



Polisi Rheoli Ymddygiad

Rhif Polisi: P039

Diwygiad/Fersiwn: 1.0

Unigolyn sy'n Gyfrifol: CYFARWYDDWR GWEITHREDOL GWEITHREDIADAU

Cymeradwyaeth y Bwrdd: Mehefin 2025

I'w Adolygu: 2028



Cynnwys

1.	Diben y polisi	3
2.	Y pethau pwysig	3
3.	Addasiadau rhesymol	3
4.	Ymddygiad sy'n annerbyniol neu afresymol	4
5.	Sut y byddwn yn rheoli ymddygiad annerbyniol neu afresymol	5
6.	Ailystyried cynllun cyfathrebu	7
7.	Monitro a mesurau	7
8.	Polisiau cysylltiedig	7
9.	Deddfwriaeth berthnasol	8
10.	Diogelu data	8
11.	Y Gymraeg	8
12.	Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant	8

1. Diben y polisi

Yng Nghrŵp Beacon Cymru, mae iechyd a diogelwch gweithwyr yn flaenoriaeth gorfforaethol ac yn rhwymedigaeth gyfreithiol. Mae'r polisi hwn yn galluogi rheoli ymddygiad annerbyniol neu afresymol yn effeithiol, gan leihau risgiau i weithwyr a chefnogi'r diwylliant cywir.

Rydym yn ymdrechu i ddarparu gwasanaeth rhagorol a hygyrch. Rydym o'r farn bod gan breswylwyr, fel y rhai sy'n derbyn ein gwasanaethau, yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Rydym yn disgwyl i'n gweithwyr drin pobl â chwarteisi, parch a thegwch drwy'r amser, ac i'n gweithwyr gael eu trin yn yr un ffordd.

Weithiau, mae'n anodd darparu gwasanaethau'n effeithiol pan geir ymddygiad annerbyniol tuag at ein gweithwyr, neu alw afresymol am ein gwasanaeth neu lefel gyswllt. Mae'n rhaid i ni gymryd camau i amddiffyn iechyd a llesiant ein gweithwyr sydd â'r hawl i wneud eu swyddi heb ofni cam-drin neu aflonyddu. Rydym hefyd yn ystyried effaith ein hymddygiad ar ein gallu i wneud ein gwaith a darparu gwasanaeth i bobl eraill.

Mae'r polisi hwn yn nodi sut y byddwn yn nodi a rheoli ymddygiad o'r math hwn a chamau gweithredu a sut y byddwn yn cyfathrebu hyn i breswylwyr.

Mae'r polisi hwn yn un i'r sefydliad cyfan, ac mae'n cynnwys pob agwedd ar y gwasanaethau a ddarparwn a phob sianel gysylltu.

2. Y pethau pwysig

Mae'n bwysig nodi'n glir y mathau o ymddygiad y'u hystyrir yn annerbyniol a/neu afresymol; rhoi eglurder ar sut yr asesir, rheolir a chyfathrebir ymddygiad annerbyniol neu afresymol a phryd y gall unigolion ofyn i gynllun cyfathrebu gael ei ail-ystyried (gyda chyfyngiadau rheoli ymddygiad) a sut y cynhelir prosesau ail-ystyried.

3. Addasiadau rhesymol

Mae gan rai pobl sy'n cysylltu â ni gyflwr corfforol neu iechyd meddwl sydd ag effaith sylweddol ac andwyol hirdymor ar eu gallu i wneud gweithgareddau arferol o ddydd i ddydd. Pan fo hyn berthnasol, gallwn roi addasiadau rhesymol ar waith i newid y ffordd yr ydym yn cyfathrebu â'r person. Byddwn bob amser yn ystyried sut y gall unrhyw gyfyngiadau effeithio ar addasiad rhesymol a roddwyd ar waith i berson penodol.

Efallai y byddwn weithiau'n rhoi cynllun cyfathrebu ar waith sy'n effeithio ar addasiad rhesymol. Mae hyn oherwydd bod yr ymddygiad yr ydym yn ei brofi yn golygu nad yw'r addasiad yn rhesymol mwyach gan fod y person wedi dangos ymddygiad annerbyniol neu afresymol tuag at ein gweithwyr. Gallai hyn fod oherwydd nad yw'r addasiad yn effeithiol nac yn ymarferol mwyach.

Byddwn yn ystyried cynlluniau cyfathrebu fesul achos a byddwn bob amser yn ysgrifennu at y person i ddweud wrtho am benderfyniad i weithredu cynllun cyfathrebu.

Mae'r polisi isod yn nodi'r mathau o ymddygiad yr ydym yn eu hystyried yn annerbyniol neu afresymol, sut y rheolir hyn, a'r hyn y gall pobl ei wneud os ydynt yn credu y dylid ail-ystyried cynllun cyfathrebu.

4. Ymddygiad sy'n annerbyniol neu afresymol

4.1 Ymddygiad annerbyniol

Gall pobl weithiau fod yn drist, blin neu'n bryderus ynghylch y materion y maent wedi'u codi â ni. Byddwn yn gwneud ein gorau i helpu bob amser, ond ni fyddwn yn derbyn ymddygiad ymosodol, cam-drin, bygylu nac aflonyddu gweithwyr.

Gall enghreiffiau o ymddygiad o'r math hwn gynnwys:

- ymddygiad neu iaith (ar lafar neu'n ysgrifenedig drwy unrhyw gyfrwng) a all wneud i weithwyr deimlo'n ofnus, neu deimlo eu bod yn cael eu bygwth neu eu cam-drin
- sylwadau maleisus, sylwadau bychanus neu sylwadau sy'n gwahaniaethu; sy'n cynnwys sylwadau ar sail hil, rhywedd, oedran, anabled, neu rai homoffobig neu drawsffobig
- defnyddio iaith sarhaus neu ddiraddiol
- gwneud honiadau difrifol yn ein herbyn ni neu bobl eraill heb unrhyw dystiolaeth
- cyhoeddi gwybodaeth am weithwyr ar-lein, yn cynnwys ar gyfryngau cymdeithasol
- postio negeseuon tramgwyddus neu fygythiol ynghylch staff ar wefannau rhwydweithio cymdeithasol
- cysylltu â gweithwyr yn defnyddio'u manylion personol neu gyfrifon cyfryngau cymdeithasol fel Facebook, Instagram, X neu LinkedIn
- recordio a chyhoeddi unrhyw drafodaethau ffôn gyda gweithwyr a recordiwyd heb eu cydsyniad
- atal staff rhag gwneud eu dyletswyddau mewn modd rhesymol

O ran cwynion a phryderon, mae enghreiffiau hefyd yn cynnwys:

- peidio â nodi'r union faterion sy'n peri pryder, er bod staff yn gwneud eu gorau glas i ddeall
- cynrychioli'n ddiodyn neu heb gyfiawnhad yn ystod ymdrechion sy'n mynd rhagddynt i ddatrys materion sy'n bodoli, neu geisio dylanwadu'n anaddas ar yr ymholiadau hynny yn ystod ymchwiliad
- parhau i fynd ar drywydd materion ar ôl defnyddio pob un o'r prosesau cwyno perthnasol – gan gynnwys ailadrodd cwynion am yr un materion neu fynegi pryderon yn barhaus wrth i gŵyn fod yn destun ymchwiliad
- gwneud cwynion di-sail neu faleisus yn gyson (achosion heb sail a wnaed ar bwrpas i achosi annifyrrwch), gan gynnwys ceisiadau sy'n ormodol ac yn amlwg yn ddi-sail am fynediad at ddata gan y testun
- gwrthod cydweithredu â phroses ymchwilio i gŵyn ond yn dymuno i'r gŵyn gael ei datrys
- gwrthod derbyn nad yw'r materion o fewn cylch gwaith y polisi gwyno, er y darparwyd gwybodaeth am gwmpas y polisi
- gwrthod derbyn nad yw materion o fewn gallu Beacon i newid neu ddylanwadu
- newid sylfaen neu sail cwyn heb gyfiawnhau'n rhesymol a hynny wrth ymdrin â'r gŵyn
- gwadu datganiadau a wnaed yn ystod cam cynharach yn y broses gwyno

4.2 Galw afresymol

Gall galw ar ein gwasanaeth fod yn afresymol os yw'n effeithio ar ein gallu i ddarparu gwasanaeth cyson, neu os yw'n llyncu llawer o amser gweithiwr.

Gall enghreifftiau o'r galw hwn gynnwys:

- gofyn trosodd a throsodd am ymateb o fewn amser sydd y tu hwnt i gytundebau amser arferol
- mynnu neu wrthod siarad â gweithwyr pan nad yw hynny'n bosibl
- gwrthod siarad â staff oni bai eu bod mewn uwch swyddi neu swyddi penodol
- gwrthod derbyn penderfyniad pan fo'r penderfyniad wedi cael ei egluro
- gwrthod cydweithredu drwy beidio â darparu gwybodaeth yr ydym yn gofyn amdani i'n galluogi i helpu i ddatrys y mater

O ran cwynion a phryderon, mae enghreifftiau hefyd yn cynnwys:

- gofyn i staff gael nodweddion penodol i ddelio â chwynion
- eisiau i bryderon gael eu rheoli y tu hwnt i broses gwyno
- chwilio am ganlyniadau afrealistig yn gyson er gwaethaf cael gwybod yn eglur am gyfiawnhad penderfyniadau
- newid sylfaen cwyn tro ar ôl tro neu godi pryderon amherthnasol

4.3 Lefelau cyswllt afresymol

Daw lefelau cyswllt yn afresymol pan mae'r amser a dreulir yn rheoli'r mater yn effeithio ar ein gallu i brosesu'r mater neu mae'n cyfyngu ar y gwasanaeth y gallwn ei roi i bobl eraill.

Gall enghreifftiau o gyswllt o'r math hwn gynnwys:

- cysylltu ailadroddus wrth i bryder gael ei gyfeirio ymhellach neu ar ôl iddo gael ei gau
- galwadau ffôn hir sy'n ailadrodd yr un pethau
- llwyth o wybodaeth yn cael ei darparu wyneb yn wyneb neu dros e-bost, ffurflen gwe, neu drwy'r post a hynny pan fo'r wybodaeth yn ailadrodd yr hyn sydd eisoes wedi ei roi
- cynnwys gweithwyr mewn negeseuon e-bost at bartïon eraill pan nad yw hyn yn angenrheidiol

5. Sut y byddwn yn rheoli ymddygiad annerbyniol neu afresymol

Nid yw'r enghreifftiau a ddarperir yn y rhestrau uchod yn rhai cynhwysfawr, ac nid yw un rheswm ar ei ben ei hun o reidrwydd yn cyfleu yr ystyrir y person fel person sydd angen cynllun cyfathrebu.

Mae'n rhaid i weithwyr fod yn ofalus wrth wahaniaethu rhwng y rhai sy'n mynegi pryderon gonest a'r rhai sy'n bod yn afresymol. Gellir cyflawni hyn drwy gydnabod:

- Yn aml, gall pobl gael eu gwylltio, bod yn rhwystredig neu fod â rhesymau eraill am eu hymddygiad. Dylid canolbwyntio ar ystyried rhinweddau'r achos yn ofalus yn hytrach nag ymddygiad y person; ac
- Mae'n rhaid i bob pryder gael ei ystyried yn ôl ei rinweddau ei hun a hyd yn oed os yw rhywun wedi gwneud cwynion afresymol yn y gorffennol, ni ddylid cymryd yn ganiataol bod unrhyw bryder arall a fynega yn un afresymol hefyd.
- Ni ellir gorbwysleisio'r angen i ystyried pob cwyn yn ôl ei rinweddau ei hun.

Os ydym yn ystyried bod ymddygiad rhywun yn afresymol (oherwydd y gofynion a wnaed neu lefelau cyswllt) neu'n annerbyniol, byddwn yn mynegi'r pryder hwn i'r unigolyn perthnasol ar y cyfle cyntaf posibl, yn ddelfrydol wyneb yn wyneb ar adeg y dangosir yr ymddygiad. Byddwn yn egluro pam fod yr ymddygiad yn afresymol neu'n annerbyniol a byddwn yn rhoi'r cyfle i'r person roi'r gorau i'r ymddygiad

fel y gallwn fwrw ymlaen â'r materion a godwyd. Yn ddibynnol ar y sefyllfa, efallai y bydd sawl sgwrs â'r person i roi gwybod iddo am unrhyw bryderon sy'n ymwneud â'i ymddygiad neu ei gamau gweithredu.

Os nad ydym yn gallu datrys y broblem ac yn penderfynu bod angen rheoli ymddygiad yn unol â'n polisi, caiff y penderfyniad ei wneud gan uwch gydweithiwr sydd ar lefel reoli neu uwch ac fe all gynnwys staff perthnasol eraill (e.e. o'r tîm adnoddau dynol, y tîm iechyd a diogelwch, cyfreithiwr) yn ôl yr angen.

Rhoddir gwybod i'r person am yr amodau cysylltu a'r rhesymau dros y cynllun cyfathrebu drwy ysgrifennu ato. Os pennir bod yr ymddygiad yn eithafol (e.e. yn dreisgar neu'n bygwth trais) ac fe godir pryderon o ran diogelwch, iechyd a lles staff Beacon, byddwn yn pennu a oes angen i ni roi gwybod am y mater i'r heddlu a/neu gymryd camau cyfreithiol. Byddwn hefyd yn ystyried pa gamau ymyrryd eraill y gallwn eu rhoi ar waith e.e. diweddarau asesiadau risg, dyblu nifer y staff sy'n bresennol mewn unrhyw ymweliad a/neu osod rhybuddion diogelwch ar y system rheoli tai. Mae angen i rybuddion diogelwch fod yn amlwg i staff sy'n ymwneud â phreswylwyr sy'n cael eu cyflogi naill ai'n uniongyrchol gan Beacon neu drwy wasanaethau contract.

Mae'r rhestr isod yn nodi'r cyfyngiadau ar reoli ymddygiad y gallwn eu cymhwyso i reoli ymddygiad annerbyniol neu afresymol:

- gofyn i gyfathrebu gael ei wneud ar ffurf ysgrifenedig neu drwy gynrychiolydd yn unig
- cyfyngu ar gyswllt â ni, er enghraifft, cyswllt ar ffurf ysgrifenedig yn unig, neu gyswllt â pherson penodedig unigol, neu ar ddiwrnodau neu amseroedd penodol
- rhoi gwybod y cynhelir pob un cyfarfod yn y dyfodol gyda thrydydd person yn bresennol
- sicrhau yr ysgrifennir cofnodion cyfarfodydd a'u rhannu â phob parti
- cyfyngu ar nifer y galwadau ffôn a/neu amseroedd penodol ar gyfer galwadau ffôn (ac eithrio mewn argyfwng e.e. atgyweiriadau mewn argyfwng)
- cytuno ar ymgymeriad gwirfoddol gyda'r llys

Pan fo'r ymddygiad yn berthnasol i'r gŵyn, mae'n bosibl y dilynir yr opsiynau canlynol:

- neilltuo protocol pwrpasol i ymchwilio i'r cwynion neu'r pryderon a godwyd
- penderfynu peidio ag ymchwilio i gŵyn oherwydd y'i cyflwynwyd mewn ffordd annerbyniol neu afresymol

Mae'r rhestr ganlynol yn nodi'r camau ychwanegol y gallwn eu cymryd i reoli ymddygiad annerbyniol sy'n bygwth diogelwch gweithwyr neu unrhyw berson arall yn uniongyrchol:

- Mynd ar drywydd gwaharddeb sifil i ddiogelu staff
- Adolygu os torrwyd contract meddiannaeth a chymryd camau perthnasol
- hysbysu'r gwasanaethau brys a/neu berthyn agosaf
- adrodd am wybodaeth a rennir ar gyfryngau cymdeithasol i gymedrolwyr platfformau

Bydd cynllun cyfathrebu fel arfer ar waith am 12 mis a rhoddir rhybudd ar y system rheoli tai i ddangos ei fod ar waith.

Os yw ymddygiad yn bygwth diogelwch ein gweithwyr, unigolion eraill, neu'r sefydliad, byddwn yn adrodd y mater i'r heddlu. Byddwn yn cysylltu â'r sefydliad perthnasol pan dargedir y bygythiad atynt.

Rydym yn ceisio rhoi gwybod i'r person ein bod wedi rhoi gwybod i'r heddlu neu sefydliad arall am ei ymddygiad. Nid yw'n bosibl gwneud hyn mewn rhai amgylchiadau, er enghraifft pan fo galwad ffôn wedi dod i ben cyn i ni allu hysbysu'r person, neu ar adegau y gallai hysbysu'r person effeithio ar ymchwiliad troseddol.

Cedwir cofnod o unrhyw gynllun cyfathrebu a roddwyd ar waith ar y system rheoli tai am gyfnod contract meddiannaeth y person â Beacon. Ar ôl i ddyddiad gorffen y cynllun cyfathrebu gyrraedd neu ar ôl i'r cynllun ddod i ben, sicrhawn y codir holl gyfyngiadau'r cynllun cyfathrebu.

Pan fo cynllun cyfathrebu ar waith am gyfnod hirach na 12 mis, bydd rheolwr yn adolygu'r cynllun cyfathrebu. Yn ystod yr adolygiad, caiff gwybodaeth ei gwirio, ei diweddarau neu ychwanegir nodyn i ddweud y dilëwyd y wybodaeth os nad yw'n gywir mwyach.

6. Ailystyried cynllun cyfathrebu

Gall unigolyn ofyn i gynllun cyfathrebu gael ei ailystyried os yw unrhyw un o'r amgylchiadau hyn yn berthnasol:

- pan fo newid mewn amgylchiadau sy'n golygu nad yw'r cynllun cyfathrebu yn briodol mwyach
- pan fo tystiolaeth bod y cynllun cyfathrebu yn effeithio ar allu'r person i gyrchu ein gwasanaeth, ac eithrio pan fo diogelwch staff dan fygythiad
- gwnaed gwall ffeithiol gan ein gwasanaeth wrth wneud y penderfyniad i gymhwyso'r cynllun cyfathrebu

Bydd uwch gydweithiwr sy'n rheolwr neu uwch yn ystyried y cais ailystyried ac yn penderfynu a chaiff unrhyw newidiadau eu gwneud i'r cynllun cyfathrebu. Cyfathrebir canlyniad hyn i'r unigolyn cyn pen 15 diwrnod gwaith ar ôl iddo wneud ei gais ailystyried.

7. Monitro a mesurau

Rydym yn cynnal cofnodion ar bob achos pan bennwyd cynllun cyfathrebu ac rydym yn sicrhau y cynhaliwyd yr adolygiadau priodol mewn modd amserol ac effeithiol.

Mae'r Uwch Dîm Rheoli yn ystyried crynodeb o'r cynllun cyfathrebu bob chwarter. Cynhyrchir hwn gan y Tîm Craffter Busnes a chaiff ei gyflwyno i'r Uwch Dîm Rheoli gan y Cyfarwyddwr Tai a Chymunedau.

Rhoddir gwybod i'r Cyfarwyddwr Gweithredol Gweithrediadau a'r Cyfarwyddwr Gweithredol Pobl am bob mater sy'n bygwth diogelwch gweithwyr a'u hysbysu am y camau a gymerwyd i reoli'r risgiau hyn. Yn eu habsenoldeb, bydd y Cyfarwyddwyr Tai a Chymunedau, Asedau a Chynnal a Chadw, Cyfleusterau ac Adnoddau Dynol yn cael gwybod.

Caiff y Tîm a'r Bwrdd Arwain Gweithredol werthusiad rheolaidd o risgiau difrifol i ddiogelwch staff.

8. Polisiâu cysylltiedig

- Polisi Cwynion a Phryderon
- Polisi Rheoli Tai
- Polisi Diogelu Data
- Polisi Gweithio Ar Eich Pen Eich Hun
- Polisi Iechyd a Diogelwch

9. Deddfwriaeth berthnasol

- Deddf Rhentu Cartrefi (Cymru) 2016
- Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Awdurdod Safonau Cwynion)
- Deddf Tai (Cymru) 2014
- Fframwaith Rheoleiddiol ar gyfer Cymdeithasau Tai yng Nghymru
- Deddf Iechyd a Diogelwch yn y Gwaith 1974
- Deddf Cydraddoldeb 2010

10. Diogelu data

Gweithreda'r Grŵp Bolisi Diogelu Data sy'n llywodraethu sut y bydd y sefydliad yn rheoli'r gwaith o gasglu, cadw, prosesu, rheoli a chael gwared ar ddata personol a data categori arbennig unigolion. Dyluniwyd y Polisi i ymgorffori'r holl ofynion cyfreithiol a gynhwysir yn y Rheoliadau Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR), Deddf Diogelu Data 2018 a'r holl ganllawiau a'r arferion gorau a gyhoeddir gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

11. Y Gymraeg

Mae'r Grŵp yn cydnabod y gall aelodau'r cyhoedd fynegi eu barn a'u hanghenion yn well pan gânt wneud hynny yn yr iaith o'u dewis. Felly, byddwn yn sicrhau bod gwasanaethau ar gael drwy gyfrwng y Gymraeg os oes cais am hynny, a'u bod o ansawdd dda ac yn cael eu darparu'n brydlon.

12. Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant

Mae gan Beacon Cymru bolisi penodol ar gyfer Cydraddoldeb ac Amrywiaeth, sy'n adlewyrchu nid yn unig paramedrau Deddf Cydraddoldeb 2010 ond sydd hefyd yn croesawu holl ddiben y ddeddf o ran cydnabod gwerth amrywiaeth yn ein cymunedau. Mae'n atgyfnerthu ymrwymiad Beacon Cymru i gael gwared ar ragfarn, gwahaniaethu, ac erledigaeth o bob math.

Mae Beacon Cymru yn croesawu amrywiaeth ac mae wedi ymrwymo i gyfleoedd cyfartal. Bydd Beacon Cymru yn sicrhau y rhoddir y polisi hwn ar waith yn deg ac ni fydd yn gwahaniaethu yn erbyn unrhyw un ar sail oedran, anabledd, hunaniaeth rywedd/ail-bennu rhywedd, statws priodasol neu bartneriaeth sifil, beichiogrwydd a mamolaeth, hil, crefydd neu gred, rhyw, na chyfeiriadedd rhywiol.