



Mae Cydraddoldeb o Bwys

Adroddiad ar wneud gwasanaethau'n deg ac yn gyfartal i bawb



Mae'r ddogfen yma wedi cael ei hysgrifennu gan **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Mae'n fersiwn hawdd ei ddeall o 'Mae Cydraddoldeb o Bwys – gwella cynhwysiant a hygyrchedd mewn gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru'.

Ionawr 2025

Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma



Dyma ddogfen hawdd ei deall. Ond efallai y byddwch angen help i'w darllen. Gofynnwch i rywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu.



Mae'r geiriau mewn **ysgriflen glas trwm** yn gallu bod yn anodd eu deall. Mae beth mae'r holl eiriau mewn glas yn ei olygu ar **dudalen 26**.



Lle mae'r ddogfen yn dweud ni, mae hyn yn golygu **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Am fwy o wybodaeth neu i gael yr adroddiad yma mewn fformat gwahanol, cysylltwch â:

Gwefan: www.ombwdsmon.cymru

EEbost: cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Ffôn: 0300 790 0203



Mae'r ddogfen yma hefyd ar gael yn Saesneg.



Mae **Hawdd ei Ddeall Cymru** wedi gwneud y ddogfen yma yn hawdd ei deall gan ddefnyddio **Photosymbols**. [I ddweud wrthyn ni beth rydych chi'n feddwl am y fersiwn hawdd ei ddeall yma, cliciwch yma.](#)

[Rhif trwydded Photosymbols 403527247](tel:403527247)

Contents

Cyflwyniad	4
Sut rydyn ni'n gweithio.....	5
Am yr adroddiad yma.....	8
Beth rydyn ni wedi ei ddysgu.....	10
Addasiadau rhesymol	10
Anghenion cyfathrebu.....	14
Polisiau ac arweiniad	18
Arfer da	21
Beth ddylai ddigwydd nesaf.....	24
Geiriau Anodd.....	26

Cyflwyniad



Ni yw swyddfa **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**.



Rydyn ni yn:

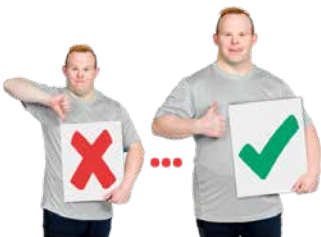
- Ystyried cwynion am **wasanaethau cyhoeddus** yng Nghymru.



Gwasanaethau cyhoeddus yw gwasanaethau mae'r Llywodraeth yn talu amdanyn nhw. Er enghraifft, cynghorau lleol, a'r GIG.



- Ystyried cwynion am gynghorwyr Cymru



- Gweithio gyda gwasanaethau cyhoeddus a chynghorau lleol i wella pethau.

Sut rydyn ni'n gweithio



Rydyn ni'n annibynnol. Mae hyn yn meddwl nad ydyn ni'n cael ein rheoli gan y llywodraeth.



Mae ein gwasanaeth yn deg ac am ddim i bawb.

Cydraddoldeb a Hawliau Dynol



Rydyn ni'n dilyn cyfreithiau a rheolau rhyngwladol y DU ar **gydraddoldeb** a hawliau dynol i wneud yn siŵr bod pawb yn cael eu trin yn deg.

Mae **cydraddoldeb** yn golygu trin pobl yn deg a gwneud yn siŵr eu bod nhw'n cael yr un cyfleoedd mewn bywyd.



Pan fyddwn ni'n edrych ar gwynion, rydyn ni'n dilyn cyfreithiau fel:

- **Deddf Cydraddoldeb 2010**
- **Deddf Hawliau Dynol 1998**
- Egwyddorion **FREDA**. Mae FREDA yn sefyll am:

- Tegwch
- Parch
- Cydraddoldeb

- **Urddas**

Mae **urddas** yn golygu trin pobl gyda pharch a charedigrwydd.

- **Annibyniaeth**

Mae **annibyniaeth** yn golygu yr hawl i wneud eich dewisiadau eich hun.



Beth dydyn ni ddim yn gallu ei wneud



Dydyn ni ddim yn gallu penderfynu a ydych chi yn wynebu **gwahaniaethu**.

Gwahaniaethu yw pan fyddwch chi'n cael eich trin yn wael neu'n annheg. Oherwydd pethau fel eich rhyw, hil, crefydd, anabledd neu hunaniaeth rywiol.

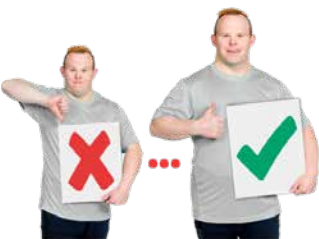


Dim ond llysoedd y gyfraith sydd yn gallu penderfynu am wahaniaethu.

Beth rydyn ni'n gallu ei wneud

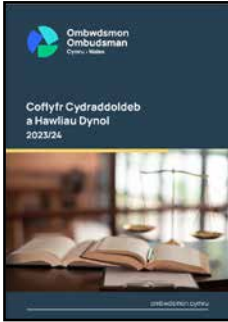


Os ydyn ni'n credu bod materion hawliau dynol neu gydraddoldeb mewn cwyn, fe fyddwn ni'n dweud hynny'n glir.



Fe fyddwn ni hefyd yn dweud beth ddylai ddigwydd nesaf i wella pethau.

Am yr adroddiad yma



Rydyn ni'n rhannu enghreifftiau o faterion cydraddoldeb a hawliau dynol yn ein **Gweithlyfr Achosion Cydraddoldeb a Hawliau Dynol** bob blwyddyn.



Ond rydyn ni'n parhau i gael yr un materion mewn cwynion. Dyna pam rydyn ni wedi ysgrifennu'r adroddiad yma.

Nod yr adroddiad yma yw:



- Rhannu beth rydyn ni wedi ei ddysgu.



- Helpu **gwasanaethau cyhoeddus** yng Nghymru i wella **cynhwysiant** a **hygyrchedd** i bawb.

Mae **cynhwysiant** yn golygu bod pawb yn gallu cymryd rhan, a chael cyfle teg.



Mae **hygyrchedd** yn golygu gwneud yn siŵr bod pawb yn gallu defnyddio rhywbeth, beth bynnag yw eu hanghenion.

Mae'r adroddiad yma yn ein helpu i ddeall yn well:



- beth yw'r problemau



- sut allwn ni eu datrys.

Beth rydyn ni wedi ei ddysgu



Fe wnaethon ni edrych ar achosion cwynion a oedd wedi cael eu cau rhwng Ebrill 2023 a Medi 2024.



Fe ddaethon ni o hyd i rai problemau cyffredin oedd gan bobl wrth geisio cael mynediad at **wasanaethau cyhoeddus**.

Addasiadau rhesymol



Mae **addasiadau rhesymol** yn newidiadau sydd yn cael eu gwneud fel bod pobl anabl yn gallu gwneud pethau fel pawb arall. Er enghraifft, rhoi rampiau mewn adeiladau ar gyfer defnyddwyr cadair olwyn. Neu rhoi gwybodaeth yn hawdd ei ddeall.



Roedd gennym ni lawer o gwynion am **wasanaethau cyhoeddus** heb wneud **addasiadau rhesymol**.



O dan y **Ddeddf Cydraddoldeb**, mae'n rhaid i bob **gwasanaeth cyhoeddus** wneud **addasiadau rhesymol**. Mae hyn er mwyn i bobl anabl gael mynediad i'w gwasanaethau.



Ein **Egwyddor 1** yw **ei wneud yn iawn**. Mae hyn yn golygu:

- Yn ôl y gyfraith.
- Parchu hawliau pobl dan sylw.



Mae gwneud **addasiadau rhesymol** yn bwysig er mwyn diogelu hawliau pobl anabl. Mae'n rhoi cyfle cyfartal i bobl gael mynediad at wasanaethau.



Heb yr addasiadau yma, efallai na fydd pobl anabl yn cael y gwasanaeth maen nhw ei angen. Mae hyn yn gallu effeithio ar eu bywydau yn fawr.

Enghraifft



Fe wnaeth Ms A gwyno am y gofal a gafodd ei chwaer, Ms B, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.



Mae gan Ms B anableddau dysgu a chyflyrau iechyd. Mae hi angen gofal 24 awr y dydd.

Wnaeth y Bwrdd Iechyd ddim:



- Rhoi'r gofal neu'r gefnogaeth gywir i'w hanghenion.



- Gwneud **addasiadau rhesymol** i wneud yn siŵr eu bod yn ei thrin yn deg.



Doedd y Bwrdd Iechyd ddim yn meddwl am anghenion Ms B fel person anabl. Roedd hyn yn achosi gofal gwael a gofid iddi hi a'i theulu.

Beth wnaethon ni:

Ar ôl ein hymchwiliad, cytunodd y Bwrdd Iechyd i:



- Adolygu eu cynlluniau gofal.



- Edrych ar gynlluniau gofal i wneud **addasiadau rhesymol**.



- Edrych a gwella sut maen nhw'n helpu pobl ag anableddau dysgu. Felly maen nhw'n cael y gofal a'r cymorth cywir pan fyddan nhw mewn poen.



- Rhoi hyfforddiant i'r staff.



- Gweithio gyda'r gwasanaethau cymdeithasol lleol. I wneud yn siŵr bod digon o staff ar gael i bobl gydag anghenion ychwanegol.

Anghenion cyfathrebu



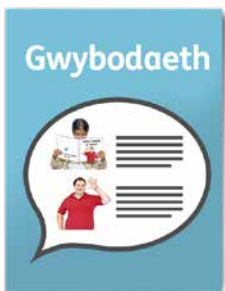
Cyfathrebu yw sut rydyn ni'n rhannu gwybodaeth. Mae'n golygu siarad ac ysgrifennu.



Mae cyfathrebu da yn bwysig er mwyn gwneud yn siŵr bod **gwasanaethau cyhoeddus** yn gweithio'n dda.



Weithiau, mae angen i **wasanaethau cyhoeddus** newid y ffordd maen nhw'n rhannu gwybodaeth i helpu pobl.



Mae angen gwybodaeth ar rai pobl mewn ffordd wahanol, fel Hawdd ei Ddeall, i'w helpu nhw i ddeall.



Fe wnaethon ni ddarganfod nad ydy rhai **gwasanaethau cyhoeddus** wedi meddwl digon am anghenion cyfathrebu pobl.



Pan dydy anghenion cyfathrebu ddim yn cael eu bodloni:

- Mae'n gallu effeithio ar ansawdd y gwasanaeth.
- Dydy pobl ddim yn cael y cymorth maen nhw ei angen.



Ein **Egwyddor 2** yw **canolbwyntio ar gwsmeriaid**. Mae hyn yn meddwl:

- Gwneud yn siŵr ei bod yn hawdd i bobl gael mynediad at wasanaethau.
- Ymateb i anghenion pobl mewn ffordd hyblyg.



Rydyn ni'n codi ymwybyddiaeth gyda **gwasanaethau cyhoeddus** am bwysigrwydd:

- meddwl am anghenion pobl
- ac ymateb yn y ffordd iawn.

Enghraifft



Fe wnaeth Ms I gwyno nad oedd hi'n hapus gyda'r ffordd y gwnaeth Cyngor Caerdydd ymateb i'w chwyn.

Roedd ganddi broblemau gyda:



- Pryfed yn ei heiddo o'r biniau y tu allan.



- Swyddogion tai.



- Y ffordd roedden nhw'n rhannu gwybodaeth oherwydd ei hanabledd.



Fe wnaethon ni ddarganfod nad oedd y Cyngor wedi datrys y broblem pryfed.



Doedd perthynas Ms I gyda swyddogion tai ddim yn dda.



Doedd hi ddim yn glir a oedd **addasiadau rhesymol** ar gyfer cyfathrebu.

Beth wnaethon ni:

Rydyn ni wedi gweithio gyda'r Cyngor i:



- Cadarnhau **addasiadau rhesymol** ar gyfer Ms I.



- Cael Swyddog Tai newydd iddi.



- Trefnu gosod sgriniau pryfed yn ei heiddo.

Polisiau ac arweiniad



Mae gan rai **gwasanaethau cyhoeddus** bolisiau sydd ddim yn dilyn cyfreithiau cydraddoldeb a hawliau dynol.



Ein **Egwyddor 3** yw bod yn **glir ac yn agored**. Mae hyn yn meddwl:

- Rhaid i'r wybodaeth fod yn glir, yn gywir ac yn gyflawn.
- Fe ddylai polisiau a gweithdrefnau gael eu diweddarau yn rheolaidd i ddilyn cyfreithiau **cydraddoldeb** a hawliau dynol.

Mae'n rhaid i'r **gwasanaethau cyhoeddus** wneud yn siŵr:



- Mae staff yn gwybod am wneud **addasiadau rhesymol** i helpu unigolion i gael mynediad at wasanaethau.



- Mae staff yn cael hyfforddiant fel eu bod yn teimlo'n hyderus ac yn cael cefnogaeth i wneud penderfyniadau.

Enghraifft



Fe wnaeth Ms J gwyno am Bron Afon Housing Ltd.



Roedd hi'n poeni nad oedd y **Panel Addasiadau** yn cytuno i ariannu newidiadau i'w chartref. Roedd hi eisiau gwneud newidiadau i'w chartref er mwyn i'w merch anabl barhau i fyw yno.



Roedd Ms J yn teimlo nad oedd y teulu wedi cael cyfle i esbonio'u problem yn uniongyrchol i'r Panel. Roedden nhw'n teimlo bod y Panel yn anwybyddu beth roedden nhw'n feddwl.



Roedd hi hefyd yn meddwl bod penderfyniad y Panel yn anwybyddu eu hawliau o dan y **Ddeddf Cydraddoldeb**.



Fe wnaethon ni weld fod y Panel wedi meddwl am farn y teulu wrth wneud penderfyniad.



Does dim rheol sy'n gadael i deuluoedd siarad yn uniongyrchol gyda'r Panel.



Fe wnaeth y Gymdeithas Dai ddilyn eu polisi a'u canllawiau wrth wneud penderfyniadau.



Fe wnaethon ni weld fod penderfyniad y Gymdeithas Dai yn deg ac yn unol â'r **Ddeddf Cydraddoldeb**.

Beth wnaethon ni:



Fe wnaethon ni nodi nad oedd canllawiau'r Gymdeithas Dai wedi cael eu diweddarau o 2009 ymlaen.



Mae angen iddyn nhw ddiweddarau'r canllawiau yma i gynnwys y deddfau diweddaraf, gan gynnwys y **Ddeddf Cydraddoldeb**.



Arfer da

Mae rhai gwasanaethau cyhoeddus yn gwneud gwaith da.

Enghraifft



Fe wnaeth Mrs K gwyno am y gofal a'r driniaeth roedd hi wedi ei gael gan ei chlinig meddygon teulu.



Dyweddodd nad oedd y clinig yn gwneud **addasiadau rhesymol** ar gyfer ei hanghenion. Mae gan Mrs K **anhwylder straen ôl-drawmatig cymhleth**.



Roedd hi wedi gofyn i'r clinig sawl gwaith anfon ei gwybodaeth dros e-bost. Dywedodd eu bod wedi dweud wrthi nad oedd hi'n gallu defnyddio e-bost i drefnu apwyntiadau.



Fe wnaethon ni ddarganfod bod y feddygfa wedi ymddiheuro am beidio ymateb i negeseuon e-bost Mrs K.

Dywedodd y feddygfa wrth Mrs K:



- Roedd hi'n gallu trefnu apwyntiadau rheolaidd ar-lein hyd at 4 wythnos ymlaen llaw.



- Roedd hi'n gallu gofyn am newidiadau i apwyntiadau dros e-bost.



- Roedd Mrs K hefyd yn gallu cysylltu â'r Practis dros e-bost am ymholiadau a phresgripsiynau cyffredinol.



- Ond roedd angen iddi ofyn am apwyntiadau brys dros y ffôn, oherwydd y system archebu ar gyfer yr apwyntiadau hynny.



Fe wnaethon ni ddarganfod fod y practis wedi gwneud **addasiadau rhesymol** lle roedd hynny'n bosibl. Roedden nhw wedi esbonio'n glir sut a phryd y dylai Mrs K ddefnyddio pob dull o gysylltu.



Mae'r enghraifft yma yn dangos sut roedd y feddygfa wedi gweithio yn dda i ateb anghenion Mrs K.

Beth ddylai ddigwydd nesaf



Rhaid i **wasanaethau cyhoeddus** ddilyn y **Ddeddf Cydraddoldeb a Hawliau Dynol**. Rhaid iddyn nhw wneud yn siŵr bod eu gwasanaethau'n deg ac yn **hygyrch** i bawb.

Rydyn ni eisiau i **wasanaethau cyhoeddus** rannu'r adroddiad yma gyda:



- Y Bwrdd neu'r Pwyllgor sy'n gyfrifol am ddyletswyddau cydraddoldeb sefydliad.



- Y person sy'n gyfrifol am **gydraddoldeb**, **amrywiaeth** a **chynhwysiant**.

Mae **amrywiaeth** yn meddwl ein bod ni i gyd yn wahanol. Er enghraifft, mae gan bobl wahanol gefndiroedd, galluoedd, credoau ac oedrannau.

Rydyn ni eisiau i wasanaethau cyhoeddus:



- Annog staff i ganolbwyntio ar **y person**. Mae hyn yn golygu canolbwyntio ar beth mae pob person ei eisiau a'i angen.



- Gofyn i'w staff feddwl ymlaen llaw am beth mae pobl angen.



- Gwneud yn siŵr bod staff yn cadw cofnod o pryd maen nhw'n gwneud **addasiadau rhesymol**.



- Edrych ar eu polisiau a'u diweddaru.



- Gwneud yn siŵr bod staff yn derbyn yr hyfforddiant cywir ac yn gwybod y polisiau. Fe ddylen nhw hefyd deimlo eu bod yn cael eu cefnogi wrth wneud penderfyniadau i ateb anghenion pobl.



- Gwneud yn siŵr bod staff yn gwybod pwy i gysylltu â nhw am gymorth a chynghor wrth ddelio â materion cydraddoldeb a hawliau dynol.

Geiriau Anodd

Addasiadau rhesymol

Addasiadau rhesymol yw newidiadau sydd yn cael eu gwneud fel bod pobl anabl yn gallu gwneud pethau fel pawb arall. Er enghraifft, rhoi rampiau mewn adeiladau ar gyfer defnyddwyr cadair olwyn. Neu rhoi gwybodaeth yn hawdd ei ddeall.

Amrywiaeth

Mae amrywiaeth yn golygu ein bod ni i gyd yn wahanol. Er enghraifft, mae gan bobl wahanol gefndiroedd, galluoedd, credoau ac oedrannau.

Annibyniaeth

Mae annibyniaeth yn golygu yr hawl i wneud eich dewisiadau eich hun.

Cydraddoldeb

Mae cydraddoldeb yn golygu trin pobl yn deg a gwneud yn siŵr eu bod yn cael yr un cyfleoedd mewn bywyd.

Cynhwysiant

Mae cynhwysiant yn golygu bod pawb yn gallu cymryd rhan, ac mae gan bawb gyfle teg.

Gwahaniaethu

Gwahaniaethu yw pan fyddwch chi'n cael eich trin yn wael neu'n annheg. Oherwydd pethau fel eich rhyw, hil, crefydd, anabledd neu hunaniaeth rywiol.

Gwasanaethau cyhoeddus

Gwasanaethau cyhoeddus yw gwasanaethau mae'r Llywodraeth yn talu amdany'n nhw. Er enghraifft, cynghorau lleol, a'r GIG.

Hygyrchedd

Mae hygyrchedd yn golygu gwneud yn siŵr bod pawb yn gallu defnyddio rhywbeth, beth bynnag yw eu hanghenion.

Urddas

Mae urddas yn golygu trin pobl â pharch a charedigrwydd.