

Pethau i'w hystyried wrth gynrychioli myfyriwr

Ydyn ni'n gallu edrych ar y gŵyn?

- ▶ Mae ein Rheolau yn egluro'r hyn y gallwn ac na allwn ei adolygu.
- ▶ Ein cyfrifoldeb ni, nid y darparydd, yw penderfynu a yw achos yn gymwys i'w adolygu. Os nad yw'n glir i chi fel cynrychiolydd y myfyriwr, ffoniwch ni neu cyflwynwch y gŵyn, a gadewch i ni benderfynu.

Beth mae'r gŵyn yn ei gylch?

- ▶ Mae'n swnio'n amlwg, ond mae'n ddefnyddiol gwybod pam yn union mae'r myfyriwr yn cwyno.
- ▶ Gall gosod hyn allan yn glir ac yn gryno helpu i gyflymu'r broses adolygu.
- ▶ Gall pwyntiau bwled fod yn ddefnyddiol.
- ▶ Esboniwch pam roedd penderfyniad terfynol y darparydd yn afresymol.
- ▶ Hefyd edrychwch ar y gweithdrefnau - a fu oedi? Pa effaith gafodd unrhyw ddiffygion gweithdrefnol ar y myfyriwr?

Tystiolaeth a gwybodaeth ategol

- ▶ Dim ond y Ffurflen Gwynion a'r Llythyr CG sydd eu hangen arnom.
- ▶ Byddwn yn gofyn i'r darparydd am yr holl wybodaeth oedd yn allweddol i'w benderfyniad.
- ▶ Mae'n bosib y byddwn yn ystyried tystiolaeth newydd gan fyfyriwr, ond fel rheol dim ond os oes rheswm da pam na ellid ei darparu gyda'r gŵyn i'r darparydd ar y pryd.

Disgwyliadau

- ▶ Ceisiadau am **symiau mawr o iawndal ariannol** - mae'n bwysig bod y datrysiad y mae'r myfyriwr yn ei geisio yn realistig ac yn gyraeddadwy. Mae ein canllaw ar sut y gallwn ni **wneud pethau'n iawn** yn cynnwys gwybodaeth ddefnyddiol am y mathau o ddatrysiadau y gallwn ni eu cynnig, ac os ydym yn argymhell iawndal ariannol, faint o iawndal y byddwn fel arfer yn ei gynnig am ofid ac anghyfleustra.
- ▶ Ni allwn **edrych ar farn academiaidd**, ond gallwn gyfeirio achos yn ôl at ddarparydd lle gwelwn wallau yn y ffordd yr ystyriwyd y materion hyn.
- ▶ Mae'n ddefnyddiol egluro i fyfyrwyr y gall yr amser a gymerwn i ystyried cwyn amrywio, yn dibynnu ar gymhlethdod yr achos. Byddwn fel arfer yn anfon Canlyniad y Gŵyn at y myfyriwr a'r darparwr cyn pen **90 diwrnod** ar ôl penderfynu bod gennym yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnom er mwyn adolygu'r gŵyn.

Cyfathrebu

- ▶ Siaradwch â ni - rydym yn hapus i drafod ein prosesau gyda chynrychiolwyr.
- ▶ Er nad ydym fel arfer yn trafod cwynion unigol (oni bai ein bod yn siarad â chynrychiolydd y myfyriwr), gallwn drafod senarios achosion.
- ▶ Er na allwn roi cyngor ar ba gamau i'w cymryd unwaith y byddwn wedi cyhoeddi penderfyniad, gallwch ddod o hyd i wybodaeth am rai o'r opsiynau sydd ar gael i fyfyrwyr ar ein gwefan.

