



# Ombwdsmon Ombudsman

Cymru • Wales

Gofynnwch am: Michelle Morris

Ein cyf: MAM/CV



01656 641152

Dyddiad: 26 Ionawr 2024



Marilyn.morgan@ombudsman.wales

Peredur Owen Griffiths  
Cadeirydd, y Pwyllgor Cyllid  
Senedd Cymru  
Bae Caerdydd  
Caerdydd  
CF99 1SN

**Trwy e-bost yn unig**  
seneddfinance@senedd.wales

Annwyl Peredur

Diolch am eich adroddiad craffu a osodwyd ar 22 Tachwedd. Yn eich adroddiad rydych yn cyfeirio at ddymuniad y Pwyllgor i gael fy ymateb ffurfiol i'r argymhellion a wnaed. Dyma fy ymatebion a'm sylwadau.

## **Argymhelliad 1: Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am y goblygiadau o ran adnoddau wrth ymdrin ag achosion cymhleth a sut y mae'r Ombwdsmon yn sicrhau y caiff yr achosion hynny eu datrys yn amserol.**

Fel mae'r Pwyllgor yn ymwybodol, rydym wedi parhau i weld cynnydd pellach yn nifer y cwynion a gawn. Rydym yn parhau i ddatrys achosion yn gynnar pryd bynnag y bydd hynny'n bosibl ac yn cymryd agwedd gymesur wrth benderfynu pa achosion sy'n addas ar gyfer ymchwiliad manwl. Mae hyn yn sicrhau ein bod yn canolbwyntio ein hadnoddau ar yr achosion mwyaf difrifol, lle gallai ein hymyrraeth nodi methiannau systematig a sbarduno gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus.

Ein hachosion cymhleth yw'r rhai sy'n gofyn am ymchwiliad manwl. Mae dros 80% o'n cwynion am gyrff cyhoeddus yn achosion iechyd sy'n gofyn am gyngor clinigol annibynnol i lywio ein penderfyniadau ynghylch a allai methiant gwasanaeth fod wedi digwydd yn y gofal a'r driniaeth a roddwyd i'r cleifion. Maent yn gofyn am lawer o adnoddau o ran amser staff wrth ymchwilio i gofnodion clinigol manwl a chost cael cyngor clinigol. Hefyd, mae cyfran fawr o'r achosion cod ymddygiad a ymchwiliwn iddynt yn gymhleth, er enghraifft, pan fo'n rhaid casglu tystiolaeth gan sawl tyst neu pan fo achosion yn cael eu herio mewn

ombwdsmon.cymru  
holwch@ombwdsmon.cymru  
0300 790 0203  
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ  
Rydym yn hapus i dderbyn ac  
ymateb i ohebiaeth yn y Gymraeg.

ombudsman.wales  
ask@ombudsman.wales  
0300 790 0203  
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ  
We are happy to accept and respond  
to correspondence in Welsh.

gwrandawiadau ym Mhanel Dyfarnu Cymru neu bwyllgorau safonau lleol. Felly, nid yn unig y mae angen adnoddau staff i ymchwilio i'r achosion hyn, ond mae angen mewnbwn sylweddol pellach, ar ôl i ni gau ein hymchwiliad, i gyflwyno achosion mewn gwrandawiadau tribiwnlysoedd a phwyllgorau.

Drwy gydol y flwyddyn hon rydym wedi canolbwyntio ein hadnoddau ar leihau nifer ein hachosion ymchwilio hŷn. Ar gyfer cwynion am gyrff cyhoeddus, mae ein penderfyniadau i ddechrau ymchwiliad manwl, yn bennaf, wedi parhau i gael eu gwneud gan ddau aelod o staff sy'n ymroddedig i'r dasg hon. Mae hyn wedi sicrhau cysondeb wrth gymhwyso ein prawf cymesuredd, gan ganolbwyntio'r prif bynciau cwynion ar faterion allweddol sy'n cael eu datblygu a lleihau nifer y cynghorwyr clinigol annibynnol sydd eu hangen fesul achos. Mae'r arfer hwn wedi parhau i gael yr effaith o leihau llwyth achosion pob un o'n Swyddog Ymchwilio yn ein timau ymchwilio, gan ganiatáu iddynt wneud cynnydd a chau ein hachosion hŷn. Yn ystod cyfnodau pan nad yw swyddi ymchwilydd wedi'u llenwi, hyd nes y bydd ymgeiswyr llwyddiannus yn dechrau yn eu swyddi, rydym wedi parhau i ddefnyddio gweithwyr banc i wneud cynnydd ar achosion a lleihau'r pwysau ar ein staff, er enghraifft drwy ddrafftio cais am gyngor clinigol neu adroddiad drafft, i gynorthwyo perchennog yr achos.

I wneud cynnydd ar ein hachosion cod ymddygiad hŷn, rydym wedi rhoi mwy o adnoddau staff i'n tîm cod ymddygiad i weithio ar y cyd, gan ddarparu cymorth ar yr achosion hŷn gyda ffocws ar wneud cynnydd ar achosion a'u cau. Mae'r cymorth hwn hefyd wedi golygu bod nifer yr ymchwiliadau manwl y mae pob ymchwilydd yn eu cynnal wedi lleihau, gan roi lle iddynt wneud cynnydd ar eu hachosion.

Ar 31 Mawrth 2023, roedd 88 o'n hachosion ymchwilio dros 12 mis oed. Ein targed erbyn 31 Mawrth 2024 yw lleihau ein hachosion dros 12 mis gan 50%. Er y gall cynnydd ar achosion gael ei atal weithiau o ganlyniad i faterion annisgwyl sy'n codi, rydym ar hyn o bryd ar y trywydd iawn i gyrraedd y targed hwn.

**Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am y defnydd o weithwyr achos banc, gan gynnwys y graddau y cawsant eu defnyddio yn ystod y flwyddyn a chostau gwneud hynny.**

Caiff gweithwyr banc eu cyflogi o fewn ein cyllideb staff ac o fewn ein sefydliad staff cyffredinol am y flwyddyn. Gwnawn ddefnydd cyfyngedig o weithwyr banc i lenwi bylchau tymor byr o ganlyniad i drosiant staff ac oedi cyn i staff newydd allu ymgymryd â'u swyddi newydd (e.e. o ganlyniad i gyfnodau rhybudd). Rydym yn recriwtio swyddi gweigion gweithwyr achos yn brydlon, ac rydym yn gweithio i recriwtio a phenodi i gynnal cyflenwad llawn o staff gwaith achos.

Ar gyfer y flwyddyn 2022/23, gwnaethom gyflogi 6 gweithiwr banc a weithiodd (cyfanswm) 0.3 o swydd – tua 0.4% o'n gweithlu. Ar gyfer y flwyddyn 2023/24 hyd yma, rydym wedi cyflogi 7 gweithiwr banc sydd wedi gweithio (cyfanswm) 0.6 o swydd – tua 0.8% o'n gweithlu.

Mae gweithwyr banc yn cael eu cyflogi ar gyfraddau tebyg i'n staff ar lefelau cyfatebol, gydag addasiadau i adlewyrchu'r ffaith eu bod yn derbyn tâl gwyliau yn hytrach na hawl i ddiwrnodau i ffwrdd.

Cyfanswm costau cyflog y gweithwyr banc yn 2022/23 oedd £17k (0.6% o'n cyllideb gyflog) ac yn 2023/24 cyfanswm y gost hyd yma yw £29k (1.2% o'n cyllideb gyflog).

Mae gweithwyr banc yn cyfrif am gyfran fechan o'n costau a'n niferoedd staff, ond serch hynny maent yn helpu i liniaru pwysau'r niferoedd cynyddol o gwynion a throsiant staff.

**Argymhelliad 3. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am fentrau ymgysylltu â staff y bwriedir eu cynnal, yn enwedig o ran sut y mae'r rhain yn lliniaru effaith pwysau llwyth gwaith ar lesiant staff.**

Mae materion llesiant staff wedi'u cynnwys yn ein cofrestr risg, gyda chamau gweithredu i leihau a lliniaru risgiau'n cael eu trafod gan y Tîm Rheoli, a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, fel rhan o ystyriaeth o'r gofrestr risg.

Byddwn yn parhau i ymgysylltu â staff trwy gyfarfodydd un-i-un a chyfarfodydd tîm. Mae ein gwasanaeth cwnsela cyfrinachol a'n swyddogion cymorth cyntaf iechyd meddwl yn parhau i fod ar gael i staff, a byddwn yn parhau i gynnig asesiadau risg o straen i staff.

Rydym wedi cynnal gweithdai gyda rheolwyr yn dilyn cyfarfodydd ymgysylltu â'r holl staff ac mae gennym gyfres o ddigwyddiadau llesiant. Byddwn yn cynnal gwiriadau iechyd i staff yn ystod Chwefror/Mawrth.

Yr effaith unigol fwyaf ar lesiant staff fu niferoedd uchel o achosion ar gyfer pob ymchwilydd – mae'r ymchwilydd wedi bod â chyfartaledd o 21 o ymchwiliadau parhaus. Rydym wedi canolbwyntio ymdrech sylweddol ar leihau nifer yr achosion ymchwilio y mae gan bob aelod o staff i ddelio â nhw, gan leihau nifer cyfartalog yr achosion fesul ymchwilydd i 14 (ar gyfer cwynion gwasanaeth cyhoeddus). Mae'r cynnydd hwn yn gadarnhaol ar gyfer llesiant staff, yn ogystal ag ar gyfer y gwasanaeth y gallwn ei ddarparu.

Gall ymddygiad rhai achwynwyr waethygu pwysau llwyth gwaith, yn enwedig drwy alwadau ffôn ymosodol a difriol. Rydym yn annog staff i gymryd amser i ffwrdd o'r 'ffônau' ar ôl galwadau heriol, i adrodd am ymddygiad nad yw'n

cyrraedd y safonau yr ydym yn eu disgwyl ac i siarad gyda chydweithiwr neu eu rheolwr ar ôl y galwadau hyn. Rydym yn darparu hyfforddiant ar ymdrin â sgyrsiau anodd ac yn atgoffa staff yn rheolaidd o'r cymorth ychwanegol sydd ar gael trwy Swyddogion Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl a'r gwasanaeth cwnsela.

Rydym yn cydnabod, fodd bynnag, fod y pwysau ar staff yn sylweddol ac rydym yn disgwyl i bryderon llesiant barhau i fod yn nodwedd o'r ymatebion i'n harolwg staff tua diwedd y flwyddyn (ariannol) hon.

**Argymhelliad 4. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn egluro sut y bydd yr amcangyfrifon o ran llwyth achosion ar gyfer y dyfodol yn cael eu cyfrifo.**

Mae rhagweld llwythi achosion yn heriol, ac mae hanes diweddar yn dangos pa mor amrywiol y gall y newidiadau fod o flwyddyn i flwyddyn. Mae ein hamcangyfrifon a'n amcanestyniadau wedi bod yn gywir ar y cyfan, er bod amrywiaeth o flwyddyn i flwyddyn.

Byddwn yn monitro ymholiadau a chwynion newydd a gawn bob mis a byddwn yn cymharu â niferoedd ar gyfer yr un cyfnod mewn blynyddoedd blaenorol. Byddwn yn defnyddio'r ffigurau hyn i ragamcanu bob blwyddyn, fel rhan o'r gwaith o baratoi'r amcangyfrif, nifer yr ymholiadau a'r cwynion sy'n debygol o ddod i law yn y misoedd sy'n weddill o'r flwyddyn a'r flwyddyn ganlynol. Yn hytrach na chyflwyno ffigur sengl, byddwn yn cyflwyno ystod y disgwyl i nifer yr achosion newydd fod oddi mewn iddi.

**Argymhelliad 5. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am y dyfarniad cyflog unwaith y cytunir arno a'i effaith ar y gyllideb.**

Mae'r dyfarniad cyflog wedi'i setlo a thalwyd y codiad cyflog i'r staff ym mis Tachwedd. Y cynnydd cyfartalog o ganlyniad i ddyfarniad cyflog llywodraeth leol ym mis Ebrill 2023 yw tua 5.4%.

**Argymhelliad 6. Os bydd tanwariant o'r swm a gyllidebwyd ar gyfer dyfarniadau cyflog, mae'r Pwyllgor yn disgwyl i'r Ombwdsmon:**

- ddychwelyd unrhyw gyllid nas defnyddir i Gronfa Gyfunol Cymru drwy'r cynnig cyllidebol atodol nesaf sydd ar gael; a
- dileu'r tanwariant hwn o'r llinell sylfaen ar gyfer Amcangyfrif 2024-25.

Gan fod dyfarniad cyflog Ebrill 2023 yn sylweddol is nag a ragwelwyd yn y cyflwyniad cyllideb atodol yn gynharach yn y flwyddyn, mae'r balans yn cael ei ddychwelyd (Ionawr 2024) drwy gyflwyno cyllideb atodol ar gyfer 2023/24.

Ar gyfer blwyddyn ariannol 2024/25, byddwn yn dychwelyd y swm priodol mewn cyflwyniad cyllideb atodol yn chwarter cyntaf y flwyddyn ariannol.

**Argymhelliad 7. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn darparu'r costau terfynol o ran contract aildendro'r system rheoli achosion.**

£165k fydd y costau ar gyfer 2024/25, o dan y contract newydd ar gyfer ein system rheoli achosion. Mae hyn yn unol â'r costau sydd wedi'u cynnwys yn ein hamcangyfrif a gyflwynwyd.

**Argymhelliad 8. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn parhau i roi diweddariadau ar ei defnydd o ofod swyddfa ac effaith gyllidebol unrhyw newidiadau y mae'n bwriadu eu gwneud yn hyn o beth.**

Rydym wedi gadael llawr cyntaf ac ail lawr ein llety ac rydym wrthi'n chwilio am denantiaid newydd i gymryd yr ardaloedd hyn. Er mai nifer fach o ymweliadau sydd wedi bod, nid oes yr un ohonynt wedi dangos diddordeb cadarn. Byddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Pwyllgor.

Mae gadael rhannau o'n llety hefyd yn debygol o arwain at dalu dadfeiliadau. Er ein bod wedi gwneud darpariaeth ar gyfer hyn yn ein cyfrifon, ac y byddwn yn gweithio i leihau'r taliad gofynnol, byddai angen cyflwyno cyllideb atodol i ganiatáu i'r ddarpariaeth hon gael ei defnyddio.

Rydym yn gobeithio cyflawni arbedion, o'r gostyngiad mewn gofod swyddfa, y gallwn eu buddsoddi i'n helpu i ateb y galw am ein gwasanaethau ac mewn gwella gwasanaethau, yn enwedig buddsoddi mewn technoleg gwybodaeth sy'n cefnogi ein model gweithredu presennol.

**Argymhelliad 9. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am y canlyniadau a ddisgwylir o gynnydd yn ei allu i ddadansoddi data, gan gynnwys sut y bydd dadansoddiad o'r fath yn llywio dulliau o ymdrin â llwythi achosion.**

Yn amodol ar gymeradwyaeth ffurfiol i'n cyllideb ar gyfer 2024/25, rydym yn cynnig hysbysebu am ddadansoddwr data a'i benodi. Byddwn yn dysgu o brofiadau sefydliadau Ombwdsmon eraill a chan Archwilio Cymru wrth ddatblygu ein hymagwedd. Disgwylwn i'n gwaith cychwynnol gynnwys:

- adolygu'r data a gasglwn a nodi unrhyw fylchau;
- gwella ansawdd data trwy nodi a mynd i'r afael ag anghysondebau; a
- nodi setiau o ddata allanol a allai lywio ein gwaith.

Bydd y camau hyn yn hwyluso dadansoddi data gwerthfawr. Bydd y penderfyniadau penodol y byddwn yn eu gwneud gan ddefnyddio ein

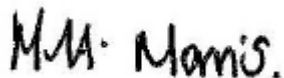
dadansoddiad data yn dibynnu ar y data, wrth gwrs, ond rydym yn rhagweld y bydd y data yn ein helpu i:

- nodi patrymau yn y cwynion a gawn, yn enwedig mewn cwynion nad ydynt yn datblygu i ymchwiliad;
- arwain ein penderfyniadau ar bynciau adroddiadau thematig ar achosion yr ydym wedi ymchwilio iddynt;
- llywio ein gwaith gwella gyda chyrrff cyhoeddus, gan nodi themâu cyffredin ar draws gwasanaethau cyhoeddus a meysydd sy'n benodol i sefydliadau ar gyfer gwella wrth ymdrin â chwynion;
- penderfynu ar bynciau priodol ar gyfer ymchwiliadau ar ei liwt ei hun; a
- nodi a chyrraedd grwpiau nad ydynt efallai'n gwybod am yr Ombwdsmon, neu nad ydynt efallai yn hyderus y gallant fynd at yr Ombwdsmon, gyda'u pryderon am wasanaethau cyhoeddus.

Bydd y wybodaeth hon yn ein helpu i flaenoriaethu achosion a nodi meysydd ychwanegol y dylem ymchwilio iddynt. Gallai ein helpu i ymchwilio i rai meysydd yn thematig, trwy rwpio achosion i ymchwilio gyda'i gilydd yn hytrach nag yn unigol. Er bod y dadansoddiad data yn debygol o nodi meysydd gwaith ychwanegol (pynciau ychwanegol a chwynion ychwanegol gan grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol ar hyn o bryd), rydym yn disgwyl y bydd y data yn ein helpu i flaenoriaethu achosion i wneud y mwyaf o effaith gadarnhaol ein gwaith.

Byddwn yn adrodd ar ein dadansoddiad data, ac ar ein gwaith cysylltiedig, mewn adroddiadau blynyddol yn y dyfodol.

Yn gywir



**Michelle Morris**  
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus