swyddfa'r
dyfarnwr
annibynnol

Adroddiad Gweithredu ar gyfer 2024

www.oiahe.org.uk

Contents

Rhagarweiniad 3

Adolygu cwynion myfyrwyr yn annibynnol, yn deg ac yn effeithiol. 4

Rhannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion gyda darparwyr addysg uwch, cyrff cynrychioli myfyrwyr ac eraill, er mwyn helpu i wella polisïau ac arferion. 8

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 12

Datblygu ein sefydliad yn barhaus fel y gallwn wneud ein gwaith yn dda. 17

Rhagarweiniad

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

Mae ein strategaeth 2019 yn nodi pedair blaenoriaeth allweddol ar gyfer cyflawni ein pwrpas a gweithio tuag at ein gweledigaeth bod myfyrwyr yn cael eu trin yn deg bob amser.

Mae ein Hadroddiad Gweithredu ar gyfer 2024 yn adrodd ar gynnydd yn erbyn ein Cynllun Gweithredu 2024. Mae’n nodi’r hyn a wnaethom yn ystod y flwyddyn i hyrwyddo pob un o’n blaenoriaethau strategol. Mae’n cynnwys meysydd gwaith parhaus a mentrau newydd.

Mae myfyrwyr a’r sector addysg uwch wedi parhau i wynebu amgylchiadau heriol iawn a chawsom newid o ran llywodraeth. Roedd hwn yn gyd-destun allweddol ar gyfer ein gwaith yn 2024. Fe wnaethom ddal ati i ymateb i’r cynnydd parhaus yn nifer yr achosion a ddaeth i law, gan baratoi ar gyfer cynnydd pellach posibl. Buom yn gweithio i sicrhau bod ein gwasanaeth ar gael i bawb a allai elwa ohono, mewn ffyrdd a oedd yn hygyrch iddynt. Parhawyd i hyrwyddo cydraddoldeb, amrywioldeb a chynhwysiant trwy ein gwaith ac yn ein sefydliad. Bu dylanwad ein gwaith arfer da a’n rôl fel rhan annatod ond annibynnol o’r fframwaith rheoleiddio o gymorth i ni hyrwyddo mwy o degwch i fyfyrwyr. Aethom ati i ddatblygu ein gwaith mewn modd hyblyg, arloesol ac eangfrydig, mewn deialog barhaus â’n rhanddeiliaid. Roedd hyn i gyd yn seiliedig ar barhau i ddatblygu fel sefydliad fel y gallem gynyddu’r gwahaniaeth cadarnhaol roeddem yn ei gwneud i fyfyrwyr a’r sector.

Adolygu cwynion myfyrwyr yn annibynnol, yn deg ac yn effeithiol

Mae nifer y cwynion a gawn wedi parhau i godi flwyddyn ar ôl blwyddyn, sy'n golygu cynnydd cronnol sylweddol yn ein llwyth achosion. Mae rheoli'r llwyth achosion cynyddol hwn yn effeithiol yn parhau i fod yn brif flaenoriaeth ac yn rhan hanfodol o'n hymrwymiad i ddarparu gwasanaeth dibynadwy, hygyrch ac ymatebol ar gyfer adolygu cwynion myfyrwyr.

Yn 2024 derbyniwyd 3,613 o gwynion, ein nifer uchaf erioed. Mae hyn 15% yn fwy nag yn 2023 ac yn dilyn cynnydd ym mhob un o'r saith mlynedd flaenorol. Fe wnaethom barhau i gymryd camau i reoli ein llwyth achosion mor effeithiol ag y gallwn. Llwyddom i ragori ar ein holl ddangosyddion perfformiad allweddol (DPA) o ran prydlondeb eleni, er gwaethaf yr heriau yn sgil cynnydd yn nifer yr achosion. Hefyd gwellwyd proffil oedran ein hachosion, gyda 72% o gwynion o dan 6 mis oed a dim ond un dros 12 mis oed. Gwnaethom hefyd gynyddu nifer y cwynion a gaewyd gennym i 3,645, sef cynnydd o 9% o gymharu â 2023. Ar gyfartaledd, cymerwyd 82 diwrnod i gau achos, gwelliant mawr o 125 diwrnod yn 2023.

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn darparu gwasanaeth amserol, gan ymateb yn brydlon i ymholiadau; byddwn yn rhoi gwybod i fyfyrwyr cyn gynted â phosibl a allwn roi sylw i'w cwyn, a datrys cwynion cyn gynted ag y gallwn.	Rydym yn bodloni ein dangosyddion perfformiad allweddol (DPA) ar gyfer prydlondeb ein proses ymdrin ag achosion gan: ◆ Ymateb i 95% o ymholiadau o fewn dau ddiwrnod gwaith. ◆ Gwneud 90% o benderfyniadau ynghylch cymhwysedd (neu ofyn am ragor o wybodaeth) o fewn 10 diwrnod gwaith. ◆ Cau 75% o achosion o fewn chwe mis i'w derbyn.	Llwyddom i ragori ar ein dangosyddion perfformiad allweddol ar gyfer prydlondeb ein proses ymdrin ag achosion: ◆ Ymatebwyd i 99% o ymholiadau o fewn dau ddiwrnod gwaith. ◆ Gwnaed 95% o benderfyniadau ynghylch cymhwysedd (neu gofynnwyd am ragor o wybodaeth) o fewn 10 diwrnod gwaith. ◆ Caewyd 94% o achosion o fewn chwe mis i'w derbyn, sy'n llawer uwch na'n DPA o 75%.
Byddwn yn defnyddio mecanweithiau sicrhau ansawdd cymesur sy'n seiliedig ar risg i werthuso ansawdd ein prosesau a'r penderfyniadau a wnawn, gan ddefnyddio'r hyn a ddysgwn i wella'r hyn a wnawn.	Rydym yn monitro ansawdd ein penderfyniadau ac yn bwydo dysgu'n ôl i ddatblygiad parhaus ein hymdriniaeth o achosion. Edrychwn eto ar ein prosesau gwaith achos i ddynodi a gweithredu gwelliannau pellach.	Rydym wedi bod yn monitro ansawdd trwy wahanol fecanweithiau, dan oruchwyliaeth ein Grŵp Ansawdd Gwaith Achos. Defnyddiom yr hyn a ddysgwyd o sicrhau ansawdd i lywio datblygiad parhaus ein gwaith achos ac i wella a diweddaru canllawiau ar gyfer y rhai sy'n ymdrin ag achosion.
Byddwn yn mabwysiadu ymagwedd gymesur y gellir ei haddasu at ein hadolygiadau, gan ddefnyddio ein prosesau'n hyblyg a cheisio datrys achosion cyn gynted â phosibl.	Rydym yn ymdrin ag achosion mewn ffordd sy'n ymateb i anghenion y myfyriwr unigol a natur yr achos. Rydym yn cynorthwyo'r rhai sy'n ymdrin ag achosion i fabwysiadu ymagwedd gymesur at bob achos unigol ac i ddatrys cwynion cyn gynted â phosibl.	Rydym wedi parhau i feithrin ymagwedd hyblyg ac i fod yn ymatebol i anghenion myfyrwyr, yn enwedig y rhai sy'n cael anawsterau. Buom yn edrych am gyfleoedd i ddatrys achosion yn gynnar. Adeiladwyd ar yr hyn a ddysgwyd o fentrau blaenorol a newydd i wneud gwelliannau pellach i'n prosesau ar gyfer ymdrin ag achosion.

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn chwilio am gyfleoedd i setlo achosion pryd bynnag y bo'n briodol.	Rydym yn ceisio setlo achosion lle byddai hyn yn ganlyniad posibl rhesymol a realistig, gan fodloni ein DPA o setlo 10% o'n hachosion.	Rydym wedi ceisio setlo achosion lle'r oeddem yn meddwl mai dyna'r ffordd orau o ddatrys y gŵyn. Roeddem yn llwyddiannus wrth setlo 15% o achosion, gan ragori ar ein DPA.
Byddwn yn ymgynghori ar Reolau Cynllun Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (SDA) ac yn eu cyhoeddi.	Rydym yn diweddaru Rheolau'r Cynllun i ystyried newidiadau sy'n deillio o'r Ddeddf Addysg Uwch (Rhyddid i Lefaru) ac i adlewyrchu'n gliriach y datblygiadau yn ein harferion gwaith achos dros y blynyddoedd diwethaf; byddwn yn ymgynghori ar y Rheolau diwygiedig ac yn eu cyhoeddi.	O ystyried yr oedi cyn gweithredu'r Ddeddf Addysg Uwch (Rhyddid i Lefaru) ni wnaethom unrhyw newidiadau i'n rheolau.
Byddwn yn parhau i ddatblygu sgiliau'r rhai sy'n ymdrin ag achosion.	Rydym yn darparu cymorth a hyfforddiant i'r rhai sy'n ymdrin ag achosion fel eu bod wedi'u paratoi'n dda i adolygu'r holl achosion a ddyrennir iddynt yn effeithiol ac yn ddiduedd.	Rydym wedi cynorthwyo â datblygiad parhaus sgiliau a gwybodaeth y rhai sy'n ymdrin ag achosion trwy raglen fewnol o sesiynau wedi'u harwain gan drafodwyr achosion.
Byddwn yn cynnig cefnogaeth i fyfyrwyr gymryd rhan lawn yn ein proses adolygu trwy wrando'n astud ar yr hyn y maent yn ei ddweud wrthym ac esbonio'r hyn yr ydym yn ei wneud.	Rydym yn parhau i gynnig y cyfle i fyfyrwyr drafod eu cwyn gyda ni, fel ein bod yn deall eu pryderon cyn i ni wneud ein penderfyniad. Rydym yn cyfathrebu â myfyrwyr trwy gydol ein proses adolygu, fel eu bod yn cael pob cefnogaeth ac yn deall beth sy'n digwydd o ran eu cwyn. Rydym yn cynnig galwadau fideo lle bo'n briodol.	Fe gyfathrebwyd â myfyrwyr trwy gydol ein proses adolygu a chynnig cyfleoedd i fyfyrwyr drafod eu cwyn gyda ni.

Adolygu cwynion myfyrwyr yn annibynnol, yn deg ac yn effeithiol

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn gwrando ar yr hyn y mae myfyrwyr ac eraill yn ei ddweud wrthym am eu profiad o'n gwasanaeth ac yn defnyddio'r wybodaeth hon i wella'r hyn a wnawn ymhellach.	Rydym yn ystyried yr adborth y mae myfyrwyr ac eraill yn ei roi i ni am ein gwasanaeth ac yn ei nodi er mwyn gweithredu'r hyn a ddysgwyd o hyn.	Rhoddwyd ystyriaeth i adborth a gawsom yn ystod ein gwaith achos a thrwy ein harolygon adborth. Roedd yr hyn a ddysgwyd o gymorth i'n gwaith parhaus o ddatblygu ein prosesau a'n cyfathrebu ymhellach.
Byddwn yn gweithio gyda darparwyr addysg uwch i gynnal lefel uchel o gydymffurfiaeth â'n Hargymhellion.	Rydym wedi cynnal ein hanes cryf o ran cydymffurfiaeth, gan fodloni ein DPA o gydymffurfio ag 85% o Argymhellion oedd yn ymwneud yn benodol â myfyrwyr erbyn y dyddiad targed.	Rydym wedi cynnal record gref o ran cydymffurfiaeth â'n Hargymhellion. Gweithredwyd 93% o Argymhellion oedd yn ymwneud yn benodol â myfyrwyr erbyn y dyddiad targed.
Byddwn yn parhau i gydymffurfio â gofynion y Rheoliadau Datrys Anghydfod Amgen (DAA) sy'n berthnasol i ni fel y corff DAA dynodedig ar gyfer cwynion addysg uwch. Byddwn yn monitro datblygiadau a all fod yn berthnasol i'n dynodiad.	Rydym yn parhau i fodloni'r safonau a'r gofynion adrodd a ddisgwylir gennym fel corff DAA. Rydym yn cael ein harchwilio bob dwy flynedd gan y Sefydliad Siartredig er Safonau Masnach. Rydym yn monitro cynnydd y Bil Marchnadoedd Digidol, Cystadleuaeth a Defnyddwyr, y bwriedir iddo ddisodli'r Rheoliadau DAA, ac o dan y Bil hwn gall SDA fel cynllun ombwds ag iddo sail statudol gael ei eithrio	Rydym yn parhau i fodloni hyn a ddisgwylir gennym fel y corff DAA. Cawsom adroddiad cadarnhaol iawn gan y Sefydliad Siartredig er Safonau Masnach yn dilyn yr archwiliad dwyflynedd a gynhaliwyd ym mis Chwefror 2024. Mae'r darpariaethau sy'n ymwneud â DAA yn y Ddeddf Marchnadoedd Digidol, Cystadleuaeth a Defnyddwyr (lle byddem fel cynllun ombwds â sylfaen statudol wedi'n heithrio rhag y gofynion) yn gofyn am offeryn statudol nad yw wedi'i osod eto.

Rhannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion gyda darparwyr addysg uwch, cyrff cynrychioli myfyrwyr ac eraill, er mwyn helpu i wella polisïau ac arferion

Rydym wedi parhau i ddatblygu ein harferion da a'n gwaith allgymorth, ac i fonitro effeithiolrwydd yr hyn a wnawn, gan asesu ei effaith fel y gallwn ganolbwyntio ein hadnoddau ar yr hyn sy'n gweithio'n dda. Buom yn gweithio tuag at sicrhau bod ein harfer da'n cyrraedd pawb a all elwa ohono, mewn ffyrdd sydd o gymorth iddynt.

Rydym wedi ymwneud â materion byw sy'n effeithio ar ddarparwyr a myfyrwyr, gan wrando ar eu profiadau er mwyn datblygu a diweddaru ein canllawiau arfer da yn seiliedig ar yr hyn a ddysgwyd o'r cwynion a ddaw i ni.

Rhannu’r hyn a ddysgwyd o gwynion gyda darparwyr addysg uwch, cyrff cynrychioli myfyrwyr ac eraill, er mwyn helpu i wella polisïau ac arferion

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn parhau i rannu’r hyn a ddysgwyd o’n gwaith trwy gyhoeddi gwybodaeth a chanllawiau.	Rydym yn cyhoeddi gwybodaeth am ein dulliau o weithredu a’r hyn a ddysgwn o’r cwynion a welwn, er enghraifft mewn nodiadau gwaith achos a chrynodebau o achosion.	Fe gyhoeddwyd nodiadau gwaith achos a chrynodebau achos o gwynion am faterion llety ym mis Ionawr a lleoliadau gwaith myfyrwyr ym mis Mawrth. Rhoddwyd sylw i gwynion gan fyfyrwyr ôl-raddedig ym mis Mehefin, cwynion yn ymwneud â materion gwasanaeth a hawliau defnyddwyr ym mis Hydref a throsglwyddo myfyrwyr ym mis Rhagfyr. Cyhoeddwyd yr adran ddiwygiedig o’r Fframwaith Arfer Da ar Ddarparu cyfleoedd dysgu gydag eraill, ym mis Chwefror
Byddwn yn parhau i gyflwyno ein rhaglen allgymorth mewn ffyrdd sy’n galluogi darparwyr, cyrff cynrychioli myfyrwyr ac eraill i gael mynediad at ddysgu o gwynion ac elwa ar hynny, tra’n gwneud defnydd effeithiol o’n hadnoddau.	Rydym yn parhau i ddatblygu ein rhaglen allgymorth a’r adnoddau sydd ar gael ar ein gwefan. Rydym yn cynnal 16 o ddigwyddiadau ar-lein. Rydym yn defnyddio adborth gan gyfranogwyr a’n hymgysylltiad ehangach fel sail i’r pynciau y byddwn yn ymdrin â hwy a’r ffordd yr ydym yn eu cyflwyno. Rydym yn manteisio ar gyfleoedd eraill i rannu’r hyn a ddysgwyd o gwynion, er enghraifft trwy gyfrannu at ddigwyddiadau sector	Cynhaliwyd 14 gweminar a dau weithdy yn ystod y flwyddyn, gan roi cyfleoedd i drafod themâu sy’n dod i’r amlwg mewn gwaith ar achosion. Cyfrannwyd at lawer o ddigwyddiadau sector i rannu dysgu cyffredinol o’n gwaith a’r hyn a ddysgwyd ynghylch materion penodol megis aflonyddu a chamymddwyn rhywiol, ymdrin â chwynion ac apeliadau wrth weithio mewn partneriaethau, a chwynion gan fyfyrwyr anabl.

Rhannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion gyda darparwyr addysg uwch, cyrff cynrychioli myfyrwyr ac eraill, er mwyn helpu i wella polisïau ac arferion

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn parhau i estyn allan at gyrff cynrychioli myfyrwyr gan gynnwys trwy rwydweithiau a fforymau perthnasol, gan gynnig allgymorth ac adnoddau wedi'u teilwra'n benodol.	Rydym yn parhau i gyflwyno digwyddiadau allgymorth a darparu adnoddau arfer da sy'n canolbwyntio ar rôl cyrff cynrychioli myfyrwyr mewn cwynion ac apeliadau. Rydym yn ynnal 10 grŵp trafod gyda chynghorwyr myfyrwyr ac yn ymgysylltu â swyddogion myfyrwyr ac eraill mewn cyrff cynrychioli myfyrwyr fel rhan o'n hymweliadau allgymorth.	Cynhaliwyd digwyddiadau allgymorth a darparwyd adnoddau wedi'u teilwra i gyrff cynrychioli myfyrwyr. Cynhaliwyd dau weithdy ar gyfer cyrff cynrychioli myfyrwyr, yn ogystal ag 20 o grwpiau trafod gyda chynghorwyr myfyrwyr. Cawsom drafodaethau gyda chynrychiolwyr myfyrwyr fel rhan o'n hymweliadau â darparwyr. Cynhaliwyd gweithdy a buom yn cymryd rhan mewn trafodaeth banel allweddol yng nghynhadledd Gwasanaethau Aelodaeth UCM. Buom hefyd yn cymryd rhan mewn cynhadledd ar gyfer Cynghorwyr Academaidd a drefnwyd gan Undeb Myfyrwyr Prifysgol Sheffield.
Byddwn yn cefnogi ymwybyddiaeth a dealltwriaeth myfyrwyr o'n gwasanaeth a phryd y gallant ddod â chŵyn atom ni.	Rydym yn cymryd camau pellach i wella ein dealltwriaeth o pam mae myfyrwyr weithiau'n dod atom yn gynamserol, ac i hybu dealltwriaeth myfyrwyr o'n cylch gorchwyl a'n hymagwedd, yn ogystal â phryd y gallant gwyno i ni, gan gynnwys ymgysylltu â darparwyr a chyrff cynrychioli myfyrwyr.	Rydym wedi gwneud gwaith i edrych ar pam mae rhai myfyrwyr yn dod atom yn gynamserol. Byddwn yn ystyried sut y gallwn ddefnyddio'r mewnwelediad pellach hwn orau fel rhan o'r adolygiad ehangach o waith achos sydd ar ddod. Rydym wedi parhau i gynghori myfyrwyr sy'n cysylltu â ni ynghylch pryd a sut y gallwn helpu, gan gynnwys cynnig y cyfle i drafod eu hachos gyda ni cyn penderfynu a ddylent ddod â'u cwyn atom.

Rhannu'r hyn a ddysgwyd o gwynion gyda darparwyr addysg uwch, cyrff cynrychioli myfyrwyr ac eraill, er mwyn helpu i wella polisïau ac arferion

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn datblygu ymhellach ein dealltwriaeth o wahaniaethau ym mhrofiadau myfyrwyr mewn perthynas â chwynion, o fewn darparwyr ac mewn cwynion sy'n ein cyrraedd ni. Byddwn yn defnyddio'r hyn a ddysgwn i helpu â gwella arfer.	Rydym yn cynnal 10 grŵp trafod myfyrwyr i archwilio gwahanol brofiadau a safbwyntiau myfyrwyr. Rydym yn edrych ar yr hyn y gallwn ei ddysgu o'r cwynion a dderbyniwn. Rydym yn rhannu dysgu perthnasol gyda'r sector ac yn ei ddefnyddio i lywio ein harfer ein hunain.	Cynhaliwyd 10 grŵp trafod myfyrwyr gan gynnwys gyda myfyrwyr anabl, myfyrwyr o grwpiau ethnig lleiafrifol a phrentisiaid. Roedd mewnwelediadau o'r grwpiau hyn ac o gwynion yn sail i'n gwaith allgymorth a'n harfer ein hunain.
Byddwn yn parhau i hyrwyddo cymorth effeithiol i fyfyrwyr anabl.	Fe ddefnyddiwn y gwaith rydym wedi'i wneud wrth ystyried cwynion gan fyfyrwyr anabl fel sail ar gyfer ymgysylltu ymhellach â'r sector ar faterion sy'n effeithio ar fyfyrwyr anabl a beth arall y gellir ei wneud i wella cymorth. Rydym yn parhau i gyfrannu at grwpiau perthnasol megis y Grŵp Partner er Ymrwymiad i Fyfyrwyr Anabl.	Rydym wedi parhau i ddefnyddio'r hyn a ddysgwyd o gwynion gan fyfyrwyr anabl i lywio gwaith perthnasol yn y sector, gan gynnwys y Grŵp Partner er Ymrwymiad i Fyfyrwyr Anabl. Cynhaliwyd cyfarfod â'r Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol (EHRC) ynghylch newidiadau i'w canllawiau ar gyfer y sector er mwyn archwilio sut y gallem gydweithio i fesur effaith.
Byddwn yn ymgysylltu â'r sector trydyddol yng Nghymru i ddeall cyd-destun cwynion ac apeliadau gan fyfyrwyr addysg bellach, i baratoi ar gyfer ein cylch gwaith estynedig.	Rydym yn ymwneud â sefydliadau perthnasol yng Nghymru, gan gynnwys darparwyr sydd eisoes yn aelodau o'n Cynllun, i ddysgu mwy am sut yr ymdrinnir â chwynion mewn addysg bellach ar hyn o bryd, a beth allai anghenion gwahanol myfyrwyr addysg bellach fod. Fe ddefnyddiwn y wybodaeth hon i lywio ein paratoadau ar gyfer ein cylch gwaith estynedig	Rydym wedi parhau i ymgysylltu â Llywodraeth Cymru ac wedi dechrau datblygu perthynas â Medr (y rheoleiddiwr newydd).

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

Cawn ein cydnabod am ein rôl unigryw, ac am ein hannibyniaeth a'n harbenigedd. Rydym wedi parhau i weithio gyda llywodraethau a sefydliadau allweddol yn y sector a thu hwnt wrth i ni chwarae ein rhan yn y fframwaith rheoleiddio, gan gydbwyso ein hannibyniaeth a'n cyd-ddibyniaeth â sefydliadau eraill.

Fe wnaethom ddefnyddio ein dylanwad i helpu â chynyddu ffocws ar lais a phrofiad myfyrwyr, gan ddod â'n harbenigedd i'r drafodaeth am faterion polisi byw, yn ogystal â'r materion hynny sy'n dod i'r amlwg yn y sector. Buom yn gweithio i ehangu mynediad i'n gwasanaeth i gynifer â phosibl o'r rhai a allai elwa ohono.

Buom yn aelodau gweithgar o Gymdeithas yr Ombwdsmyn (OA) a'r Rhwydwaith Ewropeaidd ar gyfer Ombwds mewn Addysg Uwch (ENOHE) trwy gydol y flwyddyn, gan rannu ein dysgu a'r hyn a ddysgwyd o gynlluniau eraill.

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

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn parhau i weithio gyda Llywodraeth Cymru, y Comisiwn Addysg Drydyddol ac Ymchwil (CADY) wrth iddo gael ei sefydlu'n llawn, a rhanddeiliaid allweddol eraill, i sicrhau bod ein gwasanaeth ar gael i fyfyrwyr ar draws y sector addysg a hyfforddiant ôl-orfodol yng Nghymru.	Rydym yn gweithio'n agos gyda Llywodraeth Cymru, CADY a rhanddeiliaid allweddol eraill wrth i'r gwaith o weithredu Deddf Addysg Drydyddol ac Ymchwil (Cymru) 2022 fynd rhagddo ac wrth i ni barhau â'r paratoadau ar gyfer ein rôl ehangach o dan y Ddeddf.	Rydym yn gweithio'n agos gyda Llywodraeth Cymru, CADY a rhanddeiliaid allweddol eraill wrth i'r gwaith o weithredu Deddf Addysg Drydyddol ac Ymchwil (Cymru) 2022 fynd rhagddo ac wrth i ni barhau â'r paratoadau ar gyfer ein rôl ehangach o dan y Ddeddf.
Byddwn yn gweithio gyda llywodraeth y DU, Gweinidogion yr Wrthblaid a'r Adran Addysg yng nghyd-destun yr etholiad cyffredinol.	Rydym yn ymwneud â meddwl gwleidyddol a datblygu polisi ar feysydd sy'n berthnasol i'n gwaith ac yn cynnal perthnasoedd gwaith effeithiol â swyddogion.	Rydym wedi parhau â'n hymgysylltu â'r Adran Addysg (DfE) ac mae gwaith diweddar wedi canolbwyntio ar ddeall blaenoriaethau'r llywodraeth newydd a rhannu ein mewnwelediad ar effaith anawsterau cynaladwyedd ariannol ar fyfyrwyr.
Byddwn yn ymateb i gynigion, adolygiadau a datblygiadau allweddol yn ymwneud â'r sector AU.	Rydym yn dod â'n persbectif unigryw, gan dynnu ar yr hyn a ddysgwn o adolygu wynion, i ystod eang o feysydd polisi gan gynnwys y rhai sy'n cael eu datblygu a fydd yn effeithio ar ein Cynllun, megis yr Hawl Dysgu Gydol Oes.	Fe wnaethom ymgysylltu a chyfrannu at ddatblygiadau perthnasol, gan gynnwys gyda'r Swyddfa Myfyrwyr ar feysydd perthnasol megis canlyniad yr ymgynghoriad ar aflonyddu a chamymddwyn rhywiol a'r effaith y gallai ei chael ar gwynion, yn ogystal â'r Tasglu Gweithredu ar Iechyd Meddwl mewn Addysg Uwch. Rydym wedi cyfrannu at ganllawiau sefydliad Prifysgolion y DU (UUK) ar fframwaith llywodraethu rhyddfraint.

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

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn parhau i gyflawni ein rôl fel rhan annatod ond annibynnol o'r fframwaith rheoleiddio, gan weithio gyda'r Swyddfa Myfyrwyr (OfS), Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru (CCAUC), Medr wrth iddo gael ei sefydlu'n llawn, a rheoleiddwyr perthnasol eraill, yn ogystal â Chyrff Proffesiynol, Statudol a Rheoleiddiol (PSRBs).	Rydym yn gweithio gyda'r Swyddfa Myfyrwyr, CCAUC/CADY ynghyd â rheoleiddwyr eraill a PSRBs er mwyn rhannu gwybodaeth fel y bo'n briodol, ac rydym yn cymryd rhan mewn trafodaethau perthnasol ynghylch eu ffrydiau gwaith.	Rydym wedi trafod materion perthnasol a rhannu gwybodaeth gyda'r Swyddfa Myfyrwyr, CCAUC a Medr fel y bo'n briodol. Rydym hefyd wedi ymgysylltu â rheoleiddwyr perthnasol eraill gan gynnwys y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth, Cyngor y Proffesiynau Iechyd a Gofal, y Cyngor Meddygol Cyffredinol, Coleg Brenhinol y Milfeddygon, a'r Bwrdd Cofrestru Penseiri.
Byddwn yn parhau i weithio gydag ystod o sefydliadau a grwpiau ar draws y sector a thu hwnt i gynyddu ein dealltwriaeth o faterion allweddol a rhannu ein persbectif arnynt.	Rydym yn mynychu cyfarfodydd perthnasol ac yn cymryd rhan mewn trafodaethau sy'n ymwneud â'n gwaith, gan gynnwys gyda'r Adran Addysg (DfE), Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr, Pwyllgor Sefydlog y DU ar gyfer Asesu Ansawdd, yr Asiantaeth Sicrhau Ansawdd (QAA), yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd a'r Fforwm Buddiannau Ddefnyddwyr.	Rydym wedi cynnal lefel uchel iawn o ymgysylltiad ag ystod eang o randdeiliaid, gan gyfrannu at drafodaethau ynghylch materion perthnasol. Rydym wedi cyfranogi'n rheolaidd yng nghyfarfodydd y Cyngor Ansawdd a'r Fforwm Buddiannau Defnyddwyr a chawsom gyfarfodydd dwyochrog ag amrywiaeth o sefydliadau.
Byddwn yn gweithio gyda'r Swyddfa Myfyrwyr ac eraill wrth iddynt weithredu eu cynllun cwynion o dan y Ddeddf Addysg Uwch (Rhyddid i Lefaru), i hyrwyddo eglurder i fyfyrwyr.	We continue to work with the OfS and others to try to make sure that information for students is clear and enables them to understand their options for complaints involving free speech, including what each scheme can do, so that they can make an informed choice about how to pursue their complaint.	Oedwyd hyn gan y llywodraeth newydd. Parhawyd i ymgysylltu â grwpiau a swyddogion o'r sector i ddylanwadu ar ddatblygiadau pellach gan sicrhau eglurder i fyfyrwyr lle bo modd.

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

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn cyfrannu at ystyriaethau polisi ynghylch y mater o fyfyrwyr yn cael eu gadael heb unrhyw ddatrysiad ystyrlon os bydd eu darparydd yn cau, er enghraifft yn sgil mynd yn fethdalwr, a chodi ymwybyddiaeth o'r angen i amddiffyn myfyrwyr dan amgylchiadau o'r fath.	Rydym yn parhau i hyrwyddo pwysigrwydd sicrhau bod datrysiadau ar gael i fyfyrwyr unigol yn yr amgylchiadau hyn, gan ymgysylltu â'r llywodraeth a sefydliadau yn y sector ynghylch atebion posibl. Yn ehangach rydym yn tynnu ar ein profiadau o ymdrin â chyrsiau a darparwyr yn cau i rannu dysgu ar liniaru'r effaith ar fyfyrwyr o dan yr amgylchiadau hyn.	Rydym wedi parhau i wneud cynnydd da o ran codi proffil hyn a hyrwyddo ystyriaethau polisi.
Byddwn yn annog pob sefydliad dyfarnu yn y sector addysg uwch nad yw'n dod o dan y ddeddfwriaeth ar hyn o bryd i ymuno â'n Cynllun er mwyn sicrhau bod mynediad i ddatrysiad annibynnol mor eang â phosibl.	Rydym yn parhau i weithio gyda'r Adran Addysg, y Swyddfa Myfyrwyr, Ofqual, Cymwysterau Cymru ac eraill i ddeall bylchau yn y ddarpariaeth a gweithio i'w lleihau. Rydym yn ymgysylltu'n uniongyrchol â sefydliadau dyfarnu i annog aelodaeth o'n Cynllun.	Rydym wedi parhau i achub ar gyfleoedd megis cyfarfodydd gyda chyrff rheoleiddio perthnasol a chyrff eraill i ddynodi aelodau posibl a gweithio tuag at eu hannog i ymuno â'n Cynllun. Roedd hyn yn cynnwys Ofqual yn ysgrifennu at bob Sefydliad Dyfarnu yn cadarnhau bod ymuno â Chynllun SDA yn gydnaws ag Amodau Cofrestru i.
Byddwn yn mabwysiadu ein strwythur llywodraethiant newydd yn ffurfiol, gan gyflwyno trefniadau a fydd yn adlewyrchu ein haelodaeth ehangach ac yn cynnal hyder rhanddeiliaid yn ein llywodraethiant, yn gystal â chryfhau ei effeithiolrwydd.	Rydym yn mabwysiadu ein strwythur llywodraethiant newydd yn ffurfiol ac yn dechrau rhoi'r trefniadau newydd ar waith, gan reoli hyn yn ofalus i gefnogi effeithiolrwydd llywodraethiant parhaus trwy'r cyfnod pontio.	Yn dilyn cymeradwyo newidiadau perthnasol gan y Comisiwn Elusennau ac Aelodau ein Cwmni, mabwysiadwyd ein Herthyglau Cydgymdeithasu newydd ar 29ain Hydref 2024 ac rydym wedi cychwyn ar y broses recriwtio ar gyfer swyddi gwag ar y Bwrdd o dan y trefniadau newydd hyn.

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

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn dysgu oddi wrth y sector ombwds, yn cyfrannu ato ac yn adlewyrchu arfer da.	Fel aelodau gweithredol o Gymdeithas yr Ombwdsmyn (OA), rydym yn rhannu'r hyn a ddysgwn gyda sefydliadau eraill yn y sector ombwds ac yn dysgu ganddynt. Rydym yn nodi unrhyw welliannau y gallwn eu gwneud i'n dulliau gweithredu ein hunain ac yn cyfrannu at ddatblygiad arfer ombwds yn ehangach trwy ein hymwneud â Chymdeithas yr Ombwdsmyn a'r Rhwydwaith Ewropeaidd ar gyfer Ombwds mewn Addysg Uwch (ENOHE).	Rydym wedi parhau i ymgysylltu â'r OA ac ENOHE a chyfrannu at sawl rhwydwaith.

Datblygu ein sefydliad yn barhaus fel y gallwn wneud ein gwaith yn dda

Rydym wedi adlewyrchu ein gwerthoedd yn ein gwaith gan annog diwylliant sefydliadol blaengar, ymatebol, uchel ei berfformiad sy'n gynhwysol, yn annog amrywioldeb ac yn hyrwyddo llesiant. Rydym wedi hybu dealltwriaeth cydweithwyr o'n cyd-destun a'n cyfeiriad sefydliadol a'r rhan y maent yn ei chwarae ynddo.

Rydym wedi parhau i adolygu gofynion capasiti ar draws y sefydliad fel ein bod yn gallu cyflawni'r gwahanol agweddau ar ein cylch gwaith yn effeithiol. Fe wnaethom barhau i ddatblygu ein seilwaith sefydliadol fel ei fod yn cefnogi ein swyddogaethau craidd yn effeithiol.

Datblygu ein sefydliad yn barhaus fel y gallwn wneud ein gwaith yn dda

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn cynnal proses adolygu strategols.	Rydym yn cynnal proses adolygu strategol i edrych eto ar sut y gallwn wneud y mwyaf o'n heffaith gadarnhaol ar draws meysydd strategol ein gwaith, er budd myfyrwyr a'r sector.	Cynhaliwyd Proses Adolygu Strategol; mae hyn wedi arwain at adolygiad 2025 strategy diwygiedig.
Byddwn yn parhau i hyrwyddo diwylliant sefydliadol cadarnhaol, uchel ei berfformiad y gellir ei addasu.	Rydym yn cynorthwyo pobl i gyflawni eu potensial a bod â disgwyliadau uchel o ran perfformiad. Rydym yn ymgysylltu â chydweithwyr yng nghyd-destun a chyfeiriad ein sefydliad i helpu pawb i chwarae eu rhan yn llawn. Rydym yn mynd ati'n rhagweithiol i hybu llesiant.	Rydym wedi parhau i gynorthwyo cydweithwyr i gyflawni eu rolau. Roedd staff yn cymryd rhan yn y sesiynau adolygu strategol ar gyfer y swyddfa gyfan. Fe wnaethom hefyd wrando ar brofiadau staff trwy ein harolwg ymgysylltu â chyflogeion a arweiniwyd yn allanol gyda grwpiau ffocws dilynol. Bydd mewnwelediadau gan ein staff yn llywio ein gwaith parhaus ar bobl a diwylliant ar gyfer 2025, a bydd yn alinio'n agos â'r ffrydiau gwaith blaenoriaeth sy'n deillio o'r Adolygiad Strategol.
Byddwn yn cryfhau amrywioldeb a chynhwysiant ymhellach yn ein sefydliad.	Rydym yn gosod gwerth ar amrywioldeb yn ein sefydliad ac yn parhau i weithio i hyrwyddo diwylliant cynhwysol. Rydym yn parhau i estyn allan at grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol wrth recriwtio, gan ddefnyddio arbenigedd lle bo'n briodol a defnyddio ymagwedd sy'n seiliedig ar sgiliau.	Aethom ati i gasglu data ynghylch amrywioldeb, a chafwyd cyfradd ymateb o dros 90%. Rydym yn adolygu'r wybodaeth ynghylch amrywioldeb sydd ar gael o'n platfform recriwtio i gael mewnwelediad data er mwyn penderfynu ble y gallai fod angen i ni addasu ein hymagwedd. Mae'r canfyddiadau'n llywio ein gwaith datblygu ar gyfer 2025.

Datblygu ein sefydliad yn barhaus fel y gallwn wneud ein gwaith yn dda

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn parhau i gefnogi datblygiad proffesiynol a darparu cyfleoedd dysgu wedi'u teilwra.	Rydym yn gosod gwerth ar ddysgu ac yn cefnogi datblygiad proffesiynol. Rydym yn darparu cyfleoedd dysgu a datblygu gan gynnwys sesiynau rhannu gwybodaeth a arweinir yn fewnol, hyfforddiant wedi'i drefnu'n allanol, digwyddiadau allanol sy'n berthnasol i'n gwaith, a mynediad i ystod eang o gyrsiau ar-lein.	Cynhaliom sesiynau gwaith achos er mwyn rhannu gwybodaeth a arweiniwyd yn fewnol. Roedd gan yr holl staff fynediad i gyrsiau LinkedIn Learning i gynorthwyo datblygiad proffesiynol parhaus. Cwblhaodd staff fodiwlau e-ddysgu ACAS i atgyfnerthu ein gwaith ar gydraddoldeb, amrywioldeb a chynhwysiant. Mynychodd nifer o aelodau staff ddigwyddiadau a gweithdai allanol hefyd i wella eu sgiliau proffesiynol a dod â dysgu yn ôl i'n sefydliad.
Byddwn yn parhau i roi pwyslais ar garedigrwydd ym mhob agwedd ar ein gwaith.	Rydym yn cydnabod gwerth caredigrwydd ac yn parhau i'w feithrin, yn enwedig yn ein prosesau gwaith achos a'r ffyrdd yr ydym yn cyfathrebu. Mae ein dull mwy caredig yn helpu myfyrwyr i deimlo ein bod wedi gwrando ar eu pryderon a'n bod wedi'u deall, ac mae'n cynorthwyo effeithiolrwydd ein gwaith achos.	Fe wnaethom barhau i roi gwerth ar garedigrwydd yn ein hymagwedd. Roedd hyn yn cynorthwyo effeithiolrwydd ein gwaith achos ac yn helpu myfyrwyr i deimlo eu bod yn cael eu clywed yn ein prosesau.
Byddwn yn parhau i ddatblygu ein harferion rheoli gwybodaeth.	Mae ein harferion yn cefnogi cysondeb ac yn galluogi cydweithwyr sy'n ymdrin ag achosion i ddod o hyd i'r wybodaeth sydd ei hangen arnynt yn gyflym trwy adnoddau cynhwysfawr sy'n ymwneud ag achosion sydd wedi'u strwythuro'n dda. Yn ehangach, rydym yn datblygu ein harferion rheoli data ymhellach fel bod pob cydweithiwr yn cael mynediad hawdd at y wybodaeth sydd ei hangen arnynt, pan fydd ei hangen arnynt.	Rydym wedi parhau i adolygu a datblygu ein hadnoddau ar gyfer ymdrin ag achosion. Fe wnaethom ymgorffori offer adrodd ychwanegol i helpu â sicrhau cywirdeb data ac i wella amseroldeb ein data.

Datblygu ein sefydliad yn barhaus fel y gallwn wneud ein gwaith yn dda

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn parhau i ddarparu dewis amgen i'r llysoedd sy'n gost-effeithiol ac effeithlon, er budd y darparwyr a'r myfyrwyr sy'n defnyddio ein Cynllun.	Rydym yn rheoli ein cyllid er mwyn ein galluogi i symud ymlaen a chydbwyso ein blaenoriaethau sefydliadol a chadw cost fesul uned ein hachosion yn sefydlog trwy dwf sefydliadol wedi'i gynllunio'n ofalus a ffocws parhaus ar effeithlonrwydd.	Rydym wedi parhau i reoli ein cyllid yn effeithiol, gan ein galluogi i ddarparu adnoddau priodol ar gyfer ein blaenoriaethau sefydliadol. Mae cost achosion fesul uned wedi gostwng i tua £1,700.
Byddwn yn parhau i fireinio a gwella ein system tanysgrifiadau.	Rydym yn parhau i fonitro strwythur a lefel ein tanysgrifiadau, gan ystyried ein llwyth achosion cynyddol a phwysau ariannol yn y sector. Rydym yn monitro datblygiadau mewn data yn y sector addysg uwch sy'n berthnasol i'n tanysgrifiadau.	Fe wnaethom ystyried lefelau tanysgrifio ar gyfer 2025 yn ofalus iawn, gan ystyried y cynnydd sylweddol a pharhaus yn nifer y cwynion sy'n ewin cyrraedd, ein sefyllfa ariannol sylfaenol, a phwysau ariannol yn y sector. Cytunodd ein Bwrdd i rewi cyfraddau tanysgrifio craidd ar gyfer 2025 a chodi'r ffi fesul pwynt ar gyfer yr elfen sy'n ymwneud ag achosion £5 i £255. Gweithredwyd y newidiadau y cytunwyd arnynt i'r elfen o danysgrifiadau sy'n ymwneud ag achosion a chynyddwyd y trothwy pwyntiau ar gyfer pob band tanysgrifio 10% i gydnabod y cynnydd yn nifer y cwynion mewn darparwyr.
Byddwn yn parhau i ddatblygu ein seilwaith a systemau TG fel eu bod yn sefydlog, yn ddiogel ac yn bodloni anghenion sefydliadol.	Rydym wedi cynnal lefel dda o sefydlogrwydd a diogelwch trwy gydol y flwyddyn. Rydym yn parhau i ddatblygu ein system TG newydd ac yn gwneud mwy o ddefnydd o'i hintegreiddiad gwell a'i hymarferoldeb i gefnogi effeithlonrwydd. Rydym yn uwchraddio seilwaith ein gwefan i wella ymarferoldeb a hygyrchedd ymhellach.	Parhaodd ein systemau TG i weithio'n dda trwy gydol y flwyddyn. Cwblhawyd y broses o uwchraddio seilwaith ein gwefan yn llwyddiannus.

Datblygu ein sefydliad yn barhaus fel y gallwn wneud ein gwaith yn dda

Beth rydym yn bwriadu ei wneud	Sut olwg fydd ar hyn	Pa mor llwyddiannus oedden ni
Byddwn yn gwneud paratoadau cynnar ar gyfer symud ein swyddfa.	Rydym yn adolygu ein hanghenion o ran adeiladau yng nghyd-destun gwneud y mwyaf o effeithiolrwydd ac effeithlonrwydd ein harferion gwaith, ac rydym yn dechrau paratoadau ar gyfer symudiad arfaethedig yn 2025.	Rydym wedi llofnodi cytundeb i brydlesu ein hadeilad newydd.