Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Ein cyf: NB/MM		Gofynnwch am:	Nick Bennett
		☎	01656 641152
Dyddiad: 30 Hydref 2020		✉	Marilyn.morgan ombwdsmon-cymru.org.uk

John Griffith AS
Cadeirydd y Pwyllgor Cydraddoldeb,
Llywodraeth Leol a Chymunedau
Senedd Cymru
Bae Caerdydd
CF99 1SN

Trwy Ebost yn unig
SeneddCymunedau@senedd.cymru

Annwyl John

Diolch am eich llythyr dyddiedig 16 Hydref lle gofynnoch am fwy o wybodaeth yn dilyn gwaith craffu'r Pwyllgor ar fy Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol ar gyfer 2019/20. Rwy'n falch o roi fy ymatebion isod.

Yn gyntaf, gofynnoch imi ddarparu rhagor o wybodaeth ynglŷn â'n gwaith allgymorth ac ymgysylltu, yn enwedig ymhlith grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol, i gynyddu ymwybyddiaeth a hyder yn y swyddfa. Gofynnoch hefyd sut y gall y pandemig effeithio ar y gwaith hwn.

Ym mis Tachwedd 2019, cyhoeddom ein Cynllun Cydraddoldeb 2019-22, ynghyd â chamau manwl ar gyfer 2019/20. Lluniwyd y Cynllun i ymgorffori gwaith cydraddoldeb yn well ym mhob gweithgareddau a gynhelir gennym. Mae'r gyfres gyntaf o amcanion yn canolbwyntio ar adfywio'r ffordd rydym yn sicrhau hygyrchedd a chynwysoldeb ein gwasanaeth.

Rydym yn monitro cydraddoldeb yn rheolaidd i ddadansoddi proffil ein defnyddwyr gwasanaeth ac adnabod grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol. Yn 2018/19, roedd y grwpiau hyn yn cynnwys plant a phobl ifanc, yn ogystal ag achwynwyr hŷn (dros 65). Roedd unigolion o gefndiroedd cenedlaethol lleiafrifol, siaradwyr Cymraeg, a'r gymuned LHD+ hefyd ymysg y grwpiau eraill a oedd yn ymddangos i fod heb gynrychiolaeth ddigonol. Hefyd, roedd cynrychiolaeth pobl o gefndiroedd ethnig

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

amrywiol yn unol dim ond ag amcangyfrifon isaf y gyfran o'r grŵp hwn ym mhoblogaeth gyffredinol Cymru.

Roedd llawer o'r gwaith cydraddoldeb yn ystod y flwyddyn yn cynnwys camau i wella sut rydym yn casglu a dadansoddi'r data hwn i'n helpu i sefydlu ein sylfaen dystiolaeth a thargedu ein gwaith allgymorth yn well. Serch hynny, comisiynom hefyd segment yn Arolwg Omnibws Cymru a gynhaliwyd gan Beaufort Research i fesur ymwybyddiaeth o'n rôl a'r agweddau tuag atom. Yn gadarnhaol,

- roedd 48% o ymatebwyr yr arolwg yn ymwybodol ohonom - o gymharu â 35% yn 2012, pan gomisiynom ymchwil tebyg y tro diwethaf
- cytunodd 70% fod ganddynt hyder yn ein gwaith, cytunodd 79% ein bod yn ddiduedd; a chredodd 88% y gallent ddod atom pe bai arnynt angen ein gwasanaeth
- roedd 77% yn ymwybodol ein bod yn gallu derbyn cwynion llafar.

Yn bwysig, llwyddom i ddadansoddi'r canlyniadau hyn yn ôl rhai nodweddion cydraddoldeb, fel oed, anabledd, ethnigrwydd a'r gallu i siarad Cymraeg. Dengys y canfyddiadau:

- bod ymwybyddiaeth o'n swyddfa yn uwch ymhlith pobl dros 55 oed, pobl sy'n ystyried eu hunain yn anabl a siaradwyr Cymraeg. Fodd bynnag, roedd fymryn yn is ymhlith pobl sy'n ystyried eu hunain yn BAME; a
- bod ymwybyddiaeth o'n pŵer i dderbyn cwynion llafar yn uwch ymhlith pobl sy'n ystyried eu hunain yn anabl.

Yn ystod 2019/20, gwnaethom ymgymryd â chamau i ymateb i rai o'r tueddiadau a amlygwyd gan y data hwn. Ym mis Awst, cynhaliom ddigwyddiad ar y cyd gyda Chomisiynydd Plant Cymru yn yr Eisteddfod Genedlaethol i godi ymwybyddiaeth pobl ifanc o ffyrdd at gyfiawnder gweinyddol. Ym mis Chwefror 2020, trefnom 'grŵp ffocws cydraddoldeb' gyda Fforwm Ymgynghorol Age Cymru i drafod ymwybyddiaeth o'n swyddfa a phrofiad o gyflwyno cwynion. Yn olaf, datblygom hefyd strategaeth allgymorth i gynnal a chodi ymwybyddiaeth o'n pŵer newydd i dderbyn cwynion llafar, gan dargedu yn benodol achwynwyr hŷn a phobl sy'n ystyried eu hunain yn anabl.

Er na lwyddom yn 2019/20 i ymgymryd â chamau i dargedu'r holl grwpiau a oedd yn ymddangos i fod heb gynrychiolaeth ddigonol ymhlith ein hachwynwyr neu'r grwpiau a oedd yn llai ymwybodol o'n gwaith, llwyddodd y dystiolaeth a gasglwyd yn ystod y flwyddyn i'n cynorthwyo wrth gynllunio rhai gweithgareddau a fydd yn cael eu cynnal yn y dyfodol. Ym mis Gorffennaf, cyhoeddom ein camau cydraddoldeb ar gyfer 2020/21. Rydym wedi parhau i bwysleisio yn benodol ar godi ymwybyddiaeth o'n pŵer i dderbyn cwynion llafar. Fodd bynnag, datblygom hefyd gamau i dargedu cymunedau BAME a phobl nad ydynt yn nodi eu cenedligrwydd fel Cymry Cymraeg, Seisnig neu Brydeinig.

I'r perwyl hwn, ein bwriad gwreiddiol oedd trefnu cyfres o grwpiau ffocws ag aelodau o'r cymunedau hyn. Bu'n rhaid ailymweld â'r cynlluniau o ystyried y cyfyngiadau parhaol yn ymwneud â Covid-19. I oresgyn yr her hon, rydym yn ymgysylltu ar hyn o bryd â sawl sefydliad sy'n gweithio â'r cymunedau hyn i drefnu sesiynau rhithwir, yn

ogystal â datblygu rhai adnoddau codi ymwybyddiaeth y gellid eu rhannu â'u rhanddeiliaid. Serch hynny, mae'n ansicr y bydd arolwg cenedlaethol 2020/21, a all helpu ni i olrhain tueddiadau ehangach gwahanol grwpiau a'u hymwybyddiaeth a chanfyddiadau o'r swyddfa, yn cael ei gynnal. Rhan o waith Arolwg Omnibws Cymru yw cynnal cyfweliadau wyneb-i-wyneb, rhywbeth na fyddai modd ei wneud yn yr amgylchiadau cyfredol.

Yn ail, gofynnoch am ragor o fanylion ynglŷn â'r mesurau a roddwyd ar waith gennym i gefnogi staff â'u llesiant meddyliol a chorfforol, yn enwedig yng nghyd-destun y cynnydd yn y gyfradd salwch.

Cydnabyddwn fod ein ffigyrau absenoldeb salwch ar gyfer 2019/20 yn siomedig. Roedd absenoldeb staff yn 3.4% ar gyfartaledd - o gymharu â 1.2% yn y flwyddyn flaenorol. Roedd y cynnydd hwn yn gysylltiedig yn bennaf ag absenoldeb tymor hir, gyda sawl aelod o staff yn derbyn triniaeth meddygol cynlluniedig ac angen amser i wella. Fodd bynnag, cydnabyddwn hefyd fod gorbryder a straen yn cyfrif am 43% o ddiwrnodiau a gollwyd i salwch yn ystod 2019/20. Arweiniodd hyn at fwy o gamau yn cael eu datblygu gennym i gefnogi llesiant meddyliol a chorfforol ein staff, yn ogystal â pharhau â'r trefniadau cefnogi presennol.

Yn ystod y flwyddyn, parhaom i:

- gynnig dosbarthiadau ioga cymhorthdal i staff yn ystod egwyl amser cinio
- cynnig gwiriadau iechyd blynyddol i staff
- cefnogi staff i gael cwnsela ac i gyfeirio eu hunain at ein cynghorwyr Iechyd Galwedigaethol

Hefyd, gwnaethom:

- ddatblygu a lansio Strategaeth Llesiant newydd
- hyfforddi sawl aelod o staff i fod yn Swyddogion Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl, er mwyn cynnig cymorth i staff a'u cyfeirio at wasanaethau cefnogi eraill
- ymateb i staff sy'n profi anghysur a phroblemau cyhyrysgerbydol drwy gynnig desgiau sefyll
- lansio sesiynau ymwybyddiaeth ofalgar a theithiau cerdded yn ystod amser cinio
- sefydlu ystafell gweddi a myfyrdod
- cynnig hyfforddiant rheoli straen a chydnerthedd i bob aelod o staff, yn ogystal â hyfforddiant iechyd meddwl i'r Tîm Rheoli

Mae ein Grŵp Llesiant staff mewnol wedi bod yn gyfrwng eithriadol o bwysig wrth weithredu'r camau hyn. Mewn teyrnged i waith y grŵp, cytunodd 96% o ymatebwyr ein harolwg staff 2019/20 eu bod wedi cael eu hysbysu am y gwaith a gynhaliwyd yn y swyddfa i gefnogi llesiant.

Mae modd dadlau fod y gwaith hwn wedi dod yn hyd yn oed bwysicach fyth ers i'n staff ddechrau gweithio o gartref yn dilyn canllawiau iechyd cyhoeddus Covid-19. Cydnabyddwn y gall y trefniadau hyn, yn ogystal ag effaith ehangach y pandemig, effeithio ar lesiant pobl mewn ffyrdd gwahanol ac efallai bod angen lefelau gwahanol o gymorth ar unigolion.

Roedd rhai o’r mesurau a gyflwynwyd gennym yn eithaf syml. Rydym wedi hyrwyddo cyswllt rheolaidd â rheolwyr ac o fewn timau gan ddefnyddio ystod o blatfformau gwahanol. Sicrhaom ein bod yn cyhoeddi diweddariadau rheolaidd i staff a threfnwyd dau gyfarfod gennym ar gyfer yr holl staff, yn ogystal â rhywfaint o ddigwyddiadau cymdeithasol anffurfiol pellach - er enghraifft, cwisiau a theithiau cerdded - a gynhelir hefyd ar ffurf rithwir. Buom hefyd yn lawer fwy hyblyg o ran oriau gwaith, yn enwedig i helpu staff ddygymod â’u dyletswyddau gofalu.

Parhaom i gynnig ein gwasanaeth cwnsela, ac mae ein Swyddogion Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl wedi bod yn rhagweithiol iawn wrth gadw cyswllt rheolaidd a’u carfan o staff. Cefnogwyd gweithio o gartref yn wych gan ein Tîm TG sydd wedi sicrhau trefniadau gweithio amgen ar gyfer yr holl staff. Rydym wedi cwblhau asesiadau offer sgrin arddangos o gartref i sicrhau ein bod yn cynnal safonau iechyd a diogelwch.

Ers mis Mawrth, rydym wedi cynnal rhywfaint o arolygon staff - yn rhannol i fesur yr agweddau tuag at ddychwelyd i’r swyddfa pan fydd canllawiau Llywodraeth yn caniatáu hynny, ac yn rhannol i gasglu hwyliau staff ar lefel fwy cyffredinol. Rydym yn eithaf balch o’r ymatebion cadarnhaol a gafwyd gan bobl am eu llesiant eu hunain ac am y gefnogaeth a ddarparwyd iddynt gennym.

Yn drydydd, nodoch mewn cysylltiad â chwynion y Cod Ymddygiad bod aelodau’r Pwyllgor yn ymwybodol yn y gorffennol o batrwm o gwynion a wnaed yn erbyn Aelodau gan swyddogion. Roeddech am imi egluro a yw’r patrwm yn bodoli o hyd mewn cwynion y Cod Ymddygiad.

Yn y blynyddoedd diweddaraf, gwelsom lai o gwynion yn cael eu gwneud yn erbyn Aelodau gan swyddogion Awdurdodau Lleol. Rydym yn ystyried bod hyn, yn rhannol o leiaf, oherwydd y datrysiadau lleol sydd ar gael o fewn awdurdodau o’r fath ac oherwydd bod Aelodau yn dangos gwell safonau ymddygiad. Fodd bynnag, rydym yn parhau i weld nifer sylweddol o gwynion gan swyddogion, fel arfer gan Clerciaid yn erbyn Aelodau o Gynghorau Tref a Chynghorau Cymuned yng Nghymru.

Dim ond ychydig o’r cwynion hyn sy’n tueddu i ddiwallu ein prawf dau-gam ar gyfer ymchwilio. Fel arfer, mae hyn oherwydd nad yw’r ymddygiad y cwynir amdano yn awgrymu torri’r Cod Ymddygiad, wrth ei ystyried yng nghyd-destun y dystiolaeth a ddarparwyd, cyfraith achosion ddiweddar a phenderfyniadau blaenorol y Pwyllgorau Safonau a/neu Banel Dyfarnu Cymru.

O’r cwynion hynny sy’n haeddu eu hymchwilio, nid yw’r mwyafrif ohonynt yn arwain at gael eu cyfeirio at y Pwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru am resymau tebyg neu oherwydd nad ystyrir nhw i fod er lles y cyhoedd. Mae’r cwynion a gawn yn awgrymu fod patrwm o wrthdaro yn bodoli o hyd rhwng Aelod / swyddog mewn Cynghorau Tref a Chynghorau Cymuned, ond bod hyn yn digwydd yn llai aml mewn Awdurdodau Lleol.

Yn bedwerydd, mewn cysylltiad ag adroddiadau Diddordeb Cyhoeddus, gofynnoch imi ddarparu rhagor o wybodaeth ynglŷn â’r pedwar adroddiad a gyhoeddwyd yn y cyfnod adrodd hwn, gan gynnwys yr ymatebion i unrhyw argymhellion a wnaed yn yr adroddiadau hyn.

- Adroddiad diddordeb cyhoeddus ar y cyd yn ymwneud â Chyngor Gwynedd (y Cyngor), BIP Betsi Cadwaladr (y Bwrdd Iechyd) a Chartrefi Cymru (y Darparwr Gofal).

  Dioddefodd mab Mrs M, Mr N, seicosis wedi'i ysgogi gan gyffuriau a chafodd anaf i'w ymennydd. Cafodd becyn gofal, a ariannwyd ar y cyd gan y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd, a'i ddarparu gan y Darparwr Gofal, sef darparwr gofal cartref cofrestredig. Cwynodd Mrs M am y gofal a roddwyd i Mr N gan y Darparwr Gofal ac am fethiannau yn y cyfathrebu rhwng y Cyngor, y Bwrdd Iechyd, a'r Darparwr Gofal, gan arwain at y Darparwr Gofal yn peidio â chael y ddogfennaeth gynhwysfawr, gan gynnwys asesiadau risg a chynlluniau gofal ar gyfer Mr N.

  Ariannodd y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd ofal Mr N ar y cyd, gyda'r Cyngor yn gomisiynydd arweiniol. Fodd bynnag, er bod contract cyffredinol, trosfwaol gyda'r Darparwr Gofal ar gyfer darparu gofal, nid oedd dim dogfennaeth i ddangos dyfarnu'r contract a'r telerau penodol yn ymwneud â Mr N, yn ogystal â phriod gyfrifoldebau'r partïon. Roedd hyn yn gyfystyr â chamweinyddu ar ran y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd. Ar ben hynny, nid oedd dim dogfennaeth i ddangos bod y Cyngor, fel y comisiynydd arweiniol, wedi monitro darpariaeth y gwasanaeth o dan y contract.

  Cadarnhawyd y gŵyn yn erbyn y tri chorff. Nodwyd methiannau o ran comisiynu a chontractio gofal Mr N. Ni ddaeth yr ymchwiliad i'r casgliad fod unrhyw un o'r methiannau gan y cyrff cyhoeddus wedi achosi neu gyfrannu at farwolaeth Mr N. Fodd bynnag, gadawyd Mrs M â'r ansicrwydd y gallai pethau fod wedi bod yn wahanol pe na bai'r methiannau wedi digwydd. Canfuom na asesodd y Darparwr Gofal y risgiau yn gysylltiedig â gofal Mr N yn briodol na chreu cynllun derbyniol ar gyfer y gofal.

  Mewn ymateb i'n hargymhellion, mae pob un o'r cyrff cyhoeddus wedi ymddiheuro i Mrs M am y methiannau a nodwyd yn ein hadroddiad.

  Mae'r Darparwr Gofal hefyd wedi rhoi hyfforddiant i aelodau o staff i'w hatgoffa o bwysigrwydd cynnal asesiadau ac adolygu pecynnau gofal, ac mae wedi paratoi gweithdrefn newydd mewn cysylltiad â hyn.

  Yng ngoleuni'r methiannau yn ymwneud â chomisiynu a chontractio, argymhellom hefyd fod Cyngor Gwynedd a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr yn adolygu eu priod drefniadau ar gyfer llywodraethu contractau. Rydym yn ceisio gwybodaeth gan y ddau gorff ynglŷn â'r camau a gymerwyd ganddynt i gydymffurfio â'r argymhelliad hwn.

- Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe (y Bwrdd Iechyd)

  Cwynodd Mrs R am y gofal a gafodd ei diweddar fam, Mrs T, gan Fwrdd Iechyd Abertawe Bro Morgannwg (sydd wedi newid ei enw yn awr i Fwrdd Iechyd Bae Abertawe) yn ystod ei derbyniad i'r ysbyty.

Canfu'r ymchwiliad fod y Bwrdd Iechyd wedi methu ag asesu risg Mrs T o ddioddef strôc, er i'w theulu fynegi pryderon ynghylch ei gwendid ymddangosiadol ar ei hochr chwith, lleferydd aneglur a bod ei hwyneb yn llipa. Ymhellach, pan gafodd Mrs T ei hadolygu gan ddau glinigwr gwahanol yn sgil y pryderon hynny, methodd y ddau i ddogfennu eu presenoldeb, eu hasesiad a'u canfyddiadau. Ar ben hynny, methodd trydydd glinigwr i wneud unrhyw gyfeiriad at a ystyriwyd unrhyw symptomau strôc posibl. Erbyn i Mrs T gael diagnosis o'i strôc, roedd yn rhy hwyr i weinyddu meddyginiaeth thrombolytig, er nad oedd yn bosibl dweud yn bendant a fyddai hyn wedi cyfyngu ar y difrod a achoswyd gan y strôc neu wedi lleihau anableddau canlyniadol Mrs T.

Canfuwyd diffygion pellach o ran cadw cofnodion trwy gydol y cyfnod gofalu am Mrs T. O ganlyniad, roedd yn amhosibl pennu pa fwyd a diod yr oedd Mrs T yn eu bwyta ac awgrymodd fod ei chydbwysedd hylif heb ei reoleiddio. O wybod bod Mrs T wedi colli llawer o bwysau yn ystod ei derbyniad, mae'n debyg y bu Mrs T yn dioddef o ddiffyg maeth; ni chafodd hyn ei werthfawrogi nag unrhyw sylw gan y Bwrdd Iechyd ac roedd oedi o 3 wythnos cyn ei chyfeirio at ddietegydd. Cadarnhawyd yn rhannol y pryderon yn ymwneud â thrin gorbryder ac abdomen chwyddedig Mrs T.

Mae'r Bwrdd Iechyd wedi ymddiheuro i Mrs R am y methiannau sydd wedi'u nodi yn fy adroddiad.

Roedd ein hargymhellion eraill yn cynnwys y dylai'r aelod o staff dan sylw fyfyrio ar ein canfyddiadau; ac y dylai'r Bwrdd Iechyd archwilio cofnodion nyrsio, adrodd y gwersi yn ôl i aelodau eraill o staff, adolygu ei broses ar gyfer cyfeirio at adrannau eraill o fewn yr ysbytai, mabwysiadu system gydnabyddedig ar gyfer sgorio strôc a darparu hyfforddiant i staff i sicrhau bod pobl aelod o staff yn ymwybodol o arferion clinigol da.

O ganlyniad i Covid-19, rydym wedi caniatáu mwy o amser tan fis Tachwedd i'r Bwrdd Iechyd gwblhau'r archwiliad i gofnodion nyrsio. Mae disgwyl iddynt gyflwyno rhagor o wybodaeth i'm swyddfa erbyn diwedd y mis ynglŷn â'r argymhellion sy'n weddill.

- Cyngor Sir y Fflint (y Cyngor)

  Er i'r Cyngor nodi yn 2014 fod cyfleuster golchi ceir drws nesaf i eiddo Landlord yn achosi Niwsans Statudol, ni agorodd y Cyngor ffeil achos tan 18 mis yn ddiweddarach ac ni chyhoeddodd Hysbysiad Atal am 13 mis arall. Pan barhaodd y cyfleuster golchi ceir i weithredu, ni chymerodd y Cyngor unrhyw gamau pellach.

  Bu'n rhaid i'r tenant a oedd yn byw yn yr eiddo drws nesaf ddioddef lefelau sŵn ac ysgeintiad dŵr cyson, a oedd yn amharu'n sylweddol arno am nifer o flynyddoedd.

Yn ogystal, canfu'r ymchwiliad fod y Cyngor yn ymwybodol ers o leiaf 2012 nad oedd gan y cyfleuster golchi ceir ganiatâd cynllunio priodol.

Arweiniodd y methiannau o ran cyfathrebu a chydweithredu rhwng adrannau at fethiant y Cyngor i lawn ystyried a ddylai fod wedi cymryd camau gorfodi. Er i'r Landlord wneud sawl cwyn, arweiniodd ddiffyg perchnogaeth ar lefelau uwch o fewn y Cyngor at fethiant i ymchwilio'n briodol i'r gŵyn.

Wrth gydymffurfio â'n hargymhellion, mae'r Cyngor wedi ymddiheuro i'r Landlord a'r tenant ac wedi darparu iawndal i'r Tenant.

Mae'r Cyngor hefyd wedi bwydo'r gwersi a ddysgwyd yn sgil y gŵyn i staff drwy gyhoeddiad newyddion gweithlu i staff.

Byddwn yn cysylltu â'r Cyngor ynglŷn â'r argymhellion eraill yn ein hadroddiad, sy'n cynnwys adolygu a diweddaru polisïau a gweithdrefnau ar gyfer gorfodaeth, cwynion, cydweithio a chyfathrebu rhwng adrannau o fewn y Cyngor.

- Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr (SLC - cyflawni swyddogaethau ar ran Llywodraeth Cymru)

  Canfu'r ymchwiliad fod yr SLC wedi methu â rhoi gwybod i Mr X nad oedd yn gymwys i gael benthyciad ffioedd dysgu ar gyfer 2014-15. Ni chafodd hyn ei gyfathrebu yn iawn i Mr X tan ar ôl iddo fynd i ffioedd ar gyfer y flwyddyn academaidd lawn, gan ei adael mewn dyled sylweddol. Er bod yr SLC yn gwybod na fyddai gan Mr X fyth hawl i gael cyllid ychwanegol oherwydd ei amgylchiadau personol, parhaodd i ofyn am wybodaeth ganddo, gan ganiatáu ar gam ei gais am gyllid ychwanegol bron i 18 mis yn ddiweddarach. Achosodd hyn, ar ben y baich dyled yr oedd Mr X eisoes wedi mynd iddo, cryn straen arno. Canfuom hefyd fod proses ymdrin â chwynion yr SLC yn gymhleth, a'i fod wedi cymryd bron i 2 flynedd i'w gwblhau.

  Cyfarfu fy staff â'r SLC ym mis Medi i drafod ei weithdrefn newydd ar gyfer Ymdrin â Chwynion mewn ymateb i'n hargymhelliad. Mae disgwyl iddynt ddarparu'r weithdrefn newydd sydd wedi'i gwtogi yn 2-gam i'm swyddfa erbyn 31 Rhagfyr.

  Rydym yn mynd ar drywydd cydymffurfiaeth â'n hargymhellion i ddarparu iawndal i Mr X ac i gysylltu â'r Brifysgol berthnasol i ad-dalu dyled Mr X, i sicrhau nad yw'n cael ei adael mewn sefyllfa waeth nag y byddai wedi bod ynddi pe na bai'r methiannau wedi digwydd.

Yn olaf, nodoch fod rhai o aelodau'r Pwyllgor yn ymwybodol o achosion unigol lle parhaodd yr achwynydd i ddod ar draws y problemau a arweiniodd at y gŵyn wreiddiol, er i ni ochri â'r achwynydd. Gofynnoch i mi amlinellu'r prosesau sydd ar waith ar gyfer mynd ar drywydd achwynwyr a chanlyniadau ar ôl cau achosion.

Mae ein gwaith cydymffurfio yn canolbwyntio ar sicrhau fod ein hargymhellion yn cael eu cyflawni. Fodd bynnag, pan fyddwn yn cymeradwyo cydymffurfiaeth a chau achos, rydym yn hysbysu achwynwyr y dylent ddychwelyd atom os bydd y broblem yn parhau neu os nad ydynt yn fodlon fod argymhelliad wedi'i gyflawni'n lawn.

Hyderaf y bydd fy ymatebion yn ddefnyddiol i chi. Fodd bynnag, mae croeso i chi gysylltu â mi os oes angen rhagor o wybodaeth arnoch.

Yn gywir

Nick Bennett
Yr Ombwdsmon