Polisi Teithio Hygyrch TrC

Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl

Dogfen Polisi

Diweddarwyd 1/2/2026

Cynnwys

A: Ein hymrwymiad ni i roi cymorth i chi

A1: Archebu a darparu Cymorth i Deithwyr

A2: Gwybodaeth i deithwyr a hyrwyddo Cymorth wrth Deithio

A2.1: Ein taflen Polisi Teithio Hygyrch ar gyfer cwsmeriaid – ‘Gwasanaethau Rheilffyrdd Hygyrch’

A2.2: Gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd a threnau

A2.3: Gwybodaeth 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 Arall

A5: Cadeiriau olwyn a sgwteri symudedd

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

A7: Cyfleusterau gorsafoedd

A7.1: Cadw Bagiau

A7.2: Parcio i Bobl Anabl

A7.3: Cyfleusterau sy’n cael eu darparu gan drydydd parti

A7.4: Cyfleusterau newydd

A7.5: Mynedfeydd gorsafoedd

A8: Yr Iawndal Sydd Ar Gael i Chi

Gwneud Iawn ac Iawndal

Iawndal Ad-daliad am Oedi

B: Strategaeth

B1: Strategaeth a Rheoli

B2: Trefniadau rheoli

B3: Monitro a gwerthuso

B4: Gwella hygyrchedd

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

B6: Hyfforddiant staff

C: Manylion cyswllt, rhifau a chyfryngau newydd

A. Ymrwymiadau i Roi Cymorth

Mae Trafnidiaeth Cymru (TrC) wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau rheilffyrdd o'r safon uchaf o ran Hygyrchedd a Gwasanaeth Cwsmeriaid i'n holl gwsmeriaid a rhanddeiliaid. Mae'r hyn rydym yn ei wneud a'i gyflawni yn dangos yn glir ein dyheadau i gynnwys cwsmeriaid ac i sicrhau eu bod yn annibynnol.

Mae'n rhaid i bob darparwr trwydded adolygu a chyhoeddi ei ddogfen Polisi Trafnidiaeth Hygyrch bob blwyddyn, sydd wedi'i dylunio i ategu'r daflen gryno i gwsmeriaid o'r enw 'Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' sydd ar gael ym mhob gorsaf sydd â staff, yn ogystal ag ar ein gwefan https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch

Mae Polisi Teithio Hygyrch TrC yn egluro ein polisïau a'r ffyrdd rydym yn cynnig cymorth i gwsmeriaid sydd â lefelau symudedd is neu sydd angen cymorth, er enghraifft:

- pobl sydd â nam ar eu golwg neu eu clyw, neu anableddau dysgu
- pobl sydd â nam symudedd yn sgil arthritis neu anhwylderau dros dro neu hirdymor eraill
- pobl sydd ag anableddau anweladwy nad ydynt yn amlwg i bobl eraill yn syth
- pobl hŷn
- pobl sy'n teithio gyda phlant anabl sydd mewn pram neu gadair olwyn
- cwsmeriaid anabl sydd angen cymorth gyda'u bagiau

Yn y ddogfen hon, byddwn ni'n rhoi gwybodaeth i'ch helpu chi i ddeall sut rydym yn bwriadu bodloni'ch disgwyliadau pan fyddwch yn defnyddio ein gwasanaethau, gan gynnwys teithio gyda ni. Byddwn ni'n egluro sut mae dod o hyd i fanylion am y cymorth, y cyfleusterau a'r wybodaeth y bydd eu hangen arnoch i'ch helpu i gynllunio'ch taith.

Mae'r polisi yma hefyd yn egluro ein hymrwymiad i gynnig cymorth ac i fodloni gofynion amrywiaeth o ganllawiau a deddfwriaethau; gan gynnwys -

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

Manyleb Dechnegol y Gallu i Ryngweithredu: Pobl ag Anawsterau Symud (PRM-TSI).

A1 Archebu a Darparu Cymorth

Rydym am ei gwneud hi mor hawdd â phosib i chi deithio gyda ni ac rydym yn cynnig cymorth o sawl math os oes gennych chi anghenion ychwanegol.

Archebu Cymorth i Deithwyr – Cymorth wrth Deithio

Mae Cymorth i Deithwyr yn system genedlaethol sy'n cael ei defnyddio gan bob cwmni trên, sy'n helpu gweithredwyr i drefnu Cymorth i Deithwyr ar gyfer cwsmeriaid anabl neu gwsmeriaid ag anawsterau symud.

Rydym wedi ymrwymo i'r system hon ac mae gennym dîm arbenigol a fydd yn rhoi cyngor ynghylch teithiau, yn eich helpu chi i archebu cymorth ar draws holl Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, i brynu eich tocynnau ymlaen llaw ac i gadw seddi ar wasanaethau lle pan mae hynny ar gael.

Mae tîm ffôn Cymorth i Deithwyr ar gael 24 awr y dydd, bob dydd (Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00) neu gallwch ddefnyddio ein proses archebu ar-lein 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos (ar wahân i 25 a 26 Rhagfyr). (Mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

Fe wnawn ni ein gorau glas i'ch helpu chi bob amser, pa un a ydych chi'n teithio ar fyr rybudd neu wedi archebu cymorth ymlaen llaw.

I gael y gwasanaeth mwyaf effeithiol, rydym yn argymell archebu a threfnu cymorth o leiaf 2 awr cyn i chi deithio. Cewch archebu'n gynharach hefyd os hoffech chi.

Mae sawl ffordd o archebu:

- Ar-lein - drwy ddefnyddio ein ffurflen archebu cymorth
- Ewch i'n gwefan: https://trc.cymru/
- Dros y ffôn: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd. Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00) Neu os ydych chi'n dymuno archebu drwy ddefnyddio'r Gymraeg, dewiswch Opsiwn 1 pan ofynnir i chi wneud hynny.
- 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. Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00).
- Defnyddio'r system cwsmeriaid Cymorth i Deithwyr symudol ac ar y we. Nodwch, Nid yw'r system hon ar gael yn Gymraeg.
- Cysylltu â National Rail: -
- Ffôn: 03457 48 49 50 neu 0800 0223720 (Ar agor 24 awr y dydd bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr.)
- Ar-lein - Gwefan: https://www.nationalrail.co.uk/
- Testun Uniongyrchol: 0345 60 50 600: (i bobl sy'n drwm eu clyw neu'n fyddar) Fydd galwadau'n costio dim mwy na galwadau i rifau daearyddol (01 neu 02), ac mae'n bosib eu bod wedi'u cynnwys mewn munudau cynhwysol a chynlluniau disgownt yn yr un ffordd.

Cymorth wrth Deithio - Heb archebu

Gallwch alw heibio unrhyw orsaf sy'n hwylus i chi a gofyn am gymorth ar y trên gan aelod o staff yr orsaf neu'r trên. Fel arall, gallwch ffonio am gymorth drwy Bwynt Cymorth, pan mae ar gael, 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos (heblaw am 25 a 26 Rhagfyr).

Os nad oes modd i chi archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, byddwn ni'n eich helpu pan fydd hynny'n bosib, ond gall gymryd mwy o amser i drefnu hynny. Siaradwch ag aelod o staff (os yw hi'n orsaf wedi'i staffio), a byddan nhw'n eich helpu chi i fynd ar y trên roeddech chi'n bwriadu ei ddefnyddio, neu ar yr un nesaf a fydd ar gael. Cofiwch gyrraedd o leiaf 20 munud cyn y trên rydych chi'n bwriadu ei ddefnyddio, er mwyn i'r staff allu gwneud trefniadau i fynd â chi i'r platfform mewn da bryd i fynd ar eich trên.

Os bydd angen help arnoch chi pan fyddwch ar y trên, gofynnwch i'r goruchwyliwr. Mae goruchwylwyr ar bob un o'n trenau, ac maen nhw'n cerdded drwy'r cerbydau'n gyson ac yn barod iawn i helpu mewn unrhyw ffordd y gallant.

Mae gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafoedd ar gael drwy gysylltu â'n tîm Cymorth wrth Deithio, gwefan National Rail Enquiries ar 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 (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

Cymorth mewn gorsafoedd â staff rhan-amser/heb staff o gwbl

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff ar gael i'ch helpu; gall ein goruchwylwyr eich helpu i fynd ar y trên ac oddi arno drwy ddefnyddio'r rampiau a ddarperir. Yn yr achos hwn, mae angen i chi fod ar y platfform cyn i'r trên gyrraedd. Rydyn ni'n awgrymu eich bod yn cyrraedd 20 munud cyn y trên rydych chi'n bwriadu ei ddal er mwyn i staff allu gwneud trefniadau i'ch hebrwng chi i'r platfform mewn da bryd i fynd ar eich trên.

Ar ôl i chi gael cymorth i fynd ar y trên, bydd ein staff yn cyfathrebu â'r staff ar y trên a'r staff yn yr orsaf lle'r oeddech chi'n bwriadu gorffen eich taith, fel y bydd yn briodol, i sicrhau eich bod chi'n cael cymorth i ddod oddi ar y trên. Bydd ein system gyfathrebu Cymorth i Deithwyr yn olrhain y cymorth a ddarperir drwy gydol y daith.

Os nad oes cymorth wedi cael ei drefnu ymlaen llaw, siaradwch ag aelod o'n staff yn yr orsaf neu ar y trên neu, mewn gorsaf heb staff, lle bo'n bosib, defnyddiwch y Pwynt Cymorth, a byddwn ni'n gwneud popeth posib i'ch helpu chi gyda'ch taith.

Sylwer: Mae ein tîm archebu Cymorth i Deithwyr yn ystyried nifer o ffactorau i sicrhau hygyrchedd ein gwasanaethau a diogelwch cwsmeriaid, gan gynnwys lefel hygyrchedd yr orsaf o ran y math o gymorth y bydd ei angen arnoch. Bydd ein timau'n awgrymu trefniadau eraill os byddan nhw'n credu bod unrhyw risg na fydd digon o gymorth ar gael i chi mewn gorsaf benodol, neu ar gam penodol yn ystod eich taith. Felly bydd ein tîm yn gweithio gyda chi, yn gwrando arnoch chi ac yn trafod eich anghenion. Darparu dull wedi'i deilwra ar gyfer cynllunio teithiau amgen, archebu cymorth i deithwyr neu drafnidiaeth gyhoeddus neu unrhyw gymorth sydd ei angen i fynd â chi i'ch cyrchfan. Gallai hyn gynnwys darparu tacsi hygyrch.

Rydyn ni hefyd yn gwneud yn siŵr bod y trefniadau ar gyfer darparu help mewn unrhyw orsaf yn cael eu dangos ar Wybodaeth Hygyrchedd Gorsafoedd

TrC:https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd neu drwy gysylltu â'n Cynrychiolwyr tîm Cwsmeriaid (Darllenwch adran C)

Ar dudalen pob gorsaf ar wefan National Rail Enquiries (https://www.nationalrail.co.uk/)

Staff Cymorth

Yn ogystal â'n gorsafoedd a'n staff trenau, mae ein Cyfeillion Teithio ar gael ar hyn o bryd yng ngorsafoedd Abertawe, Caerdydd Canolog, Casnewydd, Amwythig a Chaer. Mae hyn yn ychwanegol i'r holl staff gweithredol yn ein gorsafoedd a'n trenau sydd bob amser wrth law i roi cymorth ar draws ein rhwydwaith. Yn unigryw yng Nghaer a Chaerdydd, mae Llysgenhadon Cwsmeriaid ar gael sy'n cynnig rôl gydlynu gan gyfleu gwybodaeth i gwsmeriaid yn ôl yr angen.

Mae'r holl staff yn gweithredu yn ystod yr oriau craidd; maen nhw'n amlwg iawn gan weithio mewn ardaloedd dynodedig ar draws yr orsaf er mwyn rhyngweithio cymaint â phosibl â chwsmeriaid a rheoli pwyntiau allweddol. Maen nhw'n hybu safonau cwsmeriaid ac yn ymateb i ymholiadau cyffredinol gan gwsmeriaid i lefel uchel ar draws yr orsaf gyfan, gan gydweithio â staff eraill i sicrhau bod cwsmeriaid mor fodlon â phosib.

Ar hyn o bryd, mae gwasanaethau Cymorth i Deithwyr yn cael eu darparu gan staff yr orsaf a/neu'r goruchwylwyr ym mhob un o'n gorsafoedd.

Archebu Cymorth i Deithwyr – Gwelliannau yn y Dyfodol.

Mae'r diwydiant rheilffyrdd yn gwella'n barhaus er mwyn bodloni anghenion ei gwsmeriaid. Mae Cymorth i Deithwyr, system genedlaethol a ddefnyddir gan bob cwmni trên, yn un enghraifft o hynny.

Rhwng 30 Mawrth 2021 ac 1 Ebrill 2022, roedd y cyfnod rhybudd gofynnol ar gyfer cwsmeriaid sydd angen cymorth i deithwyr wedi gwella'n sylweddol. Ers 1 Ebrill 2022, nid yw TrC angen i deithwyr roi mwy na 2 awr o rybudd wrth ddefnyddio Cymorth i Deithwyr i archebu.

Protocol Trosglwyddo

Fel rhan o ymrwymiad cenedlaethol rhwng Darparwyr Gwasanaethau Rheilffyrdd, mae TrC wedi darparu gweithdrefn safonol ar gyfer rhoi gwybod am unrhyw gymorth i deithwyr ledled y DU. Bydd yn sicrhau'n ffurfiol bod yr orsaf lle bydd y cwsmer yn ymuno â'r trên yn cyfleu'r wybodaeth gywir i'r orsaf lle bydd y cwsmer yn gadael y trên; bydd hyn yn rhoi hyder i deithwyr y byddan nhw'n cael y cymorth angenrheidiol ar bob rhan o'u taith.

O fewn y protocol trosglwyddo hwn, mae timau / gweithwyr gorsafoedd perthnasol yn gyfrifol am dderbyn a rheoli'r galwadau i ddarparu'r cymorth gofynnol.

Pan nad yw hyn yn bosib oherwydd nad oes staff yn yr orsaf neu oherwydd mai dim ond un unigolyn sy’n gyfrifol am ddyletswyddau swyddfa docynnau sy’n cael ei staffio, ein hystafell reoli fydd yn derbyn galwadau ac yn eu cyfeirio fel y bo’n briodol.

Ar hyn o bryd, mae gwasanaethau Cymorth i Deithwyr yn cael eu darparu gan staff yr orsaf a/neu’r goruchwylwyr ym mhob un o’n gorsafoedd.

Proses Trosglwyddo

- Archebu Cymorth i Deithwyr – Bydd gweithwyr perthnasol yn cysylltu â’r gweithwyr / timau gorsafoedd perthnasol i roi gwybod i’r lleoliad bod y cwsmer ar ei ffordd.
- Heb archebu Cymorth i Deithwyr – Os nad yw’r unigolyn wedi archebu Cymorth i Deithwyr. Bydd timau gorsafoedd / gweithwyr yn cysylltu ymlaen llaw â’r orsaf nesaf, yr orsaf newid neu’r gyrchfan i roi gwybod iddyn nhw.
- Gorsafoedd heb staff – Os yw’r gyrchfan / gorsaf newid yn orsaf heb staff. Cyfrifoldeb y goruchwyliwr yw helpu'r cwsmer i fynd ar y trên neu oddi arno. Cofiwch mai dim ond helpu cwsmeriaid i fynd ar y trên neu oddi arno y gall goruchwylwyr ei wneud, ac na allant roi unrhyw gymorth arall (hynny yw, ddim hyd at linellau gatiau ac ati).

Ar ben hynny, mae Cyswllt Gorsafoedd hefyd yn cael ei ddefnyddio fel mesur diogelu os bydd darpariaeth rhwydwaith gyfyngedig. Mae gan bob aelod o staff fynediad at un rhif sy’n eu cysylltu ag unrhyw orsaf benodol drwy switsfyrddau

Ar hyn o bryd, mae TrC yn gweithio tuag at ddefnyddio’r Protocol trosglwyddo electronig sydd wedi’i osod o fewn ap Cynorthwyo Teithwyr ein staff. Bydd hyn yn caniatáu mwy o gyfleoedd i gofnodi archebion a chymryd camau gweithredu canlyniadol.

O ran gorsafoedd TrC; bydd timau gorsafoedd yn ffonio rhif swyddfa’r orsaf / y platfform os yw hynny’n addas. Unwaith eto, mae gan ein trenau oruchwylwyr 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 (Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00) neu gallwch ddefnyddio ein proses archebu ar-lein 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos (ar wahân i 25 a 26 Rhagfyr). Gallant roi cyngor ar gynllunio teithiau, eich helpu i archebu Cymorth wrth Deithio, eich helpu i brynu tocynnau ymlaen llaw ac archebu lle i gadair olwyn ar gyfer teithiau ar draws rhwydwaith National Rail (Darllenwch adran C i gael manylion cyswllt).

O ran gweithredwyr rheilffyrdd eraill, bydd Cymorth i Deithwyr yn gallu rhoi cyngor i gwsmeriaid ynghylch cyfyngiadau rhai Gweithredwyr Rheilffyrdd o ran systemau cadw lle.

Cymorth i Deithwyr, Gwasanaethau Teithio

Os byddwch chi'n archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, gallwn ni drefnu i oruchwyliwr neu staff yr orsaf eich helpu chi i fynd ar y trên ac oddi arno mewn unrhyw orsaf yn ystod yr oriau mae'r trên i fod i stopio ynddynt. Pan fyddwch chi'n archebu cymorth wrth deithio, gallwn drefnu'r canlynol:

- sicrhau bod ramp ar gael i'ch helpu chi i fynd ar/oddi ar y trên
- cymorth i deithio trwy'r gorsafoedd sydd wedi'u staffio
- cymorth i chi fynd ar, neu oddi ar, y trên
- dod o hyd i sedd i chi ar y trên
- cadw sedd neu le i gadair olwyn lle bo hynny'n bosib
- cymorth i sicrhau'r cysylltiad â chwmnïau trenau eraill ar gyfer un archeb unigol
- help gyda bagiau (darllenwch adran **A7 Cyfleusterau Gorsafoedd**)

Hyd yn oed os nad ydych chi wedi trefnu Cymorth i Deithwyr ymlaen llaw, byddwn ni yn darparu Cymorth i Deithwyr pan fyddwch yn cyrraedd gorsaf.

Cysylltwch â Chysylltiadau Cwsmeriaid, neu ddefnyddiwch Pwyntiau Cymorth am gymorth y tu allan i oriau. Os na fydd staff yn yr orsaf pan fydd angen help arnoch chi, byddwn ni'n dal yn gallu'ch helpu gyda'ch taith, gyda chymaint â phosib o'r daith honno ar drên.

Sylwer: - Ni allwch ddefnyddio'r gwasanaeth Cymorth i Deithwyr ar gyfer teithiau rhyngwladol na theithiau i Ogledd Iwerddon neu Weriniaeth Iwerddon. Os ydych chi'n mynd ymlaen i deithio ar awyren, llong neu'r Eurostar (i Ewrop) bydd yn rhaid i chi gysylltu â'r darparwr trafnidiaeth i drefnu cymorth.

Rampiau

Mae ein trenau presennol yn hygyrch mewn nifer o ffyrdd, gan gynnwys drwy ddefnyddio rampiau cludadwy yn ein gorsafoedd sydd â staff, rampiau sydd wedi'u hintegreiddio yn rhai o'n fflyd newydd a rampiau cludadwy ar y fflyd. Mae rhagor o wybodaeth am gyfleusterau ar ein fflyd trenau ar gael yn Polisïau a gwybodaeth | TrC

Mae ein holl rampiau wedi cael eu dylunio'n arbennig i helpu cwsmeriaid ag anableddau i fynd ar y trên ac oddi arno, ac maen nhw'n cael eu harchwilio'n rheolaidd i sicrhau y byddwch chi'n ddiogel. Gall ein staff ddefnyddio'r rampiau hyn i'ch helpu chi hyd yn oed os nad ydych chi wedi archebu cymorth.

Os ydych chi wedi archebu cymorth i fynd ar y trên neu oddi arno mewn gorsaf heb staff, bydd ein goruchwylwyr yn defnyddio'r rampiau i'ch helpu. Bydd hyn yn cael ei drafod â chi wrth i chi archebu. Os nad ydych chi wedi archebu cymorth, dywedwch wrth aelod o staff yr orsaf neu'r trên bod angen help arnoch chi, a byddan nhw'n darparu'r ramp ac yn eich helpu i fynd ar y trên neu oddi arno. Cofiwch fod goruchwylwyr ar bob un o'n trenau, ac maen nhw hefyd yn rheoli'r trên ar y platfform, yn edrych i weld a oes angen help ar gwsmeriaid i fynd ar y trên neu oddi arno, ac yn helpu cwsmeriaid i wneud hynny. Mae'r staff yn barod i helpu bob amser.

Mae gan lawer o’n trenau diweddaraf rampiau sy’n cael eu defnyddio’n awtomatig pan fydd y trên yn cyrraedd yr orsaf ac yn stopio wrth ymyl y platfform. Bydd y rampiau trên parod hyn mewn mwy a mwy o’n gorsafoedd yn rhoi mynediad heb risiau i’n trenau newydd ac oddi arnynt.

Pan nad oes rampiau parod yn ein fflyd, bydd mynediad heb risiau’n cael ei ddarparu drwy ddefnyddio rampiau cludadwy.

Gellir adnabod cerbydau sydd â mannau hygyrch i gadeiriau olwyn pan welwch banel glas a symbol hygyrch ‘cadeiriau olwyn’ uwchben mynedfa’r trên / drws allanol.

Newid Trefniadau

Yn ystod eich taith, mae ein staff wedi’u hyfforddi i helpu ein holl gwsmeriaid, a byddant yn rhoi gwybod i chi am unrhyw beth sy’n tarfu ar y gwasanaeth ac am drafnidiaeth arall sy’n cael ei darparu drwy’r systemau gwybodaeth i gwsmeriaid neu, pan fo’n bosibl, i chi’n bersonol.

Mae hyn yn cynnwys darparu gwybodaeth ar lafar ac yn weledol, ac wedyn mynd ati i weld a oes unrhyw gwsmeriaid heb ddeall y cyhoeddiadau neu’n debygol o gael trafferthion yn sgil y cyhoeddiadau (er enghraifft, newid platfform).

Gan ystyried eu dyletswyddau eraill (fel anfon trenau) byddant wedyn yn gwneud popeth sy’n rhesymol bosib i’ch helpu.

Mae Mannau Cymorth hefyd yn cael eu darparu mewn nifer o’n gorsafoedd sydd â staff a heb staff mewn lleoliadau amlwg sy’n cynnig cysylltiad â’n Canolfan Reoli 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos (ac eithrio 25 a 26 Rhagfyr), a fydd hefyd yn gallu eich helpu i barhau â’ch taith drwy drefnu cymorth neu barhau â’r daith drwy dacsi neu fws.

Weithiau bydd yn rhaid newid y platfform lle bydd trên yn gadael, a hynny ar fyr rybudd yn aml iawn. Bydd newid o'r fath yn ymddangos ar y sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid, a bydd yn cael ei gyhoeddi ar lafar cyn gynted â phosib. Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi cymorth a gwybodaeth i'ch helpu chi i gyrraedd y platfform gadael newydd, os yw’n hygyrch, mewn ffordd mor effeithlon â phosib. Os nad yw’r platfform yn hygyrch, byddwn ni’n trefnu trafnidiaeth arall, sef tacsi, i'ch cludo i'r orsaf hygyrch agosaf.

Seddi / Lle i Gadeiriau Olwyn ar Drenau

Pan fydd ar gael, rydyn ni’n cynnig lleoedd i gadeiriau olwyn i bob teithiwr ar draws ein rhwydwaith, gan gynnwys y rheini sydd ag anableddau.

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

Mae gan ein holl staff ar y trên ddyfeisiau clyfar newydd i gael gwybodaeth am gymorth sydd wedi’i archebu ymlaen llaw, er mwyn sicrhau eu bod yn ymwybodol o unrhyw ofynion. Os oes cymorth wedi’i archebu, byddwn ni’n rhoi gwybod wrth i chi archebu a oes lle i gadair olwyn wedi cael ei gadw. Bydd hyn yn cael ei ymestyn i’n staff mewn gorsafoedd allweddol yn 2025, a bydd pob un ohonynt yn cael tabledi llaw.

Os ydych chi gyda chymdeithion a/neu aelodau o'r teulu, byddwn yn gwneud ein gorau i ddarparu seddi iddynt yn agos at eich un chi. Byddwn yn ceisio sicrhau bod grwpiau teulu, yn enwedig y rhai y mae angen eu goruchwylio gan oedolion, mor agos â phosibl at y man priodol. Bydd ein goruchwylwyr yn gwneud eu gorau i ofyn i gwsmeriaid eraill symud i rywle arall os oes angen, ond nid yw hyn bob amser yn bosibl nac o fewn eu pŵer.

Os ydych chi'n Feichiog

Rydym yn cynnig y cynllun Babi ar y Daith i gydnabod yr anawsterau i rai mamau beichiog wrth orfod sefyll ar drên. Yn wir, er mwyn ei gwneud hi'n haws iddyn nhw deithio ar drên, rydym yn darparu bathodynnau "Babi ar y Daith". Pwrpas hyn yw annog teithwyr eraill i gynnig eu seddi pan fyddan nhw'n sylwi ar fam feichiog / cwsmer beichiog sy'n gwisgo bathodyn "Babi ar y 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 i'w gweld yn adran C).

Cŵn Cymorth

Mae croeso i gŵn cymorth ar ein fflyd ac yn ein holl orsafoedd. Mae'r Cynllun Teithio i Gŵn Cymorth yn helpu cŵn cymorth a'u perchnogion i deithio'n gyfforddus ac yn ddiogel ar ein trenau. Mae'n rhoi ffordd i'n cwsmeriaid sydd â chŵn tywys roi gwybod i gwsmeriaid eraill bod ci cymorth yno o dan y bwrdd ac yn defnyddio'r sedd i bob pwrpas. Mae'r cynllun hwn yn rhoi 'lle wedi'i warchod' i'r ci tywys.

Byddwch yn cael cerdyn personol 'Ci Cymorth o dan y Sedd' sy'n amlwg iawn ac mae modd ei ailddefnyddio. Byddwch chi'n gallu'r defnyddio'r cerdyn hwn mewn dwy ffordd.

1. Pan fydd slotiau ar gael, gallwch roi'r cerdyn 'Ci Cymorth o dan y Sedd' yn y slot sydd fel arfer yn dal y manylion cadw sedd ar ben y sedd wrth ymyl lle rydych chi'n eistedd.
2. Fel arall, gallwch roi'r cerdyn 'Ci Cymorth o dan y Sedd' ar y bwrdd yn union o flaen y sedd wrth ymyl lle rydych chi'n eistedd neu ar y sedd ei hun.

Mae hyn yn rhoi gwybod i gwsmeriaid eraill y dylid cadw'r sedd, ac o dan y sedd, yn wag i'ch ci.

Er mai Cynllun TrC yw hwn, mae gan gwmnïau Rheilffyrdd eraill Gerdyn Ci Cymorth tebyg y gellir ei ddefnyddio ar ein rhwydwaith rheilffyrdd hefyd.

Mynd at Dacsis a Thrafnidiaeth Arall

Yn y gorsafoedd lle bydd staff cymorth ar gael, byddan nhw'n gallu helpu teithwyr i fynd at dacsi neu i fynd i fan casglu dynodedig os yw hynny o fewn ffiniau'r orsaf. Os nad ydych chi

wedi archebu Cymorth wrth Deithio, mae croeso i chi ofyn i aelod o staff ar y platfform. Byddant yn hapus i'ch helpu, ond efallai y bydd oedi. Yng ngorsaf Caergybi, gallwn eich helpu chi i fynd at ddesg gofrestru'r fferi.

Cymorth gyda bagiau

Fel arfer, bydd angen i chi allu rheoli eich bagiau heb gymorth ychwanegol,
fodd bynnag, os oes gennych anabledd a bod angen cymorth arnoch, gallwch drefnu hyn cyn eich taith.

Cewch fynd â hyd at dri bag ar drên i deithwyr,
ond dylech ystyried eu maint a chwsmeriaid eraill. Mae cyfyngiadau eraill a allai fod yn berthnasol hefyd.

Mae'n rhaid i bwysau, maint a nifer y bagiau fod yn ddiogel i'n staff eu cario ar/oddi ar y trên ac yn yr orsaf. Ni chaiff unrhyw fag unigol bwyso mwy na 23kg (amod TrC).

Byddwn ni'n eich helpu chi gyda'ch bagiau, am ddim, os ydych chi wedi archebu cymorth ymlaen llaw.

Fodd bynnag, nid ydym yn cyflogi staff i gario bagiau cwsmeriaid yn unig ac os nad ydych chi wedi archebu cymorth, efallai y bydd yn rhaid i staff y platfform roi sylw i ddiogelwch y trên cyn y gallant eich helpu.

Cofiwch ystyried pwysau, maint a nifer y bagiau a pheidiwch â mynd dros y terfynau ym mholisi Amodau Teithio National Rail, gan fod yn rhaid i'n staff allu codi'r eitem(au) yn ddiogel a bod yn rhaid eu cadw yn y mannau pwrpasol ar gyfer bagiau.

I gael rhagor o wybodaeth am fagiau, ewch i dudalen 16 o Amodau Teithio National Rail:
National_Rail_Conditions_of_Travel_2024.pdf (nationalrail.co.uk)

Peidiwch â rhoi unrhyw fagiau yn y mannau i gadeiriau olwyn.

Cymorth yn ystod Digwyddiadau Arbennig

Rydym yn sicrhau bod trefniadau penodol yn cael eu gwneud ar gyfer teithwyr sydd angen cymorth mewn unrhyw orsaf pan fydd digwyddiad arbennig gerllaw (yn arbennig yng ngorsafoedd Caerdydd Canolog a Chaer). Mae hyn yn cynnwys ciwiau hygyrchedd, aelodau penodol o staff digwyddiadau sydd yno er mwyn cefnogi cwsmeriaid anabl wrth giwio, defnyddio mapiau cymorth a thudalen we hygyrchedd digwyddiadau. Ewch i Digwyddiadau | TrC a Cynlluniau ar gyfer teithio annibynnol | TrC i gael rhagor o wybodaeth.

Rydyn ni hefyd yn gwneud yn siŵr bod y trefniadau ar gyfer cynnig help mewn unrhyw orsaf ar gael yng ngwybodaeth Hygyrchedd Gorsafoedd TrC:
https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd neu drwy gysylltu â'n Cynrychiolwyr tîm Cwsmeriaid (darllenwch adran C) ac ar dudalen pob gorsaf ar wefan National Rail Enquiries: www.nationalrail.co.uk

Cynllun y Waled Oren

Rydym yn cefnogi'r Cynllun Waled Oren, sy'n cael ei ariannu gan Lywodraeth Cymru. Nod y cynllun yw helpu i'w gwneud hi'n haws i bobl ag ystod o anableddau anweladwy ddefnyddio trafnidiaeth gyhoeddus. Mae lle yn y waled i deithwyr ysgrifennu yno a'i bersonoli i'w helpu i gyfleu eu hanghenion i'r staff. Gall y waled fod yn fuddiol hefyd i bobl sydd â namau anweladwy (sef anableddau ac anawsterau nad ydyn nhw'n amlwg i bobl eraill). Mae ein holl staff yn ymwybodol o'r Waled Oren, ac wedi cael hyfforddiant ynghylch sut mae'n gallu helpu ein cwsmeriaid. Gallwch gael waled gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Darllenwch Adran C). I gael rhagor o wybodaeth, dilynwch y ddolen hon: https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch

Laniard Blodau'r Haul 'anableddau cudd'

Mae TrC yn frwd o blaid y cynllun Laniard Blodau'r Haul.

Mae'r cynllun laniardiau Blodau Haul Anableddau Cudd yn ffordd gynnil i oedolion a phlant sydd ag anableddau cudd / anweladwy ddangos y bydd angen cefnogaeth ychwanegol neu ychydig mwy o amser arnynt.

Mae ein holl staff yn ymwybodol o'r Laniard Blodau'r Haul, ac wedi cael hyfforddiant ynghylch sut mae'n gallu helpu ein cwsmeriaid.

Mae laniardiau blodau'r haul ar gael yn rhad ac am ddim a gellir eu hanfon atoch drwy gysylltu â'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Darllenwch Adran C i gael manylion cyswllt).

I gael rhagor o wybodaeth, dilynwch y ddolen hon https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/cynlluniau

A2 Darparu Gwybodaeth

Rydym ni wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth hygyrch, gywir, berthnasol, gyson, gyfredol a hawdd ei deall i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid. Rydym eisiau rhoi sicrwydd a hyder i chi ar bob cam o'ch taith, gan gynnwys wrth gynllunio eich taith o ddrws i ddrws, cyn i chi adael, gan gynnwys a fydd eich taith yn golygu newid trên neu drosglwyddo i ddull arall o deithio.

A2.1 Dogfennau'r Polisi Teithio Hygyrch, gan gynnwys Fformatau Eraill

I gyd-fynd â'r 'ddogfen Polisi Teithio Hygyrch', rydym wedi creu'r daflen fer a chryno hon i'ch helpu i gynllunio eich taith, o'r enw 'Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl.' Mae'r ddwy ddogfen ar gael mewn fformatau gwahanol. Mae'r daflen 'Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' ar gael hefyd o'n swyddfeydd tocynnau a'n silffoedd taflenni ym mhob gorsaf â staff y mae ein gwasanaethau'n stopio ynddynt. Mae hefyd ar gael ar-lein fel dogfen PDF ar ein gwefan yn https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaeth a fersiwn

darllen-yn-unig o destun Microsoft sydd ar gael drwy ddefnyddio darllenwyr sgrin neu feddalwedd arall sydd â nodweddion hygyrchedd.

Bydd ein rheolwyr rhanddeiliaid a'n timau partneriaethau cymunedol hefyd yn sicrhau bod modd darparu copïau o'r daflen ar gais i awdurdodau lleol, asiantaethau'r llywodraeth a grwpiau hygyrchedd ar draws Rhwydwaith TrC i'w dosbarthu mewn lleoliadau lle mae gwasanaethau cyhoeddus yn cael eu darparu (ee llyfrgelloedd, meddygfeydd meddygon teulu, canolfannau gwaith, canolfannau Cyngor ar Bopeth, ysbytai a swyddfeydd post). Fodd bynnag, fel y nodwyd yn flaenorol, mae'r holl ddogfennau ar gael yn https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaeth

Rydyn ni'n nodi sut mae cael gafael ar yr holl daflenni perthnasol a'r dogfennau polisi ar ein byrddau gwybodaeth am orsafoedd ym mhob un o'r gorsafoedd rydyn ni'n eu rheoli.

Mae ein holl ddogfennau'n cydymffurfio â safonau'r Gymraeg / Deddf yr Iaith Gymraeg, ac maen nhw ar gael yn Ddwyieithog.

Mae ein holl ddogfennau ar gael mewn fformatau eraill, yn rhad ac am ddim, gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Gall y tîm ddarparu fformatau eraill, fel print bras, Braille neu fersiwn sain.

Byddwn yn darparu ein holl ddogfennau mewn amrywiaeth o fformatau ar gais.

Os hoffech chi gael copïau o'r canllawiau hyn neu unrhyw gyhoeddiadau gwasanaethau eraill gan TrC mewn fformat gwahanol, cysylltwch â ni yn y ffyrdd canlynol

- Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 03333 211 202 (dydd Llun i ddydd Sadwrn: 08:00 - 20:00, Dydd Sul: 10:00 - 20:00 Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00)
- E-bost: customer.relations@tfwrail.wales
- Neu llenwch y ffurflen adborth ar https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/cysylltu-a-ni
- Neu ysgrifennwch atom yn:

  Rhadbost

  CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC

A2.2: Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd a Threnau

Byddwn ni'n sicrhau bod gwybodaeth am hygyrchedd ein gorsafoedd a'n trenau ar gael yn rhwydd i chi, ei bod yn gywir ac yn gyfredol.

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

Mae'n hawdd cael gafael ar yr wybodaeth hon mewn amrywiaeth o fformatau symudol ac ar ddyfeisiau symudol personol, ac mae ar gael mewn fformatau hygyrch. Neu, mae modd cael yr wybodaeth hon mewn amrywiaeth o fformatau drwy gysylltu â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Darllenwch Adran C).

Bydd yr wybodaeth hon yn cael ei darparu i wefan National Rail Enquiries a systemau Gwirio Taith hefyd, i sicrhau gwybodaeth gyson. Bydd y staff yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau hefyd yn gallu rhoi'r un wybodaeth gyfredol i chi ar gais, drwy ddefnyddio eu dyfeisiau clyfar (system Gwirio Taith sydd, ar ôl i chi gofrestru, yn rhoi gwybodaeth amser real a chyfredol am amseroedd trenau, gwybodaeth am achosion o darfu ar wasanaethau trên, cyfleusterau gorsafoedd, lifftiau, toiledau, statws 'ddim yn gweithio' ar draws y daith rydych chi'n bwriadu ei gwneud. Gallwch gael yr wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw achosion o oedi neu darfu drwy hysbysiadau e-bost neu SMS www.journeycheck.com/tfwrail/

Edrychwch ar Fap Hygyrchedd National Rail hefyd. Ar gael ar y ddolen ganlynol http://accessmap.nationalrail.co.uk/ Mae'r map yma'n cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes grisiau mewn gorsaf, a oes toiledau hygyrch ar gael, ac a oes cyfleusterau lleoedd newid yn yr orsaf.

Categorïau Hygyrchedd Gorsafoedd

Mae gwybodaeth fanwl am Hygyrchedd Gorsafoedd TrC ar gael drwy gysylltu â thîm Cysylltiadau Cwsmeriaid TrC (Darllenwch Adran C) o'n gwefan

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

Gallwch gael gwybodaeth fanwl yn y fan honno am hygyrchedd ein gorsafoedd; gan gynnwys categorïau mynediad heb risiau, fel sy'n cael ei amlinellu isod.

Mae TrC wedi ymrwymo i ddilyn y system dosbarthu heb risiau yn y diwydiant fel sy'n cael ei egluro yng nghanllawiau'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd ar Bolisi Teithio Hygyrch:

Categori A: "Mae gan yr orsaf hon fynediad heb risiau i bob platfform / i'r platfform"

Categori B: "Mae gan yr orsaf hon fynediad heb risiau i'r platfform i raddau, a allai fod i'r ddau gyfeiriad neu i un cyfeiriad yn unig".

Categori C: "Does gan yr orsaf hon ddim mynediad heb risiau i unrhyw blatfform."

Rhaid i weithredwyr ddefnyddio'r diffiniadau canlynol i bennu pa un o'r tri chategori hyn y bydd gorsaf yn cael ei neilltuo iddynt:

Categori A

Mae gan yr orsaf fynediad heb risiau i bob platfform a rhwng pob platfform, ac mae'r trenau'n rhedeg, drwy fynediad gwastad, lifftiau neu rampiau (yn unol â'r safonau adeiladu

newydd o ran graddiant/hyd). Caniateir mynedfeydd gorsafoedd neu lwybrau cerdded ychwanegol nad ydynt yn bodloni meini prawf A, ar yr amod nad yw'r pellter cerdded ychwanegol i osgoi'r rhain yn fwy na 100m.

Categori B

Dydy’r orsaf ddim yn cyrraedd categori A, ond mae ganddi fynediad heb stepiau un ai i bob platfform neu i o leiaf un platfform. Mewn rhai achosion, efallai y bydd modd i rai pobl anabl a hŷn ddefnyddio’r orsaf, ond mewn achosion eraill mae’n bosib y bydd rhwystrau sylweddol sy’n debygol o gyfyngu ar allu rhai pobl anabl a hŷn i ddefnyddio’r orsaf. Gall hyn gynnwys rampiau hir neu serth, mynediad rhwng platfformau a all fod drwy'r stryd, ac efallai na fydd mynediad heb stepiau i bob rhan o’r orsaf neu bob rhan ohoni.

Categori C

Dim mynediad heb risiau i unrhyw blatfform yn yr orsaf.

Yn ei wybodaeth hygyrchedd gorsafoedd a rennir ochr yn ochr â'r Polisi Teithio Hygyrch fel y disgrifir yn Adran 4, A2.2 o'r canllaw hwn, gall gweithredwr – er budd teithwyr a staff sydd angen rhagor o wybodaeth fanwl – ddewis dosbarthu gorsafoedd ymhellach yng nghategori B yn ôl y diffiniadau canlynol, gan ddefnyddio'r testun mewn print trwm i ddisgrifio lefel y mynediad heb stepiau

B1. “Mynediad heb stepiau i bob platfform - gall gynnwys rampiau hir neu serth. Mae’n bosib bod mynediad rhwng platfformau yn golygu croesi ffordd.”

Nid yw’r orsaf hon yn cyrraedd categori A, ond mae ganddi fynediad heb stepiau (i bob platfform) y gellir ei ddefnyddio gan lawer o bobl â symudedd cyfyngedig. Mae’n bosib bod mynediad ar hyd rampiau, graddiant o hyd at 1:10 (unrhyw hyd). Gall rampiau byr pen platfform fod â graddiant o hyd at 1:7. Caniateir mynediad rhwng platfformau drwy'r stryd, dim mwy na 400m. Caniateir mynediad drwy groesfannau (os oes rhwystr llawn). Gall llwybrau mynediad fod drwy feysydd parcio, neu ffyrdd mynediad byr heb balmentydd, ond fel arall rhaid i lwybrau drwy'r stryd gynnwys palmant.

Caniateir mynedfeydd/llwybrau cerdded ychwanegol nad ydynt yn bodloni meini prawf A neu B1, ar yr amod nad yw'r pellter cerdded ychwanegol i osgoi'r rhain yn fwy na 400m.

B2. “Peth mynediad heb stepiau i bob platfform - edrychwch ar y manylion.”

Mae gan yr orsaf hon fynediad heb risiau i bob platfform ond mae yno rwystrau mawr, sy'n debygol o gyfyngu gallu rhai pobl i ddefnyddio’r orsaf. Nid yw llwybrau heb risiau yn bodloni meini prawf A neu B1 (e.e., rampiau hir sy'n fwy serth nag 1:10, neu mae'r llwybr heb risiau rhwng platfformau yn fwy na 400m). Mae unrhyw orsaf sydd â chroesfan heb glwydi neu groesfan hanner-rhwystr rhwng platfformau yn B2 neu is. Mae unrhyw orsaf lle mae mynediad heb risiau ar gael ar adegau penodol yn unig, neu i deithwyr penodol yn unig, yn B2 neu'n is (e.e., oherwydd nad oes lifftiau ar gael pan nad oes staff yn yr orsaf) er

enghraifft, os yw amseroedd agor y fynedfa heb risiau yn dibynnu ar bresenoldeb staff yn yr orsaf.

B3. “Peth mynediad heb stepiau, o bosib mewn un cyfeiriad yn unig - edrychwch ar y manylion.”

Mae gan yr orsaf hon fynediad heb stepiau i lai na chyfanswm y platfformau.

(Dilynwch y ddolen hon i weld canllawiau Polisi Teithio Hygyrch Swyddfa'r Rheilffyrdd a’r Ffyrdd (ORR) - Accessible Travel Policy (orr.gov.uk)

Mae gwybodaeth am holl rwydwaith gorsafoedd y DU ar gael ar wefan National Rail Enquiries (Mae manylion ar gael yn Adran C)

Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd

I gael gwybodaeth ynghylch a yw’r cyfleusterau a’r gwasanaethau hygyrch canlynol ar gael yn ein gorsafoedd, Edrychwch ar ein tudalen Hygyrchedd Gorsafoedd | TrC sy’n rhoi sylw i’r canlynol:

- Staffio (gan nodi a oes staff yn yr orsaf llawn amser, rhan amser neu ddim staff)
- Mynediad heb risiau (sy’n categoreiddio pob gorsaf A-C yn unol â’r diffiniad a ddefnyddir yng nghanllawiau Swyddfa’r Rheilffyrdd a'r Ffyrdd, dolen i’r ddogfen uchod)
- Mannau parcio dynodedig i bobl anabl (gan nodi a oes mannau parcio dynodedig i bobl anabl ar gael yn y gorsafoedd)
- Seddi (gan nodi a oes seddi yn yr orsaf sy’n cydymffurfio â Chod Ymarfer ar y Cyd, a manylion lle mae hyn yn amrywio yn ôl platfform) ac ardaloedd aros wedi’u gwresogi, gan nodi amseroedd agor a lefel hygyrchedd.
- Toiledau (gan nodi a oes cyfleusterau toiled safonol a/neu hygyrch ar gael, eu hamseroedd agor ac a ydynt yn cael eu rheoli gan Allwedd Radar)
- Cyfleusterau gwerthu tocynnau (gan nodi a oes gan yr orsaf beiriannau tocynnau, darllenwyr tocynnau clyfar, a chownter(i) swyddfa docynnau)
- Man cyfarfod Cymorth i Deithwyr (gan nodi a oes gan yr orsaf fan cyfarfod penodol ar gyfer Cymorth i Deithwyr, gyda gwybodaeth ynghylch lle mae o)
- Systemau gwybodaeth i gwsmeriaid (gan nodi a yw hyn yn cynnwys systemau gweledol, clywedol neu’r ddau fath o system wybodaeth)
- Achrediad Gorsaf Ddiogel (gan nodi a oes gan yr orsaf achrediad Gorsaf Ddiogel)

- Arlwyo (gan nodi'r amrywiaeth a'r math o gyfleusterau sydd ar gael)
- Palmant Botymog

I gael gafael ar yr wybodaeth hon mewn ffynonellau eraill, cysylltwch â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid (Darllenwch Adran C) neu ewch i wefan National Rail Enquiries (nationalrail.co.uk). Hefyd, mae'r canllaw ar gynllun gorsafoedd ('Stations Made Easy') yn cynnwys gwybodaeth ddefnyddiol am hygyrchedd y cyfleusterau a'r 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 rhoi trosolwg o'r holl fathau o gerbydau sy'n cael eu defnyddio ar Rwydwaith TrC, gan gynnwys gwybodaeth am hygyrchedd cyffredinol pob math o gerbyd a manylion y llwybrau sy'n defnyddio'r gwahanol fathau o gerbydau fel arfer. Bydd y manylion yn cynnwys y canlynol: -

- A oes lle addas i gadeiriau olwyn
- A oes lle addas i sgwteri / cymhorthion symudedd, ac ydyn nhw'n cael eu derbyn
- Toiled hygyrch
- Toiled safonol
- Ramp i fynd ar y trên
- Seddi â blaenoriaeth
- Gwybodaeth ar lafar
- Gwybodaeth weledol
- Staff ar y trên i roi cymorth

A2.3 Gwybodaeth i Deithwyr

Rydym yn ymwybodol bod pwysigrwydd gwybodaeth i holl ddefnyddwyr y rheilffyrdd yn bwysig, ond yn enwedig i'r rheini sy'n defnyddio Rhwydwaith TrC yn llai aml. Gall cwsmeriaid fod yn anghyfarwydd neu ddim yn gwybod ble neu sut i gael gafael ar wybodaeth bwysig, yn enwedig yn ystod cyfnodau o darfu ar wasanaeth.

Mae'r adran hon yn egluro sut rydym yn cyfleu gwybodaeth gywir, glir a chyson i'n holl gwsmeriaid, ar bob cam o'u taith - boed yn y cartref, ar-lein, ar grwydr, yn yr orsaf neu ar y trên.

Gwybodaeth am y trenau sy'n cyrraedd ac yn gadael

Mae ein holl wybodaeth sain a gweledol yn cael ei chyfleu'n glir ac yn gyson i'n cwsmeriaid. Rhoi gwybodaeth am drenau sy'n gadael ac yn cyrraedd y gorsafoedd, wrth fynedfeydd yr orsaf, yn yr orsaf ac ar y platfformau.

Yn yr un modd, mae amseroedd gadael a chyrraedd ar gael ar y trên, drwy'r goruchwyliwr, cyhoeddiadau intercom a sgriniau arddangos sgrolio. Rhoi digon o amser i chi ofyn am gymorth os oes angen ac i adael y trên yn ddiogel. Mae hyn yn cael ei ategu ymhellach drwy gyhoeddiadau, sgriniau gwybodaeth a chymorth gan staff yn yr orsaf.

Gorsafoedd – Gwybodaeth Weledol ac ar Lafar

Mae llawer o'n gorsafoedd yn defnyddio cyfuniad o sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a chyhoeddiadau awtomatig i'r cyhoedd, sy'n darparu gwybodaeth gywir, glir a chyson yn weledol ac ar lafar. Mae'r holl sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid yn darparu gwybodaeth yn ddwyieithog. Weithiau bydd yn rhaid newid y platfform lle bydd trên yn gadael, a hynny ar fyr rybudd yn aml iawn. Bydd rhif y platfform yn fflachio ar y sgrin gwybodaeth i gwsmeriaid i ddangos ei fod wedi newid, a bydd yr un wybodaeth yn cael ei chyhoeddi ar lafar cyn gynted â phosib.

Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi cymorth a gwybodaeth i'ch helpu chi i gyrraedd y platfform gadael newydd, os yw'n hygyrch, mewn ffordd mor effeithlon â phosib. Os nad yw'r platfform yn hygyrch, byddwn ni'n trefnu trafnidiaeth arall, hy tacsi, i'ch cludo i'r orsaf hygyrch agosaf.

Mae gennym raglen barhaus i ddiweddaru a gosod Pwyntiau Cymorth â Dolenni Sain integredig yn ein holl orsafoedd, gan gynnwys ein gorsafoedd heb staff. Bydd hyn yn sicrhau bod Pwyntiau Cymorth ar gael yn ein holl orsafoedd, ac mae'r rheini wedi'u cysylltu â'n Canolfannau Rheoli 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos, er mwyn gwneud yn siŵr bod gwybodaeth am wasanaethau ar gael bob amser, yn enwedig pan fydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth.

Rydym hefyd wedi cyflwyno 'SignVideo', systemau fideo byw ar gyfer Iaith Arwyddion Prydain (BSL) er mwyn cynnig cymorth gwell i'n cwsmeriaid sy'n defnyddio BSL pan fyddan nhw yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau. Bydd hyn yn galluogi staff sy'n gallu clywed a defnyddwyr BSL i gyfathrebu'n well, a bydd hyn yn ein helpu ni i gyfleu newidiadau i'n gwasanaethau ac i roi sylw i unrhyw bryderon sydd gan gwsmeriaid.

Trenau – Gwybodaeth Weledol ac ar Lafar

Rydym wedi ymrwymo i gyflwyno gwybodaeth awtomataidd ddwyieithog am deithiau sain / clywedol a gweledol mewn amrywiaeth o ffyrdd er mwyn gallu cael gafael arni mor rhwydd â phosib. Mae ein staff ar y trenau wedi cael eu hyfforddi i wneud cyhoeddiadau ar bob gwasanaeth sydd ddim yn defnyddio cyhoeddiadau wedi'u recordio ymlaen llaw. Os na allwch chi glywed y cyhoeddiadau ar y trên oherwydd eich anabledd, rhowch wybod i aelod o'r staff fel bod modd gwneud trefniadau eraill. Maen nhw wrth law i helpu.

Mae gan ein trenau systemau annerch y cyhoedd er mwyn gwneud cyhoeddiadau ar lafar.

Mae gan rai trenau, ond nid bob un, system gwybodaeth i gwsmeriaid sy'n defnyddio dangosyddion gweledol. Pan fydd y systemau hyn wedi cael eu gosod, rydym yn ymdrechu i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r safonau a nodwyd yn y Fanyleb Dechnegol ar gyfer y

Gallu i Ryngweithredu, Pobl ag Anawsterau Symud (2014), neu 'PRM-TSI' yn fyr, sy'n ymwneud â sicrhau lefelau cyson o hygyrchedd ar draws system reilffordd yr Undeb Ewropeaidd.

Rydym yn sylweddoli bod cyhoeddiadau da yn hollbwysig i chi. Mae llawer o'n staff yn ddwyieithog, ac yn cael eu hannog i siarad yn glir ac yn bendant ac mewn ffordd hyderus a chryno.

Pan fydd yn bosib, bydd staff yn yr orsaf olaf ar lwybr y trên yn gwneud eu cyhoeddiad cyntaf bum munud cyn i'r trên adael, ac yn ailadrodd y cyhoeddiad ychydig funudau cyn i'r trên adael. Pan fydd yn bosib, bydd cyhoeddiad yn cael ei wneud ddwy funud cyn cyrraedd pob gorsaf (oni bai ei bod yn ymddangos fel gorsaf 'casglu' yn unig ar yr amserlen). Os bydd y trên yn stopio mewn unrhyw orsaf yn annisgwyl, gwneir cyhoeddiad er mwyn rhoi sicrwydd i chi. Ac os bu oedi o ddwy funud, gwneir cyhoeddiad byr er mwyn rhoi sicrwydd a'r rheswm dros hynny (os ydym yn gwybod). Hefyd, rydym yn annog y staff ar y trên i gerdded ar hyd y trên a sgwrsio â chwsmeriaid, i wneud yn siŵr bod gennych chi'r holl wybodaeth sydd ei hangen arnoch chi.

Rydym hefyd wedi cyflwyno 'SignVideo', systemau fideo byw ar gyfer Iaith Arwyddion Prydain (BSL) er mwyn cynnig cymorth gwell i'n cwsmeriaid sy'n defnyddio BSL pan fyddan nhw yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau. Bydd hyn yn galluogi staff sy'n gallu clywed a defnyddwyr BSL i gyfathrebu'n well, a bydd hyn yn ein helpu ni i gyfleu newidiadau i'n gwasanaethau ac i roi sylw i unrhyw bryderon sydd gan gwsmeriaid.

(Mae Ap SignVideo ar gael i'w lwytho i lawr yn Google Play Store ac Apple Store neu drwy'r ddolen ar wefan 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 arwyddion mewn gorsafoedd wedi'u gosod yn glir ac yn gyson o ymyl y ffordd.

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

Mae gan ein staff hefyd fapiau lleol ar bosteri ym mhob un o'n gorsafoedd. Wrth gynllunio ein gwasanaethau, rydym yn ymgynghori â phob awdurdod lleol drwy ein partneriaethau cymunedol.
Pwrpas hyn yw sicrhau bod anghenion cymunedau lleol yn llywio unrhyw benderfyniadau a wnawn am ddarparu gwasanaethau.

Cysylltiadau

Drwy archebu Cymorth i Deithwyr, cymorth i deithio ymlaen llaw, gennym ni neu gwmni trenau arall. Byddwch yn cael cymorth i wneud cysylltiadau â threnau eraill yn ein gorsafoedd, hyd yn oed os nad yw eich cysylltiad pellach yn un o drenau TrC.

Mae’r cymorth yma’n cynnwys pan fydd trenau'n newid platfform neu newidiadau’n cael eu cyhoeddi ar fyr rybudd. Mewn achosion o’r fath, bydd amser yn cael ei neilltuo i gefnogi cwsmeriaid, gan gynnwys y rhai sydd ag anableddau symudedd, i symud platfformau yn annibynnol neu i gael cymorth i symud o un lleoliad/platfform i'r llall. Os oes gennych nam ar eich golwg, gallwn ni eich tywys at eich trên nesaf i wneud cysylltiad.

Rydym bob amser yn cynnig Cymorth wrth Deithio pan allwn ni. Rydym yn argymell eich bod chi'n archebu Cymorth wrth Deithio ar gyfer gorsafoedd lle nad oes staff ar gael pan fo angen cymorth arnoch i newid trên.

Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi cymorth a gwybodaeth i'ch helpu chi i gyrraedd y platfform gadael newydd, os yw’n hygyrch, mewn ffordd mor effeithlon â phosib. Os nad yw’r platfform yn hygyrch, byddwn ni’n trefnu trafnidiaeth arall, hy tacsi, i'ch cludo i'r orsaf hygyrch agosaf.

Ym mhob gorsaf sydd â staff, bydd staff Rheilffyrdd TrC yn gwneud pob ymdrech i’ch helpu i gysylltu â gwasanaethau eraill sy’n rhedeg o’r orsaf, fel tacsis sy’n gweithredu o dan gontract TrC. Byddwn ni’n gwneud ein gorau, ar y cyfle cynharaf posib, i ddarparu cerbyd sy’n addas i gadeiriau olwyn i chi ar sail argaeledd. Mae pob gyrrwr yn cael hyfforddiant ymwybyddiaeth o anabledd gan eu hawdurdod lleol o dan delerau eu Cytundeb Trwydded Tacsi.

Trafnidiaeth Hygyrch o’r Orsaf.

Pan fydd yn bosib, bydd y staff yn ein gorsafoedd yn eich helpu i gysylltu â gwasanaethau eraill sy’n rhedeg o’n gorsafoedd, fel bysiau a thacsis. Rhaid i dacsis fod wedi’u trwyddedu gan y cyngor lleol. Mae TrC yn gofyn i ddarparwyr tacsis wneud cais am drwyddedau i sicrhau eu bod yn gallu darparu cerbydau sy’n addas i gadeiriau olwyn a bod eu gyrwyr yn cael eu hyfforddi mewn ymwybyddiaeth o anabledd. Fodd bynnag, ni allwn warantu y bydd tacsis o'r fath ar gael bob amser.

Gall unrhyw gwmni sydd â cherbydau â thrwydded Cerbyd Hacni brynu trwydded i wasanaethu ein gorsafoedd. Bydd staff ein gorsafoedd yn cysylltu â'n Canolfan Reoli i drefnu tacsi hygyrch pan fo angen.

Os oes angen tacsi hygyrch arnoch, cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Mae manylion cyswllt ar gael ar bosteri gwybodaeth ein gorsafoedd ym mhob un o'n gorsafoedd (Gweler adran C am wybodaeth gyswllt).

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

Gall gwsmeriaid gyflwyno eu hunain i staff yn yr orsaf, a chael gwybodaeth mewn amryw o ffyrdd.

Yn y gorsafoedd â staff, gall y staff yn y swyddfa docynnau roi pob math o wybodaeth i chi, gan gynnwys y canlynol: -

- Yr wybodaeth ddiweddaraf am wasanaethau,
- Hygyrchedd ein gorsafoedd,
- Manylion cyswllt Cymorth i Deithwyr

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff, gallwch siarad â rhywun mewn Pwynt Cymorth (sydd ar y platfform fel arfer) lle bo hynny'n bosib.

Yn ein gorsafoedd prysuraf, mae gennym bwyntiau gwybodaeth sy'n amlwg ac sy'n cynnig:

- Amserlenni
- Posteri a thaflenni gwybodaeth ar uchder sy'n addas ar gyfer pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a theithwyr sy'n sefyll ar eu traed
- Gwybodaeth ynglŷn â'r cyfleusterau, gwasanaethau a hygyrchedd pob gorsaf
- Gwybodaeth am amserlenni, prisiau a chysylltiadau (sydd hefyd ar gael yn swyddfeydd tocynnau'r gorsafoedd, dros y ffôn gan ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, ar ein gwefan, yn ogystal â
- Gwefan National Rail Enquiries.
- Lle bynnag bo'n bosib, bydd raciau taflenni ac amserlenni yn cael eu rhoi mewn mannau lle mae pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a theithwyr sy'n sefyll yn gallu eu defnyddio.

Mae'r holl staff (gan gynnwys y rheini sy'n gweithio mewn pwyntiau gwasanaeth i gwsmeriaid) yn gallu rhoi'r wybodaeth gywir ddiweddaraf i gwsmeriaid ar amrywiaeth o faterion gan gynnwys unrhyw oedi, tarfu, gwyriad ac argyfwng. Mae hyn hefyd yn cynnwys mynediad at fanylion ynglŷn â'n gwasanaethau a rhai gweithredwyr eraill, hygyrchedd trafnidiaeth arall sydd ar gael yn agos at yr orsaf a chyfeirio cwsmeriaid at ffynonellau gwybodaeth bellach.

Mae dolenni sain ar gael ymhob swyddfa docynnau a Phwynt Gwybodaeth lle mae staff, ac mae o leiaf un cownter isel neu gownter sy'n newid uchder ar gael yn y rhan fwyaf o'r rhain. Os oes modd, bydd ein hamserlenni, ein posteri a'n taflenni gwybodaeth yn cael eu rhoi mewn mannau lle mae pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a theithwyr sy'n sefyll yn gallu eu defnyddio.

Amserlenni, Sgriniau a Phosteri Gwybodaeth Ddefnyddiol

Mae amserlenni a'r posteri 'Gwybodaeth Ddefnyddiol' i'w gweld yn y fynedfa i bob gorsaf neu gerllaw'r fynedfa, a gall ein sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid ddarparu'r amserlenni a'r wybodaeth ddiweddaraf am deithio. (Ar gael mewn gorsafoedd â Staff a'r rhai Heb Staff.)

Man Cyfarfod Dynodedig Cymorth i Deithwyr

Mae TrC hefyd yn sicrhau bod ein cwsmeriaid anabl yn cael cymorth drwy weithredu Mannau Cyfarfod Cymorth i Deithwyr ar draws mwy a mwy o'n gorsafoedd â staff, sydd ar waith yn ystod oriau agor y swyddfa docynnau. Ar hyn o bryd mae'r nodweddion hyn wedi'u cynllunio ar gyfer Caerdydd, Abertawe, Amwythig, Caer a byddant yng Nghasnewydd yn fuan. Gallwch gael gwybodaeth fanwl am oriau agor swyddfeydd tocynnau drwy gysylltu â'n tîm Cymorth wrth Deithio, neu drwy fynd i wefan National Rail Enquiries (https://www.nationalrail.co.uk/) (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran c). (Nid yw hyn ar gael mewn gorsafoedd heb staff).

Wedi'u lleoli yn yr orsaf wrth ymyl y gatiau neu'r pwyntiau gwybodaeth. Bydd ein Mannau Penodol ar gyfer Cymorth i Deithwyr yn cael eu monitro gan staff. Gall cwsmeriaid fynd yno i ofyn am gymorth neu, os ydyn nhw wedi archebu cymorth, gall cwsmeriaid fynd draw ac aros am ychydig yn y fan honno nes bydd staff ar gael i helpu.

Mae'n hawdd adnabod mannau cyfarfod 'Cymorth i Deithwyr' gan eu bod yn defnyddio'r arwyddion hygyrchedd hanesyddol, sy'n las ac yn amlwg iawn a'r lluniau cysylltiedig. Os bydd digon o le, byddant yn darparu ystod o nodweddion gan gynnwys seddi, byrddau gwybodaeth, gwres a sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid.

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

Mannau Cyfarfod

Yn y gorsafoedd heb staff lle nad yw ein Mannau Cyfarfod Dynodedig Cymorth i Deithwyr ar gael, gofynnwn i gwsmeriaid sydd wedi archebu cymorth neu beidio mynd at y swyddfa docynnau i roi gwybod i ni eu bod wedi cyrraedd.

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff ar ddyletswydd, arhoswch ar y platfform am eich trên a bydd y Goruchwyliwr yn eich helpu i fynd ar y trên.

Ar hyn o bryd, mae gwasanaethau Cymorth i Deithwyr yn cael eu darparu gan staff yr orsaf a/neu'r goruchwylwyr ym mhob un o'n gorsafoedd.

Pwyntiau Cymorth

Gallwch chi gael gwybodaeth am wasanaethau trên o orsafoedd lle mae Pwyntiau Cymorth ar gael. Mae'r Pwyntiau Cymorth yn debyg i systemau intercom. Mae gan bob Pwynt Cymorth ddolenni sain integredig ar gyfer defnyddwyr cymhorthion clyw. Maen nhw'n stondinau gwyn siâp cylch, sydd â botwm mewn lle canolog y gallwch chi ei bwyso i siarad â gweithredwr a fydd yn gallu'ch helpu chi i barhau â'ch taith. Mae Pwyntiau Cymorth – sydd mewn lle amlwg ar y platfform yn ein holl orsafoedd â staff a'r rhai sydd heb staff – yn

darparu cysylltiad â'n Canolfan Reoli, a fydd hefyd yn gallu'ch helpu i barhau â'ch taith 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos (heblaw am 25 a 26 Rhagfyr).

Mae'r system gwirio taith, ar ôl i chi gofrestru, yn rhoi gwybodaeth amser real a chyfredol am amseroedd trenau, gwybodaeth am achosion o darfu ar wasanaethau trên, cyfleusterau gorsafoedd, lifftiau, toiledau, statws 'ddim yn gweithio' ar draws y daith rydych chi'n bwriadu ei gwneud. Gallwch gael yr wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw achosion o oedi neu darfu drwy hysbysiadau e-bost neu SMS www.journeycheck.com/tfwrail/

Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid

Rydym yn cydnabod pwysigrwydd darparu gwybodaeth gywir a chyson er mwyn i bobl anabl a'r rheini sydd angen cymorth allu teithio'n hyderus.

Gallwch gael pob math o wybodaeth, cynllunio teithiau, archebu Cymorth i Deithwyr a phrynu tocynnau yn y ffyrdd isod:

Manylion cyswllt, rhifau a chyfryngau newydd

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth gywir a chyson er mwyn i bobl anabl a phobl hŷn all teithio'n hyderus.

Mae'r adrannau isod yn egluro beth rydym wedi'i roi ar waith er mwyn helpu ein holl gwsmeriaid i deithio'n annibynnol, ac yn enwedig y cwsmeriaid hynny sydd ag amrywiaeth o anableddau ac anghenion symudedd.

Mae gwybodaeth ddefnyddiol am hygyrchedd y cyfleusterau a'r gwasanaethau mewn gorsafoedd ac ar drenau ar gael ar wefan National Rail Enquiries (https://www.nationalrail.co.uk/) ac yn y canllaw i gynllun gorsafoedd ('Stations Made Easy'). Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth gyfredol ar gyfer yr adnoddau hyn ac ar ein gwefan ein hunain.

Os bydd newidiadau i unrhyw wybodaeth, bydd ein Tîm Strategaeth Gwasanaethau Cwsmeriaid yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf ar wefan National Rail Enquiries o fewn 24 awr.

Mae hyn yn cynnwys:

- pan fo nodwedd ffisegol ar orsafoedd yn gallu atal rhai pobl anabl rhag ei defnyddio
- pan fo gwaith pwysig dros dro yn effeithio ar hygyrchedd yr orsaf
- pan fo newidiadau i orsafoedd yn golygu nad ydynt yn hygyrch dros dro (ee cyfleusterau fel lifftiau neu doiledau'r orsaf ddim yn gweithio)
- neu pan fo newidiadau'n cael eu gwneud i hygyrchedd ein trenau

Ar gyfer unrhyw un o'r uchod, neu i roi gwybod am ddiffygion sy'n effeithio ar hygyrchedd gorsaf, rhowch wybod i staff yr orsaf neu cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid gan ddefnyddio'r rhifau a'r manylion cyswllt isod.

Gall staff yr orsaf gael yr wybodaeth ddiweddaraf drwy Ymholiadau Rheilffordd Genedlaethol ac adnoddau mewnol monitro rheilffyrdd gweithredol, yna gellir trosglwyddo

hyn i deithwyr yn ôl yr angen neu mewn swyddfeydd tocynnau neu Bwyntiau Gwybodaeth (gweler adran C).

I gael gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafoedd, edrychwch ar yr Wybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd ar ein gwefan: https://trctrenau.cymru/cy/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd

Mae'r wybodaeth hon yn cael ei diweddaru'n rheolaidd, ac mae'n bosib ei hargraffu yn ôl yr angen. Neu, gallwch hefyd gael gafael ar yr wybodaeth hon drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 0333 3211 202 neu customer.relations@tfwrail.wales

Yn ogystal â gwybodaeth sy'n ymwneud â gwelliannau. Mae gwybodaeth uniongyrchol o ran methiannau lifftiau neu newidiadau mewn gwasanaethau rheilffordd a allai effeithio ar allu ein cwsmeriaid i ddefnyddio ein gwasanaethau yn cael ei diweddaru gan ein tîm Rheoli ar wefan National Rail Enquiries cyn gynted â phosibl.

Manylion cyswllt, rhifau a chyfryngau newydd

Cysylltiadau Cwsmeriaid TrC

I gysylltu â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid,

- Ffoniwch 0333 3211 202. (Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 - 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 11:00 - 20:00 ar ddydd Sul. Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)
- Anfonwch neges e-bost i Customer.Relations@tfwrail.wales
- I gael gwybodaeth am Gymorth i Deithwyr, ewch i https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/cymorth-i-archebu
- I gael iawndal am oedi, ewch i Iawndal Ad-daliad am Oedi | TrC
- Mae rhagor o fanylion cyswllt ar gael yn https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/cysylltu-a-ni

TrC ar Gyfryngau Cymdeithasol

Ar gyfryngau cymdeithasol, dilynwch:

- Twitter/X @TfWrail
- Instagram @TfWrail
- Facebook @TfWrail

Oriau Agor a Manylion Cyswllt Gwasanaeth Cymorth wrth Deithio – Cymorth i Deithwyr:

- Dros y ffôn: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar 03330 050 501 (24 awr y dydd, ond sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00)

- 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, ond sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00)

Ymholiadau neu broblemau ar ddiwrnod y daith:

- Gwefan - https://www.journeycheck.com/tfwrail/

- Rhif Ffôn Cysylltiadau Cwsmeriaid - 0333 3211 202 (Mae llinellau ar agor rhwng 08:00 – 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn a rhwng 11:00 – 20:00 ar ddydd Sul. Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00
- E-bost - Customer.Relations@tfwrail.wales

- Y diweddaraf am deithiau yn fyw - https://trctrenau.cymru/cy/teithio-y-diweddaraf (ar gyfer gwasanaethau o fewn y ddwy awr nesaf)

- Gwirio Taith (ar ôl cofrestru) - Gwirio Taith Trafnidiaeth Cymru - Amseroedd trenau a gwybodaeth fyw mewn amser real am oedi/canslo/problem.

Ffynonellau eraill o wybodaeth

Gallwch hefyd gysylltu â 'SignVideo' ('InterpreterNow' gynt). Mae'r gwasanaeth yma'n galluogi defnyddwyr BSL byddar i gael mynediad ar unwaith at wasanaeth dehongli ar-lein, sy'n galluogi pobl fyddar a phobl sy'n gallu clywed i gyfathrebu â'i gilydd.

Mae'r gwasanaeth yma ar gael drwy ap syml a hwylus y gellir ei ddefnyddio ar ffonau clyfar cwsmeriaid. Pwrpas yr ap yw galluogi staff i helpu cwsmeriaid byddar ar unrhyw ran o'u taith – mae hyn yn amrywio o roi gwybodaeth ar y trên pan fydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, i ymholiadau gan gwsmeriaid mewn gorsafoedd neu swyddfeydd tocynnau.

Gall cwsmeriaid arwyddo gyda dehonglwyr drwy alwad fideo ar yr ap, a bydd y dehonglydd yn cyfleu ymholiad y cwsmer i aelod o staff TrC. Wedyn, bydd y dehonglydd yn gallu cyfleu'r ateb a darparu cymorth i'r cwsmer drwy arwyddo.

Mae Ap SignVideo ar gael i'w lwytho i lawr yn Google Play Store ac Apple Store. I gael rhagor o wybodaeth, ewch i 'Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan https://trctrenau.cymru/cy/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd, neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Mae'r system gwirio taith, ar ôl i chi gofrestru, yn rhoi gwybodaeth amser real a chyfredol am amseroedd trenau, gwybodaeth am achosion o darfu ar wasanaethau trên, cyfleusterau gorsafoedd, lifftiau, toiledau, statws 'ddim yn gweithio' ar draws y daith rydych chi'n

bwriadu ei gwneud. Gallwch gael yr wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw achosion o oedi neu darfu drwy hysbysiadau e-bost neu SMS www.journeycheck.com/tfwrail/

A2.5 Gwefannau

Rydym yn gweithio’n gyson i wneud ein gwefan yn haws i'w defnyddio i’n holl gwsmeriaid.

Gan weithio gyda’n Panel Mynediad a Chynhwysiant, mae ein gwefan ddwyieithog sy’n cydymffurfio ag WC3 yn cael ei gwella’n barhaus er mwyn darparu mwy o hygyrchedd, gan sicrhau safonau hygyrchedd cynyddol ynglŷn â Chanllawiau Hygyrchedd Cynnwys y We (WCAG).

Rydym yn cadarnhau bod gwefan TrC yn gweithio gyda rhaglenni darllen sgrin, rhaglenni chwyddo, meddalwedd troslais a swyddogaethau hygyrchedd yn y porwr.

Ar hafan TrC; https://tfwrail.wales/homepage; o dan y pennawd ‘Dolenni defnyddiol’. Rydym hefyd yn darparu dolen ‘Teithio Hygyrch’ at ein tudalen Cymorth wrth Deithio https://tfw.wales/info-for/passengers/accessible-travel. Mae'r dudalen hon yn egluro'r gwasanaeth Cymorth i Deithwyr mewn ffordd glir a chryno, gan ddefnyddio Iaith syml ac osgoi defnyddio jargon y diwydiant.

Mae’n rhoi’r wybodaeth gyswllt angenrheidiol yn ogystal â’r darpariaethau i chi archebu cymorth a phrynu tocyn teithio (gan gynnwys manylion unrhyw ddisgowntiau cenedlaethol sydd ar gael i deithwyr anabl neu bobl ag anawsterau symud).

Os oes gwybodaeth arall ar gael yn rhywle arall, rydym yn darparu hyperddolen i’r fan honno.

Mae gwefan TrC yn cynnwys gwybodaeth am ein gwasanaethau eang a gwybodaeth am orsafoedd, gan gynnwys gwybodaeth am hygyrchedd, argaeledd staff, oriau agor gwasanaethau cysylltiadau cwsmeriaid a lleoedd parcio hygyrch, gwybodaeth am lefelau hygyrchedd is dros dro, a manylion unrhyw achosion o oedi a tharfu ar gyfleusterau a gwasanaethau pan fydd hynny'n berthnasol.

Mae gwefan TrC hefyd yn rhoi gwybodaeth i gwsmeriaid am unrhyw gyfyngiadau ar ddefnyddio cadeiriau olwyn, sgwteri a chadeiriau olwyn modur drwy ein polisi sgwteri a symudedd y gellir ei ddarllen yn https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/sgwter-symudedd

Rydym hefyd yn rhoi canllawiau i egluro sut gallwch chi roi adborth neu wneud cwyn, ac rydym yn cynnwys gwybodaeth am yr iawndal a fydd ar gael os nad oes cymorth wedi cael ei ddarparu fel yr archebwyd.

Hefyd mae gwefan TrC yn darparu dolenni at amrywiaeth o wasanaethau hygyrchedd, gan gynnwys y Cynllun Waled Oren, laniard Blodau'r Haul a gwybodaeth arall gysylltiedig, gan gynnwys y daflen ‘Gwasanaethau Rheilffyrdd Hygyrch’ i gwsmeriaid a sut mae cael y daflen mewn fformatau hygyrch.

A3 Tocynnau a Phrisiau

Y Pris Rhataf Posib i chi

Byddwn bob amser yn ceisio cynnig y Pris Rhataf Posib i chi pan fyddwch yn prynu tocynnau drwy ein gwefan, ar yr ap, yn ein swyddfeydd tocynnau neu ar ein peiriannau gwerthu tocynnau.

Byddwn yn rhoi gwybodaeth gywir, amserol a chyfredol i chi am y prisiau pan fyddwch chi'n prynu er mwyn eich helpu i ddod o hyd i'n prisiau rhataf. Os byddwch chi'n dod i wybod y gallech chi fod wedi prynu tocyn rhatach am yr un daith ar y diwrnod gwnaethoch chi brynu eich tocyn, bydd gennych chi hawl i gael ad-daliad am y gwahaniaeth rhwng y prisiau cyn pen 28 diwrnod i ddyddiad y daith ar eich tocyn. Cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid drwy e-bost neu ffurflen ar y we gyda'r wybodaeth berthnasol drwy ddilyn y ddolen isod https://trc.cymru/ffyrdd-o-deithio/rheilffordd/prynu-tocynnau/pris-isaf-ar-gael

Gwybodaeth am Brynu Tocynnau.

Rydym wedi ymrwymo i werthu tocynnau'n gywir ac yn ddiduedd, ac i roi gwybodaeth a chyngor cywir i chi am eich taith a'ch opsiynau o ran tocynnau, ni waeth pa gwmni trên sy'n darparu'r gwasanaeth. Mae'r staff yn ein swyddfeydd tocynnau a'r tîm Cymorth i Deithwyr hefyd yn gyfarwydd â hygyrchedd ein gwahanol fathau o gerbydau, ac maen nhw wedi cael eu hyfforddi i sicrhau y bydd y tocynnau rydych chi'n eu prynu'n addas i deithio ar y math cywir o drên.

Mae ein holl staff wedi cael eu hyfforddi i sicrhau bod y tocynnau y byddwch chi'n eu prynu'n gallu cael eu defnyddio ar draws rhwydwaith National Rail, a bod y gwasanaethau'n addas ac yn hygyrch er mwyn bodloni'ch anghenion teithio. Os na fydd modd i chi brynu tocyn cyn mynd ar un o'n trenau, gallwch brynu un ar y trên neu yn yr orsaf lle'r oeddech chi'n bwriadu gorffen eich taith, heb gael cosb.

Byddwch chi'n dal yn gallu defnyddio'ch Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl, neu gael y disgowntiau perthnasol.

Mae rhagor o wybodaeth am y Cerdyn Trên i Bobl Anabl ar gael drwy ddilyn y ddolen ganlynol; Disabled Persons Railcard | Official Retailer | National Rail (disabledpersons-railcard.co.uk)

Rydym yn cymryd rhan mewn nifer o gynlluniau ychwanegol sy'n cynnig tocynnau rhatach, ac mae'r rhain wedi'u nodi isod.

Peiriannau Gwerthu Tocynnau

Er bod cwsmeriaid yn gallu prynu tocynnau cyn teithio neu ar y trên gan y goruchwylwyr ar bob un o'n trenau, sy'n barod i helpu ac yn siarad â phob cwsmer yn ystod eu taith.

Mae TrC yn buddsoddi'n sylweddol mewn Peiriannau Gwerthu Tocynnau, ac yn eu darparu ym mhob un o'n gorsafoedd.

Mae’r peiriannau hyn yn gallu darparu tocynnau sy’n cynnwys disgownt Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl os bydd y swyddfa docynnau wedi cau.

Mae’r genhedlaeth newydd yma o Beiriannau Gwerthu Tocynnau yn dangos drwy sgrin y peiriant pa docynnau sydd ar gael a pha rai sydd ddim. Mae pob tocyn sy’n cael ei werthu drwy Beiriant Gwerthu Tocynnau yn ddilys ar gyfer teithio ar unwaith neu ar gyfer dyddiadau yn y dyfodol os ydych chi’n dymuno, o’r orsaf wreiddiol neu unrhyw orsaf o’ch dewis, i bob gorsaf arall ar Rwydwaith National Rail.

Mae nifer o nodweddion hygyrch ar gael ar y Peiriannau Gwerthu Tocynnau hefyd, gan gynnwys: -

- Seinydd uchel ar flaen y Peiriant Gwerthu Tocynnau sy’n adrodd cyfarwyddiadau i’r cwsmer ac yn ei arwain drwy’r broses o brynu tocyn os oes angen.
- Soced 3.5mm ar gyfer clustffonau i helpu'r rhai sydd â nam ar eu clyw neu sydd â nam ar eu golwg er mwyn arwain y cwsmer drwy'r broses o brynu tocyn

Prynu Tocynnau Cyn i Chi Gyrraedd yr Orsaf

Gallwch brynu tocyn cyn teithio, ac yn aml mae disgownt ar gael i gwsmeriaid hŷn neu anabl: -

- Ar-lein ar ein gwefan neu ar wefannau cwmnïau eraill sy'n gwerthu tocynnau.
- Drwy ffonio 033 300 50 501. (Mae’r llinellau ar agor rhwng 08:00 ac 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 11:00 ac 20:00 ar ddydd Sul. Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00
- Dolen Ap Trafnidiaeth Cymru
- Neu’r Ap Tocynnau Symudol y gallwch ddod o hyd i’r ap ar ei gyfer yma ‘Tocynnau Trên Symudol | TrC’

Cardiau Rheilffordd â Disgownt

Cyn i chi deithio, rydym hefyd yn cynnig disgownt ar amrywiaeth o Gardiau Rheilffordd y gallwch eu prynu cyn i chi deithio: -

Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl

Mae’r cerdyn rheilffordd yma’n golygu y cewch chi a chyd-deithiwr o leiaf 1/3 o ostyngiad ar bris tocynnau trên ledled Prydain. I gael rhagor o wybodaeth a cheisiadau, cysylltwch â: -

- Gwefan: https://www.disabledpersons-railcard.co.uk/
- E-bost: railcardhelp@nationalrail.co.uk
- Ffôn: 0345 605 0525 (rhwng 07:00 a 22:00 bob dydd o’r flwyddyn ac eithrio 25 Rhagfyr)
- Ffôn testun: 0345 601 0132 (rhwng 07:00 a 22:00 bob dydd o'r flwyddyn ac eithrio 25 Rhagfyr)
- Post: Cardiau Rheilffordd Cenedlaethol
Blwch Post 10776
Ashby-de-la-Zouch

LE65 9FA

- Mae rhagor o wybodaeth am y Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl ar gael yn y ddolen hon:https://www.disabledpersons-railcard.co.uk/

Teithio Heb Gerdyn Rheilffordd Pobl Anabl

Disgowntiau Eraill

Mae gan rai teithwyr anabl hawl i gael gostyngiad yn awtomatig, felly efallai y byddai’n werth ystyried hyn cyn prynu cerdyn rheilffordd. Dyma’r disgowntiau:

- 34% i ffwrdd oddi ar bris tocynnau Unffordd Unrhyw Bryd Safonol neu Ddosbarth Cyntaf
- 50% i ffwrdd oddi ar bris tocynnau Diwrnod Dwyffordd Unrhyw Bryd Safonol neu Ddosbarth Cyntaf
- 34% i ffwrdd oddi ar bris tocynnau Dwyffordd Unrhyw Bryd Safonol neu Ddosbarth Cyntaf

Mae gennych chi hawl i gael y disgowntiau hyn:

- Os ydych chi’n defnyddio cadair olwyn ac y byddwch yn aros yn eich cadair olwyn yn ystod y daith (mae’r disgownt yn berthnasol hefyd i un person sy’n teithio gyda chi) (Rhaid i chi ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig gan ffynhonnell briodol o’ch nam er mwyn cael y disgownt).
- Os oes gennych chi nam ar eich golwg (yn ddall neu’n rhannol ddall), ac os ydych chi'n teithio gydag un person arall. Nid oes gennych hawl i gael y disgownt os nad ydych chi'n teithio gyda rhywun arall. Rhaid i chi ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig gan ffynhonnell briodol o’r nam ar eich golwg i gael y disgownt.
- Mae gan blant sy’n defnyddio cadeiriau olwyn hawl i 75% i ffwrdd oddi ar y tocynnau hyn. Cofiwch:

  Mewn rhai amgylchiadau, gall fod yn rhatach prynu tocyn ymlaen llaw neu docyn cyfnod tawelach am y pris llawn. Mae modd prynu’r tocynnau hynny ar-lein, mewn peiriannau tocynnau, mewn swyddfa docynnau neu gan oruchwylwyr.

  Mae rhagor o wybodaeth ynghylch Disgowntiau gan gynnwys gofynion cymhwysedd ar gael yn y ddolen ganlynol: Disgowntiau Eraill (https://www.disabledpersons-railcard.co.uk/using-your-railcard/other-discounts/)

Cerdyn Rheilffordd Pobl Hŷn

Ydych chi’n 60 oed neu hŷn? Mae’r Cerdyn Rheilffordd Pobl Hŷn yn arbed 1/3 i chi oddi ar y rhan fwyaf o brisiau tocynnau trên. I gael rhagor o wybodaeth a cheisiadau, cysylltwch â: -

- Gwefan: https://www.senior-railcard.co.uk/

- E-bost: railcardhelp@railcards-online.co.uk
- Ffôn: 0345 3000 250 (rhwng 07:00 a 22:00 bob dydd o'r flwyddyn ac eithrio 25 Rhagfyr)
- Post: Cardiau Rheilffordd Cenedlaethol
  Blwch Post 10776
  Ashby-de-la-Zouch
  LE65 9FA

Cardiau Rheilffordd Eraill

Mae sawl math o gardiau rheilffordd ar gael ac maent yn addas i amrywiaeth o 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
  Amseroedd agor: 08:00 i 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn (gan gynnwys gŵyl y banc)
  11:00 i 22:00 ar ddydd Sul (Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00)

Tocynnau Tymor i Deithwyr sydd â Nam ar y Golwg

Os ydych chi wedi cofrestru bod gennych nam ar y golwg, mae modd i chi brynu tocyn tymor oedolyn a fydd yn golygu bod cyd-deithiwr yn cael teithio am ddim gyda chi. (Gallwch gael cyd-deithiwr gwahanol bob tro y byddwch chi’n teithio.) Gallwch chi brynu’r tocynnau tymor hyn mewn swyddfa docynnau.

Rhaid i chi ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig gan ffynhonnell briodol o’r nam ar eich golwg i gael y disgownt.

Mae rhagor o wybodaeth am y Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl ar gael yn y ddolen hon: https://www.disabledpersons-railcard.co.uk/

Hefyd, darllenwch ‘Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl’ gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan https://trctrenau.cymru/cy/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd, neu drwy gysylltu â’n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

A4 Trafnidiaeth Hygyrch Arall

Rydym eisiau sicrhau bod teithwyr yn gallu gwneud cymaint â phosib o’u taith ar y rheilffordd.

Ond, fe fyddwn ni'n trefnu trafnidiaeth hygyrch arall, fel tacsi, i chi a chyd-deithiwr heb gost ychwanegol yn yr amgylchiadau canlynol:

- pan na fyddwch chi’n gallu teithio i neu o orsaf nad yw’n hygyrch i chi

- pan na fydd trafnidiaeth wrth gefn ar gyfer trenau'n hygyrch i chi
- pan fydd rhywbeth yn tarfu ar wasanaethau ar fyr rybudd, fel nad yw'r gwasanaethau'n hygyrch i chi

Os bydd rhywbeth yn mynd o'i le, pan fydd modd byddwn ni'n ceisio sicrhau – fesul achos – bod y teulu agosaf i gyd, yn enwedig y rheini sydd angen goruchwyliaeth gan riant, yn cael help i deithio gyda'i gilydd.

Rydym yn darparu'r drafnidiaeth hon heb unrhyw gost ychwanegol i'ch tocyn rheilffordd. Byddwn yn trafod pa fath o dacsi sydd ei angen arnoch cyn i ni ei archebu. Bydd y drafnidiaeth arall yn mynd â chi i'r/o'r orsaf hygyrch fwyaf cyfleus neu i'r orsaf lle mae staff ar gael i'ch helpu.

Ni allwn warantu trafnidiaeth hygyrch arall ar gyfer sgwter symudedd oherwydd nid oes modd cludo'r rhain yn ddiogel mewn tacsi fel arfer oherwydd problemau megis cyfyngiadau o ran maint. Oni bai, os ydych chi eisoes yn teithio gyda ni mewn sgwter symudedd pan fydd y tarfu'n digwydd. Mae sefyllfaoedd yn cael eu rheoli fesul achos, a byddwn yn eich gwneud mor gyfforddus â phosib wrth i chi aros am y trên nesaf – neu'r datrysiad gorau ar gyfer eich taith.

Os bydd oedi a rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, byddwn ni'n gwneud ein gorau i sicrhau eich bod yn gallu parhau â'ch taith. Byddwn ni'n rhoi gwybod i chi beth sy'n digwydd drwy ein gwefan, ein cyfryngau cymdeithasol a'n cyhoeddiadau (ar y trên ac yn yr orsaf).

Cyn i chi ddechrau ar eich taith, os bydd aflonyddwch a bod y gwasanaeth roeddech chi wedi bwriadu ei ddefnyddio wedi'i ganslo, ni fyddwch yn gallu archebu cymorth i deithwyr ar gyfer y gwasanaeth hwn mwyach.

Cynghorir pob cwsmer sydd wedi archebu cymorth i deithwyr i gysylltu â ni cyn y daith i wneud yn siŵr bod eich archeb cymorth i deithwyr dal yn bosibl. Mae hyn yn arbennig o wir pan fydd tywydd garw neu yn ystod amseroedd teithio brig.

Fodd bynnag, tra byddwch ar eich taith, os bydd aflonyddwch a fydd yn effeithio ar eich trefniadau cymorth i deithwyr; gan olygu nad yw'n bosibl archebu mwyach, bydd ein staff yn yr orsaf ac ar y trên yn eich helpu wrth gyfleu newyddion am yr aflonyddwch i'r gwasanaeth a darparu trafnidiaeth amgen. Fel arall, bydd yr wybodaeth hon hefyd ar gael drwy Systemau Gwybodaeth Cwsmeriaid a sgriniau / cyhoeddiadau sain.

(Nodyn:- Pan fyddwch chi'n Archebu Cymorth i Deithwyr, bydd gofyn i chi roi eich caniatâd i TrC gysylltu â chi ynglŷn â tharfu neu gymorth teithio ymlaen. Ni fydd TrC byth yn cysylltu â chi heb eich caniatâd).

Neu gallwch ddefnyddio Pwynt Cymorth mewn gorsaf, 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos, (heblaw am 25 a 26 Rhagfyr), sy'n cysylltu'n uniongyrchol â'n Canolfan Reoli.

Rydym yn ceisio darparu gwasanaeth cymorth wrth deithio sy'n ddibynadwy ac yn seiliedig ar eich anghenion. Ond, os bydd rhywbeth yn mynd o'i le, mae'n bwysig i chi roi gwybod i'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, a byddwn ni'n ystyried rhoi iawndal priodol, gan ddibynnu ar yr amgylchiadau ar sail bob achos unigol. (Darllenwch Adran C).

Mae TrC wedi ymrwymo i gydymffurfio â Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Gwasanaeth Cyhoeddus. Rydym yn gwneud pob ymdrech i sicrhau bod dulliau eraill o Drafnidiaeth

Hygyrch sy'n cael eu harchebu gan wasanaethau Rheilffyrdd TrC i'ch helpu i barhau â'ch taith, yn cydymffurfio â'r Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Gwasanaeth Cyhoeddus (PSVAR). Dim ond hyn a hyn o gerbydau sydd ar gael yn genedlaethol sy'n cydymffurfio â PSVAR, ac mae'r sefyllfa honno y tu hwnt i reolaeth Gwasanaethau Rheilffyrdd TrC.

Mae TrC wedi ymrwymo i sicrhau bod eich taith yn ddiogel a chyfforddus, a byddwn yn ceisio sicrhau bod anghenion ein cwsmeriaid yn cael eu diwallu hyd eithaf ein gallu ym mhob achos. Ymddiheurwn am unrhyw anhwylustod y gall hyn ei achosi.

A5 Sgwteri a Chymhorthion Symudedd

Mae lle ar ein trenau ar gyfer sgwteri symudedd sy'n mesur hyd at 700mm x 1200mm, sydd â radiws troi o 900mm, gyda chyfanswm y pwysau (y sgwter symudedd a'r teithiwr) yn 300kg. Mae gan gwmnïau trenau reolau gwahanol ar gario sgwteri, felly holwch cyn teithio.

Mae taflen ar wahân – y gallwch ddod o hyd iddi drwy ddilyn y ddolen isod – yn egluro'n fanylach y gallwch chi ddod â'ch sgwter symudedd ar ein trenau os yw'n cydymffurfio â'n canllawiau, ar gyfer maint, radiws troi, trosglwyddo i sedd;
https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/sgwter-symudedd

Bydd unrhyw eithriad yn amodol ar ystyriaethau diogelwch, fel pa mor hawdd yw defnyddio'r cymhorthion, a fydd eu maint yn atal cwsmeriaid eraill rhag defnyddio'r gwasanaeth, ydyn nhw'n fwy na'r pwysau mwyaf ar gyfer y rampiau – sef 300 kg – neu a yw'r cymhorthion yn achosi perygl, yn blocio mynedfeydd / allanfeydd.

I gael rhagor o wybodaeth, ewch i 'Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan https://trctrenau.cymru/cy/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd, neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Os ydych yn dymuno archebu Cymorth i Deithwyr, gall gweithredwyr/staff roi cyngor i chi ynglŷn â pharhau â'ch taith gyda'ch Sgwter Symudedd gyda chwmnïau trên eraill.

A6 Oedi, Tarfu ac Argyfyngau

Os bydd rhywbeth yn tarfu ar gyfleusterau a gwasanaethau, gall hynny gael effaith sylweddol ar hygyrchedd a'ch hyder chi wrth deithio ar y trên. Os bydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, byddwn ni'n gwneud ein gorau i sicrhau eich bod yn gallu parhau â'ch taith, pan fydd hynny'n bosib, ac nad ydych chi'n cael eich gadael heb help na ffordd o deithio.

Pan fydd rhywbeth yn tarfu ar ein cyfleusterau neu ein gwasanaethau, byddwn ni'n rhoi rhybudd i chi ar ein gwefan, a drwy Twitter/X a sianeli cyfathrebu eraill.

Os nad yw'ch trefniadau gwreiddiol yn bosib mwyach yn sgil y tarfu, byddwn ni'n gwneud ein gorau i gysylltu â chi ac i ail-archebu unrhyw gymorth sydd ei angen arnoch chi drwy'r gwasanaeth Cymorth i Deithwyr.

Byddwn ni'n gofyn am rif cyswllt gennych chi pan fyddwch yn archebu cymorth, a bydd hynny'n ein helpu ni i gysylltu â chi os bydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth.

Rhoddir dyfeisiau clyfar i'r staff ar ein trenau, sy'n eu galluogi i aildrefnu cymorth i chi yn nes ymlaen ar eich taith os bydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth.

Cynghorir pob cwsmer sydd wedi archebu cymorth i deithwyr i gysylltu â ni cyn y daith i wneud yn siŵr bod eich archeb cymorth i deithwyr dal yn bosibl. Mae hyn yn arbennig o wir pan fydd tywydd garw neu yn ystod amseroedd teithio brig.

Mae ein staff wedi cael eu hyfforddi i ragweld eich anghenion. Byddan nhw'n rhannu newyddion â chi – drwy'r Systemau Gwybodaeth i Gwsmeriaid neu, pan fydd yn bosib, yn bersonol – am unrhyw beth sy'n tarfu ar y gwasanaeth ac am drafnidiaeth arall a ddarperir. Mae hyn yn cynnwys rhoi gwybodaeth weledol ac ar lafar i chi pan fydd angen hynny arnoch. Byddan nhw wedyn yn gwneud yn siŵr eich bod wedi deall y cyhoeddiadau, neu'n holi i weld a ydych chi'n debygol o gael trafferthion yn sgil y cyhoeddiadau (er enghraifft, newid platfform). Gan ystyried eu dyletswyddau eraill (fel anfon trenau) byddant wedyn yn gwneud popeth sy'n rhesymol bosib i'ch helpu.

Mae Pwyntiau Cymorth ar gael yn ein holl orsafoedd â staff a'r rhai sydd heb staff, ac maen nhw'n darparu cysylltiad â thîm ein Canolfan Reoli 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos (heblaw am 25 a 26 Rhagfyr). Bydd tîm y Ganolfan Reoli hefyd yn gallu'ch helpu i barhau â'ch taith.

Weithiau bydd yn rhaid newid y platfform lle bydd trên yn gadael, a hynny ar fyr rybudd yn aml iawn. Bydd newid o'r fath yn ymddangos ar y sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid, a bydd yn cael ei gyhoeddi ar lafar cyn gynted â phosib. Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi cymorth a gwybodaeth i'ch helpu chi i gyrraedd y platfform gadael newydd, os yw'n hygyrch, mewn ffordd mor effeithlon â phosib.

Ar ôl i'r rheolwyr lleol gael gwybod y bydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, byddan nhw'n ceisio anfon staff i'r gorsafoedd y bydd hynny'n effeithio arnynt. Byddan nhw, ynghyd â'r staff sydd yno'n barod, yn gallu'ch helpu chi ag anghenion eraill – er enghraifft, gyda'ch bagiau neu roi arweiniad.

Pan fydd tarfu yn golygu bod gwasanaethau trên yn cael eu canslo neu eu newid, byddwn yn darparu cludiant arall hygyrch i chi. Ni fydd cost ychwanegol am hynny. Mae gan ein tîm gwasanaethau bysiau yn lle trenau drefniadau contract gyda gweithredwyr bysiau a thacsis ar draws rhwydwaith TrC, gan gynnwys sicrhau, lle bynnag y bo modd, bod cerbydau hygyrch yn cael eu darparu. Mae'r tîm hwn yn ein canolfan reoli ac mae'n delio â tharfu wedi'i gynllunio a heb ei gynllunio. Pan fydd bysiau'n cael eu darparu yn lle gwasanaethau trên, byddwn ni'n gwneud popeth posib i sicrhau bysiau hygyrch gan weithredwyr lleol. Pan na fydd hyn yn bosib, byddwn ni'n trefnu tacsi sy'n hygyrch i chi. Mae gan ein gweithwyr rheng flaen, gyda chefnogaeth ein tîm gwasanaethau bysiau yn lle trenau, yr awdurdod i wneud popeth sy'n rhesymol ymarferol i drefnu gwasanaethau amgen addas i chi mewn amgylchiadau o'r fath.

Pan fydd lefel hygyrchedd y cyfleusterau mewn gorsaf neu ar drên yn is na'r arfer (ee oherwydd bod cyfleusterau wedi torri, yn cael eu haddasu neu wedi cael eu tynnu oddi yno), byddwn ni'n ceisio darparu cyfleusterau cyfatebol yn lle hynny i chi, pan fydd yn bosib.

Byddwn hefyd yn rhoi gwybodaeth i chi am y tarfu ar gyfleusterau drwy ein gwefan, ar Twitter/X ac yn rhoi gwybod i'n staff mewn gorsafoedd, ar drenau, mewn swyddfeydd

tocynnau ac yn ein Canolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid, er mwyn rhoi syniad i chi o’r amser y bydd y cyfleusterau’n gweithio eto.

I gael rhagor o wybodaeth, ewch i ‘Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl’ gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan https://trctrenau.cymru/cy/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd, neu drwy gysylltu â’n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

(Nodyn:- Pan fyddwch chi’n Archebu Cymorth i Deithwyr, bydd gofyn i chi roi eich caniatâd i TrC gysylltu â chi ynglŷn â tharfu neu gymorth teithio ymlaen. Ni fydd TrC byth yn cysylltu â chi heb eich caniatâd).

Argyfyngau

Gweithdrefnau argyfwng
Mae staff wedi cael hyfforddiant yng nghyswllt eu cyfrifoldebau dros iechyd a diogelwch ein teithwyr, gan gynnwys gweithdrefnau gadael mewn argyfwng mewn gorsafoedd ac ar drenau. Ein goruchwylwyr sy’n gyfrifol am sicrhau bod teithwyr yn dod oddi ar y trên mewn argyfwng. Mewn gorsafoedd, bydd rampiau yn cael eu defnyddio i helpu defnyddwyr cadeiriau olwyn a theithwyr y mae nam ar eu symudedd i ddod oddi ar y trên ar y platfform. Os nad yw'r llwybrau gadael yn hygyrch, bydd cwsmeriaid yn cael eu tywys at ‘loches’ ddiogel – sydd wedi’i phennu ymlaen llaw – oddi wrth y perygl, ac yn gadael y safle gyda’r gwasanaethau tân ar ôl iddyn nhw gyrraedd. Os nad yw trên mewn gorsaf, ein polisi yw peidio â gofyn i bobl ddod oddi ar y trên oni bai fod bywydau mewn perygl. Mewn achosion o’r fath, byddai staff yn helpu defnyddwyr cadeiriau olwyn a theithwyr y mae nam ar eu symudedd i ddod oddi ar y trên gyda chymorth y gwasanaethau brys.

A7 Cyfleusterau Gorsafoedd

Mae amrywiaeth o gyfleusterau ar gael i gwsmeriaid yn ein gorsafoedd â staff a’r rhai heb staff.

Mynedfeydd Gorsafoedd

Ni fyddwn yn cau giatiau na mynedfeydd gorsafoedd yn barhaol os byddai hyn yn cyfyngu ar allu teithwyr anabl i gael mynediad at unrhyw blatfform neu unrhyw rai o gyfleusterau’r orsaf, oni bai ein bod wedi: ymgynghori â'r Adran Drafnidiaeth, Transport Focus a grwpiau mynediad lleol, ac wedi cael sêl bendith yr Adran Drafnidiaeth i wneud hynny.

Rydym yn ystyried anghenion cwsmeriaid hŷn ac anabl cyn cyfyngu ar fannau mynediad mewn unrhyw un o’n gorsafoedd, neu cyn eu cau dros dro.

I gael gwybodaeth gyfredol fanwl am hygyrchedd ein gorsafoedd, gan gynnwys yr oriau agor, cysylltwch â’n tîm Cymorth wrth Deithio, ewch i wefan National Rail Enquiries National Rail Enquiries - Official source for UK train times and timetables) a darllenwch ein Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd sydd ar gael drwy’r ddolen yma: https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd

(I gael rhagor o fanylion cyswllt, darllenwch Adran C).

Edrychwch ar Fap Hygyrchedd National Rail hefyd. Ar gael ar y ddolen ganlynol http://accessmap.nationalrail.co.uk/Mae'r map yma'n cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes grisiau mewn gorsaf, a oes toiledau hygyrch ar gael, ac a oes cyfleusterau Changing Places yn yr orsaf.

Cyhoeddiadau a Gwybodaeth am y Gwasanaeth Trên

Mae ein gorsafoedd yn cynnig gwybodaeth ynglŷn â gwasanaethau trên mewn amrywiaeth o ffyrdd, gan gynnwys sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a/neu gyhoeddiadau. Mae Pwyntiau Gwybodaeth ar gael yn ein holl orsafoedd. Rydym yn darparu cyhoeddiadau a/neu wybodaeth weledol am amseroedd gadael trenau a negeseuon perthnasol eraill ar ffurf glywedol a/neu weledol.

Os bydd unrhyw oedi neu darfu, gallwch gael rhagor o wybodaeth a chefnogaeth gan ein staff, y sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a'r Pwyntiau Gwybodaeth. Gallwch hefyd gysylltu â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid neu'r Gwasanaeth Cymorth wrth Deithio – Cymorth i Deithwyr (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

Pwyntiau Gwybodaeth a Dangosfyrddau

Yn ein gorsafoedd mawr, rydym yn darparu Pwyntiau Gwybodaeth sydd wedi'u nodi'n glir ac sy'n cynnwys staff, ac mae'r rhain ar agor pan fydd y swyddfa docynnau ar agor.

Gall Staff mewn Pwyntiau Gwybodaeth, sydd y tu mewn i'r orsaf wneud y pethau canlynol:

- rhoi gwybodaeth am gyfleusterau, gwasanaethau a hygyrchedd ein holl orsafoedd, a'r rheini sy'n cael eu darparu gan gwmnïau trên eraill
- rhoi cyfarwyddiadau ar gyfer trafnidiaeth gyhoeddus a gwestai lleol
- rhoi gwybodaeth am wasanaethau trên, amserlenni, prisiau a chysylltiadau
- cadarnhau trefniadau ar gyfer archebu Cymorth wrth Deithio, a
- rhoi gwybodaeth am oedi a ffactorau a allai effeithio ar eich taith

Mae dolenni sain ar gael ymhob swyddfa docynnau a Phwynt Gwybodaeth lle mae staff, ac mae o leiaf un cownter isel neu gownter sy'n newid uchder ar gael yn y rhan fwyaf o'r rhain. Os oes modd, bydd ein hamserlenni, ein posteri a'n taflenni gwybodaeth yn cael eu rhoi mewn mannau lle mae pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a theithwyr sy'n sefyll yn gallu eu defnyddio.

Mae amserlenni a'r posteri 'Gwybodaeth Ddefnyddiol' i'w gweld yn y fynedfa i bob gorsaf neu gerllaw'r fynedfa, a gall ein sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid ddarparu'r amserlenni a'r wybodaeth ddiweddaraf am deithio.

Pwyntiau Cymorth

Mae'r Pwyntiau Cymorth yn debyg i systemau intercom. Maen nhw'n stondinau gwyn siâp cylch, sydd â botwm mewn lle canolog y gallwch chi ei bwyso i siarad â'n Canolfan Reoli, a fydd yn gallu'ch helpu chi i barhau â'ch taith. Mae Pwyntiau Cymorth – sydd mewn lle amlwg ar y platfform yn ein holl orsafoedd â staff a'r rhai sydd heb staff – yn darparu

cysylltiad â'n Canolfan Reoli, a fydd hefyd yn gallu'ch helpu i barhau â'ch taith 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos (heblaw am 25 a 26 Rhagfyr).

Staff Cymorth

Yn ychwanegol at ein holl staff gweithredol yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau, sydd ar gael bob amser i gynnig cymorth ar draws y rhwydwaith, mae gennym hefyd gynlluniau ychwanegol i roi cymorth i gwsmeriaid (Llysgenhadon Cwsmeriaid a staff Cymorth i Deithwyr).

Cymdeithion Teithio (Staff Cymorth i Deithwyr)

Mae **Cymdeithion Teithio** yn gwisgo tabard glas ac yno i helpu teithwyr. Dim ond yn Abertawe, Caerdydd, Casnewydd, Amwythig a Chaer y maent yn gweithio ar hyn o bryd. Mae Staff Cymorth i Deithwyr ar gael yn benodol i gefnogi anghenion y cymunedau anabl a phobl hŷn. Mae'r gwasanaethau'n cynnwys cefnogi cwsmeriaid sydd wedi archebu Cymorth i Deithwyr i ddal cysylltiadau, a mynd â chwsmeriaid at dacsis o fewn ffin yr orsaf.

SignVideo - Iaith Arwyddion Prydain (BSL)

Mae'r gwasanaeth SignVideo (InterpreterNow gynt), sydd ar gael ar y trên ac yn yr orsaf, yn rhoi mynediad ar unwaith at wasanaeth dehongli ar-lein i ddefnyddwyr byddar/BSL, gan alluogi pobl fyddar a phobl sy'n clywed i gyfathrebu'n rhwydd gyda'i gilydd. Mae'r gwasanaeth yma ar gael drwy ap syml y gall cwsmeriaid ei lwytho i lawr a'i ddefnyddio ar eu ffonau clyfar. Pwrpas yr ap yw galluogi staff i helpu cwsmeriaid byddar ar unrhyw ran o'u taith – mae hyn yn amrywio o roi gwybodaeth ar y trên pan fydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, i ymholiadau gan gwsmeriaid mewn gorsafoedd neu swyddfeydd tocynnau.

Gall cwsmeriaid arwyddo gyda dehonglwyr drwy alwad fideo ar yr ap, a bydd y dehonglydd yn cyfleu ymholiad y cwsmer i aelod o staff TrC. Wedyn, bydd y dehonglydd yn gallu cyfleu'r ateb a darparu cymorth i'r cwsmer drwy arwyddo.

(Mae Ap SignVideo ar gael i'w lwytho i lawr yn Google Play Store ac Apple Store.)

I gael rhagor o wybodaeth, ewch i https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/cynlluniau

I gael rhagor o wybodaeth, ewch i 'Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd, neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Peiriannau Gwerthu Tocynnau

Er bod cwsmeriaid yn gallu prynu tocynnau cyn teithio – neu ar y trên gan oruchwylwyr ar bob un o'n trenau sy'n barod i helpu ac yn siarad â phob cwsmer yn ystod eu taith – mae TrC yn buddsoddi'n sylweddol mewn Peiriannau Gwerthu Tocynnau, ac yn eu darparu ym mhob

un o'r gorsafoedd sydd â bariau tocynnau. Mae’r peiriannau hyn yn gallu darparu tocynnau sy’n cynnwys disgownt Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl os bydd y swyddfa docynnau wedi cau.

Mae’r genhedlaeth newydd yma o Beiriannau Gwerthu Tocynnau yn arddangos pa docynnau sydd ar gael. Mae’r holl docynnau sy’n cael eu gwerthu drwy Beiriant Gwerthu Tocynnau yn ddilys ar gyfer teithio ar unwaith o'r orsaf honno, neu i deithio yn y dyfodol i unrhyw orsaf arall ar rwydwaith National Rail.

Mae nifer o nodweddion hygyrch ar gael ar y Peiriannau Gwerthu Tocynnau hefyd, gan gynnwys: -

- Seinydd uchel ar flaen y Peiriant Gwerthu Tocynnau sy’n adrodd cyfarwyddiadau i’r cwsmer ac yn ei arwain drwy’r broses o brynu tocyn
- Soced 3.5mm ar gyfer clustffonau i helpu'r rhai sydd â nam ar eu clyw neu sydd â nam ar eu golwg er mwyn arwain y cwsmer drwy'r broses o brynu tocyn

Gatiau Tocynnau

Mae bariau tocynnau awtomatig mewn rhai o’n gorsafoedd. Mae o leiaf un giât lydan ar gyfer pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a phramiau. Pan nad oes staff wrth y gatiau, maent yn gwbl agored.

Rydym yn cynnig gwybodaeth gyffredinol am hygyrchedd ar eich taith, felly mae croeso i chi holi ymlaen llaw er mwyn osgoi unrhyw anhwylustod. Gallwch wneud hyn mewn amrywiaeth o ffyrdd, gan gynnwys defnyddio’r wybodaeth ynglŷn â gorsafoedd hygyrch yn https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd, neu drwy gysylltu â’r tîm Cymorth wrth Deithio – Cymorth i Deithwyr neu’r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid cyn i chi deithio (mae’r manylion cyswllt i’w gweld yn adran C).

Toiledau ‘Changing Places’

Rydym yn cydnabod nad yw’r toiledau hygyrch sydd ar gael mewn llawer o’n gorsafoedd yn bodloni anghenion pob unigolyn ag anabledd. Rydym yn gosod mwy a mwy o doiledau ‘Changing Places’ mewn nifer o’n gorsafoedd, sy’n cynnig offer arbenigol a rhagor o le er mwyn darparu toiledau diogel a chyfforddus. I weld rhestr gyflawn o'r cyfleusterau yma, gweler ein Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd ar gael yma: https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd.

Bagiau

Os ydych chi'n archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, bydd staff yr orsaf neu’r goruchwyliwr yn eich helpu i fynd â’ch bagiau ar/oddi ar y trên. Ni chodir tâl am y gwasanaeth hwn. Os oes staff cymorth ar ddyletswydd ar yr orsaf, gallan nhw eich helpu chi i fynd â’ch bagiau i/o fynedfa’r orsaf. Os oes angen help arnoch gyda’ch bagiau, ond nad ydych chi wedi archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, bydd y staff yn ceisio eich helpu gyda’ch bagiau, ond mae’n dibynnu a oes staff ar gael.

Mae'n rhaid i bwysau, maint a nifer y bagiau fod yn ddiogel i'n staff eu cario ar/oddi ar y trên ac yn yr orsaf. Ni chaiff unrhyw fag unigol bwyso mwy na 23kg (amod TrC).

Yn ôl Amodau Teithio'r National Rail, yn gyffredinol, caniateir i chi fynd â hyd at dri bag ar y trên. Mae polisïau bagiau yn amrywio rhwng cwmnïau gweithredu trenau felly byddai'n syniad da i chi wirio ymlaen llaw drwy ffonio ein Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, gweler Adran C).

Rampiau

Mae rampiau ar gael ymhob gorsaf gyda staff y platfform ac ar ein holl drenau. Mae staff yr orsaf yn defnyddio'r rhain i'ch helpu chi i fynd ar/oddi ar unrhyw drenau, ni waeth pwy yw'r cwmni trên. Bydd goruchwylwyr yn defnyddio'r rampiau ar y trenau mewn gorsafoedd sydd heb staff, boed cymorth wedi cael ei archebu ymlaen llaw neu beidio. Mae goruchwylwyr wedi'u hyfforddi i wybod pa gymorth y gallai fod ei angen ar gwsmeriaid, gan gynnwys defnyddio rampiau. Mae croeso i chi roi gwybod i'r goruchwyliwr a gwneud cais am unrhyw gymorth sydd ei angen arnoch wrth iddo gerdded drwy'r cerbyd. Bydd yn barod i'ch helpu.

Er bod gennym raglen o welliannau hygyrchedd ar draws y rhwydwaith, mae'n bwysig i ni roi gwybod i chi bod rhai o'n gorsafoedd yn cynnwys grisiau, nad yw rhai o'n gorsafoedd yn addas i rai defnyddwyr cadair olwyn, neu fod rhai gorsafoedd yn defnyddio ramp serth rhwng y trên a'r platfform.

Gwiriwch hyn ymlaen llaw i osgoi anghyfleustra ar eich taith. Gallwch wneud hyn mewn amrywiaeth o ffyrdd, gan gynnwys darllen ein gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd yn https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd, lle cewch wybodaeth fanwl ynglŷn â hygyrchedd gorsafoedd, neu drwy gysylltu â'r tîm Cymorth wrth Deithio – Cymorth i Deithwyr neu'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid cyn i chi deithio (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

Cyfleusterau sy'n Cael eu Darparu gan Gwmnïau Eraill

Manwerthwyr trydydd parti sy'n darparu'r arlwyo mewn gorsafoedd. Fel Sefydliad Sector Cyhoeddus, mae TrC wedi'i rwymo i sicrhau bod unrhyw gytundebau tenantiaeth newydd neu gytundebau wedi'u hadnewyddu yn ystyried gofynion Deddf Cydraddoldeb 2010, megis hygyrchedd ac arfer. Ni fydd lleoliad safleoedd y manwerthwyr yn effeithio ar hygyrchedd yr orsaf na'i chyfleusterau.

Oriau Staff a Gorsafoedd Heb Staff

Os nad oes staff yn ein gorsafoedd, neu os dim ond staff y swyddfa docynnau sydd yno sy'n methu darparu Cymorth wrth Deithio, bydd y goruchwyliwr ar y trên yn eich helpu i fynd ar y trên.

Os oes angen help arnoch mewn gorsaf lle nad oes staff ar gael neu mewn gorsaf lle nad oes ond staff y swyddfa docynnau, cysylltwch â'r tîm Cymorth wrth Deithio. Os byddwch chi'n cyrraedd gorsaf lle nad oes staff a bod angen cymorth arnoch ond heb archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, cysylltwch â'r tîm Cymorth wrth Deithio. Mae'r manylion cyswllt ar gael ar y poster gwybodaeth wrth fynedfa'r orsaf. Gall y tîm Cymorth wrth Deithio drefnu trafnidiaeth arall i chi, neu drefnu i oruchwyliwr eich helpu ar/oddi ar y trên os ydych chi'n gallu cyrraedd y platfform. I gael rhagor o wybodaeth, ewch i 'Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd, neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Rydym yn sicrhau bod trefniadau penodol yn cael eu gwneud ar gyfer teithwyr sydd angen cymorth mewn unrhyw orsaf pan fydd digwyddiad arbennig gerllaw (yn arbennig yng ngorsafoedd Caerdydd Canolog a Chaer). Rydym hefyd yn sicrhau bod y trefniadau i ddarparu cymorth mewn unrhyw orsaf ar gael ar dudalen pob gorsaf ar wefan National Rail Enquiries (www.nationalrail.co.uk), ac mae ein Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd yn rhoi manylion ynglŷn â hygyrchedd yma: https://trctrenau.cymru/cy/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd

Edrychwch ar Fap Hygyrchedd National Rail hefyd, ar gael ar y ddolen ganlynol: http://accessmap.nationalrail.co.uk/. Mae'r map yma'n cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes grisiau mewn gorsaf, a oes toiledau hygyrch ar gael, ac a oes cyfleusterau lleoedd newid yn yr orsaf.

Cymorth wrth Deithio - Heb archebu

Os nad oes modd i chi archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, byddwn ni'n eich helpu pan fydd hynny'n bosib, ond gall gymryd mwy o amser i drefnu hynny. Siaradwch ag aelod o staff yr orsaf, a byddan nhw'n eich helpu chi i fynd ar y trên roeddech chi'n bwriadu ei ddefnyddio, neu ar yr un nesaf a fydd ar gael. Cofiwch gyrraedd o leiaf 20 munud cyn y trên rydych chi'n bwriadu ei ddefnyddio, er mwyn i'r staff allu gwneud trefniadau i fynd â chi i'r platfform mewn da bryd i fynd ar eich trên.

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff ar gael i'ch helpu, gall ein goruchwylwyr eich helpu i fynd ar y trên (ee drwy ddefnyddio'r ramp). Os felly, bydd angen i chi fod ar y platfform mewn da bryd ar gyfer y trên. I gael rhagor o wybodaeth, ewch i 'Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd, neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Cyrraedd yr Orsaf

Os ydych chi wedi archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, pan fydd y trên yn cyrraedd yr orsaf lle'r oeddech chi'n bwriadu gorffen eich taith, byddwch chi'n cael cymorth i ddod oddi ar y trên – fel arfer o fewn 5 munud ar ôl cyrraedd yr orsaf. Os ydych chi'n cyrraedd yr orsaf olaf ar lwybr y trên, byddwch yn cael cymorth i ddod oddi ar y trên o fewn pum munud o gyrraedd, os yw hynny'n rhesymol bosib.

A7.1: Cadw Bagiau

Nid ydym yn darparu cyfleusterau cadw bagiau yn ein gorsafoedd. Ond, mae cyfleuster yng Nghaergybi sy'n cael ei redeg gan gwmni arall, ac mae cyfleusterau cadw bagiau ar gael yng ngorsaf Manceinion Piccadilly a Birmingham New Street. Network Rail sy'n gweithredu'r gorsafoedd hyn.

Mae hygyrchedd y gwasanaeth hwn yn gyfyngedig ond bydd staff yn y gorsafoedd yn gallu rhoi cymorth i chi os bydd ei angen arnoch.

(I gael rhagor o wybodaeth, ewch i https://trctrenau.cymru/cy/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd neu cysylltwch â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

A7.2: Parcio Hygyrch i Ddeiliaid Bathodynnau Glas.

Rydym yn monitro defnydd y mannau parcio dynodedig i ddeiliaid bathodyn glas yn ein meysydd parcio, yn enwedig lle nad yw'r ddarpariaeth yn cydymffurfio â'r Cod Ymarfer. Mae rheolwr sydd ar gontract yn y meysydd parcio hyn yn cyfrifo deiliadaeth y mannau hyn, a mannau cyffredinol, yn rheolaidd. Mae hyn yn caniatáu i ni asesu'r galw a'r cyflenwad ac, os bydd angen, byddwn yn darparu mannau parcio bathodyn glas ychwanegol os oes digon o le. Mae ein meysydd parcio 'talu ac arddangos' yn cael eu patrolio yn rheolaidd. Nid ni sy'n rheoli'r rhain, ond trydydd parti. Bydd ceir sydd wedi parcio mewn mannau Bathodyn Glas heb fathodyn yn cael eu dirwyo.

Mae gan y rhan fwyaf o orsafoedd faes parcio sydd ag wyneb concrid neu darmac, gyda lleoedd parcio penodol ar gyfer deiliaid Bathodyn Glas (ond codir tâl).

Mae'r lleoedd parcio hyn yn y mannau mwyaf addas er mwyn sicrhau mynediad rhwydd i chi i'n gorsafoedd. Fel arfer, mae'r lleoedd parcio hyn mor agos â phosib at brif fynedfa'r orsaf. Mae'r Symbol Cenedlaethol ar gyfer Hygyrchedd i'w weld ar y llawr i ddynodi'r lleoedd parcio ar gyfer deiliaid y Bathodyn Glas.

Er mwyn sicrhau bod cymaint o leoedd â phosib ar gael i chi, mae rheoliadau meysydd parcio yn cael eu gorfodi ac mae unrhyw ddeiliaid nad ydynt yn ddeiliaid Bathodyn Glas sy'n defnyddio mannau Bathodyn Glas dynodedig yn cael eu trin fel rhai sy'n mynd yn groes i'r is-ddeddfau parcio ac yn cael eu trin yn unol â hynny.

A7.3: Cyfleusterau sy'n cael eu darparu gan drydydd parti

Fel sy'n rhesymol berthnasol, byddwn ni'n sicrhau bod unrhyw wasanaethau neu gyfleusterau sy'n cael eu darparu gan drydydd parti, consesiynau neu bartneriaid, yn rhai hygyrch. Bydd y gofyniad hwn yn cael ei gynnwys yn y contractau perthnasol, a'i orfodi gan ein tîm rheoli eiddo. Bydd ein tîm rheoli gorsafoedd yn monitro'r gwasanaethau a'r cyfleusterau a ddarperir gan drydydd partïon o ddydd i ddydd, er mwyn sicrhau na fydd eu lleoliad yn achosi rhwystr.

Er ein bod yn sylweddoli bod gan ddarparwyr trydydd parti eu cyfrifoldebau eu hunain o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, fel sy'n rhesymol berthnasol, byddwn ni'n gwneud pob ymdrech i sicrhau bod unrhyw wasanaethau a chyfleusterau gan ddarparwyr eraill yn ein gorsafoedd yn hygyrch i chi.

A7.4: Cyfleusterau Newydd
Lle bynnag y bo modd, byddwn yn darparu cyfleusterau amgen rhesymol i chi sy'n hygyrch pan fydd lefel hygyrchedd cyfleusterau mewn gorsaf yn llai na'r hyn a ddarperir fel arfer ee o ganlyniad i dorri, newid neu dynnu cyfleusterau. I gael rhagor o wybodaeth, ewch i 'Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd, neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Os bydd mynediad at blatfformau neu gyfleusterau eraill ar gyfer cwsmeriaid ag anableddau (er enghraifft, lifftiau, toiledau hygyrch ac ati) wedi torri neu'n methu cael eu defnyddio dros dro, byddwn ni'n rhoi gwybod i NRE ac yn sicrhau bod yr wybodaeth yn ymddangos ar ein gwefan o fewn 24 awr. Mae newidiadau o'r fath hefyd i'w gweld wrth fynedfa'r orsaf.

Pan fydd yn bosib, bydd yr hysbysiad hwn yn dweud ar ba ddyddiad y bydd y cyfleuster yn gallu cael ei ddefnyddio unwaith eto, neu y disgwylir y bydd hynny'n digwydd.

A8 Gwneud Iawn ac Iawndal

Pan fyddwch wedi archebu cymorth ond nad yw wedi cael ei ddarparu, byddwn ni'n ystyried iawndal i chi am eich taith. Mewn achosion lle cafodd cymorth ei archebu yn unrhyw orsaf mae TrC yn gwasanaethu neu ar un o'n trenau, ac ni ddarparwyd unrhyw gymorth gan y staff rheilffordd, byddwn yn asesu eich cwyn a'r sefyllfa unigryw. Golyga hyn, yn hytrach na chynnig ad-daliad awtomatig am gost eich tocyn, y byddwn yn adolygu amgylchiadau eich taith a phenderfynu ar iawndal priodol yn seiliedig ar yr effaith a'r anghyfleustra a achoswyd.

Byddwn yn hapus i'ch cynorthwyo gyda'ch cais, os gwelwch yn dda cysylltwch â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid (Darllenwch adran C, Sut mae rhoi adborth neu gwyno).

Byddwn yn rhoi ymateb cynhwysfawr i bob hawliad er mwyn esbonio achos y mater, a'r mesurau yr ydym yn bwriadu eu gweithredu o ganlyniad. Dim ond un hawliad y byddwch chi angen ei wneud.

Os oedd eich taith yn cynnwys teithiau gyda nifer o gwmnïau trên gwahanol, byddwn yn eich hysbysu pe bai angen i chi trosglwyddo'r hawliad i weithredwr arall, a gofyn i chi a ydych yn fodlon â hyn cyn ei gyflwyno iddynt ar eich rhan.

Byddwn bob amser yn cydymffurfio â Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015. Yn unol ag amodau teithio National Rail, byddwn hefyd yn ystyried hawliadau ychwanegol am iawndal ar gyfer unrhyw golledion neu gostau ychwanegol a achoswyd yn sgil gwasanaeth diffygiol.

Yr iawndal sydd ar gael i chi.

Iawndal Ad-daliad am Oedi

Rydym bob amser yn ceisio sicrhau bod ein trenau'n brydlon, ond mae achosion o oedi weithiau a, phan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn cynnig iawndal teg a phriodol.

Os bydd un o'n trenau yn hwyr neu'n cael ei ganslo am unrhyw reswm, ac oherwydd hynny eich bod 15 munud neu fwy yn hwyr yn cyrraedd yr orsaf lle'r oeddech chi'n bwriadu gorffen eich taith, bydd 'Ad-dalu Oedi' yn dod i rym.

Rhaid i ni gael ceisiadau am iawndal cyn pen 28 diwrnod ar ôl i chi gyrraedd pen eich taith.

Gwnewch yn siŵr bod y canlynol gennych:

- Dyddiad eich taith
- Amser y trên a gafodd ei oedi
- Ble gwnaethoch chi ddechrau a gorffen eich taith
- Sgan neu lun o'r tocynnau y gwnaethoch eu prynu ar gyfer y daith

Dilynwch y ddolen isod er mwyn llenwi ffurflen Ad-dalu Oedi, https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/ad-daliad-am-oedi

Neu, cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Darllenwch Adran C.)

B. Strategaeth

B1. Strategaeth a Rheoli

Fe wnaeth Trafnidiaeth Cymru (TrC) gymryd yr awenau o ran gweithredu'r gwasanaethau ar rwydwaith Cymru a'r Gororau ym mis Hydref 2018.

Mae'r ddogfen hon yn egluro ein polisïau a sut rydym yn bwriadu cyflawni'r canlyniadau sydd wedi'u nodi yn 'Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu Pobl Hŷn ac Anabl', ac yn ceisio eu gwella (mae copïau ar gael yn ein gorsafoedd sydd wedi'u staffio, gan yr adran Cysylltiadau Cwsmeriaid neu drwy ein gwefan). Rydym yn cydnabod bod pobl anabl yn wynebu rhwystrau o ran amgylchedd, agwedd a threfniadau wrth gael mynediad at deithiau trên.

Rydym wedi ymrwymo i fynd i'r afael â'r rhwystrau hyn, ac i greu gwasanaeth cynhwysol a chroesawgar drwy gydol ein contract. Yn ystod tri mis cyntaf ein masnachfraint, rydym wedi sefydlu Panel Hygyrchedd er mwyn ein galluogi ni i gydweithio â chwsmeriaid a rhanddeiliaid perthnasol. Mae rhagor o wybodaeth am Banel Hygyrchedd TrC ar gael yn y ddolen hon: https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/panel-hygyrchedd .

Mae'n gwahodd aelodau i roi sylwadau ar y gwelliannau arfaethedig, i ymgynghori ynghylch ein cynlluniau hygyrchedd, ac i gymryd rhan mewn treialon, gweithdai a hyfforddiant.

Bydd yr ymrwymiad hwn i fynd ati'n barhaus i ddatblygu gwasanaethau a chyfleusterau ar gyfer pobl hŷn ac anabl yn cael ei wireddu drwy wneud y canlynol:

- Mynd ati'n barhaus i adolygu ein gwybodaeth a hygyrchedd mewn gorsafoedd
- Buddsoddi mewn gorsafoedd a cherbydau, a fydd yn darparu lefelau uwch o hygyrchedd
- Trawsnewid profiadau cwsmeriaid drwy hyfforddi ein staff a manteisio ar y cyfleoedd y mae technoleg yn eu cynnig, ee Labordy Deall Data

- Rhoi rhanddeiliaid a chwsmeriaid wrth wraidd ein proses gynllunio drwy fuddsoddi mewn Partneriaethau Rheilffyrdd Cymunedol a'r cynllun 'Mabwysiadu Gorsafoedd'

Mae'r ddogfen hon yn amlinellu ein hymrwymiad i ddarparu cymorth i'n holl gwsmeriaid, a sut rydym yn bwriadu cyflawni hynny. Mae hefyd yn egluro sut byddwn ni'n bodloni gofynion amrywiaeth o ganllawiau a deddfwriaethau, gan gynnwys: -

- 'Y Safonau Dylunio ar gyfer Gorsafoedd Trenau Hygyrch: Cod Ymarfer' (y Cod Ymarfer) gan yr Adran Drafnidiaeth
- Deddf Cydraddoldeb 2010
- Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Rheilffordd 1998 (RVAR)
- Manyleb Dechnegol y Gallu i Ryngweithredu: Pobl ag Anawsterau Symud (PRM-TSI)

B2 Trefniadau Rheoli

Trefniadau rheoli
Mae darparu gwasanaethau i bobl hŷn ac anabl yn rhan bwysig o'n prosesau cynllunio ac o ddarparu gwasanaethau trên.

Mae ein Bwrdd wedi ffurfioli'r Polisi Teithio Hygyrch yma a'r dogfennau cysylltiedig. Ein Prif Swyddog Cwsmeriaid a Diwylliant sy'n gyfrifol am roi'r polisi hwnnw ar waith, gan sicrhau ei fod yn cael ei gynnwys yn ein holl weithgarwch busnes, ac yn rhaeadru ein hymrwymiadau a'n cynlluniau i uwch reolwyr a rheolwyr gorsafoedd. Caiff y polisi ei ddarparu i'n timau caffael, eiddo a phrosiectau, ynghyd â'r Cod Ymarfer, er mwyn sicrhau ei fod yn cael ei roi ar waith ac i bwysleisio pa mor bwysig ydyw.

Ein Rheolwr Gyfarwyddwr Prif Swyddog Gweithredu sy'n gyfrifol am sicrhau cydymffurfiad pan fydd gorsafoedd yn cael eu hadeiladu neu eu hadnewyddu, a'n Prif Swyddog Cwsmeriaid a Diwylliant sy'n gyfrifol am sicrhau bod PRM-TSI yn cael ei roi ar waith wrth adnewyddu ein trenau.

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

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

Bydd y strwythur a'r dull integredig yma'n cryfhau ymhellach gynlluniau uchelgeisiol TrC ar gyfer hygyrchedd a chynhwysiant, a cheir arwydd o hynny yn Adran B4.

B3 Monitro a Gwerthuso

Rydym wedi rhoi amryw o fesurau ar waith er mwyn sicrhau ein bod yn monitro a gwerthuso ein perfformiad o ran cyflawni'r ymrwymiadau yn ein Polisi Teithio Hygyrch, gan gynnwys ein datblygiad parhaus.

Mae ein Panel Hygyrchedd, a sefydlwyd yn 2019, yn cael ei ystyried yn 'gyfaill beirniadol' i TrC ac ein partneriaid ac yn cefnogi ein proses o wneud penderfyniadau a'n cydymffurfiaeth â dyletswyddau a rheolau cysylltiedig Deddf Cydraddoldeb 2010. Mae'r aelodau'n teimlo'n hyderus a'u bod wedi'u grymuso i roi sylwadau, gan siapio ein gwasanaethau, ein

cyfleusterau a’r cynlluniau a'r prosesau yn y busnes. Mae’r rhain yn gwbl allweddol i'r ffordd rydym yn symud ymlaen o werthuso i wella profiadau pawb mewn modd aml-ddull.

Ers 2020, mae’r Panel Hygyrchedd, sy’n cyfarfod yn fisol yn rheolaidd, wedi edrych ar nifer o faterion. Cyfrannu at y broses o wneud penderfyniadau o ran amrywiaeth o bynciau gan gynnwys cymorth i deithwyr, dylunio gorsafoedd, dylunio fflyd, teithio llesol, gwasanaethau amgen pan nad yw trenau ar gael a’r ffordd orau o wella gwasanaethau rheilffyrdd i unigolion sy’n cynrychioli’r holl nodweddion gwarchodedig, gan gynnwys y rheini sydd ag amrywiaeth eang o anableddau gweladwy a chudd.

Mae ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid yn arwain y gwaith o ymchwilio i gwynion neu hanesion ynghylch diffyg cymorth neu hygyrchedd. Caiff tueddiadau eu nodi a chaiff y camau gweithredu priodol eu cymryd. Caiff unrhyw bwyntiau dysgu eu hadrodd yn ôl i staff neu reolwyr er mwyn cael eu dadansoddi.

Mae’r broses o sicrhau digon o ddata ynghylch Cymorth wrth Deithio yn gwella’n gyson, ac yn allweddol er mwyn rhoi tystiolaeth o’r gofynion o ran adnoddau, profiadau cwsmeriaid a lefelau hygyrchedd.

Mewn ymateb i Lywodraeth Cymru, rydym yn casglu ac yn llunio adroddiadau cyfnodol ar sail data Cymorth wrth Deithio, gan gynnwys teithiau Cymorth wrth Deithio sy’n cael eu harchebu a’u cyflawni, ac yn cyflwyno’r rhain i'r tîm Gweithredol er mwyn nodi unrhyw ymyriadau angenrheidiol.

Mae ein Cyfarwyddwr Pobl a Newid yn ymateb i unrhyw risgiau neu bryderon o ran methu bodloni safonau ein Polisi Teithio Hygyrch drwy weithio gyda chydweithwyr sy’n uwch-reolwyr perthnasol i nodi anghenion o ran eglurder, briffio neu anghenion hyfforddiant.

Mae ein Polisi Teithio Hygyrch yn cael ei adolygu’n flynyddol neu’n ôl yr angen i roi cyfrif am gyfarwyddebau’r diwydiant a gwasanaethau i gwsmeriaid, gwelliannau i’r rhwydwaith a’r fflyd.

B4. Gwella Hygyrchedd

Yn unol â Chanllawiau'r Polisi Teithio Hygyrch (ATP), bydd yr adran hon yn cael ei chategoreiddio mewn 3 maes penodol, 1. Gwelliannau Mynediad wedi'u Cwblhau; 2. Gwelliannau Mynediad wrth Ddarparu; 3. Mentrau yn y Dyfodol ar gyfer Gwelliannau ac sy'n gywir ym mis Rhagfyr 2024 ac yn gynrychioliadol o weithgarwch a ddechreuodd yn 2022/23.
Fodd bynnag, dylid ystyried bod y rhestr hon yn nodi gweithredoedd ac ymrwymiad TrC i wella hygyrchedd trafnidiaeth Rheilffordd ac Amlfodd o fewn ei Rwydwaith a'i ffiniau daearyddol eang; ond ni ddylid ei hystyried yn gynhwysfawr nac yn gyflawn. Os hoffech gael unrhyw wybodaeth neu esboniad penodol ynghylch gwelliannau penodol i'n gwasanaethau neu'n rhwydwaith, cysylltwch â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid (gellir dod o hyd i fanylion cyswllt yn adran C).

1. **Gwelliannau Mynediad wedi'u Cwblhau.**

O ran y fflyd

- **PRM-TSI a'r Cod Ymarfer** - Mae ein holl fflyd trenau wedi ymrwymo i gydymffurfio â’r Manyleb Dechnegol Rhyngweithredu ar gyfer Pobl â Symudedd Cyfyngedig (sef PRM-TSI) a'r Cod Ymarfer pan fyddwn yn gosod neu’n adnewyddu cerbydau a chyfleusterau mewn gorsafoedd er mwyn iddynt fod yn hygyrch.

    - **PSVAR heb fod yn cydymffurfio -** Os bydd gwasanaethau nad oes modd osgoi nad ydynt yn cydymffurfio â PRM yn cael eu rhedeg, neu os bydd gwasanaeth yn dod yn un nad yw'n cydymffurfio yn ystod y gweithrediad, bydd y rhain yn cael eu hysbysebu ymlaen llaw a'u cyfleu drwy gyhoeddiadau ar sgriniau PA a CIS mewn fformatau sain a gweledol ar y bwrdd ac mewn gorsafoedd.

- **Sgriniau gwybodaeth CIS Byw** - Mae Sgriniau Gwybodaeth i Gwsmeriaid (CIS) wedi'u lleoli ym mhob uned sy'n nodi nodweddion yr uned, y gyrchfan / arhosfan nesaf ac unrhyw darfu ar wasanaethau. Mae sgriniau CIS tebyg ar gael ym mhob gorsaf. Gellir defnyddio'r sgriniau CIS hyn sy'n cael eu bwydo â gwybodaeth fyw gyfredol mewn amrywiaeth o ffyrdd gan gynnwys i gefnogi cwsmeriaid i adnabod eu harhosfan ofynnol ac yna eu cefnogi i ofyn am gymorth os nad yw wedi'i archebu ymlaen llaw (bydd ein tywyswyr yn cysylltu â chwsmeriaid i gynnig PAS os nodir angen neu ar gais). Mae hyn yn arbennig o fuddiol i'n cwsmeriaid Cyrraedd a mynd.

    - **PSVAR** - Bydd cwsmeriaid yn cael gwybod os yw cydymffurfiaeth PSVAR wedi methu yn ystod y gweithrediad ar adeg archebu a bydd cludiant amgen yn cael ei gynnig iddynt, yn ogystal â chynnig y trên nesaf.

    - **Gwybodaeth fanylach** - Bydd yn bosib cael gwybodaeth o amrywiaeth o ffynonellau am hygyrchedd pob fflyd a gorsaf o amrywiaeth o ffynonellau ymlaen llaw ac yn ystod eu teithiau, er mwyn helpu teithwyr i gynllunio eu taith.

    - **Goruchwylwyr -** Bydd gan bob trên, gan gynnwys opsiynau rheilffordd ysgafn sydd ar ddod, o leiaf un goruchwylydd, a fydd yn cerdded drwy'r trên yn rheolaidd, yn cyflawni swyddogaethau hanfodol o ran diogelwch, yn darparu cymorth i deithwyr, yn cynnig gwybodaeth am brynu tocynnau yn ogystal â phrynu cyn i chi fynd ar y trên i'r rhai na allant wneud hynny, yn gwirio lles yr holl deithwyr ac yn ateb ymholiadau ar y llwybr.

- **Toiledau Hygyrch yn yr Uned** - Darparu toiledau hygyrch ar wasanaethau pellter hir.

- **Mynediad i Rampiau** – Darparu rampiau ar blatfformau i gefnogi cydymffurfiaeth o ran ongl mynd ar y trên / oddi arno ym mhob gorsaf yn ôl yr angen

- **Byrddio Lefel Ymreolaethol** - Mae llawer o'n hunedau'n cefnogi byrddio ymreolaethol gan fod ganddynt broses fyrddio integredig sy'n cydymffurfio â'r PRM-TSI a'r Cod Ymarfer. Gellir defnyddio rampiau o'r fath lle mae'r gorsafoedd yn arwain at ddefnyddio ramp uned integredig neu fel arall yn ôl yr angen. Mae gan orsafoedd nad oes ganddynt ar hyn o bryd y lefel hon o gydnawsedd rampiau gorsaf pwrpasol ar gael i'w defnyddio gan oruchwylwyr a chydweithwyr gorsafoedd i hwyluso mynd ar y trên.

- **Diweddariadau Chwarterol o Newidiadau i'r Fflyd** - Cynhelir hyn yn ôl yr angen i gefnogi cwsmeriaid i nodi nodweddion unedau er mwyn gwella eu profiad a chynorthwyo hygyrchedd.

- **Brasfodelau** - Yn 2021/22, cyn cyflwyno unrhyw gerbydau newydd, roedd cerbydau prawf yn cael eu profi a'u hadolygu gan y Panel Hygyrchedd, ac ystyriwyd eu hadborth wrth fynd ati i greu'r dyluniad terfynol.

Yn yr Orsaf

- **Palmantau botymog -** Wedi'u cyflwyno ym mhob ymyl platfform ar draws ein rhwydwaith erbyn Rhagfyr 2024, mae palmantau botymog ymyl platfform yn cynnig lefel uwch o gydymffurfiaeth a diogelwch i'n cwsmeriaid mwyaf agored i niwed nag erioed o'r blaen. Maent yn cefnogi'r Gymuned â Nam ar eu Golwg drwy nodi ymyl y platfform a chynorthwyo eu hymreolaeth a'u hyder.

- **Pecyn adnoddau ar gyfer gorsafoedd** - Mae ein pecyn adnoddau ar gyfer gorsafoedd sy'n annog dull safonol o ran hygyrchedd, wedi esblygu ac wedi ymgorffori mwy a mwy o ystyriaethau o ran hygyrchedd, sy'n amlinellu'r ffordd mae ein gorsafoedd yn cael eu dylunio, gan gynnwys yr arwyddion, sydd wedi cael ei asesu a'i gymeradwyo gan ein Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant. Mae hyn yn hollbwysig er mwyn sicrhau ein bod yn darparu ar gyfer anghenion y gymuned o bobl sydd â nam ar eu golwg, drwy barhad dull a thriniaeth gyfarwydd.
- **National Rail Enquiries** - Cyflwynwyd protocolau gwell ar gyfer diweddariadau amser real 'ar y pryd' i wybodaeth am orsafoedd er mwyn gwella profiad cwsmeriaid a dulliau cyfathrebu.

- **Dolenni sain** - Rydym yn sicrhau darpariaeth lawn ar gyfer dolenni sain mewn gorsafoedd. Mae manylion hygyrchedd pob gorsaf unigol ar gael ar ein gwefan https://trctrenau.cymru/cy/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd, ac ar wefan National Rail, https://www.nationalrail.co.uk/stations_destinations/default.aspx. Neu, cysylltwch â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid (Darllenwch adran C).

- **Proses Trosglwyddo** - Rydym yn cefnogi ein cydweithwyr gan gynnwys cymdeithion teithio drwy hyfforddiant gwell o amgylch y broses graidd hon. Yn ogystal â'r protocol trosglwyddo safonol y bydd TrC yn parhau i'w ddefnyddio fel prif opsiwn, er mwyn manteisio'n llawn ar y manteision sydd gan ein Cymdeithion Teithio, mae TrC wedi datblygu llwybr cyswllt uniongyrchol mewnol pwrpasol rhwng cydweithwyr cyffredinol a chymdeithion teithio. Mae hyn yn cynnig cyfle i gydweithwyr TrC o fewn

gorsafoedd, goruchwylwyr a swyddogaethau rheoli gysylltu â Chymdeithion Teithio yn uniongyrchol. Mewn achosion lle mae cwsmer TUAG wedi mynd ar wasanaeth gyda dim ond munudau cyn i'r trên gychwyn (ymhell o fewn y cyfnod archebu 2 awr), rhagwelir y bydd y broses hon yn cefnogi proses drosglwyddo o fewn ein gorsafoedd a reolir gan TrC; mae llawer ohonynt yn agos at ei gilydd, felly mae amser trosglwyddo yn werthfawr. Ni fydd y cyfle hwn ar gael y tu allan i rwydwaith TrC, ond bydd y broses drosglwyddo bresennol yn cael ei chynnal/ei defnyddio.

Polisi ac Arfer Gorau

- Rydym wedi mabwysiadu SignVideo (InterpreterNow gynt), sef Ap fideo byw ar gyfer Iaith Arwyddion Prydain (BSL). Mae'r gwasanaeth yma'n helpu cwsmeriaid sy'n defnyddio BSL i gael gafael yn syth ar wasanaethau BSL ar ffurf fideo byw, sy'n galluogi pobl fyddar a staff sy'n gallu clywed i gyfathrebu â'i gilydd. Pwrpas yr ap yw galluogi staff i helpu cwsmeriaid byddar ar unrhyw ran o'u taith – mae hyn yn amrywio o roi gwybodaeth ar y trên pan fydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, i ymholiadau gan gwsmeriaid mewn gorsafoedd neu swyddfeydd tocynnau. Gall cwsmeriaid arwyddo gyda dehonglwyr drwy alwad fideo ar yr ap, a bydd y dehonglydd yn cyfleu ymholiad y cwsmer i aelod o staff TrC. Yna bydd y cyfieithydd yn gallu arwyddo'r ateb yn ôl i'r cwsmer. https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/cynlluniau/ap-dehongli-bsl (Mae'r Ap SignVideo ar gael i'w lwytho i lawr yn Google Play Store ac Apple Store).

- **Tocynnau Bws Rhatach** - Llunio'r cynllun Tocynnau Bws Rhatach a lansiwyd gan Lywodraeth Cymru ond a weithredwyd gan TrC. Mae'r tîm Hygyrchedd a Chynhwysiant wedi cynnal ymgysylltiad ychwanegol i edrych ar ffordd o wella'r broses ymgeisio ar gyfer cwsmeriaid anabl yn dilyn cwynion diweddar.

- **Asesiadau o'r Effaith ar Amrywiaeth.** – Mae ein holl swyddogaethau'n defnyddio'r Broses Effaith ar Amrywiaeth i sicrhau bod cynhwysiant wrth wraidd popeth a wnawn. Gan weithio gyda Network Rail i fabwysiadu eu prosesau a'u cyfleoedd storio cronfa ddata, mae TrC wedi ymrwymo i ddyletswydd cydraddoldeb y sector cyhoeddus a Deddf Cydraddoldeb 2010

- **Babi ar y Daith** - O ran gwelliannau i brosesau, rydym hefyd wedi cyflwyno cynllun Babi ar y Daith, i gydnabod bod teithio ar y trên yn gallu bod yn anodd i famau beichiog. Mae ein bathodyn Babi ar y Daith yn ei gwneud hi'n haws i roi gwybod i deithwyr eraill bod gennych chi reswm da iawn dros fod angen sedd. Mae rhagor o wybodaeth ynghylch sut i gael Bathodyn Babi ar y Daith yn; https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/bathodyn-babi-ar-y-daith neu drwy ffonio ein tîm cysylltiadau cwsmeriaid. (Darllenwch Adran C)

- **Waled oren a laniardiau haul** – mae mabwysiadu'r ddwy fenter wedi arwain at wella'r gefnogaeth i'n cwsmeriaid mwyaf agored i niwed. Cefnogi cydweithwyr TrC i gydnabod sut a ble mae angen iddynt gefnogi cwsmeriaid nad ydynt o reidrwydd yn

gofyn am gymorth. Wedi'u cefnogi gan raglen hyfforddi gynhwysfawr, mae cydweithwyr yn cael eu hyfforddi i adnabod pwy y gallant helpu, a sut. Gall cwsmeriaid yn eu tro dderbyn laniardiau gwddf a waledi am ddim ar gais. Os hoffech chi gael naill ai laniard blodau haul neu waledi oren, cysylltwch â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid (mae manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

- **Gwelliannau Mynediad wrth Ddarparu.**

- Mae **Mannau Cyfarfod Cymorth i Deithwyr** yn ffordd ychwanegol / well o ddarparu cymorth i deithwyr a gwella profiad y cwsmer drwy ddarparu cyfleusterau gwell i gefnogi ein cwsmeriaid mwyaf agored i niwed. Mae Mannau Cyfarfod Cymorth i Deithwyr (sef 'Cymorth i Deithwyr Meeting Points' neu PAMP) ar gael i gydnabod bod ein cwsmeriaid weithiau'n mynd ar goll / yn ddryslyd yn ein gorsafoedd ac nad ydyn nhw'n gwybod ble i gael cymorth neu ddod o hyd i wasanaethau cymorth i deithwyr gan nad ydyn nhw'n gyfarwydd ag amgylchedd yr orsaf. Felly, mae TrC wedi datblygu ac yn darparu'r Pwynt Cyfarfod Cymorth i Deithwyr ar gyfer ein 6 gorsaf brysuraf gan gynnwys Caerdydd. Mae'n fan ymgynnull pwrpasol gyda nodweddion gan gynnwys seddi a dolenni sain lle bydd cwsmeriaid yn cael eu casglu a'u cludo i'w gwasanaeth pellach perthnasol, gan gynnwys cyfnewidfa newydd Bws Caerdydd. Rhagwelir y bydd fersiwn fyrrach sy'n addas ar gyfer gorsafoedd heb staff yn cael ei datblygu a'i chyflwyno i gefnogi ein goruchwylwyr sy'n darparu Gwasanaethau Cymorth i Deithwyr. Mae hyn yn galluogi cydweithwyr yn yr orsaf ac ar unedau i adnabod cwsmeriaid Cymorth i Deithwyr drwy fannau aros pwrpasol sy'n hawdd eu hadnabod i'n cwsmeriaid mewn gorsafoedd â staff a rhai heb staff fel ei gilydd.

- **Cymdeithion Teithio.** Yn seiliedig ar ddata a gasglwyd o gwynion a defnydd; lle mae gorsafoedd wedi'u nodi fel rhai sy'n gweld galw mawr am wasanaethau Cymorth i Deithwyr, gennym dîm o Gymdeithion Teithio ymroddedig. Maent yn darparu gwasanaethau Cymorth i Deithwyr mewn lleoliadau allweddol gan gynnwys Abertawe, Canol Caerdydd, Casnewydd, Amwythig a Chaer. Gan gynnig gwasanaeth 7 diwrnod yr wythnos, mae Cymdeithion Teithio yn rhan annatod o'n gwaith o wella gwasanaethau cwsmeriaid. Rhagwelir wrth i'r niferoedd gynyddu ar draws ein rhwydwaith mewn gorsafoedd eraill bydd eu rôl yn esblygu ar gyfer gorsafoedd eraill, gan arwain at welliannau perfformiad cynaliadwy wrth ddarparu ein gwasanaethau cymorth i deithwyr yn y dyfodol.

- **Cymorth i Deithwyr** Mae ein gwasanaeth Cymorth i Deithwyr ar gael i'r rheini sydd angen cymorth ychwanegol i deithio. Er y gall cwsmeriaid 'gyrraedd a mynd' os dymunant, darperir y PAS i roi tawelwch meddwl i'r rhai sy'n gallu archebu gwasanaethau ymlaen llaw fwy na dwy awr cyn teithio. Mae'r broses barhaus o gyflwyno'r Ap Cymorth i Deithwyr penodol yn helpu hyn ymhellach i feithrin hyder ein cwsmeriaid ynom a gwella dulliau rheoli a deallusrwydd cydweithwyr o ran niferoedd PAS a darparu cymorth addas. Ochr yn ochr â'r cyfleuster i gwsmeriaid archebu gwasanaeth teithio â chymorth, mae'n rhoi'r gallu i gwsmeriaid ag amrywiaeth o anableddau ac anghenion archebu gwasanaethau cymorth ar gyfer eu taith ymlaen llaw, gan gynnig tawelwch meddwl a'r cyfle cynyddol i 'gyrraedd a mynd' sy'n cefnogi ymreolaeth ac annibyniaeth.

- **Matiau maint Sgwteri Symudedd/cadeiriau olwyn** – menter sy'n ehangu y tu hwnt i'r PAMP, mae matiau maint Sgwteri Symudedd/cadeiriau olwyn wedi'u datblygu a'u defnyddio mewn gorsafoedd i roi gwybod i gwsmeriaid am y maint gorau posibl / diogel ar gyfer offer symudedd sy'n addas i'w ddefnyddio ar ein holl fflyd. Y gobaith yw y bydd y cyfleuster hwn yn helpu o ran diogelwch, yn dileu gwrthdaro gyda goruchwylwyr sy'n rhoi gwybod i gwsmeriaid eu bod wedi prynu tocynnau nad yw eu sgwteri o'r maint addas ond yn bwysig iawn, yn rhoi gwybod i gwsmeriaid am yr hyn sy'n bosibl neu hyd yn oed yr hyn y gallai fod angen iddynt ei brynu er mwyn defnyddio trenau a bysiau gyda'u hoffer.

- **Toiledau 'Changing Places'** - Wedi'u gosod mewn nifer o orsafoedd, gyda chynlluniau'n cael eu datblygu i sicrhau mwy ar draws y rhwydwaith. Am fwy o wybodaeth, gwiriwch dudalennau gwybodaeth y gorsafoedd unigol.

- **Gofynion o ran Sgwteri a Chadeiriau Olwyn** - Adolygiad rheolaidd o'r gofynion o ran sgwteri a chadeiriau olwyn, ac adolygu ein canllawiau cyffredinol ynghylch defnyddio sgwteri a chadeiriau olwyn ar ein trenau. Darparu diweddariadau i'n Polisi Cadeiriau Olwyn a Sgwteri Symudedd i sicrhau bod cwsmeriaid yn ymwybodol o ofynion a chyfyngiadau penodol y fflyd o ran meintiau sgwteri, cadeiriau olwyn â phŵer a chadeiriau olwyn â llaw.

- **Panel Mynediad a Chynhwysiant TrC (Amlfodd) - (Rheoli ac Esblygiad)** - Mae ein panel hygyrchedd yn dylanwadu ar ein polisïau hygyrchedd ac yn rhoi cyngor i ni ar sut mae cefnogi cwsmeriaid byddar, anabl a hŷn i ddefnyddio ein gwasanaethau yn effeithiol. Yn 2024/25 bydd cylch gwaith y panel yn ehangu ac yn cefnogi'r gwaith o gyflwyno mentrau teithio llesol a gwasanaethau masnachfreintiau bysiau ac ein rhwydwaith o gyfnewidfeydd ledled Cymru a'n ffin. gan gynnwys y rhwydwaith cyfnewid sy'n tyfu'n genedlaethol a bydd yn cael ei wella ymhellach drwy ehangu nifer y gwirfoddolwyr sydd â phrofiad personol i 20, y tu hwnt i'r 14 presennol. Cynyddwyd y 14 aelod gwreiddiol gan 6 aelod newydd sydd wedi ehangu mewnwelediad y panel, ac yn cefnogi ystyriaethau o fewn niwrowahaniaeth, ieuenctid ac anableddau clyw. Mae'r gwirfoddolwyr hyn yn cadw eu hannibyniaeth o TrC.

- **Iaith Arwyddion Prydain ar dotemau gwybodaeth a Sgriniau Gwybodaeth Cwsmer** - Gwelodd y prosiect totem wyth totem symudol, dwyieithog yn cael eu defnyddio yng ngorsaf Caerdydd Canolog ym mis Awst 2024 fel prawf cychwynnol i gefnogi cwsmeriaid i gael neu ddefnyddio manylion allweddol am eu taith eu hunain, yn ogystal â chael gwybodaeth am yr orsaf a'r ardal leol. Pwrpas y totemau yw dangos statws y llwybr ar draws y rhwydwaith. Darperir graffeg mewn palet lliw sy'n cydymffurfio ac yn hawdd ei dehongli; ac wedi'i hategu â negeseuon Iaith Arwyddion Prydain (BSL); sydd hefyd wedi'i chynnwys yn ddiweddar yn y platfform esblygol hwn, gan gyfleu gwybodaeth fyw am drenau sy'n gadael, yn ogystal â chael llyfrgell o fideos wedi'u recordio ymlaen llaw i nodi aflonyddwch, gwaith peirianneg, diogelwch a diogeled ac ati y gellir eu harddangos ar unwaith i gyfathrebu â chymuned hyd yn

oed yn ehangach nag erioed o'r blaen. O ganlyniad i'r llwyddiant hwn, yn 2025 cafodd 6 totem ychwanegol eu gosod ym Mhen-y-bont, Castell-nedd, Casnewydd, Abertawe, Amwythig a Chyffordd Llandudno. Mae llwyddiant parhaus y fenter hon, sy'n rhoi manteision uniongyrchol i gwsmeriaid, yn dal i ddenu buddsoddiad gyda mwy o dotemau yn cael eu gosod yn y blynyddoedd nesaf.

- **Teithiau Fideo Rhithwir o Orsaf** – Mae gan TrC deithiau 3D o 6 gorsaf; sef Caerdydd Canolog, Caerdydd Heol y Frenhines, Casnewydd ac Abertawe. Bwriad y teithiau rhithwir yma yw helpu cwsmeriaid i weld cyfleusterau ein gorsafoedd er mwyn cynllunio eu taith gyda delweddau realiti estynedig, canllawiau llais a chyffyrddiadol. Rhagwelir y bydd y dechnoleg hon o fudd i ystod eang o gymunedau. Gobeithir y bydd y fenter hon yn tyfu ac yn cael ei mabwysiadu nid yn unig gan ein gorsafoedd trên ond hefyd yn ein cyfnewidfeydd.

3. Mentrau yn y Dyfodol ar gyfer Gwelliannau.

- **Canllawiau Ychwanegol** – ar hyn o bryd mae nifer o ganllawiau 'Sut i' yn cael eu datblygu a'r gobaith yw y byddant o fudd penodol i'n cwsmeriaid Niwro Amrywiol. Bydd canllawiau o'r fath yn cynnwys 'Sut i Brynu Tocyn' a fydd yn nodi'r ystod o ffyrdd y gellir gwneud hyn ar ffurf lluniau a thestun.

- **Gorsafoedd ar Gais** - Mae llawer o gwmnïau rheilffordd yn defnyddio 'gorsafoedd ar gais' yn eu rhwydweithiau weithiau. Mae gorsafoedd o'r fath yn aml yn gwasanaethu cymunedau llai ac yn cael eu gofyn neu eu galw gan ein cwsmeriaid ymlaen llaw neu'n ddigymell. Mae hyn wedi profi'n heriol yn hanesyddol gan fod y swyddogaeth hon yn dibynnu'n bennaf ar negeseuon yn cael eu trosglwyddo o'r orsaf i'r goruchwylwyr ac i'r gwrthwyneb; sydd yn eu tro yn rhoi gwybod i'r gwasanaeth rheoli gwasanaethau rheilffordd am uned sy'n stopio heb ei drefnu ac felly y tu allan i'r amserlen, a all fod yn beryglus yn amlwg yn ogystal ag yn anodd ei gynnwys ar y rhwydwaith rheilffyrdd modern. O'r herwydd, mae TrC wedi cynnal treial o ddatrysiad system galwadau ar y trên sy'n cynnig cyfle i gwsmeriaid ofyn am eu gorsaf. Er nad yw 'gorsafoedd ar gais' yn cyd-fynd yn llwyr â'r diffiniad o gymorth i deithwyr, mae'n ffordd arall y mae TrC yn ceisio darparu gwasanaethau i'n cymunedau eang i ddiwallu eu hanghenion eang o ran gwasanaethau cwsmeriaid

- **Ymholiadau Rheilffordd Cenedlaethol** – mwy o fanylion a hygyrchedd i wybodaeth rhwydwaith drwy ddefnyddio Citadel sy'n cyfrannu i wefan a gwasanaethau Ymholiadau Rheilffordd Cenedlaethol (sef National Rail Enquiries).

- **Fideos Teithiau Rhithwir drwy'r Fflyd Rheilffyrdd** – Mae TrC yn ymchwilio i'r potensial o ddatblygu fideos rhithwir drwy'r fflyd/uned i gefnogi'r gwaith o'u gwneud yn gyfarwydd i gwsmeriaid.

- **Gwasanaethau Bysiau / Cyfnewidfeydd** – Y tu hwnt i'r Rheilffordd i wasanaethau Bysiau, er mwyn sicrhau esblygiad aml-foddol ein gwasanaethau TrC. Mae'r tîm Hygyrchedd a Chynhwysiant wrth wraidd penderfyniadau ynghylch strwythur

gweithredol / masnachfreintiau bysiau i gefnogi'r gwaith o integreiddio mentrau hygyrchedd.

- **Cynlluniau a Threfniadau Gwella Gorsafoedd** – Cyflwyno a chefnogi cyfleoedd o fewn amcanion TrC a'n partneriaid megis mynediad i NR ar gyfer pob cynllun a menter.

- **Croesfannau rheilffordd gogledd Cymru** – fel rhan o newid sylweddol i amserlenni, mae TrC yn cyflwyno newidiadau i sawl teithiant i'r rhwydwaith dros sawl blwyddyn. Nodwyd bod gan lwybrau'r teithiau hynny nifer o groesfannau â lefel risg uchel. Oherwydd hyn, mae TrC yn cael gwared ar y croesfannau rheilffyrdd risg uchel yma mewn modd ceidwadol a'u disodli gyda datrysiadau mwy diogel.

- **Fflyd newydd** – yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, mae TrC wedi canolbwyntio ar wella seilwaith, gyda fflydoedd ac unedau newydd y bwriedir iddynt fod ar waith rhwng canol a diwedd 2027.

- **PVAL** – yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, gwelwyd y PVAL, neu'r 'Dilysydd Teithwyr' (sef y 'Passenger Validator' yn Saesneg) ar rwydwaith TrC am y tro cyntaf. Mae hwn yn ddarllenydd tocynnau electronig annibynnol a ddefnyddir mewn gorsafoedd rheilffordd neu reilffordd ysgafn. Mae'r ddyfais yn caniatáu i deithwyr tapio i mewn neu allan pan nad oes rhwystrau corfforol megis giât.

- **Pecyn Cymorth Gorsaf** – mae hwn yn gasgliad o wybodaeth a ddatblygwyd ers dechrau Trafnidiaeth Cymru dros wyth mlynedd yn ôl. Mae'r casgliad hwn sy'n cynnwys gwybodaeth sy'n ymwneud â phob math o nodweddion yn ein gorsafoedd, o arddull y seddi i'r ffordd yr ydym yn cyferbynnu ein bolardiau gyda lliw. Mae'r pecyn cymorth yn esblygu'n barhaus; mae'r hyn a ychwanegwyd eleni yn cynnwys lleoedd newid, toiledau a nodweddion a fwriedir ac a ddatblygwyd yn benodol ar gyfer y mannau cyfarfod cymorth teithwyr (sef y 'Cymorth i Deithwyr Meeting Points' neu PAMPs).

- **Treial Trosglwyddo Electronig i Reilffyrdd** – o safbwynt gweithredol, mae TrC bob amser yn ceisio gwella a datblygu'r dull lle rydym yn darparu gwasanaethau cymorth i deithwyr, nid yn unig trwy gyflwyno ein Cymdeithion Teithio yn ystod y tair blynedd diwethaf, ond yn fwy diweddar trwy archwilio manteision trosglwyddo electronig. Yn y bôn, mae'r trosglwyddiad electronig yn fodd electronig o drosglwyddo gwybodaeth am ein cwsmeriaid sydd angen cymorth o un aelod o'n tîm i'r llall, gwasanaeth arall neu hyd yn oed cwmni rheilffordd arall. Disgwylir y bydd treial y trosglwyddiad electronig yn cyflwyno manteision o sylwedd i'n cwsmeriaid sydd â thrafferthion symudedd. Ceir gwelliant o'r wybodaeth ar gyfer rheolwyr trenau ac felly hefyd eu gallu i gefnogi ein cwsmeriaid rhwng gwasanaethau ac wrth iddynt symud ymlaen trwy ein rhwydwaith. Mae'r defnydd o'r system Cymorth i Deithwyr dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf wedi arwain at well boddhad wrth ddarparu ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid ag amhariad ar eu symudedd ac mae disgwyl y bydd yn cael ei gyflwyno mewn modd graddol ar rwydwaith lleol ar ôl cwblhau'r treial cychwynnol hwn.

- **Wrecsam** - mae datblygiadau rhwydwaith TrC a'r gwelliannau i'n gwasanaethau yn barhaus a niferus. Fodd bynnag, gellid ystyried Wrecsam Cyffredinol a Phorth Wrecsam fel darnau allweddol o waith. Mae datblygu seilwaith Edwardaidd wedi dechrau: mae cynlluniau a datblygiadau yn dangos datrysiadau gwell a datblygiad sy'n gweddu'r 21ain ganrif o ran rhyng-gysylltiad trên/bws ym mhob lleoliad; sy'n gwella darpariaeth i gwsmeriaid yn gyffredinol, ac yn cyfateb i'r seilwaith sydd eisoes yn bodoli yng ngweddill Cymru. Dyma welliannau nodedig sydd eisoes yn cael eu trafod; cyfleusterau 'Changing Places', gwell ardaloedd aros a chaffis, gwell cyfleoedd teithio ymlaen gyda thacsi a bws yn ogystal â gwelliannau esthetig cyffredinol a fydd o fudd i wasanaethau cwsmeriaid a phrofiad y cwsmer.

- **Polisi sgwteri symudedd** – mae'r polisi hwn wedi'i ddiweddaru i gwmpasu ystod ehangach o offer symudedd, gan gynnwys offer symudedd a ddyluniwyd ar gyfer, ac a ddefnyddiwyd yn benodol gan, blant anabl. Mae hyn yn cynnwys gwybodaeth am gadeiriau / prams McLaren, a chydnabyddiaeth o'u hangen fel cymhorthion anabledd. Mae'r ychwanegiad a'r ehangu hwn o'r paramedrau ar gyfer anghenion rhieni a gofalwyr plant anabl, ac yn cefnogi ein cydweithwyr i wneud penderfyniadau wrth ofyn i rieni a gofalwyr blygu a storio cadeiriau i blant. Mae hyn yn cefnogi ein cydweithwyr i wahaniaethu rhwng offer symudedd ac offer sydd wedi'u cynllunio ar gyfer plant nad ydynt yn anabl.

- **Gwelliannau i orsafoedd CrossRail a Chaerdydd Canolog** – Mae ein gwaith wedi cynnwys cynghori ar integreiddio mentrau rheilffyrdd ysgafn i weithrediadau rheilffyrdd presennol, gan gynnwys integreiddio mesurau corfforol yn ogystal â phrosesau ar gyfer PA. Mae'r fenter barhaus hon, y disgwylir iddi gael ei chyflawni rywbryd yn 2027/dechrau 2028, wedi cynnwys nifer o weithgareddau ymgysylltu â phob rhan o'r gymuned, cydweithwyr a phartneriaid yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae ymchwiliadau allweddol o fewn yr ymgysylltiad hwn wedi archwilio pwyntiau croesi rheilffyrdd ysgafn, rhyngweithio rheilffyrdd â'r maes cyhoeddus, cynlluniau priffyrdd a dylunio gorsaf i'r hyn sy'n seilwaith Edwardaidd yng nghanol ein prifddinas Caerdydd. Disgwylir mai'r fenter nodedig hon CrossRail fydd y meincnod ar gyfer hygyrchedd a newid moddol integredig nid yn unig i Gymru ond yn rhyngwladol.

- **Yn ogystal â CrossRail** – mae'r buddsoddiad sylweddol sydd wedi'i ddenu gan brosiect gwella gorsaf Caerdydd Canolog wedi arwain at welliannau sylweddol i'w cyfleusterau; gan gynnwys ychwanegu toiledau ag ystafelloedd newid, gwell goleuadau, gwell dynodi llwybr a mwy o gapasiti ar gyfer ymwelwyr.

- **Teithio Llesol** – cefnogi a chynghori ar integreiddio cynlluniau teithio llesol, gan gynnwys llefydd storio ar gyfer beiciau i gael gwared ar wrthdaro posibl a chefnogi cadw lleoedd i ddefnyddwyr cadair olwyn. Yn fwyaf diweddar o fewn y maes teithio llesol, mae "canllawiau teithio llesol" Cymru wedi eu llywio gan ein panel/tîm mynediad a chynhwysiant TrC. Mae gan deithio llesol a thrafnidiaeth integredig oblygiadau pellgyrhaeddol i reilffyrdd; yn benodol o ran sut y gall rheilffyrdd

ddarparu ac esblygu i gefnogi newid moddol yn well. Mae sgyrsiau o'r fath wedi canolbwyntio ar bolisi beicio o fewn platfformau/gorsafoedd ac ar ein hunedau.

- **Protocol gwacáu** – darn o waith i gefnogi teithwyr anabl i adael ein cyfleusterau â'n hunedau ar frys. Mae'r holl seilwaith rhwydwaith TrC yn cefnogi'r gymuned anabl a'r rhai ag amhariad symudedd i wacáu'n annibynnol neu gyda chymorth.

- **Defnydd strategol o wybodaeth** – o fewn TrC, mae llawer iawn o waith yn parhau er mwyn archwilio ein holl gyfleusterau yn gywir. Mae'r gweithgaredd hwn nid yn unig i wella buddsoddiad cywir a thargedu, ond hefyd i wella'r wybodaeth sydd ar gael i'n cwsmeriaid. Mae'r defnydd o systemau fel 'Knowledge Bank' a 'Citadel' yn parhau i gynnig cyfleoedd manwl i esbonio'r gwahanol nodweddion gwahanol a fydd o fudd i'n cwsmeriaid trwy systemau megis Ymholiadau Rheilffordd Cenedlaethol (National Rail Enquiries neu NRE). Trwy hyn, mae un pwynt o wirionedd wedi'i greu a fydd yn dileu dyblygu, dryswch ac anghywirdeb yn y disgrifiad o'n gorsafoedd, gan arwain at well gwasanaeth cwsmeriaid, yn arbennig y ddarpariaeth gwasanaethau Cymorth i Deithwyr. Mae hyn eisoes wedi dechrau dwyn ffrwyth wrth ein cefnogi i nodi bylchau yn ein darpariaeth a'n gwasanaethau e.e. darpariaeth toiledau. Yn ogystal â hynny, o fewn y flwyddyn nesaf rhagwelir y bydd y defnydd o'r systemau hyn yn disodli rhestr nodweddion gorsafoedd y ddogfen hon.

- **Gwybodaeth am unedau/fflyd** - mae pwysigrwydd gwybodaeth amser 'byw' i'n cwsmeriaid yn hanfodol nid yn unig er budd iddynt ond hefyd i TrC yn gyfan, gan ein cefnogi i wella effeithlonrwydd gwasanaethau a darparu gwasanaeth cwsmeriaid o ansawdd uchel ar ein rhwydwaith eang. Un ffactor pwysig o fewn hyn yw ein sgriniau gwybodaeth ein hunain sydd bellach yn trosglwyddo gwybodaeth am deithiau yn fyw, gyda gwybodaeth stop nesaf a chyfleusterau megis toiledau ar nifer cynyddol o'n hunedau. Mae'r wybodaeth weledol hon yn amlwg yn ychwanegol at ein cyhoeddiadau ar y bwrdd arddangos.

- **Mynediad i bawb** (sef 'Access For All' neu AFA) haen ganolig (Llwydlo, Cwmbrân, Y Fflint a Llanelli) mewn partneriaeth â Network Rail – yn parhau i gynyddu'r ddarpariaeth o fynediad di-risiau ar draws Rhwydwaith Cymru a'r Gororau.

- **Toiledau Pod** – mae cyflwyno podiau toiledau sy'n ymgorffori toiledau 'Changing Places' (CPT) o fewn Datrysiadau Cyfansawdd Modiwlaidd i wella'r ddarpariaeth toiledau ar gyfer ein cwsmeriaid mwyaf mewn angen wedi arwain at gynnydd yn y ddarpariaeth dros gyfnod o chwe blynedd ar ein rhwydwaith; i gyfanswm o 27 CPT. Disgwylir i'r nifer hwn gynyddu dros y blynyddoedd nesaf i fodloni Llinellau Craidd y Cymoedd a thu hwnt yn well.

- **Gwasanaethau archebu Cymorth i Deithwyr** – gan adeiladu ar lwyddiant ein partneriaeth â Journeycall, esblygwyd y gwasanaeth hwn i fod yn ddarpariaeth fewnol. Dros y flwyddyn ddiwethaf, mae'r ddarpariaeth wedi cefnogi gwell darpariaeth o wasanaethau archebu dwyieithog ar gyfer Cymorth i Deithwyr, yn ogystal â gwella boddhad cwsmeriaid trwy reoli gwasanaethau archebu Cymorth i Deithwyr yn uniongyrchol. Nid oedd y penderfyniad i fudo'r gwasanaethau archebu

yma yn un hawdd o ystyried safonau uchel ac enw da cenedlaethol Journeycall wrth wasanaethu anghenion Cymorth i Deithwyr ar gyfer darparwyr rheilffyrdd eraill. Fodd bynnag, disgwylir manteision o gael datrysiad ystwyth mewnol ar gyfer Cymorth i Deithwyr; mwy o gyfle i wella gwasanaethau, a lleihau cwynion yn sylweddol trwy ymateb sydd wedi'i dargedu.

- **Bwydo ar y Fron** - Yn ystod 2025, ymchwiliodd TrC i'r potensial o gefnogi Cynllun Croesawu Bwydo ar y Fron Cenedlaethol Iechyd Cyhoeddus Cymru. Mae'r cynllun wedi'i gynllunio i gefnogi sefydliadau cenedlaethol sy'n gweithredu ledled Cymru i greu mannau cyhoeddus cynhwysol, croesawgar ar gyfer mamau sy'n bwydo ar y fron, a'u teuluoedd. Er bod Cynlluniau Croesawu Bwydo ar y Fron lleol eisoes ar waith o fewn byrddau iechyd ar gyfer sefydliadau a busnesau ar lefel gymunedol, nod y cynllun cenedlaethol hwn yw ategu a chryfhau'r gwaith gwych hwn. Er mwyn sicrhau cysondeb a chydnabyddiaeth ledled Cymru, byddwn yn defnyddio'r un logo â'r cynlluniau lleol. Disgwylir y bydd y fenter hon yn cael ei chadarnhau yn ystod 2026. Dilynwch y ddolen hon i gael rhagor o wybodaeth: Rhwydwaith Bwydo ar y Fron Cymru.

- **Addewid Gwrth-hiliaeth** – Mae'r amrywiaeth gyfoethog o fewn ein cymunedau yn sbardun allweddol i TrC ac fe'i dangoswyd gan ein hymrwymiad i'n Haddewid Gwrth-hiliaeth yn 2025. Mae Trafnidiaeth Cymru yn croesawu ehangder ac amrywiaeth traddodiad, cred a diwylliant y gymuned. Mae'n ceisio creu, cynnal a hyrwyddo cymuned lle mae pob person yn cael tegwch waeth beth fo'u hil. Mae TrC yn cadarnhau ei ymrwymiad i bolisi cyfle cyfartal mewn cyflogaeth ac wrth ddarparu gwasanaethau. Bydd unigolion yn cael eu recriwtio ar sail eu rhinweddau a'u galluoedd perthnasol a byddant yn cael cyfle teg a chyfartal o fewn Trafnidiaeth Cymru. Yn yr un modd, rydym yn cadarnhau ein hymrwymiad i'n holl staff, cleientiaid, cwsmeriaid a defnyddwyr gwasanaeth yn unol â'r polisi hwn. Mae Trafnidiaeth Cymru yn ymrwymo i gadw at Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a darparu gwasanaethau teg a chyfiawn i bobl o bob hil a chefndiroedd nodweddiadol gwarchodedig eraill.

- **Ehangu'r Tîm Mynediad a Chynhwysiant** – yn 2024 cyflwynwyd rôl prentis 3 blynedd yn canolbwyntio ar gyflawni amcanion Niwroamrywiaeth a chyflwyno panel mynediad a chynhwysiant. Ei rôl barhaus yw cefnogi’r gwaith o weithredu Niwroamrywiaeth (ND) a'r Panel Mynediad a Chynhwysiant o ran cefnogi prosesau prif ffrydio mentrau cynhwysiant.

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

Wrth baratoi ein cynigion hygyrchedd a chynhwysiant ar gyfer a datblygu ein polisïau hygyrch, fe wnaethom ymgynghori â thrawstoriad o randdeiliaid anabledd, drwy ein Panel Mynediad a Chynhwysiant. Bydd y canfyddiadau allweddol yn cael eu rhoi ar waith yn ein cynlluniau yn y dyfodol. Mae sefydliadau allweddol sy’n cynrychioli buddiannau cwsmeriaid

ag anableddau – gan gynnwys Cŵn Tywys Cymru, RNIB, Leonard Cheshire ac ati – wedi adolygu a chymeradwyo ein Polisi Teithio Hygyrch.

O fis Ebrill 2020 ymlaen, ehangodd ein Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant a daeth yn ddigwyddiad misol rhithwir ar Teams gyda thua 2 gyfarfod wyneb yn wyneb bob blwyddyn. Aethpwyd ati i ymgynghori mwy â sefydliadau sy'n cynrychioli'r Nodweddion Gwarchodedig ehangach, er mwyn sicrhau bod ein holl gynlluniau'n ystyried amrywiaeth mor eang â phosib o anghenion a gofynion. Mae'n ffordd ffurfiol o ymgynghori â sefydliadau a chynrychiolwyr eraill ar draws amrywiaeth eang o grwpiau buddiant eraill, fel rhieni â babanod, pobl ifanc a chynrychiolwyr sefydliadau cydnabyddedig ar gyfer grwpiau lleiafrifoedd ethnig ac LHDT+. Mae'r Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant yn hyrwyddo ffyrdd newydd o godi ymwybyddiaeth, yn annog teithiau prawf ac yn darparu hyfforddiant ar yr amrywiaeth eang o anghenion sydd gan gwsmeriaid, gan gynnwys anableddau anweladwy fel namau gwybyddol a deallusol. Mae hyn er mwyn sicrhau bod cynhwysiant yn cael ei brif ffrydio mewn gweithgareddau busnes ehangach.

Mae hyn yn cael ei wella ymhellach gan ymweliadau rheolaidd â'r safle yn ôl yr angen ar draws ein Rhwydwaith, er mwyn i banelwyr ymgyfarwyddo â lleoliadau, cynlluniau a mentrau cyflawni gan gefnogi adborth ar y fan a'r lle i'n timau datblygu TrC mewnol a phartneriaid fel Network Rail ac awdurdodau lleol.

I ategu adnewyddu'r panel Mynediad a Chynhwysiant ym mis Awst 2025, mae 20 o wirfoddolwyr newydd — nid yn unig o'r gymuned anabl ond hefyd y rheiny sy'n cynrychioli nodweddion gwarchodedig ehangach — wedi cael eu recriwtio i rannu eu profiad bywyd a'u mewnwelediad.

Cafodd y gwaith ehangu hwn ar Banel Mynediad a Chynhwysiant TrC ei ysgogi oherwydd ei lwyddiant a chydnabyddiaeth o arbenigedd y panel, budd clywed gan y rhai sydd â phrofiad byw, perthnasedd y sgwrs a darparu sylwadau unigryw i gynlluniau y tu hwnt i reilffyrdd, ond sydd â chyd-destun trafnidiaeth amlfoddol fel cyfnewidfeydd bysiau, teithio llesol a darpariaeth tacsis.

Yn fwy eang, rydym yn ymgynghori ag amrywiaeth o randdeiliaid sy'n cynrychioli teithwyr hŷn ac anabl, a grwpiau eraill sy'n wynebu rhwystrau, p'un a ydynt yn aelodau o'r Panel Hygyrchedd ai peidio fel rhan o'n tîm o randdeiliaid a phartïon â diddordeb.

Mae gweithgareddau 2025 wedi cynnwys ymgysylltu gyda (ac ymgynghori ar) :-

- Ionawr – Ken Skates AS a Masnachfreinio Bysiau
- Chwefror – Arolwg Teithio Cenedlaethol Cymru a Phrosiect Uno
- Mawrth – Cyfnewidfa Castell-nedd
- Ebrill – Croesfannau Rheilffordd gogledd Cymru
- Mai – cyfarfod wyneb-yn-wyneb Chyngor Caerdydd ynglŷn â CrossRail
- Mehefin – Croesfannau Sebra ac Aberdaugleddau
- Gorffennaf – TORIAD
- Awst – Diwygio bysiau a chroesfan Sgwâr Loundon
- Medi – Cynefino Panel Newydd

• Hydref – Integreiddio beiciau>bysiau
• Tachwedd – Pecyn Cymorth Teithio Llesol a Prosiect Uno
• Rhagfyr – Cyfnewidfa Llanelli a llwybr Teithio Llesol Pont-y-pŵl

yn ogystal ag ymweliadau safle â chynlluniau arfaethedig megis Cyfnewidfa Castell-nedd, Croesfannau Sebra Llandaf, Treorci, podiau toiledau newydd a chynlluniau Mynediad i Bawb (Llwydlo, Cwmbrân, y Fflint a Llanelli) gyda mewnbwn parhaus ychwanegol i'r Polisi Teithio Hygyrch ac ymyriadau a mentrau cysylltiedig.

Ym mhob cyfarfod panel misol, mae cydweithwyr TrC yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf yn rheolaidd am gynlluniau sy'n cwmpasu'r pynciau agenda fel y rhestrir uchod, gan gael mewnwelediad i ddisgwyliadau penodol megis blaenoriaethu gwelliannau hygyrchedd, canfyddiadau allweddol / gofynion critigol a chamau gweithredu i'w cymryd i wella hygyrchedd a chynhwysiant.

Mae amrywiaeth o wybodaeth, gan gynnwys adroddiadau a chynlluniau hygyrchedd TrC, ar gael ar ein gwefan https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaeth.

Hefyd, rydym wedi ehangu ein gwaith gyda byrddau iechyd lleol a'r sector gofal i drefnu 'teithiau hygyrchedd' pwrpasol yn ystod cyfnodau tawelach er mwyn helpu pobl hŷn ac anabl i fod yn fwy hyderus i deithio ar y trên, a chynyddu gweithgarwch a lleihau ynysu cymdeithasol yn sgil hynny. Enw'r cynllun arobryn yma yw 'Hyder i Deithio'.
Rydym yn ymgynghori â'r holl awdurdodau lleol a cholegau lleol mewn ardaloedd lle rydym yn teithio iddynt, drwyddynt neu ardaloedd cyfagos. Pwrpas hyn yw sicrhau bod anghenion cymunedau lleol yn llywio unrhyw benderfyniadau a wnawn am ddarparu gwasanaethau.

Yn y cyd-destun ehangach, rydym yn annog cyfranogiad mewn nifer o ffyrdd, y mwyaf arloesol ohonynt yw ein Cymuned Ar-lein sydd yn ymgais i dderbyn adborth ac yn helpu i brofi syniadau ynghylch gwella hygyrchedd a chynhwysiant, yn ogystal â phob math o wasanaethau cwsmeriaid ac ansawdd y gwelliannau cyflawnadwy. Mewn perthynas â hyfforddiant TrC rydym wedi ymrwymo i fwy nac ond hyfforddiant Gorfodol fel sy'n ofynnol gan Y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd rydym yn adolygu dwywaith y flwyddyn a phan fo angen, a diwygio cynnwys y cwrs i sicrhau ei fod yn gyson â'r naw canlyniad hyfforddi gorfodol a nodir yng Nghanllawiau'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd - ond hefyd yn ehangach trwy ein rhaglenni hyfforddi mewnol. Rhaglenni sydd yn ddiweddar wedi archwilio Mynediad a Chynhwysiant, Asesiadau Effaith Amrywiaeth ac archwilio a chefnogi Niwroamrywiaeth.
O safbwynt niwroamrywiaeth, mae hyfforddiant ymwybyddiaeth niwroamrywiaeth unigryw TrC yn cynnig cymorth nodedig. Gan ganolbwyntio ar safbwynt perthnasoedd cwsmeriaid, mae'r hyfforddiant hwn wedi'i gynllunio i helpu ein cydweithwyr i adnabod gwahaniaeth ac i newid eu harferion er mwyn addasu neu gefnogi'r gymuned niwroamrywiaeth eang, gan gynnwys y rheini ar y sbectrwm awtistig, ADHD, dyspracsia a'r amrywiaeth helaeth o anableddau neu wahaniaethau gwybyddol neu ddeongliadol sydd bellach yn cael eu cydnabod yn fwy o fewn rhyngweithiadau cymunedol. Mae'r hyfforddiant hwn bellach yn cael ei ddarparu i bob cydweithiwr wyneb-yn-wyneb fel rhan o'u datblygiad parhaus.

Yn ychwanegol, lle y cydnabyddwn fod angen datblygu arbenigedd mewnol i hyfforddiant mwy datblygedig, a chyfeirio at gyfleoedd hyfforddi allanol mewn perthynas â phynciau megis dementia, ceir hyfforddiant Ffrindiau Dementia. Hefyd, mae hyfforddiant sy'n canolbwyntio ar reoli sefyllfaoedd o ran pobl sydd â thueddiadau hunanladdol yn cael eu darparu i'r holl staff/cydweithwyr.

Byddwn yn mynd ati'n frwd i hyrwyddo argaeledd Cymorth wrth Deithio, gan roi pwyslais penodol ar y daflen i gwsmeriaid, 'Gwasanaethau Rheilffyrdd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl.' Yn ogystal â sicrhau bod y daflen hon ar gael yn ddwyieithog mewn amrywiaeth o fformatau gan gynnwys ar ffurf brintiedig ar gais ac, yn bwysicach fyth, ar-lein i gefnogi cynaliadwyedd ac arbed gwastraff print. Byddwn hefyd yn hysbysebu'r daflen sy'n gweithredu fel ein hymrwymiad i gwsmeriaid ar bosteri mewn gorsafoedd, ar wasanaethau trên a thrwy gyfryngau cymdeithasol.

Byddwn hefyd yn rhoi adroddiad blynyddol i'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd ynghylch ein gweithgarwch a chanlyniadau ein gwaith gyda theithwyr anabl, cymunedau lleol ac awdurdodau lleol, gan gynnwys Panel Mynediad a Chynhwysiant TrC.
Rydym yn darparu sesiynau briffio ar bynciau a roddir i reolwyr rheng flaen a gweithwyr diogelwch hanfodol.
Drwy eu sesiynau briffio rheolaidd, bydd pob gweithiwr yn cael diweddariadau am weithdrefnau a pholisïau'r cwmni sy'n gysylltiedig â chwsmeriaid anabl, amrywiaeth a chynhwysiant.
I gefnogi arferion gorau a dull cyson o weithredu, bydd TrC yn mynychu cyfarfodydd Grŵp Hygyrchedd a Chynhwysiant y Grŵp Cyflawni – Rheilffyrdd, a gweithgareddau eraill a gynhelir dros y we ar gyfer cwmnïau trên. Mae'r grŵp yn rhannu'r arferion gorau ledled y diwydiant er mwyn nodi heriau a'u datrys.
Yn fwy helaeth, rydym yn gweithio gyda Llywodraeth Cymru, Transport Focus, y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, Grŵp Cynghori Trafnidiaeth Pobl Anabl a'r Grŵp Cyflawni Rheilffyrdd.

Byddwn yn gwneud pob ymdrech resymol i sicrhau ein bod yn cyrraedd ac yn cynnal y safonau a nodwyd yn ein Polisi Teithio Hygyrch, sydd ar gael ar ein gwefan yn https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaethtion

Mae amrywiaeth o wybodaeth, gan gynnwys adroddiadau a chynlluniau hygyrchedd TrC, ar gael ar ein gwefan yn https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaeth.

B6. Hyfforddiant Staff

Mae cwrs ymwybyddiaeth o anabledd wedi'i gynnwys fel rhan o'n hyfforddiant cynefino corfforaethol ar gyfer pob gweithiwr sy'n dechrau gweithio gyda ni.
Mae wedi'i ysgrifennu'n fewnol gan ein Rheolwr Hygyrchedd a Chynhwysiant a'n tîm Dysgu a Datblygu gyda chefnogaeth gweithwyr proffesiynol yn y diwydiant a'r rhai sydd â phrofiad byw o anabledd, ac wedi'i esblygu'n fodiwl dysgu ar-lein lle mae'r holl staff perthnasol yn cael eu hasesu'n orfodol fel rhan o'u datblygiad parhaus.

Mae’n canolbwyntio ar yr wybodaeth, y sgiliau a’r adnoddau sydd eu hangen er mwyn i’n gweithwyr allu helpu cwsmeriaid ag anableddau yn y ffordd orau bosib.

Nod y cwrs yw datblygu gwybodaeth a sgiliau staff ar draws y busnes, er mwyn eu galluogi i fynd ati yn y ffordd orau bosib i ddiwallu anghenion cwsmeriaid sydd ag ystod eang o anableddau. Byddant yn gwneud hynny yn unol â'r gyfraith, Deddf Cydraddoldeb 2010, ac ymrwymiad TrC i fynd ati’n barhaus i wella ein safonau uchel presennol o ran hygyrchedd ar gyfer ein holl deithwyr.

Amcanion y cwrs yw bod pawb, erbyn diwedd y sesiwn, yn gallu gweithredu a deall y Model Cymdeithasol o Anabledd yn eu gwaith o ddydd i ddydd:

- Egluro sut mae ffactorau cymdeithasol (fel agwedd a dyluniad) yn gallu effeithio ar gynhwysiant
- Deall gofynion cwsmeriaid â phob mathau o anableddau ac anableddau ‘anweladwy’, gan gynnwys y rheini sy’n anabl dros dro yn sgil salwch, anaf neu lawdriniaeth
- Egluro sut gallant gyflawni eu dyletswyddau o ddydd i ddydd yn unol â Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus a’r Ddeddf Cydraddoldeb, a bod gennym ni – fel cynrychiolwyr gwasanaethau i gwsmeriaid ar draws y busnes – ddyletswyddau cyfreithiol sy’n effeithio arnom ni
- Deall gofynion cwsmeriaid â nam symudedd, a darparu gwasanaeth yn unol â'r dulliau rydym yn eu hargymell
- Gallu dangos sut mae tywys cwsmeriaid sydd â nam ar eu golwg, yn unol â’r canllawiau rydym yn eu hargymell
- Gallu disgrifio amrywiaeth o dechnegau y gallant eu defnyddio i’w helpu i gyfathrebu â theithwyr sydd â nam sy’n gysylltiedig â chyfathrebu (fel anawsterau dysgu a nam ar y clyw) a
- Gallu egluro ymhle i ddod o hyd i’r adnoddau/cymhorthion a sut i’w defnyddio; helpu cwsmeriaid sydd ag ystod eang o anableddau.

Yn ychwanegol at yr uchod, mae ein gweithwyr hefyd yn cael hyfforddiant anabledd fel rhan o unrhyw hyfforddiant lle mae diogelwch yn ystyriaeth allweddol, asesiadau rheoli cymhwysedd a briffiau diogelwch lleol. Byddwn ni’n sicrhau bod y staff yn cael yr hyfforddiant sy’n berthnasol i’w rôl o ran:

- Defnyddio’r offer a ddarperir i helpu pobl ag anableddau, fel rampiau, cadeiriau olwyn a dolenni sain i gyfathrebu â phobl â gwahanol anableddau.
- Cyfathrebu’n glir dros y ffôn â phobl sy’n cael trafferth siarad, clywed neu ddeall.
- Mae staff Cysylltiadau Cwsmeriaid hefyd yn cael briffiau penodol sy’n berthnasol i’w swydd. Er enghraifft, defnyddio ffôn-testun a gwirio cronfeydd data i sicrhau bod cwsmeriaid ag anableddau’n cael y cyngor gorau posib ynghylch teithio.

Bydd TrC yn adolygu a, phan fydd angen, yn newid cynnwys y cwrs er mwyn sicrhau ei fod yn gyson â’r naw o ganlyniadau hyfforddiant gorfodol a nodwyd yng Nghanllawiau’r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd.

Ar ben hynny, mae TrC wedi cydnabod budd hyfforddiant wedi'i esblygu'n well a chyfeirio at gyfleoedd hyfforddi y tu allan i TrC o ran pynciau eang fel dementia; drwy hyfforddiant cyfeillion dementia a hyfforddiant sy'n canolbwyntio ar reoli sefyllfaoedd y rhai sydd â thueddiadau hunanladdol.

Hefyd, i gydnabod tirwedd newidiol cymunedau a'r amrywiaeth y maent bellach yn ei chynrychioli o safbwynt niwroamrywiaeth. Mae TrC wedi datblygu hyfforddiant niwroamrywiaeth unigryw. Gan ganolbwyntio ar safbwynt cysylltiadau cwsmeriaid, mae'r hyfforddiant hwn wedi'i gynllunio i helpu ein cydweithwyr i gydnabod gwahaniaeth a newid eu harferion i ddarparu orau ar gyfer y gymuned niwroddatblygiadol eang neu ei chefnogi, gan gynnwys y rhai ar y sbectrwm awtistig, ADHD, dyspracsia a'r llu o 'anableddau' gwybyddol neu ddehongliadol neu wahaniaeth sydd bellach yn dod yn fwy cydnabyddedig a'u prif ffrydio i'n prosesau rhyngweithio cymunedol. O ddiwedd 2024 ymlaen, bydd yr hyfforddiant hwn yn cael ei gyflwyno i bob cydweithiwr rheng flaen eto fel datblygiad parhaus.

Canlyniadau Hyfforddiant Gorfodol

- Deall pobl anabl a’u heriau o ddydd i ddydd: herio camsyniadau a deall rhwystrau i fynediad a chynhwysiant.
- Deddfwriaeth Cydraddoldeb: archwilio a deall Deddf Cydraddoldeb 2010.
- Diffinio Anabledd: cyflwyniad i’r gwahanol ddiffiniadau o anabledd a’r derminoleg briodol.
- Adnabod teithwyr sydd angen cymorth: archwilio namau corfforol a namau nad ydynt yn gorfforol i alluogi staff i asesu anghenion unigol a darparu cymorth priodol.
- Fframwaith Rheoleiddio’r Rheilffyrdd: deall rheoliadau a pholisïau sy’n berthnasol i’r diwydiant rheilffyrdd
- Cymorth i Deithwyr: sut mae’n gweithio i deithwyr anabl a rôl y staff mewn darparu’r gwasanaeth
- Cyfathrebu: dod o hyd i ffordd o gyfathrebu â phobl anabl mewn ffordd barchus, amyneddgar ac urddasol.
- Hygyrchedd mewn gorsafoedd: nodi nodweddion hygyrch yn y gorsafoedd lle mae staff yn gweithio yn ogystal ag yn y gorsafoedd cyrchfan allweddol ar y rhwydwaith
- Darparu cymorth diogel: dyletswyddau a phrosesau i sicrhau bod staff a theithwyr yn aros yn ddiogel bob amser.

Parhaus yn 2025 / 2028

Cyflawnodd yr holl staff rheng flaen, uwch reolwyr a rheolwyr allweddol y canlyniadau hyfforddiant gorfodol a nodir uchod, sy'n cael eu hailadrodd / adnewyddu ddwywaith y flwyddyn yn unol â mandadau ORR.

Ar ben hynny, gan ragori ar yr hyn sy'n ddisgwyliedig, derbyniodd yr holl staff rheng flaen sy'n rhyngweithio'n uniongyrchol â theithwyr hyfforddiant yn ymwneud â: -

- Cyfathrebu rhwng cwsmeriaid a staff
- Hygyrchedd o fewn ac o amgylch gorsafoedd
- Sut mae darparu cymorth diogel.

Er bod TrC yn ymdrechu i ddefnyddio adnoddau mewnol yn achlysurol yn unig, er enghraifft ar gyfer digwyddiadau, mae staff asiantaeth a staff dros dro fel staff Sword yn cael fersiwn wedi'i theilwra o’r cwrs hyfforddi, gan gynnwys cyfathrebu a darparu cymorth diogel. Bydd ein Panel Hygyrchedd a Chynnwys yn darparu cyngor ac adnoddau i gefnogi'r nod hwn ac yn monitro perfformiad yn flynyddol, gan gynnig eu profiad byw mewn digwyddiadau wyneb-yn-wyneb ac o fewn hyfforddiant perthnasol megis defnyddio rampiau.

O ran cynnig cymorth, mae gyrrwr bysiau a thacsis y gwasanaethau yn lle trên, hefyd wedi derbyn hyfforddiant tebyg.

Hefyd, bydd timau Cysylltiadau Cwsmeriaid a thimau Rheoli sy'n darparu gwybodaeth neu gyngor yn uniongyrchol i deithwyr ar ein rhan wedi dilyn yr un cwrs hyfforddi â chydweithwyr rheng flaen.

Bydd yr holl staff angenrheidiol yn cael hyfforddiant gloywi bob yn ail flwyddyn neu o fewn dwy flynedd o gael yr hyfforddiant, ac o leiaf bob dwy flynedd ar ôl hynny, er mwyn sicrhau bod y canlyniadau hyfforddiant gorfodol a ddisgrifir uchod yn cael eu cynnal. Gyda chyfleoedd addysg gefnogol neu barhaus ychwanegol ar gael fel y disgrifiwyd yn flaenorol.

Gan weithio mewn Partneriaeth â'n Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant yn ogystal ag elusennau cynrychioliadol cenedlaethol, byddwn yn defnyddio profiad ac arbenigedd pobl ag amrywiaeth o anableddau wrth ddatblygu a darparu ein cyrsiau hyfforddi ac ymwybyddiaeth eang staff. Bydd ein Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant yn darparu cyngor ac adnoddau i gefnogi'r nod hwn a bydd yn monitro perfformiad bob blwyddyn, gan gynnig eu profiad byw mewn digwyddiadau wyneb yn wyneb ac mewn hyfforddiant perthnasol fel defnyddio rampiau.
Mae ein rhaglenni hyfforddiant yn cynnwys dulliau gwerthuso staff sy’n ein galluogi ni i fesur ei effaith a nodi unrhyw feysydd ar gyfer datblygu ymhellach, naill ai drwy ddatblygu agweddau ar y cwrs neu drwy ymyriadau penodol ychwanegol.

Pan fyddwn yn cyflwyno ein Polisi Teithio Hygyrch i gael ei adolygu, byddwn yn sicrhau bod yr holl ystadegau, y deddfwriaethau a’r iaith a ddefnyddir mewn hyfforddiant yn gyfredol. Bydd y dull hwn o ymdrin â hyfforddiant yn sicrhau bod gan ein staff y sgiliau a’r wybodaeth i’w galluogi i ddiwallu anghenion cwsmeriaid ag anabledd hyd gorau eu gallu, ac i wneud hynny’n unol â'r gyfraith ac ymrwymiad TrC i wella lefelau hygyrchedd ymhellach.

Yn olaf, o fewn y maes hwn, bydd yr holl staff perthnasol sy'n darparu neu sydd â chysylltiad â darparu cymorth i deithwyr yn cael hyfforddiant parhaus ar ddefnyddio'r ap cymorth i deithwyr a'r broses archebu.

Amlinelliad o’r Cynllun Cyflawni Hyfforddiant Blynyddol

Adeiladu ar yr hyfforddiant enghreifftiol a gyflwynwyd yn flaenorol neu a gyflwynwyd yn ystod y cyfnod sefydlu. Yn ystod diwedd 24/25, esblygodd TrC a dechrau cyflwyno rhaglen E-ddysgu gloywi (hyfforddiant Hygyrchedd a Chynhwysiant E-ddysgu / gofynion gorfodol ORR) i'r holl staff rheng flaen perthnasol.
Amlinellir isod y modiwlau hyfforddi wyneb yn wyneb blaenorol yr oeddent yn eu hadleisio:

Wedi'i ddatblygu wreiddiol ers ei esblygu yn 2023, mae ein hyfforddiant gorfodol Hygyrchedd a Chynhwysiant / Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd enghreifftiol a ddarperir ym mhob hyfforddiant sefydlu hefyd yn cael ei adnewyddu'n flynyddol ar raglen sy’n cyd-fynd ag amlder derbyn. Mae'r hyfforddiant gloywi parhaus hwn sydd bellach ar ffurf rhaglen E-ddysgu (hyfforddiant Hygyrchedd a Chynhwysiant E-ddysgu / gofynion gorfodol y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd) yn cael ei gyflwyno i'r holl staff rheng flaen a phobl â diddordeb perthnasol.

Rhagwelir y bydd sylfeini'r hyfforddiant hwn a ddarperir o fewn rheilffyrdd yn cefnogi datblygiad ein hyfforddiant sy'n gysylltiedig â masnachfreinio bysiau. Mae hyn fel y gellir darparu ansawdd unedig o gyflawni i bob cydweithiwr sy'n gysylltiedig â TrC, sy’n gweithio gyda’r cyhoedd i neu’n gysylltiedig â chwsmeriaid.

1. Archwilio Anabledd - Croeso i'r hyfforddiant adnewyddu ar Hygyrchedd a Chynhwysiant.

Amcanion y cwrs Archwilio Anabledd yw deall y term anabledd ac edrych ar sut mae’n berthnasol i amrywiaeth eang o bobl wahanol sydd â namau gwahanol, a allai effeithio ar y ffordd maen nhw’n teithio ar drên neu beidio.

2. Deddfwriaeth Cydraddoldeb - Croeso i'r hyfforddiant adnewyddu ar Hygyrchedd a Chynhwysiant.

Amcanion y cwrs Deddfwriaeth Cydraddoldeb yw edrych ar y Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a sut mae’n atal gwahaniaethu yn erbyn pobl sydd â nodweddion gwarchodedig penodol, gydag un ohonynt yn anabledd, a gofynion y Ddeddf ar gyfer ‘addasiadau rhesymol’.

3. Hygyrchedd yn ein Gorsafoedd - Croeso i'r hyfforddiant adnewyddu ar Hygyrchedd a Chynhwysiant.

Amcanion y cwrs Hygyrchedd yn ein Gorsafoedd yw archwilio'r rhwystrau sy'n effeithio ar nam person.

4. Ein Gwasanaethau a'r Fframwaith Rheoleiddio Rheilffyrdd - Croeso i'r hyfforddiant adnewyddu ar Hygyrchedd a Chynhwysiant.

Amcanion y cwrs Ein Gwasanaethau a'r Fframwaith Rheoleiddio Rheilffyrdd yw edrych (a bod yn fwy penodol) ar sut mae'r holl bethau rydyn ni wedi'u gwneud yn flaenorol yn cysylltu â'r Rheilffordd a'r gwasanaeth rydyn ni'n ei ddarparu.

5. Adnabod Cwsmeriaid sydd Angen Cymorth - Croeso i'r hyfforddiant adnewyddu ar Hygyrchedd a Chynhwysiant.

Amcanion y cwrs Adnabod cwsmeriaid sydd angen cymorth yw archwilio namau corfforol a heb fod yn gorfforol er mwyn eich galluogi i asesu anghenion unigol a darparu cymorth priodol.

6. Cymorth a Chyfathrebu â Theithwyr - Croeso i'r hyfforddiant adnewyddu ar Hygyrchedd a Chynhwysiant.

Amcanion y cwrs Cymorth a Chyfathrebu â Theithwyr yw edrych ar y broses Cymorth i Deithwyr a sut mae'n gweithio i deithwyr anabl a sut rydych chi'n chwarae rhan bwysig yn y gwaith o ddarparu'r gwasanaeth.
Crynodeb o'r Sesiwn Atgoffa ar Hygyrchedd a Chynhwysiant - I grynhoi, byddwn yn edrych ar yr hyn y mae TrC yn ei wneud ar gyfer hygyrchedd a chynhwysiant gyda fideo gan yr Athletwr Para Olympaidd, Nathan Stephens. (gellir gweld y fideo hwn hefyd yn Teithio hygyrch | TrC) a fideos ychwanegol wedi'u rhannu gan aelodau o'n panel Mynediad a Chynhwysiant TrC.
Gallwn gwmpasu hyn i gyd yn syml iawn…ACT - **Mae Camau'n Newid Pethau**

Y Camau Nesaf o ran Hyfforddiant

O 2025 ymlaen mae TrC yn datblygu cynllun Hyfforddi gyda'r bwriad o ddatblygu ymhellach a manteisio ar botensial ei raglen E-ddysgu (hyfforddiant Hygyrchedd a Chynhwysiant E-ddysgu / gofynion gorfodol ORR) y tu hwnt i staff rheng flaen. Datblygu trefn hyfforddi wedi'i theilwra i gyd-fynd ag anghenion timau unigol fel cysylltiadau Cwsmeriaid, staff rheoli a Chymdeithion Teithio. Mae hyn yn gwella neu'n mynd i'r afael â'r bylchau a nodwyd yng ngwybodaeth cydweithwyr neu gyfleoedd a gydnabyddir ar gyfer cyfoethogi er mwyn gwella profiad y cwsmer yn barhaus.

C. Ble mae cael rhagor o wybodaeth, a sut mae cysylltu

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth gywir a chyson er mwyn i bobl anabl a phobl hŷn all teithio'n hyderus.

Mae'r adrannau isod yn egluro beth rydym wedi'i roi ar waith er mwyn helpu ein holl gwsmeriaid i deithio'n annibynnol, ac yn enwedig y cwsmeriaid hynny sydd ag amrywiaeth o anableddau ac anghenion symudedd.

Y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd (ORR)

Mae modd gweld canllawiau Polisi Teithio Hygyrch y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd drwy ddilyn y ddolen isod: https://orr.gov.uk/__data/assets/pdf_file/0018/41517/accessible-travel-policy-guidance-for-train-and-station-operators.pdf

National Rail

Mae gwybodaeth ddefnyddiol am hygyrchedd y cyfleusterau a'r gwasanaethau mewn gorsafoedd ac ar drenau ar gael ar wefan National Rail Enquiries (www.nationalrail.co.uk), ac yn y canllaw ar gynllun gorsafoedd ('Stations Made Easy').

Cysylltu â National Rail: -

- Ffôn: 0800 022 3720
- (Ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener rhwng 09:00 a 17:00 gan gynnwys Gwyliau Banc. Ac eithrio 25ain Rhagfyr)
- Gwefan: nationalrail.co.uk
- Testun Uniongyrchol: 0345 60 50 600: (ar gyfer pobl sy'n drwm eu clyw neu'n fyddar)

Fydd galwadau'n costio dim mwy na galwadau i rifau daearyddol (01 neu 02), ac mae'n bosib eu bod wedi'u cynnwys mewn munudau cynhwysol a chynlluniau disgownt yn yr un ffordd.

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth gyfredol ar gyfer yr adnoddau hyn ac ar ein gwefan ein hunain.

Os bydd newidiadau i unrhyw wybodaeth, bydd ein Tîm Rheoli yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf ar wefan National Rail Enquiries.

Mae hyn yn cynnwys:

- pan fo nodwedd ffisegol ar orsafoedd yn gallu atal rhai pobl anabl rhag ei defnyddio
- pan fo gwaith pwysig dros dro yn effeithio ar hygyrchedd yr orsaf
- pan fo newidiadau i orsafoedd yn golygu nad ydynt yn hygyrch dros dro (ee cyfleusterau fel lifftiau neu doiledau'r orsaf ddim yn gweithio)
- pan fo newidiadau'n cael eu gwneud i hygyrchedd ein trenau
- pa orsafoedd sydd â staff/heb staff.
- amseroedd agor swyddfeydd tocynnau mewn gorsafoedd.

Ar gyfer unrhyw un o'r uchod, neu i roi gwybod am ddiffygion sy'n effeithio ar hygyrchedd gorsaf, rhowch wybod i staff yr orsaf neu cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid gan ddefnyddio'r rhifau a'r manylion cyswllt isod.

Gall staff y gorsafoedd gael gwybodaeth gyfredol drwy gronfa ddata genedlaethol, a gallant roi'r wybodaeth i deithwyr mewn swyddfeydd tocynnau neu Bwyntiau Gwybodaeth.

I gael gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafoedd, edrychwch ar yr Wybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd ar ein gwefan: https://trctrenau.cymru/cy/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd

Mae'r wybodaeth hon yn cael ei diweddaru'n rheolaidd, ac mae'n bosib ei hargraffu yn ôl yr angen. Neu, gallwch gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 0333 3211 202
neu customer.relations@tfwrail.wales

Edrychwch ar Fap Hygyrchedd National Rail hefyd. Ar gael yn y ddolen ganlynol National Rail Accessibility Map. Mae'r map yma'n cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes grisiau mewn gorsaf, a oes toiledau hygyrch ar gael, ac a oes cyfleusterau Changing Places yn yr orsaf.

Manylion cyswllt, rhifau a chyfryngau newydd

Cysylltiadau Cwsmeriaid TrC

I gysylltu â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid,

- Ffoniwch 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00).
- Anfonwch neges e-bost i customer.relations@tfwrail.wales
- I gael gwybodaeth am Gymorth i Deithwyr, ewch i https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd
- I gael iawndal am oedi, ewch i www.trc.cymru/oedi-addalu-iawndal
- Mae rhagor o fanylion cyswllt ar gael yn trctrenau.cymru/cy/cysylltu-ni

TrC ar Gyfryngau Cymdeithasol

Ar gyfryngau cymdeithasol, dilynwch:

- Twitter/X @TfWrail
- Instagram @TfWrail
- Facebook @TfWrail

Oriau Agor a Manylion Cyswllt Gwasanaeth Cymorth wrth Deithio – Cymorth i Deithwyr:

- Dros y ffôn: ffoniwch eich tîm Cymorth i Deithwyr ar 03330 050 501 (24/7 bob dydd. Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00)

- Drwy wasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr drwy'r gwasanaeth cyfnewid testun ar 18001 03330 050 501 (24/7 bob dydd. Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00)

Ymholiadau neu broblemau ar ddiwrnod y daith:

- Gwefan - https://www.journeycheck.com/tfwrail/
- Rhif Ffôn Cysylltiadau Cwsmeriaid - 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00)
- E-bost - customer.relations@tfwrail.wales
- Y diweddaraf am deithiau yn fyw - https://trctrenau.cymru/cy/teithio-y-diweddaraf (ar gyfer gwasanaethau o fewn y ddwy awr nesaf)

Sut mae mynd ati i'n helpu ni 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 rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00).
- Os yw'n well gennych chi siarad gyda ni yn Gymraeg, ffoniwch 03333 211 202 a dewiswch opsiwn 1.
- E-bost customer.relations@tfwrail.wales
- Llenwch ein ffurflen adborth yn https://trctrenau.cymru/cy/cysylltu-ni
- neu ysgrifennwch atom:

Rhadbost
CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC

Sut Mae Rhoi Adborth neu Gwyno:

- Yn y lle cyntaf, ffoniwch ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00).
- Os yw'n well gennych chi siarad gyda ni yn Gymraeg, ffoniwch 03333 211 202 a dewiswch opsiwn 1.
- neu customer.relations@tfwrail.wales

- Neu llenwch y ffurflen adborth ar https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/cysylltu-a-ni

- Neu ysgrifennwch atom yn: -

Rhadbost
CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC

Mae ein tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn gweithio'n galed i geisio ateb pawb cyn gynted â phosib.

Os ydych yn anhapus â'r ffordd rydym wedi delio â chwyn, cysylltwch â'r Ombwdsmon Rheilffyrdd:

- Gwefan: www.railombudsman.org
- E-bost: info@railombudsman.org
- Ffôn: 0330 094 0362
- Ffôn testun: 0330 094 0363
- Post: Rhadbost – OMBWDSMON RHEILFFYRDD/RAIL OMBUDSMAN

Cyhoeddiadau a Dogfennau Eraill

Mae TrC wedi creu amrywiaeth o daflenni eraill i'ch cynorthwyo â'ch teithiau a'ch defnydd o'n gwasanaethau Rheilffyrdd. Mae dolenni i'r taflenni hyn ar gael drwy ddilyn y dolenni isod, neu gallwch ffonio ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00), neu e-bostiwch customer.relations@tfwrail.wales

Mae'r Rhain yn Cynnwys: -

- **Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl**
  I gyd-fynd â'r 'ddogfen Polisi Teithio Hygyrch', rydym wedi creu'r daflen fer a chryno hon i'ch helpu i gynllunio eich taith. https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaethtion

- **Polisi Teithio Hygyrch TrC:**
  Esboniad manwl o'n hymrwymiadau a'n safonau ar gyfer darparu gwasanaethau rheilffordd, ynghyd â pholisïau ac arferion perthnasol, sydd o bwys i bobl anabl sy'n defnyddio'r rhwydwaith reilffyrdd: https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/polisiau-a-gwybodaethtion

- **Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd**

Gwybodaeth benodol am hygyrchedd gorsafoedd. Mae'r wybodaeth hon yn nodi'n glir y nodweddion sydd ar gael ym mhob gorsaf ar draws rhwydwaith TrC. Rydym yn diweddaru'r wybodaeth hon pan fyddwn yn canfod unrhyw gamgymeriadau neu welliannau. https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-gorsafoedd

- **Gwybodaeth am Hygyrchedd Trenau**
  Gwybodaeth benodol am hygyrchedd pob trên yn ein fflyd.
  https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/hygyrchedd-trenau

- **Sgwteri Symudedd a Chadeiriau Olwyn**
  Mae taflen ar wahân – y gallwch ddod o hyd iddi drwy ddilyn y ddolen hon – yn egluro'n fanylach y gallwch chi ddod â'ch cadair olwyn neu'ch sgwter symudedd ar ein trenau os yw'n cydymffurfio â'n canllawiau. https://trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/sgwter-symudedd

Fformatau Eraill

Mae ein holl ddogfennau'n cydymffurfio â safonau'r Gymraeg / Deddf yr Iaith Gymraeg, ac maen nhw ar gael yn Ddwyieithog.

Mae ein holl ddogfennau ar gael mewn fformatau eraill, yn rhad ac am ddim, gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Gall y tîm ddarparu fformatau eraill, fel print bras, Braille neu fersiwn sain.

Byddwn yn darparu'r ddogfen mewn print bras cyn pen saith diwrnod ar ôl cael eich cais, ac unrhyw fformatau eraill cyn gynted â phosib.

Os hoffech chi gael copïau o'r canllawiau hyn neu unrhyw gyhoeddiadau eraill Gwasanaethau Rheilffyrdd TrC mewn fformat gwahanol, cysylltwch â ni yn y ffyrdd canlynol, os gwelwch yn dda:

- Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Sylwch ar oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 – 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr 27 – 30 Rhagfyr 08:00 – 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 – 18:00).
- Os yw'n well gennych chi siarad gyda ni yn Gymraeg, ffoniwch 03333 211 202 a dewiswch opsiwn 1.
- neu anfonwch e-bost i customer.relations@tfwrail.wales
- Neu llenwch y ffurflen adborth ar https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/cysylltu-a-ni
- Neu ysgrifennwch atom yn:-

  Rhadbost
  CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC