**Dyddiad cyhoeddi:** 20 Ebrill 2022

**Cais Rhyddid Gwybodaeth**

Annwyl Nichole,

Diolch i chi am gysylltu â Trafnidiaeth Cymru (TrC). Rwy’n deall eich bod wedi cael gohebiaeth gan ein Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid mewn perthynas â’ch cwyn am brofiad eich mam gyda’n gwasanaeth cymorth i deithwyr. Tynnwyd fy sylw at ddau o’ch cwestiynau fel Swyddog Rhyddid Gwybodaeth TrC, gan y bydd yr wybodaeth y gofynnir amdani yn cael ei datgelu i chi o dan y Ddeddf. Yn yr ymateb hwn, byddaf yn ateb y ddau gwestiwn canlynol:

1. *‘Rwyf hefyd yn cwestiynu’n gryf a yw’r rhan fwyaf o’r profiadau’n gadarnhaol, gan fod 100% o brofiadau fy mam heb fod yn gadarnhaol, felly byddwn yn gwerthfawrogi rhagor o fanylion am unrhyw dystiolaeth sydd gennych sy’n awgrymu bod hyn yn wir?’*
2. ‘Rydych chi’n disgwyl i gwsmeriaid archebu o leiaf 24 awr ymlaen llaw ond does gennych chi ddim cwrteisi i’w hysbysu nad ydych chi’n mynd i ddarparu’r gwasanaeth. Ai dyna’r safon?’

**Cwestiwn 1**

Mae canlyniadau arolwg boddhad cwsmeriaid diweddar ynghylch ein harolwg cymorth i deithwyr wedi’u hatodi i’m e-bost ymateb. Mae’r arolwg yn cwmpasu’r cyfnod 01.04.21- 06.03.22. Mae’r canlyniadau’n cael eu dangos ar sail cyfnod-rheilffordd, felly gwnewch yn siŵr eich bod yn dewis y cyfnodau rheilffyrdd unigol er mwyn gweld y data ar gyfer pob un. Ymysg y cwestiynau a ofynnwyd, gofynnwyd ‘Ar y cyfan, pa mor fodlon oeddech chi â’ch profiad wrth ddefnyddio Cymorth wrth Deithio?’ Mae’r canlyniadau ar gyfer pob cyfnod yn dangos bod y rhan fwyaf o’r profiadau’n cael eu cofnodi fel rhai cadarnhaol.

**Cwestiwn 2**

Erbyn hyn, cynghorir cwsmeriaid i archebu cymorth wrth deithio dim ond dwy awr cyn teithio, yn hytrach na 24 awr lawn ymlaen llaw; fodd bynnag, ni ddylai’r ffaith bod cwsmeriaid wedi neu heb archebu cymorth i deithwyr effeithio ar y gwasanaeth y dylid ei ddarparu. Mae ein Polisi Cymorth wrth Deithio ar gael yma:

[TfWRS Accessible Travel Policy Leaflet 01082020\_12(5).pdf](https://tfw.wales/sites/default/files/2021-02/TfWRS%20Accessible%20Travel%20Policy%20Leaflet%2001082020_12%285%29.pdf).

Nid yw’r polisi’n mynd i’r afael â chanslo archebion cymorth TrC, oherwydd yn hytrach, mae’r polisi’n nodi ar sawl achlysur bod criw trenau neu staff gorsafoedd wedi cael eu hyfforddi’n briodol i ddarparu cymorth, hyd yn oed os, er enghraifft -

* nad oes archeb wedi’i gwneud ymlaen llaw;
* mae angen cymorth mewn gorsaf heb griw;
* mae tarfu yn digwydd ac mae angen trafnidiaeth hygyrch arall.

O’r herwydd, dylai fod cymorth wrth law gan griw’r trên neu staff yr orsaf bob amser, ac ni ddylai fod gan TrC reswm i ganslo archeb.

Rwy’n argymell eich bod yn adolygu’r polisi hwn, gan ei fod yn darparu cyfoeth o wybodaeth am archebu cymorth a’r profiad y dylai ein cwsmeriaid ddisgwyl ei gael, yn ogystal â dewisiadau ar gyfer gwneud iawn ac iawndal. Ceir gwybodaeth hefyd am ffyrdd o gymryd rhan i’n helpu i wella’r gwasanaeth hwn.

Gobeithio bod y wybodaeth hon yn cefnogi’r ohebiaeth rydych chi wedi’i chael gan ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, a bod y polisi’n bwynt cyfeirio defnyddiol.

Yn gywir,

**Victoria Madelin**

**Rheolwr Cydymffurfiaeth a Llywodraethu Corrfforaethol** | **Corporate Compliance and Governance Manager**

**Trafnidiaeth Cymru** | **Transport for Wales**

**3 Llys Cadwyn**

**Pontypridd**

**CF37 4TH**

**Hawliau Apelio**

Os ydych chi’n anhapus â’r ffordd y cafodd eich cais ei drin a’ch bod chi’n dymuno gwneud cwyn neu wneud cais am adolygiad o’n penderfyniad, ysgrifennwch at y Pennaeth Rhyddid Gwybodaeth naill ai yn Trafnidiaeth Cymru, 3 Llys Cadwyn, Pontypridd, CF37 4TH neu freedomofinformation@tfw.wales. Rhaid i’ch cais gael ei gyflwyno cyn pen 40 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y llythyr hwn. Os nad ydych chi’n fodlon â chanlyniad yr adolygiad mewnol, mae gennych hawl i wneud cais yn uniongyrchol i’r Comisiynydd Gwybodaeth am benderfyniad.

Gallwch chi gysylltu â’r Comisiynydd Gwybodaeth yn Swyddfa’r Comisiynydd Gwybodaeth, Wycliffe House, Water Lane, Wilmslow, Swydd Gaer, SK9 5AF neu gallwch chi gysylltu â Swyddfa’r Comisiynydd Gwybodaeth drwy adran ‘Gwneud Cwyn’ eu gwefan ar y ddolen hon: [https:/ico.org.uk/make-a-complaint/](https://ico.org.uk/make-a-complaint/)

Yr adran berthnasol i’w dewis fydd "Gwybodaeth Swyddogol neu Gyhoeddus".