

Polisi Teithio Hygyrch Trafnidiaeth  
Cymru

Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch:  
Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl

Dogfen Bolisi

Diweddarwyd ddiwethaf 2<sup>il</sup> Medi  
2022



## **Cynnwys**

A: Ein hymrwymiad i ddarparu cefnogaeth i chi

A1: Archebu a darparu cymorth i deithwyr

A2: Gwybodaeth i deithwyr a hybu cymorth teithio a gynorthwyr

A2.1: Ein taflen Polisi Teithio Hygyrch i gwsmeriaid – ‘Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch’

A2.2: Gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd a threnau

A2.3: Gwybodaeth am deithiau i Deithwyr

A2.4: Swyddfeydd tocynnau, pwyntiau gwybodaeth, Pwyntiau Cymorth a'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid

A2.5: Ein Gwefan

A3: Tocynnau a Phrisiau

A4: Trafnidiaeth hygyrch amgen

A5: Cadeiriau olwyn a sgwteri symudedd

A6: Oedi, amhariad ar gyfleusterau a gwasanaethau, ac argyfyngau

A7: Cyfleusterau Gorsafoedd

A7.1: Storio Bagiau

A7.2: Parcio i Bobl Anabl

A7.3: Cyfleusterau a ddarperir gan drydydd parti

A7.4: Cyfleusterau amnewid

A7.5: Mynedfeydd gorsafoedd

A8: lawndal sydd ar Gael i Chi

lawn ac lawndal

lawndal Ad-daliad am Oedi

B: Strategaeth

B1: Strategaeth a Rheoli

B2: Trefniadau rheoli

B3: Monitro a gwerthuso

B4: Gwelliannau hygyrchedd

B5: Gweithio gyda theithwyr anabl, cymunedau lleol ac awdurdodau lleol

B6: Hyfforddiant staff

## A. Ymrwymadau i Ddarparu Cymorth

Mae Trafnidiaeth Cymru (TrC) yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaethau rheilffordd o'r safon uchaf o Hygyrchedd a Gwasanaeth Cwsmeriaid uchaf i bob un o'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid. Byddwn yn sicrhau bod ein huchelgeisiau ar gyfer cynnwys cwsmeriaid a'u hannibyniaeth yn amlwg yn ein gweithredoedd a'n cyflawniadau.

Mae'n ofynnol i bob darparwr trwydded adolygu a chyhoeddi eu dogfen Polisi Trafnidiaeth Hygyrch yn flynyddol, a gynlluniwyd i ategu'r daflen gryno i gwsmeriaid, 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' sydd ar gael mewn gorsafoedd wedi'u staffio, a hefyd ar ein gwefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch>

Mae ein Polisi Teithio Hygyrch (PTH) TrC yn nodi ein polisiau a'n dulliau gweithredu ar gyfer darparu cymorth i gwsmeriaid â symudedd cyfyngedig neu sydd angen cymorth, er enghraifft:

- y rhai â nam ar eu golwg neu eu clyw neu anabledau dysgu
- y rhai y mae nam ar eu symudedd o ganlyniad i arthrits neu gyflyrau dros dro neu hir dymor eraill
- y rhai ag anabledau nad ydynt yn weladwy nad ydynt yn amlwg ar unwaith i eraill.
- pobl hŷn
- y rhai sy'n teithio gyda phlant anabl mewn cadeiriau gwthio neu gadeiriau olwyn
- cwsmeriaid anabl sydd angen cymorth gyda'u bagiau

Yn y ddogfen hon rydym yn darparu gwybodaeth i'ch helpu i ddeall sut yr ydym yn bwriadu cyflawni eich disgwyliadau pan fyddwch yn defnyddio ein gwasanaethau, gan gynnwys teithio gyda ni. Byddwn yn esbonio sut i ganfod manylion am y cymorth, cyfleusterau a'r wybodaeth sydd eu hangen arnoch i'ch helpu i gynllunio eich taith.

Hefyd mae'r polisi hwn yn amlinellu ein hymrwymiad i ddarparu cymorth a chyflawni gofynion ystod o ddeddfwriaethau a chanllawiau, gan gynnwys-

- 'Safonau Dylunio' ar gyfer Gorsafoedd Rheilffyrdd Hygyrch: Cod Ymarfer (y Cod Ymarfer) yr Adran Drafnidiaeth
- Deddf Cydraddoldeb 2010,
- Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Rheilffyrdd 1998 (RVAR),

Fanyleb Dechnegol ar gyfer Rhyngweithredu: Pobl â Symudedd Is (PRM-TSI).

### A1 Trefnu a Darparu Cymorth

Rydym eisiau sicrhau y gallwch deithio gyda ni mor rhwydd â phosibl a chynnig gwahanol fathau o gymorth os oes gennych anghenion hygyrchedd.

### Archebu Cymorth i Deithwyr, Cymorth Arbennig

Mae Cymorth i Deithwyr yn system genedlaethol sy'n cael ei chefnogi gan bob cwmni trenau, sy'n helpu gweithredwyr i drefnu cymorth i deithwyr ar gyfer cwsmeriaid anabl neu gwsmeriaid â symudedd cyfyngedig.

Rydym yn ymrwymedig i'r system hon ac mae gennym dîm arbenigol a fydd yn darparu cyngor ar deithiau, eich helpu i drefnu cymorth ar draws rhwydwaith trenau cyfan y DU, prynu tocynnau ymlaen llaw a chadw seddau/lle ar ein trenau ac yn ein gorsafoedd lle y bydd hyn ar gael.

Mae tîm ffôn Cymorth i Deithwyr ar gael 24 awr y dydd, bob dydd (ac eithrio Dydd Nadolig) neu gallwch ddefnyddio ein proses archebu ar-lein 24 awr y dydd, 7 niwrnod yr wythnos (ac eithrio Dydd Nadolig). (Gweler adran C am fanylion cyswllt).

Byddwn bob amser yn gwneud ein gorau i'ch helpu p'un a ydych yn teithio ar fyr rybudd neu os ydych wedi trefnu cymorth ymlaen llaw.

Ar gyfer y gwasanaeth mwyaf effeithiol, rydym yn argymhell eich bod yn archebu a chadw cymorth 2 awr cyn i chi deithio. Gallwch drefnu ymhellach ymlaen llaw hefyd pe byddai'n well gennych.

Gallwch archebu mewn sawl ffordd:

- Ar-lein – defnyddio ein ffurflen archebu cymorth
- Ewch i'n gwefan: <https://trc.cymru/>
- Drwy ffonio: galwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd, ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr)
- Drwy wasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr drwy wasanaeth cyfnewid negeseuon testun ar 18001 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd, ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr).
- Defnyddio system Cymorth i Deithwyr ar y we a ffonau symudol i gwsmeriaid. Nodwch nad yw'r system hon ar gael yn Gymraeg
- Cysylltu â National Rail: -
- Ffôn: 03457 48 49 50 neu 0800 0223720 (24 awr y dydd, bob dydd ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr).
- Ar-lein - Gwefan: <https://www.nationalrail.co.uk/>
- Testun Uniongyrchol: 0345 60 50 600: (ar gyfer pobl sy'n drwm eu clyw neu'n fyddar). Ni fydd costau'n costio mwy na galwadau i rifau daearyddol (01 neu 02) ac mae'n bosibl y byddant yn cael eu cynnwys yn y cynlluniau munudau cynhwysol a disgownt yn yr un ffordd.

### **Cymorth i deithwyr nad ydynt wedi Archebu Cymorth**

Gallwch droi i fyny mewn unrhyw orsaf sy'n hygyrch i chi a gofyn am gymorth ar drên gan aelod o'n gorsaf neu staff trên, neu gallwch ffonio am gymorth drwy Bwynt Cymorth, os yw ar gael, 24 awr y dydd 7 diwrnod yr wythnos (ac eithrio 25ain a 26ain Rhagfyr).

Os na allwch archebu cymorth arbennig ymlaen llaw, byddwn yn parhau i ddarparu cymorth os yn bosibl, ond gallai gymryd mwy o amser i drefnu hyn. Siaradwch ag aelod o staff yr orsaf a byddant yn eich helpu i fynd ar y trên yr oeddech yn bwriadu teithio arni neu'r un

nesaf a fydd ar gael. Dylech gyrraedd o leiaf 20 munud cyn amser eich trêen arfaethedig er mwyn i staff allu gwneud trefniadau i'ch hebrwng i'r platfform mewn da bryd er mwyn i chi allu mynd ar eich trêen.

Pan fyddwch ar y trêen, os bydd angen cymorth arnoch, gofynnwch i'r archwiliwr tocynnau. Mae pob un o'n trenau wedi'u staffio gan archwiliwr tocynnau sy'n cerdded drwy'r cerbyd yn rheolaidd ac sy'n fwy na pharod i gynorthwyo mewn unrhyw ffordd y gallant.

Mae gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafoedd ar gael drwy gysylltu â'n tîm Cymorth Arbennig, gwefan Ymholiadau National Rail <https://www.nationalrail.co.uk/> a'n Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd sydd ar gael drwy ddefnyddio'r ddolen ganlynol <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> (am fanylion cyswllt gweler adran C).

### **Cymorth mewn Gorsafoedd â Staff Rhan Amser a Heb eu Staffio**

Mewn gorsafoedd lle nad oes unrhyw staff i'ch cynorthwyo, gall ein harchwiliwr tocynnau eich helpu i fynd ar a dod oddi ar y trêen (er enghraifft, drwy ddefnyddio rampiau ar y platfform). Yn yr achos hwn, bydd angen i chi fod ar y platfform cyn i'r trêen gyrraedd ac mewn da bryd sy'n gyfforddus i chi.

Ar ôl i chi gael cymorth i fynd ar drêen, bydd ein staff yn cyfathrebu gyda'r staff ar y trêen a staff yr orsaf yr ydych yn teithio iddi, fel y bo'n briodol, i sicrhau eich bod yn derbyn cymorth i adael y trêen. Bydd ein system gyfathrebu Cymorth i Deithwyr yn olrhain y cymorth a ddarperir ar hyd y daith.

Lle nad oes cymorth wedi'i drefnu ymlaen llaw, siaradwch ag aelod o'n gorsaf neu staff trêen neu, mewn gorsaf heb staff, os yw ar gael, defnyddiwch y Man Cymorth, a byddwn yn gwneud popeth o fewn ein gallu i'ch helpu gyda'ch taith.

Nodwch. Mae ein tîm archebu Cymorth i Deithwyr yn ystyried nifer o ffactorau er mwyn sicrhau hygyrchedd ein gwasanaethau a diogelwch cwsmeriaid, gan gynnwys y lefel o hygyrchedd yn yr orsaf mewn cysylltiad â'r math o gymorth fydd ei angen arnoch. Bydd ein timau yn awgrymu trefniadau amgen os bydd ein tîm o'r farn bod yna unrhyw risg na fyddwch yn derbyn cymorth digonol mewn gorsaf benodol neu ar unrhyw gam o'ch taith. Felly, byddant yn gweithio gyda chi, yn gwrando ac yn trafod eich anghenion. Byddant yn darparu dull wedi'i deilwra o gynllunio taith amgen, yn archebu cymorth i deithwyr neu drafnidiaeth gyhoeddus neu unrhyw gymorth sydd ei angen arnoch i gyrraedd eich cyrchfan. Gallai hyn gynnwys darpariaeth i darsi hygyrch.

Rydym hefyd yn gwneud yn siŵr bod y trefniadau ar gyfer darparu cymorth mewn unrhyw orsaf ar Wybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd TrC <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> neu drwy gysylltu â'n tîm Cynrychiolwyr Cwsmeriaid (Gweler adran C)

Ar dudalen pob gorsaf ar wefan Ymholiadau National Rail <https://www.nationalrail.co.uk/>

### **Staff Cymorth**

Yn ogystal â'n holl staff gweithredol yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau, sydd bob amser ar gael i ddarparu cymorth ar draws y rhwydwaith, mae gennym hefyd fentrau ychwanegol sy'n darparu cymorth i gwsmeriaid (Llysgenhadon Cwsmeriaid a staff Cymorth i Deithwyr).

Mae Llysgenhadon Cwsmeriaid yn gweithredu yn ystod yr oriau craidd; gan ddarparu presenoldeb gweladwy iawn drwy weithio mewn ardaloedd penodedig ar draws yr orsaf er mwyn galluogi'r cyswllt mwyaf gyda chwsmeriaid a rheoli mannau allweddol. Hybu safonau cwsmeriaid ac ymateb i ymholiadau cyffredinol cwsmeriaid i lefel uchel ar draws yr orsaf gyfan, gan gysylltu â staff eraill i sicrhau'r boddhad mwyaf i gwsmeriaid.

Mae staff Cymorth i Deithwyr ar gael yng Nghaerdydd a Chaer ar hyn o bryd. Gellir adnabod yr aelodau o staff hyn sydd wedi derbyn hyfforddiant arbennig, gyda'u tabardiau glas ac maent yn darparu cymorth i unrhyw un sy'n nodi eu bod yn anabl neu sydd angen cymorth cyffredinol i ddefnyddio gwasanaethau a gorsaf.

Mewn partneriaeth â sefydliad digwyddiadau o'r enw Sword, gall cwsmeriaid yng Nghaerdydd dderbyn cymorth pellach i ddefnyddio ein gorsafoedd a defnyddio ein gwasanaethau yn ystod digwyddiadau ac yn ystod cyfnodau prysur iawn.

### **Archebu Cymorth i Deithwyr – Gwelliannau yn y Dyfodol.**

Mae'r diwydiant rheilffyrdd yn gwneud gwelliannau cyson i fynd i'r afael ag anghenion ei gwsmeriaid. Mae'r system genedlaethol Cymorth i Deithwyr sy'n cael ei chefnogi gan bob cwmni gweithredu trenau yn un enghraifft o hyn.

Rhwng y 30<sup>ain</sup> o Fawrth 2021 a'r 1<sup>af</sup> o Ebrill 2022, mae'r cyfnod o rybudd gofynnol i gwsmeriaid sydd angen cymorth wedi gwella'n aruthrol. O 1 Ebrill 2022, ni fydd TrC yn mynnu bod teithwyr yn rhoi mwy na 2 awr o rybudd wrth archebu drwy Cymorth i Deithwyr.

### **Protocol Trosglwyddo**

Fel rhan o ymrwymiad cenedlaethol rhwng Darparwyr Gwasanaethau Rheilffordd, ers mis Tachwedd 2020, mae TrC wedi bod yn cyflenwi gweithdrefn safonol ar gyfer cyfathrebu unrhyw gymorth sydd ei angen ar deithwyr ar draws y DU. Mae hyn yn sicrhau'n ffurfiol bod y wybodaeth gywir yn cael ei chyfleu o'r orsaf gychwynol i'r orsaf gyrchfan; gan roi hyder i deithwyr y byddant yn derbyn y cymorth gofynnol ar bob cam o'u taith.

O fewn y protocol hwn, lle bydd nifer digonol o staff, bydd gan bob gorsaf rif ffôn cymorth i deithwyr a chyflogeion sy'n gyfrifol am dderbyn a rheoli'r galwadau. Pan na fydd hyn yn bosibl oherwydd bod yr orsaf yn un heb staff neu'n cael ei staffio gan un unigolyn sy'n gyfrifol am ddyletswyddau'r swyddfa docynnau, bydd ein hystafell reoli yn gweithredu fel y rhif ac yn cyfeirio galwadau fel y bo'n briodol.

### **Y Broses Drosglwyddo**

- Cymorth i Deithwyr sydd wedi'i Archebu – Ffonio rhif yr orsaf berthnasol. Bydd timau gorsaf yn ffonio ymlaen i'r orsaf berthnasol os yw'r person wedi archebu cymorth, er mwyn rhoi gwybod i'r gyrchfan bod y cwsmer ar eu ffordd. Mae'r broses hon yn defnyddio ffonau symudol / ffonau CISCO sy'n galluogi TrC i gofnodi'r alwad yng nghof y ffôn
- Cymorth i Deithwyr nad yw Wedi'i Archebu - Os nad yw'r person wedi archebu cymorth i deithwyr bydd timau gorsaf yn ffonio ymlaen i'w gorsaf nesaf, yr orsaf newid neu'r gyrchfan i roi gwybod iddynt. Unwaith eto, mae'r broses hon yn defnyddio ffonau symudol / ffonau CISCO sy'n galluogi TrC i gofnodi'r alwad yng nghof y ffôn
- Gorsafoedd heb eu Staffio - Os yw'r gyrchfan / gorsaf newid yn orsaf heb ei staffio, yr archwiliwr tocynnau sy'n gyfrifol am gynorthwyo'r cwsmer i ddod ar neu i adael y trên. Dylech nodi y bydd archwiliwr tocynnau ond yn gallu cynorthwyo cwsmeriaid i ddod ar neu i adael trenau ac ni allant ddarparu unrhyw gymorth arall o'r pwynt hwn (e.e., nid hyd at linell y giât ac yn y blaen).

Yn ogystal, defnyddir Stations Connect hefyd rhag ofn y bydd y rhwydwaith yn gyfyngedig. Mae gan bob aelod o staff fynediad at rifau ffôn pob gorsaf, sy'n cael eu storio yn lleol yn eu ffonau symudol / ffonau cisco neu gofnodion papur yn y swyddfa.

O ran gorsafoedd TrC, bydd timau gorsafoedd yn ffonio rhif y platfform / swyddfa'r orsaf os bydd hynny'n briodol. Unwaith eto, mae gan bob un o'n trenau archwiliwr tocynnau a fydd yn cyflawni dyletswyddau Cymorth i Deithwyr.

### **Cymorth i Deithwyr, Tîm Teithio gyda Chymorth**

Mae ein tîm ffôn Cymorth i Deithwyr ar gael 24 awr y dydd, bob dydd (ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr) neu gallwch ddefnyddio ein proses archebu ar-lein 24 awr y dydd, bob dydd (ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr). Gallant ddarparu cyngor ar gynllunio taith, eich helpu i archebu cymorth Cymorth i Deithwyr, eich helpu i brynu tocynnau ymlaen llaw ac archebu lle i gadair olwyn ar draws rhwydwaith National Rail (Gweler adran C am fanylion cyswllt).

O ran y cwmnïau trenau eraill, bydd Cymorth i Deithwyr yn gallu cyngori cwsmeriaid ynghylch rhai o gyfyngiadau'r Cwmnïau Trenau o ran systemau archebu.

### **Cymorth i Deithwyr, Gwasanaethau Teithio**

Os ydych yn archebu i deithio gydag help Cymorth i Deithwyr ymlaen llaw, gallwn drefnu i archwiliwr tocynnau neu staff yr orsaf eich helpu i fynd ar ac oddi ar y trên mewn unrhyw orsaf yn ystod yr oriau pan fydd y trenau wedi'u hamserlennu i aros ynddynt. Pan fyddwch yn archebu cymorth arbennig, gallwn drefnu'r canlynol:

- Darparu ramp i chi allu mynd ar ac oddi ar y trên
- Eich tywys drwy'r orsaf ac ar neu oddi ar y trên
- Canfod eich sedd ar y trên
- Archebu sedd neu ofod i gadair olwyn pan fydd un ar gael
- Help i wneud cysylltiadau gyda chwmnïau trenau eraill mewn un archeb unigol
- Helpu gyda bagiau (gweler adran **A7 Cyfleusterau Gorsafoedd**)

Os na fyddwch yn archebu i deithio gyda chymorth Cymorth i Deithwyr ymlaen llaw, pan fyddwch yn cyrraedd yr orsaf fe wnawn ein gorau i'ch helpu mewn ffordd mor amserol â phosibl.

Os yw gorsaf heb ei staffio pan fydd angen cymorth arnoch, gallwn barhau i'ch helpu i deithio, gyda chymaint o'ch taith â phosibl ar drên.

Nodwch: - Ni allwch ddefnyddio'r gwasanaeth Cymorth i Deithwyr ar gyfer teithiau rhyngwladol neu deithiau i Ogledd Iwerddon neu i Weriniaeth Iwerddon. Ar gyfer teithio ymlaen ar awyren, fferi neu Eurostar (i Ewrop) bydd angen i chi gysylltu â'r darparwr trafndiaeth hwnnw ynghylch trefnu cymorth.

## **Rampiau**

Mae ein trenau presennol yn hygyrch mewn nifer o ffyrdd, gan gynnwys drwy ddefnyddio rampiau symudol sydd wedi'u lleoli yn ein gorsafoedd sy'n cael eu staffio, rampiau sydd wedi'u hintegreiddio yn rhai trenau yn ein fflyd newydd a rampiau symudol sydd wedi'u lleoli ar y fflyd. Mae gwybodaeth bellach am y cyfleusterau ar ein fflyd o drenau ar gael yn <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaethion>

Mae pob un o'n rampiau wedi'u cynllunio'n benodol i helpu cwsmeriaid ag anableddau i fynd ar ac oddi ar y trenau ac maent yn cael eu harchwilio'n rheolaidd i sicrhau eich diogelwch. Gall ein staff ddefnyddio'r rampiau hyn i'ch helpu hyd yn oed os nad ydych wedi archebu cymorth.

Os ydych wedi archebu cymorth i fynd ar neu oddi ar drên o orsaf heb ei staffio, bydd ein harchwilwyr tocynnau yn defnyddio'r rampiau i'ch cynorthwyo. Trafodir hyn gyda chi pan fyddwch yn archebu. Os nad ydych wedi archebu cymorth, dywedwch wrth aelod o staff yr orsaf neu'r staff ar y trên bod angen cymorth arnoch, a byddant yn darparu'r ramp ac yn eich helpu ar neu oddi ar y trên. Noder bod archwilwyr tocynnau ar bob un o'n trenau, a hwy hefyd sy'n rheoli'r trên ar blatfformau, yn cadw golwg ar gwsmeriaid a chynorthwyo cwsmeriaid ac ar oddi ar y trên. Mae'r staff bob amser yn barod i helpu.

Bydd gan ein trenau diweddaraf, a gyflwynir yn 2023, rampiau integredig sy'n gweithredu'n awtomatig pan fydd y trên yn cyrraedd yr orsaf ac yn aros wrth ymyl y platfform. Bydd y rampiau integredig hyn, yn y mwyafrif o'n gorsafoedd, yn cynnig mynediad heb ris ar ac oddi ar ein trenau newydd. Pan na fydd rampiau integredig yn addas, darperir mynediad heb ris drwy ddefnyddio rampiau symudol. Mae'n bosibl adnabod cerbydau â manau hygyrch ar gyfer cadeiriau olwyn drwy'r defnydd o banel lliw glas a'r symbol hygyrch i 'gadair olwyn' uwchben y drws allanol.

## **Newidiadau i Drefniadau**

Yn ystod eich taith, mae ein staff wedi'u hyfforddi i gynorthwyo pob un o'n cwsmeriaid a byddant yn cyfleu gwybodaeth am unrhyw amhariad i wasanaeth ac yn darparu trafndiaeth amgen drwy'r systemau gwybodaeth i gwsmeriaid neu, pan fydd yn bosibl, i chi mewn person.



Mae hyn yn cynnwys gwybodaeth glywedol a gweledol ac yna'n canfod a oes unrhyw gwsmeriaid y mae'n ymddangos nad ydynt wedi deall y cyhoeddiadau neu sy'n debygol o brofi anawsterau o ganlyniad i'r cyhoeddiadau (er enghraifft newid platfform).

Ar ôl ystyried eu dyletswyddau eraill (anfon trên ar ei ffordd) byddant yn gwneud popeth sy'n rhesymol bosibl i'ch cynorthwyo.

Mae Mannau Cymorth hefyd yn cael eu darparu mewn llawer o'n gorsafoedd â staff a heb staff mewn lleoliadau amlwg sy'n cynnig cyswllt â'n Canolfan Reoli 24 awr, 7 diwrnod yr wythnos (ac eithrio 25 a 26 Rhagfyr), a fydd hefyd yn gallu eich cynorthwyo i barhau â'ch taith. trwy drefnu cymorth neu deithio ymlaen mewn tacsï neu Fws.

Weithiau bydd yn rhaid newid platfform gadael trên, a hynny'n aml ar fyr rybudd. Dangosir newid o'r fath ar y sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a byddant yn cael eu cyhoeddi'n glywedol cyn gynted â phosibl. Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn darparu cymorth a gwybodaeth i'ch helpu i gyrraedd y platfform ymadael newydd, os yw'n hygyrch, mor effeithlon â phosibl. Os nad yw'r platfform yn hygyrch, byddwn yn trefnu trafndiaeth amgen h.y. tacsï i'r orsaf hygyrch agosaf.

### **Seddi / Lle i Gadair Olwyn ar Drenau**

Pan fydd yn bosibl rydym yn cynnig dull o archebu gofod ar gyfer cadair olwyn ar ein Rhwydwaith i bob un o'n teithwyr, gan gynnwys pobl ag anableddau.

Mae seddi blaenoriaeth (sydd â lle ychwanegol i goesau ac sydd wedi'u lleoli ger y drysau) ar gael ar y rhan fwyaf o'n trenau (gweler ein Gwybodaeth Hygyrchedd Trenau).

<https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-trenau>

O 2023, bydd gan ein staff ar y trên ddyfeisiau clyfar newydd, gwell i dderbyn gwybodaeth am gymorth sydd wedi'i archebu ymlaen llaw, i sicrhau eu bod yn ymwybodol o unrhyw ofynion. Os archebir cymorth, byddwn yn cynghori a oes gofod ar gyfer cadair olwyn wedi'i archebu pan fyddwch yn archebu.

Os ydych yn teithio gyda ffrindiau a / neu aelodau o'ch teulu, fe wnawn ein gorau i ddarparu seddau sy'n agos atoch chi. Yn benodol, byddwn yn ceisio sicrhau bod grwpiau teuluol, yn arbennig y rhai sydd angen goruchwyliaeth oedolion, wedi'u lleoli'n agos at ei gilydd.

### **Os ydych yn Fam Feichiog**

Rydym yn cynnig bathodyn Babi ar Daith i gydnabod yr anawsterau y gall sefyll ar drên eu cyflwyno i rai mamau beichiog. Bwriedir i hyn ei gwneud yn haws teithio ar drên; rydym yn darparu bathodynnau "Babi ar Daith". Mae'r rhain yn annog teithwyr i gynnig eu seddau pan fyddant yn gweld mam feichiog / cwsmer beichiog yn gwisgo bathodyn "Babi ar Daith" -

<https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/bathodyn-babi-ar-y-daith>

I wneud cais, cysylltwch â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid (mae'r manylion cyswllt ar gael yn adran C).

### **Cŵn cymorth**

Croesewir cŵn cymorth ar ein fflyd ac ym mhob gorsaf. Os oes gennych gi cymorth, gallwch gael cerdyn y gallwch ei aildefnyddio i'w osod neu ei ddangos ar frig y sedd nesaf atoch. Mae'r cerdyn gweladwy iawn hwn yn hysbysu cwsmeriaid eraill bod y gofod o flaen y sedd honno wedi'i gadw ar gyfer ci cymorth. Mae'r cardiau ar gael am ddim gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Pan fyddant ar gael, gall y tîm Cymorth i Deithwyr gadw dwy sedd – un i chi a'r llall ar gyfer ci tywys i orwedd o'ch blaen (mae manylion cyswllt ar gael yn adran C).

Er mai cynllun TrC yw hwn, mae gan gwmnïau Trenau eraill Gerdyn Cŵn Cymorth tebyg y gallwch eu defnyddio hefyd ar ein rhwydwaith trenau.

### **At Dacsis a Thrafnidiaeth Arall**

Mewn gorsafoedd sydd â chymorth, gallant gynorthwyo teithwyr i gyrraedd tacsis neu'r pwynt casglu penodedig os yw o fewn ffiniau'r orsaf. Os nad ydych wedi archebu cymorth i deithwyr, dylech ofyn i aelod o staff y platfform. Byddant yn fwy na pharod i'ch helpu, ond mae'n bosibl y bydd oedi. Yng ngorsaf Caergybi gallwn eich helpu i gyrraedd desg gofrestru'r fferi.

### **Cymorth gyda bagiau**

Fel arfer bydd angen i chi allu delio â'ch bagiau heb gymorth ychwanegol; fodd bynnag, os oes gennych anabled a bod angen cymorth arnoch, gallwch archebu hyn cyn eich taith.

Gallwch fynd â hyd at dair eitem o fagiau gyda chi i'r cerbyd cwsmeriaid ar drên ond dylech ystyried eu maint a chwsmeriaid eraill. Mae yna gyfyngiadau eraill a allai fod yn berthnasol.

Mae'n rhaid i bwysau, maint a nifer y bagiau fod yn ddiogel i'n staff eu cludo ar ac oddi ar y trên ac o fewn yr orsaf. Ni all unrhyw fag bwysu mwy na 23 cilogram (gofyniad TrC).

Byddwn yn darparu cymorth gyda bagiau, am ddim, os ydych wedi archebu cymorth ymlaen llaw.

Fodd bynnag, nid ydym yn cyflogi staff i gario bagiau cwsmeriaid yn unig ac os nad ydych wedi archebu cymorth, mae'n bosibl y bydd yn rhaid i staff y platfform sicrhau diogelwch y trên cyn y gallant eich cynorthwyo.

Dylech sicrhau nad yw pwysau, maint a nifer eich bagiau yn uwch na'r cyfyngiadau ym mholisi bagiau Amodau Teithio National Rail, oherwydd mae'n rhaid i'n staff allu codi'r eitem(au) yn ddiogel, ac mae'n rhaid eu storio yn y manau penodedig ar gyfer bagiau.

Am wybodaeth bellach am fagiau gweler tudalen 16 Amodau Teithio National Rail;  
<https://www.nationalrail.co.uk/National%20Rail%20Conditions%20of%20Travel.pdf>

Ni ddylech storio unrhyw fagiau yn y lleoliadau ar gyfer cadeiriau olwyn.

### **Cymorth yn Ystod Digwyddiadau Arbennig**

Rydym yn gwneud yn siŵr y gwneir trefniadau penodol ar gyfer teithwyr sydd angen cymorth mewn unrhyw orsaf pan gynhelir digwyddiad arbennig gerllaw (yn benodol yng ngorsafodd Caerdydd Canolog a Chaer). Mae hyn yn cynnwys ciwiau hygrychedd, mapiau cymorth a thudalen we hygrych am ddigwyddiadau. Gweler [Digwyddiadau | TrC](#) a [Cynlluniau ar gyfer teithio annibynnol | TrC](#) am wybodaeth bellach.

Mewn partneriaeth â sefydliad digwyddiadau o'r enw Sword, bydd cwsmeriaid yng Nghaerdydd yn derbyn cymorth pellach i deithio drwy ein gorsafodd a defnyddio ein gwasanaethau yn ystod digwyddiadau ac ar adegau prysur.

Rydym hefyd yn gwneud yn siŵr bod trefniadau ar gyfer darparu cymorth mewn unrhyw orsaf ar gael ar Wybodaeth Hygrychedd Gorsafodd TrC <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygrych/hygrychedd-gorsafodd> neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Gweler Adran C) ac ar bob tudalen o wefan Ymholiadau National Rail [www.nationalrail.co.uk](http://www.nationalrail.co.uk)

## **Cynllun Waled Oren**

Rydym yn cefnogi'r Cynllun Waled Oren, sy'n cael ei ariannu gan Lywodraeth Cymru. Mae'r cynllun yn ceisio cynorthwyo pobl ag ystod o anableddau anweladwy i ddefnyddio trafndiaeth gyhoeddus yn fwy hwylus. Mae'r waled yn cynnwys gofod lle gellir ysgrifennu a'i bersonoli i helpu teithwyr i gyfathrebu eu hanghenion i'r staff. Gall fod yn offer defnyddiol i bobl â namau anweladwy (hynny yw, anableddau ac anawsterau nad ydynt yn amlwg ar unwaith o bosibl i eraill). Mae pob aelod o'n staff yn ymwybodol o'r Waled Oren ac maent wedi'u hyfforddi i wybod sut y gall fod o gymorth i'n cwsmeriaid. Gallwch gael waled gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Gweler Adran C). Am wybodaeth bellach, dilynwch y ddolen ganlynol <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygrych>

## **Laniardau Blodyn Haul 'anableddau cudd'**

Mae TrC yn cefnogi'r cynllun Laniard blodyn haul.

Mae'r laniard Blodyn Haul Anableddau Cudd yn ffordd dawel i oedolion a phlant ag anableddau cudd / anweladwy i ddangos bod angen cymorth ychwanegol arnynt neu ychydig mwy o amser.

Mae pob aelod o'n staff yn ymwybodol o'r Laniard Blodyn Haul ac maent wedi'u hyfforddi i wybod sut y gall gynorthwyo ein cwsmeriaid.

Mae laniardau blodyn haul ar gael am ddim a gallwn eu hanfon atoch drwy gysylltu â'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (gweler Adran C am fanylion cyswllt).

Am wybodaeth bellach, dilynwch y ddolen hon [Laniard Blodau'r Haul | TrC](#)

## **A2 Darparu Gwybodaeth**

Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwybodaeth i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid sy'n hygrych, cywir, perthnasol, cyson, cyfredol a hawdd ei deall. Rydym eisiau darparu sicrwydd a hyder i chi ar bob cam o'ch taith, gan gynnwys pan fyddwch yn trefnu eich taith o ddrws i

ddrws, cyn i chi adael gan gynnwys a fydd eich taith yn golygu newid trê neu drosglwyddo i fath arall o drafnidiaeth.

## **A2.1 Dogfennaeth y Polisi Teithio Hygyrch gan gynnwys Fformatau Amgen**

Ochr yn ochr â'r ddogfen Polisi Teithio Hygyrch hon, rydym wedi cynhyrchu taflen fyrrach a mwy cryno i'ch cynorthwyo i gynllunio eich taith o'r enw 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl'; mae'r ddwy ddogfen ar gael mewn fformatau amgen. Mae'r daflen 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' hefyd ar gael o'n swyddfeydd tocynnau a raciau taflenni ym mhob gorsaf â staff y mae ein gwasanaethau yn aros ynddynt. Mae hefyd ar gael ar-lein fel PDF ar ein gwefan yn <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaethion> ac ar ffurf fersiwn testun Microsoft darllen yn unig sy'n hygyrch drwy ddarllenwyr sgriniau neu feddalwedd arall gyda nodweddion hygyrchedd.

Bydd ein rheolwyr rhanddeiliaid a'n timau partneriaeth gymunedol yn sicrhau hefyd bod awdurdodau lleol, asiantaethau'r llywodraeth a grwpiau hygyrchedd ar draws ein Rhwydwaith TrC yn derbyn copïau o'r daflen iddynt ei dosbarthu mewn lleoliadau lle darperir gwasanaethau cyhoeddus (e.e., llyfrgelloedd, meddygfeydd meddygon teulu, canolfannau gwaith, canolfannau Cyngor ar Bopeth, ysbytai a swyddfeydd post).

Byddwn yn sicrhau hefyd ein bod yn darparu hysbysiadau ym mhob un o'n gorsafoddd sydd wedi'u staffio sy'n esbonio sut i gael copi o'r daflen a'r ddogfen bolisi.

Mae ein holl ddogfennaeth yn cydymffurfio â safonau'r Gymraeg / Deddf yr Iaith Gymraeg ac maent ar gael yn Ddwyieithog.

Mae pob un o'n dogfennau ar gael mewn fformatau amgen am ddim, gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Gall y tîm ddarparu fformatau amgen hefyd, gan gynnwys print bras, Braille neu fersiynau sain.

Byddwn yn darparu'r ddogfen print bras o fewn saith niwrnod i dderbyn eich cais, ac unrhyw fformatau eraill cyn gynted â phosibl.

Os hoffech gopïau o'r canllawiau hyn neu unrhyw gyhoeddiadau eraill am wasanaethau TrC mewn fformat amgen, cysylltwch â ni yn y ffyrdd canlynol:

- Y Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid yn Gymraeg, ffoniwch [call 03333 211 202](tel:03333211202) a dewis opsiwn 1. (Dydd Llun i ddydd Sadwrn: 08:00 - 20:00, dydd Sul: 10:00 - 20:00. Ar gau ar 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr)
- Y Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar [03333 211 202](tel:03333211202) (Dydd Llun i ddydd Sadwrn: 08:00 - 20:00, dydd Sul: 10:00 - 20:00. Ar gau 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr)
- E-bost: [customer.relations@tfwrail.wales](mailto:customer.relations@tfwrail.wales)
- Neu gallwch gwblhau ffurflen adborth yn <https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/cysylltu-a-ni>
- Neu ysgrifennwch atom yn:

## A2.2: Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd a Threnau

Byddwn yn sicrhau bod gwybodaeth am hygyrchedd ein gorsafoedd a'n trenau ar gael yn gyfleus i chi, a'i bod yn gywir a chyfredol.

I wneud hyn byddwn yn cadw'r wybodaeth hon mewn fformat ar-lein, wedi'i hatodi i'r fersiwn ar-lein o'r ddogfen bolisi hon <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd>.

Mae'r wybodaeth hon ar gael yn gyfleus ar ystod o fformatau symudol a dyfeisiau symudol personol ac mewn fformatau hygyrch. Fel arall, mae ar gael mewn fformatau amrywiol drwy gysylltu â'n Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid (Gweler Adran C).

Bydd y wybodaeth hon yn cael ei darparu hefyd i'r wefan Ymholiadau National Rail a'r systemau Journey Check i sicrhau bod y wybodaeth yn gyson. Bydd ein staff yn y gorsafoedd ac ar y trenau yn gallu darparu'r un wybodaeth gyfredol i chi hefyd ar gais drwy eu dyfeisiau clyfar (system Journey Check a fydd, ar ôl cofrestru, yn darparu amseroedd trenau cyfredol, gwybodaeth am unrhyw oedi yn nheithiau trenau, cyfleusterau gorsafoedd, lifftiau, toiledau, statws 'ddim mewn gwasanaeth' ar draws eich taith arfaethedig. Rhoi gwybodaeth i chi am unrhyw oedi neu amhariadau drwy rybuddion negeseuon e-bost neu SMS [www.journeycheck.com/tfwrail/](http://www.journeycheck.com/tfwrail/)

Yn ogystal, gweler Map Hygyrchedd National Rail. Mae ar gael drwy'r ddolen ganlynol <http://accessmap.nationalrail.co.uk/> Mae'r map hwn yn cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes unrhyw risiau mewn gorsaf, argaeledd toiledau hygyrch ac a oes gan yr orsaf gyfleusterau Changing Places.

### Categoriâu Hygyrchedd Gorsafoedd

Mae gwybodaeth fanwl am Hygyrchedd Gorsafoedd TrC ar gael drwy gysylltu â thîm Cysylltiadau Cwsmeriaid TrC (Gweler Adran C) neu o'n gwefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> sy'n darparu gwybodaeth fanwl am hygyrchedd ein gorsafoedd; gan gynnwys statws hygyrchedd dim gris, fel yr amlinellir isod.

Mae TrC yn ymrwymedig i'r system nodi statws dim grisau y diwydiant, fel yr esbonnir yng nghanllawiau Polisi Teithio Hygyrch y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd (ORR):

**Categori A:** "Mae gan yr orsaf hon fynediad heb risiau at bob platfform / y platfform"

**Categori B:** "Mae gan yr orsaf rywffaint o fynediad heb risiau at y platfform, a allai fod yn y ddau gyfeiriad neu mewn un cyfeiriad yn unig".

**Categori C:** "Nid oes gan yr orsaf hon unrhyw fynediad heb risiau at unrhyw blatfform."

Mae'n rhaid i weithredwyr gymhwyso'r diffiniadau canlynol i ddatgan pa un o'r tri chategori hyn a glustnodir i orsaf:

### **Categori A**

Mae gan yr orsaf fynediad heb risiau at a rhwng pob platfform, unrhyw adeg y mae trenau'n rhedeg, drwy fynediad gwastad, lifftiau neu rampiau (yn unol â safonau adeiladu newydd o ran graddiant/hyd). Caniateir mynedfeydd ychwanegol i'r orsaf neu lwybrau cerdded nad ydynt yn cyflawni maen prawf A, ar yr amod nad yw'r pellter cerdded ychwanegol i osgoi'r rhain yn fwy na 100m.

### **Categori B**

Nid yw'r orsaf yn cyflawni categori A, ond mae mynediad heb risiau at bob platfform neu at o leiaf un platfform. Mewn rhai achosion, gall rhai pobl anabl a phobl hŷn ddefnyddio'r orsaf, ond gallai rhwystrau mawr fodoli mewn gorsafoedd eraill, sy'n debygol o gyfyngu ar allu rhai pobl anabl neu bobl hŷn i ddefnyddio'r orsaf. Gallai hyn gynnwys rampiau hir neu serth, mae'n bosibl y gellir cael mynediad rhwng platfformau drwy'r stryd, ac efallai na fydd mynediad heb risiau at neu rhwng holl ardaloedd yr orsaf.

### **Categori C**

Nid oes gan yr orsaf unrhyw fynediad heb risiau at unrhyw blatfform.

Yn eu gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd, ochr yn ochr â'r Polisi Hygyrchedd Teithio fel y'i disgrifir yn Adran 4, A2.2 y canllaw hwn, gall gweithredwr – er budd teithwyr a staff sydd angen gwybodaeth bellach fanwl – ddewis categoreiddio gorsafoedd ymhellach yng

nghategori B i'r diffiniadau canlynol, gan ddefnyddio'r testun tywyll i ddisgrifio'r lefel o fynediad heb risiau.

**B1. "Mynediad heb risiau at bob platfform - gallai hyn gynnwys rampiau hir neu serth. Mae'n bosibl y gellir cael mynediad rhwng platfformau drwy'r stryd."**

Nid yw'r orsaf hon yn cyflawni maen prawf A, ond mae yno fynediad heb risiau (at bob platfform) y bydd yn debygol y gall llawer o bobl â llai o symudedd ei ddefnyddio. Mae'n bosibl y ceir mynediad drwy rampiau, graddiant o hyd at 1:10 (unrhyw hyd). Gallai rampiau byr ar ddiwedd y platfform fod hyd at 1:7. Mae'n bosibl y gellir cael mynediad rhwng platfformau drwy'r stryd, dim mwy na 400m. Caniateir mynediad trwy groesfannau rheilffordd (os oes rhwystr llawn). Mae'n bosibl y bydd llwybrau mynediad drwy feysydd parcio, neu ffyrdd mynediad byr heb balmart, ond fel arall mae'n rhaid i llwybrau drwy'r stryd gynnwys palmant. Caniateir mynedfeydd/ llwybrau cerdded ychwanegol nad ydynt yn cyflawni meini prawf A neu B1, ar yr amod nad yw'r pellter cerdded i osgoi'r rhain yn fwy na 400m.

**B2. "Rhywfaint o fynediad heb risiau at bob platfform – gwiriwch y manylion"**

Mae gan yr orsaf hon fynediad heb risiau at bob platfform, ond mae rhwystrau mawr yn bodoli sy'n debygol o gyfyngu ar allu rhai pobl i ddefnyddio'r orsaf. Nid yw'r llwybrau heb risiau yn cyflawni meini prawf A na B1 (e.e., rampiau hir sy'n hirach nag 1:10, neu mae'r llwybr heb risiau rhwng platfformau yn fwy na 400m). Mae unrhyw orsaf â chroesfan rheilffordd heb giât neu sydd â hanner rhwystr rhwng platfformau yn B2 neu'n is. Mae unrhyw orsaf lle bydd mynediad heb risiau ar gael ar adegau penodol yn unig, yn B2 neu'n is (e.e., nid yw lifftiau ar gael pan nad yw'r orsaf yn cael ei staffio) er enghraifft, os yw amseroedd agor y fynedfa heb risiau yn ddibynnol ar bresenoldeb staff yn yr orsaf.

### **B3. " Peth mynediad heb risiau, gall fod i un cyfeiriad yn unig - gwiriwch y manylion"**

Mae gan yr orsaf hon fynediad heb risiau at lai na chyfanswm y nifer o blatfformau.

(Mae canllawiau Polisi Teithio Hygyrch y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd (ORR) ar gael drwy'r ddolen ganlynol - [Accessible Travel Policy \(orr.gov.uk\)](https://www.orr.gov.uk/accessible-travel-policy))

Mae gwybodaeth am rwydwaith cyfan o orsafoedd y DU ar gael ar wefan Ymholiadau National Rail (Gweler Adran C am Fanylion).

#### **Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd**

I gael gwybodaeth i weld a yw'r gwasanaethau a'r cyfleusterau canlynol ar gael yn ein gorsafoedd, gweler [Hygyrchedd Gorsafoedd | TrC](#) sy'n cwmpasu:

- Staffio (sy'n nodi a yw gorsaf wedi'i staffio'n llawn amser, rhan amser neu heb ei staffio)
- Mynediad heb risiau (categoriad pob gorsaf A-C yn unol â'r diffiniad a ddefnyddir yng nghanllawiau'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, mae'r ddolen i'r ddogfen uchod)
- Lleodd parcio dynodedig i bobl anabl (sy'n nodi a oes baeau parcio dynodedig ar gyfer pobl anabl ar gael yn y gorsafoedd)
- Seddau (sy'n nodi a oes seddau yn yr orsaf sy'n cydymffurfio â'r Cod Ymarfer ar y Cyd, ac sy'n nodi lle mae hyn yn amrywio yn ôl platfform) ac ardaloedd aros wedi'u gwresogi, gan ddynodi amseroedd agor a'r lefel o hygyrchedd.
- Toiledau (sy'n nodi a oes cyfleusterau toiled safonol a/neu hygyrch ar gael, eu hamseroedd agor ac a ydynt wedi'u rheoli gydag Allwedd Radar)
- Cyfleusterau gwerthu tocynnau (sy'n dynodi a oes gan yr orsaf beiriant tocynnau, darllenwyr tocynnau clyfar a chownter(i) swyddfa docynnau)
- Man cwrdd Cymorth i Deithwyr (sy'n dynodi a oes gan yr orsaf fan cwrdd dynodedig Cymorth i Deithwyr, gyda gwybodaeth sy'n dweud lle mae wedi'i leoli)
- Systemau gwybodaeth i gwsmeriaid (sy'n dynodi a yw hyn yn cynnwys system wybodaeth weledol, glywedol neu'r ddau fath o system)
- Achrediad Gorsafoedd Diogel (sy'n dynodi a oes gan yr orsaf achrediad Gorsaf Ddiogel)
- Arlwyo (sy'n dynodi'r ystod a'r math o gyfleusterau sydd ar gael)
- Palmant Botymog

Ar gyfer ffynonellau amgen o'r wybodaeth hon cysylltwch â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid (Gweler Adran C) neu wefan Ymholiadau National Rail ([nationalrail.co.uk](https://www.nationalrail.co.uk)) a chanllawiau cynllun yr orsaf ('Stations Made Easy') sy'n cynnwys gwybodaeth ddefnyddiol ynglŷn â hygyrchedd cyfleusterau a gwasanaethau mewn gorsafoedd ac ar drenau.



## **Gwybodaeth am Hygyrchedd Trenau**

Ar ein gwefan yn <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-trenau> rydym yn darparu trosolwg o bob math o gerbydau rheilffyrdd a ddefnyddir ar Rwydwaith TrC, gan gynnwys gwybodaeth am hygyrchedd cyffredinol pob math a manylion y llwybrau y mae'r gwahanol fathau o gerbydau rheilffyrdd sydd wedi'u trefnu fel arfer yn gweithredu arnynt. Bydd y manylion yn cynnwys: -

- Gofod Hygyrch i Gadeiriau Olwyn
- Derbyn / Hygyrch i Sgwter / Cymorth Symudedd
- Toiled hygyrch
- Toiled safonol
- Ramp i fynd ar y trê
- Seddau blaenoriaeth
- Gwybodaeth glywedol
- Gwybodaeth weledol
- Staff ar y trê i ddarparu cymorth

### **A2.3 Gwybodaeth am Deithiau i Deithwyr**

Rydym yn ymwybodol o bwysigrwydd gwybodaeth i holl ddefnyddwyr y rheilffyrdd, ond yn benodol i'r rhai sy'n defnyddio Rhwydwaith TrC yn achlysurol. Mae'n bosibl nad yw cwsmeriaid yn gyfarwydd neu'n gwybod lle neu sut i gael mynediad at wybodaeth bwysig, yn arbennig pan fydd amhariad i'r gwasanaeth.

Mae'r adran hon yn esbonio sut rydym yn cyfathrebu gwybodaeth gywir, glir a chyson i'n holl gwsmeriaid, ar bob cam o daith y teithiwr – p'un a yw hyn gartref, ar-lein, wrth deithio, yn yr orsaf neu ar y trê.

### **Trenau sy'n Gadael ac yn Cyrraedd**

Mae ein holl wybodaeth sain a gweledol yn cael ei chyfleu'n glir a chyson i'n cwsmeriaid. Yn darparu gwybodaeth am drenau sy'n gadael ac yn cyrraedd wrth i chi agosáu at orsafoedd, wrth fynedfeydd gorsafoedd, yn yr orsaf ac ar blatfformau.

Yn yr un modd, bydd gwybodaeth am drenau sy'n gadael ac yn cyrraedd pan fydd ar gael, drwy'r archwiliwr tocynnau, cyhoeddiadau intercom a sgriniau arddangos sy'n sgrolio. Bydd hyn yn darparu amser digonol i chi ofyn am gymorth os bydd angen a gadael y trê yn ddiogel.

Ategir hyn ymhellach drwy gyhoeddiadau, sgriniau gwybodaeth a chymorth staff yn y gorsafoedd.

### **Gorsafoedd – Gwybodaeth Glywedol a Gweledol**

Mae gan lawer o'n gorsafoedd gyfuniad o sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a chyhoeddiadau cyhoeddus awtomataidd sy'n darparu gwybodaeth glywedol a gweledol gywir, clir a chyson. Mae pob sgrin gwybodaeth i gwsmeriaid yn darparu gwybodaeth ddwyieithog. Weithiau bydd yn rhaid newid platfform gadael trê'n – yn aml ar fyr rybudd. Bydd rhif y platfform yn fflachio ar y sgrin i ddangos ei fod wedi newid, a bydd yr un wybodaeth yn cael ei chyhoeddi yn glywedol cyn gynted â phosibl.

Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn darparu cymorth a gwybodaeth i'ch helpu i gyrraedd y platfform gadael newydd, os yw'n hygyrch, mor effeithlon â phosibl. Os nad yw'r platfform yn hygyrch, byddwn yn trefnu trafniadaeth amgen h.y., tacsî, i'r orsaf hygyrch agosaf.

Mae gennym raglen barhaus i ddiweddarau a gosod Pwyntiau Cymorth gyda Dolenni Clyw ym mhob un o'n gorsafoedd gan gynnwys ein gorsafoedd heb staff. Bydd hyn yn sicrhau bod gan bob un o'n gorsafoedd Fannau Cymorth sy'n gysylltiedig â'n Canolfan Reoli 24/7, fel bod gwybodaeth am y gwasanaeth ar gael bob amser, yn enwedig ar adegau o darfu.

Rydym hefyd wedi cyflwyno 'SignVideo', sef systemau fideo BSL byw i gynorthwyo ein cwsmeriaid sy'n defnyddio BSL yn ystod eu hamser yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau. Bydd hyn yn galluogi i staff sy'n clywed a defnyddwyr BSL i gyfathrebu'n well, a'n cynorthwyo i gyfleu newidiadau i'n gwasanaethau a mynd i'r afael ag unrhyw bryderon a allai fod gan gwsmeriaid.

### **Trenau – Gwybodaeth Glywedol a Gweledol**

Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwybodaeth deithio sain / glywedol a gweledol dwyieithog awtomataidd mewn gwahanol ddulliau er mwyn i'r wybodaeth fod ar gael mor gyfleus â phosibl. Mae pob un o'n staff ar drenau wedi'u hyfforddi i roi cyhoeddiadau ar bob gwasanaeth heb gyhoeddiadau wedi'u recordio ymlaen llaw. Os yw eich anabledd yn golygu na allwch glywed y cyhoeddiadau ar drenau, rhowch wybod i aelod o staff er mwyn i drefniadau amgen gael eu gwneud. Maent ar gael i'ch helpu.

Mae gan ein trenau systemau sain i ddarparu cyhoeddiadau sain/clywedol.

Mae gan rai trenau, ond nid pob un, system gwybodaeth i gwsmeriaid sy'n arddangos gwybodaeth weledol. Pan fydd y systemau hyn ar waith, rydym yn ceisio sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r safonau yn y Fanyleb Dechnegol ar gyfer Rhyngweithredu: Pobl â Symudedd Is (2014), neu'r 'PRM-TSI', sy'n gysylltiedig â chyflawni lefelau cyson o hygyrchedd ar draws system reilffordd yr Undeb Ewropeaidd.

Rydym yn cydnabod bod cyhoeddiadau da yn hollbwysig i chi. Mae'r rhan fwyaf o'n staff yn ddwyieithog ac wedi'u hyfforddi i siarad yn glir, yn benodol ac mewn modd cryno, hyderus.

Pan fo'n bosibl, yn y gorsafoedd pen y daith, bydd y staff yn gwneud eu cyhoeddiad cyntaf bum munud cyn i'r trê'n adael ac yn ei ailadrodd un neu ddau o funudau cyn gadael. Pan fo'n bosibl, ddau funud cyn cyrraedd pob gorsaf (oni fydd wedi'i dynodi fel gorsaf 'godi' yn unig yn yr amserlen) gwneir cyhoeddiad. Bydd unrhyw arosiadau heb eu trefnu mewn gorsafoedd yn cael eu cyhoeddi i'ch sicrhau a phan fydd trê'n wedi oedi am ddau funud gwneir cyhoeddiad byr i ddarparu sicrwydd a'r rheswm (os yw'n hysbys). Yn ogystal, rydym yn annog staff ar y trenau i gerdded drwy drenau a holi cwsmeriaid i wneud yn siŵr bod gennyh y holl wybodaeth sydd ei hangen arnoch.

Rydym hefyd wedi cyflwyno 'SignVideo', sef systemau fideo BSL byw i gynorthwyo ein cwsmeriaid sy'n defnyddio BSL yn ystod eu hamser yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau. Bydd hyn yn galluogi i staff sy'n clywed a defnyddwyr BSL gyfathrebu'n well, a'n cynorthwyo i gyfleu newidiadau i'n gwasanaethau a mynd i'r afael ag unrhyw bryderon a allai fod gan gwsmeriaid.

(Mae'r Ap SignVideo ar gael i'w lawrlwytho yn Siop Google Play a'r Siop Apple neu drwy'r ddolen ar ein gwefan TrC <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/cynlluniau/ap-dehongli-bsl>)

### **Cysylltiadau a Chanfod y Ffordd**

Rydym yn gweithio gydag awdurdodau lleol i sicrhau bod gorsafoedd wedi'u harwyddo'n glir a chyson. Ategir hyn ymhellach gyda mentrau cynaliadwyedd gan gynnwys cynllunio teithio llesol.

Byddwn hefyd yn cyflwyno'r ap cenedlaethol Cymorth i Deithwyr o fis Ebrill 2023, gyda rhai nodweddion wedi'u gwella i'ch helpu i deithio drwy orsafoedd a lleoli gwasanaethau trafndiaeth gysylltiol, platfformau a chyfleusterau gorsafoedd.

Bydd ein staff, y mae llawer ohonynt yn ddwyieithog, yn darparu gwybodaeth i chi am sut i wneud cysylltiadau â dulliau trafndiaeth eraill cyn eich taith ac wrth deithio ar ein trenau a thrwy ein gorsafoedd.

Mae ein staff hefyd yn darparu gwybodaeth am gysylltiadau pellach a mapiau lleol ar bosteri ym mhob un o'n gorsafoedd. Wrth gynllunio ein gwasanaethau, rydym yn ymgynghori â phob awdurdod lleol drwy bartneriaethau cymunedol.

Gwnawn hyn er mwyn gwneud yn siŵr bod anghenion cymunedau lleol yn llywio unrhyw benderfyniadau a wnawn ynglŷn â darparu gwasanaethau.

### **Gwneud Cysylltiadau**

Drwy archebu Cymorth i Deithwyr, cymorth i deithwyr ymlaen llaw, gyda ni neu drwy gwmni trenau eraill byddwch yn derbyn help i wneud cysylltiadau â threnau eraill yn ein gorsafoedd, hyd yn oed os na fydd y cysylltiad nesaf yn drên TrC.

Mae'r cymorth hwn yn cynnwys pan fydd trenau yn newid platfform neu pan gyhoeddir newidiadau ar fyr rybudd. Mewn amgylchiadau o'r fath, mae digon o amser ar gael i'r rhai â phroblemau symudedd i symud yn annibynnol neu gael cymorth i symud o un lleoliad/platfform i un arall. Os oes gennych nam ar eich golwg, gallwn eich tywys i'ch trên nesaf i wneud cysylltiad.

Rydym bob amser yn darparu cymorth i deithio pryd bynnag y gallwn. Rydym yn argymhell eich bod yn archebu cymorth arbennig ar gyfer gorsafoedd eu heb eu staffio pan fydd angen cymorth arnoch i newid trenau.

Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn darparu cymorth a gwybodaeth i'ch helpu i gyrraedd y platfform gadael diwygiedig, os yw'n hygyrch, mor effeithlon â phosibl. Os na fydd y platfform yn hygyrch, byddwn yn trefnu trafndiaeth amgen h.y., tacsï i'r orsaf hygyrch agosaf.

Ym mhob un o'n gorsafoedd â staff, bydd staff Trafndiaeth Cymru yn gwneud pob ymdrech i'ch cynorthwyo i gysylltu â gwasanaethau eraill sy'n gweithredu o'r orsaf, er enghraifft tacsï sy'n gweithredu o dan gontract TrC. Byddwn yn ymdrechu o'r cyfle cynharaf i ddarparu cerbyd sy'n hygyrch i gadair olwyn yn ôl argaeledd. Mae pob gyrrwr o dan delerau ei Gytundeb Trwydded Tacsï yn derbyn hyfforddiant ymwybyddiaeth anabledd gan eu hawdurdod lleol.

### **Trafndiaeth Hygyrch o'r Orsaf**

Pan fo hynny'n bosibl, bydd ein staff mewn gorsafoedd yn eich cynorthwyo i gysylltu â gwasanaethau eraill sy'n gweithredu o'r orsaf, gan gynnwys bysiau a thacsï. O ran tacsï, er eu bod o dan drwydded gyda'r cyngor lleol, mae TrC yn gofyn i ddarparwyr tacsï wneud cais am drwyddedau i sicrhau eu bod yn gallu darparu cerbydau sy'n hygyrch i gadeiriau olwyn a bod eu gyrrwyr wedi derbyn hyfforddiant ymwybyddiaeth anabledd. Fodd bynnag, ni allwn warantu y bydd tacsï o'r fath ar gael bob amser.

Gall unrhyw gwmni y mae eu cerbydau yn Gerbydau Hacni trwyddedig brynu trwydded i wasanaethu ein gorsafoedd. Byddwn yn galluogi ein staff i gysylltu â'r cwmni agosaf sydd â thacsï hygyrch. Arddangosir rhif ffôn ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, a all roi manylion cyswllt cwmnïau lleol i chi sy'n berchen ar dacsï hygyrch, ar bosteri gwybodaeth ym mhob un o'n gorsafoedd (Gweler adran C am fanylion cyswllt).

Am wybodaeth bellach am lle i ddal tacsï neu ddull teithio pellach arall sy'n gwasanaethu gorsafoedd TrC, ewch i wefan Ymholiadau National Rail (<https://www.nationalrail.co.uk/>)

### **A2.4: Swyddfeydd Tocynnau, Pwyntiau Gwybodaeth, Pwyntiau Cymorth a'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid**

Gall cwsmeriaid wneud eu hunain yn hysbys i staff yn yr orsaf a chael gwybodaeth mewn nifer o ffyrdd:

Mewn gorsafoedd wedi'u staffio, gall staff y swyddfa docynnau ddarparu gwybodaeth amrywiol i chi, gan gynnwys:

- Diweddariadau am wasanaethau,
- Mynediad i'n gorsafoedd,
- Manylion cyswllt ar gyfer Cymorth i Deithwyr

Mewn gorsafoedd heb eu staffio gallwch siarad â rhywun drwy Bwynt Cymorth (sydd fel arfer wedi'u lleoli ar y platfform).

Yn ein gorsafoedd prysuraf mae gennym bwyntiau gwybodaeth sydd wedi'u nodi'n glir, sy'n cynnwys:

- Amserlenni.
- Posterï a thafenni gwybodaeth ar uchder sy'n addas ar gyfer defnyddwyr cadeiriau olwyn a theithwyr sy'n sefyll.

- Gwybodaeth am y cyfleusterau, gwasanaethau a hygyrchedd pob gorsaf
- Gwybodaeth am amserlenni, prisiau tocynnau a chysylltiadau (sydd hefyd ar gael yn swyddfeydd tocynnau gorsafoedd pan fyddant ar gael, dros y ffôn gan ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ac ar ein gwefan yn ogystal â gwefan Ymholiadau National Rail.
- Pan fo hynny'n bosibl, gosodir raciau taflenni ac arddangosfeydd o amserlenni er mwyn i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn a chwsmeriaid sy'n sefyll eu defnyddio.

Gall pob aelod o staff (gan gynnwys y rhai sy'n gweithio yn ein pwyntiau gwasanaeth cwsmeriaid) ddarparu gwybodaeth gywir a chyfredol i gwsmeriaid ar bynciau amrywiol, gan gynnwys unrhyw oedi, amhariad, dargyfeiriadau, ac argyfyngau. Mae hyn hefyd yn cynnwys mynediad at fanylion am ein gwasanaethau a manylion gweithredwyr eraill, hygyrchedd mathau eraill o drafnidiaeth ger yr orsaf a chyfeirio cwsmeriaid at ffynonellau priodol o wybodaeth bellach.

Mae dolenni clyw wedi'u gosod ym mhob swyddfa docynnau a Phwyntiau Gwybodaeth wedi'u staffio ar gyfer pobl sy'n gwisgo cymhorthion clyw, ac mae gan lawer ohonynt o leiaf un cownter isel neu gownter y gellir addasu ei uchder. Os yn bosibl, bydd ein hamserlenni, posteri a'n taflenni gwybodaeth yn cael eu lleoli mewn ffordd sy'n galluogi defnyddwyr cadeiriau olwyn a theithwyr sy'n sefyll i'w defnyddio.

### **Amserlenni, Posteri a Sgriniau Gwybodaeth Ddefnyddiol**

Mae amserlenni a phosteri 'Gwybodaeth Ddefnyddiol' wedi'u harddangos ar neu'n agos at fynedfa pob gorsaf ac mae ein sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid yn darparu'r wybodaeth a'r amserlenni teithio diweddaraf. (Ar gael mewn gorsafoedd wedi'u staffio a heb eu staffio).

### **Mannau Cyfarfod Dynodedig Cymorth i Deithwyr**

Mae TrC hefyd yn sicrhau bod ein cwsmeriaid anabl yn derbyn cymorth drwy gyflwyno Mannau Cyfarfod Dynodedig Cymorth i Deithwyr mewn nifer gynyddol o'n gorsafoedd wedi'u staffio.

Yn weithredol yn ystod oriau agor swyddfeydd tocynnau, mae'r nodweddion hyn ar gael ar hyn o bryd yng Nghaerdydd ac Abertawe. Mae gwybodaeth fanwl am amseroedd agor swyddfeydd tocynnau ar gael drwy gysylltu â'n tîm Cymorth i Deithwyr, gwefan Ymholiadau National Rail (<https://www.nationalrail.co.uk/>) (gweler adran c am fanylion cyswllt). (Nid ydynt ar gael mewn gorsafoedd heb eu staffio)

Wedi'u lleoli o fewn gorsafoedd ger y giât neu bwyntiau gwybodaeth, mae ein Mannau Cyfarfod Dynodedig Cymorth i Ddiodefwyr yn lleoliadau sy'n cael eu monitro gan staff lle gall cwsmeriaid sydd angen cymorth neu sydd wedi archebu cymorth ymgasglu ac aros am gyfnod byr cyn y bydd staff ar gael i helpu.

Gellir eu hadnabod yn hawdd trwy'r defnydd o'r arwyddion hygyrchedd hanesyddol glas a lefel uchel o fannau cyfarfod 'Cymorth i Deithwyr', lle mae gofod sy'n darparu seddi, byrddau gwybodaeth, gwres, a sgriniau gwybodaeth cwsmeriaid (CIS).

Mae argaeledd manau cyfarfod dynodedig Cymorth i Deithwyr mewn gorsafoedd wedi'i nodi yn ein gwybodaeth am orsafoedd sydd ar gael yn <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> neu drwy gysylltu â'r tîm Cymorth i Deithwyr, Cymorth Arbennig neu drwy gysylltu â'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (gweler adran C am fanylion cyswllt).

### **Mannau Cyfarfod**

Yn ein gorsafoedd sydd wedi'u staffio, lle nad yw Mannau Cyfarfod Dynodedig Cymorth i Deithwyr ar gael, gofynnir i gwsmeriaid, p'un a ydynt wedi archebu cymorth ai peidio, roi gwybod i'r swyddfa docynnau eu bod wedi cyrraedd.

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff ar ddyletswydd, dylech aros ar y platform mewn pryd ar gyfer eich trê'n a bydd ein staff Trê'n yn eich cynorthwyo i fynd ar y trê'n.

### **Pwyntiau Cymorth**

Gallwch gael gwybodaeth am wasanaethau trê'n o orsafoedd sydd â Phwyntiau Cymorth. Mae Pwyntiau Cymorth yn debyg i systemau intercom. Mae Pwyntiau Cymorth yn standiau gwyn crwn gyda botwm wedi'i leoli'n ganolog y gallwch ei wasgu i siarad â gweithredwr a fydd yn gallu eich cynorthwyo i barhau â'ch taith. Ar gael mewn lleoliadau amlwg ar y platform, mewn llawer o'n gorsafoedd â staff a heb staff Mae Mannau Cymorth yn darparu cyswllt i'n Canolfan Reoli a fydd hefyd yn gallu eich cynorthwyo i barhau â'ch taith 24 awr y dydd 7 diwrnod yr wythnos (ac eithrio 25 a 26 Rhagfyr).

Y system Journey Check fydd, ar ôl cofrestru, yn darparu amseroedd trenau cyfredol, gwybodaeth am unrhyw oedi yn nheithiau trenau, cyfleusterau gorsafoedd, lifftiau, toiledau, statws 'ddim mewn gwasanaeth' ar draws eich taith arfaethedig. Rhoi gwybodaeth i chi am unrhyw oedi neu amhariadau drwy rybuddion negeseuon e-bost neu SMS <https://www.journeycheck.com/tfwrail/>

### **Y Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid**

Rydym yn cydnabod pwysigrwydd darparu gwybodaeth gywir a chyson er mwyn i gwsmeriaid anabl a'r rhai sydd angen cymorth deithio'n hyderus.

Gallwch gael gwybodaeth amrywiol am gynllunio teithiau, archebu cymorth i deithwyr a phrynu tocynnau drwy'r cyfryngau canlynol:

### **Manylion Cyswllt, Rhifau a Chyfryngau Newydd**

Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwybodaeth gywir a chyson er mwyn i bobl anabl a hŷn allu teithio'n hyderus.

Mae'r adran isod yn amlinellu'r hyn rydym wedi'i roi ar waith i gefnogi teithio annibynnol i'n holl gwsmeriaid ond yn arbennig y rhai ag ystod o anabledau ac anghenion symudedd.

Mae gwefan Ymholiadau National Rail (<https://www.nationalrail.co.uk/>) a'r canllawiau cynllun gorsafoedd ('Stations Made Easy') yn cynnwys gwybodaeth ddefnyddiol ynglŷn â hygyrchedd cyfleusterau a gwasanaethau mewn gorsafoedd ac ar drenau. Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwybodaeth gyfredol ar gyfer yr adnoddau hyn ac ar ein gwefan ein hunain.

Os bydd unrhyw newidiadau i unrhyw wybodaeth bydd ein Tîm Marchnata yn diweddarau'r wefan Ymholiadau National Rail o fewn 24 awr.

Mae hyn yn cynnwys pan fydd:

- gan orsafoedd nodwedd ffisegol a allai atal rhai pobl anabl rhag eu defnyddio
- gwaith dros dro sylweddol sy'n effeithio ar hygyrchedd gorsaf
- newidiadau i orsafoedd sy'n golygu nad ydynt yn hygyrch dros dro (er enghraifft, os nad yw lifftiau neu doiledau gorsaf yn gweithio)
- neu pan wneir newidiadau i hygyrchedd ein trenau

Ar gyfer unrhyw un o'r uchod neu i roi gwybod am namau sy'n effeithio ar hygyrchedd gorsaf, dylech naill ai hysbysu aelod o staff yr orsaf neu fel arall gallwch gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid gan ddefnyddio'r manylion a'r rhifau Cyswllt isod.

Gall aelodau o staff yr orsaf gael gwybodaeth gyfredol drwy gronfa ddata a gallant ddarparu'r wybodaeth hon i deithwyr mewn swyddfeydd tocynnau neu Bwyntiau Gwybodaeth (gweler adran C).

I gael gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafoedd, gweler ein Gwybodaeth Hygyrchedd Gorsafoedd ar ein gwefan

<https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd>

Mae'r wybodaeth hon yn cael ei diweddarau'n rheolaidd a gallwch ei hargraffu yn ôl yr angen. Fel arall, mae'r wybodaeth hon hefyd ar gael drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 0333 3211 202 neu [customer.relations@tfwrail.wales](mailto:customer.relations@tfwrail.wales)

## Manylion Cyswllt, Rhifau a Chyfyngau Newydd

### Cysylltiadau Cwsmeriaid TrC

I gysylltu â'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid:

- Ffoniwch 0333 3211 202. (Mae'r llinellau ar agor o 08:00 – 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn ac 11:00 – 20:00 ar ddydd Sul. Ar gau ar 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr)
- E-bost [Customer.Relations@tfwrail.wales](mailto:Customer.Relations@tfwrail.wales)
- I gael gwybodaeth am gymorth i deithwyr, ewch i <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/cymorth-i-archebu>
- Ar gyfer iawndal am oedi ewch i [Iawndal Ad-daliad am Oedi | TrC](#)
- Mae manylion cyswllt ychwanegol ar gael yn <https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/cysylltu-a-ni>

### Cyfyngau Cymdeithasol TrC

Ar y cyfyngau cymdeithasol dilynwch:

- Twitter [@TfWrail](#)

- Instagram [@TfWrail](#)
- Facebook [@TfWrail](#)

### **Oriau Agor a Manylion Cyswllt y Gwasanaeth Cymorth i Deithwyr a Cymorth Arbennig:**

- Dros y ffôn: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd, ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr)
- Drwy wasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr drwy'r gwasanaeth cyfnewid testun ar 18001 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd, ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr)

### **Ymholiadau neu Broblemau ar y Diwrnod Teithio:**

- Gwefan - <https://www.journeycheck.com/tfwrail/>
- Rhifau Ffôn Cysylltiadau Cwsmeriaid - 0333 3211 202 (Mae'r llinellau ar agor o 08:00 – 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn ac 11:00 – 20:00 ar ddydd Sul. Ar gau 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr)
- E-bost - [Customer.Relations@tfwrail.wales](mailto:Customer.Relations@tfwrail.wales)
- Diweddariadau Teithio Byw - <https://trc.cymru/statws-gwasanaeth/statws-llwybrau-byw> (ar gyfer gwasanaethau o fewn y 2 awr nesaf)
- Journey Check (wrth gofrestru) - <https://www.journeycheck.com/tfwrail/>

### **Ffynonellau Gwybodaeth Eraill**

Gallwch hefyd gysylltu â 'SignVideo' ('InterpreterNow' yn flaenorol). Mae'r gwasanaeth hwn yn darparu mynediad ar unwaith at wasanaeth dehongli ar-lein ar gyfer defnyddwyr byddar BSL, sy'n galluogi i bobl fyddar a phobl sy'n clywed gyfathrebu â'i gilydd.

Mae'r gwasanaeth ar gael drwy ap syml y gellir ei ddefnyddio ar ffonau symudol cwsmeriaid. Cynlluniwyd yr ap hwn i alluogi staff i gynorthwyo cwsmeriaid byddar ar unrhyw ran o'u taith, o wybodaeth ar drenau yn ystod amser o amhariad i ymholiadau cwsmeriaid mewn gorsafoedd neu swyddfeydd tocynnau.

Mae cwsmeriaid yn arwyddo i ddehonglydd drwy'r ap drwy alwad fideo, a fydd yna'n cyfleu ymholiad y cwsmer i'r aelod o staff. Yna bydd y dehonglydd yn gallu arwyddo'r ateb ac yn darparu cymorth i'r cwsmer.

Mae'r Ap 'SignVideo' ar gael i'w lawrlwytho yn y Siop Google Play a'r Siop Apple. Am wybodaeth bellach gweler 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' TrC, sydd ar gael mewn gorsafoedd a hefyd ar ein gwefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/cynlluniau/ap-dehongli-bsl> neu drwy gysylltu â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; (Gweler Adran C)

System Journey Check a fydd, ar ôl cofrestru, yn darparu amseroedd trenau cyfredol, gwybodaeth am unrhyw oedi yn nheithiau trenau, cyfleusterau gorsafoedd, lifftiau, toiledau, statws 'ddim mewn gwasanaeth' ar draws eich taith arfaethedig. Rhoi



gwybodaeth i chi am unrhyw oedi neu amhariadau drwy rybuddion negeseuon e-bost neu SMS <https://www.journeycheck.com/tfwrail/>

## **A2.5 Gwefannau**

Rydym yn gweithio'n gyson i wella defnyddioldeb ein gwefan i'n holl gwsmeriaid.

Gan weithio gyda'n Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant, mae ein gwefan ddwyieithog yn cael ei gwella'n barhaus i ddarparu lefelau uwch o hygyrchedd, ac mae'n cyflawni safonau cynyddol o hygyrchedd mewn cysylltiad â'r Canllawiau Hygyrchedd Cynnwys y We (WCAG).

Gallwn gadarnhau bod y wefan TrC yn gweithio gyda darllenwyr sgrin, chwyddwydrau, meddalwedd troslais a swyddogaethau hygyrchedd mewn porwr.

Ar hafan TfC; <https://trc.cymru/>; o dan y pennawd 'Cysylltiadau Defnyddiol' rydym hefyd yn darparu dolen 'Teithio Hygyrch' i'n tudalen Cymorth Arbennig, <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch> sy'n esbonio'r gwasanaeth Cymorth i Deithwyr mewn dull clir a chryno, gan ddefnyddio iaith syml ac osgoi'r defnydd o jargon y diwydiant.

Mae'n darparu'r wybodaeth gyswllt a'r darpariaethau angenrheidiol i chi archebu cymorth a phrynu tocyn i deithio (gan gynnwys manylion unrhyw docynnau cenedlaethol rhatach sydd ar gael i deithwyr anabl neu bobl â llai o symudedd).

Pan fydd gwybodaeth ar gael rhywle arall, byddwn yn darparu'r hyperddolen gysylltiol.

Mae gwefan TrC yn cyflwyno gwybodaeth am ein gwasanaethau eang a gwybodaeth am orsafoedd, gan gynnwys gwybodaeth am hygyrchedd, argaeledd staff, cysylltiadau cwsmeriaid, oriau agor a manau parcio Hygyrch, gwybodaeth ynglŷn ag unrhyw gyfyngiadau hygyrchedd dros dro a manylion unrhyw oedi neu darfu ar gyfleusterau a gwasanaethau pan fo'n berthnasol.

Mae gwefan TrC hefyd yn hysbysu'r cwsmer ynghylch unrhyw gyfyngiadau o ran y defnydd o gadeiriau olwyn, cadeiriau wedi'u pweru a sgwteri, yn ogystal â sut i gael cerdyn sgwter, cerdyn cymorth neu gerdyn blaenoriaeth.

Gallwn ddarparu arweiniad hefyd ar sut y gallwch ddarparu adborth neu wneud cwyn, ac rydym yn cynnwys gwybodaeth am argaeledd iawndal pan na ddarparwyd cymorth fel y'i harchebwyd.

Yn ogystal, mae gwefan TrC yn darparu dolenni i wasanaethau hygyrchedd amrywiol, gan gynnwys y Cynllun Waled Oren, y laniard Blodyn Haul a gwybodaeth arall gysylltiedig gan gynnwys y daflen 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch' i gwsmeriaid a sut i'w chael mewn fformatau hygyrch.

## **A3 Tocynnau a Phrisiau**

### **Y Pris Rhataf Posib i Chi**

Ceisiwn gynnig y Pris Rhataf Posibl i Chi bob amser pan fyddwch yn prynu tocynnau drwy ein gwefan, ap, swyddfa docynnau neu beiriannau gwerthu tocynnau.

Byddwn yn darparu manylion cywir, amserol a chyfredol i chi am brisiau ar y pwynt prynu i'ch helpu i ganfod ein prisiau rhataf. Os byddwch yn darganfod bod cynnyrch rhatach ar gael ar y diwrnod y gwnaethoch brynu eich tocyn ar gyfer yr union daith, bydd gennych hawl i gael ad-daliad o'r gwahaniaeth mewn cost o fewn 28 diwrnod o'r dyddiad teithio ar eich tocyn. Cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid drwy e-bost neu wefan gyda'r wybodaeth berthnasol yn y ddolen ganlynol [Y pris rhataf posib i chi | TrC](#)

### **Gwybodaeth am Brynu Tocynnau.**

Rydym yn ymrwymedig i werthu tocynnau mewn ffordd gywir a diduedd a darparu gwybodaeth a chyingor cywir i chi am eich taith a'ch opsiynau tocynnau, waeth pa gwmni trenau sy'n darparu'r gwasanaeth. Mae'r staff yn ein swyddfeydd tocynnau a'r tîm Cymorth i Deithwyr yn gyfarwydd hefyd â hygyrchedd ein gwahanol fathau o gerbydau rheilffyrdd, ac maent wedi'u hyfforddi i sicrhau y bydd y tocynnau y byddwch yn eu prynu yn briodol ar gyfer teithio ar y math cywir o drên.

Mae pob aelod o staff wedi'u hyfforddi i sicrhau y gellir defnyddio'r tocynnau y byddwch yn eu prynu ar draws y rhwydwaith National Rail a bod gwasanaethau yn briodol a hygyrch i gefnogi eich anghenion teithio. Os na allwch brynu tocyn cyn i chi fynd ar un o'n trenau, gallwch brynu un heb gosb ar y trên neu yn yr orsaf gyrchfan.

Byddwch yn parhau i allu defnyddio eich Cerdyn Rheilffordd Person Anabl neu dderbyn y mathau perthnasol o ddisgownt.

Mae gwybodaeth bellach am y Cerdyn Rheilffordd Person Anabl ar gael drwy'r ddolen ganlynol; [Cerdyn Rheilffordd Person Anabl | Manwerthwr Cenedlaethol | National Rail \(disabledpersons-railcard.co.uk\)](#)

Rydym yn cymryd rhan mewn nifer o gynlluniau ychwanegol sy'n cynnwys tocynnau am bris gostyngol ac mae manylion y rhain ar gael isod.

### **Peiriannau Gwerthu Tocynnau (TVM)**

Gall cwsmeriaid brynu tocynnau cyn teithio neu unwaith y maent ar y trên gan ein tocynwyr cyfeillgar sydd ar gael ar ein holl drenau ac maent hefyd yn gwneud cyswllt gyda chwsmeriaid yn ystod eu taith.

Mae TrC yn buddsoddi'n sylweddol mewn Peiriannau Gwerthu Tocynnau, gan eu darparu ym mhob gorsaf lle mae rhwystrau tocynnau. Gall y peiriannau hyn gyhoeddi tocynnau gyda disgownt Cerdyn Rheilffordd Person Anabl os yw'r swyddfa docynnau ar gau.

Mae'r genhedlaeth newydd hon o Beiriannau Gwerthu Tocynnau yn dangos pa docynnau sydd ar gael drwy'r sgrin a beth sydd ddim ar gael. Mae pob tocyn a werthir drwy TVM yn ddilys ar gyfer teithio ar unwaith neu ar ddyddiadau yn y dyfodol os byddwch yn dymuno, o'r orsaf gychwynol neu unrhyw orsaf o'ch dewis, i'r holl orsafoedd eraill sydd ar y Rhwydwaith National Rail.

Mae TVM yn cynnwys nifer o nodweddion hygyrchedd hefyd, gan gynnwys:

- Wedi'i integreiddio i flaen y TVM mae uchelseinydd chwyddedig a ddefnyddir i drosglwyddo cyfarwyddyd i'r cwsmer a'u harwain trwy'r broses prynu tocynnau
- I gynorthwyo pobl â nam ar eu clyw a nam ar eu golwg mae jac/soced clustffon bychan 3.5mm wedi'i ymgorffori yn y TVM sydd, unwaith eto, yn cefnogi'r cwsmer drwy'r broses o brynu tocynnau.

### **Prynu Tocynnau Cyn i chi Gyrraedd yr Orsaf**

Gallwch brynu tocyn cyn i chi deithio; mae llawer yn cynnig disgownt i gwsmeriaid anabl neu hŷn: -

- Ar-lein o'n gwefan neu o wefannau cwmnïau eraill sy'n gwerthu tocynnau.
- Drwy ffonio 033 300 50 501. (Mae'r llinellau ar agor o 08:00 – 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn ac 11:00 – 20:00 ar ddydd Sul. Ar gau 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr)
- Drwy Ap Trafnidiaeth Cymru, y mae'r ddolen ar gael yma <https://trc.cymru/ffyrdd-o-deithio/rheilffordd/prynu-tocynnau/ap>
- Neu'r Ap Tocynnau Trên Symudol sydd ar gael yma '[Tocynnau Trên Symudol ac m-Docynnau | TrC](#)'

### **Cardiau Rheilffordd am Brisiau Gostyngol**

Cyn i chi deithio, rydym hefyd yn cynnig nifer o Gardiau Rheilffordd am bris gostyngol y gellir eu prynu cyn eich taith.

### **Cerdyn Rheilffordd Person Anabl**

Mae'r cerdyn rheilffordd hwn yn arbed o leiaf 1/3 i chi a chydymaith oddi ar brisiau tocynnau rheilffordd ledled Prydain. Am ragor o wybodaeth a chymwysiaidau, cysylltwch â:

- Gwefan: <https://www.disabledpersons-railcard.co.uk/>
- E-bost: [railcardhelp@nationalrail.co.uk](mailto:railcardhelp@nationalrail.co.uk)
- Ffôn: 0345 605 0525 (07:00 i 22:00 bob dydd o'r flwyddyn ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr)
- Ffôn testun: 0345 601 0132 (07:00 i 22:00 bob dydd o'r flwyddyn ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr)
- Post: National Railcards  
PO Box 10776  
Ashby-de-la-Zouch  
LE65 9FA
- Mae gwybodaeth bellach am y Cerdyn Rheilffordd Person Anabl ar gael drwy'r ddolen ganlynol: <https://www.disabledpersons-railcard.co.uk/>

### **Teithio heb Gerdyn Rheilffordd Person Anabl**

### **Tocynnau Eraill am Brisiau Gostyngol**

Mae gan rai teithwyr anabl hawl awtomatig i rai tocynnau gostyngol felly gallai fod yn fuddiol gwneud ymholiadau cyn prynu cerdyn rheilffordd. Mae'r tocynnau am brisiau gostyngol fel a ganlyn.

- 34% oddi ar docynnau Dosbarth Cyntaf neu Docyn Sengl Unrhyw Bryd Safonol

- 50% oddi ar docynnau Dosbarth Cyntaf neu docynnau Dychwelyd Diwrnod Unrhyw Bryd Safonol
- 34% oddi ar docynnau Dosbarth Cyntaf neu docynnau Dychwelyd Unrhyw Bryd Safonol

Mae gennych hawl i'r tocynnau gostyngol hyn:

- Os ydych yn ddefnyddiwr cadair olwyn sy'n aros yn eich cadair olwyn yn ystod eich taith (mae'r pris gostyngol hefyd yn berthnasol i un person sy'n teithio gyda chi) (Mae'n rhaid i chi ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig o'ch nam o ffynhonnell briodol i gael y pris gostyngol)
- Os oes gennych nam ar eich golwg (dall neu rhannol ddall) a'ch bod yn teithio gydag un person arall. Nid oes gennych hawl i'r pris gostyngol hwn os nad ydych yn teithio gydag unrhyw un arall. Mae'n rhaid i chi ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig o'ch nam gwledol o ffynhonnell briodol i gael y pris gostyngol
- Mae gan blant sy'n defnyddio cadair olwyn hawl i 75% oddi ar y tocynnau hyn. Nodwch: Mewn rhai achosion, gallai fod yn rhatach prynu tocyn cyfnod tawel pris llawn neu docyn ymlaen llaw. Gellir prynu tocynnau o'r fath ar-lein o beiriannau tocynnau ac o swyddfeydd tocynnau neu archwilwyr tocynnau.

Mae gwybodaeth bellach am Docynnau am Bris Gostyngol gan gynnwys cymhwysedd ar gael drwy'r ddolen ganlynol: Tocynnau Eraill am Bris Gostyngol

(<https://www.disabledpersons-railcard.co.uk/using-your-railcard/other-discounts/>)

### **Cerdyn Rheilffordd Pobl Hŷn**

Ydych chi'n 60 oed neu'n hŷn? Mae'r cerdyn Rheilffordd Pobl Hŷn yn arbed 1/3 i chi oddi ar y rhan fwyaf o docynnau trŷn. Am wybodaeth bellach a chymwysadau, cysylltwch â: -

- Gwefan: <https://www.senior-railcard.co.uk/>
- E-bost: [railcardhelp@railcards-online.co.uk](mailto:railcardhelp@railcards-online.co.uk)
- Ffôn: 0345 3000 250 (07:00 i 22:00 bob dydd o'r flwyddyn ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr)
- Post: National Railcards  
PO Box 10776  
Ashby-de-la-Zouch  
LE65 9FA

### **Cardiau Rheilffordd Eraill**

Mae yna lawer o wahanol fathau o gardiau rheilffordd ar gael i weddu gwahanol gwsmeriaid. Ewch i <https://trc.cymru/ffyrdd-o-ddeithio/rheilffordd/arbedion-a-chynigion/cardiau-rheilffordd> neu cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid

- Ffôn: 03333 211 202
- Gwasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: 18001 03333 211 202

- E-bost: [customer.relations@tfwrail.wales](mailto:customer.relations@tfwrail.wales)  
Amserodd agor: 08:00 i 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn (gan gynnwys Gwyliau'r Banc)  
11:00 i 22:00 ar ddydd Sul (Ar gau ar 25<sup>ain</sup> Rhagfyr a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr)

### **Tocynnau tymor i deithwyr â nam ar eu golwg**

Os ydych wedi'ch cofrestru â nam ar y golwg, gallwch brynu tocyn tymor oedolyn sy'n caniatáu i gydymaith deithio gyda chi yn rhad ac am ddim. (Gallwch gael cydymaith gwahanol bob tro y byddwch yn teithio.) Gallwch brynu'r tocynnau tymor hyn mewn swyddfeydd tocynnau.

Mae'n rhaid i chi ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig o'r nam ar eich golwg o ffynhonnell briodol i gael y pris gostyngol.

Mae gwybodaeth bellach am y Cerdyn Rheilffordd Person Anabl ar gael drwy'r ddolen ganlynol: <https://www.disabledpersons-railcard.co.uk/>

Gweler hefyd 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' sydd ar gael mewn gorsafoedd wedi'u staffio, a hefyd ar ein gwefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> neu drwy gysylltu â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Gweler Adran C).

### **A4 Trafnidiaeth Hygyrch Amgen**

Rydym eisiau gwneud yn siŵr y gall teithwyr gael y profiad teithio gorau posibl ar y rheilffyrdd.

Fodd bynnag, byddwn yn trefnu trafndiaeth hygyrch amgen, er enghraifft tacsî, i chi a'ch cydymaith, heb unrhyw gost ychwanegol os:

- na allwch deithio yn ôl ac ymlaen i orsaf nad yw'n hygyrch i chi
- nid yw'r drafnidiaeth yn lle trê'n yn hygyrch i chi
- neu mae amhariad byr rybudd i wasanaethau yn golygu nad yw'r gwasanaeth yn hygyrch i chi.

Os aiff pethau o chwith fesul ar sail achosion unigol, byddwn yn ceisio sicrhau, lle bynnag y bo modd, bod teulu agos, yn enwedig y rhai y mae angen goruchwyliaeth oedolyn arnynt, yn cael cymorth i deithio gyda'i gilydd.

Rydym yn darparu'r drafnidiaeth hon heb unrhyw gost ychwanegol i'ch tocyn trê'n. Byddwn yn trafod pa fath o dacsî sydd ei angen arnoch cyn i ni ei archebu. Bydd y drafnidiaeth amgen yn eich cludo o'r orsaf hygyrch fwyaf cyfleus neu orsaf sydd wedi'i staffio lle gall rhywun eich helpu.

Ni allwn warantu trafndiaeth hygyrch amgen ar gyfer sgwter symudedd oherwydd ni ellir eu cludo'n ddiogel mewn tacsî oherwydd materion sy'n cynnwys cyfyngiadau maint. Fodd bynnag, os ydych eisoes yn teithio gyda ni ar sgwter symudedd pan fydd yr amhariad yn digwydd, rheolir sefyllfaoedd ar sail achosion unigol, a byddwn yn eich gwneud mor gyfforddus â phosibl wrth i chi aros am y trê'n nesaf.

Pan fydd amhariad ac oedi yn digwydd, fe wnawn bopeth yn ein gallu i sicrhau eich bod yn gallu parhau ar eich taith. Byddwn yn rhoi gwybod i chi beth sy'n digwydd drwy ein gwefan, y cyfryngau cymdeithasol a chyhoeddiadau (ar y trêen ac yn yr orsaf).

Os yw'r amhariad yn golygu nad yw eich trefniadau cymorth gwreiddiol yn bosibl mwyach, byddwn yn cysylltu â chi dros y ffôn, e-bost neu SMS ac yn ail-archebu unrhyw gymorth angenrheidiol drwy Cymorth i Deithwyr, gan gynnwys unrhyw drafnidiaeth hygyrch amgen sydd ei hangen (heb unrhyw gost ychwanegol).

**(Noder:- Pan fyddwch yn Archebu Cymorth i Deithwyr, gofynnir i chi roi eich caniatâd i TrC gysylltu â chi ynghylch amhariadau neu gymorth i deithio ymlaen. Ni fydd TrC fyth yn cysylltu â chi heb eich awdurdod).**

Bydd ein staff yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau yn eich helpu yn ôl yr angen ac maent wedi'u hyfforddi i gynorthwyo pob cwsmer, gydag ystod o anghenion. Byddant yn cyfleu newyddion am unrhyw amhariad i wasanaeth ac yn darparu trafnidiaeth amgen drwy ein Systemau Gwybodaeth i Gwsmeriaid, neu mewn person pan fo hynny'n rhesymol bosibl.

Neu gallwch ddefnyddio Pwynt Cymorth gorsafoedd, 24 awr y dydd, 7 niwrnod yr wythnos (ac eithrio 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr) sy'n cysylltu'n uniongyrchol â'n Canolfan Reoli.

Rydym yn ceisio darparu cymorth arbennig, dibynadwy yn seiliedig ar eich anghenion chi. Fodd bynnag, os aiff unrhyw beth o'i le, mae'n bwysig eich bod yn rhoi gwybod i'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid a byddwn yn ystyried darparu iawndal priodol (gan gynnwys iawndal llawn neu rannol) yn ôl yr amgylchiadau. (Gweler Adran C).

Mae TrC yn ymrwymedig i gydymffurfio â Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Gwasanaeth Cyhoeddus (PSVAR). Gwnawn bob ymdrech i sicrhau bod unrhyw ddulliau Teithio Hygyrch Amgen sy'n cael eu trefnu gan wasanaethau Rheilffyrdd TrC i'ch galluogi i barhau ar eich taith, yn cydymffurfio â Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Gwasanaeth Cyhoeddus (PSVAR). Mae argaeledd cenedlaethol cerbydau sy'n cydymffurfio â PSVAR yn gyfyngedig, sefyllfa sydd y tu hwnt i reolaeth Rheilffyrdd TrC.

Mae Trafnidiaeth Cymru wedi ymrwymo i'ch taith ddiogel a chyfforddus a byddwn yn ymdrechu ym mhob achos i sicrhau bod anghenion ein cwsmeriaid yn cael eu diwallu o fewn ein hymdrechion a'n galluoedd gorau. Ymddiheurwn am unrhyw anghyfleustra y gall hyn ei achosi.

## **A5 Sgwteri a Chymhorthion Symudedd**

Gall ein trenau gludo sgwteri symudedd hyd at 700mm x 1200mm, gyda radiws troi o 900mm a phwysau cyfunol (y sgwter symudedd a'r teithiwr) o 300 cilogram. Mae gan gwmnïau trenau wahanol reolau ar gludo sgwteri felly gwnewch ymholiadau cyn teithio.

Mae taflen ar wahân ar gael drwy ddilyn y ddolen ganlynol, sy'n esbonio mewn mwy o fanylder y gallwch ddod â'ch sgwter symudedd ar ein trenau cyhyd â'i fod yn cyflawni ein canllawiau ar gyfer maint, radiws troi, trosglwyddo i sedd.

<https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/sgwter-symudedd>

Gwneir unrhyw waharddiad yn amodol ar ystyriaethau diogelwch, megis symudedd y cymorth, ei faint ffisegol sy'n cyfyngu ar ddefnydd cwsmeriaid eraill o'r gwasanaeth, rhagorir ar gynhwysedd pwysau uchaf o 300 cilogram rampiau neu mae'r cymorth yn creu perygl, atal mynedfeydd / allanfeydd.

Am wybodaeth bellach gweler 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' sydd ar gael mewn gorsafoedd, a hefyd drwy'r wefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaethion> neu drwy gysylltu â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Gweler Adran C).

Os ydych yn dymuno archebu Cymorth i Deithwyr, bydd gweithredwyr / staff yn gallu eich cynghori ynghylch eich taith gyda'ch Sgwter Symudedd gyda chwmnïau trenau eraill.

## **A6 Oedi, Amhariadau ac Argyfyngau**

Gall amhariad i gyfleusterau a gwasanaethau gael effaith sylweddol ar eich hygyrchedd a'ch lefel o hyder wrth deithio ar y rheilffyrdd. Pan fydd amhariad yn digwydd, fe wnawn bopeth yn ein gallu i sicrhau, lle bynnag y bo'n bosibl, eich bod yn gallu parhau â'ch taith ac nad ydych yn cael eich gadael ar ôl.

Ar adegau pan fydd amhariad i'n cyfleusterau neu wasanaethau, byddwn yn rhoi gwybod i chi ar ein gwefan, drwy Twitter a chyfryngau cyfathrebu eraill. Os bydd yr amhariad yn golygu nad yw eich trefniadau gwreiddiol yn ddilys mwyach, fe wnawn ein gorau i gysylltu â chi ac ail-archebu unrhyw gymorth gofynnol drwy Cymorth i Ddefnyddwyr.

Byddwn yn gofyn i chi am rif cyswllt pan fyddwch yn archebu cymorth, a fydd yn ein helpu i gysylltu â chi mewn achos o amhariad.

Mae gan ein staff ar drenau ddyfeisiau clyfar, ac mae hyn yn eu galluogi i ail-drefnu cymorth ymhellach ar eich taith yn ystod adegau o amhariad.

Mae ein staff wedi'u hyfforddi i ragweld eich anghenion. Byddant yn cyfleu newyddion am unrhyw amhariad i wasanaeth ac yn darparu trafnidiaeth amgen i chi drwy'r Systemau Gwybodaeth i Gwsmeriaid (CIS) neu, pan fo'n bosibl, mewn person. Mae hyn yn cynnwys darparu gwybodaeth glywedol a gweledol i chi pan fyddwch ei angen. Yna byddant yn gwneud yn siŵr eich bod wedi deall y cyhoeddiadau neu a ydych yn debygol o brofi anawsterau yn sgil y cyhoeddiadau (er enghraifft, newid platfform). Gan gymryd eu dyletswyddau eraill (fel anfon trê) i ystyriaeth, byddant wedyn yn gwneud popeth sy'n rhesymol bosibl i'ch cynorthwyo.

Mae darparu Mannau Cymorth mewn llawer o'n gorsafoedd â staff a heb staff yn darparu cyswllt â thîm ein Canolfan Reoli 24 awr 7 diwrnod yr wythnos (ac eithrio 25 a 26 Rhagfyr) a fydd hefyd yn gallu eich cynorthwyo i barhau â'ch taith.

Weithiau bydd yn rhaid newid platfform ymadael trê, a hynny'n aml ar fyr rybudd. Dangosir newid o'r fath ar y sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a byddant yn cael eu cyhoeddi'n glywedol cyn gynted â phosibl. Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn darparu cymorth a gwybodaeth i'ch helpu i gyrraedd y platfform ymadael newydd, os yw'n hygyrch, mor effeithlon â phosibl.

Pan fydd rheolwyr lleol wedi cael gwybod bod amhariad yn digwydd, byddant yn ceisio dosbarthu staff i orsafoedd sydd wedi'u heffeithio gan yr amhariad. Ochr yn ochr â'n cyflogeion sydd eisoes yn y lleoliad, gallant eich cynorthwyo gydag anghenion eraill, er enghraifft gyda bagiau neu ganllawiau.

Pan fydd amhariad yn achosi i wasanaethau trên gael eu canslo neu eu newid, byddwn yn darparu trafniadaeth amgen hygyrch i chi. Gwneir hyn heb unrhyw gost ychwanegol i chi. Mae gan ein tîm amnewid gwasanaeth trên drefniadau cytundebol gyda chwmnïau bysiau a thacsis ar draws rhwydwaith TrC, gan gynnwys sicrhau, lle bynnag y bo'n bosibl, cerbydau hygyrch; mae'r tîm hwn wedi'i leoli yn ein canolfan reoli ac mae'n delio ag amhariadau sydd wedi'u cynllunio a rhai annisgwyl. Pan fydd gwasanaethau trên yn cael eu hamnewid gyda bysiau, fe wnawn bopeth yn ein gallu i sicrhau bysiau hygyrch gan gwmnïau lleol. Pan na fydd hyn yn bosibl, byddwn yn trefnu tacsï sy'n hygyrch i chi. Mae gan ein cyflogeion rheng flaen, gyda chefnogaeth ein tîm amnewid gwasanaeth trên, yr awdurdod i wneud popeth sy'n rhesymol yn ymarferol i drefnu gwasanaethau amnewid addas ar eich cyfer mewn amgylchiadau o'r fath.

Pan fydd lefel hygyrchedd cyfleusterau mewn gorsaf neu ar drên yn is na'r hyn a ddarperir fel arfer (e.e. o ganlyniad i dorri i lawr, addasu neu ddileu cyfleusterau), byddwn yn ceisio darparu cyfleusterau amnewid hygyrch cyfatebol, pan fydd hynny'n bosibl.

Os bydd gennym eich manylion cyswllt, byddwn yn ceisio cysylltu â chi dros y ffôn neu drwy e-bost a rhoi gwybod i chi am yr amhariad, a'ch cynorthwyo i wneud trefniadau amgen (er enghraifft cymorth i ail-archebu neu ail-gyfeirio)?

Byddwn hefyd yn darparu gwybodaeth i chi am amhariad i gyfleusterau drwy ein gwefan, twitter ac yn hysbysu ein staff mewn gorsafoedd, ar drenau, mewn swyddfeydd tocynnau ac yn ein Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid, i roi amcangyfrif o amser ar gyfer pryd y bydd y cyfleusterau yn gweithredu eto.

(Am wybodaeth bellach, gweler 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' TrC sydd ar gael mewn gorsafoedd, drwy'r wefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> neu drwy gysylltu â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Gweler Adran C).

## Argyfyngau

Gweithdrefnau Brys - Mae staff wedi'u hyfforddi yn eu cyfrifoldebau ar iechyd a diogelwch ein teithwyr gan gynnwys gweithdrefnau gadael yn y gorsafoedd ac ar drenau. Mae ein harchwilwyr tocynnau yn gyfrifol am wagio trenau. Mewn gorsafoedd, defnyddir rampiau i gynorthwyo defnyddwyr cadeiriau olwyn a theithwyr â nam symudedd i gyrraedd y platfformau. Os na fydd llwybrau gadael mewn argyfwng yn hygyrch, bydd cwsmeriaid yn cael eu tywys i 'loches' ddiogel a fydd wedi'i phennu ymlaen llaw i ffwrdd o berygl ac a fydd yn cael ei gwacáu gan y gwasanaethau tân pan fyddant yn cyrraedd. Os nad yw trên yn yr orsaf, ein polisi yw peidio gwagio'r trên oni fydd perygl uniongyrchol i fywyd. Mewn achos o'r fath, byddai defnyddwyr cadeiriau olwyn a theithwyr â nam symudedd yn cael eu cynorthwyo gan y staff gyda chymorth y gwasanaethau brys.

## A7 Cyfleusterau Gorsafoedd



Mae gan ein gorsafoedd sydd wedi'u staffio ac sydd heb eu staffio ystod o gyfleusterau i gwsmeriaid.

### **Mynedfeydd Gorsafoedd**

Nid ydym yn cau mynedfeydd neu giatiau gorsafoedd yn barhaol pe byddai hyn yn cyfyngu mynediad teithwyr anabl at unrhyw gyfleusterau ar blatfformau neu mewn gorsafoedd, oni bai ein bod wedi: ymgynghori â'r Adran Drafnidiaeth, Ffocws ar Drafnidiaeth a grwpiau hygrychedd lleol; ac wedi sicrhau cymeradwyaeth i wneud hynny gan yr Adran Drafnidiaeth.

Rydym yn ystyried anghenion cwsmeriaid anabl a hŷn cyn cyfyngu neu gau pwyntiau mynediad dros dro yn unrhyw un o'n gorsafoedd.

Mae gwybodaeth gyfredol fanwl ynglŷn â hygrychedd ein gorsafoedd, gan gynnwys eu horiau agor ar gael drwy gysylltu â'n tîm Cymorth Arbennig, gwefan Ymholiadau National Rail [National Rail Enquiries – Ffynhonnell swyddogol ar gyfer amseroedd ac amserlenni trenau yn y DU](#) ) a'n Gwybodaeth Hygrychedd Gorsafoedd, sydd ar gael drwy ddefnyddio'r ddolen ganlynol <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygrych/hygrychedd-gorsafoedd>

(Am fanylion cyswllt ychwanegol gweler adran C).

Yn ogystal, gweler Map Hygrychedd National Rail. Mae'r map ar gael drwy'r ddolen ganlynol <http://accessmap.nationalrail.co.uk/> Mae'r map hwn yn cynnwys gwybodaeth ynglŷn â hygrychedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a yw gorsaf yn un heb risiau, argaeledd toiledau hygrych ac a oes gan yr orsaf gyfleusterau Changing Places.

### **Cyhoeddiadau a Gwybodaeth am y Gwasanaeth Trenau**

Mae ein gorsafoedd yn darparu gwybodaeth am wasanaethau trenau mewn ffyrdd amrywiol, gan gynnwys sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid (CIS) a / neu gyhoeddiadau. Darperir Pwyntiau Gwybodaeth ym mhob un o'n gorsafoedd. Rydym yn darparu cyhoeddiadau clir a neu wybodaeth weledol i ddangos pryd mae trenau yn gadael a negeseuon perthnasol eraill.

Os bydd oedi neu amhariadau gellir cael gwybodaeth a chymorth pellach gan ein staff, y sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid (CIS) a'r Pwyntiau Gwybodaeth. Gallwch gysylltu hefyd â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid neu Cymorth i Deithwyr, y Gwasanaeth Cymorth Arbennig (mae'r manylion cyswllt ar gael yn adran C.)

### **Pwyntiau gwybodaeth ac arddangosfeydd gwybodaeth**

Yn ein gorsafoedd mawr, rydym yn darparu Pwyntiau Gwybodaeth sydd wedi'u harwyddo'n glir a'u staffio, sydd ar agor pan na fydd y swyddfa docynnau ar agor.

Wedi'u lleoli yn union y tu mewn i'r orsaf, gall staff mewn Pwyntiau Gwybodaeth:

- darparu gwybodaeth am y cyfleusterau, gwasanaethau a hygrychedd ym mhob un o'n gorsafoedd, a'r rhai sy'n cael eu darparu gan gwmnïau trenau eraill
- rhoi cyfeiriadau i drafnidiaeth gyhoeddus a gwestai lleol

- darparu gwybodaeth am wasanaethau trenau, amserlenni, prisiau tocynnau a chysylltiadau
- cadarnhau'r trefniadau a wnaed ar gyfer cymorth arbennig sydd wedi'i drefnu
- darparu gwybodaeth am oediadau a ffactorau a allai effeithio ar eich taith

Mae dolenni clyw wedi'u gosod ym mhob swyddfa docynnau a Phwyntiau Gwybodaeth sydd wedi'u staffio, ar gyfer pobl sy'n gwisgo cymorth clyw, a bydd gan lawer ohonynt o leiaf un cownter isel neu un y gellir addasu ei uchder. Os yn bosibl, bydd ein hamserlenni, posteri a'n taflenni gwybodaeth yn cael eu gosod i sicrhau y gall defnyddwyr cadeiriau olwyn a theithwyr sy'n sefyll eu defnyddio.

Arddangosir amserlenni a phosteri 'Gwybodaeth ddefnyddiol' wrth neu'n agos at fynedfa pob gorsaf ac mae ein sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid (CIS) yn darparu'r wybodaeth deithio a'r amserlenni diweddaraf.

### **Pwyntiau Cymorth**

Mae Pwyntiau Cymorth yn debyg i systemau intercom. Mae Pwyntiau Cymorth yn standiau gwyn crwn gyda botwm wedi'i leoli'n ganolog y gallwch ei wasgu i siarad â'n Canolfan Reoli a fydd yn gallu eich cynorthwyo i barhau â'ch taith. Ar gael mewn lleoliadau amlwg ar y plattform, mewn llawer o'n gorsafoedd â staff a heb staff Mae Mannau Cymorth yn darparu cyswllt i'n Canolfan Reoli a fydd hefyd yn gallu eich cynorthwyo i barhau â'ch taith 24 awr y dydd 7 diwrnod yr wythnos (ac eithrio 25 a 26 Rhagfyr).

### **Staff Cymorth**

Yn ogystal â'r staff gweithredol yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau sydd ar gael i ddarparu cymorth ar draws y rhwydwaith mae gennym fentrau cymorth ychwanegol i gwsmeriaid hefyd (Llysgenhadon Cwsmeriaid a staff Cymorth i Deithwyr).

### **Llysgenhadon Cwsmeriaid**

Maent yn gweithredu yn ystod oriau craidd (9am – 5pm). Mae llysgenhadon yn darparu presenoldeb gweladwy iawn drwy weithio mewn ardaloedd penodedig ar draws yr orsaf. Rôl y Llysgenhadon yw rheoli manau allweddol yn yr orsaf, er enghraifft llinellau giatiau; hyrwyddo safonau gwasanaethau cwsmeriaid ac ymateb i ymholiadau cyffredinol cwsmeriaid i lefel uchel ar draws yr orsaf gyfan. Maent yn cydweithio â staff eraill i wella boddhad cwsmeriaid a delio ag ymholiadau cyffredinol cwsmeriaid.

### **Staff Cymorth i Deithwyr**

Gellir eu hadnabod yn ôl eu tabardiau glas, ac mae staff Cymorth i Deithwyr ar gael yng Nghaerdydd a Chaer yn unig ar hyn o bryd. Mae'r staff Cymorth i Deithwyr yn gallu cefnogi anghenion cymunedau anabl a hŷn. Mae eu gwasanaethau yn cynnwys cefnogi cwsmeriaid sydd wedi archebu cymorth i deithwyr i ddal eu trenau cysylltiol a hebrwng cwsmeriaid at daccis o fewn ffiniau'r orsaf.

### **Staff Digwyddiadau**

Mewn partneriaeth â sefydliad digwyddiadau o'r enw Sword, gall cwsmeriaid yng Nghaerdydd dderbyn cymorth pellach i ddefnyddio ein gorsafoedd a defnyddio ein gwasanaethau yn ystod digwyddiadau ac yn ystod cyfnodau prysur iawn.

### **SignVideo BSL**

Ar gael ar y trê'n ac yn yr orsaf; mae gwasanaeth SignVideo (InterpreterNow yn flaenorol) yn darparu mynediad uniongyrchol at wasanaeth dehongli ar-lein ar gyfer pobl fyddar defnyddwyr BSL, a galluogi pobl fyddar a phobl sy'n clywed i gyfathrebu'n rhwydd gyda'i gilydd. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael drwy ap syml y gall cwsmeriaid ei lawrlwytho a'i ddefnyddio ar eu ffonau clyfar eu hunain. Cynlluniwyd yr ap hwn i alluogi staff i gynorthwyo cwsmeriaid ar unrhyw ran o'u taith, o wybodaeth ar drenau yn ystod amhariad i ymholiadau cwsmeriaid mewn gorsafoedd neu swyddfeydd tocynnau.

Mae cwsmeriaid yn arwyddo i ddehonglydd drwy'r ap drwy alwad fideo, a fydd yna'n cyfleu ymholiad y cwsmer i'r aelod o staff. Yna bydd y dehonglydd yn gallu arwyddo'r ateb ac yn darparu cymorth i'r cwsmer.

(Mae'r Ap 'SignVideo' ar gael i'w lawrlwytho yn Siop Google Play a Siop Apple).

Am wybodaeth bellach gweler <https://tfw.wales/info-for/passengers/accessible-travel/initiatives>

Am wybodaeth bellach gweler 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' sydd ar gael mewn gorsafoedd a hefyd ar ein gwefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/cynlluniau/ap-dehongli-bsl> neu drwy gysylltu â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; (Gweler Adran C)

### **Peiriannau Gwerthu Tocynnau (TVM)**

Er y gall cwsmeriaid brynu tocynnau cyn teithio neu pan fyddant ar y trê'n gan ein harchwilwyr tocynnau cynorthwyol sydd ar gael ar bob un o'n trenau ac sy'n siarad gyda chwsmeriaid yn ystod eu teithiau.

Mae TrC yn buddsoddi'n sylweddol mewn Peiriannau Gwerthu Tocynnau, gan eu darparu ym mhob gorsaf lle mae rhwystrau tocynnau. Gall y peiriannau hyn gyhoeddi tocynnau gyda disgownt Cerdyn Rheilffordd Person Anabl os yw'r swyddfa docynnau ar gau.

Mae'r genhedlaeth newydd hon o Beiriannau Gwerthu Tocynnau yn dangos pa docynnau sydd ar gael drwy'r sgrin a beth sydd ddim ar gael. Mae pob tocyn a werthir drwy TVM yn ddilys ar gyfer teithio ar unwaith neu ar ddyddiadau yn y dyfodol os byddwch yn dymuno, o'r orsaf gychwynnol neu unrhyw orsaf o'ch dewis, i'r holl orsafoedd eraill sydd ar y Rhwydwaith National Rail.

Mae TVM yn cynnwys nifer o nodweddion hygyrchedd hefyd, gan gynnwys:

- Wedi'i integreiddio i flaen y TVM mae uchelseinydd chwyddedig a ddefnyddir i drosglwyddo cyfarwyddyd i'r cwsmer a'u harwain trwy'r broses prynu tocynnau
- I gynorthwyo pobl â nam ar eu clyw a nam ar eu golwg mae jac/soced clustffon bychan 3.5mm wedi'i ymgorffori yn y TVM sydd, unwaith eto, yn cefnogi'r cwsmer drwy'r broses o brynu tocynnau.

## **Giatiau Tocynnau**

Mae gan rai o'n gorsafoedd rwystrau tocynnau awtomatig. Mae gan y rhain o leiaf un giât lletach ar gyfer defnyddwyr cadeiriau olwyn a chadeiriau gwthio. Pan na fydd y giatiau yn cael eu staffio, byddant wedi'u cloi ar agor.

Rydym yn cynnig gwybodaeth gyffredinol am hygyrchedd ar eich taith, felly mae croeso i chi wneud ymholiadau ymlaen llaw, er mwyn osgoi unrhyw anghyfleustra. Gallwch wneud hyn mewn nifer o ffyrdd, gan gynnwys defnyddio ein gwybodaeth gorsafoedd hygyrch sydd ar gael yn <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> drwy gysylltu â'r tîm Cymorth i Deithwyr neu'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid cyn i chi deithio (gweler adran C am fanylion cyswllt).

## **Toiledau Changing Places**

Rydym yn cydnabod nad yw safonau'r toiledau hygyrch sydd ar gael yn llawer o'n gorsafoedd yn cyflawni anghenion pawb sydd ag anabledd. Rydym yn gosod mwy o doiledau Changing Places mewn nifer gynyddol o orsafoedd, gan ddarparu offer arbenigol a mwy o le i ddarparu ffordd ddiogel a chyfforddus o ddefnyddio cyfleusterau toiled i ffwrdd o'r cartref. I gael rhestr lawn o'r cyfleusterau Changing Places, dilynwch y ddolen ganlynol <https://www.changing-places.org/> a hefyd ein Gwybodaeth Gorsafoedd Hygyrch sydd ar gael yn <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd>.

## **Bagiau**

Os byddwch yn archebu cymorth arbennig ymlaen llaw, bydd staff yr orsaf neu'r archwiliwr tocynnau yn eich helpu i gael eich bagiau ar ac oddi ar y trê. Ni chodir tâl am y gwasanaeth hwn. Os bydd gan orsaf staff cymorth ar ddyletswydd, gallant eich helpu gyda'ch bagiau i ac o fynedfa'r orsaf. Os bydd angen cymorth arnoch gyda bagiau ond nad ydych wedi archebu cymorth arbennig ymlaen llaw, bydd y staff yn ceisio eich cynorthwyo gyda'ch bagiau, ond mae hyn yn ddibynnol ar argaeledd staff.

Mae'n rhaid i bwysau, maint a nifer y bagiau fod yn ddiogel i'n staff eu cludo ar ac oddi ar y trê ac o fewn yr orsaf. Ni all unrhyw fag bwysu mwy na 23 cilogram (gofyniad TrC).

Mae Amodau Teithio National Raid yn datgan, fel rheol gyffredinol, y gallwch fynd â hyd at dair eitem o fagiau gyda chi ar y trê. (Am wybodaeth bellach, cysylltwch â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, gweler Adran C).

## **Rampiau**

Mae rampiau ar gael ym mhob gorsaf sydd â staff platfform ac ar bob un o'n trenau. Mae staff gorsafoedd yn defnyddio'r rhain i'ch helpu i fynd ar ac oddi ar unrhyw drenau, waeth pa gwmni trenau sy'n gweithredu. Mae archwiliwyr tocynnau yn defnyddio'r rampiau ar drenau mewn gorsafoedd heb eu staffio, p'un a ydych wedi archebu cymorth arbennig ymlaen llaw ai peidio. Mae archwiliwyr tocynnau wedi'u hyfforddi i adnabod y cymorth a allai fod ei angen ar gwsmeriaid, gan gynnwys defnyddio rampiau. Mae croeso i chi hysbysu'r archwiliwr tocynnau a gofyn am unrhyw gymorth a allai fod ei angen arnoch wrth iddynt gerdded drwy'r cerbyd. Maent yn fwy na pharod i'ch helpu.

Er bod gennym raglen o welliannau i hygyrchedd ar draws y rhwydwaith; mae'n bwysig ein bod yn eich hysbysu bod gan rai o'n gorsafoedd risiau, mae'n bosibl na fyddant yn hygyrch i rai defnyddwyr cadeiriau olwyn neu efallai y darperir ramp serth rhwng y trê'n a'r platfform.

Er mwyn osgoi anghyfleustra ar eich taith, ceisiwch wneud ymholiadau ynglŷn â hyn ymlaen llaw. Gallwch wneud hyn mewn gwahanol ffyrdd, gan gynnwys defnyddio ein gwybodaeth am orsafoedd hygyrch sydd ar gael yn <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd>, sy'n cynnwys gwybodaeth fanwl am hygyrchedd gorsafoedd, neu drwy gysylltu â thîm cymorth arbennig Cymorth i Deithwyr neu'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid cyn i chi deithio (gweler adran C am fanylion cyswllt).

### **Cyfleusterau a Ddarperir gan Gwmnïau Eraill**

Mae manwerthwyr trydydd parti yn cynnig darpariaethau arlwyo mewn gorsafoedd. Byddwn yn gwneud yn siŵr y bydd unrhyw gytundebau tenantiaeth newydd neu sy'n cael eu hadnewyddu yn cynnwys goblygiadau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010. Ni fydd lleoliad eiddo manwerthwyr yn effeithio ar hygyrchedd yr orsaf neu ei chyfleusterau.

### **Oriau Staffio a Gorsafoedd Heb eu Staffio**

Pan nad oes gan ein gorsafoedd unrhyw staff neu sydd â staff swyddfa docynnau yn unig, na allant ddarparu cymorth arbennig, bydd yr archwiliwr tocynnau ar y trê'n yn eich helpu i fynd ar y trê'n.

Os bydd angen cymorth arnoch mewn gorsaf heb ei staffio neu orsaf sydd â staff swyddfa docynnau yn unig, cysylltwch â'r tîm Cymorth Arbennig. Os byddwch yn cyrraedd gorsaf heb ei staffio ac mae angen cymorth arnoch ond nad ydych wedi archebu cymorth arbennig ymlaen llaw, cysylltwch â'r tîm Cymorth Arbennig. Bydd eu manylion cyswllt ar y poster gwybodaeth wrth fynedfa'r orsaf. Gall y tîm Cymorth Arbennig drefnu trafndiaeth amgen i chi neu drefnu i archwiliwr tocynnau eich helpu i fynd ar neu oddi ar y trê'n os gallwch gyrraedd y platfform. (Am wybodaeth bellach gweler 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' sydd ar gael mewn gorsafoedd, drwy ein gwefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> neu drwy gysylltu â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Gweler Adran C).

Rydym yn gwneud yn siŵr y gwneir trefniadau penodol ar gyfer teithwyr sydd angen cymorth mewn unrhyw orsaf pan gynhelir digwyddiad arbennig gerllaw (yn benodol yng ngorsafoedd Caerdydd Canolog a Chaer). Rydym hefyd yn gwneud yn siŵr bod trefniadau ar gyfer darparu cymorth mewn unrhyw orsaf ar dudalen pob gorsaf ar wefan Ymholiadau

National Rail [www.nationalrail.co.uk](http://www.nationalrail.co.uk) ac mae ein Gwybodaeth Hygyrchedd Gorsafoedd yn darparu gwybodaeth am hygyrchedd <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd>

Yn ogystal, gweler Map Hygyrchedd National Rail. Mae ar gael drwy'r ddolen ganlynol <http://accessmap.nationalrail.co.uk/> Mae'r map hwn yn cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes unrhyw risiau mewn gorsaf, argaeledd toiledau hygyrch ac a oes gan yr orsaf gyfleusterau Changing Places.

### **Cymorth i deithwyr nad ydynt wedi Archebu Cymorth**

Os na allwch archebu cymorth arbennig ymlaen llaw, byddwn yn parhau i ddarparu cymorth os yn bosibl, ond gallai gymryd mwy o amser i drefnu hyn. Siaradwch ag aelod o staff yr orsaf a byddant yn eich helpu i fynd ar y trê'n yr oeddech yn bwriadu teithio arni neu'r un nesaf a fydd ar gael. Dylech gyrraedd o leiaf 20 munud cyn amser eich trê'n arfaethedig er mwyn i staff allu gwneud trefniadau i'ch hebrwng i'r platfform mewn da bryd er mwyn i chi allu mynd ar eich trê'n.

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff i'ch helpu, gall archwilwyr tocynnau eich helpu i fynd ar y trê'n (er enghraifft, drwy ddefnyddio'r ramp ar y trê'n). Yn yr achos hwn mae angen i chi fod ar y platfform mewn pryd ar gyfer y trê'n. (Am wybodaeth bellach gweler 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hyn ac Anabl' TrC sydd ar gael yn yr orsaf, drwy'r wefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> neu drwy gysylltu â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Gweler Adran C).

### **Cyrraedd yr Orsaf**

Os ydych wedi archebu cymorth arbennig ymlaen llaw, pan fydd y trê'n yn cyrraedd eich gorsaf pen y daith byddwch fel arfer yn derbyn cymorth o fewn 5 munud i gyrraedd yr orsaf. Os byddwch yn cyrraedd yr orsaf olaf / derfynol ar daith y trê'n, cewch help i fynd oddi ar y trê'n o fewn pum munud o gyrraedd os yw'n rhesymol bosibl.

### **A7.1: Storio Bagiau**

Nid ydym yn darparu ein cyfleusterau storio bagiau ein hunain yn unrhyw rai o'n gorsafoedd. Fodd bynnag, mae gan orsaf Caerdybi gyfleuster sy'n cael ei redeg gan gwmni arall, ac mae cyfleusterau storio bagiau ar gael yng Ngorsafoedd Manchester Piccadilly a Birmingham New Street. Gweithredir y gorsafoedd hyn gan Network Rail.

Hygyrchedd cyfyngedig sydd i'r gwasanaeth hwn ond gall staff mewn gorsafoedd ddarparu cymorth os bydd ei angen arnoch.

(Am wybodaeth bellach gweler <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> neu cysylltwch â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Gweler Adran C).

## **A7.2: Parciau Hygyrch i Ddeiliaid y Bathodyn Glas.**

Rydym yn monitro'r defnydd o fannau parcio bathodyn glas dynodedig yn ein meysydd parcio, yn arbennig pan na fydd y ddarpariaeth yn cyd-fynd â'r Cod Ymarfer. Mae rheolwr cytundebol y meysydd parcio hyn yn cynnal cyfrifiadau deiliadaeth rheolaidd o'r manau hyn a manau yn gyffredinol. Mae hyn yn ein galluogi i asesu'r cyflenwad a'r galw ac, os bydd angen, darparu manau parcio ychwanegol i ddeiliaid y bathodyn glas. Mae ein meysydd parcio 'talu ac arddangos' yn cael eu harchwilio'n rheolaidd. Nid ydynt yn cael eu rheoli gennym ni ond gan drydydd parti. Bydd ceir sydd wedi parcio mewn manau Bathodyn Glas nad ydynt yn arddangos bathodyn yn derbyn cosb.

Mae gan y rhan fwyaf o orsafoedd faes parcio ag arwyneb tarmac neu goncrid, gyda manau parcio dynodedig ar gael i ddeiliaid y Bathodyn Glas (er bod taliadau'n berthnasol).

Rydym yn lleoli'r manau hyn yn y lleoedd mwyaf addas i sicrhau bod gennych fynediad rhwydd i'n gorsafoedd. Fel arfer mae'r manau hyn wedi'u lleoli mor agos â phosibl at brif fynedfa'r orsaf. Mae manau ar gyfer deiliaid y Bathodyn Glas wedi'u dynodi gyda'r Symbol Hygyrchedd Rhyngwladol ar y ddaear.

Er mwyn sicrhau'r argaeledd mwyaf i chi, gorfodir rheoliadau'r maes parcio ac ystyrir bod unrhyw ddeiliaid heb Fathodyn Glas sy'n defnyddio manau dynodedig ar gyfer y Bathodyn Glas To yn torri'r is-ddeddfau parcio ac eir i'r afael â hwy'n briodol.

## **A7.3: Cyfleusterau a Ddarperir gan Drydydd Parti**

Byddwn yn sicrhau bod unrhyw wasanaethau a chyfleusterau sy'n cael eu darparu gan drydydd parti, consesiynau neu bartneriaid yn hygyrch. Bydd y gofyniad hwn yn cael ei gynnwys yn y contractau perthnasol ac yn cael eu gorfodi gan ein tîm rheoli eiddo. Bydd ein tîm rheoli gorsafoedd yn monitro'r gwasanaethau a chyfleusterau sy'n cael eu darparu gan drydydd parti ar sail ddyddiol i sicrhau nad ydynt wedi'u lleoli mewn man a fydd yn creu rhwystr.

Er y cydnabyddir bod gan ddarparwyr gwasanaethau trydydd parti eu cyfrifoldebau eu hunain o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, byddwn yn gwneud pob ymdrech i sicrhau bod unrhyw wasanaethau a chyfleusterau a ddarperir gan eraill yn ein gorsafoedd yn hygyrch i chi.

## **A7.4: Cyfleusterau Amnewid**

Byddwn yn darparu, lle bynnag y bo'n bosibl, cyfleusterau amnewid rhesymol i chi sy'n hygyrch pan fydd lefel hygyrchedd cyfleusterau mewn gorsaf yn llai na'r hyn a ddarperir fel arfer e.e. o ganlyniad i dorri i lawr, addasu neu ddileu cyfleusterau. (Am wybodaeth bellach gweler 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hÿn ac Anabl' TrC sydd ar gael mewn gorsafoedd, drwy'r wefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> neu drwy gysylltu â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Gweler Adran C).

Pan fydd mynediad at blatfformau neu gyfleusterau eraill i gwsmeriaid ag anabledau (er enghraifft lifftiau, toiledau hygyrch ac ati) yn torri neu allan o ddefnydd am gyfnod, byddwn

yn hysbysu Ymholiadau National Rail ac yn sicrhau bod gwybodaeth yn ymddangos ar ein gwefan o fewn 24 awr a'i bod yn cael ei harddangos wrth fynedfa'r orsaf hefyd.

Lle y bo'n bosibl, mae'r hysbysiad hwn yn cynnwys y dyddiad disgwylidig neu wirioneddol y bydd y cyfleuster ar gael i'w ddefnyddio unwaith eto.

### **A8 lawn ac lawndal**

Pan fydd cymorth wedi'i archebu ond nad yw wedi'i ddarparu, byddwn yn darparu iawndal i chi ar gyfer eich taith. Mewn achosion pan fydd cymorth wedi'i archebu drwy ein tîm, yn unrhyw orsaf TrC neu ar unrhyw un o'n trenau ac na ddarparwyd cymorth gan unrhyw staff rheilffyrdd, byddwn yn cynnig ad-daliad llawn i chi am gost y daith. Byddwn yn fwy na pharod i'ch helpu gyda'ch hawliad ar ôl i chi gysylltu â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid (Gweler adran C, Sut i Ddarparu Adborth neu Wneud Cwyn).

Byddwn yn cydgysylltu ymateb i'ch cwyn, os bydd eich taith wedi cynnwys mwy nac un cwmni trenau, a byddwn yn darparu esboniad llawn i chi gan gynnwys pan y digwyddodd a pha gamau gweithredu lliniarol yr ydym yn bwriadu eu cymryd o ganlyniad i hyn.

Byddwn hefyd bob amser yn cydymffurfio â Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015. Yn unol ag Amodau Teithio National Rail, byddwn yn ystyried pob hawliad ychwanegol am iawndal am unrhyw golledion neu gostau ychwanegol a achoswyd gan fethiant i'r gwasanaeth. (Er enghraifft, cost tocyn awyren newydd os byddwch yn methu hediad). Ni fydd hyn yn effeithio ar eich hawliau cyfreithiol i wneud hawliadau o dan Ddeddf Defnyddwyr 2015, er na ddylech geisio adfer yr un arian ddwywaith, er enghraifft o dan ein proses hawliau ni a Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015.

### **Iawndal sydd ar Gael i Chi.**

#### **Iawndal Ad-daliad am Oedi**

Rydym bob amser yn ceisio sicrhau bod ein trenau yn rhedeg ar amser, ond mae oedi yn digwydd weithiau a phan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn cynnig iawndal teg a phriodol.

Os bydd un o'n trenau yn rhedeg yn hwyr neu'n cael ei ganslo am unrhyw reswm, ac oherwydd hynny rydych yn cyrraedd eich gorsaf gyrchfan 15 munud neu fwy yn hwyrach na'r amserlen, mae 'Ad-daliad am Oedi' yn berthnasol.

Mae'n rhaid i ni dderbyn pob hawliad am iawndal o fewn 28 diwrnod i chi gwblhau eich taith.

Gwnewch yn siŵr bod y canlynol gennych wrth law:

- Dyddiad eich taith
- Amser y trêen y cafodd ei hoedi
- Tarddiad a phen eich taith
- Sgan neu ffotograff o'r tocynnau a brynwyd ar gyfer eich taith

Dilynwch y ddolen ganlynol i gwblhau ffurflen Ad-daliad am Oedi, <https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/ad-daliad-am-oedi>

Fel arall, cysylltwch â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid (Gweler adran C).



## B. Strategaeth

### B1. Strategaeth a Rheoli

Dechreuodd Trafnidiaeth Cymru (TrC) weithredu gwasanaethau ar rwydwaith Cymru a'r Gororau ym mis Hydref 2018.

Mae'r ddogfen hon yn esbonio ein polisiau a sut yr ydym yn bwriadu cyflawni'r canlyniadau a nodir yn 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' (mae copi ar gael mewn gorsafoedd wedi'u staffio, gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid neu drwy ein gwefan). Rydym yn cydnabod bod pobl anabl yn profi rhwystrau amgylcheddol, agweddol a threfniadol wrth deithio ar drenau.

Rydym yn ymrwymedig i fynd i'r afael â'r rhwystrau hyn a chreu gwasanaeth cynhwysol a chroesawgar i bawb yn ystod ein contract. O fewn 3 mis cyntaf ein masnachfaint rydym wedi sefydlu Panel Hygyrchedd er mwyn gallu cydweithio â rhanddeiliaid a theithwyr perthnasol. Mae gwybodaeth bellach am Banel Hygyrchedd TrC ar gael ar y ddolen ganlynol <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/panel-hygyrchedd>

Gwahodd aelodau i roi eu barn ar welliannau arfaethedig, neu ymgynghori ar ein mentrau hygyrchedd a chymryd rhan mewn treialon, gweithdai a hyfforddiant.

Cyflawnir yr ymrwymiad hwn i wella gwasanaethau a chyfleusterau yn barhaus ar gyfer pobl hŷn ac anabl drwy:

- Adolygiad parhaus o hygyrchedd a gwybodaeth ein gorsafoedd
- Buddsoddi mewn gorsafoedd a cherbydau rheilffyrdd a fydd yn darparu lefelau uwch o hygyrchedd
- Trawsnewid profiad cwsmeriaid drwy hyfforddi ein staff a manteisio ar y cyfleoedd a gynnigir gan dechnoleg e.e., Data Insights Lab
- Rhoi rhanddeiliaid a theithwyr wrth galon ein proses gynllunio drwy fuddsoddi mewn Partneriaethau Rheilffyrdd Cymunedol a 'Mabwysiadu Gorsaf'

Mae'r ddogfen hon yn datgan ein hymrwymiad i ddarparu cymorth i bob un o'n cwsmeriaid, sut rydym yn bwriadu cyflawni hyn ac esbonio sut y byddwn yn cyflawni gofynion ystod o ddeddfwriaethau a chanllawiau, gan gynnwys: -

- Safonau Dylunio ar gyfer Gorsafoedd Rheilffyrdd Hygyrch: Cod Ymarfer (y Cod Ymarfer) yr Adran Drafnidiaeth
- Deddf Cydraddoldeb 2010
- Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Gwasanaethau Cyhoeddus 1998 (RVAR)
- Manyleb Dechnegol ar gyfer y gallu i Ryngweithredu ar gyfer Unigolion sydd â Symudedd Is (PRM-TSI)

### B2 Trefniadau Rheoli

Mae darparu gwasanaethau i bobl hŷn ac anabl yn rhan allweddol o'n prosesau cynllunio a chyflawni gwasanaethau rheilffyrdd.

Mae ein Bwrdd wedi ffurfioli'r Polisi Teithio Hygyrch hwn a'r dogfennau ategol. Y Cyfarwyddwr Profiad Cwsmeriaid a Thrawsnewid sy'n gyfrifol am ei weithredu; gan sicrhau ei fod yn cael ei ymgorffori ym mhob un o'n gweithgareddau busnes; gan raeadru ein hymrwymiaidau a'n mentrau i uwch reolwyr a rheolwyr gorsafoedd. Darperir y polisi hwn i'n timau prosiectau, eiddo a chaffael ochr yn ochr â'r Cod Ymarfer er mwyn sicrhau ei fod yn cael ei weithredu a phwysleisio ei bwysigrwydd.

Ein Cyfarwyddwr Profiad Cwsmeriaid a Thrawsnewid sy'n gyfrifol am sicrhau cydymffurfiaeth pan fydd gorsafoedd yn cael eu hadeiladu neu eu hadnewyddu, a'n Cyfarwyddwr Gweithrediadau sy'n gyfrifol am sicrhau bod PRM-TSI yn cael ei gweithredu pan fydd ein trenau yn cael eu hadnewyddu.

Bydd ein rhaglen hyfforddiant anabledd, a gaiff ei chefnogi gan randdeiliaid lleol, yn sicrhau bod staff a rheolwyr rheng flaen yn deall eu cyfrifoldebau yn unol â'r polisi hwn.

Ein Pennaeth Profiad Cwsmeriaid sy'n gyfrifol am fentrau hygyrchedd o ddydd i ddydd; gyda chefnogaeth y Rheolwr Hygyrchedd a Chynhwysiant a'r tîm ehangach.

Bydd y strwythur a'r dull integredig hwn yn atgyfnerthu cynlluniau uchelgeisiol TrC ar gyfer hygyrchedd a chynhwysiant; a darperir syniad o hyn yn Adran B4.

### **B3 Monitro a Gwerthuso**

Rydym wedi cyflwyno mesurau amrywiol i sicrhau ein bod yn monitro a gwerthuso ein perfformiad wrth gyflawni ymrwymiaidau ein Polisi Teithio Hygyrch, gan gynnwys ein gwelliannau parhaus.

Mae ein Panel Hygyrchedd, a sefydlwyd yn 2019, yn cael eu hystyried yn 'gyfaill beirniadol'; sy'n cefnogi ein proses o wneud penderfyniadau a'n cydymffurfiaeth â dyletswyddau Deddf Cydraddoldeb 2010. Mae'r aelodau wedi'u grymuso i ddarparu sylwadau yn hyderus, siapio ein gwasanaethau, cyfleusterau a'r cynlluniau a'r prosesau yn y busnes. Maent yn gyfranogwyr hollbwysig yn ein gwaith o symud o werthuso profiadau i wella profiadau pawb.

Ers 2020, gan gwrdd yn rheolaidd yn fisol, mae'r Panel Hygyrchedd wedi archwilio nifer o faterion. Maent yn hysbysu'r broses o wneud penderfyniadau ar ystod o wahanol bynciau gan gynnwys cymorth i deithwyr, dylunio gorsafoedd, dylunio fflyd a'r ffordd orau i wella gwasanaethau rheilffordd i unigolion sy'n cynrychioli pob nodwedd warchoddedig, gan gynnwys y rhai ag ystod o anabledau gweladwy a chudd.

Ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid sy'n arwain y gwaith o ymchwilio i gwynion neu adroddiadau am fethiannau o ran cymorth neu hygyrchedd. Nodir tueddiadau a chymerir camau gweithredu priodol. Mae unrhyw wybodaeth a ddysgwyd yn cael ei rhaedru yn ôl i staff neu reolwyr eu dadansoddi.

Mae'r gwaith o sicrhau data digonol am Gymorth Arbennig yn gwella'n barhaus ac mae'n ffurfio rhan allweddol o gasglu tystiolaeth am ofynion o ran adnoddau, profiad cwsmeriaid a lefelau hygyrchedd. Erbyn 2023 bydd cyflwyno ap Teithio cenedlaethol Cymorth i Deithwyr rhwydwaith TrC yn gwella profiad cwsmeriaid, yn awtomeiddio'r broses o gasglu data ac yn ein galluogi i arwain gwerthusiadau cadarn, gan gymryd pwysau oddi ar deithwyr i godi pryderon.

Mewn ymateb i Lywodraeth Cymru, rydym yn casglu ac yn darparu adroddiadau cyfnodol sy'n seiliedig ar ganlyniadau data Cymorth Arbennig, gan gynnwys Cymorth Arbennig a archebwyd ac a gyflawnwyd, a darparu hyn i'r Bwrdd Gweithredol er mwyn nodi unrhyw ymyriadau angenrheidiol.

Mae ein Pennaeth Profiad Cwsmeriaid yn gweithredu ar unrhyw risgiau neu bryderon ynglŷn â methiannau i gyflawni safonau ein Polisi Teithio Hygyrch drwy weithio gydag uwch reolwyr perthnasol i nodi'r angen am eglurhad, briffiadau neu anghenion hyfforddi pellach.

Mae ein Polisi Teithio Hygyrch yn cael ei adolygu'n flynyddol neu yn ôl yr angen er mwyn rhoi cyfrif am gyfarwydddebau'r diwydiant a gwasanaethau cwsmeriaid, gwelliannau i'r rhwydwaith a fflyd.

#### **B4. Gwelliannau Hygyrchedd**

Rydym yn ymrwymedig i gydymffurfio â'r PRM-TSI a'r Cod Ymarfer wrth gyflwyno neu adnewyddu cerbydau rheilffyrdd a chyfleusterau mewn gorsafoedd a darparu hygyrchedd.

Ar ddiwedd 2019, wrth wneud pob ymdrech i gydymffurfio â PRM-TSI, roedd yn amlwg y byddai'n rhaid i TrC wneud cais am randdirymiadau / gollyngiad ar gyfer nifer o'n fflyd oherwydd ffactorau cronol sy'n gohirio ymdrechion i gydymffurfio.

Gwybodaeth Cwsmeriaid a Lliniaru:-

- Bydd gwasanaethau nad ydynt yn cydymffurfio â PRM yn cael eu hysbysebu ymlaen llaw, er bod addasiadau tymor byr yn bosibl.
- Gwneir cyhoeddiadau ynglŷn â'r llwybr gan ddefnyddio'r system sain (ar ac oddi ar y trenau mewn gorsafoedd).
- Defnyddio'r arwydd blaen i arddangos cyrchfan.
- Hysbysir cwsmeriaid ar yr adeg archebu a chynigir trafndiaeth amgen iddynt a'r trêen nesaf iddynt.
- Mae staff yn derbyn gwybodaeth benodol ynglŷn â rheoliadau PRM
- Rhennir negeseuon PRM i gwsmeriaid ar-lein, mewn print a thrwy ein cyfryngau cymdeithasol, y wasg leol ac mewn gorsafoedd.
- Mae gwybodaeth am Hygyrchedd pob fflyd a phob gorsaf ar gael o ffynonellau amrywiol, sy'n cynorthwyo teithwyr i gynllunio eu taith.
- Mae o leiaf un archwiliwr tocynnau yn bresennol ar bob trêen weithredol, sy'n cerdded drwy'r trêen yn rheolaidd, yn gwneud yn siŵr fod pob teithiwr yn iawn ac yn ateb ymholiadau wrth wneud hyn.
- Defnyddir unedau nad ydynt yn cydymffurfio â PRM ar deithiau byrrach. Er enghraifft, rhoddir blaenoriaethau i 'Pacers' ac unedau nad ydynt yn cydymffurfio â PRM (amser teithio cyfartalog fesul teithiwr o lai na 10 munud).
- Darperir toiledau hygyrch ar y rhan fwyaf o wasanaethau pellter hir.
- Yng Nghymoedd Caerdydd, lle nad oes gan drenau doiledau hygyrch o bosibl, bydd y trenau yn aros ym mhob gorsaf ac yn cynnig gwasanaethau rheolaidd (bob 10 munud rhwng Caerdydd a Phontypridd). Mae hyn yn cynnig y cyfle i ddod ar y trêen

ym Mhontypridd a defnyddio'r toiled a dal y trê'n nesaf. Mae hyn yn golygu na fydd unrhyw daith yn hwy na 30 munud heb fynediad at doiled.

- Cyn belled ag y bo'n ymarferol bosibl, bydd TrC yn gweithredu unedau nad ydynt yn cydymffurfio â PRM ochr yn ochr ag unedau sydd eisoes yn cydymffurfio â PRM. Yn y ffurfweddiad hwn gall teithwyr eraill ddefnyddio'r toiled ar yr uned nad yw'n cydymffurfio â PRM, gan mai dim ond toiled safonol ydyw yn y bôn. Bydd hyn yn cynyddu'n sylweddol y gyfran o wasanaethau sy'n cynnig uned sy'n cydymffurfio â PRM, fel y dangosir yn nhabl 1 isod.
- Gweithredir llwybrau llinellau gyda threnau sy'n cynnwys o leiaf un uned sy'n cydymffurfio â PRM.
- Bydd trê'n olaf y dydd sy'n cydymffurfio â PRM yn cael ei orfodi fel y bo'n rhesymol berthnasol
- Rhennir negeseuon am PRM i gwsmeriaid ar-lein, mewn print a thrwy ein cyfryngau cymdeithasol, y wasg leol ac mewn gorsafoedd.

Bydd ein rhaglen waith yn sicrhau bod pob un o'n trenau yn cydymffurfio â PRM-TSI.

### **Gwelliannau Hygyrchedd Pellach**

Yn 2018 fe wnaethom recriwtio Rheolwr Hygyrchedd a Chynhwysiant sy'n gyfrifol am oruchwylio a dylanwadu ar faterion hygyrchedd a chynhwysiant ar draws TrC; ychwanegir Swyddog Cymorth Hygyrchedd at y swydd hon yn fuan. Eu rôl barhaus fydd i gefnogi gweithrediad y Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant a helpu i brif ffrydio mentrau cynhwysiant.

Mae gan y Panel Hygyrchedd rôl integredig yn darparu mewnwelediad ac adolygiad o holl nodweddion hygyrchedd trenau newydd, cerbydau a seilwaith a pholisi ehangach.

Yn 2021, cyn cyflenwi'r cerbydau rheilffyrdd newydd, cafodd ffug gerbydau eu profi a'u hadolygu gan y Panel Hygyrchedd, ac ystyriwyd eu hadborth hwy wrth eu dylunio a'u gweithgynhyrchu yn y pen draw.

Cadarnhawyd bod mynediad gwastad rhwng platfformau a threnau ym mhob un o orsafoedd Metro De Cymru, sy'n cydymffurfio â PRM-TSI. Bydd hyn yn trawsnewid lefelau annibyniaeth a chynhwysiant teithwyr hŷn ac anabl, ac yn cynyddu diogelwch a gwella hyder mewn teithio ar y rheilffyrdd.

Bydd ymgorffori systemau arwyddion a goleuo drysau arloesol ar Gerbydau Metro yn dangos lleoliad manau hygyrch i gadeiriau olwyn yn ogystal â phryd y mae'n ddiogel defnyddio drws, pan mae'n agor neu'n cau.

Bydd y drysau mewn lliw gwahanol y tu mewn ar bob trê'n newydd, gan ei gwneud yn haws i'w hadnabod.

O ran gwelliannau i brosesau, rydym hefyd wedi cyflwyno cynllun babi ar daith i gydnabod y gall teithio ar y trê'n fod yn anodd i famau beichiog, ond mae ein bathodyn Babi ar Daith yn ei gwneud yn haws i roi gwybod i deithwyr eraill bod gennych reswm da iawn dros fod angen sedd. Mae gwybodaeth bellach am sut i gael Bathodyn Babi ar Daith ar gael yn;

<https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/bathodyn-babi-ar-y-daith> neu drwy ffonio ein tîm cysylltiadau cwsmeriaid. (Gweler Adran C)

Cyflwynir gwelliannau cyson sy'n gysylltiedig â hygyrchedd a chynhwysiant yn ein gorsafoedd ar draws ein rhwydwaith. Yn ein rhaglen ein hunain o welliannau a rhaglen Mynediad i Bawb yr Adran Drafnidiaeth ac mewn partneriaeth â'r Adran Drafnidiaeth, Network Rail, awdurdodau lleol a busnesau, byddwn yn gweithio i sicrhau cyllid ar gyfer strategaeth i wella hygyrchedd ein rhwydwaith a datblygu'r strategaeth honno yn unol â'r safonau sy'n ofynnol gan y Cod Ymarfer.

O 2020 ymlaen, fe welwn welliannau i allu Testun i Lais (dwyieithog) ein darpariaeth bresennol o Sgriniau Gwybodaeth i Gwsmeriaid. Bydd hyn yn gwella gwybodaeth i gwsmeriaid â nam ar eu golwg.

Mae ein pecyn offer gorsafoedd wedi datblygu ac wedi ymgorffori mwy o ystyriaethau hygyrchedd, gan nodi'r ffordd y dylai gorsafoedd gael eu dylunio, gan gynnwys sut y mae arwyddion yn cael eu hasesu a'u cymeradwyo gan ein Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant. Mae hyn yn arbennig o bwysig er mwyn sicrhau bod anghenion y gymuned sydd â nam ar eu golwg yn cael eu cyflawni.

Mae'r Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant hefyd yn profi ac yn cymeradwyo'r defnydd o'r sgriniau CIS newydd i wneud yn siŵr eu bod mor rhwydd â phosibl i ddefnyddwyr â dementia ac ystod o namau gwybyddol a gweledol eu darllen a'u deall.

Rydym yn sicrhau cyrhaeddiad llawn ar gyfer dolenni clyw mewn gorsafoedd.

Rydym yn mabwysiadu SignVideo ('InterpreterNow' yn flaenorol) Ap BSL Fideo Byw. Mae'r gwasanaeth hwn yn cynorthwyo cwsmeriaid sy'n defnyddio BSL i gael mynediad ar unwaith at wasanaethau drwy gyswllt Fideo BSL byw, sy'n galluogi i bobl fyddar a phobl sy'n clywed gyfathrebu â'i gilydd. Dyluniwyd yr ap i alluogi staff i gynorthwyo cwsmeriaid byddar ar unrhyw ran o'u taith, o wybodaeth ar drenau yn ystod amhariad i ymholiadau cwsmeriaid mewn gorsafoedd neu swyddfeydd tocynnau.

Mae cwsmeriaid yn arwyddo i ddehonglydd drwy'r ap drwy alwad fideo, a fydd yna'n cyfleu ymholiad y cwsmer i'r aelod o staff. Yna bydd y dehonglydd yn gallu arwyddo'r ateb ac yn darparu cymorth i'r cwsmer.

<https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/cynlluniau/ap-dehongli-bsl>

(Mae'r Ap 'SignVideo' ar gael i'w lawrlwytho yn y Siop Google Play a'r Siop Apple).

Rydym yn darparu Mannau Cymorth Cwsmeriaid ychwanegol mewn llawer o'n gorsafoedd; o fudd penodol i gwsmeriaid a allai fod angen mwy o help ac arweiniad pan nad ydynt yn gyfarwydd/cyfforddus yn defnyddio gorsafoedd.

Mae manylion hygyrchedd pob gorsaf unigol ar gael o'n gwefan

<https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd> ac ar wefan National Rail, [https://www.nationalrail.co.uk/stations\\_destinations/default.aspx](https://www.nationalrail.co.uk/stations_destinations/default.aspx), neu fel arall cysylltwch â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid (Gweler adran C).

Fel rhan o'n rhwymedigaethau ymrwymedig, bydd Trafnidiaeth Cymru yn buddsoddi mewn rhaglen eang o gynlluniau i wella'r cyfleusterau ar gyfer cwsmeriaid anabl, gan gynnwys:

- Mannau i feiciau
- Cyfleusterau toiled gwell gan gynnwys nifer gynyddol o doiledau 'Changing Places'
- Cyfleusterau prynu tocynnau gan gynnwys Peiriannau Gwerthu Tocynnau (TVM) newydd
- Mannau parcio hygyrch gwell pan fyddant ar gael
- Sgriniau Gwybodaeth Ddigidol gwell sydd wedi'u cysylltu i amserlenni bysiau
- Llochesi a seddau ychwanegol newydd
- Pwyntiau Cymorth
- Camerâu Teledu Cylch Cyfyng
- A phalmant botymog.

Byddwn yn trafod y rhaglen gyda chydweithwyr ar draws y diwydiant, gan gynnwys cwmnïau trenau eraill, Network Rail, y Grŵp Cyflenwi Rheilffyrdd (RDG) a chynrychiolwyr teithwyr anabl, er enghraifft DPTAC, Anabledd Cymru a'n Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant ein hunain.

Mae ein rhaglen Mân Waith ein hunain, sy'n buddsoddi £250,000 y flwyddyn mewn gorsafoedd i wella hygyrchedd yn cael ei dyrannu i ddarparu toiledau Changing Places a gwella marciau plattform / palmentydd botymog i gynorthwyo cwsmeriaid â nam ar eu golwg i adnabod ymyl y plattform yn ddiogel.

### **B5: Gweithio gyda Theithwyr Anabl, Cymunedau Lleol ac Awdurdodau Lleol**

Wrth baratoi ein cynigion hygyrchedd a chynhwysiant ar gyfer datblygu ein polisiau hygyrchedd, rydym wedi ymgynghori â thrawstoriad o randdeiliaid anabledd, drwy ein Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant. Bydd y prif ganfyddiadau yn cael eu hymgorffori yn ein mentrau yn y dyfodol. Mae sefydliadau allweddol sy'n cynrychioli buddiannau cwsmeriaid ag anableddau – gan gynnwys Cŵn Tywys Cymru, RNIB, Leonard Cheshire ac yn y blaen wedi adolygu a chymeradwyo ein Polisi Teithio Hygyrch.

O fis Ebrill 2020, fe wnaeth ein Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant ehangu i fod yn ddigwyddiad misol yn seiliedig ar dimau rhithiol. Maent wedi ymgynghori ymhellach yn weithgar gyda sefydliadau sy'n cynrychioli Nodweddion Gwarchodedig ehangach, er mwyn gwneud yn siŵr bod ystod mor eang â phosibl o anghenion a gofynion yn cael eu hystyried ymhob un o'n cynlluniau. Mae'n darparu dull ffurfiol o ymgynghori â sefydliadau a chynrychiolwyr eraill ar draws ystod eang o grwpiau diddordeb eraill, gan gynnwys rhieni â phlant bach, pobl ifanc a chynrychiolwyr sefydliadau cydnabyddedig ar gyfer grwpiau lleiafrifoedd ethnig ac LGBT+. Mae'r Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant yn hyrwyddo ffyrdd newydd o godi ymwybyddiaeth, annog teithiau prawf, a darparu hyfforddiant ar yr ystod eang o anghenion cwsmeriaid, gan gynnwys anableddau nad ydynt yn weladwy, er enghraifft namau gwybyddol a deallusol. Mae hyn er mwyn sicrhau bod cynhwysiant yn cael ei brif-ffrydio i weithgareddau busnes ehangach.

Yn ogystal, rydym yn ymgynghori ag ystod o randdeiliaid sy'n cynrychioli teithwyr anabl a hŷn, a grwpiau eraill sy'n profi rhwystrau mynediad, p'un a ydynt yn aelodau o'n Panel Hygyrchedd, fel rhan o'n tîm rhanddeiliaid neu'n bartïon sydd â diddordeb.

Rydym yn darparu diweddariadau rheolaidd yng nghyfarfodydd y Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant, gan drafod pynciau ar yr agenda (er enghraifft blaenoriaethu gwelliannau hygyrchedd), canfyddiadau allweddol a chamau gweithredu i'w cymryd.

Mae gwybodaeth amrywiol, gan gynnwys mentrau ac adroddiadau TrC ar hygyrchedd ar gael ar ein gwefan yn <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaethion>

Rydym yn parhau i weithio gyda'r sector iechyd lleol i drefnu 'teithiau hygyrchedd' penodol yn ystod amseroedd tawel, er mwyn datblygu hyder pobl anabl a hŷn i deithio ar drenau, gan gynyddu eu gweithgarwch, a lleihau ynysigrwydd cymdeithasol.

Rydym yn ymgynghori â phob awdurdod lleol a cholegau lleol mewn ardaloedd y mae ein gwasanaethau yn teithio iddynt, drwyddynt neu gerllaw iddynt. Gwnawn hyn i wneud yn siŵr bod anghenion cymunedau lleol yn hysbysu unrhyw benderfyniadau a wnawn ynglŷn â darparu gwasanaethau.

Rydym hefyd yn hyrwyddo cyfranogiad cwsmeriaid yn ein Cymuned Ar-lein i helpu i brofi syniadau ynglŷn â hygyrchedd a chynhwysiant.

Rydym yn hyrwyddo argaeledd cymorth arbennig yn rhagweithiol, gyda ffocws penodol ar y daflen i gwsmeriaid 'Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' yn ogystal â sicrhau bod y daflen hon ar gael mewn gorsafoedd sy'n cael eu staffio o'r swyddfa docynnau lle darperir gwasanaethau cyhoeddus, ac yn bwysicaf ar-lein, er mwyn cefnogi cynaliadwyedd ac arbed gwastraff argraffedig. Byddwn hefyd yn hysbysu'r daflen sy'n gweithredu fel ein hymrwymiad i gwsmeriaid ar bosteri gorsafoedd, ar wasanaethau trenau a thrwy'r cyfryngau cymdeithasol.

Byddwn hefyd yn darparu adroddiad blynyddol i'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd (ORR) ar weithgarwch ac allbwn ein gwaith gyda theithwyr anabl, cymunedau lleol ac awdurdodau lleol.

Rydym yn darparu gwybodaeth am bynciau a roddir i reolwyr rheng flaen a chyflogaion sy'n hanfodol i ddiogelwch.

Mae pob cyflogai yn derbyn diweddariadau am bolisiau a gweithdrefnau'r cwmni sy'n gysylltiedig â chwsmeriaid anabl, amrywiaeth a chynhwysiant drwy eu sesiynau briffio rheolaidd.

Er mwyn cefnogi arfer gorau a chysondeb bydd TrC yn mynychu cyfarfodydd chwarterol Grŵp Hygyrchedd a Chynhwysiant y Grŵp Cyflenwi Rheilffyrdd a gweithgareddau rhithiol eraill ar gyfer cwmnïau trenau. Mae'r grŵp yn rhannu arfer gorau o bob rhan o'r diwydiant er mwyn nodi heriau a'u datrys.

Yn ehangach, rydym yn gweithio gyda Llywodraeth Cymru, Transport Focus, y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, Grŵp Cynghori ar Gludiant Pobl Anabl, a'r Grŵp Cyflenwi Rheilffyrdd.

Gwnawn bob ymdrech resymol i sicrhau ein bod yn cyflawni ac yn cynnal y safonau a nodir yn ein Polisi Teithio Hygyrch, sydd ar gael ar ein gwefan yn

<https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaethion>

Mae ystod o wybodaeth, sy'n cynnwys mentrau ac adroddiadau TrC ar hygyrchedd ar gael ar ein gwefan yn <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaethion>

## B6. Hyfforddiant Staff

Fel rhan o'n hyfforddiant sefydlu corfforaethol ar gyfer pob cyflogai sy'n ymuno â'r gwasanaeth, mae cwrs ymwybyddiaeth anableded wedi'i gynnwys, a ddatblygwyd gyda chymorth Anableded Cymru ac mewn partneriaeth â hwy. Ysgrifennwyd y cwrs hwn yn fewnol gan ein Rheolwr Hygyrchedd a Chynhwysiant i gefnogi ein tîm Dysgu a Datblygu. Mae'n canolbwyntio ar y wybodaeth, y sgiliau a'r offer sydd eu hangen i alluogi ein cyflogeion i gynorthwyo ein cwsmeriaid ag anabledau yn y ffordd orau bosibl.

Nod y cwrs yw datblygu gwybodaeth a sgiliau staff ar draws y busnes i'w galluogi i gyflawni anghenion cwsmeriaid sydd ag ystod o anabledau yn y ffordd orau. Gwneir hyn yn unol â'r gyfraith, Deddf Cydraddoldeb 2010 ac ymrwymiad TrC i barhau i wella ein safonau uchel presennol o hygyrchedd i bob un o'n teithwyr.

Amcanion y cwrs yw, erbyn diwedd y sesiwn, y gall y cynrychiolwyr weithredu a deall y Model Cymdeithasol o Anableded yn eu gweithgareddau o ddydd i ddydd:

- Esbonio sut y gall ffactorau cymdeithasol (gan gynnwys agwedd a dyluniad) effeithio ar gynhwysiant
- Deall gofynion cwsmeriaid â phob math o anabledau ac anabledau 'nad ydynt yn weladwy', gan gynnwys y rhai sy'n anabl dros dro o ganlyniad i salwch, anaf neu lawdriniaeth
- Esbonio sut y gallant gyflawni eu dyletswyddau o ddydd i ddydd yn unol â Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus a'r Ddeddf Cydraddoldeb a bod gennym, fel cynrychiolwyr gwasanaeth cwsmeriaid ar draws y busnes, ddyletswyddau cyfreithiol sy'n effeithio arnom
- Deall gofynion cwsmeriaid â nam symud / symudedd a darparu gwasanaeth yn unol â'n dulliau a argymhellir
- Gallu arddangos sut i gynorthwyo cwsmeriaid â nam gweledol yn unol â'n canllawiau a argymhellir
- Gallu disgrifio'r technegau amrywiol y gallant eu defnyddio i'w helpu i gyfathrebu â theithwyr sydd â namau sy'n gysylltiedig â chyfathrebu (fel anawsterau dysgu a nam ar y clyw) a
- Gallu esbonio lle i ganfod yr adnoddau/cymhorthion a sut i'w defnyddio; cynorthwyo cwsmeriaid ag ystod o anabledau.

Yn ogystal â'r uchod, mae ein cyflogeion yn ymgymryd â hyfforddiant anableded hefyd fel rhan o unrhyw hyfforddiant sy'n hanfodol i ddiogelwch, asesiadau rheoli cymhwysedd a briffiadau diogelwch lleol. Byddwn yn sicrhau bod y staff yn derbyn yr hyfforddiant sy'n berthnasol i'w swyddi, o ran:

- Y defnydd o offer a ddarperir i gynorthwyo pobl ag anabledau, er enghraifft rampiau, cadeiriau olwyn a dolenni clyw i gyfathrebu â phobl â gwahanol anabledau.



- Cyfathrebu'n glir dros y ffôn gyda phobl a allai gael anhawster i siarad, clywed neu ddeall.
- Mae staff Cysylltiadau Cwsmeriaid yn derbyn sesiynau gwybodaeth penodol hefyd sy'n berthnasol i'w swyddi. Er enghraifft, defnyddio ffôn testun a gwirio cronfeydd data i sicrhau y rhoddir y cyngor gorau posibl i gwsmeriaid ag anabledau ynghylch eu taith.

Bydd TrC yn adolygu a, phan fydd angen, yn diwygio cynnwys cyrsiau i sicrhau eu bod yn gyson â'r naw canlyniad hyfforddiant gorfodol yng Nghlanllawiau'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd.

### Canlyniadau Hyfforddiant Gorfodol

- Deall pobl anabl a'u heriau dyddiol; herio camsyniadau a deall rhwystrau at hygyrchedd a chynhwysiant.
- Deddfwriaeth Cydraddoldeb: archwilio a deall Deddf Cydraddoldeb 2010.
- Diffinio Anabled: cyflwyniad i'r diffiniadau amrywiol o anabledau a'r derminoleg briodol.
- Adnabod teithwyr sydd angen cymorth: archwilio namau corfforol a rhai nad ydynt yn gorfforol, er mwyn galluogi staff i asesu anghenion unigol a darparu cymorth priodol.
- Y Fframwaith Rheoleiddio Rheilffyrdd: deall rheoliadau a pholisïau sy'n berthnasol yn y diwydiant rheilffyrdd
- Cymorth i Deithwyr: sut mae'n gweithio i deithwyr anabl a rôl y staff yn cyflawni'r gwasanaeth
- Cyfathrebu: canfod ffordd o gyfathrebu gyda phobl anabl gydag amynedd, parch ac urddas.
- Hygyrchedd mewn gorsafoedd: adnabod y nodweddion hygyrch mewn gorsafoedd lle mae staff yn gweithio yn ogystal ac yn y gorsafoedd cyrchfan allweddol ar y rhwydwaith
- Darparu cymorth diogel: dyletswyddau a phroses i sicrhau bod staff a theithwyr yn ddiogel bob amser.

Erbyn 31<sup>ain</sup> Rhagfyr 2021 fe wnaeth pob aelod o staff rheng flaen, uwch reolwyr a rheolwyr allweddol gyflawni'r canlyniadau hyfforddiant gorfodol a nodir uchod.

Yn ogystal, bydd pob aelod o staff rheng flaen sy'n rhyngweithio'n uniongyrchol gyda theithwyr yn derbyn hyfforddiant sy'n cyflawni canlyniadau hyfforddiant o ran: -

- Cyfathrebu Cwsmeriaid a Staff
- Hygyrchedd o fewn ac o amgylchedd gorsafoedd
- Sut i ddarparu cymorth diogel.

Mae staff asiantaeth a staff dros dro, gan gynnwys staff Sword yn derbyn fersiwn wedi'i deilwra o'r cwrs hyfforddiant, gan gynnwys cyfathrebu a darparu cymorth diogel. Bydd hyn hefyd yn cynnwys gywyrwyr gwasanaethau bysiau amnewid a thacsis ar gyfer darparu cymorth, os bydd tystiolaeth nad yw hyfforddiant tebyg ar gael.

Hefyd, bydd timau Cysylltiadau Cwsmeriaid sy'n darparu gwybodaeth neu gyngor yn uniongyrchol i deithwyr ar ein rhan yn derbyn fersiynau cryno o'r cwrs hyfforddiant a fydd

yn cynnwys, fel lefel ofynnol, y gwasanaeth Cymorth i Deithwyr a chyfathrebu â chwsmeriaid.

Bydd pob aelod o staff yn derbyn hyfforddiant diweddarau o fewn dwy flynedd i dderbyn yr hyfforddiant, ac o leiaf bob dwy flynedd wedi hynny; er mwyn sicrhau bod y canlyniadau hyfforddiant gorfodol a ddisgrifir uchod yn cael eu cynnal.

Gan weithio mewn partneriaeth â'n Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant yn ogystal ag elusennau cynrychioli cenedlaethol, byddwn yn defnyddio profiad ac arbenigedd pobl ag ystod o anableddau i ddatblygu a chyflawni ein cyrsiau hyfforddiant ac ymwybyddiaeth eang i staff. Bydd ein Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant yn darparu cyngor ac adnoddau i gefnogi'r nod hwn a bydd yn monitro perfformiad yn flynyddol.

Mae ein rhaglenni hyfforddiant wedi cynnwys proses arfarnu staff i'n galluogi i fesur eu heffaith ac adnabod unrhyw feysydd i'w gwella ymhellach, naill ai drwy ddatblygu agweddau ar y cwrs neu ymyriadau ychwanegol penodol.

Ar adeg cyflwyno ein Polisi Teithio Hygyrch i'w adolygu, byddwn yn sicrhau bod yr holl ystadegau, deddfwriaethau ac iaith a ddefnyddir mewn hyfforddiant yn gyfredol.

Bydd y dull hwn o hyfforddi yn sicrhau bod gan bob aelod o'n staff y sgiliau a'r wybodaeth i'w galluogi i gyflawni anghenion cwsmeriaid ag anableddau yn y ffordd orau a gwneud hynny yn unol â'r gyfraith ac ymrwymiad TrC i wella lefelau hygyrchedd ymhellach.

Yn 2021 fe wnaethom ddarparu adroddiad i'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd a oedd yn disgrifio ein cynnydd cyflawni yn erbyn yr ymrwymadau hyfforddi staff hyn.

### **Cynllun Cyflawni Hyfforddiant Amlinellol**

**Rhaglen E-ddysgu** – O 2022 byddwn hefyd wedi datblygu a chyflawni Cynllun Hygyrchedd a Chynhwysiant E-ddysgu ar-lein yn seiliedig ar hyfforddiant sefydlu / gofynion gorfodol y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd. Bwriedir i'r cynllun hwn ddiweddarau staff sydd wedi ymgymryd â'r hyfforddiant craidd gwreiddiol, staff asiantaethau cymorth / staff rhan amser yn ogystal â'r rhai sy'n rhyngweithio mewn unrhyw ffordd â chwsmeriaid ar sail llawn amser neu wirfoddol.

Mae pob cwrs wedi'u hategu a'u cyfoethogi drwy

- Cyrsiau a ddatblygir gan unigolion â phrofiad bywyd a chefnidiroedd addysgol o anabledd
- Cyrsiau sy'n cael eu cynnal gan hyfforddwyr â phrofiad bywyd o anabledd, pan fydd hynny'n bosibl.
- Mae gwybodaeth / fideos y cyrsiau yn cael eu darparu gan bobl â phrofiad bywyd
- Cyrsiau wedi'u cymeradwyo gan Sefydliadau Anabledd
- Mae deunyddiau a gwybodaeth ategol y cyrsiau wedi'u darparu gan arbenigwyr ym maes anabledd, e.e., RNIB, Dementia Friends, Leonard Cheshire ac yn y blaen.

### **C. Lle i gael Gwybodaeth Bellach a sut i Gysylltu**

Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwybodaeth gywir a chyson er mwyn i bobl anabl a hŷn allu teithio'n hyderus.

Mae'r adrannau isod yn amlinellu'r hyn rydym wedi'i roi ar waith i gefnogi teithio annibynnol i bob un o'n cwsmeriaid ond yn arbennig y rhai ag ystod o anableddau ac anghenion symudedd.

### **Y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd (ORR)**

Mae canllaw Polisi Teithio Hygyrch ORR ar gael drwy ddilyn y ddolen ganlynol [https://orr.gov.uk/\\_data/assets/pdf\\_file/0018/41517/accessible-travel-policy-guidance-for-train-and-station-operators.pdf](https://orr.gov.uk/_data/assets/pdf_file/0018/41517/accessible-travel-policy-guidance-for-train-and-station-operators.pdf)

### **National Rail**

Mae gwefan Ymholiadau Rail Enquiries (nationalrail.co.uk) a'r canllawiau cynllun gorsafoedd ('Stations Made Easy') yn cynnwys gwybodaeth ddefnyddiol am hygyrchedd cyfleusterau a gwasanaethau mewn gorsafoedd ac ar drenau.

I gysylltu â National Rail: -

- Ffoniwch: 0800 022 3720
- (Ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener 09:00 i 17:00 gan gynnwys Gwyliau'r Banc. Ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr)
- Gwefan: nationalrail.co.uk
- Testun Uniongyrchol: 0345 60 50 600: (ar gyfer pobl trwm eu clyw neu fyddar)

Ni fydd costau'n costio mwy na galwadau i rifau daearyddol (01 neu 02) ac mae'n bosibl y byddant yn cael eu cynnwys yn y cynlluniau munudau cynhwysol a disgownt yn yr un ffordd.

Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwybodaeth gyfredol ar gyfer yr adnoddau hyn ac ar ein gwefan ein hunain.

Os bydd newidiadau i unrhyw wybodaeth, bydd ein Tîm Marchnata yn diweddarau'r wefan Ymholiadau National Rail o fewn 24 awr.

Mae hyn yn cynnwys pan fydd:

- gan orsafoedd nodwedd ffisegol a allai atal rhai pobl anabl rhag ei defnyddio
- gwaith dros dro sylweddol yn effeithio ar hygyrchedd gorsaf
- newidiadau i orsafoedd yn golygu nad ydynt yn hygyrch dros dro (er enghraifft, os nad yw lifftiau neu doiledau gorsaf yn gweithio)
- neu pan wneir newidiadau i hygyrchedd ein trenau
- pa orsafoedd sydd â staff a heb staff
- Amseroedd agor swyddfeydd tocynnau

Ar gyfer unrhyw un o'r uchod neu i roi gwybod am namau sy'n effeithio ar hygyrchedd gorsaf, dylech naill ai hysbysu aelod o staff yr orsaf neu fel arall gallwch gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid gan ddefnyddio'r manylion a'r rhifau Cyswllt isod.

Gall aelodau o staff yr orsaf gael gwybodaeth gyfredol drwy gronfa ddata genedlaethol a gallant ddarparu'r wybodaeth hon i deithwyr yn swyddfeydd tocynnau neu Bwyntiau Gwybodaeth (gweler adran C).

I gael gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafoedd, gweler ein Gwybodaeth Hygyrchedd Gorsafoedd ar ein gwefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd>

Mae'r wybodaeth hon yn cael ei diweddarau'n rheolaidd a gallwch ei hargraffu yn ôl yr angen. Fel arall, mae'r wybodaeth hon hefyd ar gael drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 0333 3211 202 neu [customer.relations@tfwrail.wales](mailto:customer.relations@tfwrail.wales)

Hefyd, gweler Map Hygyrchedd National Rail, sydd ar gael drwy'r ddolen ganlynol [Map Hygyrchedd National Rail](#) Mae'r map hwn yn cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes unrhyw risiau mewn gorsaf, argaeledd toiledau hygyrch ac a oes gan yr orsaf gyfleusterau Changing Places.

## Manylion Cyswllt, Rhifau a Chyfyngau Newydd

### Cysylltiadau Cwsmeriaid TrC

I gysylltu â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid,

- Ffoniwch 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor o 08:00 i 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn ac o 08:00 i 22:00 ar ddydd Sul (ar gau 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr).
- E-bost [customer.relations@tfwrail.wales](mailto:customer.relations@tfwrail.wales)
- I gael gwybodaeth am gymorth i deithwyr, ewch i <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/cymorth-i-archebu>
- Ar gyfer iawndal am oedi, ewch i <https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/ad-daliad-am-oedi>
- Mae manylion cyswllt pellach ar gael yn <https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/cysylltu-a-ni>

### Cyfyngau Cymdeithasol TrC

Ar y cyfyngau cymdeithasol, dilynwch:

- Twitter [@TfWrail](#)
- Instagram [@TfWrail](#)
- Facebook [@TfWrail](#)

### Oriau agor a manylion cyswllt y gwasanaeth Cymorth i Deithwyr, Cymorth Arbennig

- Dros y ffôn: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar 03330 050 501 (08:00 i 22:00 bob dydd, ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr)

- Drwy Neges Destun y Genhedlaeth Nesaf: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr drwy wasanaeth cyfnewid testun ar 18001 03330 050 501 (08:00 i 22:00 bob dydd, ac eithrio 25<sup>ain</sup> Rhagfyr)

#### **Ymholiadau neu Broblemau ar y Diwrnod Teithio:**

- Gwefan - <https://www.journeycheck.com/tfwrail/>
- Rhif Ffôn Cysylltiadau Cwsmeriaid - 03333 211 202. Mae'r llinellau ar agor o 08:00 i 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn o 08:00 i 22:00 ar ddydd Sul (ar gau 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr).
- E-bost - [customer.relations@tfwrail.wales](mailto:customer.relations@tfwrail.wales)
- Y diweddaraf yn fyw am deithio - <https://trc.cymru/statws-gwasanaeth/statws-llwybrau-byw> (ar gyfer gwasanaethau o fewn y 2 awr nesaf)

#### **Sut i gysylltu â ni i'n helpu i wella hygyrchedd a chynhwysiant:**

- Gwefan <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/panel-hygyrchedd>
- Rhif Ffôn Cysylltiadau Cwsmeriaid - 03333 211 202. Mae'r llinellau ar agor o 08:00 i 22:00 ddydd Llun i ddydd Sadwrn o 08:00 i 22:00 ar ddydd Sul (ar gau 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr).
- Os byddai'n well gennych siarad gyda ni yn Gymraeg, ffoniwch 03333 211 202 a dewis opsiwn 1.
- E-bost [customer.relations@tfwrail.wales](mailto:customer.relations@tfwrail.wales)
- Cwblhewch ein ffurflen yn <https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/cysylltu-a-ni>
- neu ysgrifennwch atom yn

Rhadbost

CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFORDD TRAFNIDIAETH CYMRU

#### **Sut i ddarparu adborth neu wneud cwyn:**

- Yn yr achos cyntaf, ffoniwch ein tîm cysylltiadau cwsmeriaid ar 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor o 08:00 i 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn ac o 08:00 i 22:00 ar ddydd Sul (ar gau 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr).
- Os byddai'n well gennych siarad gyda ni yn Gymraeg, ffoniwch 03333 211 202 a dewis opsiwn 1.
- neu [customer.relations@tfwrail.wales](mailto:customer.relations@tfwrail.wales)
- neu llenwch ffurflen adborth yn <https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/cysylltu-a-ni>
- Neu ysgrifennwch atom yn: -

Rhadbost  
TFW RAIL CUSTOMER RELATIONS

Mae ein tîm gwasanaethau cwsmeriaid yn gweithio'n galed i ymateb i bob gohebiaeth cyn gynted â phosibl.

**Os nad ydych yn Fodlon â'r Ffordd yr Ymdriniwyd â'ch Cwyn, cysylltwch â'r Ombwdsmon Rheilffyrdd ar:**

- Gwefan: [www.railombudsman.org](http://www.railombudsman.org)
- E-bost: [info@railombudsman.org](mailto:info@railombudsman.org)
- Ffôn: 0330 094 0362
- Ffôn testun: 0330 094 0363
- Post: Rhadbost – OMBWDSMON RHEILFFYRDD

### **Dogfennau a Chyhoeddiadau Eraill**

Mae TrC wedi creu cyfres o daflenni eraill i'ch cynorthwyo gyda'ch teithiau a'ch mwynhad o'n gwasanaethau Rheilffyrdd. Mae dolenni i'r taflenni hyn ar gael drwy ddilyn pob un o'r dolenni dynodedig isod neu drwy ffonio'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid ar 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor o 08:00 i 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn ac o 08:00 i 22:00 ar ddydd Sul (ar gau 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr), neu drwy anfon e-bost i [customer.relations@tfwrail.wales](mailto:customer.relations@tfwrail.wales)

**Mae'r rhain yn cynnwys: -**

- **Gwasanaethu Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl**  
I gyd-fynd â'r 'ddogfen Polisi Teithio Hygyrch' rydym wedi cynhyrchu' daflen fyrrach a mwy cryno hon i'ch helpu i gynllunio eich taith.  
<https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaethion>
- **Polisi Teithio Hygyrch TrC:**  
Esboniad manwl o'n hymrwymadau a'n safonau darparu gwasanaeth rheilffyrdd, yn ogystal â pholisiau a strategaethau, sy'n bwysig i bobl anabl sy'n defnyddio'r rhwydwaith rheilffyrdd. <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaethion>
- **Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd**  
Gwybodaeth benodol am hygyrchedd gorsafoedd. Mae'r wybodaeth hon yn dangos yn glir y nodweddion sydd ar gael ym mhob un o'n gorsafoedd ar rwydwaith TrC. Rydym yn diweddararu'r wybodaeth hon wrth i ni ganfod unrhyw gamgymeriadau neu welliannau. <https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd>
- **Gwybodaeth am Hygyrchedd Trenau**

Gwybodaeth benodol ynglŷn â hygyrchedd pob un o'n trenau yn ein fflyd.  
<https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-trenau>

- **Sgwteri Symudedd a Chadeiriau Olwyn**

Mae taflen benodol sydd ar gael drwy'r ddolen ganlynol, sy'n esbonio mewn mwy o fanylder y gallwch ddod â'ch cadair olwyn neu eich sgwter symudedd ar ein trenau cyhyd â'u bod yn cyflawni ein canllawiau.

<https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/sgwter-symudedd>

## **Fformatau Amgen**

Mae ein holl ddogfennau yn cydymffurfio â safonau'r Gymraeg / Deddf yr Iaith Gymraeg ac maent ar gael yn ddwyieithog.

Mae pob un o'n dogfennau ar gael mewn fformatau amgen a hynny am ddim, gan ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Gall y tîm ddarparu fformatau amgen megis print bras, Braille neu fersiynau sain.

Byddwn yn darparu'r ddogfen print bras o fewn saith niwrnod i dderbyn eich cais, ac unrhyw fformatau eraill cyn gynted â phosibl.

Os hoffech dderbyn copïau o'r canllawiau hyn neu unrhyw rai o gyhoeddiadau eraill gwasanaethau TrC mewn fformat amgen, cysylltwch â ni yn y ffyrdd canlynol:

- Y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor o 08:00 i 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn ac o 08:00 i 22:00 ar ddydd Sul (ar gau 25<sup>ain</sup> a 26<sup>ain</sup> Rhagfyr).
- Os byddai'n well gennych siarad gyda ni yn Gymraeg, ffoniwch 03333 211 202 a dewis opsiwn 1.
- Neu anfonwch e-bost i [customer.relations@tfwrail.wales](mailto:customer.relations@tfwrail.wales)
- Neu cwblhewch ffurflen adborth yn <https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/cysylltu-a-ni>
- Neu ysgrifennwch atom yn:-

Rhadbost

CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRAFNIDIAETH CYMRU

