

Ymchwiliad i gŵyn
gan Mr Y
yn erbyn Cyngor Sir Caerfyrddin

Adroddiad gan
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Achos: 201304738

Cynnwys	Tudalen
Cyflwyniad	3
Crynodeb	4
Y gŵyn	6
Yr Ymchwiliad	6
Y ddeddfwriaeth berthnasol	6
Y digwyddiadau cefndir	7
Delio â chwynion	10
Tystiolaeth Mr Y	11
Tystiolaeth Cyngor Sir Caerfyrddin	12
Cyngor proffesiynol	12
Dadansoddiad a chasgliadau	15
Argymhellion	18

Cyflwyniad

Cyhoeddir yr adroddiad hwn o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005.

Yn unol â darpariaethau'r Ddeddf, mae'r adroddiad yn ddiennw er mwyn sicrhau, hyd y bo modd, bod unrhyw fanylion a allai olygu bod modd adnabod unigolion wedi cael eu newid neu eu hepgor. Mae'r adroddiad felly'n cyfeirio at yr achwynydd fel Mr Y.

Crynodeb

Cwynodd Mr Y am yr oedi gan y Cyngor cyn ymchwilio i'w bryderon am les ei ferch pedair blwydd oed, pan oedd yng ngofal ei mam. Roedd ei bryderon yn ymwneud ag amodau byw'r teulu, y newid cyfeiriad mynych a honiadau o gam-drin cyffuriau. Roedd o'r farn bod rhai o'r sylwadau a wnaethpwyd gan weithiwr cymdeithasol yn ymwneud â chymryd cyffuriau a rhianta yn "amhriodol."

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Cyngor wedi ymweld â'r cartref a'i fod wedi colli nifer o gyfleoedd i ymchwilio i bryderon Mr Y am amgylchiadau'r teulu, a oedd yn cynnwys nifer o ffactorau risg. Roedd yn hytrach wedi dibynnu ar wybodaeth gan yr ysgol, lle'r oedd ei ferch yn ddisgybl newydd. Nid oedd ychwaith wedi cynnal ymchwiliad priodol i atgyfeiriad a wnaethpwyd gan Dîm Gwasanaethau Cymdeithasol Plant Cyngor Sir o Loegr a oedd â phryderon tebyg i'r rhai a godwyd gan Mr Y ac a oedd wedi gofyn am "archwiliad lles brys." Aeth sawl mis heibio cyn yr ymwelwyd â'r cartref ac ni wnaethpwyd hynny tan ar ôl atgyfeiriad gan yr heddlu yn dilyn cyrch i chwilio am gyffuriau. Ni chynhaliwyd asesiad o anghenion y plentyn cyn i'r plentyn adael ardal y Cyngor i ddychwelyd i ofal Mr Y.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd sylw yn ymwneud â chymryd cyffuriau a rhianta gan weithiwr cymdeithasol yn briodol o gofio'r diffyg ymchwilio a'r asesu a fu i amgylchiadau merch Mr Y. Nododd hefyd drefniadau gwael iawn y Cyngor i ddelio â chwynion a chanfu fod staff y Cyngor yn amddiffynnol ac nad oeddent yn wrthrychol wrth ddelio â sylwadau Mr Y. Methodd y Cyngor â delio â'r gŵyn o dan y gweithdrefnau Cwynion Plant fel y dylai fod wedi'i wneud, a chollwyd cyfle i ymchwilio i fethiannau gwasanaeth yn achos merch Mr Y.

Derbyniodd y Cyngor argymhellion yr Ombwdsmon i:

- a) ymddiheuro i Mr Y a thalu £1,000 am yr ansicrwydd a achoswyd gan y diffyg asesu, ynghyd â'r "amser a'i drafferth" yr aeth iddo i gwyno;

- b) trefnu archwiliad (i gael ei gynnal yn annibynnol ar y Cyngor) o atgyfeiriadau at ei Dimau Gwasanaethau Plant i adolygu priodoldeb a chysondeb ei ymatebion;
- c) darparu hyfforddiant ar y Fframwaith ar gyfer Asesu Plant mewn Angen a'u Teuluoedd ar gyfer staff sy'n ymdrin ag atgyfeiriadau ac asesiadau;
- d) adolygu ei drefniadau i ymdrin â chwynion gwasanaethau cymdeithasol, i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â deddfwriaeth a chanllawiau diweddar;
- e) darparu hyfforddiant ar ddelio â chwynion i'r staff hynny sy'n delio â chwynion sy'n ymwneud â darparu gwasanaethau i blant.

8 Ionawr 2015

Y Gŵyn

1. Cwynodd Mr Y am yr oedi gan Gyngor Sir Caerfyrddin ("y Cyngor") cyn ymchwilio i'w bryderon am les ei ferch pedair oed, pan oedd yng ngofal ei mam. Roedd ei bryderon yn ymwneud ag amodau byw'r teulu, y newid cyfeiriad mynych a honiadau o gam-drin cyffuriau. Roedd o'r farn bod rhai sylwadau a wnaethpwyd gan weithiwr cymdeithasol am gymryd cyffuriau a rhianta yn "amhriodol." Roedd hefyd yn anhapus ag ymateb y Cyngor i'w gwynion wedi hynny a'i fethiant i roi sylw i'r materion hynny.

Ymchwiliad

2. Cafodd fy ymchwilydd sylwadau a chopiau o ddogfennau perthnasol gan y Cyngor ac ystyriais y rheini ar y cyd â'r dystiolaeth a ddarparwyd gan Mr Y. Cafodd gyngor gan un o fy Nghynghorwyr Proffesiynol, Cheryl Beach, gweithiwr cymdeithasol cofrestredig, a arferai gael ei chyflogi gan Wasanaethau Plant mewn awdurdod lleol yng Nghymru ac fel un o Arolygwyr Arolygiaeth Gofal a Gwaith Cymdeithasol Cymru. Nid wyf wedi cynnwys pob manylyn yr ymchwiliwyd iddo yn yr adroddiad hwn ond rwyf yn fodlon na chafodd unrhyw beth arwyddocaol ei hepgor.

3. Cafodd Mr Y a'r Cyngor ill dau gyfle i weld a chyflwyno sylwadau ar fersiwn drafft o'r adroddiad hwn cyn cyhoeddi'r fersiwn terfynol.

Y ddeddfwriaeth berthnasol

4. Mae dyletswydd gyffredinol ar gynghorau i ddiogelu a hybu lles plant sydd mewn angen yn eu hardal. Mae plentyn mewn angen os yw'n annhebygol o gyflawni neu gynnal (neu gael y cyfle i gyflawni neu gynnal) safon iechyd neu ddatblygiad rhesymol heb ddarpariaeth gwasanaethau.¹ Os yr ymddengys i Gyngor fod plentyn o fewn eu hardal mewn angen, gall asesu ei angen.² Mae amserlenni ar gyfer asesu wedi'u pennu yn y Fframwaith ar gyfer Asesu Plant mewn Angen a'u Teuluoedd ("y Fframwaith"). Dylai'r penderfyniad ynghylch pa

¹ Adran 17 Deddf Plant 1989

² Atodlen 2 Deddf Plant 1989

ymateb ddylai gael ei wneud i atgyfeiriad gael ei wneud o fewn un diwrnod gwaith ac mae'n bosibl na fydd angen gweithredu. Mae penderfyniad i gasglu rhagor o wybodaeth yn cyfrif fel "Asesiad Cychwynnol" ("IA") a thybir bod asesiad wedi cychwyn ar adeg yr atgyfeiriad. Dylai IA gael ei gynnal o fewn uchafswm o saith diwrnod gwaith. Mae dull sy'n canolbwyntio ar y plentyn yn cael ei annog yn y Fframwaith ac fel rhan o unrhyw IA dylid gweld y plentyn. Os penderfynir fod plentyn mewn angen, dylid llunio rhaglen i roi sylw i'r anghenion a ganfuwyd, a hynny fel arfer mewn cydweithrediad â gwasanaethau addysg ac iechyd.

5. Mae dyletswydd i ymchwilio³ os yr ymddengys i'r Cyngor y gall plentyn fod mewn perygl o niwed sylweddol. Mae canllaw a gweithdrefnau amddiffyn plant perthnasol wedyn yn weithredol.⁴

6. Mae dyletswydd⁵ ar awdurdodau lleol i gael trefn gwyno statudol ar wahân ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â phlant sydd angen gwasanaethau y gall eu darparu.

7. Mae hon yn weithdrefn tri cham ac os yw achwynwyr yn parhau'n anfodlon ar ôl pob cam, gallant fynd â'u cwynion i'r cam nesaf. Cam 1 yw rhoi gwybodaeth a cheisio sicrhau datrysiad; mae cam 2⁶ yn ymchwiliad ffurfiol sy'n cael ei fonitro gan unigolyn annibynnol ac mae cam 3 yn adolygu'r gŵyn. Gall achwynwyr ofyn bod ymchwiliad ffurfiol (cam 2) yn cael ei gynnal i'w sylwadau ar unrhyw adeg o fewn 30 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad pan wnaethpwyd eu sylwadau.

Y digwyddiadau cefndir

Cefndir

8. Ar 2 Chwefror 2012 cafodd y Cyngor atgyfeiriad ar ffurf e-bost wedi'i farcio fel un "brys" gan Dîm Gwasanaethau Plant Cyngor Sir Swydd Warwick. Roedd y materion a godwyd yn ymwneud ag iechyd

³ Adran 47 Deddf Plant 1989

⁴ Diogelu Plant: gweithio gyda'n gilydd o dan Ddeddf Plant 2004¹ a Gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan 2008

⁵ Rheoliadau Gweithdrefnau Sylwadau (Plant) (Cymru) 2005

⁶ Adran 16 Rheoliadau Gweithdrefnau Sylwadau (Plant) (Cymru) 2005

meddwl, cymryd cyffuriau a thrais domestig. Dywedodd yr e-bost fod cyn bartner Mr Y wedi symud i ardal y Cyngor yng Nghymru a bod ei ferch yn mynd i'r ysgol yno. Roedd ymweliad cartref wedi'i gynnal gan Wasanaethau Plant Swydd Warwick ar 12 Ionawr, pan oedd y teulu'n byw yn yr ardal, ond nid oedd IA wedi cael ei gwblhau. Roedd yr ymweliad yn dilyn atgyfeiriad gan Wasanaethau Plant Swydd Gaerloyw a ddywed fod Gwasanaethau Plant Swydd Gaerwrangon wedi cael atgyfeiriad ynghylch lles merch Mr Y gan weithiwr iechyd meddwl. Roedd pryderon am fod merch Mr Y yng ngofal ei mam a phartner newydd, pan oedd o dan ddylanwad cyffuriau. Dywedodd Swydd Warwick hefyd fod Mr Y wedi cysylltu â'i Dîm Gwasanaethau Plant a'r heddlu i'w hysbysu am ddiflaniad y teulu. Roedd pryderon am y niferoedd o weithiau roedd y teulu wedi symud rhwng siroedd y gororau ac roedd Swydd Warwick wedi argymhell "archwiliad lles brys."

9. Y diwrnod canlynol ffoniodd y Cyngor yr ysgol leol ble roedd merch Mr Y wedi bod yn ddisgybl am tua wythnos i wneud ymholiadau. Nid oedd gan yr ysgol bryderon am ymddangosiad nac ymddygiad merch Mr Y a chytunodd i gysylltu â'r Cyngor pe bai unrhyw bryderon yn codi. Ysgrifennodd y Cyngor lythyr dilynol at y Pennaeth yn gofyn iddo hysbysu Gwasanaethau Plant pe bai ganddo unrhyw bryderon. Ysgrifennodd y Cyngor hefyd at gyn bartner Mr Y gan roi manylion am Gymorth Menywod a meddygfa meddyg teulu cyfagos. Cafodd yr wybodaeth ei chofnodi ar "ffurflen Gwybodaeth Gyswilt" ac fe'i hawdurdodwyd gan y Rheolwr Tîm Cynorthwyol.

10. Ffoniodd Mr Y y Cyngor ar 28 Chwefror 2012 ynghylch amodau byw ei ferch a'r nifer o weithiau roedd y teulu wedi symud. Roedd am gael sicrwydd bod cartref ei ferch yn addas, a dywedodd ei bod wedi byw mewn carafán a thŷ ar hanner cael ei adnewyddu yn y gorffennol. Dywedodd ei fod wedi ymweld â'r ysgol y diwrnod blaenorol lle gwelodd ei ferch a'r Pennaeth, a ddywedodd wrtho nad oedd ganddo ddim pryderon am ei lles. Ffoniodd y Cyngor yr ysgol, a chadarnhaodd y staff yno nad oedd ganddynt bryderon. Dywedodd aelod o staff ei fod yn gwybod am y tŷ a oedd yn cael ei rentu gan y teulu a'i fod mewn cyflwr derbyniol. Ffoniodd y Cyngor Mr Y i rannu'r wybodaeth hon. Dywedwyd

nad oedd y fam wedi mynd i'r ysgol pan ofynnodd y Pennaeth am ei gweld. Cafodd yr wybodaeth ei chofnodi eto ar y Ffurflen Gyswilt a disgrifiwyd y cam a gymerwyd fel "Gwybodaeth a chyngor."

11. Ar 2 Mawrth 2012 ffoniodd y gweithiwr cymdeithasol a oedd wedi bod yn delio â'r achos yn Swydd Warwick y Cyngor ar ôl iddi ddychwelyd ar ôl cyfnod o absenoldeb oherwydd salwch. Dywedodd nad oedd wedi cwblhau'r IA oherwydd salwch. Dywedodd fod pwyslais ei gwaith ar drais domestig rhwng y fam a'i phartner newydd. Nid oedd ganddi bryderon am amodau byw'r teulu nac ystyriaethau rhianta pan oedd yn Swydd Warwick.

12. Ar 6 Mawrth 2012 anfonodd yr heddlu e-bost at y Cyngor ynglŷn â phryderon y fam bod ei chyfeiriad wedi cael ei ryddhau i Mr Y. Adroddwyd hanes o drais domestig rhwng Mr Y a'i gyn bartner a oedd yn dyddio'n ôl i 2005.

13. Ym mis Mawrth bu gohebiaeth e-bost rhwng Mr Y a'r Cyngor am fethiant y Cyngor i weithredu. Mewn e-bost at y gweithiwr cymdeithasol dyddiedig 12 Mawrth 2012 ailadroddodd ei bryderon am gymryd cyffuriau ac am fod y teulu'n symud mor aml. Dywedodd nad oedd ymweliad cartref wedi'i gynnal a bod asesiad wedi'i wneud "o bell." Anfonodd gopi o'r e-bost hwn at y Rheolwr Tîm ddeuddydd yn ddiweddarach. Mewn ymateb e-bost ar 16 Mawrth 2012 dywedodd y Rheolwr Tîm ei bod yn cydymdeimlo â sefyllfa Mr Y fel "rhiant absennol" ac fe'i cyfeiriodd at y Gwasanaeth Cynghori a Chynorthwyo Llys i Blant a Theuluoedd (CAFCASS). Dywedodd y byddai'r Cyngor yn gwneud ymholiadau i asiantaethau eraill am les ei ferch ac y byddai'n cysylltu'n ôl ag ef ond dyna oedd unig gysylltiad y tîm â'r achos. Roedd Mr Y yn mynnu bod y Cyngor yn gwrthod gweithredu er lles ei blentyn. Mewn e-bost diweddarach protestiodd ei fod yn cael ei labelu fel "rhiant absennol" a dywedodd fod hynny'n amhriodol. Ymatebodd y Rheolwr Tîm drwy ddweud fod Mr Y wedi codi materion a allai fod yn rhai troseddol ac y dylai'r heddlu gael eu hysbysu am nad oedd gan adrannau gwasanaethau cymdeithasol ddim pwerau i ymchwilio i honiadau o'r fath. Ailadroddodd Mr Y ei bryderon am gymryd cyffuriau a symud mynych y teulu.

14. Ar 10 Awst 2012 gwnaeth yr heddlu atgyfeiriad at y Cyngor yn dilyn cyrch cyffuriau ar gartref y teulu pan gafodd nifer o blanhigion cannabis eu cymryd. Nodwyd fod y fam a'i phartner newydd wedi dweud bod ganddynt broblemau iechyd meddwl. Ar 14 Awst 2014 dyrannwyd yr achos i weithiwr cymdeithasol. (Gadawodd merch Mr Y Sir Gaerfyrddin y diwrnod canlynol). Bu'r gweithwyr cymdeithasol yn ymweld â'r cartref ar 23 Awst 2012, pan ddywedodd y fam fod ei merch yn awr yng ngofal Mr Y oherwydd anallu'r fam i ofalu amdani. Caewyd yr achos gan y Cyngor ar 28 Awst.

Delio â chwynion

15. Cwynodd Mr Y i'r Cyngor ar 4 Medi 2012. Dywedodd ei fod yn anhapus â'r sylwadau a wnaethpwyd gan y Rheolwr Tîm gan ddweud eu bod yn amhroffesiynol ac yn cydoddef defnyddio cyffuriau. Dywedodd ei bod wedi dweud "nid yw'r ffaith bod rhieni'n gaeth i gyffuriau'n golygu eu bod yn rhieni gwael." Ym marn Mr Y nid oedd wedi gweithredu er lles gorau ei ferch. Nid oedd ychwaith wedi cynghori Mr Y i sefydlu Gorchymyn Preswyl Brys ar gyfer ei ferch. Dywedodd na fu ymchwiliad i achos ei ferch a dywedodd fod yr adran "wedi gwneud cyn lleied â phosibl ac nad oedd wedi gweithredu fel dim mwy na chanolfan alwadau." Dywedodd fod ei gŵyn yn un "ffurfiol" ac nad oedd am iddi gael ei chadw'n "fewnol."

16. Ymatebodd Rheolwr Cyswllt Cwynion Gwasanaethau Plant y Cyngor ar 13 Medi 2012, gan wrthod ymchwilio i gŵyn Mr Y ar gam 1 am nad oedd sail dros gwyno. Dywedodd y Rheolwr Cyswllt Cwynion fod y Rheolwr Tîm wedi cyfaddef iddi wneud y datganiad ar gaethiwed i gyffuriau a rhianta, a oedd yn ddatganiad cywir ac anfeirniadol. Hefyd, cychwynnwyd ar IA mewn ymateb i bryderon a godwyd ac a oedd i gael ei gwblhau gan CAF/CASS gan fod merch Mr Y wedi dychwelyd i'w ofal ef. Cyfeiriodd hefyd at "ddatganiadau a safbwyntiau annelwig" na fyddai'n gymwys i gael eu hystyried o dan y Weithdrefn Cwynion Gofal Cymdeithasol oni bai y byddent yn cael eu hegluro ymhellach. Dywedodd y Cyngor wrthyf am fod cwyn Mr Y yn ymwneud ag ymddygiad un o swyddogion y Cyngor, ymdriniwyd â hi o dan Weithdrefn Cwynion y Cyngor ac roedd y Rheolwr Cyswllt Cwynion ar gyfer y gwasanaeth lle'r oedd y swyddog wedi'i leoli wedi delio â hi.

17. Ar ôl oedi ar ran Mr Y o ganlyniad i lawdriniaeth fawr, ysgrifennodd Mr Y unwaith eto ar 5 Mehefin 2013. Gofynnodd i'r gŵyn gael ei hystyried o dan "gam 2." Dywedwyd wrtho ar 18 Gorffennaf 2013 y byddai ymchwiliad i'w gŵyn yn cael ei gynnal o dan gam 1 Gweithdrefn Cwynion y Cyngor. Anfonwyd ymateb mwy manwl ynghyd â chanlyniad yr ymchwiliad at Mr Y ar 15 Awst 2013. Nid oedd tystiolaeth bod unrhyw ymchwiliad wedi cael ei gynnal. Roedd yr ateb yn esbonio'r cefndir a dywedwyd wrtho eu bod wedi cysylltu â'r ysgol ond nad oedd dim pryderon o ran amddiffyn plant wedi'u codi a thybiwyd na ellid cyfiawnhau ymweld â'r cartref. Fodd bynnag, nododd beth oedi cyn cwblhau'r IA a gychwynnwyd ar 10 Awst 2012, a oedd wedi cymryd mwy na saith diwrnod. Nodwyd oedi hefyd cyn ymateb i gŵyn gyntaf Mr Y ar 5 Mehefin ond dywedodd nad oedd tystiolaeth i gymryd unrhyw gamau yn achos y Rheolwr Tîm. Ymatebodd Mr Y ar 18 Awst a gofynnodd eto am i'r gŵyn cael ei symud ymlaen i gam 2. Dywedodd Mr Y nad oedd y Cyngor wedi gweithredu am gyfnod o sawl mis ar wybodaeth a roddwyd ganddo a bod naw o ddannedd ei ferch wedi cael eu tynnu o ganlyniad i esgeulustod. Gwrthododd y Cyngor â symud y gŵyn ymlaen i'r cam nesaf oherwydd bod cwyn Mr Y wedi cael ymdriniaeth wrthrychol ac na fyddai ymchwiliad pellach yn newid y canlyniad.

Tystiolaeth Mr Y

18. Dywedodd Mr Y fod y Cyngor wedi gwrthod ymateb i'w bryderon am ofal ei ferch am sawl mis. Roedd sylwadau'r Rheolwr Tîm ar gymryd cyffuriau ac effaith hynny ar sgiliau rhianta yn amhriodol. Gwrthododd y Cyngor ei gais i ymweld i ymchwilio i amodau byw'r teulu yn hytrach roedd wedi dibynnu ar wybodaeth gan yr ysgol. Hefyd, ni roddodd y Cyngor sylw i'w fethiant i weithredu wrth ddelio â'i gŵyn. Yn gyffredinol, nid oedd y Cyngor wedi gweithredu er lles ei ferch ac roedd wedi dioddef gofal deintyddol gwael, a bod hynny wedi arwain at golli nifer o ddannedd.

Tystiolaeth Cyngor Sir Caerfyrddin

19. Yn ei ymateb i mi ddywedodd y Cyngor fod ymholiadau priodol wedi'u gwneud mewn ymateb i bryderon Mr Y am drefniadau byw a lles ei ferch. Dywedodd fod ymdrechion wedi'u gwneud i gael yr IA gorffenedig o Swydd Warwick a'i fod wedi cysylltu â'r fam a'r ysgol, ac nad oedd dim pryderon amddiffyn plant wedi'u canfod. Wrth ymateb i Mr Y dywedodd y Cyngor nad oedd ymweliad cartref yn briodol yn yr amgylchiadau.

Cyngor Proffesiynol

20. Mae fy Nghynghorydd wedi dweud bod yr wybodaeth a roddwyd gan Wasanaethau Cymdeithasol Swydd Warwick i'r Cyngor yn gynnar ym mis Chwefror 2012 yn cynnwys nid un ond sawl dangosydd a oedd yn golygu y gallai merch Mr Y fod yn blentyn mewn angen, ac yn un yr oedd angen hybu neu ddiogelu ei lles. Roedd ffactorau hefyd yn ymwneud ag iechyd meddwl, pryderon am ddefnyddio cyffuriau pan oedd merch Mr Y yn bresennol a thrais domestig posibl. Roedd Gwasanaethau Cymdeithasol Swydd Warwick wedi argymhell yn "drwm" bod "archwiliad lles" yn cael ei gynnal. Roedd y teulu wedi symud sawl gwaith rhwng siroedd gororau Lloegr. Gadawsant Swydd Warwick heb adael eu cyfeiriad newydd. Roedd yr heddlu'n poeni y gallant gael eu colli yn y system. Fodd bynnag, ni ddechreuodd y Cyngor gynnal IA, er nad oedd yn cydnabod hyn ac ni weithredodd ar ymholiadau drwy gwblhau'r IA a chasglu gwybodaeth yn unol â'r Fframwaith. Ni chafwyd gwybodaeth am hanes y teulu, cydberthnasau blaenorol, aelodau pwysig eraill o'r teulu na ffrindiau. Ni chafodd anghenion merch Mr Y eu gwerthuso nac ychwaith gallu'r teulu newydd i'w diwallu. Ni welodd neb ac ni siaradodd neb o Dîm Gwasanaethau Plant y Cyngor erioed â merch Mr Y.

21. Yn ôl fy Nghynghorydd roedd yn amhriodol i ddibynnu'n gyfan gwbl ar wybodaeth a roddwyd gan yr ysgol. Er y gallai'r ysgol wneud cyfraniad priodol at IA, roedd ei gwybodaeth ar adeg yr atgyfeiriad yn gyfyngedig iawn oherwydd nid oedd merch Mr Y wedi bod yn ddisgybl yno am lawer mwy nag wythnos. Nid oedd yr ysgol yn ymwybodol o gefndir y pryderon, nid oedd ganddi wybodaeth am y teulu ac nid oedd

wedi ymweld â'r cartref. Beth bynnag, mae'r unig rôl asesu ffurfiol sydd gan ysgol yn ymwneud ag anghenion addysgol. Nid oedd y llythyr at Bennaeth yr ysgol na'r llythyr at y fam yn sôn am y pryder blaenorol am gamddefnyddio cyffuriau. Mae hyn yn awgrymu nad oedd y Cyngor wedi ystyried ei berthnasedd yn briodol.

22. Mae fy Nghynghorydd wedi dweud pan ffoniodd Mr Y y Cyngor ar 28 Chwefror 2012, roedd y tîm wedi cau'r achos. Roedd ei bryderon yn ymwneud â diffyg cyswllt ac am amodau byw ei ferch. Nid oes cofnod ei fod wedi mynegi pryderon eraill. Mae hi wedi dweud y byddai cysylltiad y Cyngor wedi'i gyfyngu i angen heb ei ddiwallu a materion diogelu. Felly, wrth edrych arno ar ben ei hun, gallai ymateb y Cyngor i'r atgyfeiriad hwn (gwirio â'r ysgol) ymddangos yn rhesymol. Fodd bynnag, yn ei barn hi, dylai'r atgyfeiriad newydd hwn fod wedi cael ei ystyried ochr yn ochr â'r wybodaeth yn yr atgyfeiriad blaenorol gan Swydd Warwick, dim ond ychydig wythnosau ynghynt. Roedd y Cyngor wedi cael cyfle i gasglu rhagor o wybodaeth cefndir gan Mr Y ac i adolygu'r penderfyniad i beidio â chynnal / cwblhau IA. Mae hefyd wedi pwysleisio pe bai IA prydlon wedi cael ei gynnal yn gynnar ym mis Chwefror, byddai'r Cyngor wedi gallu rhoi gwybod i Mr Y (heb dorri cyfrinachedd) naill ai bod anghenion ei ferch yn cael eu diwallu'n ddigonol neu ei fod yn cymryd camau i roi sylw i unrhyw bryderon.

23. Dywedodd fy Nghynghorydd nad oedd tystiolaeth o ymateb ar unwaith i gais Mr Y am ymweliad "safle" pan gysylltodd â'r Cyngor eto ar 12 Mawrth 2012. Mewn ymateb i'w negeseuon e-bost ar 16 Mawrth 2012 (gan gynnwys ceisiadau pellach am ymweliad a phan ddywedodd fod y partner newydd yn werthwr cyffuriau) cyfyngodd y Rheolwr Tîm ei sylwadau i fater cyswllt rhiant ac nad yw hynny'n fater sy'n dod o fewn cylch gwaith y Cyngor. Ni roddodd y Rheolwr Tîm sylw i'r materion eraill a godwyd gan Mr Y nac ychwaith ystyried a oedd y rhain yn awgrymu bod angen hybu neu ddiogelu lles merch Mr Y drwy ymyrraeth ar ran y Cyngor. Unwaith eto, dywedodd fy Nghynghorydd y dylai honiadau Mr Y fod wedi cael eu hystyried yng nghyd-destun yr wybodaeth flaenorol gan Swydd Warwick ac y dylai hynny fod wedi arwain at IA. Dylai'r wybodaeth gan yr heddlu am drais domestig blaenorol hefyd fod wedi ategu hyn ar y pryd oherwydd yr effaith niweidiol cydnabyddedig ar blant sydd wedi bod yn dystion i drais domestig.

24. Dywedodd fy Nghynghorydd hefyd fod yr atgyfeiriad gan yr heddlu wedi cyrraedd ar 10 Awst 2012 ac nad oedd llythyr apwyntiad wedi'i anfon at y fam tan 15 Awst 2012 ar gyfer ymweliad ar 23 Awst, a bod hynny ymhell y tu allan i uchafswm yr amser statudol o saith diwrnod gwaith a ganiateir ar gyfer cwblhau IA. Yn ei barn hi, gallai llythyr prydlon fod wedi golygu y gellid bod wedi cwblhau ymweliad cartref cyn i ferch Mr Y adael ardal y Cyngor. Dywedodd fod cydnabyddiaeth y fam o'i hanallu i ymdopi â gofalu am ei phlentyn ynddo'i hyn yn cadarnhau bod merch Mr Y yn "blentyn mewn angen."

25. O ran y sylwadau a wnaethpwyd mewn negeseuon e-bost rhwng y Rheolwr Tîm a Mr Y, dywedodd fy Nghynghorydd y gellid bod wedi disgrifio amgylchiadau Mr Y yn fwy priodol fel "rhiant dibreswyl", er enghraifft, ond yn ei barn hi nid oedd y term "tad absennol" yn gwahaniaethu nac yn sarhau.

26. Roedd fy Nghynghorydd o'r farn, fodd bynnag, bod y sylw am ddefnyddio cyffuriau a rhianta, yr oedd y Rheolwr Tîm wedi'i gydnabod, yn annoeth ac yn amhriodol yn y cyd-destun dan sylw. Mae fy Nghynghorydd wedi dweud bod rhai rhieni sy'n defnyddio cyffuriau yn gallu gofalu am eu plant yn ddigonol, ond bod llawer ddim yn gallu gwneud hynny. Dywedodd "Mae corff sylweddol o ymchwil yn dangos bod plant sy'n tyfu mewn teuluoedd lle mae trais domestig neu gam-drin cyffuriau neu alcohol gan rieni mewn perygl cynyddol o ddioddef niwed sylweddol."⁷ Heb fod wedi cynnal ymweliad cartref, roedd y sylw, felly, yn or-symbl, nid oedd yn fuddiol ac nid oedd yn seiliedig ar unrhyw asesiad i ganfod a oedd merch Mr Y yn cael gofal digonol gan ei mam a'i phartner newydd. Parhaodd y Cyngor i fynnu, yn y negeseuon e-bost rhyngddo a Mr Y ar 19 Mawrth, nad oedd ganddo rôl i ymchwilio i bryderon Mr Y, ac nid oedd hyn, unwaith eto, yn ymateb priodol.

27. Ym marn fy Nghynghorydd roedd yn anodd asesu effaith y camau prin a gymerwyd gan y Cyngor yn achos merch Mr Y. Gallai asesiad cynharach neu gynllun "plentyn mewn angen" fod wedi ystyried unrhyw effaith ar ei hiechyd neu ei lles a gallai hynny fod wedi arwain at gynllun

⁷ Child Protection, Domestic Violence and Parental Substance Misuse – H Cleaver, D Nicholson, S Tarr a D Cleaver 2007

amlasiantaethol ac at ddarparu gwasanaethau. Gallai hyn fod wedi atal methiant y lleoliad â'r fam neu wedi arwain at drosglwyddo gofal i Mr Y mewn ffordd fwy trefnus a gofalus.

28. O ran sylw Mr Y na chafodd gyngor priodol ar orchmynion llys, dywedodd fy Nghynghorydd nad yw gweithwyr cymdeithasol, er eu bod yn gyfarwydd â sut y mae'r llys teulu'n gweithredu ar sail eu profiad, yn ymarferwyr cyfreithiol cymwysedig a chofrestredig. Yn ei barn hi, dylai unrhyw gyngor ar gam nesaf Mr Y fod wedi cael ei wneud gan ei gynghorydd cyfreithiol ar ôl i'w ferch ddychwelyd i fyw ato.

Dadansoddiad a Chasgliadau

29. Mae dyletswydd ar y Cyngor i ddiogelu ac i ddarparu gwasanaethau i "blant mewn angen" yn ei ardal. Fodd bynnag, bu methiant llwyr i sylweddoli arwyddocâd, neu i ymchwilio'n briodol, i'r atgyfeiriad gan Wasanaethau Plant Swydd Warwick, a oedd yn gwneud cais am "archwiliad lles brys." Roedd yr atgyfeiriad hwn hefyd yn dwyn ynghyd pryderon dau Gyngor arall yn Lloegr lle bu'r teulu'n byw am gyfnodau byr cyn symud ymlaen. Rwyf yn cytuno â fy Nghynghorydd bod nifer o ddangosyddion a oedd yn awgrymu y gallai merch Mr Y fod "mewn perygl." Dylai'r materion a godwyd, camddefnydd posibl o gyffuriau, trais domestig a phroblemau iechyd meddwl fod wedi rhybuddio'r Cyngor o'r angen am ymweliad cartref ar unwaith. Ymddengys nad oedd y ffaith bod y teulu'n symud yn aml, ffactor risg arall, yn cael ei gydnabod felly gan y Cyngor. Rwyf yn cytuno â fy Nghynghorydd y dylai IA fod wedi cael ei gwblhau, yn unol â'r Fframwaith, yn syth ar ôl yr atgyfeiriad yn Chwefror 2012. Nodaf sylw fy Nghynghorydd mewn ymateb bod IA wedi'u ddechrau yn ymarferol, ond roedd gorddibyniaeth ar wybodaeth ail-law gan yr ysgol gan mai newydd ddechrau ei mynychu yr oedd y plentyn ac ni ddilynwyd yr ymholiadau drwy ymweld â'r cartref a gweld / siarad â merch Mr Y. Yn hytrach caewyd y ffeil a chollodd y Cyngor ail gyfle i gywiro pethau ar ôl i Mr Y fynegi ei bryderon ychydig wythnosau'n ddiweddarach. Parhaodd i anwybyddu sylwadau Mr Y drwy gydol mis Mawrth a dywedwyd wrtho ar gam nad oedd y materion a godwyd yn ddim i'w wneud â'r Cyngor.

30. Rwyf yn cytuno â fy Nghynghorydd nad oedd y sylw a wnaethpwyd ynghylch cymryd cyffuriau a rhianta, ac yr ymddengys fod y Rheolwr Tim yn cydnabod hynny, yn briodol o gofio'r diffyg ymchwilio ac asesu a fu i amgylchiadau merch Mr Y. Yn hytrach, oherwydd oedi ar ran y Cyngor, aeth sawl mis heibio cyn ymweld â'r cartref ac ni ddigwyddodd hynny heb atgyfeiriad gan yr heddlu yn dilyn cyrch cyffuriau yng nghartref y teulu. Hyd yn oed wedyn, cymerodd y Cyngor fwy o amser na'r saith diwrnod gwaith a ganiateir i gwblhau'r Asesiad Cychwynnol yn dilyn atgyfeiriad yr heddlu. Erbyn hyn roedd merch Mr Y wedi gadael ardal y Cyngor heb i unrhyw asesiad o'i hanghenion gael ei gynnal.

31. Mae'n achos pryder bod y Cyngor yn ei ymateb i'r swyddfa hon yn credu bod ei ymholiadau'n briodol ac wrth ddelio â chwyn Mr Y dywedodd na ellid cyfiawnhau ymweliad cartref. Mae'n achos pryder hefyd ei fod wedi haeru nad oedd dim pryderon amddiffyn plant a hynny heb weld merch Mr Y nac amgylchiadau ei chartref.

32. Fodd bynnag, rwyf yn derbyn barn fy Nghynghorydd ar yr agwedd arall ar gwyn Mr Y y byddai wedi bod yn well cael cyngor ar y cam / gweithdrefn llys mwyaf priodol gan gynghorydd cyfreithiol Mr Y ac nid wyf yn feirniadol o'r Cyngor am hyn o beth.

33. Mae'r methiannau a ganfuwyd oherwydd y diffyg asesiad yn cyfrif fel camweinyddu / methiant gwasanaeth ac rwyf yn **cadarnhau'r** rhan honno o gwyn Mr Y. Fodd bynnag, oherwydd na chynhaliwyd asesiad mae'n anodd gwybod yn bendant ym mha ffordd mae merch Mr Y wedi cael ei heffeithio. Mae ansicrwydd yn bodoli o hyd o feddwl a fyddai hi wedi cael gwasanaeth gan y Cyngor ai peidio neu am ganlyniadau unrhyw asesiad i'w gofal. Nodaf sylwadau Mr Y am ei hiechyd deintyddol gwael a'r angen i dynnu naw dant ond heb unrhyw asesiad, a chan ystyried unrhyw effeithiau ar ei hiechyd, ni allaf ddweud yn bendant fod hyn yn ganlyniad i fethiant y Cyngor i weithredu.

34. Rwyf yn bryderus hefyd bod y Cyngor wedi methu â chynabod yr hyn a ddylai fod yn ddiffygion amlwg. Mae delio â chwynion yn broses sy'n galluogi defnyddwyr gwasanaeth i fynegi eu pryderon ac yn un sy'n gwneud iddynt deimlo bod eu llais yn cael ei glywed a'u bod yn cael eu

cymryd o ddifrif. Mae'n rhan hanfodol o wasanaethau'r Cyngor ac yn ffordd o adolygu ei weithredoedd ac i ddysgu gwersi. Mae hefyd yn weithdrefn statudol y mae'n ofynnol bod y Cyngor yn ei gweithredu a dylai sicrhau ei fod ymdrin yn briodol â'r broses. Fodd bynnag, yn yr achos hwn roedd perfformiad gwasanaeth gwael y Cyngor yn cael ei ddwysau gan drefniadau aneffeithiol i ddelio â chwynion ac roedd y Cyngor wedi colli cyfle i gywiro pethau. Yn hytrach, mae'r dystiolaeth yn awgrymu bod staff y Cyngor yn ymddwyn yn amddiffynnol ac yn dangos diffyg gwrthrychedd wrth ddelio â sylwadau Mr Y. Dywed yr ymateb cyntaf gan y Cyngor, dyddiedig 3 Medi 2012, a hynny mae'n ymddangos o dan Weithdrefn Gwyno'r Cyngor, nad oedd dim sail i'r gŵyn a gwrthododd gynnal ymchwiliad cam 1. Er bod yr ateb yn cyfeirio at yr IA a ddechreuwyd yn Awst 2012 nid oedd hynny'n cyfiawnhau'r oedi cynharach o Chwefror 2012 ymlaen. Ni wnaeth unrhyw ymdrech ychwaith i egluro meysydd eraill y gŵyn wrth Mr Y, gan honni eu bod yn amwys. Anwybyddodd y Cyngor gais Mr Y i ddelio â'i gŵyn yn ffurfiol yng ngham 2 a chafodd ei gŵyn ei hystyried o dan gam 1 Gweithdrefn Gwyno'r Cyngor. Nid yw'r rhesymau a roddwyd i mi ganddo am beidio â delio â chŵyn Mr Y o dan y Weithdrefn Cwynion Plant yn dal dŵr. Mae'r wybodaeth yng nghorff yr adroddiad hwn yn dangos yn amlwg bod ei gŵyn yn ymwneud â'r methiannau gwasanaeth yn achos ei ferch ac nid am sylwadau / ymddygiad swyddog yn unig. Cafodd hyn ei gydnabod fel elfen o'r gŵyn pan atebodd y Cyngor ar 15 Awst 2013 o dan gam 1 ond nid oedd dystiolaeth fod unrhyw ymchwiliad gwirioneddol wedi cael ei gynnal ac roedd wedi derbyn na ellid cyfiawnhau ymweliad cartref. Yr argraff gyffredinol yw bod staff naill ai'n rhwystro cwyn Mr Y neu nad oeddent yn deall amcanion a gofynion y broses.

35. Mae'n amlwg yn fy marn i y dylid bod wedi delio â chŵyn Mr Y fel cwyn ffurfiol o dan y Weithdrefn Cwynion Plant. Byddai hyn wedi golygu trosolwg gan unigolyn annibynnol, a fyddai'n gweithio'n annibynnol ar yr adran, gyda phwerau i graffu ar unrhyw ymchwiliad. Nid wyf yn derbyn rhesymeg y Cyngor dros wneud fel arall. Yn hytrach roedd y Cyngor wedi gwrthod ymchwiliad i Mr Y a fyddai fwy na thebyg wedi bod yn llawn a theg. Roedd y diffygion wrth ddelio â'i gŵyn yn anfaddeuol a sylfaenol a rhaid bod hyn wedi ychwanegu at ei rwystredigaeth. Ni chafodd Mr Y y boddhad o wybod bod y Cyngor wedi ymdrin yn deg â'i gwynion. Rwyf felly'n **cadarnhau'r gŵyn o safbwynt delio â chwynion.**

Argymhellion


36. I wneud iawn am yr anghyfiawnder a ganfuwyd ac i wneud yn siŵr na fydd hyn yn digwydd eto dylai'r Cyngor:

- a) ymddiheuro i Mr Y am y diffygion a ganfuwyd a thalu £1,000 iddo am yr ansicrwydd a achoswyd gan ddiffyg asesiad ynghyd â'r "amser a'r drafferth" yr aeth iddo i gwyno,
- b) trefnu archwiliad o atgyfeiriadau i'w Dimau Gwasanaethau Plant i adolygu priodoldeb a chysondeb ei ymatebion. Dylai'r archwiliad gael ei gynnal gan weithiwr cymdeithasol plant profiadol sy'n annibynnol ar y Cyngor. Dylai'r Cyngor adrodd i Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru gyda chanlyniadau'r archwiliad ac unrhyw gamau mae'n eu cymryd i ymateb iddynt,
- c) darparu hyfforddiant ar y Fframwaith ar gyfer Asesu Plant mewn Angen a'u Teuluoedd ar gyfer yr holl staff sy'n delio ag atgyfeiriadau ac asesiadau. Dylai'r hyfforddiant bwysleisio pwysigrwydd ystyried gwybodaeth hanesyddol am blentyn a'r teulu, ac nid gwneud penderfyniadau sy'n seiliedig ar ddigwyddiadau'n unig a hefyd bwysigrwydd yr amserlenni a bennir yn y Fframwaith,
- d) adolygu ei drefniadau ar gyfer delio â chwynion gwasanaethau cymdeithasol, i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, y Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 a'r canllawiau cysylltiedig,
- e) darparu hyfforddiant ar ddelio â chwynion i'r staff hynny sy'n delio â chwynion yn ymwneud â darparu gwasanaethau i blant, fel y byddant yn gwbl ymwybodol o'u hymrwymadau o dan y rheoliadau a'r canllawiau.

37. Mae'r Cyngor wedi ymateb yn bositif i fy adroddiad ac mae wedi derbyn fy nghanfyddiadau. Mae wedi dweud ei fod eisoes wedi gwneud newidiadau i'w systemau ers yr amserlen berthnasol yn yr adroddiad hwn, yn dilyn adolygiad annibynnol, a gomisiynwyd ganddo. Rwyf yn falch o nodi bod y Cyngor er hynny wedi cytuno i weithredu'r argymhellion uchod.

Nick Bennett
Ombwdsmon

8 Ionawr 2015



Public Services Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Dilynwch ni ar Twitter: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)