



**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru • Wales



## **Cynllun Cydraddoldeb Strategol 2026-29 (drafft)**

### **Rhagair**

Mae'r Cynllun hwn wedi cael ei ddatblygu yn unol â'n dyletswyddau cyfreithiol o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011.

Fodd bynnag, er ein bod yn cydnabod ac wedi ymrwymo i gyflawni ein dyletswyddau statudol, rydym hefyd yn ymwybodol iawn o'r achos moesol a busnes dros hyrwyddo a chefnogi cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant (EDI).

Mae hyrwyddo EDI yn ymwneud â sicrhau bod pawb yn cael eu trin yn deg, gydag urddas a pharch, a bod ganddynt gyfleoedd cyfartal a theg i gymryd rhan a llwyddo. Rydym yn cydnabod gwerth cefndiroedd, profiadau a safbwyntiau gwahanol, ac yn helpu i fynd i'r afael â rhwystrau ac anfanteision y gallai rhai grwpiau eu hwynebu.

Mae hyrwyddo a chefnogi EDI yn gwneud synnwyr busnes. Mae'n ein harfogi'n well i ddeall a diwallu anghenion y cymunedau amrywiol rydym ni'n eu gwasanaethu. Fel gweithle cynhwysol, gallwn elwa o ystod ehangach o sgiliau, profiadau a syniadau, gan arwain at benderfyniadau, arloesedd a datrys problemau mwy gwybodus.

Mae hyn yn bwysig oherwydd mai pobl yw prif ffocws ein gwasanaeth. Yn aml, mae defnyddwyr gwasanaeth yn troi atom ar adeg heriol o'u bywydau, ac efallai y bydd rhai cymunedau yn bryderus y gallant wynebu rhwystrau ychwanegol. Er bod yn rhaid i ni aros yn annibynnol a diduedd bob amser, mae pobl sy'n cysylltu â ni angen empathi a dealltwriaeth o'u hamgylchiadau a'u hanghenion amrywiol.

Roedd ein Cynllun Cydraddoldeb blaenorol yn cwmpasu'r cyfnod rhwng 2023 a 2026. Nododd 7 Nod Cydraddoldeb, yn ymwneud â sut rydym yn darparu ein gwasanaeth cwynion, sut rydym yn ymgorffori ystyriaethau cydraddoldeb yn ein gwaith gwella systemig a sut rydym yn gweithio fel cyflogwr.

Cyflawnom ni lawer o'r uchelgeisiau a nodwyd yn ein Cynllun Cydraddoldeb 2023-26. Er enghraifft, mae'r mwyafrif o'n hachwynwyr yn parhau i gytuno ein bod yn hygyrch. Mae cyfran y bobl sy'n cytuno ein bod yn diwallu eu gofynion am gymorth ychwanegol wedi cynyddu'n sylweddol. Fe wnaeth ymwybyddiaeth o'n swyddfa gynyddu, gan gynnwys ymhlith grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol. Roedd gan bobl o gefndiroedd ethnig amrywiol gynrychiolaeth lawer gwell ymhlith ein hachwynwyr. Caewyd y bwlch cyflog cymedrig rhwng y rhywiau o 12% i 2%.

Fodd bynnag, rydym ni eisiau gwneud mwy i ehangu mynediad i'n gwasanaethau. Tra bod ein gwaith ymchwil yn awgrymu bod y rhan fwyaf o bobl yn ei chael hi'n hawdd cysylltu â ni, roedd tua 17% o bobl yn anghytuno â hynny. Mae rhai grwpiau yn parhau i fod heb gynrychiolaeth ddigonol ymhlith ein hachwynwyr ac anaml iawn y bydd siaradwyr Cymraeg yn defnyddio ein gwasanaeth yn y Gymraeg. Nid ydym hefyd yn gwbl gynrychioliadol o'r cymunedau yr ydym yn eu gwasanaethu, gyda chynrychiolaeth pobl anabl yn is nag yr hoffem.

Bellach, mae gennym Gynllun Strategol newydd ar gyfer 2026-29, sy'n gosod yr effaith ar grwpiau bregus a grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol wrth wraidd ein hymrwymadau. Mae'r Cynllun Cydraddoldeb hwn yn un o'r ffyrdd y byddwn yn troi'r ymrwymiad hwnnw yn gamau ymarferol, gan sicrhau bod ystyriaethau cydraddoldeb yn llywio sut rydym yn darparu ein gwasanaeth, sut rydym yn dylanwadu ar welliant mewn gwasanaethau cyhoeddus a sut rydym yn gweithio fel cyflogwr.

Dros oes y Cynllun hwn, rydym am ddwysau ein hymdrechion i sicrhau bod gan bawb fynediad cyfartal a theg at ein gwasanaeth, a bod ein gwaith yn cael effaith i

bawb. Byddwn yn parhau i wrando, dysgu ac addasu, fel y gall pobl ledled Cymru fod yn hyderus bod ein gwasanaeth yn hygyrch, yn deg ac yn ymatebol i'w hanghenion.

## Cwmpas

Mae'r Cynllun Cydraddoldeb hwn yn alinio â'n Cynllun Strategol newydd ar gyfer 2026-29, ac yn cefnogi'r gwaith o'i gyflawni, a'i genhadaeth: i gael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru:

Mae'n berthnasol i holl Nodau'r Cynllun:

### **Nod Strategol 1: Darparu cyfiawnder gan gael effaith gadarnhaol ar bobl**

**Cymru:** Bydd y Cynllun yn ein helpu i sicrhau, beth bynnag fo'u nodweddion, bod pobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn cael yr un profiad, yn teimlo eu bod yn cael eu parchu ac yn cytuno ein bod wedi egluro ein penderfyniadau'n glir.

### **Nod Strategol 2: Dylanwadu ar newid cadarnhaol mewn gwasanaethau**

**cyhoeddus a safonau ymddygiad uchel ym maes llywodraeth leol:** Bydd y Cynllun hwn yn ein helpu i sicrhau bod gwersi o'n cwynion a'n hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain yn arwain at well gwasanaethau i bob cymuned yng Nghymru, gan gynnwys y rhai sydd fwyaf agored i niwed. Byddwn hefyd yn parhau i archwilio sut y gallwn wella hygyrchedd prosesau cwyno lleol.

### **Nod Strategol 3: Cryfhau mynediad ac effaith i'r rhai sydd angen ein**

**gwasanaeth fwyaf:** Bydd y Cynllun hwn yn nodi sut y byddwn yn gweithio i godi ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'n swyddfa, yn ogystal â mynd i'r afael ag unrhyw rwystrau a allai atal pobl rhag ymgysylltu â'n proses gwyno, er mwyn sicrhau mynediad cyfartal a theg. Bydd yn ein cefnogi i hyrwyddo mwy o ryngweithio â'r gwasanaeth yn Gymraeg.

### **Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad gwydn, ystwyth ac atebol:**

Bydd y Cynllun hwn yn ein helpu i recriwtio, cadw a datblygu gweithlu amrywiol, sy'n fwy cynrychioliadol o'r cymunedau rydym yn eu gwasanaethu. Bydd hefyd yn fframio ein gwaith er mwyn hyrwyddo cynhwysiant yn ein gweithle.

## Amdanom ni

Mae gennym dair prif rôl.

**Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.** Gallwn edrych ar y gwasanaethau a ddarperir gan gyrff cyhoeddus datganoledig yng Nghymru, megis cynghorau lleol, Byrddau Iechyd, landlordiaid cymdeithasol ac eraill. Gallwn hefyd edrych ar gwynion am ofal cymdeithasol preifat a gofal diwedd oes, yn ogystal â rhywfaint o ofal iechyd preifat.

**Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.** Rydym yn edrych ar gwynion am gynghorwyr mewn cynghorau lleol, awdurdodau tân ac awdurdodau parciau cenedlaethol. Rydym hefyd yn edrych ar gwynion am baneli'r heddlu a throseddu. Rydym hefyd yn "berson rhagnodedig" o dan y Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd ar gyfer codi pryderon chwythu'r chwiban am aelodau awdurdodau lleol yn torri'r Cod Ymddygiad.

**Rydym yn gyrru gwelliannau systemig i wasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad ym maes llywodraeth leol yng Nghymru.** Gallwn ymchwilio ar ein liwt ein hunain, hyd yn oed os nad ydym wedi derbyn cwyn. Gallwn hefyd osod safonau cwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru, monitro sut maent yn delio â chwynion a darparu hyfforddiant iddynt.

## Cefndir cyfreithiol

### Y ddyletswydd cydraddoldeb gyffredinol

Fe wnaeth Deddf Cydraddoldeb 2010 gyflwyno Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus (y 'ddyletswydd gyffredinol'), a oedd yn disodli'r dyletswyddau unigol ar hil, anabledd a chydaddoldeb rhywedd. O dan y ddyletswydd gyffredinol, mae'n rhaid i ni roi sylw dyledus i'r angen am:

- gael gwared ar wahaniaethu anghyfreithlon, aflonyddu ac erledigaeth ac ymddygiad arall sy'n cael ei wahardd gan y Ddeddf
- symud cydraddoldeb cyfle ymlaen rhwng pobl sy'n rhannu nodwedd warchodedig berthnasol a'r rhai hynny nad ydyn nhw'n rhannu nodwedd warchodedig

- meithrin perthnasoedd da rhwng pobl sy'n rhannu nodwedd warchodedig a'r rhai nad ydyn nhw'n rhannu nodwedd warchodedig.

Mae'r ddyletswydd gyffredinol yn cwmpasu'r nodweddion gwarchodedig canlynol:

- oedran
- anabledd
- rhyw
- cyfeiriadedd rhywiol
- ailbennu rhywedd
- hil (gan gynnwys tras ethnig neu genedlaethol, lliw neu genedligrwydd)
- crefydd neu gred (gan gynnwys dim cred)
- beichiogrwydd neu famolaeth; a
- phriodas a phartneriaeth sifil (ond dim ond mewn perthynas â'r gofyniad i roi sylw dyledus i'r angen i ddileu gwahaniaethu).

### **Dyletswyddau cydraddoldeb penodol**

O dan Reoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011, mae gan gyrff rhestredig yng Nghymru, gan gynnwys ein swyddfa ni, 'ddyletswyddau penodol' hefyd i'w helpu i gydymffurfio â'r ddyletswydd gyffredinol.

Rhaid i ni osod amcanion cydraddoldeb a pharatoi Cynlluniau Cydraddoldeb Strategol.

Yn ogystal, rhaid i ni:

- asesu a monitro polisiau ac arferion
- nodi a chasglu gwybodaeth berthnasol am gydraddoldeb
- nodi a chasglu gwybodaeth am wahaniaethau mewn cyflog
- hyrwyddo gwybodaeth a dealltwriaeth o'r ddyletswydd gyffredinol a dyletswyddau penodol ymhlith ein gweithwyr

- cynnwys pobl sydd â nodweddion gwarchodedig, neu eu cynrychiolwyr, sydd â diddordeb yn y ffordd rydych chi'n gweithredu
- ystyried y ddyletswydd gyffredinol mewn prosesau caffael
- cynhyrchu adroddiad blynyddol bob blwyddyn.

## **Dyletswydd economaidd-gymdeithasol**

Mae Rhan 1 o Ddeddf Cydraddoldeb 2010 yn ei gwneud yn ofynnol i gyrff cyhoeddus penodedig ystyried sut mae eu penderfyniadau strategol yn gallu helpu i leihau anghydraddoldebau economaidd-gymdeithasol – sy'n codi, er enghraifft, o wahaniaethau mewn galwedigaeth, cyfleoedd addysgol neu fan preswyllo. Cyfeirir at hyn fel y ddyletswydd economaidd-gymdeithasol. Cyflwynwyd y ddyletswydd yng Nghymru ym mis Mawrth 2021.

Nid ydym ni'n un o'r sefydliadau sy'n gorfod cydymffurfio â'r ddyletswydd economaidd-gymdeithasol. Fodd bynnag, rydym wedi ymrwymo i weithredu yn ysbryd y ddyletswydd, ac rydym eisoes wedi cymryd camau i gryfhau ystyriaeth o anghydraddoldebau economaidd-gymdeithasol yn ein gwaith.

## **Y Gymraeg**

Rydym yn cofleidio'r Gymraeg yn llawn, ac rydym am sicrhau nad ydym yn ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg ym mhob agwedd ar ein gwaith a'n bod yn diwallu anghenion siaradwyr Cymraeg. [Ewch i'n Polisi Iaith Gymraeg](#).

Mae ein Cynllun Cydraddoldeb yn cynnwys sut rydym ni'n bwriadu cefnogi siaradwyr Cymraeg a'r defnydd o'r Gymraeg.

## **Sut rydym yn nodi, casglu a chyhoeddi gwybodaeth berthnasol**

Er mwyn creu ein Cynlluniau Cydraddoldeb a monitro a gwerthuso ein cydymffurfriad â'r ddyletswydd gyffredinol, rydym yn dibynnu ar nifer o ffynonellau data.

## Y Cyhoedd

Rydym yn comisiynu arolwg ymwybyddiaeth cenedlaethol blynyddol, er mwyn deall lefel yr ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'n swyddfa. Gallwn ddadansoddi canlyniadau'r arolwg hwn yn ôl oedran, rhyw, y gallu i siarad Cymraeg, ethnigrwydd, cenedligrwydd, graddfa gymdeithasol a lleoliad daearyddol. Rydym yn adrodd ar y gwaith ymchwil hwn yn ein Hadroddiad Blynyddol.

## Pobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth

Gwahoddwn ein hachwynwyr i rannu data cydraddoldeb â ni trwy ein ffurflen gwyno ar-lein, arolwg ar ein gwefan, ffurflenni papur neu arolwg ffôn.

Yn 2025-26, y gyfradd ymateb trwy'r holl sianeli hyn oedd 43%.\* Rydym yn dadansoddi'r data hwn bob chwarter i nodi unrhyw newidiadau ym mhroffil ein hachwynwyr. Rydym yn cyhoeddi'r proffil cyffredinol hwn bob blwyddyn yn ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynyddol.

Yn 2025-26, am y tro cyntaf, fe ychwanegwyd rhai cwestiynau monitro ansawdd at ein harolwg defnyddwyr gwasanaeth blynyddol. Mae hyn yn ein galluogi ni i weld os yw grwpiau gwahanol yn profi ein gwasanaeth yn wahanol. Maent yn gofyn cwestiynau am oedran, rhywedd, ethnigrwydd, a'r gallu i siarad Cymraeg.

Rydym yn adrodd ar y data hwn yn ein Hadroddiad Blynyddol ac Adroddiad Cydraddoldeb Blynyddol.

\* Nid yw'r data'n cynnwys chwarter 3 o'r flwyddyn ariannol.

## Ein staff

Rydym yn cynnal arolwg cydraddoldeb staff blynyddol. Yn 2025-26, ymatebodd 87% o'n staff i'r arolwg.

Rydym yn adrodd ar y data hwn yn ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynyddol.

Rydym yn casglu ac yn dadansoddi gwybodaeth am y bwlch cyflog rhwng y rhywiau a dadansoddiad rhyw yn ôl cyflog a rôl, math o gontract a threfniadau gwaith. Rydym yn cyhoeddi proffil cydraddoldeb cyffredinol ein staff bob blwyddyn yn ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynyddol.

Yn ogystal, rydym yn cyhoeddi gwybodaeth am y bwlch cyflog rhwng y rhywiau a dadansoddiad rhyw yn ôl cyflog a rôl, math o gontract a threfniadau gwaith. Fodd

bynag, nid ydym yn cyhoeddi gwybodaeth am gydraddoldeb sy'n ymwneud â defnyddio ein proses achwyno a disgyblu. Y rheswm am hyn yw y gallai cyhoeddi'r wybodaeth hon arwain at adnabod yr unigolion dan sylw.

## **Ein hymgeiswyr swyddi**

Rydym yn gwahodd pawb sy'n gwneud cais i ymuno â ni i gymryd rhan yn ein harolwg cydraddoldeb. Rydym yn dadansoddi'r data hwn bob blwyddyn i gofnodi unrhyw newidiadau ym mhroffil ein hachwynwyr ac rydym yn ei gyhoeddi, os yw'n briodol, yn ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynnyddol.

## **Ymgysylltu**

Wrth ddatblygu'r Cynllun hwn, fe wnaethom ymgynghori ac ymgysylltu'n fewnol ac yn allanol. Yn fewnol, roedd gan yr holl staff gyfleoedd i gyfrannu syniadau ac adborth.

[Ychwanegwn grynodeb o'r adborth yn dilyn yr ymgynghoriad cyhoeddus]

Rydym yn ddiolchgar am sylwadau'r holl randdeiliaid a gyfrannodd at ddatblygu'r Cynllun hwn.

## **Sut rydym yn asesu ac yn monitro effaith polisiau ac arferion ac yn cyhoeddi unrhyw adroddiadau asesu**

Rhaid i'n gwasanaeth a'n gweithle fod yn rhydd rhag gwahaniaethu, aflonyddu ac erledigaeth, a rhaid i'n polisiau a'n prosesau ein cefnogi i hyrwyddo cyfle cyfartal a meithrin cysylltiadau da rhwng gwahanol grwpiau.

Er mwyn sicrhau hyn, mae gennym Bolisi a Gweithdrefn Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb a'r Iaith Gymraeg ar waith. Mae'n cynnwys ystyried yr effeithiau ar gydraddoldeb, anfantais economaidd-gymdeithasol, a'r Gymraeg.

Rydym yn defnyddio'r weithdrefn hon i asesu ein polisiau, ein prosiectau a'n penderfyniadau mawr ac (mewn perthynas â'r Gymraeg) ein gwaith ymchwil a'n hymgyngoriadau sy'n sail i'n penderfyniadau.

Rydym yn cyhoeddi crynodebau o'n holl asesiadau effaith yn ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynnyddol.



## Ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau

O dan ddyletswyddau penodol yng Nghymru (gweler adran 1 uchod) mae'n rhaid i ni edrych yn ein Cynllun Cydraddoldeb ar y Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau yn ein sefydliad. Rhaid i ni

- roi sylw dyledus i'r angen i gael amcanion i fynd i'r afael ag achosion unrhyw wahaniaethau cyflog sy'n ymddangos yn rhesymol debygol o fod yn gysylltiedig ag unrhyw un o'r nodweddion gwarchodedig
- cyhoeddi amcan cydraddoldeb i fynd i'r afael ag unrhyw fwlch cyflog rhwng y rhywiau a nodwyd, neu gyhoeddi rhesymau eraill pam nad ydym wedi gwneud hynny.

Nid ydym yn cynnig gosod amcan i fynd i'r afael â bwlch cyflog rhwng y rhywiau am ddau reswm:

- Rydym wedi lleihau ein bwlch cyflog rhwng y rhywiau yn sylweddol dros y 3 blynedd diwethaf. Ym mis Mawrth 2023, pan oeddem yn lansio ein Cynllun Cydraddoldeb diwethaf, roedd ein bwlch cyflog cymedrig rhwng y rhywiau yn 12%, ac nid oedd gennym fwlch cyflog canolrifol rhwng y rhywiau. Ym mis Mawrth 2026, roedd ein bwlch cyflog cymedrig rhwng y rhywiau yn 2%, ac nid oes bwlch cyflog canolrifol rhwng y rhywiau.
- Mewn sefydliad cymharol fach fel ein sefydliad ni, gall canlyniadau recriwtio unigol wneud gwahaniaethau sylweddol. Er enghraifft, gallai penodi un uwch reolwr benywaidd effeithio ar y Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau yn gyffredinol. Yn yr un modd, byddai penodi mwy o ddynion mewn rolau iau hefyd yn effeithio ar y cydbwysedd cyflog. O ganlyniad, er ei bod yn bwysig ein bod yn monitro ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau yn ofalus, gwyddom ei bod yn anodd i ni ei reoli'n uniongyrchol.

Roeddem hefyd wedi ystyried ehangu ein gwaith monitro'r bwlch cyflog i nodweddion eraill - anablededd yn benodol. Rydym yn cydnabod pwysigrwydd dileu'r bwlch cyflogaeth anablededd ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru ac yn y DU. Fodd bynnag, ar hyn o bryd rydym ni'n credu bod cynrychiolaeth pobl anabl ymhlith ein staff yn rhy isel i greu dealltwriaeth ystyrlon o wahaniaethau cyflog. O dan y Cynllun hwn, rydym yn ymrwymo i gymryd camau i wella cynrychiolaeth pobl anabl

yn ein gweithlu. Os byddwn yn llwyddiannus, byddwn yn ailedrych ar ymarferoldeb monitro'r bwlch cyflog anabledd.

## Ein Hamcanion Cydraddoldeb 2026-29

Rhaid i amcanion cydraddoldeb ein Cynllun Cydraddoldeb ddiwallu nodau'r ddyletswydd cydraddoldeb gyffredinol. Rhaid i'r amcanion a osodwn ein helpu i barhau i sicrhau

- bod ein gwasanaeth a'n gweithle yn rhydd o wahaniaethu, aflonyddu ac erledigaeth
- nid yw grwpiau gwahanol yn wynebu unrhyw rwystrau i'n gwasanaeth, ac ein bob yn gweithredu i leihau neu ddileu unrhyw rwystrau
- bod ein holl staff, beth bynnag fo'u cefndir a'u nodweddion, yn teimlo eu bod yn cael yr un croeso a chymorth.

Ar gyfer pob amcan, mae'r Cynllun yn amlinellu'r sefyllfa bresennol a nifer o gamau penodol i'w cymryd wrth weithio tuag at gyflawni'r amcan. O dan pob amcan, mae'r Cynllun hefyd yn datgan ei berthnasedd i nodweddion gwarchodedig.

### Amcan 1: Hyrwyddo ein swyddfa a'n gwasanaethau i gymunedau heb gynrychiolaeth ddigonol

*Mae'r Amcan hwn yn berthnasol i*

- *nodweddion gwarchodedig oedran, hil ac anabledd*
- *y Gymraeg*
- *anfantais economaidd-gymdeithasol.*

#### Ble rydym ni arni ar hyn o bryd

Y rhwystr cyntaf a allai atal pobl rhag defnyddio ein gwasanaeth yw diffyg ymwybyddiaeth o bwy ydym ni a sut gallwn ni helpu.

Yn ystod y blynyddoedd blaenorol, roedd ein gwaith cyfathrebu ac ymgysylltu wedi targedu:

- pobl ifanc
- pobl o gefndiroedd ethnig a chenedlaethol amrywiol
- pobl anabl
- siaradwyr Cymraeg
- pobl sy'n wynebu anfantais economaidd-gymdeithasol

Er mwyn codi ymwybyddiaeth o'n swyddfa, fe wnaethom drefnu mwy o waith allgymorth wyneb yn wyneb, creu rhai adnoddau amlieithog, cyfrannu cynnwys at sianeli cyfathrebu rhai sefydliadau sy'n gweithio gyda'n cymunedau targed, a chryfhau ein presenoldeb ar y cyfryngau cymdeithasol, gan dargedu demograffeg iau.

Yn ystod y tair blynedd diwethaf, cynyddodd ymwybyddiaeth o'r swyddfa o 49% i 52%. Yn hollbwysig, cynyddodd yr ymwybyddiaeth ar gyfer pob grŵp targed, gyda chynnydd penodol ymhlith cymunedau ethnig amrywiol.

Mae llawer o grwpiau'n cael eu cynrychioli'n dda ymhlith ein hachwynwyr; rydym yn arbennig o falch bod cynrychiolaeth pobl o grwpiau ethnig amrywiol wedi cynyddu'n sylweddol yn 2025-26.

Fodd bynnag, fel rydym yn nodi isod, mae nifer o grwpiau'n dal yn llai ymwybodol o'n gwasanaeth neu'n cael eu tangynrychioli ymhlith ein hachwynwyr.

Yn ogystal, er bod gennym sail i gredu bod siaradwyr Cymraeg yn cael eu cynrychioli'n gymharol dda ymhlith ein hachwynwyr, ychydig iawn o ddefnydd a welwn o'n gwasanaeth yn Gymraeg.

Efallai y bydd rhai pobl neu gymunedau'n teimlo bod prosesau cwyno'n fwy heriol, ac mae'n allweddol eu bod yn ymwybodol o sut gallwn ni gefnogi mynediad at ein gwasanaeth. Mae gennym wasanaethau ac adnoddau ar waith a all helpu.

Er bod y rhan fwyaf o bobl yn cwyno i ni ar-lein, gallwn dderbyn cwynion nad ydynt yn rhai ysgrifenedig. Yn 2025-26, fe wnaethom dderbyn 236 o gwynion llafar - mwy nag erioed o'r blaen. Mae ein data cydraddoldeb yn awgrymu bod y gwasanaeth hwn yn arbennig o boblogaidd ymhlith pobl sy'n ystyried eu hunain yn anabl.

Yn 2026, o'r ymatebwyr i'n harolwg cenedlaethol, roedd 77% yn credu y gallem dderbyn cwynion llafar, er bod yr ymwybyddiaeth hon yn is ymhlith pobl anabl a phobl ar raddfa gymdeithasol DE.

Yn ogystal, mae gennym adnoddau ychwanegol ar waith sy'n gallu cefnogi pobl sy'n cwyno i ni - mae'r rhain yn cynnwys adnoddau mewn ieithoedd cymunedol, fformat Hawdd ei Ddeall a chynnwys clyweledol.

## **Ble rydym ni eisiau bod**

Rydym ni eisiau parhau i godi ymwybyddiaeth o bwy ydym ni a sut gallwn ni helpu ymhlith y grwpiau sy'n dal yn llai ymwybodol ohonom ni o gymharu â'r cyfartaledd, grwpiau sy'n cael eu tangynrychioli ymhlith ein hachwynwyr neu sydd fwyaf tebygol o fod angen ein help.

Rydym hefyd am i'r grwpiau hyn ddeall y cymorth sydd ar gael i'w helpu i ddefnyddio ein gwasanaeth. Yn benodol, rydym am wneud mwy o ddefnydd o'n gwasanaeth cwynion llafar.

Ar sail ein data, mae'r grwpiau rydym am eu blaenoriaethau'n cynnwys

- **pobl ifanc a phobl hŷn**

Mae pobl o dan 25 oed ychydig yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o gwyno wrth ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus. Fodd bynnag, mae'r grŵp hwn yn llawer llai ymwybodol o'n swyddfa o gymharu â'r cyfartaledd, ac anaml y byddant yn cyflwyno cwynion. Er bod pobl hŷn yn gymharol ymwybodol o'n swyddfa, ychydig o gwynion a welwn gan y grŵp hwn.

*Ein huchelgais: ar sail meincnodi yn erbyn sefydliadau perthnasol, credwn y gallai fod yn anodd cynyddu nifer y bobl ifanc sy'n defnyddio ein gwasanaeth. Fodd bynnag, rydym am gynyddu eu hymwybyddiaeth o'n swyddfa. Rydym hefyd yn disgwyl y bydd llawer o gwynion sy'n ymwneud â phrofiadau pobl hŷn yn cael eu cyflwyno i ni gan eu perthnasau neu ofalwyr. Serch hynny, rydym am gael sicrwydd bod ein gwasanaeth cwynion yn cael digon o effaith ar bobl hŷn.*

- **pobl o wahanol genhedloedd**

Mae ein harolwg ar gyfer 2026 yn awgrymu bod pobl nad oeddent yn ystyried eu hunain yn Gymry, yn Saesnig nac yn Brydeinwyr ychydig yn llai ymwybodol o'n swyddfa o gymharu â'r cyfartaledd. Mae'r grŵp hwn hefyd yn cael ei dangynrychioli ymhlith ein hachwynwyr. Anaml iawn y cawn gwynion llafar mewn ieithoedd cymunedol.

*Ein huchelgais: rydym am wella ymwybyddiaeth ymhlith y grŵp hwn a gwella ei gynrychiolaeth ymhlith ein hachwynwyr. Hoffem hefyd weld mwy o ddefnydd o'n proses gwynion llafar mewn ieithoedd cymunedol.*

- **pobl sy'n profi anfantais economaidd-gymdeithasol**

Mae pobl sy'n profi anfantais economaidd-gymdeithasol yn wynebu rhwystrau systemig, gan gynnwys incwm is, tai annigonol, diweithdra, a mynediad mwy cyfyngedig at gymwysterau addysgol. Mae'n hysbys bod bregusrwydd economaidd-gymdeithasol yn cael effaith negyddol ar iechyd corfforol a meddyliol, gan gysylltu â nodwedd warchodedig anabledd. Mae ein data'n awgrymu

- er bod pobl anabl yn cael eu cynrychioli'n dda ymhlith ein hachwynwyr, maent yn llai ymwybodol o'r opsiwn i gyflwyno cwynion ar ffurf ar wahân i gŵyn ysgrifenedig o gymharu â'r cyfartaledd.
- mae pobl sydd mewn galwedigaethau sgiliau isel yn llai ymwybodol o'n swyddfa ac o'r opsiwn i gyflwyno cwynion ar ffurf ar wahân i gŵyn ysgrifenedig o gymharu â'r cyfartaledd.
- mae ein hachwynwyr yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o feddu ar gymhwyster lefel gradd.

*Ein huchelgais: Hoffem weld gwell ymwybyddiaeth o'n swyddfa ymhlith y grŵp hwn, a gwell cynrychiolaeth ymhlith ein hachwynwyr. Hoffem hefyd weld mwy o gwynion llafar yn cael eu cyflwyno gan bobl a allai fod yn wynebu anfantais economaidd-gymdeithasol.*

- **siaradwyr Cymraeg**

Ymddengys bod siaradwyr Cymraeg yn profi rhwystrau gwahanol i'n gwasanaeth o gymharu â grwpiau eraill. Yn gyffredinol, mae'n ymddangos

eu bod yn fwy ymwybodol o'n swyddfa, ac mae gennym sail dros gredu eu bod yn cael eu cynrychioli'n gymharol dda ymhlith ein hachwynwyr. Er hynny, rydym yn dal i weld mai ychydig iawn o bobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn Gymraeg. Yn 2025-26, dim ond 17 o bobl a ddywedodd y byddai'n well ganddynt gyfathrebu â ni yn Gymraeg.

*Ein huchelgais: Nid ydym yn credu bod angen i ni godi ymwybyddiaeth o'n swyddfa ymhlith y grŵp hwn. Fodd bynnag, rydym yn pryderu bod cyn lleied o siaradwyr Cymraeg yn dewis arfer eu hawl i gwyno yn Gymraeg.*

*Gwyddom mai dim ond ar ddewisiadau defnyddwyr ein gwasanaeth y gallwn ddylanwadu. Gall fod llawer o resymau pam mae siaradwyr Cymraeg sy'n cysylltu â ni'n dewis cyfathrebu â ni yn Saesneg. Serch hynny, rydym yn benderfynol o edrych ar ffyrdd newydd o annog rhyngweithiadau â'n gwasanaeth yn Gymraeg. Yn benodol, rydym am annog defnyddio gwasanaeth cwynion llafar yn Gymraeg, a allai helpu i leddfu unrhyw bryderon ynghylch sgiliau ysgrifenedig annigonol.*

Rydym yn ymwybodol nad oes gennym y gallu i dargedu'r holl grwpiau hyn yn gyfartal ar yr un pryd. Byddwn yn blaenoriaethu gwahanol grwpiau bob blwyddyn i sicrhau effaith i bawb.

### **Sut y byddwn yn cyrraedd y nod**

Byddwn yn cyfleu negeseuon clir i'n grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol, wedi'u teilwra i'w hanghenion ac wedi'u siapio gan flaenoriaethau ein sefydliad. Bydd y rhain yn cynnwys:

- yr hawl i gwyno pan fydd darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn gwneud pethau'n anghywir
- ein rôl, ein hannibyniaeth a'n didueddrwydd
- yr hawl i gwyno yn Gymraeg
- manteision ein gwasanaeth cwynion llafar (hefyd yn Gymraeg ac mewn ieithoedd eraill)
- y camau allweddol y mae'n rhaid i'r achwynydd eu cymryd cyn y gallwn helpu.

Byddwn yn parhau i ddefnyddio sianeli cyfathrebu presennol, ond hefyd yn edrych ar rai newydd. Cyfryngau cymdeithasol, radio a phresenoldeb ar y teledu fydd ein prif sianeli o hyd. Fodd bynnag, mae'r gyfran uchaf o bobl sy'n gwybod amdanom ni, o bell ffordd yn dysgu amdanom ni ar lafar gwlad. Mae'r gyfran hon wedi bod yn cynyddu dros y tair blynedd diwethaf, ac erbyn hyn mae'n 29% - gan godi i 41% ymhlith pobl ifanc. Yn ein barn ni, mae'r canfyddiad hwn yn tynnu sylw at bwysigrwydd parhaus

- cyfathrebu drwy rwydweithiau personol y gellir ymddiried ynddynt (er enghraifft, eiriolwyr a sefydliadau dibynadwy eraill)
- gwelededd mewn lleoliadau cymunedol (e.e. canolfannau cymunedol, ysgolion, grwpiau rhieni, grwpiau ffydd, clybiau cymdeithasol, neu gyfarfodydd lleol)
- rhyngweithio wyneb yn wyneb.

O ganlyniad, byddwn ni'n

- datblygu deunyddiau sy'n hyrwyddo ein swyddfa a'n gwasanaethau, a'u dosbarthu i leoliadau targed (e.e. canolfannau cymunedol, llyfrgelloedd, canolfannau hamdden lleol)
- parhau i ddefnyddio ein sianeli cyfryngau cymdeithasol sefydledig, gan deilwra ein cynnwys a'n negeseuon i fuddiannau pob cymuned darged, gan gynnwys drwy hysbysebion y telir amdanynt
- datblygu ein perthynas â sefydliadau cyfryngau allweddol i archwilio cyfleoedd ar gyfer syniadau am raglenni sy'n benodol i'r gymuned
- parhau i fanteisio ar gyfleoedd i gyflwyno ein negeseuon drwy ryngweithiadau wyneb yn wyneb â'r cyhoedd
- datblygu rhaglen ymgysylltu â sefydliadau a rhanddeiliaid sy'n cefnogi, cynghori a chynrychioli ein cymunedau targed, i godi eu hymwybyddiaeth o'n rôl a'n proses, a'u helpu i gyfeirio'r cwynion iawn atom ar yr adeg iawn.

### Sut byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

| Y newid rydym am ei weld | Sut byddwn yn mesur hwn |
|--------------------------|-------------------------|
|--------------------------|-------------------------|

|                                                                                                                           |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Cynnydd yn ymwybyddiaeth o'r swyddfa ymhlith grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol                                          | Arolwg ymwybyddiaeth cenedlaethol                          |
| Gwell cynrychiolaeth o grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol ymhlith ein hachwynwyr                                         | Ein gwaith monitro cydraddoldeb                            |
| Mwy o gwynion llafar wedi dod i law, gyda thystiolaeth bod grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol yn elwa o'r gwasanaeth hwn | Dadansoddi gwaith achos<br>Ein gwaith monitro cydraddoldeb |
| Mwy o gwynion llafar yn Gymraeg ac yn ieithoedd cymunedol wedi'u derbyn                                                   | Dadansoddi gwaith achos                                    |
| Mwy o bobl yn nodi'r Gymraeg fel eu dewis iaith                                                                           | Dadansoddi gwaith achos                                    |
| Mwy o achosion o ddefnydd sgysiol o'r Gymraeg wedi'u cofnodi                                                              | Dadansoddi gwaith achos                                    |
| Mwy o bobl yn dweud eu bod wedi clywed amdanom ni drwy sefydliad cynghori ac eiriolaeth, neu gynrychiolydd etholedig      | Arolwg ymwybyddiaeth cenedlaethol                          |

## Amcan 2: Sicrhau mynediad di-dor at ein gwasanaeth

*Mae'r Amcan hwn yn berthnasol i*

- *nodweddion gwarchodedig oedran ac anabledd*
- *y Gymraeg*
- *anfantais economaidd-gymdeithasol*

**Ble rydym ni arni ar hyn o bryd**

*Hygyrchedd a hwylustod cwyno*



Unwaith y bydd pobl yn gwybod amdanom ac yn cysylltu â ni am gymorth, mae'n hollbwysig nad ydynt yn wynebu unrhyw rwystrau i fynediad.

Yn 2025-26, roeddem yn falch o weld bod 83% o'n hachwynwyr a holwyd gennym yn dweud ei bod yn hawdd cysylltu â ni - cyfran is o'i chymharu â 2022-23 (87%). Roedd y safbwyntiau hyn fwy neu lai'r un fath beth bynnag oedd oedran, ethnigrwydd, anabledd a chyrhaeddiad addysgol yr ymatebwr.

Gall pobl gwyno i ni mewn ffyrdd gwahanol. Mae bron i 73% o'n cwynion newydd yn ein cyrraedd drwy ein ffurflen gwyno ar-lein. Fodd bynnag, rydym hefyd yn derbyn cwynion dros y ffôn a drwy'r post.

Mae ein gwaith ymchwil am ddefnyddwyr gwasanaeth yn awgrymu bod y ffurflen gwyno ar-lein ychydig yn llai tebygol o gael ei defnyddio gan bobl hŷn, pobl anabl a phobl heb gymwysterau ffurfiol. Roedd y grwpiau hyn yn fwy tebygol o anfon eu cwynion drwy'r post. Roedd pobl anabl a phobl heb unrhyw gymwysterau ffurfiol hefyd yn fwy tebygol o gwyno dros y ffôn.

Mae ein gwaith ymchwil yn awgrymu, o ran pa mor hawdd yw cyflwyno cwyn, mai ei hanfon drwy'r post oedd yr hawsaf (83% yn cytuno), ac yna ein ffurflen ar-lein (78% yn cytuno) a dros y ffôn (71% yn cytuno).

#### *Ein hadnoddau gwybodaeth*

Er y gall llawer o ffactorau ddylanwadu ar sut mae pobl yn teimlo ynghylch pa mor hawdd yw cysylltu â ni, gwyddom fod hygyrchedd ein gwefan yn ffactor allweddol. Mae ein gwefan yn cynnwys amrywiaeth o wybodaeth sydd wedi'i chynllunio i gefnogi achwynwyr. Mae hefyd yn borth i'n ffurflen gwyno ar-lein, sydd wedi'i chynllunio i helpu defnyddwyr i benderfynu ai ni yw'r sefydliad iawn i ystyried eu cwyn.

Dros y blynyddoedd diwethaf, rydym wedi cymryd camau i wella hygyrchedd cynnwys ein gwefan. Fe wnaethom gyflwyno gwiriwr cwynion ar-lein i helpu i arwain pobl drwy ein proses gwyno. Rydym hefyd yn cyhoeddi fwyfwy mewn fformatau mwy hygyrch fel Hawdd ei Ddeall, yn ogystal â chreu mwy o gynnwys clyweledol.

Mae ein gwasanaeth yn gwbl ddwyieithog ac felly hefyd ein hadnoddau. Fodd bynnag, defnyddir fersiwn Gymraeg ein gwefan gryn dipyn yn llai na'r fersiwn Saesneg, er bod y ddau fersiwn o'r un safon.

### *Cymorth ychwanegol*

Rydym yn gofyn i bawb sy'n cwyno i ni a oes angen help a chymorth arnynt. Er enghraifft, gallwn gynnig dogfennau mewn gwahanol fformatau, trefnu cyfieithu i wahanol ieithoedd, neu gyfeirio pobl at gyrff cyngori neu eiriolaeth perthnasol. Yn 2025-26, rhoddodd pobl mewn 526 o achosion wybod i ni am eu hanghenion (er enghraifft, bod ganddynt ddyslecsia neu eu bod yn niwrowahanol) neu ofyn i ni addasu'r ffordd rydym yn cyfathrebu â nhw. Dywedodd dros 120 o bobl wrthym y llynedd eu bod yn ystyried eu hunain yn niwroamrywiol.

Bob blwyddyn, rydym yn gofyn i bobl a ydynt yn cytuno ein bod wedi bodloni eu ceisiadau am gymorth ychwanegol. Er bod y sampl yn tueddu i fod yn fach, cynyddodd y gyfran a oedd yn cytuno ein bod yn diwallu eu hanghenion o 36% yn 2024-25 i 70% yn 2025-26.

Fodd bynnag, rydym am barhau i arfogi ein staff i gynnig y gwasanaeth gorau i bobl sydd ag anghenion gwahanol.

### **Ble rydym ni eisiau bod**

Rydym yn falch bod y rhan fwyaf o bobl yn dweud bod ein gwasanaeth yn hygyrch, ac mae ein data'n awgrymu ein bod yn diwallu anghenion y rhan fwyaf o'n hachwynwyr. Fodd bynnag, ein huchelgais yw sicrhau bod ein gwasanaeth a'n hadnoddau yn hygyrch i bawb.

Er ei bod yn ymddangos bod y rhan fwyaf o achwynwyr yn ei chael yn hawdd cwyno dros y ffôn, mae bodlonrwydd â'r sianel hon yn is nag ar gyfer ein ffurflen ar-lein. Gallai hyn effeithio'n benodol ar ddefnyddwyr gwasanaeth anabl a'r rheini sydd â chyrhaeddiad addysgol is. Rydym am fynd i'r afael â hyn, yn enwedig gan ein bod yn bwriadu ehangu'r gwaith o hyrwyddo'r gwasanaeth cwynion llafar.

Ein gwefan yw ein sianel wybodaeth allweddol a'r porth i'n ffurflen gwyno ar-lein. Er ein bod wedi gwella ei hygyrchedd, rydym am nodi ac olrhain gwelliannau pellach yn fwy systematig. Gwyddom nad yw ein hiaith bob amser yn dilyn egwyddorion Cymraeg Clîr / Plain English, a allai fod yn rhwystr i rai pobl. Rydym

hefyd yn gweld potensial i wneud mwy o ddefnydd o fformatau clyweledol, yn enwedig i hyrwyddo cwynion llafar.

Yn olaf, rydym am wneud mwy i annog siaradwyr Cymraeg i lywio i'n gwefan Gymraeg.

### Sut y byddwn yn cyrraedd y nod

#### Byddwn

- yn dechrau monitro hygyrchedd ein gwefan, ein ffurflen ar-lein a chynnwys arall yn fwy systematig a nodi cyfleoedd i wella taith y defnyddiwr
- yn creu mwy o gynnwys clyweledol i wneud ein gwybodaeth yn fwy hygyrch, gan ganolbwyntio'n benodol ar wasanaeth cwynion llafar
- yn adolygu ein canllawiau mewnol i hyrwyddo a gwreiddio egwyddorion Cymraeg Clîr / Plain English
- yn cymryd camau i wella pa mor hawdd yw dod o hyd i'n gwefan cyfrwng Cymraeg a rhoi mesurau ar waith i hyrwyddo dewis iaith Gymraeg
- yn symleiddio ein gwasanaeth cwynion llafar, gan gyflwyno gwelliannau digidol a gwelliannau ar lefel gwasanaeth
- yn ymgysylltu'n rhagweithiol â defnyddwyr gwasanaeth a ddywedodd wrthym nad oedd ein gwasanaeth yn ddigon hygyrch er mwyn deall ble mae'n rhaid i ni wella.

### Sut byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

| Y newid rydym am ei weld                                                                         | Sut byddwn yn mesur hwn          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Mae cyfran uwch o ddefnyddwyr gwasanaeth yn cytuno ei bod yn hawdd cysylltu â ni                 | Arolwg defnyddwyr gwasanaeth     |
| Sgôr hygyrchedd ein gwefan wedi'i sefydlu, ac unrhyw welliannau wedi'u nodi ac wedi'u gweithredu | Asesiad o gydymffurfiaeth â WCAG |

|                                                                                      |                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Mae cyfran uwch o ddefnyddwyr gwasanaeth yn ei chael yn hawdd cyflwyno cwyn ar lafar | Arolwg defnyddwyr gwasanaeth blynyddol                                                 |
| Mwy o ymweliadau â'n gwefan cyfrwng Cymraeg ac ymgysylltiad cryf â'r cynnwys         | Monitro tueddiadau GA4: nifer y defnyddwyr newydd a gweithredol a'r gyfradd ymgysylltu |

### Amcan 3: Cyflawni canlyniadau gwell i grwpiau agored i niwed drwy ein gwaith gwella systemig

*Mae'r Amcan hwn yn berthnasol i*

- *bob nodwedd warchodedig*
- *anfantais economaidd-gymdeithasol.*

#### Ble rydym ni arni ar hyn o bryd

Mae gennym bwerau cyfreithiol sy'n ein galluogi i fynd ati'n rhagweithiol i yrru gwelliannau systemig i wasanaethau cyhoeddus.

- Gallwn ymchwilio 'ar ein liwt ein hunain' (hyd yn oed pan nad ydym wedi derbyn cwyn), gan gynnwys drwy lansio ymchwiliad annibynnol os credwn y gallai mater fod yn ddifrifol ac y gallai effeithio ar grŵp ehangach o ddefnyddwyr gwasanaeth.
- Fel Awdurdod Safonau Cwynion Cymru, rydym yn gweithio'n uniongyrchol gyda darparwyr gwasanaethau i wella'r ffordd maent yn ymdrin â chwynion. Mae hyn yn cynnwys cyhoeddi Polisi Cwynion Enghreifftiol a chanllawiau, yn ogystal â chynnig hyfforddiant i staff sy'n delio â chwynion.

O'r cychwyn cyntaf, gwnaethom ymgorffori pwyslais ar hygyrchedd a chanlyniadau cadarnhaol i grwpiau mwy agored i niwed o ran y ffordd y gwnaethom ddefnyddio'r pwerau hyn.

- Mae Asesiad o'r Effaith ar y Gymraeg a Chydraddoldeb bob amser yn cyd-fynd â'n hymchwiliadau annibynnol. Er bod nifer o'n hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain yn canolbwyntio ar fethiannau mewn gofal iechyd, roedd 7

ymchwiliad o'r fath a gaewyd gennym hyd yma yn canolbwyntio ar wasanaethau i grwpiau agored i niwed - pobl ddigartref, a gofawyr di-dâl.

- Mae ein canllawiau ar ymdrin â chwynion ar gyfer darparwyr gwasanaethau yn pwysleisio pwysigrwydd hygyrchedd prosesau cwyno.

Yn 2023, fe wnaethom ymrwymo i gefnogi gwell prosesau casglu a dadansoddi data cydraddoldeb gan sefydliadau o dan ein Safonau Cwynion. Byddai hyn nid yn unig yn helpu'r sefydliadau hyn i gefnogi achwynwyr yn well, ond hefyd yn ein helpu i ddeall i ba raddau y mae proffil y bobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn adlewyrchu proffil y bobl sy'n cwyno am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Yn 2023-24, fe wnaethom ofyn i'r darparwyr gwasanaeth sy'n ddarostyngedig i'n Safonau Cwynion pa ddata cydraddoldeb roeddent wedi'i gasglu gan bobl a oedd wedi cwyno am eu gwasanaethau. Dywedodd nifer sylweddol o ymatebwyr nad oeddent yn casglu'r data hwn, neu eu bod wedi rhoi'r gorau i'w gasglu.

### **Ble rydym ni eisiau bod**

Rydym am barhau i ganolbwyntio ein gwaith ar ein liwt ein hunain ar faterion sy'n effeithio ar y defnyddwyr gwasanaeth mwyaf agored i niwed. Er mwyn gwneud hynny'n effeithiol, mae angen gwybodaeth amserol a dibynadwy arnom am faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaethau. Credwn mai sefydliadau trydydd sector yng Nghymru sy'n cefnogi, cynghori a chynrychioli defnyddwyr gwasanaeth yn uniongyrchol sydd yn y sefyllfa orau i gynnig gwybodaeth o'r fath. Rydym am ymgysylltu'n agosach â'r sector, meithrin ymwybyddiaeth ac ymddiriedaeth, a sefydlu sianeli dibynadwy ar gyfer cyfleu materion i ni.

Mae hygyrchedd prosesau cwyno lleol yn ganolog i arferion da wrth ddelio â chwynion. Rydym yn parhau i fod wedi ymrwymo i gefnogi gwell prosesau casglu a dadansoddi data cydraddoldeb gan sefydliadau o dan ein Safonau Cwynion. Heb y data hwn, mae'n anodd canfod pa mor hygyrch yw prosesau cwyno mewn gwirionedd, a pha gyfleoedd a allai fodoli i hyrwyddo cyfle cyfartal a chael gwared ar rwystrau i fynediad.

### **Sut y byddwn yn cyrraedd y nod**

- datblygu arolwg wedi'i dargedu a rhaglen ymgysylltu â sefydliadau'r trydydd sector yng Nghymru i gasglu gwybodaeth well am faterion sy'n effeithio ar

ddefnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus, gan ganolbwyntio'n arbennig ar grwpiau agored i niwed a grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol

- defnyddio ein pwerau Safonau Cwynion i gasglu mwy o dystiolaeth ar waith monitro cydraddoldeb achwynwyr gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru
- hyrwyddo gwell arferion casglu a dadansoddi data cydraddoldeb gan ddarparwyr gwasanaeth
- Rydym eisoes yn datblygu Canllawiau Cwynion sy'n Gyfeillgar i Blant ar y cyd â Chomisiynydd Plant Cymru, a byddwn yn cwblhau ac yn hyrwyddo'r adnodd hwn.

### Sut byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

| Y newid rydym am ei weld                                                                                             | Sut byddwn yn mesur hwn                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Lansio a gwreiddio arolwg o'r trydydd sector                                                                         | Cyfradd ymateb yr arolwg                                |
| Mae gan sefydliadau trydydd sector ymwybyddiaeth dda o'n gwasanaeth cwynion llafar a'n gwaith ar ein liwt ein hunain | Arolwg y trydydd sector                                 |
| Darparwyr gwasanaeth yn cofnodi ac yn darparu gwybodaeth am broffil cydraddoldeb achwynwyr                           | Data cwynion a gesglir o dan ein pwerau Safonau Cwynion |

### Amcan 4: Parhau i wella amrywiaeth ein gweithlu.

*Mae'r Amcan hwn yn berthnasol i*

- *nodweddion gwarchodedig anabledd, crefydd, oedran, ethnigrwydd a hunaniaeth trawsryweddol.*

## Ble rydym ni arni ar hyn o bryd

Rydym yn gwasanaethu pobl Cymru ac rydym am i'n gweithlu gynrychioli'r cyhoedd yng Nghymru.

Mae rhai grwpiau'n cael eu cynrychioli'n gymharol dda neu'n dda ymhlith ein gweithlu. Mae hyn yn cynnwys pobl sydd

- dros 55 oed
- yn ystyried eu bod yn fenywaidd
- o gefndiroedd cenedlaethol amrywiol
- yn uniaethu â chyfeiriadeddau rhywiol amrywiol.

Fodd bynnag, roedd rhai grwpiau'n dal heb gynrychiolaeth ddigonol. Mae hyn yn cynnwys pobl sydd

- o dan 25 oed - er bod cynrychiolaeth y grŵp hwn yn 2026 yn 7%, mae hyn yn dal yn is na chyfartaledd Cymru o tua 11% o'r boblogaeth rhwng 16 a 24 oed ([StatsCymru](#)).
- yn dod o gefndiroedd ethnig amrywiol - mae 4% o'n haelodau staff a rannodd ddata cydraddoldeb yn ystyried eu bod yn dod o gefndiroedd ethnig amrywiol, ychydig yn is na chyfartaledd Cymru o 6% (Cyfrifiad 2021).
- yn dilyn crefyddau amrywiol - dim ond 1% o'n haelodau staff sy'n ystyried eu bod yn dilyn crefyddau amrywiol, sy'n llawer is na chyfartaledd Cymru, sef 4%.
- ni nodwyd bod unrhyw aelod o staff yn drawsryweddol.
- yn nodi eu bod yn anabl - nododd 4% o'n haelodau staff eu bod yn anabl, o'i gymharu ag 11% o boblogaeth Cymru a nododd eu bod yn anabl ac yn economaidd weithgar. Ar ben hynny, er bod 11% o'r ymgeiswyr am swyddi y mae gennym ddata cydraddoldeb ar eu cyfer wedi nodi eu bod yn anabl, nid oedd y grŵp hwn yn cael ei gynrychioli ymhlith yr ymgeiswyr ar y rhestr fer na'r ymgeiswyr llwyddiannus gan nad oeddent yn bodloni'r meini prawf hanfodol ar gyfer y swyddi gwag.

Er bod 12% o'n haelodau staff yn dweud mai Cymraeg oedd eu hiaith gyntaf, roedd cyfran y bobl â sgiliau Cymraeg yn llawer uwch:

- siarad: 30%
- darllen: 28%
- ysgrifennu: 25%
- deall: 29%.

### Ble rydym ni eisiau bod

Er mwyn i ni adlewyrchu'r amrywiaeth mewn cymdeithas, ein nod yw denu mwy o ymgeiswyr o gefndiroedd amrywiol sy'n bodloni'r meini prawf hanfodol ar gyfer y rôl. Er bod nifer o grwpiau cydraddoldeb, yn ogystal â siaradwyr Cymraeg, wedi'u cynrychioli'n dda ymhlith ein staff, nid yw hynny'n wir am sawl grŵp.

Rydym am wneud mwy i hyrwyddo cyfleoedd perthnasol i'r grwpiau hyn. Er ein bod yn gwybod na fyddai rhai o'n staff sy'n bodloni'r diffiniad cyfreithiol o anabledd yn ystyried eu hunain yn anabl, rydym am ailedrych ar ein hymdrechion i gynyddu cynrychiolaeth y grŵp hwn yn ein gweithle.

O dan ein Cynllun Cydraddoldeb 2023-2026, fe wnaethom gasglu adborth ar hygyrchedd ein proses recriwtio. Yn gyffredinol, dywedodd pobl wrthym fod y broses yn hygyrch. Fodd bynnag, byddwn yn parhau i geisio sicrwydd bod ein proses recriwtio yn cefnogi'r rheini sydd angen addasiadau rhesymol yn ddigonol.

### Sut y byddwn yn cyrraedd y nod

Byddwn

- yn cynnal adolygiad pellach o'n prosesau recriwtio i sicrhau eu bod yn cael eu datblygu i fod hyd yn oed yn fwy cynhwysol, gan gynnwys anghenion pobl sy'n ystyried eu hunain yn niwroamrywiol.
- yn archwilio gofynion y cynllun Hyderus o ran Anabledd mewn perthynas â recriwtio ac ystyried a yw'n rhesymol i ni ymrwymo i'r cynllun.

### Sut byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

| Y newid rydym am ei weld | Sut byddwn yn mesur hwn |
|--------------------------|-------------------------|
|--------------------------|-------------------------|



|                                                         |                                                    |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Gwell cynrychiolaeth o grwpiau targed ymhlith ein staff | Monitro cydraddoldeb ein staff ac ymgeiswyr swyddi |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|

## Amcan 5: Hyrwyddo a chefnogi amrywiaeth a chynhwysiant yn ein gweithle.

*Mae'r Amcan hwn yn berthnasol i*

- *bob nodwedd warchodedig*
- *y Gymraeg.*

### Ble rydym ni arni ar hyn o bryd

Fel gweithle, rydym yn dymuno creu amgylchedd lle mae pawb yn teimlo eu bod yn cael eu cynnwys, eu trin yn deg a bod ganddyn nhw fynediad cyfartal at gyfleoedd.

O'n haelodau staff a ymatebodd i arolwg staff yn 2026

- cytunodd 88% eu bod yn teimlo ein bod wedi ymrwymo i greu gweithle amrywiol, cyfartal a chynhwysol
- cytunodd 80% ein bod yn parchu gwahaniaethau unigol
- cytunodd 59% bod gan yr holl staff fynediad cyfartal at gyfleoedd i ddatblygu ac i gael cymorth.

*Ymwybyddiaeth o ddyletswyddau cydraddoldeb a'r anghenion hyfforddi mewn perthynas â'r rhain*

Rydym yn nodi anghenion hyfforddi drwy ein proses datblygu ac adolygu perfformiad blynyddol. Fel rhan o'r broses, mae amcanion yn cael eu datblygu a'u cytuno ar gyfer y flwyddyn i ddod, ac mae unrhyw anghenion hyfforddi a datblygu yn cael eu nodi a'u cynnwys yn y Cynllun Datblygu Unigol. Mae gan bob aelod o staff Gynllun Datblygu Unigol ac adolygir eu hanghenion datblygu ym mhob cyfarfod cynnydd.

Ar gyfer pob aelod newydd o staff, mae gennym fodiwl ymsefydlu ar wahân sy'n egluro ein dyletswyddau o ran cydraddoldeb a'r Gymraeg.

Y tu hwnt i hynny, rydym yn defnyddio ein sianeli cyfathrebu mewnol i roi gwybod i'n staff yn barhaus am ddiwrnodau ymwybyddiaeth cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant perthnasol, yn ogystal ag unrhyw gyfleoedd hyfforddi neu ddigwyddiadau sy'n ymwneud â chydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant.

O'n haelodau staff a ymatebodd i arolwg staff yn 2026

- cytunodd 80% eu bod yn teimlo eu bod yn wybodus iawn am y gwaith a wnaed yn y swyddfa i hyrwyddo cydraddoldeb.

### *Y Gymraeg*

Yn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rydym mewn sefyllfa ffodus bod cyfran fawr o'n staff yn meddu ar sgiliau Cymraeg, a gallwn gynnig gwasanaeth prydlon yn Gymraeg. Mae ein mewnwyd yn ddwyieithog, ac rydym yn cefnogi staff gyda meddalwedd ac adnoddau dwyieithog. Mae ein Polisi Iaith Gymraeg yn nodi ein hymrwymadau mewn perthynas â defnydd mewnol o'r Gymraeg. Fodd bynnag, mae'r polisi hwnnw'n canolbwyntio'n bennaf ar adnoddau a seilwaith sydd ar waith - nid yw'n ymestyn i waith rhagweithiol i annog defnydd o'r Gymraeg.

### **Ble rydym ni eisiau bod**

Fel sefydliad, rydym ni eisiau cefnogi ein pobl a'u paratoi i gyflawni yn eu rolau. Mae canlyniadau ein harolwg staff yn dangos bod 88% yn cytuno ein bod wedi ymrwmo i greu gweithle amrywiol, cyfartal a chynhwysol. Rydym yn cydnabod y gallai fod gan staff anghenion ychwanegol oherwydd ystod o nodweddion gwarchodedig. Hoffem adeiladu ar ein mecanweithiau cymorth i staff a galluogi ein rheolwyr ymhellach i nodi a darparu cymorth priodol pan a lle mae ei angen. Rydym hefyd am annog staff i gyrchu cymorth drwy'r mecanweithiau sydd gennym ar waith, er enghraifft ein Pasbort Llesiant.

Drwy ehangu ein dealltwriaeth o amrywiaeth o addasiadau rhesymol posibl, gallwn sicrhau ein bod yn parhau i fod yn weithle cynhwysol lle gall pawb ffynnu.

Rydym wrth ein bodd bod cynifer o'n staff yn meddu ar sgiliau Cymraeg. Fodd bynnag, mae mwy y gallwn ei wneud i hyrwyddo defnydd staff o'r Gymraeg, hyd yn oed gan gydweithwyr nad oes ganddynt fawr ddim sgiliau Cymraeg ar hyn o bryd, os o gwbl.

## Sut y byddwn yn cyrraedd y nod

### Byddwn

- yn cefnogi pob rheolwr gyda datblygiad pellach mewn perthynas â chefnogi anghenion ychwanegol
- yn hyrwyddo'r cymorth sydd ar gael i staff fel rhan o'r Modiwl Ymsefydlu Adnoddau Dynol
- yn archwilio gofynion y cynllun Arweinwyr Hyderus o ran Anabledd mewn perthynas â chadw staff anabl a'u cefnogi, ac ystyried a allwn ymrwymo i'r cynllun
- yn adolygu ein Polisi Iaith Gymraeg i adlewyrchu ein hymrwymiad i hyrwyddo defnydd mewnol o'r Gymraeg yn rhagweithiol a datblygu dulliau cyfathrebu i gefnogi'r ymrwymiad hwn.

## Sut byddwn yn gwybod ein bod wedi gwneud gwahaniaeth

| Y newid rydym am ei weld                                                                           | Sut byddwn yn mesur hwn        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Cyfran uwch o staff yn cytuno ein bod wedi ymrwymo i greu gweithle amrywiol, cyfartal a chynhwysol | Arolwg Staff                   |
| Cyfran uwch o staff yn cytuno ein bod yn parchu gwahaniaethau unigol                               | Arolwg Staff                   |
| Staff yn cytuno ein bod yn cefnogi'r defnydd mewnol o'r Gymraeg                                    | Arolwg staff (cwestiwn newydd) |

## Sut byddwn yn monitro ein gwaith o dan y Cynllun hwn

Ein Tîm Rheoli sydd â chyfrifoldeb cyffredinol am gyfeiriad strategol a llywodraethu'r swyddfa. Mae ein Panel Cyngori yn goruchwyllo ein perfformiad yn erbyn ein Nodau Strategol.

Mae ein Cyfarwyddwr Gweithredol - Adnoddau Corfforaethol yn sicrhau bod y ffordd rydym yn gweithio yn cydymffurfio â'r holl ofynion cyfreithiol, statudol a

chanllawiau arfer da o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011 a Safonau'r Gymraeg.

Y Pennaeth Polisi ac Ymgysylltu sy'n gyfrifol o ddydd i ddydd am gydlyn, monitro, gwerthuso ac adrodd ar gyflawni'r Cynllun hwn.

Mae'r holl staff y pennir cyfrifoldebau iddyn nhw ar gyfer camau gweithredu yn gyfrifol am gwblhau'r camau gweithredu a bennir iddyn nhw, gyda chynnydd yn cael ei fonitro yn barhaus ar lefel y tîm.

DIWEDD