

**Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
i ymgynghoriad Blaenoriaethau'r Chweched Senedd
y Pwyllgor Plant, Pobl Ifanc ac Addysg**

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad y Pwyllgor Plant, Pobl Ifanc ac Addysg ar eich blaenoriaethau.

Ein rôl

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rwy'n ymchwilio i gwynion a wnaed gan aelodau o'r cyhoedd sy'n credu eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder drwy gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth gan gorff o fewn fy awdurdodaeth, sydd yn ei hanfod yn cynnwys yr holl sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus sydd wedi'u datganoli i Gymru. Mae'r rhain yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cyngorau sir a chynghorau cymuned)
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys Meddygon Teulu a deintyddion)
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai)
- Llywodraeth Cymru, ynghyd â'i chyrrff nodedig.

Gallaf ystyried cwynion am ofal cymdeithasol a drefnwyd yn breifat neu ofal cymdeithasol a ariennir, yn ogystal â gwasanaethau gofal lliniarol ac, o dan amgylchiadau penodol, agweddau ar ofal iechyd a ariennir yn breifat.

Rwyf hefyd yn ymchwilio i gwynion bod aelodau etholedig awdurdodau lleol wedi torri eu Codau Ymddygiad, sy'n nodi'r egwyddorion ymddygiad cydnabyddedig y dylai aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus.

Bydd y pwerau ymchwilio ar ei liwt ei hun a roddwyd imi o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Deddf OGCC 2019) yn fy nghaniatáu i ymchwilio pan fydd tystiolaeth yn awgrymu y gall fod methiannau systematig, hyd yn oed os nad yw defnyddwyr gwasanaeth eu hunain yn codi cwynion. Mae'r Ddeddf hefyd yn sefydlu'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) i ysgogi gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus trwy gefnogi ymdrin â chwynion yn effeithiol gan ddefnyddio gweithdrefnau enghreiffiol, hyfforddiant a chasglu a chyhoeddi data.

Sylwadau Cyffredinol

Mae cwynion yn rhoi cyfle i bob gwasanaeth cyhoeddus ddysgu o ddefnyddwyr gwasanaeth, a gall gwasanaeth cwynion sy'n gwbl hygyrch roi llais i blant a phobl ifanc a chyfle i wasanaethau cyhoeddus ddysgu oddi wrthynt. Mae gan Blant a Phobl Ifanc gymaint o hawl i wasanaeth cwynion cynhwysfawr ac o safon ag oedolion ond, fel y gwelaf o'r llwyth achosion y mae fy swyddfa yn ei drin bob blwyddyn, mae plant a phobl ifanc yn parhau i gael eu tangynrychioli'n gyson yn y cwynion a dderbyniwn.

Mae proses gwynion Llywodraeth Cymru sy'n addas i blant, fel rhan o'u Cynllun Hawliau Plant 2021, yn gam rwy'n ei groesawu, yn enwedig os yw plant a phobl ifanc yn rhan o'i datblygiad. Mae'r cam rhagweithiol hwn yn unol ag Egwyddorion Ymdrin â Chwynion yr Awdurdod Safonau Cwynion a bydd yn darparu arfer defnyddiol y gallai gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru ei efelychu mewn manau eraill.

Mae'r modd y mae gwasanaethau cyhoeddus yn grymuso plant a phobl ifanc i gael llais yn y ffordd y mae eu gwasanaethau'n cael eu datblygu a'u gweithredu, yn enwedig pan fydd y gwasanaethau hynny'n methu, yn faes y byddwn am iddo fod yn destun craffu gan y Pwyllgor.

Themâu o'm Gwaith achos

Mae fy nata gwaith achos yn fy nghaniatáu i nodi nifer y cwynion sy'n ymwneud â gwasanaethau mewn dau sector sy'n arbennig o berthnasol i blant a phobl ifanc: gwasanaethau cymdeithasol plant ac addysg.

Rhwng 2016 a 2021, ymdriniais â 520 o gwynion yn ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol plant. Ymdriniais hefyd 346 o achosion yn ymwneud ag addysg.

Mae prif themâu cwynion gwasanaethau cymdeithasol yn ymwneud â chyfathrebu gwael, oedi wrth weithredu a chyfathrebu gwael. Ar gyfer addysg, mae'r cwynion yn aml yn ymwneud ag asesiadau annigonol neu oedi wrth gynnal asesiadau sy'n ymwneud ag anghenion dysgu ychwanegol a chlodiant ysgol.

Mae'n bwysig tanlinellu bod y cwynion hynny sy'n ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol plant ac addysg yn cynrychioli dim ond cyfran fach o fy llwyth achosion cyffredinol. Yn 2020/21, roeddent yn cynnwys 5% ac 5% o gyfanswm y cwynion yr ymdriniwyd â hwy. Mewn cyferbyniad, roedd 39% o'r cwynion a dderbyniodd fy swyddfa yn y flwyddyn honno yn ymwneud ag iechyd. Ar hyn o bryd, nid yw'r system rheoli gwaith achos a ddefnyddir gan fy swyddfa yn caniatáu imi ddarganfod yn union pa gyfran o achosion o'r fath sy'n berthnasol i blant a phobl ifanc. Fodd bynnag, mae dadansoddiad o fy nghoflyfr yn dangos bod lleiafrif sylweddol o achosion yn ymwneud ag iechyd a gadarnhawyd gennyf dros y blynyddoedd diwethaf yn cynnwys plant a phobl ifanc. Rwyf hefyd yn cadarnhau mwy o achosion iechyd sy'n ymwneud â phlant a phobl ifanc na'r rhai sy'n ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol ac addysg.

Mae'r prif themâu yn yr achosion yn cyfeirio at oedi wrth asesiadau a gwneud diagnosis, darpariaeth gofal annigonol, cadw cofnodion yn wael, a chyfathrebu

gwael rhwng y claf a'u teuluoedd a'r darparwr gwasanaeth. Mae fy adroddiad diddordeb cyhoeddus [Colli Cyfiawnder - Colli Cofnodion a Cholli Cyfleoedd](#), yn adlewyrchu ar yr effaith y caiff cyrff sy'n colli cofnodion neu sy'n cynhyrchu cofnodion annigonol ar drylwyredd ymchwiliadau i gwynion a'r ymatebion a ddarperir. Gall hyn arwain at broses gwyno hirfaith, oedi wrth ddarparu cyfiawnder a chwalu'r berthynas rhwng y darparwr gwasanaeth a'r defnyddiwr gwasanaeth.

Mae cam-drin cwynion yn rheswm cyffredin i mi gadarnhau llawer o gwynion yn ymwneud â phlant a phobl ifanc. Mae fy adroddiad diddordeb cyhoeddus 'Rhoi diwedd ar yr Un Hen Gân Feunyddiol: [Rhoi diwedd ar yr Un Hen Gân Feunyddiol: Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael â Chwynion](#) yn tynnu sylw at achosion lle bu trin cwynion yn annerbyniol ar draws pob sector o wasanaeth cyhoeddus yng Nghymru ac mae'n nodi rhai themâu allweddol sy'n gyson ag achosion eraill a dderbyniwn bob blwyddyn.

Yn ogystal â'r dystiolaeth uchod, dymunaf dynnu sylw at ystod o enghreifftiau o achosion unigol er mwyn darparu mewnwelediad i straeon y bobl go iawn sydd tu ôl i ystadegau'r cwynion. Mae'r achosion hyn yn tynnu sylw at achosion lle mae camweinyddu a methiant gwasanaeth gan gyrff cyhoeddus yn parhau i effeithio ar blant a phobl ifanc yng Nghymru. Mae'r wybodaeth isod ar gael i'r cyhoedd ar fy ngwefan ac mae'n cael ei rhannu ag achwynwyr cyn ei chyhoeddi.

[Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro a Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda 201701479 & 201702267](#)

Cwynodd Mr B fod ei fab C (a oedd yn 11 oed) wedi aros am ddwy flynedd a hanner i gael llawdriniaeth bediatrig frys (llawdriniaeth i dynnu aren). Dywedodd Mr B fod yr aros hwn yn ddiangen a'i fod wedi cael effaith sylweddol ar ansawdd bywyd C. Yn ystod yr amser hwnnw roedd C yn dioddef heintiadau'n aml, ac yn gorfod eu trin â gwrthfotigau, ac roedd rhaid gorchuddio clwyf agored ar ei ochr dair gwaith yr wythnos. Nid oedd C yn gallu gwneud pethau yr oedd yn eu mwynhau eu gwneud gyda'i ffrindiau, fel chwarae pêl-droed neu nofio, gan na allai wneud unrhyw weithgareddau cyswllt. Achosodd hyn straen a gofid i C. Roedd tystiolaeth bod C wedi methu â ffynnu yn ystod yr amser hwn. Canfûm fod yr oedi hwn yn annerbyniol; ac y bu camweinyddu yn y ffordd yr oedd y ddau Fwrdd Iechyd dan sylw wedi delio â C fel claf. Dywedais hefyd na ellid tanamcangyfrif effaith yr oedi wrth drin y cyflwr gwanychol, na allai wella heb llawdriniaeth, ac y gallai hawliau dynol C fod wedi eu peryglu. Derbyniodd y ddau Fwrdd Iechyd y canfyddiadau yn yr adroddiad, gan gydnabod eu rôl ym methiannau'r achos hwn.

[Cyngor Sir Ddinbych: Cyfeirnod 201701203 \[Addysg AAA\]](#)

Cwynodd Mrs X fod y Cyngor wedi methu ag ystyried cynnal asesiad o anghenion addysgol arbennig ("AAA") ei phlentyn, B, na'i hysbysu bod modd iddi wneud cais am asesiad o AAA B. Cwynodd Mrs X hefyd nad oedd y Cyngor wedi cwblhau asesiad o AAA B o fewn cyfnod o bum wythnos.

Deuthum i'r casgliad bod methiant y Cyngor i ddangos tystiolaeth ddogfennol ei fod

wedi ystyried asesiad o B, a'i fethiant i gyfathrebu'r rhesymau hyn yn gywir i Mrs X, yn gyfystyr â chamweinyddu.

Nid oeddwn o'r farn bod cytundeb lefel gwasanaeth y Cyngor ag asiantaeth gymorth yn cyflawni ei gyfrifoldeb yn llwyr gyflawni ei gyfrifoldeb i rymuso rhieni i gael gwybodaeth fanwl am hawl eu plentyn mewn perthynas â deddfwriaeth AAA. Cadarnheais y gŵyn hon i'r graddau y dylai'r Cyngor fod wedi hysbysu Mrs X ei bod yn gallu gwneud cais am asesiad ei hun a'i chyfeirio at y wybodaeth am y mater hwn ar ei wefan. Cadarnheais hefyd gŵyn Mrs X y dylai asesiad fod wedi'i gyflawni o fewn pum wythnos ac nad oedd hyn wedi digwydd.

[Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr - 201906202](#)

Cwynodd Ms F ar ei rhan ei hun ac ar ran person ifanc, Ms G. Cadarnhaodd Ms G imi ei bod yn cefnogi'r gŵyn. Cwynodd Ms F nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr wedi rheoli'n iawn y trefniant lle'r oedd Ms G yn byw gyda hi drwy egluro ei statws fel Gofalwr Maeth neu roi unrhyw beth yn ei le i gynnal y trefniant hwnnw, fel y Cynllun "Pan Fydda i'n Barod" (WIR) (mae hyn yn cefnogi pobl ifanc sy'n gadael gofal awdurdod lleol). Cwynodd nad oedd y Cyngor wedi rhoi digon o gefnogaeth a chymorth i Ms G ar ôl iddi adael ei gofal. Cwynodd hefyd ei bod yn anfodlon â'r ffordd yr oedd yn delio â chwynion.

Ystyriais nad oedd y Cyngor wedi egluro statws Ms F fel Gofalwr Maeth ac na fu'n rhesymol i'r Cyngor ddweud bod lleoliad Ms G gyda Ms F yn un preifat am ei fod wedi bod yn rhan ohono. Canfûm fod y gefnogaeth a roddwyd i gynnal y trefniant a ddefnyddiodd Ms G i fyw gyda Ms F wedi bod yn annigonol, ar ôl pen-blwydd Ms G yn 18 oed, oherwydd bregusrwydd parhaus Ms G, ei statws gadael gofal a'r egwyddorion y mae'n rhaid i awdurdodau lleol eu hystyried wrth ymgysylltu â phobl ifanc sy'n gadael gofal a gwneud unrhyw benderfyniad yn eu cylch. Dywedais fod y teulu wedi cael trafferth ariannol o ganlyniad a bod y straen ariannol hwnnw wedi rhoi pwysau diangen ar berthynas Ms G â Ms F. Cadarnheais fod cwyn Ms F wedi'i chyfiawnhau.

Sylwadau cloi

Hyderaf y bydd fy sylwadau yn ddefnyddiol i chi. Os dymunwch drafod unrhyw un o'r pwyntiau a wnaed gennym, mae croeso i chi gysylltu â Tanya Nash, fy Mhennaeth Polisi (tanya.nash@ombudsman.wales).



Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Medi 2021

.....