

Ymchwiliad i 3 cwyn yn erbyn  
Cyngor Caerdydd

Adroddiad gan  
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
Achos: 202005937 / 202100061 / 202100409

## Cynnwys

## Tudalen

Cyflwyniad	1
Crynodeb	2
Y gŵyn	4
Yr ymchwiliad	4
Canllawiau, deddfwriaeth a pholisïau perthnasol	4
Digwyddiadau cefndirol	7
Tystiolaeth Mrs D	11
Tystiolaeth Mrs F	11
Tystiolaeth Miss P	12
Tystiolaeth y Cyngor	13
Dadansoddiad a chasgliadau	15
Argymhellion	21

## Cyflwyniad

Cyhoeddir yr adroddiad hwn o dan adran 23 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Yn unol â darpariaethau'r Ddeddf, mae'r adroddiad yn ddiennw 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 achwynwyr fel Mrs D, Mrs F a Miss P.

## Crynodeb

Cwynodd Mrs D, Mrs F a Miss P (“yr achwynwyr”) fel ei gilydd fod Gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff (Assisted Lift) Cyngor Caerdydd wedi methu â diwallu eu hanghenion (neu yn achos Miss P, anghenion ei mam) fel preswylwyr bregus yn gyson. Roeddent hefyd yn cwyno bod y Cyngor wedi methu ag ymateb yn ddigonol i’w hadroddiadau a’u cwynion am broblemau gyda’r gwasanaeth.

Roedd y Cyngor wedi ymrwymo i ddarparu’r gwasanaeth yn yr eiddo dan sylw oherwydd bod y preswylwyr yn anabl ac nad oeddent yn gallu rhoi’r gwastraff ar gyfer ei gasglu allan eu hunain. Fodd bynnag, canfu’r Ombwdsmon bod y Cyngor wedi methu â darparu gwasanaeth dibynadwy i’r preswylwyr. Roeddent i gyd wedi cael profiad o wastraff ddim yn cael ei gasglu dro ar ôl tro dros gyfnodau estynedig o amser ac roedd Mrs D hefyd wedi cael problemau gyda’i biniau’n cael eu gadael mewn safleoedd anniogel. Canfu’r Ombwdsmon fod y rhain yn fethiannau difrifol mewn gwasanaeth a oedd gyfystyr ag anghyfiawnder amlwg, oherwydd bod rhai o drigolion mwyaf bregus y Cyngor heb gael gwasanaeth hanfodol dibynadwy a ddylai fod ar gael i bawb. Yn ogystal â byw gyda’r straen o beidio â gwybod a fyddai eu gwastraff yn cael ei gasglu, roedd yn rhaid i’r preswylwyr yn aml ddioddef gwastraff yn cronni yn eu heiddo a oedd yn cael effaith negyddol sylweddol ar eu mwynhad o’u cartrefi ac a allai beri risg i’w hiechyd a’u diogelwch. Roedd yr Ombwdsmon o’r farn bod hyn yn dangos amarch difrifol tuag at y preswylwyr, 2 ohonynt yn eu 90au, oherwydd eu bod wedi gorfod dioddef anhwylystod o’r fath am gyfnod mor hir.

Yn ogystal, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn am ymateb y Cyngor i’r adroddiadau a’r cwynion a gafodd am y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff. Canfu nad oedd y Cyngor, er iddo gael cwynion ffurfiol dro ar ôl tro a channoedd o alwadau gan yr achwynwyr, wedi cydnabod na gweithredu’n briodol ar eu pryderon. Roedd y Cyngor yn aml wedi methu cywiro’r casgliadau a fethwyd yr oedd yr achwynwyr wedi rhoi gwybod iddo amdanynt o fewn yr amserlenni disgwylidig a, pan ofynnodd yr achwynwyr am gael siarad â goruchwyliwr, roeddent yn aml yn gorfod aros am fisoedd am alwad yn ôl neu nid oeddent wedi cael galwad yn ôl o gwbl. Canfu’r Ombwdsmon fod hyn wedi achosi gofid y gellid ei osgoi iddynt dros gyfnod hir, a oedd gyfystyr ag anghyfiawnder sylweddol.

Canfu'r Ombwdsmon dystiolaeth o broblemau systemig gyda'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff, a hynny'n bennaf oherwydd methiant i gyfleu gwybodaeth am eiddo cofrestredig yn effeithiol i aelodau'r criw ar y rheng flaen. Roedd yn arbennig o bryderus nad oedd y Cyngor wedi rhoi sylw priodol i'r problemau hyn ac y gallent fod yn effeithio ar nifer o breswylwyr bregus eraill.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor gymryd y camau canlynol er mwyn mynd i'r afael â'r anghyfiawnderau a brofwyd gan yr achwynwyr a gwella'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff yn gyflym er budd yr holl breswylwyr sy'n ei ddefnyddio:

- Ymddiheuro i'r achwynwyr (gan gynnwys 2 achwynydd ychwanegol a nodwyd gan yr Ombwdsmon), talu £250 i bob un ohonynt ar gyfer yr amser a'r drafferth oedd yn gysylltiedig â mynd ar ôl eu cwynion a'u had-dalu am gost galwadau ffôn i'r Cyngor
- Trefnu bod goruchwyliwr casgliadau gwastraff dynodedig yn cysylltu â'r achwynwyr i ddatrys unrhyw bryderon sy'n parhau
- Sicrhau ei fod yn delio â chwynion tebyg y mae'n eu cael am y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff mewn ffordd gyson â'r cwynion yr wyf wedi ymchwilio iddynt, gan ddarparu iawndal pan fo'n briodol yn unol â'r argymhellion uchod
- Cynnal adolygiad cynhwysfawr o'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff.
- Llunio cynllun gweithredu ar gyfer gwelliannau a rhannu manylion y camau gweithredu arfaethedig â holl ddefnyddwyr y gwasanaeth
- Cynnal adolygiad i sicrhau bod yr holl adroddiadau a chwynion am y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff yn cael eu trin yn effeithiol ac, yn gyffredinol, bod cwynion mynych gan breswylwyr bregus yn cael eu huwchgwyfeirio'n briodol.

Roedd yr Ombwdsmon yn falch fod y Cyngor wedi derbyn ei adroddiad a'i argymhellion.

## Y Gŵyn

1. Cwynodd Mrs D, Mrs F a Miss P (“yr achwynwyr”) fod y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff a ddarperir gan Gyngor Caerdydd (“y Cyngor”) wedi methu â diwallu eu hanghenion (neu yn achos Miss P, anghenion ei mam) fel preswylwyr bregus yn gyson. Roeddent hefyd yn cwyno bod y Cyngor wedi methu ag ymateb yn ddigonol i’w hadroddiadau a’u cwynion am broblemau â’r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff.

## Ymchwiliad

2. Cafodd fy Ymchwilydd sylwadau a chopïau o ddogfennau perthnasol gan y Cyngor ac roedd wedi ystyried y rheini ar y cyd â’r dystiolaeth a ddarparwyd gan yr achwynwyr.

3. Yn ystod y 3 blynedd diwethaf, rwyf wedi derbyn nifer o gwynion tebyg iawn am wasanaeth cymorth Casglu Gwastraff y Cyngor. Roedd fy swyddfa wedi setlo 7 o’r cwynion hyn ar sail ymrwymïadau a wnaed gan y Cyngor i gymryd camau i ddatrys pryderon preswylwyr. Fodd bynnag, roeddwn yn dal i gael cwynion am yr un materion. Er mwyn mynd i’r afael â’r pryderon parhaus hyn ac ystyried problemau systemig posibl gyda’r gwasanaeth, penderfynais ymchwilio i’r 3 cwyn y cyfeirir atynt yn yr adroddiad hwn. Ers i’r ymchwiliad hwn ddechrau, rwyf wedi derbyn 2 gŵyn arall am yr un materion a fyddai hefyd wedi bod yn destun ymchwiliad pe na bai’r ymchwiliad hwn wedi dechrau eisoes. Nid wyf wedi cynnwys pob manylyn yr ymchwiliwyd iddo yn yr adroddiad hwn, ond rwyf yn fodlon na chafodd unrhyw beth arwyddocaol ei esgeuluso.

4. Cafodd yr achwynwyr a’r Cyngor gyfle i weld a chyflwyno sylwadau ar fersiwn drafft o’r adroddiad hwn cyn cyhoeddi’r fersiwn terfynol.

## Canllawiau, deddfwriaeth a pholisïau perthnasol

### Hawliau Dynol a Chydraddoldeb

5. Mae Deddf Cydraddoldeb 2010 (“y Ddeddf Cydraddoldeb”) yn gosod dyletswydd ar gyrfn cyhoeddus, fel y Cyngor, i wneud addasiadau rhesymol i’w gwasanaethau neu eu swyddogaethau er mwyn mynd i’r afael â

rhwystrau sy'n atal pobl sydd â nodwedd warchoddedig, fel anabledd (a ddiffinnir fel nam sy'n effeithio'n sylweddol ar weithgareddau bob dydd arferol unigolyn), rhag gallu defnyddio gwasanaethau neu swyddogaethau. Mae hefyd yn cynnwys "Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus" sy'n darparu bod yn rhaid i awdurdodau cyhoeddus roi sylw dyledus i'r angen i hyrwyddo cyfle cyfartal rhwng y rheini sy'n rhannu nodwedd warchoddedig a'r rheini sydd ddim.

6. O dan Reoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011 ("y Rheoliadau"), rhaid i Gynghorau asesu a monitro effaith debygol eu polisiau a'u harferion ar eu gallu i gydymffurfio â Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus. Wrth wneud hyn, rhaid iddynt roi sylw priodol i unrhyw wybodaeth berthnasol sydd ganddynt a rhaid iddynt ymgysylltu â phobl sydd â nodweddion gwarchoddedig perthnasol sydd â diddordeb yn y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu. Gall cyrff cyhoeddus ddangos eu bod yn cydymffurfio â dyletswyddau cydraddoldeb drwy ddefnyddio Asesiadau o'r Effaith ar Gydraddoldeb ("EIA").

7. Roedd Deddf Hawliau Dynol 1998 ("y Ddeddf Hawliau Dynol") yn ymgorffori'r Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol ("y Confensiwn") yng nghyfraith y DU. Rhaid i bob awdurdod cyhoeddus ddilyn y Ddeddf Hawliau Dynol. Mae Erthygl 8 y Confensiwn yn ymwneud â'r hawl i barch tuag at fywyd preifat a theuluol, cartref a gohebiaeth. Mae Erthygl 14 yn mynnu bod yn rhaid cymhwyso holl hawliau'r Confensiwn heb wahaniaethu (gan gynnwys oherwydd anabledd). Mae hawliau dynol yn seiliedig ar y gwerthoedd craidd hyn: tegwch, parch, cydraddoldeb, urddas ac ymreolaeth.

8. Nid swyddogaeth yr Ombwdsmon yw gwneud canfyddiadau pendant ynghylch a yw corff cyhoeddus, drwy weithredu neu ddiffyg gweithredu, wedi torri hawliau dynol unigolyn, nac i wneud penderfyniadau ynghylch a yw'r Ddeddf Cydraddoldeb wedi cael ei thorri. Fodd bynnag, byddaf yn nodi pryd mae materion hawliau dynol yn berthnasol ac yn rhoi sylwadau ynghylch sylw dyledus y corff cyhoeddus iddynt, a'i sylw dyledus i'r Ddeddf Cydraddoldeb.

## Polisiau'n ymwneud â gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff y Cyngor

9. Sefydlwyd y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff (a elwir hefyd yn "Casgliadau Cofrestredig") gan y Cyngor i helpu preswylwyr sydd ddim yn gallu symud eu gwastraff i'r stryd ar gyfer ei gasglu yn y ffordd arferol. Ar ôl i breswilydd gael ei gymeradwyo i gael y gwasanaeth, mae'n ofynnol i dimau casglu gwastraff y Cyngor, ar ddiwrnodau casglu a drefnwyd, gasglu gwastraff o fan casglu y cytunwyd arno ar ei eiddo a dychwelyd y bin(iau) perthnasol i'r un lleoliad. I gael y gwasanaeth, rhaid i bob aelod o'r aelwyd dros 16 oed fodloni o leiaf 1 o'r meini prawf canlynol:

- Wedi cofrestru'n anabl.
- Yn byw gyda chyflwr meddygol sy'n golygu nad ydynt yn gallu symud eu bin.
- I fod i gael llawdriniaeth neu'n gwella ar ôl llawdriniaeth.
- Yn feichiog ac yn methu symud eu bin.

10. Gall preswylwyr roi gwybod yn uniongyrchol am gasgliadau gwastraff sy'n cael eu methu drwy wefan neu ap symudol y Cyngor, neu drwy ffonio llinell gymorth C2C ("C2C"). Ar ôl i'r diwrnod casglu a drefnwyd fynd heibio, mae gan breswylwyr sy'n defnyddio'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff 48 awr i roi gwybod am gasgliad a fethwyd (mae gan bob preswilydd arall 24 awr i wneud hyn). Safon gwasanaeth y Cyngor ar gyfer ailgasglu casgliadau a fethwyd yw 2 ddiwrnod gwaith.

11. Ym mis Hydref 2018, roedd y Cyngor wedi diweddarau ei EIA ar gyfer y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff ("yr EIA"). Roedd yr EIA yn dweud bod cyfrifiaduron wedi cael eu gosod yng nghabiau cerbydau casglu'r Cyngor ers mis Ionawr 2018. Roedd hyn yn golygu nad oedd bellach angen y sticeri oren a arferai gael eu defnyddio cyn hynny i ddynodi eiddo oedd yn gymwys i gael y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff. Roedd yn cynnwys darpariaethau i godi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth ac i symleiddio'r broses gwneud cais ond nid oedd yn cynnwys unrhyw werthusiad o berfformiad gweithredol nac unrhyw ddarpariaeth ar gyfer adolygiad pellach.



## Digwyddiadau cefndirol

### Cwyn Mrs D

12. Roedd Mrs D wedi cwyno wrth y Cyngor ym mis Ebrill **2018** fod ei dimau casglu gwastraff yn methu â dychwelyd ei biniau i'r safle cywir yn rheolaidd ar ôl eu gwagio. Roedd hi yn ei 80au hwyr ac roedd hi wedi cael ei chofrestru ar gyfer y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff oherwydd problemau symudedd. Er bod ei mab yn byw gyda hi, nid oedd yn gallu symud y biniau gan ei fod wedi cael sawl strôc. Mewn ymateb, cafodd Mrs D 2 lythyr oddi wrth adran casglu gwastraff y Cyngor ("yr Adran Casgliadau") yn ymddiheuro bod y biniau wedi cael eu gadael yn y man anghywir ac yn addo y byddai ei chasgliadau'n cael eu monitro am gyfnod gan oruchwyliwr i sicrhau bod ei biniau'n cael eu rhoi yn ôl yn y lle iawn.

13. Ym mis Ionawr **2019**, cwynodd Mrs D ei bod hi'n gorfod ffonio llinell gymorth C2C y Cyngor yn rheolaidd ers iddi ymuno â'r gwasanaeth cymorth Casglu Gwastraff i roi gwybod am finiau oedd wedi cael eu rhoi yn ôl yn y lle anghywir, ac nad oedd ei gwastraff bwyd na'i gwastraff ailgylchu wedi cael ei gasglu yn y casgliad diweddaraf. Dywedodd nad oedd "yn ddigri o gwbl" bod rhywun o'i hoed a'i bregusrwydd hi yn gorfod goddef gwasanaeth mor wael. Mewn ymateb, ymddiheurodd y Cyngor a dywedodd y byddai ei chasgliadau'n cael eu goruchwyllo "dros yr wythnosau nesaf".

14. Cwynodd Mrs D eto ym mis Ebrill gan ddweud bod ei bin gwastraff cyffredinol yn cael ei adael mewn lle a oedd yn anodd iddi hi neu ei mab gael mynediad ato'n ddiogel. Yn anffodus, bu farw mab Mrs D ym mis Tachwedd 2019 ac mae hi wedi bod yn byw ar ei phen ei hun ers hynny.

15. Ar 13 Mawrth **2020**, cwynodd Mrs D wrthyf ei bod yn parhau i gael problemau gyda'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff ond nad oedd y Cyngor wedi ymateb i'w phryderon. Ym mis Mehefin, fe wnes i setlo'r gŵyn ar ôl i'r Cyngor gytuno i fonitro'r gwasanaeth yr oedd Mrs D yn ei gael am y 4 mis nesaf ac, os byddai rhagor o achosion o fethu â chasglu neu fethu â dychwelyd biniau i'r man y cytunwyd arno, ymddiheuro i Mrs D a chywiro'r broblem o fewn 24 awr.

16. Cwynodd Mrs D wrthyf eto am y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff ym mis Mawrth **2021**. Erbyn hyn, roedd hi'n 92 oed. Dywedodd nad oedd ei

gwastraff bwyd a'i gwastraff cyffredinol wedi cael eu casglu rhwng 17 Chwefror a 31 Mawrth. Dywedodd, er ei bod wedi rhoi gwybod am y casgliadau a fethwyd, roedd y Cyngor wedi methu ag ailgasglu'r gwastraff o fewn 2 ddiwrnod gwaith dro ar ôl tro. Cwynodd fod y criw, pan gafodd ei gwastraff bwyd ei gasglu o'r diwedd, wedi gadael y biniau ar ei dreif, felly bu'n rhaid iddi fynd i'w nôl ei hun.

17. Ar 27 Gorffennaf dywedodd Mrs D wrth fy Ymchwilydd bod casgliadau'n cael eu methu o hyd a'i bod yn dal i orfod treulio ei hamser a gwario ei harian yn rhoi gwybod i'r Cyngor am broblemau. Mae'r cofnodion yn dangos bod Mrs D, rhwng 2 Gorffennaf 2018 a 23 Mawrth 2021, wedi galw C2C 52 gwaith i roi gwybod am gasgliadau a fethwyd neu finiau oedd heb gael eu dychwelyd i'r man cywir.

### **Cwyn Mrs F**

18. Roedd Mrs F wedi cofrestru ar gyfer y gwasanaeth cymorth Casglu Gwastraff oherwydd problemau symudedd o ganlyniad i gael dwy glun newydd, arthritis ac epilepsi. Rhwng 10 Ionawr **2019** ac 17 Gorffennaf **2020**, roedd Mrs F wedi bod yn ffonio C2C yn aml i roi gwybod am fethiannau i gasglu gwastraff cyffredinol, gwastraff ailgylchu a gwastraff gardd.

19. Ar 30 Gorffennaf gofynnodd Mrs F i C2C gyflwyno cwyn ffurfiol ar ei rhan. Dywedodd ei bod wedi cwyno'n gynharach yn y flwyddyn ond nad oedd wedi cael ymateb. Dywedodd fod ganddi sticeri oren ar ei giât gefn ac ar ei garej, ond bod criwiau'n dal i fynd â gwastraff ei chymdogion a gadael ei gwastraff hi.

20. Ar 10 Awst roedd goruchwyliwr casgliadau gwastraff ("y Goruchwyliwr") wedi siarad â Mrs F. Yn dilyn yr alwad, nododd y Goruchwyliwr nad oedd angen ymateb ysgrifenedig ar Mrs F. Gwnaeth Mrs F 4 galwad i C2C rhwng 27 Awst ac 1 Hydref yn ymwneud â chasgliadau gwastraff gardd a fethwyd ac yn gofyn i'r Goruchwyliwr ei ffonio'n ôl. Dywedodd bod y Goruchwyliwr, pan siaradodd â hi am ei chwyn ym mis Awst, wedi dweud y byddai'n rhoi gwybod iddi ba gamau pellach a fyddai'n cael eu cymryd. Ar 5 Hydref, cysylltodd â C2C eto i ddweud nad oedd y Goruchwyliwr wedi ei ffonio fyth. Dywedodd ei fod yn "warthus" ei bod yn gorfod aros mor hir am alwad yn ôl.

21. Rhoddodd Mrs F wybod am ragor o gasgliadau gwastraff cyffredinol, gardd ac ailgylchu oedd wedi cael eu methu ym mis Ionawr **2021**. Ar 15 Ionawr dywedwyd wrthi fod oedi gydag ail-gasglu oherwydd problemau ag adnoddau. O 1 Mawrth ymlaen, methwyd â chasglu bwyd a gwastraff cyffredinol Mrs F am sawl wythnos. Ffoniodd C2C ar 8 Mawrth i gofrestru cwyn ffurfiol arall.

22. Ymatebodd y Cyngor i Mrs F ar 20 Ebrill. Ymddiheurodd am y methiannau a'r oedi wrth gasglu a dywedodd fod yr holl griwiau wedi cael eu hatgoffa bod angen y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff ar gyfer ei heiddo hi. Cwynodd Mrs F wrthyf fi yr un diwrnod. Yn y cyfamser, roedd Mrs F wedi parhau i roi gwybod am fethiannau rheolaidd i gasglu gwastraff gardd, bwyd, ailgylchu a gwastraff cyffredinol drwy gydol mis Ebrill a mis Mai.

23. Erbyn 21 Mai nid oedd gwastraff ailgylchu Mrs F wedi cael ei gasglu ers 2 fis. Mae negeseuon e-bost mewnol y Cyngor yn dangos bod aelod o griw gwastraff cyffredinol, ar 1 achlysur, wedi symud bagiau Mrs F yn nes at y ffordd er mwyn gwneud yn siŵr y gellid eu gweld, ond bod y criw ailgylchu wedi methu eu casglu o hyd.

24. Mae cofnodion C2C yn dangos bod Mrs F wedi ffonio C2C 51 gwaith rhwng 7 Mawrth 2019 a 21 Mai 2021, ynglŷn â phroblemau gyda'r gwasanaeth casglu gwastraff. Roedd criwiau'n aml yn nodi bod yr holl gasgliadau ar stryd Mrs F wedi'u cwblhau ond, yn ddiweddarach, roedd Mrs F yn rhoi gwybod eu bod wedi methu casglu ei gwastraff hi.

### **Cwyn Miss P**

25. Ym mis Ebrill **2020**, gwnaeth Miss P gais llwyddiannus am y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff ar ran ei mam, Mrs R, a oedd yn aros i gael ei rhyddhau o'r ysbyty. Roedd Mrs R yn 90 oed ac roedd ganddi drafferthion symud.

26. Rhwng mis Mai a mis Awst, roedd Miss P wedi ffonio C2C 10 gwaith i gwyno nad oedd gwastraff Mrs R yn cael ei gasglu fel yr addawyd. Gwnaeth Miss P gŵyn ffurfiol ar 17 Awst. Dywedodd fod biniau bwyd a biniau gwastraff cyffredinol Mrs R yn llawn ac yn berwi o gynrhon a phryfed erbyn i'r gwastraff gael ei gasglu. Dywedodd na allai ei mam agor ffenestr na'r

drws cefn ar un o adegau poethaf y flwyddyn rhag ofn i bryfed heidio i mewn i'w thŷ. Dywedodd fod Mrs R wedi bod yn bryderus ac yn ofidus iawn o ganlyniad. Cwynodd bod yr Adran Casgliadau wedi addo ei ffonio hi'n ôl ar 3 achlysur ond na chysylltwyd â hi.

27. Wrth ymateb ar 27 Awst, ymddiheurodd y Cyngor am y casgliadau a fethwyd a dywedodd fod eiddo Mrs R wedi ei roi ar ei gronfa ddata "casgliadau â blaenoriaeth". Dywedodd fod criwiau wedi cael eu hatgoffa o bwynt casglu Mrs R ac y byddai goruchwyliwr casglu gwastraff yn monitro ei chasgliadau "dros yr wythnosau nesaf" er mwyn osgoi unrhyw darfu pellach ar y gwasanaeth.

28. Roedd Miss P wedi rhoi gwybod bod rhagor o gasgliadau gwastraff cyffredinol a gwastraff bwyd Mrs R wedi cael eu methu ym mis Hydref. Dywedodd fod y methiannau'n peri gofid mawr i'w mam nad oedd yn gorfforol abl i roi ei biniau allan, a'i bod yn ofni y byddai ei mam yn ceisio eu symud ei hun mewn anobaith.

29. Ar 2 Tachwedd ymatebodd goruchwyliwr casgliadau gwastraff, gan roi'r bai ar newid diweddar yn aelodau'r criw yng nghyswllt y casgliadau a fethwyd a rhoi sicrwydd pellach ynghylch anfon negeseuon atgoffa at griwiau a goruchwyliaeth barhaus. Anfonodd Miss P ebost at yr Adran Casgliadau ar 7 Tachwedd yn cwyno nad oedd gwastraff bwyd ei mam wedi'i gasglu eto fyth. Ar 9 Tachwedd, ychwanegwyd eiddo Mrs R at y gronfa ddata o gasgliadau â blaenoriaeth eto. Ar 10 Tachwedd cafodd Miss P ymateb arall gan oruchwyliwr casgliadau gwastraff a ddywedodd eu bod wedi tynnu llun y man casglu ac y byddent yn ei ddangos i'r gyrrwyr.

30. Anfonodd Miss P e-bost at yr Adran Casgliadau eto ar 6 Mawrth **2021** yn cwyno nad oedd gwastraff cyffredinol, bwyd ac ailgylchu Mrs R wedi cael ei gasglu ers mis o leiaf. Ymatebodd y Cyngor ar 20 Ebrill gan ddweud bod yr holl griwiau wedi cael eu hatgoffa bod cyfeiriad ei mam yn un o'r cyfeiriadau oedd i gael y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff. Dywedodd fod goruchwyliwr wedi ymweld â'r eiddo i gael gwared ar wastraff a'i fod wedi sylwi nad oedd sticeri oren yno. Gofynnodd i Miss P roi gwybod a oedd hi'n dymuno gofyn am rai.

31. Ar 7 Ebrill, cwynodd Miss P wrthyf am broblemau parhaus gyda'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff. Yn dilyn hynny, ychwanegodd y Cyngor eiddo Mrs R at y rhestr casgliadau â blaenoriaeth eto.

32. Ar 28 Mehefin gwnaeth Miss P gŵyn ffurfiol arall i'r Cyngor. Dywedodd, yn dilyn misoedd o gasgliadau a fethwyd, fod cynrhon yn casglu yn y biniau eto a'i bod wedi bod yn aros gydol y cyfnod hwnnw am alwad yn ôl gan oruchwyliwr rheoli gwastraff. Cyflwynodd gŵyn ffurfiol arall ar 13 Gorffennaf, gan nodi "mae'n ymddangos bod [y Cyngor] yn ei chael hi'n anodd casglu gwastraff fy mam, er gwaethaf galwadau niferus, cyswllt arlein a chwynion ffurfiol, er bod gweithredwyr gwastraff y tu allan i'w heiddo bob wythnos." Cafodd ymateb byr gan y Cyngor yn dweud: "mae'r criw wedi cael eu hatgoffa o gyfeiriad eich mam a bydd goruchwyliwr casglu gwastraff yn monitro ei chasgliadau gwastraff bwyd."

### Tystiolaeth Mrs D

33. Dywedodd Mrs D mai'r unig beth yr oedd yn gofyn amdano oedd i'r Cyngor gasglu ei gwastraff yn rheolaidd. Dywedodd fod sticeri oren ar y ddau fin oedd ganddi. Dywedodd fod y problemau roedd hi wedi'u cael yn peri pryder a gofid mawr iddi, yn enwedig pan oedd ei biniau'n orlawn ar ôl casgliadau a fethwyd. Dywedodd, pan oedd y biniau'n cael eu gadael yn y lle anghywir, bod yn rhaid iddi weithiau ofyn i aelodau'r teulu neu gymdogion helpu i'w symud. Ar 1 achlysur, roedd hi wedi syrthio yn erbyn y wal wrth geisio eu symud ei hun.

34. Dywedodd Mrs D ei bod yn anhapus ei bod yn gorfod treulio llawer o amser a gwario llawer o arian ar alwadau ffôn er mwyn rhoi gwybod am y problemau a'i bod yn aml yn cael gwybod y byddai rheolwr yn ei ffonio'n ôl ond wedyn yn clywed dim. Dywedodd ei bod wedi gwario dros £200 ar alwadau ffôn a'i bod bellach mewn dyled i'w darparwr llinell dir o ganlyniad. Dywedodd nad oedd yn credu y dylai orfod delio â hyn a hithau'n 92 oed.

### Tystiolaeth Mrs F

35. Dywedodd Mrs F ei bod wedi cael problemau ers iddi gofrestru ar gyfer y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff. Dywedodd ei fod yn ei phoeni pan oedd y gwastraff yn dechrau cronni yn ei heiddo am nad oedd yn

gallu symud y bagiau ei hun yn ddiogel. Dywedodd ei fod yn peri gofid iddi ei bod hi'n gorfod mynd ar ôl casgliadau sydd wedi'u methu o hyd. Dywedodd fod ei hŵyr mor bryderus y gallai hi ddisgyn dros wastraff heb ei gasglu nes ei fod, ar adegau, wedi symud y gwastraff ar gyfer ei gasglu allan i'r ffordd ei hun ac wedi dychwelyd y diwrnod canlynol i symud y biniau yn ôl. Dywedodd bod peidio â gwybod a fyddai ei gwastraff yn cael ei gasglu ai peidio yn peri straen iddi.

36. Dywedodd Mrs F, pan oedd hi'n rhoi gwybod i C2C am gasgliadau a fethwyd, roeddent yn dweud wrthi'n rheolaidd y byddai'r Adran Gasgliadau'n cael gwybod, ond nad oeddent byth yn trefnu i ailgasglu. Dywedodd eu bod yn aml yn dweud wrthi aros am y diwrnod casglu nesaf a bod hyn yn gwneud iddi deimlo bod ei galwadau i C2C yn wastraff amser ac arian. Dywedodd ei bod wedi gofyn a allai hi siarad â rheolwr am y problemau ond bod y rheini oedd yn delio â galwadau wedi dweud wrthi nad oedd neb "uwch eu pennau".

37. Dywedodd Mrs F ei bod am i'r Cyngor ddiwygio ei bolisiâu i sicrhau bod ei gwastraff yn cael ei gasglu'n gyson yn unol â'r amserlen. Dywedodd hefyd ei bod wedi clywed bod menyw arall oedd yn byw yn ei stryd hi oedd yn cael Cymorth Casglu Gwastraff hefyd yn cael problemau tebyg.

### **Tystiolaeth Miss P**

38. Dywedodd Miss P fod ei mam yn dioddef gofid parhaus o ganlyniad i fethiant y Cyngor i ddarparu gwasanaeth casglu gwastraff dibynadwy. Dywedodd fod ei mam yn teimlo'n rhwystredig am nad oedd yn gallu rhoi ei gwastraff allan a'i bod yn cynhyrfu wrth weld ei gwastraff yn cael ei adael pan oedd gwastraff ei chymdogion yn cael ei gasglu. Dywedodd fod hyn yn gwneud i'w mam deimlo ei bod yn cael ei hanwybyddu ac nad oedd hi'n bwysig.

39. Dywedodd Miss P fod y gwasanaeth gwael wedi bod yn "hunllef" iddi hi'n bersonol, gan ei bod yn gorfod mynd ar ôl casgliadau a fethwyd yn ddiddiwedd. Dywedodd ei bod yn straen mawr gorfod gwneud hyn tra'n gweithio amser llawn. Dywedodd ei bod wedi rhoi gwybod am gasgliadau a fethwyd drwy ap y Cyngor a thrwy C2C a'i bod wedi cael nifer o negeseuon awtomatig oedd yn dweud, yn anghywir, fod y casgliadau wedi cael eu



gwneud. Dywedodd ei bod “ar ben ei thennyn” ar ôl misoedd o ymdrechu’n ofer i ddatrys y problemau gyda chasglu gwastraff ei mam.

40. Dywedodd Miss P ei bod yn ymwybodol o o leiaf 1 person oedrannus arall oedd yn cael Cymorth Casglu Gwastraff a oedd wedi cael problemau tebyg gyda’r gwasanaeth yn ddiweddar ac nad oedd y rhain wedi cael eu datrys cyn i’r person farw.

## Tystiolaeth y Cyngor

### Tystiolaeth am y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff

41. Dywedodd y Cyngor fod 3,218 eiddo wedi’u cofrestru ar gyfer y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff ym mis Mai 2021. Dywedodd y cafwyd 653 adroddiad o gasgliadau Cymorth Casglu Gwastraff wedi’u methu rhwng 1 Ebrill 2020 ac 1 Ebrill 2021. Dywedodd ei fod, yn ystod yr un cyfnod, wedi derbyn 130 o gwynion ffurfiol am y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff.

42. Dywedodd y Cyngor y cynhaliwyd adolygiad llawn o’r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff ym mis Rhagfyr 2018. Dywedodd fod yr adolygiad wedi arwain at newidiadau a oedd wedi cyflymu’r broses o ychwanegu eiddo cymeradwy at y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff ac yn tynhau’r broses ar gyfer adolygu anghenion preswylwyr bob 3 blynedd.

43. Dywedodd y Cyngor fod gwybodaeth am bob eiddo oedd wedi’i gymeradwyo ar gyfer Cymorth Casglu Gwastraff, gan gynnwys manylion y manau casglu, yn cael ei chofnodi ar y dyfeisiau sydd wedi’u gosod yng nghanbiau cerbydau casglu. Er mwyn gweld hyn, byddai angen i aelod o’r criw ehangu’r wybodaeth oedd wedi’i chadw am yr eiddo. Dywedodd bod criwiau llwytho yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth hon a’i gweld pan maen nhw yn y cab. Ond pan nad ydynt yn y cerbyd, mae sticeri oren yn dangos i’r llwythwyr bod yr eiddo yn eiddo Cymorth Casglu Gwastraff.

44. Dywedodd y Cyngor fod y swyddogaeth casgliad â blaenoriaeth yn cael ei defnyddio os bydd problemau’n codi gyda chasgliadau o eiddo penodol. Dywedodd, pan fydd cerbyd gwastraff yn gyrru ochr yn ochr ag

eiddo sydd wedi cael ei ychwanegu at y gronfa ddata casgliadau â blaenoriaeth, mae hysbysiad cyfatebol yn ymddangos ar y dangosydd yng nghan y gyrrwr ac mae'r hysbysiad yn aros yno nes ei fod wedi cael ei gydnabod. Dywedodd y Cyngor nad oedd neges hysbysu ar gyfer eiddo Cymorth Casglu Gwastraff. Yn hytrach, roedd y rhain yn cael eu dynodi gan symbol ysgwyd llaw wrth ochr yr eiddo perthnasol ar y sgrin sy'n dangos yr eiddo ar bob stryd.

45. Dywedodd y Cyngor ei fod yn credu bod ei ddarpariaethau a'i bolisiau ar gyfer y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff, ac ar gyfer rhoi gwybod am broblemau ac ymateb iddynt, yn cydymffurfio â'i ddyletswyddau o dan y Ddeddf Cydraddoldeb. Dywedodd fod darparu'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff yn sicrhau bod pob preswlydd yn gallu cael casgliadau ailgylchu a gwastraff heb wahaniaethu. Yn ogystal, dywedodd ei fod yn cynnig cyfnod estynedig o amser i'r preswylwyr hyn roi gwybod am gasgliadau a fethwyd ac yn rhoi blaenoriaeth i'w ceisiadau am ailgasglu. Fodd bynnag, roedd yn cydnabod, mewn achosion unigol lle'r oedd problemau parhaus yn codi, efallai nad oedd wedi bod yn cyflawni ei ddyletswyddau. Dywedodd ei fod, yn yr un modd ag awdurdodau lleol ledled y DU, wedi bod yn ymdrin â'r pwysau sylweddol a achoswyd gan bandemig COVID-19 a Brexit a oedd wedi effeithio ar argaeledd criwiau. Yn ystod y misoedd diwethaf, roedd prinder arbennig o yrwyr â chymwysterau priodol wedi bod.

46. Dywedodd y Cyngor fod lefelau cwynion ar lefelau derbyniol, o ystyried ei fod yn ymdrin ag oddeutu 19 miliwn o gasgliadau bob blwyddyn a bod rhyw lefel o wall dynol yn anochel. Dywedodd ei fod yn derbyn bod angen cryfhau'r broses ar gyfer meysydd gwasanaeth o ran rhoi gwybod am broblemau sy'n codi dro ar ôl tro i'w Dîm Cwynion Corfforaethol fel pwynt dysgu.

### **Sylwadau'r Cyngor ar gŵyn Mrs D**

47. Mewn ymateb i'r ymchwiliad hwn, roedd y Cyngor yn derbyn nad oedd wedi bodloni telerau llawn y datrysiad cynnar y cytunwyd arno â'm swyddfa ar gyfer setlo cwyn flaenorol Mrs D. Dywedodd fod rhagor o gasgliadau wedi cael eu methu ac nad oedd wedi cysylltu â Mrs D i ymddiheuro ac i wneud trefniadau ar gyfer ail-gasglu fel y cytunwyd. Dywedodd mai'r



rheswm am hyn oedd rhyw amryfusedd oedd wedi codi o ganlyniad i newidiadau i ddarpariaeth y gwasanaeth. Cynigiodd fonitro casgliadau Mrs D am 4 mis a thalu £125 iddi oherwydd ei fod wedi methu cydymffurfio â'r cytundeb datrysiad cynnar.

### **Sylwadau'r Cyngor ar gŵyn Mrs F**

48. Dywedodd y Cyngor, ar ôl adolygu'r ceisiadau am wasanaeth casglu a fethwyd oedd wedi'u cofnodi yn erbyn eiddo Mrs F, ei bod yn amlwg nad oedd hi wedi cael gwasanaeth casglu gwastraff cyson. Dywedodd fod newidiadau sylweddol i'r gwasanaeth casglu gwastraff ym mis Chwefror 2021, a oedd yn ymwneud â symud i wythnos 4 diwrnod, wedi cyfrannu at y casgliadau a fethwyd yn ddiweddar oherwydd ei fod wedi cymryd amser i griwiau ymglyfarwyddo â'u rowndiau. Dywedodd ei bod yn glir nad oedd criwiau'n rhoi sylw i'r wybodaeth oedd wedi'i chofnodi ar gyfer eiddo Mrs F ar y dyfeisiau yng nghabiau'r cerbydau. Ymddiheurodd nad oedd Mrs F wedi cael y galwadau yn ôl yr oedd hi wedi gofyn amdanynt gan reolwyr.

### **Sylwadau'r Cyngor ar gŵyn Miss P**

49. Dywedodd y Cyngor fod y casgliadau a fethwyd yn eiddo Mrs R ym mis Hydref 2020 wedi'u hachosi'n rhannol gan yr angen i aildrefnu rowndiau casglu oherwydd nifer y staff a oedd yn sâl neu'n hunanyngysu oherwydd COVID-19. Roedd hyn yn golygu bod rhai criwiau'n llai cyfarwydd â'r rowndiau yr oeddynt wedi cael eu rhoi arnynt. Dywedodd fod y newidiadau i'r gwasanaeth y cyfeiriwyd atynt uchod wedi cyfrannu at y problemau roedd Mrs R wedi'u cael ers mis Chwefror 2021. Ymddiheurodd am y methiant i ymateb i adroddiadau Miss F ac am beidio â threfnu galwadau yn ôl yn unol â'r cais.

## **Dadansoddiad a chasgliadau**

**Cwyn bod gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff y Cyngor wedi methu â diwallu anghenion preswylwyr bregus yn gyson.**

50. Mae'r dystiolaeth yn yr adroddiad hwn yn dangos bod biniau Mrs D, Mrs F a Mrs R ("y preswylwyr") heb gael eu casglu dro ar ôl tro dros

gyfnodau estynedig o amser a bod y Cyngor yn gwbl ymwybodol o hyn. Hyd yn oed pan gasglwyd y gwastraff, canfu Mrs D y byddai criwiau'n aml yn gadael ei biniau mewn safleoedd anniogel.

51. Wrth dderbyn ceisiadau'r preswylwyr am y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff, roedd y Cyngor yn ymrwymo i'w helpu i ddefnyddio ei wasanaethau casglu gwastraff. Rwyf yn canfod, drwy fethiant cyson i fynd i'r afael â chasgliadau a fethwyd a phroblemau eraill gyda'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff, bod y Cyngor wedi methu cadw at yr ymrwymiad hwnnw. Roedd hwn yn fethiant difrifol yn y gwasanaeth ac yn anghyfiawnder amlwg, oherwydd ei fod wedi rhwystro rhai o breswylwyr mwyaf bregus y Cyngor rhag cael gwasanaeth hanfodol a ddylai fod ar gael i bawb. Am y rhesymau hyn, **rwyf yn cadarnhau'r** gŵyn hon.

52. Mae'r casgliadau a fethwyd wedi bod yn destun pryder a gofid parhaus i'r preswylwyr, yn enwedig pan oedd hyn wedi parhau am sawl wythnos. Yn ogystal â'r golwg a'r arogl annymunol oedd yn cael ei achosi gan finiau gorlawn a bagiau'n cronni, roedd yn rhaid i'r preswylwyr fyw gyda'r pryder ychwanegol y gallent faglu a syrthio dros y gwastraff a oedd wedi cronni. I wneud pethau'n waeth, roedd y gwastraff weithiau'n denu cynrhon a phryfed a oedd, yn achos Mrs R, yn ei hatal rhag agor ei drws a'i ffenestri ar un o adegau poethaf y flwyddyn. Dywedodd y preswylwyr bod y ffaith nad oeddent yn gallu bod yn siŵr o wythnos i wythnos a fyddai eu gwastraff yn cael ei gasglu ai peidio yn peri gofid a rhwystredigaeth iddynt. Roeddent yn dweud ei fod yn peri gofid iddynt fod y Cyngor yn casglu gwastraff eu cymdogion ond yn gadael eu gwastraff nhw ar ôl yn rheolaidd. Dylai fod yn destun gofid mawr i'r Cyngor fod y profiad hwn, yn ôl Miss P, wedi achosi i Mrs R deimlo nad oedd hi'n bwysig.

53. Mae'n debygol y byddai'r achwynwyr a mwyafrif y preswylwyr oedd yn defnyddio'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff yn elwa o gael eu hamddiffyn gan y Ddeddf Cydraddoldeb o dan y categori anabled. Rwyf hefyd yn ymwybodol y bydd rhai preswylwyr eraill angen y gwasanaeth oherwydd beichiogrwydd, sydd hefyd yn nodwedd warchoddedig. Felly, er bod y Cyngor wedi ceisio gwneud addasiadau rhesymol i'r ffordd y mae'n darparu gwasanaethau casglu gwastraff i'r preswylwyr hynny, rwyf yn bryderus bod y dystiolaeth o ddarpariaeth anghyson yn awgrymu'n gryf nad

yw'r addasiad rhesymol yn gweithredu yn ôl y bwriad. Gall hyn fod yn berthnasol i hawliau'r achwynwyr o dan y Ddeddf Cydraddoldeb.

54. Methodd EIA y Cyngor, a ddiweddarwyd ddiwethaf 3 blynedd yn ôl, ag asesu'n ddigonol effaith y polisi Cymorth Casglu Gwastraff oherwydd nad oedd wedi ystyried tystiolaeth weithredol berthnasol nac wedi ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaeth anabl neu sy'n feichiog neu eu heiriolwyr, fel sy'n ofynnol dan y Rheoliadau. Roedd hefyd wedi methu â chydymffurfio â'i ddyletswydd i wneud darpariaethau ar gyfer monitro pellach. Yn fy marn i, mae diffyg asesiad neu adolygiad digonol o effaith y polisi Cymorth Casglu Gwastraff ar breswylwyr anabl, yn codi amheuaeth ynghylch a yw'r Cyngor wedi cyflawni ei rwymedigaethau o dan Ddyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus.

55. Wrth fethu â mynd i'r afael â phroblemau gyda'r gwasanaeth, rwyf hefyd yn pryderu nad yw'r Cyngor, o bosib, wedi rhoi digon o sylw i hawliau dynol y preswylwyr. Rwyf o'r farn bod Erthygl 8 y Confensiwn yn berthnasol oherwydd bod y Cyngor yn ymwybodol o gwynion y preswylwyr bod y straen, y niwsans a'r pryderon iechyd a diogelwch sy'n gysylltiedig â gwastraff yn cronni yn cael effaith negyddol sylweddol ar eu mwynhad o'u cartrefi. Roedd yn amarch difrifol i'r preswylwyr - 2 ohonynt yn eu 90egau eu bod wedi gorfod wynebu anhwylostod o'r fath am gyfnod mor hir. Mae'n fwy pryderus byth nad yw'n ymddangos bod y problemau wedi'u datrys. Yn fy marn i, os oedd Erthygl 8 yn berthnasol, mae'n debygol bod Erthygl 14 hefyd yn berthnasol, oherwydd y posibilrwydd realistig bod methu â chael gwasanaethau casglu gwastraff dibynadwy yn wahaniaethol, o ystyried anabledau y preswylwyr.

56. Dywedodd y Cyngor fod y ffaith bod aelodau o'r criw yn anghyfarwydd â'u rowndiau wedi cyfrannu at fethu casgliadau a methiannau o ran dychwelyd biniau i'r man casglu y cytunwyd arno, ond mae'r dystiolaeth rydw i wedi'i gweld yn dangos mai'r prif beth sy'n achosi'r problemau hyn yw cyfathrebu gwael. Mae digon o wybodaeth yn y dyfeisiau yng nghabiau'r cerbydau i alluogi'r holl griwiau, ni waeth pa mor gyfarwydd ydynt â rownd benodol, i fod yn ymwybodol o ba eiddo sydd angen cymorth Casglu Gwastraff a ble mae'r manau casglu. Fodd bynnag, mae'r Cyngor wedi cydnabod nad yw'r wybodaeth hon bob amser yn cyrraedd criwiau llwytho pan nad ydynt yn y cerbyd.

57. Mae'r defnydd achlysurol o hysbysiadau casgliadau â blaenoriaeth yn dangos nad yw'r Cyngor yn gwbl hyderus y bydd gyrwyr yn cael gafael ar wybodaeth allweddol a'i throsglwyddo i griwiau llwytho. Mae hyn yn cael ei ategu gan ei gyfaddefiad bod criwiau'n dal i ddibynnu ar sticeri oren i'w hatgoffa'n weledol o eiddo Cymorth Casglu Gwastraff, er nad yw'n ofynnol i breswylwyr sy'n ymuno â'r gwasanaeth arddangos sticeri oren ers gosod dyfeisiau yng nghabiau'r cerbydau. Beth bynnag, mae'n amlwg nad yw defnyddio sticeri oren yn gwbl ddiogel, fel y canfu Mrs D a Mrs F. Yn yr un modd, er y byddwn yn cwestiynu tegwch defnyddio'r system casgliadau â blaenoriaeth ar gyfer rhai preswylwyr Cymorth Casglu Gwastraff ac nid eraill, mae'n amlwg nad yw cynnwys eiddo Mrs R ar y rhestr flaenoriaeth yn rheolaidd wedi atal casgliadau rhag cael eu methu yn gyson. Rwyf yn pryderu bod y Cyngor, drwy ganolbwyntio ar rôl gwall dynol yn y cyswllt hwn, wedi colli cyfleoedd i adolygu a gwella ei brosesau.

58. Mae'n amlwg bod taer angen i'r Cyngor roi mesurau ar waith i wella'r llif gwybodaeth am eiddo Cymorth Casglu Gwastraff o'r dyfeisiau yn y cerbyd i'r criwiau llwytho. Dylai hyn gynnwys, ymysg pethau eraill, ystyried uwchraddio'r dyfeisiau yn y cerbyd a defnyddio dyfeisiau symudol a/neu glustffonau radio. Dylai'r Cyngor hefyd ystyried dynodi aelod penodol o bob criw llwytho i weithio gyda'r gyrrwr i sicrhau bod y tîm cyfan yn ymwybodol o eiddo Cymorth Casglu Gwastraff a'r manau casglu. O ystyried y dystiolaeth o oedi gydag ailgasglu, dylai'r Cyngor adolygu sut y gall flaenoriaethu ceisiadau am ailgasglu yn fwy effeithiol ar gyfer preswylwyr Cymorth Casglu Gwastraff.

### **Cwyn bod y Cyngor wedi methu ag ymateb yn ddigonol i adroddiadau a chwynion am broblemau gyda'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff**

59. Rhyngddynt, roedd Mrs D, Mrs F a Miss P wedi gwneud amryfal gwynion ffurfiol yn ogystal â dros 100 o alwadau i C2C am broblemau gyda'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff. Roedd Miss P wedi defnyddio gwefan ac ap y Cyngor ond roedd ei phrofiad hi'r un fath â phrofiad Mrs D a Mrs F a oedd wedi rhoi gwybod am broblemau drwy C2C yn bennaf. Pan oeddent yn rhoi gwybod am gasgliadau a fethwyd, roedd y Cyngor yn aml yn methu â chwrdd â'i safon gwasanaeth o 2 ddiwrnod gwaith ar gyfer trefnu i ailgasglu. Pan oeddent wedi gofyn am gael siarad â goruchwyliwr neu reolwr am y problemau, yn aml bu'n rhaid iddynt aros am fisoedd am alwad

yn ôl neu nid oeddent wedi cael galwad yn ôl. Pan oeddent wedi cwyno'n ffurfiol, yn ddieithriad, roedd y Cyngor yn addo monitro eu casgliadau ac atgoffa criwiau o'u cyfrifoldebau, er gwaetha'r ffaith bod camau o'r fath cyn hynny wedi methu â sicrhau gwasanaeth dibynadwy dro ar ôl tro. Roeddwn yn arbennig o bryderus bod y Cyngor wedi methu â chymryd camau arwyddocaol i ddatrys cwyn flaenorol Mrs D, hyd yn oed ar ôl cytuno ar setliad â fy swyddfa. Roedd y ffordd roedd y Cyngor wedi delio â'r cwynion hyn yn annerbyniol o wael ac yn gyfystyr â methiant amlwg yn y gwasanaeth.

60. Gallaf ddeall yn iawn pam y dywedodd Miss P wrth fy Ymchwilydd ei bod "ar ben ei thennyn" mewn perthynas â'i hymwneud â'r Cyngor. Teimlai'r achwynwyr, yn ddealladwy, fod eu pryderon yn cael eu hanwybyddu, neu o leiaf nad oeddynt yn cael eu cymryd o ddifrif. Arweiniodd hyn at ofid y gellid ei osgoi i'r achwynwyr dros gyfnodau hir o amser (dros 3 blynedd yn achos Mrs D). Roedd hyn yn anghyfiawnder sylweddol. Ni ddylai unrhyw breswilydd orfod goddef ymateb mor annigonol i'w cwynion.

**Rwy'n cadarnhau'r gŵyn hon.**

61. Ymddengys bod y Cyngor yn dibynnu'n llwyr, bron, ar breswylwyr i roi gwybod am broblemau gyda'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff. Ni all hyn fod yn briodol, o ystyried anghenion y preswylwyr hyn. Mae'r dystiolaeth yn yr adroddiad hwn yn awgrymu bod criwiau'n aml yn nodi bod casgliadau wedi'u cwblhau mewn strydoedd heb gadarnhau bod casgliadau Cymorth Casglu Gwastraff wedi cael eu cynnal. Dylai'r Cyngor weithredu ar frys i wella'r system fel bod casgliadau a fethwyd yn cael eu canfod a'u cywiro, cyn belled ag y bo modd, heb fod angen i breswylwyr roi gwybod amdanynt. Mae'n annheg iawn bod yr achwynwyr wedi gorfod treulio cryn dipyn o amser a gwario arian sylweddol yn rhoi gwybod am broblemau y dylai'r Cyngor ei hun fod wedi'u canfod. Rwyf o'r farn na ellid unioni'r anghyfiawnder hwn yn ddigonol heb argymhell dyfarniadau ariannol i'r achwynwyr.

62. Er mwyn dangos ei fod yn cyflawni ei ddyletswyddau dan y Ddeddf Cydraddoldeb, dylai'r Cyngor ddiweddarau ei EIA ar fyrder er mwyn ystyried sut y gall leihau'r angen i achwynwyr roi gwybod am broblemau

a'i gwneud yn haws iddynt gwyno a siarad â goruchwyliwr yn brydlon. Dylai'r diweddariadau i'r EIA gynnwys cynlluniau ar gyfer adolygu perfformiad gweithredol y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff yn barhaus, gan ystyried adborth o adroddiadau a chwynion preswylwyr.

63. Wrth ddod i fy nghasgliadau, rwyf wedi cadw mewn cof yr anawsterau digynsail y mae'r Cyngor wedi'u hwynebu yn ystod pandemig COVID-19, a'r ffaith ei fod wedi cyflwyno newidiadau sylweddol i wasanaethau a oedd yn golygu bod rhywfaint o darfu'n anochel. Serch hynny, byddwn wedi disgwyl iddo wneud mwy o ymdrech i roi blaenoriaeth i anghenion preswylwyr bregus sy'n defnyddio'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff. Beth bynnag, mae'r dystiolaeth a gasglwyd yn ystod yr ymchwiliad hwn yn dangos bod y Cyngor wedi bod yn ymwybodol o'r problemau parhaus gyda'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff ers o leiaf Ebrill 2018. Roedd y rheini oedd yn ateb galwadau i C2C wedi cael tystiolaeth uniongyrchol nad oedd y gwasanaeth rheoli gwastraff yn gweithredu ar ei atgyfeiriadau; serch hynny, roddent wedi methu ag uwchgyfeirio pryderon y preswylwyr yn briodol.

64. Yn y flwyddyn hyd at 1 Ebrill 2021 yn unig, derbyniodd y Cyngor 653 o adroddiadau am gasgliadau a fethwyd a 130 o gwynion ffurfiol. Er bod y niferoedd hyn yn ymddangos yn fach o gymharu â nifer cyffredinol y casgliadau a gynhaliwyd, maent yn arwyddocaol o'u cymharu â nifer yr eiddo a gofrestrwyd ar gyfer Cymorth Casglu Gwastraff. Rwy'n pryderu nad oedd y cwynion wedi sbarduno adolygiad gweithredol llawn o'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff, o gofio bod canlyniadau'r methiannau wedi effeithio'n uniongyrchol ar breswylwyr bregus. Yr wyf hefyd yn pryderu y gallai maint gwirioneddol y broblem fod wedi'i guddio, o ystyried y gallai preswylwyr bregus fod yn llai tebygol o gwyno oherwydd rhwystrau sy'n dod yn sgil henaint ac anabledd. Mae hyn yn tanlinellu'r angen brys i'r Cyngor gymryd camau effeithiol i fynd i'r afael â'r methiannau a godwyd yn yr adroddiad hwn.



## Argymhellion

65. Rwyf yn **argymell** y dylai'r Cyngor, o fewn **1 mis** i'r adroddiad hwn, wneud y canlynol:

- a) Ymddiheuro i Mrs D, Mrs F, Miss P, Mrs R a'r 2 achwynydd a nodwyd gan yr Ombwdsmon am y gofid a'r anghyfiawnder a achoswyd gan y methiannau sydd wedi'u nodi yn yr adroddiad hwn.
- b) Trefnu bod goruchwyliwr casgliadau gwastraff dynodedig yn adolygu cynnwys yr adroddiad hwn ac yn cysylltu â Mrs D, Mrs F, Miss P a'r 2 achwynydd a nodwyd gan yr Ombwdsmon yn uniongyrchol er mwyn mynd i'r afael ag unrhyw broblemau parhaus sy'n effeithio ar eu casgliadau.
- c) Gwneud taliadau o £250 yr un i Mrs D, Mrs F, Miss P a'r 2 achwynydd a nodwyd gan yr Ombwdsmon o ran yr amser a'r drafferth oedd ynghlwm â mynd ar ôl eu cwynion.
- ch) Trefnu i ad-dalu Mrs D, Mrs F, Miss P a'r 2 achwynydd a ganfuwyd gan yr Ombwdsmon am gost galwadau ffôn i'r Cyngor i gwyno neu i roi gwybod am broblemau gyda'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff.
- d) Rhoi mesurau ar waith i sicrhau ei fod yn ymdrin ag unrhyw gwynion dilynol a gaiff gan breswylwyr sydd wedi cael problemau tebyg i'r rhai y mae'r preswylwyr y cyfeirir atynt yn yr adroddiad hwn wedi'u cael mewn modd prydlon a chyson, gan wneud iawn amdanynt, lle bo hynny'n briodol, mewn ffordd sy'n cyd-fynd â'r mesurau a nodir yn argymhellion a) – ch) uchod.

66. Rwyf yn **argymell** y dylai'r Cyngor, cyn gynted ag y bo modd ac o fewn **4 mis** i'r adroddiad hwn, wneud y canlynol:

- dd) Cwblhau adolygiad cynhwysfawr o'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff yn unol â'r cylch gorchwyl y cytunwyd arno gan ei Brif Weithredwr ar y cyd â'i Swyddog Cydraddoldeb a Hawliau Dynol, gan roi ystyriaeth lawn i ganfyddiadau'r adroddiad hwn ac ymgorffori

Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb wedi'i ddiweddarau sy'n cydymffurfio'n llawn â'r Rheoliadau.

- e) Llunio cynllun gweithredu, yn seiliedig ar ganfyddiadau'r adolygiad cynhwysfawr, sy'n nodi sut y bydd y Cyngor yn rhoi gwelliannau i'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff ar waith o fewn amserlenni sydd wedi'u diffinio'n glir.
- f) Cysylltu â'r holl breswylwyr sydd wedi cofrestru ar gyfer y gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff i roi gwybod iddynt am y camau y mae'n bwriadu eu cymryd i wella'r gwasanaeth, gan egluro'n llawn y cyd-destun ar gyfer yr adolygiad cynhwysfawr o'r gwasanaeth.
- ff) Cynnal adolygiad o'i swyddogaeth delio â chwynion, yn unol â'r cylch gorchwyl a gymeradwywyd gan ei Brif Weithredwr, i sicrhau bod yr holl adroddiadau a chwynion a wneir gan breswylwyr sy'n defnyddio'r gwasanaeth Cymorth Casglu Gwastraff yn cael eu trin yn effeithiol a bod pryderon parhaus sy'n ymwneud â defnyddwyr bregus unrhyw wasanaeth yn cael eu huwchgyfeirio'n briodol.

67. Rwyf yn falch o nodi bod y Cyngor, wrth gyflwyno sylwadau ar fersiwn drafft o'r adroddiad hwn, wedi cytuno i roi'r argymhellion hyn ar waith.



**Nick Bennett**  
Ombwdsmon/Ombwdsmon

19 Ionawr 2022





Drafft Cyfrinachol

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

Ffôn: 01656 641150

Ffacs: 01656 641199

Ebost: [holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk](mailto:holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk)

Dilynwch ni ar Twitter: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)