Beth os nad wyf eisiau mynd â'm cwyn ymhellach?

Does dim rhaid ichi fwrw ymlaen â chwyn os nad ydych eisiau gwneud. Os penderfynwch nad ydych eisiau mynd â hi ymhellach, does dim problem. Rhowch wybod inni ac fe gaewn yr achos. Chi sy'n rheoli eich cwyn.

Pa mor hir fydd hi cyn ichi wneud penderfyniad?

Yn naturiol, rydym eisiau gwneud penderfyniadau mor fuan ag sy'n bosibl. Wrth gwrs, mae hyn yn dibynnu pa mor gymhleth yw'ch cwyn. Ein nod yw cwblhau pob achos cyn pen 40 diwrnod gwaith – er na ddylai'r rhan fwyaf ohonyn nhw gymryd mor hir â hyn. Byddwn yn rhoi gwybod ichi yn rheolaidd sut mae pethau'n mynd.

Beth sy'n digwydd ar ôl ichi wneud penderfyniad?

Os ydych chi'n cytuno â'n penderfyniad, mae gennych 20 diwrnod gwaith i'w dderbyn. Os ydych chi'n derbyn ein penderfyniad, bydd rhaid i'r Darparwr Gwasanaeth yntau ei dderbyn: ni all ddadlau rhagor.

Beth os nad ydw i'n cytuno â'ch penderfyniad?

Rydym yn ceisio bod yn deg ac yn rhesymol bob amser – ac yn gobeithio cael y ddwy ochr i gytuno. Fodd bynnag, efallai y byddwch yn anghytuno â ni. Mae perffaith hawl gennych i wneud hynny. Ni fyddwn yn gallu eich helpu rhagor, ond gallwn eich cynghori ynghylch beth arall y gallwch ei wneud: er enghraifft, trwy gymryd camau cyfreithiol trwy'r llysoedd.

Beth nesaf?

Os oes arnoch angen ein gwasanaeth neu ddim ond mwy o wybodaeth, mae croeso ichi gysylltu â ni.

Mae tîm ein Canolfan Gyswllt ar gael:
Dydd Llun i ddydd Gwener 09:00-17:00
ac eithrio Dydd Nadolig

Gwefan:
www.railombudsman.org

Ffôn: 0330 094 0362
Ffôn testun: 0330 094 0363
SMS / WhatsApp: 07427 580 060
E-bost: info@railombudsman.org
X: @RailOmbudsman

Trwy'r post: FREEPOST – RAIL OMBUDSMAN

Ewch i'n gwefan i weld ein Canllawiau i Ddefnyddwyr, y dudalen Cwestiynau Cyffredin a'n polisi preifatrwydd ar www.railombudsman.org

The Rail Ombudsman
Premier House, Argyle Way,
Stevenage, Hertfordshire,
SG1 2AD

The Rail Ombudsman

Canllaw Cychwyn Cyflym

www.railombudsman.org
info@railombudsman.org
0330 094 0363

Pwy ydych chi?

Yr Ombwdsmon Rheilffyrdd ydym ni.

Rydym yn cynnig gwasanaeth annibynnol, di-dâl ac arbenigol i ymchwilio i gwynion sydd heb eu datrys am gwmnïau trên a gwasanaethau rheilffyrdd sy'n rhan o gynllun yr Ombwdsmon. Enw'r Ombwdsmon ar y rhain yw Darparwyr Gwasanaethau.

Rydym hefyd yn cynorthwyo'r diwydiant rheilffyrdd i godi safonau a gwella gwasanaethau.

Sut allwch chi fy helpu i?

Hyd yn oed pan fo Darparwyr Gwasanaethau'n gwneud eu gorau, weithiau mae pethau'n mynd o chwith neu rydych yn anfodlon ar y gwasanaeth yr ydych wedi'i gael. Os mai dyma'r sefyllfa, dylech bob amser gwyno wrth y Darparwr Gwasanaeth gyntaf - a rhoi cyfle iddo ateb ac unioni'r sefyllfa.

Fodd bynnag, os nad yw'n eich ateb neu os nad ydych yn fodlon ar ei ateb neu ar y ffordd mae wedi trin eich cwyn - yna mae'n bosibl y gallem eich helpu.

Os ydym ni'n cytuno bod eich cwyn yn rhywbeth y gallwn edrych arno, byddwn yn ymchwilio iddi mewn modd teg ac annibynnol. Ni fyddwn yn cymryd ochr - y cwbl a wnawn yw edrych ar y dystiolaeth a roddir inni. Byddwn yn ceisio eich annog i ddod i gytundeb, ond os nad yw hyn yn digwydd, byddwn yn gwneud penderfyniad ar sail y dystiolaeth a gawn.

Os na allwn ymdrin â'ch cwyn, byddwn yn dweud wrthych pam na allwn wneud hynny. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod ichi ble gallwch fynd â hi nesaf – mae'n bosibl y byddwn yn gallu eich trosglwyddo yn uniongyrchol i rywun a fydd o bosibl yn gallu eich helpu ymhellach.

Pa Ddarparwyr Gwasanaethau sy'n aelodau o gynllun yr Ombwdsmon Rheilffyrdd?

Gellir gweld rhestr o'r darparwyr ar ein gwefan.

Pryd ddylwn i gysylltu â chi?

Rhaid ichi bob amser geisio datrys eich cwyn gyda'r Darparwr Gwasanaeth gyntaf. Dylech gysylltu â ni:

- os ydych chi'n anfodlon ar ei ateb terfynol a gafwyd mewn llythyr/neges e-bost;
- os nad yw wedi datrys eich cwyn cyn pen 40 diwrnod gwaith ar ôl iddo gael eich cwyn; ac
- mae cyn pen 12 mis ar ôl unrhyw ateb terfynol oddi wrth y Darparwr Gwasanaeth.

Sut ydw i'n cysylltu â chi?

Y ffordd gyflymaf yw llenwi ein ffurflen ar-lein. Os yw'n well gennych, gallwch lawrlwytho ein ffurflen bapur, neu ofyn inni bostio un atoch chi (gweler ein manylion cyswllt isod). Gellir cael y ddwy ffurflen trwy ein gwefan sef www.railombudsman.org.

Gallwch anfon eich ffurflen bapur yn ôl atom trwy e-bost enquiries@railombudsman.org neu drwy'r post FREEPOST – RAIL OMBUDSMAN. Cyfeiriad rhadbost yw hwn - felly does dim angen stamp.

Gallwch wneud hyn eich hun, neu gallwch gael rhywun i'ch helpu neu roi'ch caniatâd i rywun eich cynrychioli - er enghraifft, aelod o'ch teulu, ffrind neu gynrychiolydd arall. Gallwch gysylltu â ni ym mha bynnag ffordd sy'n fwyaf addas i chi.

Sut ydych chi'n gwneud eich gwasanaeth yn hygyrch?

Rydym ni eisiau gwneud yn siŵr bod ein gwasanaeth yn syml ac yn hawdd ei ddefnyddio, beth bynnag fo'ch anghenion.

Mae gwybodaeth am ein gwasanaeth ar gael fel:

- print bras;
- Braille;
- hawdd ei deall; a
- sain.

Gallwn hefyd roi gwybod ichi sut i gwyno wrthym ni os oes arnoch angen gwasanaethau cyfieithu neu Iaith Arwyddion Prydain. Y cwbl mae'n rhaid ichi ei wneud yw gofyn inni.

Sut fyddwch chi'n datrys fy nghwyn?

Byddwn yn gofyn ichi ddarparu tystiolaeth i gefnogi'ch achos.

Wedyn, byddwn yn edrych ar yr hyn sydd gennych i'w ddweud a beth sydd gan y Darparwr Gwasanaeth i'w ddweud. Byddwn yn pwyso a mesur y dystiolaeth ac yn gwneud penderfyniad sydd, yn ein barn ni, yn deg ac yn rhesymol.

CYSYLLTU Â NI

www.railombudsman.org
Ffôn: 0330 094 0362
Ffôn Testun: 0330 094 0363
SMS / WhatsApp: 07427 580 060
e-bost: info@railombudsman.org