Ombudsman Ombwdsmon
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Ymchwiliad i gŵyn yn erbyn Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr (ynglŷn â swyddogaethau y mae'n cyflawni ar ran Llywodraeth Cymru)

Adroddiad gan
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Achos: 201806342

Cynnwys	Tudalen
Cyflwyniad	1
Crynodeb	2
Y Gŵyn	4
Ymchwiliad	4
Canllaw Perthnasol	5
Gwybodaeth a Digwyddiadau Cefndir Perthnasol	7
Tystiolaeth Mr X	14
Tystiolaeth Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr	14
Dadansoddiad a Chasgliadau	16
Argymhellion	23

Cyflwyniad

Cyhoeddir yr adroddiad hwn o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005.

Yn unol â darpariaethau'r Ddeddf, mae'r adroddiad yn ddienw er mwyn sicrhau, hyd y bo modd, bod unrhyw fanylion a allai olygu bod modd adnabod unigolion wedi cael eu newid neu eu hepgor. Mae'r adroddiad felly'n cyfeirio at yr achwynydd fel Mr X.

Crynodeb

Cwynodd Mr X fod Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr (“SLC”) wedi methu â rhoi gwybod iddo nad oedd yn gymwys i gael cyllid ar gyfer benthyciad ffioedd dysgu ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-15 mewn modd rhesymol ac amserol. Dywedodd fod SLC wedi gofyn iddo yn anghywir am dystiolaeth o’i amgylchiadau personol yn 2015-16 pan nad oedd yn gymwys i gyllid ychwanegol, ac na ddywedodd wrth Mr X mewn modd rhesymol ac amserol nad oedd ei sefyllfa yn caniatáu iddo gael cyllid. Cwynodd Mr X hefyd na ddeliodd SLC â’i gŵyn mewn modd rhesymol ac amserol.

Canfu’r ymchwiliad fod yr SLC wedi methu â rhoi gwybod i Mr X nad oedd yn gymwys i gael benthyciad ffioedd dysgu ar gyfer 2014-15 mewn modd rhesymol. Canfu y dylid fod wedi bod yn hysbys o fis Rhagfyr 2014 nad oedd Mr X yn gymwys i gael benthyciad, ond na chafodd hyn ei gyfathrebu yn iawn i Mr X tan ar ôl iddo fynd i ffioedd ar gyfer y flwyddyn academaidd lawn, gan ei adael mewn dyled sylweddol. Canfu’r ymchwiliad hefyd fod yr SLC yn gwybod o fis Hydref 2015 na fyddai gan Mr X fyth hawl i gael cyllid ychwanegol oherwydd ei amgylchiadau personol yn 2015-16, ond bod yr SLC wedi parhau i ofyn am wybodaeth am amgylchiadau personol Mr X, a’i fod (ar gam) wedi caniatáu ei gais am gyllid ychwanegol, tan fis Chwefror 2017, bron i 19 mis yn ddiweddarach. Achosodd hyn, ar ben y baich dyled yr oedd Mr X eisoes wedi mynd iddo, cryn straen arno.

Canfu’r ymchwiliad hefyd fod y broses gwyno wedi cymryd bron i 2 flynedd, y gellir priodoli cryn dipyn o’r amser i’r SLC ac Asesydd Annibynnol a benodwyd gan Lywodraeth Cymru. Canfu hefyd fod proses ymdrin â chwynion yr SLC a Llywodraeth Cymru yn ddryslyd, gan nodi fod yr Asesydd Annibynnol wedi cwblhau adroddiad Cam Tri ar gyfer cwyn Mr X, ond yna bu rhaid iddi gyhoeddi atodiad i’r adroddiad ac ymddiheuriad am gyfeirio at Reoliadau anghywir. Roedd hyn yn ingol ac yn ddryslyd i Mr X, a chododd ei ddisgwyliadau yn annheg fod ganddo hawl i gael cyllid, dim ond iddo gael ei siomi eto pan ddaeth y sefyllfa yn eglur.

Derbyniodd yr SLC ganfyddiadau'r ymchwiliad, a chytunodd i ymddiheuro i Mr X a thalu iawndal o £250 iddo am yr ymdriniaeth wael â'r gŵyn. Cytunodd hefyd i dalu iawndal o £250 iddo am ei orfodi i gymryd rhan mewn gohebiaeth ddiangen ynghylch ei amgylchiadau personol pan roedd yn gwybod nad oedd ganddo hawl i gael cyllid. Argymhellodd yr Ombwdsmon hefyd y dylai'r SLC fodloni'r ddyled yr oedd Mr X wedi mynd iddo i'w Brifysgol rhwng mis Rhagfyr 2014 a mis Mehefin 2015 (na chafodd ei gynghori yn iawn ynglŷn â'r sefyllfa), ac yn lle hynny, trefnu i Mr X dalu'r ddyled yn ôl i'r SLC ar yr amodau a thelerau arferol sy'n berthnasol pan roddir cyllid gan yr SLC. Byddai hyn yn sicrhau na fydd Mr X mewn sefyllfa waeth nag y byddai wedi bod ynddi pe na bai'r methiannau wedi digwydd.

Dywedodd yr SLC ei fod eisoes wedi comisiynu adolygiad o'i brosesau ymdrin â chwynion, a'i fod yn y broses o weithio â gwahanol weinyddiaethau'r DU i weithredu newidiadau. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai, fel rhan o'r adolygiad o'i broses gwyno, ystyried y materion a godwyd gan y gŵyn hon.

Cytunodd Llywodraeth Cymru hefyd i weithio â'r SLC i adolygu'r broses ymdrin â chwynion sy'n berthnasol i fyfyrwyr yng Nghymru ac i weithio â swyddfa'r Ombwdsmon i sicrhau ei fod yn cydymffurfio ag Egwyddorion Ymdrin â Chwynion yn Dda ag unrhyw broses enghreifftiol o ymdrin â chwynion a gyhoeddir gan yr Ombwdsmon yn rhinwedd ei swydd fel yr Awdurdod Safonau Cwynion yng Nghymru.

Y Gŵyn

1. Cwynodd Mr X nad oedd y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr (SLC) wedi delio ag ef mewn modd rhesymol ac amserol. Yn benodol, cwynodd Mr X bod:

a) Yr SLC heb roi gwybod iddo nad oedd yn gymwys i gael cyllid ffioedd dysgu ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-15 mewn modd rhesymol a/neu amserol

b) Yr SLC wedi gweithredu'n anghywir pan ofynnodd i Mr X ddarparu tystiolaeth o'i amgylchiadau personol yn 2015-16 am nad oedd ganddo hawl i gael cyllid, waeth beth fo'i amgylchiadau personol

c) Yr SLC heb roi gwybod i Mr X nad oedd ganddo hawl i gael cyllid, waeth beth fo'i amgylchiadau personol, mewn modd rhesymol a/neu amserol

ch) Yr SLC heb ymdrin â chwyn Mr X mewn modd rhesymol ac amserol.

Ymchwiliad

2. Mae'r SLC yn gweinyddu cyllid myfyrwyr ar ran Llywodraeth Cymru, gan gynnwys benthyciadau ffioedd dysgu (sy'n cael eu talu'n uniongyrchol i'r sefydliad y mae'r myfyriwr yn ei fynychu i dalu am ei gwrs), a benthyciadau cynhaliaeth (sy'n cael eu talu i'r myfyriwr am ei gostau byw). Gan fod yr SLC yn cyflawni'r swyddogaeth hon ar ran Llywodraeth Cymru, mae'r gŵyn yn dod o fewn fy awdurdodaeth i ymchwilio.

3. Mae cyfeiriadau yn yr adroddiad hwn at gyfathrebu rhwng y Brifysgol a fynychodd Mr X a'r SLC. Ni allaf wneud fy sylwadau ar faterion sy'n ymwneud â phrifysgolion, gan nad ydyn nhw o fewn fy awdurdodaeth.

4. Cefais sylwadau a chopïau o ddogfennaeth berthnasol gan yr SLC ac ystyriais y rheini ar y cyd â'r dystiolaeth a ddarparwyd gan Mr X. Rwyf wedi ystyried yr holl ddogfennau a ddarparwyd imi yn fanwl. Isod, ceir crynodeb o'r wybodaeth a'r digwyddiadau allweddol.

5. Cafodd Mr X, yr SLC a Llywodraeth Cymru oll y cyfle i weld a rhoi eu sylwadau ar fersiwn drafft yr adroddiad hwn cyn cyhoeddi'r fersiwn terfynol.

Canllaw perthnasol – Benthyciadau i Fyfyrwyr

6. Fel rheol, mae ffioedd dysgu (ffioedd sy'n cael eu talu i'r sefydliad i dalu am gost presenoldeb myfyriwr) yn cael eu talu mewn 3 rhandaliad tymhorol, yn unol yn fras â thymor yr Hydref, y Gwanwyn a'r Haf. Fodd bynnag, gall myfyrwyr gael eu ffioedd dysgu o ddiwrnod cyntaf pob tymor (tua diwedd mis Medi, dechrau mis Ionawr a dechrau mis Mai). Mae'r prosesau sy'n llywodraethu sut y mae'r SLC yn gweinyddu cyllid myfyrwyr wedi'u nodi yn Neddf Addysg 1962, y Ddeddf Addysgu ac Addysg Uwch 1998 ac mewn cyfres o Reoliadau a gyhoeddwyd gan Weinidogion Cymru.

7. Fel arfer, mae'r Rheoliadau yn cael eu diweddaru bob blwyddyn, yn barod ar gyfer y flwyddyn academaidd. Mae blwyddyn academaidd yn rhedeg rhwng 1 Medi i 31 Awst. Er enghraifft, roedd y flwyddyn academaidd ar gyfer 2014-2015 yn rhedeg rhwng 1 Medi 2014 a 31 Awst 2015.

8. O dan Reoliadau 2013, cyfrifodd yr SLC a oedd gan fyfyrwyr hawl i gael cyllid ffioedd dysgu ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015 trwy ddefnyddio'r fformiwla hon:

$$(OD + R + 1) – PrC$$

Lle:

- OD yw hyd gradd y myfyriwr mewn blynyddoedd, e.e. gradd safonol yn y gyfraith yw 3 blynedd
- R yw nifer y blynyddoedd y bu'n rhaid i'r myfyriwr eu hail-wneud am iddo fethu'r flwyddyn oherwydd "Rhesymau Personol Cymhellol" (gweler isod)
- PrC yw nifer y blynyddoedd o gyllid y mae'r myfyriwr eisoes wedi'i gael gan yr SLC, ac eithrio'r blynyddoedd y mae'r myfyriwr wedi'u hail-wneud oherwydd Rhesymau Personol Cymhellol.

Byddaf yn cyfeirio at y cyfrifiad hwn fel "y fformiwla" trwy gydol yr adroddiad hwn.

9. Rhaid cadw'r flwyddyn olaf o gyllid y mae myfyriwr yn gymwys ar ei chyfer yn ôl i dalu am flwyddyn astudiaethau diweddaraf y myfyriwr. Er enghraifft, os yw myfyriwr ar gwrs tair blynedd a bod ganddo 2 flynedd o gyllid ar ôl, rhaid defnyddio'r cyllid i dalu am flwyddyn 3 a blwyddyn 2.

10. Mae Rhesymau Personol Cymhellol ("RhPC") yn nodi'r amgylchiadau pan fernir na all myfyriwr gwblhau blwyddyn academaidd o astudiaethau yn llwyddiannus heb fod dim bai arno, er enghraifft, os na wnaeth basio ei arholiadau oherwydd bod ei iechyd yn wael. Mae gan yr SLC broses ar gyfer ystyried a oes gan fyfyriwr RhPC ac a ddylid caniatáu blwyddyn ychwanegol o gyllid iddo, fel y nodir yn y Fformiwla ym mharagraff 8 uchod. Fel arfer, mae'r SLC yn dweud bod yn rhaid i dystiolaeth gael ei darparu i gefnogi cais y myfyriwr am RhPC. Nid yw myfyriwr yn gymwys i gael cyllid RhPC i ail-wneud blwyddyn o astudiaeth nad oedd ganddo hawl i gael cyllid ar ei chyfer pan gwblhaodd astudiaeth y flwyddyn yn gyntaf.

11. Hyd at fis Ionawr 2015, roedd darpar-fyfyrwyr yn gwneud cais i'w hawdurdod lleol am fenthyciadau ffioedd dysgu a benthyciadau cynhaliaeth, a oedd yn cael eu dyfarnu gan yr awdurdod lleol a'i weinyddu ar y cyd gan yr SLC ac awdurdodau lleol ar ran Llywodraeth Cymru. Hyd at Ionawr 2015, roedd gan yr SLC a phob awdurdod lleol system ar y cyd, gyda'r awdurdod lleol yn gyfrifol am brosesu ac asesu'r ceisiadau. O fis Ionawr 2015, trosglwyddwyd y cyfrifoldeb am brosesu ceisiadau a dyfarnu nawdd oddi wrth awdurdodau lleol i'r SLC.

Canllaw Perthnasol - Ymdrin â chwynion

12. Yn 2011 cyhoeddodd Llywodraeth Cymru'r Polisi a Chanllawiau Enghreifftiol ar Bryderon a Chwynion sy'n rhoi arweiniad i gyrff cyhoeddus. Pwrpas y polisi enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion oedd sefydlu egwyddorion cyffredinol a model cyffredinol ar gyfer ymdrin â chwynion yng Nghymru. Un o'r 5 egwyddorion sydd wedi'u nodi yn y Canllawiau yw sicrhau bod proses gwyno yn "Amserol, Effeithiol a Chyson" - "Ymchwilio Unwaith ac Ymchwilio'n Dda." Mae'r Polisi Enghreifftiol yn nodi proses 2 gam clir: Cam Un yw "Datrysiad Anffurfiol" a Cham Dau yw "Ymchwiliad Mewnol Ffurfiol".

13. Mae cwynion am yr SLC yn cael eu hymdrin o dan Weithdrefn Gwyno 3 Cham ("y Weithdrefn Gwyno"). Mae'r trydydd cam yn annibynnol ar yr SLC. Yn y cam cychwynnol, Uned Cysylltiadau Cwsmeriaid yr SLC sy'n ymdrin â'r gŵyn, a dylid darparu ymateb cyn pen 15 diwrnod gwaith. Os yw achwynwr yn anfodlon, gallan nhw ofyn i Bennaeth Gwasanaeth perthnasol yr SLC i adolygu'r gŵyn o dan ail gam y Weithdrefn Gwyno. Eto, dylid darparu ymateb cyn pen 15 diwrnod gwaith. Os yw'r achwynwr yn anfodlon o hyd, gallan nhw ofyn am adolygiad gan "Asesydd Annibynnol". Mae Aseswyr Annibynnol yn cael eu penodi gan Weinidogion Cymru (a'u cyfwerth yng nghenhedloedd eraill y DU) i gynnal adolygiad allanol annibynnol i gwynion am yr SLC ac maen nhw'n gyfrifol am gyflawni swyddogaethau Llywodraeth Cymru.

14. Ers cychwyn y Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 ym mis Gorffennaf, gall fy swyddfa gyhoeddi datganiad o egwyddorion sy'n ymwneud â gweithdrefnau ymdrin â chwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru, ynghyd â chyhoeddi gweithdrefnau enghreifftiol ynglŷn ag ymdrin â chwynion ar gyfer grwpiau penodol o gyrff cyhoeddus sydd o fewn fy nghylch gorchwyl. Rwy'n ymgynghori ar hyn o bryd ar Egwyddorion Drafft Ymdrin â Chwynion yn dda.

Gwybodaeth a Digwyddiadau Cefndir Perthnasol

Cais Mr X am gyllid

15. Yn **2012**, dechreuodd Mr X astudio blwyddyn sylfaen mewn peirianneg yn ei Brifysgol leol ("y Brifysgol"). Cafodd gyllid gan yr SLC ar gyfer y flwyddyn astudio hon.

16. Yn **2013**, cofrestrodd ar gwrs gwahanol mewn prifysgol wahanol a dechreuodd astudio blwyddyn gyntaf gradd tair blynedd yn y gyfraith. Unwaith eto, cafodd Mr X gyllid gan yr SLC ar gyfer y flwyddyn astudio hon.

17. Yn anffodus, aeth Mr X yn sâl yn ystod blwyddyn academaidd 2013-14. Mynychodd flwyddyn gyntaf ei radd yn y gyfraith, ond am iddo basio dim ond 4 allan o'r 6 modiwl astudio, nid oedd yn gallu mynd yn ei flaen i ail flwyddyn y cwrs gradd.

18. O ganlyniad, penderfynodd Mr X symud yn ôl i'r Brifysgol, i astudio yn ystod blwyddyn academaidd 2014-15 oherwydd ei fod yn agosach at ei gartref.

19. Ar dybiaeth Mr X ar ei gais am gyllid, y byddai'n mynychu ail flwyddyn gradd tair blynedd yn y gyfraith yn y Brifysgol, rhoddodd awdurdod lleol Mr X wybod iddo ar 12 Awst **2014** fod ganddo hawl i gael benthyciad cynhaliaeth a benthyciad ffioedd dysgu (a fyddai'n cael ei dalu'n uniongyrchol i'r Brifysgol). Ffoniodd Mr X yr SLC ar 11 Medi i ofyn beth fyddai'n digwydd pe bai ef yn methu ei flwyddyn gyntaf o astudio unwaith eto ac yn gorfod ail-wneud y flwyddyn gyntaf am y trydydd tro.

20. Yna, cofrestrodd Mr X ar flwyddyn gyntaf gradd carlam dwy flynedd yn y gyfraith yn y Brifysgol ym mis Medi 2014.

21. Cadarnhaodd y Brifysgol yn anghywir fod Mr X wedi cofrestru ar gwrs tair blynedd.

22. Ar sail y wybodaeth yn ffurflen gais Mr X dyddiedig 11 Awst, aseswyd yn gywir bod Mr X yn gymwys i gael benthyciad ffioedd dysgu. Gan fod yr awdurdod lleol yn credu bod Mr X wedi cofrestru ar gwrs tair blynedd, asesodd Mr X, gan ddefnyddio'r Fformiwla, a datgan ei fod yn gymwys i gael 2 flynedd yn weddill o gyllid. Ar 5 Tachwedd, talodd yr SLC y rhandal cyntaf o ffioedd dysgu Mr X i'r Brifysgol.

23. Ar 18 Rhagfyr, cysylltodd y Brifysgol â'r awdurdod lleol a'r SLC i'w cynghori bod Mr X, mewn gwirionedd, wedi cofrestru ar gwrs dwy flynedd.

24. Ar 18 Rhagfyr, cafodd cymhwysedd Mr X ei ail-asesu gan yr awdurdod lleol, ac o dan y fformiwla, penderfynwyd mai dim ond cyllid am 1 flwyddyn yn weddill o astudio yr oedd gan Mr X. Yn unol â'r Rheoliadau y cyfeirir atyn nhw uchod, bu'n rhaid dal y flwyddyn hon yn weddill o gyllid yn ôl ar gyfer blwyddyn olaf Mr X o astudio. Felly, nid oedd gan Mr X hawl i gael unrhyw gyllid o ran y flwyddyn academaidd 2014-2015.

25. Dywedodd yr SLC fod llythyr a gyfeiriwyd at Mr X dyddiedig 25 Rhagfyr (Dydd Nadolig) yn debygol o fod wedi'i gynhyrchu gan yr awdurdod lleol y diwrnod cynt a'i anfon at Mr X ar oddeutu 29 Rhagfyr. Er nad oedd gan Mr X hawl i unrhyw gyllid o ran blwyddyn academaidd 2014 i 2015, roedd y llythyr yn cynnwys y wybodaeth ganlynol:

- Byddai'r SLC yn talu **£0.00** tuag at ffioedd dysgu'r Brifysgol
- Byddai Mr X **yn derbyn benthyciad cynhaliaeth**
- O dan y pennawd "Y Camau Nesaf", dywedodd wrth Mr X **nad oedd yn rhaid iddo wneud unrhyw beth pellach**
- Dywedodd mai'r rheswm pam fod swm y ffioedd ddysgu wedi newid oedd oherwydd bod swm y ffioedd ddysgu a ddarparwyd gan y Brifysgol yn llai na'r swm yr oedd Mr X wedi'i nodi ar ei ffurflen gais ar gyfer yr awdurdod lleol
- Bod yr SLC **wedi gwneud taliad i'r Brifysgol o ran ffioedd dysgu Mr X ar 5 Tachwedd.**

26. Dywedodd Mr X na gafodd y llythyr.

27. Ym mis Ionawr **2015**, rhoddwyd y pŵer i SLC asesu ceisiadau am gyllid myfyrwyr ar ran Llywodraeth Cymru, a gynhaliwyd yn flaenorol gan awdurdodau lleol. Cyfathrebwyd y newid hwn i Mr X trwy ebost. Dywedodd Llywodraeth Cymru wrth yr SLC nad oedd angen iddo adolygu asesiadau blaenorol a gynhaliwyd gan awdurdodau lleol oni bai bod newid mewn amgylchiadau. Ni chysylltodd yr SLC â Mr X eto tan fis Mehefin 2015 oherwydd, hyd y gwyddai ar y pwynt hwnnw, nid oedd rheswm i wneud hynny.

28. Ar 22 Mai, anfonodd y Brifysgol hysbysiad i'r SLC o newid yn ffi'r cwrs.

29. Anfonodd yr SLC lythyr at Mr X dyddiedig 17 Mehefin 2015, a gafodd ei ysgogi ar ôl iddo dderbyn y llythyr gan y Brifysgol ar 22 Mai. Roedd ei gynnwys ar y cyfan yn debyg i'r llythyr dyddiedig 25 Rhagfyr, ac eithrio:

- **Byddai** angen i Mr X dalu ei ffioedd dysgu i'r Brifysgol ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015

- Cafodd y frawddeg a oedd yn dweud bod y ffioedd dysgu yn llai na'r swm yr oedd Mr X wedi'i honni ei dileu
- O dan "Y Camau nesaf", dywedodd eto **nad oedd yn rhaid i Mr X wneud unrhyw beth.**

30. Bu Mr X yn sâl yn ystod y flwyddyn academaidd 2014-15. Ni phasiodd flwyddyn gyntaf y cwrs carlam dwy flynedd ym mis Mehefin 2015 na phan ail-safodd yr arholiadau ym mis Medi 2015. Cafodd wybod gan y Brifysgol bod modd iddo ohirio ail-sefyll y flwyddyn tan y flwyddyn academaidd 2016-2017 ar sail iechyd. Roedd hyn yn golygu y gallai gymryd blwyddyn i ffwrdd (o fis Medi 2015 i ddiwedd mis Awst 2016) i wella.

Cais Mr X am gymeradwyo "Rhesymau Personol Cymhellol"

31. Pan ffoniodd Mr X yr SLC ar 10 Medi 2015, dywedwyd wrtho fod ganddo werth blwyddyn o gyllid ar ôl yr oedd angen iddo ei gadw ar gyfer ail flwyddyn (sef blwyddyn derfynol) ei gwrs gradd carlam. Dywedwyd wrth Mr X, pe bai angen iddo ailadrodd blwyddyn gyntaf ei radd carlam yn y gyfraith, byddai'n rhaid iddo wneud cais am RhPC a darparu tystiolaeth feddygol i gefnogi ei gais. Cafodd gyngor tebyg pan ffoniodd eto ddiwrnod yn ddiweddarach.

32. Ar 1 Hydref, ystyriodd yr SLC gais Mr X am RhPC. Gwrthododd y cais am na ddarparwyd unrhyw dystiolaeth feddygol i gefnogi. Nododd asesydd yr SLC na fyddai Mr X yn gymwys beth bynnag, oherwydd mae'n bosibl na fydd myfyriwr yn gallu cael ei ddyfarnu â statws RhPC i ail-wneud blwyddyn academaidd lle nad oedd ganddo hawl i gael cyllid SLC. Mae'r nodyn hefyd yn datgan y byddai llythyr yn cael ei anfon at Mr X i'w atgoffa i ddarparu tystiolaeth ariannol i bennu lefel ei incwm aelwydydd.

33. Ysgrifennodd yr SLC at Mr X ar 13 Chwefror yn rhoi gwybod iddo na fu'n gymwys i gael benthyciad ffioedd dysgu ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015. Unwaith eto, o dan y pennawd "Y Camau Nesaf", roedd y llythyr yn rhoi gwybod i Mr X "nad oedd yn rhaid iddo wneud unrhyw beth". Fodd bynnag, nododd y llythyr faint o ffioedd dysgu yr oedd angen i Mr X eu talu i'r Brifysgol. Nid oedd unrhyw sôn penodol yn y llythyr am y cais RhPC na'r penderfyniad i wrthod y cais RhPC.

34. Pan ffoniodd Mr X yr SLC ar 22 Chwefror **2016** i ganfod a oedd ei gais am RhPC wedi bod yn llwyddiannus, dywedwyd wrtho'n anghywir bod ei gais am gyllid ar gyfer y flwyddyn academaidd 2015-2016 wedi'i ganslo oherwydd ei afiechyd. Roedd ei RhPC hefyd wedi'i ganslo. Ni ddywedwyd wrtho nad oedd ganddo hawl i gael cyllid RhPC beth bynnag. Yn hytrach, dywedwyd wrtho i ail-ymgeisio am y flwyddyn academaidd 2016-2017. Mae'r cofnod ei fod wedi cael ei gynghori; pe bai'n cael RhPC, ni fyddai'n gymwys i gael cyllid i ail-sefyll blwyddyn gyntaf ei gwrs.

35. Ar 1 Awst, 26 Awst a 13 Medi, ffoniodd Mr X yr SLC ynglŷn â'i gais am RhPC. Ar 23 Medi, gwrthododd yr SLC gais Mr X am RhPC "gan fod y wybodaeth a ddarparwyd yn annigonol ar gyfer dyfarnu RhPC" ac roedd angen i Mr X ddarparu tystiolaeth bellach. Mae'r cofnod yn dweud, pe bai RhPC yn cael ei gymeradwyo, y byddai'n cael ei ddyrannu ar gyfer blwyddyn olaf y cwrs, nid y flwyddyn academaidd gyfredol.

36. Ar 27 Medi, ffoniodd Mr X yr SLC i'w cynghori ei fod wedi derbyn rhybudd ei fod mewn dyled i'r Brifysgol ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015, oherwydd nad oedd unrhyw un o'i ffioedd dysgu ar gyfer y flwyddyn honno wedi'u talu i'r Brifysgol. Rhoddwyd gwybod i Mr X fod hyn yn wir. Dywedwyd wrtho fod ei gais am RhPC wedi'i wrthod, a bod yr SLC angen tystiolaeth bellach gan ei feddyg teulu.

37. Ffoniodd Mr X yr SLC ar sawl achlysur ym mis Medi i geisio dod o hyd i ffordd o gwblhau ei astudiaethau. Ni roddwyd gwybod i Mr X, ar unrhyw adeg, yn ôl cofnodion y system achos, na fyddai'n gymwys i gal RhPC ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015.

38. Ar 25 Hydref, anfonwyd llythyr at Mr X a oedd yn esbonio ei fod wedi cael ei ddyfarnu â blwyddyn ychwanegol o gyllid ar gyfer RhPC, a fyddai'n cael ei ddyfarnu iddo ar gyfer y flwyddyn academaidd **2017-2018.**

Cwyn Mr X i'r SLC

39. Cyflwynodd Mr X gŵyn i'r SLC ar 25 Ionawr **2017**. Cafodd y gŵyn ei gydnabod ar 1 Chwefror trwy lythyr, ac roedd taflen wedi'i amgáu ynghylch proses gwyno'r SLC. Anfonwyd ymateb Cam Un ar 3 Chwefror, a ddywedodd nad oedd gan Mr X hawl i fenthyciad ffioedd dysgu ar gyfer

y blynyddoedd academaidd 2014-2015 a 2016-2017, oherwydd ei fod eisoes wedi ymgymryd â 2 flynedd o astudio cyn mis Medi 2014. Dywedodd yr ymateb hefyd fod llythyrau wedi'u hanfon at Mr X ym mis Rhagfyr 2014 a mis Mehefin 2015 yn dangos nad oedd ganddo hawl i gael benthyciad ar gyfer ei ffioedd dysgu. Dywedodd yr ymateb fod yr SLC wedi gofyn ar gam i Mr X am dystiolaeth o'i RhPC, gan nad oedd ganddo hawl i gael benthyciad am ei ffioedd dysgu ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015, a bod y RhPC wedi'i ddyfarnu iddo ar gam. Rhoddwyd ymddiheuriad a dywedodd yr SLC y byddai'r mater yn cael ei adrodd yn ôl i staff. Wrth ddarparu'r ymateb, cyfeiriodd yr awdur at Reoliadau Addysg (Cymorth i Fyfyriwr) 2013. Ni esboniodd yr ymateb camau nesaf y broses gwyno, er ei fod yn cynnig cyfle i drafod â'r awdur. Dywedodd y daflen gwynion a anfonwyd 2 ddiwrnod yn gynharach y gallai Mr X ofyn i uwch reolwr ystyried ei gŵyn, ond nid sut i ofyn am hyn.

40. Ysgrifennodd Mr X at yr SLC ar 3 Ebrill, yn gofyn am fanylion y Weithdrefn Gwyno ac yn nodi ei bryderon. Ymatebodd yr SLC i Mr X ar 10 Mai, eto o dan Gam Un y broses gwyno, i esbonio y gallai apelio yn erbyn y penderfyniad neu ddwysáu ei gŵyn i Gam Dau, Gweithdrefn Gwyno'r SLC.

41. Ysgrifennodd Mr X unwaith eto at yr SLC ar 17 Mai. Ar 22 Mai, cynghorwyd (yng Ngham Un) i gyflwyno apêl ffurfiol. Ebostiodd Mr X yr SLC ar 27 Mehefin ac ystyriwyd ei ebost gan y Tîm Apeliadau. Trosglwyddwyd ei ebost yn ôl i'r Adran Gwynion i'w ystyried fel cwyn ffurfiol yng Ngham Dau'r Weithdrefn Gwyno.

42. Anfonwyd ymateb yng Ngham Dau'r Weithdrefn Gwyno at Mr X ar 7 Gorffennaf. Esboniodd hyn nad oedd recordiad y sgwrs ffôn rhwng 11 Medi 2014 bellach ar gael, ond erbyn 18 Rhagfyr 2014, roedd yn hysbys fod Mr X bellach ar gwrs dwy flynedd. Roedd yr ymateb yn datgan bod llythyr wedi'i anfon at Mr X ym mis Rhagfyr 2014 a oedd yn cadarnhau bod cymorth ffioedd dysgu wedi'i ddileu. Unwaith eto, cynghorwyd Mr X y gallai gysylltu â'r awdur ag unrhyw ymholiadau.

43. Ysgrifennodd Mr X eto at yr SLC ar 17 Awst. Ar 18 Awst, anfonwyd ymateb pellach at Mr X yng Ngham Dau'r Weithdrefn Gwyno a oedd yn rhoi gwybod i Mr X am gamau nesaf y Weithdrefn Gwyno.

44. Cyflwynodd Mr X apêl ar 20 Hydref, yn dilyn cyngor gan y Brifysgol. Cafodd hyn ei ail-gyfeirio fel cwyn ar 30 Hydref a chynghorwyd Mr X o'r broses i'w dilyn pe bai'n dymuno dilyn y Weithdrefn Gwyno. Ysgrifennodd Mr X at yr SLC eto ar 31 Rhagfyr a chynghorwyd ef eto ar 9 Ionawr **2018** i wneud cwyn yng Ngham Tri'r Weithdrefn Gwyno. Nodwyd bod amserlen ar gyfer Cwyn Cam Tri yn 5 mis bryd hynny.

45. Ysgrifennodd Aelod Cynulliad Mr X at yr SLC ar ei ran ar 18 Ebrill. Anfonwyd ymateb yng Ngham Un y Weithdrefn Gwyno. Ar 17 Mai, gofynnodd Mr X i'w gŵyn gael ei ystyried o dan Gam Tri'r Weithdrefn Gwyno.

46. Ar 25 Mai, ysgrifennodd yr SLC at Mr X yn ei gynghori mai'r amserlen gyfredol ar gyfer adolygiad annibynnol o dan Gam Tri'r Weithdrefn Gwyno oedd 4 mis, a chynigiodd dalu £50 iddo am iddo dderbyn gwybodaeth anghywir ynglŷn ag ymgeisio am RhPC.

47. Ar 7 Awst, ysgrifennodd yr SLC at Mr X i roi gwybod iddo fod Ysgrifennydd y Cwmni wedi cytuno y dylai Asesydd Annibynnol adolygu achos Mr X nawr.

48. Ar 16 Hydref, cwblhaodd Asesydd Annibynnol adolygiad i gŵyn Mr X. Daeth i'r casgliad y bu'r cyfrifiad a wnaed gan yr SLC ym mis Medi 2014 yn anghywir, bod gan Mr X 2 flynedd lawn o gymorth ffioedd dysgu ar ôl i'w cymryd o fis Medi 2014, a bod problemau am yr amser a gymerwyd gan yr SLC i ddatrys y camgymeriad ynglŷn â'r RhPC. Argymhellodd yr Asesydd Annibynnol y dylid ail-asesu hawl Mr X i gael cefnogaeth ffioedd dysgu a chynigiodd taliad *ex-gratia* o £150. Gwnaeth yr Asesydd Annibynnol ei phenderfyniad ar sail Rheoliadau Addysg (Cymorth i Fyfyrwyr) (Cymru) 2013.

49. Fodd bynnag, ar 27 Rhagfyr, anfonodd yr Asesydd Annibynnol atodiad i'r adroddiad a oedd yn nodi ei bod wedi ystyried Rheoliadau 2013 wrth greu ei hasesiad. Roedd Mr X wedi cychwyn ei astudiaeth ar lefel brifysgol ym mis Medi 2012, felly dylai'r Asesydd Annibynnol fod wedi ystyried Rheoliadau Addysg (Cymorth i Fyfyrwyr) (Cymru) 2012 wrth greu ei hasesiad. O dan Reoliadau 2013, nid oedd gan Mr X 2 flynedd o

gymorth ffioedd dysgu ar ôl i'w gymryd o fis Medi 2014, felly penderfynodd yr Asesydd Annibynnol na ddylid ail-asesu Mr X, ond y dylai gael taliad *ex-gratia* o £150 oherwydd y camgymeriad a wnaed am RhPC.

Tystiolaeth Mr X

50. Dywedodd Mr X ei fod wedi cael gwybod am y tro cyntaf nad oedd wedi cael cyllid ar gyfer ei ffioedd dysgu ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015 ym mis Medi 2016, yn fuan ar ôl iddo ddod o'r ysbyty. Dywedodd Mr X iddo ddarganfod ar yr un pryd y bu mewn dyled i'w Brifysgol am 24 mis. Dywedodd ei fod wedi cael llythyrau yn ddiweddarach gan gasglwyr dyledion a oedd yn ceisio taliad am ei ffioedd dysgu.

51. Dywedodd Mr X ei fod yn teimlo ei fod wedi cael ei "guro" gan ei iechyd, yna gan y Brifysgol a'r SLC. Hefyd, nododd Mr X ei fod wedi cael trafferth wrth geisio ymatebion cwyn gan yr SLC o fewn eu hamserlenni eu hunain ac felly, bu rhaid iddo ofyn am help gan ei Aelod Cynulliad. Dywedodd Mr X mai ychydig o amser a dreuliodd yn dilyn Cam Tri proses gwyno'r SLC oherwydd teimlodd fod y broses yn anobeithiol. Roedd o'r farn na fyddai byth yn cael canlyniad ar ôl gweld ei gŵyn yn cael ei basio o gwmpas am fisoedd.

Tystiolaeth yr Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr

52. Dywedodd yr SLC fod Mr X wedi dweud wrth yr awdurdod lleol ym mis Awst 2014 y byddai'n mynychu ail flwyddyn ei gwrs gyfraith tair blynedd. Dyfarnwyd cyllid i Mr X yn seiliedig ar hyn. Anfonwyd llythyr at Mr X ar 12 Awst 2014 a oedd yn darparu manylion y cwrs yr oedd wedi'i ddweud wrth yr awdurdod lleol, ond roedd y manylion yn anghywir mewn gwirionedd erbyn mis Medi 2014. Dywedodd yr SLC fod eu nodiadau ar gyfer ymgeisio am gyllid yn datgan yn glir bod yn rhaid i'r myfyriwr hysbysu'r SLC o fanylion cywir y cwrs y gwneir cais amdano ac am unrhyw newid mewn amgylchiadau wedi hynny. Dywedodd yr SLC na chysylltodd Mr X ag ef i ddweud wrtho fod manylion y cwrs yr oedd wedi'i gofnodi ar ei gyfer yn anghywir.

53. Ym mis Medi 2014, cadarnhaodd y Brifysgol fod Mr X ar gwrs tair blynedd. Wedi hynny, cysylltodd y Brifysgol eto â'r SLC a'r awdurdod lleol ar 18 Rhagfyr i gynghori bod Mr X, mewn gwirionedd, wedi

trosglwyddo i flwyddyn gyntaf gradd garlam dwy flynedd yn y gyfraith. Ail-aseswyd cymhwysedd Mr X am ei fenthyciad ffioedd dysgu ar 18 Rhagfyr 2014, gan ddefnyddio 1 Medi 2014 fel y dyddiad pan drosglwyddodd Mr X i'r cwrs dwy flynedd.

54. Dywedodd yr SLC fod llythyr wedi'i gynhyrchu ar 24 Rhagfyr 2014 ac wedi'i ddyddio'r diwrnod canlynol, i'w anfon at Mr X cyn gynted â phosibl, yn esbonio bod ei gymhwysedd ar gyfer benthyciad ffioedd dysgu ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015 wedi'i dynnu'n ôl. Dywedodd yr SLC fod y llythyr hwn wedi'i gynhyrchu'n awtomatig ar 24 Rhagfyr a chafodd ei lwytho dros nos i'w brintio a'i anfon y diwrnod gweithio ganlynol (i.e 29 Rhagfyr).

55. Dywedodd yr SLC na fyddai angen iddo gysylltu â Mr X rhwng Rhagfyr 2014 a Mehefin 2015 o gofio'r asesiad blaenorol a gynhaliwyd gan yr awdurdod lleol, oherwydd nid oedd unrhyw reswm gan yr SLC i adolygu'r cyfrif a/neu gysylltu â Mr X. Dywedodd yr SLC, pan gafodd swyddogaethau eu trosglwyddo o'r awdurdodau lleol i'r SLC ym mis Ionawr 2015, penderfynodd Llywodraeth Cymru na fyddai'r SLC yn adolygu asesiadau a gwblhawyd yn flaenorol gan awdurdodau lleol oni bai bod newid mewn amgylchiadau.

56. Dywedodd yr SLC fod llythyr wedi'i anfon at Mr X ym mis Hydref 2015 yn ei gynghori nad oedd wedi cael ei ddyfarnu â RhPC ym mis Medi 2015. Fodd bynnag, nid oedd copi o'r llythyr ar gael. Dywedodd yr SLC, pan mae llythyrau pwrpasol yn cael eu hanfon, maen nhw bellach yn cael eu copïo i'r nodiadau fel y gallan nhw gael eu hailgreu yn ddiweddarach; fodd bynnag, nid dyma'r achos ar yr adeg.

57. Dywedodd yr SLC, mewn achosion lle mae cais yn cael ei ail-asesu ac unrhyw gyllid yn cael ei ddileu, mae'r SLC bellach hefyd yn cyhoeddi llythyr pwrpasol at y myfyriwr yn esbonio effaith unrhyw flynyddoedd o astudio blaenorol a gyllidwyd ar ei gymhwysedd parhaus i gael cyllid yn ogystal â'r llythyr sy'n cael ei gynhyrchu gan system.

58. O ran ymdrin â chwynion, dywedodd yr SLC ei fod wedi nodi na ddylai'r gŵyn fod wedi'i hail-gyfeirio fel apêl ac y dylid bod wedi cael ei dwysáu i Gam Dau y Weithdrefn Gwyno. Dywedodd fod hyn wedi cael ei dynnu i sylw'r aelod o staff cysylltiedig.

59. Dywedodd yr SLC hefyd fod gofyn i Ysgrifennydd y Cwmni gadarnhau bod yr holl wybodaeth sy'n cael eu hanfon at yr Asesydd Annibynnol yn gyfrif llawn, gonest a chywir o'r gŵyn, a bod y gŵyn wedi mynd drwy'r broses fewnol gyflawn. Dywedodd yr SLC y gallai Ysgrifennydd y cwmni nodi, ar adegau prin, bod cwyn yn anghywir o ran cyfraith, neu fod camau blaenorol y Weithdrefn Gwyno yn anorffenedig, ond nad yw Ysgrifennydd y Cwmni yn haen bellach o'r broses ymdrin â chwynion. Dywedodd fod Ysgrifennydd y Cwmni, yn yr achos hwn, wedi adolygu a chytuno i'r mater gael ei ddwysáu i Gam Tri cyn pen 3 diwrnod ar ôl i'r ffeil cael ei throsglwyddo iddo. Dywedodd yr SLC fod yn rhaid iddo aros i Asesydd Annibynnol ddod ar gael cyn y gellir pasio'r ffeil iddyn nhw; dywedodd nad oes modd priodoli unrhyw oedi ar ran yr Aseswyr Annibynnol i'r SLC gan nad ydyn nhw yn cael eu penodi gan yr SLC, ond o dan broses gwahanol. Nododd yr SLC fod Gweinidogion Cymru wedi recriwtio Aseswyr Annibynnol ychwanegol yn 2018 a bod yr amser aros am asesiad annibynnol wedi gostwng i oddeutu 6 wythnos. Dywedodd yr SLC fod y broses gwyno wedi cael adolygiad allanol llawn ym 2018 a'i fod wrthi'n gweithio'n agos â gwahanol weinyddiaethau'r DU, gan gynnwys Llywodraeth Cymru i weithredu newid mewn ymateb.

Dadansoddiad a Chasgliadau

60. Rwyf wedi ystyried yn ofalus nodiadau a chofnodion system gwaith achos yr SLC cyn dod i'm nghanfyddiadau ar gwynion Mr X.

a) Ni roddodd yr SLC wybod i Mr X nad oedd yn gymwys i gael cyllid ffioedd dysgu ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-15 mewn modd rhesymol a/neu amserol

61. O ran y gŵyn gyntaf bod yr SLC wedi methu â rhoi gwybod i Mr X nad oedd yn gymwys i gael cyllid ffioedd dysgu ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014 i 2015 mewn modd rhesymol a/neu amserol, rwy'n **cadarnhau'r** gŵyn hon.

62. Rhwng mis Awst a Rhagfyr 2014, credai'r awdurdod lleol fod Mr X ar gwrs tair blynedd oherwydd ei fod wedi derbyn y wybodaeth hon ganddo a chadarnhaodd y Brifysgol hyn. Felly, cafodd asesiad yr awdurdod lleol, gan ddefnyddio'r Fformiwla, fod gan Mr X hawl i gael cyllid, ei weinyddu'n gywir er ei fod yn seiliedig ar wybodaeth anghywir.

Gan nad oedd yr awdurdod lleol na'r SLC bryd hynny wedi cael gwybod bod Mr X wedi cofrestru ar gwrs dwy flynedd, ni allaf ganfod unrhyw fai ar ran yr SLC pan wnaeth y penderfyniad cychwynnol.

63. Fodd bynnag, pan ddarparwyd y wybodaeth gywir gan y Brifysgol ar 18 Rhagfyr, ni chafodd Mr X ei hysbysu'n glir nad oedd ganddo, ac na fu erioed ganddo, hawl i gael benthyciad ffioedd dysgu ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015 mewn ffordd glir a rhesymol. Er bod y llythyr dyddiedig 25 Rhagfyr wedi'i farcio "anfonwyd drwy'r post", ac mae'r SLC yn dweud ei bod yn debygol iddo gael ei anfon ar 29 Rhagfyr, dywedodd Mr X na gafodd y llythyr hwn. Fodd bynnag, hyd yn oed os cafodd y llythyr ei bostio at Mr X yn syth ar ôl cyfnod gwyliau'r Nadolig, roedd cynnwys y llythyr yn aneglur ac yn ddryslyd. Roedd yn cynnwys gwybodaeth anghyson a rhoddodd yr argraff i Mr X fod ei gyllid yn ddiogel oherwydd, er enghraifft, rhoddodd wybod i Mr X "nad oedd yn rhaid iddo wneud unrhyw beth pellach" a chyfeiriodd at y taliad a wnaed gan yr SLC i'w Brifysgol ym mis Tachwedd 2014 o ran ei ffioedd dysgu. Roedd hyn yn gamweinyddiaeth.

64. Dylai'r llythyr fod wedi esbonio'n eglur y penderfyniad i dynnu'r cyllid yn ôl, bod Mr X mewn dyled i'r Brifysgol am ei ffioedd dysgu ar gyfer tymor yr Hydref 2014 yr oedd yr SLC wedi'i dalu ar 5 Tachwedd, ac y byddai'n mynd i ddyled bellach i'w Brifysgol pe bai'n dychwelyd i'w astudiaethau yn nhymor y Gwanwyn a'r Haf yn 2015. Dylai hyn fod wedi'i wneud cyn gynted â phosibl ar ôl 18 Rhagfyr 2014 pan ailystyriwyd cymhwysedd Mr X i gael benthyciad. Mae'r camwybodaeth hon yn gyfystyr â chamweinyddu a arweiniodd at ganlyniadau ariannol difrifol i Mr X.

65. Erbyn i'r SLC ysgrifennu nesaf at Mr X ar 17 Mehefin 2015, roedd gofyn eisoes iddo dalu'r ffioedd dysgu yn llawn ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014 i 2015, ond nid oedd Mr X yn ymwybodol o hyn.

66. Unwaith eto, roedd llythyr 17 Mehefin 2015 yn aneglur ac yn ddryslyd. Nid wyf yn fodlon bod yr ail lythyr hwn wedi hysbysu Mr X yn glir o'r sefyllfa yr oedd ynddi. Eto, roedd yn cynnwys gwybodaeth anghyson: ar y naill law, roedd yn hysbysu Mr X bod angen iddo dalu ei ffioedd dysgu i'r Brifysgol, ond ar y llaw arall, roedd yn hysbysu Mr X nad oedd "angen iddo wneud unrhyw beth". O ystyried nad oedd Mr X

yn ymwybodol bod newid wedi bod ynglŷn â’r hyn a gredai oedd ei hawl i gael cyllid, roedd y llythyr hwn hefyd wedi methu â’i hysbysu am y gwir sefyllfa. Eto, mae hyn yn gyfystyr â chamweinyddu. Rwy’n pryderu bod y llythyrau templed a ddefnyddiwyd gan yr SLC yn aneglur, neu fod staff heb eu defnyddio’n briodol yn yr achos hwn.

67. Achosodd y methiant i hysbysu Mr X o’r sefyllfa gywir anghyfiawnder sylweddol i Mr X. Trwy barhau a’i astudiaethau yn nhymor y Gwanwyn a’r Haf yn 2015 o dan y camddealltwriaeth bod ei ffioedd dysgu yn cael eu cyllido, aeth i ddyled bellach â’r Brifysgol. Roedd hefyd yn atebol am y taliad a wnaed gan yr SLC ar ran yr awdurdod lleol ynglŷn â rhandaliad cyntaf y ffioedd ym mis Rhagfyr 2014, gan fod yr SLC wedi adennill y taliad hwnnw gan y Brifysgol.

68. Wrth ystyried sut i unioni’r anghyfiawnder sydd wedi’i achosi i berson, rwy’n ystyried a yw’n bosibl rhoi’r person yn ôl yn y sefyllfa y byddan nhw wedi bod ynddi pe na bai’r camweinyddu neu’r methiant gwasanaeth wedi digwydd. Felly, rwyf wedi argymell isod y dylai’r SLC unioni’r anghyfiawnder i Mr X trwy sicrhau bod y ddyled yr aeth iddo i’r Brifysgol (na chynghorwyd yn iawn ei fod yn mynd i’r ddyled) yn cael ei had-dalu a’i fod yn gyfrifol am dalu’r SLC yn ôl yn y ffordd y byddai wedi bod pe bai wedi cael benthyciad ffioedd dysgu rhwng 18 Rhagfyr 2014 a diwedd blwyddyn academaidd 2015.

b) Gweithredodd yr SLC yn anghywir pan ofynnodd i Mr X ddarparu tystiolaeth o’i amgylchiadau personol yn 2015-16 am nad oedd ganddo hawl i gael cyllid, waeth beth fo’i amgylchiadau personol

c) Ni roddodd yr SLC wybod i Mr X nad oedd ganddo hawl i gael cyllid, waeth beth fo’i amgylchiadau personol, mewn modd rhesymol a/neu amserol

Rwy’n **cadarnhau’r** ddwy gŵyn.

69. Er nad oedd gan Mr X hawl i gael cyllid RhPC ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015, ni roddodd yr SLC wybod iddo am hyn. Yn hytrach, gofynnodd yr SLC ar gam i Mr X am brawf o’i amgylchiadau personol a thystiolaeth i gefnogi ei gais ar sawl achlysur yn 2015 a 2016. Roedd hyn yn gamweinyddu a achosodd anghyfiawnder i Mr X

oherwydd roedd o'r farn anghywir nad oedd ond angen iddo ddarparu tystiolaeth ddigonol i'r SLC i gael ei gyllid. Cafodd Mr X sawl darn cyfrinachol o dystiolaeth feddygol a'u hanfon at yr SLC, a achosodd anghyfleustra iddo am nad oedd yn bosibl caniatáu RhPC i Mr X ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015. Bu goblygiadau cost i Mr X wrth iddo orfod darparu llythyrau i'r SLC gan feddygon teulu am agweddau cyfrinachol ar ei gyflwr iechyd, yn ogystal â rhannu gwybodaeth sensitif o bosibl amdano'i hun. Yn fy marn i, nid yw'n debygol y byddai Mr X wedi parhau i gysylltu â'r SLC ynglŷn â'i gais am RhPC, os oedd yr SLC wedi anfon esboniad clir ym mis Hydref yn datgan nad oedd ganddo hawl i gael RhPC mewn unrhyw amgylchiadau. Cadarnhawyd cred anghywir Mr X fod ganddo hawl i gael RhPC pan gafodd ei ganiatáu ar gam ar 25 Hydref 2016, dim ond iddo gael ei dynnu yn ôl ar 3 Chwefror 2017 yn ystod y Broses Gwyno, gan achosi siomi i Mr X.

70. Rwyf hefyd yn canfod camweinyddu a ran yr SLC am iddo beidio â rhoi gwybod i Mr X nad oedd ganddo hawl i gael cyllid, waeth beth fo'i amgylchiadau personol, mewn modd rhesymol a/neu amserol.

71. Dywedwyd ar y cychwyn wrth Mr X y byddai angen iddo wneud cais am RhPC ar 10 Medi 2015. Gofynnodd am wybodaeth bellach ynglŷn â sut i wneud y cais hwnnw ar 11 Medi a chyflwynodd gais a gafodd ei wrthod ar 1 Hydref 2015. Ar y diwrnod hwnnw, nododd asesydd yr SLC yn gywir na fyddai Mr X yn gymwys i gael RhPC ar gyfer y flwyddyn academaidd 2014-2015 beth bynnag, gan nad oedd yn gymwys i gael cyllid o gwbl.

72. Er bod yr SLC wedi dweud iddo ysgrifennu at Mr X ar 1 Hydref 2015, nid oes copi o'r llythyr hwn yn ei gofnodion ac nid wyf wedi gweld unrhyw dystiolaeth bod Mr X wedi cael gwybod yn ysgrifenedig na fyddai byth yn gymwys i gael RhPC ar gyfer 2014-2015 ar ôl 1 Hydref 2015, er gwaethaf y ffaith bod asesydd yr SLC wedi cydnabod hyn yn glir. Anfonodd yr SLC lythyr at Mr X a oedd yn ei gynghori i ddarparu tystiolaeth ariannol i bennu lefel incwm ei aelwyd a'r cyllid a oedd ar gael iddo. Ar ôl pwyso a mesur y dystiolaeth sydd ar gael, nid wyf wedi fy mherswadio bod y wybodaeth na fyddai Mr X yn gymwys i gael RhPC wedi'i hanfon ato adeg hynny. Mewn gwirionedd, dim ond ar ôl i Mr X wneud ei gŵyn yng Ngham Un y Weithdrefn Gwyno y cafodd wybod yn glir nad oedd ganddo hawl i RhPC,

ni waeth beth oedd ei amgylchiadau personol, ac er gwaethaf y ffaith i RhPC cael ei ganiatáu iddo yn gynharach yn 2016. Roedd hyn ar 3 Chwefror 2017, dros 16 mis ar ôl iddo gael ei gynghori yn gyntaf i wneud cais am RhPC. Yn fy marn i, mae'r oedi hwn yn gyfystyr â chamweinyddu. Dioddefodd Mr X anghyfiawnder sylweddol oherwydd iddo ysgrifennu at yr SLC a'i ffonio o leiaf 8 gwaith dros 16 mis a byddai'r oedi sylweddol wedi achosi rhwystredigaeth a phryder i Mr X nad oedd yn gallu ailafael yn ei astudiaethau nes ei fod yn gwybod beth oedd y sefyllfa ynglŷn â'i gyllid. Bu goblygiadau cost i Mr X hefyd wrth iddo orfod talu am dystiolaeth feddygol gan ei feddyg teulu ac anfon nifer o lythyrau at yr SLC. Er i'r SLC a'r Asesydd Annibynnol nodi'r gwall hwn yn ystod y broses gwyno, roedd anghyfiawnder eisoes wedi'i achosi i Mr X.

ch) Ni wnaeth yr SLC ymdrin â chwyn Mr X mewn modd rhesymol ac amserol.

73. Ynglŷn â chwyn Mr X na wnaeth yr SLC ymdrin â'i gŵyn mewn modd rhesymol ac amserol, rwy'n **cadarnhau'r** agwedd hon ar y gŵyn.

74. Wrth ddod i'r penderfyniad hwn, rwy'n cydnabod bod Mr X hefyd wedi cyfrannu at yr oedi ynghylch darparu ymateb i gŵyn yng Ngham Tri'r Weithdrefn Gwyno.

75. Gwnaeth Mr X ei gŵyn i'r SLC ar 25 Ionawr 2017. Cyhoeddwyd yr ymateb cyntaf i'w gŵyn yng Ngham Un ar 3 Chwefror 2017, o fewn amserlenni'r SLC. Rwy'n pryderu bod yr SLC wedi honni yn yr ymateb bod y llythyrau dyddiedig Rhagfyr 2014 a Mehefin 2015 wedi hysbysu Mr X nad oedd ganddo hawl i gael cyllid ffioedd dysgu ar gyfer 2014-2015. Am y rhesymau rwyf wedi'u hamlinellu uchod, roedd cynnwys llythyr mis Rhagfyr yn awgrymu'r union wrthwyneb, nad oedd angen i Mr X wneud unrhyw beth pellach a bod taliad eisoes wedi'i wneud i'r Brifysgol. Nid oedd llythyr mis Mehefin yn rhoi cyngor llawn i Mr X ynglŷn â'r sefyllfa gywir.

76. Nid oedd yr ymateb yn cynnwys unrhyw wybodaeth ynglŷn â sut y gallai Mr X ddwysáu ei gŵyn i'r cam nesaf, er ei fod yn cynnig y gallai gysylltu â'r awdur. Roedd yr SLC wedi anfon taflen at Mr X ynglŷn â'r broses gwyno pan gydnabu ei gŵyn ar 1 Chwefror. Fodd bynnag,

byddai wedi bod yn ddoeth cynnwys nodyn atgoffa yn yr ymateb am yr hyn y dylai Mr X wneud nesaf pe bai'n dymuno mynd ar drywydd y mater ymhellach. Gofynnodd Mr X sut i ddwysáu ei gŵyn a chafodd ei gynghori'n anghywir i gyflwyno apêl. Dim ond ar ôl i Mr X wneud apêl ac i'r apêl hwnnw gael ei hail-gategoreiddio'n gywir fel cwyn y cafodd achos Mr X ei ystyried yng Ngham Dau'r Weithdrefn Gwyno. Dyma oedi o bron i 5 mis, ac yn ystod yr amser hwnnw roedd Mr X wedi cysylltu â'r SLC ar 3 achlysur arall.

77. Ar 7 Gorffennaf 2017, cafodd Mr X ymateb i'w gŵyn yng Ngham Dau'r Weithdrefn Gwyno. Unwaith eto, ni chynghorwyd bryd hynny ynghylch sut i ddwysáu ei gŵyn, a bu'n rhaid iddo gysylltu â'r awdur i ganfod hynny. Cymerodd hyn 6 wythnos ychwanegol.

78. Ni chymerodd Mr X gamau am 9 mis er mwyn dwysáu ei gŵyn i Gam Tri. Gofynnodd i'r SLC ddwysáu ei gŵyn i'r Asesydd Annibynnol ar 17 Mai 2018. Yna, aeth 2 fis heibio cyn y cytunwyd y dylid asesu cwyn Mr X yn annibynnol.

79. Darparodd yr Asesydd Annibynnol, a benodwyd gan Lywodraeth Cymru, ei hadroddiad erbyn 16 Hydref 2018, ychydig dros 2 fis yn ddiweddarach. Yn anffodus, roedd yr adroddiad hwnnw'n anghywir, a darparwyd atodiad i'r adroddiad ar 27 Rhagfyr 2018, eto, 2 fis yn ddiweddarach.

80. Ar y cyfan, cymerodd dros 23 mis i gŵyn Mr X gwblhau Gweithdrefn Gwyno'r SLC. Rwy'n derbyn y bu 9 mis o hyn oherwydd i Mr X ddewis peidio â dilyn cwyn Cam Tri tan fis Mai 2018, ac y gallai fod wedi ymateb ar brydiau yn fwy prydlon i ohebiaeth gan yr SLC. Fodd bynnag, roedd yr SLC a'r Asesydd Annibynnol yn gyfrifol am dros 10 mis o oedi, fel y nodir uchod. Rwy'n canfod nad oedd hyn yn ymateb amserol i gŵyn Mr X.

81. Ynglŷn â rhesymoldeb proses ymdrin â chwynion yr SLC, dylai'r SLC fod wedi cynghori Mr X ynglŷn â sut i ddwysáu ei gŵyn fel rhan o'u hymateb ar 3 Chwefror 2017, a'i dwysáu yn briodol pan ymatebodd Mr X i'r ebost hwnnw, yn hytrach na'i gynghori i gyflwyno apêl. Ar ben

hynny, dylai’r SLC fod wedi cynghori Mr X ynglŷn â sut i ddwysáu ei gŵyn ar 7 Gorffennaf 2017. Roedd peidio â chadarnhau i Mr X sut i ddwysáu ei gŵyn ar y cyfle cynharaf yn fethiant ar ran yr SLC.

82. Bu methiant hefyd pan ddefnyddiodd yr Asesydd Annibynnol y Rheoliadau anghywir wrth asesu cwyn Mr X, a arweiniodd at ganlyniad anghywir yna oedi pellach.

83. Gan fod yr SLC yn cyflawni swyddogaeth ar ran Llywodraeth Cymru, rwy’n synnu nad yw ei broses gwyno yn dilyn Canllaw Llywodraeth Cymru ei hun, yn enwedig yr egwyddor o weithdrefn gwyno 2 gam sy’n anelu at “Ymchwilio Unwaith ac Ymchwilio'n Dda.”

84. Rwy’n deall bod yr SLC yn cyflawni swyddogaeth ar hyd y DU ac mae’n ymddangos bod ei weithdrefn gwyno 3 cham cyfredol yn berthnasol ledled y DU. Fodd bynnag, ar ôl mabwysiadu’r broses 3 cam, mae’n ymddangos y bu oedi sylweddol yn yr achosion a aeth yn eu blaen i Gam Tri (Asesydd Annibynnol) y broses, er bod yr amserlenni hynny bellach wedi lleihau ar ôl recriwtio Aseswyr Annibynnol ychwanegol. Hefyd, nid oes sôn yn y Weithdrefn Gwyno bod Ysgrifennydd Cwmni’r SLC yn gorfod cymeradwyo achos cyn y gall symud ymlaen i Gam Tri. Rwy’n derbyn bod y syniad o eisiau osgoi cwynion rhag cael eu trosglwyddo i Asesydd Annibynnol yn ddiangen pan nad ydyn nhw yn y cam cywir neu os yw’r gŵyn yn deilwng ac y gellid ei ddatrys, yn un synhwyrol. Fodd bynnag, mae rôl Ysgrifennydd y Cwmni yn aneglur i achwynwyr ac nid oes sôn amdani yn nhaflen gwynion yr SLC ei hun.

85. Mae oedi afresymol wrth ymdrin â chwynion, gwybodaeth anghywir ynglŷn â sut i fynd ar drywydd y cam nesaf a ymatebion anghywir yn cael eu darparu i gyd yn enghreifftiau o gamweinyddu. Byddai’r rhain wedi achosi anghyfiawnder i Mr X oherwydd y rhwystredigaeth a achoswyd gan natur hirfaith y broses gwyno a’r gofid ei fod mewn dyled i’r Brifysgol wrth iddo chwilio am ddatrysiad i’r sefyllfa.

86. Rwy’n pryderu y bydd proses cwyno mor hir ac estynedig wedi atal llawer o fyfyrwyr yng Nghymru rhag dilyn eu cwynion. Rwy’n canmol Mr X am iddo ddyfalbarhau wrth fynd ar drywydd ei gŵyn er gwaethaf

yr anawsterau personol a wynebodd o ganlyniad i'w afiechyd a'i bryderon parhaus ynglŷn â'i sefyllfa ariannol ac effaith ei ddyledion ar ei astudiaethau ac arno ef yn bersonol.

87. Gan y byddaf yn adolygu gweithdrefnau ymdrin â chwynion ledled Cymru fel rhan o fy swyddogaeth fel yr Awdurdod Safonau Cwynion yng Nghymru, byddaf yn cysylltu â Llywodraeth Cymru i sicrhau bod myfyrwyr yng Nghymru yn gallu codi eu cwynion yn erbyn yr SLC a chael ymatebion amserol yn unol â fy Egwyddorion o Ymdrin â Chwynion yn dda. Yng ngoleuni fy nghanfyddiadau yn yr achos, rwyf wedi gwneud argymhelliad isod i Lywodraeth Cymru ynglŷn â'r mater hwn.

Argymhellion

Argymhellion ar gyfer yr SLC

88. Wrth wneud yr argymhellion hyn, rwy'n nodi bod yr SLC eisoes wedi ymgymryd â hyfforddi staff perthnasol ynglŷn â RhPC.

89. Rwy'n **argymell** y dylai'r SLC, o fewn **3 mis**:

a) Ymddiheuro i Mr X am y methiannau sydd wedi'u cydnabod yn yr adroddiad hwn

b) Ar ran Mr X, bodloni'r ddyled yr aethpwyd iddi i'r Brifysgol rhwng 18 Rhagfyr 2014 a diwedd tymor yr haf 2015 (gan gynnwys unrhyw daliadau llog a thaliadau adennill dyledion ychwanegol yr aeth iddo hyd heddiw) ar ôl i Mr X ddarparu tystiolaeth o unrhyw ddyledion sydd angen eu talu.

c) Trefnu i ffioedd dysgu Mr X am y cyfnod rhwng 18 Rhagfyr 2014 a diwedd tymor yr haf 2015 fod yn destun i delerau safonol cytundeb benthyciad ffioedd dysgu (i beidio â chynnwys unrhyw daliadau llog a thaliadau adennill dyledus ychwanegol yr aeth iddo hyd heddiw.)

ch) Talu £250 o iawndal ariannol i Mr X am y cyfathrebu a'r oedi diangen a gydnabuwyd gan yr SLC ynglŷn â'i gais am RhPC

d) Talu £250 o iawndal ariannol i Mr X i adlewyrchu'r anghyfleustra a'r oedi ychwanegol a achoswyd iddo gan y broses ymdrin â chwynion a ddilynwyd gan yr SLC ynglŷn â'i gŵyn.

90. Mae'r SLC yn dweud iddo gael adolygiad allanol llawn o'i broses gwyno a'i fod wrthi'n gweithio'n agos â gwahanol weinyddiaethau'r DU, gan gynnwys Llywodraeth Cymru, i weithredu newidiadau. Rwy'n falch bod yr SLC yn barod wedi ymgymryd â'r gwaith hwn. Rwy'n gwneud yr argymhelliad ffurfiol hwn ynglŷn â phroses ymdrin â chwynion yr SLC fel y gallaf adolygu'r gwaith a wneir i sicrhau bod proses a gweithdrefn yr SLC yn cydymffurfio â Egwyddorion Ymdrin â Chwynion yn Dda.

91. Felly, rwy'n **argymell** y dylai'r SLC, fel rhan o'r adolygiad o'i Broses a Gweithdrefn Gwyno, ystyried ymgymryd â'r canlynol:

a) Diwygio ei broses ymdrin â chwynion a/neu unrhyw lythyrau neu ebyst templed cysylltiedig i sicrhau bod yr holl ymatebion i gwynion a anfonir yng Ngham Un a Dau yn cynghori myfyrwyr ynglŷn â sut i ddwysáu eu cwyn i gam nesaf y Weithdrefn Gwyno.

b) Adolygu bod y Weithdrefn Gwyno wedi'i dilyn wrth ymdrin â'r gŵyn hon er mwyn gallu adnabod meysydd lle y gellid bod wedi lleihau'r amserlen gyffredinol.

c) Ystyried a fyddai'n ddefnyddiol rhoi proses ddwysáu neu bwynt cyswllt sengl ar waith ar gyfer achosion cymhleth o'r natur hon.

92. Byddwn wedi argymhell bod yr SLC yn paratoi llythyrau safonau wedi'u diwygio i'w hanfon at fyfyrwyr sydd mewn perygl o fynd i ddyled i'w prifysgol oherwydd newid yn eu cymhwysedd i gael benthyciad ffioedd dysgu. Byddwn wedi awgrymu cynnwys datganiad clir, yn ddelfrydol mewn print trwm neu destun arall sy'n pwysleisio, ar dudalen flaen llythyrau o'r fath, sy'n nodi nad yw'r myfyriwr bellach yn gymwys i gael benthyciad ffioedd dysgu, eu bod bellach yn gyfrifol am dalu eu ffioedd dysgu i'w sefydliad addysg uwch ac y dylai'r myfyriwr gysylltu â'u prifysgol a/neu'r SLC ar frys. Ar ben hynny, byddwn wedi argymhell bod yr SLC yn paratoi llythyr safonol i'w anfon at fyfyrwyr lle mae eu cais am RhPC wedi'i wrthod gan nodi'n glir y rhesymau am hynny.

Fodd bynnag, gan fod yr SLC wedi nodi ei fod yn barod wedi cydnabod y mater hwn ac wedi paratoi llythyrau templed priodol, nid wyf wedi gwneud argymhelliad ffurfiol yn hyn o beth. Pe bawn i'n derbyn unrhyw gwynion yn y dyfodol, byddaf, wrth gwrs, yn disgwyl gweld gwelliant yn y ffordd y mae llythyrau yn cael eu drafftio.

Argymhelliad ar gyfer Llywodraeth Cymru:

93. Rwy'n **argymhell** y dylai Llywodraeth Cymru, o fewn **9 mis**:

a) Gweithio â'r SLC i adolygu'r broses gwyno sy'n berthnasol i fyfyrwyr yng Nghymru

94. Os yw Llywodraeth Cymru yn dymuno cysylltu â fy swyddfa yn ystod yr adolygiad hwn, rydw i a fy staff yn fwy na hapus i roi cymorth iddynt i lunio unrhyw bolisi sy'n cydymffurfio ag Egwyddorion Ymdrin â Chwynion yn Dda ac unrhyw broses enghreifftiol o ran ymdrin â chwynion a gyhoeddaf yn rhinwedd fy swydd fel Awdurdod Safonau Cwynion Cymru. Gan fod yn rhaid i'r broses ar gyfer cwblhau'r Egwyddorion hyn gydymffurfio â thelerau Deddf yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 ac yn debygol o gymryd rhai misoedd, rwyf o'r farn bod cyfnod amser o 9 mis yn briodol i Lywodraeth Cymru gwblhau'r adolygiad hwn ar gyfer yr argymhelliad hwn. Bydd hyn yn caniatáu digon o amser i Lywodraeth Cymru weithio â'r SLC i sicrhau bod unrhyw ddull newydd yn gydnaws â'r Egwyddorion hyn. Rwy'n cydnabod bod yr SLC yn gweithredu ledled y DU, felly unwaith y bydd fy staff wedi datblygu Proses enghreifftiol o ran Safonau Cwynion ar gyfer cwynion am yr SLC sy'n cael eu cyflwyno i Lywodraeth Cymru, byddaf yn rhannu hyn gyda fy nghymheiriaid ledled y DU.

95. Rwy'n falch o nodi bod Llywodraeth Cymru a Chwmni Benthyciadau Myfyrwyr, wrth roi sylwadau ar ddrafft yr adroddiad hwn, wedi cytuno i weithredu'r argymhellion hyn.

Nick Bennett
Ombwdsmon

12 Chwefror 2020

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199
Ebost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
Dilynwch ni ar Twitter: @Ombwdsmon