

Canllawiau

Rheolau Ychwanegol ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr - Ebrill 2021

Rhagarweiniad

Caiff y mwyafrif o'r cwynion a ddaw i'n sylw eu gwneud gan fyfyrwyr sydd wedi cael eu heffeithio gan rywbeth a ddigwyddodd iddynt fel unigolyn. Ond gallwn hefyd ystyried cwynion a gyflwynir i ni gan grwpiau o fyfyrwyr sydd i gyd wedi cael eu heffeithio gan fater neu ddigwyddiad penodol mewn darparydd.

Mae'r Rheolau ychwanegol, a ddaeth i rym o dan Reol 16A ar 19 Ebrill 2021, yn ein galluogi i adolygu cwynion gan grwpiau mawr yn fwy effeithlon, gan hefyd gynnal tegwch. Disgwylw'n barhau i ymdrin â'r mwyafrif o gwynion gan grwpiau trwy ein prosesau arferol.

Mae'r Canllawiau hyn yn esbonio sut rydym yn defnyddio'r Rheolau ychwanegol. Mae'n rhoi mwy o wybodaeth am sut rydyn ni'n penderfynu a ddylid edrych ar gŵyn gan grŵp mawr o dan y Rheolau ychwanegol, a'r broses rydyn ni'n ei dilyn.

Dylid darllen y Canllawiau ynghyd â'r Rheolau a'r Rheolau ychwanegol. Mae geiriau ac ymadroddion sydd mewn **print trwm** yn cael eu dyfynnu o'r [Rheolau](#) a'r [Rheolau ychwanegol](#). Os oes unrhyw anghysondeb rhwng y Canllawiau hyn a'r Rheolau neu'r Rheolau ychwanegol, yna rhoddir blaenoriaeth i'r Rheolau a'r Rheolau ychwanegol.

Mae'r rhan fwyaf o Reolau'r Cynllun yn dal i fod yn berthnasol i Gwynion gan Grwpiau Mawr, ac nid yw'r Rheolau ychwanegol yn effeithio arnynt. Felly, er enghraifft, nid yw'r Rheolau ychwanegol yn effeithio ar Reolau 1, 2, 3, 4, 5 a 6, sy'n ymwneud â'r hyn a wnawn, pwy all gwyno, darparwyr addysg uwch, a'r cwynion y gallwn ac na allwn eu hadolygu.

Beth yw Cwyn gan Grŵp Mawr? (Rheol 16A, Rheol ychwanegol 1)

1. Mae'r broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr wedi'i chynllunio ar gyfer ymdrin â chwynion a gyflwynir gan grwpiau o gannoedd o fyfyrwyr. Byddwn yn delio â grwpiau llai o fewn ein proses adolygu arferol. Ni fyddem fel arfer yn defnyddio'r broses ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â llai na 100 o fyfyrwyr. Ond nid yw'r Rheolau ychwanegol yn nodi isafswm o fyfyrwyr, oherwydd gallai hynny fod yn eithaf mympwyol, ac mae'n bosib y byddai'n cael ei ystyried yn darged i'w gyrraedd.
2. Rhaid i'r gŵyn a wneir gan y myfyrwyr i gyd fod ynghlŷn â'r un darparydd. O dan y broses hon, ni fyddwn yn ystyried gyda'i gilydd gwynion gan fyfyrwyr mewn achos lle mae'r cwynion yn debyg, ond ynghlŷn â gwahanol ddarparwyr. Mae'n bosib y byddwn yn ystyried cwynion gan fyfyrwyr mewn gwahanol ddarparwyr sy'n cyflwyno'r addysg o dan y broses ar gyfer Cwynion gan Grŵp Mawr, os ydyn nhw i gyd yn gwneud yr un gŵyn am ddarparydd sy'n dyfarnu'r cymhwyster.
3. Rhaid i'r gŵyn a wneir gan y myfyrwyr fod yn ymwneud â'r un materion neu faterion cyffelyb, ac mae'n debygol, os canfyddir bod Cyfiawnhad neu Rywfaint i Gyfiawnhad am y cwynion, y byddai'r un datrysiad yn berthnasol. Enghraifft bosibl o hyn fyddai grŵp o fyfyrwyr sydd i gyd yn astudio'r un cwrs, yn yr un flwyddyn, ac yn yr un darparydd, y tarfwyd ar eu haddysg yn yr un ffordd. Rydym yn penderfynu a yw'r cwynion yn ddigon tebyg fel y gellir eu hadolygu gyda'i gilydd o dan y broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr.
4. Weithiau gall digwyddiad neu sefyllfa sy'n effeithio ar nifer fawr o fyfyrwyr gael effaith wahanol ar rai o'r myfyrwyr hynny. Mae hyn yn golygu y byddwn ni efallai'n dynodi is-grwpiau o fewn Grŵp Mawr mewn rhai achosion, ac

mae'n bosib y byddwn yn pennu gwahanol ddeilliannau ar gyfer y gŵyn. Mewn rhai achosion, byddwn yn ystyried cwynion gan fyfyrwyr yn unigol o dan ein Rheolau arferol, hyd yn oed os yr un digwyddiad sydd wrth wraidd y gŵyn â chwynion myfyrwyr eraill.

Penderfynu a ddylid defnyddio'r broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr (Rheol 16A.3) - a rhai ystyriaethau cynnar

- Rydym yn penderfynu a ddylid defnyddio'r broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr, ond ni fyddem yn gwneud y penderfyniad hwnnw heb ei drafod gyda'r darparydd a'r myfyrwyr dan sylw. Mae'n bosib y bydd y drafodaeth honno'n digwydd cyn i ni dderbyn unrhyw gwynion, oherwydd bod y darparydd, corff cynrychioli'r myfyrwyr neu rai myfyrwyr wedi cysylltu â ni, neu fe all ddigwydd pan ddaw'n amlwg bod nifer fawr o fyfyrwyr yn llenwi ein Ffurflen Gwynion. Mae'n bwysig sefydlu'n gynnar faint o fyfyrwyr sydd am ddod â chŵyn atom, fel y gallwn benderfynu a yw nifer y cwynion cyffelyb yn golygu y gallai fod yn briodol adolygu'r cwynion o dan y broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr.
- Rydym yn annog darparwyr a chyrrff cynrychioli myfyrwyr i gysylltu â ni'n anffurfiol ac yn gynnar os yw'n ymddangos y gallai grŵp mawr o fyfyrwyr fod am gwyno i SDA. Mewn rhai amgylchiadau, lle mae'r darparydd a'r myfyrwyr yn cytuno y gallai hyn fod yn fuddiol, gallwn geisio eu helpu i ddod i gytundeb ynglŷn â'r gŵyn cyn i brosesau mewnol y darparydd ddod i ben. Gall trafodaeth gynnar hefyd ein helpu i ddarparu cyngor priodol, er enghraifft, os yw myfyrwyr yn cysylltu â ni cyn codi unrhyw bryderon gyda'r darparydd neu os yw'r corff sy'n cynrychioli myfyrwyr mewn sefyllfa i gynnig cymorth. Er ein bod yn annog darparwyr i drafod cwynion gan grŵp o fyfyrwyr gyda ni yn gynnar, nid yw'n ofynnol gwneud hynny o dan ein Rheolau.
- Hyd yn oed os ydym yn siarad â darparydd a/neu fyfyrwyr a'u cynrychiolwyr am Gŵyn posib gan Grŵp Mawr cyn i unrhyw fyfyrwr ddod â'i gŵyn atom yn ffurfiol trwy gyflwyno Ffurflen Gwynion, ni fyddwn yn ystyried cwyn yn ffurfiol o dan ein Rheolau a'n Rheolau ychwanegol nes bydd myfyriwr wedi dod â'i gŵyn atom ni. Efallai y byddwn yn sicrhau bod Ffurflen Gwynion wedi'i haddasu ar gael i fyfyrwyr mewn grŵp mawr. Mae hyn yn ein helpu i ofyn cwestiynau wedi'u targedu ynglŷn â'r gŵyn a'r datrysiaid y mae myfyrwyr am ei gael, ac mae hefyd yn gwneud ein gweinyddiaeth yn fwy effeithlon. Ond os yw myfyriwr yn defnyddio ein Ffurflen Gwynion arferol i wneud ei gŵyn, byddwn yn dal i ystyried a yw'n gŵyn y dylid ei hystyried fel rhan o'r Grŵp Mawr.
- Ar ôl i ni benderfynu defnyddio'r broses ar gyfer Cwynion gan Grŵp Mawr, os bydd llai o fyfyrwyr na'r disgwyl yn dewis dod â'u cwyn ger bron SDA, mae'n bosib y byddwn yn penderfynu adolygu cwyn y grŵp o dan ein Rheolau arferol. Byddem yn egluro ein penderfyniad i'r myfyrwyr sydd wedi cwyno wrthym ac i'r darparydd addysg uwch
- Gall myfyrwyr mewn Grŵp Mawr ddewis rhywun i'w cynrychioli ar gyfer eu cwyn i ni. Gall hyn fod yn rhywun a'u cynrychiolodd fel grŵp yng ngweithdrefnau mewnol y darparydd, neu gall fod yn rhywun gwahanol. Mae arweiniad ynghylch yr hyn sy'n gwneud cynrychiolydd da ar ein [gwefan](#). Rydym yn annog myfyrwyr i ofyn am gyngor a chymorth gan eu corff cynrychioli myfyrwyr lle mae un ar gael iddynt, hyd yn oed os nad yw'r corff hwnnw'n gallu eu cynrychioli'n uniongyrchol.
- Hyd yn oed pan fo grŵp o fyfyrwyr yn cael eu cynrychioli gan un neu fwy o unigolion, bydd angen i bob myfyriwr sydd am gyflwyno cwyn "optio i mewn" fel unigolyn. Ni fyddwn yn adolygu cwynion gan fyfyrwyr dan y broses ar gyfer Cwynion gan Grŵp Mawr ar y sail bod y myfyriwr yn rhan o'r grŵp a gwynodd wrth y darparydd.

Cwblhau prosesau mewnol y darparydd addysg uwch (Rheol ychwanegol 2)

- O dan y broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr, ni fyddwn yn adolygu cwyn oni bai bod y darparydd wedi cael cyfle i edrych ar yr hyn a arweiniodd at y gŵyn yn y lle gyntaf. Weithiau gall darparydd fod wedi ystyried cwynion unigol gan yr holl fyfyrwyr y mae'r mater dan sylw wedi effeithio arnynt. Neu, efallai bod y darparydd wedi ystyried cwyn a wnaed ar ran yr holl fyfyrwyr yr effeithiwyd arnynt. Ond weithiau, mae'n bosib bod darparydd wedi ystyried ac ymateb i gwynion unigol gan rai o'r myfyrwyr, ond nid pob un o'r rhai sydd am fod yn rhan o Gŵyn gan Grŵp Mawr i SDA. Os yw darparydd wedi dod i benderfyniad terfynol ar yr hyn sydd wedi arwain at y gŵyn, ni fyddai angen i'r darparydd ystyried cwyn unigol am yr un mater gan fyfyrwyr eraill cyn iddynt ymuno â'r Grŵp Mawr. Mae

hyn yn lleihau'r gwaith sydd angen i fyfyrwyr ei wneud, ac mae'n golygu na fydd yn rhaid i'r darparwydd brosesu cwynion unigol am yr un materion gan nifer fawr o fyfyrwyr. Byddwn yn trafod y gŵyn gyda'r darparwydd cyn gwneud penderfyniad ynghylch pa fyfyrwyr all ymuno â'r Grŵp Mawr.

Amserlenni ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr (Rheol ychwanegol 3)

- Fel y corff datrys anghydfod amgen (CDAA) dynodedig ar gyfer addysg uwch o dan Reoliadau Datrys Anghydfod Amgen ar gyfer Anghydfod yn ymwneud â Defnyddwyr (Awdurdodau Cymwys a Gwybodaeth) 2015, mae'n ofynnol i ni ganiatáu 12 mis i fyfyrwyr ddod â'u cwyn atom. Mae'r cyfnod hwn yn dechrau pan fydd y darparwydd yn cyhoeddi Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau. O dan ein Rheolau arferol, hyd yn oed pe gallai myfyriwr ddod â'i gŵyn atom ynghynt fel unigolyn neu fel rhan o grŵp, mae gan unrhyw fyfyriwr sydd â Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau'r hawl i aros tan ddiwedd y cyfnod hwn i ddod â chwyn atom. Nid yw'r Rheolau ychwanegol yn newid hyn.
- Rydym yn annog pob myfyriwr sydd am ddod â'u cwyn atom i wneud hynny cyn gynted â phosibl. Yn gyffredinol, lle mae grwpiau mawr o fyfyrwyr yn anfodlon â sut mae darparwydd wedi ymateb i'r hyn sydd wrth wraidd y gŵyn, mae'n debygol o fod o fudd i bawb geisio datrys y mater yn brydlon. Mae hyn yn arbennig o bwysig lle gellid datrys y gŵyn trwy roi mesurau ymarferol ar waith, yn enwedig yn achos myfyrwyr sy'n parhau â'u hastudiaethau.
- Os penderfynwn fod y broses ar gyfer Cwynion gan Grŵp Mawr yn debygol o fod yn addas, ar ôl trafod yr amgylchiadau gyda'r darparwydd a'r myfyrwyr sydd wedi cysylltu â ni, byddwn yn gosod amserlen i fyfyrwyr gyflwyno cwyn fel rhan o'r Grŵp Mawr. Bydd hyn yn ein helpu i sefydlu a yw nifer y cwynion cyffelyb yn debygol o fod yn ddigonol i ffurfio Grŵp Mawr, ac a ellir eu hystyried gyda'i gilydd. Ni fydd yr amserlen a osodir gennym yn llai na phedair wythnos.
- Byddwn yn penderfynu ar sail pob achos unigol a ddylid cysylltu unrhyw gwynion a dderbynnir gan fyfyrwyr y tu allan i'r amserlen hon ond cyn y terfyn amser o 12 mis, â Chwyn gan Grŵp Mawr, a ddylid eu hystyried yn gŵyn unigol, neu a yw'r gŵyn yn rhywbeth na allwn edrych arno o dan ein Rheolau. Gall myfyrwyr a darparwyr ddweud wrthym a ydyn nhw'n credu y dylai cwyn fod yn rhan o Grŵp Mawr. Ni fyddwn yn ystyried yr un gŵyn gan fyfyriwr unigol o dan y broses ar gyfer Cwynion gan Grŵp Mawr ac o dan ein Rheolau arferol.
- O dan ein Rheolau arferol, gall rhai myfyrwyr sy'n cwyno wrthym am yr un mater wneud hynny ar wahanol adegau. Lle gallai myfyrwyr fod wedi cael eu hystyried fel grŵp bach, ar wahân i amseriad eu cwynion, maent fel arfer yn derbyn deilliannau tebyg iawn gennym ni. Yn yr un modd, mae myfyrwyr sy'n dod â chwynion cymwys atom ar ôl y terfyn amser a bennwyd gennym ar gyfer y Gŵyn gan Grŵp Mawr, ond a allai fod wedi'u hystyried yn rhan o'r Grŵp hwnnw, yn debygol o dderbyn yr un canlyniad, a'r un datrysiad teg i'w cwyn â gweddill y Grŵp. Pan fo cwyn yn cael ei gadarnhau, neu pan fydd y darparwydd wedi cynnig setlo Cwyn gan Grŵp Mawr, gallai fod yn deg i ddarparwyr ymestyn y cynnig i fyfyrwyr eraill yr effeithiwyd arnynt gan yr un amgylchiadau, hyd yn oed os nad ydynt wedi gwneud cwyn i'r darparwydd neu i ni. Mae hyn yn debygol o fod yn rhesymol lle nad yw'r darparwydd wedi cyflawni gwasanaeth, neu lle nad yw myfyrwyr mewn carfan neu grŵp penodol wedi cael eu trin yn deg.

Nid yw cwyn yn addas i'w hadolygu o dan y broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr (Rheolau ychwanegol 4, 5 a 6)

- Mae'n bosib y byddwn yn penderfynu nad yw cwyn gan fyfyriwr unigol yn addas i'w hadolygu fel rhan o Gŵyn gan Grŵp Mawr. Er enghraifft, gall myfyriwr esbonio bod hanfod ei gŵyn yn wahanol i weddill y grŵp, neu mae'n bosib ei fod wedi cael ei effeithio mewn ffordd wahanol. Byddwn yn egluro ein penderfyniad i'r myfyrwyr sydd wedi cwyno wrthym ac i'r darparwydd addysg uwch.
- Mae'n bosib y byddwn yn dal i allu adolygu cwyn y myfyriwr, hyd yn oed os penderfynwn beidio â'i chynnwys yn y Gŵyn gan Grŵp Mawr, os yw'r gŵyn yn rhywbeth y gallwn ei hadolygu o dan ein Rheolau (gweler Rheolau 2, 3, 4, 5, 6, 7 ac 8).
- Mae Rheol ychwanegol 6 yn golygu, os penderfynwn na allwn adolygu cwyn o gwbl, yna bydd y myfyriwr a'r darparwydd yn dal i allu gofyn i ni ailystyried y penderfyniad hwnnw o dan Reol 10.6.

Y broses adolygu (Rheolau ychwanegol 7, 8 a 9)

20. O dan ein Rheolau arferol, unwaith y byddwn ni wedi derbyn cwyn ar gyfer ei adolygu, byddwn yn penderfynu sut i gynnal yr adolygiad. Dywed rheol 11.1, **“Pan fyddwn wedi penderfynu bod y gŵyn yn un y gallwn ei hadolygu, byddwn yn penderfynu sut i gynnal yr adolygiad ac a oes angen mwy o wybodaeth arnom.”** Mae'r Rheol honno'n berthnasol i'r broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr.
21. Mae rheol 12 yn nodi sut rydym yn casglu gwybodaeth yn ystod ein hadolygiad. Mae Rheolau ychwanegol 7, 8 a 9 yn newid y ffordd rydyn ni'n gwneud hynny. Rydyn ni'n penderfynu pa wybodaeth a dogfennau y bydd eu hangen arnom, ac rydyn ni'n rhannu gwybodaeth rydyn ni'n ei derbyn gyda'r myfyrwyr a'r darparwydd. Ni fyddwn yn rhannu gwybodaeth lle byddai gwneud hynny'n groes i ddeddfwriaeth diogelu data. Mae'n bosib y byddwn ni'n rhannu rhywfaint o wybodaeth ar ffurf gryno neu'n ddienw.
22. Mae gan fyfyrwyr a darparwyr fel ei gilydd gyfleoedd i wneud sylwadau, yn ogystal ag ateb unrhyw gwestiynau penodol sydd gennym. Ond er mwyn i'r broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr weithio, mae angen i ni fod yn gymesur, ac felly ni fyddwn yn disgwyl i bob myfyrwr unigol wneud sylwadau ar yr holl wybodaeth a dogfennau rydyn ni wedi'u rhannu. Er y byddwn yn rhannu'r holl wybodaeth a anfonir atom, byddwn yn tynnu sylw at y wybodaeth a'r dogfennau sy'n berthnasol i'n penderfyniad yn ein barn ni. Efallai y byddwn yn gofyn i fyfyrwyr a'r darparwydd roi sylw arbennig i wybodaeth a dogfennau penodol yn eu hymatebion. Ni fyddai hyn yn atal y darparwydd na'r myfyrwyr rhag tynnu ein sylw at wybodaeth neu ddogfennau eraill yr oedden nhw'n eu hystyried yn bwysig.
23. O dan ein prosesau arferol ar gyfer cwynion gan fyfyrwyr unigol, mae'n bosib y byddwn yn siarad â'r myfyrwr dros y ffôn neu alwad fideo yn ogystal â chyfathrebu'n ysgrifenedig. Fel rhan o'r broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr, efallai y byddwn yn defnyddio technoleg fideo-gynadledda ar-lein i gynnal cyfarfodydd rhithwir er mwyn siarad â grwpiau mawr o fyfyrwyr gyda'i gilydd. Byddwn fel arfer yn recordio'r cyfarfodydd hyn ac yn sicrhau bod y recordiad ar gael i'r myfyrwyr a'r darparwydd. Mae hefyd yn bosib y byddwn yn sicrhau bod crynodeb ysgrifenedig o'r cyfarfod ar gael. Mae'n bosib y byddwn ni weithiau'n penderfynu cynnal cyfarfodydd gyda myfyrwyr a chynrychiolwyr y darparwydd gyda'i gilydd.

Canlyniadau Cwynion ac Argymhellion (Rheolau ychwanegol 10 ac 11)

24. Mae ein dull o ddod i benderfyniad ar Gŵyn gan Grŵp Mawr yr un fath ag ar gyfer unrhyw gŵyn arall. Wrth benderfynu a oes Cyfiawnhad neu Rywfaint o Gyfiawnhad am gŵyn, byddwn yn edrych a weithredodd y darparwydd ei reoliadau yn briodol gan ddilyn ei weithdrefnau, a oedd y gweithdrefnau eu hunain yn rhesymol ac a oedd penderfyniad y darparwydd yn rhesymol o dan yr holl amgylchiadau. Lle bo hynny'n berthnasol, rydym yn rhoi ystyriaeth i gyfraith a chanllawiau perthnasol, megis cyfraith defnyddwyr a chanllawiau'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd. Ein rôl ni yw penderfynu a yw'r darparwydd wedi gweithredu'n rhesymol ac a yw myfyrwyr wedi cael eu trin yn deg, sy'n ehangach na cheisio canfod a yw darparwydd wedi cyflawni ei ddyletswyddau cyfreithiol. Byddwn yn gwneud penderfyniad ynghylch a yw darparwydd wedi dilyn yr hyn yr ydym yn ei ystyried yn arfer da, gan ystyried canllawiau perthnasol ar gyfer y sector a'n profiad ein hunain o ymdrin â chwynion.
25. Mae Rheolau ychwanegol 10 ac 11 yn newid y ffordd yr ydym yn cyhoeddi ein penderfyniad o dan Rheolau 13 a 14. Dywed rheol 13.1, **“Pan fyddwn yn penderfynu bod gennym yr holl wybodaeth a thystiolaeth sydd eu hangen arnom i wneud penderfyniad, byddwn yn paratoi ac yn cyhoeddi Canlyniad Cwyn.”** O dan y broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr, rydym yn dal i wneud ein penderfyniad unwaith y bydd gennym yr holl wybodaeth a thystiolaeth sydd eu hangen arnom, ac rydym yn dweud wrth y darparwydd a'r myfyrwyr ynglŷn â'r penderfyniad hwnnw ac unrhyw Argymhellion yr ydym yn eu gwneud. Ond byddwn yn gwneud penderfyniad sy'n ymwneud â'r Grŵp cyfan, nid penderfyniadau unigol ar gyfer pob myfyrwr. Yn hytrach nag anfon y penderfyniad at bob myfyrwr, mae'n bosib y byddwn yn rhoi mynediad i ddogfen neu recordiad sy'n amlinellu'r penderfyniad i'r myfyrwyr yn y Grŵp Mawr a'r darparwydd.
26. Mae gennym ddisgresiwn eang wrth benderfynu ar y math o Argymhellion i'w gwneud pan fyddwn yn penderfynu bod Cyfiawnhad neu Rywfaint o Gyfiawnhad am gŵyn. Mae ein dull arferol o wneud Argymhellion wedi'i nodi yn ein canllaw [Gwneud Pethau'n Iawn](#). Byddwn yn gweithredu'r un egwyddorion yn achos Cwynion gan Grwpiau Mawr. Gallwn wneud Argymhellion y dylai darparwydd wneud rhywbeth sydd o fudd i fyfyrwr unigol neu grŵp o fyfyrwyr - a

allai fod yn ddatrysiad ymarferol neu ariannol- a/neu y dylai wneud rhywbeth i newid neu wella ei bolisiâu neu ei arferion.

27. Pan fyddwn yn ystyried y gŵyn, byddwn yn trafod datrysiad addas gyda'r myfyrwyr a'r darparwydd cyn i ni wneud unrhyw Argymhellion. Pan fyddwn yn bwriadu gwneud Argymhellion ymarferol, er enghraifft, bod y darparwydd yn caniatáu i fyfyrwyr ailadrodd rhan o'u cwrs, byddwn yn gofyn i'r myfyrwyr a'r darparwydd am eu sylwadau cyn i ni wneud unrhyw Argymhellion.
28. Rydym yn cydnabod na fyddai o fudd i'r naill ochr na'r llall, nac yn ffordd effeithlon o ddatrys cwynion, pe byddem yn gwneud Argymhellion nad oeddent yn ymarferol. Ond nid yw bob amser yn bosibl dod o hyd i ddatrysiad y mae pawb yn gallu cytuno arno, a byddwn yn gwneud y penderfyniad terfynol ar Argymhellion yn yr un ffordd ag y gwnawn ar gyfer cwynion eraill.

Dod o hyd i ddatrysiad rhesymol (Rheol ychwanegol 12)

29. Rydym yn defnyddio'r un dull o geisio setlo Cwyn gan Grŵp Mawr ag yr ydym ni wrth geisio setlo unrhyw gŵyn gan unigolyn neu grŵp arall: rydym ni'n ceisio canfod datrysiad y mae'r ddwy ochr yn gallu cytuno arno. Fodd bynnag, os daw'n amlwg na fyddai hyn yn bosibl neu na ellid cyflawni hyn heb drafodaethau helaeth, yna rydym yn dod i'n penderfyniad ein hunain ynghylch canlyniad y gŵyn a datrysiad priodol.
30. Dywed Rheol Ychwanegol 12, **“Ar unrhyw adeg yn ystod ein hadolygiad, mae'n bosib y byddwn yn canfod yr hyn yr ydym yn ei ystyried yn ddatrysiad rhesymol i'r Gŵyn gan Grŵp Mawr, ac efallai y byddwn yn penderfynu dod â'n hadolygiad i ben ar y sail bod y darparwydd addysg uwch wedi cytuno i roi'r datrysiad rhesymol ar waith.”** Mae hyn yn debyg i Reolau 16.1.2 a 16.1.3 sy'n dweud y gallwn derfynu ein hadolygiad os yw'r darparwydd wedi delio â'r gŵyn yn foddhaol neu wedi gwneud cynnig rhesymol i'w setlo. Mae Rheol ychwanegol 12 yn golygu, os ydym yn canfod datrysiad rhesymol sy'n datrys y Gŵyn gan Grŵp Mawr yn deg, a bod y darparwydd yn cytuno i'w weithredu, gallwn benderfynu dod â'n hadolygiad i ben ar y sail honno, hyd yn oed os nad yw pob un o'r myfyrwyr yn cytuno iddo.
31. Mae rheolau 14.6 i 14.11 yn berthnasol i Gwynion gan Grwpiau Mawr ac rydym yn disgwyl i ddarparwyr gydymffurfio â'r Argymhellion a wnawn. Gall myfyrwyr benderfynu a ddylid derbyn y datrysiad yr ydym wedi'i argymhell ai peidio.

Ailagor ein hadolygiad (Rheol ychwanegol 13)

32. Ni fydd Rheolau 15.2 a 15.3 o Reolau'r Cynllun yn berthnasol i Gwynion gan Grwpiau Mawr.
33. Ni fyddai'r broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr yn gweithio pe gallai pob myfyriwr, a'r darparwydd addysg uwch, wneud cais yn unigol i ni ailagor ein hadolygiad. Ond byddem bob amser yn ailagor adolygiad pe bai'n dod i'r amlwg ein bod wedi gwneud gwall sydd wedi cael effaith ddifrifol ar ganlyniad ein hadolygiad. Os yw myfyriwr neu ddarparwydd addysg uwch yn credu mai dyma yw'r achos, gallant gysylltu â ni i egluro pam, a byddwn yn ei ystyried o dan ein prosesau ar gyfer rheoli ansawdd. Rydym yn annog myfyrwyr a darparwyr i godi unrhyw bryderon o'r fath gyda ni cyn gynted â phosibl.

Dweud wrth fyfyrwyr am y broses ar gyfer Cwynion gan Grŵp Mawr (Rheol ychwanegol 14)

34. Dywed Rheol ychwanegol 14, **“Disgwyliwn i ddarparwyr addysg uwch ein helpu gyda gweinyddiaeth ein hadolygiad o Gwynion gan Grwpiau Mawr. Bydd hyn yn cynnwys rhoi gwybodaeth i fyfyrwyr ynghylch argaeledd y broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr.”**
35. O dan ein Rheolau arferol, dylai darparwyr gyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau i fyfyriwr ar ddiwedd y gweithdrefnau mewnol, gan roi gwybodaeth i'r myfyriwr am ei hawl i ddod â chŵyn atom ni. Mewn rhai amgylchiadau, lle mae'r darparwydd wedi trafod bodolaeth Cwyn gan Grŵp Mawr â ni cyn i'r Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau gael ei gyhoeddi, mae'n bosib y byddwn yn gofyn i'r darparwydd gynnwys rhywfaint o wybodaeth benodol yn y llythyr, er enghraifft, dolen i Ffurflen Gwynion arbennig ar gyfer Cwynion gan Grŵp Mawr. Mewn achosion eraill, bydd y testun arferol yn ddigonol. Yna byddwn yn esbonio'r broses ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr i'r myfyrwyr sydd wedi dod â chŵyn atom.

36. Mewn achosion lle nad yw rhai myfyrwyr wedi cwblhau gweithdrefnau mewnol y darparwydd ond y gellid eu cynnwys mewn Cwyn gan Grŵp Mawr, byddwn yn trafod â'r darparwydd, corff cynrychioli'r myfyrwyr a'r myfyrwyr sydd wedi cwyno wrthym, sut y gellir hysbysu'r myfyrwyr hynny ynglŷn â'u hopsiynau. Dylai gwybodaeth gyffredinol amdanom eisoes fod ar gael i bob myfyriwr trwy'r gweithdrefnau cwynion y mae darparwyr yn eu cyhoeddi.
37. Pan fydd rhywbeth wedi mynd o'i le, mae'n bwysig bod myfyrwyr yn gwybod pa opsiynau sydd ar gael iddynt, fel y gallant benderfynu a ddylent wneud cwyn ai peidio. Mae'n bosib y byddwn yn gofyn i'r darparwydd neu'r corff cynrychioli myfyrwyr anfon gwybodaeth at fyfyrwyr sydd wedi cael eu heffeithio gan y mater dan sylw. Mae'n debygol y byddai'r darparwydd yn gallu adnabod myfyrwyr o fewn grwpiau penodol, er enghraifft, y rhai sy'n byw mewn bloc llety penodol neu fyfyrwyr o fewn carfan ar raglen benodol. Ni fyddwn yn gosod gwybodaeth am fodolaeth (posib) Cwyn gan Grŵp Mawr mewn darparwydd yn y parth cyhoeddus, er enghraifft, ar gyfryngau cymdeithasol.

Ebrill 2021