The Rail Ombudsman

Polisi Addasiadau Rhesymol yr Ombwdsmon Rheilffyrdd

Mae'r Ombwdsmon Rheilffyrdd yn cydnabod bod rhaid iddo gymryd camau rhesymol yn ein ffordd o weithio gyda phobl ag anableddau er mwyn sicrhau nad ydynt dan anfantais. Mae gofyniadau dan y gyfraith i wneud addasiadau rhesymol.

Nid yw'r polisi hwn yn ceisio esbonio'r ffordd y byddwn yn ymdrin â phob sefyllfa. Fe'i bwriedir fel datganiad cyffredinol o'n polisi i:

- gadarnhau ein hymrwymiad i wella hygyrchedd i bawb yr ydym yn ymdrin â hwy;
- pennu rhai o egwyddorion sylfaenol ein dyletswydd gyfreithiol i gynnig addasiadau rhesymol ar gyfer pobl ag anableddau.
- pennu'r ffactorau y byddwn yn eu hystyried wrth ymdrin â cheisiadau am addasiadau rhesymol.

Gall llawer o'r trefniadau a gynigiwn i bobl ag anableddau fod ar gael i'r rhai heb anableddau hefyd. Er enghraifft, gallai rhywun ei chael yn haws i ddarllen ein taflenni gwybodaeth mewn ffont mwy o faint nag arfer. Rydym yn annog ein holl randdeiliaid i gysylltu â'r tîm i roi gwybod inni beth sy'n gweithio orau iddynt.

Mae'r polisi hwn yn gymwys i'n holl gwsmeriaid, gan gynnwys achwynwyr a chwmnïau sy'n rhan o'r cynllun.

Beth yw addasiad rhesymol?

Mae addasiad rhesymol yn golygu newid y ffordd yr ydym yn gwneud pethau fel arfer er mwyn sicrhau ein bod ni'n deg i bobl ag anableddau. Efallai y byddwn yn rhoi'r gorau i'n harfer arferol os ydym yn gweld ei fod yn rhoi pobl ag anableddau dan anfantais sylweddol. Er enghraifft, drwy ddarparu gwybodaeth mewn fformat gwahanol.

Ni wnawn unrhyw ragdybiaethau ynghylch a oes angen addasiadau ar rywun nac ynghylch beth ddylai'r addasiadau hynny fod. Byddwn yn trafod y gofynion gyda'r unigolyn dan sylw ac yn ceisio cytuno ar yr hyn sy'n rhesymol yn yr amgylchiadau.

The Rail Ombudsman

Ein dyletswyddau cyfreithiol mewn perthynas â phobl ag anableddau

Mae Deddf Cydraddoldeb 2010 yn ei gwneud yn ofynnol inni ddarparu addasiadau rhesymol i bobl ag anableddau, a ddiffinnir yn y Ddeddf fel rhai â nam corfforol neu feddyliol sydd ag effaith andwyol sylweddol a hirdymor ar allu'r unigolyn hwnnw i gyflawni gweithgareddau dyddiol arferol. Mewn rhai amgylchiadau, bydd hyn yn golygu eu bod yn cael triniaeth fwy ffafriol na'r rhai heb anableddau, sy'n gyfreithlon yn y cyd-destun hwn.

Ein dyletswydd i wneud addasiadau rhesymol fel Darparwr Gwasanaeth

Wrth ymdrin ag anghydfodau defnyddwyr, mae'r Ombwdsmon Rheilffyrdd yn gweithredu fel Darparwr Gwasanaeth. Mae gennym ddyletswydd i wneud addasiadau rhesymol yn y cyd-destun hwn a bydd hyn yn gymwys i agweddau ar ein prosesau darparu gwasanaeth.

Mae gennym ni ddyletswydd i wneud addasiadau rhesymol os yw'r ffordd yr ydym yn cyflawni ein swyddogaethau'n rhoi person ag anableddau dan anfantais sylweddol, o'i gymharu â rhywun heb anabledd.

Mae'r ddyletswydd hon hefyd yn ei gwneud yn ofynnol inni ystyried beth ellir ei wneud i oresgyn unrhyw anfantais o'r fath ac a oes modd gwneud addasiad sy'n rhesymol yn yr holl amgylchiadau.

Byddwn yn gwneud ein gorau i gytuno ymlaen llaw â'r person dan sylw ar yr addasiadau rhesymol y gallwn ni eu gwneud a chynnig rhesymau os na fyddant yn bosibl.

Gofyn am Addasiadau Rhesymol

Byddwn yn rhoi gwybod i bobl ein bod yn gallu darparu addasiadau rhesymol yn y ffyrdd canlynol:

- drwy ofyn pa ffordd sy'n well ganddynt i gysylltu â ni;
- trwy gynnwys nodyn yn ein dogfennau cyhoeddedig yn dweud y gallwn ddarparu'r ddogfen mewn fformat arall ar gais;
- trwy gyhoeddi'r polisi hwn ar ein gwefan.

Y mathau o Addasiadau Rhesymol y gallwn ni eu cynnig

Er y byddwn yn ystyried pob cais am addasiadau rhesymol ar wahân, byddwn yn cynnig rhai addasiadau cyffredin yn naturiol, a rhai addasiadau eraill y gallwn ni wneud trefniadau penodol i'w darparu.

Caiff yr addasiadau eu cytuno bob amser gyda'r person dan sylw er mwyn osgoi gwneud rhagdybiaethau anghywir am ei anghenion.

Wrth ystyried yr addasiadau rhesymol y gallwn eu gwneud, byddwn yn ystyried amrywiadau rhesymol o'n prosesau, polisïau a gweithdrefnau.

Mae rhai enghreifftiau o'r addasiadau rhesymol syml y gall staff eu gwneud yn cynnwys:

- darparu dogfennau neu ohebiaeth mewn ffont mwy o faint;
- darparu dogfennau ar bapur lliw neu â chyferbyniad lliw penodol;
- cynnig cymorth i lenwi ein ffurflenni cais, er enghraifft dros y ffôn gydag aelod o'n tîm;
- caniatáu mwy o amser i rywun na'r hyn sy'n arferol er mwyn iddynt ddarparu gwybodaeth bellach;
- defnyddio e-bost neu'r teleffon yn hytrach na chopïau caled o lythyron lle bo'n briodol;
- siarad yn glir â'r bobl rydyn ni'n ymdrin â nhw a chynnig amser ychwanegol i fynd trwy'r materion y mae angen iddynt eu trafod; bydd hyn yn helpu pawb i ddeall ein prosesau a'n gweithdrefnau; a
- defnyddio Saesneg eglur sy'n briodol i'r person rydyn ni'n ymdrin ag ef ac osgoi defnyddio jargon.

Gall trefniadau eraill y gallwn ni eu darparu gynnwys:

- cyfieithu dogfennau neu ohebiaeth i Braille;
- cyfathrebu â phobl trwy eu cynrychiolydd os ydynt yn gofyn am hynny ac yn ei gymeradwyo;
- trefnu un pwynt cyswllt yn ein sefydliad;
- cynnig mynediad i ffôn testun, SMS neu wasanaeth laith arwyddion

Ein hymateb i geisiadau am addasiad rhesymol

Yn y rhan fwyaf o achosion, byddwn yn gallu cytuno ar addasiadau rhesymol a'u cyflawni heb fawr o oedi. Mewn rhai achosion, efallai y bydd angen inni ystyried yn fwy manwl sut orau i oresgyn yr anhawster y gallai

person ag anableddau ei wynebu. Er enghraifft, lle gallai'r addasiad y gofynnir amdano fod yn anodd ei gyflawni.

Sut y penderfynwn beth sy'n 'rhesymol'

Nid yw'r Ddeddf Cydraddoldeb yn diffinio 'rhesymol' ond yn unol â chyrff eraill sy'n gweithredu yn ein sectorau amrywiol, caiff yr ystyriaeth a yw addasiad yn 'rhesymol' ei farnu yn erbyn y canlynol:

- Effeithiolrwydd yr addasiad(au) o ran atal yr anfantais;
- I ba raddau mae'n ymarferol inni wneud yr addasiad(au);
- Cost ac argaeledd adnoddau, gan gynnwys cymorth a chyllid allanol; a
- I ba raddau y byddai gwneud yr addasiad(au) yn tarfu ar ein gweithgareddau.

Byddwn hefyd yn gofyn:

Pa mor ymarferol yw hi inni wneud yr addasiad rhesymol?

A fydd yr addasiad yn helpu i oresgyn yr anhawster y gallai'r person ag anabledd ei wynebu?

Dylid dylunio'r addasiad i fynd i'r afael â'r anfantais mae wedi'i fwriadu i'w goresgyn. Er enghraifft, efallai na fydd darparu fersiwn clywedol o ddogfennau yn goresgyn y rhwystrau a wynebir gan berson ag anableddau'n iawn, os oes anghenion eraill sydd angen eu goresgyn, er enghraifft, os oes gan y cwsmer nam ar ei glyw hefyd.

Pa oblygiadau o ran adnoddau sydd o wneud yr addasiad?

Er mwyn i addasiad fod yn rhesymol, dylai fod yn effeithiol. Fodd bynnag, mae'n bwysig cofio efallai na fydd addasiad a ystyrir yn effeithiol yn cael ei ystyried yn rhesymol. Er enghraifft, efallai y bydd anawsterau o ran adnoddau. Nid y gost yw'r unig ystyriaeth o ran adnoddau; gall ymwneud â ffactorau eraill hefyd, er enghraifft recriwtio staff ychwanegol â sgiliau penodol.

A fyddai'r addasiad yn tarfu ar eraill?

Er enghraifft, ni fyddai'n rhesymol fel arfer i Ombwdsmon roi'r gorau i weithio ar achosion eraill a rhoi ei holl amser i un person, gan y byddai'r bobl eraill yn siŵr o ddioddef. Rhaid i'r amser ychwanegol a gynigir, felly, fod yn 'rhesymol' yn yr holl amgylchiadau.

Monitro

Byddwn yn cofnodi ac yn monitro'r addasiadau rhesymol y gofynnwyd amdanynt ac a wnaed. Bydd hyn yn caniatáu inni adolygu'r gwasanaethau a ddarparwn ac yn ein helpu ni i ganfod a oes camau ehangach y gallwn ni eu cymryd i wella ein gwasanaethau.

Ymdrin â chwynion am ein gwasanaeth

Rydym wedi ymrwymo i gynnig safon uchel o wasanaeth, gan ymdrin â phawb mewn ffordd deg a heb wahaniaethu. Os yw rhywun yn anfodlon â'r trefniadau a wnaed gennym er mwyn cynnig addasiadau rhesymol, byddwn yn ymateb yn unol â pholisi cwynion ein gwasanaeth. Mae mwy o wybodaeth am bolisi cwynion ein gwasanaeth ar gael yn ein Cwestiynau Cyffredin ar lein yn www.railombudsman.org, neu fel copi caled o wneud cais.

Adborth

Fel sefydliad sydd wedi ymrwymo i ddatblygiad parhaus, rydym yn croesawu adborth. Os hoffech wneud unrhyw sylwadau am y polisi hwn, neu unrhyw agwedd arall ar ein gwasanaeth, cysylltwch â ni drwy unrhyw un o'n sianelau cyswllt.