

---

Pa mor dda y mae  
sefydliadau addysg  
bellach yn rheoli cwynion  
gan ddysgwyr?

Mai 2015



**Diben Estyn yw arolygu ansawdd a safonau mewn addysg a hyfforddiant yng Nghymru. Mae Estyn yn gyfrifol am arolygu:**

- ▲ ysgolion a lleoliadau meithrin a gynhelir gan, neu sy'n cael arian gan awdurdodau lleol;
- ▲ ysgolion cynradd;
- ▲ ysgolion uwchradd;
- ▲ ysgolion arbennig;
- ▲ unedau cyfeirio disgyblion;
- ▲ ysgolion annibynnol;
- ▲ addysg bellach;
- ▲ colegau arbenigol annibynnol;
- ▲ dysgu oedolion yn y gymuned;
- ▲ gwasanaethau addysg awdurdodau lleol ar gyfer plant a phobl ifanc;
- ▲ addysg a hyfforddiant athrawon;
- ▲ Cymraeg i oedolion;
- ▲ dysgu yn y gwaith; a
- ▲ dysgu yn y sector cyfiawnder.

Mae Estyn hefyd:

- ▲ yn rhoi cyngor ar ansawdd a safonau mewn addysg a hyfforddiant yng Nghymru i Lywodraeth Cymru ac eraill; ac
- ▲ yn cyhoeddi achosion o arfer dda yn seiliedig ar dystiolaeth arolygu.

Cymerwyd pob rhagofal posibl i sicrhau bod y wybodaeth yn y ddogfen hon yn gywir adeg ei chyhoeddi. Dylid cyfeirio unrhyw ymholiadau neu sylwadau ynglŷn â'r ddogfen hon/cyhoeddiad hwn at:

Yr Adran Gyhoeddiadau

Estyn

Llys Angor

Heol Keen

Caerdydd

CF24 5JW neu drwy anfon e-bost at [cyhoeddiadau@estyn.gov.uk](mailto:cyhoeddiadau@estyn.gov.uk)

Mae'r cyhoeddiad hwn a chyhoeddiadau eraill gan Estyn ar gael ar ein gwefan:

[www.estyn.gov.uk](http://www.estyn.gov.uk)

**Cyfieithwyd y ddogfen hon gan Trosol (Saesneg i Gymraeg).**

**© Hawlfraint y Goron 2015: Gellir aildefnyddio'r adroddiad hwn yn ddi-dâl mewn unrhyw fformat neu gyfrwng ar yr amod y caiff ei aildefnyddio'n gywir ac na chaiff ei ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol. Rhaid cydnabod y deunydd fel hawlfraint y Goron a rhaid nodi teitl y ddogfen/cyhoeddiad.**

<b>Cyflwyniad</b>	<b>1</b>
<b>Cefndir</b>	<b>1</b>
<b>Prif ganfyddiadau</b>	<b>3</b>
<b>Argymhellion</b>	<b>5</b>
<b>Beth mae sefydliadau addysg bellach yn ei ddweud am eu proses o reoli cwynion gan ddysgwyr?</b>	<b>6</b>
<b>Beth yw barn dysgwyr am y gweithdrefnau cwynion myfyrwyr mewn sefydliadau addysg bellach?</b>	<b>8</b>
<b>I ba raddau y mae diwylliant o ddysgu o gwynion dysgwyr yn y sefydliadau addysg bellach yng Nghymru?</b>	<b>9</b>
<b>Atodiad 1: Sail y dystiolaeth</b>	<b>12</b>
<b>Atodiad 2: Cyfeiriadau</b>	<b>13</b>
<b>Awdur yr adroddiad cylch gwaith a thîm yr arolwg</b>	<b>14</b>

## Cyflwyniad

Cyhoeddir yr adroddiad hwn i ymateb i gais am gyngor yn llythyr cylch gwaith blynyddol y Gweinidog i Estyn ar gyfer 2014-2015. Diben yr adroddiad yw llywio datblygiad pellach Canllaw Strategaethau Cynnwys Dysgwyr Llywodraeth Cymru, ac unrhyw arweiniad dilynol ar gyfer sefydliadau addysg bellach.

Mae'r adroddiad yn edrych ar ba mor dda y mae sefydliadau addysg bellach yn rheoli cwynion gan ddysgwyr, a pha mor dda y maent yn defnyddio'r rhain i wella ansawdd eu darpariaeth ar gyfer dysgwyr.

Fel rhan o'r arolwg hwn, bu arolygwyr yn casglu ac arfarnu ystod o wybodaeth o bob un o'r 15 o sefydliadau, ac ymwelodd ag wyth ohonynt (gweler Atodiad 1). Diben yr ymweliadau safle oedd trafod yn fanylach sut oedd pob sefydliad yn rheoli ei broses cwynion ac yn sicrhau ansawdd a chysondeb y broses.

Trefnodd Estyn fod holiadur ar gael i ddysgwyr a rhoddwyd cyhoeddusrwydd i hyn ymhlith dysgwyr drwy'r sefydliadau ac Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr (UCM).

Yn ystod ymweliadau â sefydliadau, cyfarfu arolygwyr â grwpiau bach o ddysgwyr hefyd i drafod eu profiadau o wneud cwyn i'w sefydliad.

Mae Estyn yn defnyddio'r term 'dysgwyr' ar gyfer pawb sy'n derbyn addysg a hyfforddiant yng Nghymru. Mewn ychydig o gyd-destunau yn yr adroddiad hwn, defnyddir y term 'myfyriwr' pan gyfeirir at ddogfennau wedi'u cynhyrchu gan y sefydliadau neu Undeb y Myfyrwyr, lle defnyddir y term 'myfyriwr'.

## Cefndir

Gofynnodd Llywodraeth Cymru i Estyn gynnal arfarniad o ba mor dda y mae sefydliadau addysg bellach yn rheoli cwynion gan ddysgwyr a pha mor dda y mae eu gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion yn gweithio yn ymarferol.

Yn Chwefror 2010, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru ddogfen o'r enw *Strategaethau Cynnwys Dysgwyr: Canllaw*. Yn y ddogfen hon, argymhellodd Llywodraeth Cymru fod sefydliadau'n defnyddio cwynion gan ddysgwyr i wella ansawdd darpariaeth. Nododd Llywodraeth Cymru awgrymiadau ar gyfer sut dylai sefydliad gasglu ac yna defnyddio adborth gan fyfyrwyr at ddibenion gwella. Mae Llywodraeth Cymru'n disgwyl y bydd pob sefydliad yn cynnwys gwybodaeth a gafwyd o unrhyw gŵynion gan ddysgwyr unigol yn eu hadroddiad hunanasesu, a'u bod yn hysbysu pob dysgwyr o ganlyniad ei gŵyn/chwyn.

Yn ystod 2010 a 2011, cynhaliodd UCM arolwg ledled y DU o gŵynion gan fyfyrwyr sy'n mynychu sefydliadau addysg bellach. Cyhoeddwyd dau adroddiad gan UCM wedi hynny, ar sail tystiolaeth o sefydliadau addysg bellach yng Nghymru.

Daeth yr adroddiadau hyn, o'r enw *A review of student complaints in Further*

*Education in Wales August 2011; ac Unresolved: The state of student complaints in further education, i'r casgliad y gallai sefydliadau wneud mwy i:*

- hyrwyddo i fyfyrwyr fod gweithdrefnau cwynion myfyrwyr yn bodoli, a'r prosesau sydd ynghlwm â gwneud cwyn
- annog myfyrwyr i gyflwyno cwyn myfyrwyr os ydynt yn teimlo y gwahaniaethwyd yn eu herbyn yn annheg
- datrys cwynion myfyrwyr mor gyflym a theg â phosibl

Gwnaeth UCM gyfanswm o 12 o argymhellion, sy'n ffurfio rhan o ofynion sylfaenol UCM y dylai dysgwyr ddisgwyl gan eu sefydliad. Dywed UCM y dylai'r gofynion hyn fod yn rhan o strategaeth ehangach sefydliad ar gyfer cynnwys dysgwyr, ac y dylai sefydliadau adolygu'r rhain ar gyfnodau rheolaidd, mewn partneriaeth â'r dysgwyr eu hunain.

Argymhellodd UCM hefyd y dylai fod corff annibynnol yng Nghymru, fel sy'n bodoli yn Lloegr a'r Alban, y gall dysgwyr mewn addysg bellach sydd wedi codi cwyn apelio iddo er mwyn sicrhau y caiff eu cwyn eu rheoli yn deg a chyfiawn.

Yn Lloegr, gall dysgwyr mewn addysg bellach godi apêl gyda'r Asiantaeth Ariannu Sgiliau. Asiantaeth y llywodraeth yw hon, a sefydlwyd o dan Deddf Prentisiaethau, Sgiliau, Plant a Dysgu 2009, i gyflawni swyddogaethau statudol mewn perthynas â phrentisiaethau ac addysg a hyfforddiant ôl-19.

Yn yr Alban, gall dysgwyr mewn addysg bellach apelio i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban (SPSO). Mae'r SPSO yn ymdrin â phob apêl ynglŷn â chwynion addysg bellach ac addysg uwch. Mae'r Ombwdsmon yn cyhoeddi gweithdrefn ymdrin â chwynion, sy'n cynnwys egwyddorion y mae'n ofynnol i brifysgolion a cholegau eu mabwysiadu.

Yng Nghymru, nid oes corff allanol cyfwerth y gall dysgwyr mewn addysg bellach apelio iddo, oni bai eu bod yn astudio ar gwrs gradd. Yn yr achos hwn, gall dysgwyr apelio'n gyntaf i'r brifysgol sy'n dyfarnu, ac wedi hynny i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA), pan fydd y brifysgol yn aelod o'r cynllun. Mae hyn yn achosi anghydraddoldeb lle ceir darpariaeth addysg bellach ac addysg uwch yn yr un sefydliad. Yng Nghymru, yr unig ddewis sydd gan ddysgwyr mewn addysg bellach pan fydd yn cwyno ynghylch cwrs addysg bellach yw troi at reolwyr y sefydliad a'i gorff llywodraethu. Weithiau, bydd dysgwyr yn apelio neu'n codi cwyn yn uniongyrchol gyda Llywodraeth Cymru a/neu Estyn. Gwnânt hyn gan ddisgwyl y bydd camau unioni. Fodd bynnag, nid oes gan yr un o'r cyrff y pwerau angenrheidiol i ymchwilio i'w cwynion.

## Prif ganfyddiadau

- 1 At ei gilydd, mae gan bob sefydliad bolisi a gweithdrefnau ar waith i gynorthwyo dysgwyr wrth wneud cwyn. Yn y rhan fwyaf o achosion, mae'r rhain yn glir a chynhwysfawr yn gyffredinol. Mae sefydliadau yn darparu gwybodaeth am sut i gwyno yn uniongyrchol i fyfyrwyr adeg ymsefydlu, a thrwy gyhoeddiadau'r sefydliadau a'u gwefannau. Fodd bynnag, dim ond ar 66% o wefannau sefydliadau y gwnaeth arolygwyr ganfod y wybodaeth hon.
- 2 Mae'r rhan fwyaf o sefydliadau yn trefnu bod eu polisi a'u gweithdrefnau ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg. Fodd bynnag, nid yw ychydig ohonynt yn gwneud hynny. Mae pob sefydliad yn adrodd y gall dysgwyr gyflwyno'u cwyn trwy gyfrwng y Gymraeg.
- 3 Er nad yw llawer o ddysgwyr yn gyfarwydd â'r manylion yn y polisi, ac mae'n ddigon hawdd deall hynny, maent yn gwybod y gallant gwyno i'w tiwtor cwrs neu gynrychiolydd dysgwyr. Fodd bynnag, nid yw llawer o ddysgwyr yn ymwybodol bod gweithdrefn apelio, a'u bod yn gallu apelio os nad ydynt yn fodlon â chanlyniad eu cwyn. Mae'r rhan fwyaf o ddysgwyr yn teimlo bod eu tiwtor personol a/neu diwtor cwrs yn eu cefnogi'n dda. Maent yn teimlo eu bod yn gwrando arnynt, a bod y sefydliad yn cymryd eu materion o ddifrif.
- 4 Ym mhob sefydliad, roedd diffyg eglurder yn y diffiniadau a ddefnyddiwyd ar gyfer beth sy'n gwneud cwyn. Nid yw'r un diffiniad yn gwahaniaethu'n glir rhwng cwynion difrifol a chwynion nad ydynt yn rhai difrifol. Mae hyn yn golygu ei bod yn anodd nodi pa faterion y dylai staff sefydliad neu fyfyrwyr eu dwyn yn eu blaen yn gyflym i fod yn gŵyn fwy ffurfiol. Mae'r diffyg eglurder yn y diffiniad yn golygu hefyd nad yw'n glir ynglŷn â pha ganlyniad cwyn y gall achwynydd apelio'n ddilys yn ei erbyn, os yw'r sefydliad yn methu trin y gŵyn yn ddigon difrifol.
- 5 Mewn llawer o achosion, mae'r gwahaniaeth rhwng cwynion anffurfiol a ffurfiol yn seiliedig ar y llwybr a gymerir gan yr achwynydd ac nid ar natur neu ddifrifoldeb y gŵyn ei hun. Yn y lle cyntaf, mae'r rhan fwyaf o'r gweithdrefnau, os nad y cyfan ohonynt, yn cyfeirio'r achwynydd yn briodol at y llwybr anffurfiol. Fodd bynnag, gan nad yw'r rhan fwyaf o sefydliadau yn cofnodi cwynion anffurfiol yn gyson, mae hyn yn golygu y gall materion difrifol gael eu colli neu'u celu, ac efallai na chaiff cwynion ynghylch gwasanaeth neu ddarpariaeth o ansawdd gwael, yr eir i'r afael â nhw'n anffurfiol, eu nodi neu'u hasesu gan reolwyr.
- 6 Dywed pob sefydliad eu bod yn croesawu cwynion gan ddysgwyr a'u bod yn defnyddio'r wybodaeth a gynhyrchir gan y rhain mewn adroddiadau rheoli. Fodd bynnag, nid yw sefydliadau'n defnyddio'r wybodaeth yn ddigon da i lywio gwelliant. Mae'r rhan fwyaf o adroddiadau yn canolbwyntio gormod ar gyfrif nifer y cwynion yn hytrach nag archwilio beth all fod y tu ôl i'r cwynion neu chwilio am dueddiadau neu batrymau.
- 7 Mae systemau olrhain defnyddiol ar waith gan bob sefydliad i reoli cwynion ffurfiol, ac mae'r rhain yn monitro'r cynnydd a'r canlyniadau yn y pen draw. Fodd bynnag, nid oes gan yr un o'r sefydliadau y gwnaed arolwg ohonynt system sy'n gwneud yn siŵr yr ymdrinnir â phob cwyn i safon gyson, yn enwedig lle caiff y gwaith o ymchwilio i'r gŵyn ei ddirprwyo i reolwr ar gampws arall yn y sefydliad.

Pa mor dda y mae sefydliadau addysg bellach yn rheoli cwynion gan ddysgwyr?

- 8 Mae sefydliadau yn defnyddio'u systemau cynrychiolwyr dysgwyr yn dda i gasglu barnau am faterion gan ddysgwyr, gan gynnwys cwynion. Fodd bynnag, nid ydynt yn manteisio i'r eithaf ar y systemau hyn i arfarnu cadernid eu polisi a'u gweithdrefnau wrth fynd i'r afael â chwynion dysgwyr. Yn gyffredinol, nid yw'r systemau hyn, ac yn benodol arolwg Llywodraeth Cymru, Llais y Dysgwr Cymru, yn ddigon da i arfarnu profiad dysgwr a'i hyder yn y system gŵynion
- 9 Nid oes digon o hyfforddiant i staff a chynrychiolwyr dysgwyr sefydliad i sicrhau eu bod yn cael gwybodaeth ddigonol am sut i fynd i'r afael â chwynion gan ddefnyddio'r gweithdrefnau cywir.
- 10 Mae tua hanner y sefydliadau yn adrodd y byddent yn croesawu penodiad corff apeliadau allanol. Fodd bynnag, mae llawer o sefydliadau, gan gynnwys cyfran o'r rheini a fyddai'n croesawu corff apeliadau, yn cwestiynu p'un a fyddai corff o'r fath yn ychwanegu unrhyw werth ychwanegol. Yn gyffredinol, mae myfyrwyr yn 'ymddiried' yn y sefydliadau i ddatrys unrhyw faterion ac maent o'r farn mai defnydd cyfyngedig fyddai i gorff apeliadau efallai.

## Argymhellion

### Dylai Llywodraeth Cymru:

- A1 gyhoeddi arweiniad pellach i helpu sefydliadau ddatblygu eu gweithdrefnau cwynion dysgwyr, gan gynnwys diffiniadau o fathau arbennig o gŵynion
- A2 sicrhau bod yr arolwg blynyddol Llais y Dysgwr Cymru yn cipio profiadau dysgwyr o wneud cwynion, a'u boddhad â'r broses, yn ddigonol
- A3 gweithio gyda'r sector i ystyried ymarferoldeb corff apeliadau allanol ar gyfer dysgwyr AB ôl-16 yng Nghymru, gyda phwerau i adolygu cwynion myfyrwyr a'u canlyniadau

### Dylai sefydliadau:

- A4 ddwyn yn eu blaen y materion a nodwyd gan UCM yn eu hadroddiad 2011 ar gŵynion myfyrwyr
- A5 gwneud yn siŵr fod yr holl ddeunyddiau am sut i wneud cwyn ar gael yn rhwydd drwy'r adrannau o'u gwefannau ar gyfer y cyhoedd, a'u bod hefyd ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg
- A6 mynnu bod uwch reolwyr yn gwirio pa mor gyson a thrylwyr y cynhelir ymchwiliadau i gŵynion gan bob un o'u staff, ac ar draws pob safle campws
- A7 hyfforddi pob aelod o staff a chynrychiolwyr dysgwyr i reoli gweithdrefnau cwynion y sefydliad
- A8 gwneud yn siŵr bod mecanweithiau yn eu lle i wahaniaethu rhwng cwynion lefel isel a chwynion mwy difrifol, ac i gofnodi pob cwyn, p'un a gafodd ei gwneud yn llafar neu'n ysgrifenedig
- A9 defnyddio'r holl dystiolaeth sydd ar gael, gan gynnwys adborth dysgwyr, i lywio'r dadansoddiad manwl o ansawdd y polisi a'r gweithdrefnau cwynion, yn ogystal â'r patrymau, tueddiadau a rhesymau sylfaenol ar gyfer cwynion er mwyn llywio systemau ansawdd a chynllunio strategol



**Beth mae sefydliadau addysg bellach yn ei ddweud am eu proses o reoli cwynion gan ddysgwyr?**

- 11 Gwnaeth Estyn arolwg o'r holl sefydliadau addysg bellach yng Nghymru, gan ofyn i bob un ohonynt lenwi holiadur. Darparodd y sefydliadau enghreifftiau o'u polisi a'u gweithdrefnau cwynion dysgwyr hefyd, ynghyd ag adroddiadau gan reolwyr ar gyfer y ddwy flynedd diwethaf. Llenwyd yr holiadur gan bob sefydliad. Yn eu ffurflenni, roedd pob sefydliad yn hyderus ei fod yn rheoli ei weithdrefn cwynion yn dda, yn unol ag egwyddorion arfer dda.
- 12 Mae'r holl sefydliadau'n adrodd eu bod yn darparu gwybodaeth i ddysgwyr am eu gweithdrefnau cwynion. Dywedant eu bod yn gwneud hyn mewn sawl ffordd, gan gynnwys adeg cofrestru, drwy eitemau fel calendrau'r coleg a llawlyfrau dysgwyr, ac mewn 53% o sefydliadau, drwy undeb y myfyrwyr. Dywed y rhan fwyaf o sefydliadau eu bod yn trefnu bod y wybodaeth hon ar gael hefyd drwy fewnwyd y sefydliad a/neu drwy'r rhan o'u gwefan ar gyfer y cyhoedd. Fodd bynnag, dim ond mewn 66% o'r sefydliadau hyn yr oedd y dogfennau hyn yn hawdd eu canfod, ac mewn ychydig o achosion, roedd y dogfennau yn hen ddogfennau.
- 13 Dim ond 87% o sefydliadau sy'n trefnu bod eu polisi a'u gweithdrefnau ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg. Fodd bynnag, mae pob sefydliad yn cadarnhau y gall dysgwyr gyflwyno'u cwyn trwy gyfrwng y Gymraeg.
- 14 Roedd diffiniadau tebyg gan yr holl sefydliadau ynglŷn â beth yw cwyn. Mae'r diffiniadau hyn yn canolbwyntio ar anfodlonrwydd canfyddedig gan ddysgwr neu aelod o'r cyhoedd gydag unrhyw agwedd ar wasanaeth sefydliad, neu driniaeth gan aelod o staff neu gontractwr. Fodd bynnag, ychydig iawn o sefydliadau, yn eu diffiniad o gŵyn, sy'n gwahaniaethu rhwng cwynion ynghylch materion bob dydd, fel dewisiadau'r fwydlen yn y caffi, a chwynion o natur fwy difrifol fel ymddygiad amhroffesiynol gan staff, neu faterion sy'n cael effaith fwy difrifol ar ansawdd darpariaeth. Mae'r rhan fwyaf o sefydliadau yn dweud yn briodol y byddant yn delio â chwynion ynghylch canlyniadau asesu ar wahân i'r drefn cwynion arferol.
- 15 Mae Coleg Gwent wedi cynhyrchu rhestr ddefnyddiol o'r hyn y gellir ac na ellir ei ystyried yn gwyn i'r coleg. Mae hon yn rhoi mwy o gyngor ar wneud cwyn na'r rhan fwyaf o sefydliadau eraill. Fodd bynnag, nid yw'n mynd yn ddigon pell i esbonio'r egwyddorion sylfaenol nac yn cynnwys diffiniad o fathau o gŵynion neu hierarchaethau cwynion.
- 16 Mae'r holl sefydliadau yn trefnu eu gweithdrefnau cwynion yn wahanol. Fodd bynnag, mae pob un ohonynt yn disgrifio'u gweithdrefnau mewn ffyrdd tebyg, gan ganolbwyntio ar dri neu bedwar cam ar gyfer ymdrin â chwyn. Mae'r rhain yn cynnwys cam anffurfiol, cam ffurfiol (a rennir weithiau yn is-gamau sy'n cynnwys ymchwilio, adrodd i reolwyr ac ymateb i'r achwynydd) a cham apeliadau. Mae pob sefydliad yn annog achwynwyr i ddatrys eu mater yn uniongyrchol gyda'r staff perthnasol drwy wneud cwyn lafar yn gyntaf. Cyfeirir at hyn yn gyffredinol fel cam un neu'r cam anffurfiol.

- 17 Dim ond 80% o sefydliadau sydd â graddfeydd amser cyhoeddedig o ran disgwyl delio â chwynion ym mhob cam. O'r sefydliadau a oedd â graddfeydd amser cyhoeddedig, dim ond 50% sy'n eu bodloni bob tro, tra bod 42% yn dweud eu bod yn cadw at y terfynau amser hyn yn aml. Heb derfynau amser, gall cwynion rygnu ymlaen a bod yn anodd eu dwyn i derfyn. Dywedodd 26% o sefydliadau ei bod yn cymryd hyd at bedwar mis i gwblhau rhai cwynion. Gallai hyn fod oherwydd bod y gŵyn yn un gymhleth neu fod y sefydliad yn aneffeithlon yn delio â chwynion. Fodd bynnag, nid yw sefydliadau yn darparu dadansoddiad o'u rheolaeth ar gŵynion a fyddai'n eu galluogi i nodi beth sydd angen ei wneud i gyflymu'r broses os oes modd. Er enghraifft, mewn un sefydliad, nid oedd achwynydd yn fodlon â'r canlyniad gwreiddiol y daethpwyd iddo o fewn tair wythnos, a pharhaodd i gyfathrebu â'r sefydliad heb iddo fynd i apêl am 14 wythnos arall, pan ddaethpwyd i derfyn boddhaol.
- 18 Mae'r holl sefydliadau yn adrodd eu bod yn cofnodi'r cwynion a dderbyniant. Fodd bynnag, ychydig iawn o sefydliadau sy'n cofnodi cwynion anffurfiol neu gŵynion a gyflwynir ar lafar. Yn gyffredinol, dim ond y 'cwynion ffurfiol' sy'n cael eu cofnodi a'u dadansoddi wedi hynny mewn adroddiadau rheolwyr. Mae'n anodd, felly, barnu sut mae sefydliadau yn gwahaniaethu rhwng mathau gwahanol o gŵynion neu'n deall p'un a yw dysgwr wir yn 'cwyno' yn hytrach na dim ond codi mater y cred fod angen mynd i'r afael ag ef.
- 19 Mae bron pob sefydliad yn adrodd yn rheolaidd ar y cwynion a ddaw i law, er y gall y diffiniad o'r hyn yw 'rheolaidd' amrywio rhwng sefydliadau. Mae'r rhan fwyaf o sefydliadau yn adrodd yn flynyddol i reolwyr strategol a / neu lywodraethwyr, er bod llawer yn adrodd yn fwy mynych hefyd. Dywed tri sefydliad eu bod yn adrodd drwy gyfarfodydd wythnosol rheolwyr.
- 20 Mae'r holl sefydliadau yn adrodd ar y newidiadau y byddant yn eu gwneud i systemau a/neu ddarpariaeth ar ôl datrys cwyn. Fodd bynnag, ychydig iawn o adroddiadau i uwch reolwyr a chyrrff llywodraethol sy'n cynnwys dadansoddiad manwl o gŵynion i ganfod unrhyw dueddiadau neu batrymau. Heb y dadansoddi fforensig hwn, nid yw sefydliadau'n gallu gwneud cysylltiad uniongyrchol rhwng cwynion myfyrwyr a gwelliannau mewn darpariaeth neu systemau sefydliad. Mae'r graddau y bydd llywodraethwyr yn ymgysylltu â gwybodaeth am gŵynion yn amrywio, a hefyd lefel eu trylwyredd wrth fynd i'r afael â'r materion sylfaenol.
- 21 Mae *Canllaw Strategaethau Cynnwys Dysgwyr* Llywodraeth Cymru yn argymhell bod sefydliadau yn cynnwys dadansoddiad o gŵynion ochr yn ochr â ffurfiau eraill o adborth gan fyfyrwyr yn eu hadroddiad hunanasesu. Fodd bynnag, dim ond 33% o sefydliadau sy'n cynnwys adroddiad ar eu rheolaeth ar gŵynion yn adroddiad blynyddol eu sefydliad.
- 22 Mae bron pob sefydliad wedi adolygu a diweddarau eu polisi a'u gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion yn y ddwy flynedd diwethaf. Roedd tua 50% o'r sefydliadau yn ymwybodol o'r argymhellion penodol o adroddiadau UCM, ac mae'r rhan fwyaf o'r rhain wedi defnyddio'r adroddiadau yn dda i wella eu dulliau ymgynghori â dysgwyr. Fodd bynnag, mae diffyg ymwybyddiaeth o hyd ar draws y sector ynglŷn â sut dylai cwynion gael eu rheoli a'r modd y gall y dysgu o gŵyn lywio'r ffordd y bydd sefydliad yn cynllunio ei wasanaethau ac yn datblygu ei bolisiau a'i weithdrefnau. Nid oes polisiau cwynion ar gael yn hawdd gan nifer o sefydliadau ar eu gwefannau, na hyfforddiant cynhwysfawr ar gyfer staff ar adnabod, cofnodi ac ymdrin â chwynion.

- 23 Mae rhyw hanner y sefydliadau o'r farn y dylai fod corff apeliadau allanol yng Nghymru, gyda phwerau i adolygu cwynion myfyrwyr a'u canlyniadau. Mae'r sail resymegol dros gefnogi'r fenter hon yn amrywio o wella didueddrwydd a chysondeb wrth ddelio â chwynion mwy difrifol ar lefel sefydliadol, i godi ansawdd y broses apeliadau a darparu cymorth pwysig i sefydliadau.
- 24 Ar y llaw arall, credai nifer o sefydliadau eu bod eisoes wedi delio'n ddigon da â chwynion ac nad oedd y materion yr ymdrinwyd â nhw yn gwarantu'r lefel hon o graffu. Credai rhai eraill, ar gam, fod y mecanwaith hwn eisoes yn bodoli trwy Lywodraeth Cymru a/neu Estyn, a/neu Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr. Credai nifer o sefydliadau ar gam hefyd y byddai corff apeliadau o'r fath yn delio â'r gŵyn wreiddiol ei hun, ac fel y cyfryw na fyddai felly'n gallu delio â niferoedd neu fanylion llawer o gŵynion.
- 25 Ar yr un pryd, mae llawer o sefydliadau, gan gynnwys cyfran o'r rheini a fyddai'n croesawu corff apeliadau, yn cwestiynu gwerth am arian trefniant o'r fath. Roedd sefydliadau yn cwestiynu hefyd sut byddai corff o'r fath yn cael ei gyllido, ac a fyddai modd cyfiawnhau hynny, yn y dyddiau hyn o gyni.
- 26 Byddai llawer o sefydliadau (73%) yn dymuno cael mwy o arweiniad gan Lywodraeth Cymru ynglŷn â sut i wella gweithdrefnau cwynion dysgwyr.

**Beth yw barn dysgwyr am y gweithdrefnau cwynion myfyrwyr mewn sefydliadau addysg bellach?**

- 27 Cipiodd arolygwyr Estyn farnau dysgwyr ynglŷn â gweithdrefnau cwynion eu sefydliad drwy gyfweiliadau grŵp yn ystod yr wyth ymweliad maes, a thrwy arolwg ar y we a oedd ar gael i'r holl ddysgwyr addysg bellach yng Nghymru. Yn ystod ymweliadau maes, cyfarfu arolygwyr â dros 100 o ddysgwyr, a chwblhawyd yr arolwg gan 1,251 mwy o ddysgwyr.
- 28 O'r dysgwyr hynny a ymatebodd i'r holiadur, mae 86% yn ymwybodol, ar raddfa yn amrywio o fod ychydig yn ymwybodol i fod yn llwyr ymwybodol, o weithdrefnau cwynion ac apeliadau eu sefydliad. Fodd bynnag, nid yw 35% o ddysgwyr yn gallu dweud sut mae'r sefydliad yn rhoi cyhoeddusrwydd iddynt.
- 29 Nid yw'r rhan fwyaf o ddysgwyr yn gyfarwydd â manylion y polisi cwynion, ac mae'n hawdd deall hynny. Fodd bynnag, mae'r mwyafrif yn gwybod y gallant godi materion yn uniongyrchol drwy eu tiwtor neu drwy eu cynrychiolwyr dysgwyr. Nid yw lleiafrif o ddysgwyr yn gwybod y gallant apelio os nad ydynt yn fodlon â chanlyniad eu cwyn.
- 30 Oherwydd y diffyg eglurder yn y diffiniad o beth yw cwyn, nid yw'r rhan fwyaf o ddysgwyr yn gallu gwahaniaethu'n glir rhwng cwyn ddifrifol a chwyn llai difrifol neu anfodlonrwydd.
- 31 O'r dysgwyr hynny a oedd wedi 'teimlo'r angen i wneud cwyn', nid oedd 43% wedi gweld y broses gwyno yn hawdd i'w dilyn, ac mae llai na hanner yr ymatebwyr yn teimlo bod y weithdrefn ei hun yn cyfateb yn dda i'r broses gyhoeddedig. Mae lleiafrif

o ddysgwyr yn adrodd nad oedd ymateb cychwynnol rhai staff yn gydnaws â dwyn cwyn yn ei blaen. Roedd hyn oherwydd bod ychydig o staff wedi ceisio eu hanghymell rhag gwneud cwyn oherwydd y 'gwaith papur' y byddai hyn yn ei greu iddynt, ac roedd rhai tiwtoriaid yn amharod i ddelio â'r materion a godwyd. Dywed llawer o ddysgwyr fod ganddynt fwy o hyder yn y ffordd yr oedd sefydliadau yn delio â'u cwynion yn y camau ffurfiol, am fod y gŵyn yn ysgrifenedig.

- 32 Yn eu dogfennau, mae ychydig o dan hanner y sefydliadau yn esbonio'n glir y cymorth sydd ar gael i ddysgwyr wrth wneud cwyn ffurfiol. Fodd bynnag, mae'r rhan fwyaf o ddysgwyr yn gadarnhaol iawn yn gyffredinol ynglŷn â'r cymorth a gânt pan fyddant yn dymuno gwneud cwyn. Maent yn teimlo bod y sefydliad yn gwrando, a'i fod wedi cymryd eu materion o ddifrif. Mae bron pob dysgwyr yn siarad am ba mor gyflym y gwnaeth aelodau staff ddatrys y cwynion hynny yr oeddent wedi'u codi'n anffurfiol. Mae'r rhan fwyaf o ddysgwyr a oedd wedi gwneud cwyn yn teimlo bod eu tiwtor personol a/neu eu tiwtor cwrs wedi'u cefnogi yn dda.
- 33 Ym mhob sefydliad ac eithrio un, gall dysgwyr gyflwyno'u cwyn eu hunain, a gallant gael eu cefnogi gan ffrind, neu gall ffrind gyflwyno'u hachos.
- 34 Er bod 87% o sefydliadau yn dweud eu bod yn trefnu bod eu gweithdrefnau ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg, dim ond 51% o ddysgwyr sy'n dweud eu bod yn gwybod am hyn, ac nid yw 46% yn ymwybodol o hyn. Mae hyn yn golygu nad yw bron i hanner yr holl ddysgwyr wir yn gwybod p'un a oes fersiwn Gymraeg o'r polisi neu weithdrefnau cwynion ar gael, neu'n gwybod y gallant gyflwyno'u cwyn trwy gyfrwng y Gymraeg.
- 35 O'r dysgwyr hynny sy'n dweud eu bod wedi codi cwyn wrth ymateb i'r holiadur, mae 62% yn adrodd fod y canlyniad yn dderbyniol iddynt hyd yn oed os na chafodd eu cwyn ei chadarnhau.
- 36 Barn gymysg sydd gan ddysgwyr ynglŷn â gwerth corff apeliadau allanol. Mae 44% o ddysgwyr o'r farn y dylai fod corff apeliadau allanol, sydd â'r pwerau i adolygu cwynion dysgwyr a'u canlyniadau. Mae lleiafrif yn teimlo y gall hyn fod o ddefnydd, ond yn gyffredinol maent yn 'ymddiried' yn y sefydliad i ddatrys unrhyw faterion yn briodol. Mae ychydig o'r farn na fyddai corff o'r fath yn cynnig unrhyw beth o werth i'r broses.

### **I ba raddau y mae diwylliant o ddysgu o gŵynion dysgwyr yn y sefydliadau addysg bellach yng Nghymru?**

- 37 Mae gan bob sefydliad amrywiaeth eang o fecanweithiau ffurfiol, heblaw am eu gweithdrefnau cwynion cyhoeddedig, sy'n cipio barnau, canfyddiadau, awgrymiadau, a phryderon dysgwyr. Mae'r rhain yn cynnwys prosesau ymgynghori ffurfiol fel llais y dysgwr, seneddau dysgwyr, cynrychiolwyr cyrsiau, ac undebau myfyrwyr. Ceir mecanweithiau ymgynghori ac adborth anffurfiol buddiol hefyd, sy'n cynnwys systemau cymorth bugeiliol ac anogwyr dysgu, yn ogystal â blychau awgrymiadau, a system anfon negeseuon gwib at uwch reolwyr. Mae'r systemau hyn hefyd yn cipio data defnyddiol am gŵynion dysgwyr, yn enwedig yn y cam anffurfiol.

- 38 Fodd bynnag, nid yw sefydliadau yn gwneud defnydd digon da o'u systemau cynrychiolwyr dysgwyr presennol, gan gynnwys Llais y Dysgwr Cymru, i gynnal arolygon math 'gwasanaethau cwsmeriaid' o ddysgwyr, sy'n arfarnu profiad dysgwr a'i hyder yn y system cwynion. Mae hyn yn golygu nad yw sefydliadau wir yn gwybod pa mor dda y mae'r broses cwynion yn gweithio ar draws y system. Nid ydynt yn gwybod ychwaith beth mae dysgwyr yn ei feddwl ynglŷn â'r broses cwynion neu p'un a oes hyder gan ddysgwyr yn y modd y mae'r sefydliad yn rheoli'r rhain.
- 39 Adroddodd ddau sefydliad nad ydynt wedi cael unrhyw gŵynion am rai blynyddoedd. Nid oedd yr un o'r sefydliadau'n gallu darparu unrhyw adroddiadau rheolwyr i ddangos tystiolaeth o hyn, na chynnig dadansoddiad o'r rhesymau pam na fu unrhyw gŵynion. Mae'n parhau yn aneglur felly p'un a oes gan y sefydliadau hyn system cofnodi cwynion sy'n camweithio, diwylliant nad yw'n annog cwynion neu'n sefydlu p'un a yw pob dysgwr yn fodlon.
- 40 Mae diffiniadau gwael o'r hyn sy'n gyfystyr â chwyn ddirifol, a'r hyn a allai fod yn ddim mwy na phryder, yn ei gwneud hi'n anodd nodi pa faterion y dylid delio'n anffurfiol â nhw, a pha rai y dylid delio'n ffurfiol â nhw. Yn gyffredinol, mae'r gwahaniaeth yn seiliedig ar y llwybr a gymerir gan yr achwynydd. Mae'r rhan fwyaf o weithdrefnau, os nad pob gweithdrefn, yn cyfeirio'r achwynydd at y llwybr anffurfiol yn y lle cyntaf, sy'n galluogi delio'n briodol mewn modd amserol â'r cwynion llai dirifol. Fodd bynnag, mae hyn yn golygu bod y rhan fwyaf o gŵynion anffurfiol, ac mae llawer ohonynt, yn mynd heb eu cofnodi, ac nid yw natur y gŵyn na'r modd y rheolwyd y gŵyn yn agored i ddadansoddi trwyadl neu gyson gan reolwyr. O ganlyniad, gall sefydliadau golli materion pwysig a all barhau heb eu cofnodi drwy'r llwybr anffurfiol, gan olygu y gall materion dirifol posibl gael eu colli neu'u celu, ac efallai na chaiff cwynion ynglŷn â gwasanaeth neu ddarpariaeth o ansawdd gwael eu nodi, ac nid eir i'r afael â nhw.
- 41 Mae polisïau cwynion pob sefydliad yn dweud eu bod yn croesawu cwynion gan ddysgwyr, er ei bod yn anodd dilysu'r datganiad hwn. Mae'r rhan fwyaf o sefydliadau yn adrodd eu bod yn defnyddio'r data a gynhyrchir drwy eu gwaith monitro cwynion mewn adroddiadau rheolaidd gan reolwyr. Mewn un enghraifft o arfer dda, mae Coleg Cambria wedi dechrau asesu'r holl gŵynion yn ddiweddar gan ddefnyddio matrices risg, sy'n cysoni'r gŵyn â phroses rheoli risg y coleg. Mae'r coleg yn asesu achos ac effaith pob cwyn yn erbyn ei heffaith debygol, yn enwedig mewn perthynas â phrofiad dysgwyr, deilliannau dysgwyr, enw da'r coleg, a risg ariannol. Fodd bynnag, mae'n rhy gynnar i arfarnu effaith yr arfer hon.
- 42 Roedd adroddiadau rheolwyr y rhan fwyaf o sefydliadau, fodd bynnag, yn ymwneud yn bennaf â data rhifiadol, gan olrhain y materion a gyflwynwyd y tu ôl i gŵyn. Dim ond ychydig o adroddiadau a oedd yn edrych yn fanylach ar y cofnod o gŵynion ac yn nodi patrymau a oedd yn adlewyrchu'r materion sylfaenol a arweiniodd at gŵynion yn y lle cyntaf. Nid oes digon o adroddiadau yn edrych yn fanwl ar fesurau sicrhau ansawdd sy'n arfarnu'n drwyadl pa mor dda mae systemau a phrosesau cwynion yn cael eu cymhwyso.
- 43 Mae systemau olrhain ar waith gan bob sefydliad i reoli cwynion ffurfiol, i fonitro'r cam y mae pob cwyn wedi'i gyrraedd, ac i gofnodi canlyniadau. Systemau taenlenni syml yw'r rhan fwyaf o'r rhain, tra bod ychydig yn fwy soffistigedig ac yn cynnwys

ffocws cadarnach ar reoli cwynion yn hytrach nag ar eu holrhain yn unig. Yn yr achosion hyn, mae gwybodaeth uniongyrchol well gan sefydliadau am ba mor dda y maent yn rheoli pob achos, a lle gall fod materion yn ymwneud ag amseroldeb ar draws ei safleoedd campws amrywiol. Mewn enghraifft arall o arfer dda, mae dull Grŵp Llandrillo Menai o reoli cwynion wedi newid yn ddiweddar i roi mwy o ffocws ar wasanaethau cwsmeriaid. Mae'r ffocws bellach ar ddelio â rhesymau'r cwsmer dros gwyno, yn gymaint â manylion y gŵyn. Mae hyn yn helpu i gael ymddiriedaeth yr achwynydd ac yn dargyfeirio'r broses o ymagwedd wrthwynebus at ddull sy'n canolbwyntio ar ddatrysiad. Fodd bynnag, newid diweddar yw hwn, ac nid yw ei effaith wedi'i harfarnu eto.

- 44 Fodd bynnag, nid oes gan yr un o'r sefydliadau y gwnaed arolwg ohonynt system â goruchwyliaeth drwyadl sy'n sicrhau bod pob cyn yn cael ei rheoli yn gyson dda, yn enwedig lle mae'r gwaith o ymchwilio i'r gŵyn wedi'i ddirprwyo i reolwyr ar gampws arall.
- 45 Mae pob sefydliad yn dweud yn glir fod gan ddysgwyr hawl i apelio. Yn y rhan fwyaf o achosion, nid yw sefydliadau yn diffinio'u meini prawf apeladau yn briodol, nac yn canolbwyntio ar y graddau y mae'r sefydliadau wedi rheoli cwynion yn briodol mewn unrhyw ymchwiliad. O ganlyniad, y maen prawf ar gyfer gwneud apêl yn syml yw bod achwynydd yn anfodlon â chanlyniad ei gŵyn. Gan fod y maen prawf yn canolbwyntio ar fodlonrwydd â'r canlyniad yn unig, nid oes unrhyw beth i helpu dysgwr neu'r sefydliad i wneud penderfyniad gwybodus ynghylch p'un a oes sail ddilys neu beidio ar gyfer apêl o'r fath. Heb hon, gall y sefydliad arwain dysgwyr at obaith gwag o lwyddo wrth wneud apêl, am nad oes gan y sefydliad unrhyw feini prawf i adolygu ei benderfyniad blaenorol yn ei erbyn, na chadarnhau na gwrthod apêl.
- 46 Yn ei ddau adroddiad, mae UCM yn argymhell yn briodol y dylai pawb sy'n gysylltiedig â'r broses rheoli cwynion gael hyfforddiant penodol, fel cam pwysig i wella ansawdd rheoli cwynion. Mae'r rhan fwyaf o staff sy'n gysylltiedig â derbyn neu reoli cwynion wedi cael rhywfaint o hyfforddiant mewn cymorth cwsmeriaid. Yn y rhan fwyaf o achosion, fodd bynnag, nid yw hwn yn ymwneud yn benodol ag adnabod, cofnodi ac ymdrin â chwynion. O ganlyniad, nid yw pob aelod o staff yn deall ac yn cadw at bolisi neu weithdrefnau eu sefydliad. Hefyd, er bod cynrychiolwyr dysgwyr yn bobl allweddol yn strategaethau sefydliadau ar gyfer gwranddo ar farnau dysgwyr, nid yw'r hyfforddiant ar gyfer eu rôl bob amser yn cynnwys gwybodaeth am sut i ddelio'n effeithiol â chwynion gan gyd ddysgwyr, neu gynrychioli cwynion ganddynt.
- 47 Mae mwy a mwy o aneglurder o ran y ffiniau rhwng gwasanaethau ar gyfer dysgwyr addysg uwch a dysgwyr addysg bellach mewn sefydliadau addysg bellach. Fodd bynnag, er bod y ddwy garfan o ddysgwyr yn cymryd cyrsiau yn yr un sefydliad, mae rhai agweddau ar drefniadau llywodraethu yn amrywio. Un canlyniad hyn yw bod y rhan fwyaf o ddysgwyr addysg uwch mewn sefydliadau addysg bellach yn gallu troi at gorff allanol ar gyfer apeladau mewn achosion o gŵynion, lle nad yw dysgwyr addysg bellach yn gallu gwneud hyn. Nid yw'r ddeuliaeth hon yn cael ei hadlewyrchu ym mholisi neu weithdrefnau unrhyw sefydliad, ac nid yw ei heffaith yn cael ei harfarnu mewn adroddiadau rheolwyr ynglŷn â chwynion.

## Atodiad 1: Sail y dystiolaeth

Dyma'r 15 sefydliad addysg bellach yng Nghymru:

- Coleg Pen-y-bont ar Ogwr
- Coleg Caerdydd a'r Fro
- Coleg Cambria
- Coleg Ceredigion
- Coleg Gwent
- Coleg Sir Gâr
- Coleg y Cymoedd
- Coleg Gŵyr Abertawe
- Grŵp Llandrillo Menai
- Grŵp Castell-nedd Port Talbot
- Coleg Merthyr
- Coleg Sir Benfro
- Coleg Chweched Dosbarth Dewi Sant
- WEA Cymru
- Coleg Cymunedol YMCA

Wrth baratoi ar gyfer yr adroddiad hwn, gofynnodd Estyn i bob sefydliad lenwi holiadur ar-lein, ac aeth ati i adolygu polisi a gweithdrefnau cwynion pob sefydliad, a'r adroddiadau rheoli cwynion mwyaf diweddar.

Hefyd, ymwelom ag wyth o sefydliadau ar gyfer cynnal cyfweiliadau dilynol â rheolwyr, ac adolygiadau manylach o ddogfennau. Dyma'r sefydliadau yr ymwelwyd â nhw:

- Coleg Cambria
- Coleg Gwent
- Coleg Sir Gâr
- Grŵp Llandrillo Menai
- Grŵp Castell-nedd Port Talbot
- Coleg Chweched Dosbarth Dewi Sant
- Y Coleg Merthyr Tudful
- Coleg Cymunedol YMCA

Diben yr ymweliadau safle oedd trafod yn fanylach sut yr oedd pob sefydliad yn rheoli ei broses cwynion, ac yn sicrhau ansawdd a chysondeb y broses rheoli. Hefyd, tra'u bod ar y safle, cyfarfu arolygwyr â grŵp bychan o ddysgwyr i drafod eu profiadau o wneud cwyn i'r sefydliad.

Trefnodd Estyn hefyd fod holiadur ar gael i bob dysgwyr yn y 15 sefydliad, a oedd yn gofyn i ddysgwyr gynnig sylwadau ac arfarnu'u gwybodaeth a'u profiadau o bolisi a gweithdrefnau cwynion eu sefydliad. Rhoddwyd cyhoeddusrwydd i'r holiadur hwn drwy bob sefydliad ac UCM.

## Atodiad 2: Cyfeiriadau

### Llywodraeth Cymru

Mae Llywodraeth Cymru wedi cyhoeddi dwy ddogfen, sydd wedi dylanwadu ar y modd y mae sefydliadau addysg bellach wedi datblygu eu polisiau a'u gweithdrefnau cwynion dysgwyr, sef:

- *'Anelu at Ragoriaeth: Ymgynghoriad ar weithdrefnau cwynion / Aiming for Excellence: Consultation on complaints procedures'*, Ionawr 2004 ELWa
- *Canllaw Strategaethau Cynnwys Dysgwyr* Chwefror 2010 Llywodraeth Cymru <http://gov.wales/topics/educationandskills/learningproviders/raisingqualityandstandards/responsiveness/learnervoice/learnerinvolvement/?skip=1&lang=cy>

### Cyrff apeliadau allanol

Yng Nghymru a Lloegr, mae dysgwyr sy'n dilyn cwrs addysg uwch wedi'i ddilysu mewn addysg bellach yn gallu apelio i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA), os yw'r brifysgol sy'n dilysu'r cwrs yn aelod o'r cynllun. Mae'r OIA yn cynnal cynllun cwynion myfyrwyr annibynnol y mae'n rhaid i bob sefydliad addysg uwch cofrestredig yng Nghymru a Lloegr ei ddilyn.

Dylai apeliadau gael eu gwneud yn y lle cyntaf i'r darparwr addysg uwch, yna i'r OIA. Yn dilyn cwyn i ddarparwr addysg uwch, pan fydd achwynydd wedi mynd mor bell ag y gall fynd gyda'r gweithdrefnau cwynion mewnol, bydd darparwr y cwrs yn rhoi llythyr cwblhau gweithdrefnau iddo/iddi. Dim ond pan fydd y llythyr hwn ganddynt y gall achwynwyr gael yr OIA i ystyried eu cwyn. I gael mwy o wybodaeth, gweler <http://www.oiahe.org.uk/>

Yn Lloegr, mae'r Asiantaeth Ariannu Sgiliau yn gorff y llywodraeth a sefydlwyd o dan Ddeddf Prentisiaethau, Sgiliau, Plant a Dysgu 2009 i gyflawni swyddogaethau statudol mewn perthynas â Phrentisiaethau ac addysg a hyfforddiant ôl-19. Bydd yr Asiantaeth Ariannu Sgiliau yn gwrando apeliadau ynglŷn â rheolaeth cwynion mewn colegau addysg bellach. I gael mwy o wybodaeth, gweler <https://www.gov.uk/government/organisations/skills-funding-agency/about/complaints-procedure#what-happens-next> .

Yn yr Alban, ymdrinnir ag apeliadau ynglŷn â chwynion addysg bellach ac addysg uwch drwy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban (SPSO). Mae'r SPSO yn cyhoeddi ei weithdrefnau ymdrin â chwynion; mae'n ofynnol i brifysgolion a cholegau fabwysiadu egwyddorion y gweithdrefnau hyn. I gael mwy o wybodaeth, gweler <http://www.valuingcomplaints.org.uk/further-and-higher-education/> .



Pa mor dda y mae sefydliadau addysg bellach yn rheoli cwynion gan ddysgwyr?

### **Awdur yr adroddiad cylch gwaith a thîm yr arolwg**

Gerard E Kerlake	Awdur yr adroddiad cylch gwaith
Sandra Barnard	Aelod tîm
Maldwyn Pryse	Aelod tîm