Eich barn amdanom ni

Hoffai BAAF glywed eich barn am y ffordd y darparwn ein gwasanaethau. Pa mor dda ydych chi'n teimlo mae ein gwasanaethau yn ateb eich anghenion? Oedden ni wedi cymryd yr amser i ddeall eich cais? Oedd ein hymateb cystal ag y gallai fod? Oedden ni'n gwrtais, yn broffesiynol ac yn effeithlon?

Mae BAAF yn darparu'r gwasanaethau hyn:

- Cyngor a gwybodaeth ar faethu a mabwysiadu i aelodau'r cyhoedd
- Cyngor a gwybodaeth i weithwyr cymdeithasol, gofalwyr maeth, cyfreithwyr, ymarferwyr meddygol sydd ag aelodaeth BAAF unigol neu gorfforaethol
- Cyhoeddiadau cyffredinol ac arbenigol ar faethu a mabwysiadu
- Gwasanaethau ymgynghori sy'n ymwneud â phlant penodol a theuluoedd a datblygu gwasanaeth
- Gwasanaethau cael hyd i deuluoedd trwy ein gwasanaeth *Be My Parent* sy'n paratoi proffiliau o blant sy'n aros am deuluoedd parhaol newydd
- Cyrsiau hyfforddi sy'n ceisio meithrin sgiliau a dealltwriaeth i weithwyr cymdeithasol, cyfreithwyr, ymarferwyr meddygol, gofalwyr a mabwysiadwyr
- Digwyddiadau – cynadleddau, seminarau, gweithdai – gan gyflwyno casgliadau allweddol ac arferion ym meysydd mabwysiadu, maethu a gofal plant
- Gwybodaeth, cyngor, hyfforddiant, digwyddiadau a chyhoeddiadau ar faterion i blant duon a lleiafrifoedd ethnig nad ydynt yn byw gyda'u teuluoedd biolegol
- Llais annibynnol ym maes gofal plant, hysbysu a dylanwadu ar bolisi, deddfwriaeth a datblygiadau gwasanaeth strategol
- Gweithio trwy'r cyfryngau i hyrwyddo dealltwriaeth y cyhoedd o faethu a mabwysiadu

Os ydych yn hapus â'r gwasanaeth a gawsoch, rhowch wybod i ni. Hefyd, croesawn awgrymiadau am welliannau a byddwn yn eu cymryd o ddifrif fel rhan o ddatblygu a gwella'n gwasanaethau.

Os nad ydych yn hapus â'r gwasanaeth a gawsoch, rhowch wybod i ni hefyd. Byddwn eisiau ystyried sut y gallem fod wedi gwneud pethau'n wahanol yn yr achos unigol a hefyd sut y gallwn wella ansawdd ein gwasanaethau yn gyffredinol.

Y drefn gwyno

Os hoffech gwyno am wasanaeth a ddarparwyd neu'r ffordd y cafodd ei ddarparu, mae ein trefn gwyno wedi'i nodi isod.

Mae tri cham i'n trefn gwyno.

Cam 1

- Dywedwch (ac ysgrifennwch os oes modd) wrth yr aelod(au) staff neu eu rheolwr (gweler drosodd) am eich anfodlonrwydd. Dylech wneud hyn cyn pen mis o'r hyn yr hoffech gwyno amdano. Byddant yn ceisio datrys y gŵyn yn gyfeillgar gyda chi mewn ysbryd o gydweithio a chydweithredu.

Cam 2

- Os nad oes modd datrys y gŵyn fel hyn a theimlwch nad yw'ch cwyn wedi cael ei thrin yn foddhaol, ysgrifennwch at Brif Weithredwr BAAF gyda manylion llawn eich cwyn.
- Bydd y Prif Weithredwr yn cydnabod eich cwyn o fewn saith diwrnod.
- Bydd uwch aelod staff yn ymchwilio i'r gŵyn ac yn paratoi adroddiad ysgrifenedig cyn pen 28 diwrnod. Bydd yr ymchwiliad yn rhoi'r cyfle i chi esbonio amgylchiadau eich cwyn.
- Bydd y Prif Weithredwr yn ystyried yr adroddiad ac yn ysgrifennu atoch gyda'i gasgliadau/chasgliadau ac unrhyw gamau y mae'n bwriadu eu cymryd.

Cam 3

- Os nad ydych yn fodlon ag ymateb y Prif Weithredwr, gall person annibynnol a benodir gan Fwrdd Ymddiriedolwyr BAAF ymchwilio ymhellach i'ch cwyn. Rhaid i chi gyflwyno'r cais hwn cyn pen 28 diwrnod o dderbyn ymateb y Prif Weithredwr.
- Bydd yr ymchwilydd annibynnol yn cysylltu â chi wrth ymchwilio i'r gŵyn a bydd yn paratoi adroddiad i Gadeirydd y Bwrdd Ymddiriedolwyr cyn pen 28 diwrnod.
- Bydd Swyddogion Mygedol y Bwrdd yn ystyried yr adroddiad annibynnol ac yn gwneud penderfyniad terfynol ar y mater.

Y drefn gwyno

Mae hawl gennych ddechrau'r drefn gwyno yng Ngham 2, ond y gobaith yw, oni bai eich bod yn ystyried bod y sefyllfa yn ddifrifol iawn, y byddwch yn datrys y mater yng Ngham 1.

Os teimlwch fod y drefn gwyno yn eich rhoi dan anfantais mewn unrhyw ffordd – er enghraifft, os yw darparu gwybodaeth ysgrifenedig yn anodd i chi, neu pe byddai'n well gennych siarad â rheolwr o'r un cefndir ethnig â chi – bydd y Prif Weithredwr yn gwneud pob ymdrech i wneud y trefniadau priodol. Mae croeso i chi fynd â ffrind neu gydweithiwr gyda chi i'r cyfarfod gyda'r ymchwilydd annibynnol.

Mae'r egwyddorion y seilir ein trefn gwyno arnynt fel a ganlyn:

- Mynediad agored i'r drefn;
- Datrys cwynion yn anffurfiol os oes modd;
- Gweithredu cadarnhaol ar ran Prif Weithredwr a Bwrdd Ymddiriedolwyr BAAF mewn ymateb i gwynion cyfiawn;
- Adolygiad amhleidiol o bob cwyn.

Swyddfeydd BAAF

Y cyfeiriad ar gyfer eich canmoliaeth, argymhellion a chwynion yw:

Y Prif Weithredwr
Pencadlys BAAF
Saffron House
6-10 Kirby Street
Llundain EC1N 8TS
Ffôn: 020 7421 2600
E-bost: mail@baaf.org.uk

Hefyd yn y Pencadlys
Y Dirprwy Brif Weithredwr
Cyfarwyddwr Lleoliadau Plant
Cyfarwyddwr Cyllid a Gweinyddiaeth
Cyfarwyddwr Marchnata a Chyfathrebu
Cyfarwyddwr Cyhoeddiadau
Cyfarwyddwr Ymchwil, Polisi a Datblygiad

Y Cyfarwyddwr
BAAF De Lloegr
Saffron House
6-10 Kirby Street
Llundain EC1N 8TS
Ffôn: 020 7421 2670
E-bost: southern@baaf.org.uk

Y Cyfarwyddwr
BAAF Cymru
7 Tŷ Cleeve
Lambourne Crescent
Caerdydd CF14 5GP
Ffôn: 029 2076 1155
E-bost: cymru@baaf.org.uk

Y Cyfarwyddwr
BAAF Canolbarth a Gogledd Lloegr
Unit 4, Pavilion Business Park
Royds Hall Road
Wortley, Leeds LS12 6AJ
Ffôn: 0113 289 1101
E-bost: leeds@baaf.org.uk

Y Cyfarwyddwr
BAAF Gogledd Iwerddon
Botanic House
1-5 Botanic Avenue
Belfast BT7 1JG
Ffôn: 0784 106 7169
E-bost:
northernireland@baaf.org.uk

Y Cyfarwyddwr
BAAF Yr Alban
40 Shandwick Place
Caeredin EH2 4RT
Ffôn: 0131 220 4749
E-bost: scotland@baaf.org.uk

www.baaf.org.uk

© BAAF 2006
Rhif elusen 275689
Rhif cwmni cyfyngedig 1379092

Lluniau gyda modelau. Dyluniwyd gan Andrew Haig & Associates. Argraffwyd gan The Lavenham Press.

CANMOLIAETH

Os ydych yn hapus â'r gwasanaeth a gawsoch

ARGYMHELLION

Os oes awgrymiadau gennych ynghylch sut y gallem wella

CWYNION

Os nad ydych yn fodlon â'r gwasanaeth a gawsoch

Hoffwn glywed oddi wrthych

BAAF yw'r prif sefydliad aelodaeth yn y DU sy'n hybu safonau uchel mewn arferion mabwysiadu, maethu a gwaith cymdeithasol gyda phlant a theuluoedd. Hefyd ceisiwn ddarparu ein gwasanaethau i safon uchel o ragoriaeth.

MABWYSIADU & MAETHU
BAAF
ADOPTION & FOSTERING