedi methu â’i wneud; neu
- sylw am safon y gwasanaeth sy’n cael ei gynnig.

Nid yw’n:
- gais cyntaf am wasanaeth;
- arolwg ffurfiol ar benderfyniad nac yn apêl ffurfiol yn erbyn penderfyniad;
- gais am newid deddfwriaeth neu benderfyniad ar bolisi y daethpwyd iddo drwy ddulliau priodol;
- ymgais i ddylanwadu ar grwpiau/sefydliadau er mwyn hyrwyddo achos.

Gofalu am eich gwybodaeth bersonol
Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er y bydd rhaid i ni rannu’r wybodaeth a roddwch i ni gydag eraill a all fod yn delio â’ch cwyn, byddwn ond yn gwneud hynny pan fo angen. Ni fyddwn yn pasio unrhyw wybodaeth ymlaen oni bai bod rhaid i ni wneud hynny yn unol â’r gyfraith, a byddwn ond yn pasio’r wybodaeth angenrheidiol ymlaen. Caiff unrhyw wybodaeth a roddir ei thrin yn unol â’r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data a ddaeth i rym ym mis Mai 2018. Mae gennym Daflen Hysbysiad Preifatrwydd sy’n esbonio sut yr ydym yn defnyddio gwybodaeth bersonol amdanoch chi a sut rydym yn diogelu eich preifatrwydd. I gael copi o’r daflen hon, ffoniwch Canolfan Gyswllt Un Fro 01446 700111. Gallwch weld Hysbysiad Preifatrwydd Corfforaethol Cyngor Bro Morgannwg ar ein gwefan: www.valeofglamorgan.gov.uk

Y broses gwyno

Dylech leisio eich cwyn cyn pen 12 mis ar ôl sylwi ar y broblem.

Cewch leisio eich cwyn ar glawr (drwy lythyr neu neges e-bost) neu ar lafar (drwy ffonio neu ddod i siarad â ni).

Mae **dau gam** i'r broses.

Cam 1 – Datrysiad Lleol

Byddwn yn cysylltu â chi cyn pen **2 ddiwrnod gwaith** i ddweud ein bod wedi derbyn eich cwyn.
Er mwyn ceisio datrys y mater, byddwn yn cynnig trafod y gwyn â chi (un ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn). Bydd yn rhaid i unrhyw drafodaeth felly ddigwydd cyn pen **10 niwrnod gwaith** ar ôl dyddiad cydnabod y gwyn. Byddwn wedyn yn ysgrifennu atoch cyn pen **5 niwrnod gwaith** ar ôl y drafodaeth. Petaech yn anfodlon ar ein hymateb, gallech ofyn am gael symud ymlaen i **Gam 2** yn y broses.

Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

Cyn pen 5 niwrnod gwaith ar ôl derbyn eich cais am ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, bydd y Swyddog Cwynion yn gwneud cofnod ffurfiol ysgrifenedig o'r gwyn a'r canlyniad yr ydych am ei weld. Ni fydd yr ymchwiliad yn dechrau nes bod y ddau ohonom o'r un farn ynglŷn â'r hyn y dylid ei archwilio. Ymchwilydd Annibynnol (yn hytrach nag aelod o staff Cyngor Bro Morgannwg) a fydd yn ymchwilio i'r gwyn. Penodir Unigolyn Annibynnol hefyd i ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â Gwasanaethau Plant.
Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn ymchwilio i'r gwyn drwy:

- geisio dod o hyd i'r holl ffeithiau;
- gyfweld â'r holl bobl berthnasol;
- lunio adroddiad ar gyfer yr awdurdod lleol.

Bydd yr awdurdod lleol yn ystyried yr adroddiad ar yr ymchwiliad ac yn penderfynu p'un ai a ddylid cefnogi'r gwyn ai peidio, a sut i weithredu yn sgîl hynny. Bydd y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol wedyn yn ysgrifennu atoch. Bydd yn rhaid dod â'r ymchwiliad ffurfiol i ben cyn pen 25 o ddiwrnodau gwaith ar ôl y dyddiad cychwyn.

Gaf i ofyn i rywun arall fy helpu gyda fy nghwyn?

Cewch ofyn am gymorth eiriolwr (sef rhywun a fydd yn eich helpu i egluro eich safbwynt) os mynnwch. Os ydych o dan 18 oed, gallwn ddod o hyd i eiriolwr i chi. Os ydych dros 18 oed, gallwn dangos ym mha le y cewch hyd i rywun felly.

Beth os na wyddwn i ble i anfon fy nghwyn?

Efallai fod gennych gwyn yn erbyn rhyw wasanaeth yr ydym wedi'i drefnu i chi drwy ddarparwr gofal arall e.e. cartref gofal preswyl, gofal cartref drwy asiantaeth neu wasanaeth dydd. Am fod gan bob sefydliad ei broses gwyno ei hun, byddem yn anfon eich cwyn i'r sefydliad dan sylw mewn achos felly ac yn sicrhau ei bod yn cael ei thrin. Byddech hefyd yn cael gwybod yn union beth sy'n cael ei wneud.

Petai eich cwyn am rywbeth a ddarparodd y Cyngor ar y cyd â sefydliad arall, e.e. pecyn gofal oddi wrth staff iechyd a gofal cymdeithasol, byddem i gyd yn cael golwg ar y gwyn gyda'n gilydd ac yn anfon un ymateb atoch.

Dyma fanylion cyswllt ein swyddog cwynion:

Gwasanaethau Cymdeithasol Bro Morgannwg,
Swyddfeydd y Doc, Heol yr Isffordd, Y Barri, CF63 4RT
Ffôn: 01446 704800
Testun: 0777 563 4194
E-bost: socialservicescomplaints@valeofglamorgan.gov.uk

Beth dylwn i ei wneud petawn yn dal yn anfodlon?

Os ydych yn anfodlon ar yr ymateb hwn, cewch ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ymchwilio i'ch cwyn.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru,
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Pen-y-bont ar Ogwr, CF35 5LJ
Ffôn: 0300 790 0203 (cyfradd galwadau lleol)
E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
www.ombwdsmon.cymru

Oes modd i mi gwyno wrth unrhyw un arall?

Arolygiaeth Gofal Cymru sy'n rheoli pob gwasanaeth gofal yng Nghymru. Cewch gwyno wrth ei staff yn uniongyrchol am y gofal sy'n cael ei ddarparu mewn cartrefi gofal a thrwy asiantaethau gofal cartref yn ogystal â gwasanaethau'r Cyngor.

Arolygiaeth Gofal Cymru,
Swyddfa Ranbarthol De-ddwyrain Cymru,
Llywodraeth Cymru,
Parc Busnes Rhydycar, Merthyr Tudful, CF48 1UZ
Ffôn: 0300 7900 126
www.arolygiaethgofal.cymru
E-bost: AGC@llyw.cymru

Gofal Cymdeithasol Cymru sy'n rheoli gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol ac y mae ganddo'r pŵer i ymchwilio i honiadau o gamymddwyn.

Gofal Cymdeithasol Cymru,
Tŷ Southgate, Wood Street, Caerdydd, CF10 1EW
Ffôn: 0300 30 33 444
Ffacs: 029 2038 4764
www.gofalcymdeithasol.cymru
E-bost: gwybodaeth@gofalcymdeithasol.cymru

Cewch y wybodaeth hon mewn ieithoedd eraill, print bras ac mewn fersiwn sain drwy holi. Ffoniwch y Tîm Perfformiad a Gwybodaeth ar 01446 704814 er mwyn gwneud trefniadau.

SS/1/Tachwedd19