Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Ymateb i ymgynghoriad: Bil Iaith Arwyddion Prydain (Cymru)

Enw Sefydliad: Y Pwyllgor Cydraddoldeb a Chyfiawnder Cymdeithasol

Cyflwynwyd: 31 Hydref 2025

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), mae gennym dri phrif nod.

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

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

Diolch i chi am ein gwahodd i gyfrannu tystiolaeth at eich gwaith craffu ar Fil Iaith Arwyddion Prydain (BSL).

Ein proses ar gyfer delio â chwynion gan ddefnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain

Rydym am sicrhau ein bod yn cynnig gwasanaeth teg a cyfartal i bawb. Gall rhai pobl ei chael hi'n anoddach cwyno nag eraill ac mae llawer o ffyrdd y gallwn ni helpu. Eleni, dywedodd 86% o'n hachwynwyr ein bod ni'n hawdd cysylltu â ni.

Er y gallem bob amser gynnig addasiadau rhesymol i hwyluso mynediad at ein gwasanaeth, ers 2019 mae gennym bwerau penodol i dderbyn cwynion ar wahân i rai ysgrifenedig. Y llynedd, defnyddiwyd y gwasanaeth hwn gan ychydig dros 160 o bobl. Hefyd, gallwn nawr dderbyn cwynion yn Iaith Arwyddion Prydain yn haws.

Mae ein hymchwil ymwybyddiaeth genedlaethol yn dangos yn gyson bod tua thri chwarter o'r ymatebwyr yn gwybod y gallwn dderbyn cwynion ar wahân i rai ysgrifenedig. Fodd bynnag, mae ychydig dros hanner yn gwybod y gallwn dderbyn cwyn drwy Iaith Arwyddion Prydain (BSL). Mae hyn yn dangos, er bod lefel yr ymwybyddiaeth o'r opsiwn hwn yn gyffredinol dda, gellid ei gwella o hyd. Felly, rydym yn manteisio ar gyfleoedd i godi ymwybyddiaeth o'r pŵer hwn trwy ein sianeli allgymorth a chyfathrebu.

Mae ein gwefan yn cynnwys tudalen o'r enw 'Sut y gallwn ni eich helpu chi i ddefnyddio ein gwasanaeth'. O fewn y dudalen honno mae adran sy'n ymroddedig i gefnogaeth y gallwn ei chynnig i ddefnyddwyr gwasanaeth sy'n Fyddar neu sydd â nam ar eu clyw. Mae'n cynnwys dolen i 'SignVideo' (gwasanaeth dehongli ar gyfer defnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain).

Yn 2021/22, cymerom ein cwyn gyntaf yn Iaith Arwyddion Prydain. Cysylltodd yr un achwynydd â ni sawl gwaith yn y blynyddoedd dilynol, yn gofyn am ddehongliad Iaith Arwyddion Prydain hefyd.

- **202105382 a 202303340** - Cwynodd Ms A am sythwr dannedd nad oedd yn ffitio'n iawn, a oedd yn achosi cur pen difrifol iddi. Cymerom ei chwyn drwy arwyddwr Iaith Arwyddion Prydain a thrwy recordiad fideo. Gan fod Ms A wedi ymgynghori â deintydd preifat ac nad oedd ei thriniaeth wedi'i darparu gan y GIG o gwbl, nid allwn, yn gyfreithiol, ymchwilio ymhellach i'w chwyn. Esboniom ein penderfyniad iddi mewn cyfarfod Zoom (yn ogystal ag anfon

llythyr penderfyniad ysgrifenedig) a gwnaethom ei chynghori ar sut i fwrw ymlaen â'i chwyn gyda'r ymarferydd preifat. Wedi hynny, cwynodd yr un person wrthym eto, 18 mis yn ddiweddarach, am fater yn ymwneud â'i landlord cymdeithasol. Mae hyn yn dangos hyder yn ein swyddfa a hygyrchedd ein gwasanaeth

At ei gilydd, ers 2020, mae tri achwynydd naill ai wedi gofyn i ni am ddehongliad Iaith Arwyddion Prydain neu wedi awgrymu y gallai fod ei angen.

Cwynion am fynediad at ddehongliad Iaith Arwyddion Prydain

Archwiliom ein cofnodion achos ers 2020 a nodom 12 achos a oedd yn ymwneud â mynediad at ddehongliad Iaith Arwyddion Prydain. O'r achosion hyn, gwnaethom gadarnhau dau:

- **202103248** – Cwynodd Ms A nad oedd Cafcass Cymru wedi rhoi'r gefnogaeth briodol iddi, gan gynnwys mynediad at ddehonglydd Iaith Arwyddion Prydain. Rhoddodd Cafcass wybod i ni bod cwyn Ms A y tu hwnt i amser, ac felly roedd yn annhebygol y gallai ymchwilio i'w phryderon. Fodd bynnag, gwelsom fod Ms A wedi wynebu rhwystrau cyfathrebu a achoswyd gan y pandemig, wrth geisio cael mynediad at gymorth priodol ac amserol i godi ei phryderon. Gwnaethom geisio a chael cytundeb Cafcass i arfer disgresiwn o dan ei Bolisi Cwynion i dderbyn ac ystyried cwyn Ms A, ac i drafod ei hanghenion drwy gydol y broses gwyno, mewn perthynas ag addasiadau rhesymol a mynediad at ddehonglydd Iaith Arwyddion Prydain.
- **202308108 -** Cwynodd Miss T am y gofal a'r driniaeth a roddodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda i'w mam, Mrs Y. Cwynodd Miss T hefyd am gyfathrebu y Bwrdd Iechyd gyda hi, fel gofalwr byddar. Ar ddechrau'r ymchwiliad, cytunodd y Bwrdd Iechyd i anfon llythyr pellach at Miss t, yn ymddiheuro ac yn cydnabod y rhwystrau yr oedd wedi'u hwynebu fel gofalwr byddar. Cytunodd hefyd i roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Ombwdsmon ar y camau yr oedd yn eu cymryd i fynd i'r afael â'r problemau cyfathrebu hyn. Felly canolbwyntiodd yr ymchwiliad ar y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i Mrs Y yn ystod dau dderbyniad i'r ysbyty. Yn benodol, ystyriodd hwn a oedd diffyg addasiadau rhesymol, gan ystyried nam

gwybyddol Mrs Y, gan gynnwys cymorth gyda chymeriant hylif a chynnwys Miss T, fel gofalwr.

O'r 10 achos sy'n weddill, gwrthodom ymchwilio iddynt ar un o'r seiliau canlynol:

- roeddent yn gynamserol (nid yw'r sefydliad wedi cael digon o gyfle i ymateb)
- roeddent y tu hwnt i amser (wedi'u codi â ni yn rhy hwyr)
- roeddent y tu hwnt i'n hawdurdodaeth.

At ei gilydd, rhaid i ni ddod i'r casgliad mai anaml iawn y mae mynediad at ddehongliad Iaith Arwyddion Prydain yn rhan o'n cwynion. I roi cyd-destun, bob blwyddyn, rydym yn ymdrin â thua 3,000 o gwynion a wnaed yn briodol am wasanaethau cyhoeddus.

Ein rôl a darpariaethau'r Bil

Rydym yn croesawu egwyddor arweiniol y Bil i hyrwyddo a hwyluso'r defnydd o Iaith Arwyddion Prydain yng Nghymru. Rydym yn credu'n gryf na ddylai unrhyw gymuned wynebu rhwystrau wrth gael mynediad at wasanaethau cyhoeddus a phrosesau cwyno.

Nodwn nad yw swydd arfaethedig cynghorwr Iaith Arwyddion Prydain ar hyn o bryd yn cynnwys unrhyw gyfrifoldeb am ymdrin â chwynion ynghylch diffyg cydymffurfio â'r dyletswyddau a fyddai'n cael eu cyflwyno gan y Bil arfaethedig. Mae hyn yn wahanol i'r trefniadau sydd ar waith ar gyfer defnyddwyr y Gymraeg, sydd â llwybr cwyno clir drwy swyddfa Comisiynydd y Gymraeg. Yn wir, nodwn, er bod y Memorandwm Esboniadol gwreiddiol wedi cynnig sefydlu Comisiynydd Iaith Arwyddion Prydain, gyda chyfrifoldeb dros ymchwilio i gwynion, nid yw'r cynigion hyn wedi'u hadlewyrchu yn y Bil fel y'i cyflwynwyd (Gorffennaf 2025).

Credwn y dylai'r Bil neu unrhyw ganllawiau gynnig mwy o eglurder ynghylch y dewisiadau sydd ar gael i ddefnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain sy'n canfod nad yw gwasanaethau cyhoeddus yn cyflawni eu dyletswyddau o dan y ddeddfwriaeth arfaethedig.

I gadarnhau, **fel yr Ombwdsmon, ni yw'r sefydliad priodol ar gyfer cwynion gan unigolion sy'n profi anghyfiawnder neu galedi oherwydd problemau gyda**

hygyrchedd gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru eisoes o dan ddyletswyddau i sicrhau bod eu gwasanaethau'n hygyrch a'u bod yn ystyried ceisiadau am addasiadau rhesymol ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau anabl. Ar ben hynny, mae ein Polisi a Chanllawiau Cwynion Enghreifftiol statudol (yr ydym bellach wedi'u cyhoeddi i bob cyngor lleol a Bwrdd Iechyd Cymru yn ogystal â'r rhan fwyaf o Gymdeithasau Tai yng Nghymru) eisoes yn nodi bod yn rhaid i brosesau cwyno fod yn hygyrch. Gall pobl gwyno wrthym nad yw gwasanaethau neu brosesau cwyno mor hygyrch ag y dylent fod. Yn wir, ym mis Ionawr eleni cyhoeddom adroddiad thematig, yn cyflwyno nifer o achosion yn tynnu sylw at yr anawsterau y mae pobl anabl wedi'u profi wrth gael mynediad at wasanaethau cyhoeddus. Fel y nodwyd uchod, rydym hefyd wedi derbyn rhai cwynion yn y gorffennol yn mynegi pryderon ynghylch argaeledd dehongli Iaith Arwyddion Prydain. Gallai gwell cyhoeddusrwydd, gan gynnwys o ganlyniad i'r Bil arfaethedig, arwain at ddefnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain yn dod atom gyda chwynion o'r fath yn amlach.

Fodd bynnag,

- rydym bob amser yn glir iawn **nad ein rôl yw dod i'r casgliad bod rhywun wedi cael ei wahaniaethu yn ei erbyn**. Hynny yw, ni allwn ddod i'r casgliad bod gwahaniaethu wedi digwydd o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010. Os disgwylir yr ateb hwn, rydym bob amser yn egluro mai dim ond drwy'r Llysoedd y gellir ei gyflawni. Ni allwn ymchwilio i gŵyn pan fydd gan yr achwynydd ateb o'r fath ar gael iddynt yn y Llysoedd.
- dim ond pan fo arwyddion bod y methiannau honedig wedi cael effaith negyddol ar yr achwynydd neu'r person y maent yn cwyno ar ei ran y gallwn ymchwilio i gwynion. **Ni allwn edrych ar faterion nad ydynt yn ymwneud ag anghyfiawnder personol na chaledi**. Felly, ni fyddem yn gallu ymchwilio i gwynion nad oedd Llywodraeth Cymru na'r cyrff rhestredig wedi cydymffurfio â'u dyletswyddau cynllunio neu adrodd o dan y Bil arfaethedig.

Er mwyn sicrhau gwell mynediad at gyfiawnder i ddefnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain, byddem yn awgrymu bod y Bil yn gosod dyletswydd ar y cynghorwr Iaith Arwyddion Prydain i baratoi a chyhoeddi canllawiau ar y llwybr priodol ar gyfer cwynion am fynediad at wasanaethau gan ddefnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain. Dylai fod dyletswydd ar y cynghorwr Iaith Arwyddion Prydain i ymgynghori ar y canllawiau hynny gyda'n swyddfa, er mwyn sicrhau bod ein rôl yn cael ei

hadlewyrchu'n gywir a bod y canllawiau'n cyd-fynd â'n Polisi a Chanllawiau Cwynion Enghreifftiol.

Sylwadau cloi

Hoffem ddiolch i chi eto am y cyfle i gyflwyno ein tystiolaeth. Os hoffech drafod ein hymateb ymhellach, rhowch wybod i mi neu cysylltwch â'n Pennaeth Polisi (ania.rolewska@ombwdsmon.cymru).

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Hydref 2025