swyddfa'r dyfarnwr annibynnol

SDA a'r Cynllun
Nodyn Esboniadol

oiahe.org.uk

[DRAFFT AR GYFER YMGYNGHORIAD]

Cynnwys

Mae'r Cynllun . . . 3
SDA – pwy ydym ni a beth ydym yn ei wneud . . . 3
Ein hannibyniaeth . . . 4
Darparwyr sy'n dod o dan y Cynllun . . . 5
Cwynion sy'n dod o dan y Cynllun . . . 6
Pryd gall myfyrwyr gwyno? . . . 7
Yr hyn rydyn ni'n ei wneud . . . 8
Sut rydym yn gweithio . . . 9
Datrysiad . . . 10
Cwynion na allwn neu na fyddwn yn eu hystyried . . . 11
Terfynu neu atal ein hadolygiad . . . 12
Gofyn i ni ailystyried cwyn neu benderfyniad rydym wedi'i wneud . . . 12
Rhannu dysgu o gwynion . . . 13
Rôl y Dyfarnwr Annibynnol . . . 13
Rôl Bwrdd SDA . . . 14
Y Gyfraith . . . 14

oiahe.org.uk
0118 959 9813
enquiries@oiahe.org.uk

Mae'r Cynllun

Mae'r Cynllun yn gosod allan y telerau ar gyfer sut rydym yn gweithredu ac yn trin unrhyw gwynion a dderbyniwn er mwyn bodloni gofynion y Ddeddf Addysg Uwch. Mae'r nodyn hwn yn atodol i'r Cynllun, a gall SDA ei ddiweddaru o bryd i'w gilydd, i adlewyrchu arfer cyfredol SDA.

SDA – pwy ydym ni a beth ydym yn ei wneud

Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Cwynion Myfyrwyr (SDA) yw'r corff annibynnol a ddewiswyd i gynnal y cynllun cwynion myfyrwyr yng Nghymru a Lloegr. Mae'r cynllun cwynion myfyrwyr ar gyfer myfyrwyr mewn addysg ôl-orfodol yng Nghymru a Lloegr.

Ein pwrpas yw gwella profiadau myfyrwyr trwy ddatrys cwynion yn deg ac yn annibynnol a defnyddio'r hyn a ddysgwn i ddylanwadu ar newid.

Wrth weithredu'r Cynllun, gan ystyried faint o gyfiawnhad sydd am gŵyn, ein nod yw cyflawni'r hyn y credwn yw'r canlyniad gorau posibl i gŵyn o dan yr amgylchiadau. Ein nod yw cynorthwyo â datrysiad effeithiol cyn gynted â phosibl yn ein proses, neu mewn rhai achosion, proses y darparydd addysg uwch.

Beth bynnag fo'n cyfranogiad a beth bynnag fo canlyniad cwyn, rydym yn nodi'r gwersi o gwynion ac yn rhannu'r hyn a ddysgwn i ddod â gwelliannau.

Ein hannibyniaeth

10. Annibyniaeth
Cynhelir gwaith achos o dan awdurdod y Dyfarnwr Annibynnol, a benodir fel person annibynnol i gynnal yr adolygiad o gwynion. Cynhelir pob gwaith ar achosion o dan awdurdod y Dyfarnwr Annibynnol i safonau ansawdd priodol a thrwy broses gymeradwy i sicrhau annibyniaeth a chysondeb.

Mae ein hannibyniaeth yn hanfodol i'n gwaith. Rydym yn annibynnol ar fyfyrwyr a darparwyr, ac ar lywodraethau a rheoleiddwyr. Rydym yn cael ein goruchwylio gan Fwrdd Anweithredol ac un o'i gyfrifoldebau allweddol yw diogelu annibyniaeth ein Cynllun.

Cynhelir gwaith achos o dan awdurdod y Dyfarnwr Annibynnol. Dyma deitl y person annibynnol a benodir gan y Bwrdd i gynnal yr adolygiad o gwynion.

Mae ein hannibyniaeth wedi'i hategu gan egwyddorion didueddrwydd, tegwch, tryloywder a hygyrchedd.

Beth yw ystyr "myfyriwr", "darparydd" a "dyfarniad?

"Myfyriwr" yw rhywun sydd wedi derbyn cynnig i astudio, sydd neu a oedd wedi cofrestru gyda darparydd, neu sydd neu a oedd yn astudio am gymhwyster a ddyfernir gan ddarparydd. Mae'r term "myfyriwr" yn cynnwys pobl dan hyfforddiant, prentisiaid a dysgwyr yn ogystal â chyn-fyfyrwyr.

Pan ddywedwn "darparydd", rydym yn golygu'r darparwyr hynny sy'n dod o dan Gynllun SDA. Gallant fod â'r teitl Prifysgol, Coleg neu Athrofa.

Weithiau cyfeirir at "ddyfarniad" fel gradd neu gymhwyster.

Darparwyr sy'n dod o dan y Cynllun

1. Darparwyr sy'n dod o dan y Cynllun
Mae'r rhan fwyaf o ddarparwyr yn "sefydliadau cymwys" sydd, yn ôl y gyfraith, yn rhan awtomatig o Gynllun SDA. Gall darparwyr eraill wneud cais i ymuno â'r Cynllun yn wirfoddol os ydynt yn bodloni ein hamodau ar gyfer ymuno. Mae darparydd sy'n peidio â bod yn sefydliad cymwys yn parhau i fod yn rhan o Gynllun SDA am 12 mis o'r dyddiad y peidiodd â bod yn sefydliad cymwys. Fe'u gelwir yn "sefydliad trosiannol". Rhaid i ddarparwyr sy'n rhan o Gynllun SDA gydymffurfio â'r gofynion a osodir arnynt gan y Cynllun hwn.

I ddarganfod a yw darparydd yn rhan o'n Cynllun, gallwch fwrw golwg ar y rhestr ar ein gwefan.

12. Gofynion darparwyr sy'n rhan o Gynllun SDA

- **a.** Rhaid i bob darparydd sy'n rhan o'r Cynllun dalu tanysgrifiad blynyddol i ariannu ein gwasanaeth. Gall hyn gynnwys elfen sy'n gysylltiedig ag achosion yn seiliedig ar raddfa a gaiff ei chyhoeddi. Mae'r elfen tanysgrifio a'r elfen sy'n gysylltiedig ag achosion yn cael eu gosod gan Fwrdd SDA.
- **b.** Rhaid i ddarparwyr ymateb i unrhyw geisiadau rhesymol am wybodaeth a wnawn ynghylch cwyn. Rydym yn gweithredu os nad yw darparydd yn cydymffurfio â chais am wybodaeth ynghylch unrhyw gŵyn.
- **c.** Rhaid i ddarparwyr gyflwyno Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau i fyfyriwr pan fydd y myfyriwr yn cwblhau prosesau mewnol y darparydd.
- **d.** Rhaid i ddarparwyr gydymffurfio ag unrhyw Argymhellion a wnawn yn llawn o fewn yr amserlen a osodwn ac adrodd yn ôl i ni. Rydym yn gweithredu os nad yw darparydd yn cydymffurfio ag Argymhelliad o fewn y terfyn amser a osodwn.
- **e.** Rhaid i ddarparwyr ymateb i unrhyw geisiadau rhesymol a wnawn am wybodaeth berthnasol sy'n ymwneud â'u gweithdrefnau cwyno mewnol i'n cynorthwyo i weithio'n effeithiol ac yn effeithlon, ac i nodi gwersi ac arfer.

Mae'r elfen tanysgrifio a'r elfen sy'n seiliedig ar achosion yn cael eu gosod gan y Bwrdd. Nid oes cysylltiad rhwng y tanysgrifiad y mae'r darparydd yn ei dalu, y penderfyniadau a wnawn a'r **Argymhellion** y byddwn ni'n eu gwneud.

Cwynion sy'n dod o dan y Cynllun

2. Cwynion sy'n dod o dan y Cynllun
Gall myfyriwr neu gyn-fyfyriwr ddod â chŵyn atom ni am unrhyw beth y mae eu darparydd wedi'i wneud neu wedi methu â'i wneud o'r adeg y maent yn derbyn cynnig i astudio gan y darparydd hwnnw.

Gall myfyrwyr mewn darparydd yng Nghymru neu Loegr (neu sy'n astudio am gymhwyster a ddyfernir gan ddarparydd yng Nghymru neu Loegr) ddod â chŵyn atom ni am eu darparydd.

Gall myfyrwyr gwyno wrthym ni am unrhyw beth y mae eu darparydd wedi'i wneud neu wedi methu â'i wneud.

Gall myfyriwr gwyno am y darparydd lle maen nhw neu lle roedden nhw'n astudio. Os mai darparydd gwahanol sy'n dyfarnu'r cymhwyster y mae'r myfyriwr yn astudio ar ei gyfer neu yr oedd yn astudio ar ei gyfer, gall y myfyriwr gwyno am y darparydd hwnnw hefyd.

Dim ond os ydyn nhw neu os oedden nhw ar fath penodol o gwrs y gall myfyrwyr mewn rhai darparwyr gwyno am eu darparydd. Mae cofnod y darparydd ar y rhestr ar ein gwefan yn ei gwneud hi'n glir a yw myfyrwyr yn cael eu heffeithio gan y cyfyngiad hwn.

Gallwn edrych ar gwynion gan:

- fyfyriwr sydd wedi cael ei effeithio gan rywbeth sydd wedi digwydd iddo fel unigolyn
- grwpiau o fyfyrwyr sydd i gyd wedi cael eu heffeithio gan fater neu ddigwyddiad penodol mewn darparydd. Lle mae grŵp o fyfyrwyr i gyd wedi cael eu heffeithio gan sefyllfa neu ddigwyddiad penodol mewn darparydd, efallai y byddwn yn penderfynu adolygu'r cwynion hynny gyda'i gilydd.

Fel arfer, y person gorau i ddod â chŵyn atom ni yw'r myfyriwr ei hun. Ond gall myfyriwr benodi person arall i'w gynrychioli ar yr amod eu bod yn rhoi caniatâd clir i ni gyfathrebu â'r cynrychiolydd.

Lle mae grŵp o fyfyrwyr yn cael ei gynrychioli gan un neu fwy o unigolion, bydd angen i bob myfyriwr "optio i mewn" fel unigolyn. Ni fyddwn fel arfer yn adolygu cwyn myfyriwr dim ond ar y sail fod y myfyriwr yn rhan o'r grŵp a gwynodd i'r darparydd.

Pryd gall myfyrwyr gwyno?

3. **Dylai myfyrwyr godi eu cwyn gyda’r darparydd a dihysbyddu gweithdrefn fewnol y darparydd cyn dod â chŵyn atom ni**
Ni fyddwn yn adolygu cwyn oni bai bod y darparydd wedi cael cyfle i edrych arni yn gyntaf, oni bai ein bod yn ystyried bod yna amgylchiadau eithriadol yn perthyn i’r achos. Felly, fel arfer mae angen i fyfyriwr fod wedi cwblhau prosesau mewnol y darparydd cyn dod â’u cwyn atom ni.

Mae gan bob darparydd brosesau mewnol ar gyfer ymdrin ag anghydfod a chwynion myfyrwyr, a dyma’r ffordd orau a chyflymaf o ddatrys anghydfod neu gŵyn fel arfer.

Pan nad yw myfyriwr wedi cwblhau prosesau mewnol y darparydd, efallai y byddwn yn edrych ar y gŵyn os gwelwn dystiolaeth o oedi afresymol neu fethiannau eraill yn y ffordd y mae’r darparydd wedi delio â’r gŵyn.

4. **4. Mae terfyn amser i fyfyrwyr ddod â chŵyn atom ni**
Pan fydd y myfyriwr yn cwblhau prosesau mewnol y darparydd, rhaid i’r darparydd gyflwyno “Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau” i’r myfyriwr. Mae gan fyfyriwr 6 mis o ddyddiad y Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau neu benderfyniad terfynol y darparydd, os na chyhoeddir Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau, i gyflwyno Ffurflen Gŵyn i ni.

Tynnu cwyn yn ôl

Gall myfyriwr dynnu ei gŵyn yn ôl unrhyw bryd ar ôl cyflwyno Ffurflen Gŵyn i ni. Ni all darparydd dynnu’n ôl o’r broses.

Yr hyn rydyn ni'n ei wneud

5. Yr hyn rydyn ni'n ei wneud
Rydym yn adolygu cwynion cymwys i benderfynu faint o gyfiawnhad sydd am y gŵyn cyn gynted ag y gallwn ni wneud hynny'n rhesymol. Lle credwn y gallai datrys cwyn yn gynnar fod yn bosibl, rydym yn ymyrryd i annog datrysiad effeithiol, o bosibl trwy setliad. Rydym yn rhannu'r canlyniad a'r rhesymau dros ein penderfyniad â'r myfyriwr a'r darparydd. Lle mae grŵp o fyfyrwyr i gyd wedi cael eu heffeithio gan sefyllfa neu ddigwyddiad penodol mewn darparydd, efallai y byddwn yn penderfynu adolygu'r cwynion hynny gyda'i gilydd.

Ein hadolygiad o gwynion myfyrwyr

Pan fyddwn wedi penderfynu y gallwn edrych ar gŵyn myfyriwr, rydym yn ei hadolygu.

Rydym bob amser yn ystyried sut y gellid datrys y gŵyn mor effeithlon ac effeithiol â phosibl. Beth bynnag fo'r canlyniad, rydym yn cyrraedd ein penderfyniad cyn gynted ag y gallwn ac yn rhannu ein penderfyniad a'r rhesymau dros ein penderfyniad gyda'r myfyriwr a'r darparydd.

Alternative dispute resolution

11. Mae ein gwasanaeth am ddim i fyfyrwyr.

Rydym yn gorff datrys anghydfodau amgen. Fe'n sefydlwyd i ddarparu gwasanaeth ymdrin â chwynion myfyrwyr, a'u datrys mewn ffordd gymharol anffurfiol, gyflym a chost-effeithiol.

Rydym yn defnyddio dulliau ymholi anffurfiol. Rydym yn gofyn cwestiynau ac yn ystyried gwybodaeth berthnasol i benderfynu a oedd penderfyniad darparydd yn rhesymol ym mhob amgylchiadau ac a oes yna gyfiawnhad am gŵyn y myfyriwr.

Gall ein prosesau arwain at amrywiaeth o ganlyniadau a datrysiadau, a all fod yn ymarferol, yn ariannol neu wedi'u cynllunio i wella gweithdrefnau neu brosesau.

Materion cyfreithiol

Mewn achosion sy'n ymwneud â materion cyfreithiol, byddwn yn cyfeirio at y gyfraith (ac unrhyw ganllawiau cysylltiedig) fel sail i'n barn ynghylch a yw'r darparydd wedi gweithredu mewn ffordd resymol a theg.

Ond rydym yn gweithio'n wahanol i lys, ac ni fwriadwyd i SDA fod yn ddewis amgen i'r llysoedd. Mae hyn yn golygu na allwn wneud penderfyniadau sy'n rhwymo'n gyfreithiol pan fo materion cyfreithiol yn destun anghydfod.

Mae dyfarniadau llys yn ganlyniad proses farnwrol wrthwynebol drylwyr a all gynnwys delio â thystiolaeth ar gyfer ffeithiau dadleuol, paru deddfwriaeth â ffeithiau profedig, sefydlu hawliau a rhwymedigaethau cyfreithiol a dyfarnu datrysiadau cyfreithiol megis iawndal.

Nid ydym yn defnyddio dull gwrthwynebol nac yn dilyn yr un rheolau o ran tystiolaeth ag achosion cyfreithiol. Gall y penderfyniadau a wnawn, ac unrhyw ddatrysiad, fod yn wahanol i'r penderfyniad y gallai llys ei gyrraedd wrth ddilyn rheolau cyfreithiol. Gallwn wneud canfyddiadau ac argymhellion ehangach na'r rhai sydd wedi'u cyfyngu i bwyntiau cyfreithiol. Nid ydym yn ystyried ceisiadau am iawndal na cholledion ariannol yn yr un ffordd ag y byddai llys.

Sut rydym yn gweithio

Rydym yn gweithio trwy ofyn cwestiynau ac ystyried y dystiolaeth berthnasol. Rydym yn penderfynu ar y cwestiynau y byddwn yn eu gofyn, y dystiolaeth sydd angen i ni edrych arni a’r camau sydd angen eu cymryd i gyrraedd y canlyniad gorau posibl mor effeithlon ac effeithiol â phosibl.

Pan fyddwn yn edrych ar gŵyn, rhaid i ddarparwyr ymateb i unrhyw geisiadau rhesymol am wybodaeth a wnawn. Byddem o leiaf yn disgwyl i’r darparydd rannu’r wybodaeth a ystyriwyd ac a ddefnyddiwyd i gyrraedd eu penderfyniad ynghylch achos y myfyriwr. Fel arfer byddwn yn rhannu’r wybodaeth a dderbyniwn gyda’r myfyriwr a’r darparydd a rhoi cyfle cyfartal iddynt gyflwyno eu barn a rhoi sylwadau ar y wybodaeth a dderbyniwn.

Rydym yn dadansoddi’r wybodaeth a dderbyniwn i benderfynu faint o gyfiawnhad sydd am y gŵyn a, lle bo cyfiawnhad, penderfynu pa ddatrysiad i’w argymell. Pan fo anghytuno ynghylch y ffeithiau, rydym yn gwneud penderfyniad ar gydbwysedd tebygolrwydd.

Er mwyn penderfynu a ddylid cadarnhau cwyn y myfyriwr, rydym yn ystyried:

- a oedd penderfyniad terfynol y darparydd yn rhesymol ym mhob amgylchiadau yn yr achos?
- a ddilynodd y darparydd ei weithdrefnau? ac
- a oedd y gweithdrefnau hynny’n deg?

Datrysiad lleol/cynnar

Os ydym yn credu y gallai fod yn bosibl datrys y gŵyn trwy brosesau’r darparydd ei hun, efallai y byddwn yn ceisio setlo’r gŵyn. Gallai hyn olygu ein bod ni’n:

- Cyfeirio’r gŵyn yn ôl at y darparydd i gymryd camau pellach i ddatrys y gŵyn / cwblhau’r broses gwyno fewnol os nad yw wedi’i gwneud hynny eisoes.
- Cynnig arweiniad i’r myfyriwr a’r darparydd ar sut i ddatrys y gŵyn.

Canlyniadau posibl ein hadolygiad

Os penderfynwn na allwn neu na fyddwn yn edrych ar y gŵyn, fel arfer byddwn yn dweud ei bod hi **Allan o’n gylch gwaith**.

Os byddwn yn adolygu cwyn, efallai y byddwn yn penderfynu ar un o’r deilliannau canlynol:

- Ei bod yn gynamserol
- Ei bod allan o’n gylch gwaith
- Bod cynnig rhesymol wedi’i wneud
- Ei bod wedi’i datrys gydag ymyriad
- Nid oedd cyfiawnhad amdani
- Fe’i tynnwyd yn ôl

Dyma’r deilliannau lle mae yna gyfiawnhad neu rywfaint o gyfiawnhad am yr achos:

- Cyfiawnhad: difrifol, cymedrol, isel

Wrth benderfynu ar y categori priodol, rydym yn ystyried natur y methiant (gan gynnwys er enghraifft, esgeuluso cyfrifoldeb cyfreithiol posibl / methu â dilyn proses / methu â gweithredu safonau arfer da sefydledig, ac oedi) a’r effaith (er enghraifft, difrifol / hirdymor, unigol neu’n effeithio ar garfan ehangach).

Byddwn yn rhannu’r canlyniad cyn gynted ag y gallwn yn rhesymol, a byddwn yn darparu rhesymau.

Datrysiad

6. Argymhellion
Pan fyddwn yn cadarnhau cwyn oherwydd ein bod yn penderfynu ei bod yna gyfiawnhad neu rywfaint o gyfiawnhad amdani, efallai y byddwn yn gwneud Argymhellion y dylai'r darparydd eu dilyn.

Pan fyddwn yn cadarnhau cwyn oherwydd ein bod yn penderfynu bod yna gyfiawnhad neu rywfaint o gyfiawnhad amdani, efallai y byddwn yn gwneud Argymhellion y dylai'r darparydd eu dilyn. Rhaid i ddarparwyr weithredu ar ein Hargymhellion o fewn yr amserlen a bennwn, ac rydym yn gweithredu os nad yw darparydd yn cydymffurfio. Gall y Dyfarnwr Annibynnol adrodd am ddarparydd i Fwrdd SDA am ddiffyg cydymffurfio, a gall gyhoeddi hynny yn yr Adroddiad Blynyddol a/neu trwy ddulliau eraill.

Gall y myfyriwr ddewis a yw am dderbyn yr Argymhellion a wnawn.

Mae'n bosibl y bydd myfyrwyr yn dal i allu dwyn achos cyfreithiol yn erbyn y darparydd ar ôl i'n prosesau ddod i ben. Os yw myfyriwr wedi derbyn cynnig gan y darparydd i setlo'r gŵyn yn llawn ac yn derfynol, gall hynny olygu na all y myfyriwr na'r darparydd ddwyn achos cyfreithiol ynghylch y mater.

Cwynion na allwn neu na fyddwn yn eu hystyried

Weithiau ni fyddwn yn gallu derbyn cwyn, neu byddwn yn penderfynu peidio â derbyn cwyn.

7. **Ni allwn ystyried cwynion am farn academaidd**
Nid penderfyniad neu ddyfarniad a wneir gan academydd yw barn academaidd. Mae'n benderfyniad neu ddyfarniad am rywbeth na all ond rhywun sydd â'r arbenigedd academaidd priodol ei wneud.

Fel arfer, bydd penderfyniadau ynghylch pa radd, marc neu ganlyniad i'w ddyfarnu i fyfyriwr, neu a oes gan arholwr yr arbenigedd pwnc priodol i asesu gwaith myfyriwr, yn farn academaidd ac yn rhywbeth na allwn roi ystyriaeth iddo. Gallwn ystyried a yw'r darparydd wedi dilyn ei weithdrefnau marcio a chymedroli, ynghyd ag unrhyw brosesau asesu perthnasol eraill. Ac a oedd unrhyw ragfarn neu annhegwch yn perthyn i'r broses o wneud penderfyniadau.

8. **Rydym yn eithrio rhai cwynion**
Ni fyddwn yn edrych ar gŵyn, na rhan o gŵyn, os penderfynwn ei bod yn ymwneud â rhywbeth sydd eisoes wedi cael ei ystyried gennym ni neu gan lys neu dribiwnlys, neu sydd wrthi'n cael ei ystyried gan lys neu dribiwnlys ac nad yw'r achos cyfreithiol hwnnw wedi'i ohirio.
    - **a.** Ni fyddwn fel arfer yn edrych ar gŵyn, nac ar ran o gŵyn, os penderfynwn ei bod yn ymwneud â'r canlynol:
        - **i.** Cais am le i astudio gyda darparydd a/neu'r penderfyniad ynghylch a ddylid cynnig lle i'r myfyriwr astudio
        - **ii.** Materion yn ymwneud â chyflogaeth myfyriwr gyda'r darparydd.
    - **b.** Ni allwn adolygu cwyn am sefydliad trosiannol, oni bai bod yr hyn y cwynwyd amdano wedi digwydd cyn y dyddiad y daeth yn sefydliad trosiannol.

Terfynu neu atal ein hadolygiad

9. Gallwn derfynu cwyn gymwys heb ystyried rhinweddau’r achos os penderfynwn fod y gŵyn yn ddisylwedd neu’n flinderus, neu os oes rheswm da arall i derfynu ein hadolygiad.

Gallwn atal neu derfynu adolygiad ar unrhyw adeg os penderfynwn fod y gŵyn yn un na allwn, na fyddwn neu y gallem benderfynu peidio â’i hystyried.

Wrth weithredu’r Cynllun, rydym bob amser yn ystyried sut y gellid datrys cwynion mor effeithlon ac effeithiol â phosibl. Felly efallai y bydd achlysuron eraill pan fyddwn yn penderfynu peidio ag edrych ar gŵyn a therfynu neu atal ein hadolygiad. Gall y rhain gynnwys sefyllfaoedd lle rydym yn ystyried:

- Byddai edrych ar y gŵyn yn niweidio ein gallu i gynnal ein prosesau’n effeithiol
- Byddai’r llysoedd neu gorff datrys anghydfod arall neu sefydliad perthnasol yn delio’n well â’r materion yn y gŵyn neu’n eu datrys yn fwy effeithiol
- Mae corff datrys anghydfodau amgen arall neu sefydliad perthnasol naill ai wrthi neu wedi ystyried yr un materion â’r hyn sydd yn y gŵyn.
- Neu mae rheswm da arall dros wneud hynny. Er enghraifft, mae’r myfyriwr yn rhy sâl i symud ymlaen â’i gŵyn ar hyn o bryd.

Gofyn i ni ailystyried cwyn neu benderfyniad rydym wedi’i wneud

Efallai y byddwn yn ailedrych ar gŵyn neu benderfyniad a wnaethom os penderfynwn fod rheswm da dros wneud hynny oherwydd:

- bod y myfyriwr neu’r darparydd yn rhannu tystiolaeth newydd â ni a allai newid y penderfyniad neu’r canlyniad, ac nad ydym yn credu y gallent fod wedi’i rhannu’n rhesymol o’r blaen: neu
- y credwn ein bod wedi gwneud camgymeriad a allai fod wedi effeithio’n ddifrifol ar y canlyniad neu ar benderfyniad a wnaethom.

Rhannu dysgu o gwynion

13. Bob blwyddyn rydym yn cyhoeddi Adroddiad Blynyddol ar y cynllun cwynion myfyrwyr.

Beth bynnag fo canlyniad cwyn, rydym am nodi arfer da a’r hyn y gellir ei ddysgu lle bynnag y bo modd. Rydym yn defnyddio’r hyn y gellir ei ddysgu o gwynion i wella profiad myfyrwyr ac i ddylanwadu ar newid. Rydym yn rhannu’r hyn a ddysgwn a’n harferion da fel bod y Sector yng Nghymru a Lloegr yn well am ymdrin â chwynion a defnyddio dysgu o gwynion a phrofiad ehangach i sicrhau gwelliannau.

Efallai y byddwn yn cyhoeddi neu’n rhannu, ar ffurf yr ydym yn penderfynu sy’n briodol, grynodebau o gwynion ac unrhyw wybodaeth ystadegol neu wybodaeth arall am gwynion neu weithrediad y cynllun cwynion myfyrwyr yr ydym yn ei hystyried yn berthnasol ac yn gymesur.

Rôl y Dyfarnwr Annibynnol

Mae’r Dyfarnwr Annibynnol yn swydd a ddelir gan berson cymwys a benodir gan Fwrdd SDA ac sy’n atebol iddo.

Bydd y Dyfarnwr Annibynnol yn gweithredu’n annibynnol ar y Bwrdd, darparwyr a myfyrwyr wrth adolygu a gwneud penderfyniadau ynghylch unrhyw gwynion.

Rydym yn gweithredu os nad yw darparydd yn cydymffurfio â cheisiadau rhesymol am wybodaeth neu Argymhellion a wnawn ynghylch unrhyw gŵyn. Gall y Dyfarnwr Annibynnol adrodd i’r Bwrdd am ddarparydd sy’n gwrthod cydymffurfio, a gall gyhoeddi hynny yn yr Adroddiad Blynyddol a/neu trwy ddulliau eraill os:

- nad yw’r darparydd yn darparu’r wybodaeth a ofynnwn amdani yn ystod ein hadolygiad neu nad yw’n darparu’r wybodaeth a ofynnwyd amdani o fewn y terfyn amser a bennwyd, neu
- bod y Dyfarnwr Annibynnol yn penderfynu nad yw darparydd wedi cydymffurfio â’n Hargymhellion.

Rôl Bwrdd SDA

Rôl y Bwrdd mewn perthynas â'r Cynllun yw:

- cynnal annibyniaeth y Cynllun a rôl y Dyfarnwr Annibynnol, a lle bo'n briodol, diwygio'r Cynllun cyhoeddedig.
- ystyried sut i ddelio â darparydd sy'n gwrthod cydymffurfio y mae'r Dyfarnwr Annibynnol wedi adrodd amdano.
- Gosod y tanysgrifiad blynyddol a'r elfen sy'n gysylltiedig ag achosion.

Ni fydd y Bwrdd yn ymwneud â'r broses o adolygu a/neu benderfynu ar gwynion unigol.

Y Gyfraith

Caiff y Cynllun hwn ei lywodraethu a'i ddehongli yn unol â chyfraith Cymru a Lloegr.

Bydd unrhyw wybodaeth a gyhoeddwn neu a ddarparwn i gyrff priodol eraill, mewn perthynas â data personol, yn cydymffurfio â deddfwriaeth berthnasol.

Dylai darparwyr weithredu mewn ffordd sy'n gydnaws â chyfraith y DU ac yn unol â hi.