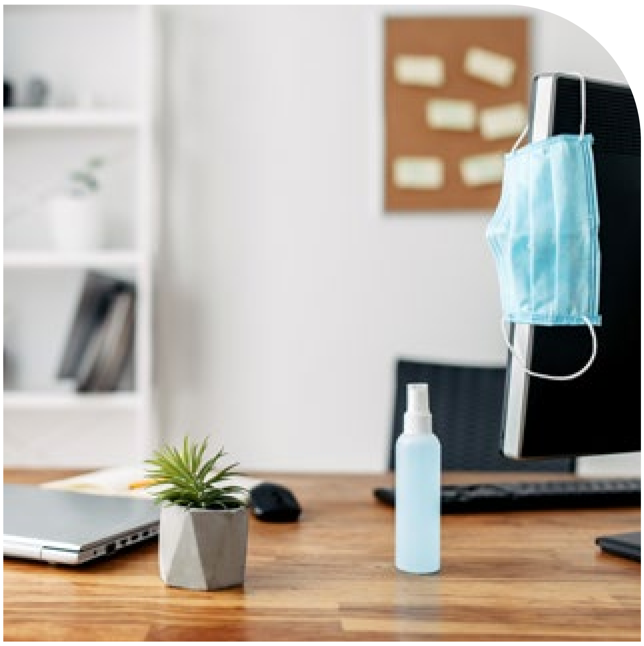
office of the independent adjudicator

Adroddiad Blynyddol 2021

oiahe.org.uk



CYNNWYS

03 Rhagair gan y Cadeirydd

04 Rhagarweiniad i'r Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2021

05 Penawdau'r flwyddyn

06 Tueddiadau mewn cwynion

13 Themâu mewn cwynion

26 Gwneud pethau'n iawn

28 Allgymorth a mewnwelediad

30 Cydraddoldeb, amrywioldeb a chynhwysiant

33 Gweithio gydag eraill

36 Gwella'r hyn a wnawn

40 Ein pobl

42 Strwythur y sefydliad

43 Ein Bwrdd Ymddiriedolwyr/Cyfarwyddwyr

45 Ein Strategaeth a'n Hadroddiad Gweithredol

46 Tanysgrifiadau

48 Datganiad o weithgareddau ariannol

CYSYLLTWCH Â NI

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

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 effaith ddwys y pandemig coronafeirws dros y ddwy flynedd ddiwethaf wedi golygu heriau gwirioneddol o ran datblygu'r weledigaeth hon. Wrth i ni ddechrau dod allan o'r pandemig, mae cyfleoedd gwirioneddol hefyd i adeiladu ar yr hyn yr ydym wedi'i ddysgu ar y cyd, i greu sector addysg uwch tecach a mwy cynhwysol ar gyfer y dyfodol.

Mae gan SDA ran unigryw a gwerthfawr i'w chwarae yn hyn o beth. Roedd effeithiau Covid-19 yn parhau i fod yn gyd-destun allweddol i'n gwaith yn ystod y flwyddyn, ac rydym wedi parhau i weithio gyda myfyrwyr a'u cyrff cynrychioli, darparwyr, sefydliadau'r sector a llywodraethau i gyfrannu at ymatebion parhaus i'r pandemig a rhannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion. Rydym hefyd wedi bwrw ymlaen â llawer o agweddau eraill ar ein gwaith ar draws ystod o faterion sydd o bwys i fyfyrwyr, ac mae ein Hadroddiad Blynyddol ar gyfer 2021 yn adlewyrchu hyn.

Ni fyddai dim o'n cyflawniadau eleni wedi bod yn bosibl heb ddoniau ac ymroddiad pawb yn ein sefydliad wrth barhau i gyflawni ein cylch gorchwyl er gwaethaf yr holl heriau parhaus. Hoffwn ddiolch i'n staff rhagorol ac ymroddedig, fy nghyd-aelodau o'r Bwrdd ac yn arbennig y Prif Weithredwr Ben Elger a'r Dyfarnwr Annibynnol Felicity Mitchell sydd, gyda'i gilydd, mor fedrus wrth arwain y sefydliad.

Cyhoeddodd Felicity eleni y bydd yn gadael y sefydliad yn Ebrill 2023 ar ddiwedd ei chyfnod o bum mlynedd. Rwy'n hynod ddiolchgar iddi am bopeth y mae wedi'i wneud, a'r hyn y bydd yn parhau i'w wneud dros y flwyddyn i ddod ar ran SDA.

Y Fonesig Suzi Leather
Cadeirydd y Bwrdd

Rhagarweiniad i'r Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2021

Mae 2021 wedi bod yn flwyddyn heriol arall. Tarfwyd ar astudiaethau a bywydau llawer o fyfyrwyr trwy gydol y flwyddyn, ac effeithiwyd ar rai yn sylweddol iawn, yn aml y rhai oedd eisoes yn fregus. Mae darparwyr wedi bod yn gweithio'n galed o hyd i gyflwyno dysgu a chynnig cymorth i fyfyrwyr mewn amgylchiadau anodd, gydag ystyriaethau cymhleth a chydbwysedd o ran risg i'w llywio. Rydym yn ymwybodol iawn o effaith gronnus straen a phwysau parhaus ar fyfyrwyr a'r rhai sy'n eu cefnogi, ac ar staff mewn darparwyr.

Daliwyd ati i geisio helpu myfyrwyr a'r sector addysg uwch i ymdopi â heriau'r pandemig. Fe wnaethom barhau i fabwysiadu agwedd hyblyg at ein prosesau ar gyfer gwaith ar achosion. Cyhoeddwyd rhagor o wybodaeth a chanllawiau, ac estynnwyd allan at fyfyrwyr a'u cyrff cynrychioli ac at ddarparwyr. Rydym ni wedi gwneud cryn lawer o waith gyda llywodraethau, cyrff o fewn y sector, UCM a chyrff perthnasol eraill i gyfrannu at ymatebion parhaus i'r pandemig.

Parhaodd effeithiau esblygol coronafeirws i godi cwestiynau anodd ynghylch sut olwg sydd ar degwch i fyfyrwyr yn y cyd-destun hwn. Mewn cwynion sy'n ymwneud â coronafeirws, rydym wedi ystyried beth sy'n deg i'r myfyrwyr yn amgylchiadau eu cwyn, a'r hyn y gellid yn rhesymol fod wedi'i ddisgwyl gan y darparydd ar yr adeg y cododd achos y gŵyn. Wrth gwrs, mae yna lawer o bethau eraill sydd o bwys i fyfyrwyr hefyd, ac rydym ni, fel arfer, wedi gweld cwynion yn ymwneud ag amrywiaeth eang o faterion yn ystod y flwyddyn.

Er gwaethaf y flwyddyn heriol, rydym wedi datblygu ein blaenoriaethau strategol a chyflawni'r rhan fwyaf o'r hyn oedd yn y Cynllun Gweithredu ar gyfer 2021. Rydym wedi rhagori ar y rhan fwyaf o'n dangosyddion perfformiad allweddol ar gyfer prydlondeb ein prosesau ymdrin â chwynion yng nghyd-destun y cynnydd parhaus yn nifer y cwynion a ddaeth atom; serch hynny, ni chyflawnwyd ein DPA ar gyfer datrys achosion, ac mae mynd i'r afael â hyn yn parhau i fod yn un o'n hamcanion allweddol. Unwaith eto, cynhaliwyd rhaglen allgymorth rithwir i rannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion gyda'r sector ac i ymgysylltu'n gadarnhaol â myfyrwyr, eu cyrff cynrychioli a darparwyr addysg uwch. Ac fe wnaethom chwarae ein rhan yn effeithiol yn y fframwaith rheoleiddio ehangach, gan ddefnyddio ein dylanwad i ganolbwyntio ar faterion sy'n effeithio ar fyfyrwyr a cheisio hyrwyddo eglurder i fyfyrwyr ynghylch pryd a sut i godi eu pryderon a sut y gallwn ni helpu.

Hoffem ddiolch i'n staff am eu hymrwymiad rhagorol i'n gwaith eto eleni, er gwaethaf yr heriau personol y mae llawer wedi'u hwynebu, ac i'n Bwrdd am eu cefnogaeth a chyngor parhaus.

Felicity Mitchell
Dyfarnwr Annibynnol

Ben Elger
Prif Weithredwr

Penawdau'r flwyddyn

Cwynion

Derbyniwyd 2,763 o gwynion
6% yn uwch na 2020

Cafodd 2,654 o gwynion eu datrys
2% yn uwch na 2020

Cyflwynwyd Rheolau Ychwanegol ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr

Rhannu dysgu

Cyhoeddwyd canllawiau pellach a chrynodebau o achosion yn ymwneud ag effaith y pandemig

Cynhaliwyd rhaglen o 32 o weminarau, gweithdai a thrafodaethau ar-lein, gyda chyfanswm o 1,074 yn cymryd rhan

Cynhaliwyd cyfres o grwpiau trafod gyda myfyrwyr i ddeall profiadau myfyrwyr yn well

Gweithio gydag eraill

Rydym wedi gweithio'n agos gyda llywodraethau, cyrff o fewn y sector, UCM a sefydliadau perthnasol eraill i gyfrannu at ymatebion parhaus i'r pandemig

Hyrwyddwyd dealltwriaeth o'n cylch gwaith i ddod â mwy o eglurder, yn enwedig i fyfyrwyr, ynghylch sut y gallwn helpu

Buom yn gweithio gyda Llywodraeth Cymru ac eraill ar ddeddfwriaeth i sicrhau bod ein gwasanaeth ar gael i fyfyrwyr ar draws y sector addysg a hyfforddiant ôl-orfodol yng Nghymru

Tueddiadau mewn cwynion

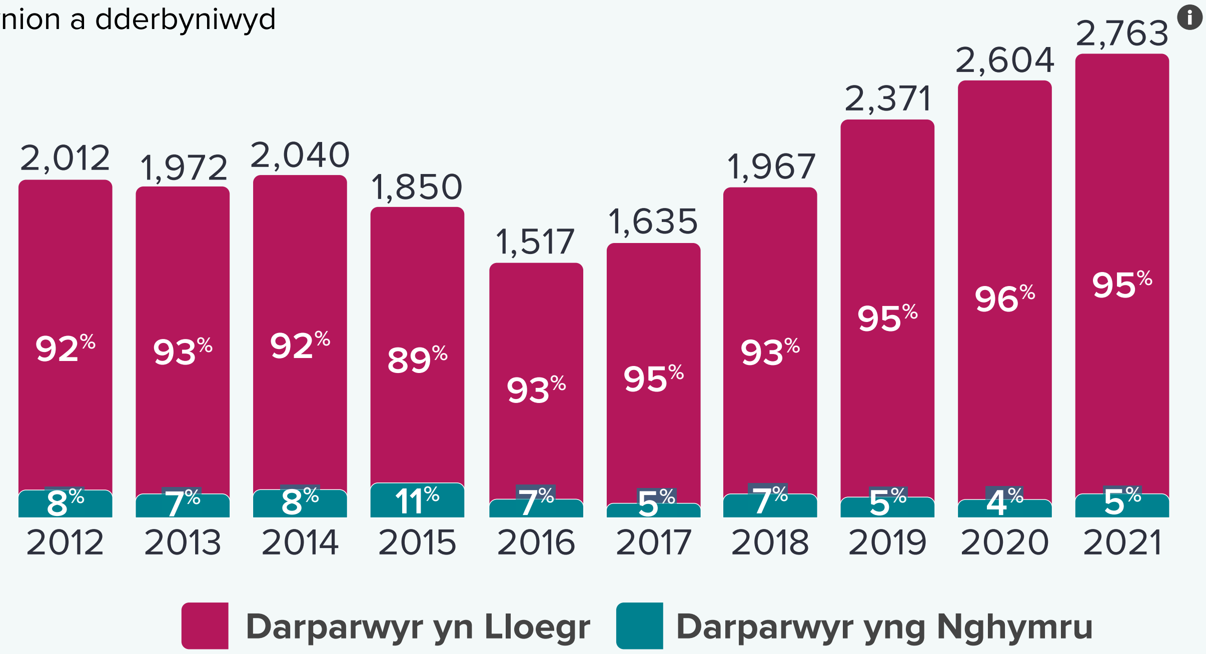
Rydym yn cynnwys yn yr adran hon rywfaint o wybodaeth am batrymau a thueddiadau yn y cwynion a welwn. Rydym bob amser yn ofalus wrth ddehongli hyn, oherwydd mae nifer y myfyrwyr sy'n dod â chwynion atom yn dal yn fach iawn o gymharu â'r corff myfyrwyr yn ei gyfanrwydd, a gall llawer o ffactorau ddylanwadu ar benderfyniad myfyriwr i wneud cwyn. Yn yr un modd, dylid bod yn ofalus wrth geisio dod i gasgliadau ehangach ynglŷn â'r sector ar sail ein data. Serch hynny, mae'r cwynion a welwn yn adlewyrchu materion sydd o bwys i fyfyrwyr, ac maent yn dangos bod rhai myfyrwyr yn llawer mwy tebygol o gwyno i ni na g eraill.

Cwynion a dderbyniwyd

Yn 2021 derbyniwyd 2,763 o gwynion, y nifer uchaf erioed, a chynnydd o 6% ers 2020 (2,604). Yn ogystal, cawsom gŵyn gan grŵp mawr o fyfyrwyr. Nid ydym wedi cynnwys y gŵyn hon yn ein data ar gwynion a dderbyniwyd yn 2021 er mwyn osgoi unrhyw gamddehongli gwybodaeth am dueddiadau.

Mae'r twf yn nifer y cwynion yn ystod 2021 yn parhau â'r duedd o gynnydd blynyddol ers 2017, er bod y cynnydd dros y ddwy flynedd ddiwethaf wedi bod yn llai na'r cynnydd a welsom cyn y pandemig. Gall fod y cynnydd llai i raddau oherwydd bod myfyrwyr yn ei chael hi'n fwy anodd, gyda'r pwysau eraill sy'n effeithio arnynt, i fwrw ymlaen â'u cwynion, ac oherwydd bod rhai darparwyr yn ei chael hi'n anodd ymdrin â chwynion yn effeithiol trwy eu gweithdrefnau mewnol yng nghyd-destun pwysau eraill.

SIART 1
Cwynion a dderbyniwyd



Heb gynnwys y Gŵyn gan Grŵp Mawr

Sylwadau

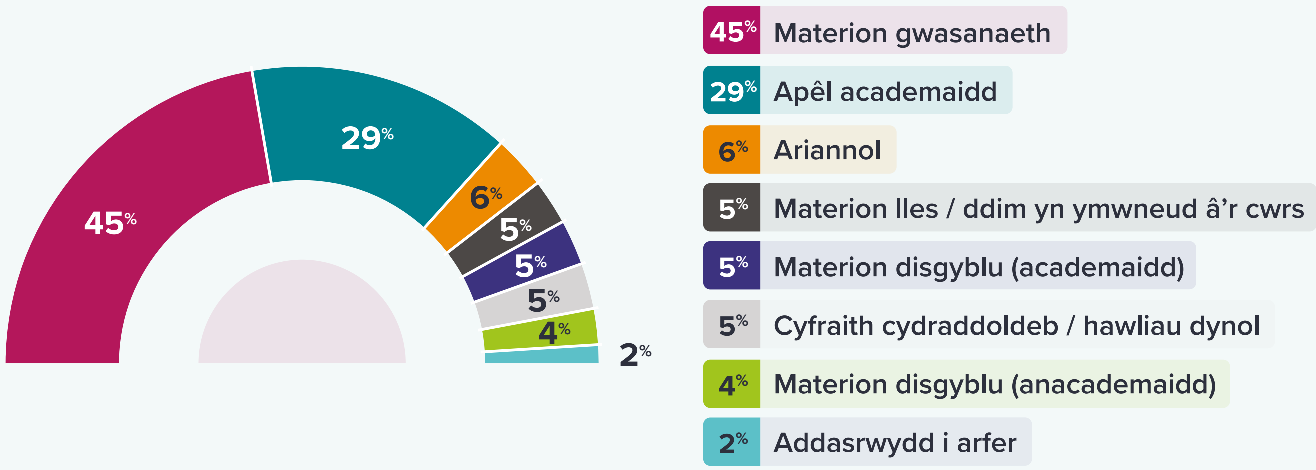
Mae'r rhan fwyaf o'r patrymau lefel-uchel yn y cwynion a wnaed i ni yn 2021 yn weddol debyg i'r rhai a welsom yn 2020. Roedd cwynion a gododd o leiaf yn rhannol oherwydd effaith y pandemig coronafeirws yn cyfrif am 37% o'r cwynion a gawsom, cyfran sylweddol uwch nag yn 2020 (12%). Mae hyn fel y byddem yn ei ddisgwyl, o ystyried yr amser sydd ei angen i fyfyrwyr godi eu cwyn trwy weithdrefnau mewnol eu darparydd a bod gan fyfyrwyr hyd at flwyddyn i ddod â'u cwyn atom. Credwn fod y pandemig hefyd wedi parhau i gael effaith ar gwynion nad yw myfyrwyr wedi dod â nhw atom, yn enwedig mewn perthynas ag apeliadau academaidd sydd heb ddychwelyd i lefelau cyn-bandemig fel rhan o'n llwyth achosion (gweler isod).

Bob blwyddyn rydym yn gofyn i ddarparwyr addysg uwch am wybodaeth ynghylch nifer y Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau (COP) y maent wedi'u cyhoeddi. Mae'r wybodaeth a gawsom yn dangos bod nifer cyffredinol y Llythyrau COP a gyhoeddwyd gan ddarparwyr yn Lloegr yn 2021 yn uwch na'r nifer a gyhoeddwyd yn 2019, yn dilyn gostyngiad sylweddol yn 2020 (nid oedd unrhyw newid sylweddol i ddarparwyr yng Nghymru yn ystod y cyfnod hwn). Gall hyn fod yn sgil-effaith oedi mewn prosesau mewnol ar anterth y pandemig.

"Diolch am eich holl amser ac ymdrech i ymchwilio i'm cwyn tan y cam adolygu terfynol [...] Rwy'n dymuno'r gorau i chi hefyd ac yn diolch i chi am yr amynedd yn ogystal â'r gefnogaeth a roddoch i mi yn ystod fy achos hir."

Cwynion a dderbyniwyd fesul categori o gwynion

SIART 2
Cwynion a dderbyniwyd fesul categori o gwynion



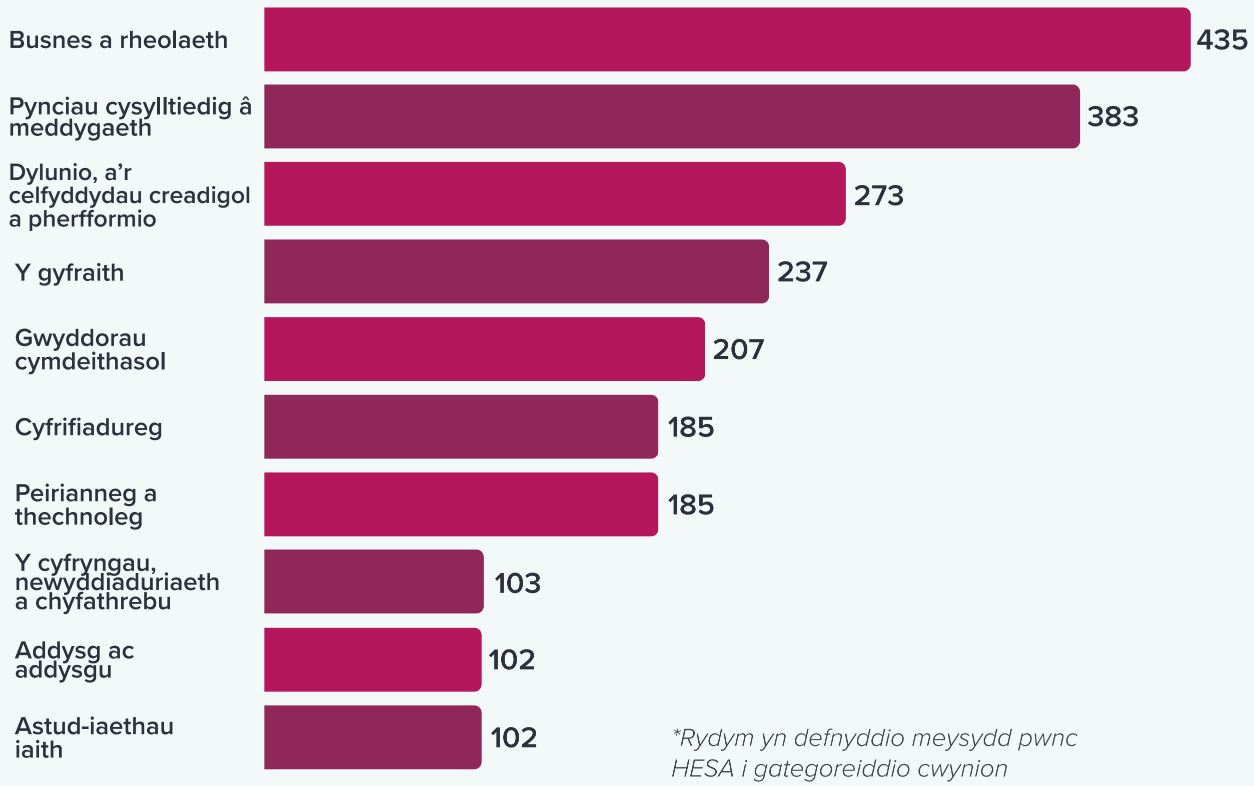
Roedd cwynion yn ymwneud â materion gwasanaeth (addysgu, goruchwylio a chyfleusterau cysylltiedig â chyrsiau) yn cyfrif am 45% o'r cwynion a dderbyniwyd yn 2021. Roedd hyn 2% yn uwch na 2020, pan welwyd cynnydd sylweddol mewn cwynion am faterion gwasanaeth fel cyfran o'n llwyth achosion. Roedd cwynion yn deillio o effaith Covid-19 yn cyfrif am oddeutu hanner y cwynion am faterion gwasanaeth a dderbyniwyd yn 2021. Byddwn yn trafod cwynion yn ymwneud â materion gwasanaeth gan gynnwys Covid-19 mewn mwy o fanylder o dan **Themâu mewn cwynion**.

Gwelsom ostyngiad bach pellach yng nghyfran y cwynion yn ymwneud ag apeliadau academaidd. Mae hyn yn dilyn cwymp sylweddol yn y flwyddyn flaenorol. Mae'n bosibl bod y gyfran is o'r math hwn o gŵyn yn ein llwyth achosion oherwydd bod rhai myfyrwyr yn dal i elwa o bolisïau "dim anfantais" neu rwyd ddiogelwch.

Mae nifer y cwynion mewn categorïau cwynion eraill yn parhau i fod yn gymharol fach, ond gyda'i gilydd roedd y categorïau hyn yn cyfrif am 27% o'r achosion a dderbyniwyd. Mae hyn yn uwch nag yn y blynyddoedd diwethaf, gyda'r cynnydd wedi'i ddosbarthu'n weddol gyfartal ar draws y categorïau.

> "... Rwy'n falch iawn fy mod wedi dod drwodd atoch chi i drafod hyn, oherwydd mae wedi bod yn bryder ac rwyf wedi osgoi cael y math yma o sgwrs gyda chi... Mae yna ansicrwydd, a dyna pam roeddwn i eisiau cael sgwrs anffurfiol."

SIART 3
Cwynion a dderbyniwyd fesul maes astudiaeth*

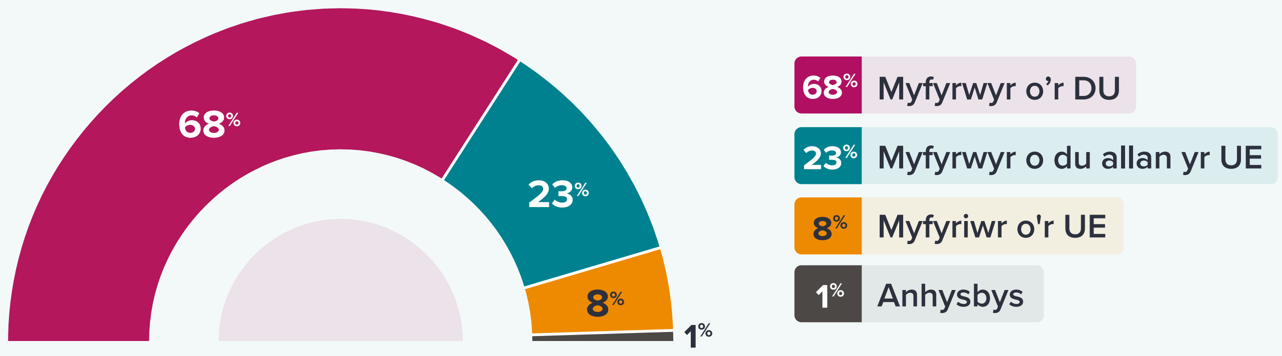


**Rydym yn defnyddio meysydd pwnc HESA i gategoreiddio cwynion*

Rydym yn derbyn mwy o gwynion yn gyson gan fyfyrwyr ar gyrsiau Busnes a Rheolaeth, sy'n adlewyrchu nifer uchel y myfyrwyr sydd ar gyrsiau yn y maes hwn ar draws darparwyr yng Nghymru a Lloegr. Mae niferoedd cwynion fesul maes pwnc yn tueddu i fod yn eithaf amrywiol, yn rhannol oherwydd bod y niferoedd yn weddol fach ar ôl eu dadansoddi yn y modd hwn. Yn 2021, gwelsom gynnydd mewn sawl maes lle mae cyrsiau'n tueddu i gynnwys elfennau ymarferol, gan gynnwys pynciau cysylltiedig â Meddygaeth a Dylunio, a'r celfyddydau creadigol a pherfformio (gweler hefyd o dan **Themâu mewn cwynion**).

Cwynion a dderbyniwyd ar sail gwlad gartref myfyrwyr

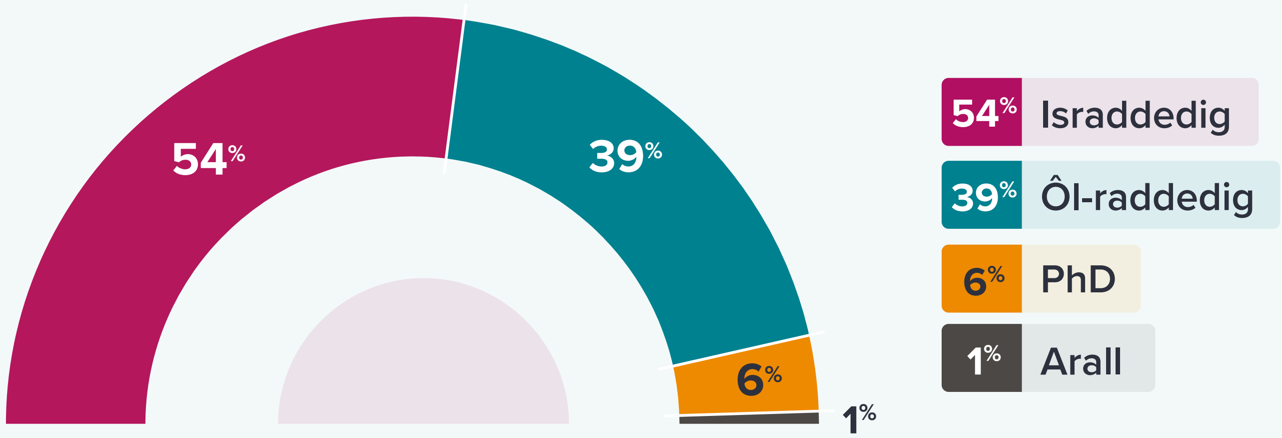
SIART 4
Cwynion a dderbyniwyd ar sail gwlad gartref myfyrwyr



Mae cyfran y cwynion a gawn gan fyfyrwyr o'r DU, y rhai o'r UE a'r tu allan i'r UE wedi aros yn weddol gyson ers sawl blwyddyn. Mae myfyrwyr rhyngwladol, yn enwedig myfyrwyr o'r tu allan i'r UE, yn parhau i gael eu gorgynrychioli yn y cwynion a gawn. Er enghraifft, 16% o'r corff myfyrwyr yng Nghymru a Lloegr oedd yn dod o du allan yr UE yn ôl ystadegau'r Asiantaeth Ystadegau Addysg Uwch (HESA) ar gyfer 2020/21, ond roeddent yn cyfrif am 23% o'r cwynion a wnaed i ni yn 2021.

Cwynion a dderbyniwyd fesul lefel astudiaeth

SIART 5
Cwynion a dderbyniwyd fesul lefel astudiaeth



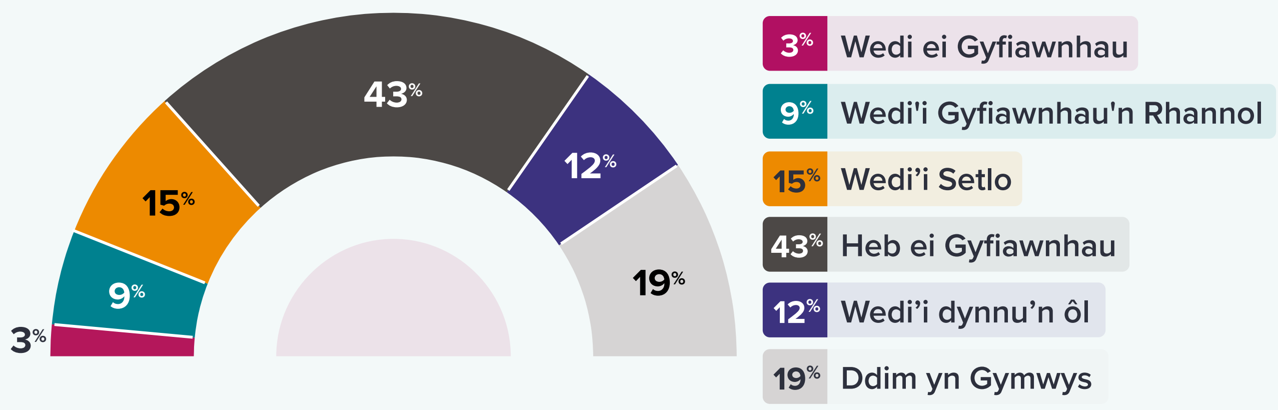
Nodwedd gyson o'r cwynion a gawn yw'r gor-gynrychiolaeth sylweddol iawn o fyfyrwyr PhD a myfyrwyr ôl-raddedig eraill. Yn 2021, daeth 45% o'r cwynion a gawsom gan y myfyrwyr hyn (fel cymhariaeth ddangosol, mae myfyrwyr PhD a myfyrwyr ôl-raddedig eraill yn cyfrif am 27% o boblogaeth gyffredinol myfyrwyr Cymru a Lloegr yn ôl ystadegau HESA ar gyfer 2020/21). Mewn blynyddoedd blaenorol rydym wedi trafod y rhesymau tebygol dros hyn, gan gynnwys y buddsoddiad personol ac ariannol sylweddol yn aml a'r ystyriaethau eraill yn achos rhai myfyrwyr o'r tu allan i'r UE, megis fisas neu drefniadau cyllido, gan arwain at fwy o ymdeimlad o bwysau o bosibl i "lwyddo" yn eu hastudiaethau. Mae yna hefyd rai materion sy'n effeithio ar fyfyrwyr ôl-raddedig neu PhD yn unig, er enghraifft mae anawsterau yn ymwneud â'r berthynas oruchwylio yn thema gyffredin mewn cwynion gan fyfyrwyr PhD.

Cwynion wedi'u datrys

Yn 2021, llwyddwyd i ddatrys 2,654 o gwynion, cynnydd o 2% o gymharu â 2020 (2,597). Er mai hwn oedd y nifer uchaf erioed o gwynion i ni eu datrys mewn blwyddyn, ni lwyddom i gyrraedd ein dangosydd perfformiad allweddol (KPI) o ddatrys 75% o gwynion o fewn chwe mis i'w derbyn, gan i ni ddatrys 69% o fewn yr amserlen honno. Rydym yn ymwybodol iawn o ba mor bwysig yw hi i fyfyrwyr ein bod yn adolygu eu cwynion yn brydlon, ac mae hyn yn parhau i fod yn ffocws allweddol.

Deilliannau cwynion

SIART 6
Datrysiadau yn ôl deilliannau



"Roeddwn i eisiau dweud er fy mod yn anghytuno â'r canlyniad, diolch yn fawr iawn am lunio adroddiad mor fanwl. Fe'm gwnaeth i weld materion o safbwynt gwahanol..."

O blith yr holl gwynion a dderbyniwyd, roedd 27% o achosion wedi'u Cyfiawnhau, wedi'u Cyfiawnhau'n Rhannol, neu wedi'u Setlo o blaid y myfyriwr. Mae'r gyfran wedi cynyddu ychydig dros y blynyddoedd diwethaf, yn rhannol oherwydd y cynnydd parhaus mewn cwynion am faterion gwasanaeth, sy'n fwy tebygol o gael eu cadarnhau, a'r gostyngiad mewn cwynion am apeliadau academaidd, sy'n llai tebygol o gael eu cadarnhau. Mae cyfran y cwynion a gafwyd eu setlo yn 2021 5% yn uwch na'r flwyddyn flaenorol, gan ragori ar ein KPI am y tro cyntaf.

Gostyngodd cyfran y cwynion na ellid eu Cyfiawnhau yn 2020 ac mae wedi parhau ar lefel debyg yn 2021. Daliwyd ati â'n dull o geisio bod yn glir gyda myfyrwyr a chynghorwyr myfyrwyr ynghylch yr hyn y gallwn ac na allwn ei wneud a'r ymagwedd yr ydym yn debygol o'i chymryd, fel eu bod yn deall yr hyn y byddwn yn edrych arno ac yn gallu gwneud penderfyniad gwybodus ynghylch a ydynt am fynd â'u cwyn ymhellach ai peidio.

Rydym hefyd yn ceisio ei gwneud yn glir i fyfyrwyr yn gyffredinol pryd y gallant gwyno i ni, a'r hyn y gallant gwyno yn ei gylch. Yn benodol, mae llawer o'r achosion yr ydym yn penderfynu nad ydynt yn Gymwys i ni edrych arnynt o dan ein Rheolau yn ymwneud â phan mae'r myfyriwr wedi dod atom cyn iddyn nhw gwblhau prosesau mewnol y darparydd, felly rydym wedi parhau i bwysleisio bod angen i fyfyrwyr fel arfer gwblhau'r prosesau hynny yn gyntaf.

Adolygiad barnwrol

Gellir herio ein penderfyniadau ynghylch achosion trwy adolygiad barnwrol. Yn ystod 2021 gwnaed wyth cais newydd am adolygiad barnwrol, un yn llai nag yn 2020. Mae'r duedd dros y chwe blynedd diwethaf tuag i lawr, er gwaethaf y cynnydd mewn cwynion yn ystod y cyfnod hwnnw. Gwrthodwyd caniatâd i saith o'r ceisiadau hyn, a rhoddwyd caniatâd i un fynd yn ei flaen ym mis Ionawr 2022 ac mae'n dal yn weithredol. Dyma'r tro cyntaf ers 2017 i gais o'r fath gael caniatâd i fwrw ymlaen.

Themâu mewn cwynion

Rhan bwysig o'n gwaith yw edrych y tu hwnt i bob achos unigol a adolygwn i ddynodi themâu a materion cyffredin, a rhannu'r hyn a ddysgwn o'r hyn a welwn er mwyn helpu i wella arfer yn y sector. Cafodd 2021, fel 2020, ei dominyddu gan effaith pandemig Covid-19. Yn yr adran hon rydym yn trafod rhai o'r pethau a welsom mewn cwynion yn ymwneud â Covid, yn ogystal â rhai themâu a materion ehangach yn ein gwaith ar achosion.

Cwynion yn ymwneud â Covid

Wrth i'r pandemig barhau i esblygu drwy'r flwyddyn, felly hefyd disgwyliadau, yn ogystal â'r heriau oedd yn wynebu myfyrwyr a darparwyr. Wrth i gyfyngiadau ddechrau llacio, roedd gan ddarparwyr fwy o opsiynau ar gael iddynt a mwy o amser i roi trefniadau ar waith, ond weithiau roedd yna anawsterau a risgiau newydd a chymhleth i'w cydbwyso.

Yn 2021 fe wnaethom barhau i dderbyn cwynion yn ymwneud â chyfnod cynnar y pandemig yn ogystal â phrofiadau mwy diweddar myfyrwyr, oherwydd mae gan fyfyrwyr hyd at 12 mis i ddod â'u cwyn atom os ydynt yn dal yn anhapus ar ôl iddynt gwblhau prosesau mewnol y darparydd.

Roedd cwynion yn ymwneud ag effaith Covid-19 yn cyfrif am 37% o'r cwynion a ddaeth i law yn 2021.

O gymharu â'r achosion a ddaeth atom yn eu cyfanrwydd, nid oedd unrhyw wahaniaethau arwyddocaol ar sail gwlad gartref y myfyrwyr, (myfyrwyr y DU, yr UE a'r rhai o du allan yr UE), ond daeth cyfran ychydig yn uwch gan fyfyrwyr israddedig a chyfran ychydig yn is gan fyfyrwyr PhD. Cododd tua 60% o'r cwynion faterion yn ymwneud â gwasanaeth, ac roedd ychydig llai na chwarter yn ymwneud ag apeliadau academaidd. Roedd 16% o'r cwynion yn ymwneud â Covid yn gwynion gan grŵp, oedd yn sylweddol uwch nag yn yr achosion cyffredinol a dderbyniwyd.

Yn y cwynion a welsom, roedd darparwyr i raddau helaeth wedi cymryd camau i alluogi myfyrwyr i gyflawni deilliannau dysgu eu cyrsiau, ac i wneud yn siŵr nad oedd myfyrwyr dan anfantais mewn asesiadau. Ond canfu rhai myfyrwyr nad oeddent yn cael y profiadau dysgu yr oeddent yn rhesymol yn eu disgwyl. Tarfwyd ar rai gan effaith gronnus y pandemig a gweithredu diwydiannol.

Efallai nad yw'n syndod bod cyfran uchel o fyfyrwyr ar gyrsiau Dylunio, a'r celfyddydau creadigol a pherfformio yn ymddangos mewn cwynion yn ymwneud â Covid; roeddent yn cyfrif am 15% o'r rhai a dderbyniwyd, gan godi materion megis mynediad at offer a gofod stiwdio neu gyfleoedd i arddangos gwaith. Yn ehangach, roedd cwynion gan fyfyrwyr ar draws ystod o feysydd pwnc yn aml yn ymwneud â phrofiadau ymarferol y tarfwyd arnynt gan gyfyngiadau Covid-19. Cwynodd myfyrwyr am ddiffyg mynediad i labordai, prosiectau wedi'u canslo neu eu newid, lleoliadau gwaith a chyfleoedd ar gyfer astudio dramor. Fe wnaethom hefyd barhau i weld cwynion yn ymwneud â phroblemau disgyblaeth, ac am ffioedd llety.

Mae'r ddwy flynedd ddiwethaf wedi golygu heriau arbennig i fyfyrwyr rhyngwladol ac i fyfyrwyr oedd yn bwriadu gweithio neu astudio dramor fel rhan o'u cwrs, oherwydd yr anawsterau gyda theithio rhyngwladol. Derbyniwyd rhai cwynion gan fyfyrwyr rhyngwladol a oedd yn anfodlon ynghylch talu ffioedd rhyngwladol uwch am brofiad dysgu a oedd yn y pen draw ar-lein i raddau helaeth. Fodd bynnag, ni chawsom nifer fawr o gwynion gan fyfyrwyr am faterion yn ymwneud â theithio i Gymru neu Loegr i astudio, na gan fyfyrwyr mewn darparwyr yng Nghymru a Lloegr a oedd wedi disgwyl teithio dramor. Roedd yr aflonyddwch a achoswyd gan Covid-19 mewn teithio rhyngwladol ac o ran cyfleoedd ar gyfer lleoliadau gwaith yn ei gwneud yn fwy heriol byth dod o hyd i ddatrysiadau addas i rai myfyrwyr.

Gwelsom hefyd gwynion yn ymwneud â thechnoleg. Yn ogystal â chwynion yn deillio o fethiannau technegol, roedd rhai myfyrwyr yn cael trafferth gyda llythrennedd digidol, yn enwedig mewn arholiadau ar-lein wedi'u hamseru. Roedd rhai yn ei chael hi'n anodd cael y dechnoleg i weithio o gwbl, ac i eraill roedd eu sgiliau teipio cyfyngedig yn effeithio ar eu perfformiad. Cafodd rhai aelodau o staff anawsterau hefyd. Gan fod dulliau dysgu cyfunol yn rhan gynyddol o'r ddarpariaeth, mae'n bwysig bod darparwyr yn cynnig cymorth i fyfyrwyr a staff i ddatblygu'r sgiliau digidol sydd eu hangen arnynt.

Roedd rhai gwahaniaethau yng nghanlyniadau cwynion yn ymwneud â Covid a gafodd eu datrys yn 2021 o gymharu â'r achosion cyffredinol a ddatryswyd yn ystod y flwyddyn. Roedd cyfran ychydig yn uwch (23%) Nad Oeddent yn Gymwys ar gyfer adolygiad, bron bob un ohonynt oherwydd eu bod wedi dod atom yn gynamserol. Cafodd cyfran sylweddol uwch (22%) eu setlo. Roedd y crynodebau achosion enghreifftiol o gwynion yn deillio o anawsterau Covid a gyhoeddwyd gennym yn 2020 a 2021 yn ddefnyddiol yma. Gallai darparwyr a myfyrwyr weld y math o ymagwedd yr oeddem wedi'i chymryd mewn achosion tebyg, gan ei gwneud yn haws cyrraedd setliad. Gwyddwn hefyd, o ffynonellau answyddogol, fod darparwyr a chyrff cynrychioli myfyrwyr wedi defnyddio'r crynodebau achosion yn ystod gweithdrefnau mewnol, gan helpu i ddatrys rhai cwynion heb fod angen dod atom.

Pan fo hynny'n bosibl, rydym yn ceisio argymell datrysiadau ymarferol ar gyfer cwynion myfyrwyr. Ond mewn llawer o gwynion yn ymwneud â Covid, nid yw hyn wedi bod yn bosibl, neu mewn rhai achosion nid oedd yn ddigon. Mae'r datrysiadau ar gyfer y rhan fwyaf o'r cwynion yn ymwneud â Covid y gwnaethom eu cadarnhau neu eu setlo, yn enwedig y rhai ynghylch materion gwasanaeth, wedi cynnwys iawndal ariannol. Mewn cwynion yn ymwneud â Covid yn 2021, cytunwyd ar gyfanswm o ychydig dros £200,000 mewn setliadau, ac argymhellwyd cyfanswm o tua £40,000 ar gyfer y rhai a gadarnhawyd gennym.

Crynodeb achos 1

Roedd grŵp o fyfyrwyr ar gwrs ymchwil ôl-raddedig dwy flynedd yn ymwneud â gofal iechyd. Cwynodd y myfyrwyr i'r darparydd am nifer o faterion gan gynnwys problemau gyda gwaith labordy ac adborth, newidiadau aml i'r amserlen, a symud o brosiectau labordy i brosiectau desg yn ystod y cyfnod clo cenedlaethol yn y pandemig Covid-19. Roedd yna broblemau gweinyddol eraill yn ymwneud â'r cwrs. Cadarnhaodd y darparydd rai o gwynion y myfyrwyr a chynigiodd rywfaint o iawndal.

Nid oedd y grŵp yn fodlon â chynnig y darparydd, a daethant â chŵyn atom ni. Yna cynyddodd y darparydd ei gynnig o iawndal i £1,000 ar gyfer pob un o'r myfyrwyr yn y grŵp, ond unwaith eto, gwrthododd y grŵp y cynnig.

Yn ystod ein hadolygiad, tynnwyd sylw'r darparydd at y crynodebau o achosion a gyhoeddwyd gennym ac, yn benodol, at grynodeb o gŵyn debyg oedd yn ymwneud â cholli prosiect ymchwil ymarferol yn y labordy. Cytunodd y darparydd fod yr achos yn un tebyg, a chynyddodd ei gynnig o iawndal i £1,500. Derbyniodd rhai o'r myfyrwyr gynnig y darparydd, ond ni dderbyniodd eraill yn y grŵp, oherwydd eu bod yn teimlo nad oedd y darparydd wedi mynd i'r afael â rhai materion pwysig a godwyd ganddynt yn eu cwyn, rhai ohonynt yn bodoli cyn y pandemig. Cawsom drafodaethau pellach gyda'r darparydd, a gynigiodd gyfanswm o £2,500 o iawndal i bob un o'r myfyrwyr a oedd yn weddill yn y grŵp, sef £1,500 ar gyfer newid y prosiect, a £1,000 ar gyfer y materion eraill a godwyd gan y grŵp. Derbyniodd y grŵp y cynnig hwn, a **Setlwyd** y gŵyn ar y sail honno.

Derbyniom lai o gwynion, ar gyfartaledd, yn deillio o apeliadau academaidd yn 2021. Gall hyn fod oherwydd bod rhai myfyrwyr wedi parhau i elwa ar bolisïau "dim anfantais" neu rwyd diogelwch. Roedd y cwynion a welsom yn cynnwys pryderon am newidiadau i asesiadau a cheisiadau myfyrwyr am ystyriaeth ychwanegol ar gyfer eu hamgylchiadau personol.

> "Rydych chi wedi bod yn wych gyda mi heddiw. Mae hyn i'r gwrthwyneb i'r hyn rydw i wedi bod yn ei brofi, a does gen i ddim geiriau ar hyn o bryd i ddisgrifio cymaint rydw i eisiau diolch i'r ddau ohonoch chi am siarad a fy nhrin i fel person normal. Rydych chi wedi bod yn anhygoel!!! Diolch am eich caredigrwydd a'ch gwaith caled"

Crynodeb achos 2

Methodd myfyriwr a oedd yn astudio ar gyfer cymhwyster ag achrediad proffesiynol fodiwl. Apeliodd y myfyriwr yn erbyn y canlyniad. Dywedodd nad oedd wedi derbyn deunyddiau printiedig ar gyfer y modiwl a bod amgylchiadau personol wedi effeithio ar ei berfformiad yn y modiwl. Dywedodd y myfyriwr y dylai'r darparydd fod wedi gweithredu ei bolisi "dim anfantais", lle byddai'r darparydd wedi ystyried perfformiad academaidd blaenorol y myfyriwr er mwyn atal anfantais o ganlyniad i'r aflonyddwch a achoswyd gan bandemig Covid-19. Gwrthododd y darparydd apêl y myfyriwr. Dywedodd y gallai'r myfyriwr fod wedi gofyn am ystyriaeth ychwanegol ar gyfer ei amgylchiadau personol ar adeg yr asesiad, ond na wnaeth hynny, a'i bod yn rhy hwyr i wneud hynny ar ôl i'r canlyniadau gael eu cyhoeddi. Dywedodd nad oedd y polisi dim anfantais yn berthnasol i'r modiwl oherwydd ei fod yn cael ei achredu'n broffesiynol, ac nid oedd y corff achredu'n caniatáu hynny.

Daeth y myfyriwr â'i gŵyn atom ni. Fe benderfynom **Nad Oedd Cyfiawnhad** am y gŵyn. Roedd y deunyddiau dysgu yr oedd eu hangen ar fyfyrwyr ar gyfer y modiwl ar gael ar-lein, ac nid oedd gan y myfyriwr reswm arbennig (fel gwahaniaeth dysgu penodol) dros ofyn am ddeunyddiau printiedig. Roedd yn rhesymol i'r darparydd ddod i'r casgliad nad oedd gan y myfyriwr reswm da dros beidio â gofyn i'r darparydd ystyried ei amgylchiadau personol ar adeg yr asesiad. Roedd y darparydd wedi egluro i'r myfyrwyr nad oedd y polisi dim anfantais yn berthnasol i'r modiwl oherwydd gofynion y corff proffesiynol. Felly roedd penderfyniad y darparydd i beidio â chadarnhau apêl y myfyriwr yn rhesymol.

Cwynion am faterion gwasanaeth

Mae cyfran y cwynion a dderbyniwn sy'n ymwneud â materion gwasanaeth (e.e. addysgu, darpariaeth y cwrs, goruchwylio a chyfleusterau cysylltiedig â chyrsiau) wedi codi'n sylweddol dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf (o 23% yn 2018 i 45% yn 2021). Mae cwynion sy'n deillio o'r aflonyddwch a achoswyd gan weithredu diwydiannol a'r pandemig yn dod yn bennaf o fewn y categori hwn, sy'n esbonio'r cynnydd hwn yn rhannol. Yn ehangach, mae myfyrwyr wedi cwyno am ymadawiad staff allweddol a effeithiodd ar eu maes astudio arbenigol, athrawon cyflenwi heb baratoi'n ddigonol, newidiadau i amserlenni ar fyr- rybudd, newidiadau i leoliadau, cyfathrebu gwael, gwybodaeth aneglur mewn prosbectws, ac adborth hwyr.

Crynodeb achos 3

Roedd myfyriwr wedi cwblhau gradd mewn Seicoleg gyda Throseddeg. Pan aeth y myfyriwr ati i archebu ei docynnau ar gyfer graddio, sylweddolodd am y tro cyntaf mai BA oedd y radd. Roedd wedi disgwyl graddio gyda BSc. Cwynodd y myfyriwr i'r darparydd.

Esboniodd y darparydd y gallai ei raddau Seicoleg fod yn BSc neu BA, yn dibynnu ar yr ail bwnc y mae myfyriwr yn ei astudio. Gan fod ail bwnc y myfyriwr, Troseddeg, yn bwnc seiliedig ar y celfyddydau, BA oedd y radd. Roedd hyn wedi'i egluro'n gywir ar wefan UCAS ac yn llawlyfr y cwrs, a oedd ar gael i bob myfyriwr ar-lein, ond dywedodd y myfyriwr nad oedd wedi cyrchu'r llawlyfr. Derbyniodd y darparydd y gallai ei wybodaeth cyn-ymrestru, a oedd yn disgrifio'r cwrs fel BSc/BA, fod wedi bod yn gliriach ac nid oedd yn esbonio'n llawn sut y byddai'r radd yn cael ei dyfarnu, a bod y myfyriwr wedi cael gwybodaeth anghywir trwy ei sgwrs dros y we. Esboniodd na allai ddyfarnu BSc i'r myfyriwr oherwydd cynnwys y cwricwlwm yr oedd wedi'i astudio, ond bod y graddau BSc a BA o werth cyfartal, a bod y naill a'r llall wedi'u hachredu gan Gymdeithas Seicolegol Prydain. Cynigiodd y darparydd iawndal o £1,000 i'r myfyriwr am y trallod a achoswyd.

Gwrthododd y myfyriwr gynnig y darparydd, a daeth â chŵyn atom ni. Dywedodd y myfyriwr na fyddai wedi ymuno â'r cwrs pe bai'n gwybod ei fod yn arwain at BA yn hytrach na BSc, a bod yn rhaid iddo wneud cyfnod o brofiad gwaith cyn ymgymryd ag astudiaeth ôl-raddedig i wneud iawn am y ffaith nad oedd yn BSc.

Daethom i'r casgliad bod cwyn y myfyriwr i'r darparydd yn ddilys, oherwydd y wybodaeth ddryslyd, ond bod y darparydd wedi gwneud cynnig rhesymol i'w ddigolledu am hynny. Daethom i'r casgliad ei bod yn rhesymol disgwyl i fyfyrwyr ymgyfarwyddo â llawlyfr eu cwrs a, phe bai'r myfyriwr hwn wedi gwneud hynny ar ddechrau'r cwrs, efallai y byddai wedi bod yn bosibl rhoi datrysiad ymarferol ar waith ar ei gyfer drwy addasu ei raglen. Roedd y BA a'r BSc ill dau yn rhaglenni achrededig ac nid oedd y myfyriwr wedi darparu unrhyw dystiolaeth i ategu ei ddadl bod ei obeithion ar gyfer astudiaeth ôl-raddedig wedi cael eu heffeithio. O dan yr amgylchiadau, roeddem yn meddwl bod cynnig iawndal y darparydd yn un rhesymol. Roedd cynnig y darparydd yn dal yn agored i'r myfyriwr, felly fe benderfynon ni **Nad Oedd Cyfiawnhad** am y gŵyn.

Crynodeb achos 4

Cwynodd myfyriwr am effaith gweithredu diwydiannol ar ei astudiaethau. Gwrthododd y darparydd y gŵyn, a dywedodd ei fod wedi cymryd camau i sicrhau bod myfyrwyr yn gallu cwblhau eu hasesiadau a'i fod wedi cyflwyno sesiynau amgen ar gyfer y sesiynau hynny a gollwyd.

Daeth y myfyriwr â'i gŵyn atom ni. Fe ddaethon ni i'r casgliad bod **Rhywfaint o Gyfiawnhad** am y gŵyn. Roeddem o'r farn bod y darparydd wedi cymryd camau rhesymol i sicrhau bod myfyrwyr yn gallu cyflawni'r deilliannau dysgu gofynnol fel y gallent symud ymlaen â'u hastudiaethau. Ond nid oedd cyfathrebu â myfyrwyr bob amser wedi bod yn glir. Ni ddwedwyd wrth rai myfyrwyr am y sesiynau addysgu amgen na phryd yr oeddent yn cael eu cynnal, ac felly fe'u collwyd. Gwnaethom argymhelliad y dylai'r darparydd dalu iawndal i'r myfyriwr am yr addysgu a fethwyd, oedd yn ôl ein hasesiad gwerth ychydig yn llai na £600.

Mae cwynion am faterion gwasanaeth weithiau'n gymhleth ac amlochrog, a gallant ymwneud â chanfyddiad y myfyriwr o werth ei brofiad fel myfyriwr, ac â phryderon ynghylch ansawdd eu cwrs. Gallwn ystyried materion fel yr hyn a addawyd a'r hyn a gyflwynwyd, p'un a gafodd meysydd pwnc penodol eu cwmpasu, a oedd y cyflwyno'n hygyrch ac yn gweithio i'r myfyriwr, neu a gafodd y myfyriwr gefnogaeth ddigonol. Ond ni allwn edrych ar faterion o farn academaidd (sy'n cael eu diffinio'n gul gennym fel dyfarniad a wneir am fater lle mae barn arbenigwr academaidd yn hanfodol), er enghraifft, nad oedd yr addysgu o safon academaidd ddigonol, neu na chafodd myfyriwr ôl-raddedig yr arweiniad academaidd cywir gan ei oruchwyliwr.

Mae cyfran uwch o fyfyrwyr sy'n dod â chwynion atom ni am faterion gwasanaeth yn cael canlyniadau ffafriol o gymharu â'r rhai sy'n ymwneud ag apeliadau academaidd, ac mae hyn yn cynnwys setliadau. Mae ein haelodau staff sy'n ymdrin ag achosion yn chwilio am gyfleoedd i ddatrys cwyn yn gynnar lle bo modd gwneud hynny. Gall setliadau fod yn ffordd gyflymach o ddatrys cwynion, gan achosi llai o straen i'r unigolyn. Gall hyn fod yn arbennig o fuddiol i fyfyrwyr sy'n parhau â'u hastudiaethau, oherwydd gall helpu i adfer perthynas o ymddiriedaeth â'u darparydd. Yn 2021 fe setlwyd 15% o gwynion yn gyffredinol. Ond ar gyfer cwynion am faterion gwasanaeth, fe setlwyd 19%, o gymharu â dim ond 10% o gwynion yn ymwneud ag apeliadau academaidd. Mae hyn yn adlewyrchu natur fwy cymhleth cwynion ynghylch gwasanaeth o gymharu ag apeliadau, sy'n aml yn ymwneud ag agweddau ar farn academaidd ac sy'n tueddu i godi materion mwy syml gyda llai o gyfle i ddod i setliad.

Yn y blynyddoedd diwethaf rydym wedi derbyn mwy o gwynion gan grwpiau o fyfyrwyr yn cwyno am yr un materion. Yn 2021, roedd cwynion gan grwpiau'n cyfrif am 9% o'r cwynion a ddaeth i law, o gymharu ag oddeutu 5% yn y tair blynedd flaenorol. Yn aml mae'r grwpiau hyn yn cynnwys 10 i 30 o fyfyrwyr yn cwyno am faterion gwasanaeth sy'n effeithio ar eu carfan. Yn 2021, roedd cwynion gan grŵp yn llawer mwy tebygol o arwain at ganlyniad ffafriol, ac yn arbennig o gael eu setlo. Er hynny, gall fod yn heriol canfod datrysiad addas ar gyfer myfyrwyr mewn grŵp os ydynt wedi cael eu heffeithio'n wahanol. Mewn rhai achosion roeddem yn gallu setlo cwyn grŵp yr oedd y darparydd wedi ceisio ei setlo ond na lwyddodd wneud hynny, efallai oherwydd bod ein persbectif newydd ac annibynnol wedi helpu'r rhai dan sylw i ddod i gytundeb nad oedd wedi bod yn bosibl o'r blaen.

Crynodeb achos 5

Roedd grŵp o fyfyrwyr ar gwrs MA mewn pwnc ymarferol yn seiliedig ar y celfyddydau. Roedd y cwrs yn newydd i'r darparydd, ac roedd y grŵp yn y garfan gyntaf a ddechreuodd yn 2018/2019. Cwynodd y grŵp wrth y darparydd am y cwrs ar ddiwedd eu blwyddyn gyntaf. Roedd y gŵyn yn ymwneud â deunydd hyrwyddo camarweiniol, pryderon ynghylch cyfleusterau, iechyd a diogelwch, yn ogystal â strwythur, cyflwyniad a chynnwys y cwrs.

Cadarnhaodd y darparydd gŵyn y grŵp yn rhannol. Amlinellodd gynllun ar gyfer gwella'r cwrs yn yr ail flwyddyn ac ar gyfer myfyrwyr newydd, a chynigiodd ostyngiad yn ffioedd y myfyrwyr am y flwyddyn.

Nid oedd y grŵp yn fodlon derbyn cynnig y darparydd, a daethant â chŵyn atom ni. Fe ddaethom i'r casgliad bod **Cyfiawnhad** am y gŵyn.

Roedd y darparydd yn fodlon derbyn llawer o gwynion y grŵp, gan gynnwys cwynion am wybodaeth hyrwyddo gamarweiniol, pryderon ynghylch cyfleusterau, iechyd a diogelwch, methiant i ddarparu medrau allweddol, materion yn ymwneud â strwythur y cwrs ac argaeledd deunyddiau. Penderfynwyd fod y darparydd wedi dod i gasgliadau teg ynglŷn â'r rhan fwyaf o agweddau ar gŵyn y grŵp, ond nad oedd wedi rhoi ystyriaeth deilwng i'r effaith a gafodd yr anawsterau hyn ar y grŵp, ac nad oedd wedi ystyried trallod y myfyrwyr a'r anghyfleustra a achoswyd Daethom i'r casgliad nad oedd cynnig y darparydd o iawndal yn rhesymol. Gwnaethom argymhelliad y dylai'r darparydd gynnig ad-daliad o 50% o'u ffioedd dysgu i'r myfyrwyr am y tymor yr effeithiwyd arno'n arbennig, ynghyd ag iawndal o £3,500 am drallod ac anghyfleustra'r myfyrwyr.

• • • • • • •

Ymunodd ail grŵp o fyfyrwyr â'r un cwrs yn 2019/20. Cwynodd y grŵp i'r darparydd am faterion tebyg i'r grŵp cyntaf, ac am newidiadau a wnaed i ddau fodiwl ymarferol yn y tymor cyntaf. Cadarnhaodd y darparydd y gŵyn, a chynigiodd ad-daliad o 50% o'r ffioedd dysgu ar gyfer y ddau fodiwl, ynghyd â rhywfaint o iawndal am drallod ac anghyfleustra i'r myfyrwyr. Amlinellodd rai mesurau ymarferol yr oedd yn bwriadu eu cymryd i ddatrys pryderon y grŵp.

Ar y pwynt hwnnw bu'n rhaid i'r darparydd gau ei gyfleusterau oherwydd y cyfnod clo ledled y wlad yn ystod y pandemig coronafeirws. Dywedodd y darparydd wrth y myfyrwyr na allai barhau i gyflwyno modiwlau ymarferol, ond y byddai addysgu arall yn symud ar-lein. Roedd hyn yn golygu y byddai hyd y cwrs yn cael ei ymestyn. Roedd disgwyl i sesiynau ymarferol ailddechrau yn hydref 2020, ond bu oedi oherwydd anawsterau staffio a achoswyd gan y pandemig, a chyfnod clo arall tua dechrau 2021. Cynigiodd y darparydd rywfaint o gymorth ariannol i fyfyrwyr yn ystod y cyfnod astudio estynedig hwn. Ailddechreuodd y cwrs, o'r diwedd, ym mis Mawrth 2021 a chwblhaodd y myfyrwyr eu hastudiaethau yn gynnar yn yr haf.

Gwnaeth yr ail grŵp o fyfyrwyr gŵyn arall i'r darparydd ynghylch anawsterau'n ymwneud â modiwlau ymarferol a'r oedi cyn cwblhau'r cwrs. Cynigiodd y darparydd iawndal pellach i'r grŵp.

Crynodeb achos 5 - parhad

Roedd grŵp o fyfyrwyr ar gwrs MA mewn pwnc ymarferol. Fe wnaethon nhw gwyno i ni am ganlyniad y ddwy gŵyn, ac am sut roedd y darparydd wedi ymdrin â'u cwynion.

Daethom i'r casgliad bod **Rhywfaint o Gyfiawnhad** am eu cwynion.

Penderfynwyd fod y darparydd wedi dod i gasgliad rhesymol ynghylch cwyn gyntaf y grŵp, ac wedi cynnig datrysiadau ymarferol a oedd yn rhesymol ar y pryd. Ond golygodd y pandemig na ellid gweithredu'r datrysiadau ymarferol, ac nid oedd yr iawndal a gynigiwyd gan y darparydd yn rhesymol. Roedd y darparydd wedi gwneud ymdrechion sylweddol i gyflwyno addysgu a dysgu ymarferol a fethwyd yn ystod y tymor cyntaf ac o ganlyniad i'r pandemig, ond rhwystrwyd y rheiny gan broblemau pellach yn ymwneud â'r pandemig yn ystod tymor yr hydref 2020.

Daethom i'r casgliad bod cynnig terfynol y darparydd i'r grŵp i ad-dalu 50% o gyfanswm y ffioedd dysgu yn rhesymol o ystyried y methiannau a nodwyd, yr ymdrechion yr oedd wedi'u gwneud i geisio gwneud iawn am yr hyn a gollwyd, a'r aflonyddwch sylweddol a achoswyd gan y pandemig. Llwyddodd y grŵp i gwblhau'r cwrs, er na chawsant y cynnwys llawn na'r profiad dysgu yr oeddent yn ei ddisgwyl yn rhesymol, a thros gyfnod hwy.

Ond fe benderfynom hefyd nad oedd y darparydd wedi ymchwilio'n briodol i ail gŵyn y grŵp, ac roedd hyn yn golygu bod nifer o'r materion a godwyd gan y grŵp heb eu datrys o hyd.

Gwnaethom argymhelliad y dylai'r darparydd ymddiheuro i'r myfyrwyr, y dylai ail-wneud ei gynnig o ad-daliad o 50% o'r ffioedd dysgu, yn ogystal â chynnig £6,250 pellach am y trallod a'r anghyfleustra a achoswyd yn sgil y materion a godwyd gan y grŵp yn y naill gŵyn a'r llall a'r modd y deliodd y darparydd â'r ail gŵyn. Gwnaethom hefyd rai Argymhellion arfer da.

Crynodeb achos 6

Ychydig fisoedd i mewn i raglen MBBS pum-mlynedd newydd i astudio meddygaeth ar gampws tramor, cwynodd rhai myfyrwyr am eu profiad hyd yn hyn. Roeddent yn haeru bod y cwrs yn brin o'r yr hyn roedd y darparydd wedi'i addo mewn deunydd hysbysebu. Cwynodd y myfyrwyr am gyfleusterau a oedd yn anorffenedig neu ddim ar gael ac nad oedd gwybodaeth ymlaen llaw am y rhaglen wedi bod yn glir. Ni chadarnhaodd y darparydd y gŵyn. Ar ddechrau ail flwyddyn y myfyrwyr, gwnaeth y darparydd daliad ewyllys da i'r holl fyfyrwyr yn y garfan hon mewn cydnabyddiaeth o'r problemau oedd yn ymwneud â'r cyfleusterau a'r llety newydd.

Daeth y myfyrwyr â'u cwyn atom ni. Roeddem yn fodlon cadarnhau'r gŵyn, a gwnaethom rai Argymhellion i'r darparydd. Wedyn cyflwynodd y myfyrwyr adroddiad i ni gan y Cyngor Meddygol Cyffredinol (GMC) yn dilyn arolygiad o gampws tramor y darparydd a oedd yn berthnasol i gŵyn y myfyrwyr. Fe benderfynon ni ailagor ein hadolygiad.

Fe ddaethon ni i'r casgliad bod **Rhywfaint o Gyfiawnhad** am gŵyn y myfyrwyr. Penderfynwyd bod y myfyrwyr wedi cael gwybodaeth gamarweiniol am rai adeiladau a chyfleusterau nad oeddent yn barod ymhell ar ôl i'r myfyrwyr gyrraedd, a "hyb iechyd" newydd nad oedd disgwyl ei gwblhau tan ar ôl i'r myfyrwyr orffen eu hastudiaethau. Daethom i'r casgliad hefyd fod y myfyrwyr wedi cael eu harwain i gredu y byddai addysgu ac ymarfer mewn lleoliad Saesneg ei iaith, ond mewn gwirionedd, yr iaith leol oedd yn cael ei defnyddio mewn ymgynghoriadau clinigol. O ganlyniad, gwnaeth y GMC hi'n ofynnol i fyfyrwyr feddu ar rywfaint o ddealltwriaeth o'r iaith leol i barhau â'u hastudiaethau.

Roedd y myfyrwyr yn dymuno cwblhau eu hastudiaethau ar gampws y darparydd yn Lloegr. Erbyn hyn roedd ysbytai'r DU o dan bwysau sylweddol oherwydd y pandemig parhaus, a daethom i'r casgliad na fyddai er lles y myfyrwyr i argymell trosglwyddo.

Gwnaethom argymhelliad y dylai'r darparydd dalu swm o tua £24,000 mewn iawndal i'r myfyrwyr am y trallod a'r anghyfleustra a achoswyd gan y wybodaeth gamarweiniol ynglŷn â'r cyfleusterau a'r cwrs, ac effaith y wybodaeth wael ynghylch y gofynion o ran iaith. Argymhellwyd hefyd y dylai'r darparydd drefnu ac ariannu hyfforddiant unigol yn yr iaith leol, a dylai drefnu lleoliadau ymarfer clinigol ar gyfer yr elfennau dewisol oedd yn weddill o'r cwrs yn Lloegr (yn amodol ar unrhyw gyfyngiadau teithio). Gwnaethom argymhelliad hefyd y dylai'r darparydd ddiwygio ei wefan a'i wybodaeth farchnata i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'i rwymedigaethau o dan gyfraith diogelu defnyddwyr.

Yn 2021 cyflwynwyd Rheolau ychwanegol ar gyfer Cwynion gan Grwpiau Mawr yn dilyn ymgynghoriad. Mae'r Rheolau ychwanegol yn ein galluogi i addasu ein proses adolygu arferol fel y gallwn ymdrin â Chwynion gan Grwpiau Mawr yn fwy effeithlon tra'n cynnal tegwch. Fe'i bwriedir ar gyfer cwynion gan grŵp mawr o fyfyrwyr mewn un darparydd, lle mae lefel uchel o elfennau cyffredin rhwng y cwynion a lle y gellid ystyried y cwynion ar y cyd.

Ni chawsom unrhyw Gwynion gan Grwpiau Mawr ar ôl i'r Rheolau ychwanegol ddod i rym, ac felly nid ydym yn adolygu'r broses honno eto. Fodd bynnag, cawsom gŵyn gan grŵp o dros 400 o fyfyrwyr yn ymwneud ag aflonyddwch Covid-19 yn gynharach yn y flwyddyn ac rydym wedi gallu dysgu o hyn.

Apeliadau academaidd

Er bod nifer a chyfran y cwynion am apeliadau academaidd yn ein gwaith ar achosion wedi gostwng yn ystod y blynyddoedd diwethaf, yn 2021 roeddent yn dal i gyfrif am ychydig o dan draean o'r achosion a ddaeth i law. Mae tua dwy ran o dair o gwynion am apeliadau academaidd yn arwain at benderfyniad Nad Oes Cyfiawnhad amdanynt, sy'n dangos bod darparwyr yn y rhan fwyaf o achosion yn ystyried apeliadau myfyrwyr yn deg.

Mae apeliadau academaidd yn codi amlaf pan nad yw'r myfyriwr wedi gwneud cais am ystyriaeth ychwanegol o'i amgylchiadau personol ar yr adeg gywir. Gall hyn fod yn salwch, profedigaeth neu anhawster personol arall y maent yn teimlo sydd wedi effeithio ar eu perfformiad, ac y mae'r rhan fwyaf o ddarparwyr yn disgwyl i fyfyrwyr ei godi ar adeg yr asesiad yr effeithir arno. Fe gyhoeddom ein hadran Fframwaith Arfer Da, **Ceisiadau am ystyriaeth ychwanegol** ym mis Rhagfyr 2020, ac mae'n amlygu pwysigrwydd bod â phroses wedi'i hysbysebu'n dda ar gyfer gwneud ceisiadau, gyda myfyrwyr yn cael eu hatgoffa o'r broses ar adegau allweddol yn ystod eu hastudiaethau, ac o ddangos hyblygrwydd lle mae gan fyfyrwyr reswm da dros fethu'r terfyn amser ar gyfer gwneud cais. Gall prosesau apelio achosi straen i fyfyrwyr a rhoi pwysau ar adnoddau darparwyr, a phan aiff pethau o chwith yn y broses honno gall olygu deilliannau difrifol i'r myfyriwr. Felly mae bod â phroses effeithlon, hyblyg a theg i fyfyrwyr ei dilyn pan fydd angen ystyriaeth ychwanegol arnynt yn bwysig iawn.

Cwynion am faterion eraill

Rydym yn gweld ystod eang o faterion eraill yn ein gwaith ar achosion. Gyda'i gilydd, gwelwyd rhywfaint o gynnydd yn nifer y cwynion yn ymwneud â materion ariannol, prosesau disgyblu academaidd ac anacademaidd ac addasrwydd i ymarfer, ynghyd â materion lles a chydraddoldeb yn ystod 2021.

Roedd nifer y cwynion yn ymwneud â chamymddwyn rhywiol yn dal yn isel, ond mae wedi cynyddu ychydig yn y blynyddoedd diwethaf. Rydym wedi parhau i weithio gydag eraill ar y mater pwysig hwn, yn ogystal â chynorthwyo â gwaith i wella'r canllawiau sydd ar gael i ddarparwyr.

> "Diolch yn fawr iawn am adael i mi fynegi fy hun a chael fy emosiwn allan. Rwy'n teimlo ychydig yn well. Rwy'n gwerthfawrogi eich amser; dwi'n gwybod eich bod chi'n brysur iawn. Pob lwc wrth fynd ati i adolygu fy achosion!"

Cwynion gan fyfyrwyr anabl

Mae cyd-destun heriol iawn y ddwy flynedd ddiwethaf wedi cael effaith lawer fwy dwys ar rai myfyrwyr nag eraill, ac mae myfyrwyr anabl wedi cael eu heffeithio'n arbennig o wael ar adegau.

Cawsom gwynion gan fyfyrwyr anabl ynghylch amrywiaeth o faterion yn 2021. I lawer o fyfyrwyr, effeithiwyd ar eu gallu i gael mynediad i'w hastudiaethau yn sgil oedi o ran asesiadau ar gyfer cymorth a phroblemau gyda chyllid. Cafodd rhai myfyrwyr broblemau wrth gael mynediad i ddarlithoedd ar-lein, a'r ffaith nad oedd pob sesiwn addysgu yn cael ei recordio na'i huwchlwytho'n brydlon. Cwynodd rhai myfyrwyr wrthym am sut y cafodd yr addasiadau rhesymol y byddent fel arfer yn eu disgwyl mewn arholiad wedi'i amseru eu cymhwyso i asesiadau ar-lein, a phroblemau gyda'r cyfarwyddiadau ar gyfer asesiadau a osodwyd dros gyfnod hir. Canfu rhai myfyrwyr ei bod yn cymryd mwy o amser iddynt ddysgu o ddeunydd ar-lein, a bod oriau astudio ychwanegol wedi effeithio ar eu hargaeledd ar gyfer gwaith cyflogedig, gyda rhai yn wynebu caledi ariannol o ganlyniad i hynny.

Buom yn gweithio gyda'r Comisiwn Myfyrwyr Anabl yn ystod y flwyddyn i wella ein dealltwriaeth o'r materion sy'n effeithio ar fyfyrwyr anabl ac i rannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion â'r Comisiwn ar gyfer eu gwaith ar gapsiynau awtomataidd.

O ystyried yr holl ffyrdd yr effeithiwyd ar fyfyrwyr anabl, mae gennym rywfaint o bryder nad ydym wedi derbyn mwy o gwynion. Rydym wedi clywed yn anffurfiol bod rhai myfyrwyr anabl wedi teimlo nad oedd ganddynt unrhyw ddewis ond gollwng eu cwyn, neu hyd yn oed roi'r gorau i'w hastudiaethau, oherwydd nad oedd ganddynt yr egni i barhau mwyach.

Mae'r heriau i rai myfyrwyr anabl wedi'u dwysáu gan broblemau wrth geisio cyrchu cymorth anabledd a gwasanaethau cynghori myfyrwyr, oedd eisoes dan straen, yn eu darparydd. Rydym yn sylweddoli bod llawer o ddarparwyr dan bwysau sylweddol, ond mae diogelu a hyd yn oed atgyfnerthu gwasanaethau cymorth i fyfyrwyr, yn enwedig yn achos myfyrwyr anabl, yn hanfodol bwysig. Gall gwasanaethau cymorth da wneud gwahaniaeth gwirioneddol wrth helpu myfyrwyr trwy eu hastudiaethau a gwella eu profiad, a hefyd wrth leihau cwynion posibl a'u datrys yn gynnar.

Roedd symud i addysgu ar-lein o ganlyniad i'r pandemig yn golygu bod rhai myfyrwyr anabl yn ei chael hi'n haws cael mynediad at eu dysgu. Dywedodd myfyrwyr wrthym eu bod yn gwerthfawrogi cael mwy o reolaeth dros sut a phryd y gallent gael mynediad at eu profiad dysgu. Mae'n bwysig bod darparwyr yn gwreiddio ac adeiladu ar welliannau mewn hygyrchedd ar gyfer darpariaeth yn y dyfodol.

Crynodeb achos 7

Cafodd myfyriwr anaf difrifol mewn damwain yn ystod ei astudiaethau. Rai misoedd yn ddiweddarach, gofynnodd i'w ddarparydd am gymorth ar gyfer effaith barhaus ei anaf ar ei astudiaethau. Rhoddodd y darparydd rywfaint o gymorth ar waith i'r myfyriwr, ond ni roddodd unrhyw wybodaeth iddo ynghylch Lwfans Myfyrwyr Anabl (LMA). Y flwyddyn ganlynol, gofynnodd y myfyriwr am ragor o gymorth a chynghorodd y darparydd iddo wneud cais am LMA, a gwnaeth hynny. Ychydig fisoedd cyn diwedd ei astudiaethau, cafodd y myfyriwr rywfaint o arian trwy'r LMA ar gyfer technoleg ac offer cynorthwyol, a chymorth sgiliau astudio.

Dyfarnwyd dosbarthiad 2:2 i'r myfyriwr ac roedd yn agos at y ffin ar gyfer 2:1. Dywedodd y byddai wedi cyflawni dosbarthiad 2:1 pe bai cymorth LMA wedi bod ar gael yn gynharach. Cyflwynodd y myfyriwr apêl academaidd, a wrthodwyd gan y darparydd; yna cwynodd i'r darparydd am y cymorth yr oedd wedi'i dderbyn. Gwrthododd y darparydd y gŵyn a daeth myfyriwr â'i gŵyn atom ni.

Penderfynwyd bod **Cyfiawnhad** am gŵyn y myfyriwr. Roeddem o'r farn y dylai'r darparydd fod wedi rhoi gwybodaeth a chyngor i'r myfyriwr am gymorth LMA pan ofynnodd am help yn y lle cyntaf. Dywedodd y darparydd nad oedd wedi gwneud hynny oherwydd ar y pryd, nid oedd effeithiau anaf y myfyriwr wedi para am 12 mis neu fwy. Mae LMA ar gael i fyfyrwyr â "nam corfforol neu feddyliol sydd wedi para neu sy'n debygol o bara am fwy na 12 mis ac sy'n cael effeithiau sylweddol ac andwyol ar allu unigolyn i gyflawni gweithgareddau o ddydd i ddydd". Gofynnodd y myfyriwr am gymorth am y tro cyntaf ddeg mis ar ôl ei anaf, ac roedd tystiolaeth feddygol yn dangos bod effeithiau'r anaf yn parhau. Roedd yr oedi cyn rhoi cyngor i'r myfyriwr am gymorth LMA, ac oedi yn y broses ymgeisio ei hun, yn golygu na allai'r myfyriwr gael mynediad at yr holl gymorth yr oedd ei angen arno tan ddiwedd ei astudiaethau. Roedd tystiolaeth bod ei berfformiad academaidd wedi gwella unwaith roedd y cymorth LMA yn ei le. Gwnaethom argymhelliad y dylai'r darparydd ailystyried proffil marciau'r myfyriwr gyda hyn mewn golwg. Pan ailystyriodd y darparydd broffil y myfyriwr, penderfynodd ddyfarnu dosbarthiad 2:1 i'r myfyriwr.

Crynodeb achos 8

Tarfwyd ar astudiaethau myfyriwr a oedd yn profi anawsterau iechyd meddwl cymhleth yn ystod ei flwyddyn gyntaf. Roedd y darparydd yn fodlon ôl-ddyddio'r tarfu, fel na chodwyd ffioedd dysgu ar y myfyriwr. Dychwelodd at ei ddarparydd y flwyddyn ganlynol, a rhoddodd y darparydd rywfaint o gymorth ar waith i'r myfyriwr. Bu rhywfaint o oedi gyda chyrchu arian ar ffurf benthyciad myfyriwr a chyllid LMA oherwydd dryswch ynghylch y tarfu ar ei astudiaethau, ac achosodd hyn galedi a thrallod ychwanegol i'r myfyriwr. Penderfynodd y myfyriwr roi'r gorau i'w astudiaethau yn dilyn argyfwng iechyd meddwl.

Cwynodd y myfyriwr wrth y darparydd am y cymorth a gafodd pan ddychwelodd i astudio ar ôl y tarfu. Cadarnhaodd y darparydd gŵyn y myfyriwr. Er bod y darparydd wedi rhoi cymorth bugeiliol ac ariannol ar waith ar gyfer y myfyriwr, roedd yn derbyn bod y myfyriwr wedi'i chael yn drallodus iawn i orfod dweud wrth wahanol bobl mewn gwasanaethau gwahanol am ei hanes oherwydd pryderon y darparydd am gyfrinachedd. Roedd y darparydd wedi cymryd camau i wella sut mae'n rhannu gwybodaeth am anghenion cymorth myfyriwr o ganlyniad i'r gŵyn. Derbyniodd y darparydd hefyd y gallai fod wedi rhoi gwybodaeth a chyngor cliriach i'r myfyriwr am yr hyn y gallai tarfu ar ei astudiaethau ei olygu i'w gyllid myfyriwr, a gallai hyn fod wedi osgoi'r anawsterau a gafodd y myfyriwr o ran cael mynediad at gymorth ariannol pan ddychwelodd. Cynigiodd y darparydd ad-dalu ffioedd dysgu'r myfyriwr ac ad-dalu ei fenthyciad cynhaliaeth, ynghyd â thalu iawndal o £3,500 iddo am drallod ac anghyfleustra, oherwydd nad oedd yn gallu parhau â'i astudiaethau.

Gwrthododd y myfyriwr gynnig y darparydd, a daeth â chŵyn atom ni. Roedd yn gofyn am iawndal am gyflog a gollwyd, y byddai wedi'i ennill pe byddai wedi ymgymryd â phrentisiaeth yn hytrach na chofrestru gyda'r darparydd.

Penderfynwyd bod y darparydd wedi cynnig datrysiad rhesymol i'r myfyriwr am y problemau yr oedd wedi'u hwynebu, a'i fod hefyd wedi cymryd camau i wella'r cymorth a ddarperir i fyfyrwyr yn y dyfodol. Roedd gan y myfyriwr amgylchiadau personol anodd iawn, ac roedd y darparydd wedi rhoi rhywfaint o gymorth i'r myfyriwr. Penderfynwyd ei bod yn rhesymol i'r darparydd beidio â digolledu'r myfyriwr am y cyflog y gallai fod wedi'i ennill pe bai wedi penderfynu gwneud prentisiaeth yn lle cofrestru gyda'r darparydd. Roedd cynnig y darparydd yn dal yn agored i'r myfyriwr, felly fe benderfynom **Nad Oedd Cyfiawnhad** am y gŵyn ar sail hynny.

Iechyd meddwl a llesiant

Mae iechyd meddwl a llesiant myfyrwyr wedi bod yn bryder arbennig yn ystod y pandemig. Adlewyrchwyd hyn yn ein gwaith ar achosion. Rydym wedi gweld myfyrwyr y mae'r problemau iechyd meddwl oedd ganddyn nhw eisoes wedi gwaethygu, weithiau'n sylweddol iawn, a llawer mwy sydd wedi'i chael cael yn anodd ymdopi ag effaith y pandemig ar eu hastudiaethau a'u bywydau. Rydym wedi gweld enghreifftiau o gefnogaeth dda gan ddarparwyr, ac eraill lle gallai'r darparydd fod wedi gwneud mwy i gynnig cymorth effeithiol i'r myfyriwr. Bydd yn bwysig bod darparwyr yn parhau i ganolbwyntio ar gefnogi iechyd meddwl a llesiant eu myfyrwyr.

Gwneud pethau’n iawn

Pan fyddwn ni’n penderfynu bod Cyfiawnhad neu Rywfaint o Gyfiawnhad am gŵyn, byddwn fel arfer yn gwneud Argymhellion. Yn 2021 gwnaethom Argymhellion mewn dros 300 o achosion. Nod ein Hargymhellion yw gwneud pethau’n iawn i’r myfyriwr neu fyfyrwyr sy’n ymwneud â’r gŵyn a, lle bo hynny’n briodol, gwella gweithdrefnau neu brosesau.

Lle bo hynny’n bosibl, rydym yn argymell datrysiad ymarferol i roi’r myfyriwr yn ôl yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai pethau wedi mynd o chwith, a byddwn yn defnyddio dull tebyg mewn achosion y byddwn yn eu setlo. Dyma enghreifftiau o ddatrysiadau ymarferol y byddwn yn eu hargymell:

- Ymddiheuro unwaith yn rhagor i’r myfyriwr, gan gadw mewn cof ein canllawiau ar **ymddiheuriadau**, oherwydd nad oedd yr ymddiheuriad gwreiddiol yn mynd yn ddigon pell
- Ail-gofrestru myfyriwr a rhoi estyniad o ddwy flynedd iddynt i’r cyfnod cofrestru hwyaf arferol i gwblhau eu hastudiaethau
- Ysgrifennu llythyr geirda academaidd yn cyfeirio at fodiwl penodol yr oedd myfyriwr wedi’i astudio, i’w ddefnyddio wrth wneud cais am rolau proffesiynol.
- Gweithio gyda myfyrwyr i hwyluso ymchwil y gallai fod ganddynt ddiddordeb mewn ei gynnal yn y dyfodol.
- Rhoi caniatâd i fyfyrwyr fod yn absennol hyd nes eu bod yn gallu dangos eu bod yn barod i ddychwelyd i’w hastudiaethau, a chaniatáu iddynt gyflwyno aseiniadau ar gyfer modiwlau sy’n weddill ar ôl iddynt ddychwelyd.
- Cynnig arweiniad a chymorth ychwanegol i fyfyriwr ar sut i osgoi camymddwyn academaidd
- Ail-wrando ar apêl myfyriwr i benderfynu a ddylid cynnig lleoliad gwaith arall i’r myfyriwr o ystyried eu hamgylchiadau personol

Lle nad yw datrysiad ymarferol yn bosibl, neu lle nad yw’n ddigon, mae’n bosibl y byddwn yn argymell iawndal ariannol. Dyma enghreifftiau o iawndal y byddwn yn eu hargymell:

- I fyfyriwr anabl yr oedd ei benderfyniad i astudio gyda darparydd yn rhannol oherwydd eu dull o recordio darlithoedd fel addasiad rhesymol, na chafodd ei gyflwyno’n llawn mewn gwirionedd.
- Blwyddyn o gyflog a gollwyd, lle’r oedd oedi yn y broses apelio wedi arwain yn uniongyrchol at fyfyriwr yn colli cyfle am swydd
- Ad-dalu’r gost i fyfyriwr os bu’n rhaid iddo astudio modiwl amgen gyda darparydd arall
- Ad-dalu ffioedd dysgu i’r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr am flwyddyn ychwanegol o astudio y bu’n rhaid i fyfyriwr ymgymryd â hi oherwydd iddo gael ei atal yn annheg o’i gwrs.

Roedd yr Argymhellion a wnaethom yn 2021 yn cynnwys iawndal ariannol gwerth cyfanswm o £792,504. Yn ogystal, derbyniodd myfyrwyr gyfanswm o £511,875 trwy gytundebau setlo y daethom iddynt. Roedd cyfanswm yr iawndal, sef £1,304,379, yn sylweddol uwch nag yn 2020 (£742,132, heb gynnwys iawndal yn dilyn cau GSM Llundain). Mae hyn yn debygol o fod yn rhannol oherwydd ei bod yn anos mewn rhai achosion ddod o hyd i ddatrysiad ymarferol oherwydd effaith y pandemig, a bod iawndal ariannol yn uwch i adlewyrchu hyn. Roedd y swm unigol uchaf o iawndal ariannol ychydig dros £68,000, a derbyniodd 63 o fyfyrwyr symiau oedd yn fwy na £5,000.

Rydym hefyd yn gwneud Argymhellion arfer dda i helpu â gwella prosesau ac arfer mewn darparwyr. Yn aml, bwriad yr Argymhellion hyn yw adolygu gweithdrefnau mewnol, gan ystyried y canllawiau yn adrannau perthnasol ein Fframwaith Arfer Da. Dyma enghreifftiau o Argymhellion arfer da y byddwn yn eu gwneud:

- Cadw copïau o'r holl wybodaeth berthnasol a gyhoeddir ar wefan y darparydd, fel y byddai'r wybodaeth ar gael hyd yn oed os caiff ei diweddaru a'i diwygio dros amser (mae'n bwysig wrth adolygu cwynion i allu gweld y wybodaeth oedd ar gael i fyfyrwyr ar y pryd)
- Adolygu gweithdrefnau ar gyfer monitro darpariaeth gwasanaethau gan ddarparydd partner a'u dull o wneud hynny.
- Cyflwyno hyfforddiant ar degwch gweithdrefnol i staff sy'n ymwneud â gweithdrefnau addasrwydd i ymarfer
- Adolygu canllawiau ar gyfer staff am gyngor i fyfyrwyr rhyngwladol ynghylch y berthynas rhwng cymorth anabledd, penderfyniadau am ddilyniant a gofynion fisa.

Rydym yn olrhain ein Hargymhellion i wneud yn siŵr bod y darparydd yn cydymffurfio â nhw. Os na fydd darparydd yn cydymffurfio, neu os oes oedi, byddwn yn cymryd camau i fynd i'r afael â hyn. Yn 2021, er bod ein holl Argymhellion wedi'u rhoi ar waith, dim ond 67% o'n Hargymhellion arfer da a roddwyd ar waith yn brydlon, a oedd yn is na'r ffigur ar gyfer y flwyddyn flaenorol. Mae'n debygol bod yr oedi hwn yn adlewyrchu'r pwysau ar staff mewn darparwyr yn ystod y flwyddyn. Fodd bynnag, mae'n gadarnhaol bod 95% o'n Hargymhellion oedd yn ymwneud yn uniongyrchol â myfyrwyr wedi'u gweithredu ar amser.

Allgymorth a mewnwelediad

Mae ein gweithgareddau allgymorth yn chwarae rhan bwysig wrth rannu dysgu a chryfhau ein dealltwriaeth o'r sector a'r materion sy'n effeithio ar fyfyrwyr a darparwyr. Eleni rydym wedi parhau i gynnig cyfleoedd ar-lein er mwyn i ddarparwyr a chyrff cynrychioli myfyrwyr allu ymgysylltu â'n rhaglen allgymorth.

Gweminarau

Cyflwynwyd 19 gweminar a fynychwyd gan 885 o gyfranogwyr. Cynigiwyd gweminarau Lefel 1 (rhagarweiniol) ar bynciau gan gynnwys cwynion am faterion gwasanaeth, addasrwydd i arfer, tegwch gweithdrefnol, a chynnig cymorth i fyfyrwyr anabl; yn ogystal â gweminarau Lefel 2, sy'n cynnig trafodaeth fanylach am enghreifftiau o achosion, ynghylch prosesau disgyblu myfyrwyr a chwynion gan fyfyrwyr ôl-raddedig.

Fe wnaethom hefyd gynnal gweminarau i gyflwyno aelodau newydd i'n Cynllun ac archwilio i arfer da wrth ddrafftio gweithdrefnau mewnol.

Roedd y cyfranogwyr yn gwerthfawrogi'r cyfle i ddysgu mwy am arfer da a'n hymagwedd, yn ogystal â rhannu arfer ag eraill; cawsant y sesiynau yn ysgogiad defnyddiol i edrych ar weithdrefnau eu darparwr a gwerthuso arfer yn erbyn y canllawiau a gyhoeddwyd gennym.

> "Roeddwn i'n gwerthfawrogi'r gydnabyddiaeth a roddir i ddarparwyr bach ac AU mewn Colegau - yn aml iawn rydyn ni'n cael ein hanwybyddu neu mae disgwyl i ni 'addasu' i weithdrefnau sydd wedi'u hanelu at Brifysgolion. Nid felly mo'r achos yma."

> "Mae'r gweminarau rydych chi'n eu darparu ar hyn o bryd yn ymddangos fel cwrs hyfforddi wedi'i deilwra ar gyfer fy rôl gynghori! Nid yw hyfforddiant yn y meysydd hyn yn rhywbeth sy'n digwydd fel arfer, felly mae'r rhain yn wych gan eu bod yn cwmpasu holl bolisïau a gweithdrefnau'r Brifysgol yr wyf yn ymdrin â nhw o ddydd i ddydd."

Gweithdai

Cynigiwyd dau weithdy ar-lein ar gyfer cyrff cynrychioli myfyrwyr a staff sy'n gweithio mewn rôl cynghori myfyrwyr. Roedd y sesiynau hyn yn canolbwyntio ar waith achosion myfyrwyr ac yn archwilio ymagweddau at eiriolaeth a chynnig cefnogaeth i fyfyrwyr oedd am godi cwynion. Daeth nifer dda i'r sesiynau gyda 114 o gyfranogwyr. Dywedodd y rhai a oedd yn bresennol wrthym ei bod yn ddefnyddiol dysgu mwy am ein proses a'n hymagwedd at gwynion a sut y gall ein Fframwaith Arfer Da a'n canllawiau helpu cynghorwyr i gynnig cymorth i fyfyrwyr drwy brosesau mewnol, a'i bod yn galonogol cyfarfod â chydweithwyr mewn darparwyr eraill sy'n wynebu heriau cyffelyb. Ac i ni, roedd yn ddefnyddiol clywed mwy am rai o'r materion sy'n effeithio ar fyfyrwyr.

> "Mae gen i well dealltwriaeth o'r broses. Roeddwn hefyd yn teimlo'n ddigon hyderus i ddefnyddio'r achosion ar wefan SDA gyda myfyrwyr sy'n ystyried gwneud cwyn i SDA."

Digwyddiadau allanol

Yn ogystal â'r digwyddiadau rydyn ni'n eu cynnal ein hunain, rydyn ni hefyd yn siarad mewn digwyddiadau a gynhelir gan sefydliadau eraill. Mae rhai o'r digwyddiadau hyn yn bennaf ar gyfer y rheiny sy'n ymwneud â chwynion ac apeliadau mewn darparwyr. Mae eraill wedi rhoi'r cyfle i ni siarad â chynulleidfa ehangach am y gwasanaeth a ddarparwn, ac am ddysgu o gwynion. Rydym wedi cymryd rhan mewn digwyddiadau a gynhaliwyd gan ystod eang o sefydliadau gan gynnwys Cyngor y Cofrestryddion Academaidd, Cymdeithas y Colegau (AoC), GuildHE, AU Annibynnol, Cymdeithas Genedlaethol Hyfforddwyr Athrawon mewn Ysgolion (NASBTT), Cynghorwyr Ariannol Myfyrwyr (NASMA), Cyngor y DU dros Faterion Myfyrwyr Rhyngwladol (UKCISA) ac Unipol, a chynhaliom sesiwn yng Nghynhadledd Ddigidol SU21, yn ogystal â chyfrannu at hyfforddiant blynyddol Arwain a Newid UCM ar gyfer swyddogion sabothol.

Galwadau allgymorth

Mae'n bwysig bod darparwyr a chyrff cynrychioli myfyrwyr yn teimlo y gallant gysylltu â ni os oes ganddynt gwestiynau am ein Cynllun neu ganllawiau arfer da. Rydym hefyd yn croesawu sgyrsiau gyda darparwyr a chyrff cynrychioli myfyrwyr am faterion sy'n dod i'r amlwg neu unrhyw beth arall y gallai fod yn ddefnyddiol ei drafod. Cynhaliom alwadau allgymorth neu gyfarfodydd ar-lein gydag ystod o ddarparwyr unigol a chyrff cynrychioli myfyrwyr eleni. Mae'r sgyrsiau hyn yn aml wedi bod yn gyfleoedd dysgu dwy-ffordd hynod ddefnyddiol, felly anfonwch e-bost atom **outreach@oiahe.org.uk** os oes diddordeb gennych chi mewn trefnu galwad o'r fath.

Cydraddoldeb, amrywioldeb a chynhwysiant

Fel gwasanaeth ombwds mae gennym ymrwymiad dwfn i degwch. Mae ein gwerthoedd yn cynnwys cydraddoldeb ac amrywioldeb, ac rydym wedi ymrwymo ar bob lefel o'n sefydliad i hyrwyddo hyn. Gwnawn hyn trwy ein gwaith ac fel cyflogwr. Yn 2021, parhaodd ein Grŵp Llywio Amrywioldeb, sy'n cynnwys aelodau'r Bwrdd sydd ag arbenigedd perthnasol a'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth, i oruchwylio ein gwaith yn y maes hwn.

Myfyrwyr a gwaith ar achosion

Rydym wedi ymrwymo i wneud ein gwasanaeth mor groesawgar a hygyrch â phosibl i bawb sydd angen ei ddefnyddio, ac i ddeall gwahanol brofiadau'r myfyrwyr sy'n defnyddio ein gwasanaeth.

Rydym yn casglu gwybodaeth ynghylch amrywioldeb yn wirfoddol gan fyfyrwyr sy'n dod â chwynion atom, trwy ofyn iddynt gwblhau holiadur monitro pan fyddant yn cyflwyno eu cwyn. Mae edrych ar ein data ar waith achosion o'r safbwynt hwn yn cynorthwyo ein rhaglen waith, gan ganolbwyntio ar yr hyn y gallwn ei ddysgu i'n helpu i wella ein harfer ein hunain a datblygu canllawiau arfer da ychwanegol ar gyfer darparwyr. Nid oes gan ein haelodau staff sy'n gyfrifol am ymdrin ag achosion fynediad at wybodaeth a gasglwn am nodweddion personol myfyriwr (ond gall rhai nodweddion fod yn amlwg o wybodaeth a gyflwynir fel rhan o gŵyn y myfyriwr ei hun).

Yn 2021 edrychwyd ar rai agweddau ar ein data ar waith achosion ar sail ethnigrwydd. Roeddem yn falch bod tua 75% o'r myfyrwyr a ddaeth â chwynion atom yn 2021 wedi rhoi gwybodaeth i ni am eu hethnigrwydd yn yr holiadur monitro. Roedd dosbarthiad ethnig cyffredinol y myfyrwyr a ddaeth â chwynion atom yn 2021 yn weddol gyson â'r dosbarthiad a welwyd dros y pum mlynedd diwethaf.

Roedd ein dadansoddiad yn canolbwyntio ar fyfyrwyr cartref, oherwydd gwyddom o'n gwaith ehangach fod ffactorau ychwanegol i'w hystyried mewn perthynas â myfyrwyr rhyngwladol. Rydym hefyd wedi rhoi sylw penodol i gwynion gan fyfyrwyr Asiaidd, croenddu, a chroenwyn, oherwydd bod y niferoedd mewn grwpiau ethnig eraill yn rhy fach ar gyfer dadansoddiad ystyrlon.

Yn achos myfyrwyr cartref, roedd rhai gwahaniaethau yn y meysydd eang o gwynion a ddaeth i'w sylw gan fyfyrwyr o wahanol grwpiau ethnig. Yn 2021, roedd 53% o'r cwynion a wnaed gan fyfyrwyr croenwyn yn ymwneud â materion gwasanaeth, ac roedd 24% yn ymwneud ag apeliadau academaidd. Ond yn achos myfyrwyr croenddu ac Asiaidd, roedd cyfran is o gwynion am faterion gwasanaeth, sef 32% ar gyfer y naill garfan a'r llall, ac roedd apeliadau academaidd yn uwch, sef 38% a 39% yn y drefn honno. Mae'n bosibl bod cysylltiad rhwng y gyfran uwch o gwynion am apeliadau academaidd a welwn gan fyfyrwyr croenddu ac Asiaidd, a'r bwlch mewn dyfarnu graddau. Dywedodd rhai myfyrwyr wrthym mewn grwpiau trafod eu bod, fel pobl dywyll eu croen, yn pryderu am dynnu sylw at eu hunain trwy wneud cwyn, ac roedd eraill yn teimlo efallai na fyddai eu darparydd yn cymryd eu pryderon mor ddifrifol â rhai myfyrwyr croenwyn. Mae'n bosibl bod y

manteision canfyddedig yn gwrthbwyso'r risgiau canfyddedig i fyfyrwyr croenddu ac Asiaidd wrth ystyried cyflwyno apêl academaidd, ond nid wrth ystyried gwneud cwyn am faterion gwasanaeth. Fodd bynnag, mae'r rhain yn faterion cymhleth ac amlochrog, ac mae angen i ni fod yn ofalus wrth ddehongli ein data.

Mae'r patrwm sylfaenol yn y math o gwynion y mae myfyrwyr o wahanol ethnigrwydd yn eu cyflwyno i ni yn berthnasol wrth ystyried deilliannau cwynion. Mae hyn oherwydd ein bod yn gyson yn cadarnhau cyfran uwch o gwynion am faterion gwasanaeth na chwynion am apeliadau academaidd, yn achos myfyrwyr o bob ethnigrwydd. Roedd y ddau gategori hyn gyda'i gilydd yn cyfrif am dri chwarter cyfanswm y cwynion a ddaeth i law yn 2021, a chanolbwyntiwyd ein dadansoddiad pellach ar y categorïau hyn.

Ni welsom unrhyw wahaniaeth sylweddol yn y deilliannau ar gyfer myfyrwyr cartref o wahanol ethnigrwydd i'w cwynion am apeliadau academaidd. Derbyniodd tua 18% o gwynion a gyflwynwyd gan fyfyrwyr Asiaidd, croenddu, a chroenwyn ynghylch apeliadau academaidd ddeilliannau ffafriol. Roedd cyfran yr achosion y penderfynwyd Nad Oedd Cyfiawnhad amdanynt yr un mor gyson ar draws y gwahanol grwpiau ethnig.

Fodd bynnag, yn achos cwynion am faterion gwasanaeth, cafodd canran uwch o fyfyrwyr croenwyn ddeilliannau ffafriol o gymharu â myfyrwyr o ethnigrwydd eraill. Yn 2021, derbyniodd 25% o'r cwynion a wnaed gan fyfyrwyr croenddu am faterion gwasanaeth ganlyniadau ffafriol, o gymharu â 32% o'r cwynion a wnaed gan fyfyrwyr Asiaidd, a 37% o'r cwynion a wnaed gan fyfyrwyr croenwyn. Mae'n bwysig rhoi cyd-destun i'r niferoedd hyn o ran maint ein gwaith ar achosion. Byddai canlyniadau gwahanol mewn dim ond 10 achos wedi dileu'r gwahaniaeth. Ond er bod y niferoedd yn fach, mae unrhyw wahaniaeth yn peri pryder. Mewn ymarfer samplu-ar-hap a gynhaliwyd gennym yn 2020, ni nodwyd unrhyw dystiolaeth o ragfarn yn ein hymdriniaeth o achosion. Serch hynny, rydym yn cydnabod bod canfyddiadau o ragfarn yn tueddu i fod yn oddrychol, ac rydym yn parhau i fod yn wyliadwrus o'r risg hon, gan gadw hyn mewn cof wrth gynnal ein prosesau sicrhau ansawdd rheolaidd. Nid ydym eto wedi gallu canfod unrhyw resymau clir dros y gwahaniaeth yng nghanlyniadau cwynion am faterion gwasanaeth. Byddwn yn parhau i fonitro deilliannau ein hachosion a cheisio deall y rhesymau dros wahaniaethau, yn ogystal â pharhau i ymgysylltu'n uniongyrchol â myfyrwyr o wahanol ethnigrwydd, gan gynnwys drwy ein grwpiau trafod [link to section], i wella ein dealltwriaeth o'u profiadau ymhellach.

Yn 2021, aethom ati hefyd i gynnal ymarfer casglu gwybodaeth gan ein staff sy'n gyfrifol am ymdrin ag achosion, er mwyn ceisio deall mwy am ba mor barod oedd myfyrwyr i wneud eu cwyn, a'u disgwyliadau ynghylch eu cwyn, yn ogystal â'r achosion a gafodd eu datrys drwy setliad neu eu hadolygu'n llawn dros gyfnod o rai misoedd. Yna edrychwyd yn fanwl ar y wybodaeth am gwynion gan fyfyrwyr cartref yn ôl ethnigrwydd (nid oedd y rhai oedd yn delio â'r achosion yn ymwybodol bod ethnigrwydd yn un o'r agweddau y byddem yn edrych arni). Ar y cyfan, nid oedd unrhyw batrymau na gwahaniaethau clir i'w gweld yn y wybodaeth gan y rhai oedd yn ymdrin ag achosion, ar sail grŵp ethnig y myfyriwr. Rydym yn cydnabod cyfyngiadau sampl gweddol fach, a'i bod yn anochel y byddai safbwyntiau'r rhai oedd yn ymdrin â'r achosion yn oddrychol i raddau. Serch hynny, credwn ei bod yn gadarnhaol nad ydym wedi dod o hyd i wahaniaethau mawr. Defnyddiodd myfyrwyr ar draws yr holl grwpiau ethnig wahanol ffynonellau wrth gyrchu cyngor a chefnogaeth, ac wrth fynd ati i gyflwyno

gwahanol fathau o dystiolaeth i ategu eu cwyn. Roedd cyfran uchel iawn o'r myfyrwyr ar draws pob ethnigrwydd wedi defnyddio'r broses gywir yn eu darparydd. Roedd myfyrwyr ar draws pob grŵp ethnig wedi methu terfynau amser ar wahanol gamau o'r broses gwyno. Roedd y rhan fwyaf o'r myfyrwyr yn gofyn am ganlyniadau yr oedd y rhai a fyddai'n ymdrin â'u hachosion yn eu hystyried yn realistig.

Ein sefydliad

Yn 2021 cynhaliwyd ffocws cryf ar amrywioldeb wrth recriwtio. Rydym wedi parhau i feithrin ymagwedd sy'n seiliedig ar sgiliau yn hytrach nag ar brofiad blaenorol ymgeiswyr; unwaith eto buom yn gweithio gyda chwmni recriwtio sy'n arbenigo ar amrywioldeb, a buom yn llwyddiannus wrth wneud rhai penodiadau oedd yn adlewyrchu'r amrywioldeb hwnnw. Rydym yn parhau i fonitro amrywioldeb ein staff a'n Bwrdd.

Rydym hefyd yn cefnogi amrywioldeb trwy gynnig trefniadau gweithio hyblyg, gan gynnwys swyddi rhan-amser ar bob lefel. Gall ein staff weithio o bell am gyfran uchel o'u hamser gwaith, os yw'n well ganddynt ac fel y mae eu rôl yn caniatáu, ac mae ganddynt lefel uchel o hyblygrwydd o ran eu horiau gwaith.

Mae gennym fframwaith gwerthuso swyddi a strwythur graddio i osod y raddfa gyflog briodol ar gyfer pob, rôl fel bod pobl sy'n gwneud yr un rolau neu rolau tebyg yn cael eu talu'r gyfartal. Mae tua thri chwarter ein staff yn fenywod, ac mae'r gyfran mewn rolau uwch yn debyg. Ar 31ain Rhagfyr 2021 roedd gennym ni fwlch cyflog canolrifol rhwng y rhyweddau, o blaid dynion, o 6.4% (i lawr o 11.4% yn 2020). Mae'r ffigur hwn yn amrywio dros amser oherwydd bod y sefydliad yn un bach.

Mae'n bwysig nid yn unig ein bod yn parhau i wella amrywioldeb ein gweithlu, ond hefyd bod pawb sy'n gweithio i ni'n teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi, eu cynnwys a'u cefnogi. Yn 2021 parhawyd i hyrwyddo diwylliant gweithio cynhwysol.

Fe wnaethom barhau i gefnogi staff ag ystod o gyflyrau iechyd meddwl a chorfforol. Rydym yn falch bod llawer yn teimlo y gallant fod yn agored am yr heriau y maent yn eu hwynebu, gan gynnwys yr holl anawsterau sydd wedi codi yn ystod y pandemig.

Rydym hefyd yn cymryd camau i hybu ymwybyddiaeth a chynyddu dealltwriaeth, ac i ddathlu amrywioldeb. Mae trafodaeth am gydraddoldeb, amrywioldeb a chynhwysiant wedi'i chynnwys yn ein rhaglen sefydlu ar gyfer staff newydd. Rydym wedi rhoi sylw i nifer o ddigwyddiadau a dathliadau yn ystod y flwyddyn. Rhannodd cydweithwyr fyfyrdodau am yr hyn y mae Mis Balchder a Mis Hanes Pobl Dduon yn ei olygu iddyn nhw, a chroesawom rai siaradwyr ysbrydoledig a rannodd eu profiadau, yn ogystal â dathlu cyflawniadau wrth godi ymwybyddiaeth o'r materion sy'n parhau i effeithio ar gymunedau. I nodi Diwrnod Rhyngwladol Pobl ag Anableddau, rhannodd cydweithwyr brofiadau o fyw gydag ystod o anableddau.

Gweithio gydag eraill

Fel cynllun ombwds rydym yn annibynnol ar lywodraethau, sefydliadau'r sector a'r darparwyr addysg uwch sy'n perthyn i'n Cynllun, ac mae ein hannibyniaeth yn sail i'n gallu i adolygu cwynion yn ddiduedd ac yn deg. Ond rydym hefyd yn rhan annatod o dirwedd reoleiddio addysg uwch, ac rydym yn gweithio gydag ystod o sefydliadau yn y sector a thu hwnt i gyfrannu at ddatblygu polisi ac arfer gyda ffocws ar degwch i fyfyrwyr.

Wrth i'r pandemig a'r disgwyliadau a'r heriau a ddaeth yn ei sgil esblygu drwy'r flwyddyn, buom yn gweithio'n galed i hybu dealltwriaeth, gan gynnwys ar lefel y llywodraeth, o'n rôl a'r hyn y gallwn ac na allwn ei wneud, ac i fod yn glir i fyfyrwyr ynghylch pryd a sut y gallwn ni helpu. Rydym wedi gweithio gyda'r Adran er Addysg (DfE), Llywodraeth Cymru, y Swyddfa Myfyrwyr (OfS), Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru (CCAUC), Sefydliad Prifysgolion y DU (UUK) ac Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr (NUS) ymhlith eraill i gyfrannu at ymatebion parhaus ehangach i'r pandemig. Mae buddsoddi amser yn y cydberthnasau hyn wedi bod yn arbennig o bwysig yn y cyfnod hwn.

Rydym wedi parhau i gyfrannu at drafodaethau polisi ac ymgynghoriadau, gan rannu mewnwelediadau o'n dealltwriaeth ynghylch pryderon a chwynion myfyrwyr i gynorthwyo ymagwedd gydgysylltiedig sy'n canolbwyntio ar y myfyriwr. Buom yn cyfrannu'n rheolaidd ym Mhwyllgor Sefydlog y DU ar Asesu Ansawdd (UKSCQA) gan gynnwys gwaith tuag at lunio datganiad ar y cyd ar ddull rheoleiddio ar gyfer y DU gyfan yng nghyd-destun ein rôl fel sefydliad Cymru a Lloegr. Cynhaliwyd cyfarfodydd ar y cyd yn rheolaidd â DfE, OfS a'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd (CMA). Rydym wedi ymateb i ystod o ymchwiliadau ac ymgynghoriadau perthnasol, gan gynnwys galwad y Grŵp Seneddol Hollbleidiol ar Fyfyrwyr am dystiolaeth ynghylch effaith Covid-19 ar fyfyrwyr, Comisiwn Dyfodol Myfyrwyr Sefydliad UPP a nifer o ymgynghoriadau'r Swyddfa Myfyrwyr.

Rhai o'r mudiadau rydyn ni'n gweithio gyda nhw

Yng Nghymru, buom yn gweithio gyda Llywodraeth Cymru ac eraill wrth i ni barhau i symud tuag at sector trydyddol mwy integredig. Mae Bil Addysg Drydyddol ac Ymchwil (Cymru), a gyhoeddwyd ym mis Tachwedd 2021, yn cynnwys darpariaethau i ymestyn mynediad i'n Cynllun i bob myfyriwr sydd mewn addysg a hyfforddiant ôl-orfodol yng Nghymru (ac eithrio'r rhai mewn chweched dosbarth ysgolion, lle mae trefniadau amgen yn berthnasol). Disgwylir y bydd y Bil yn cwblhau ei daith drwy'r Senedd yn haf 2022, ac y bydd darpariaethau o dan y ddeddfwriaeth yn dechrau dod i rym unwaith y bydd y Comisiwn Addysg Drydyddol ac Ymchwil yng Nghymru wedi'i sefydlu, yn 2023. Rydym hefyd yn ymwybodol bod chwalu'r rhaniad rhwng addysg uwch ac addysg bellach yn Lloegr yn dal yn bosibilrwydd yn y tymor hwy.

Mae mynediad at ddatrysiad annibynnol ar gyfer cwynion sydd heb eu datrys yn rhan bwysig o sicrhau tegwch i fyfyrwyr. Rydym wedi parhau i annog darparwyr a chyrff dyfarnu nad yw'n ofynnol iddynt ymuno â'n Cynllun o dan ddeddfwriaeth i wneud hynny'n wirfoddol. Yn dilyn ymlaen o'r ymateb i ymgynghoriad y llywodraeth ar Ddiwygio Addysg Dechnegol Uwch, rydym yn falch bod

canllawiau'r Sefydliad Prentisiaethau ac Addysg Dechnegol ar Gymwysterau Technegol Uwch yn annog pob sefydliad sy'n dyfarnu cymwysterau i ymuno â'n Cynllun.

Buom yn ymgysylltu â'r Adran Addysg (DfE) ac eraill ynghylch y Bil Addysg Uwch (Rhyddid i Lefaru), gan gynnwys cyflwyno tystiolaeth ysgrifenedig i Bwyllgor y Bil. Rydym yn parhau i bryderu am rai agweddau ar y Bil. Gallai'r cynnig y byddai Cyfarwyddwr Rhyddid i Lefaru a Rhyddid Academaidd y Swyddfa Myfyrwyr yn gallu ystyried cwynion am faterion rhyddid i lefaru fod yn ddryslyd i fyfyrwyr sy'n ceisio canfod eu ffordd drwy wahanol lwybrau cwyno. Rydym hefyd yn pryderu am y gwrthdaro posibl sy'n gynhenid i wahanol swyddogaethau Cyfarwyddwr Rhyddid i Lefaru a Rhyddid Academaidd y Swyddfa Myfyrwyr. Byddwn yn parhau i weithio gyda phawb sy'n gysylltiedig â hyn pan fydd y Bil yn dychwelyd yn ystod sesiwn nesaf senedd San Steffan, er mwyn ceisio ei gwneud mor glir â phosibl i fyfyrwyr ble i godi pryderon a'r hyn y gall gwahanol lwybrau ei gynnig.

Rydym wedi parhau i weithio gyda'r Swyddfa Myfyrwyr a CCAUC ar draws ystod o faterion ac i rannu gwybodaeth o dan ein cytundebau ffurfiol, gan gynnwys ynghylch agweddu o gwynion a allai ddangos pryder systemig am ddarparydd a gwybodaeth am gofrestru â'r Swyddfa Myfyrwyr a allai effeithio ar aelodaeth darparydd o'n Cynllun.

Trwy gydol y flwyddyn buom yn cyfarfod yn rheolaidd ac yn cyfrannu at ddigwyddiadau gyda chynlluniau ombwds eraill trwy ein haelodaeth o Gymdeithas yr Ombwdsmyn, a gyda'r sector ombwds addysg uwch rhyngwladol trwy Rwydwaith Ewropeaidd Ombwds mewn Addysg Uwch (ENOHE). Roedd hyn yn cynnwys cymryd rhan yn Rhwydwaith Uwch Arweinwyr Cymdeithas yr Ombwdsmyn i drafod materion allweddol megis amrywioldeb a chynhwysiant, a chyfrannu at sesiynau'n ymwneud â dod allan o'r pandemig gyda chydweithwyr rhyngwladol yng nghynhadledd ENOHE. Roedd y rhain yn gyfleoedd pwysig a defnyddiol i rannu mewnwelediadau a dysgu, yn ogystal â chael y wybodaeth ddiweddaraf am faterion a datblygiadau yn y sector ombwds. Rydym hefyd wedi cyfrannu at amryw o ddigwyddiadau ar-lein.

> "Parch, dealltwriaeth, gofal, cywair y llais, proffesiynoldeb, cefnogaeth, a gallu'r staff i fod yn onest pan fydd rhywbeth wedi mynd o'i le ar eu rhan, a thosturiol wrth gynnig llythyrau ymddiheuriad heb hyd yn oed ofyn am hynny. Mae'n gwneud i rywun deimlo'n normal unwaith eto [...] i deimlo fel person normal pan dwi'n byw mewn byd ar hyn o bryd lle nad yw rhywun fel fi yn cael ei ystyried yn normal .... mae'n gwneud i mi garu bywyd eto. Diolch am eich gwasanaeth caredig a gwerthfawr iawn."

Gwella'r hyn a wnawn

Yn yr adran hon rydym yn sôn am rywfaint o'r gwaith a wnaethom yn 2021 i wella'n barhaus yr hyn rydym yn ei wneud.

Rhoi caredigrwydd ar waith

Yn y blynyddoedd diwethaf rydym wedi bod yn archwilio ffyrdd y gallwn wneud ein prosesau yn fwy caredig i'r rhai sy'n defnyddio ac yn rhyngweithio â'n gwasanaeth. Pan ddechreuon ni ar y gwaith hwn roedd pwysigrwydd caredigrwydd a chysylltiad dynol mewn gwasanaethau cyhoeddus yn dechrau cael ei gydnabod yn ehangach, ond mae profiadau o'r pandemig wedi pwysleisio pa mor hanfodol yw'r rhain ar gyfer ein llesiant.

Yn 2021, aethom ati i adeiladu ar ein gwaith i wreiddio caredigrwydd yn yr hyn a wnawn. Fe wnaethom barhau i fod yn hyblyg ac yn ymatebol i anghenion myfyrwyr ac aelodau staff unigol mewn darparwyr, gyda llawer ohonynt yn dal i wynebu ansicrwydd ac amgylchiadau anodd wrth i'r pandemig ddatblygu. Fe dreuliwyd amser yn gwrando a cheisio sicrhau myfyrwyr ein bod ni'n deall eu pryderon. A daliwyd ati i geisio cyfathrebu mor glir â phosibl, gan ddangos empathi.

Mae ein profiad wedi dangos bod mabwysiadu agwedd fwy caredig yn ein helpu i gynnig gwasanaeth gwell a chynyddu ymddiriedaeth. Os yw myfyriwr yn teimlo ei fod yn cael ei gefnogi a'n bod wedi cymryd yr amser i ddeall eu pryderon, maent yn fwy tebygol o allu ymwneud â'n prosesau'n effeithiol a derbyn canlyniad eu cwyn, hyd yn oed os nad dyna oeddent ei eisiau. Gall hyn ddod â manteision i bawb dan sylw.

Yn ehangach, rydym yn ceisio cadw caredigrwydd mewn cof yn ein holl ryngweithio, gyda'n cydweithwyr a chyda phobl y deuwn ni i gysylltiad â hwy ym mhob agwedd ar ein gwaith.

Ein hymagwedd at ein proses trin achosion

Ein nod yw gwneud ein proses ar gyfer ymdrin â chwynion yn hawdd i fyfyrwyr ei deall a chael mynediad iddi, cynnig cefnogaeth i fyfyrwyr trwy ein proses, ac adolygu cwynion mewn ffordd sy'n gymesur ac yn briodol i'r myfyriwr unigol a'u cwyn. Ategir y dull hyblyg hwn sydd wedi'i deilwra ar gyfer ein hadolygiadau gan brosesau rheoli ansawdd cadarn dan oruchwyliaeth ein Grŵp Ansawdd ar gyfer Gwaith Achosion.

Er enghraifft:

- Daeth myfyriwr anabl â nifer o gwynion atom. Fe gytunom i edrych ar un gŵyn ar y tro er mwyn gwneud y sefyllfa'n haws i'r myfyriwr. Roedd y myfyriwr yn dal i'w chael yn anodd rhoi ei sylwadau i ni ar y gŵyn. Fe gynigiwyd cyhoeddi penderfyniad drafft i helpu'r myfyriwr weld yr hyn y dylai ganolbwyntio ei sylwadau arno, ac i gofnodi ei sylwadau ar lafar a thrawsgrifio'r galwadau.

- Cynghorwyd myfyriwr i hunan-ynysu yn ystod y pandemig coronafeirws, a olygodd nad oedd ganddo lawer o fynediad i'w undeb myfyrwyr, a oedd wedi bod yn ei helpu gyda'i gŵyn. Penderfynwyd gohirio'r achos nes bod y myfyriwr yn gallu cael gwell mynediad at gymorth.

Rydym wedi parhau i gynnig y cyfle i fyfyrwyr siarad â'r sawl sy'n ymdrin â'u hachos ynghylch eu cwyn a beth fydd ein hymagwedd debygol, cyn iddynt benderfynu a ydynt am ddod â'u cwyn atom ni. Mae myfyrwyr hefyd yn cael cyfleoedd i siarad â ni yn ystod ein hadolygiad.

> "...Diolch yn fawr am fod mor amyneddgar a deall fy sefyllfa. Diolch i chi am ymchwilio i fy achos a bod yn ystyriol o ran fy mhroblemau iechyd."

Profiad myfyrwyr o'n gwasanaeth

Yn ystod 2021 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 rhyngweithio o ddydd-i-ddydd â myfyrwyr, yn werthfawr iawn ac yn ffurfio sail i 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 i'n harolygon yn dweud ein bod wedi eu trin â pharch a chwrteisi. Mae eraill yn mynegi pryderon, yn fwyaf cyffredin ynghylch cyfathrebu gan gynnwys deall ein prosesau a'n penderfyniadau, ehangder a natur ein cylch gwaith, prydlondeb a chanfyddiad o ddiffyg didueddrwydd.

Gall myfyrwyr sy'n anfodlon â'u profiad wneud cwyn am ein gwasanaeth. Yn 2021, derbyniwyd 54 o gwynion am ein gwasanaeth, y nifer isaf ers rhai blynyddoedd.

Roedd rhai o'r cwynion hyn a gawsom yn codi materion ynghylch dilysrwydd cwynion myfyrwyr am eu darparwyr, ond ni allwn ystyried y materion hynny o dan ein gweithdrefn ar gyfer cwynion am ein gwasanaeth. Roedd y cwynion a godwyd am ein gwasanaeth ar y cyfan yn adlewyrchu pryderon tebyg i'r rhai a fynegwyd mewn adborth ehangach gan fyfyrwyr.

Gall y cwynion a dderbyniwn am ein gwasanaeth, yn ogystal â bod yn gyfle i unioni pethau os ydynt wedi mynd o chwith, hefyd roi cipolwg i ni ar sut y gallwn wella ein gwasanaeth ymhellach. Rydym yn bwydo'r hyn a ddysgir o gwynion am ein gwasanaeth yn ôl i'n dull o ymdrin ag achosion, ac yn parhau i ddefnyddio hyn i ddyfnhau ein dealltwriaeth o brofiadau myfyrwyr o'n proses ac i lywio datblygiadau yn ein gwaith. Er enghraifft, mae'r hyn a ddysgwyd wedi cyfrannu at ein gwaith o amgylch sut rydym yn cyfathrebu ac at ddatblygiadau fel mabwysiadu agwedd fwy hyblyg at ein prosesau, ac mae'n helpu i nodi pynciau ar gyfer sesiynau dysgu a datblygu.

Paneli Cynghori

Cyfarfu ein dau Banel Cynghori ar-lein ddwywaith yn ystod 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.

Panel Cynghori ar Addysg Uwch

Yn ystod y flwyddyn cyfeiriwyd nifer o faterion at ein Panel Cynghori ar Addysg Uwch (HEAP), er mwyn cael barn arbenigol ynghylch arferion mewn addysg uwch. Eleni roedd llawer o'r drafodaeth yn canolbwyntio ar effaith barhaus y pandemig coronafeirws. Buom yn trafod gwahanol ddulliau o ddysgu cyfunol, y cymhlethdod sy'n ymwneud â darparu lleoliadau gwaith a sesiynau ymarferol, pwysigrwydd cyfathrebu clir fel bod myfyrwyr yn gwybod beth i'w ddisgwyl, materion disgyblu a materion sy'n effeithio ar fyfyrwyr anabl.

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 blith darparwyr. Nid yw'r Panel yn gweld nac yn gwneud penderfyniadau ar gwynion unigol.

Aelodau HEAP yn ystod 2021

- **Sarah Wilmer**, Cynghorydd Myfyrwyr, Undeb Myfyrwyr Prifysgol Leeds Beckett (Cadeirydd)
- **Zoë Allman**, Deon Cyswllt (Academaidd), Prifysgol De Montfort (o fis Medi 2021)
- **Mandi Barron**, Pennaeth Gwasanaethau Myfyrwyr, Prifysgol Bournemouth
- **Claire Blanchard**, Arweinydd Partneriaeth, Prifysgol Cymru y Drindod Dewi Sant
- **Geoff Green**, Cofrestrydd Academaidd, Prifysgol Caerlŷr (hyd at fis Mai 2021)
- **Jonathan Hall**, Dirprwy Reolwr Addysg Uwch, Recriwtio, Derbyn ac Ymgysylltu, Coleg De Dyfnaint (hyd at Ebrill 2021)
- **Dr Mark Hollingsworth**, Cyfarwyddwr y Gofrestrfa a Materion Academaidd, Prifysgol Birmingham (o fis Medi 2021)
- **Jawanza Ipyana**, Cynghorydd Myfyrwyr, Undeb Myfyrwyr Prifysgol Sunderland (hyd at Ebrill 2021)
- **Charlotte Levy**, Cofrestrydd, yr Academi Ddawns Frenhinol
- **Carmen Neagoe**, Pennaeth Cymorth Dysgu ac Addysgu, Cambridge Judge Business School, Prifysgol Caergrawnt
- **Melissa Reilly**, Rheolwr Ymateb i Drais ac Aflonyddu Rhywiol, Prifysgol Manceinion
- **Cat Turhan**, Rheolwr Cynrychiolaeth a Chynghori, Undeb Coleg Imperial (o fis Medi 2021)
- **Nicholas Whitehouse**, Cydlynydd, Grŵp Economi Cymysg

Panel Arbenigwyr ar Anabledd

Mae ein Panel Arbenigwyr ar Anabledd (DEP) yn cynnwys ymarferwyr anabledd ac arbenigwyr mewn materion anabledd o fudiadau arbenigol a darparwyr addysg uwch. Mae'r Panel dan gadeiryddiaeth Pennaeth ein Tîm Dyfarnu.

Eleni estynnwyd gwahoddiad i'r Comisiwn Myfyrwyr Anabl i fynychu cyfarfodydd y Panel, ac ymunodd Susan Daniels, Prif Weithredwr Cymdeithas Genedlaethol Plant Byddar â ni yn rhinwedd y rôl hon. Bu'r panel yn trafod amrywiaeth o faterion sy'n effeithio ar fyfyrwyr anabl yng nghyd-destun y pandemig coronafeirws, gan gynnwys hygyrchedd addysgu ac asesiadau ar-lein, pryderon ynghylch dychwelyd i addysgu wyneb-yn-wyneb, problemau'n ymwneud ag adnoddau ar gyfer y rhai sy'n cynorthwyo myfyrwyr anabl, ac effeithiau amharu ar wasanaethau'r GIG ar fyfyrwyr anabl. Buom hefyd yn trafod materion yn ymwneud â'r Lwfans Myfyrwyr Anabl a chymorth ariannol.

Aelodau DEP yn ystod 2021

- **Hannah Abrahams**, Ysgrifennydd a Chynghorydd Iechyd Meddwl, a Mentor Rhwydwaith Cynghorwyr Iechyd Meddwl y Brifysgol (UMHAN), a Phrifysgol Dinas Llundain
- **Harriet Cannon**, Rheolwr Tîm Cynghori ar Anabledd, Prifysgol Leeds
- **Antony Chuter**, Cadeirydd, Pain UK
- **Gemma Carr**, Uwch Swyddog Rhaglen Healthy Universities, Mind
- **Martin McLean**, Cynghorydd Polisi Addysg a Hyfforddiant (Ôl-14), Cymdeithas Genedlaethol Plant Byddar
- **John Milligan**, Arweinydd Tîm, Plant a Phobl Ifanc â Nam ar eu Golwg, a Theuluoedd, Virtual School Sensory Support
- **Levi Pay**, Cyfarwyddwr a Phrif Ymgynghorydd, Plinth House
- **Lynn Wilson**, Rheolwr Gweithrediadau, Cymdeithas Genedlaethol Ymarferwyr Anabledd (NADP)

Ein pobl

Mae ein pobl wrth galon ein sefydliad, gyda gwerthoedd a rennir, ymrwymiad i'r gwaith a wnawn ac ystod eang o sgiliau a phrofiadau bywyd. Rydym yn gweithio gyda'n gilydd fel tîm cryf a chydweithredol i ddarparu'r gwasanaeth gorau y gallwn ar draws pob agwedd o'n gwaith.

2021 oedd y tro cyntaf i lawer o aelodau'r tîm allu gweithio yn ein swyddfa ers ymhell dros flwyddyn. I'r rhai a ymunodd â'r sefydliad yn ystod y pandemig, hwn hefyd oedd y cyfle cyntaf i ddechrau cwrdd â chydweithwyr wyneb-yn-wyneb.

Mae ein Pwyllgor Cydlynu Staff wedi parhau i gyfarfod yn rheolaidd trwy gydol y flwyddyn. Mae hyn wedi bod yn arbennig o werthfawr yng nghyd-destun yr heriau o weithio mewn gwahanol ffyrdd drwy'r pandemig.

"Mae'r pandemig wedi effeithio'n negyddol ar lawer o fyfyrwyr, ar yr un pryd mae pawb wedi gorfod addasu i newidiadau. Fy rôl i bob pwrpas fu rheoli disgwyliadau myfyrwyr o'r hyn y gallwn ei wneud, ac mewn rhai achosion eu cyfeirio a darparu cefnogaeth. Yn aml, mae myfyrwyr wedi mynegi eu hemosiynau mewn gwahanol ffyrdd oherwydd eu rhwystredigaeth o fynd trwy broses gwyno hir, ac yna heb dderbyn y canlyniad yr oeddent yn ei ddisgwyl. Mae wedi bod yn rôl heriol ond un a roddodd gryn foddhad, yn enwedig pan fydd canlyniad cadarnhaol; rwyf wedi teimlo fy mod yn cael fy nghefnogi'n llwyr gan fy nghydweithwyr ers dechrau yn y rôl hon."

Anisha, Staff Ymdrin ag Achosion

"Fel rhywun sydd wedi dechrau gweithio i SDA yn gymharol ddiweddar, rwy'n dal i edmygu sut y gall ein data ar waith achosion a'n mewnwelediadau gynorthwyo cyfleoedd dysgu ar draws y sefydliad. Trwy fyfyrio gofalus ac ymwybyddiaeth o dueddiadau yn ein data, mae'r ymdrech barhaus i wella ein prosesau ac allgymorth wedi rhoi boddhad mawr i mi, yn enwedig pan fydd hyn yn cael ei gymhwyso i'n cefnogaeth i fyfyrwyr. Nid yw cynorthwyo'r sefydliad a'n rhanddeiliaid i ddeall y patrymau a'r tueddiadau yn y cwynion a welwn heb ei heriau. Mae'r elfennau cynnil yn ein data a gwahanol anghenion cydweithwyr ar draws y sefydliad yn gofyn am ddull deinamig o gasglu, dadansoddi a chyflwyno mewnwelediadau. Fodd bynnag, mae un thema'n parhau i ymddangos drwy'r broses hon, ac yn fy ychydig fisoedd cyntaf yn y sefydliad, sef, diwylliant o ofal a charedigrwydd yn yr ymdrech barhaus i helpu myfyrwyr."

Harry, Swyddog Gwybodaeth a Mewnwelediadau Gwaith ar Achosion

"Mae caredigrwydd wedi bod yn ffocws i'r sefydliad dros y blynyddoedd diwethaf ac mae wedi bod yn werth-chweil bod yn rhan o'r tîm sydd â'r dasg o helpu caredigrwydd i ffynnu. Rwyf wedi canfod bod fy nghydweithwyr yn SDA yn cael eu hysgogi gan ymrwymiad i degwch. Mae'r cwestiwn "A yw'n deg?" yn rhedeg trwy bopeth a wnawn, ond yn gynyddol, rydym yn dilyn hyn i fyny gyda "A yw'n garedig?" Rydyn ni wedi meddwl llawer am sut rydyn ni'n cyfathrebu. Yn aml, ni allwn gynnig yr hyn y mae ei eisiau i fyfyriwr, a gallai hyn deimlo'n angharedig ar y dechrau, ond trwy gymryd yr amser i wrando ar eu pryderon a defnyddio iaith glir, dosturiol i egluro ein penderfyniad, gallwn dawelu meddwl myfyriwr ein bod wedi ystyried ac yn deall eu hamgylchiadau. Gall hyn eu helpu i dderbyn a chael ymdeimlad o roi terfyn ar yr hyn a fu'n aml yn sefyllfa anodd. Gall caredigrwydd wneud gwahaniaeth enfawr, ac rwy'n falch iawn o fod yn rhan o sefydliad sy'n ei flaenoriaethu."

Jenn, Swyddog Cyfathrebu

"Yn yr achosion yr wyf wedi'u hadolygu rwyf wedi gweld yr anawsterau a'r rhwystredigaethau a brofwyd gan fyfyrwyr a darparwyr fel ei gilydd yn ystod y pandemig; y cyfnodau clo ac ail-agor cysylltiedig, gan symud o ddysgu ar-lein i ddysgu cyfunol ac yn ôl, a nodais hefyd y gwydnwch a ddangoswyd. Yn ein gwaith ar achosion rydym yn cydymdeimlo â'r siom a brofir gan fyfyrwyr, a'r cymhlethdodau ymarferol a wynebir gan ddarparwyr. Yn fy rôl o ddydd i ddydd rwy'n asesu sut mae darparydd wedi ymateb i gŵyn, a yw wedi dilyn y prosesau cywir ac a yw wedi dod i benderfyniad teg a rhesymol yn y pen draw ai peidio."

Nicola, Dyfarnwr Cynorthwyol

"Rwyf wedi mwynhau fy ngwaith yn fawr dros y flwyddyn ddiwethaf rwyf wedi bod yn SDA. Mae'r gwaith yn rhoi boddhad mawr, mae'n deimlad braf iawn gallu helpu myfyrwyr i ddatrys eu cwynion ac ateb eu hymholiadau. Mae myfyrwyr wedi wynebu llawer o anawsterau dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf gyda'r pandemig a'r streiciau sydd wedi digwydd mewn gwahanol ddarparwyr, felly mae'n beth gwych gallu eu helpu trwy eu problemau.

Mae gallu gweithio gartref wedi bod yn bleser ac mae'r dyddiau swyddfa hyblyg wedi bod yn hynod ddefnyddiol. Mae gweithio'n rhithwir gyda'r tîm wedi bod yn ddi-dor."

Tim, Gweinyddwr Gwaith ar Achosion

Llesiant

Er bod 2021 wedi golygu llai o gyfyngiadau Covid, roedd yn dal i fod yn gyfnod heriol i lawer, ac roedd cefnogi llesiant ein pobl yn parhau i fod yn flaenoriaeth.

Gwnaethom hyn mewn nifer o ffyrdd, gan gynnwys darparu cymorth ymarferol parhaus ar gyfer gweithio o bell a chynnig cymorth i staff wrth i ni baratoi i ailagor ein swyddfa yn llawn a symud i weithio hybrid. Yn ystod wythnos ymwybyddiaeth iechyd meddwl, rhoddwyd ystyriaeth i ffyrdd o gynnal iechyd meddwl da.

Rydym wedi dal ati i arloesi yn y ffyrdd y daethom at ein gilydd i gydweithio a chymdeithasu. Yn ystod y flwyddyn cafwyd cyfle i gwrdd ag ambell gyd-weithiwr blewog yn y cefndir yn ein cyfarfodydd Teams llai ffurfiol!

Cynhaliom ein bore coffi Macmillan blynyddol ar ffurf digwyddiad hybrid ar-lein ac wyneb-yn-wyneb, ac i nodi Diwrnod Caredigrwydd y DU rhoddodd staff fwyd i elusen leol sy'n cefnogi teuluoedd mewn angen.

Dysgu a datblygu

Rydym wedi parhau i gynnig cyfleoedd dysgu a datblygu yn 2021, er mwyn cynyddu gwybodaeth a sgiliau fel rhan o'n hymrwymiad i wella'r hyn a wnawn yn barhaus. Yn ogystal â sesiynau ar faterion cydraddoldeb hiliol a LHDTC+ ac ynghylch iechyd meddwl, cynhaliom hyfforddiant ar bynciau fel diogelu, diogelu data a sgiliau rheoli. Rydym hefyd wedi cynnal rhaglen reolaidd o sesiynau rhannu-gwybodaeth mewnol ar bynciau ymdrin ag achosion a dwy sesiwn dan arweiniad allanol ar gyllid myfyrwyr.

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 gyflwyno enwebiadau, ac mae ein Prif Weithredwr a'n Dyfarnwr Annibynnol, ynghyd ag enillydd y wobr llynedd, yn penderfynu ar enillydd teilwng. Eleni, dyfarnwyd y wobr i Christopher, ein Harweinydd Isadeiledd TG, a dderbyniodd enwebiadau gan gydweithwyr ar draws sawl tîm. Mae ymroddiad Christopher i ragoriaeth wedi bod yn arbennig o amlwg eleni, wrth i ni barhau i weithio o bell am lawer o'r amser. Mae ei agwedd gymwynasgar, amyneddgar a chefnogol at gydweithwyr ar draws ein sefydliad wedi gwneud gwahaniaeth enfawr i'n gallu i weithio'n effeithiol yn ystod y cyfnod hwn.

Strwythur y sefydliad

Bwrdd Cyfarwyddwyr

- **Felicity Mitchell** – Dyfarnwr Annibynnol
  - **Zoë Babb** – Pennaeth y Tîm Dyfarnu
    - **Rheolwyr Dyfarnu** – Tracey Allen, Sarah Redford, Claire Skelly, John Wolff *(Interim)*
      - Is-dimau o Ddyfarnwyr Cynorthwyol
  - **Chris Pinnell** – Pennaeth Cymorth gyda Gwaith Achosion a'r Tîm Datrysiadau
    - **Rheolwyr Dyfarnu** – Sally Adams, Emma Burnett, Christine Child
      - Is-dimau sy'n ymwneud ag Achosion
    - **Tim Cadd** – Rheolwr Cymorth gyda Gwaith Achosion
      - Tîm Cymorth gyda Gwaith Achosion
  - **Jo Nuckley** – Pennaeth Tîm Allgymorth a Mewnwelediad
    - Tîm Allgymorth a Mewnwelediad
- **Ben Elger** – Prif Weithredwr
  - **Charlotte Corrish** – Pennaeth Polisi Cyhoeddus
  - **Sarah Liddell** – Pennaeth Swyddfa'r Arweinyddiaeth
    - Tîm Swyddfa'r Arweinyddiaeth, yn cynnwys Cymorth Gweithredol; Cyfathrebu
    - **Claire Kurowski-Ford** – Rheolwr Gweithrediadau
      - Tîm Gweithrediadau
  - **Dan Saward** – Pennaeth Technoleg Ddigidol
    - Tîm Data a Thechnoleg
  - **Michaela Hanbuerger** – Pennaeth Adnoddau Dynol
    - Tîm AD, yn cynnwys AD Cyffredinol; Dysgu a Datblygu; Iechyd a Diogelwch

Allwedd

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

(cywir ar 31 Rhagfyr 2021)

Bwrdd yr Ymddiriedolwyr / Cyfarwyddwyr

Caiff SDA ei goruchwylio gan Fwrdd Cyfarwyddwyr annibynnol.

Mae gan y Bwrdd 15 aelod. Cyfarwyddwyr Annibynnol yw naw ohonynt, gan gynnwys y Cadeirydd, ac fe'u penodir trwy gystadleuaeth deg ac agored ar sail eu sgiliau a'u profiad. Mae chwech yn Gyfarwyddwyr a gaiff eu Henwebu gan gyrff cynrychioli mewn addysg uwch yng Nghymru a Lloegr. Gall y cyrff hyn hefyd benodi Cyfarwyddwyr Amgen i fynychu cyfarfodydd y Bwrdd os nad yw eu Cyfarwyddwr Enwebedig ar gael.

Penodir cyfarwyddwyr am gyfnod o dair blynedd fel arfer, ac maent yn gwasanaethu am hyd at ddau dymor. Ni all unrhyw Gyfarwyddwr wasanaethu am fwy na naw mlynedd yn olynol.

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

- diogelu annibyniaeth y Cynllun a swyddogaeth y Dyfarnwr Annibynnol
- goruchwylio perfformiad ac effeithiolrwydd y Dyfarnwr Annibynnol, y Prif Weithredwr a Chynllun SDA.
- pennu'r gyllideb ar gyfer SDA a lefel y tanysgrifiadau sy'n daladwy gan ddarparwyr bob blwyddyn
- cymeradwyo **Rheolau'r** Cynllun.

Yn 2021, symudwyd ymlaen â'r adolygiad o'n trefniadau llywodraethiant, a ohiriwyd yn 2020 oherwydd effaith y pandemig. Mae'r adolygiad yn edrych ar y ffordd orau y gallwn ni adlewyrchu aelodaeth ehangach ein Cynllun yn ein llywodraethiant, yn ogystal â chryfhau effeithiolrwydd llywodraethiant ymhellach.

Ymddiriedolwyr / Cyfarwyddwyr

Mae Ymddiriedolwyr / Cyfarwyddwyr y cwmni elusennol, a wasanaethodd drwy gydol 2021 oni nodir yn wahanol, fel a ganlyn:-

Ymddiriedolwyr / Cyfarwyddwyr Annibynnol

Cadeirydd: Y Fonesig Suzi Leather

Dirprwy Gadeirydd: Andy Mack

Adesewa Adebisi
Andrew Chandler
Dr Wendy Finlay
Gillian Fleming (hyd at 30 Medi 2020)
Martin Kirke
Jonathan Rees
Sophie Williams

Ymddiriedolwyr / Cyfarwyddwyr Enwebedig ac Amgen

Enwebwyd gan Gymdeithas Penaethiaid Gweinyddiaeth Prifysgolion

Dave Hall - Cyfarwyddwr Enwebedig

Enwebwyd gan Bwyllgor Cadeiryddion y Prifysgolio

Swydd wag (ni wnaed penodiad oherwydd yr adolygiad o lywodraethiant)

Enwebwyd gan GuildHE

Jon Renyard - Cyfarwyddwr Enwebedig

Enwebwyd gan Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr

Hillary Gyebi-Ababio - Cyfarwyddwr Enwebedig
Natasha Dhumma - Cyfarwyddwr Amgen

Enwebwyd gan Brifysgolion y DU

Professor Alistair Fitt - Cyfarwyddwr Enwebedig
Professor Paul Layzell - Cyfarwyddwr Amgen

Enwebwyd gan Brifysgolion Cymru

William Callaway - Cyfarwyddwr Enwebedig
Dr Kevin Mundy - Cyfarwyddwr Amgen

Ein strategaeth a'n hadroddiad gweithredu

Ein diben 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 hamcanion:

- 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'r **Adroddiad Gweithredu ar gyfer 2021** yn adrodd ar gynnydd yn erbyn ein **Cynllun Gweithredu 2021**. 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.

Tanysgrifiadau

Mae ein model tanysgrifio wedi'i gynllunio i adlewyrchu amrywioldeb ein haelodaeth ac, i raddau llai, nifer y cwynion 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 2021 roeddem yn ymwybodol iawn o'r heriau ariannol sylweddol sy'n wynebu'r sector addysg uwch. Fodd bynnag, mae nifer y cwynion sy'n dod atom wedi parhau i gynyddu, ac er gwaethaf y camau cadarnhaol rydym wedi'u cymryd o ran gwella effeithlonrwydd, mae ein costau'n parhau i fod â chysylltiad cryf â maint ein llwyth achosion. Gan ystyried hyn, cytunodd y Bwrdd ar gynnydd o 5.0% mewn cyfraddau ffioedd tanysgrifio craidd ar gyfer 2021 i bob math o ddarparydd.

Mae rhai darparwyr hefyd yn talu elfen o'r tanysgrifiad sy'n ymwneud ag achosion. Mae "pwyntiau" yn cael eu dyrannu i bob cwyn a dderbyniwn, ac mae gan bob band tanysgrifio drothwy pwyntiau. 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 p'un a yw'n gymwys i ni ei adolygu ai peidio, ydy'r mater yn cael ei setlo neu ei dynnu'n ôl cyn mynd i adolygiad llawn, neu'n cael ei adolygu'n llawn. Mae hyn yn cynnal yr egwyddor hollbwysig na ddylai fod unrhyw gysylltiad rhwng canlyniad achosion cymwys a maint unrhyw ffi a delir. Yn 2021 cytunodd y Bwrdd ar gynnydd bach yn y ffi fesul pwynt o £220 i £230 (a fydd yn effeithio ar y ffioedd ar gyfer achosion sy'n daladwy yn 2023). Rydym yn bwriadu adolygu'r elfen o danysgrifiadau sy'n ymwneud ag achosion yn 2022, er mwyn sicrhau ei bod yn parhau i weithredu mor deg â phosibl i bob darparydd.

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

FFIOEDD TANYSGRIFIO CRAIDD AR GYFER 2021 (pro-rata ar gyfer darparwyr a ymunodd â Chynllun SDA hanner ffordd drwy'r flwyddyn)			
Niferoedd myfyrwyr	**Band**	**Ffi danysgrifio graidd (£)**	**Ffi danysgrifio graidd (£) (darparwyr AU mewn AB yn unig)**
Hyd at 200 o fyfyrwyr	AA	480	336
201 i 500 o fyfyrwyr	A	991	694
501 i 1,500 o fyfyrwyr	B	2,000	1,400
1,501 i 6,000 o fyfyrwyr	C	10,753	7,527
6,001 i 12,000 o fyfyrwyr	D	21,366	14,935
12,001 i 20,000 o fyfyrwyr	E	35,465	24,826
20,001 i 30,000 o fyfyrwyr	F	53,608	37,526
30,001 i 50,000 o fyfyrwyr	G	63,706	44,594
50,001 i 100,000 o fyfyrwyr	H	78,395	54,877
Mwy na 100,000 o fyfyrwyr	I	120,449	84,314

FFIOEDD TANYSGRIFIO CRAIDD AR GYFER 2022 (pro-rata ar gyfer darparwyr a ymunodd â Chynllun SDA hanner ffordd drwy'r flwyddyn)			
Niferoedd myfyrwyr	**Band**	**Ffi danysgrifio graidd (£)**	**Ffi danysgrifio graidd (£) (darparwyr AU mewn AB yn unig)**
Hyd at 200 o fyfyrwyr	AA	504	353
201 i 500 o fyfyrwyr	A	1,041	729
501 i 1,500 o fyfyrwyr	B	2,100	1,470
1,501 i 6,000 o fyfyrwyr	C	11,291	7,904
6,001 i 12,000 o fyfyrwyr	D	22,403	15,682
12,001 i 20,000 o fyfyrwyr	E	37,238	26,067
20,001 i 30,000 o fyfyrwyr	F	56,288	39,402
30,001 i 50,000 o fyfyrwyr	G	66,891	46,824
50,001 i 100,000 o fyfyrwyr	H	82,315	57,621
Mwy na 100,000 o fyfyrwyr	I	126,471	88,530

Mae Darparwyr Hyfforddiant Cychwynnol i Athrawon mewn Ysgolion, a darparwyr sy'n aelodau o'n Cynllun yn rhinwedd y ffaith bod eu darpariaeth AU wedi'i ryddfreinio gan ddarparydd arall, ac nad ydynt ar gofrestr y Swyddfa Myfyrwyr, neu oherwydd eu bod yn ddarparydd yn Lloegr sydd ddim ar gofrestr y Swyddfa Myfyrwyr, ond sy'n darparu cwrs sy'n arwain at gymhwyster a ddyfernir gan aelod arall sydd yn Lloegr, yn talu ffi tanysgrifio ar gyfer 2021 o £280 (£294 yn 2022).

Datganiad o weithgareddau cyllidol

Ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Rhagfyr 2021

	Arian Anghyfyngedig			Arian Anghyfyngedig		
	Wrth gefn Cyffredinol	Wrth gefn Pensiynau	Cyfanswm 2021	Wrth gefn Cyffredinol	Wrth gefn Pensiynau	Cyfanswm 2020
	£	£	£	£	£	£
Incwm						
Incwm o fuddsoddiadau	1,460	-	1,460	11,150	-	11,150
Incwm o weithgareddau elusennol						
Tanysgrifiadau	6,142,557	-	6,142,557	5,864,352	-	5,864,352
Incwm arall	7,747	-	7,747	5,680	-	5,680
Cyfanswm incwm	6,151,764	-	6,151,764	5,881,182	-	5,881,182
Gwariant						
Gweithgareddau elusennol	5,774,082	3,005,886	8,779,968	5,352,892	304,482	5,657,374
Cyfanswm adnoddau a wariwyd	5,774,082	3,005,886	8,779,968	5,352,892	304,482	5,657,374
Incwm/(gwariant) net	377,682	(3,005,886)	(2,628,204)	528,290	(304,482)	223,808
Symudiad net mewn arian ar gyfer y flwyddyn	377,682	(3,005,886)	(2,628,204)	528,290	(304,482)	223,808
Cyfanswm arian ar 1 Ionawr 2021	1,844,380	(1,751,911)	92,469	1,316,090	(1,447,429)	(131,339)
Cyfanswm arian ar 31 Rhagfyr 2021	2,222,062	(4,757,797)	(2,535,735)	1,844,380	(1,751,911)	92,469

Mae'r symiau'n tarddu o weithgareddau parhaus. Mae pob enillion a cholledion a gydnabuwyd yn ystod y flwyddyn wedi'u cynnwys yn y datganiad o weithgareddau cyllidol.

Mantolen ar 31 Rhagfyr 2021

	2021		2020	
	£	£	£	£
ASEDAU GOSOD				
Asedau diriaethol		140,896		193,964
ASEDAU CYFREDOL				
Dyledwyr	232,052		279,385	
Arian yn y banc ac mewn llaw	6,357,960		5,850,706	
	6,590,012		6,130,091	
RHWYMEDIGAETHAU:				
Symiau sy'n daladwy o fewn un flwyddyn	(4,363,219)		(4,273,452)	
ASEDAU NET CYFREDOL		2,226,793		1,856,639
CYFANSWM ASEDAU HEB RWYMEDIGAETHAU CYFREDOL		2,367,689		2,050,603
RHWYMEDIGAETHAU:				
Symiau sy'n daladwy o fewn un flwyddyn		(145,627)		(206,223)
ASEDAU NET HEB GYNNWYS DARPARIAETH AR GYFER PENSIYNAU		2,222,062		1,844,380
Darpariaeth ar gyfer pensiynau		(4,757,797)		(1,751,911)
CYFANSWM NET (RHWYMEDIGAETHAU)/ ASEDAU		(2,535,735)		92,469
ARIAN				
Arian heb ei gyfyngu				
Arian wrth gefn cyffredinol		2,222,062		1,844,380
Arian wrth gefn ar gyfer pensiynau		(4,757,797)		(1,751,911)
		(2,535,735)		92,469

Crynodeb o ddatganiadau cyllidol yw'r rhain, ac nid ydynt yn cynnwys y wybodaeth gyllidol sy'n angenrheidiol ar gyfer set gyflawn o ddatganiadau cyllidol.

Gellir gweld y set gyflawn o **ddatganiadau cyllidol** i'w gweld ar ein gwefan.

office of the
independent
adjudicator

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

Rhif cwmni cofrestredig: 04823842
Rhif elusen gofrestredig: 1141289