

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield
am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Dr Helen Paterson
Prif Weithredwr
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam
The Guildhall
Wreccsam
LL11 1AY

Annwyl Dr Paterson

Llythyr Blynyddol 2012-2013

Yn sgil cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf amgáu'r Llythyr Blynyddol (2012-2013) ar gyfer Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam.

Fel yr amlinellir yn fy Adroddiad Blynyddol, cynyddodd nifer y cwynion newydd i'm swyddfa 12% i'r hyn oedd yn 2011/12. Cwynion ynghylch iechyd yw'r cwynion mwyaf niferus o hyd a, bellach, maent i gyfrif am fwy na thraean o'r holl gwynion a ddaeth i law. Tai a chynllunio yw'r meysydd mwyaf wedi hynny o ran cwynion yn eu cylch er bod nifer y cwynion ynghylch cynllunio yn amlwg yn llai na'r rhai ynghylch tai, a hynny am y tro cyntaf ers i'r swyddfa ddod i fodolaeth (yn cyfrif am 16% a 12% o'r llwyth gwaith).

Wrth gyfeirio at berfformiad cyffredinol Cyngorau Sir/Bwrdeistrefol Sirol yng Nghymru, er y bu cynnydd o 35% yn nifer yr adroddiadau ymchwilio a gyhoeddwyd gan fy swyddfa yn ystod 2012/13 o'i gymharu â 2011/12, rwyf yn falch o nodi, er gwaethaf y cynnydd hwn, na fu cynnydd yn nifer gyfartalog yr adroddiadau 'wedi ei gadarnhau' a gyhoeddwyd yn erbyn Cyngorau Sir/Bwrdeistrefol Sirol. Er fy mod wedi cael achos i gyhoeddi nifer o Adroddiadau er Lles y Cyhoedd sy'n nodi pryderon a ffaelectedau - mae'r adroddiadau hyn i gyd wedi ymwneud â'r byrddau iechyd. Er gwaethaf hyn, buaswn yn annog yr holl gyrff yng Nghymru i ddarllen yr adroddiadau er mwyn dysgu unrhyw wersi cyffredinol sy'n briodol i'r gwasanaethau y maent yn eu rhoi.

Nodaf fod nifer gyfartalog yr 'Atebion Sydyn' a'r 'Setliadau Gwirfoddol' a gyflawnwyd gydag awdurdodau lleol yn is na'r nifer yn 2011/2012 - gostyngiad o bum achos i bedwar. Mae setliadau o'r fath yn ffordd effeithiol o ddatrys cwynion yn gynt heb fod rhaid cael ymchwiliad llawn. I'r perwyl hwn, mae crynodebau o atebion sydyn a setliadau gwirfoddol i'w gweld yn fy nghyhoeddiad chwarterol, 'Coflyfr yr

Ombwdsmon', os ydych yn dymuno manteisio i'r eithaf ar gyfleoedd i ddysgu gwersi o'r mathau hyn o achosion.

Fodd bynnag, siomedig yw gorfod nodi nad yw'r amser y mae cyrff cyhoeddus yng Nghymru yn ei gymryd i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa wedi gwella. Mae'n destun pryder i mi fod 45% o'r holl ymatebion wedi cymryd dros bum wythnos, gyda 28% o ymatebion yn cymryd dros 6 wythnos. Rwyf yn sylweddoli bod adnoddau wedi'u hystyngiadau i'r eithaf y dyddiau hyn, ond mae oedi o'r fath yn fy rhwystro rhag rhoi'r gwasanaeth y mae ganddynt yr hawl i'w ddisgwyl i achwynwyr. Rwyf yn annog yr holl gyrff cyhoeddus yng Nghymru i ailedrych ar eu perfformiad.

Mewn perthynas â'ch Cyngor, mae gostyngiad amlwg wedi bod yn nifer y cwynion sydd wedi dod i law ac sydd wedi bod yn destun ymchwiliad gan fy swyddfa i o gymharu â 2011/12. 'Tai' yw'r maes sy'n denu'r nifer fwyaf o gwynion o hyd. Mae fy swyddfa wedi derbyn nifer uwch na'r cyfartaledd o gwynion 'cynamserol' ond dylid hefyd nodi bod fy swyddfa wedi cyhoeddi nifer uwch na'r cyfartaledd o adroddiadau sydd wedi cael eu 'cadarnhau' yng nghyswllt eich Cyngor chi. Nid oedd unrhyw amseroedd ymateb wedi cael eu cofnodi ar gyfer eich Cyngor chi.

Fel gydag ymarferion blaenorol, bydd copi o'r llythyr hwn yn cael ei gyhoeddi ar fy ngwefan. At hyn, os credwch ei fod yn fuddiol, buaswn yn falch o gwrdd â chi er mwyn trafod cynnwys y llythyr hwn a gwaith fy swyddfa.

Yn gywir,

Peter Tyndall
Ombwdsmon

Atodiad

Nodiadau Eglurhaol

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion a dderbyniodd fy swyddfa yn erbyn y Cyngor yn 2012-2013 â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth¹) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran B yn rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion ynghylch y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2012/2013. Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2012-2013 â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol yn ystod y cyfnod hwn. Dadansoddir y ffigyrau'n ôl categorïau pwnc.

Mae adran D yn nodi nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor yr ymchwiliodd fy swyddfa iddynt yn 2012-2013. Mae adran E yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor yr ymchwiliwyd iddynt â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran F yn cymharu canlyniadau'r cwynion i'r Cyngor yn 2012-2013, â chyfartaledd y canlyniadau (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod. Cofnodir adroddiadau er Lles y Cyhoedd a gyhoeddir dan adran 16 Deddf Gwasanaethau Cyhoeddus Ombwdsmon (Cymru) 2005 fel 'Adran 16'.

Mae adran G yn cymharu amseroedd ymateb y Cyngor yn 2012-2013, ag amseroedd ymateb cyfartalog yr holl awdurdodau lleol a'r holl gyrff cyhoeddus yng Nghymru yn ystod yr un cyfnod. Mae'r graff hwn yn mesur yr amser rhwng y dyddiad y cyhoeddodd fy swyddfa lythyr 'dechrau ymchwiliad' a'r dyddiad y mae'n derbyn ymateb llawn gan y corff cyhoeddus i'r llythyr hwnnw.

Mae adran H yn rhoi dadansoddiad o'r holl gwynion ynghylch y Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr yn 2011-2012. Yn olaf, yn adran 'I', ceir crynodebau o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt y Cyngor yn 2012-2013.

Y Stoc Dai

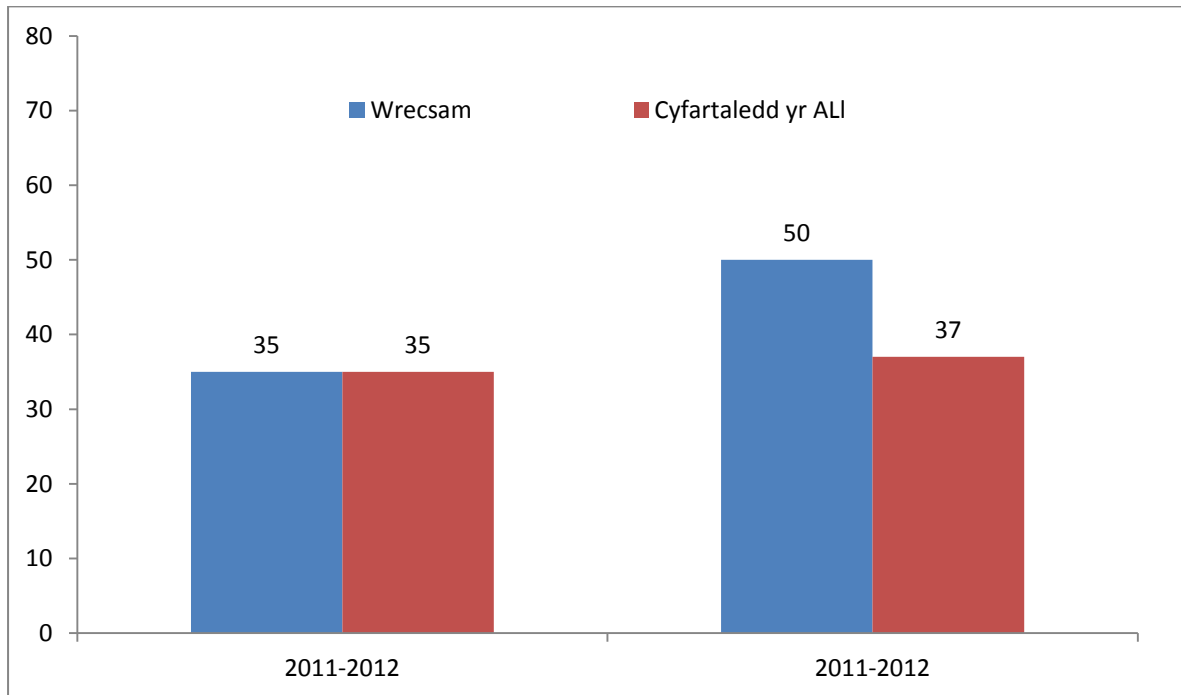
Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2012-2013 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

Adborth

Rydym yn croesawu adborth gennych am y wybodaeth amgaeedig, gan gynnwys syniadau am unrhyw wybodaeth i'w chynnwys mewn crynodebau blynyddol y dyfodol. Dylid anfon adborth neu ymholiadau at james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk

¹ <http://www.ons.gov.uk/ons/publications/re-reference-tables.html?edition=tcm%3A77-262039>

A: Cymharu cwynion a ddaeth i law fy swyddfa gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

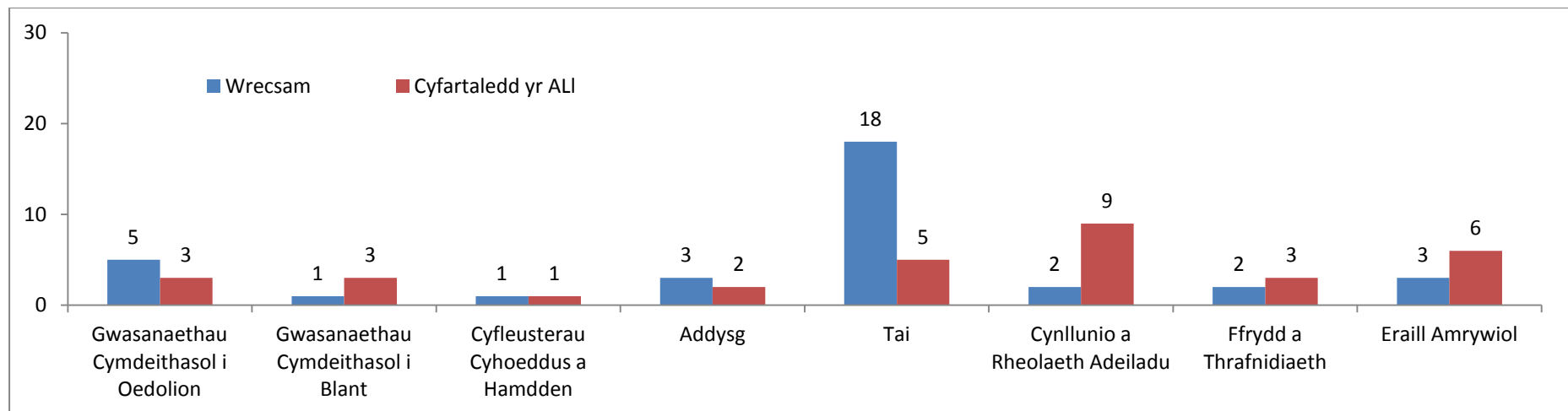


B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

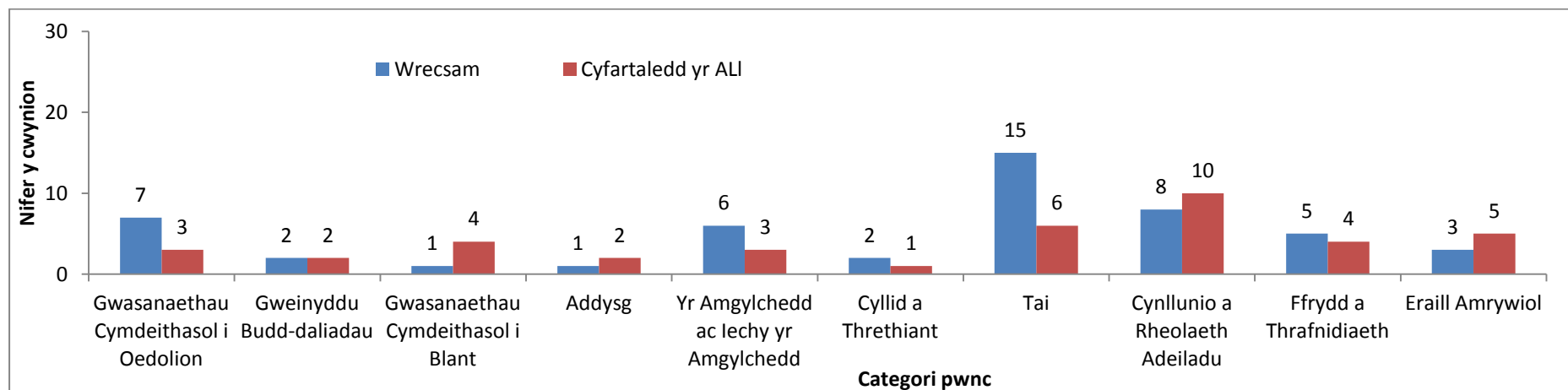
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	5	7
Gweinyddu Budd-daliadau	0	2
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	1	1
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	1	0
Addysg	3	1
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	0	6
Cyllid a Threthiant	0	2
Iechyd	0	0
Tai	18	15
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	2	8
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	5
Eraill Amrywiol	3	3
Cyfanswm	35	50

C: Cymharu cwynion yn ôl categori testun gyda'r ffigur cyfartalog ar gyfer awdurdodau lleol

2012-2013



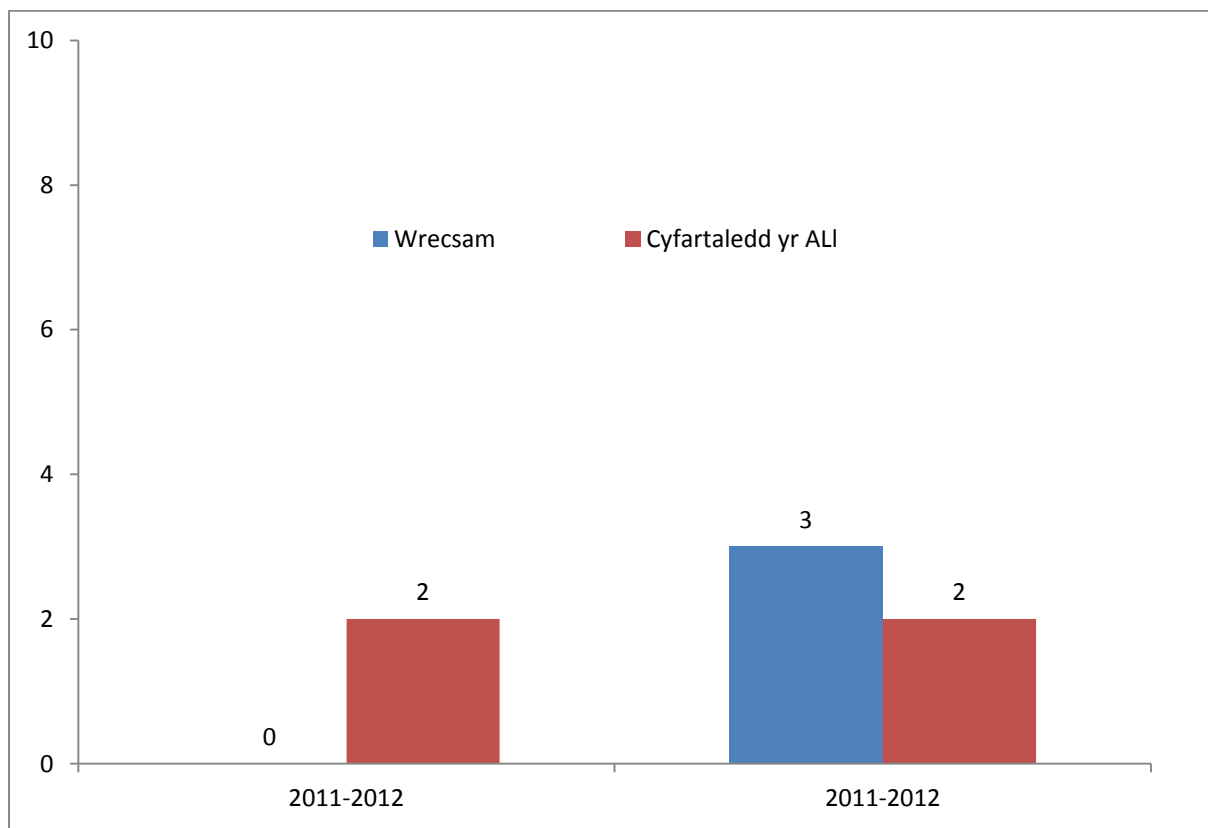
2011-2012



D: Cwynion yr aeth fy swyddfa â hwy ymlaen i ymchwiliad

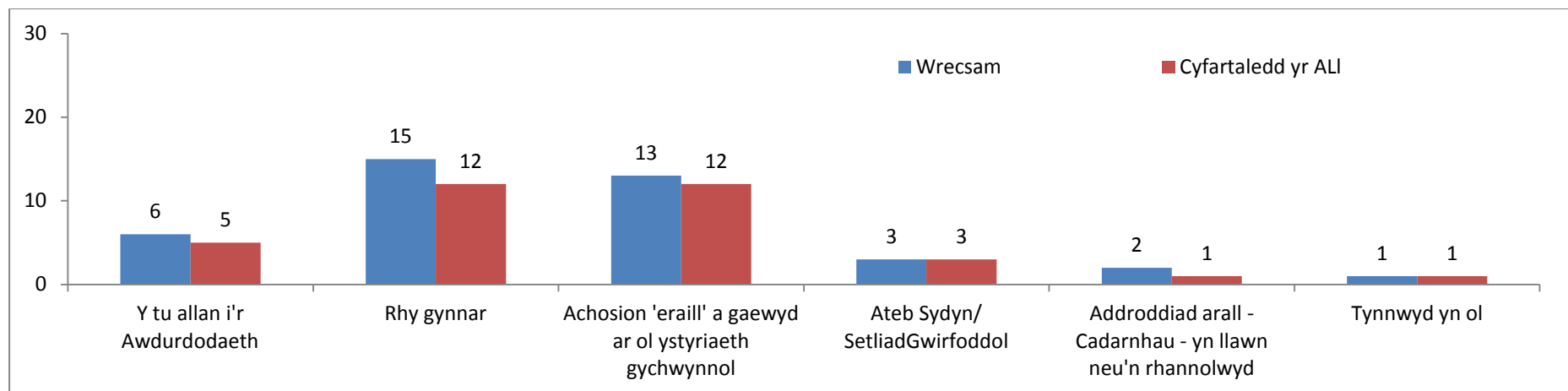
	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	0	3

E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

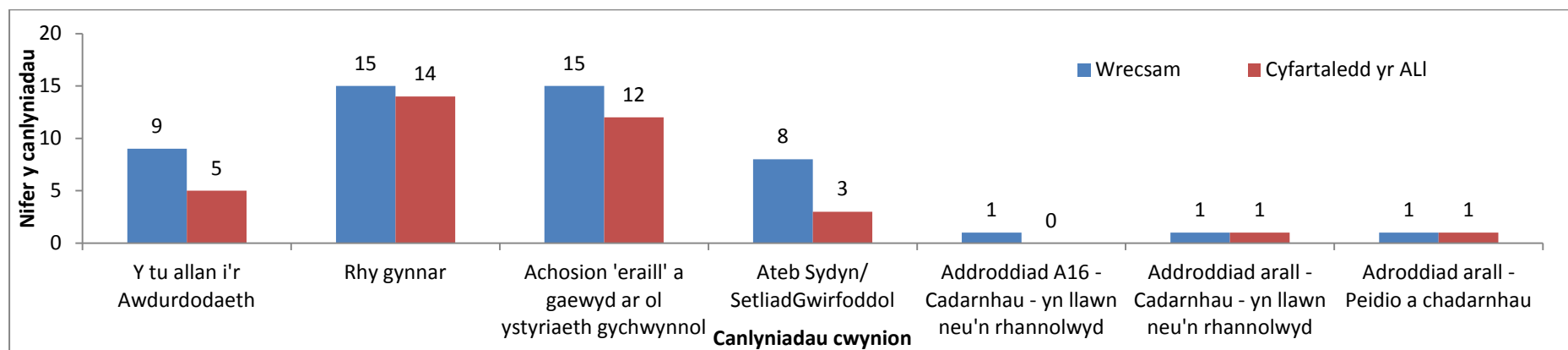


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

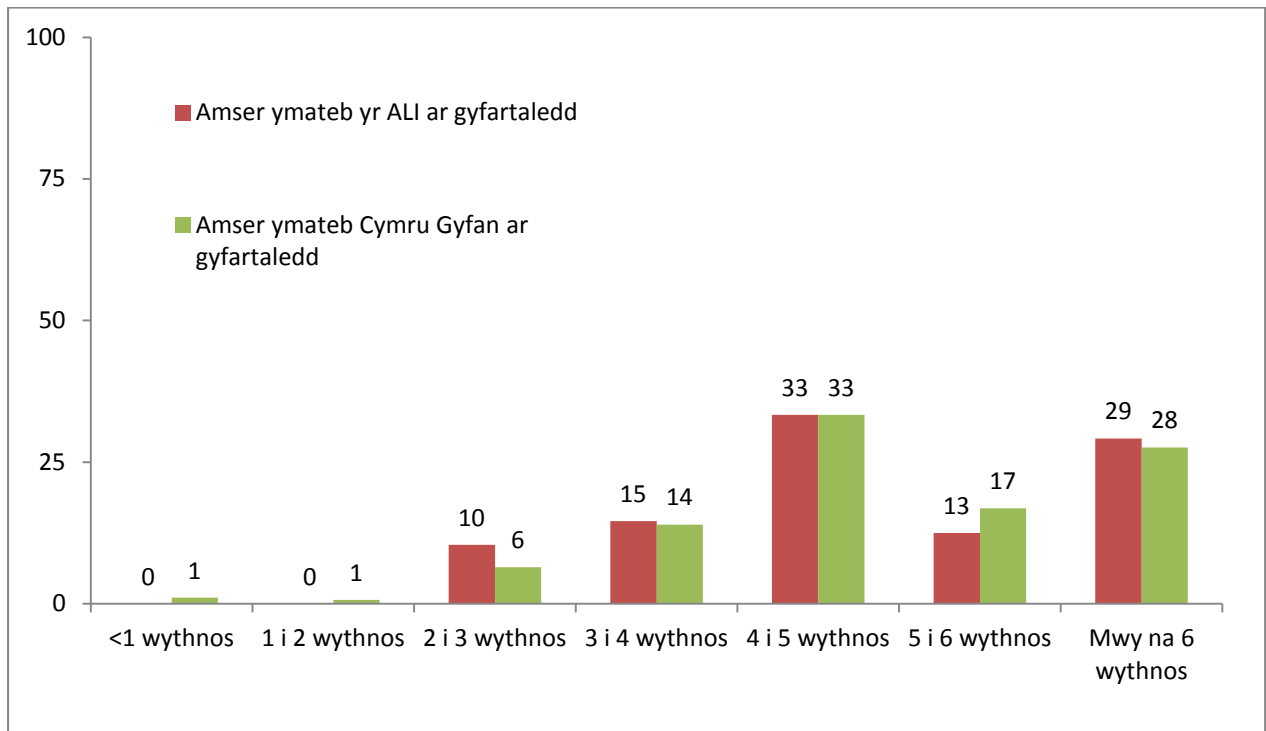
2012-2013



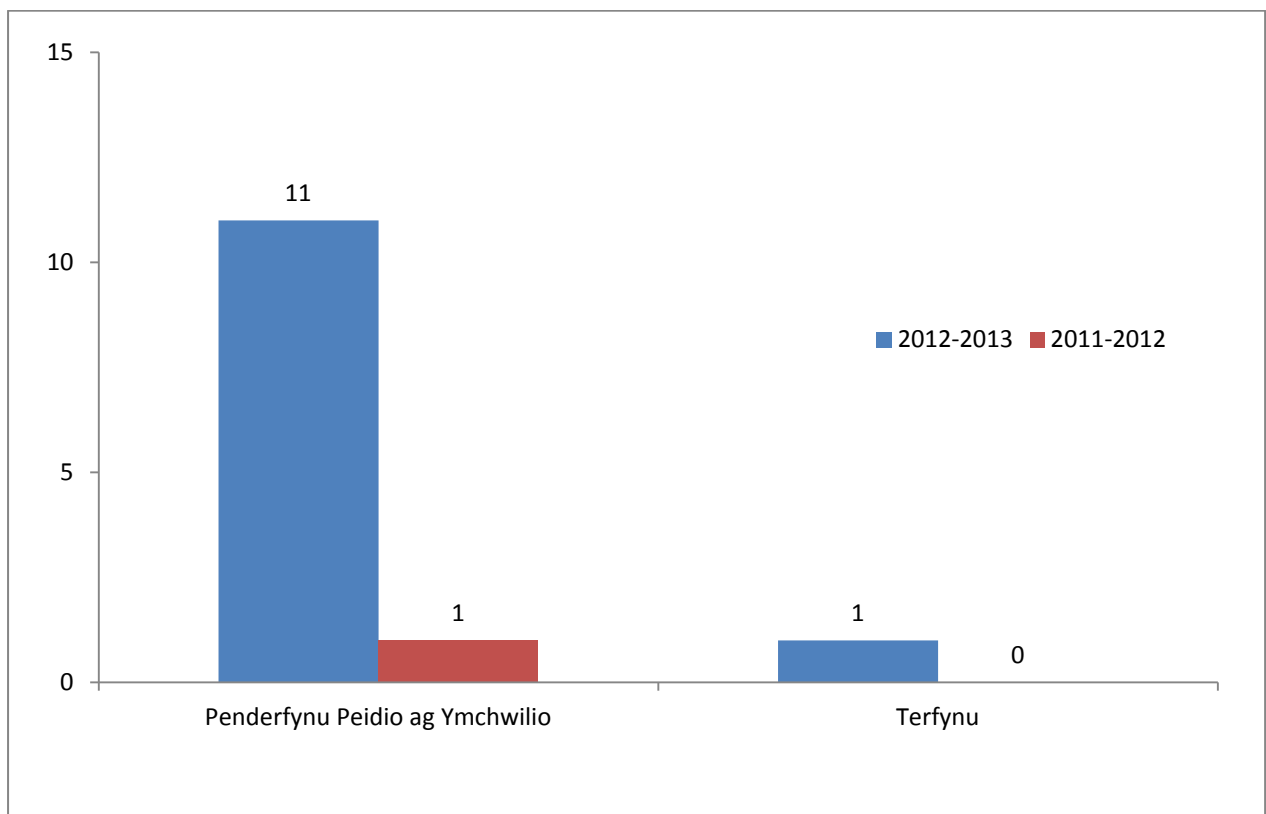
2011-2012



G: Cymharu amseroedd Wrecsam ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth ag amseroedd ymateb yr holl ALI a Chymru Gyfan ar gyfartaledd, 2012-2013 (%)



H: Cwynion y Cod Ymddygiad



I: Crynodebau'r adroddiadau

Tai

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Ionawr 2013 – Atgyweirio a Chynnal a Chadw – Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam

Cwynodd Mr M am y cyfathrebu aneffeithiol a'r oedi a fu cyn i'r Cyngor ymateb i'w bryderon, ac nad oedd wedi rhoi sylw digonol i'w gwynion. Ar ôl i fy swyddfa gysylltu â'r Cyngor, cytunodd i ymddiheuro'n ffurfiol i Mr M am yr oedi, ac i ystyried y pryderon sydd heb eu datrys drwy ei weithdrefn cwynion corfforaethol.

Achos rhif 201203813

Ionawr 2013 – Atgyweirio a Chynnal a Chadw – Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam

Cysylltodd gweithiwr cymorth â fy swyddfa a oedd yn poeni am iechyd yr achwynwyr, Mr a Mrs C. Dywedodd y gweithiwr cymorth fod gan Mrs C salwch sy'n cyfyngu ar ei bywyd. Er eu bod wedi cysylltu â'r Cyngor nifer o weithiau, nid oedd y Cyngor wedi rhoi sylw i bryderon ynghylch amodau byw yn eiddo'r achwynwyr a oedd, ym marn y gweithiwr cymorth, yn dwysau problemau iechyd Mrs C (ac yn achosi problemau i'w mab).

Bu fy swyddfa'n trafod cydsyniad â'r gweithiwr cymorth a ddywedodd y byddai unrhyw adborth ar ôl cysylltu â'r Cyngor yn cael ei gyfleu'n uniongyrchol i'r achwynwyr. Cytunodd y gweithiwr cymorth y byddai'r achwynwyr yn ddigon hapus pe cysylltid â hwy.

Cysylltodd fy swyddfa â'r Cyngor, a gadarnhaodd nad oedd wedi ystyried y gŵyn drwy ei drefniadau cwyno ei hun. Dywedodd y Cyngor y byddai'n hysbysu'r achwynwyr y bydd y gŵyn yn cael ei hystyried yn ffurfiol ac yn ymddiheuro am yr oedi.

Achos rhif 201203982

Tachwedd 2012 – Atgyweirio a Chynnal a Chadw – Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam

Symudodd Ms B i eiddo'r Cyngor fel lleoliad Digartrefedd. Yn syth ar ôl iddi symud i mewn gwelodd y Cyngor fod difrod sylweddol wedi'i wneud i'r carped a chododd £300 arni am garped newydd. Eglurodd y Cyngor fod ei gofnodion yn dangos fod y carped yn newydd ar ddechrau eu deiliadaeth a dim ond yn ystod y cyfnod pan oedd hi'n byw yn yr eiddo y gallai'r breuo fod wedi digwydd. Roedd Ms B yn anhapus â phenderfyniad y Cyngor, yn enwedig gan ei bod yn credu y byddai'n anodd achosi cymaint o ddifrod i garped newydd yn ystod y cyfnod pan fu'n byw yn yr eiddo.

Ar ôl gofyn i'r Cyngor am ragor o wybodaeth, rhoddodd y Cyngor ddyddiadau anghywir i Ms B o ran pa bryd y gosodwyd y carped ac nad oedd yn newydd ar ddechrau ei deiliadaeth ond ei fod mewn gwirionedd wedi cael ei osod 6 mis cyn iddi symud i mewn. Gofynnodd fy swyddfa i'r Cyngor a fyddai'n ystyried lleihau'r gost y gofynnwyd amdani. Roedd y Cyngor yn derbyn bod y dyddiadau a roddwyd ganddo'n anghywir a dywedodd ei fod yn barod i ddiddymu'r gost yn gyfan gwbl. Setlwyd y gŵyn ar y telerau hyn.

Achos rhif 201202422

Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion

Cadarnhawyd

Hydref 2012 – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed – Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam

Roedd Ms M yn oedolyn ag anableddau dysgu difrifol a oedd y byw ar ei phen ei hun. Roedd yn cael cymorth 24 awr, a oedd yn cael ei ddarparu ar y cyd gan Wasanaeth Byw'n Annibynnol y Cyngor ("y Gwasanaeth") ac asiantaeth annibynnol. Roedd Mr a Mrs H yn perthyn i Ms M. Roeddent yn cwyno i'r Ombwdsmon bod y Cyngor, oherwydd newidiadau i'r Gwasanaeth, yn bwriadu newid y ffordd yr oedd yn darparu gofal i Ms M. Fel rhan o'r Prosiect, a oedd yn ystyried y newidiadau arfaethedig, bu'r Cyngor yn ailasesu anghenion cymorth Ms M. Dywedodd Mr a Mrs H fod yr asesiad yn anghywir a'i fod wedi arwain at benderfyniad diffygiol gan y Cyngor i allanoli pecyn gofal Ms M.

Canfu'r ymchwiliad fod gan y Cyngor hawl i wneud penderfyniad strategol i allanoli rhan o'r Gwasanaeth, ond roedd y modd yr aeth ati i wneud y penderfyniad yn ddiffygiol. Wrth wneud y penderfyniad strategol, nid oedd y Cyngor wedi rhoi sylw dyladwy i'r Ddyletswydd Gyffredinol (y Ddeddf Gwahaniaethu ar Sail Anabledd). Nid oedd y Cyngor ychwaith wedi ymgynghori â defnyddwyr gwasanaeth cyn penderfynu allanoli'r gwasanaeth. Hefyd, yn ystod y Prosiect, nid oedd y Cyngor wedi dogfennu'r broses ar gyfer penderfynu pa becynnau gofal unigol fyddai'n cael eu hallanoli. Hefyd, nid oedd y Cyngor wedi cydymffurfio ag:

- adran 47 Deddf y GIG a Gofal Cymunedol 1990, gan nad oedd wedi hysbysu'r unigolion a'u heiriolwyr ei fod yn gwneud penderfyniadau ar eu pecynnau gofal;
- adran 3 Deddf Pobl Anabl (Gwasanaethau, Ymgynghori a Chynrychioli) 1986, gan nad oedd yr unigolion a'u heiriolwyr wedi cael cyfle i ddatgan eu barn a bod sylw'n cael ei gymryd o'u barn cyn gwneud penderfyniadau.

Nid oedd y Cyngor ychwaith wedi delio a chwyn gyntaf Mrs H drwy ddefnyddio'r canllawiau statudol. Yn dilyn ymyriad y swyddfa hon, bu'r Cyngor wedyn yn ystyried y gwyn.

Er gwaethaf methiannau'r Cyngor yn yr achos hwn, daeth yr ymchwiliad i'r casgliad fod yr anghyfiawnder i Ms M yn gyfyngedig gan fod y Cyngor wedi rhoi ymrwymiad y byddai gwasanaethau'n cael eu cadw ar y lefel bresennol pan fyddai allanoli'n digwydd. Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion, gan gynnwys y dylai'r Cyngor:

1. ymddiheuro i Ms M a'i theulu a thalu iawndal am y pryder a achoswyd oherwydd yr ansicrwydd ynglŷn â dyfodol y trefniadau gofal;
2. rhannu'r gwersi a ddysgwyd yn sgil yr ymchwiliad â Chynghorau eraill yng Nghymru, drwy Gymdeithas Cyfarwyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru;
3. cwblhau adolygiad trylwyr o'r Prosiect Allanol a gweithredu'r gwersi a ddysgwyd o'r adolygiad mewn prosiectau tebyg a fydd yn cael eu rhedeg gan y Cyngor;
4. adolygu swyddogaeth gynllunio'r Gwasanaethau Cymdeithasol i gadarnhau eu bod yn cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth a'r canllawiau statudol cyfredol;

5. adolygu a diwygio'r Weithdrefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion i sicrhau ei bod yn cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth a'r canllawiau statudol cyfredol a chynnal archwiliad o Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion a wnaethpwyd ers 2009 i ganfod unrhyw gwynion a all fod wedi'u gwrthod ar gam yn y gorffennol.

Yn olaf, dywedodd yr Ombwdsmon os oedd y Cyngor yn bwriadu bwrw ymlaen i allanoli pecyn cymorth Ms M y byddai'n disgwyl gweld copi o'r trefniadau pontio arfaethedig.

Achos rhif 201100412

Mai 2012 – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed – Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam

Roedd cwyn Mrs A yn ymwneud â methiant y Cyngor i ddarparu'r pecyn gofal llawn i'w merch Miss M a ddyrannwyd iddi yn dilyn asesiad ym 1997, a'r gofal seibiant wedi hynny. Cwynodd hefyd am benderfyniad diweddarach gan y Cyngor yn 2010 i leihau pecyn gofal Miss M yn ffurfiol heb gynnal asesiad pellach o'i hanghenion.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad bod penderfyniad y Cyngor i leihau pecyn gofal Miss M yn ffurfiol heb ailasesu ei hanghenion yn achos o gamweinyddu a chadarnhawyd cwyn Mrs A. Ymhlith yr argymhellion a wnaethpwyd gan yr Ombwdsmon oedd bod:

- asesiad o anghenion Miss M yn cael ei gynnal gan y Cyngor a hynny gan swyddog sydd heb gysylltiad blaenorol â'r achos ac y dylai cynllun gofal cytunedig gael ei ddatblygu'n dilyn yr ailasesiad
- y Cyngor yn trefnu hyfforddiant i'w holl staff gwasanaethau cymdeithasol sy'n gyfrifol am gynnal asesiadau o'r fath
- y Cyngor yn sicrhau bod ei holl staff yn ymwybodol o bwysigrwydd cadw cofnodion gofal cyflawn a chywir.

Roedd yr Ombwdsmon yn falch o nodi bod y Cyngor wedi cydnabod ei fethiannau, ac wedi cynnig iawndal o £10,000 i gydnabod y methiannau hynny.

Cyfeirnod yr achos 201100078

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Ebrill 2012 – Gwasanaethau i bobl ag anabledd – Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam

Cyflwynodd Mr a Mrs A gŵyn yn dweud nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam wedi gwneud addasiadau addas yn eu cartref ar ôl i Mr A gael ei ryddhau o'r ysbyty lle torrwyd aelod i ffwrdd. Roeddent yn cwyno nad oedd Mr A, am ei fod mewn cadair olwyn, yn gallu defnyddio cyfleusterau ymolchi priodol a'i fod yn gorfod cysgu ar y sofa am na allai fynd i fyny'r grisiau. Dywed Mr a Mrs A fod angen lifft grisiau ar Mr A a ramp at ddrws ffrynt a chefn y tŷ. Roeddent yn cwyno eu bod wedi gofyn am

gymorth gan y Cyngor i wneud addasiadau addas i'w cartref ond eu bod yn cael anhawster gan eu bod wedi cael eu symud yn ôl a blaen rhwng yr adrannau Gwasanaethau Cymdeithasol a Therapi Galwedigaethol heb gael ateb.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Ganolfan Aelodau Artiffisial a Chyfarpar (ALAC) a dywedwyd wrtho fod Mr A yn cael ffisiotherapi gan y Tîm Aelodau ar hyn o bryd. Cysylltodd yr Ombwdsmon hefyd ag Ysbyty'r Waun a dywedwyd fod atgyferiad Mr A wedi cyrraedd ar 13 Mawrth 2012 a'i fod wedi'i rhoi ar ei restr aros frys i gael ei asesu. Roedd yn gobeithio cwblhau'r asesiad ddiwedd Ebrill 2012. Dywedwyd wrth yr Ombwdsmon y byddai'r Bwrdd Iechyd yn gallu gwneud mân addasiadau i'r eiddo, ond byddai'n rhaid i addasiadau mawr gael eu cymeradwyo a'u cwblhau gan y Cyngor.

Ysgrifennodd yr Ombwdsmon at y Cyngor i ganfod a oedd wedi cael cwyn neu gais i wneud gwaith addasu gan Mr a Mrs A, ac os nad oedd, a fyddai'n ystyried cwyn i'r Ombwdsmon fel cais am waith addasu. Atebodd y Cyngor gan ddweud ei fod wedi cael atgyfeiriad am asesiad o anghenion Mr A a'i fod wedi bod mewn cysylltiad â Mr a Mrs A dros gyfnod o wythnosau a'i fod wedi trafod mater yr addasiadau i'r tŷ â hwy. Dywedodd hefyd fod Mr A wedi cael cynnig offer a chyngor a'i fod wedi cael cynnig mân addasiadau i'w gartref. Roedd asesiad gofalwr hefyd yn cael ei gynnal i ganfod anghenion Mrs A. Dywedodd y Cyngor hefyd y byddai'n anfon llythyr at Mr a Mrs A i egluro'r sefyllfa bresennol. Nid oedd y Cyngor, fodd bynnag, yn gallu cynnal asesiad o anghenion tymor hir Mr A nac o'r addasiadau mawr sydd eu hangen yn ei gartref ar hyn o bryd gan ei fod yn y broses adsefydlu. Fodd bynnag, mae'n parhau i wneud cymaint o waith ag y gall â Mr a Mrs A ar hyn o bryd.

Cyfeirnod yr achos 201103983