Ymateb i ymgynghoriad

Teitl yr ymgynghoriad : Adolygiad ôl-ddeddfwriaethol o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019

Enw'r sefydliad: Senedd Cymru: y Pwyllgor Cyllid

Cyflwynwyd: 28 Mawrth 2025

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, mae gennym dair prif rôl:

- Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.
- Rydym yn ystyried cwynion bod cynghorwyr yn torri'r Cod Ymddygiad.
- Rydym yn ysgogi gwelliant systemig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Rydym yn annibynnol, yn ddiduedd, yn deg ac yn agored i bawb y mae arnynt ein hangen. Mae ein gwasanaeth yn rhad ac am ddim.

Rhagair

Diolch am y cyfle i ymateb i'r ymchwiliad hwn.

Roedd Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn ddarn pwysig o ddeddfwriaeth, a gynlluniwyd i gryfhau a diogelu ein swyddfa at y dyfodol gyda chyfres o bwerau newydd—pwerau nad oedd mo'u tebyg gan unrhyw ombwdsmon arall yng ngwledydd Prydain ar y pryd. Bwriad y diwygio oedd gwneud ein swyddfa'n fwy rhagweithiol o ran nodi ac ymchwilio i broblemau mewn gwasanaethau cyhoeddus, yn fwy effeithiol o ran siapio'r ffordd yr ymdrinnir â chwynion ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru ac yn fwy hygyrch i'r rhai a allai fod yn ei chael yn anodd cael clust i'w llais.

Gyda'r pwerau newydd hyn, daeth cyfrifoldeb mawr. Er bod y Senedd (y Cynulliad Cenedlaethol ar y pryd) yn cefnogi'r cynigion diwygio, roedd yn eglur bod rhaid i'r pwerau newydd ychwanegu gwerth i bobl Cymru a'r gwasanaethau cyhoeddus y maent yn dibynnu arnynt. Cafodd y gofyniad am adolygiad pum mlynedd ei ymgorffori yn y ddeddfwriaeth ac, o'r cychwyn cyntaf, roeddem yn cydnabod pwysigrwydd dangos effaith y diwygio.

Ar adeg lansio Deddf 2019, allai neb fod wedi rhagweld pandemig COVID-19 a'i oblygiadau sylweddol i wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru a'r tu hwnt. Yn anochel, cafodd ein gallu i ddefnyddio'r pwerau newydd ei lywio gan yr heriau hyn. Roedd hynny'n cynnwys y penderfyniad anodd i ohirio ein hymchwiliad 'ar ein liwt ein hunain' cyntaf a'r gwaith o gyflwyno ein polisi cwynion enghreifftiol. Cawsom hefyd broblemau o ran gwreiddio'n gwasanaeth newydd i dderbyn cwynion heblaw yn ysgrifenedig. Ac eto, er gwaetha'r amgylchiadau digynsail hyn, rydym yn hyderus ein bod wedi gwireddu addewid Deddf 2019.

Gwyddom nad oes un sefydliad unigol yn gyfrifol am sicrhau cyfiawnder a gwella gwasanaethau i bobl Cymru. Nid yw nodi, meintioli a phriodoli effaith byth yn broses syml, a daw llawer o ffactorau ynghyd i ysgogi newid. Gwyddom hefyd fod lle bob amser i wella'r ffordd rydym yn gweithio, ac rydym yn agored ynghylch ffyrdd y gallai ein pwerau newydd gael mwy o effaith.

Serch hynny, credwn fod y papur hwn yn darparu tystiolaeth gyfoethog o'r ffordd mae ein pwerau rhagweithiol wedi bod o fudd i ddefnyddwyr gwasanaethau, y cyhoedd yng Nghymru a darparwyr gwasanaethau fel ei gilydd. Mae Deddf 2019 wedi cryfhau ein gallu i ddiogelu a hyrwyddo tegwch mewn gwasanaethau cyhoeddus. Gyda chefnogaeth y pwerau rhagweithiol a roddwyd i ni, mae ein swyddfa yn parhau i fod ar flaen y gad o ran arfer gorau ymhlith ombwdsmyn yng ngwledydd Prydain ac yn rhyngwladol.

Mae hon yn ddeddfwriaeth y gall Cymru fod yn falch ohoni.

Crynodeb

Ers 2019, rydym wedi defnyddio ein pwerau rhagweithiol yn eang i sicrhau gwelliannau i bobl Cymru ac i ddileu rhwystrau i grwpiau difreintiedig ac agored i niwed. Mae ein defnydd o'r pwerau hyn yn cyd-fynd â'r cynnydd yn hyder y cyhoedd yn ein swyddfa.

Hyd yn hyn, rydym wedi helpu dros 700 o bobl i gwyno wrthym mewn ffyrdd heblaw yn ysgrifenedig, gan gynnwys defnyddio Iaith Arwyddion Prydain. Mae tystiolaeth bod y gwasanaeth hwn yn cael ei ddefnyddio'n gyffredin gan bobl anabl, er ei fod hefyd yn dileu rhwystrau i grwpiau eraill.

Rydym wedi cau 10 ymchwiliad estynedig. Mae tystiolaeth gan achwynwyr yn amlygu effaith ddynol y pŵer hwn, gan ein bod yn gallu dod ag anghyfiawnder i'r amlwg heb ofyn i bobl agored i niwed fynd drwy brosesau cwyno hirfaith fwy nag unwaith.

Rydym wedi cynnal dau ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain. Edrychodd y ddau ymchwiliad i mewn i broblemau sy'n effeithio ar grwpiau agored i niwed a difreintiedig: pobl ddigartref a gofalwyr di-dâl. Arweiniodd ein hymchwiliad cyntaf at rai gwelliannau i wasanaethau, er bod angen cymryd camau pellach o hyd. Roedd tystiolaeth gan sefydliadau trydydd sector yn cyfeirio at werthfawrogiad o'r ymchwiliadau hyn a chefnogaeth gyffredinol i'n hargymhellion. Roedd tystiolaeth gan sefydliadau o fewn ein hawdurdodaeth

yn dangos bod ein hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain, ar y cyfan, yn cael eu gweld fel pŵer priodol ac adeiladol, yn enwedig mewn meysydd lle nad oedd goruchwyliaeth reoleiddiol, drwy ddarparu llygad allanol ar faterion budd y cyhoedd.

Nid ydym eto wedi gorfod defnyddio'r pŵer i ymchwilio i ofal iechyd preifat, gan nad ydym wedi cael cwynion oedd yn bodloni'r gofynion a amlinellir yn y Ddeddf ac yn cyrraedd ein trothwy ar gyfer ymchwilio. Fodd bynnag, credwn yn gryf fod y rhesymeg i'r Ombwdsmon gadw'r pŵer hwn mor gryf ag erioed.

Hyd yn hyn, mae 54 o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ledled Cymru yn gweithredu ein polisi cwynion enghreifftiol. Rydym yn cyhoeddi data'n rheolaidd ar sut mae cynghorau lleol a Byrddau Iechyd yn ymdrin â chwynion. Rydym wedi darparu mwy na 550 o sesiynau hyfforddi i dros 10,000 o bobl. Mae mwyafrif y sefydliadau o dan ein safonau cwynion yn cytuno bod ein hyfforddiant a'n gwaith monitro data wedi cael effaith gadarnhaol ar eu prosesau. Mae tystiolaeth hefyd bod cyfran uwch o'r cyhoedd yng Nghymru, ers 2020, yn gweld y prosesau cwyno yn haws ac yn hapusach â'r ffordd y mae eu cwynion wedi'u datrys.

Yn ein barn ni, mae ein defnydd o'r pwerau hyn wedi bodloni amcanion polisi Deddf 2019 ac wedi sicrhau gwerth am arian i'r cyhoedd yng Nghymru.

Fodd bynnag, mae ffyrdd y gellid gwella effaith ein pwerau rhagweithiol a chryfhau ein gallu ehangach i sicrhau cyfiawnder.

Fel swyddfa, gallwn:

- wella ymwybyddiaeth o'n pŵer i dderbyn cwynion heblaw yn ysgrifenedig
- cryfhau ymgysylltiad y trydydd sector â'n gwaith ymchwilio ar ein liwt ein hunain.

Fodd bynnag, dim ond y Senedd a allai sicrhau gwelliannau pellach. Mae'r rhain yn cynnwys:

- cael gwared ar y gwaharddiad statudol sy'n ein hatal rhag ystyried cwyn pan allai'r llysoedd ei hystyried
- dod â chwynion am benderfyniadau ysgolion a chyrff llywodraethu yng Nghymru i mewn i'n hawdurdodaeth
- symleiddio'r broses sydd ei hangen i lansio ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain
- ein galluogi i gyhoeddi argymhellion statudol ar draws sector, yn dilyn ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain.

Terminoleg

Drwy gydol y papur hwn, byddwn yn cyfeirio at Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 fel 'Deddf 2019'. Byddwn hefyd yn defnyddio'r term 'pwerau rhagweithiol'. Dyma sut rydym yn cyfeirio at y pwerau newydd a roddwyd i ni gan y Senedd o dan Ddeddf 2019 – y pŵer:

- i dderbyn cwynion heblaw yn ysgrifenedig
- i gynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain – fel y gallwn ymchwilio hyd yn oed pan nad ydym wedi cael cwyn
- i weithredu fel Awdurdod Safonau Cwynion Cymru – gan weithio gyda darparwyr gwasanaethau cyhoeddus i wella'r ffordd y maent yn ymdrin â chwynion
- i ystyried, mewn amgylchiadau cyfyngedig, ofal iechyd preifat, pan na ellir ymchwilio'n gyfan gwbl neu ymchwilio'n effeithiol i gamweinyddu honedig neu fethiannau yng ngofal y GIG heb ymchwilio i unrhyw ddarpariaeth gofal iechyd preifat hefyd.

Data ac ymchwil sy'n sail i'r papur hwn

Drwy gydol y papur hwn, byddwn yn cyfeirio at y data a'r ymchwil a ganlyn:

Ein data gwaith achos a chydraddoldeb

Mae'r holl ddata gwaith achos a chydraddoldeb y cyfeiriwn ato yn gywir ar 4 Mawrth 2025.

Data safonau cwynion

Mae'r papur yn cyfeirio at ddata safonau cwynion rhwng 2021/22 a mis Medi 2024.

Data ar ein perfformiad ariannol

Adroddir ar yr holl wybodaeth am gostau uniongyrchol hyd at 31 Mawrth 2024 (i adlewyrchu a chyfateb i'r cyfnod pum mlynedd o amcangyfrifon ariannol a amlinellir yn yr Asesiad Effaith Rheoleiddiol).

Arolwg Omnibws Cymru

Arolwg cenedlaethol a gynhelir yn flynyddol gan gwmni Beaufort Research yw Arolwg Omnibws Cymru. Cynlluniwyd y sampl i fod yn gynrychioliadol o'r boblogaeth oedolion 16 oed a throsodd sy'n byw yng Nghymru. Rydym yn comisiynu segment yn yr arolwg hwn yn rheolaidd i gasglu gwybodaeth am brofiadau cyffredinol o gwyno yn y sector cyhoeddus, ac ymwybyddiaeth a chanfyddiadau o'n swyddfa.

Adroddiad annibynnol ar farn Sefydliadau Trydydd Sector yng Nghymru ar ymchwiliadau ar ei liwt ei hun gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-2025

Cynhaliwyd y prosiect annibynnol hwn gan Ruth Marks CBE (cyn Brif Weithredwr Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru a chyn Gomisiynydd Pobl

Hŷn Cymru) rhwng mis Chwefror a mis Mawrth 2025. Atodwn yr adroddiad ar yr ymchwil honno fel Atodiad A i'r papur hwn.

Arolwg ffôn o swyddogion cwynion cynghorau lleol, Byrddau Iechyd a Chymdeithasau Tai

Comisiynwyd yr arolwg hwn gennym i gasglu barn swyddogion ar sail eu profiad o'r cyswllt diweddaraf gyda ni a chanfyddiadau cyffredinol o ansawdd ein gwaith. Cynhaliwyd yr arolwg ym mis Chwefror a mis Mawrth 2025.

Ymchwil Rhanddeiliaid

Bu inni gomisiynu wyth cyfweliad personol manwl gyda chynrychiolwyr cynghorau lleol, Byrddau Iechyd a Chymdeithasau Tai. Roedd yr holl randdeiliaid a gymerodd ran yn Brif Weithredwyr neu'n rhan o'r uwch dîm arwain yn y sefydliad. Parhaodd y cyfweliadau manwl am tua hanner awr ac fe'u cynhaliwyd ar-lein dros Microsoft Teams rhwng 24 Chwefror a 20 Mawrth 2025. Atodwn yr adroddiad ar yr ymchwil honno fel Atodiad B i'r papur hwn.

1. Effeithiolrwydd ein pwerau a hyder y cyhoedd yn ein swyddfa

Gweithrediad ac effeithiolrwydd Deddf 2019 hyd yma ac a yw wedi gwella rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon) a chynyddu hyder y cyhoedd ynddo.

Ein gwaith cyffredinol

Mae'r adolygiad yn ystyried gweithrediad ac effeithiolrwydd Deddf 2019 hyd yma. Er ei fod yn edrych yn bennaf ar sut rydym wedi defnyddio'r 'pwerau rhagweithiol', yn gyntaf mae'n bwysig sôn ychydig am ein gwasanaeth cwynion. Dyma yw craidd ein gwaith o hyd, sef 'bara menyn' ein gwasanaeth,

a’r prif lwybr yr ydym yn ei ddefnyddio i helpu achwynwyr ac i gefnogi gwasanaethau cyhoeddus i wella.

Ers mis Ebrill 2019, rydym wedi ymdrin â thros 15,000 o gwynion am wasanaethau cyhoeddus. Rydym wedi sicrhau cyfiawnder i ychydig dros 2,900 o bobl, naill ai drwy ddatrys eu cwyn yn gynnar neu drwy gadarnhau bod sail i’w cwyn ar ôl ymchwiliad.

Bu inni gyhoeddi dros 7,600 o argymhellion i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus. Yn gyson, mae rhwng 20% a 30% o’r argymhellion hyn yn ymwneud â gwelliannau tymor hwy – er enghraifft, drwy hyfforddiant neu adborth i staff, adolygiadau o arferion presennol, neu argymell y dylai gweithdrefn newid. Rydym hefyd wedi cyhoeddi 38 o adroddiadau budd y cyhoedd a phum adroddiad thematig, gan amlygu gwersi ar gyfer gwelliant systemig ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru.

Rhwng 2019/20 a 2023/24, mae ein llwyth achosion wedi cynyddu 37%. Ni fu erioed fwy o angen am wasanaeth yr ombwdsmon ac ni fu erioed mor bwysig ein bod yn gwneud popeth o fewn ein gallu i gefnogi gwelliant systemig mewn gwasanaethau cyhoeddus.

Mae ein hadroddiadau blynyddol, sy'n cynnwys manylion llawn am ein perfformiad, [ar gael ar ein gwefan](#).

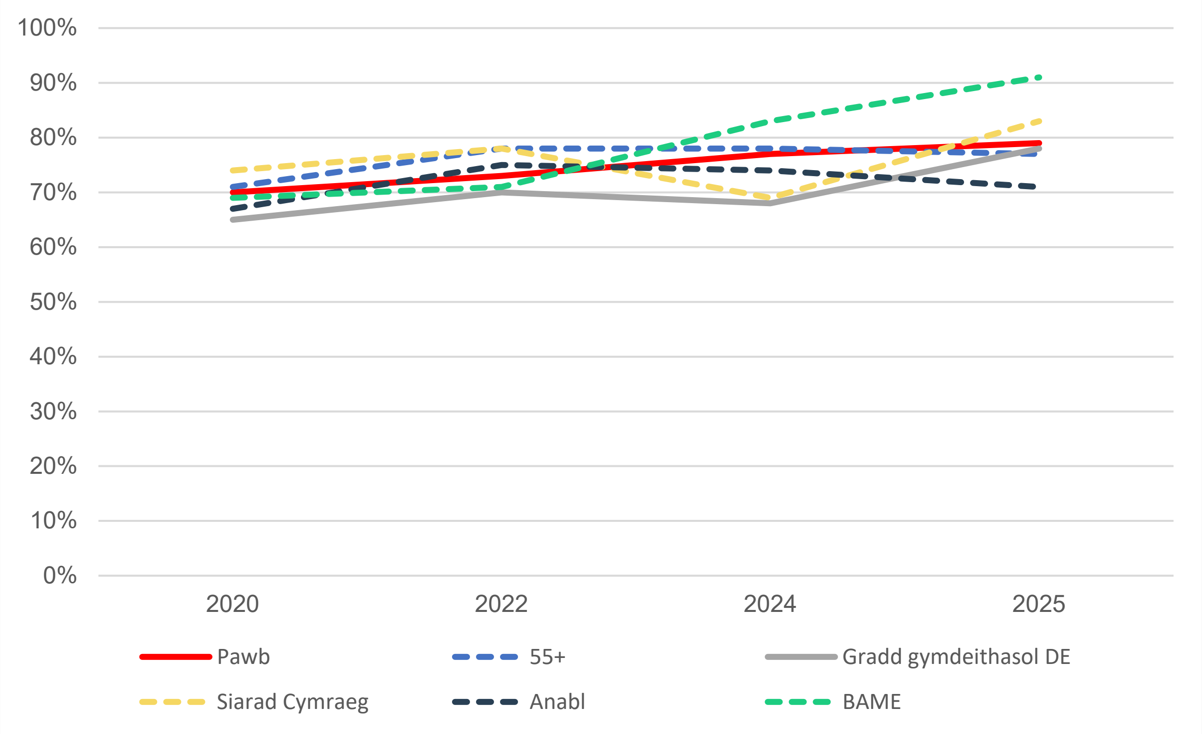
Canfyddiadau o'n huniondeb a'n heffaith

Er ein bod, yn ddiweddarach yn y papur hwn, yn trafod yn fanwl sut rydym wedi defnyddio pob un o'n pwerau rhagweithiol, rydym am ganolbwyntio'n gyntaf ar y canfyddiadau cyffredinol o'n huniondeb a'n heffaith.

Rydym yn gwirio lefel ymwybyddiaeth o'n swyddfa a hyder yn ein gwasanaeth yn rheolaidd. Yn 2012, dim ond 35% o’r bobl a holwyd a oedd yn adnabod ein henw pan ofynnwyd iddynt. Yn 2025, roedd ymwybyddiaeth genedlaethol y swyddfa yn 48%.

Mae'r un ymchwil wedi awgrymu bod hyder yn ein swyddfa yn dal i fod yn uchel. Yn 2025, dywedodd 79% o ymatebwyr fod ganddynt hyder ynom – y gyfran uchaf ar gofnod a naw pwynt canran yn uwch na'r ganran yn 2020. Yn gadarnhaol, roedd yr asesiad hwn yn uwch na'r cyfartaledd ar gyfer bron pob grŵp o achwynwyr a allai fod yn agored i niwed:

Ffigur 1: Cyfran y bobl yng Nghymru a ddywedodd fod ganddynt hyder yn ein gwaith



Mae hefyd yn bwysig gwybod sut mae darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn asesu ein heffaith. O'r swyddogion cwynion a ymatebodd i'n harolwg eleni:

- dywedodd 90% ein bod yn ddiduedd (a wnaeth neb anghytuno)
- dywedodd 83% fod ein canfyddiadau yn dylanwadu'n gadarnhaol ar eu sefydliad
- dywedodd 90% fod ein canfyddiadau yn cyfrannu at wella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Yn ogystal, nododd uwch ymatebwyr i'n hymchwil rhanddeiliaid, yn gyffredinol, lefel uchel o ymddiriedaeth yn ein penderfyniadau a'n hargymhellion, er y nodwyd bod gweithredu ein hargymhellion yn brydlon yn un o'r prif heriau.

“Fel sefydliad rydyn ni’n cymryd dysgu o ddifri. Felly byddwn yn ymgorffori gwaith dysgu gan yr Ombwdsmon yn ein prosesau dysgu arferol… Mae’n siŵr mai’r dysgu a’r gwelliant yw’r rhan bwysicaf. Mae’n gallu bod yn ddefnyddiol iawn achos mae bron fel trydydd llygad, yndydi? Mae’r Ombwdsmon yn dda iawn am weld pethau drwy lygad yr achwynydd ac weithiau mae’n eich helpu i feddwl ychydig yn wahanol am y gwaith dysgu a’r argymhellion.” (cynrychiolydd Bwrdd Iechyd)

“Dw i’n credu ei bod yn deg dweud ei fod yn dal i gario tipyn o bwysau. Dydych chi ddim am i'r Ombwdsmon ddod i’r casgliad eich bod wedi methu. Dw i’n credu bod mwy o bwysau ganddo o gymharu falle gyda’r arolygiaeth neu asiantaeth arall.” (cynrychiolydd cyngor lleol)

Mae ein pwerau rhagweithiol yn darparu mecanweithiau ychwanegol y gallwn eu defnyddio i amlygu pan fydd pethau wedi mynd o chwith gyda gwasanaethau cyhoeddus ac i ysgogi gwelliant. Rydym o’r farn bod ein defnydd o’r pwerau ers i’r Ddeddf ddod i rym, fel sydd i’w weld yn nhystiolaeth y papur hwn, yn dangos sut mae’r pwerau rhagweithiol wedi gwella ein rôl ac wedi cyfrannu at gynyddu lefelau hyder y cyhoedd yng ngwaith y swyddfa.

Meysydd i'w gwella

Y Bar Statudol – Rhwymedi Cyfreithiol Amgen

Wrth wneud yr achos i ddechrau dros newid ein deddfwriaeth yn ôl yn 2015, bu inni amlygu’r ffaith bod Comisiwn y Gyfraith wedi adolygu’r ddeddfwriaeth sy’n llywodraethu ombwdsmyn gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru a Lloegr, mewn adroddiad ym mis Gorffennaf 2011. Un o’r argymhellion a wnaed ganddo oedd dileu’r gwaharddiad statudol sy’n ein hatal rhag ystyried cwyn pan allai’r achos gael ei ystyried gan y llysoedd. Mae gennym ddisgresiwn i roi’r cyfyngiad hwn o’r neilltu mewn rhai amgylchiadau, fesul achos, o dan adran 13(2) o’r Ddeddf. Fodd bynnag, argymhellodd Comisiwn y Gyfraith y dylid rhoi’r gwaharddiad hwn o’r neilltu yn gyfan gwbl, fel y gallai achwynwyr ddewis pa un

yw'r llwybr mwyaf priodol iddyn nhw ac fel bod gan ombwdsmyn ddisgresiwn cyffredinol eang i dderbyn cwynion.

Mae bodolaeth y gwaharddiad statudol yn y Ddeddf yn golygu, hyd yn oed pan fyddwn yn penderfynu bod teilyngdod i gŵyn a'i bod yn bodloni ein trothwy ar gyfer ymchwilio, bod rhaid i ni wrthod derbyn achos i ymchwilio iddo os yw'n ymddangos bod rhwymedi cyfreithiol ar gael, neu wedi bod ar gael, i'r achwynydd. Credwn y byddai cael gwared ar y rhwystr hwn, yn unol ag argymhelliad Comisiwn y Gyfraith, yn cryfhau hyder y cyhoedd yn ein swyddfa ymhellach ac yn arwain at fwy o fynediad at gyfiawnder i ddinasyddion Cymru.

Addysg – cwynion ysgol

Rôl gyfyngedig iawn sydd gennym mewn perthynas â chwynion am faterion addysg. Mae ein cylch gwaith wedi'i gyfyngu'n bennaf i benderfyniadau apêl derbyn a gwahardd o'r ysgol.

Er bod Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol yn ystyried cwynion am addysg bellach ac addysg uwch yng Nghymru, nid oes mynediad cyfatebol i gorff ymdrin â chwynion annibynnol a diduedd mewn perthynas â chwynion am ysgolion a phenderfyniadau cyrff llywodraethu yng Nghymru. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban yn ystyried cwynion am ysgolion.

O'r holl wasanaethau cyhoeddus datganoledig yng Nghymru, dim ond ysgolion sydd y tu allan i'n cylch gorchwyl ni (neu gorff annibynnol arall sy'n ymdrin â chwynion). Yn ein barn ni, mae hyn yn cynrychioli bwlch sylweddol yn y ffordd y gall rhieni a disgyblion gael mynediad at gyfiawnder gweinyddol yng Nghymru, y tu hwnt i weithdrefnau lleol ar gyfer ymdrin â chwynion. Yn ogystal, ar hyn o bryd ni allwn hyrwyddo gwell arferion o ran ymdrin â chwynion ym mhrosesau cwyno ysgolion gan ddefnyddio ein pwerau safonau cwynion.

2. Cwynion heblaw yn ysgrifenedig

Y ffordd y caiff y broses o dderbyn cwynion llafar gan yr Ombwdsmon ei chymhwyso'n ymarferol ac a yw gallu'r Ombwdsmon i nodi gofynion ar gyfer gwneud cwyn mewn canllawiau wedi gwella cyfiawnder cymdeithasol a chyfle cyfartal i ddinasyddion Cymru.

Cefndir

Cyn Deddf 2019, dim ond cwynion ysgrifenedig y gallem eu derbyn. Er bod gennym ddisgresiwn i dderbyn cwyn ar ffurf arall os oedd hynny'n briodol, roedd rhaid i ni ystyried hyn fesul achos. Fodd bynnag, wrth gyflwyno ein hachos dros ddiwygio, bu inni nodi y gall y gofyniad hwn greu rhwystrau i lawer o grwpiau a allai ei chael yn anodd darllen neu ysgrifennu yn Gymraeg neu yn Saesneg. Yn 2015, bu inni amlygu'r ffaith nad oedd 13% o oedolion Cymru wedi cyrraedd Lefel 1 mewn sgiliau llythrennedd sylfaenol, oedd yn golygu y gallai o leiaf 1 o bob 8 oedolyn gael trafferth gyda phrosesau cwyno ysgrifenedig.

Sut rydym wedi defnyddio'r pŵer hwn hyd yma

Rydym wedi creu canllawiau ar sut i gyflwyno cwynion i ni am ddarparwyr gwasanaethau. Mae'r canllawiau hyn yn egluro ei bod yn bosibl gwneud cwyn wrthym dros y ffôn. Gweler y canllawiau yma. Yn ogystal, mae gennym hefyd daflen ffeithiau fanylach sy'n esbonio ein proses ar gyfer cymryd y cwynion hyn. Gweler y daflen ffeithiau yma.

Rydym yn tueddu i gymryd cwynion heblaw yn ysgrifenedig yn ystod apwyntiad penodedig. Mae hyn yn rhoi digon o amser (30-60 munud) i'r galwr a'n staff drafod materion a chofnodi'r holl wybodaeth angenrheidiol. Rydym hefyd yn gwneud hyn er mwyn sicrhau bod ein prif linell ffôn yn aros ar agor i'r cyhoedd.

Fodd bynnag, gallwn hefyd gymryd cwyn nad yw'n ysgrifenedig "yn y fan a'r lle", dim ond i ni wneud yn siŵr ein bod yn gallu edrych i mewn i'r sefydliad y cwynir

amdano a bod y gŵyn yn cyd-fynd â gofynion y Ddeddf. Rydym yn tueddu i gymryd cwyn “yn y fan a’r lle” os yw’r galwr mewn trallod neu os yw’r mater a’r amgylchiadau’n ymddangos yn rhai lle mae brys neilltuol.

I ddechrau, roedd nifer y bobl oedd yn defnyddio'r gwasanaeth hwn yn isel. Yn 2020/21, 63 o gwynion llafar a gymerwyd gennym, yn erbyn targed o 120. Ffactor arwyddocaol oedd ein bod, am bron i hanner y flwyddyn honno, yn ystod cyfnod cynnar Pandemig COVID-19, yn methu â chofnodi cwynion llafar yn y ffordd arferol, gan fod rhaid i’n staff weithio gartref heb fynediad at y teleffoni priodol. Roedd modd i ni gymryd nifer fach o gwynion llafar, pan allai staff fynd i’r swyddfa i wneud hynny, yn ystod haf 2020.

Yna aethom ati i gaffael, gosod a ffurfweddu meddalwedd a chaledwedd teleffoni newydd i alluogi staff i gymryd cwynion llafar o'u cartrefi, a dechreuwyd gweld cynnydd yn nifer y bobl oedd yn cyflwyno cwynion i ni heblaw yn ysgrifenedig. Hyd yma, rydym wedi helpu dros 700 o bobl i gwyno fel hyn.

Ffigur 2: Cwynion heblaw yn ysgrifenedig mewn niferoedd

2019/20	**2020/21**	**2021/22**	**2022/23**	**2023/24**	**2024/25 hyd yma**
46	63	221	160	103	139

Ein heffaith

Bu inni ofyn am y pŵer hwn i wneud yn siŵr nad yw pobl yn wynebu unrhyw rwystrau wrth ddefnyddio’n gwasanaeth. Mae'r pŵer wedi cyfrannu at hygyrchedd eang ein gwasanaeth ac mae'n adlewyrchu disgwyliadau'r cyhoedd.

Mae dadansoddiad o'n gwaith achos yn dangos yn glir bod y gwasanaeth hwn yn cefnogi pobl anabl. Rhwng mis Ebrill 2019 a mis Mawrth 2025, dywedodd

39% o'r bobl a gwynodd wrthon ni am wasanaethau cyhoeddus[1] fod ganddynt broblem iechyd neu anabledd oedd yn effeithio ar eu bywyd bob dydd. Fodd bynnag, ymhlith y bobl a gyflwynodd gwynion heblaw yn ysgrifenedig, roedd y gyfran hon yn codi i 53%.

Isod, rydym yn cynnwys ambell enghraifft o gwynion a gyflwynwyd i ni heblaw yn ysgrifenedig, gan ddangos yr ystod eang o bynciau ac o anghenion personol yr achwynwyr.

Cyfeirnod y gŵyn 202302069

Dywedodd person oedd yn cael anhawster gyda geiriau ysgrifenedig ac oedd angen gwybodaeth mewn print bras wrthym nad oedd cyngor lleol yn bodloni ei anghenion a'i fod yn cyfyngu ar ei gysylltiad â'i swyddfeydd. Daethom i'r casgliad, er ei bod yn bosibl bod y cyngor yn rhesymol i gyfyngu ar y cysylltiad, y dylai fod wedi cyfathrebu â'r achwynydd gan ddefnyddio print bras. Cytunodd y cyngor y byddai'n ymddiheuro wrth yr achwynydd ac yn sicrhau bod pob adran yn ysgrifennu ato mewn print bras yn y dyfodol.

Cyfeirnod y gŵyn 202100256

Cawsom gŵyn dros y ffôn, gan alwr oedd yn methu darllen nac ysgrifennu, am faterion cymhleth ym maes tai a gwasanaethau cymdeithasol. Ar ôl edrych ar yr holl dystiolaeth, daethom i'r penderfyniad na allem fwrw ymlaen â'r gŵyn – roedd rhai o'r materion yn ymwneud â phethau oedd wedi digwydd dros ddeng mlynedd ynghynt ac roedd eraill wedi bod drwy broses ffurfiol yn y llys. Fodd bynnag, roedd modd i ni helpu'r galwr i ddod o hyd i eiriolwr i'w gynorthwyo yn y dyfodol mewn unrhyw ymwneud â ni a'r sefydliadau roedd wedi cwyno amdanynt.

Cyfeirnodau'r gŵyn 202105382 a 202303340

Cwynodd Ms A am ffrâm ddannedd oedd ddim yn ffitio'n iawn oedd yn achosi cur pen difrifol iddi. Cymerwyd ei chwyn drwy arwyddwr BSL a thrwy recordiad fideo. Gan fod Ms A wedi defnyddio deintydd preifat ac na ddarparwyd ei

[1] A rannodd eu gwybodaeth cydraddoldeb gyda ni.

thriniaeth gan y GIG o gwbl, yn gyfreithiol nid oedd modd i ni ymchwilio ymhellach i'w chwyn. Eglurwyd ein penderfyniad iddi mewn cyfarfod Zoom (yn ogystal ag anfon llythyr penderfyniad ysgrifenedig) a rhoesom gyngor iddi ar sut i fynd â'i chwyn ymlaen gyda'r ymarferydd preifat. Cawsom gŵyn arall gan yr un person, ddeunaw mis yn ddiweddarach, am fater yn ymwneud â'i landlord cymdeithasol. Mae hyn yn dangos hyder yn ein swyddfa a hygyrchedd ein gwasanaeth.

Fodd bynnag, mae'r pŵer i dderbyn cwynion heblaw yn ysgrifenedig hefyd yn gwella pa mor hygyrch ydyn ni i grwpiau eraill.

Cyfeirnod y gŵyn 202405062

Bu inni gymryd cwyn ar lafar gan alwr anabl nad oedd Cymraeg na Saesneg yn iaith gyntaf iddynt. Roedd y gŵyn yn ymwneud â phroblemau atgyweirio yn eu cartref: nid oedd y gawod yn gweithio'n iawn, roedd problemau tamprwydd, dŵr yn dod i mewn a ffan tynnu lleithder ddiffygiol yn yr ystafell ymolchi, yn ogystal â thapiau wedi torri. Roedd y galwr wedi codi'r pryderon hyn dro ar ôl tro gyda'r landlord sector cyhoeddus ond yn ofer. Bu inni siarad â'r achwynydd dros y ffôn drwy aelod o'r teulu oedd yn gweithredu fel "cyfieithydd ar y pryd". Llwyddwyd i ddatrys y gŵyn wrth inni gytuno â'r landlord y byddai'n gwneud y gwaith o fewn amserlen glir. Doedd y canlyniad hwn ddim ond yn bosibl oherwydd bod yr achwynydd yn gallu siarad â ni dros y ffôn, gan na fyddent wedi gallu mynd drwy broses gwyno ysgrifenedig.

Mae tystiolaeth rhai o'r bobl rydym wedi'u helpu yn dangos yn glir effaith ddynol y gwasanaeth hwn:

> *"Help mawr. Mae dyslecsia gen i a fyddwn i ddim wedi gallu cyflwyno cwyn fel arall."*
>
> *"Roedd yn ddefnyddiol iawn ... dydw i ddim yn dda iawn am lenwi ffurflenni felly allwn i ddim gwerthfawrogi hyn fwy."*
>
> *"Roedd y ddynes ar y ffôn yn gydymdeimladol iawn ac mi aeth hi'r ail filltir i wneud yn siŵr bod fy nghwyn i wedi'i hysgrifennu'n gywir."*

Meysydd i'w gwella

Rydym am wneud yn siŵr bod pawb a allai fod angen defnyddio'r gwasanaeth hwn yn gwybod amdano. Mae ymchwil yr ydym yn ei chomisiynu i ymwybyddiaeth yn genedlaethol yn dangos yn gyson bod tua thri chwarter yr ymatebwyr yn gwybod y gallwn dderbyn cwynion heblaw yn ysgrifenedig. Roedd ychydig dros hanner yn gwybod y gallwn dderbyn cwyn drwy Iaith Arwyddion Prydain (BSL).

Ffigur 3: Cyfran y bobl yng Nghymru oedd yn gwybod y gallent wneud cwyn wrthym heblaw yn ysgrifenedig

Grŵp ymatebwyr arolwg	2020	2022	2024	2025
Yn gwybod y gallent wneud cwyn wrthym ar lafar	77%	80%	75%	76%
Yn gwybod y gallent wneud cwyn wrthym mewn BSL	45%	54%	52%	55%

Mae hyn yn dangos bod lefel yr ymwybyddiaeth o'r opsiwn hwn er mwyn gwneud cwyn yn gyffredinol dda, ond y gellid ei gwella o hyd. Felly, rydym yn achub ar gyfleoedd i godi ymwybyddiaeth o’r pŵer hwn drwy ein gwaith allgymorth a’n sianeli cyfathrebu. Fodd bynnag, wrth wneud hynny, rydym bob amser yn ymwybodol o’n capasiti fel swyddfa, o ystyried y cynnydd o 37% yn ein llwyth achosion ers 2019.

3. Ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain

Sut mae'r Ombwdsmon wedi arfer y pŵer i gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun ac a yw'r pŵer hwn wedi darparu mecanwaith i amddiffyn y rhai sydd fwyaf agored i niwed mewn cymdeithas.

Cefndir

Roedd rhoi'r pŵer i'r Ombwdsmon gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun yn ddatblygiad newydd yng Nghymru. Fodd bynnag, roedd y pwerau hyn yn cael eu defnyddio'n eang ac yn llwyddiannus gan ombwdsmyn ledled y byd, er enghraifft, gan yr Ombwdsmon Ewropeaidd ac Ombwdsmon Ontario. Gan ddefnyddio'r pŵer i gynnal ymchwiliad ar eu liwt eu hunain, roedd yr ombwdsmyn hyn yn llwyddo i ymateb i broblemau cyfredol ac i gael effaith sylweddol ar y gwasanaethau a ddarperid.

Gyda Deddf 2019, ni yw'r ail swyddfa ombwdsmon yng ngwledydd Prydain i gael y pŵer hwn (mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon wedi bod â'r pŵer hwn ers 2016).

Bu inni alw am y pŵer hwn yn bennaf oherwydd ein bod yn credu y byddai'n ein helpu i "roi llais i'r di-lais" – hynny yw, i ddarparu cyfiawnder cymdeithasol i'r bobl sydd fwyaf agored i niwed ac sydd leiaf tebygol o gwyno. Fodd bynnag, mae'r gallu i gynnal ymchwiliadau ehangach, yn arbennig, hefyd yn cefnogi ein rôl o ganfod gwelliannau systemig mewn gwasanaethau cyhoeddus, er budd holl ddinasyddion Cymru.

Mae Deddf 2019 yn rhoi pwerau i ni gynnal dau fath o ymchwiliad ar ein liwt ein hunain y cyfeiriwn atynt fel rhai 'estynedig' ac 'ehangach':

- Mae ymchwiliadau estynedig yn digwydd pan fyddwn eisoes yn ymchwilio i broblem (yr ymchwiliad gwreiddiol) a'n bod yn ymestyn yr ymchwiliad i faterion neu gwynion eraill, neu i sefydliad arall, nad oes

cwyn amdano eto (yr ymchwiliad cysylltiedig). Gwnawn hyn os bydd amheuaeth resymol, yn ystod yr ymchwiliad gwreiddiol, o gamweinyddu systemig a phan fydd er budd y cyhoedd i ni ymestyn ein hymchwiliad.

- Mae ymchwiliadau ehangach yn digwydd pan fyddwn yn cynnal ymchwiliad annibynnol nad yw'n ymwneud â chwyn gan unigolyn. Mae ein meini prawf cyhoeddedig ar gyfer ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain yn ein helpu i sicrhau mai dim ond pan fydd rhesymeg a sail gadarn dros wneud hynny y byddwn yn defnyddio'r pŵer hwn.

Erbyn mis Hydref 2019, roeddem wedi datblygu meini prawf drafft ar gyfer cynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain. Bu inni osod y meini prawf gerbron y Senedd ym mis Ionawr 2020. Gallwch weld ein meini prawf cyhoeddedig yma.

Cam 1: Mae'r weithdrefn y mae'n rhaid inni ei dilyn cyn dechrau ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain wedi'i hamlinellu yn adran 4 o'r Ddeddf.

Rhaid inni

- roi sylw i fudd y cyhoedd wrth gychwyn ymchwiliad
- bod ag amheuaeth resymol bod camweinyddu systemig neu anghyfiawnder systemig yn digwydd o ganlyniad i arfer crebwyll proffesiynol mewn achosion iechyd neu ofal cymdeithasol
- ymgynghori ag unrhyw bersonau y mae'r Ombwdsmon yn barnu ei bod yn briodol ymgynghori â nhw (yn ogystal â'r ymgynghoriad pellach a amlinellir yn adran 66 o'r Ddeddf), a
- rhoi sylw i'n Meini Prawf cyhoeddedig.

Cam 2: Pan fyddwn wedyn yn dechrau ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain, rhaid inni ddilyn y weithdrefn a amlinellir yn adran 18 o'r Ddeddf.

> Rhaid inni baratoi cynnig ymchwilio a'i gyflwyno i'r corff cyhoeddus yr ydym yn bwriadu ymchwilio iddo.

Os byddwn yn penderfynu ymestyn ymchwiliad gwreiddiol, nid yw'r gofyniad i baratoi cynnig ymchwilio o dan gam 2 yn berthnasol. Gallwn ehangu cwmpas yr ymchwiliad yn ddi-dor, heb fod angen i'r achwynydd fynd yn ôl at y sefydliad a chyflwyno cwyn arall nac i ni gyflwyno cynnig i ymchwilio i'r corff cyhoeddus perthnasol, yn unol ag Adran 18 o'r Ddeddf. Mae hyn yn ein galluogi i gynnal ymchwiliad mwy cyfannol i bryderon heb ddim oedi yn y broses.

Pan fyddwn yn cwblhau ein hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain, efallai y byddwn yn gwneud argymhellion i'r cyrff cyhoeddus yr ydym wedi ymchwilio iddynt. Os byddwn yn dod o hyd i dystiolaeth o gamweinyddu systemig, ni allwn wneud argymhellion ehangach i gyrff cyhoeddus eraill sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus yn yr un sector. Er ein bod yn 'gwahodd' cyrff perthnasol eraill i wneud gwelliannau tebyg, nid oes gennym bwerau ffurfiol i wneud gwaith dilynol ar hynny, o dan y Ddeddf.

Rydym yn rhannu gweddill ein hymateb yn yr adran hon yn ddwy ran, er mwyn trafod ar wahân fanylion ac effaith ein hymchwiliadau ehangach ac estynedig hyd yma.

3.1. Ymchwiliadau ehangach

Sut rydym wedi defnyddio'r pŵer hwn hyd yma

Pan fyddwn yn penderfynu ar bwyslais ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain, rydym yn ystyried a allai'r mater effeithio yn enwedig ar grwpiau agored i niwed neu ddifreintiedig (er enghraifft, y rhai a allai ei chael hi'n anodd gwneud cwyn). Hyd yma, rydym wedi cwblhau dau ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain ac mae'r ddau'n canolbwyntio ar wasanaethau ar gyfer grwpiau sy'n agored iawn i niwed – y digartref a gofalwyr di-dâl. Yn y ddau achos, roedd sefydliadau'r trydydd sector yn hollbwysig i'n helpu i nodi a llywio pwyslais ein dau ymchwiliad ehangach. Yn benodol, roedd pwyslais yr ail ymchwiliad, oedd

yn ymwneud ag asesiadau o anghenion gofalwyr, yn deillio'n uniongyrchol o'n sgyrsiau â Gofalwyr Cymru.

Roedd ein hymchwiliad ehangach cyntaf yn ystyried sut roedd awdurdodau lleol yn cynnal asesiadau digartrefedd ac roedd yn edrych ar waith tri chyngor lleol – Caerdydd, Wrecsam a Sir Gâr. Lansiwyd ymgynghoriad ar yr ymchwiliad hwn (cam 1) yn gynnar yn 2020 yn wreiddiol, a'r bwriad oedd cwblhau'r ymgynghoriad erbyn 10 Ebrill 2020. Fodd bynnag, gyda dechrau pandemig COVID-19, penderfynwyd atal y broses. Ailgyhoeddwyd yr ymgynghoriad ym mis Medi a'i gwblhau erbyn 30 Hydref. Yn dilyn ein cynnig ymchwilio manwl i'r cyrff cyhoeddus yr oeddem wedi penderfynu ymchwilio iddynt (cam 2), cychwynnwyd yr ymchwiliad yn gynnar yn 2021.

Ym mis Hydref 2021, cyhoeddwyd adroddiad ar yr ymchwiliad hwn, o'r enw 'Adolygiad Digartrefedd: Drws agored i newid cadarnhaol'. Yn ein hadroddiad, bu inni ganmol y gwaith a wnaed gan y cynghorau hyn yn ystod pandemig COVID, gan gydnabod elfennau o arfer da.

Fodd bynnag, bu inni hefyd nodi nifer o fethiannau difrifol. Arweiniodd hyn at wneud argymhellion ar gyfer gwelliannau gan y tri Chyngor y buom yn ymchwilio iddynt:

- darparu hyfforddiant hawliau dynol a chydraddoldeb i swyddogion
- adolygu dulliau cyfathrebu
- addasu llythyrau templed.

Gwahoddwyd y 19 cyngor lleol arall yng Nghymru i wneud gwelliannau tebyg. Yn ogystal, gwahoddwyd Llywodraeth Cymru i ystyried cyflwyno rheoleiddiwr tai i helpu i safoni arferion mewn perthynas ag asesiadau digartrefedd ar draws y wlad.

Roedd yr **ail ymchwiliad ehangach** yn edrych i mewn i asesiadau o anghenion gofalwyr yng Nghymru. Buom yn ystyried a oedd pedwar cyngor lleol – Caerffili,

Ceredigion, Sir y Fflint, a Chastell-nedd Port Talbot – wedi cynnal asesiadau gofalwyr yn unol â'u rhwymedigaethau statudol.

Lansiwyd yr ymgynghoriad (cam 1) ar ein cynnig drafft ar 9 Ionawr 2023 a'i gwblhau erbyn 6 Chwefror. Yn dilyn ein cynnig ymchwilio manwl i'r cyrff y penderfynwyd ymchwilio iddynt (cam 2), cychwynnwyd yr ymchwiliad ar 6 Mehefin 2023.

Cyhoeddwyd yr adroddiad ar yr ymchwiliad hwn ym mis Hydref 2024. Bu inni ganfod, o blith y bobl yn yr ardaloedd cyngor hynny oedd yn nodi eu bod yn ofalwyr, mai dim ond ychydig dros chwarter (28%) oedd wedi cael asesiad o anghenion. Yn ogystal, dim ond 15% oedd wedi cael cynllun cymorth priodol yn dilyn eu hasesiad. Nid oedd llawer o ofalwyr ychwaith yn ymwybodol o'u hawliau o ran asesiadau a gwasanaethau cymorth a allai fod ar gael iddynt.

Nodwyd rhai meysydd o arfer da gan y cynghorau yr ymchwiliwyd iddynt. Fodd bynnag, gwnaethom hefyd nifer o argymhellion gan gynnwys:

- gwella arferion cofnodi
- gwella sut mae gwybodaeth yn cael ei rhannu gyda gofalwyr
- cynnig hyfforddiant diweddaru i staff ar hawliau gofalwyr
- cydweithio'n well â'r sector gofal iechyd.

Fel yn achos ein hymchwiliad ehangach cyntaf, yn yr achos hwn hefyd gwahoddwyd y cynghorau lleol eraill yng Nghymru i wneud gwelliannau tebyg.

Ein heffaith

Pan fyddwn yn ymdrin â chwynion, rydym bob amser yn gwirio sut y cydymffurfiodd sefydliadau â'n hargymhellion. Rydym wedi mabwysiadu dull tebyg i'n dull o weithredu gydag argymhellion adroddiad ein hymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain cyntaf. Yn 2023, cyhoeddwyd ein hadroddiad dilynol, 'Adolygiad Digartrefedd: Ailymweld'. Roedd yr adroddiad yn amlinellu'r

cynnydd oedd wedi'i wneud yng ngwasanaethau digartrefedd cynghorau lleol, yn seiliedig ar ein hargymhellion. Bu inni ganfod, er bod rhai camau cadarnhaol wedi'u cymryd gan y cynghorau lleol, bod rhai meysydd lle gellid cymryd camau pellach i wella gwasanaethau digartrefedd ledled Cymru. Rhoddwyd cyhoeddusrwydd eang i'r canfyddiadau hyn er mwyn helpu i ysgogi gwelliant pellach.

O'r swyddogion cwynion cynghorau lleol a ymatebodd i'n harolwg eleni, roedd 77% yn cytuno bod adroddiadau ein hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain wedi dylanwadu'n gymedrol neu'n sylweddol ar eu sefydliad.

Nododd Prif Weithredwyr ac uwch ymatebwyr i'n hymchwil rhanddeiliaid fod ein hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain, ar y cyfan, yn bŵer priodol ac adeiladol, yn enwedig mewn meysydd lle nad oes goruchwyliaeth reoleiddiol, drwy ddarparu llygad allanol ar faterion budd y cyhoedd:

> *"Dw i'n credu bod y ffordd aethon nhw ati i wneud y gwaith yn reit gadarnhaol. Mi wnaethon nhw ymgysylltu efo pobl ar ddechrau'r broses. Mi roeson nhw syniad o'r cylch gorchwyl. Mi gasglon nhw'r holl wybodaeth oedd ei hangen yn y pen draw. Mi roeson nhw gyfle i roi sylwadau ar y drafft. Felly o safbwynt proses, dim problemau mawr o gwbl." (cynrychiolydd cyngor lleol)*

Roedd y trosolwg yn cael ei weld fel cyfle i wneud gwelliannau ystyrlon i wasanaethau. Fodd bynnag, mae rhai meysydd sydd wedi'u hawgrymu ar gyfer gwella yn cael eu nodi yn adran nesaf y papur hwn.

Teimlai sefydliadau trydydd sector a gymerodd ran yn yr astudiaeth annibynnol a gynhaliwyd ar ein rhan gan Ruth Marks mai dim ond ar yr ymchwiliad cyntaf yr oeddent yn gallu gwneud sylwadau, gan mai'n ddiweddar, ar y pryd, roedd yr ail ymchwiliad wedi'i gynnal. Yn gyffredinol, roedd y sefydliadau a gymerodd ran:

- yn canmol yr ymchwiliadau ac yn dweud bod ansawdd yr adroddiadau a luniwyd wedi gwneud argraff arnynt

- yn cefnogi ein hargymhellion yn eang.

- yn teimlo bod yr adroddiad ar adolygiadau digartrefedd wedi ysgogi meddwl ac wedi ychwanegu pwysau at drafodaethau polisi. Er enghraifft, mae sylfaen dystiolaeth yr ymchwiliad wedi cael ei defnyddio gan y Panel Adolygu Arbenigol a gafodd ei gynnull i adolygu deddfwriaeth digartrefedd:

  "Roedd hi'n wych cael yr adroddiad fel darn annibynnol o ymchwil i amlygu problemau o safbwynt unigryw ac uchel ei barch yr Ombwdsmon."

  "O'n i'n falch o weld y ddau faes gafodd eu dewis...mae digartrefedd a gofalwyr yn rhan o'r anweledig a'r anghlywedig gan nad ydyn nhw falle'n cael eu cynrychioli mewn ffordd mor dorfol."

Dywedodd un o drefnwyr Cynulliad Gofalwyr Di-dâl Caerdydd a'r Fro wrthym:

> *"Mae [yr adroddiad] wir wedi gwneud gwahaniaeth, mae wedi taflu goleuni, hyd yn oed os mai dim ond gwreichionyn bach yw e i'r rhai ohonon ni sydd ar ochr arall yr asesiadau anghenion gofalwyr neu sydd â disgwyliadau ynghylch sut mae'r gyfraith yn berthnasol i ymrwymiad gwasanaethau. Mae wedi bod yn wirioneddol bwerus ymhlith gofalwyr di-dâl ac yn amlwg mae llawer mwy o waith i'w wneud, ond dim ond eisiau dweud diolch".*

Meysydd i'w gwella

Er ein bod yn dangos effaith ein hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain uchod, credwn fod yna ffyrdd y gellid cryfhau'r effaith hon yn y dyfodol.

Y broses

Rydym yn defnyddio'r pŵer hwn mewn ffordd gyfrifol ac rydym yn gwerthfawrogi cyfleoedd i ymgysylltu mor eang â phosibl er mwyn sicrhau bod y gwaith rydym yn ei wneud yn ychwanegu gwerth. Fodd bynnag, credwn fod y

broses ymgynghori bresennol y mae'n rhaid inni ei chwblhau er mwyn lansio ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain yn rhy hir a beichus.

Mae'n ymddangos bod cefnogaeth i hyn yn adborth cynrychiolwyr cynghorau lleol sydd wedi bod yn ddarostyngedig i'n gwaith ymchwilio ar ein liwt ein hunain hyd yma, a nododd ganfyddiad bod y profiad yn 'anodd' ac 'yn cymryd llawer o amser':

> *"Dw i ddim yn credu eu bod nhw'n glir am yr hyn roedden nhw'n ceisio'i gyflawni pan ddechreuon nhw arni. Fe gawson ni lawer o gyfarfodydd gyda nhw ynghylch pethau fel cylch gorchwyl, anfon sylwadau, amserlenni. Yn y pen draw, cymerodd hi 18 mis a mwy iddyn nhw ddod i gasgliad… erbyn iddyn nhw orffen, roedd llawer o'r momentwm wedi'i golli. Roedden ni fwy neu lai'n dechrau gwneud gwelliannau gan ein bod hi'n ymwybodol o'u pryderon wrth fynd drwy'r broses." (cynrychiolydd cyngor lleol)*

Tybiwn fod ein dyletswydd o dan adran 4(2)(c) o'r Ddeddf i ymgynghori ag unrhyw bersonau y mae'r Ombwdsmon o'r farn ei bod yn briodol ymgynghori â nhw, cyn dechrau ymchwiliad ar ein liwt ein hunain, yn golygu, yn ogystal ag ymgynghori'n gyffredinol, bod gofyn i ni hefyd ymgynghori â'r cyrff cyhoeddus yr ydym yn bwriadu ymchwilio iddynt yn ystod y cam cyntaf hwn o'r broses, o ystyried eu budd uniongyrchol yn y cynnig. Ar ôl yr ymgynghoriad cyntaf hwn, mae'n rhaid i ni hefyd baratoi cynnig ymchwilio wedyn a'i gyflwyno i'r corff/cyrff cyhoeddus y bwriedir ymchwilio iddynt (adran 18(2)).

Rydym wedi canfod bod y ddyletswydd gyffredinol o dan adran 4(2)(c) i ymgynghori â phersonau 'priodol' cyn cyflwyno cynnig ymchwilio i'r corff yr ymchwilir iddo yn ymestyn y broses ac yn lleihau ein gallu i weithredu mor gyflym ag yr hoffem allu gwneud, er mwyn ymateb i faterion o bryder cyhoeddus sy'n ymwneud ag amheuaeth o gamweinyddu systemig. Cymharer â'r sefyllfa yng Ngogledd Iwerddon; nid oes rhwymedigaeth gyffredinol gychwynnol o'r fath i ymgynghori â phersonau 'priodol' wedi'i chynnwys yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Gogledd Iwerddon) 2016 –

dim ond paratoi cynnig ymchwilio y mae'n ofynnol i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon ei wneud, a'i gyflwyno i'r corff cyhoeddus y mae'n bwriadu ymchwilio iddo (gweler adran 6 isod). Fel arall, mae gennym ddyletswydd debyg iawn i ymgynghori â chomisiynwyr/ombwdsmyn eraill i'r hyn sydd ar Ombwdsmon Gogledd Iwerddon, sydd wedi bod yn gam defnyddiol yn ein proses (a66 ein Deddf).

Nododd cynrychiolwyr cynghorau lleol a sefydliadau trydydd sector a gymerodd ran yn ein hymchwil bryderon ynghylch dyblygu ymdrechion, anghysondebau a 'negeseuon cymysg' yn deillio o wahanol ymchwiliadau a gynhaliwyd gan wahanol reoleiddwyr. Rydym yn deall ac yn derbyn y pryderon hyn a byddem bob amser yn ymgynghori â rhanddeiliaid allweddol i sicrhau bod ein gwaith yn ychwanegu gwerth. Fodd bynnag, mae'r fframwaith cyfreithiol presennol yn rhy anhyblyg a rhagnodol, gan amharu ar ein gallu i weithredu'n gyflym pan welwn dystiolaeth y gallai pethau fod wedi mynd o chwith ar gyfer grwpiau ehangach o bobl.

Yr argymhellion

O dan ein pwerau i ymchwilio ar ein liwt ein hunain, dim ond i gyrff yr ymchwiliwyd iddynt y gallwn wneud argymhellion – y tri chyngor lleol penodol y gwnaethom edrych arnynt yn ystod ein hymchwiliad cyntaf, a'r pedwar cyngor lleol a ddewiswyd gennym ar gyfer yr ail. Roedd yr argymhellion yn berthnasol i bob cyngor lleol, ond ar hyn o bryd nid oes gennym bŵer statudol i wneud argymhellion ehangach. Yn ein hadroddiadau, ni allem ond gwahodd y cynghorau lleol eraill a Llywodraeth Cymru i gymryd y camau a awgrymwyd gennym, ond nid oedd pwysau statudol i'r 'gwahoddiadau' hyn.

Cwestiynodd un cynrychiolydd o'r cyngor lleol a gymerodd ran yn ein hymchwil a oeddem yn glir a oedd yr argymhellion ar ddiwedd yr adolygiad yn argymhellion gorfodol neu'n argymhellion arfer da. Nid oeddent yn credu y dylai'r argymhellion fod yn orfodol ar gyfer y pedwar cyngor lleol yr ymchwiliwyd iddynt os nad oedd yr un argymhellion yn orfodol ar gyfer y deunaw cyngor lleol arall nad oeddent yn rhan o'r ymchwiliad.

Mae hyn yn rhywbeth a allai elwa o ystyriaeth bellach, er mwyn gwneud y mwyaf o effaith gwaith ymchwilio ar ein liwt ein hunain.

Sefydliadau yr ymchwiliwyd iddynt

Cafwyd ymatebion cymysg gan gynrychiolwyr cynghorau lleol a oedd wedi profi ein hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain, gan nodi elfennau cadarnhaol a beirniadol. Roedd rhanddeiliaid weithiau'n ei weld yn brofiad anodd, oedd yn cymryd llawer o amser ac, yn achlysurol, oedd yn or-feirniadol oherwydd y defnydd o derminoleg gadarn fel 'camweinyddu'. Rydym yn deall y pryderon hynny, ond rhaid pwysleisio bod y broses ymchwiliol ar gyfer ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain yr un fath â'r broses ar gyfer ein hymchwiliadau safonol – sy'n golygu mai dim ond os byddwn yn dod o hyd i dystiolaeth o gamweinyddu / methiant gwasanaeth y gallwn wneud argymhellion.

Ymgysylltu â'r trydydd sector

Roedd sefydliadau trydydd sector a gymerodd ran yn ein hastudiaeth yn croesawu'r cyfle i weithio gyda ni ac yn deall bod ymgysylltu'n helpu i roi eglurder ynghylch cwmpas ymchwiliad. Fodd bynnag, helpodd yr ymchwil ni i nodi sawl maes i'w wella:

1. Datblygu ymhellach ffyrdd o weithio gyda'r trydydd sector.

   Gwneud cysylltiadau gyda Chyngor Partneriaeth y Trydydd Sector a fyddai'n gwella cyfathrebu ar draws y sector cyfan a'r rhwydweithiau cynrychioliadol amrywiol ar lefel leol a chenedlaethol.

2. Sefydlu pwyntiau cyswllt cyffredinol a phwnc-benodol rheolaidd.

   Mae enghreifftiau'n cynnwys cyfrannu at lwyfan Pobl a Thai drwy Shelter Cymru neu ddigwyddiadau blynyddol fel gofod3 (digwyddiad wyneb yn wyneb blynyddol ar gyfer y sector gwirfoddol).

3. Cyfnewid gwybodaeth am dueddiadau a data i amlygu problemau parhaus neu broblemau sy'n dod i'r amlwg gyda darparu gwasanaethau.

   Datblygu system syml i rannu dadansoddiad o waith achos a chroesgyfeirio hyn gyda gwybodaeth gan y trydydd sector, gan rannu tueddiadau, tystiolaeth a data i amlygu meysydd problemus. Mae manteision yn cynnwys tystiolaeth a data o ffynonellau annibynnol a phrofiadau bywyd a ddatgelir gan ddefnyddwyr gwasanaethau rheng flaen. Gellid cyflawni hyn drwy'r pwyntiau uchod a hefyd mewn cysylltiad ag Uned Ddata Trydydd Sector Llywodraeth Cymru.

4. Cynnwys pobl â phrofiad bywyd a phobl sy'n gweithio mewn gwasanaethau rheng flaen.

   Byddai hyn yn helpu i hyrwyddo dulliau cyfannol o ddarparu gwasanaethau cyhoeddus ac annog ymgysylltu rheolaidd rhwng cyrff cyhoeddus a'r trydydd sector, gan arwain at fwy o ymddiriedaeth a gwell darpariaeth gwasanaethau.

5. Cynyddu cyhoeddusrwydd am y pŵer i ymchwilio ar ein liwt ein hunain.

   Byddai hyn yn arwain at well dealltwriaeth gan unigolion a sefydliadau a allai fod yn dymuno tynnu sylw'r Ombwdsmon at broblemau o ran darparu gwasanaethau penodol.

Er bod ymwybyddiaeth gyffredinol y cyhoedd o'r pŵer hwn yn dda, rydym yn derbyn bod mwy y gallwn ei wneud i godi ymwybyddiaeth ymhlith sefydliadau'r trydydd sector, eu hannog i gyflwyno syniadau ymchwilio, a gweithio gyda nhw i nodi effaith yr ymchwiliadau a sicrhau eu bod yn arwain at welliannau diriaethol mewn gwasanaethau rheng flaen.

3.2. Ymchwiliadau estynedig

Sut rydym wedi defnyddio'r pŵer hwn hyd yma

Hyd yma, rydym wedi cau 10 ymchwiliad estynedig, gyda thri ymchwiliad pellach ar y gweill.

Isod, rydym yn cynnwys pedair enghraifft o'r ymchwiliadau hyn, sy'n dangos sut y gallwn ymestyn y pwyslais ar y gŵyn wreiddiol i fater arall neu sefydliad arall.

Cyfeirnod y gŵyn 202002273

Cwynodd Mr Y wrthon ni am yr amser y bu'n aros am driniaeth canser y prostad ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Yn ystod ein hymchwiliad i'r gŵyn honno, rhannodd y Bwrdd Iechyd dystiolaeth gyda ni yn awgrymu bod 16 o gleifion eraill â blaenoriaeth glinigol frys yn aros am eu triniaeth. Mewn blynyddoedd blaenorol, roeddem wedi gweld problemau capasiti yng ngwasanaeth wroleg y Bwrdd Iechyd. Felly, roedd gennym le i gredu y gallai pethau fod wedi mynd o chwith gyda'r gwasanaeth hwn i ragor o gleifion. Am y rhesymau hyn, dechreuwyd ymchwiliad estynedig.

Bu inni ganfod bod yr amseroedd aros Rhwng Atgyfeirio a Thriniaeth wedi'u torri ar gyfer yr 16 claf hynny. Roedd hyn yn golygu bod rhaid iddynt aros yn llawer hirach nag oedd yn rhesymol am eu triniaeth canser y prostad. Bu inni ganfod hefyd mai dim ond ar gyfer hanner y cleifion hyn yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi adrodd am y toriad. Roedd gweddill y cleifion wedi'u hatgyfeirio i Loegr i gael eu triniaeth, o dan drefniadau comisiynu, ac ar y pryd, nid oedd yn bolisi gan y Bwrdd Iechyd i gofnodi unrhyw doriad pan oedd claf wedi'i atgyfeirio i rywle arall.

Roedd ein canfyddiadau yn cyd-fynd â chanfyddiadau adolygiad beirniadol gan Arolygiaeth Iechyd Cymru rai blynyddoedd ynghynt. Gwelsom dystiolaeth fod y Bwrdd Iechyd yn parhau i gael problemau capasiti a bod oedi o ran amseroedd aros wedi arwain at gleifion yn gwaethygu o bosibl wrth iddynt aros am

driniaeth. Bu inni ganfod hefyd fod y Bwrdd Iechyd yn anghywir i beidio ag ystyried a oedd y cleifion hynny a atgyfeiriwyd i rywle arall wedi dioddef niwed.

Argymhellwyd bod y Bwrdd Iechyd:

- yn adolygu'r wyth claf a atgyfeiriwyd i Loegr, i adnabod a oeddent wedi dioddef unrhyw niwed
- yn ystyried yr achosion hynny drwy broses gwyno'r GIG (Gweithio i Wella)
- yn adolygu ei ganllaw adolygu niwed mewnol
- yn cyfeirio ein hadroddiad at ei Fwrdd Llywodraethu i ystyried gwaith cynllunio olyniaeth a chapasiti yn ei wasanaeth wroleg.

Ni fyddem wedi gallu nodi'r broblem capasiti barhaus a'r niwed posibl ehangach heb y gallu i gynnal ymchwiliad estynedig ar ein liwt ein hunain yn yr achos hwn.

Cyfeirnod y gŵyn: 202207320

Cwynodd Mr B wrthym am ei ofal deintyddol ac am driniaeth tynnu dant gan Ddeintyddfa yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe. Dywedodd Mr B wrthym wedyn fod y Ddeintyddfa wedi gwrthod ei drin wedi hynny oherwydd yr ymchwiliad i'r gŵyn. Bu inni ymestyn yr ymchwiliad i roi ystyriaeth gadarn i'r digwyddiadau a arweiniodd at dynnu'r dant a hefyd i ystyried y posibilrwydd bod mynediad at ofal deintyddol wedi ei wrthod i Mr B oherwydd ei fod wedi cwyno wrthym.

Ni welsom fethiannau yng ngofal deintyddol Mr B. Fodd bynnag, bu inni benderfynu bod diffygion yn y modd yr oedd y Ddeintyddfa'n cyfathrebu â Mr B. Nid oedd yn iawn chwaith i'r Ddeintyddfa wrthod gweld Mr B fel claf ar ôl iddo wneud cwyn. Ni fyddai'r canfyddiadau hyn wedi bod yn bosibl, pe na baem wedi ymestyn yr ymchwiliad, gan y byddai angen i Mr B fod wedi gwneud cwyn

newydd am y mater hwn, a heb hynny ni fyddem wedi nodi cyfleoedd i wella'r modd roedd y Ddeintyddfa'n ymwneud â chwynion.

Cyfeirnod y gŵyn 202205146

Cwynodd Mr L wrthym am ofal ei ddiweddar wraig (Mrs L) gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda. Penderfynwyd ymestyn yr ymchwiliad hwnnw, gan ddefnyddio pwerau i ymchwilio ar ein liwt ein hunain, er mwyn edrych hefyd ar y gofal a ddarparwyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe. Roedd hyn oherwydd bod Mrs L yn cael gwasanaethau arennol gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe, a phenderfynwyd na fyddai'n bosibl ymchwilio'n llawn i'r gŵyn oedd ger ein bron heb edrych ar yr agwedd honno ar y gofal hefyd.

Yn y pen draw, ni chanfuwyd bai ar y gofal a ddarparwyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe. Fodd bynnag, llwyddwyd i ymchwilio'n gadarn a gwneud canfyddiadau mewn perthynas â'r gŵyn wreiddiol. Yn ogystal â hynny, arbedwyd Mr L rhag yr angen i fynd drwy'r broses gwyno eto. Ni fyddai hynny wedi bod yn bosibl heb ymestyn yr ymchwiliad.

Cyfeirnod y gŵyn 202202525

Cwynodd Ms C fod Cyngor Abertawe wedi methu yn ei ddyletswydd i ddiogelu ei dau blentyn yn dilyn atgyfeiriad a wnaed iddo gan awdurdod lleol yn Lloegr (a oedd yn destun ymchwiliad gan yr Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol – LGSCO). Roedd Ms C a'i phlant wedi symud i ardal y Cyngor, ar ôl i'w pherthynas gyda'u tad chwalu, ond roeddent wedi cadw mewn cysylltiad ag ef (gan gynnwys aros dros nos ar benwythnosau). Yn ystod ein hymchwiliad gwreiddiol, ac ar sail gwybodaeth a ddarparwyd gan LGSCO a ddatgelwyd yn ystod ei ymchwiliad yntau, ymestynnwyd ein hymchwiliad, gan ddefnyddio'r pŵer i ymchwilio ar ein liwt ein hunain i ystyried gweithredoedd y Cyngor yn ystod cyfnod cynharach.

Er i ni ganfod yn y pen draw fod gweithredoedd y Cyngor yn ystod y cyfnod cynharach (ymchwiliad ar ein liwt ein hunain) yn rhesymol ac yn unol â'r canllawiau perthnasol, bu inni ganfod bod methiant i weithredu ar wybodaeth a ddarparwyd wedyn i'r Cyngor a gwnaethom argymhellion i'r Cyngor, gan

gynnwys y dylai adolygu ei brosesau a hyfforddi staff. Caniataodd ein hymchwiliad ar ein liwt ein hunain ni i ystyried y digwyddiadau yn gyfannol a rhoi sicrwydd bod gweithredoedd y Cyngor yn ystod y cyfnod cynharach yn briodol.

Ein heffaith

Gwerth ein pŵer i ymestyn ymchwiliadau sy'n mynd rhagddynt yw bod hynny'n ein helpu i amlygu pethau a allai fod wedi mynd o chwith heb orfodi aelodau o'r cyhoedd i fynd drwy broses gwyno hirfaith fwy nag unwaith. Rydym yn cynnwys isod enghreifftiau o ddau achos i ddangos effaith y pŵer hwn ar y bobl yr effeithiwyd arnynt:

Cyfeirnod y gŵyn 202205543

Roedd Mr D wedi cwyno am ofal a thriniaeth ei wraig Mrs D ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr yn 2019. Dywedodd fod oedi wedi bod o ran y llawdriniaeth i dynnu ei phendics ac na wnaeth y Bwrdd Iechyd ymchwilio i'w thrafferthion anadlu mewn modd amserol. Yn dilyn hyn, roedd Mrs D wedi dioddef trawiad ar y galon, a oedd yn gofyn am gyfnod hir mewn Gofal Dwys. Cafodd hyn effaith sylweddol ar ei bywyd bob dydd ar ôl iddi gael ei rhyddhau o'r ysbyty.

Er i Mr D gwyno am y digwyddiadau yn 2019, gwelsom dystiolaeth bod Mrs D wedi cael sgan cynharach, yn ymwneud â'i phendics, yn 2017. Roeddem am wirio a ddylai'r Bwrdd Iechyd fod wedi ystyried tynnu ei phendics bryd hynny. Estynnwyd yr ymchwiliad i edrych ar hynny. Gwelsom nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi trefnu apwyntiad dilynol ar gyfer Mrs D ar ôl y sgan yn 2017, a'i fod wedi colli cyfle i dynnu ei phendics bryd hynny. Pe bai hynny wedi digwydd fel triniaeth wedi'i chynllunio, ni fyddai angen llawdriniaeth frys ar Mrs D yn 2019 ac efallai na fyddai'r cymhlethdodau dilynol wedi digwydd.

Nodwyd yn ein hadroddiad ar y pryd bod Mr a Mrs D yn hollol anymwybodol o'r canfyddiad a fethwyd ar sgan 2017, ac ni chafodd y broblem ei nodi yn ystod ymchwiliad y Bwrdd Iechyd i'w cwyn ddiweddarach. Pe na baem wedi ymestyn

ein hymchwiliad, ni fyddai'r methiant sylweddol hwn a arweiniodd at anghyfiawnder difrifol i Mr a Mrs D wedi dod i'r amlwg.

Dywedodd Mr D wrthym:

"Doedd y Bwrdd Iechyd ddim eisiau gwybod tan i'r Ombwdsmon ddechrau ymwneud â'r mater, ac ar ôl i fi gwyno fe aethon nhw'n llwyr i'w cragen… fyddwn i byth wedi cael gwybod y dylai problem pendics fy ngwraig fod wedi cael ei thrin yn gynt oni bai am ymchwiliad yr Ombwdsmon. Rwy'n gwybod mai dim ond oherwydd y pwerau ychwanegol a roddwyd i'r Ombwdsmon ychydig cyn hynny y bu hyn yn bosib. Yn fy marn i, fe ddylai'r swyddfa gael pob pŵer posib er mwyn mynd at wraidd pethau ar ran pawb, fel gwnaethon nhw yn achos fy ngwraig."

Cyfeirnod y gŵyn 202005941

Cwynodd Mrs E am y gofal a ddarparwyd i'w diweddar fam (Mrs F) yn 2020 gan feddygfa yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf. Roedd Mrs F yn dioddef o boen cynyddol yn rhan isaf ei choes… Cadarnhawyd bod sail i'r gŵyn wreiddiol am yr oedi yn atgyfeirio Mrs F.

Fodd bynnag, pan edrychwyd ar y cofnodion clinigol, roeddem yn bryderus ynghylch sut roedd y Feddygfa wedi bod yn rhagnodi gwrthfiotigau a diwretigion i Mrs F. Ymestynnwyd ein hymchwiliad er mwyn ymchwilio i hyn. Canfuwyd bod yr arfer rhagnodi yn groes i ganllawiau clinigol ac yn debygol o wneud i Mrs F deimlo'n waeth. At hynny, roedd yn eithaf peryglus i Mrs F gymryd y diwretigion a ragnodwyd, gan ei bod eisoes yn cymryd cyfuniad o feddyginiaethau ar y pryd. Ar y cyfan, roedd y methiannau rhagnodi hyn yn codi pryderon ynghylch diogelwch cleifion yn ehangach yn y Feddygfa, ac fe wnaethant hefyd gyfrannu at anaf acíwt i arennau Mrs F, a'i rhwystrodd rhag cael llawdriniaeth ar ei choes yn ddiweddarach.

Dywedodd Mrs E wrthym:

"Rwy'n dragwyddol ddiolchgar i'r Ombwdsmon am y ffordd y cafodd fy achos ei drin, a heb y cymorth yna, fyddwn i ddim wedi gallu mynd ar y trywydd wnes i a chael atebion gan fy helpu nawr i symud ymlaen. Roeddwn i mor falch bod y

pwerau yna (i ymestyn yr ymchwiliad) gan yr Ombwdsmon oherwydd, yn y pen draw, mae gallu cael y canlyniad gafodd yr Ombwdsmon wedi rhoi ychydig o dawelwch meddwl i fi o'r diwedd. Roedd yn dorcalonnus gwybod bod fy mam wedi dioddef fel gwnaeth hi, ond roedd yn dda gwybod bod cyfiawnhad i'r gŵyn, achos ro'n i'n gwybod bod rhywbeth ddim yn iawn.

Byddai'n gas gen i feddwl bod gan bobl eraill mewn sefyllfa debyg i fi ddim o'r sicrwydd i fynd ar ôl pethau gyda'r Ombwdsmon pe bai pwerau'n cael eu tynnu, achos i ble bydden nhw'n mynd wedyn i gael atebion? Yn fy marn i, fe ddylen nhw gael pob pŵer posib. Alla i ddim pwysleisio digon pa mor ddiolchgar oedden ni fel teulu i'r ymchwilydd a gymerodd fy achos ymlaen ac aeth ymhellach wedyn i gael yr atebion. Fe gawson ni ddiweddariadau drwy gydol y broses, ac roedden ni'n gwybod y byddai'n cymryd peth amser. Roedden ni'n falch iawn gyda'r canlyniad, a dim ond oherwydd fy mod i'n gwybod y gwir i gyd erbyn hyn am yr hyn ddigwyddodd gyda gofal fy mam rydw i'n teimlo y galla i nawr siarad am y peth a symud ymlaen."

4. Pŵer i ymchwilio i driniaeth feddygol breifat

Pa mor effeithiol yw gallu'r Ombwdsmon i ymchwilio i driniaeth feddygol breifat (gan gynnwys gofal nyrsio) ar lwybr iechyd cyhoeddus/preifat.

Nodwn fod y cylch gorchwyl yn cynnwys cyfeiriad at ein gwaith yn ymchwilio i ofal nyrsio a ariennir yn breifat. Er mwyn sicrhau eglurder ac osgoi amheuaeth, rydym wedi dal pwerau i ymchwilio i ofal nyrsio preifat mewn cartrefi gofal gan ddarparwyr gofal lliniarol cartref ac annibynnol ers mis Tachwedd 2014 (dyddiad gweithredu ffurfiol y pŵer a gyflwynwyd gan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014).

Ers cyflwyno'r Ddeddf yn 2019, mewn amgylchiadau eithaf penodol a chyfyngedig, rydym yn gallu ymchwilio i ofal iechyd preifat. Mae hynny pan na ellir ymchwilio'n effeithiol neu'n gyfan gwbl i fethiant gwasanaeth honedig wrth ddarparu gofal y GIG heb ymchwilio hefyd i 'wasanaethau eraill sy'n gysylltiedig ag iechyd'.

Cyn cyflwyno Deddf 2019, amcangyfrifwyd y byddai tua 1% o'r cwynion am y sector iechyd a dderbynnir gennym bob blwyddyn yn cynnwys elfen o ofal iechyd preifat. Roedd hi bob amser yn ddisgwyliedig felly mai yn gynnil y byddai'r pŵer hwn yn cael ei ddefnyddio, ond y byddai'n diogelu cylch gwaith y swyddfa at y dyfodol, pe bai tueddiadau cwynion yn newid.

Mewn gwirionedd, nid ydym eto wedi gorfod defnyddio'r pŵer i ymchwilio i ofal iechyd preifat, gan nad ydym wedi cael cwynion oedd yn bodloni'r gofynion a amlinellir yn y Ddeddf ac yn cyrraedd ein trothwy ar gyfer ymchwilio.

Wedi dweud hynny, credwn yn gryf fod y rhesymeg dros gadw'r pŵer hwn yn parhau i fod mor gadarn ag erioed. Gydag effeithiau parhaus pandemig COVID-19, pwysau cynyddol ar y GIG a mwy o ddinasyddion yn talu am rai elfennau o'u gofal wrth wynebu amseroedd aros hir, mae'n bosibl eto y bydd nifer fach o achosion lle bydd angen ymchwilio i elfennau o ofal iechyd preifat fel rhan o'n

hymchwiliad i ofal iechyd yn y GIG. Yn hynny o beth, credwn fod y pŵer hwn yn parhau i fod yn bwysig o ran sicrhau mynediad at gyfiawnder i ddinasyddion Cymru.

Mae'r daflen ffeithiau ar ein gwefan yn esbonio'n glir ein rôl a'n cylch gwaith mewn perthynas â gofal iechyd sydd wedi'i ariannu'n breifat i ddefnyddwyr gwasanaethau. Cyhoeddwyd y daflen ffeithiau hon pan ddaeth y Ddeddf i rym.

5. Gwaith safonau cwynion

Rôl yr Ombwdsmon mewn perthynas â safonau a gweithdrefnau ymdrin â chwynion ac i ba raddau y mae darpariaethau Deddf 2019 wedi gwella'r modd y mae cyrff o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon yn ymdrin â chwynion.

Cefndir

Mae ymdrin â chwynion yn dda yn elfen hanfodol o weinyddiaeth dda. Dros y blynyddoedd, rydym wedi gweld yn gyson bod cyfran amlwg o'r cwynion sy'n cyrraedd ein swyddfa yn ymwneud ag ymdriniaeth cyrff cyhoeddus o gwynion.

Er ein bod yn croesawu ac yn annog cwynion yn gyffredinol, ein gobaith oedd y byddai gwelliant yn arferion ymdrin â chwynion y gwasanaeth cyhoeddus yn debygol o leihau nifer y cwynion sy'n cyrraedd ein swyddfa *sy'n ymwneud ag* ymdrin â chwynion.

Yn y pen draw, fodd bynnag, roeddem am sicrhau mai'r cyhoedd yng Nghymru fyddai'r prif fuddiolwr – gan dreulio llai o amser, ymdrech a rhwystredigaeth ar 'weithio i wella' yn uniongyrchol gyda'r cyrff dan sylw. Dyna pam, fel rhan o'r gwaith o ddiwygio'n swyddfa, y bu inni alw am gryfhau ein pwerau i ysgogi gwelliant o ran ymdrin â chwynion.

Sut rydym wedi defnyddio'r pŵer hwn hyd yma

Ar ôl i Ddeddf 2019 gael Cydsyniad Brenhinol, aethom ati ar unwaith i weithio er mwyn sefydlu ein tîm Safonau Cwynion, a oedd yn ei le yn llawn erbyn mis Awst 2019. Dechreuwyd ar raglen ymgysylltu eang. Diben y rhaglen oedd deall yr heriau sy'n wynebu gwahanol gyrff cyhoeddus, amlygu a rhannu arfer da presennol, a nodi unrhyw rwystrau o ran gwella perfformiad.

Yn dilyn ymgynghoriad cyhoeddus, gosodwyd ein Datganiad o Egwyddorion drafft ar gyfer Ymdrin â Chwynion gerbron y Senedd, a chyhoeddi'n Polisi Enghreifftiol ar Ymdrin â Chwynion a'r canllawiau cysylltiedig. Cymeradwywyd y dogfennau hyn ym mis Ionawr 2020.

Bu'n rhaid gohirio lansiad ffurfiol y dogfennau hyn a'r gyfres gyntaf o ddigwyddiadau hyfforddi oherwydd pandemig COVID-19. Serch hynny, roedd modd i'r tîm Safonau Cwynion fwrw ymlaen â llinyn arall o'i waith – sef casglu'r data ar gwynion y bu rhai o'r sefydliadau o fewn ein hawdurdodaeth yn ymdrin â nhw. Yn 2021/22, am y tro cyntaf, bu inni gyhoeddi'r data hwn ar gyfer cynghorau lleol.

Erbyn heddiw, mae **54 o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus** ledled Cymru yn gweithredu ein polisi cwynion enghreifftiol. Mae'r sefydliadau hyn – gan gynnwys pob cyngor lleol, pob Bwrdd Iechyd, Ambiwlans Cymru a'r rhan fwyaf o Gymdeithasau Tai – yn cynrychioli tua 85% o'r cwynion rydym yn eu cael. Rydym wedi targedu'r cyrff hyn i fabwysiadu'r polisi yn gyntaf, er mwyn darparu'r budd mwyaf i bobl sy'n defnyddio'u gwasanaethau.

Yn y pen draw, bydd ein polisi enghreifftiol yn berthnasol i wasanaeth cyhoeddus cyfan Cymru – gan wireddu ein gweledigaeth o "un siwrnai gwyno, waeth ble rydych chi'n byw nac wrth bwy rydych chi'n cwyno".

Ers mis Medi 2020, rydym wedi darparu **mwy na 550 o sesiynau hyfforddi**. Erbyn hyn, mae ein hyfforddiant wedi cyrraedd **dros 10,000 o bobl**.

Ers 2020/21, rydym hefyd wedi **cyhoeddi data** yn rheolaidd ar gwynion mae cynghorau lleol wedi ymdrin â nhw, ac wedyn Ymddiriedolaethau a Byrddau Iechyd Cymru hefyd. Erbyn hyn, cyhoeddir y data hwn ddwywaith y flwyddyn.

Ein heffaith

Mae darparwyr gwasanaethau cyhoeddus bron yn unfryd eu canmoliaeth i'n hyfforddiant:

> *"Mae'n debyg mai dyma un o'r digwyddiadau hyfforddi gorau i fi fod ynddo, ac er mai hon oedd fy sesiwn gyntaf o bell fe wnaeth pawb ddal lwyddo i gymryd rhan lawn."*

> *"Dyma'r hyfforddiant cyntaf i fi ei gael ers amser maith lle o'n i'n ei orffen gan feddwl ei fod yn wirioneddol werth chweil ac yn fuddiol i fy rôl. Roedd mor rhyngweithiol, fe wnes i ei fwynhau'n fawr."*

> *"Ers yr hyfforddiant rwy'n ceisio newid fy ymddygiad fel fy mod yn gwrando ar alwadau sy'n dod i mewn gyda meddwl agored a ddim yn teipio'r nodiadau log cyn iddyn nhw orffen siarad"*

> *"Diolch yn fawr iawn am y sesiynau hyfforddi. Fe wnaethon nhw wir wneud i fi feddwl yn ddwys iawn am sut rydyn ni'n ymateb i gleientiaid"*

> *"Fe wnaeth i fi sylweddoli pa mor bwysig yw'r broses o ran cefnogi nid yn unig yr unigolion hynny sy'n dymuno gwneud cwyn ond hefyd sut mae'n ein cefnogi ni fel awdurdod i sicrhau gwelliant parhaus."*

> *"Fe wnes i wir fwynhau'r sesiwn hyfforddi yma. Mae wedi dysgu i fi bwysigrwydd gweithredu ar gŵyn yn syth, cysylltu â'r cwsmer a gwrando ar eu pryderon unigol a cheisio canfod datrysiad, ond ar yr un pryd rhoi hyder i'r cwsmer ein bod yn malio amdanyn nhw a'n bod yn barod i wrando."*

O'r swyddogion cwynion a ymatebodd i'n harolwg eleni:

- roedd 97% yn cytuno ein bod yn darparu arweiniad o ansawdd da ar ymdrin â chwynion
- roedd 79% yn cytuno ein bod yn darparu hyfforddiant o ansawdd da ar ymdrin â chwynion.

Adroddodd Prif Weithredwyr ac uwch ymatebwyr i'n hymchwil rhanddeiliaid fod lefelau uchel o ymgysylltu a boddhad gyda'n hyfforddiant safonau cwynion. Fe wnaethant nodi hefyd bod ein gwaith safonau cwynion wedi arwain at welliannau yn y ffordd y mae sefydliadau'n ymdrin â chwynion yn ogystal ag o ran dealltwriaeth staff o'n prosesau:

> *"Rwy'n credu bod y sgyrsiau rydyn ni wedi'u cael gyda'r Ombwdsmon wedi rhoi ffocws clir i ni o ran sut rydyn ni'n ymdrin â'r cwynion hynny sy'n mynd at yr Ombwdsmon, sut rydyn ni'n gwneud yn siŵr eu bod nhw mor effeithiol â phosib? Ond hefyd sut mae sicrhau bod ein proses gyffredinol ar gyfer pob cwyn a phryder mor gynhwysol a hawdd i bobl ei defnyddio â phosib fel ein bod ni'n ceisio lleihau faint fydd yn mynd i mewn i broses Ombwdsmon yn y pen draw." (cynrychiolydd Bwrdd Iechyd)*

> *"Fe gawson ni swmp o hyfforddiant tua chwe mis yn ôl ac rydyn ni newydd estyn allan yn ddiweddar. Felly rhan o geisio gwella unwaith eto yw cael mwy o hyfforddiant, am yr eildro i rai, ac yn newydd i bobl sydd wedi ymuno â'r sefydliad. Felly oedd, roedd yr hyfforddiant yn dda… Mae'r hyfforddiant wedi bod yn gam i'r cyfeiriad cywir o ran chwalu rhwystrau ac ofnau am yr Ombwdsmon." (cynrychiolydd Cymdeithas Dai)*

Mantais sylweddol arall i'n rôl safonau cwynion yw bod data rheolaidd, dibynadwy a chymaradwy ar gael am gwynion ar draws y sector cyhoeddus, a hynny am y tro cyntaf. Nid yn unig mae hyn yn sicrhau bod cyrff cyhoeddus yn cydymffurfio â'n polisi enghreifftiol, mae hefyd yn hyrwyddo mwy o bwyslais gan gyrff cyhoeddus ar ddefnyddio gwybodaeth am gwynion i wella'r

gwasanaethau sy’n cael eu darparu i bawb, nid dim ond y rhai sydd â’r modd a’r gallu i gwyno.

Heb os, mae ein gwaith ar safonau cwynion wedi gwella safonau adrodd – gyda gwell cydnabyddiaeth o’r hyn sy’n gŵyn yn cynyddu nifer y cwynion sy’n cael eu cofnodi gan awdurdodau lleol a Byrddau Iechyd:

> *“Rwy’n credu ei fod wedi amlygu yn y pen draw bod yna wahanol reolau a phrosesau. Felly pan fyddwn wedi cael cyfle i adolygu ac addasu ein prosesau mewnol, bydd gennym bob amser fframwaith i fesur yn ei erbyn er mwyn sicrhau ein bod yn bodloni'r gofynion hynny ar yr un pryd. Felly ydy, yn naturiol mae wedi gwneud hynny.” (cynrychiolydd cyngor lleol)*

Mae'r data yn ein galluogi i ddeall yn well sut mae darparwyr gwasanaethau'n ymdrin â chwynion. Er enghraifft, mae'n ein galluogi i edrych, o blith y cwynion sy’n cael eu hystyried gan y sefydliadau hyn, pa gyfran sydd wedyn yn cael eu hatgyfeirio, neu eu huwchgyfeirio, i'n swyddfa ni. Mae hyn yn ein helpu i ddeall pa mor effeithiol yw sefydliadau o ran datrys cwynion. Mae’r gyfran hon wedi gostwng ychydig ar gyfer cynghorau lleol ers 2021/22, a allai adlewyrchu mwy o foddhad bod cynghorau wedi ystyried cwynion ac wedi ymateb iddynt yn briodol. Fodd bynnag, gwelsom gynnydd bach yng nghyfradd y cwynion am Fyrddau Iechyd sy’n cael eu hatgyfeirio.

Mesur arall o effaith ein pŵer safonau cwynion yw ein cyfradd ymyrryd. Mae ymyrryd yn golygu ein bod wedi canfod bod y corff wedi gwneud camgymeriad a bod angen iddo weithio i wella pethau. Gallwn ymyrryd drwy Ddatrysiad Cynnar neu ar ôl ymchwilio. Yn gyffredinol, byddem am i’n cyfradd ymyrryd fod yn isel. Mae ein cyfradd ymyrryd mewn cwynion am gynghorau lleol a Byrddau Iechyd wedi aros yn weddol debyg ers i ni lansio’r gwaith safonau cwynion. Fodd bynnag, gallai ein tueddiadau cwynion hanner ffordd drwy’r flwyddyn ariannol gyfredol awgrymu gostyngiad yn ein cyfradd ymyrryd ar gyfer y ddau sector.

Ffigur 4: Ein data safonau cwynion: cynghorau lleol

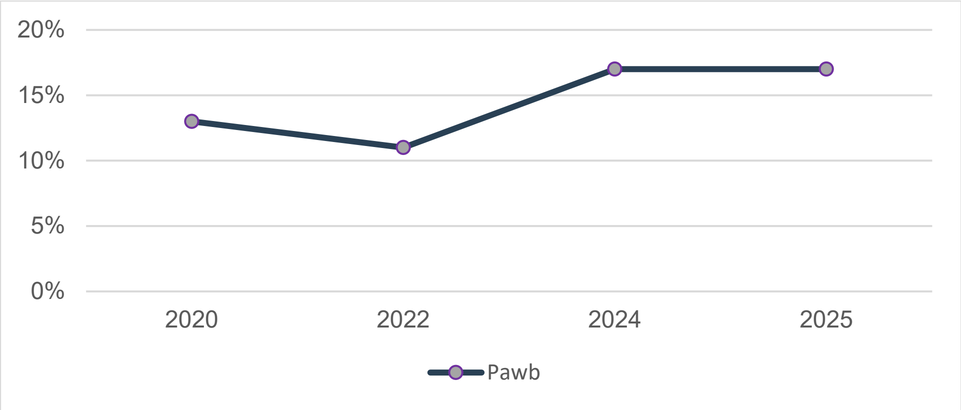
Cynghorau lleol	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25 (o fis Ebrill i fis Medi yn unig)
Nifer y cwynion newydd a gofnodwyd	15,307	15,525	18,276	10,957
Cyfran y cwynion y cadarnhawyd bod sail iddynt	44.96%	41.12%	47.45%	51.67%
Cyfran y cwynion a atgyfeiriwyd atom	8.01%	7.09%	6.28%	7.04%
Ein cyfradd ymyrryd	14%	13%	14%	12%

Ffigur 5: Ein data safonau cwynion: Byrddau Iechyd

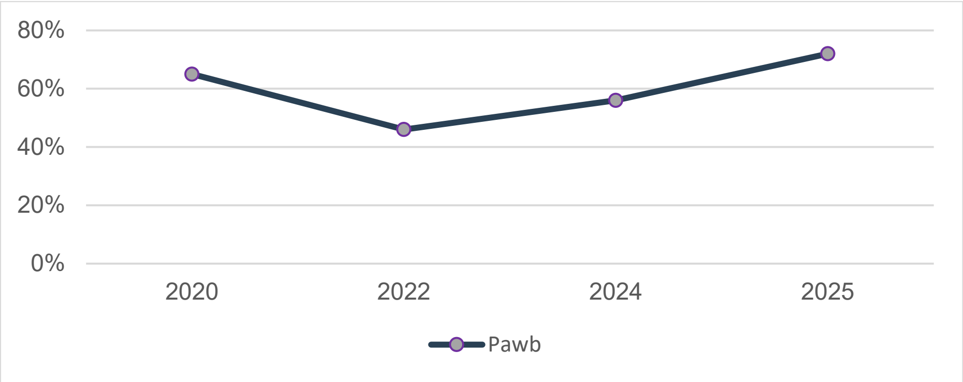
Byrddau Iechyd	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25 (o fis Ebrill i fis Medi yn unig)
Nifer y cwynion newydd a gofnodwyd	-	18,901	19,062	9,353
Cyfran y cwynion a atgyfeiriwyd atom	-	5.22%	5.51%	6.41%
Ein cyfradd ymyrryd	-	30%	31%	27%

Fodd bynnag, mae'n hollbwysig bod ein gwaith safonau cwynion yn arwain at welliannau i'r cyhoedd yng Nghymru. Mae canlyniadau ein harolwg cenedlaethol yn tynnu sylw at rai tueddiadau cadarnhaol yn hynny o beth. Ers 2020, rydym wedi gweld cynnydd yng nghyfran y bobl sy'n cwyno wrth gynghorau lleol, darparwyr gofal iechyd neu landlordiaid cymdeithasol (17% yn 2025). Fodd bynnag, rydym hefyd wedi gweld cynnydd yn y gyfran a ddywedodd ei bod yn hawdd gwneud cwyn (72%) a'u bod yn hapus gyda'r ffordd y cafodd y gŵyn ei datrys (47%).

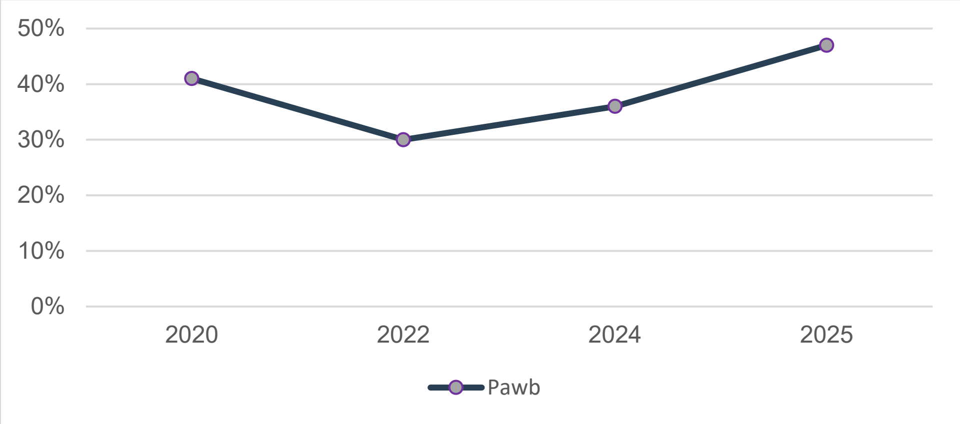
Ffigur 6: Cyfran yr ymatebwyr a gwynodd wrth gyngor lleol, darparwr gofal iechyd neu landlord cymdeithasol (e.e. cymdeithas dai) yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf.



Ffigur 7: Cyfran yr ymatebwyr a gwynodd ac a ddywedodd ei bod yn hawdd gwneud cwyn.



Ffigur 8: Cyfran yr ymatebwyr a gwynodd ac a oedd yn hapus gyda'r ffordd y cafodd y gŵyn ei datrys.



Meysydd i'w gwella

Roedd swyddogion cwynion a Phrif Weithredwyr/uwch ymatebwyr i'n hymchwil rhanddeiliaid yn gefnogol ar y cyfan i'n gwaith ond yn nodi rhai meysydd i roi sylw iddynt yn y dyfodol:

- heriau yn ymwneud ag adnoddau a llwyth gwaith wrth gadw at ein safonau cwynion
- sicrhau nad oes unrhyw anghysondebau mewn data cofnodi cwynion
- potensial ar gyfer partneriaeth fwy cydweithredol gyda ni a datblygu dulliau newydd mewn ffordd gydweithredol
- manteision cyfyngu ar fiwrocratiaeth cyn belled ag y bo modd
- awydd am fwy o sesiynau diweddaru yn ogystal â hyfforddiant mwy pwrpasol, wedi'i deilwra i'r materion sy'n berthnasol i bob sector
- targedu hyfforddiant tuag at feddygfeydd teulu.

Byddwn yn parhau i ymgysylltu â chyrff cyhoeddus a Llywodraeth Cymru i sicrhau bod ein hegwyddorion statudol ar gyfer ymdrin â chwynion yn dda:

- yn cael eu cymhwyso'n gyson gan gyrff cyhoeddus yng Nghymru

- yn cael eu hystyried yn briodol fel rhan o unrhyw benderfyniadau polisi a allai effeithio ar y ffordd yr ymdrinnir â chwynion gan gyrff cyhoeddus yng Nghymru.

Byddwn hefyd yn parhau i ymgysylltu a chydweithio â chyrff rheoleiddio eraill a'r Comisiynwyr yng Nghymru i gefnogi eu gwaith ac i sicrhau mwy o safoni o ran ymdrin â chwynion yn dda ar draws Gwasanaeth Cyhoeddus Cymru.

6. Ein Deddf ni a'r sector ombwdsmyn ehangach

Sut mae'r Ddeddf yn cymharu ag arfer gorau cyfredol.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru eisoes yn cael ei weld fel ceffyl blaen ymhlith sefydliadau Ombwdsmon gwledydd Prydain, o ystyried y gyfres o bwerau sydd yn y Ddeddf. Yn sicr, maent yn eiddigeddu wrthon ni yn Lloegr, lle mae'r awdurdodaeth yn dal i fod wedi'i chlymu i ddeddfwriaeth a basiwyd yn wreiddiol ddegawdau'n ôl (yn 1967 a 1993 yn achos yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (PHSO), a 1974 yn achos yr Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol). Mewn rhai achosion (yn ymwneud â chwynion am adrannau llywodraeth San Steffan), mae achwynwyr yn wynebu rhwystr ychwanegol, sef bod angen ffeilio cwyn drwy eu Haelod Seneddol (trefn sy'n cael ei galw'n "hidlydd yr AS"). Er gwaethaf cynigion cychwynnol i gyflwyno deddfwriaeth newydd yn Lloegr, nid yw'r rhain wedi dwyn ffrwyth ac mae'n rhaid gwneud pob cwyn am wasanaethau cyhoeddus yn ysgrifenedig.

Er eu bod yn gweithio gyda chyrff i sefydlu arfer da ar gyfer ymdrin â chwynion, nid oes gan y PHSO na'r LGSCO yn Lloegr bwerau statudol yn hynny o beth, felly nid oes ganddynt bŵer statudol i osod safonau cwynion.

Er bod ganddynt ddeddfwriaeth lywodraethol fwy diweddar (2002), mae achwynwyr yn yr Alban yn dal i orfod cyflwyno cwynion yn ysgrifenedig hefyd. Mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban bwerau safonau cwynion ac mae wedi gweithio er mwyn sefydlu proses gwyno enghreifftiol, yn

ogystal â darparu hyfforddiant i gyrff cyhoeddus. Mae’r Alban yn codi ffioedd am eu cyrsiau, tra rydyn ni yng Nghymru yn eu darparu i gyrff cyhoeddus yn rhad ac am ddim. Gellir gweld budd yr hyfforddiant o'r adborth y cyfeiriwyd ato uchod.

Ni all Lloegr na'r Alban gynnal ymchwiliadau ar eu liwt eu hunain.

Dim ond Gogledd Iwerddon, gyda’i deddfwriaeth fwy diweddar, a all, fel ninnau yng Nghymru, gymryd cwynion llafar, cynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun ac sydd â phwerau safonau cwynion. Fel ninnau, mae Gogledd Iwerddon wedi bod yn gynnil wrth ddefnyddio ei phwerau i ymchwilio ar ei liwt ei hun, ond mae ganddi broses symlach (gweler adran 3 uchod).

Gyda chyfres o bwerau rhagweithiol, rydym yn parhau i fod ar flaen y gad o ran arfer gorau ymhlith ombwdsmyn yng ngwledydd Prydain ac yn rhyngwladol.

7. Amcanion polisi Deddf 2019

I ba raddau y mae amcanion polisi Deddf 2019 wedi’u bodloni, unrhyw ddatblygiadau yn y pum mlynedd ers cyflwyno’r Ddeddf a sut mae’r Ddeddf yn cymharu ag arfer gorau presennol.

Yn adrannau blaenorol y papur hwn, rydym yn trafod yn fanwl effaith ein pwerau rhagweithiol hyd yma. Yma, rydym yn amlygu’n fyr sut mae’r effaith honno’n cyd-fynd â bwriad polisi Deddf 2019:

- **Gwella cyfiawnder cymdeithasol a chyfle cyfartal**

  Mae ein gallu i dderbyn cwynion heblaw yn ysgrifenedig yn gwella mynediad at ein gwasanaethau ac felly'n cryfhau ein gallu i sicrhau cyfiawnder gweinyddol. Fel y dangoswn uchod, mae dadansoddiad o'n gwaith achos yn dangos yn glir bod y gwasanaeth hwn yn cefnogi pobl

anabl. Mae astudiaethau achos yn dangos bod y gwasanaeth hwn hefyd yn gwella mynediad i grwpiau eraill.

Mae ein hyfforddiant safonau cwynion yn cynnwys trafodaeth fanwl ar hygyrchedd – a sut gall cyrff cyhoeddus sicrhau eu bod yn cael yr holl gwynion y dylent eu cael, o bob rhan o'r gymdeithas. Mae hyn yn helpu i gyfrannu at ein huchelgais i ddylanwadu'n gadarnhaol ar hygyrchedd prosesau cwyno lleol. O dan ein pwerau safonau cwynion, rydym hefyd wedi estyn allan at gynghorau lleol i holi pa drefniadau sydd ganddynt ar waith i fonitro pwy sy'n cwyno wrthynt. Credwn fod y wybodaeth hon yn allweddol os yw darparwyr gwasanaethau cyhoeddus am sicrhau bod eu prosesau cwyno yn hygyrch.

- **Amddiffyn y rhai mwyaf agored i niwed**

Gwyddom y gall llawer o grwpiau ei chael hi'n anodd, neu fod yn gyndyn, i gwyno, er enghraifft, oherwydd diffyg ymwybyddiaeth neu ddiffyg capasiti i ymgysylltu â'r broses gwyno; problemau'n ymwneud ag ymddiriedaeth, ofn dial neu ddadrithiad gyda darparwyr gwasanaethau cyhoeddus.

Mae'r pŵer i gynnal ymchwiliad ar ein liwt ein hunain yn ein galluogi i ganolbwyntio ar faterion sydd o fudd i'r rhai mwyaf agored i niwed yn ein cymdeithas, y rhai nad ydynt yn cwyno neu sy'n methu cwyno; y lleisiau na chlywir mohonynt yn aml. Mae'r ystyriaeth hon yn ganolog i'r meini prawf statudol sy'n sail i'n gwaith ymchwilio ehangach ar ein liwt ein hunain.

Hyd yn hyn, rydym wedi cwblhau dau ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain ac mae'r ddau'n canolbwyntio ar wasanaethau ar gyfer grwpiau agored iawn i niwed nad ydynt yn aml yn cwyno wrth ein swyddfa – y digartref a gofalwyr di-dâl.

Mae ein meini prawf hefyd yn sicrhau ein bod yn defnyddio'r pŵer hwn yn ddoeth a dim ond pan fydd gennym sail gadarn i wneud hynny.

Rydym hefyd wedi defnyddio ein pŵer i ymestyn ymchwiliadau presennol i edrych ar faterion eraill neu sefydliadau eraill. Rydym yn rhoi enghreifftiau o effaith ddynol y pŵer hwn yn gynharach yn y ddogfen hon, gan ein bod yn gallu ymchwilio'n fwy cyfannol ac arbed pobl rhag gorfod mynd drwy brosesau cwyno fwy nag unwaith.

- **Bod yn fwy ymatebol i'r dinesydd**

  Mae pandemig COVID-19 wedi pwysleisio pa mor bwysig yw'r pwerau i ymchwilio ar ein liwt ein hunain i unrhyw wasanaeth ombwdsmon, os yw am gymryd agwedd ragweithiol at welliant. Drwy ddefnyddio'r pŵer hwn, roeddem yn gallu gwneud gwahaniaeth 'mewn amser go iawn' i grwpiau difreintiedig. Rydym wedi amlinellu uchod, yn adran 3.1, sut y gallai newidiadau bach i'n dyletswydd ymgynghori gyffredinol ein harfogi i fod yn fwy ymatebol i ddinasyddion Cymru ar faterion o bryder cyhoeddus.

  Nod ein pŵer i ymchwilio i wasanaethau iechyd preifat, o dan rai amgylchiadau cyfyngedig, yw sicrhau bod y broses gwyno yn dilyn y dinesydd ac nid y sector. Fel yr eglurwn yn adran 4 uchod, nid ydym wedi defnyddio'r pŵer hwn hyd yma, gan nad ydym wedi cael cwynion oedd yn bodloni'r gofynion a amlinellir yn y Ddeddf ac yn cyrraedd ein trothwy ar gyfer ymchwilio. Serch hynny, credwn yn gryf fod y sail resymegol i'r Ombwdsmon gadw'r pŵer hwn mor gryf ag erioed.

- **Ysgogi gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus ac wrth ymdrin â chwynion**

  Mae sicrhau bod data rheolaidd, dibynadwy a chymaradwy ynghylch cwynion ar draws y sector cyhoeddus ar gael yn ysgogi atebolrwydd ac arfer gwell. Mae'r sefydliadau sydd eisoes o dan ein cylch gwaith safonau cwynion yn nodi lefelau uchel o foddhad gyda'n harweiniad cwynion a'n hyfforddiant ac yn cytuno'n gyffredinol bod y pŵer hwn yn cael effaith gadarnhaol ar eu prosesau cwyno. Ers lansio ein pwerau safonau cwynion, rydym hefyd wedi gweld cynnydd yng nghyfran y

cyhoedd yng Nghymru a ddywedodd ei bod yn hawdd gwneud cwyn a'u bod yn hapus gyda'r ffordd y cafodd y gŵyn ei datrys.

- **Cyfrannu at gyflawni nodau llesiant**

  Er nad ydym yn ddarostyngedig i ofynion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015, mae ein gwaith ers 2019 yn cyfrannu at rai o'r nodau a amlinellir yn y Ddeddf honno:

  - Cymru iachach – iechyd yw testun y grŵp mwyaf o gwynion a gawn o hyd. Mae ein gwaith safonau cwynion ac ymdrechion eraill (fel ein hadroddiadau thematig) yn cefnogi dysgu a gwelliant ehangach mewn gwasanaethau iechyd yng Nghymru.

  - Cymru sy'n fwy cyfartal – drwy dderbyn cwynion heblaw yn ysgrifenedig, a monitro prosesau cwyno a pherfformiad sefydliadau eraill, rydym yn gwella mynediad at wasanaethau cyhoeddus. Mae ein defnydd o bwerau i ymchwilio ar ein liwt ein hunain yn ein galluogi i ymchwilio i faterion sy'n effeithio ar y rhai sydd leiaf tebygol o gwyno, gan fynd i'r afael â'r anghydbwysedd grym rhwng sefydliadau ac unigolion.

  - Cymru o Gymunedau Cydlynus – mae ein defnydd o'n pwerau i ymchwilio ar ein liwt ein hunain a'n pwerau safonau cwynion yn ein helpu i nodi a 'galw allan' wahaniaethau yn ansawdd gwasanaethau ledled Cymru.

  - Cymru â diwylliant bywiog lle mae'r Gymraeg yn ffynnu – gallwn dderbyn cwynion heblaw yn ysgrifenedig yn Gymraeg ac mewn ieithoedd eraill. Mae'r gwasanaeth hwn yn gallu cefnogi'r rhai sy'n fwy hyderus i siarad Cymraeg yn hytrach nag ysgrifennu.

8. Costau a buddion a gwerth am arian

Costau a buddion Deddf 2019, sut mae'r rhain yn cymharu â'r amcangyfrifon a amlinellir yn y Memorandwm Esboniadol a ph'un a gyflawnwyd gwerth am arian.

Roedd yr adrannau blaenorol yn trafod yn fanwl effaith ein pwerau a sut yr ydym wedi cyflawni amcanion polisi'r Ddeddf. Mae'r adran hon yn canolbwyntio ar gostau a gwerth am arian y Ddeddf, gan gyfeirio at yr Asesiad Effaith Rheoleiddiol gwreiddiol. Dim ond amcangyfrifon ar gyfer cyfnod o bum mlynedd (2019-20 i 2023-24) a amlinellir yn yr Asesiad Effaith Rheoleiddiol, felly dim ond costau uniongyrchol hyd at 31 Mawrth 2024 sydd wedi'u cynnwys yn ein dadansoddiad isod a'n hasesiad o werth am arian.

Rydym wedi adrodd bob blwyddyn fel rhan o'n Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon ar ein gwariant ar weithgareddau sy'n ymwneud â'r Ddeddf. Mae cyfanswm y costau uniongyrchol, fel yr adroddwyd dros y pum mlynedd diwethaf, wedi'u crynhoi isod:

	£000
Costau Staff	1,381
Safleoedd	65
Cyfathrebu	39
Gwasanaethau Cyfrifiadurol	35
Costau Swyddfa	15
Hyfforddiant a Recriwtio	11
Cyfalaf	8
Cynghorol a Chyfreithiol	6
Teithio a Chynhaliaeth	4
Cyfanswm	1,564

Bob blwyddyn, rydym wedi adrodd ar danwariant bach yn erbyn y gwariant a gyllidebwyd gennym ar weithgareddau sy'n ymwneud â'r Ddeddf. Cyfanswm y tanwariant dros y pum mlynedd diwethaf ar weithgareddau'n ymwneud â'r Ddeddf oedd £95k, sy'n golygu ein bod i bob pwrpas wedi defnyddio ychydig o dan 95% o'r cyllid ychwanegol a ddyrannwyd inni fel yr amlinellir yn yr Asesiad Effaith Rheoleiddiol. Mae pob tanwariant yn cael ei ad-dalu i Gronfa Gyfunol Cymru.

Mae'r costau gwirioneddol cyffredinol wedi bod yn is na'r hyn a ganiateir yn yr Asesiad Effaith Rheoleiddiol, gan mai un aelod penodol o staff sy'n arwain ar ein gwaith yn ymchwilio ar ein liwt ein hunain, gyda chymorth gan staff eraill o'r swyddfa yn ôl yr angen (yn hytrach na'r ddau aelod o staff a ragdybiwyd yn yr Asesiad Effaith Rheoleiddiol), a bod costau teithio a chynhaliaeth yn gysylltiedig â'n gwaith Safonau Cwynion wedi bod yn sylweddol is oherwydd newidiadau mewn arferion gweithio, o ganlyniad i bandemig COVID.

Er bod y tabl uchod yn ymwneud â'n gwariant ers 2019/20, dylid nodi hefyd, erbyn diwedd 2023/24, fod Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi darparu dros 552 o sesiynau hyfforddi i gyrff cyhoeddus yn rhad ac am ddim. Byddai gwerth yr hyfforddiant hwn ar y farchnad breifat yn fwy na £1miliwn.

Rydym wedi parhau i ddarparu'r gwasanaethau hyn yn ddarbodus yn ystod 2024/25. Mae'r manteision sydd wedi deillio o'r ffordd rydym wedi defnyddio'r arian dan sylw wedi'u hesbonio yn y papur tystiolaeth hwn ac maent yn dangos sut rydym wedi sicrhau gwerth am arian yn effeithiol drwy wneud y mwyaf o allbwn yr adnoddau a fuddsoddwyd. Byddwn yn parhau i adrodd ar y buddion ac i nodi gwariant sy'n gysylltiedig â'r pwerau ychwanegol a roddwyd i'r Ombwdsmon o dan y Ddeddf, fel rhan o'r Adroddiad a'r Cyfrifon Blynyddol.

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mawrth 2025

Atodiad A – Adroddiad Annibynnol gan Ruth Marks CBE ar farn sefydliadau'r Trydydd Sector yng Nghymru ar ymchwiliadau a gynhaliwyd ar ei liwt ei hun gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-2025

Atodiad B – Ymchwil Rhanddeiliaid – Prif Weithredwyr neu Uwch gynrychiolwyr cynghorau lleol, Byrddau Iechyd a Chymdeithasau Tai.