office of the independent adjudicator

GWNEUD IAWN

www.oiahe.org.uk
@oiahe

Daeth i rym yn Chwefror 2019

Cynnwys

3 Rhagarweiniad
4 Pa fath o ddatrysiadau allem ni eu hargymell?
4 Beth yw datrysiadau ymarferol?
5 Beth am ymddiheuriad?
6 Beth yw datrysiadau ariannol?
6 Dangos prawf o golled ariannol
7 Beth am ffioedd sy'n ddyledus?
7 Beth am ffioedd cyfreithiol?
8 Beth am ofid ac anghyfleustra?
10 Pa amgylchiadau eraill sy'n berthnasol?
11 Beth am oedi?
12 A fydd y darparydd yn dilyn ein Hargymhellion?
12 Beth yw Awgrymiadau a Sylwadau?
13 Enghreifftiau o achosion

Rhagarweiniad

Pan fo Cyfiawnhad neu Rywfaint o Gyfiawnhad am gŵyn, byddwn fel arfer yn gwneud Argymhellion. Nod ein Hargymhellion yw gwneud iawn i'r myfyriwr unigol a, lle bo hynny'n briodol, gwella gweithdrefnau neu brosesau.

Gallwn wneud pob math o Argymhellion i wneud pethau'n iawn. Gofynnwn i fyfyrwyr ddweud wrthym yn y Ffurflen Gwynion pa fath o ddatrysiad y maent yn chwilio amdanynt, hyd yn oed os na sonnir am y datrysiad hwnnw yn y canllawiau hyn. Byddwn yn ystyried unrhyw ddatrysiad a gynigir gan y myfyriwr neu'r darparydd. Ond mae'n bwysig bod y datrysiad a gynigir yn rhywbeth y gellir ei gyflawni.

Dylai myfyrwyr geisio cyflwyno Ffurflen Gwynion cyn gynted â phosibl. Po hiraf y maent yn aros, y lleiaf tebygol y bydd modd sicrhau datrysiad ymarferol.

Dylech hefyd gyfeirio at Reolau ein Cynllun. Os oes unrhyw anghysondeb rhwng yr wybodaeth yn y tudalennau hyn a'r Rheolau, yna mae'r Rheolau'n cael blaenoriaeth.

enquiries@oiahe.org.uk

0118 959 9813

Pa fath o ddatrysiadau allem ni eu hargymell?

Lle bynnag y bo modd, bydd ein Hargymhellion yn ceisio darparu'r myfyriwr â datrysiad ymarferol. Os nad oes datrysiad ymarferol ar gael neu ei fod yn annigonol, byddwn yn ystyried iawndal ariannol. Rydym yn ceisio gwneud iawn i fyfyriwr, ond nid ydym yn gwneud Argymhellion a fwriadwyd i gosbi darparydd nac yn ei gwneud yn ofynnol i ddarparydd dalu dirwy.

Os yw'r darparydd yn cynnig ateb cyn i gŵyn gael ei dwyn atom, neu tra byddwn yn edrych ar y gŵyn, byddwn fel arfer yn ystyried a oedd y cynnig yn rhesymol. Gan ddibynnu ar yr amgylchiadau, mae'n bosib y byddwn yn argymell neu'n awgrymu bod y darparydd yn gwneud y cynnig unwaith yn rhagor neu'n cynnig datrysiad amgen. Cadwch mewn cof, os ydym yn argymell bod darparydd yn cynnig iawndal ariannol, gallai'r swm rydym yn ei argymell fod yn uwch neu'n is na'r cynnig a wnaed ynghynt gan y darparydd.

Pan fyddwn yn gwneud Argymhellion, byddwn yn rhoi cyfle i'r myfyriwr a'r darparydd wneud sylwadau arnynt cyn i ni gadarnhau ein Hargymhellion.

Beth yw datrysiadau ymarferol?

Nod ein Hargymhellion yw caniatáu i'r myfyriwr fynd yn ôl i'r sefyllfa yr oedd ynddi cyn yr amgylchiadau a arweiniodd at y gŵyn. Dyma pam ei bod yn bwysig i fyfyrwyr gyflwyno eu Ffurflen Gwynion cyn gynted â phosibl: mae'n rhoi'r cyfle gorau i ni gyflawni hyn. Weithiau byddwn yn argymell datrysiad ymarferol, datrysiad ariannol, neu gyfuniad o ddatrysiadau ymarferol ac ariannol.

Fel datrysiad ymarferol, mae'n bosib y byddwn yn argymell y dylai'r darparydd:

- Ail-gynnal proses lle'r oedd diffygion gweithdrefnol neu ragfarn bosibl.
- Cynnig cyfle i asesu o'r newydd.
- Ail-farcio gwaith gan ddilyn y gweithdrefnau asesu cywir.
- Cynnig ymddiheuriad.

Ychydig enghreifftiau'n unig yw'r rhain o'r Argymhellion ymarferol rydym wedi'u gwneud.

Ni allwn ymyrryd â barn academaidd darparydd, felly ni allwn argymell yn uniongyrchol y dylid rhoi marc penodol ar gyfer darn o waith. Ond, mewn rhai achosion, gall ein Hargymhellion arwain at newid marc neu ddosbarthiad. Er enghraifft, gallem argymell bod darparydd yn ailystyried apêl academaidd myfyriwr, neu gosb a ddyfarnwyd am gyflwyno gwaith yn hwyr, a gallai'r broses honno arwain at newid marc neu ddosbarthiad y myfyriwr.

Mae ein Hargymhellion wedi'u cyfeirio at ddarparydd, felly ni fyddwn fel arfer yn argymell y dylai aelod penodol o staff wneud rhywbeth, neu y dylai darparydd weithredu parthed aelod o staff.

Ni allwn wneud Argymhellion y dylai myfyriwr wneud rhywbeth, ond mae'n bosib y bydd angen iddynt gymryd camau pellach i wneud datrysiad yn effeithiol. Er enghraifft, os ydym yn argymell y dylai'r darparydd ail-farcio rhywfaint o waith, efallai y bydd angen i'r myfyriwr ddarparu copi arall ohono.

Beth am ymddiheuriad?

Byddwn fel arfer yn argymell bod darparydd yn cynnig ymddiheuriad os ydym yn cadarnhau cwyn a dyma yw'r hyn mae'r myfyriwr wedi gofyn amdano. Mae'n hefyd yn bosib y byddwn yn argymell ymddiheuriad lle rydym o'r farn y byddai'n ddefnyddiol o ran adfer perthynas barhaus, hyd yn oed os nad dyna'r hyn y gofynnwyd amdano.

Mae ymddiheuriadau yn fwyaf effeithiol pan gânt eu cynnig yn wirfoddol ac yn gynnar yn ystod proses gwynion fewnol y darparydd.

Dylai ymddiheuriad ystyrlon:

- Gael eich wneud yn brydlon.
- Cydnabod yr hyn sydd wedi mynd o'i le.
- Derbyn cyfrifoldeb am hynny.
- Esbonio'n glir pam y digwyddodd y methiant.
- Mynegi edifeirwch diffuant am unrhyw effeithiau negyddol ar y myfyriwr.
- Amlinellu pa gamau a gymerwyd i wneud hyn yn iawn.

Os ydym yn argymell ymddiheuriad, nid yw hyn yn golygu bod yn rhaid i'r darparydd gyfaddef atebolrwydd yn yr ystyr gyfreithiol. Rydym yn argymell ymddiheuriad fel y gall darparydd gydnabod, a chymryd cyfrifoldeb am yr hyn y mae wedi'i wneud yn anghywir.

Beth yw datrysiadau ariannol?

Rydym fel arfer yn argymell datrysiad ariannol os nad oes datrysiadau eraill ar gael neu eu bod yn amhriodol. Argymhelliad am iawndal ariannol yw ein barn ni am yr hyn sy'n ddatrysiad teg a rhesymol i'r gŵyn. Pan fyddwn yn argymell ad-daliad ffioedd, byddwn fel arfer yn argymell bod y darparydd yn dychwelyd yr arian i'r ffynhonnell y daeth ohono, er enghraifft, y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr.

Wrth ystyried a yw iawndal ariannol yn briodol, mae'n bosib y byddwn yn ystyried:

- A yw'r myfyriwr neu'r darparydd wedi cymryd, neu wedi methu â chymryd, unrhyw gamau rhesymol sy'n angenrheidiol i leihau colledion ariannol neu effaith y mater y cwynir amdano.
- A yw'r darparydd eisoes wedi gwneud cynnig rhesymol i ddatrys y gŵyn.
- Mae hefyd yn bosib y byddwn ni'n cyfeirio at Argymhellion blaenorol a wnaethom mewn amgylchiadau cyffelyb, ac at ddyfarniadau a wnaed gan gyrff gwneud penderfyniadau eraill.

Dangos prawf o golled ariannol

Er y gallwn wneud Argymhelliad i ddigolledu myfyriwr am golled ariannol wirioneddol neu am gyfle a gollwyd, rhaid iddynt fod yn gallu profi'r colledion hyn. Nid ydym yn digolledu colledion ariannol na chyfleoedd a gollwyd os ydynt ond yn rhai damcaniaethol.

Mewn achosion priodol, byddwn yn gofyn cwestiynau i'r myfyriwr am y swm y maent yn ei hawlio, a byddwn yn gofyn iddynt anfon tystiolaeth ategol atom. Er enghraifft, mae'n bosib y byddwn yn gofyn am dderbynebau yn ymwneud â threuliau, neu arian y maent wedi'i golli oherwydd yr hyn y mae'r darparydd wedi'i wneud yn anghywir. Os yw'r myfyriwr wedi'i atal rhag gwneud rhywbeth, mae'n bosib y bydd yn gallu hawlio am gyfle a gollwyd. Er enghraifft, methu â chwblhau lleoliad gwaith, gwneud cais am fwrsariaeth, neu ymgeisio am swydd gyflogedig. Fel rheol bydd angen iddynt feintioli'r golled a dangos eu gobeithion o adfer ar yr hyn a gollwyd. Er enghraifft, os yw'r myfyriwr wedi colli'r cyfle i wneud cais am fwrsariaeth, dylai ddarparu tystiolaeth o werth y fwrsariaeth a'r tebygolrwydd y byddai wedi'i gael. Yn achos colli cyfle i dderbyn swydd, dylent ddarparu tystiolaeth yn cadarnhau eu bod wedi cael cynnig y swydd neu'n cadarnhau y byddai'r cyflog wedi bod yn uwch pe baent wedi ennill cymhwyster penodol.

Pan fyddwn yn argymell iawndal am golli cyflog yn y dyfodol, byddwn yn argymell swm un taliad na fydd yn destun yr un gostyngiadau treth ac Yswiriant Gwladol a fyddai'n perthyn i gyflog.

Nid ydym fel arfer yn gwneud Argymhellion ar gyfer costau byw, oherwydd p'un a oedd myfyriwr yn astudio ai peidio, byddai wedi gorfod talu am gostau byw cyffredinol fel bwyd a llety. Fodd bynnag, gallwn wneud Argymhellion ar gyfer treuliau penodol, e.e. lle mae myfyriwr wedi gorfod talu mwy am lety nag y byddai wedi'i wneud fel arall.

Beth am ffioedd sy'n ddyledus?

Weithiau pan fyddwn yn argymell iawndal ariannol, gall fod arno'r myfyriwr ffioedd dysgu i'r darparydd neu ddyledion eraill o bosib. Efallai y bydd yn rhesymol i'r darparydd dynnu unrhyw arian sy'n ddyledus allan o unrhyw iawndal a argymhellwn. Fodd bynnag, os oes anghydfod ynghylch y ddyled, neu os yw'n ymwneud â rhywbeth sydd ddim yn gysylltiedig â'u cwyn i ni, yna yn gyffredinol ni fydd yn rhesymol i'r darparydd ddal yr arian hwn yn ôl. Gall darparydd ofyn am dynnu dyledion o unrhyw iawndal a argymhellir wrth wneud sylwadau ar ymarferoldeb yr Argymhellion a wnaed yn Neilliant y Gŵyn. Os yw'n briodol, byddwn yn ceisio barn ynghylch a oes anghydfod ynghylch y ddyled.

Beth am ffioedd cyfreithiol?

Ni fyddwn fel arfer yn argymell bod darparydd yn cyfrannu at y costau cyfreithiol sy'n gysylltiedig â dod â chwyn atom ni. Mae hyn oherwydd mai dewis amgen, anffurfiol, i'r llysoedd ydym ni, ac nid oes angen cynrychiolaeth gyfreithiol i ddwyn cwyn. Fodd bynnag, os yw gweithdrefnau darparydd yn eithriadol o gymhleth ac mae angen i'r myfyriwr ofyn am gyngor neu gymorth cyfreithiol i lywio'r gweithdrefnau hynny, gallwn argymell bod y darparydd yn ad-dalu'r myfyriwr am rai o'r costau hynny neu'r holl gostau.

Beth am ofid ac anghyfleustra?

Mae hefyd yn bosib y byddwn yn ystyried a yw'n briodol argymell taliad am ofid ac anghyfleustra yn ychwanegol at, neu yn lle, datrysiadau ymarferol neu ariannol eraill. Er enghraifft, os yw'r myfyriwr wedi dioddef gofid, neu wedi gorfod ymdopi â thrafferthion ychwanegol mewn rhyw ffordd oherwydd oedi ar ran y darparydd, gallwn argymell iawndal am hyn. Efallai y byddwn hefyd yn argymell iawndal am siom os nad yw myfyriwr wedi derbyn yr hyn yr oedd yn disgwyl ei dderbyn.

Rydym yn ystyried pob achos ar sail y ffeithiau unigol sy'n perthyn iddo, ond rydym wedi datblygu bandiau o iawndal sy'n adlewyrchu ein hagwedd gyffredinol. Nid yw'r bandiau hyn wedi'u bwriadu fel rheolau llym ar gyfer pryd y mae'n rhaid i ni argymell taliad yn achos gofid ac anghyfleustra na swm yr iawndal. Isod mae rhai o'r ffactorau y byddwn o bosib yn eu hystyried wrth benderfynu ar lefel y gofid a / neu'r anghyfleustra a swm yr iawndal i'w argymell.

BANDIAU IAWNDAL ENGHREIFFTIOL AR GYFER DYFARNU IAWNDAL AM OFID AC ANGHYFLEUSTRA SDA

Lefel y gofid a'r anghyfleustra	Iawndal a argymhellir
Cymedrol	Hyd at £500
Sylweddol	Rhwng £501 a £2,000
Difrifol	Rhwng £2,001 a £5,000

Mae'n bosib y byddwn yn argymell taliadau dros £5,000 mewn amgylchiadau eithriadol.

Cymedrol

- Mae'r darparydd wedi gwneud, neu wedi methu â gwneud, rhywbeth sydd wedi achosi rhywfaint o ofid ac anghyfleustra yn y tymor byr (e.e. llai na 6 mis).
- Mân gamweinyddu, cam-drin cwyn neu drin cwyn yn afresymol gan y darparydd, sydd wedi achosi gofid ac anghyfleustra diangen ychwanegol.
- Oedi sylweddol afresymol neu y gellir bod wedi ei osgoi (e.e. dros 6 mis) a achosodd rywfaint o ofid ac anghyfleustra.
- Rhywfaint o oedi (h.y. llai na 6 mis) neu afreoleidd-dra gweithdrefnol arall lle mae tystiolaeth yn awgrymu bod y myfyriwr wedi dioddef anfantais wirioneddol.
- Roedd penderfyniad y darparydd yn afresymol, nid oedd unrhyw ddeilliant academaidd uniongyrchol i'r myfyriwr, ond achosodd beth gofid ac anghyfleustra.

Sylweddol

- Mae'r darparydd wedi gwneud neu wedi methu â gwneud rhywbeth sydd wedi achosi rhywfaint o drallod ac anghyfleustra yn y tymor hir (e.e. mwy na 6 mis).
- Diffygion gweithdrefnol a achosodd anghyfleustra a gofid, ond na effeithiodd ar y canlyniad.
- Tystiolaeth o amgylchiadau sy'n arwain at ganfyddiad rhesymol o ragfarn yn ystod y gweithdrefnau mewnol.
- Camweinyddu sylweddol oedd o anfantais i'r myfyriwr.
- Methiant sylweddol wrth ymdrin â chŵyn a arweiniodd at, neu a achosodd, oedi sylweddol afresymol neu y gellid bod wedi ei osgoi (e.e. dros 6 mis) gan beri anfantais i'r myfyriwr.
- Roedd penderfyniad y darparydd yn afresymol, nid oes unrhyw ddeilliant academaidd uniongyrchol i'r myfyriwr, ond achosodd ofid ac anghyfleustra sylweddol.

Difrifol

- Nid yw'r darparydd wedi ystyried ei gyfrifoldebau yn briodol o dan ddeddfwriaeth cydraddoldeb perthnasol neu mae wedi methu â dilyn canllawiau perthnasol.
- Roedd penderfyniad y darparydd ynghylch elfen graidd y gŵyn yn afresymol, gan arwain at ofid ac anghyfleustra difrifol.
- Diffygion gweithdrefnol a fyddai, pe na baent wedi digwydd, o bosib wedi arwain at ganlyniad gwahanol.
- Tystiolaeth rymusol a chyfoes i awgrymu bod y myfyriwr yn dioddef salwch oherwydd rhywbeth a wnaeth y darparydd neu rywbeth y methodd ei wneud.
- Camweinyddu, diffygion gweithdrefnol neu oedi sylweddol, neu unrhyw beth arall oedd yn groes i gyfiawnder naturiol ym mhroses fewnol y darparydd, gan beri anfantais i'r myfyriwr.
- Ymyrraeth neu ragfarn ddifrifol yn ystod ystyriaeth fewnol y darparydd o gŵyn neu apêl.
- Oedi difrifol ac anesboniadwy gan arwain at anghyfiawnder.
- Mewn achos lle mae'r myfyriwr wedi cael ei anfanteisio'n ddifrifol, ond mae datrysiad ymarferol yn amhriodol neu'n amhosibl.

Mae faint o iawndal a argymhellir yn dibynnu ar ba rannau o'r gŵyn y gellir eu Cyfiawnhau. Er enghraifft, mae'n bosib y byddwn yn argymell iawndal am y gofid a'r anghyfleustra ar gyfer pob rhan wahanol o gŵyn y gellir ei Chyfiawnhau.

Pa amgylchiadau eraill sy'n berthnasol?

Bydd ein Hargymhellion yn dibynnu ar amgylchiadau pob achos, a allai gynnwys:

- A yw'r darparydd wedi cymryd camau i geisio mynd i'r afael ag unrhyw ofid neu anghyfleustra gwirioneddol neu a allai ddigwydd, neu i'w lleihau?
- A yw'r modd y mae'r darparydd wedi ymdrin â'r gŵyn neu'r apêl wedi achosi gofid ac anghyfleustra y tu hwnt i'r hyn y byddem yn ei ddisgwyl fel rheol?
- A yw'r myfyriwr wedi dweud wrth y darparydd bod y gŵyn neu'r apêl yn achosi gofid ac anghyfleustra yn ystod y gweithdrefnau mewnol?
- A yw'r myfyriwr wedi darparu tystiolaeth sy'n ategu difrifoldeb y gofid a'r anghyfleustra a brofwyd?
- A yw'r myfyriwr wedi profi gofid ac anghyfleustra dros gyfnod hir?
- A yw'r myfyriwr wedi darparu tystiolaeth o fod yn berson bregus?
- Natur yr hyn mae'r darparydd wedi'i wneud, neu heb ei wneud, a arweiniodd at gŵyn y mae Cyfiawnhad neu Rywfaint o Gyfiawnhad amdano?
- A yw'r darparydd yn debygol o fod wedi torri cyfreithiau eraill, megis Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015?
- A oedd gan yr unigolyn neu'r unigolion a achosodd ofid ac anghyfleustra i'r myfyriwr statws uchel yn y darparydd?
- A gafodd y darparydd gyfle i ddatrys cwyn, ond ei fod wedi methu â manteisio ar y cyfle hwnnw?.
- A yw'r myfyriwr wedi colli amser, wedi cael trafferthion, neu wedi wynebu mân gostau wrth ddilyn y gŵyn?

Byddwn hefyd yn ystyried effaith gweithredoedd neu ymddygiad y myfyriwr ei hun wrth fynd ati i asesu iawndal am ofid ac anghyfleustra. Mae'n bosib y byddwn yn ystyried a yw'r myfyriwr wedi:

- cyfrannu at yr hyn a arweiniodd at y gŵyn neu at hyd y gŵyn.
- gwrthod yn afresymol opsiwn a oedd ar gael neu a gynigiwyd gan y darparydd.
- cyfrannu at yr oedi wrth ddatrys y gŵyn.

Er y gallwn argymell iawndal am yr amser, y drafferth a'r mân gostau a wynebir wrth ymdrin â chŵyn neu apêl, dim ond os oedd yr hyn a brofodd y myfyriwr yn fwy na'r hyn sy'n arferol yr argymhellir y math hwn o iawndal. Er enghraifft, gallwn argymell iawndal am amser a thrafferth pan ddatgelir gwybodaeth yn ystod ein hadolygiad na ddarparwyd i'r myfyriwr yn gynharach ac a allai, pe bai'n hysbys, fod wedi datrys y gŵyn ynghynt. Ym mhob achos heblaw'r rhai mwyaf eithriadol, bydd ein Hargymhellion ar gyfer taliadau am amser a thrafferth yn dod o fewn y band "cymedrol".

Weithiau mae'n briodol argymell taliad am ofid ac anghyfleustra lle cafodd apêl ei hystyried yn anghywir, ac mae angen i'r darparydd ei ailystyried. Fodd bynnag, bydd hyn yn dibynnu ar amgylchiadau'r achos. Er enghraifft, rydym yn ystyried difrifoldeb unrhyw afreoleidd-dra gweithdrefnol, pa mor debygol yw hi y bydd y myfyriwr yn llwyddo os ailystyrir ei achos, unrhyw oedi ar ran y darparydd, ac a fethodd y darparydd gyfle i ailystyried yr achos ynghynt?

Beth am oedi?

Wrth ystyried iawndal am y gofid a'r anghyfleustra a achosir yn sgil oedi, byddwn yn ystyried:

- Hyd yr oedi.
- A godwyd yr oedi yn y gŵyn i'r darparydd a/neu gyda ni?
- A oedd yr oedi o anfantais i'r myfyriwr?
- A wnaeth y darparydd roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r myfyriwr yn ystod unrhyw gyfnod o oedi?
- Pa mor rhesymol oedd yr oedi? (e.e. oedd y gŵyn i'r darparydd yn arbennig o gymhleth neu'r sylwadau a wnaed gan y myfyriwr yn anarferol o hir a manwl).
- A wnaeth y myfyriwr o bosib gyfrannu at yr oedi?
- Faint o waith olrhain oedd yn rhaid i'r myfyriwr ei wneud yn ystod cyfnod ystyried y gŵyn?

A fydd y darparydd yn dilyn ein Hargymhellion?

Disgwyliwn i ddarparwyr gydymffurfio â'n Hargymhellion yn llawn ac yn brydlon. Byddwn fel arfer yn gosod amserlen i'r darparydd gydymffurfio â'r Argymhelliad. Amlinellir yr Argymhellion a'r amserlen ar gyfer cydymffurfio yn yr atodlen i Ddeilliant y Gŵyn. Bydd yr atodlen hefyd yn nodi'r dystiolaeth y mae'n ofynnol i'r darparydd ei chyflwyno er mwyn ein bodloni bod cydymffurfiad wedi digwydd.

Rydym yn monitro cydymffurfiad yn ofalus. Mae'n ofynnol yn ôl ein Rheolau i'r Dyfarnwr Annibynnol roi gwybod i'n Bwrdd am unrhyw ddiffyg cydymffurfio a'i gyhoeddi yn ein Hadroddiad Blynyddol.

Beth yw Awgrymiadau a Sylwadau?

Byddwn weithiau'n gwneud awgrymiadau neu sylwadau. Mae'n bosib y byddwn yn tynnu sylw at y ffaith nad oedd yr hyn y mae'r darparydd wedi'i wneud yn arfer da, yn ogystal â chynnig ffyrdd o wella prosesau heb ei gwneud yn ofynnol i ddarparydd adrodd yn ôl yn ffurfiol i ni. Serch hynny, byddwn fel arfer yn gofyn i'r darparydd roi gwybod i ni pa gamau a gymerwyd mewn ymateb i'n hawgrymiadau. Efallai y byddwn hefyd yn awgrymu bod y darparydd yn ail-gyflwyno cynnig i setlo cwyn fel bod y myfyriwr yn cael cyfle arall i ystyried y cynnig. Byddwn fel arfer yn gwneud awgrymiadau a sylwadau os ydym wedi penderfynu Nad Oes Cyfiawnhad am y gŵyn neu lle nad yw'r myfyriwr wedi cael ei anfanteisio oherwydd yr hyn y mae'r darparydd wedi'i wneud neu heb ei wneud.

Enghreifftiau o achosion

Mae'r achosion isod yn dangos y mathau o ddatrysiadau y gallwn eu cynnig a sut mae ein hymagwedd at ddatrysiadau yn cael ei gweithredu'n ymarferol. Gallwch weld mwy o enghreifftiau o'r mathau o ddatrysiadau y gallwn eu cynnig.

Enghraifft o achos 1

Fe benderfynon ni nad oedd darparydd wedi ystyried cwyn myfyrwraig yn llawn am fethiant y cwrs i gynnig yr holl gyfleoedd galwedigaethol a amlinellwyd yn y prosbectws. Fe argymhellon ni y dylai'r darparydd gyfeirio'r gŵyn at Banel Cwynion ar gyfer adolygiad llawn, ymddiheuro i'r fyfyrwraig a thalu iawndal ariannol o £750 am y gofid a'r anghyfleustra a achoswyd yn sgil y diffygion a nodwyd parthed ymchwiliad y darparydd i'w chŵyn. Nid oedd yr iawndal yn ymwneud ag unrhyw fethiannau yn y cwrs ei hun; roedd hynny'n fater i'r Panel Cwynion i'w ystyried.

Enghraifft o achos 2

Cwynodd myfyrwraig wrthym am y broses a ddilynwyd pan farciwyd ei gwaith. Fe benderfynon ni bod Cyfiawnhad am y gŵyn. Roedd y fyfyrwraig wedi methu'r asesiad. Roedd sawl gwall yn y ffordd yr oedd y darparydd wedi asesu'r gwaith ac roedd wedi darparu gwybodaeth aneglur ynghylch a oedd yr asesiad wedi'i gymedroli'n allanol. Fe argymhellon ni y dylai'r gwaith gael ei ail-farcio a'i gymedroli gan aelodau annibynnol o staff nad oeddent wedi bod yn gysylltiedig â'r achos o'r blaen. Ar ôl yr ail-farcio, pasiodd y fyfyrwraig yr asesiad.

Enghraifft o achos 3

Cwynodd myfyriwr wrthym ar ôl cael ei dynnu oddi ar ei gwrs. Fe benderfynon ni nad oedd y darparydd wedi defnyddio ei reoliadau presenoldeb na'i brosesau cwynion yn gywir, ac nad oedd wedi dangos ei fod wedi rhoi ystyriaeth i anabledd y myfyriwr. Fe argymhellon ni ad-daliad rhannol o ffioedd a chostau llety gwerth cyfanswm o fwy na £12,000 oherwydd nad oedd bellach yn bosibl i'r myfyriwr ailafael yn ei astudiaethau.

Enghraifft o achos 4

Cwynodd myfyriwr wrthym am y ffordd yr oedd y darparydd wedi gweithredu ei feini prawf ar gyfer asesu o ran terfynau geiriau ar gyfer aseiniadau. Fe ddaethon ni i'r casgliad bod Rhywfaint o Gyfiawnhad am y gŵyn. Fe argymhellon ni y dylai'r darparydd ail-farcio'r gwaith, gan ddilyn y meini prawf cywir ar gyfer asesu. Ail-farciwyd y gwaith gan ddau asesydd a'i gyfeirio at yr Arholwr Allanol.

Enghraifft o achos 5

Cwynodd myfyriwr am fethiant darparydd i ystyried ei amgylchiadau esgusodol, a oedd yn ymwneud â diagnosis o anabledd a wnaed yn ystod y broses apelio. Roedd gan y darparydd bolisi o beidio byth â chaniatáu apeliadau yn seiliedig ar dystiolaeth adolygol, ac nid oedd wedi edrych ar rinweddau unigol achos y myfyriwr. Nid oeddem o'r farn bod yr agwedd honno'n rhesymol. Daethom i'r casgliad bod Rhywfaint o Gyfiawnhad am y gŵyn. Fe argymhellon ni y dylai'r darparydd ailystyried apêl y myfyriwr a newid ei reoliadau i ystyried pob achos yn ôl ei rinweddau unigol.

Enghraifft o achos 6

Cwynodd myfyriwr wrthym am ganlyniad ei apêl academaidd. Dywedodd fod afreoleidd-dra gweithdrefnol wrth gynnal yr apêl, a bod oedi sylweddol wrth i'r darparydd ystyried yr apêl. Daethom i'r casgliad bod afreoleidd-dra gweithdrefnol technegol wrth gynnal yr apêl, ond ei bod yn anochel y byddai canlyniad yr apêl wedi bod yr un peth. Fodd bynnag, daethom i'r casgliad bod yr oedi wrth gynnal yr apêl yn afresymol ac nad oedd y darparydd wedi hysbysu'r myfyriwr yn ystod y broses. Fe argymhellon ni Iawndal o £500 am y gofid a'r anghyfleustra a achoswyd yn sgil yr oedi afresymol.

Enghraifft o achos 7

Cwynodd myfyrwraig TAR am benderfyniad darparydd i beidio ag anfon ei chŵyn am wrandawiad gan Banel Cwynion. Daethom i'r casgliad bod Cyfiawnhad am y gŵyn oherwydd nad oedd tystiolaeth ddigonol yn dogfennu sut roedd y darparydd wedi rheoli trefniadau ymarfer dysgu ar gyfer y myfyriwr, ac felly roedd angen ystyried achos y myfyriwr ymhellach. Daethom i'r casgliad bod methiant y darparydd i weithredu ar ei chŵyn yn brydlon yn golygu y bu rhaid iddi ymestyn ei hastudiaethau o un i ddwy flynedd. Roeddem hefyd yn feirniadol o'r ffordd yr ymdriniodd y darparydd â chwynion y fyfyrwraig, ac fe benderfynon ni bod hyn wedi achosi cryn rwystredigaeth, gofid ac anghyfleustra iddi hi. Fe argymhellon ni y dylai'r darparydd dalu £10,750 i'r fyfyrwraig mewn iawndal am yr oedi a achosodd iddi hi fethu â chwblhau ei chwrs a cheisio am swydd. Roedd y swm hwnnw'n seiliedig ar gyflog cychwynnol y fyfyrwraig pan fu iddi hi gwblhau'r cwrs, gan dynnu Treth Incwm, Yswiriant Gwladol a chyfraniadau pensiwn posibl o'r cyfanswm, a'r ffaith efallai na fyddai hi wedi cael swydd ar unwaith. Fe argymhellon ni daliad pellach o £2,000 am ofid ac anghyfleustra. Fe wnaethon ni hefyd argymell y dylai'r darparydd adolygu ei weithdrefn ar gyfer ymdrin â Chwynion Myfyrwyr.

Dylech hefyd gyfeirio at Reolau Cynllun SDA. Os oes unrhyw anghysondeb rhwng yr wybodaeth yn y tudalennau hyn a'r Rheolau, yna mae'r Rheolau'n cael blaenoriaeth.

office of the independent adjudicator

'for students in higher education'

Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol er Addysg Uwch

Second Floor, Abbey Wharf
57-75 Kings Road
Reading
Berkshire
RG1 3AB

0118 959 9813

enquiries@oiahe.org.uk

@oiahe

Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol

Rhif Cofrestru'r Cwmni: 04823842

Rhif Cofrestru'r Elusen: 1141289

Chwefror 2019