

# Grievance Policy

**Last updated:** 20 September 2021

## Summary

---

*Following the Welsh Language Standards, you have the right to make a complaint in Welsh and respond to a complaint or allegation(s) made about you in Welsh.*

This policy applies to all employees at the BBC. It forms part of the contract of employment that applies to BBC employees in the UK on Bands A-F(p), and is an agreed statement between the BBC and recognised joint unions which may only be varied by joint negotiation at the National Joint Council.

## Contents

---

1. Definition.....	4
2. Principles.....	4
3. Procedure.....	5
3.1. Informal Process.....	5
3.2. Step 1: Submitting the Grievance.....	6
3.3. Step 2: The Meeting.....	7
3.4. Step 3: The right to Appeal.....	7

## 1. Definition

Grievances can be problems or concerns which an employee raises with management, at any point during their employment, about their working conditions or their professional relationships with colleagues.

Where an employee wishes to raise any allegation of bullying or harassment this will be conducted under the procedure set out in our [Anti Bullying and Harassment Policy](#).

The BBC is committed to protecting the privacy and security of your personal information.

Our [People Privacy Notice](#) describes how we collect and use personal information about you during and after your working relationship with us, in accordance with the General Data Protection Regulation 2016/679 (GDPR). If you require further details as to how your personal data is processed, we ask that you refer to this document, which is incorporated into this policy by reference.

Additional information about how we use your personal information and how long we keep it for can be found in [the Data Protection Handbook](#) and our [Corporate Retention Schedule](#).

It is your responsibility to familiarise yourself with the BBC's data processing policies and notices set out above. If you have any queries about the processing of data by the BBC, please contact your manager.

## 2. Principles

- Employees and managers should make every effort to resolve issues without recourse to the formal grievance procedure. Complaints should be raised with your manager. If the complaint is against your manager, then it should be raised with the next level of management
- The purpose of the grievance policy is to resolve individual issues and it cannot be used for dealing with collective matters raised by recognised trade unions.
- Grievances are heard at the level of management above the one at which the action complained of was taken, provided the manager hearing the grievance was not involved in the action complained of.

- Where a grievance is pending against the possible implementation of a decision, that decision will be implemented on the due date, without prejudice to such adjustments as might be necessary because of the grievance hearing.
- Employees raising a grievance should be able to do so without fear of victimisation.
- All those involved in a grievance have a duty to act honestly and without malice to anyone else. Individuals raising complaints maliciously may be subject to disciplinary action.
- All cases should be dealt with in a non-discriminatory and consistent way.
- BBC management will provide a written outcome of an individual's grievance as soon as is practicable and within 90 days from the date of notification of the grievance unless there are exceptional circumstances. All parties will endeavour to resolve matters as soon as is reasonably practical.
- The procedure set out in the grievance policy should be followed rigorously.
- All those involved in a grievance procedure will respect the confidentiality and privacy of others. Whilst efforts will be made to protect the confidentiality of others, if further procedures are invoked, for example an appeal procedure, statements may be dis-closable and parties will be advised of such disclosure. Where appropriate, information may be withheld in certain circumstances, for example to protect witnesses.
- At any formal meeting employees have the right to be accompanied by an accredited trade union representative or a BBC colleague (other than a practicing lawyer), and the employee will be advised of that right prior to the meeting.

### 3. Procedure

Employees and managers should make every effort to resolve issues without recourse to the formal grievance procedure. If the grievance remains unresolved then the following steps are taken:

#### 3.1. Informal Process

Where possible and appropriate, we encourage you to try to resolve problems informally, before using the formal process.

The informal process focuses on resolving disputes early on. Informal resolution can often help resolve matters more swiftly and help reduce the emotional impact on those involved. For example, mediation might resolve a matter within one day, whereas formal complaints may take weeks or sometimes months (based on their complexity).

There are several routes you can take to raise your complaint informally and/or get support, as set out below;

- **Talk to the person / people involved** to explain the situation and how it made you feel or how it has impacted you (where you feel comfortable to do this). It can be helpful to describe the day, place, meeting or event that took place so the other person is clear about your concerns.
- **Speak to your Manager or their Manager, or your Trade Union Representative (where applicable)** who will provide support, advice and guidance to help you address your concerns.
- **Attend Mediation.** [Mediation](#) is a voluntary process (for all parties) and involves individual and joint meetings to help identify the root cause of a problem. [Mediation](#) may be appropriate in your case but will depend on the particular circumstances. You and the other person have a choice about whether you want to participate. [Mediation](#) can be very successful if you and the other person are willing to participate fully in the process and genuinely want to resolve the issue between you. To request mediation please speak to your Manager/Booker or HR Business Partner. If you are unsure who your HR Business Partner is, please contact [BBC HR](#).

If after exploring the informal process, the informal routes have not been satisfactory, you may wish to raise a formal complaint.

### 3.2. Step 1: Submitting the Grievance

The employee must give their manager, or in the case of grievances against their manager, the next level of management, written notification of their grievance using the grievance [submission form](#) within 21 days of the action complained of. This time limit may be extended at the discretion of the BBC, when circumstances make it impracticable for written notification to be lodged within 21 days.

The manager will send the employee written acknowledgement the grievance and pass it to Manager Advice. Manager Advice will contact the manager to appoint a grievance hearing manager and advise the appointed grievance hearing manager throughout the grievance process.

### **3.3. Step 2: The Meeting**

A meeting is arranged to hear the employee's grievance and the employee and employer must take all reasonable steps to attend the meeting. In exceptional circumstances the employee may request that the meeting is postponed. The hearing manager will advise whether such a request should be granted.

The hearing manager will either take summary notes at the meeting or if applicable, arrange for a note taker to be present take summary notes of the meeting. A copy of the summary notes will be sent to the employee and their representative (if appropriate) for comment. Provided comments are received within a reasonable timeframe, as defined by the hearing manager, they will be held with the original notes from the meeting.

If appropriate, further meetings will take place to investigate the issues raised.

Following the meeting the hearing manager must inform the employee of their decision in writing, outlining the basis of the decision reached and any action that is involved.

### **3.4. Step 3: The right to Appeal**

If you wish to appeal the outcome of your complaint you must do so within 21 calendar days of the decision being provided to you in writing. You must clearly set out your grounds of appeal before we progress your appeal, ensuring you provide as much detail as possible and any supporting documentation when the appeal is lodged. Legitimate grounds for appeal may, for example, include procedural errors, a failure to consider relevant evidence and/or a failure to address all allegations. Any further documentation should be received no later than two days before the hearing. This will enable the appointed appeal Hearing Manager to understand the points you wish to appeal and sufficiently prepare for the hearing.

All appeals will be conducted in accordance with our [Appeals Policy](#).

# Polisi Cwynion

Diweddarwyd diwethaf: 20 Medi 2021



## Crynodeb

---

Nodyn: Yn unol â Safonau'r Iaith Gymraeg, mae gennych yr hawl i wneud cŵyn yn y Gymraeg ac i ymateb i gŵyn neu honiad(au) yn ymwneud â chi yn y Gymraeg.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i holl gyflogeion y BBC. Mae'n rhan o'r contract cyflogaeth sy'n berthnasol i gyflogeion y BBC yn y DU ar fandiau swydd A-F(p). Datganiad y cytunwyd arno rhwng y BBC ac undebau ar y cyd cydnabyddedig yw hwn ac ni ellir ond ei amrywio drwy drafodaethau ar y cyd yn y Cydgyngor Cenedlaethol.

## Cynnwys

---

1. Diffiniad.....	11
2. Egwyddorion.....	11
3. Y Weithdrefn .....	12
3.1. Proses Anffurfiol.....	12
3.2. Cam 1: Cyflwyno'r Gŵyn.....	13
3.3. Cam 2: Y Cyfarfod.....	14
3.4. Cam 3: Yr hawl i apelio.....	14

## 1. Diffiniad

Mae cwynion yn gallu bod yn broblemau neu'n bryderon y mae cyflogeion yn eu lleisio gyda rheolwyr ar unrhyw adeg yn ystod eu cyflogaeth, ynghylch eu hamodau gwaith neu eu perthynas broffesiynol â chydweithwyr.

Lle bo gweithiwr yn dymuno codi unrhyw honiad am fwlio neu aflonyddu ymdrinnir â hyn dan y weithdrefn a bennir ym [Mholisi'r BBC ar Gwynion am Fwlio ac Aflonyddu](#).

Mae'r BBC yn ymrwymedig i amddiffyn preifatrwydd a diogelwch eich gwybodaeth bersonol chi.

Mae ein [Hysbysiad Preifatrwydd Pobl](#) yn disgrifio sut rydym yn casglu ac yn defnyddio gwybodaeth bersonol amdanoch chi yn ystod eich perthynas weithio â ni, ac wedi hynny, yn unol â Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol 2016/679 (GDPR). Os byddwch angen rhagor o fanylion am y ffordd mae'ch data personol yn cael ei brosesu, gofynnwn i chi gyfeirio at y ddogfen hon, sydd wedi'i chynnwys yn y polisi hwn drwy gyfeiriad.

Mae gwybodaeth ychwanegol am y modd yr ydym yn defnyddio'ch gwybodaeth bersonol a pha mor hir y byddwn yn ei chadw ar gael yn [y Llawlyfr Diogelu Data](#) a'n [Atodlen Cadwraeth Gorfforaethol](#).

Eich cyfrifoldeb chi yw ymglyfarwyddo â hysbysiadau a pholisiau prosesu data'r BBC a nodir uchod. Os bydd gennych unrhyw ymholiadau ynglŷn â gwaith y BBC yn prosesu data, cysylltwch â'ch rheolwr.

## 2. Egwyddorion

- Dylai cyflogeion a rheolwyr wneud pob ymdrech i ddatrys materion heb droi at y weithdrefn gwyno ffurfiol. Dylech leisio cwyn gyda'ch rheolwr. Os yw'r gŵyn yn erbyn eich rheolwr, yna dylid ei chodi gyda'r lefel rheolaeth nesaf.
- Pwrpas y weithdrefn gwyno yw datrys materion unigol ac ni ellir ei defnyddio i ddelio â materion torfol a godir gan undebau llafur cydnabyddedig.
- Gwrandewir cwynion ar y lefel reolaeth uwchben yr un lle digwyddodd y weithred y cwynir amdani, ar yr amod nad oedd a wnelo'r rheolwr sy'n gwrande'r gŵyn ddim â'r weithred y cwynir amdani.
- Lle bo cwyn yn aros i'w chlywed, a honno yn erbyn gweithredu penderfyniad, gweithredir y penderfyniad hwnnw ar y dyddiad penodedig, heb i hynny leihau

effaith unrhyw newidiadau y gall fod eu hangen o ganlyniad i wrandawriad y gŵyn.

- Dylai cyflogeion sy'n gwneud cwyn allu gwneud hynny heb ofni cael eu herlid.
- Mae'n ddyletswydd ar bawb sydd gysylltiedig â chŵyn i weithredu'n onest a heb falais at neb arall. Gellir disgyblu unigolion sy'n gwneud cwynion yn faleisus.
- Dylid delio â phob achos mewn modd cyson nad yw'n gwahaniaethu.
- Bydd rheolwyr y BBC yn darparu canlyniad ysgrifenedig i gŵyn unigolyn cyn gynted ag y bo'n ymarferol ac o fewn 90 diwrnod i'r dyddiad hysbysu am y gŵyn oni bai fod amgylchiadau eithriadol. Bydd pob parti'n ymdrechu i ddatrys materion cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol.
- Dylid glynu'n gaeth wrth y weithdrefn a amlinellir yn y polisi cwynion.
- Bydd pawb sy'n ymwneud â gweithdrefn gwyno yn parchu cyfrinachedd a phreifatrwydd eraill. Er y gwneir ymdrechion i warchod cyfrinachedd eraill, os cychwynnir gweithdrefnau eraill, er enghraifft gweithdrefn apêl, gall datganiadau gael eu datgelu a chaiff y partion wybod am y datgelu hwnnw. Lle bo'n briodol, gellir dal gwybodaeth yn ôl mewn rhai amgylchiadau, er enghraifft i warchod tystion.
- Mewn unrhyw gyfarfod ffurfiol mae gan gyflogeion yr hawl i gael cwmni cynrychiolydd undeb llafur achrededig neu gydweithiwr yn y BBC (ond nid un sy'n gyfreithiwr wrth ei waith), a dywedir wrth y cyflogai am yr hawl hwnnw cyn cyfarfod.
- Gweithredir y polisi hwn yn unol â'r Ddeddf Diogelu Data a [Llawlyfr Diogelu Data'r BBC](#).

### 3. Y Weithdrefn

Dylai cyflogeion a rheolwyr wneud pob ymdrech i ddatrys materion heb droi at y weithdrefn gwyno ffurfiol. Os bydd y gŵyn yn dal heb ei datrys yna cymerir y camau canlynol:

#### 3.1. Proses Anffurfiol

Lle bo modd ac os yn briodol, rydym yn eich annog i geisio datrys problemau'n anffurfiol, cyn defnyddio'r broses ffurfiol.

Mae'r broses anffurfiol yn canolbwyntio ar ddatrys anghydfod yn gynnar. Gall datrys anffurfiol fod yn help i ddatrys materion yn fwy chwim a helpu i leihau'r effaith emosiynol ar y rheiny sy'n ymwneud â'r sefyllfa. Er enghraifft, gall cyfryngu fod yn help i ddatrys mater mewn un diwrnod, tra gall cwynion ffurfiol gymryd wythnosau neu weithiau fisoedd (yn dibynnu ar eu cymhlethdod).

Mae sawl ffordd y gallwch ddewis i godi eich cwyn yn anffurfiol ac/neu i gael cefnogaeth, fel y nodir isod:

- Siarad gyda'r person/y bobl sy'n ymwneud â'r mater i egluro'r sefyllfa a sut gwnaeth i chi deimlo neu sut mae wedi effeithio arnoch (os ydych yn teimlo'n gyfforddus i wneud hyn). Gall fod yn ddefnyddiol i ddisgrifio'r diwrnod, y lle, cyfarfod neu ddiwyddiad â gynhaliwyd fel bod y person arall yn deall eich pryderon.
- Siaradwch gyda'ch Rheolwr neu ei Rheolwr nhw neu eich Cynrychiolydd Undeb Llafur (os yn berthnasol) â fydd yn cynnig cefnogaeth, cyngor a chanllawiau i roi cymorth i chi ymdrin â'ch pryderon.
- Mynychu cyfarfod cyfryngu. Mae [cyfryngu](#) yn broses wirfoddol (i bawb) ac yn cynnwys cyfarfodydd unigol ac ar y cyd er mwyn helpu i ddarganfod achos gwraidd y broblem. Gall [cyfryngu](#) fod yn addas yn eich achos chi ond bydd yn dibynnu ar amgylchiadau penodol. Mae gennych chi a'r person arall ddewis ynglyn â chymryd rhan. Gall [cyfryngu](#) fod yn llwyddiannus iawn os ydych chi a'r person arall yn barod i gymryd rhan llawn yn y broses ac wirioneddol am ddatrys y mater rhyngddoch. Am wybodaeth pellach, gallwch ymweld â'r dudalen Gyfryngu ar Gateway ([Mediation Gateway Page](#)) neu er mwyn gwneud cais cyfryngu, trafodwch gyda'ch Rheolwr/Trefnydd Bwcio neu Bartner Busnes Adnoddau Dynol. Os ydych yn ansicr pwy yw eich Partner Busnes AD, cysylltwch â [BBC HR](#).

Os, ar ôl ceisio'r broses anffurfiol, fod y llwybrau hyn heb fod yn foddhaol, efallai yr hoffech godi cwyn ffurfiol.

### 3.2. Cam 1: Cyflwyno'r Gŵyn

Rhaid i'r cyflogai roi hysbysiad ysgrifenedig am ei gŵyn i'w reolwr neu, yn achos cwyn yn erbyn ei reolwr, i'r lefel reolaeth nesaf [ffurflen gyflwyno achqyniad](#), o fewn 21 diwrnod i'r weithred y cwynir amdani. Gellir ymestyn y terfyn amser hwn yn ôl disgrisiwn y BBC, pan fydd amgylchiadau'n golygu ei bod yn anymarferol cyflwyno hysbysiad ysgrifenedig o fewn 21 diwrnod.

Bydd y rheolwr yn anfon cydnabyddiad ysgrifenedig o'r gŵyn at y cyflogai ac yn ei drosglwyddo i Cyngor i Reolwyr. Bydd Cyngor i Reolwyr yn cysylltu â'r Partner Busnes AD i benodi rheolwr ar gyfer y gwrandawriad i ddelio â'r gŵyn a bydd yn hysbysu'r rheolwr sydd wedi'i bennu ar gyfer y gwrandawriad gydol y broses gwyno.

### 3.3. Cam 2: Y Cyfarfod

Trefnir cyfarfod i wrando cwyn y cyflogai a rhaid i'r cyflogai a'r cyflogwr wneud popeth rhesymol er mwyn bod yn bresennol yn y cyfarfod. Mewn amgylchiadau eithriadol gall y cyflogai ofyn am ohirio'r cyfarfod. Rheolwr y gwrandawriad fydd yn dweud a ddylid caniatáu'r cyfryw gais.

Bydd rheolwr y gwrandawriad naill ai'n cymryd nodiadau cryno yn y cyfarfod neu, os yw'n briodol, yn trefnu i rywun fod yn bresennol i gymryd nodiadau cryno o'r cyfarfod. Bydd copi o'r nodiadau cryno yn cael ei anfon at y cyflogai a'i gynrychiolydd (os yw'n briodol) i gael sylwadau. Gyhyd ag y derbynnir sylwadau mewn amser rhesymol, fel y diffinnir gan reolwr y gwrandawriad, byddant yn cael eu cadw gyda nodiadau gwreiddiol y cyfarfod.

Os yw'n briodol, bydd rhagor o gyfarfodydd yn cael eu cynnal i ymchwilio i'r materion a godwyd.

Yn dilyn y cyfarfod rhaid i reolwr y gwrandawriad hysbysu'r cyflogai am ei benderfyniad mewn ysgrifen, gan amlinellu sail y penderfyniad a wnaed ac unrhyw gamau i'w cymryd.

### 3.4. Cam 3: Yr hawl i apelio

Os ydych yn dymuno apelio'n erbyn canlyniad eich cwyn, mae'n rhaid i chi wneud o fewn 21 diwrnod calendr o'r penderfyniad yn cael ei gyflwyno i chi'n ysgrifenedig. Mae'n rhaid i chi nodi eich sail dros apelio yn glîr cyn i ni symud eich apêl yn ei flaen, gan sicrhau eich bod yn cyflwyno gymaint o fanylion â phosib ac unrhyw ddogfennau sy'n cefnogi pan mae'r apêl yn cael ei gyflwyno. Gall sail dilys am apêl gynnwys, er enghraifft, gwallau gweithdrefnol, methiant i ystyried prawf perthnasol ac/neu methiant i ymdrin â phob honiad. Dylai unrhyw ddogfennau pellach gael eu derbyn yn ddim hwyrach na dau ddiwrnod cyn y gwrandawriad. Bydd hyn yn galluogi Rheolwr apêl y Gwrandawriad â apwyntiwyd i ddeall y pwyntiau y dymunwch apelio a pharatoi'n ddigonol am y gwrandawriad.

Cynhelir pob apêl yn unol â [Pholisi Apeliadau'r](#).