oia swyddfa'r dyfarnwr annibynnol

Adroddiad Blynyddol 2024

www.oiahe.org.uk

Cynnwys

Rhagair gan y Cadeirydd 3
Rhagarweiniad i'r Adroddiad Blynyddol 2024 4
Penawdau'r flwyddyn 5
Performances and successes 6
Tueddiadau mewn cwynion 7
Themâu yn ein Gwaith ar Achosion 13
Gwneud pethau'n iawn 28
Rhannu dysgu 35
Gweithio gydag eraill 40
Gwella'r hyn a wnawn 42
Ein pobl 45
Strwythur y Sefydliad 48
Bwrdd yr Ymddiriedolwyr / Cyfarwyddwyr 49
Ein Strategaeth a'n Hadroddiad Gweithredu 51
Tanysgrifiadau 52
Datganiad o weithgarwch ariannol 54

www.oiahe.org.uk

Rhagair gan y Cadeirydd

Ein gweledigaeth yw bod myfyrwyr bob amser yn cael eu trin yn deg. Rhaid i ymrwymiad ar y cyd i degwch i fyfyrwyr fod wrth wraidd sector addysg uwch llwyddiannus sy'n darparu ar gyfer myfyrwyr ac ar gyfer ein cymdeithas ehangach. Mae gan SDA rôl unigryw a gwerthfawr i'w chwarae yn hyn o beth. Yn y cyfnod heriol hwn mae'n hanfodol rhoi blaenoriaeth i brofiadau a llesiant myfyrwyr wrth feddwl am addysg uwch.

Mae ein Hadroddiad Blynyddol ar gyfer 2024 yn adlewyrchu ehangder a dyfnder ein gwaith trwy gydol y flwyddyn. Ymdriniwyd â mwy o gwynion nag erioed o'r blaen, gan ddarparu mynediad i adolygiad annibynnol, diduedd o gwynion myfyrwyr oedd heb eu datrys. Mae cynnal ein ffocws ar wneud ein gwasanaethau yn hygyrch yn parhau i fod yn flaenoriaeth i'r sefydliad wrth symud ymlaen. Parhawyd i weithio gyda myfyrwyr a'u cyrff cynrychioli, darparwyr, sefydliadau sector a llywodraethau i rannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion a chyfrannu at ddatblygiadau polisi. Mae cydraddoldeb, amrywioldeb a chynhwysiant yn hanfodol i SDA; maent yn bwysig i mi ac mae'n bleser gennyf adrodd ein bod yn datblygu ein gwaith yn y maes hwn.

Cytunwyd a mabwysiadwyd ein Herthyglau Cyd-gymdeithasu a threfniadau llywodraethiant newydd yn llwyddiannus eleni, a daeth y rhain i rym ar 29ain Hydref 2024.

Mae'r cyflawniadau hyn yn bosibl oherwydd ymrwymiad a sgiliau cydweithwyr ar draws y sefydliad ac ar y Bwrdd. Mae canlyniadau'r arolwg ymgysylltiad staff yn amlygu cryfder ein sefydliad ac ymrwymiad ein holl bobl. Rydym yn ffodus i fod â thîm staff rhagorol, a arweinir ar y cyd gan Ben Elger, Prif Weithredwr a Helen Megarry, Dyfarnwr Annibynnol a Bwrdd effeithiol. Diolchaf iddynt oll am eu gwaith a'u cefnogaeth yn ystod y flwyddyn.

Sim Scavazza
Cadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr/Cyfarwyddwr

Rhagarweiniad i'r Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2024

Croeso i'n Hadroddiad Blynyddol ar gyfer 2024. Mae'r Adroddiad yn rhoi trosolwg o'n gwaith yn ystod y flwyddyn ac yn adlewyrchu ar ein cyd-destun ehangach a datblygiadau perthnasol wrth i ni symud ymlaen â'n blaenoriaethau strategol a chyflawni ein Cynllun Gweithredu ar gyfer 2024.

Roedd 2024 yn flwyddyn gymhleth a heriol arall yn y sector addysg uwch, gyda phwysau ariannol cynyddol ar ddarparwyr, costau byw uchel, problemau tai, a phryderon parhaus am iechyd meddwl a llesiant myfyrwyr.

Yn erbyn y cefndir hwn, a gyda niferoedd cwynion yn dal i godi, rydym wedi parhau i ddarparu gwasanaeth effeithiol ar gyfer adolygu a datrys cwynion myfyrwyr. Gwnaethom welliannau sylweddol o ran prydlondeb ein proses ymdrin ag achosion a rhagorwyd ar ein holl ddangosyddion perfformiad allweddol. Lwyddom i gau 94% o achosion o fewn chwe mis i'w derbyn, a oedd yn llawer uwch na'n DPA o 75%; hefyd lleihawyd nifer cyfartalog y diwrnodau ar gyfer cau achos, sy'n welliant sylweddol yn ein gwasanaeth i fyfyrwyr. Cyflawnwyd hyn oll tra hefyd yn lleihau ein costau fesul uned.

Mae gwerth aruthrol mewn defnyddio'r hyn a ddysgwn o gwynion i wella profiadau myfyrwyr o addysg uwch. Yn 2024 cyflwynwyd rhaglen allgymorth lawn i rannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion ac ymwneud yn adeiladol â myfyrwyr, eu cyrff cynrychioli a darparwyr.

Buom hefyd yn gweithio'n helaeth gydag eraill yn y dirwedd reoleiddiol i gyfrannu at feddwl ynghylch datblygiadau polisi perthnasol, i helpu â hyrwyddo ymagwedd gydgysylltiedig a ffocws ar faterion allweddol sy'n effeithio ar fyfyrwyr. Rydym wedi parhau â'r paratoadau ar gyfer ehangu ein cylch gwaith yng Nghymru i gynnwys myfyrwyr addysg bellach, a fydd yn cynnig manteision mynediad at ddatrysiad annibynnol ar gyfer cwynion heb eu datrys i fwy o fyfyrwyr.

Roedd 2024 yn flwyddyn bwysig ar gyfer datblygiadau yn ein sefydliad. Galluogodd ein hadolygiad strategol ni i sefyll yn ôl ac ystyried yr hyn y mae angen i ni ganolbwyntio arno i wella profiadau myfyrwyr. Mae hyn wedi arwain at amcanion a blaenoriaethau strategol diwygiedig sy'n cael eu crynhoi mewn **strategaeth wedi'i diweddaru ar gyfer 2025**.

Hoffem ddiolch i'n cydweithwyr am eu hymrwymiad rhagorol i'n gwaith eto eleni ac i'n Bwrdd am eu cefnogaeth barhaus a'u cyngor gwerthfawr.

Penawdau'r flwyddyn

Gwnaethom gyhoeddi'r Fframwaith Arfer Da diwygiedig: Darparu cyfleoedd dysgu gydag eraill, yn ogystal â phum set o grynodebau achosion a nodiadau gwaith achos cysylltiedig.

Parhau â'n gwaith gyda Llywodraeth Cymru, Medr ac eraill tuag at sicrhau bod ein gwasanaeth ar gael i fyfyrwyr ar draws y sector addysg a hyfforddiant ôl-orfodol yng Nghymru.

Gweithio'n agos gyda llywodraethau, cyrff sectorol, Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr a sefydliadau eraill i gyfrannu tuag at drafodaethau a datblygiadau perthnasol.

Lansio adolygiad strategol ynghyd â'n cydweithwyr er mwyn datblygu ymhellach ar sail ein perfformiadau yn 2024. O ganlyniad, gwnaethom gytuno ar strategaeth newydd ar gyfer 2025.

Llwyddom i gytuno ar Erthyglau Cymdeithasu newydd a'u mabwysiadu, a daeth y trefniadau llywodraethu newydd yr oeddem wedi'u cynllunio ar waith.

Cynnal rhaglen estyn allan eang gyda dros 50 o ddigwyddiadau a dros 900 o gyfranogwyr, yn ogystal ag ymweliadau personol â darparwyr a chyrff cynrychioli myfyrwyr, a chyfrannu at lu o ddigwyddiadau'r sector. Gwnaethom hefyd gynnal grwpiau trafod gyda myfyrwyr a chynghorwyr myfyrwyr.

Perfformiadau a llwyddiannau

3,613

cwynion a dderbyniwyd
▲ **15%** yn fwy na 2023

3,645

cwynion a gaewyd
▲ **9%** yn fwy na 2024

94%

94% o achosion wedi'u cau o fewn chwe mis i'w derbyn

Gwnaethom leihau oedran ein cwynion agored

Cyfartaledd o **82 diwrnod** i gau achos (wedi'i leihau o 125 yn 2023)

Roedd **70%** o gwynion wedi'u cau o fewn tri mis a dim ond 1% o gwynion oedd yn 9 mis oed neu'n hŷn pan gawsant eu cau

99%

Gwnaethom ymateb i **99%** o ymholiadau o fewn dau ddiwrnod gwaith

Canolbwyntio ar weithio ar draws timau, sydd yn hybu effeithlonrwydd

Mwy o achosion wedi'u brysbennu nag erioed o'r blaen

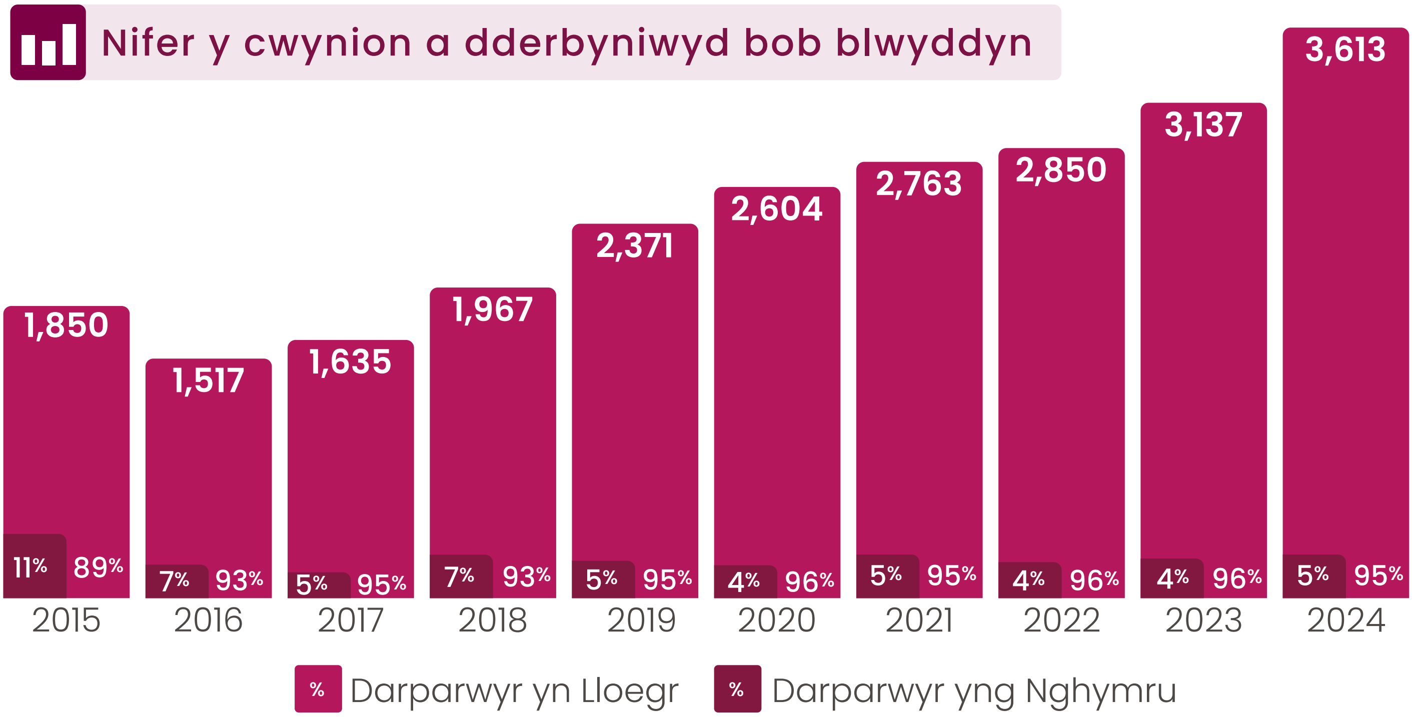
Parhau i ganolbwyntio ar ansawdd a chyfathrebu caredig a thosturiol

Tueddiadau mewn cwynion

Mae'r cwynion a adolygwn yn adlewyrchu amrywioldeb profiadau myfyrwyr mewn addysg uwch yng Nghymru a Lloegr, a'r amrywiaeth eang o ran sut mae addysgu a dysgu'n cael eu cyflwyno. Rydym yn disgrifio'r cwynion yr ydym wedi'u hadolygu o dan sawl categori eang, ac rydym yn nodi tueddiadau a phatrymau o fewn y materion y gall gwahanol grwpiau o fyfyrwyr eu codi. Rydym yn cydnabod bod profiad pob myfyriwr yn unigryw, ond credwn y gall data am dueddiadau helpu darparwyr i nodi ymyriadau a allai leihau'r angen i fyfyrwyr godi cwynion.

Cwynion a dderbyniwyd

Nifer y cwynion a dderbyniwyd bob blwyddyn



Yn 2024 derbyniwyd 3,613 o gwynion, cynnydd o 15% o gymharu â 2023. Dyma'r nawfed flwyddyn yn olynol i nifer y cwynion gynyddu. Mae'r cynnydd o 476 o gwynion y cynnydd mwyaf o un flwyddyn i'r nesaf yn y degawd diwethaf.

Mae canran y cynnydd yn nifer y cwynion a ddaeth i ni'n fwy na'r cynnydd ym maint poblogaeth y myfyrwyr. Nid yw'r cynnydd yn nifer y cwynion a ddaw i ni o reidrwydd yn arwydd o dwf cyffredinol mewn anfodlonrwydd ymysg myfyrwyr. Gallai hefyd fod yn arwydd o welliannau mewn hygyrchedd prosesau cwyno mewnol, neu o ran atgyfeirio atom ni. Byddwn yn parhau i fonitro niferoedd cyffredinol y cwynion, yn enwedig yng ngoleuni heriau ariannol yn y sector a allai effeithio ar brofiadau myfyrwyr.

Mae cyfran y cwynion am ddarparwyr yng Nghymru a Lloegr yn parhau i fod yn gyson â blynyddoedd blaenorol.

Cwynion a dderbyniwyd fesul maes astudio – y 10 uchaf

568
Pynciau cysylltiedig â meddygaeth

522
Busnes a Rheolaeth

347
Y Gyfraith

314
Gwyddorau cymdeithasol

280
Cyfrifiadureg

238
Peirianneg a thechnoleg

186
Astudiaethau cyfunol a chyffredinol

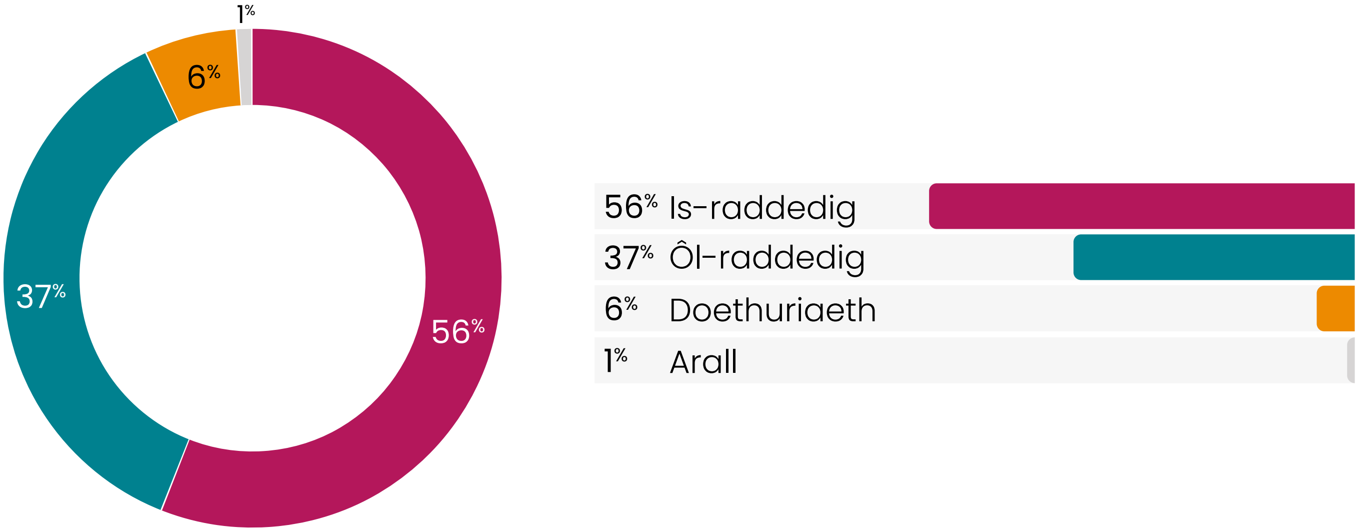
183
Dylunio, a’r celfyddydau creadigol a pherfformio

162
Seicoleg

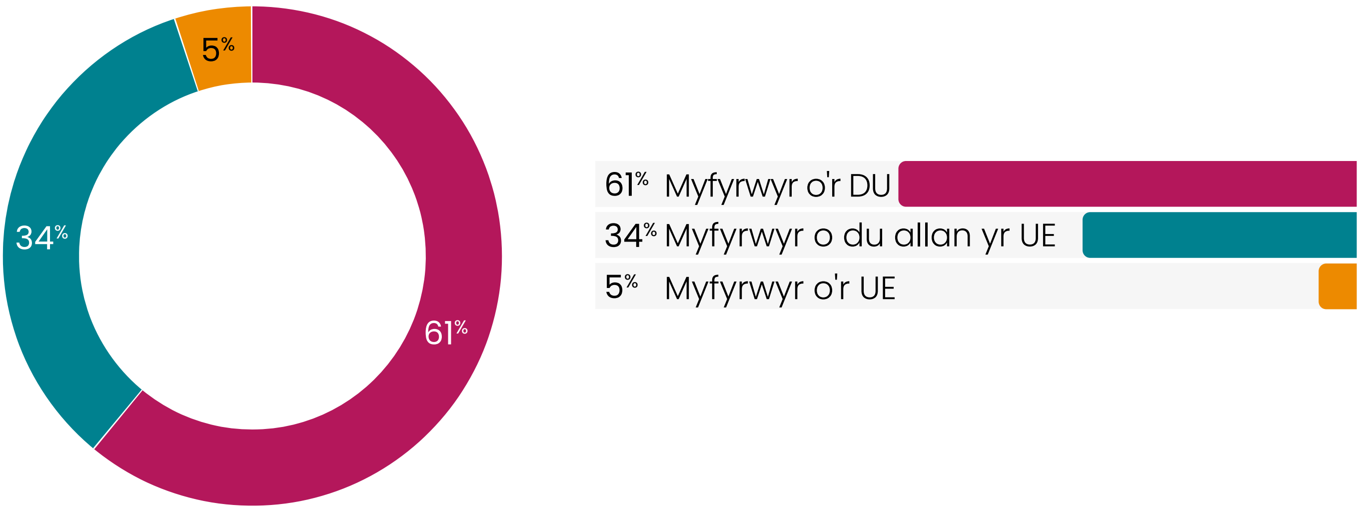
119
Meddygaeth a deintyddiaeth

Mae yna gydberthynas gref rhwng dosbarthiad cwynion ar draws gwahanol feysydd astudio a nifer y myfyrwyr sy’n astudio yn y meysydd hynny. Rydym yn gweld nifer uwch o gwynion gan fyfyrwyr y mae eu cyrsiau wedi’u cysylltu’n gryf â llwybr gyrfa penodol, lle gallai eu hastudiaethau gynnwys lleoliadau gwaith neu lle gallai fod yn rhaid i ddarparwyr roi ystyriaeth i safonau proffesiynol. Gall rhai meysydd astudio ddibynnu ar ddeunyddiau ac adnoddau mwy arbenigol, a gall hyn arwain at fwy o gwynion os yw’r rhain yn brin neu os bydd rhai myfyrwyr yn ei chael yn anodd cael gafael arnynt. Efallai y bydd gan rai meysydd astudio niferoedd uwch o fyfyrwyr ôl-raddedig neu ryngwladol hefyd.

Cwynion a dderbyniwyd fesul lefel astudio

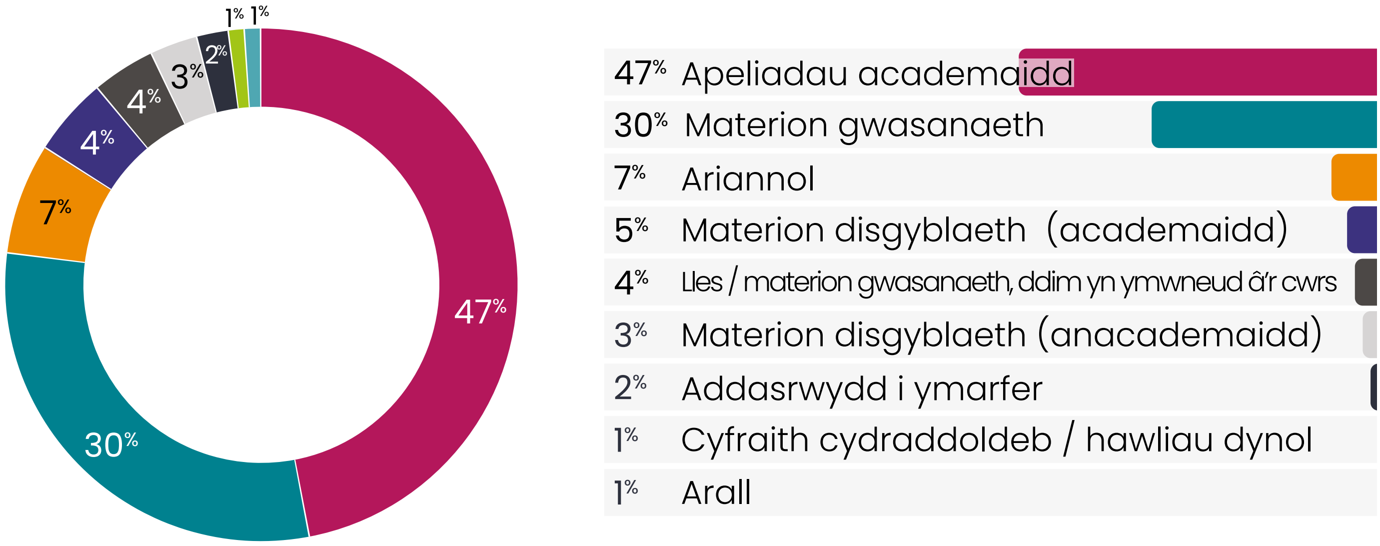


Cwynion a dderbyniwyd fesul gwlad gartref y myfyriwr



Fel y gwelwyd mewn blynyddoedd blaenorol, mae myfyrwyr rhyngwladol yn parhau i gael eu gor-gynrychioli yn y cwynion a gawsom yn 2024. Er y bu rhai newidiadau i'r system fisa ar gyfer myfyrwyr rhyngwladol a hefyd amrywiadau o ran pa mor llwyddiannus y bu darparwyr yng Nghymru a Lloegr wrth ddenu myfyrwyr rhyngwladol, nid ydym wedi gweld unrhyw effaith uniongyrchol o fewn ein gwaith ar achosion hyd yn hyn. Mae myfyrwyr rhyngwladol yn parhau i osod gwerth uchel ar y cyfle i astudio yn y DU a'r cyfle i weithio yma ar ôl cwblhau eu hastudiaethau'n llwyddiannus. Gall y costau ariannol a phersonol i fyfyrwyr rhyngwladol o beidio â chwblhau eu hastudiaethau'n llwyddiannus fod yn uchel iawn. Mae'n bwysig bod darparwyr yn edrych yn ofalus ar gwynion myfyrwyr rhyngwladol, gan nodi cyfleoedd i wella eglurder y wybodaeth a roddir iddynt am yr hyn y mae angen iddyn nhw ei wneud i fod yn y sefyllfa orau i lwyddo.

Cwynion a dderbyniwyd fesul categori o gwŷn



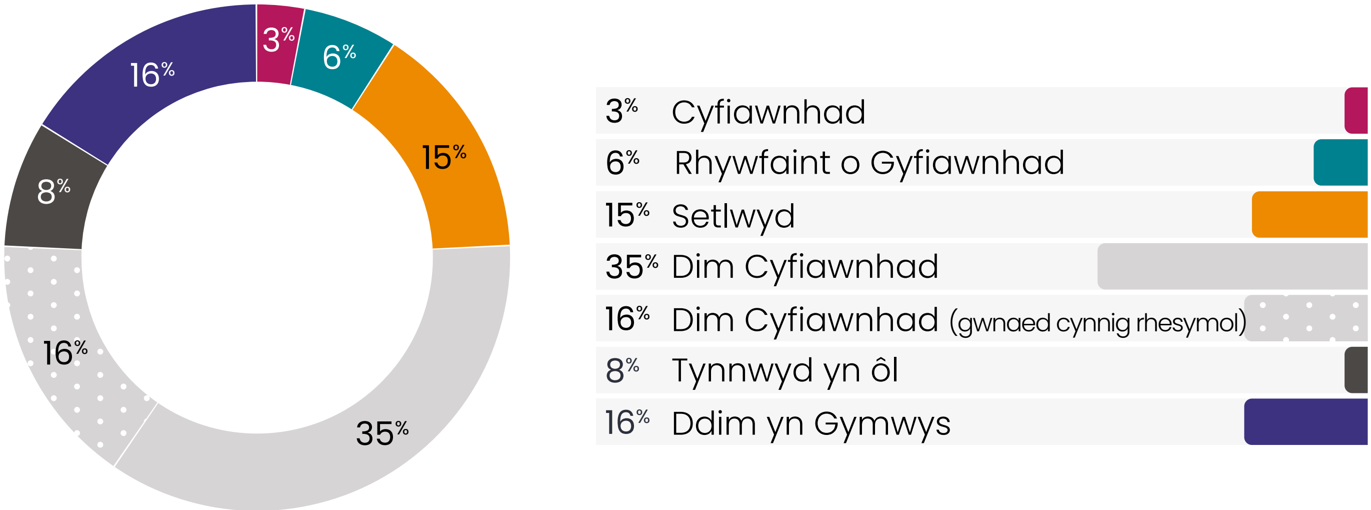
Rydym yn categoreiddio cwynion o dan naw pennawd bras. Mae cwynion sy’n ymwneud â chanlyniad proses apêl academaidd yn cynnwys amrywiaeth o benderfyniadau ynghylch symud ymlaen i ran nesaf cwrs, p’un a ellir caniatáu cyfle i fyfyriwr ailsefyll ai peidio, a chyfrifo dosbarthiad graddau. Mae’r categori “Materion gwasanaeth” yn cynnwys amrywiaeth o gwynion ynghylch darparu cyfleoedd addysgu a dysgu, gan gynnwys trefniadau i fyfyrwyr dreulio amser mewn lleoliadau gwaith a chymorth i fyfyrwyr anabl. Dros y deng mlynedd diwethaf, mae rhwng 73% a 79% o’n cwynion wedi perthyn i’r ddau gategori hyn.

Hyd at 2019, apeliadau academaidd oedd y categori mwyaf o gwynion yn gyson. Rhwng 2020 a 2022 roedd mwyafrif y cwynion am faterion gwasanaeth, wedi’u hysgogi gan y tarfu a achoswyd gan bandemig Covid-19 ac anfodlonrwydd myfyrwyr yn dilyn gweithredu diwydiannol. Yn 2023 a 2024, rydym wedi dychwelwyd at y dosbarthiad mwy cyfarwydd ar gyfer cwynion.

Mae mwyafrif y cwynion a adolygir gennym yn cael eu cyflwyno gan fyfyrwyr unigol. Rydym wedi parhau i dderbyn nifer fach o gwynion gan fyfyrwyr sy’n gweithredu fel grŵp. Mae’r rhan fwyaf y cwynion gan grwpiau’n cael eu categoreiddio fel rhai sy’n ymwneud â “materion gwasanaeth”. Yn 2024 derbyniwyd 24 o gwynion gan grwpiau. Roedd y rhan fwyaf o’r grwpiau hyn yn cynnwys llai na deg o fyfyrwyr. Ni chawsom gwynion gan unrhyw grŵp oedd yn ddigon mawr i’w gwneud yn ofynnol i ni ddefnyddio’n **proses gwynion gŵrp mawr**.

Cwynion wedi'u datrys

Canlyniadau cwynion



Fe wnaethom gadarnhau cwyn y myfyriwr yn ei chyfanrwydd neu ran ohoni, neu negodi setliad a oedd yn dderbyniol i'r myfyriwr, mewn 24% o'n hachosion. Mewn 16% arall o achosion, roedd y darparydd wedi gwneud cynnig i ddatrys y gŵyn yr oeddem yn ei ystyried yn rhesymol, ac yn yr achosion hyn roedd y cynnig fel arfer yn dal yn agored i'r myfyriwr ar ddiwedd ein hadolygiad. Rydym yn falch bod mwyafrif y darparwyr wedi ymwneud yn adeiladol â sgyrsiau i geisio cyrraedd setliad, gan gydnabod y manteision i fyfyrwyr ac i'r darparydd o gyrraedd canlyniad yn gyflym ac yn anffurfiol.

Mae rhai gwahaniaethau sylweddol yn nosbarthiad canlyniadau cwynion o fewn ein categorïau o achosion. Er enghraifft, ni wnaethom gadarnhau 78% o'r achosion apêl academaidd a oedd yn gymwys i'w hadolygu, gan benderfynu Nad Oedd Cyfiawnhad amdanynt. Roedd y canlyniadau ar gyfer achosion disgyblu academaidd yn ddigon tebyg, lle na chadarnhawyd 76% o achosion cymwys. Yn gyffredinol, rydym o'r farn bod prosesau ar gyfer apeliadau academaidd a chamymddwyn academaidd wedi'u sefydlu'n dda, a bod y staff sy'n eu gweithredu'n eu deall.

Mae cwynion o fewn y categorïau hyn hefyd yn fwy tebygol o ganolbwyntio ar nifer gyfyngedig o ddigwyddiadau neu rywbeth a ddigwyddodd o fewn cyfnod byr. Mewn cyfran uchel o'r achosion hyn, rydym yn dod i'r casgliad bod y penderfyniad a wnaed gan y darparydd yn unol â'i reoliadau a'i weithdrefnau a'i fod yn ganlyniad teg.

Ar gyfer cwynion am faterion ariannol, ni wnaethom gadarnhau 75% o'r cwynion cymwys. Fodd bynnag, cytunwyd ar setliad mewn ychydig dros 20% o'r cwynion cymwys. Gall hyn adlewyrchu'r ffaith ei bod fel arfer yn gymharol syml sefydlu ffeithiau am statws ariannol myfyriwr a dynodi a chymhwyso'r rheolau perthnasol. Lle byddwn yn nodi gwall yn y broses, bydd darparwyr yn cytuno'n gyflym i unioni'r mater.

Mewn cyferbyniad, mae cwynion am faterion gwasanaeth, materion lles a materion disgyblu anacademaidd yn aml yn amrywiol iawn ac yn hynod gymhleth. Mewn rhai achosion, mae amgylchiadau myfyrwyr wedi cael eu hystyried o dan sawl proses wahanol dros nifer o fisoedd sy'n arwain at fwy o debygolrwydd o oedi neu gamweinyddu. O'r cwynion am faterion gwasanaeth a oedd yn gymwys i'w hadolygu, cadarnhawyd ychydig dros 17% yn llawn neu'n rhannol, a llwyddwyd i setlo ychydig o dan 30% ohonynt. Daethpwyd i'r casgliad Nad Oedd Cyfiawnhad am 20% arall o achosion, oherwydd bod y darparydd wedi gwneud cynnig rhesymol, naill ai ar ddiwedd y broses gwyno fewnol neu yn ystod ein hadolygiad. Golyga hyn bod dwy ran o dair o'r myfyrwyr a ddaeth â chŵyn atom am faterion gwasanaeth wedi cael rhywfaint o ddatrysiad mewn ymateb i'w cwyn wreiddiol.

"Rwyf eisiau diolch o'r galon i chi a holl dîm yr OIA am ymdrin â fy nghwyn a'i datrys mor gyflym. Ar ôl aros am dair blynedd, rwyf wrth fy modd bod fy mhroblem wedi'i datrys o fewn ychydig wythnosau yn unig gyda'ch cyfraniad chi. Mae eich ymroddiad a'ch effeithlonrwydd i'w canmol yn fawr. Diolch unwaith eto am eich cefnogaeth ardderchog."

Diolch yn fawr iawn i chi am eich amynedd, am wrando ar fy mhryderon, ac am eich ymroddiad mewn achos heriol iawn. Diolch i'ch gwaith chi, gallaf symud ymlaen o'r bennod anodd hon o'r diwedd. Rwyf yn wirioneddol ddiolchgar am yr eglurder a'r datrysiad a gafwyd. Rwyf am i chi wybod bod eich ymdrechion wedi cael effaith sylweddol, ac rwy'n wirioneddol ddiolchgar am bopeth a wnaethoch er mwyn cael canlyniad teg i'r mater hwn."

Themâu yn ein Gwaith ar Achosion

Yn yr adran hon rydym yn edrych yn fanylach ar gwynion gan fyfyrwyr ar ddiwedd proses apêl academaidd, cwynion gan fyfyrwyr anabl a chwynion am fwlio, aflonyddu a chamymddwyn rhywiol.

Apeliadau Academaidd

Mae “Apeliadau Academaidd” yn cynnwys cwynion y mae myfyrwyr wedi’u dwyn atom ar ddiwedd prosesau sy’n gwneud penderfyniadau am ddilyniant myfyriwr ar eu cwrs astudio, ac am eu hasesiadau. Mae’r rhan fwyaf o’n hachosion apeliadau academaidd yn cael eu dwyn atom gan fyfyrwyr sy’n teimlo bod amgylchiadau y tu hwnt i’w rheolaeth wedi effeithio ar eu perfformiad mewn asesiadau penodol, ac sy’n anhapus â’r modd y mae eu darparydd wedi ystyried eu hamgylchiadau. Rydym hefyd yn derbyn cwynion am afreoleidd-dra gweithdrefnol yn y modd y cafodd asesiad ei gynnal, a nifer fach sy’n honni rhagfarn yn y broses asesu. Mae cwynion am ragfarn yn fwy cyffredin mewn asesiadau na ellir eu cyflwyno’n ddienw, er enghraifft vivas ymchwil ôl-raddedig neu asesiad o sgiliau ymarferol ar leoliadau gwaith.

Mae’n gymharol anarferol i fyfyrwyr gwyno wrthym am y marciau penodol a ddyfarnwyd ar gyfer un asesiad. Mae llawer o’r penderfyniadau mewn apeliadau academaidd a adolygwn yn ymwneud ag a ganiateir i fyfyriwr barhau â’i astudiaethau o gwbl. Yn achos israddedigion, mae hyn fel arfer yn ymwneud ag ennill rhy ychydig o gredydau cyn dechrau’r flwyddyn academaidd nesaf. Mae cwynion gan fyfyrwyr ymchwil ôl-raddedig yn aml yn ymwneud â phenderfyniadau ynghylch a ydynt wedi gwneud cynnydd digonol yn ystod camau cynnar eu hymchwil.

Mae’r categori “Apeliadau Academaidd” hefyd yn cynnwys cwynion gan fyfyrwyr nad ydynt wedi cael caniatâd i barhau â’u hastudiaethau oherwydd nad ydynt wedi bodloni gofynion rheoliadau’r darparydd o ran presenoldeb neu ymgysylltu. Mae darparwyr yn aml yn cymryd agwedd gadarn ar ofynion presenoldeb, gan adlewyrchu eu cyfrifoldebau fel noddwr fisa i fonitro presenoldeb myfyrwyr rhyngwladol, a’r farn bod presenoldeb ac ymgysylltiad rheolaidd yn rhoi’r cyfle gorau i bob myfyriwr lwyddo yn eu hastudiaethau ac elwa ohonynt. Mae’n bwysig bod gan ddarparwyr fecanweithiau dibynadwy i fonitro presenoldeb yn gywir. Mae myfyrwyr hefyd yn elwa o rybuddion cynnar os nad yw eu presenoldeb ar y lefel ddisgwyliedig, yn ogystal â chyfleoedd clir i drafod unrhyw faterion lles a allai fod yn berthnasol.

Nid ydym yn cadarnhau'r rhan fwyaf y cwynion sy'n ymwneud ag apeliadau academaidd. Anaml y gwelwn enghreifftiau o brosesau **apeliadau academaidd** sy'n anghydnaws â'r **Fframwaith Arfer Da**, ac rydym fel arfer yn dod i'r casgliad bod y darparydd wedi dilyn proses deg. Nid yw'r cwynion y mae myfyrwyr yn eu dwyn atom ynghylch apeliadau academaidd bob amser yn honni nad yw darparydd wedi gweithredu'n unol â'i reoliadau ei hun. Mewn llawer o achosion, y cyfan y mae'r myfyriwr yn ei wneud yw mynegi'r gobaith y gallai darparydd gael ei berswadio i ddod i benderfyniad gwahanol.

Mae myfyrwyr yn gwneud buddsoddiad personol ac ariannol sylweddol wrth ddilyn astudiaethau addysg uwch, ac mae llawer yn dweud wrthym am y pwysau aruthrol y maent yn ei deimlo i lwyddo. I rai o'r myfyrwyr hyn, bydd gwybod eu bod wedi achub ar bob cyfle i gyflwyno'u hachos a chael sicrwydd o safbwynt annibynnol yn eu helpu i symud ymlaen ar gynllun amgen.

Gwyddom fod rhai darparwyr yn ymdrin â niferoedd cynyddol o apeliadau academaidd, ac y gall defnyddio templedi ar gyfer gohebiaeth helpu i ddarparu'r wybodaeth angenrheidiol i nifer sylweddol o fyfyrwyr yn brydlon. Yn ein profiad ni, mae myfyrwyr yn elwa o ohebiaeth sy'n mynd y tu hwnt i ddarparu cyfres o godau canlyniadau a dolen i reoliadau perthnasol y darparydd. Mae'n well gan fyfyrwyr esboniadau clir am yr hyn y mae'n ei olygu iddynt hwy, ac maent yn gwerthfawrogi cydnabyddiaeth pan fyddant wedi profi amgylchiadau arbennig o anodd. Mae rhai myfyrwyr a fyddai fel arall efallai wedi bod yn fodlon derbyn canlyniad gan eu darparydd yn cael eu cymell i gwyno i ni oherwydd canfyddiad o ddiffyg dyngarwch a thosturi yn ymateb y darparydd. Yn yr un modd, mae myfyrwyr yn cwyno i ni lle mae pethau anghywir yng ngohebiaeth y darparydd yn tanseilio eu hyder bod eu hamgylchiadau wedi cael eu hystyried yn ofalus.

Crynodeb Achos 1

Tarfwyd ar astudiaethau myfyriwr nyrsio sawl gwaith oherwydd afiechyd, ffioedd dysgu heb eu talu, ac oedi cyn cael gafael ar dystysgrif DBS gyfredol. Pan ddychwelodd y myfyriwr i'w astudiaethau, roedd yn disgwyl cwblhau tua 400 o oriau ar leoliad gwaith. Mewn cyfarfod dychwelyd-i-astudio, dywedodd y darparydd wrth y myfyriwr fod angen iddo gwblhau 1,300 o oriau pellach ar leoliad. Roedd y myfyriwr yn anghytuno â hyn, ac ystyriodd y darparydd ei wrthwynebiadau gan ddefnyddio eu gweithdrefn apeliadau academaidd.

Dywedodd y darparydd fod y rheolau ynghylch oriau ar leoliad yn cael eu pennu gan y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth (NMC). Mae rheolau NMC yn dweud, os yw myfyriwr yn cymryd amser hir i ffwrdd o'i astudiaethau, ni ellir dwyn ymlaen rhai oriau ar leoliad cynharach. Ar ddiwedd eu hadolygiad dywedodd y darparydd eto fod angen i'r myfyriwr gwblhau 1,300 o oriau ychwanegol oherwydd ei fod wedi bod i ffwrdd o'i astudiaethau ers dwy flynedd.

Roedd y myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon, a daeth â chŵyn atom.

Fe wnaethom gadarnhau rhan o gŵyn y myfyriwr (daethom i'r penderfyniad fod **Rhywfaint o Gyfiawnhad** amdani). Roedd y darparydd wedi gweithredu rheolau NMC yn gywir, ac roedd yn ofynnol i'r myfyriwr gwblhau 1,300 o oriau pellach ar leoliad. Nid oedd y darparydd yn gallu newid y gofynion hyn.

Serch hynny, nid oedd y darparydd wedi esbonio'n glir i fyfyrwyr sut y gallai unrhyw gyfnodau o absenoldeb effeithio ar y gofynion ynghylch oriau ar leoliad gwaith. Nid oedd y cyfarfod dychwelyd-i-astudio wedi rhoi digon o wybodaeth i'r myfyriwr ddeall y gofynion. Ar ôl y cyfarfod hwnnw, roedd y darparydd wedi gofyn i'r myfyriwr ysgrifennu e-bost yn crynhoi'r hyn yr oedd wedi'i gael ar ddeall, er mwyn i'r darparydd wedyn fynd ati i'w ddiwygio. Nid oedd hyn yn arfer da. Cyfrifoldeb y darparydd oedd ysgrifennu cofnod clir o'r cyfarfod, gan amlinellu'n union beth oedd angen i'r myfyriwr ei wneud i gwblhau ei gymhwyster. Roedd y darparydd hefyd wedi tanseilio ffydd y myfyriwr yn nhegwch y broses trwy wneud camgymeriadau dro ar ôl tro wrth ddisgrifio pa mor hir y bu'r myfyriwr i ffwrdd o'i astudiaethau am resymau gwahanol.

Gwnaethom argymell y dylai'r darparydd ymddiheuro i'r myfyriwr am y trallod a achoswyd gan ddiffyg eglurder yn eu cyfathrebiadau, a thalu £500 mewn iawndal. Awgrymwyd hefyd y dylai'r darparydd ychwanegu mwy o wybodaeth at lawlyfr y rhaglen am amgylchiadau lle y gallai rhai oriau ar leoliad gwaith gael eu diystyru.

Mae rhai o'r cwynion a adolygwn yn rhoi cipolwg i ni ar yr heriau y mae myfyrwyr yn eu hwynebu wrth gydbwyso eu hastudiaethau â'u hymrwymiadau eraill. Gall myfyrwyr sy'n brin o amser ei chael hi'n anodd ceisio cymorth nes ei bod hi'n rhy hwyr. anodd ceisio cymorth nes ei bod hi'n rhy hwyr.

Crynodeb Achos 2

Tynnwyd myfyriwr oedd yn astudio ar gyfer Diploma Ôl-raddedig trwy ddysgu o bell oddi ar ei gwrs ar ôl iddo fethu modiwl am yr eildro. Apeliodd y myfyriwr ar y sail ei fod wedi bod dan anfantais pan newidiodd y darparydd ei blatfform amgylchedd dysgu rhithwir (ADRh). Cyflwynodd y myfyriwr sgrinluniau o'r system ADRh newydd a oedd yn dangos ymdrechion aflwyddiannus i fewngofnodi, a sgrin-luniau o sgyrsiau WhatsApp gyda myfyrwyr eraill am broblemau gyda'r ADRh newydd.

Gwahoddodd y darparydd y myfyriwr i wrandawiad apêl i glywed mwy am sut y gwnaethant ddefnyddio'r ADRh. Dywedodd y myfyriwr ei fod yn ei gyrchu ar ei ffôn oherwydd mai'r unig amser oedd ganddo i astudio oedd wrth gymudo i'w swydd gyflogedig neu wrth fynd am dro gyda'r nos. Cadarnhaodd y myfyriwr nad oedd wedi gofyn am unrhyw gymorth i gael mynediad at yr amgylchedd dysgu rhithwir newydd.

Edrychodd y darparydd ar y cofnodion mynediad i'r ADRh. Dangosodd hyn mai dim ond ar ôl rhoi'r cyfrinair anghywir yr oedd y myfyriwr wedi methu mewngofnodi, ac nad oedd unrhyw broblemau eraill gyda chyfrif y myfyriwr. Roedd patrwm y myfyriwr o ran cael mynediad i'r ADRh yn debyg ar gyfer yr hen system a'r un newydd. Nododd y darparydd y cynghorwyd myfyrwyr i beidio â cheisio cwblhau eu hastudiaethau gan ddefnyddio ffôn symudol yn unig.

Gwrthododd y darparydd apêl y myfyriwr, a chwynodd y myfyriwr i ni. Awgrymodd y myfyriwr na ddylai'r darparydd fod wedi edrych ar y cofnodion mynediad, ond y dylai fod wedi ystyried y sgrin-luniau a ddarparwyd ganddo yn unig.

Ni wnaethom gadarnhau cwyn y myfyriwr (daethom i'r penderfyniad **Nad Oedd Cyfiawnhad** amdani). Roedd yn rhesymol i'r darparydd edrych ar y wybodaeth oedd ganddo am fynediad i amgylchedd dysgu rhithwir i weld a oedd unrhyw beth o'i le ar y ffordd yr oedd cyfrif y myfyriwr wedi bod yn gweithio. Roedd hefyd yn rhesymol disgwyl y dylai'r myfyriwr fod wedi gofyn am gymorth ar yr adeg yr oedd yn cael unrhyw anawsterau gyda'r ADRh.

"Oherwydd eich ymdrechion penderfynol, rwyf wedi cael y cyfle i ailgyflwyno fy nhraethawd hir. Mae'r cyfle hwn yn golygu cymaint i mi, ac rwy'n hynod ddiolchgar am eich cyfraniad allweddol tuag at sicrhau bod modd gwneud hyn."

Mae rhai o'r cwynion a welwn yn dangos sut y gall myfyrwyr sydd wedi bod yn cael anawsterau wneud dewisiadau gwael ynghylch sut i barhau â'u hastudiaethau.

Crynodeb Achos 3

Roedd myfyriwr rhyngwladol yn aflwyddiannus mewn tri modiwl ac roedd yn ofynnol iddo ailgyflwyno asesiadau. Gwnaeth y myfyriwr apêl academaidd yn gofyn am ganiatâd i ailgyflwyno gwaith ar gyfer pedwerydd modiwl, lle'r oedd wedi pasio, ond gyda marc isel. Darparodd y myfyriwr lythyr yn disgrifio problemau iechyd meddwl yr oedd wedi bod yn eu profi. Roedd yn ymddangos bod y llythyr gan Ymddiriedolaeth GIG leol.

Mae rheoliadau'r darparydd yn nodi y byddent yn cymryd camau i ddilysu tystiolaeth a ddarperir gydag apeliadau academaidd. Cadarnhaodd yr Ymddiriedolaeth GIG nad oedd wedi cyflwyno'r llythyr a'i bod yn ymddangos mai ffug ydoedd. Oedodd y darparydd y broses apeliadau academaidd ac ystyriodd y mater o lythyr ffug o dan ei brosesau camymddwyn academaidd. Dywedodd y myfyriwr nad oedd y llythyr wedi'i ffugio, gan osod y bai ar wallau wrth gyfieithu a thrawsgrifio dogfennau o'r iaith y cawsant eu hysgrifennu ynddi'n wreiddiol. Ni chafodd y darparydd eu darbwyllo gan yr esboniad hwn. O ganlyniad i'r prosesau hyn, terfynwyd astudiaethau'r myfyriwr. Ni ddaeth y myfyriwr â chŵyn atom am y penderfyniad hwn.

Yna cadarnhaodd y darparydd i'r myfyriwr na fyddai'n bwrw ymlaen â'r apêl academaidd. Daeth y myfyriwr â chŵyn atom ni am y penderfyniad hwn. Roedd y myfyriwr eisiau darparu tystiolaeth newydd i ategu ei apêl academaidd.

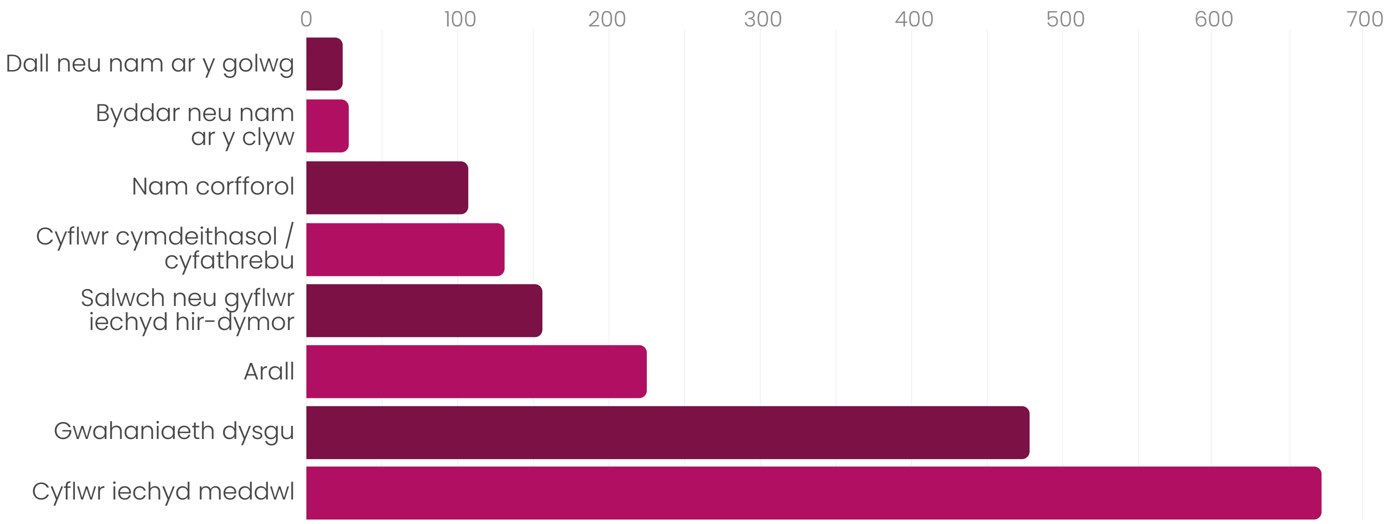
Fe benderfynom **Nad Oedd Cyfiawnhad** am y gŵyn. Gan nad oedd y dystiolaeth gychwynnol a ddarparwyd gan y myfyriwr yn ddilys, nid oedd ei gyflwyniad wedi sefydlu unrhyw sail glir i'r darparydd ystyried ei apêl. Nid oedd y myfyriwr wedi rhoi unrhyw reswm da pam nad oedd wedi gallu darparu tystiolaeth ddilys ar yr amser cywir. Aethom ati i egluro i'r myfyriwr, hyd yn oed pe bai'r penderfyniad ynghylch y modiwl yr oedd y myfyriwr wedi'i basio yn wahanol, na fyddai hyn wedi newid y ffaith bod astudiaethau'r myfyriwr wedi'u terfynu oherwydd camymddwyn.

Cwynion gan fyfyrwyr anabl

Yn ein **Hadroddiad Blynyddol 2023** tynnwyd sylw at y ffaith bod myfyrwyr anabl yn cael eu gorgynrychioli mewn cwynion i ni, sef tua thraean o'n llwyth achosion. Yn 2024, mae cyfran y cwynion a gyflwynwyd i ni gan fyfyrwyr sy'n dweud wrthym fod ganddynt anabledd wedi codi eto, i ychydig dros 40%. Mae'n bosibl na fydd cyflyrau rhai o'r myfyrwyr hyn yn bodloni'r diffiniad o anabledd o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, er enghraifft oherwydd bod y cyflwr yn debygol o fod am gyfnod byr. Mae hefyd yn bosibl y bydd rhai myfyrwyr eraill yn anabl ond yn dewis peidio â dweud wrthym. Er bod hyn yn golygu na allwn fod yn fanwl gywir ynghylch nifer y cwynion a gawsom gan fyfyrwyr anabl gan ddefnyddio'r diffiniad cyfreithiol, mae'n amlwg bod nifer sylweddol o fyfyrwyr yn teimlo ei bod yn berthnasol crybwyll eu hiechyd a'u llesiant yng nghyd-destun eu cwyn.

Mae rhai myfyrwyr yn dewis peidio ag ychwanegu unrhyw fanylion am eu hanabledd neu gyflwr iechyd. O'r rhai a ddisgrifiodd eu hanabledd, y categori a ddewiswyd gan y nifer mwyaf o fyfyrwyr oedd "materion iechyd meddwl" (46% o'r cyfanswm a ddewisodd gategori). Mae hyn yn parhau â'r duedd a welsom yn y blynyddoedd diwethaf ac mae'n gyson â data ar draws y sector. Roedd gwahaniaethau dysgu penodol yn cyfrif am 33%. Dywedodd ychydig llai na 40% eu bod yn cael eu heffeithio gan fwy nag un cyflwr. Disgrifiodd myfyrwyr niwro-ddargyfeiriol eu cyflwr gan ddefnyddio amrywiaeth o opsiynau, a allai adlewyrchu amrywiaeth o wahanol lwybrau at ddiagnosis.

Categorïau o anabledd y soniwyd amdanynt



Yr hyn y mae myfyrwyr anabl yn cwyno amdano

Rydym wedi adolygu cwynion gan fyfyrwyr anabl, ac mae dosbarthiad cwynion o fewn y categorïau a ddefnyddiwn yn debyg iawn ar gyfer myfyrwyr anabl a myfyrwyr nad ydynt yn anabl.

Nid yw pob cwyn gan fyfyriwr sy'n nodi ei fod yn anabl yn dechrau gyda phrofiad sy'n uniongyrchol gysylltiedig â'i anabledd. Ond yn ein profiad ni, mae'r cwynion sy'n cael eu hysgogi gan rywbeth sydd ond wedi digwydd oherwydd bod y myfyriwr yn anabl yn debygol o fod wedi cael effaith sylweddol a pharhaol.

Rydym yn parhau i dderbyn cwynion gan fyfyrwyr am sut y gweithredwyd cymorth ac addasiadau rhesymol i addysgu ac asesu. Mewn rhai achosion, mae wedi cymryd amser hir i nodi pa gymorth fydd yn gweithio orau i'r myfyriwr ar gyfer ei gwrs astudio penodol. Gall hyn fod o ganlyniad i oedi sylweddol yn y broses ar ôl i fyfyriwr wneud cais am y Lwfans Myfyrwyr Anabl (DSA). Mewn achosion eraill, nid yw'r staff academaidd wedi deall yn llawn yr hyn sy'n ofynnol, gan ddibynnu ar arferion safonol nad ydynt yn bodloni anghenion myfyrwyr anabl. Mae'n bwysig bod darparwyr yn hyfforddi ac yn cefnogi staff academaidd i fodloni gofynion Deddf Cydraddoldeb 2010. 15 mlynedd ar ôl ei gweithredu, rydym yn dal i weld achosion lle nad oes eglurder i fyfyrwyr na staff o fewn dogfennau cwrs ynghylch pa safonau cymhwysedd a gaiff eu hasesu. Croesawyd y **nodyn cynghori** a gyhoeddwyd gan y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol (EHRC) ym mis Gorffennaf 2024 sy'n archwilio sut olwg allai fod ar gydymffurfiaeth.

Nid ein rôl ni yw gwneud canfyddiadau am weithredoedd aelodau unigol o staff sy'n gweithio gyda darparwyr. Ond rydym yn pryderu, mewn rhai achosion, nad oes diwylliant o atebolrwydd ar waith i sicrhau bod myfyrwyr anabl yn cael y cymorth sy'n angenrheidiol i'w gosod ar yr un lefel ar gyfer llwyddiant â'u cyfoedion. Rydym hefyd yn pryderu am yr adnoddau ar gyfer cymorth i fyfyrwyr anabl yng nghyd-destun pwysau ariannol ehangach ac oedi yn y system DSA.

Crynodeb Achos 4

Ymrestrodd myfyriwr rhannol ddall ar gwrs Meistr a addysgir oedd yn para blwyddyn. Gallai myfyrwyr gael mynediad at eu testunau craidd a darllen ychwanegol gan ddefnyddio cronfa ddata ar-lein. Ym mis Hydref, dywedodd y myfyriwr wrth y darparydd ei fod yn cael rhywfaint o anhawster wrth ddefnyddio'r gronfa ddata ar-lein. Ym mis Ionawr, esboniodd y myfyriwr na allai ei feddalwedd gynorthwyol ddarllen y testun o gwbl. Cysylltodd y darparydd â chyflenwr y gronfa ddata i geisio dod o hyd i ateb. Rhoddodd y darparydd hefyd gopïau digidol i'r myfyriwr a oedd yn hygyrch, yn ogystal â ffurf brintiedig o destunau pan ofynnodd y myfyriwr amdanynt.

Ar ddiwedd y flwyddyn, cwynodd y myfyriwr nad oedd y darparydd wedi gwneud addasiadau rhesymol yn ddigon effeithiol na chyflym, a bod hyn wedi effeithio ar ei berfformiad academaidd a'i brofiad cyffredinol. Gwrthododd y darparydd gŵyn y myfyriwr, gan ddweud eu bod wedi ymateb yn brydlon ac wedi darparu fersiynau amgen o'r testunau ar gyfer y modiwl yr effeithiwyd arno. Roedd y myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon a daeth â chŵyn atom.

Fe wnaethom gadarnhau rhan o gŵyn y myfyriwr (daethom i'r penderfyniad fod **Rhywfaint o Gyfiawnhad** amdani). Yn anffodus, nid oedd y myfyriwr wedi egluro maint y broblem â'r gronfa ddata a'r feddalwedd gynorthwyol pan soniodd am y tro cyntaf iddo gael anawsterau. Ar ôl i'r darparydd ddeall effaith y broblem, roeddent wedi gweithredu'n brydlon ac wedi ymdrechu'n galed i ddod o hyd i ateb technegol hirdymor. Ond roeddem o'r farn nad oedd yn rhesymol i'r darparydd ddod i'r casgliad mai dim ond un modiwl yr effeithiwyd arno. Roedd gan y darparydd fynediad at restr ddarllen y cwrs a oedd yn dangos bod angen mynediad i nifer fawr o destunau yn y gronfa ddata ar draws yr holl fodiwlau. Gallai'r darparydd fod wedi mynd ati'n rhagweithiol i ddarparu'r rhain mewn fformat amgen yn hytrach nag aros i'r myfyriwr ofyn amdanynt fesul un.

Nid oedd y myfyriwr am gymryd rhan mewn unrhyw gyfle astudio pellach yn y darparydd. Gwnaethom argymhelliad bod y darparydd yn ymddiheuro ac yn cynnig iawndal o £2,500 am y trallod a'r anghyfleustra a achoswyd gan y methiannau a nodwyd gennym.

"Cyn argymhelliad annibynnol yr OIA, doedd gen i ddim gwir lais yn y mater gan mai ffurflenni a dyddiadau cau oedd yr unig bethau roeddwn i'n eu cael ac i mi, mae'n anodd iawn gweithio trwy'r rheiny. Roedd argymhelliad annibynnol yr OIA wedi caniatáu i mi siarad [...] yn uniongyrchol drwy wrandawiad ble roedd modd i mi fel person anabl gyfleu gwirionedd y sefyllfa yn well. O ganlyniad, mae gennyf gyfle gwirioneddol i gwblhau fy astudiaethau a pharhau â fy ngyrfa."

Crynodeb Achos 5

Cwynodd myfyriwr anabl wrth ei ddarparydd nad oedd yr addasiadau rhesymol yr oedd eu hangen arno i'w gynorthwyo yn ei astudiaethau wedi'u rhoi ar waith am y rhan fwyaf o'r flwyddyn academaidd. Cwynodd bod hyn yn gyfystyr â chamwahaniaethu a'i fod yn fath o fwlio ac erledigaeth. Cwynodd y myfyriwr hefyd am ddiffyg cefnogaeth wrth drefnu lleoliad gwaith.

Ymchwiliodd y darparydd i'r gŵyn. Daethant i'r casgliad bod staff wedi bod yn barod i gefnogi'r myfyriwr, ond bod diffyg gwybodaeth wedi bod ynghylch rhai o ofynion y myfyriwr a bod hyn wedi cyfrannu at beidio â gwneud yr addasiadau. Cadarnhawyd y gŵyn yn rhannol; cafodd y myfyriwr ymddiheuriad a chynigiwyd iawndal o £100 iddo. Dywedwyd hefyd y byddent yn cymryd camau i roi'r addasiadau rhesymol ar waith yn y dyfodol. Roedd y myfyriwr yn anfodlon a daeth â chŵyn atom.

Fe wnaethom gadarnhau rhai rhannau o gŵyn y myfyriwr (penderfynom fod **Rhywfaint o Gyfiawnhad** amdani). Roeddem o'r farn nad oedd y dystiolaeth yn cefnogi casgliad y darparydd, sef bod staff wedi bod yn fodlon gwneud addasiadau ond y bu diffyg gwybodaeth am yr hyn oedd ei angen. Roedd yn amlwg bod rhai staff academaidd wedi gwrthod gwneud addasiadau y cytunwyd arnynt eisoes yng nghynllun cymorth y myfyriwr. Roedd y darparydd yn anghywir i ddod i'r casgliad bod gofynion y myfyriwr wedi newid.

Roeddem hefyd yn feirniadol o'r darparydd oherwydd nad oedd wedi mynd i'r afael â honiad y myfyriwr ei fod wedi cael ei fwlio.

Roeddem yn fodlon bod y darparydd wedi gweithredu'n rhesymol wrth gynnig cymorth i'r myfyriwr drefnu lleoliad gwaith.

Gwnaethom argymhelliad y dylai'r darparydd ymddiheuro am y methiannau a nodwyd gennym a thalu £5,000 o iawndal i'r myfyriwr, gan gydnabod yr effaith sylweddol a gafodd y diffyg addasiadau. Fe wnaethom hefyd argymell eu bod yn ymddiheuro ac yn cynnig cychwyn ymchwiliad newydd i gŵyn y myfyriwr am fwlio.

Crynodeb Achos 6

Roedd gan fyfyriwr gyflwr iechyd hirdymor a oedd yn achosi pyliau o boen a phroblemau symudedd. Cyn cofrestru ar y cwrs, dywedwyd wrth y myfyriwr y gallai gael mynediad at addysgu o bell yn ystod y pyliau hyn. Yn fuan ar ôl i'r myfyriwr ymrestru ar y cwrs, cafodd bwl gwael o'i gyflwr parhaus. Ar ôl mis, cododd staff bryderon ynglŷn â phresenoldeb y myfyriwr. Dywedodd y staff na ellid caniatáu mynychu o bell oherwydd gofynion corff rheoleiddio proffesiynol. Gadawodd y myfyriwr y cwrs cyn diwedd y tymor cyntaf.

Gwnaeth y myfyriwr gŵyn am ei brofiad gan ddweud bod y darparydd wedi methu â gwneud addasiadau rhesymol ar ei gyfer fel myfyriwr anabl. Gwrthododd y darparydd y gŵyn, gan ddisgrifio honiadau'r myfyriwr fel rhai "ffug" gan ysgrifennu bod y myfyriwr yn "teimlo bod ganddo hawl" yn seiliedig ar "ddealltwriaeth wael". Daeth y myfyriwr â'i gŵyn atom ni.

Fe wnaethom gadarnhau'r gŵyn (penderfynom fod **Cyfiawnhad** amdani). Nid oedd y cwrs wedi'i achredu na'i reoleiddio'n uniongyrchol gan y corff proffesiynol, er y gallai graddedigion ddewis cofrestru â'r corff hwnnw. Roedd y wybodaeth a ddarparwyd i fyfyrwyr am hyn yn aneglur. Roedd yn anghywir i'r darparydd ddweud bod gofynion y corff proffesiynol yn eu hatal rhag ystyried gwneud addasiad rhesymol i'w gofyniad ynghylch presenoldeb wyneb-yn-wyneb. Roeddem hefyd yn feirniadol o naws cyfathrebiadau'r darparydd â'r myfyriwr.

Gwnaethom argymhelliad bod y darparydd yn ymddiheuro i'r myfyriwr ac yn talu £2,500 o iawndal am y trallod a'r anghyfleustra a achoswyd gan eu methiant i ystyried yn briodol eu rhwymedigaethau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, ac y dylai ganslo ffioedd dysgu'r myfyriwr. Gwnaethom hefyd argymell y dylai'r darparydd adolygu eu gweithdrefnau a'u harferion i sicrhau bod mecanwaith ffurfiol ar gyfer penderfynu pa addasiadau y gellir eu rhoi ar waith i gefnogi myfyrwyr anabl ac i sicrhau bod y penderfyniadau hyn yn cael eu dogfennu.

> "Diolch yn fawr am ymdrin â fy nghwyn mewn modd mor effeithlon ac am roi gwybod i mi beth oedd yn digwydd bob cam o'r ffordd. Er nad oedd y canlyniad yn union fel y byddwn yn ei ddymuno, mae fy ffydd yn y broses cwynion wedi'i adfer i raddau. Mae'r addasiadau ar gyfer y rhai sydd yn niwroamrywiol wedi gadael argraff dda arnaf hefyd. Yn benodol, roeddwn i'n meddwl bod y canlyniad a benderfynwyd wedi'i ysgrifennu'n glir ac wedi'i strwythuro'n dda."

Mewn rhai achosion, nid yw myfyrwyr anabl yn codi unrhyw bryderon ynghylch faint o gefnogaeth maent wedi'i chael tan ar ôl derbyn eu canlyniadau; wedyn byddant yn gwneud apêl academaidd. Yn gyffredinol, rydym wedi gweld darparwyr yn cyfeirio myfyrwyr at wasanaethau cymorth pan fydd myfyrwyr yn rhannu gwybodaeth am yr anawsterau y maent yn eu profi, ac fel arfer caiff y gwasanaethau hyn eu hysbysebu'n dda ar wefannau darparwyr. Yn ein profiad ni, efallai na fydd myfyrwyr sy'n wynebu heriau gyda'u hiechyd meddwl yn manteisio ar y cymorth hwn, naill ai oherwydd nad ydynt yn sylweddoli i ba raddau y maent yn ei chael hi'n anodd, neu oherwydd ei bod yn ymddangos yn rhy lethol i wneud hynny. I rai myfyrwyr, mae rhywfaint o stigma yn gysylltiedig â cheisio cymorth o hyd.

Crynodeb Achos 7

Roedd myfyriwr ar gwrs ôl-raddedig a addysgir oedd yn para blwyddyn yn byw gydag iselder a effeithiodd ar ei allu i gyflwyno gwaith cwrs o fewn rhai terfynau amser. Cytunodd y darparydd ar nifer o estyniadau i derfynau amser. 14 mis ar ôl dechrau'r cwrs, roedd gan y myfyriwr un darn o waith cwrs yn weddill, ac roedd yn rhoi cynnig arno am yr eildro. Ar y dyddiad cyflwyno gofynnodd y myfyriwr i'w amgylchiadau gael eu hystyried oherwydd nad oedd yn gallu cyflwyno'r gwaith yn llawn. Ymatebodd y darparydd trwy e-bost ar yr un diwrnod gan ddweud bod y cais wedi'i wrthod. Cyflwynodd y myfyriwr ei draethawd anorffenedig. Dair wythnos yn ddiweddarach, dywedodd y darparydd wrth y myfyriwr nad oedd wedi llwyddo yn y modiwl, ac y byddai ei astudiaethau'n dod i ben.

Ar ôl tair wythnos gwnaeth y myfyriwr apêl academaidd. Ymatebodd y darparydd drannoeth gan dderbyn yr apêl a dweud eu bod wedi gwneud camgymeriad wrth wrthod cais cynharach y myfyriwr. Cadarnhaodd y gallai'r myfyriwr barhau â'i astudiaethau a chael cynnig arall ar y gwaith cwrs oedd yn weddill.

Gwnaeth y myfyriwr gŵyn am sut yr effeithiodd y camgymeriad arno. Unwaith eto, roedd y darparydd yn fodlon derbyn eu bod wedi gwneud camgymeriad. Cafodd y myfyriwr ymddiheuriad a chynigiwyd iawndal o £500 iddo i gydnabod y trallod yr oedd hyn wedi'i achosi.

Roedd y myfyriwr yn parhau i fod yn anfodlon a daeth â chŵyn atom. Eglurodd y myfyriwr fod y camgymeriad wedi achosi trallod difrifol iawn iddo a'i fod wedi ystyried hunanladdiad sawl tro yn y misoedd nesaf. Dywedodd ei fod wedi colli cynnig swydd oherwydd nad oedd wedi gallu cwblhau'r cwrs a chael y cofrestriad proffesiynol gofynnol mewn pryd i'w derbyn. Gofynnodd y myfyriwr am £20,000 mewn iawndal.

Ni wnaethom gadarnhau'r gŵyn (penderfynom **Nad Oedd Cyfiawnhad** amdani) oherwydd ein bod o'r farn bod y darparydd eisoes wedi cynnig datrysiad rhesymol i'r myfyriwr a oedd yn gymesur â'r camgymeriad a wnaed. Roeddent wedi gweithredu'n gyflym i ddweud wrth y myfyriwr y gallai barhau â'r cwrs. Nid oedd y camgymeriad wedi achosi oedi a fyddai wedi atal y myfyriwr rhag cyflawni ei gofrestriad proffesiynol; yn anffodus, oherwydd nad oedd y myfyriwr yn gallu cyflwyno'r gwaith erbyn y dyddiad cau gwreiddiol, ni fyddai byth wedi bod yn bosibl iddo gyflawni cofrestriad proffesiynol o fewn yr amserlen ofynnol i ymgymryd â'r swydd.

Yn y blynyddoedd diwethaf rydym wedi gweld nifer o newidiadau yn ymagweddau darparwyr sydd wedi bod o fudd i fyfyrwyr anabl. Er enghraifft, rydym wedi gweld llai o enghreifftiau o fyfyrwyr anabl yn gorfod darparu tystiolaeth feddygol dro ar ôl tro am yr un cyflwr. Mae llawer o ddarparwyr wedi cyflwyno polisïau sy'n caniatáu i bob myfyriwr hunan-ardystio am gyfnodau byr o salwch sy'n effeithio ar bresenoldeb neu asesiadau, ac sy'n debyg i bolisïau a ddefnyddir yn gyffredin ar gyfer cyflogeion. Rydym hefyd wedi gweld gwelliannau mewn arferion o ran cyfathrebu anghenion cymorth myfyriwr pan fyddant wedi'u cytuno.

Mae'n bwysig cofio bod cyflyrau myfyrwyr anabl yn effeithio ar eu bywydau bob dydd a phrofiad myfyrwyr yn gyffredinol. Rhaid i ddarparwyr fod yn ymwybodol y gall fod angen cymorth ychwanegol ar rai myfyrwyr wrth ymwneud ag ystod o brosesau ffurfiol, ac ymateb i fyfyrwyr fel unigolion.

Crynodeb Achos 8

Roedd angen i brentis) oedd yn astudio ar brentisiaeth gradd mewn proffesiwn a reoleiddir i gwblhau cymhwyster sgiliau mathemateg ymarferol yn llwyddiannus cyn y gallai symud ymlaen i'r asesiad terfynol. Cwynodd y prentis na fu digon o gefnogaeth ar eu cyfer fel person â dyslecsia ac ADHD, a gofynnodd am ostwng lefel y cymhwyster fel addasiad rhesymol. I ddechrau, gwrthododd y darparydd y gŵyn. O dan y "Rheolau Ariannu Prentisiaethau ar gyfer prif ddarparwyr" a osodwyd gan y llywodraeth, caniateir i ddarparwyr addysg uwch ostwng y gofynion sgiliau mathemateg ymarferol ar gyfer prentisiaid sydd â chynllun Addysg, Iechyd a Gofal (EHC), datganiad o angen addysgol arbennig (SEN) neu Asesiad Anhawster Dysgu (LDA). Nid oedd gan y prentis unrhyw un o'r dogfennau hyn.

Gofynnodd y prentis i'r penderfyniad gael ei adolygu. Roedd y prentis wedi ymgymryd â sgrinio cychwynnol yn gynharach yn ei astudiaethau, ac yna wedi cael ei werthuso gan seicolegydd a oedd ar restr o aseswyr anghenion cymeradwy a gyflenwyd gan y darparydd.

Penderfynodd y darparydd dderbyn yr asesiad seicolegol, yng ngoleuni amseroedd aros hir iawn am asesiad pellach i gael dogfennaeth fwy ffurfiol. Gostyngodd lefel y cymhwyster sgiliau mathemateg ymarferol y byddai angen i'r prentis ei gyflawni. Hefyd cynigiodd iawndal o £1,000 i'r prentis, gan gydnabod yr amharwyd ar y ddarpariaeth o hyfforddiant cymorth mathemateg.

Roedd y prentis yn anfodlon a daeth â'i gŵyn atom ni. Gwnaeth y darparydd gynnig diwygiedig o £5,000 i setlo'r gŵyn. Gwrthododd y prentis y cynnig hwn. Roedd yn dadlau bod y problemau hyn wedi achosi oedi wrth gwblhau ei gymhwyster, ac oherwydd hyn ei fod wedi colli allan ar gyflog uwch.

Ni wnaethom gadarnhau'r gŵyn (penderfynom **Nad Oedd Cyfiawnhad** amdani) ar y sail bod y cynnig a wnaed gan y darparydd yn ddatrysiad rhesymol i'r gŵyn. Roedd cais y prentis am gyflog a gollwyd yn ddamcaniaethol; nid oedd yn bosibl dweud pe bai'r darparydd wedi gweithredu'n wahanol y byddai wedi llwyddo yn yr asesiad terfynol pe bai wedi'i gynnal yn gynharach.

Cwynion am fwlio, aflonyddu a chamymddwyn rhywiol

Yn 2024 fe wnaethom barhau i weld cynnydd yn nifer y cwynion a gawsom a oedd yn cynnwys rhyw elfen o fwlio, aflonyddu neu gamymddwyn rhywiol, er bod y niferoedd cyffredinol yn fach o hyd ac yn is na 5% o gyfanswm ein llwyth achosion.

Mewn rhai achosion, nid y mathau hyn o ymddygiad yw prif ffocws y gŵyn. Er enghraifft, mewn nifer fach o achosion, rydym wedi adolygu ymateb darparydd i apêl academaidd a oedd yn cynnwys datgeliadau gan fyfyrwyr am eu hiechyd meddwl, yn gysylltiedig â'u profiadau o gam-drin domestig neu ymosodiad rhywiol a gyflawnwyd gan unigolion y tu allan i gymuned y darparydd. Rydyn ni'n meddwl ein bod ni'n gweld mwy o'r enghreifftiau hyn efallai oherwydd bod myfyrwyr yn teimlo'n fwy hyderus wrth rannu profiadau o'r fath â'u darparydd.

Rydym wedi adolygu cwynion gan fyfyrwyr sydd wedi adrodd am ymddygiad pobl eraill, a chan fyfyrwyr y mae eu hymddygiad eu hunain wedi bod yn destun cwyn. Roedd rhan fwyaf y cwynion a adolygwyd gennym yn 2024 ar ddiwedd proses ddisgyblu anacademaidd yn dod gan fyfyrwyr a ddaeth i sylw'r darparydd oherwydd eu hymddygiad tuag at eraill, gyda chyfran lai yn ymwneud â chamymddwyn mwy cyffredinol (er enghraifft lladrad, defnyddio cyffuriau neu fethiant i ymateb i larymau tân). Roedd cyfran uwch o'r cwynion disgyblu hyn yn ymwneud ag aflonyddu rhywiol, aflonyddu ar sail rhywedd neu atgasedd tuag at fenywod nag ag unrhyw nodwedd warchodedig arall, ac roedd mwyafrif y myfyrwyr yr adroddwyd amdanynt yn ddynion.

Roedd y rhan fwyaf o fyfyrwyr a ddaeth â chwyn atom am ymddygiad eraill yn fenywod. Roedd y rhan fwyaf yn cwyno am ymddygiad myfyrwyr eraill, er bod rhai cwynion yn ymwneud â gweithredoedd aelodau o staff. Un o elfennau'n Cynllun yw na fyddai myfyrwyr sy'n fodlon ar sut mae darparydd wedi ymateb i adroddiad am fwlio, aflonyddu a chamymddwyn rhywiol yn dod atom. Mae'r myfyrwyr sydd wedi cwyno wedi bod yn anfodlon ag ystod o faterion. Un maes sydd wedi bod yn heriol iawn i ddarparwyr yw rheoli proses ddisgyblu ar gyfer y sawl yr adroddwyd amdano â lefel briodol o gyfrinachedd, tra'n darparu digon o wybodaeth i'r sawl a ddaeth â'r mater i'w sylw iddynt deimlo'n hyderus ynghylch tegwch y broses. Ein barn o hyd yw bod yn rhaid i'r sawl sy'n codi'r mater dderbyn canlyniad i'w cwyn sy'n eu galluogi i ddeall y broses a ddilynwyd a bod â hyder yn nhegwch y penderfyniadau a wnaed. Mae hefyd yn hanfodol darparu cefnogaeth ar gyfer llesiant y naill barti a'r llall.

Rydym wedi cadarnhau neu setlo cyfran uwch o gwynion yn ymwneud â bwlio, aflonyddu a chamymddwyn rhywiol na chwynion eraill. Mae'r cwynion hyn yn aml yn gymhleth, yn amlochrog ac efallai na fydd darparwyr yn gallu rheoli digwyddiadau yn llawn lle mae asiantaethau allanol, gan gynnwys yr heddlu neu ddarparwyr lleoliadau gwaith, yn ymwneud â'r achos. Gall fod yn heriol i ddarparwyr fodloni disgwyliadau'r pawb sy'n ymwneud â'r achosion hyn. Mae'n bwysig bod darparwyr yn rhoi gwybodaeth glir i fyfyrwyr sy'n codi'r materion hyn, yn ogystal â'r sawl yr adroddwyd amdanynt, ynghylch yr hyn y gall y broses ei gyflawni a'r hyn na all ei gyflawni. Rydym yn croesawu'r gofynion rheoleiddio newydd sy'n dod i rym yn 2025 ar gyfer darparwyr ar gofrestr y Swyddfa Myfyrwyr ynghylch darparu gwybodaeth glir i fyfyrwyr a hyfforddiant ar gyfer staff.

Mewn rhai achosion, nid yw darparwyr wedi gallu dangos eu bod wedi cynnal proses deg oherwydd methiannau o ran cadw cofnodion a rhoi rhesymau clir dros benderfyniadau.

Crynodeb Achos 9

Cwynodd myfyriwr ar gwrs gofal iechyd proffesiynol am ymddygiad myfyrwyr eraill ar yr un cwrs mewn cysylltiad â darn o waith grŵp. Dywedodd ei fod wedi derbyn negeseuon amhriodol gan un aelod o'r grŵp, ei fod wedi'i allgau o gyfarfodydd am waith grŵp, wedi'i gloi allan o ddogfennau hanfodol a bu anghytundebau ynghylch sut i fynd ati i gyflawni'r gwaith. I ddechrau, gofynnodd y myfyriwr am ymddiheuriad gan weddill y grŵp, ond nid oedd am i'r mater gael ei nodi'n ffurfiol ar gofnodion y myfyrwyr eraill. Ond dywedodd y myfyriwr wedyn mai'r rheswm am hyn oedd ei fod yn poeni y byddent yn dial arno. O edrych yn ôl, teimlai'r myfyriwr fod yr ymddygiad yn fath o aflonyddu yn gysylltiedig â'i anabledd, ac y dylid ystyried ymddygiad y myfyriwr arall o dan reoliadau addasrwydd i ymarfer y darparydd.

Ymchwiliodd y darparydd gan ddefnyddio'r broses gwyno ar gyfer myfyrwyr. Penderfynodd y darparydd beidio â defnyddio prosesau disgyblu myfyrwyr na phrosesau addasrwydd i ymarfer myfyrwyr. Daethant i'r casgliad bod tystiolaeth bod y myfyriwr wedi'i allgau o drafodaethau a'i gloi allan o ddogfennau allweddol, ond nid oeddent yn gweld tystiolaeth bod hyn yn gysylltiedig ag anabledd y myfyriwr. Rhoddwyd gwahoddiad i'r myfyriwr siarad ag aelod o staff ag arbenigedd mewn cydraddoldeb, amrywioldeb a chynhwysiant, ac i gyflwyno cwyn bellach os oedd yn teimlo ei fod wedi profi aflonyddu ar sail anabledd. Gofynnwyd i'r myfyrwyr eraill gyflwyno ymddiheuriad ysgrifenedig. Hefyd anogwyd y myfyrwyr hynny i ysgrifennu darn adfyfyriol, ond ni wnaed hyn yn orfodol, gan ystyried pa mor agos oedd asesiadau terfynol y myfyrwyr.

Gofynnodd y myfyriwr i ganlyniad ei gŵyn gael ei ailystyried. Nid oedd yn fodlon â'r ymddiheuriadau a theimlai fod y darparydd wedi dangos gormod o drugaredd at y myfyrwyr eraill ac nad oedd hynny'n gyson â'r "ymagwedd dim goddefgarwch" a nodwyd ganddynt tuag at fwlio ac aflonyddu. Daeth y darparydd i'r casgliad eu bod wedi cymryd agwedd resymol. Daeth y myfyriwr â chŵyn atom am y canlyniad a pha mor hir yr oedd y broses wedi'i gymryd.

Penderfynom gadarnhau rhan o'r gŵyn (penderfynom fod **Rhywfaint o Gyfiawnhad** amdani).

Roeddem yn fodlon bod y darparydd wedi mynd i'r afael â'r gŵyn yn brydlon, gan gymryd ychydig yn fwy na'r amserlen 90 diwrnod a nodir yn ein Fframwaith Arfer Da. Ond nid oeddem o'r farn bod y darparydd wedi esbonio'n glir i'r myfyriwr pam eu bod wedi penderfynu peidio ag ystyried ymddygiad y myfyrwyr eraill o dan y gweithdrefnau disgyblu ffurfiol. Roedd hyn yn ddryslyd yng ngoleuni eu canfyddiadau bod y grŵp wedi allgau'r myfyriwr. Roedd y darparydd wedi dweud na allai orfodi'r myfyrwyr eraill i ystyried eu hymddygiad nac i ymddiheuro am nad oeddent wedi gwneud canfyddiadau ffurfiol o dan y prosesau disgyblu, gan adael y myfyriwr i bob pwrpas heb ddatrysiad i'r gŵyn. Nid oedd yn briodol ychwaith i ofyn i'r myfyriwr wneud cwyn newydd am aflonyddu pan oedd hyn yn ymwneud â'r un ymddygiadau a oedd yn destun cwyn nad oedd eto wedi dihysbyddu prosesau'r darparydd.

Gwnaethom argymhelliad y dylai'r darparydd gyflwyno hyfforddiant gloywi i staff ar weithrediad eu polisi ar gyfer mynd i'r afael â bwlio. Fe wnaethom hefyd argymell bod y darparydd yn talu iawndal i'r myfyriwr am y trallod a achoswyd yn sgil sut yr ymdriniwyd â'r gwyn.

Crynodeb Achos 10

Roedd yn ofynnol i fyfyriwr a oedd yn dechrau cwrs yn ymwneud â gofal iechyd ar gampws tramor ymgymryd ag asesiad iechyd galwedigaethol. Yn fuan ar ôl yr asesiad, dywedodd y myfyriwr wrth y darparydd ei bod wedi dioddef ymosodiad rhywiol gan broffesiynwr meddygol a gyflogwyd gan y cwmni iechyd galwedigaethol. Tua phedwar mis yn ddiweddarach, gadawodd y myfyriwr y cwrs a gwneud cwyn am y ffordd yr oedd y darparydd wedi ymateb i'w datgeliad.

Ymchwiliodd y darparydd i'r gŵyn a rhoddodd ymateb ffurfiol ar ôl 5 mis. Gofynnodd y myfyriwr i hyn gael ei adolygu. Cymerodd y darparydd 8 mis arall i gwblhau eu hadolygiad. Cadarnhawyd nifer o agweddau ar gŵyn y myfyriwr. Roeddent yn cydnabod y bu oedi afresymol yn eu prosesau, ac roeddent yn fodlon ymddiheuro am hynny. Roeddent hefyd yn cydnabod bod rhai cyfathrebiadau gan aelodau o staff y bwriadwyd iddynt gyfleu bod y darparydd yn cymryd y sefyllfa o ddifri, yn ddiswta eu naws. Roeddent yn derbyn i hyn fod yn niweidiol i'r myfyriwr. Daethant i'r casgliad hefyd, er bod staff wedi bwriadu bod yn gefnogol i'r myfyriwr, nad oedd tystiolaeth eu bod wedi darparu cyngor penodol am wasanaethau cymorth arbenigol lleol. Daeth y darparydd i'r casgliad eu bod wedi cymryd y camau priodol i fynd i'r afael ag ymddygiad y proffesiynwr meddygol, nad oedd yn un o'u haelodau staff. Roeddent wedi codi'r mater ar lefel uwch gyda'r darparydd iechyd galwedigaethol ac wedi sicrhau na fyddai'r aelod penodol o staff yn dod i gyswllt o unrhyw fath â'u myfyrwyr yn y dyfodol. Hefyd dywedwyd wrth y myfyriwr sut y gallai wneud cwyn yn uniongyrchol i'r cwmni iechyd galwedigaethol. Yn eu hadolygiad, penderfynodd y darparydd y gallai fod wedi rhoi mwy o wybodaeth i'r myfyriwr ynghylch natur y broses hon neu'r hyn y gallai ei gyflawni.

Ymddiheurodd y darparydd i'r myfyriwr am y materion a godwyd, a chynigiwyd iawndal o £4,000 iddi. Roedd y myfyriwr yn anfodlon a daeth â chŵyn atom. Dywedodd nad oedd yr iawndal yn adlewyrchu difrifoldeb effaith yr hyn a ddigwyddodd.

Roeddem yn cydnabod bod y myfyriwr wedi cael ei heffeithio'n ddifrifol gan ei phrofiad. Ond roedd yn berthnasol gwahanu effaith yr ymosodiad ei hun oddi wrth effaith yr hyn a wnaeth y darparydd ar ôl i'r myfyriwr adrodd beth oedd wedi digwydd. Daethom i'r casgliad bod y darparydd wedi cynnal adolygiad gofalus, a'u bod yn cymhwyso'r hyn a ddysgwyd o'r gŵyn, gan gynnwys ystyried a oedd angen iddynt ddiwygio eu polisïau i fod yn gliriach ynghylch y rhai nad ydynt y cael eu cyflogi gan y darparydd y mae myfyrwyr yn dod i gysylltiad â hwy yn ystod eu hastudiaethau. Roedd yr ymddiheuriad a'r cynnig o iawndal yn ymateb rhesymol i'r diffygion yr oeddent wedi'u cydnabod wrth ymateb i gŵyn y myfyriwr. Ni wnaethom gadarnhau cwyn y myfyriwr (penderfynom **Nad Oedd Cyfiawnhad** amdani) ar y sail bod y cynnig a wnaed gan y darparydd yn ddatrysiad rhesymol i'r gŵyn.

Byddwn yn parhau i ganolbwyntio ar aflonyddu a chamymddwyn rhywiol yn 2025, pan fyddwn yn ymgynghori ar adran newydd o'r **[Fframwaith Arfer Da](#)**.

Gwneud pethau'n iawn

Pan fyddwn yn cadarnhau rhywfaint o gŵyn neu gŵyn yn ei chyfanrwydd, byddwn yn ceisio canfod datrysiad priodol sy'n rhoi'r myfyriwr yn ôl yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai'r broblem wedi codi. Pan fydd myfyrwyr yn dod â chŵyn atom, efallai y bydd ganddynt syniad clir am ba ganlyniad y maent yn ei geisio. Yn aml mae hyn yn ymwneud â pharhau â'u hastudiaethau, er enghraifft cael ailymuno â chwrs, cael cynnig arall ar asesiad, neu symud ymlaen gyda chymorth gwahanol ar gael iddynt. I rai myfyrwyr mae'r cyfle i gael eu clywed a chael cynnig esboniad cliriach neu ymddiheuriad yn bwysig iawn. Mae myfyrwyr yn aml yn dweud eu bod yn gobeithio y bydd eu darparydd yn ymddwyn yn wahanol tuag at fyfyrwyr eraill yn y dyfodol.

"Diolch. Cefais deimlad o ryddhad dwys wrth adolygu canlyniad fy nghwyn. Y foment y darllenais i hwn, yr oedd fel pe bawn i o'r diwedd yn gallu anadlu'n rhydd am y tro cyntaf ers dechrau fy nioddefaint. Yn benodol, pan ddarllenais yr adrannau lle cafodd fy nghwyn ei chrynhoi, roeddwn i'n synhwyro eich bod chi wir wedi deall fy mhrofiad byw trwy gydol y cyfnod heriol hwn. Roedd gweld fy nheimladau a'm profiadau'n cael eu hadlewyrchu'n gywir yn ôl i mi yn ysgrifenedig yn gwneud i mi deimlo fod rhywun wir wedi fy nghlywed a nawr yn fy neall. Rwy'n hynod ddiolchgar am hyn."

Efallai na fydd rhai myfyrwyr yn sicr beth sy'n bosibl neu beth fyddai'n ddefnyddiol cyn iddynt wneud cwyn. Yn ystod ein proses adolygu, gallwn archwilio hyn trwy drafod beth maen nhw'n gobeithio ei gyflawni trwy wneud eu cwyn.

Mae gennym ddisgresiwn eang i ystyried y deilliannau sydd fwyaf priodol ar gyfer yr amgylchiadau unigol. Rydym yn ystyried yr hyn y mae myfyrwyr yn ei ddweud wrthym yr hoffent ei gael, a'r hyn y mae darparwyr yn ei ddweud wrthym sy'n ymarferol. Lle'r ydym wedi gallu hwyluso datrysiad y cytunwyd arno i gŵyn, rydym yn ei gofnodi fel setliad.

Gall cyrraedd setliad fod o fudd i'r naill ochr a'r llall. Gall gynnig llwybr cyflymach i fynd i'r afael â phryderon y myfyriwr. Gall deimlo fel proses lai gwrthwynebol, a all fod yn fan cychwyn ar gyfer ailadeiladu perthynas fwy cadarnhaol. Gallwn awgrymu'r un ystod eang o gamau gweithredu i unioni rhywbeth i'r myfyriwr mewn achosion sydd wedi'u setlo ag y gallwn mewn cwynion sy'n cael eu datrys gyda phenderfyniad ysgrifenedig.

"Mae hwn yn ganlyniad cyflym, ac rydym i gyd yn hapus i dderbyn cynnig [y darparydd] i osod ffioedd ar y lefel y gwnaethom gofrestru ar eu cyfer a symud ymlaen i ddod â'r gŵyn i ben. Rydym i gyd yn ddiolchgar iawn i chi am gyfryngu ar ein rhan, ac am ddefnyddio'ch llais a'ch gwybodaeth lle nad oedd ein llais ni'n cael ei barchu na'i glywed. Am ganlyniad gwych."

"Diolch am wthio i gael ymddiheuriad didwyll gan y brifysgol a sgwrsio gyda nhw i wneud pethau'n iawn. … Roeddwn i eisiau diolch i chi …am fynd ar drywydd y mater hwn yn gyflym ac am roi eich cefnogaeth i mi. Rwy'n ei werthfawrogi'n fawr iawn, a diolch i chi, rwy'n teimlo bod fy llais wedi'i glywed o'r diwedd."

"Diolch am eich e-bost a'ch ymdrech. Er nad wyf yn gwbl fodlon â'r canlyniad, mae gen i barch at yr hyn yr ydych wedi'i wneud, ac rwyf yn deall eich rhesymeg. Yn ogystal, nid wyf am roi mwy o ymdrech i hyn ychwaith. Felly, roeddwn i'n ddigon bodlon i dderbyn y cynnig hwn."

Yn 2024, datryswyd 552 o achosion trwy setliad. Mewn nifer sylweddol o'r achosion hyn, defnyddiodd darparwyr eu disgresiwn i ystyried tystiolaeth newydd ynghylch amgylchiadau personol myfyriwr a fyddai, pe bai ar gael ar yr adeg yr ystyriwyd achos y myfyriwr yn wreiddiol, wedi arwain at ganlyniad gwahanol. Fel arfer mae'n rhesymol i ddarparwyr ddisgwyl i fyfyrwyr geisio cymorth yn brydlon pan fo amgylchiadau personol anodd yn cael effaith ar eu hastudiaethau. Ond mae hefyd yn hanfodol i ddarparwyr gydnabod y gall fod yn anodd iawn i rai myfyrwyr gael gafael ar wybodaeth ategol berthnasol a'i chyflwyno yn ystod argyfwng. Mae'r achosion a ddaeth atom yn cynnwys myfyrwyr oedd wedi profi anawsterau iechyd personol dwys, profedigaethau, caledi ariannol difrifol, a bod yn ddioddefwyr troseddau treisgar. Dylai darparwyr ystyried egwyddorion cymesuredd a thegwch wrth wneud penderfyniadau sy'n effeithio ar fyfyrwyr. Mae'n berthnasol ystyried y buddsoddiad o ran amser ac adnoddau y mae myfyrwyr wedi ymrwymo i'w hastudiaethau ac effaith sylweddol methu â pharhau â'r astudiaethau hynny wrth ystyried amgylchiadau myfyrwyr. Mewn rhai achosion lle mae'r amgylchiadau personol wedi bod yn ddifrifol iawn, bydd yn annheg gwrthod ceisiadau myfyriwr dim ond oherwydd na ddilynodd y myfyriwr brosesau gweinyddol.

Roedd deilliannau eraill o setliadau'n cynnwys:

- Darparydd yn cynnig i fyfyriwr gael mynediad i'w ysgrif arholiad wedi'i marcio er mwyn rhoi sicrwydd ychwanegol na wnaed unrhyw gamgymeriad wrth drawsgrifio'r marciau i system ganolog y darparydd
- Derbyniodd darparydd na ddylai cosb fod wedi cael ei dyfarnu am fynd dros y nifer geiriau mewn asesiad. Tynnwyd y gosb o ddeg marc oddi ar farc y myfyriwr
- Darparydd yn cynnig ystyried apêl myfyriwr yn erbyn penderfyniad i derfynu ei astudiaethau. Roedd y darparydd wedi gwrthod apêl y myfyriwr yn flaenorol oherwydd iddi gael ei chyflwyno ar ôl y terfyn amser. Derbyniodd y darparydd nad oedd unrhyw dystiolaeth bod y myfyriwr wedi cael ei hysbysu'n iawn am eu penderfyniad i derfynu ei astudiaethau neu am ei hawl i apelio.

Weithiau mae angen i ni gynnal adolygiad manwl o'r hyn sydd wedi digwydd i ddeall pam bod y myfyriwr yn anfodlon ac i benderfynu a oes rhywbeth y dylai'r darparydd ei wneud i unioni pethau. Pan fyddwn yn penderfynu bod Cyfiawnhad neu Rywfaint o Gyfiawnhad am gŵyn, byddwn fel arfer yn gwneud Argymhellion. Yn 2024, gwnaethom Argymhellion mewn 306 o'r cwynion y llwyddom i'w datrys.

Gall argymhellion ganolbwyntio ar unioni pethau ar gyfer y myfyrwyr unigol sydd wedi cwyno, neu gallant ganolbwyntio ar wella'r hyn y mae darparydd yn ei wneud yn y dyfodol. Rydym yn disgrifio'r rhain fel "Argymhellion arfer da". Yn 2024 gwnaethom Argymhellion arfer da mewn 144 o gwynion. Cyfeiriwyd darparwyr at y canllawiau sydd ar gael yn y Fframwaith Arfer Da. Roedd themâu cyffredin ar draws nifer o argymhellion yn ymwneud â sicrhau bod cofnodion digonol yn cael eu cadw ar gamau cychwynnol y broses. Hefyd y dylid hyfforddi staff sy'n gweithredu prosesau ynghylch y baich a safon y dystiolaeth sydd ei hangen a rhoi rhesymau digon manwl am y penderfyniadau a wneir, yn ogystal â chwblhau prosesau'n brydlon.

Ymhlith yr argymhellion eraill, dywedwyd y dylai darparwyr:

- ddiwygio'r wybodaeth sydd ar gael i ddarpar fyfyrwyr er mwyn sicrhau ei bod yn gywir, er enghraifft ynglŷn â gofynion ac ynglŷn ag opsiynau llety myfyrwyr
- gwneud gwybodaeth ynglŷn â chamau cynnydd allweddol i fyfyrwyr presennol yn fwy eglur, er enghraifft, protocolau ar gyfer awdurdodi oriau lleoliad gwaith myfyrwyr, a'r broses ar gyfer cytuno gyda goruchwyliwr pryd bydd traethawd ymchwil ôl-raddedig yn barod ar gyfer ei arholi.
- adolygu eu rheoliadau i ymdrin â meysydd newydd. Er enghraifft, cynnwys mwy o wybodaeth am ddefnyddio deallusrwydd artiffisial (AI) cynhyrchiol, ac ategu hyn gyda gwybodaeth mewn llawlyfrau cwrs a manylebau modiwlau am yr hyn a ganiateir ar gyfer asesiadau penodol. Ac ailystyried prosesau ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â tharfu ar addysgu er mwyn ystyried effeithiau academaidd ac effeithiau ariannol ar fyfyrwyr.
- adolygu eu gweithdrefnau er mwyn sicrhau eu bod yn gydnaws â'r Fframwaith Arfer Da. Er enghraifft, drwy esbonio'n gliriach pryd mae gan fyfyrwyr sy'n astudio gyda phartner darparu hawl i apelio i'r partner sy'n dyfarnu'r cymhwyster, a thrwy gyhoeddi llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau er mwyn hysbysu myfyrwyr yn briodol o'u hawl i ddod â chŵyn atom ni.
- darparu hyfforddiant i'w staff, er enghraifft i'r holl staff sy'n ymwneud ag apeliadau academaidd, ymgysylltu academaidd a phrosesau addasrwydd i astudio, gan nodi rhwymedigaethau'r darparydd i fyfyrwyr anabl o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a sicrhau mwy o ymwybyddiaeth o'r prosesau i'w defnyddio wrth gytuno ac adolygu addasiadau rhesymol.

"Diolch am eich e-bost, a'ch ymateb cynhwysfawr ar achos [y myfyriwr]. Roeddwn i eisiau cysylltu â chi i gadarnhau nad oes gennym [ni] unrhyw sylwadau mewn perthynas â'r canlyniad hwn, a'n bod yn hapus i fwrw ymlaen â hyn unwaith y bydd yn briodol gwneud hynny."

(gan ddarparydd)

Deilliannau ariannol

Weithiau mae myfyrwyr yn ceisio iawndal. Fel arfer byddwn yn ystyried datrysiadau ariannol os bydd myfyriwr:

- wedi cael cais anghywir am ei ffioedd dysgu neu am gostau llety
- wedi wynebu costau ychwanegol oherwydd rhywbeth y mae'r darparydd wedi'i wneud neu heb ei wneud
- heb dderbyn y gwasanaeth y gallai ei ddisgwyl yn rhesymol yr oedd wedi talu ffioedd dysgu neu ffioedd eraill amdano
- wedi colli incwm oherwydd rhywbeth y mae'r darparydd wedi'i wneud neu heb ei wneud
- wedi dioddef trallod neu anghyfleustra yn sgil rywbeth y mae'r darparydd wedi'i wneud neu heb ei wneud, ac nid yw hyn wedi'i unioni gan weithred ymarferol.

Yn 2024, cyfanswm yr iawndal ariannol a gynigiwyd i fyfyrwyr yn dilyn Argymhelliad oedd £677,785. Yn ogystal, cynigiwyd £1,809,805 i fyfyrwyr fel rhan o setliad. Y swm unigol uchaf o iawndal ariannol oedd £63,650. Derbyniodd 143 o fyfyrwyr symiau o £5,000 neu fwy, ac o'r rhain cafod 74 £10,000 neu fwy. Cytunwyd ar y symiau mwy o iawndal lle bu tarfu difrifol ar astudiaethau myfyriwr am gyfnodau hir, neu lle'r oedd gweithredoedd darparydd wedi arwain at y myfyriwr yn methu â chwblhau'r cymhwyster yr oedd yn astudio ar ei gyfer. Mae rhai o'r symiau uwch a ddyfarnwyd yn adlewyrchu'r costau uchel y mae myfyrwyr rhyngwladol wedi'u hwynebu (gan gynnwys ffioedd dysgu a chostau fisa). Mewn nifer fach o achosion lle mae darparydd wedi trin myfyriwr yn annheg am gyfnod hir, neu wedi colli cyfleoedd dro ar ôl tro i unioni pethau, rydym wedi argymell iawndal o fwy na £5,000 am drallod ac anghyfleustra.

Dysgu o gwynion na chânt eu cadarnhau

Mewn rhai o'r cwynion rydym yn eu hadolygu, mae'r darparydd eisoes wedi derbyn bod rhywbeth wedi mynd o'i le. Yn 2024, fe benderfynom Nad Oedd Cyfiawnhad am 293 o'r cwynion a ddygwyd atom, oherwydd bod y darparydd eisoes wedi gwneud cynnig rhesymol i wneud pethau'n iawn. Ar ddiwedd ein proses, mae'r darparwyr wedi gwneud y cynigion hyn unwaith eto i'r myfyrwyr.

Yn rhai o'r cwynion y byddwn yn eu hadolygu, mae'r darparydd eisoes wedi derbyn bod rhywbeth wedi mynd o chwith. Yn 2024, penderfynom Nad Oedd Cyfiawnhad am 293 o'r cwynion a ddaeth i ni oherwydd fod y darparydd eisoes wedi gwneud cynnig rhesymol i wneud pethau'n iawn. Ar ddiwedd ein proses, gwnaeth y darparydd y cynnig i'r myfyriwr unwaith eto.

Nid Oedd Cyfiawnhad am ychydig dros 50% o'r cwynion a gwblhawyd gennym yn 2024. Hyd yn oed yn y cwynion nad ydym yn eu cadarnhau, lle nad yw'r darparydd wedi gwneud cynnig i'r myfyriwr, mae dysgu pwysig i ddarparwyr ynghylch profiadau myfyrwyr o'u prosesau ffurfiol. Yn ein profiad ni, gall diffyg eglurder neu dosturi yn y ffordd y caiff penderfyniad ei gyfathrebu wneud y gwahaniaeth rhwng myfyriwr yn derbyn penderfyniad neu'n parhau i ddilyn ei gŵyn.

> "Diolch am gymryd yr amser i ymchwilio i'n cwyn. Pe bai [enw'r darparydd] wedi'i gwneud mor glir ag y gwnaethoch chi, mae'n bur debyg na fyddem wedi bod eich angen chi."

> "Hoffwn ddweud, er gwaethaf y canlyniad anffafriol hwn, fy mod yn ddiolchgar iawn am eich amser a'ch ymdrech yn adolygu fy nghwynion."

Cydymffurfiaeth

Yn 2024, cydymffurfiwyd â 93% o'n Hargymhellion oedd yn canolbwyntio ar y myfyriwr a 82% o'n Hargymhellion arfer da yn brydlon. Mae hyn yn welliant sylweddol o gymharu â 2023 (lle'r oedd yn 86% a 63% ar gyfer y naill a'r llall). Mae cydymffurfio â'n Hargymhellion yn brydlon yn bwysig i alluogi myfyrwyr i symud ymlaen ac i sicrhau bod myfyrwyr eraill yn elwa o brosesau gwell cyn gynted â phosibl.

Yn 2024 ni wnaeth darparwyr gydymffurfio â'n Hargymhellion mewn tri achos.

The London Bridge Business Academy (LBBA)

Cwynodd y myfyriwr i ni oherwydd iddo gael ei dynnu allan o'i gwrs astudio ychydig cyn bod disgwyl iddo ailgyflwyno rhai aseiniadau. Dywedodd LBBA fod hyn oherwydd diffyg cynnydd academaidd ac ymgysylltiad.

Ni fynegwyd unrhyw farn ynghylch ymgysylltiad y myfyriwr ag addysgu na'r tebygolrwydd o lwyddiant mewn asesiadau pellach, ac ni wnaethom sylw ar farn academaidd staff LBBA. Fodd bynnag, roedd gennym bryderon ynghylch tegwch y broses. Ni wnaed y penderfyniad i derfynu cofrestriad y myfyriwr fel rhan o unrhyw broses glir, strwythuredig o dan reoliadau'r darparydd.

Penderfynwyd bod **Cyfiawnhad** am gŵyn y myfyriwr. Gwnaethom bedwar Argymhelliad a oedd yn canolbwyntio ar y myfyriwr ynghylch caniatáu i'r myfyriwr ddychwelyd i astudio a dau Argymhelliad arfer da.

Nid oedd LBBA yn fodlon derbyn ein penderfyniad ac nid yw wedi cydymffurfio â'r Argymhellion.

Dilynom ein Protocol Cydymffurfiaeth gan esbonio i'r Coleg ein bod, o dan ein Rheolau, yn adrodd ar ddiffyg cydymffurfio â'n Hargymhellion i'n Bwrdd ac yn cael ei gynnwys yn ein Hadroddiad Blynyddol. Er gwaethaf ein hymdrechion gorau i ymgysylltu â LBBA, nid yw'r ohebiaeth hon wedi bod yn gynhyrchiol.

Rydym wedi adrodd am benderfyniad y Coleg i wrthod cydymffurfio â'n Hargymhelliad i'n Bwrdd ym mis Rhagfyr 2024, ac wedi rhannu gwybodaeth am y gŵyn â'r Swyddfa Myfyrwyr (OfS).

New College, Durham

Cwynodd myfyriwr yn New College wrthym am y modd yr ymdriniodd y Coleg â phroses a arweiniodd at ei dynnu allan o'i gwrs. Nid ydym yn cyhoeddi unrhyw fanylion am y gŵyn oherwydd bod maint bach corff myfyrwyr y Coleg yn golygu y gallai fod yna risg o'r myfyriwr yn cael ei adnabod.

Penderfynwyd bod Rhywfaint o Gyfiawnhad am gŵyn y myfyriwr, gan nad oeddem yn fodlon bod y Coleg wedi ymdrin â chamau cychwynnol y broses yn briodol ac roedd pryderon ynghylch proses Panel y Coleg. Gwnaethom ddau Argymhelliad a oedd yn canolbwyntio ar y myfyriwr a dau Argymhelliad arfer da. Argymhelliad 1 oedd taliad ariannol i wneud iawn am y trallod a'r anghyfleustra. Argymhelliad 2 oedd dychwelyd achos y myfyriwr i Banel newydd i'w ystyried â llygaid ffres. Roeddem yn glir nad oedd gennym unrhyw farn ar beth ddylai canlyniad unrhyw ystyriaeth newydd fod.

Gwnaeth y Coleg gynnig i'r myfyriwr yn unol ag Argymhelliad 1, gan ddweud y byddai'n gweithredu ar ein Hargymhellion Arfer Da. Safbwynt y Coleg yw na all gydymffurfio ag Argymhelliad 2.

Dilynom ein Protocol Cydymffurfiaeth gan esbonio i'r Coleg ein bod, o dan ein Rheolau, yn adrodd ar ddiffyg cydymffurfio â'n Hargymhellion i'n Bwrdd ac yn cael ei gynnwys yn ein Hadroddiad Blynyddol. Mae'r Coleg wedi ymwneud â ni yn adeiladol trwy gydol y broses, a bu ymdrechion helaeth ar y ddwy ochr i ddod o hyd i ddatrysiad. Fodd bynnag, daethpwyd i bwynt o anghytuno sylfaenol. Barn y Coleg yw na all gydymffurfio ag Argymhelliad 2, oherwydd pryderon am les staff.

Rydym wedi adrodd am benderfyniad y Coleg i wrthod cydymffurfio â'n Hargymhelliad i'n Bwrdd ym mis Rhagfyr 2024, ac wedi rhannu gwybodaeth am y gŵyn â'r Swyddfa Myfyrwyr (OfS).

Applied Business Academy (ABA)

Daeth myfyriwr â chŵyn atom ynghylch y modd yr ymdriniodd ABA â'i apêl yn erbyn penderfyniad i derfynu ei astudiaethau oherwydd lefel presenoldeb isel.

Penderfynwyd bod Cyfiawnhad am gŵyn y myfyriwr. Daethom i'r casgliad bod ABA wedi anwybyddu tystiolaeth yn ymwneud ag ymgysylltiad y myfyriwr, wrth ystyried yr apêl yn erbyn terfynu. Nid oedd y myfyriwr yn dymuno dychwelyd i ABA mwyach, felly roedd y ddau Argymhelliad a wnaed yn canolbwyntio ar ddatrysiad personol: ymddiheuriad a £500 i gydnabod trallod ac anghyfleustra.

Ar y diwrnod y cyhoeddom ein Canlyniad i'r Gŵyn a'n Hargymhellion arfaethedig, cyhoeddodd ABA y byddai'n cau ei gyrsiau addysg uwch. Penderfynodd ABA gau yn barhaol ac ymddiddymodd ei hun yn wirfoddol cyn y terfyn amser ar gyfer cydymffurfio.

Er ein bod yn ymwybodol o'r diddymiad, cymerwyd camau cydymffurfiaeth ffurfiol gennym oherwydd i ABA nodi i ddechrau y byddai'n cydymffurfio, ac i gynnig hawl i ABA ymateb. Dilynwyd proses ffurfiol o ddiffyg cydymffurfio ychydig yn fyrrach. Cadarnhaodd y Diddymwyr nad oedd modd cydymffurfio. Rhoesom wybodaeth i'r myfyriwr am sut i wneud hawliad fel credydwr ansicredig. Hysbyswyd y Diddymwyr y byddai'r diffyg cydymffurfiaeth yn cael ei adrodd i'r Bwrdd ac yn cael ei gynnwys yn ein Hadroddiad Blynyddol.

Rhannu dysgu

Mae cwynion yn ffynhonnell werthfawr o wybodaeth am brofiadau myfyrwyr. Rydym yn ymgysylltu â darparwyr, cyrff cynrychioli myfyrwyr (CCM) a myfyrwyr i archwilio cyd-destun ehangach y cwynion a welwn ac i rannu'r hyn a ddysgwn ohonynt.

Nodiadau ar waith achosion a chrynodebau o achosion

Rydym yn cyhoeddi crynodebau o gwynion rydym wedi'u hadolygu'n rheolaidd fel enghreifftiau o'r materion yr ydym wedi'u gweld a'r ymagwedd y mae gwahanol ddarparwyr wedi'i fabwysiadu. Rydym yn ofalus i sicrhau nad oes modd adnabod myfyrwyr ac aelodau o staff unigol. Fel arfer rydym hefyd yn hepgor gwybodaeth y gellir ei phriodoli i ddarparydd penodol; wrth gyhoeddi enghreifftiau go-iawn o'n gwaith ar achosion, ein bwriad yw dangos yr egwyddorion sy'n berthnasol wrth drin myfyrwyr yn deg mewn unrhyw ddarparydd.

Mae ein crynodebau achos yn rhoi rhyw syniad o'r amrywiaeth eang o wahanol anawsterau y mae myfyrwyr wedi'u hwynebu yn ystod eu hastudiaethau. Yn 2024 fe gyhoeddom grynodebau achos ynghylch **llety**, **lleoliadau gwaith**, **materion ôl-raddedigion**, **materion gwasanaeth gan gynnwys hawliau defnyddwyr**, a **throsglwyddo myfyrwyr**.

Mae ein crynodebau o achosion a'n nodiadau cysylltiedig ar waith achos yn un o adrannau mwyaf poblogaidd ein gwefan, ac yn ystod 2024 fe ychwanegwyd adran newydd ar **Ddysgu o'n gwaith achos** at ein gwefan, sy'n grwpio canllawiau a chrynodebau achos ar bynciau cyffelyb a materion myfyrwyr, i'w gwneud yn haws dod o hyd i wybodaeth am bynciau penodol.

Fframwaith Arfer Da

Yn 2024 cwblhawyd y gwaith a ddechreuwyd gennym yn 2023 i ddiweddaru'r adran ar **Ddarparu cyfleoedd gysgu gydag eraill** o'r Fframwaith Arfer Da. Rydym wedi parhau i annog darparwyr i ddefnyddio ein Fframwaith Arfer Da fel adnodd wrth ddylunio gweithdrefnau ar gyfer myfyrwyr. Mae myfyrwyr a CCM hefyd yn defnyddio'r canllawiau yn ein Fframwaith Arfer Da i ddeall a yw eu darparydd yn cymryd agwedd resymol.

Yn 2025 byddwn yn ymgynghori ar adran newydd o'r Fframwaith Arfer Da, ynghylch ymateb i gwynion am aflonyddu a chamymddwyn rhywiol.

Gweithgareddau allgymorth

Roedd ein gweithgareddau allgymorth yn ystod y flwyddyn yn cynnwys gweithdai, gweminarau, ymweliadau â darparwyr, trafodaethau eraill gyda darparwyr unigol a CCM, grwpiau trafod, a chyfrannu at ddigwyddiadau allanol. Rydym yn gwerthfawrogi'r cyfleoedd i wrando ar ystod o wahanol safbwyntiau wedi'u llywio gan brofiadau ar draws y sector addysg uwch. Mae clywed am faterion myfyrwyr sy'n wahanol i'r rhai a welwn yn ein cwynion yn ein helpu i ddeall lle gall fod ffactorau sy'n atal myfyrwyr rhag defnyddio prosesau ffurfiol i helpu â datrys eu hanawsterau. Rydym hefyd yn elwa ar ddarparwyr a CCM yn rhannu eu henghreifftiau o arfer da ac arloesedd. Rydym yn bwydo'r dysgu hwn i'n gwaith ar achosion, a gall ein helpu i ddynodi deilliannau ymarferol a chymesur i gwynion.

Gweithdai, gweminarau a digwyddiadau allanol

Yn 2024 fe gynhaliom weithdai a gweminarau ar gyfer staff sy'n delio â chwynion ac apeliadau o fewn darparwyr, yn ogystal â staff a swyddogion myfyrwyr mewn CCM. Buom yn ymdrin â phynciau gan gynnwys lleoliadau gwaith myfyrwyr, sut yr ymdrinnir â chwynion o fewn partneriaethau, cwynion gan fyfyrwyr anabl, a manteision rhannu data rhwng gwasanaethau cynghori myfyrwyr a strwythurau cwynion myfyrwyr. Mae cyfranogwyr yn aml yn dweud wrthym eu bod yn gwerthfawrogi'r cyfle i drafod arfer gyda chydweithwyr mewn rolau tebyg mewn gwahanol ddarparwyr, yn ogystal â chlywed gennym am ein dulliau o weithredu.

Buom hefyd yn cymryd rhan mewn amrywiaeth o ddigwyddiadau a gynhaliwyd gan wahanol sefydliadau gan gynnwys Cyngor y Cofrestryddion Academaidd (ARC), Prifysgolion y DU (UUK), Cymdeithas y Colegau (AoC) ac Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr (NUS). Mae'r digwyddiadau hyn yn aml yn rhoi'r cyfle i ni siarad â staff sy'n wynebu myfyrwyr nad ydynt yn ymwneud yn uniongyrchol â phrosesau cwyno neu apelio, ond y gallai eu gwaith fod yn ganolog i brofiad myfyrwyr.

Grwpiau trafod

Cynhaliom 30 o grwpiau trafod bach gyda myfyrwyr a'r rhai sy'n eu cynghori, gan gynnwys sesiynau'n canolbwyntio ar brofiadau myfyrwyr anabl, myfyrwyr sy'n perthyn i leiafrifoedd ethnig a phrentisiaid.

Roedd nifer o'r prentisiaid y siaradwyd â nhw wedi astudio ar lefel addysg uwch o'r blaen ar raglenni academaidd mwy traddodiadol. Roeddent yn disgrifio eu llwyth gwaith fel un dwys o'i gymharu â'u profiadau cynharach, ond roeddent yn gadarnhaol ar y cyfan ynghylch y manteision iddynt o gyfuno cyflogaeth ac astudio. Roedd nifer yn canmol lefel y gefnogaeth a gawsant a systemau cynrychiolaeth myfyrwyr sefydledig. Roedd eraill yn teimlo bod eu cwrs yn anoddach, gan dynnu sylw at newidiadau yn yr amserlen ar fyr rybudd fel mater oedd yn peri cryn rwystredigaeth. Nid oedd rhai yn teimlo eu bod yn cael "profiad prifysgol llawn" oherwydd bod eu horiau gwaith hir yn golygu nad oeddent yn gallu cymryd rhan mewn gweithgareddau allgyrsiol.

Mewn trafodaethau cyffredinol, cododd nifer o fyfyrwyr bryderon am ddiswyddiadau ymysg staff a sgil-effeithiau hynny ar argaeledd goruchwyliaeth ac arbenigedd academaidd penodol. Dywedodd myfyrwyr hefyd fod staff academaidd weithiau'n rhannu pryderon myfyrwyr ynghylch sut roedd cyrsiau'n cael eu cyflwyno, ond yn teimlo na allant ddatrys problemau ar lefel leol ac roeddent yn annog myfyrwyr i godi cwynion am y materion hyn.

"Roeddwn i eisiau diolch i'r ddau ohonoch am gymryd yr amser i wneud hyn, a chymryd yr amser i ddatrys hyn, ac i wrando ar bopeth sydd gennym i'w ddweud, a'r holl bethau roeddem yn eu hwynebu. Dydw i ddim yn gwybod am unrhyw un arall ond, roedd hyd yn oed gweld hyn yn cael ei hysbysebu i gofrestru ar ei gyfer mor galonogol - gweld bod pobl yn gwrando arnom ni ac eisiau gwneud newid yn seiliedig ar yr hyn sydd gennym i'w ddweud - mae hynny wedi bod yn chwa o awyr iach".

(Cyfranogwr Grŵp Trafod Myfyrwyr)

Ymweliadau

Yn 2024 fe wnaethom barhau i ymweld â darparwyr a chyrff cynrychioli myfyrwyr (CCM) ledled Cymru a Lloegr. Yn ogystal â chyfarfod â thimau cwynion ac apeliadau, cynhaliwyd cyfarfodydd â staff sy'n darparu cymorth i fyfyrwyr anabl a staff sy'n gweithio mewn rolau cymorth lles ac iechyd meddwl. Clywsom bryderon sylweddol am weithrediad prosesau i fyfyrwyr eu dilyn wrth wneud cais am y Lwfans Myfyrwyr Anabl (DSA). Y farn gyffredinol oedd bod hyn yn peri oedi sylweddol sy'n cael effaith sylweddol ar fyfyrwyr. Dywedodd darparwyr wrthym eu bod yn camu i mewn yn gynyddol i ariannu mesurau cymorth cyfamserol, a bod y broses ar gyfer adennill y costau hyn yn aneffeithiol. Mae gwahaniaeth cynyddol rhwng y dystiolaeth lem y mae angen i fyfyrwyr ei chyflwyno i gael cyllid, a'r ymagwedd fwy hyblyg y mae cyrff sy'n cynnwys y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol (EHRC) yn cyfarwyddo darparwyr i'w mabwysiadu. Mae darparwyr yn mynd yn fwyfwy parod i dderbyn ystod o wybodaeth gan fyfyrwyr, gan gynnwys eu disgrifiad o'u profiad bywyd eu hunain, wrth benderfynu pa gymorth y gallai myfyriwr elwa ohono. Roedd darparwyr hefyd yn aml yn pryderu bod disgwyl i'w gwasanaethau cymorth gynnig lefelau sylweddol o gefnogaeth oherwydd nad yw'r GIG yn gallu darparu gwasanaethau penodol ar y lefel ofynnol.

"Roedd yn wych gallu gofyn cwestiynau, myfyrio ar yr hyn yr ydym yn ei wneud yn dda a'r hyn yr hoffem ei wneud yn well fel rhan o sgyrsiau agored anfeirniadol gyda staff SDA."

(adborth gan bwynt cyswllt darparydd ar ôl ymweliad)

Trafodwyd caledi ariannol parhaus gyda CCM, a sut mae gwaith cyflogedig myfyrwyr yn effeithio ar eu gallu i gymryd rhan lawn ym mywyd myfyrwyr. Buom hefyd yn trafod materion yn ymwneud â rhyddid barn a gwrthdystiadau gan fyfyrwyr. Roedd rhai darparwyr wedi profi llawer mwy o brotestiadau gan fyfyrwyr nag eraill. Roedd darparwyr o fewn dinasoedd yn fwy tebygol o fod yn bryderus am wrthdystwyr o'r tu allan i'w cymunedau academaidd yn effeithio ar ddiogelwch staff a myfyrwyr.

Rydym bob amser yn hapus i ateb unrhyw ymholiadau ynghylch ein Cynllun neu ganllawiau arfer da, a chroesawn sgyrsiau am faterion sy'n dod i'r amlwg neu unrhyw beth arall y gallai fod yn ddefnyddiol ei drafod. Cysylltwch ar **outreach@oiahe.org.uk**.

Paneli Cynghori

Mae ein dau Banel Cynghori yn rhoi mynediad i ni at arbenigedd a chyngor ar faterion sy'n ymwneud â'n gwaith achos. Cyfarfu pob panel ddwywaith y flwyddyn i drafod pynciau o ddiddordeb. Gall ein haelodau staff sy'n ymdrin ag achosion hefyd gyfeirio materion at aelodau'r Panel y tu allan i gyfarfodydd i gael eu mewnbwn arbenigol. Rhoddodd y cyfarfodydd fewnwelediad gwerthfawr i faterion sector, a bu modd i ni rannu gwybodaeth am ein hymagwedd. Nid yw'r Paneli yn gweld nac yn gwneud penderfyniadau ar gwynion unigol.

Panel Cynghori ar Addysg Uwch

Trafododd y Panel Cynghori ar Addysg Uwch (HEAP) ystod eang o faterion gan gynnwys rhai sy'n effeithio ar fyfyrwyr rhyngwladol, pryderon iechyd meddwl a dyletswydd gofal, ynghyd â cheisiadau am ystyriaeth ychwanegol mewn apeliadau academaidd. Hefyd trafodwyd cwynion yn ymwneud â chyrsiau wedi'u dilysu a'u hachredu, yr heriau o ran gweithredu amod cofrestru newydd y Swyddfa Myfyrwyr (OfS) ar aflonyddu a chamymddwyn rhywiol, ynghyd â defnyddio ymchwilwyr allanol a sut y canfyddir hyn, a sut mae pwysau ar ddarparwyr a myfyrwyr yn effeithio ar batrymau cyffredinol o ran cwynion.

Mae'r Panel yn adlewyrchu amrywioldeb aelodaeth ein Cynllun ac mae'n cynnwys y rhai sy'n cynghori myfyrwyr a chydbwysedd o ran gweinyddwyr ac academyddion o ddarparwyr.

Aelodau'r Panel Cynghori ar Addysg Uwch yn ystod 2024

- **Zoë Allman** - Deon Cyswllt (Academaidd), Prifysgol De Montfort
- **Claire Blanchard** - Arweinydd Tîm Partneriaeth, Prifysgol Cymru y Drindod Dewi Sant
- **Dr Mark Hollingsworth** - Dirprwy Brif Weithredwr, City St George, Prifysgol Dinas Llundain
- **Charlotte Levy** - Cofrestrydd Cynorthwyol ar gyfer Arholiadau a Dyfarniadau, Prifysgol Gorllewin Llundain
- **Dr Nathan Morris** - Pennaeth y Tîm Cwynion Myfyrwyr a Gwaith Achos Academaidd, Prifysgol Warwick
- **Carmen Neagoe** - Pennaeth Cymorth Addysgol ac Addysgu, Judge Business School, Prifysgol Caergrawnt
- **Melissa Reilly** - Pennaeth Cymorth i Fyfyrwyr yn UA92
- **Adrian Spence** - Pennaeth Cynghori, Llesiant a Chymorth Llety, Undeb Myfyrwyr Aston, Birmingham
- **Cat Turhan** - Cyfarwyddwr Gwasanaethau'r Aelodaeth, Undeb Coleg Imperial
- **Nicholas Whitehouse** - Cydlynydd, Mixed Economy Group of Colleges

Panel Arbenigwyr ar Anabledd

Mae ein Panel Arbenigwyr Anabledd yn cynnwys ymarferwyr anabledd ac arbenigwyr mewn materion anabledd o fudiadau arbenigol a darparwyr addysg uwch.

Trafododd y Panel faterion gan gynnwys yr effaith y mae gweithredu'r broses Lwfans Myfyrwyr Anabl (DSA) newydd yn ei chael ar fyfyrwyr, a chynnydd o ran y gwaith o gyflwyno'r Ymrwymiad Myfyrwyr Anabl i'r sector. Hefyd trafodwyd iechyd meddwl myfyrwyr a'r Ddeddf Cydraddoldeb, a thynnwyd sylw at bryderon y gallai sefyllfaoedd ariannol anodd mewn rhai darparwyr arwain at ostyngiad mewn adnoddau i gynorthwyo myfyrwyr anabl.

Ym mis Gorffennaf, cyhoeddodd y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol nodyn cyfarwyddyd newydd yn egluro cyfrifoldebau darparwyr yng ngoleuni achos Abrahart/Prifysgol Bryste. Mae'n pwysleisio'r angen i staff ym mhob rôl ar draws darparwyr gael eu hyfforddi. Tynnodd y Panel sylw at bwysigrwydd ymrwymiad gan uwch arweinwyr sefydliadau i ysgogi newid o fewn cymunedau academaidd.

Aelodau Panel Arbenigwyr Anabledd yn ystod 2024

- **Harriet Cannon** - Rheolwr Tîm Cynghori ar Anabledd, Prifysgol Leeds
- **Nicola Frampton** - Rheolwr Mewnwelediad, Student Minds
- **Lucy Merritt** - Rheolwr Polisi Addysg, Ymddiriedolaeth Thomas Pocklington
- **Laura Nettell** - Pennaeth Dros-dro Gwasanaethau Anabledd, Prifysgol Swydd Gaerloyw
- **Phil Scarffe** - Pennaeth Lles Myfyrwyr, Prifysgol De Montfort
- **Alice Speller** - Cyfarwyddwr Gweithredol, Cymdeithas Genedlaethol Ymarferwyr Anabledd (NADP)

Gweithio gydag eraill

Mae gweithio'n annibynnol ond yn rhyngddibynnol gyda'r fframwaith rheoleiddio addysg uwch (AU) ehangach yn un o'n hamcanion allweddol. Yn ystod 2024, daeth cynaladwyedd ariannol y sector ar draws y DU yn bryder cynyddol, a gosododd hyn yr agenda ar gyfer llawer o'n gwaith ar y cyd. Daethom â'n gwybodaeth am gwynion myfyrwyr i mewn i drafodaethau ar draws y sector er mwyn archwilio beth allai effaith heriau ariannol fod ar brofiadau myfyrwyr.

Rydym wedi parhau i gyfarfod ac ymgysylltu â rhanddeiliaid allweddol yn y sector. Buom yn gweithio gydag amrywiaeth o sefydliadau, gan gynnwys yr Adran Addysg (DfE), Llywodraeth Cymru, y Swyddfa Myfyrwyr (OfS), Medr, Prifysgolion y DU (UUK), Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr (NUS) a'r Asiantaeth Sicrhau Ansawdd (QAA), ymhlith llawer o rai eraill. Buom yn cyfrannu at Gyngor Ansawdd Addysg Uwch y DU, a chynhaliwyd cyfarfodydd rheolaidd ar y cyd â'r Adran Addysg, y Swyddfa Myfyrwyr a'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd (CMA).

Yn ystod 2024, gwnaethom ymateb i sawl ymgynghoriad a chcymryd rhan mewn trafodaethau ar feysydd allweddol i'r llywodraethau, gan gynnwys defnyddio asiantau wrth recriwtio myfyrwyr ac ymchwilio i gyllid myfyrwyr ar gyfer astudio gyda darparwyr addysg uwch trwy drefniadau rhyddfraint.

Mae'r cyd-destun ariannol ehangach wedi ein harwain i adeiladu ar ein gwaith cynharach tuag at ein nod hirsefydlog, sef y dylai fod amddiffyniad priodol ar waith i fyfyrwyr pe bai darparydd yn cau.

Rydym wedi ymgysylltu â'r OfS ar senarios gadael y farchnad ehangach a gyda thîm cynaladwyedd ariannol yr Adran Addysg. Trwy gydol 2024, rydym wedi bod yn ymwneud â thasgluoedd perthnasol ac wedi parhau i ymwneud â nifer fach o ddarparwyr sydd wedi gadael y farchnad yn ddiweddar, â'r nod o wella deilliannau i fyfyrwyr. Gall fod yn fuddiol i fyfyrwyr ac i'r darparwyr sy'n cau i fynd i'r afael â phryderon myfyrwyr heb yr angen i bob myfyriwr unigol ddilyn cwyn ffurfiol ac yna dod â chŵyn atom ni.

Rydym hefyd wedi cyfrannu at waith polisi a thrafodaethau yn y maes hwn, ac at ddarnau ysgrifenedig a chyflwyniadau, gan dynnu ar ein gwybodaeth am effaith cau sefydliadau ar fyfyrwyr. Cafwyd ymateb da gan ddarparwyr, grwpiau sector, ymgynghorwyr arbenigol ac ymarferwyr yswiriant i'n galwad i'r rhai oedd â buddiannau mewn sefyllfaoedd o'r fath i ymuno â ni er mwyn archwilio atebion posibl. Mae hyn wedi arwain at ddarn o ymchwil gyda chwmni ymgynghori addysg uwch SUMS – gan elwa ar yr hyn a ddysgwyd gan ddarparwyr, cyrff cynrychioli myfyrwyr ac eraill yr effeithiwyd arnynt yn sgil cau sefydliadau yr ydym wedi gweithio arnynt. Rydym yn rhagweld y bydd allbynnau'r gwaith hwn yn cael eu cyhoeddi yn 2025. Mae'r maes gwaith hwn, a allai fod yn bwysig a phellgyrhaeddol, yn rhoi llawer i ni ei ystyried, o ran ein rôl mewn ymyriad cynnar, sut y caiff hyn ei gyllido, y dirwedd wleidyddol a sefydliadau eraill y bydd angen i ni weithio gyda nhw.

Yn ystod hanner cyntaf 2024, buom yn paratoi ar gyfer gweithrediad Deddf Addysg Uwch (Rhyddid i Lefaru) 2023 a chynllun cwynion cyfatebol y Swyddfa Myfyrwyr, yr oedd disgwyl iddo ddod i rym ar 1af Awst 2025. Penderfynodd y llywodraeth oedd newydd gael ei hethol ym mis Gorffennaf roi'r

gorau i weithredu'r Ddeddf ym mis Gorffennaf, er mwyn adolygu ei heffaith a'i gweithrediad. Yn gynnar yn 2025, cyhoeddwyd eu bwriadau i weithredu, diwygio a dileu rhai rhannau o'r Ddeddf. Mae'r llywodraeth yn bwriadu tynnu myfyrwyr o awdurdodaeth cynllun cwynion y Swyddfa Myfyrwyr. Rydym wedi croesawu'r gwelliant hwn gan ein bod yn credu ei fod yn rhoi eglurder i fyfyrwyr a darparwyr, yn ogystal â llwybr teg i adolygiad annibynnol i'r holl fyfyrwyr y mae'r materion hyn yn effeithio arnynt. Byddwn yn parhau i weithio gyda'r Swyddfa Myfyrwyr, i geisio sicrhau eglurder lle mae potensial ar gyfer gorgyffwrdd, gan ystyried unrhyw reoleiddio a chanllawiau wrth adolygu cwynion a rhannu gwybodaeth am faterion systemig a'r posibilrwydd o dorri amodau rheoleiddio.

Rydym yn parhau i weithio gyda Llywodraeth Cymru a Medr ar fynd ati i ehangu ein cylch gwaith i addysg bellach (AB) yng Nghymru. Mae amseriad hyn, ochr-yn-ochr ag amserlen a rheoliadau ehangach Medr, wedi bod yn gymhleth. Mae'r oedi wrth sefydlu'r dirwedd reoleiddio ehangach wedi effeithio ar y gwaith sydd gennym ar y gweill i baratoi darparwyr, ac rydym yn ymwybodol o'r pwysau ehangach ar y sector i fod yn barod ar gyfer gweithredu'r drefn newydd. Rydym yn obeithiol y bydd y newidiadau angenrheidiol ar waith erbyn Medi 2026.

Buom hefyd yn ymwneud â'r Adran Busnes a Masnach ar Ddeddf Marchnadoedd Digidol, Cystadleuaeth a Defnyddwyr 2024 sydd, ymhlith agweddau eraill, yn effeithio ar y ffordd y caiff cyrff amgen ar gyfer datrys anghydfod (ADR) eu rheoleiddio. Fel cynllun ADR sefydledig sydd â sail ddeddfwriaethol, rydym wedi cael ein heithrio o'r gofynion hyn.

Yn y cyfamser rydym yn parhau i weithio tuag at ein nod, sef y dylai pob myfyriwr AU gael mynediad at ddatrysiad annibynnol trwy barhau i ymwneud â darparwyr a sefydliadau dyfarnu sy'n dymuno ymuno â'r cynllun yn wirfoddol. Ym mis Mehefin ymunodd EM Normandie â'r cynllun yn wirfoddol cyn cael ei ychwanegu at gofrestr y Swyddfa Myfyrwyr (a thrwy hynny ddod yn 'sefydliad cymwys') yn gynnar yn 2025.

Rhan allweddol o'n gwaith gydag eraill yw dod â'n harbenigedd i feysydd y credwn a all fod o fudd i fyfyrwyr, mudiadau myfyrwyr a darparwyr. Er enghraifft, yn 2024 fe wnaethom barhau i weithio gyda'r Tasglu Gweithredu Iechyd Meddwl mewn Addysg Uwch. Nod y Tasglu yw gwella cymorth iechyd meddwl i fyfyrwyr mewn addysg uwch a lleihau effaith trallod meddwl. Un o'r meysydd blaenoriaeth ar gyfer y tasglu oedd cyfathrebu tosturiol a datblygu polisïau, gweithdrefnau a chyfathrebiadau mwy sensitif gan ddarparwyr, yn seiliedig ar ddatganiad o egwyddorion arfer da. Fe wnaethom gyfrannu at y Datganiad ar Gyfathrebu Tosturiol o egwyddorion arfer da gan dynnu ar ein gwaith ar garedigrwydd sydd bellach wedi'i hen sefydlu. Fe wnaethom hefyd ddarparu mewnbwn pellach i sicrhau fod hyn yn alinio â'r Fframwaith Arfer Da. Lansiwyd yr **Ymrwymiad i Gyfathrebu Tosturiol** ym mis Tachwedd 2024, ac mae bellach yn eiddo i Gyngor y Cofrestryddion Academaidd (ARC), a byddwn yn cymryd hyn i ystyriaeth wrth adolygu cwynion.

Yn ogystal â'n gwaith yn y sector AU, rydym hefyd yn rhan o gymuned ehangach o sefydliadau cwynion ac ombwds. Rydym yn aelodau gweithgar o Gymdeithas yr Ombwdsmon, sy'n hwyluso trafodaeth werthfawr ynghylch arfer da wrth ymdrin â chwynion. Rydym hefyd yn aelodau o Rwydwaith Ewropeaidd Ombwds mewn Addysg Uwch.

Gwella'r hyn a wnawn

Yn 2024 cynhaliwyd adolygiad strategol, gan archwilio ein pwrpas a'n nodau, ynghyd â dynodi'r amcan strategol a'r blaenoriaethau ar gyfer y blynyddoedd i ddod. Rydym wedi nodi'r blaenoriaethau hyn yn ein **Strategaeth 2025** and the plans to support this work in our **Cynllun Gweithredu 2025**.

Un o'r blaenoriaethau y cytunwyd arno yw adolygu'n sylfaenol ein proses ar gyfer gwaith ar achosion er mwyn sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau yn ganolog iddi, ei bod mor effeithlon â phosibl a'i bod yn canolbwyntio ar ddatrys problemau'n effeithiol. Rydym wedi gweld nifer cynyddol o gwynion yn dod i law flwyddyn ar ôl blwyddyn; mae anghenion a disgwyliadau myfyrwyr yn newid, ac mae'r sector yn esblygu'n barhaus. Ni fu erioed mor bwysig ein bod yn cynnig proses hygyrch a hawdd ei llywio sy'n ddigon hyblyg i ddiwallu anghenion y myfyrwyr a'r darparwyr sy'n ei defnyddio.

Rydym wedi parhau i chwilio am arbedion effeithlonrwydd ar draws ein proses ymdrin ag achosion. Mae hyn yn cynnwys gwreiddio ein gwaith ymhellach i ddeall tueddiadau yn y cwynion a ddaw i ni lle mae cyfleoedd i symleiddio ein dulliau.

Caredigrwydd

Er gwaethaf y cynnydd parhaus mewn cwynion a ddaeth i'n sylw yn 2024, rydym wedi gweithio'n galed i barhau i ganolbwyntio ar ansawdd a charedigrwydd. Rydym wedi dal ati i gynnig cymorth wedi'i deilwra i fyfyrwyr agored i niwed a'r rhai sy'n wynebu amgylchiadau anodd. Roedd yn bleser gennym gyfrannu at ddrafftio'r **Ymrwymiad i Gyfathrebu Tosturiol**.

"Rwyf yn ddiolchgar iawn, iawn am eich amynedd a'ch ymdrechion wrth ymdrin â fy achos. Hoffwn roi gwybod i chi bod eich caredigrwydd wedi cyffwrdd â'm calon sawl gwaith dros y misoedd diwethaf."

Adborth Myfyrwyr

Yn ystod 2024 fe wnaethom barhau i wahodd adborth gan y myfyrwyr sy'n defnyddio ein gwasanaeth. Mae'r adborth hwn, ynghyd â mewnwelediadau gan fyfyrwyr a gymerodd ran yn ein grwpiau trafod ac o'n hymgysylltiad cyffredinol â myfyrwyr yn ystod ein proses, yn werthfawr iawn ac yn llywio sut rydym yn datblygu'r hyn a wnawn.

Mae rhai myfyrwyr yn fodlon iawn â'n gwasanaeth. Rydym yn falch bod cyfran uchel o'r rhai a ymatebodd yn dweud ein bod wedi eu trin â pharch a chwrteisi. Mae eraill yn mynegi pryderon, yn fwyaf cyffredin ynghylch deall ein prosesau a'n penderfyniadau, maint a natur ein cylch gwaith, neu ganfyddiad o ddiffyg didueddrwydd.

Mae'n bwysig ac yn werthfawr i ni ddeall yr hyn y gallem ei wneud yn well i'r myfyrwyr hynny nad ydynt wedi cael profiad cadarnhaol o'n gwasanaeth. Gall myfyrwyr sy'n anfodlon â'u profiad wneud cwyn am ein gwasanaeth. Yn 2024, cawsom 45 o gwynion am wasanaeth, o gymharu â 52 yn 2023. Roedd rhai o'r cwynion a gawsom yn codi materion ynghylch dilysrwydd cwynion myfyrwyr am eu darparwyr, na allwn eu hystyried o dan ein gweithdrefn ar gyfer cwynion am ein gwasanaeth. Fel mewn blynyddoedd blaenorol, lle'r oedd y pryderon yn ymwneud â'n gwasanaeth, roedd y materion a godwyd yn gyffredinol debyg i'r pryderon a fynegwyd yn adborth ehangach y myfyrwyr. Yn ogystal â bod yn gyfle i unioni pethau os ydynt wedi mynd o chwith, gall y cwynion a gawn am ein gwasanaeth roi cipolwg gwerthfawr ar sut y gallem wella ein gwasanaeth ymhellach.

Heriau cyfreithiol i'n penderfyniadau

Gellir herio ein penderfyniadau ynghylch achosion trwy adolygiad barnwrol. Rydym yn aml yn dysgu o fewnwelediadau yn sgil achosion adolygiad barnwrol; ac rydym yn gwerthfawrogi sylwadau gan farnwyr ac rydym yn gwerthfawrogi sylwadau penderfyniadau a'n prosesau.

Yn ystod 2024 cawsom gyfanswm o 13 o geisiadau am adolygiad barnwrol newydd, o gymharu â deg yn 2023 a phedwar yn 2022. Gwrthodwyd caniatâd i 11o'r ceisiadau a dderbyniwyd yn 2024, ac rydym yn aros i'r llys ddod i benderfyniad ar un ohonynt.

Rhoddwyd caniatâd i un cais. Er ein bod yn llwyddiannus wrth amddiffyn y materion penodol a godwyd gan y myfyriwr, daeth y Barnwr i'r casgliad nad oedd un agwedd ar ein proses o ran adolygu ein Hargymhellion arfaethedig wedi'i thrin yn deg. Rhoddwyd ein hargymhellion o'r neilltu a pharhawyd â'n hadolygiad. Yn dilyn sylwadau pellach gan y myfyriwr a'r darparydd am argymhellion newydd arfaethedig, gwnaeth y darparydd gynnig i'r myfyriwr yn unol â'n Hargymhellion newydd, a derbyniwyd y rhain gan y myfyriwr.

Dros y flwyddyn ddiwethaf rydym wedi gweld cynnydd yn nifer y myfyrwyr sy'n cychwyn achosion cyfreithiol heb gynrychiolaeth gyfreithiol, a all olygu heriau ychwanegol. Rydym yn cydnabod y gall y costau sy'n gysylltiedig â mynd i gyfraith fod yn sylweddol. Rydym yn ceisio cadw ein costau'n isel, ond mae gennym hefyd gyfrifoldeb i adennill y costau sy'n ein hwynebu wrth amddiffyn ceisiadau a wneir yn ein herbyn yn llwyddiannus. Er mwyn helpu i reoli'r cynnydd parhaus mewn ceisiadau cyfreithiol, sefydlwyd rôl weithredol newydd gennym sef Adolygydd Dyfarniadau i oruchwylio ac ymateb i geisiadau cyfreithiol yn gymesur ac yn gost effeithiol.

"...Yn hytrach, mae'n rhaid i'r sawl sy'n gwneud Cais nodi gwallau clir o natur cyfraith gyhoeddus y gellir dadlau drostynt. Ar ôl adolygu'r gwahanol gyflwyniadau....ni allaf weld unrhyw dystiolaeth o fethiannau o'r fath. Mae'r deunydd sydd gerbron y llys yn awgrymu bod y Dyfarnwr wedi adolygu'r wybodaeth o'i flaen yn ofalus ac wedi dod i benderfyniad rhesymegol."

Yn ystod y flwyddyn cawsom hefyd un cais i Lys Sirol gan fyfyriwr, ynghylch canlyniad eu cwyn i ni, a gafodd ei daflu allan gan y Llys.

Data a'n gwaith achos

Yn 2024 fe wnaethom parhau i ddatblygu adroddiadau wedi'u teilwra'n unigol ar y system gwaith achos newydd a gyflwynwyd gennym yn 2023. Mae ein hyb adrodd a gwybodaeth yn helpu i wella gweledEdd ein cynnydd mewn gwahanol feysydd. Mae cydweithwyr ar draws ein sefydliad yn defnyddio'r teclyn hwn i gynorthwyo â'u gwaith mewn meysydd gan gynnwys gwella dyraniad achosion a chywirdeb data yn ein systemau, yn ogystal â monitro cydymffurfiaeth.

Gwefan

Yn 2024, er mwyn sicrhau bod ein system rheoli cynnwys yn gyfredol ac y byddai'n parhau i gael ei chefnogi, aethom ati i ailadeiladu ein gwefan ar lwyfan newydd. Ni wnaethom newidiadau sylweddol i gynnwys y wefan, ond achubwyd ar y cyfle i wneud rhai gwelliannau ar gyfer diogelwch a hygyrchedd.

Ein pobl

Wrth galon ein sefydliad mae ein pobl. Mae ein tîm cryf o bobl yn rhannu'r un gwerthoedd, ac maent yn meddu ar ystod eang o sgiliau a phrofiadau bywyd, yn ogystal ag ymrwymiad i'r gwaith a wnawn. Rydym yn gweithio gyda'n gilydd mewn ffordd gadarnhaol a chydweithredol i ddarparu'r gwasanaeth gorau y gallwn ar draws pob maes o'n gwaith.

Gyda chynnydd parhaus yn nifer y cwynion sy'n dod atom a'r angen i reoli agweddau allweddol eraill ar ein gwaith yn effeithiol, rydym wedi parhau i dyfu ein sefydliad. Wrth recriwtio, rydym wedi parhau i ganolbwyntio ar sgiliau. Mae ein system recriwtio'n defnyddio ceisiadau dienw ac asesiadau rhagfynegol sy'n seiliedig ar sgiliau i ddynodi'r ymgeiswyr gorau ar gyfer rôl, tra'n dileu'r risg o ragfarn anymwybodol.

"Er iddo gymryd cryn amser, roedd yn hwyl gwneud y cais hwn mewn gwirionedd! Roedd yn braf gweld rhywbeth gwahanol i'r 'dyma ddeg maen prawf, dangoswch sut rydych chi'n bodloni pob un ohonynt' arferol."

"Yn ogystal â theimlo eich bod yn cymryd rhan mewn proses deg a chytbwys, mae hefyd yn rhoi ymdeimlad o'r hyn y mae'r rheolwr cyflogi yn chwilio amdano mewn ymgeisydd, yn ogystal â chymuned ac ethos y cwmni."

"Mae'n ymddangos fel eich bod chi'n gyflogwr teg, a byddwn wrth fy modd yn cael cyfweliad, hyd yn oed os nad yw'n gweithio allan, oherwydd byddwn i wrth fy modd yn gweithio mewn sefydliad fel hwn."

Arolwg Ymgysylltiad Cyflogedigion

Ym mis Awst 2024, cynhaliom ein Harolwg Ymgysylltiad Cyflogedigion Rydym yn cynnal yr arolwg hwn o bryd i'w gilydd, a chaiff ei gynnal yn ddienw ar ein rhan gan y Sefydliad Astudiaethau Cyflogaeth (IES). Rydym bob amser yn awyddus i glywed barn a safbwyntiau ein staff, ac roeddem yn falch bod 96% o gydweithwyr wedi rhannu eu syniadau a'u hawgrymiadau. Bydd y safbwyntiau a fynegwyd yn yr arolwg yn bwydo i mewn i'n hymagwedd fel cyflogwr, a bydd yn ein helpu i lunio'r hyn a wnawn ar draws y sefydliad cyfan. Roedd amseriad yr arolwg hwn yn arbennig o ddefnyddiol o ystyried ein gwaith adolygu strategol.

Roeddem wrth ein bodd â'r set ragorol o ymatebion a gafwyd i'r arolwg, a nododd IES yn benodol ein sgôr ymgysylltu uchel o 4.01, sydd yn eu profiad hwy, yn uwch na'r hyn a gyflawnir gan lawer o sefydliadau. Mae'r sgôr hon yn arbennig o ystyrlon o ystyried bod 96% o'n pobl wedi ymateb ac wedi rhoi sgôr ar gyfer nifer o'r datganiadau ynghylch ymagwedd, gan gynnwys cyflwyno ymatebion testun rhydd. Y sgôr ymgysylltu eleni yw ein hail sgôr uchaf dros y blynyddoedd, dim ond 0.04 yn is nag yn 2020.

Arolwg Amrywioldeb

Fel rhan o'n hymrwymiad i fod yn sefydliad cynhwysol ac i gryfhau amrywioldeb ymhellach o fewn ein sefydliad, cynhaliom arolwg amrywioldeb dienw a ddenodd gyfradd ymateb o 90%. Diben hyn oedd rhoi dealltwriaeth gliriach i ni o'n lefelau amrywioldeb ac i'n galluogi i fonitro ein cynnydd o ran cryfhau ein hamrywioldeb. Rydym yn defnyddio'r wybodaeth ynghylch amrywioldeb sydd ar gael o'n platfform recriwtio i gael mewnwelediad i benderfynu lle y gallai fod angen i ni weithredu ymagwedd ychydig yn wahanol. Mae'r canfyddiadau'n llywio ein gwaith datblygu ar gyfer 2025.

Cynrychiolaeth Staff

Cyfarfu ein Pwyllgor Cydlynu â Staff (PCS) yn rheolaidd eto yn ystod y flwyddyn. Mae'n parhau i fod yn fforwm gwerthfawr ar gyfer gwrando a rhannu gwybodaeth gyda chynrychiolwyr timau.

Roeddem yn falch o ddod i gytundeb cydnabyddiaeth gwirfoddol ffurfiol gydag Undeb Llafur GMB, a ddaeth i rym ar 1af Medi 2024. Rydym yn hyderus y bydd hwn yn ddatblygiad buddiol ac yn cyfrannu at ddeialog gadarnhaol barhaus gyda'n pobl. Yn dilyn proses enwebu, penodwyd dau gydweithiwr SDA fel cynrychiolwyr GMB i weithredu ar ran a chefnogi cydweithwyr sy'n aelodau, gan ddarparu cynrychiolaeth i reolwyr SDA ar faterion allweddol ac i aelodau tîm enwebedig yn y PCS.

Byddwn yn gweithio gyda'n PCS a GMB i ddatblygu gwell deialog, cyfranogiad ac ymgysylltiad cyflogedigion fel rhan o'n blaenoriaeth datblygu sefydliadol yn ein hadolygiad strategol ehangach.

Jenny,
Uwch Ddyfarnwr Cynorthwyol

"Roedd mynd i'r brifysgol yn gwbl drawsnewidiol i mi, fel y mae i gynifer o bobl eraill, felly roeddwn i eisiau bod yn rhan o sefydliad sy'n helpu i amddiffyn myfyrwyr tra'u bod yn astudio ac sy'n hyrwyddo arfer da a dysgu yn y sector. Rwy'n hoffi bod â'r gallu i reoli fy amser fy hun a dilyn rhywbeth i'w derfyn - rwy'n cael ymdeimlad o gyflawniad wrth gwblhau achos. Mae yna rywbeth sy'n rhoi boddhad mawr ynglŷn â dadansoddi achos cymhleth er mwyn dod i benderfyniad. Ac mae cydweithwyr bob amser yn hapus i rannu eu doethineb. Mae dyfnder ac ehangder y wybodaeth yma yn anhygoel."

Imi,
Dadansoddwr Cymorth Technegol

"Fel Dadansoddwr Cymorth Technegol, mae gen i'r fraint o gynorthwyo fy nghydweithwyr gydag unrhyw ymholiadau sy'n ymwneud â thechnoleg, gan ganiatáu iddyn nhw barhau i ddarparu'r lefel orau o wasanaeth i'r rhai sy'n cysylltu â'n sefydliad. Mae'n rôl amrywiol ac rwy'n cael cipolwg ar y gefnogaeth eithriadol y mae'r gwahanol dimau yn ei darparu'n gyson i'r rhai sy'n defnyddio ein gwasanaeth - weithiau mewn sefyllfaoedd lle mae yna gryn lawer o bwysedd arnyn nhw. Mae fy nghyfoedion yn SDA yn gwneud fy rôl yn haws trwy fod yn amyneddgar ac yn ddeallus, ac maen nhw bob amser yn cymryd yr amser i esbonio rhannau o'r broses nad ydw i'n gyfarwydd â nhw fel y gallwn ni weithio ar y cyd i sicrhau'r canlyniad gorau posibl."

Jim,
Cydlynydd Achosion

"Ymunais â SDA yn 2012 gan ennill profiad helaeth o waith achos fel trafodwr achosion, cyn symud i'm rôl bresennol fel Cydlynydd Achosion, lle rwy'n gofalu am achosion gan fyfyrwyr bregus a chwynion sy'n ymwneud ag amgylchiadau sensitif. Y rhan fwyaf gwerth-chweil o fy rôl yw helpu myfyrwyr sydd mewn sefyllfaoedd anodd i gael mynediad at ein Cynllun. Rwy'n credu'n gryf ym manteision defnyddio caredigrwydd ym mhopeth a wnawn ac rwy'n gweithio'n galed i wneud hynny yn fy rôl."

Gwobr Rebecca Marsland

Crëwyd Gwobr Rebecca Marsland yn 2019 er cof am ein ffrind a chydweithiwr a fu farw. Fe'i dyfernir bob blwyddyn fel dathliad o gyfraniad rhagorol i'n gwaith, cyflawniad personol eithriadol neu weithred o garedigrwydd. Rydym yn gwahodd cydweithwyr i wneud enwebiadau ac mae ein Prif Weithredwr a'n Dyfarnwr Annibynnol, ynghyd ag enillydd y wobr y flwyddyn flaenorol, yn penderfynu ar enillydd teilwng. Eleni, dyfarnwyd y wobr i Lucy, Uwch Drafodwr Achosion yn ein Tîm Asesu a Datrys, a dderbyniodd enwebiadau gan gydweithwyr ar draws sawl tîm. Mae Lucy yn ymroddedig i'r gwaith y mae'n ei wneud a'r myfyrwyr y mae'n delio â'u hachosion. Roedd cydweithwyr ar draws y sefydliad yn awyddus i gydnabod Lucy am y cyngor meddylgar ac ystyriol y mae'n ei rannu gyda nhw, ynghyd â'i pharodrwydd i ymgymryd â gwaith ychwanegol a heriol. Fe'i disgrifir fel cydweithiwr rhagorol sy'n gwneud cyfraniad eithriadol i waith ar achosion ac i'r sefydliad.

Strwythur y Sefydliad

Bwrdd y Cyfarwyddwyr

Helen Megarry
Dyfarnwr Annibynnol

- Zoë Babb
  Pennaeth y Tîm Dyfarnu
  - **Rheolwyr Dyfarnu**
    Tracey Allen, Sarah Redford, Claire Skelly, John Wolff
    - Is-dimau o **Ddyfarnwyr Cynorthwyol**
- Chris Pinnell
  Pennaeth y Tîm Cymorth a Datrys Gwaith Achosion
  - **Rheolwyr Dyfarnu**
    Sally Adams, Craig Howlett, Emma Jackson, Rachel Thackray
    - Is-dimau o **swyddogion ymdrin ag achosion**
  - **Rheolwyr Cymorth Gwaith Achosion**
    Tim Cadd, Wendy Dant (Int), Nicole Sanderson (ML)
    - **Tîm Cymorth Gwaith Achosion**
- Jo Nuckley
  Pennaeth Tîm Allgymorth a Mewnwelediad
  - **Tîm Allgymorth**
  - James Hare
    Rheolwr Mewnwelediad
    - **Tîm Mewnwelediad**

Ben Elger
Prif Weithredwr

- Charlotte Corrish
  Pennaeth Polisi Cyhoeddus
- Catherine Mountford
  Pennaeth y Swyddfa Arweinyddiaeth
  - **Tîm Cymorth Cyfathrebu ac Arweinyddiaeth**
- Dan Saward
  Pennaeth Technoleg Ddigidol
  - **Tîm Data a Thechnoleg**
  - Claire Kurowski-Ford
    Rheolwr Gweithrediadau
    - **Tîm Gweithrediadau**
- Michaela Hanbuerger
  Pennaeth Pobl a Diwylliant
  - **Tîm Pobl a Diwylliant**

Allwedd - cywir 31 Rhagfyr 2024

- Uwch Arweinyddiaeth
- Grŵp Rheoli
- Rheolwyr Llinell
- Timau Staff

Bwrdd yr Ymddiriedolwyr / Cyfarwyddwyr

Yn 2024 fe lwyddom i gytuno a mabwysiadu **Erthyglau Cyd-gymdeithasu** newydd, a daeth ein trefniadau llywodraethiant newydd i rym ar 29ain Hydref 2024.

Mae ein trefniadau llywodraethiant newydd yn gwarchod cyfraniad gwerthfawr y sector a mudiadau myfyrwyr, tra'n parhau i ddiogelu ein hannibyniaeth a sicrhau bod gan ein holl randdeiliaid hyder yn ein trefniadau llywodraethiant. Mae'n bwysig bod ein llywodraethiant yn adlewyrchu'r cyd-destun presennol a'i fod yn ddigon hyblyg i addasu i newidiadau yn y sector addysg uwch yn y dyfodol.

O dan y trefniadau diwygiedig, caiff pob Ymddiriedolwr newydd ei benodi trwy broses recriwtio agored o fewn fframwaith sy'n nodi'r sgiliau, y profiad a'r safbwyntiau amrywiol sydd eu hangen, gan gynnwys safbwyntiau myfyrwyr a safbwyntiau'r sector yn Lloegr ac yng Nghymru, mewn ffordd gytbwys briodol. Rydym hefyd wedi cadw mewn cof y disgwyliadau cynyddol ar gyfer llywodraethiant elusennau effeithiol, gan gynnwys mewn perthynas â maint y Bwrdd, a'r disgwyliadau ohonom fel cynllun ombwds.

Nid yw aelodau'r Bwrdd yn ymwneud ag adolygu cwynion unigol. Mae cyfrifoldebau'r Bwrdd yn cynnwys:

- gwarchod annibyniaeth y Cynllun a rôl y Dyfarnwr Annibynnol.
- arolygiaeth o berfformiad ac effeithiolrwydd y Dyfarnwr Annibynnol, y Prif Weithredwr a Chynllun SDA
- gosod y gyllideb ar gyfer SDA a lefel y tanysgrifiadau sy'n daladwy gan ddarparwyr bob blwyddyn
- cymeradwyo **Rheolau'r** Cynllun.

Yn ystod 2024 ffarweliwyd â phum ymddiriedolwr a oedd wedi gwasanaethu ar y Bwrdd am gyfnodau sylweddol o amser, sef Jon Reynard, William Callaway, Alistair Fitt, Orla Tarn a Chloe Field. Diolchwn iddynt oll am eu cyfraniad eithriadol i'r Bwrdd ac i SDA.

Ymddiriedolwyr/Cyfarwyddwyr

Penodir Ymddiriedolwyr/Cyfarwyddwyr gan Fwrdd yr Ymddiriedolwyr. Fel arfer fe'u penodir am gyfnod o dair blynedd, a byddant yn gwasanaethu am hyd at ddau gyfnod. Gall y Bwrdd benderfynu ymestyn cyfnod gwasanaeth Ymddiriedolwr hyd at uchafswm o naw mlynedd yn olynol.

Roedd Ymddiriedolwyr yr elusen a Chyfarwyddwyr y cwmni elusennol, a wasanaethodd trwy gydol 2024 oni nodir yn wahanol ac a oedd yn aelodau o'r Bwrdd ar 31ain Rhagfyr 2024, fel a ganlyn:

Ymddiriedolwyr/Cyfarwyddwyr Lleyg

Cadeirydd - Sim Scavazza

Dirprwy Gadeirydd - Martin Kirke

Andrew Chandler

Nicola Flint

Jonathan Rees

Ymddiriedolwyr/Cyfarwyddwyr â phersbectif o'r sector

Professor Alistair Fitt - sector Lloegr

Dr Wendy Finlay - sector Lloegr

Dr Kevin Mundy - sector Cymru

Ymddiriedolwyr/Cyfarwyddwyr â phersbectif myfyrwyr

Adesewa Adebisi

Alex Stanley (o fis Gorffennaf 2024)

Sophie Williams

Ymddiriedolwyr/Cyfarwyddwyr a wasanaethodd am ran o flwyddyn o dan lywodraethiant blaenorol

Jon Renyard (tan fis Mehefin 2024) - Cyfarwyddwr Enwebedig

Orla Tarn (tan fis Mai 2024) - Cyfarwyddwr Enwebedig

Chloe Field (tan fis Mehefin 2024) - Cyfarwyddwr wedi'i Dirprwyo

William Callaway (tan fis Mehefin 2024) - Cyfarwyddwr Enwebedig

Ein Strategaeth a'n Hadroddiad Gweithredu

Ein pwrpas elusennol yw hyrwyddo addysg er budd y cyhoedd trwy adolygiad annibynnol o gwynion myfyrwyr yng Nghymru a Lloegr a thrwy ddefnyddio'r hyn a ddysgwyd o gwynion i helpu â gwella polisïau ac arferion.

Mae ein strategaeth yn nodi pedair blaenoriaeth allweddol ar gyfer cyflawni ein pwrpas:

- adolygu cwynion myfyrwyr yn annibynnol, yn deg ac yn effeithiol
- rhannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion gyda darparwyr addysg uwch, cyrff cynrychioli myfyrwyr, myfyrwyr ac eraill, er mwyn helpu i wella polisïau ac arferion a phrofiad myfyrwyr
- gweithio'n effeithiol gydag eraill a dylanwadu ar bolisi ac arfer yn y fframwaith rheoleiddio ehangach ar gyfer addysg uwch ac yn y sector ombwds
- datblygu ein sefydliad yn barhaus fel y gallwn wneud ein gwaith yn dda.

Mae ein **Hadroddiad Gweithredu ar gyfer 2024** yn adrodd ar gynnydd yn erbyn ein **Cynllun Gweithredu 2024**. Mae'n nodi'r hyn yr ydym wedi'i wneud yn ystod y flwyddyn i hyrwyddo pob un o'n blaenoriaethau strategol. Mae'n cynnwys gwybodaeth am ein perfformiad yn erbyn ein dangosyddion perfformiad allweddol a chynnydd mewn meysydd gwaith parhaus, ynghyd â mentrau newydd.

Yn 2024 cynhaliwyd adolygiad strategol sydd wedi arwain at strategaeth ddiwygiedig ar gyfer 2025 a blaenoriaethau strategol wedi'u diweddaru. Mae'r **Strategaeth 2025** ar gael ar ein gwefan.

Tanysgrifiadau

Mae ein model tanysgrifio wedi'i gynllunio i adlewyrchu amrywioldeb ein haelodaeth ac, i raddau llai, nifer y cwynion a dderbyniwyd am ddarparydd, trwy ffi danysgrifio graidd ac elfen sy'n ymwneud ag achosion.

Mae pob darparydd yn talu tanysgrifiad craidd. I'r rhan fwyaf o ddarparwyr, mae'r ffi hon yn seiliedig ar niferoedd myfyrwyr (gweler cyfraddau ffioedd tanysgrifio craidd isod am ragor o wybodaeth).

Mae lefelau tanysgrifio craidd yn cael eu hadolygu'n flynyddol. Yn unol â thuedd ar i fyny dros nifer o flynyddoedd, gwelsom eto gynnydd sylweddol yn nifer y cwynion a ddaeth i'n sylw yn 2024, a disgwyliwn i hyn barhau wrth symud ymlaen. Rydym wedi parhau i ganolbwyntio ar ymdrin ag achosion mor effeithlon â phosibl. Rydym yn ymwybodol o'r heriau ariannol sylweddol sy'n wynebu'r sector addysg uwch. Rhoddodd ein Bwrdd ystyriaeth ofalus i'r adnoddau sydd eu hangen i ymdrin â'n llwyth achosion ochr-yn-ochr â'r pwysau ariannol yn y sector, a chytunwyd i rewi cyfraddau tanysgrifio craidd ar gyfer 2025 i bob darparydd.

Mae rhai darparwyr hefyd yn talu elfen o'r tanysgrifiad sy'n ymwneud ag achosion. Dyrennir pwyntiau i achosion a dderbynnir, ac mae ffi yn daladwy am bob pwynt uwchlaw'r trothwy ar gyfer pob band. Mae'r elfen sy'n ymwneud ag achosion yn daladwy pan fydd nifer y pwyntiau a ddyrannwyd i gwynion a dderbyniwyd am y darparydd yn y flwyddyn flaenorol yn fwy na throthwy pwyntiau'r band. Nifer y pwyntiau uwchlaw'r trothwy sy'n pennu'r ffi. Mae'r pwyntiau a ddyrennir i achos yn seiliedig ar y canlynol: nid yw'n gymwys i ni ei adolygu, neu fod y gŵyn yn cael ei setlo neu ei thynnu'n ôl cyn iddi fynd i adolygiad llawn, neu'n cael ei hadolygu'n llawn. Mae hyn yn cynnal yr egwyddor hollbwysig na ddylai fod unrhyw gysylltiad rhwng canlyniad achosion cymwys a maint unrhyw ffi a delir.

2024 oedd y flwyddyn gyntaf i'r cynnydd o 10% yn y trothwy pwyntiau ar gyfer pob band gael ei weithredu (gan gynyddu nifer y pwyntiau y gellir eu hysgwyddo cyn bod ffioedd achos yn daladwy) a dim ond yn 2025 y gwelir effaith hyn i ni. Teimlai'r Bwrdd ei bod yn bwysig cynnal cysylltiad rhwng costau a chynnydd yn y cwynion a dderbynnir, ac felly cytunodd i wneud cynnydd bach yn y ffi fesul pwynt o £250 i £255 ar gyfer achosion a dderbyniwyd yn 2025 (yn daladwy yn 2026).

Mae mwy o fanylion am ein **trefniadau tranysgrifiadau** i'w gweld ar ein gwefan.

CYFRADDAU FFIOEDD TANYSGRIFIO CRAIDD AR GYFER 2024 (pro rata ar gyfer darparwyr sy'n ymuno â Chynllun SDA hanner ffordd trwy'r flwyddyn)			
Niferoedd myfyrwyr	**Band**	**Ffi graidd(£)**	**Ffi danysgrifio graidd (£) (darparwyr AU mewn AB yn unig)**
Hyd at 200 o fyfyrwyr	AA	566	396
201 i 500 o fyfyrwyr	A	1,168	818
501 i 1,500 o fyfyrwyr	B	2,358	1,650
1,501 i 6,000 o fyfyrwyr	C	12,677	8,874
6,001 i 12,000 o fyfyrwyr	D	25,152	17,607
12,001 i 20,000 o fyfyrwyr	E	41,807	29,265
20,001 i 30,000 o fyfyrwyr	F	63,195	44,237
30,001 i 50,000 o fyfyrwyr	G	75,099	52,570
50,001 i 100,000 o fyfyrwyr	H	92,415	64,690
Mwy na 100,000 o fyfyrwyr	I	141,989	99,393

CYFRADDAU FFIOEDD TANYSGRIFIO CRAIDD AR GYFER 2025 (pro rata ar gyfer darparwyr sy'n ymuno â Chynllun SDA hanner ffordd trwy'r flwyddyn)			
Niferoedd myfyrwyr	**Band**	**Ffi graidd(£)**	**Ffi danysgrifio graidd (£) (darparwyr AU mewn AB yn unig)**
Hyd at 200 o fyfyrwyr	AA	566	396
201 i 500 o fyfyrwyr	A	1,168	818
501 i 1,500 o fyfyrwyr	B	2,358	1,650
1,501 i 6,000 o fyfyrwyr	C	12,677	8,874
6,001 i 12,000 o fyfyrwyr	D	25,152	17,607
12,001 i 20,000 o fyfyrwyr	E	41,807	29,265
20,001 i 30,000 o fyfyrwyr	F	63,195	44,237
30,001 i 50,000 o fyfyrwyr	G	75,099	52,570
50,001 i 100,000 o fyfyrwyr	H	92,415	64,690
Mwy na 100,000 o fyfyrwyr	I	141,989	99,393

Y ffi tanysgrifio graidd yn 2024 ar gyfer y darparwyr canlynol oedd £330 (£330 yn 2025):

- Darparwyr Hyfforddiant Cychwynnol Athrawon mewn Ysgolion (SCITTs)
- Darparwyr sy'n dod yn aelodau o'n Cynllun oherwydd bod eu darpariaeth AU ddynodedig wedi'i rhyddfreinio gan ddarparydd arall, ac (os ydynt wedi'u lleoli yn Lloegr) nad ydynt ar Gofrestr y Swyddfa Myfyrwyr
- Darparwyr yn Lloegr nad ydynt ar Gofrestr y Swyddfa Myfyrwyr ond sy'n darparu cwrs sy'n arwain at gymhwyster gan aelod arall o'n Cynllun sydd yn Lloegr.

Datganiad o weithgarwch ariannol

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 2024

	Arian Anghyfyngedig		Cyfanswm 2024	Arian Anghyfyngedig		Cyfanswm 2023
	Arian wrth gefn Cyffredinol	Arian wrth gefn ar gyfer Pensiwn		Arian wrth gefn Cyffredinol	Arian wrth gefn ar gyfer Pensiwn	
	£	£	£	£	£	£
Incwm						
Incwm o fuddsoddiadau	187,928	-	187,928	112,862	-	112,862
Incwm o weithgareddau elusennol						
Tanysgrifiadau	8,255,722	-	8,255,722	7,232,600	-	7,232,600
Incwm arall	328	-	328	-	-	-
Cyfanswm Incwm	8,443,978	-	8,443,978	7,345,462	-	7,345,462
Gwariant						
Gweithgareddau elusennol	7,563,029	-	7,563,029	7,198,964	(4,786,966)	2,411,998
Cyfanswm yr adnoddau a wariwyd	7,563,029	-	7,563,029	7,198,964	(4,786,966)	2,411,998
Incwm net/(gwariant)	880,949	-	880,949	146,498	4,786,966	4,933,464
Symudiad net mewn arian am y flwyddyn	880,949	-	880,949	146,498	4,786,966	4,933,464
Cyfanswm yr arian ar gael ar 1af Ionawr 2023	2,449,869	-	2,449,869	2,303,371	(4,786,966)	(2,483,595)
Cyfanswm yr arian ar gael ar 31 ain Ionawr 2023	3,330,818	-	3,330,818	2,449,869	-	2,449,869

Mae'r symiau'n deillio o weithgareddau parhaus. Mae'r holl enillion a cholledion a gydnabyddir yn ystod y flwyddyn wedi'u cynnwys yn y datganiad o weithgareddau ariannol.

Mantolen ar 31 Rhagfyr 2024

	2024		2023	
	£	£	£	£
ASEDAU GOSOD				
Asedau diriaethol		33,301		83,100
Asedau anniriaethol		172,524		255,335
		205,825		338,435
ASEDAU CYFREDOL				
Dyledwyr	233,109		213,301	
Arian yn y banc ac mewn llaw	8,541,084		6,429,532	
	8,774,193		6,642,833	
RHWYMEDIGAETHAU:				
Symiau sy'n dod yn ddyledus o fewn un flwyddyn	(5,449,200)		(4,506,965)	
ASEDAU CYFREDOL NET		3,324,993		2,135,868
CYFANSWM ASEDAU LLAI RHWYMEDIGAETHAU CYFREDOL		3,530,818		2,474,303
RHWYMEDIGAETHAU:				
Symiau sy'n dod yn ddyledus ar ôl un flwyddyn		-		(24,434)
ASEDAU NET HEB GYNNWYS DARPARIAETH AR GYFER PENSIYNAU		3,530,818		2,449,869
Darpariaeth ar gyfer pensiwn		(200,000)		-
CYFANSWM ASEDAU NET/ (RHWYMEDIGAETHAU)		3,330,818		2,449,869
ARIAN				
Arian Anghyfyngedig				
Arian Cyffredinol Wrth Gefn		3,330,818		2,449,869
Arian Wrth Gefn ar gyfer Pensiwn		-		-
		3,330,818		2,449,869

Crynodeb o ddatganiadau ariannol yw'r rhain, ac nid ydynt yn cynnwys y wybodaeth a'r datgeliadau ariannol sy'n ofynnol mewn set lawn o ddatganiadau ariannol. Mae'r set lawn o ddatganiadau ariannol archwiliedig i'w gweld ar **ein gwefan**.

swyddfa'r dyfarnwr annibynnol

Adroddiad Blynyddol 2024

Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol dros Addysg Uwch (SDA)
Second Floor, Abbey Wharf
57-75 Kings Road
Reading, Berkshire
RG1 3AB

0118 959 9813

enquiries@oiahe.org.uk

oiahe.org.uk

Rhif cwmni cofrestredig: 04823842
Rhif elusen cofrestredig: 1141289