

## Yr Ombwdsmon Rheilffyrdd – Datganiad Hygyrchedd

### **Cyflwyniad a Datganiad o Fwriad**

Mae'r Ombwdsmon Rheilffyrdd wedi ymrwmo i ddarparu gwasanaeth sy'n hygyrch i bawb. Yn ogystal â'n dyletswyddau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, rydym hefyd wedi ymrwmo i gefnogi'r bobl agored i niwed sy'n defnyddio ein gwasanaethau.

Mae'r datganiad hwn yn disgrifio dyluniad a gweithrediad hygyrch ein gwasanaeth, ein dull o fynd ati i sicrhau gwasanaethau hygyrch, a sut rydym yn ymrwmo i'w darparu.

Rydym yn croesawu adborth am hygyrchedd ein gwasanaeth. Rydym wedi sefydlu Pwyllgor Hygyrchedd mewnol i adolygu adborth a sicrhau bod ein gwasanaeth yn hygyrch ac yn diwallu anghenion defnyddwyr yn barhaus.

### **1) Defnyddio ein gwasanaeth**

Mae ein gwasanaeth wedi'i gynllunio i fod yn hygyrch i bawb. Mae hyn yn golygu ein bod ni'n cynnig amrywiaeth o sianeli cyswllt a gwybodaeth mewn fformatau hygyrch.

Os oes gennych unrhyw anghenion penodol, byddwn yn gweithio i sicrhau bod addasiadau rhesymol yn cael eu gwneud lle bynnag y bo'n bosibl i ni wneud hynny. Gallwch ddweud wrthym am eich anghenion ar ein ffurflen gais, neu drwy sianeli cyswllt eraill fel dros y ffôn i'n fîm ymroddedig, a byddwn yn gwneud yr hyn a allwn i helpu.

### **2) Ieithoedd a fformatau**

Mae ein gwybodaeth ar gael yn Gymraeg neu yn Saesneg.

Rydym hefyd yn croesawu ymholiadau, cwynion a cheisiadau mewn gwahanol fformatau. Dywedwch wrthym beth sydd ei angen arnoch, a byddwn yn darparu'r wybodaeth cyn gynted â phosibl. Gall hyn gynnwys y canlynol:

- Braille
- Print bras
- Sgwrs lafar / ar y ffôn
- Fformat Hawdd ei Ddarllen
- Fformat digidol neu gopi caled
- Papur lliw neu liwiau cyferbyniol
- Galwad fideo (yn ystod cyfryngu yn unig)
- Iaith Arwyddion Prydain
- Cyfieithiad i'r Gymraeg

Gall ein fîm ymroddedig hefyd helpu yn y ffyrdd canlynol:

- Eich helpu i gwblhau'r gwaith papur sydd ei angen i gychwyn cwyn

- Darllen dogfennau i chi yn ôl y gofyn
- Siarad â chynrychiolydd trydydd parti os ydych yn gofyn i ni wneud hynny
- Cytuno ar ddulliau eraill i gyfathrebu â chi, e.e. os nad yw ffôn yn ffordd addas o gysylltu
- Darparu dogfennau mewn ieithoedd eraill

### Dehonglydd iaith arwyddion

Gall defnyddwyr iaith Arwyddion Prydain drafod â ni gan ddefnyddio dehonglydd iaith Arwyddion, trwy'r Gwasanaeth InterpretersLive! a ddarperir gan Sign Solutions.

Mae'r gwasanaeth InterpretersLive! **ar gael ar gais 5 diwrnod yr wythnos (09.00 - 17.00)**. Gallwch hefyd archebu dehonglwyr fideo BSL ymlaen llaw a mathau eraill o gymorth cyfathrebu o bell ar gyfer unrhyw bryd ac unrhyw le trwy unrhyw blatfform fideo o'ch dewis.

**Cliciwch i gysylltu nawr:** [InterpretersLive!](https://www.interpreterslive.com/)

Mae **canllawiau defnyddwyr** ar gael i gefnogi defnyddwyr gwasanaeth InterpretersLive! Dewiswch opsiwn i gael mwy o wybodaeth.

- Canllaw defnyddiwr fideo – <https://pubhtml5.com/zrtv/drhv>
- Gofynion ar eich dyfais – <https://online.pubhtml5.com/zrtv/vzpv/>

### 3) Hygyrchedd digidol

Rydym yn defnyddio'r Canllawiau Hygyrchedd Cynnwys Gwe ar gyfer ein gwefan. Mae hyn yn golygu y cewch ddefnyddio ein gwasanaethau drwy'r dechnoleg sy'n addas i chi, fel darllenwyr sgrin, er enghraifft. Rydym yn defnyddio archwiliadau annibynnol i asesu lefelau hygyrchedd ac rydym wedi sicrhau cydymffurfiaeth â WCAG 2.1 i lefel AA yn y gorffennol. Ar hyn o bryd rydym yn gweithio tuag at gydymffurfio â safon WCAG 2.2 a ryddhawyd yn ddiweddar.

Am gyngor ar wneud eich dyfais yn haws i'w defnyddio os oes gennych anabledd, gweler: <https://mcmw.abilitynet.org.uk/>

### 4) Addasiadau rhesymol

Os oes gennych anghenion penodol, byddwn yn gwneud addasiadau rhesymol lle bo'n bosibl. Gallwch ddweud wrthym am eich anghenion drwy:

- Ein ffurflen gwynion
- Ffonio **0330 094 0362**
- Ffôn testun **0330 094 0363**
- SMS neu WhatsApp **07427 580 060**
- Galwad iaith Arwyddion Prydain (manylion ar ein tudalen we 'Cysylltu â Ni')
- E-bostio [info@railombudsman.org](mailto:info@railombudsman.org)
- Ysgrifennu at RHADBOST – OMBWDSMON RHEILFFYRDD

Esboniwch eich anghenion a byddwn yn rhoi gwybod i chi beth allwn ni ei wneud.

Mae ein polisi addasiadau rhesymol yn rhoi arweiniad pellach: [Microsoft Word – polisi addasiadau rhesymol TRO \(railombudsman.org\)](https://www.railombudsman.org)

#### **5) Rhoi gwybod i ni am broblemau hygyrchedd**

Os yw unrhyw elfen o'n gwefan neu wasanaethau yn anhygyrch i chi, cysylltwch â ni drwy unrhyw un o'n sianeli cyswllt i roi gwybod i ni. Byddwn yn adolygu'r mater ac, os yn bosibl, yn ei gywiro.



**Kevin Grix**  
**Prif Swyddog Gweithredol a'r Prif Ombudsmon**

**Tachwedd 2023**