

Agenda – Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau

Lleoliad: I gael rhagor o wybodaeth cysylltwch a:
Ystafell Bwyllgora 3 – Senedd Naomi Stocks
Dyddiad: Dydd Iau, 7 Rhagfyr 2017 Clerc y Pwyllgor
Amser: 09.00 0300 200 6565
SeneddCymunedau@cynulliad.cymru

Rhag-gyfarfod (09.00 – 09.15)

1 Cyflwyniad, ymddiheuriadau, dirprwyon a datgan buddiannau

2 Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru): sesiwn dystiolaeth 2

(09.15 – 10.15)

(Tudalennau 1 – 31)

Nick Bennett, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Katrin Shaw, Cyfarwyddwr Llywodraethu, Cyfraith a Pholisi

Chris Vinestock, Cyfarwyddwr Ymchwiliadau a Phrif Swyddog Gweithredu

Egwyl (10.15 – 10.30)

3 Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru): sesiwn dystiolaeth 3

(10.30 – 11.30)

(Tudalennau 32 – 39)

Ruth Friel, Pennaeth Profiad y Claf, Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf

Shan Kennedy, Pennaeth Ymchwil ac Iawndal, Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol

Betsi Cadwaladr

Denise Williams, Uwch-reolwr Adrodd Allanol, Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol

Betsi Cadwaladr

Angela Hughes, Cyfarwyddwr Cynorthwyol Dros Dro ar gyfer Profiad y Claf ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro a Chadeirydd y grŵp Gwranddo a Dysgu o Adborth Cymru Gyfan



4 Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru): sesiwn dystiolaeth 4

(11.30 – 12.30)

(Tudalennau 40 – 55)

Rosemary Agnew, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban

Marie Anderson, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon
Cinio (12.30 – 13.15)

5 Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru): sesiwn dystiolaeth 5

(13.15 – 14.15)

(Tudalennau 56 – 58)

Disa Young, Pennaeth Materion Allanol, Cymdeithas Gofal Iechyd Annibynnol
Cymru

Jacky Jones, Dirprwy Gadeirydd Cymdeithas Gofal Iechyd Annibynnol Cymru a
Chyfarwyddwr Gweithredol BMI Werndale

6 Papurau i'w nodi

6.1 Llythyr gan Cymorth i Fenywod Bangor a'r Cylch mewn cysylltiad â chyllideb ddrafft Llywodraeth Cymru 2018–19

(Tudalennau 59 – 61)

6.2 Llythyr gan Adam Price AC mewn cysylltiad ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

(Tudalennau 62 – 66)

6.3 Llythyr gan Gomisiynydd y Gymraeg mewn cysylltiad â gofal plant drwy gyfrwng y Gymraeg a darpariaeth addysg blynyddoedd cynnar drwy gyfrwng y Gymraeg

(Tudalennau 67 – 90)

6.4 Llythyr gan y Gweinidog Tai ac Adfywio mewn cysylltiad â gwneud i'r economi weithio i bobl sydd ag incwm isel

(Tudalennau 91 – 97)

6.5 Gwybodaeth ychwanegol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynghylch y gwaith craffu ar yr adroddiad blynyddol

(Tudalennau 98 – 101)

- 7 Cynnig o dan Reol Sefydlog 17.42 i benderfynu gwahardd y cyhoedd o weddill y cyfarfod**

- 8 Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: ystyried y dystiolaeth a gafwyd o dan eitemau 2, 3, 4 a 5**
(14.15 – 14.30)

Mae cyfyngiadau ar y ddogfen hon

Cynulliad Cenedlaethol Cymru

Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau

7 Rhagfyr 2017

Tystiolaeth i gefnogi Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)

1. Cyflwyniad

- 1.1 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 (Deddf OGCC) 2005) ydy'r ddeddfwriaeth sy'n llywodraethu fy swyddfa. Yng nghydestun deddfwriaeth ombwdsmon¹ roedd y Ddeddf hon ar flaen y gad pan ddaeth i rym ac mae'n dal yn uchel ei pharch yn y DU ac yn rhyngwladol².
- 1.2 Rwyf yn falch bod Pwyllgor Cyllid y Cynulliad wedi cyflwyno Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) a bod y Bil hefyd wedi cynnig pwerau newydd sy'n ychwanegol at fy mhwerau presennol (fel sydd yn Neddf 2005).
- 1.3 Mae'r newidiadau fel sydd wedi'u nodi yn y papur hwn, ac fel sydd wedi'u cynnwys yn y Bil, yn adlewyrchu pedair blaenoriaeth sylfaenol:
- a) **Bod yn addas ar gyfer y dyfodol:** bwriad y cynigion ydy sicrhau bod y ddeddfwriaeth yn dal yn addas i'r diben, ond ei bod hefyd yn mynd i'r afael â sialensiau'r dyfodol a fydd yn effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaeth mewn cymdeithas sy'n mynd yn hŷn a lle bydd mwy a mwy o bobl yn agored i niwed yn gorfforol ac yn emosiynol.
 - b) **Cyfiawnder cymdeithasol:** mae'r cynigion yn ceisio gwneud y broses o gwyno yn haws i ddinasyddion o gefndiroedd amddifad, sydd efallai'n dibynnu'n fwy ar wasanaethau cyhoeddus.
 - c) **Canolbwyntio ar y Dinesydd:** byddai'r cynigion yn cryfhau llais dinasyddion ac yn sicrhau bod prosesau, lle bynnag y bo modd, yn dilyn y dinesydd yn hytrach na'r sector neu'r seilo.
 - d) **Sbarduno gwelliannau o ran delio â chwynion a gwasanaethau cyhoeddus:** bydd y cynigion hyn yn gyfraniad go iawn at wella a diwygio gwasanaethau cyhoeddus ar yr un pryd â chynnig gwerth ardderchog am arian. Mae modd cyflawni'r newidiadau ar yr un pryd â chynnal cyllideb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru sy'n ddim mwy na 0.03% o Gyllideb Bloc Cymru.

¹ Ombudsman Legislation – time for a review? Peter Tyndall, Mawrth 2013

² Comisiwn y Gyfraith: Public Services Ombudsman – Gorffennaf 2011

2. Meysydd newid

2.1 Ymchwiliadau ar fyLiwt fy Hun

- a) Yn ddieithriad bron, mae gan gynlluniau Ombwdsmon gwasanaethau cyhoeddus ar draws Ewrop, ac yn rhyngwladol, bwerau ar ei liwt ei hun. Mae hyn yn golygu bod modd iddyn nhw ymchwilio i faes sy'n peri pryder heb orfod cael cwyn am yr holl agweddau yr ymchwilir iddyn nhw yn gyntaf. Mae'r Ombwdsmon yng Ngweriniaeth Iwerddon ac hefyd yng Ngogledd Iwerddon hefyd wedi cael pŵer o'r fath ac yn yr Alban mae'r Ombwdsmon yn ceisio cael y pŵer hwn nawr.
- b) Nid ydy'r pŵer yn cael ei ddefnyddio'n aml, a dim ond pan fydd rheswm da dros wneud hynny (Rhwng 2001 a 2010 dim ond pum ymchwiliad ar ei liwt ei hun a gynhaliodd yr Ombwdsmon yng Ngweriniaeth Iwerddon).
- c) Mae'r pŵer hwn yn debyg o ddod yn bwysicach wrth i ni weld effaith cymdeithas sy'n mynd yn hŷn gyda dinasyddion mewn sefyllfaoedd bregus, naill ai'n methu cwyno neu â gormod o ofn i wneud hynny.
- d) Byddai ymchwiliadau ar fy liwt fy hun yn cael eu hystyried yn yr amgylchiadau canlynol:
 - i. Pan fyddaf yn cael gwybod am fethiant mewn un sefydliad a bod hwnnw'n debyg o effeithio ar bobl eraill oherwydd ei fod yn systematig yn y sefydliad a/neu gallai fod yn digwydd mewn cyrff eraill. Byddai'r pŵer newydd yn caniatáu i mi edrych yn rhagweithiol i weld ai dyma ydy'r achos. Er enghraifft:

Enghraifft 1

Mae Plant sy'n Derbyn Gofal yn aml yn bobl ifanc agored i niwed sydd angen y gefnogaeth orau bosibl. Roedd cwyn gan un Plentyn sy'n Derbyn Gofal mewn un awdurdod lleol wedi dangos bod cynilion wedi cael eu colli heb esboniad tra'r oedd mewn gofal maeth. Roedd methiannau gan yr awdurdod lleol yn golygu nad oedd gan y Plentyn sy'n Derbyn Gofal y cynilion roedd wedi'u disgwyl pan roedd yn gadael gofal. Nid chafodd esboniad chwaith ynghylch sut roedd ei gynilion wedi cael eu defnyddio na lle'r oedden nhw wedi mynd.

Roedd fy ymchwiliadau wedi awgrymu bod prosesau a chyfrifoldebau aneglur, ynghyd â diffyg trosolwg ystyrion o gynilion gan yr awdurdod lleol. Roedd natur y methiannau'n awgrymu ei bod yn debyg bod hyn yn effeithio ar Blant eraill sy'n Derbyn Gofal yn yr awdurdod lleol hwnnw ac, oherwydd bod cwestiwn ynghylch digonolrwydd canllawiau cenedlaethol, gallai hyn fod yn effeithio ar Blant sy'n Derbyn Gofal ledled Cymru mewn ffordd debyg.

Roedd y cyfyngiadau presennol yn golygu fy mod yn gallu mynd i'r afael â'r materion dim ond ar gyfer yr un Plentyn sy'n Derbyn Gofal a oedd wedi cyflwyno cwyn. Er fy mod yn gallu cyflwyno argymhellion

i'r awdurdod lleol dan sylw a rhoi cyhoedduswydd i'r mater drwy gyhoeddi fy adroddiad, dim ond gobeithio y gallai hyn arwain at welliannau ar draws Cymru gallwn i.

Enghraifft 2

Cefais gŵyn yn ddiweddar am oedi hir cyn y gallai ambiwlans ddod at rywun a oedd wedi cael anaf gartref. Mae'n debyg bod yr oedi wedi digwydd oherwydd bod yr ambiwlansiau'n brysur yn yr ysbyty. Nid oedd cwyn yn erbyn y Bwrdd Iechyd perthnasol oherwydd nad oedd yr ysbyty dan sylw wedi darparu unrhyw wasanaeth uniongyrchol i'r achwynydd ac nid oedd yr achwynydd wedi cael unrhyw gyswllt uniongyrchol gyda'r Bwrdd Iechyd perthnasol.

Petai gen i'r pŵer i ddechrau ymchwiliad ar fy liwt fy hun byddwn, yn y dyfodol, yn gallu ymchwilio i'r naill gorff a'r llall er mwyn ymchwilio i'r amgylchiadau yn eu cyfanrwydd. Gan ddibynnu ar ganlyniad ymchwiliad o'r fath, efallai fod cyfle hefyd i ystyried a oedd unrhyw bwyntiau dysgu ehangach ar draws Cymru.

- ii. Pan fyddaf yn cael cwyn dienw ac mae'r materion yn ymddangos yn ddigon difrifol i gyfiawnhau ymchwiliad.
- iii. Pan fyddaf yn cael gwybod am broblem am gyflenwi gwasanaeth ar draws ran o sector neu'r sector i gyd mewn gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru ond nid oes cwyn uniongyrchol wedi cael ei gyflwyno, efallai oherwydd bod yr unigolion dan sylw'n rhy agored i niwed neu'n poeni am y canlyniadau. Byddai angen sail gadarn a rhesymwaith dros y math hwn o ymchwiliad er mwyn diogelu enw da'r Ombwdsmon oherwydd gallai mynd ar drywydd ymchwiliadau proffil uchel heb dystiolaeth gadarn beri risg i enw da.
- iv. Er mwyn ymestyn ymchwiliad i gŵyn i gyrff eraill pan fydd hi'n ymddangos bod y camweinyddu neu'r methiant gwasanaeth dan sylw yn cynnwys sefydliad ar wahân i'r un roedd cwyn yn ei erbyn yn wreiddiol. Er enghraifft, gallai ymchwiliad parhaus i gŵyn yn erbyn Meddyg Teulu ddatgelu gwybodaeth am fater cysylltiedig sy'n ymwneud â'r bwrdd iechyd lleol. Efallai fod tystiolaeth o broblem systemig yn y Bwrdd Iechyd sydd y tu hwnt i reolaeth y Meddyg Teulu dan sylw, neu efallai nad ydy'r sawl sy'n cwyno'n gwybod bod unrhyw fethiant mewn gwasanaeth yn fai ar y bwrdd iechyd lleol yn hytrach na'r Meddyg Teulu roedden nhw wedi cwyno amdano.

Enghraifft 3

Roedd fy swyddfa wedi ystyried cwyn gan ferch a oedd wedi cwyno bod Meddyg Teulu ei mam wedi methu sicrhau bod asbirin, a oedd wedi cael ei roi ar bresgripsiwn o'r blaen ar gyfer ffibriliad atriol, wedi cael ei roi drachefn ar ôl cyfnod pan gafodd ei atal oherwydd ei bod hi'n cymryd meddyginiaeth arall.

Daeth hi'n amlwg ei bod yn rhaid ymestyn yr ymchwiliad i gynnwys gweithredoedd gweithwyr proffesiynol yn y Bwrdd Iechyd ar ôl i'm Cynghorwyr fynegi pryder ynghylch methiant y Meddyg Teulu i ystyried rhoi warffarin ar bresgripsiwn yn hytrach nag aspirin, ar gyfer ffibriliad atriol, a methiant gweithwyr proffesiynol gofal eilaidd yn y Bwrdd Iechyd i roi gwybod i'r Meddyg Teulu i ystyried hyn.

Roedd yn rhaid i'r achwynydd wedyn gyflwyno cwyn ffres er mwyn i mi allu ymchwilio i weithredoedd y Bwrdd Iechyd, yn ogystal â'r feddygfa.

Cadarnhais y gŵyn wreiddiol yn erbyn y Meddyg Teulu a'r gŵyn yn erbyn y Bwrdd Iechyd. Argymhellais hefyd bod y naill sefydliad a'r llall yn rhoi iawn ariannol i'r achwynydd i gydnabod y trallod a achoswyd gan y methiannau dan sylw a bod gweithdrefnau i gael eu hadolygu er mwyn sicrhau bod adolygiad o feddyginiaeth yn cael ei gynnal yn yr ysbyty perthnasol cyn rhyddhau claf ar warffarin a bod cyfathrebu mewn gohebiaeth rhwng clinigwyr a Meddygon Teulu i fod yn amlwg ac yn glir.

Petai pwerau newydd yn dod i rym yn y dyfodol, ni fyddai'n rhaid i mi ofyn i'r achwynydd gyflwyno cwyn ffres. Byddai hyn yn ei gwneud hi'n system llai biwrocraataidd i'r achwynydd a byddai'n arbed amser ac adnoddau yn fy swyddfa.

2.2 Cwynion ar Lafar

- a) Mae'r ddeddfwriaeth bresennol yn mynnu bod pob cwyn yn cael ei chyflwyno'n ysgrifenedig. Er bod gennyf ddisgresiwn i dderbyn cwyn ar ffurf arall os ydy hynny'n briodol, mae'n rhaid ystyried hyn fesul achos.
- b) Pwynt pwysig sydd wedi cael ei atgyfnerthu gan nifer o bobl, a Chomisiwn y Gyfraith, ydy y gallai'r gofyniad hwn fod yn groes i ddeddfwriaeth Cydraddoldeb. Mae'n sicr yn rhwystr mewn perthynas â gwerth cyntaf fy swyddfa sef 'Cydraddoldeb a Thegwch'. Mae caniatáu cwynion ysgrifenedig yn unig o bosibl yn eithrio pobl sy'n ei chael hi'n anodd ysgrifennu, er enghraifft pobl sydd ag anabledau dysgu. Yng Nghymru, dim ond 87% o'r boblogaeth sydd â lefel llythrennedd 1 neu uwch (o'i gymharu â 94% yn y DU)³. Dylai hi fod yn hawdd gallu cael gafael ar fy ngwasanaethau ac ni ddylai hynny ddibynnu arnaf i ddefnyddio fy nisgresiwn i dderbyn cwyn. Mae achosion hefyd pan fydd fy staff yn defnyddio fy nisgresiwn ac yn derbyn cwynion a chwblhau ffurflenni dros y ffôn ond ni chaiff rhain eu llofnodi na'u dychwelyd i'm swyddfa. Mae enghreifftiau diweddar o hyn yn cynnwys yr achosion canlynol:

Enghraifft 4

Cwyn ynghylch methiant awdurdod lleol i gefnogi plentyn ag anawsterau yn yr ysgol a methiant honedig bwrdd iechyd i ddarparu gofal a thriniaeth briodol i'r plentyn.

³ Ymchwil Cymdeithasol Llywodraeth Cymru Arolwg Cenedlaethol o Sgiliau Oedolion yng Nghymru 2010

Enghraifft 5

Cwyn yn honni bod adran gwasanaethau cymdeithasol cyngor wedi methu cynnal Asesiad Gofal Cymunedol.

Enghraifft 6

Cwyn yn honni bod meddygfa wedi methu rhoi diagnosis o gyflwr ar yr ysgyfaint.

- c) Yn fwyfwy mae cynlluniau Ombwdsmon yn defnyddio dull ar sail hawliau dynol o ran y ffordd maen nhw'n ystyried ac yn ymchwilio i gwynion. Er bod hyn yn rhan o'r ffordd rydyn ni'n gweithio, eleni mae fy swyddfa wedi bod yn rhoi ystyriaeth fanylach i'r ffordd rydyn ni'n gweithio o'r safbwynt hwn. Mae'r yr hawl i siarad, ynghyd â dulliau cyfathrebu eraill, yn hanfodol i'r dull hawliau dynol hwn er mwyn rhoi gwybod am gŵyn.

2.3 Yr Awdurdod Safonau Cwyno (ASC)

- a) Nod cyffredinol yr ASC ydy gwella sut caiff cwynion eu trin er mwyn sicrhau eu bod yn cael eu trin yn symlach, yn fwy effeithiol ac yn fwy cyson, a'u bod yn cael eu datrys ar y pwynt cyswllt cyntaf, pryd bynnag y bo hynny'n bosibl. Yn yr Alban, mae rôl yr ASC wedi bod yn effeithiol iawn drwy ganiatáu i Ombwdsmon yr Alban fynd i'r afael â phroblemau yn y safonau o ran delio â chwynion yn y cyrff o dan ei awdurdodaeth. Er ein bod wedi datblygu polisi cwynion enghreifftiol er mwyn helpu i hybu cysondeb ar draws darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, mae'r nifer sydd wedi'i ddefnyddio yn dameidiog mewn rhai sectorau, ac o dan y trefniadau cyfredol nid oes dim pwerau i fynd i'r afael â hyn. Rwyf yn credu bod achos cryf dros fabwysiadu dull gweithredu ASC er mwyn sicrhau bod gan unrhyw ganllawiau a roddir i gyrff am ddelio â chwynion rym statudol er mwyn i mi allu helpu i gefnogi gwelliannau yn y ffordd caiff cwynion eu trin yn y sector cyhoeddus.
- b) Mae casglu data ac adrodd ar gwynion i reolwyr/Cabinet/pwyllgorau craffu yn amrywio'n sylweddol hefyd. Nid ydy pob system TG mewn awdurdodau lleol yn addas i'r diben mewn perthynas â chasglu data, ac mewn rhai achosion mae cofnodi/addasiadau'n cael eu gwneud â llaw. Mae'r dulliau o ran casglu data a'r hyn sy'n cael ei gofnodi hefyd yn amrywio rhyngddyn nhw. Dylid dweud gan nad oes neb yn casglu'r data yma ar lefel Cymru gyfan, nid oes gwir gymhelliant (na phwysau allanol) i hybu newid/gwelliant yn hyn o beth.
- c) Byddai pŵer statudol i fynd i'r afael â'r materion hyn yn mynd i'r afael â'r dull 'darniog' hwn o gofnodi delio â chwynion. Byddai cysondeb wedyn yn golygu bod modd cymharu ar lefel Cymru gyfan ac yn cyfrannu at ddeall pa feysydd o gyflenwi gwasanaethau yng Nghymru sy'n methu cyrraedd y nod. Byddai data cyson yn golygu bod modd i bartïon perthnasol archwilio'r rhain, fel y sector ei hun a Llywodraeth Cymru.
- d) Gyda'r diwygiadau arfaethedig i lywodraeth leol yng Nghymru, mae hi'n amser perffaith nawr i gyflwyno'r pŵer hwn yn unol â'r newidiadau hyn, a sicrhau na fydd rhagor o drefniadau cydweithio'n dod yn fwy cymhleth o safbwynt y

dinesydd. Dylai atebolrwydd bob amser fod yn glir i'r defnyddiwr gwasanaeth pan fydd cyrff yn cydweithio i ddarparu gwasanaethau.

2.4 Gofal Iechyd Preifat

- a) Gyda chymdeithas sy'n mynd yn hŷn, mae integreiddio iechyd a gofal cymdeithasol yn rhan bwysig o bolisi cyhoeddus. Yn 2014 cafodd fy awdurdodaeth ei hymestyn i gynnwys gofal cymdeithasol os mae'r unigolion yn talu amdano eu hunain. Serch hynny, ar hyn o bryd ni allaf ymchwilio i ofal iechyd preifat oni bai fod hwnnw wedi cael ei gomisiynu gan y GIG. Yr amgylchiadau pan fyddwn i eisïau'r disgresiwn i ystyried cwynion am ofal iechyd preifat fyddai pan fydd llwybr gofal iechyd unigolion wedi golygu triniaeth gan y GIG a gofal iechyd preifat, er enghraifft pan fydd y gofal wedi cael ei ddarparu gan Feddyg Teulu neu glinigwr GIG ac 'ysbyty annibynnol' neu bractis preifat gweithwyr iechyd proffesiynol a gynhaliwyd ar eiddo'r GIG.
- b) Rwyf o'r farn bod budd cyhoeddus mewn gallu ymchwilio i 'gŵyn yn ei chyfanrwydd' pan fydd cwyn ynghylch triniaeth gan ddarparwyr cyhoeddus a phreifat, er mwyn i mi allu gweld yn union lle mae rhywbeth o bosibl wedi mynd o'i le. Dylai'r gŵyn ddilyn y dinesydd ac nid y sector.

Enghraifft 7

Mewn un achos nad oeddwn wedi gallu ei ddatrys, roedd claf wedi cael ei drin gan y GIG ac wedyn yn breifat (gan dalu am hynny ei hun) ac wedyn eto yn y GIG. Yn affodus bu farw'r claf. Nid oeddwn yn gallu ymchwilio i'r gofal iechyd a oedd wedi cael ei harianu'n breifat.

Er nad ydy'r mater hwn yn codi mewn nifer o achosion mae'n effeithio'n fawr ar yr unigolyn dan sylw pan fydd yn codi oherwydd nad yw'n gallu cael atebion llawn i'w bryderon ynghylch gofal sydd wedi'i ddarparu gan y GIG a gan ofal iechyd preifat.

3. Sylwadau

- 3.1 Atodlen 3 - nid wyf yn credu bod angen cynnwys Swyddfa Archwilio Cymru (SAC) yn atodlen 3 ddiwygiedig y Ddeddf. Rwyf yn cytuno â'r Archwilydd Cyffredinol y gallai cynnwys Swyddfa Archwilio Cymru yn fy awdurdodaeth achosi dryswch i unigolion a allai ystyried yn anghywir fy mod i'n gallu adolygu archwiliadau a wneir gan yr Archwilydd Cyffredinol. Mae swyddogaethau'r Swyddfa Archwilio Cymru wedi'u cyfyngu i ddarparu adnoddau, monitro a chynghori'r Archwilydd Cyffredinol, rwyf yn cytuno â'r Archwilydd Cyffredinol ei ac felly, bod hi'n anodd gweld sut byddai modd cyflwyno achos i mi a fyddai'n cyfiawnhau ymchwiliad.
- 3.2 Er y byddai'r meini prawf ar gyfer ymchwiliadau ar fy liwt fy hun fel yr amlinellir yn adrannau 4 a 5 a 44 a 45 o'r Bil Drafft, o'u deddfu, yn fy ngrymusoi gynnal yr "Ymchwiliadau ehangach" a amlinellir yn i, ii a iii uchod, nid ydy hi'n glir a fyddai'r meini prawf hefyd yn fy n grymuso i gynnal yr holl "Ymchwiliadau estynedig" posibl a amlinellir yn iv uchod. Er enghraifft, pan na fydd materion

systemig yn amlwg ond nid ydy'r achwynydd wedi cwyno am gorff penodol oherwydd nad yw'n gwybod am y ffeithiau i gyd.

- 3.3 Mae'n ymddangos bod Adran 33 o Ddeddf OGCC 2005 wedi cael ei hepgor o'r Bil. Mae hon yn ddarpariaeth bwysig gan ei bod yn rhoi dyletswydd ar gyrf cyhoeddus i roi gwybod i achwynwyr am eu hawl i gysylltu â mi.. Tra'r wyf yn gallu cynnwys gofynion tebyg mewn unrhyw weithdrefnau delio â chwynion y byddaf yn eu cyhoeddi o dan Ran 4 o'r Bil, rwyf yn credu bod gosod y ddyletswydd uniongyrchol ar gyrf cyhoeddus ar wyneb Deddf 2005 wedi cael effaith gadarnhaol.
- 3.4 Adran 64 - Nid ydy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon na'r Ombwdsmon Carchardai a Phrawf wedi cael eu rhestru.

4. Casgliadau

- 4.1 Bydd Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) yn sicrhau bod fy neddfwriaeth yn addas i'r dyfodol, bydd yn canolbwyntio mwy ar y dinesydd a bydd yn helpu i sicrhau bod cwynion yn cael eu trin yn well ac yn gwella gwasanaethau ac, yn y pen draw, bydd yn helpu i sicrhau cyfiawnder cymdeithasol.

Nick Bennett
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Tachwedd 2017

.....

Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau
Equality, Local Government and Communities Committee
ELGC(5)–35–17 Papur 2 / Paper 2

Introduction

1. The Welsh NHS Confederation welcomes the opportunity to respond to the Equality, Local Government and Communities Committee inquiry into the general principles of the Public Services Ombudsman (Wales) Bill.
2. The Welsh NHS Confederation represents the seven Health Boards and three NHS Trusts in Wales. The Welsh NHS Confederation supports our members to improve health and well-being by working with them to deliver high standards of care for patients and best value for taxpayers' money. We act as a driving force for positive change through strong representation and our policy, influencing and engagement work.

Summary

3. Patients' expectations of the NHS are growing. It is not only about whether their treatment worked or how long they had to wait, but how they were cared for by staff, how they were spoken to and how comfortable they were made to feel. In an age of rising expectations among the public, it is a critical issue for healthcare providers and something that the NHS must get right.
4. Patients in Wales come into contact with the NHS Wales more than 22 million times each year, with 80% of contacts taking place outside of hospital. Every year there are approximately 17 million GP contacts, 3 million in outpatient clinics, around 460,000 ambulance calls, over 330,000 elective admissions to hospitals, around 360,000 emergency admissions and over 1 million A&E attendances.ⁱ A recent survey showed that 91% of patients were satisfied with the overall care they received and 96% of patients in Wales say they were treated with dignity and respect when using hospital services.ⁱⁱ However, as Keith Evans' reviewⁱⁱⁱ into NHS complaints in 2014 highlighted, there is always room for improvement and there is no doubt that there are areas where more can be done. Local Health Boards and NHS Trusts are doing more and more to encourage feedback from patients, their families and their carers to make sure they are getting these things right, as well as treating patients and their families in the way they expect. This is evidenced in the annual reports prepared by each Health Board and Trusts in Wales, based on the four-quadrant approach.
5. Effective investigative processes, feedback and complaints systems are an integral part of an open and transparent culture in the NHS. The complaints process within the NHS has become more accessible and complaints should be, and generally are, seen by the NHS in Wales as an opportunity to improve services. The Public Services Ombudsman Wales

(PSOW) is a key part of this, and provides an effective escalating route for complaints. It is independent of the service which is important to ensure public confidence in the NHS.

6. The role of the PSOW, as an independent arbitrator, cannot be understated and should not be compromised by the extension of its role. In 2016/17, health accounted for 38% of all complaints to the PSOW, and social services a further 9% (during 2016/17 PSOW received 2,056 complaints about public sector providers). Overall the Welsh NHS Confederation believes that the current jurisdiction of the PSOW is appropriate and sufficiently extensive considering the role of other organisations, including Health Inspectorate Wales (HIW), Care and Social Services Inspectorate Wales (CSSIW) and Community Health Councils (CHCs), to consider complaints and carry out investigations. It is key that if the role of the PSOW is extended that there is no duplication in roles and the access routes available to each organisation should not become blurred or difficult to navigate for the patient/ the public if there are multiple avenues available.
7. Finally, as the Bill develops there should be awareness around the responses to the Welsh Government White Paper, *“Services Fit for the Future, Quality and Governance in Health and Care in Wales”*, which considered: the joint investigation of health and social care complaints, a duty of candour, standards across health and social care and the role of HIW and CSSIW. As health, local government and other public service partners are increasingly working together to define and deliver against agreed aims and objectives through Public Service Boards, the current governance and management models operated by the NHS and local government in Wales will require further change which this Bill should consider.

Terms of Reference

The general principles of the Public Services Ombudsman (Wales) Bill and the need for legislation to deliver the stated policy intention

8. The Welsh NHS Confederation support the general principles of the PSO (Wales) Bill to deliver the stated policy intention. However, it is important that the role and the capacity of the PSOW is not compromised and does not duplicate the statutory functions of other organisations. It is essential that there is transparency in the roles and functions of the PSOW and other bodies.
9. While the Public Services Ombudsman (Wales) Act 2005 has facilitated public access to the Ombudsman’s services and enabled the resolution of disputes, best practice and international standards have moved on since then. Such developments include the strengthening of the powers of the Ombudsman in Scotland and Northern Ireland. The Bill will develop the PSOW power and should better align the functions with others across the UK.

The provisions of the Bill which set out the new powers for the Ombudsman to:

a. accept oral complaints;

10. We support the new powers for the Ombudsman to accept oral complaints because this is in line with the National Health Service (Concerns, Complaints and Redress Arrangements) (Wales) Regulations 2011, collectively known as Putting Things Right.

However, there would need to be clear guidance on the verification process of the information received.

11. From April 2011, the Putting Things Right Guidance on dealing with concerns about the NHS, allows people (patients, families and carers) to raise concerns to any member of NHS staff in writing (by letter, on a concern form), electronically (by email, fax or text), or verbally (by telephone or in person). The adoption of option 2 within the Explanatory Memorandum, allowing acceptance of oral complaints, would be consistent with the Putting Things Right Guidance and therefore provide consistency in approach for people wishing to complain. Through the introduction of these new powers it will make the process consistent across all public bodies in Wales, which is a clear advantage for members of the public wishing to access the PSOW services.
12. Health Boards and Trusts are actively supportive of assisting people to attain a position of being satisfied when raising a concern, and recognise that escalating their concern to the PSOW, whilst unfortunate, can be an important step for people to gain satisfaction. While we support the new powers, there is the potential for an increase in complaints and there needs to be clear guidance in relation to the process for verifying complaints. We seek reassurance regarding the process for verifying complaints raised verbally to ensure that they are screened for all relevant aspects, for example screening for safeguarding, and that those requiring advocacy support to make a complaint receive it because this is not outlined in the Bill. In addition, further information regarding the timescales and process of investigation would be useful and there needs to be consistency in the grading of concerns in relation to oral concerns and a recognition of the use of a proportionate investigation conversant with the grading.

b. Undertake own initiative investigations;

13. Where there are concerns about significant service failure, which is a matter of public interest, then investigations should be carried out. In deciding whether such investigations should be conducted by the PSOW or another organisation, such as HIW or CSSIW, our concern would be to avoid any duplication with other regulatory bodies who already have a remit to undertake investigations. In order to respond fully to this question there would need to be further explanation of this additional power for the PSOW.
14. NHS bodies across Wales are accountable to the Healthcare Quality Division in relation to service failing and subsequent Serious Adverse Incidents investigations. In addition, HIW provides assurances on the quality, safety and effectiveness of healthcare services and they can also make recommendations to healthcare organisations to promote improvements.
15. For this power within the Bill to be fully effective, the relationship between other regulators should be clearly defined, for example, HIW and their power to initiate investigations. There also needs to be clear criteria for situations whereby the PSOW can initiate their own investigation and the framework for the PSOW undertaking such investigation alongside the roles of HIW and the Welsh Government Delivery Unit. The

Welsh NHS Confederation recommends if any “*own initiative*” investigations were being considered by the PSOW, there would need to be an early dialogue between the PSOW office, the NHS service, Welsh Government and HIW.

16. From a financial perspective, these organisations, such as HIW, are already funded to undertake such initiatives and there is a risk that NHS bodies, and other public bodies, will be subject to multiple investigations on similar themes, which will have an impact on the resources within NHS organisations/ public bodies to support this work. There will need to be explicit pathways in place to ensure that where relevant intelligence is passed to an alternative body for investigation the PSOW is made aware of this.
17. The Welsh NHS Confederation believes it would be more appropriate that where the PSOW identify generic issues which require investigation, following the provision of clear evidence and a rationale to why there should be such an investigation, they should link into the existing bodies who are resourced and experienced in undertaking such investigations. This approach would avoid duplication of activities, prevent placing unreasonable burdens on NHS bodies, and improve the utilisation of limited resources. It would ensure that any investigation being undertaken would reflect and consider the intelligence and main issues of the relevant NHS body.
18. The Explanatory Memorandum (section 10.7) proposes two options for implementation of the Bill in relation to the undertaking of own initiative investigations. Option 1 purposes do nothing and option 2 explores four scenarios whereby amended legislation would be agreed to allow PSOWs own initiative investigations.

Extending an investigation into a complaint to include another public body without needing a new complaint from the complainant (Scenario A);

19. We recognise the need for people to gain satisfaction when raising a concern. This equally applies when they approach the PSOW. Health care provision can be confusing with the public not always clear on which organisations provide which services, including confusion between health and social care providers.
20. The ability of the PSOW to include other public bodies as required to provide a complete response to an individual’s complaint is to be welcomed. However, there would be a caveat of ensuring relevant consent is in place with the complainant happy for other public bodies to be approached regarding their complaint, or those they represent. Consideration of other bodies such as CSSIW will be key when engaging with wider organisations too.

Findings from a complaint investigation prompts an investigation into other bodies to establish whether similar failings exist elsewhere (Scenario B);

21. Sharing learning within an organisation and across organisations is important. Highlighting issues of concern raised by one organisation with another is always useful and is currently achieved by the PSOW publishing the ‘Ombudsman Casebook’. There are a number of issues in relation this scenario that impact on both the Ombudsman Office and the public bodies.

22. The impact on the Health Boards and Trusts of implementing such action is twofold. Firstly, the NHS has agreed mechanisms for being inspected and regulated. As highlighted previously, there are a significant number of organisation whose primary role is to inspect the NHS and investigations instigated under Scenario B would potentially cross over with those of other Regulators. Secondly, instigating investigation under this scenario would require significant work for the NHS body to provide sufficient information to satisfy the PSOW that an identified issue in another body is not an issue for a different NHS organisation. As identified by the Explanatory Memorandum, there would be additional financial costs to this work as well as staff time being taken away from undertaking their key roles to provide patient care. Where the PSOW identifies an issue, which may be similar in other public bodies, it would be more effective and efficient if this information/evidence was provided to the relevant NHS regulator/Inspector for them to ascertain whether further work is required and agree this with the NHS organisation.

Investigation of an anonymous complaint (Scenario C);

23. The NHS is wanting to improve services and patient safety and to respond to feedback where appropriate. Should an issue be raised with the PSOW that meets the criteria for investigation, the fact that the source is anonymous should not preclude investigation of the issues raised. However, there may be limitations in the depth of the investigation by not having details of an individual or where consent may be an issue. The intent of the investigation would be for the purposes of learning and improving as no response to an individual would be possible.

Investigation across all, or part, of a sector of service delivery in light of concerns (Scenario D);

Please see comments for the above scenarios especially those relate to scenario B.

Overall we support scenarios A and C but have reservations in relation to scenarios B and D.

c. Investigate private medical treatment including nursing care in a public/private health pathway;

24. We support the PSOW having the power to investigate private medical treatment. These additional powers reflect today's society and the nature of modern public services in Wales.

25. These additional powers will enable the PSOW to reflect the population's whole journey across public services. Without this, the effectiveness of some public service investigations may be limited because of the PSOW's inability to investigate private care as part of an NHS patient's journey/ pathway means that the PSOW cannot give the complainant a full response and this could be deemed unsatisfactory. Private care provision should be investigated with the same rigor and to the same standards as NHS services as patients can suffer the same detriment and the same degree of maladministration as the NHS. Any findings with regard to maladministration or service failings should have the same principles applied as NHS health care to ensure consistency.

26. While supported, there is uncertainty in relation to whether a private care provider can be compelled to act accordance with the advice offered in a PSOW expert report. Further information is required in relation to what sanctions would there be against private companies if they failed to comply with a report and its recommendations.

d. Undertake a role in relation to complaints handling standards and procedures.

27. We do not agree with these additional powers because undertaking an operational role in setting standards and complaint handling procedures within NHS bodies, we believe, may be in conflict with the PSOW's independent investigation role. The more operational and involved the PSOW role becomes, there is a risk that it may be seen as less objective when reviewing how a body has implemented that procedure.

28. The PSOW currently has a key role in commenting on the effectiveness of the NHS complaints handling procedures. While we acknowledge that the PSOW would wish to share expertise in managing complaints and improve standards in complaint handling, the Bill does not make any reference to the Putting Things Right Regulations and the processes that NHS organisations must adhere to in relation to a complaint handling.

29. Each health body complies with the principles of the National Health Service (Concerns, Complaints and Redress Arrangements) (Wales) Regulations 2011 and their complaints policies are based on their strategic intent of complaint handling. All NHS responsible bodies must manage their concerns in line with these Regulations. The Welsh Government, and the appropriate regulatory and inspection bodies, monitor compliance of NHS organisations with these Regulations. Work is ongoing within the NHS, led by the Welsh Government, to standardise the collection of data across NHS Wales, therefore it is difficult to see the benefit of having additional requirements from the PSOW in this area. While there may be a benefit nationally to public bodies having some standardisation, this should be the role of the Welsh Government to lead and implement to ensure it is in line with national priorities and monitoring, especially considering the recent Welsh Government White Paper, *"Services Fit for the Future, Quality and Governance in Health and Care in Wales"*.

30. We are aware that the Bill is in line with similar legislation in Scotland and other European countries, however these countries do not have Putting Things Right Regulations and, as highlighted, the bulk of complaints investigated by the PSOW is around healthcare.

Any potential barriers to the implementation of the Bill's provisions and whether the Bill takes account of them

31. As highlighted previously, there are some potential barriers to the implementation of the Bill. Firstly, the NHS processes are determined by Regulations and clarity is required regarding the PSOW relationship with these Regulations because we note that the language used in the Bill does not reflect the language used in the Putting Things Right Regulations.

32. In relation to oral complaints, while supported, the question should be around the type and level of information that would be required prior to starting an investigation. This should be clarified as there is a risk that work could be commenced on very little information or evidence.
33. Finally, further information is required around the clarification on the governance arrangements for the handling of complaints/ concerns and redress, especially due to the role of HIW, CSSIW and CHCs.

The appropriateness of the powers in the Bill for Welsh Ministers to make subordinate legislation (as set out in Chapter 6 of Part 1 of the Explanatory Memorandum)

34. We would support the powers in the Bill for Welsh Ministers to make subordinate legislation. The powers are suitable to be delegated because it allows the Act to come into force at the right time, which is important given the new powers that are included in the Bill. This will allow Welsh Ministers to make any transitional arrangements that are needed when moving to from the 2005 Act regime to this new regime. Delegation of powers will also allow the Welsh Ministers to make appropriate changes to the criteria, where required, to protect the citizens of Wales.

Whether there are any unintended consequences arising from the Bill

35. The Explanatory Memorandum identifies the potential for additional work for all bodies impacted by this Bill. Additional work is in itself not inappropriate, if it improves services to the public. However, as outlined previously, there are significant reservations as to the benefits versus the costs, especially in relation to the own initiative investigations and the role in relation to complaints handling and standards.
36. The main barriers will be financial resources, organisational cultures and a changing landscape. As highlighted there are possible conflict with the Putting Things Right Regulations and a risk of a two-tier process for complaints management. We recommend that there is an impact assessment on the new Bill and the current Putting Things Right Regulations, including the financial and staff resources which could affect Health Boards and Trusts, to ensure that any unintended consequences or conflict between the Regulations are addressed before the Bill becomes an Act.

The financial implications of the Bill (as set out in Part 2 of the Explanatory Memorandum)

37. Overall the financial implications within the Explanatory Memorandum are comprehensive, however estimating costs for the management and investigation of concerns raised via the PSOWs office is difficult due to the variable nature of the work needed. There will be ongoing and transition costs relating to setting up relevant systems and processes to enable this to happen, additional staffing costs as the complaints will be taken orally and ensuring the complaints have been recorded correctly will take additional time. As this will also enable more people to raise complaints more easily to the PSOW it will invariably also result in more complaints being raised, which will increase costs to both PSOW office and the body being investigated. However, as highlighted, the benefits

are that all members of the public with difficulties in writing or communicating will have the same opportunity to raise as concern as others.

38. The Explanatory Memorandum for the Bill indicates that there will be an increase in cases and some costings have been given for the NHS. We are aware that the implications of the Bill is not cost neutral and without activity analysis the actual financial costs borne by health bodies through implementation of the Bill is unknown. The Explanatory Memorandum assumes cost avoidance as a result of the additional work under the Bill; whilst the theory of this maybe possible, there is no clear evidence that the reality will be realised. The Evans^{iv} report has been clear in the recommendations that concerns teams need to have the necessary resources in terms of appropriate staffing levels. Whilst the PSOW office would have additional resource of £270,000 per annum these proposed changes will have a domino effect upon NHS concerns teams and this should also be resourced appropriately. A clear funding formula will be required so this does not impact on the public finances and there will need to be a comprehensive plan agreed with private healthcare providers.
39. The other element of costs to health bodies, as a result of both the existing and potential additional work as a result of the Bill, is the cost of financial penalties made by the PSOW, either as a recommendation in a final investigation report or increasingly as an early resolution settlement prior to investigation. Whilst the NHS does of course recognise that learning from cases can minimise penalties incurred, where the PSOW does make a penalty there is no financial framework in place and the amount levied is, it seems, dependent on the individual investigator; this leads to inequity for complainants.

Conclusion

40. In conclusion, the patient/ the public must be at the centre of the new Bill. There needs to be confidence that this Bill will enable the NHS and other public bodies to use its existing governance mechanisms, systems and processes to put things right to gain public confidence and to learn from any investigations and recommendations.

ⁱ Information received directly from Welsh Government Health & Social Services Group

ⁱⁱ Welsh Government <http://gov.wales/docs/statistics/2017/170628-national-survey-2016-17-infographic-en.pdf>

ⁱⁱⁱ Keith Evans, June 2014. Review of concerns (complaints) handling within NHS Wales – 'Using the gift of complaints'

^{iv} Keith Evans, June 2014. Review of concerns (complaints) handling within NHS Wales – 'Using the gift of complaints'

Item 4

Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau
Equality, Local Government and Communities Committee
ELGC(5)-35-17 Papur 3 / Paper 3

Introduction

1. The Scottish Public Services Ombudsman's (SPSO) written evidence focuses on the areas where our experience in Scotland is most relevant to the changes proposed in the Bill. These are:
 - 1.1. our role in Scotland as the Complaints Standards Authority; and
 - 1.2. our experience taking oral reviews.
2. We also express our support for the Public Services Ombudsman for Wales having own initiative powers.

Overview of SPSO statutory functions

3. To assist the Assembly, we have summarised our statutory functions to provide both context and comparison when deliberating the draft Public Services Ombudsman (Wales) Bill.

Complaints

4. The SPSO is the final stage for complaints about most devolved public services in Scotland, including complaints about:
 - the NHS
 - local authorities
 - prisons
 - Scottish Government and associated agencies and public bodies
 - registered social landlords
 - Universities
 - colleges and
 - water providers.

Complaints Standards Authority

5. The Complaints Standards Authority (CSA) is a statutory function, conferred under The Scottish Public Services Ombudsman Act 2002 as amended¹. The CSA was established by the SPSO in October 2010.

6. The CSA:
 - 6.1. gives the SPSO the power to publish standardised complaints handling procedures for listed authorities

 - 6.2. requires the SPSO to monitor and promote best practice in complaints handling.

7. In practice, we:
 - 7.1. aim to drive improvement through improved complaints handling

 - 7.2. work closely with public bodies to standardise and simplify complaints handling procedures

 - 7.3. promote greater consistency, and resolution at the first point of contact, wherever possible.

Independent review service

8. Since 1 April 2016, the SPSO has also provided the independent review service for the Scottish Welfare Fund. We carry out independent reviews of decisions the councils make on community care and crisis grant applications, and have the powers to overturn and substitute a new decision.

¹ The complaints standards amendments in 2010 by the Public Services Reform (Scotland) Act 2010

9. Community care grants are made to help people on a low income live independently in the community or to help people maintain their home in the face of exceptional pressure. Crisis grants are made to help people cope with unexpected expenses arising out of an emergency or disaster.

Complaints Standards Authority

Background

10. The Scottish Government and Parliament have long had an interest in the quality of complaint handling in public services. In 2008, Douglas Sinclair reported² to Scottish Ministers on behalf of the Fit for Purpose Complaints System Action group. That report set out concerns about the quality of complaint handling across the public sector in Scotland.
11. In January 2011, the Scottish Parliament became the first Parliament in the UK to approve a set of Complaint Handling Principles³ which all public services must apply when handling complaints.
12. Parliament also gave the SPSO new legislative duties and powers as the Complaints Standards Authority (CSA)⁴ to publish model complaint handling procedures for each sector, which, in turn, require listed authorities to ensure their complaints handling procedure complies with the published model.

The Model Complaints Handling Procedures

13. The model complaints handling procedure (MCHP) is a procedure which sets out the process and key elements of governance, recording and learning that organisations

² <http://www.gov.scot/Resource/Doc/923/0063564.doc>

³ <http://www.valuingcomplaints.org.uk/sites/valuingcomplaints/files/resources/principles.pdf>

⁴ Public Services Reform (Scotland) Act 2010

must have in place to ensure they are acting in line with the complaints handling principles approved by the Scottish Parliament⁵.

14. Our approach was to work from a basic model which was adapted for the specific needs of each sector of public service.

15. There are now six model complaints handling procedures operating in Scotland. These were introduced as part of a phased programme.

- local authorities – 28 March 2012
- registered social landlords – 28 April 2012
- Scottish government, parliament and associated public authorities – 28 March 2013
- further and higher education – 30 August 2013
- social work⁶ – 1 April 2017
- NHS – 1 April 2017

16. While there are individual differences, all models operate the same basic structure.

This is designed to be simple for complainers and has only two stages: early, front-line resolution (within 5 working days) and more in-depth investigations or complaints which cannot be resolved in the first stage (within 20 working days). More detailed information about this can be found at www.valuingcomplaints.org.uk

17. The MCHP is not only about procedures. Organisations must record and report how they respond to complaints. They must do so internally at least quarterly and publish a public report annually. The SPSO expects them to scrutinise, analyse and demonstrate that they have learned from complaints to both improve complaint handling and improve the services they provide.

⁵ The legislation does allow for variation for individual organisations if we agree they can or need to deviate from the model

⁶ This followed changes to legislation which had prevented a MCHP applying to social work before this date.

18. This approach gives valuable information about complaints handling across Scotland and highlights or indicates where support may be needed to help public bodies improve. The longest-established model procedure is the one for local authorities. The recording of information across the sector means that we can say for example that provisional 2016/17 figures tell us:

- over 75,000 complaints were received by councils in Scotland
- on average around 88% of these complaints were closed at the stage 1
- around 70% of complaints were upheld or partly upheld at stage 1
- around 60% of complaints were upheld or partly upheld at stage 2.

This indicates to us that Councils identify, and are accepting when failings occurred.

19. The MCHP and associated performance reporting go beyond the reporting of numbers. They include a requirement to produce evidence of learning from complaints and to survey users of their experience of the complaints procedure.

20. The SPSO is not naïve and appreciates that the existence of the procedure will not in itself ensure the quality of response. We strive, both through the complaints that subsequently come to us, and through other stakeholder engagement, outreach, training, support and guidance, to promote and enable improvement in complaint handling standards. Indeed, our legislation requires us to support the sharing of best practice and that commitment is open-ended.

21. The SPSO's CSA team continues to provide support and advice to organisations. In addition to the website dedicated to supporting good complaints handling referenced above, we undertake a range of support activities. We report on these activities in our newsletter⁷ which we issue monthly and also in our annual report. We would particularly highlight:

- The networks of complaint handlers which meet around three to four times per year to compare and contrast performance, identify and share good practice, discuss

⁷ <https://www.spsos.org.uk/ombudsmans-newsletter>

areas of common interest and challenge in complaints handling practice. This is sector-led but SPSO attends.

- Our training unit which has produced free e-learning tools as well as providing more intensive training on investigation skills⁸.
- Our good practice guidance including:
- guidance on making a good apology⁹
- guidance for elected members which we developed alongside the Improvement Service¹⁰.

External evaluation

22. The approach in use in Scotland is still relatively new. The first academic evaluation was published in October 2017 and concentrated on the local authority sector. In their executive summary the researchers commented¹¹:

“The new model CHP has been implemented across Scotland and stakeholders directly involved in the process are unanimous that this has been a success. Key benefits identified by interviewees were improvements in simplicity and speed for complainants and the beginnings of a more positive culture around complaints in local authorities. The publication of complaints data was seen by most interviewees as focusing minds on complaints and providing opportunities for learning. The key challenges in relation to the new system related to inconsistency between authorities in collecting data, how complaint data should be interpreted, and how performance indicators around complainant satisfaction and learning from complaints should be reported against.”

⁸ <https://www.spsso.org.uk/training>

⁹ <http://www.valuingcomplaints.org.uk/handling-complaints/resources/apology>

¹⁰ http://www.improvementservice.org.uk/documents/em_briefing_notes/EM-briefing-spsso.pdf

¹¹ The quote is from p. 2. The full report is available here:
<https://www.spsso.org.uk/scottishwelfarefund/sites/scottishwelfarefund/files/Documents/SWFAnnualReport2016-17.pdf>

23. One of the recommendations in the research was that policy makers in other UK jurisdictions should consider: *“Investigating, where appropriate, the scope for adopting a Complaint Standards Authority approach in other parts of the UK public sector.”*

Oral reviews

24. The SPSO has been the independent reviewer of the Scottish Welfare Fund since 2016.

25. We published our first annual report for this service on 29 June 2017 and it identified the improvement in accessibility as a result of allowing oral complaints as one of the highlights of the first year. We said¹² :

“From the outset, we recognised the importance of accessibility for the particularly vulnerable people who apply for SWF grants. We held a public consultation to gather views on our suggested approach. We set up two sounding boards (for councils, and for the third sector), held a user engagement event and visited several councils. The responses, feedback and learning from these helped shape our processes.

“An important decision we made as a result of the feedback was that we would accept reviews by telephone, using a Freephone number. This represents a significant change from the previous scheme, which required second tier reviews to be in writing. In 2016–17, 72% of all initial contact was made by phone, evidence that this is people’s preferred method of accessing the service. We also saw a 26% increase in the number of crisis grant reviews received compared with the previous year, which we believe is likely to be in large part due to our service being accessible by phone.”

26. We accept there are significant differences between the types of review we receive and complaints. Complaints are more complex and the amount of information people provide is often significantly more than we need to conduct a review. While we do not think the percentage who would prefer to access a complaints process by telephone,

¹² From p8 of the annual report available here:

<https://www.spsso.org.uk/scottishwelfarefund/sites/scottishwelfarefund/files/Documents/SWFAnnualReport2016-17.pdf>

would be anywhere near 72%, our experience that it has improved accessibility for people who rarely access formal complaints processes, means we strongly support its inclusion in the Bill.

27. The SPSO has itself asked for the powers to take a complaint in any format, not restricting it only to oral complaints as we have sought to future-proof as far as we are able the provisions in the legislation. In this respect we recognise that methods of communication are developing continually and we do not want to restrict it to any one approach.

Own initiative investigations.

28. Own initiative investigations are simply a normal aspect of role and function of many Ombudsmen globally. The UK notably lags behind and so far only the Northern Ireland Ombudsman has these powers.¹³

29. We are pleased that Wales is to get these powers and continue the strong lead and example that sets in the UK.

30. This is a power we would also like to see in Scotland. While the level and reasons for use can differ, across Europe where this power is common, we have found no evidence of widespread concern this power is used indiscriminately or excessively. Indeed, it is our experience that it is seen as an important protection for the vulnerable who can be reluctant to complain and a way of ensuring that issues which affect many people are resolved quickly.

¹³ We note the explanatory note published with the Bill at paras 3.36 highlights how few Ombudsmen in Europe do not have this and also links to the RIA which also provides some information about how this has used. Given this, we have focussed on the principle.

Northern Ireland Public Services Ombudsman - Evidence on the Draft Public Services Ombudsman (Wales) Bill 2017

1.0 Introduction

- 1.1 I am pleased to have the opportunity to contribute to the Committee's scrutiny of the Public Services Ombudsman (Wales) Bill and to share with the Committee my experiences as Northern Ireland Public Services Ombudsman (NIPSO). I was appointed as the first ever NIPSO on 1 April 2016. As Ombudsman, my role is to investigate complaints about a wide range of public service providers in Northern Ireland. My jurisdiction extends to complaints about education, housing, health and social care. In health and social care I investigate not only complaints of maladministration but also complaints relating to professional judgment.
- 1.2 As NIPSO I investigate complaints from members of the public about maladministration in public services in Northern Ireland. The Office of Northern Ireland Public Services Ombudsman (NIPSO) was established in April 2016 by the Public Services Ombudsman Act (Northern Ireland) 2016 (the 2016 Act). It replaces and expands the functions of the former offices of Assembly Ombudsman for Northern Ireland and Northern Ireland Commissioner for Complaints, bringing them together into a single statutory office. This creation of a 'one stop' shop for complaints about devolved public services builds on similar reforms introduced in Scotland by the Public Services Ombudsman (Scotland) Act 2002 and in Wales by the Public Services Ombudsman (Wales) Act 2005.
- 1.3 I also hold the office of Northern Ireland Local Government Commissioner for Standards, investigating and adjudicating on complaints about alleged breaches of the Local Government Code of Conduct for Councillors (the Code). I can impose sanction where I find a breach of the Code, unlike the Welsh Ombudsman who has an investigative role only in relation to Code of Conduct complaints.
- 1.4 From 1 April 2016 the functions of the Northern Ireland Judicial Appointments Ombudsman also transferred to my Office in respect of complaints of maladministration in the judicial appointments process.

2.0 The Draft Public Services Ombudsman (Wales) Bill

- 2.1 I have reviewed the Draft Public Services Ombudsman (Wales) Bill 2017 (the Bill) under consideration. I fully support and welcome the approach it takes to the modernisation of the Welsh Ombudsman's powers and remit. I have outlined

detailed views below on some of the areas where we consider our experience in Northern Ireland may provide a helpful perspective given the recent introduction of similar legislation in the 2016 Act.

- 2.2 Ombudsmen in the devolved nations of the United Kingdom have historically developed models of working on the basis of national and international developments elsewhere. In initiating reviews of the legislative framework in Northern Ireland, the Northern Ireland Assembly considered the provisions of the Public Services Ombudsman (Wales) Act 2005 in relation to investigations, reporting and information sharing with other bodies to be appropriate for the NIPSO legislation. In due course consideration was also taken of reforms undertaken in Scotland to add to and increase the remit of the Scottish Ombudsman, most notably in relation to its role as a Complaints Standards Authority. The Northern Ireland Assembly, through the vehicle of the 2016 Act, went beyond the reforms in Scotland and Wales to introduce powers to undertake systemic Own Initiative investigations, reflecting common practice across European and International ombudsmen.
- 2.3 I commend the Committee for its innovative approach to ensure that the reform of the proposed Ombudsman legislation in Wales should mirror similar reforms that have already been implemented in Northern Ireland and Scotland. This is important given our broad remits and the challenges which we face but also to ensure commonality in access to justice for Welsh citizens when compared with Scotland and Northern Ireland. The proposed Bill is welcome and I believe will deliver benefit in delivering a modern Ombudsman service that fairly and independently investigates citizen's complaints.

3.0 Public Services Ombudsman Act (Northern Ireland) 2016 (the 2016 Act)

- 3.1 The 2016 Act, in addition to bringing together the full range of roles into one office, introduced a range of initiatives to modernise my Office and provide greater access for the public to redress injustice. These measures included a broader remit and enhanced investigation and reporting powers, as well as clearer accountability arrangements. The new powers in the 2016 Act for me as Ombudsman to consult, co-operate and share information with other ombudsmen and oversight bodies had its genesis in the 2005 Welsh legislation.
- 3.2 Again in mirroring the Welsh legislation, the 2016 Act was intended to increase accessibility to the Ombudsman for members of the public; extend the Ombudsman investigation powers to cover previously excluded jurisdictions such as FE and HE bodies and schools. The 2016 Act established new reporting arrangements for public interest reports and an accountability mechanism for the Northern Ireland Assembly to scrutinise my budget and use of resources.

3.3 There are a number of new provisions in the 2016 Act that have been particularly beneficial to me in my role. In this submission, I highlight and comment on below those elements which may be most relevant to your consideration of the Bill.

4.0 Accessibility to the Public

4.1 A key aim of the 2016 Act was to increase accessibility to the Ombudsman and to make it easier for the public to complain. The legislative provisions underpinning this aim include:

- members of the public are no longer required to obtain MLA sponsorship in order to make a complaint about a Government Department; although MLAs and other public representatives can act 'on behalf' of a constituent in bringing a complaint to my Office where appropriate.
- public service providers are required to signpost complainants to NIPSO at the conclusion of their complaints process
- an oral complaint can be accepted by NIPSO where previously only a written complaint was investigated.

4.2 These changes allow the office to accept complaints from members of the public. They support individuals with vulnerabilities such as learning difficulties, to make their complaints. The 2016 Act removed a significant barrier to individuals who wish to complain by removing the requirement for a complaint to be made in writing. The 2016 Act was (like the Bill) a Committee-led piece of primary legislation developed by the former OFMdfM Committee of the Assembly. That Committee was keen to ensure that all citizens in Northern Ireland were directed as a matter of law to the Ombudsman at the end of internal complaints process. As a result, my office has, in 2016/17 and the year to date, experienced a significant increase in enquiries and complaints.

5.0 Alternative resolution

5.1 The 2016 Act provides explicit authority to take any action which the Ombudsman considers appropriate with a view to resolution of a complaint. This is an important provision in ensuring an increase in the proportion of complaints that can be resolved without the need to pursue a full investigation. This is often in the interests of all parties and certainly in the public interest in terms of public resource efficiency. The alternative resolution provision was introduced in Northern Ireland based on the equivalent Welsh provision in the 2005 Act. It has been used to deal proportionately with complaints to my office where a practical solution can be achieved. For instance, in one case involving a housing authority

it was agreed with that body that providing a support worker to a tenant with mental health issues helped focus her concerns about housing repairs and neighbour issues.

6.0 Consultation, Co-operation and Information Sharing

- 6.1 The 2016 Act provides new powers for me, as Ombudsman, to consult, co-operate and share information with other Ombudsmen and oversight bodies. This facilitates information sharing with bodies whose role is to ensure public service improvement. Consultation on and awareness of issues about public service delivery arising in the course of investigations enhances our respective roles. It also helps us ensure there is no duplication of investigative resource in areas where my jurisdiction overlaps with bodies such as the Northern Ireland Audit Office (NIAO) and the Northern Ireland Human Rights Commission (NIHRC). For example, in relation to nursing home complaints the RQIA has powers to inspect without notice where serious failings are identified.
- 6.2 In December 2016 I signed a Protocol for data sharing and consultation with the Regulation and Quality Improvement Authority (RQIA) to ensure that where I recommend improvements in the health and social care sector these can be monitored by that body. Work is continuing with similar protocols with the NIAO and NIHRC as well as the Northern Ireland Commissioner for Children and Young Persons (NICCY).

7.0 Own Initiative Investigations

- 7.1 The 2016 Act also provided the authority for me as Ombudsman to undertake own initiative investigations where there is evidence of systemic maladministration or systemic injustice. These powers commence from 1 April 2018. The authority to undertake own initiative/own motion investigations was a key part of Assembly reforms to NIPSO powers under the 2016 Act.
- 7.2 The provisions of the 2016 Act provide discretion in terms of the criteria decision and the investigation methodology. A number of conditions to the exercise of that discretion are provided as follows:
- (i) a requirement for the NIPSO to have a 'reasonable suspicion' of 'systemic maladministration', or 'systemic injustice'.
 - (ii) a proposal must be developed that meets investigation criteria, which must be published.

- (iii) the listed authority which is the subject of the own initiative investigation should have the opportunity to comment on an investigation proposal. The proposal sets out the reasons for the proposed investigation and how the Ombudsman's criteria for an own initiative investigation have been met.
- (iv) there is a requirement that the relevant listed authority should have the opportunity to comment on evidence presented in the proposal.

7.3 An important element of the own initiative power is that a report must be published. This is, in my view, important in ensuring full transparency and holding to account where failures in public services are identified. As an officer of the Assembly, my role is to highlight systemic maladministration or injustice to that body and to support the statutory Committees of the Assembly in their scrutiny role. For instance, an own initiative investigation report on education or health can be presented to the subject committee.

7.4 In terms of resource, I have already established that the operation of the Own Initiative power will require an additional staff complement of two Senior Investigating Officers. This reflects my thinking that the own initiative function should relate to a relatively smaller number of high impact investigations. The Office is currently preparing for the commencement of these powers from April 2018 with a project established to take forward the following activities:

- (i) Development of selection criteria through which the potential own initiative investigations will be identified;
- (ii) Methodology for investigation, including an initial investigation to ensure the robustness of the issue and that it warrants a full investigation using this power;
- (iii) Development of reporting templates and framework for publication and liaison with the Assembly and its Committees (where appropriate);
- (iv) Engagement strategies designed to ensure that key stakeholders across the public sector in Northern Ireland understand the own initiative power and how investigations will proceed.

Our engagement to date has included discussions with key regulators and scrutiny bodies on this new role. These discussions have proved useful in developing an understanding of how the Ombudsman's own initiative role could complement the role of key regulators and scrutiny bodies rather than overlap with their powers. Discussion with bodies such as the Northern Ireland Audit Office, the Regulation and Quality Improvement Authority (regulating the quality of health and social care services) and Northern Ireland Human Rights Commission will continue to focus on their planned programmes of inspection, investigation or audit activity in light of my plans for Own Initiative investigations.

- 7.5 The traditional Ombudsman model in the UK has developed in a way which requires an individual to pursue a complaint of injustice. This is not the model which has developed internationally where Ombudsmen commonly have the power to commence an investigation without first receiving a complaint from a citizen. In the Republic of Ireland, the Ombudsman's office has since its inception in 1980 a discretion to commence such an investigation and this has been used to significant effect in areas such as health complaints. I am aware that the Welsh Ombudsman (Nick Bennett) has previously highlighted the use of own initiative powers in other countries to this Committee in May 2015¹. I have found this paper useful in developing my approach to own initiative powers.
- 7.6 The provision for own initiative powers in the Bill is a key vehicle for addressing injustice and delivering systemic improvements for a greater number of Welsh citizens and not just the complainant in a particular case. The power will address a range of different situations where the traditional UK Ombudsman model does not enable the Ombudsman to address system wide failings and injustice. It is a powerful tool where the Ombudsman has received no complaints, because vulnerable individuals fear retribution and are disinclined to make complaints. These are the 'voiceless' for whom the own initiative provision in sections 5 and 45 of the Bill addresses this access to justice issue. The Bill ensures that failures in public service experienced by one person in relation to one public body would very likely apply to other public service users in other public bodies without this new power. The Welsh Ombudsman may not have received complaints from other individuals and may require a new complaint to be made to him. This is inefficient and overly burdensome on the citizen.
- 7.7 Own Initiative powers will allow the Ombudsman to achieve justice for the maximum number of citizens who experience failures in public services. It is for this reason that I welcome my new powers. I commend to the Committee the introduction of these provisions to the Bill under consideration in Wales.

8.0 Complaints Standards Authority

- 8.1 Part 3 of the 2016 Act outlines the statutory powers which would allow me to undertake the role of Complaints Standards Authority (CSA), similar to that which has been operating in Scotland since 2010. The 2016 Act in Northern Ireland has similar provisions to the Bill under consideration, enabling me to set standards of complaints handling across public services in Northern Ireland and simplify and improve the way complaints are handled across the public sector. I

1

<http://www.senedd.assembly.wales/documents/s37196/Additional%20Information%20from%20PSOW%20from%20evidence%20session%2021%20January%202015.pdf>

also will have a role in the sharing and promotion of best practice on complaints handling.

- 8.2 This is an important new role which I regard as essential to my strategic aims of achieving a greater culture of learning lessons from complaints. The Welsh Ombudsman in his thematic report 'Ending Groundhog Day'² highlighted repeat failings in terms of complaints handling by public bodies. I also see these failings in the cases that my office investigates. There are significant barriers to people complaining about public services with confusing, unclear and lengthy complaints procedures and poor complaints handling in individual cases which is a clear access to justice issue. The CSA powers will allow me to work with public service providers on a sectoral basis to help address these issues.

The other significant benefit the Complaints Standards Authority role will bring will be the ability to ensure better quality information is available on complaints made to public bodies. There is also very little, if any, robust publicly available information on complaints handling by public bodies. The Complaints Standards Authority role will allow us to address this and help encourage public bodies to benchmark and improve their performance and ensure better opportunities for cross sector learning from complaints.

- 8.3 My CSA powers are unlikely to be commenced until restoration of the Northern Ireland Executive and Assembly and is subject to confirmation on resource. Initial planning work has commenced to allow us to move quickly to implement this role once the Assembly is re-established and ready to consider commencement. Currently the Office is researching complaints handling across Northern Ireland and preparing for consultation with stakeholders. As with the provisions in the Bill, consultation is an important part of the process for developing complaints handling principles to be approved by the Assembly as a first step. The requirement to consult is also required as part of the process of developing model complaints handling procedures. It is important to develop an approach which works in partnership with public services to successfully implement and embed the necessary changes and improvements. It is also important, in my view, that regulators are involved from the outset and that monitoring of compliance with the CSA is built into their own existing regulation, to ensure that monitoring is as light touch as possible.

² https://www.ombudsman-wales.org.uk/~media/Files/Thematic%20Reports/22624%20Thematic%20report_GroundhogDay_ENGLISH_Final%20FOR%20ISSUE.ashx

9.0 Conclusion

- 9.1 I welcome the opportunity to provide evidence to the Committee in person in December and would be happy to explore these areas further. I am also willing to answer questions about these or other areas arising from the Northern Ireland experience.
- 9.2 Finally, I commend the important changes and timely Ombudsman reforms brought forward in the Bill by this Committee. In developing new Ombudsman legislation in Northern Ireland, the Welsh model created by the 2005 Act was highly innovative at the time and now is in need of future proofing to ensure the concerns of citizens who are 'voiceless' can be heard.

Marie Anderson

MARIE ANDERSON
Northern Ireland Public Services Ombudsman
22 November 2017

Item 5

Y Ffynhonnau Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau
Equality, Local Government and Communities Committee
ELGC(5)-35-17 Papur 5 / Paper 5

Introduction

1. The Welsh Independent Healthcare Association (WIHA) welcomes the opportunity to respond to the Committee's call for evidence on this Bill and Explanatory Memorandum. As per the Committee's request, WIHA's response addresses the Bill's terms of reference.
2. WIHA is the representative association of independent healthcare providers in Wales. Providers are largely acute, mental health and learning disability hospitals in Wales. WIHA also represents a hospice provider and an oncology centre providing proton beam therapy.
3. Please find attached for reference the latest WIHA Credentials document which provides an overview of the independent healthcare sector in Wales.

Terms of Reference Comments

4. *The general principles of the Public Services Ombudsman (Wales) Bill and the need for legislation to deliver the stated policy intention.*
WIHA welcomes this Bill and believes it will be beneficial for patients who have a complaint spanning treatment across the NHS and independent healthcare sectors. It is right that the complaints process should follow the citizen and not the sector.
5. The Ombudsman already has jurisdiction over complaints made about NHS-funded treatment in WIHA member hospitals as well as treatment in hospices.
6. *Provisions of the Bill which set out the new powers for the Ombudsman to: accept oral complaints;*
This seems like a positive initiative to improve social justice and equal opportunities.
7. *Provisions of the Bill which set out the new powers for the Ombudsman to: undertake own initiative investigations;*
WIHA recognises the value of 'own initiative investigations' undertaken by Ombudsmen services to patients and hospital providers. It would appear the necessary checks and balances have been built into determining the criteria whereby the Public Services Ombudsman can undertake own initiative investigations.
8. *Provisions of the Bill which set out the new powers for the Ombudsman to: undertake a role in relation to complaints handling standards and procedures*
This seems a good initiative in reducing variation in effective complaints handling standards and procedures across public services in Wales. WIHA's understanding is that

this does not apply to the independent healthcare sector. Many WIHA members subscribe to the Independent Sector Complaints Adjudication Service (ISCAS), which provides annual training for members on complaints handling.

9. *Provisions of the Bill which set out the new powers for the Ombudsman to: investigate private medical treatment including nursing care in a public/private health pathway;*

As per WIHA's previous submission to the Finance Committee, we welcome this provision and believe it will be beneficial to patients in these circumstances. In practice, the number of complaints against WIHA members that reach an external review stage is relatively small. The number of complaints that involve both combined NHS and private treatment is even smaller. We note that the Ombudsman estimates that such cases represent one per cent of health sector complaints or seven cases each year (11.55).

10. *The financial implications of the Bill (as set out in Part 2 of the Explanatory Memorandum).*

WIHA recognises that the inclusion of investigations of the private health service element in a public/private health service pathway will have a small, but direct, financial impact on the Ombudsman, costing £17,535 over 5 years (Table 4, page 56). WIHA has calculated the cost of including such cases will make up less than 0.1% of the Ombudsman's yearly budget (using figures from 2017-18 found within the Summary Table on Page 45). We also note in Paragraph 11.11 of the Explanatory Memorandum that the Ombudsman could accommodate the additional cost within existing resources.

11. WIHA recognises the right of the Ombudsman to serve a costs recovery notice on a private health service provider as a means of recovering additional costs incurred by the Ombudsman where the provider has obstructed the Ombudsman or done something which would amount to contempt of court if the investigation were proceeding in the High Court.

12. *Section 34: Compensation for the person aggrieved*

WIHA represents a hospice provider for which this section presents significant concerns. Hospices receive very limited statutory funding and do not work on a commissioned or privately funded basis. Consequently, having to pay compensation to patients according to levels defined by the Ombudsman would present a financial risk to the organisation.

13. *Any potential barriers to the implementation of the Bill's provisions and whether the Bill takes account of them*

WIHA is not aware of any potential barriers to the implementation of the Bill's provision.

14. *Whether there are any unintended consequences arising from the Bill*

At this stage, WIHA cannot foresee any unintended consequences for independent healthcare providers arising from the Bill.

Conclusion

In summary, WIHA members support the extension of the PSOW's remit to investigate complaints that include an NHS and private health element of care.

We are also pleased to note that there will be a review of the legislation after five years from the date of the Act receiving Royal Assent and further reviews thereafter as Welsh Ministers deem appropriate.

WIHA look forward to providing oral evidence to the committee and responding to any further questions on the terms of reference.

22 November 2017

20/11/17

Dear Ministers

RE: Welsh Government's Draft Budget 2018-19 and impact on VAWDASV services

As a local Charity operating in Arfon we provide refuge & community work with women and children as survivors of domestic abuse. We are aware of the current threats to the budget and this is very unsettling with the regionalization agenda in the sector and find this extremely worrying for our client group.

We welcome:

- The proposed increase in 2018-19 to the VAWDASV grant from £4.5 million to £5 million, and the 2018-19 protection of the Supporting People (SP) programme at £124 million.

However, we are extremely concerned that:

- It is proposed that in 2019/20 **the local authority slice of the VAWDASV Services grant (£2.4 million) will be integrated into a new single Early Intervention, Prevention and Support (EIPS) grant**, without any transitional arrangements mentioned or proposals to ring-fence this for VAWDASV;
- In 2019/20 **the SP budget line would also disappear**, to be integrated into the EIPS grant, without any transitional arrangements or proposals to ring-fence this;
- The proposed EIPS grant in 2019-20 will be **£13 million less** than the combined total of the proposed grants that make this up currently, and there is no clarity on which grant streams will be cut to achieve this or how priorities would change.
- Loss of ring-fencing means we will not clearly know how much is being spent on VAWDASV work locally, or on homelessness and housing related support services in Wales in the future. **We need a commitment to ensure measures are introduced to support resource mapping for these priority areas** – across government departments and responsible authorities locally.
- We are also concerned that changes are being ‘piloted’ within seven ‘full flexibility pathfinder areas’, without mention of transitional arrangements – and that **Assembly agreement on the budget is being sought before the Welsh Government VAWDASV statutory commissioning guidance** will be



Cymorth i Ferched Bangor a'r Cylch Bangor & District Women's Aid

7 Llys y Fedwen, Parc Menai, Bangor LL57 4BN

Ffôn Swyddfa / Office Tel: 01248 679052 Cymorth / Support: 01248 679077

Ebost / Email: enquiries@bangorwomensaid.org

consulted on and published or can be implemented.¹ We contributed to the consultation on the Act to protect females from domestic abuse and have provided statistics regularly on.

- It is vital the **SP and VAWDASV Services ring-fence of baseline funding is maintained when funding transfers to regions and local areas** (commissioners are welcome to increase or diversify funding but we cannot lose vital funds to this sector; VAWDASV services do not have the resilience to recover from this).²

Context:

- VAWDASV specialist services in the third sector have already experienced a 5% cut in resources this year across the board, compared with 2016/17; the majority of services cannot sustain any further cuts without closure or a significant reduction in their life-saving services.
- In England ring-fencing of SP was lost in 2009. Between 2010 and 2014, accompanied by a period of parallel austerity measures, they lost 17% of specialist refuges and a third of all referrals to refuge were turned away, normally due to a lack of available space.³ Specialist services that support survivors of sexual violence and those led by and for BME women are particularly at risk,⁴ and recent reports suggest council spending on domestic violence refuges across 33 local authorities in one region of England has fallen by up to 75% since 2010⁵. We do not want Wales to have to go down this same path.
- The Violence against Women Bill in Wales was given Royal Assent and the statutory guidance has not yet been published and implemented in Wales and requires a commitment from MP's to ensure vital services are offered to victims' and their families.

The future consequences:

- If these issues are not resolved urgently, survivors of abuse in Wales will at best face a postcode lottery when trying to access safety, support and protection, or alternately, face a stark choice of staying with abusers, destitution or death, if they cannot access specialist services for help and support.
- Currently survivors are being affected by the cuts to the Welfare system and the cuts to Legal Aid and are getting lost in the system with increasing numbers losing their children. This is at an increasing cost to other public services and not preventative.

¹ 'Full Flexibility Pathfinders': Bridgend, Cardiff, Conwy, Newport, Merthyr Tydfil, Rhondda Cynon Taf, Torfaen.

² Following the Supporting People programme losing its ring-fence in England in 2009, 20% refuges have closed since 2010, and Westminster is now reviewing refuge funding in England with a view to centrally funding this again (as it had already done with rape support funding, due to sexual violence services being lost).

³ <https://www.womensaid.org.uk/what-we-do/campaigning-and-influencing/campaign-with-us/sos/>.

⁴ <https://zine.imkaan.org.uk/new-report-life-saving-black-women-s-groups-in-critical-state-facing-closure-government-must-e3eb904bf8e0>.

⁵ <http://www.islingtongazette.co.uk/news/crime-court/domestic-violence-refuge-funding-cuts-islington-charity-says-women-are-dying-because-they-don-t-get-access-to-safe-beds-1-5252240>.

Rhif y Cwmni 5493819 Company Number

Cofrestrwyd yn Lloegr a Chymru / Registered in England and Wales

Rhif Elusen Gofrestredig 112572 Registered Charity Number

Swyddfa Gofrestredig / Registered Office, 7 Llys y Fedwen, Parc Menai, Bangor LL57 4BN

Tudalen y pecyn 60



Cymorth i Ferched Bangor a'r Cylch Bangor & District Women's Aid

7 Llys y Fedwen, Parc Menai, Bangor LL57 4BN

Ffôn Swyddfa / Office Tel: 01248 679052 Cymorth / Support: 01248 679077

Ebost / Email: enquiries@bangorwomensaid.org

We would welcome further discussions with you around the Draft Budget and how to ensure the continuation of vital specialist violence against women, domestic abuse and sexual violence services in your constituency and across Wales.

Yours Sincerely,

Jamie Crank
Manager

Eitem 6.2

Yn rhinwedd paragraff(au) vi o Reol Sefydlog 17.42

Mae cyfyngiadau ar y ddogfen hon



Adam Price

Aelod Cynulliad dros Ddwyrain Caerfyddin a Dinefwr
Assembly Member for Carmarthen East and Dinefwr

Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau
Equality, Local Government and Communities Committee
ELGC(5)-35-17 Papur 7 / Paper 7

John Griffiths AC
Cadeirydd – Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
Caerdydd
CF99 1NA

Ein cyf: AP0051/CJH

28 Tachwedd 2017

Annwyl John,

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Rwy'n ysgrifennu atoch i godi pryder sydd gen i ynghylch ymyriad yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus y mae eich pwyllgor chi yn bennaf yn gyfrifol am ei oruchwyllo. Rwy'n hefyd yn copio'r llythyr i Simon Thomas, Cadeirydd y Pwyllgor Cyllid, sydd yn gyfrifol am faterion ariannol yn ymwneud â'r Ombwdsmon a'r bil arfaethedig newydd.

Fe fyddwch yn ymwybodol bod yr Ombwdsmon wedi gwneud sylwadau cyhoeddus, yn y cyfryngau a'r cyfryngau cymdeithasol, ac wedi cyflwyno ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru yn gwneud yr achos i'w swyddfa ef gymryd drosodd swyddogaeth cwynion Comisiynydd y Gymraeg yng nghydestun argymhelliad y Llywodraeth i'w diddymu. Fel aelod o blaid sydd yn gwrthwynebu'r awgrym yma dwi yn gresynu bod Ombwdsmon sydd, o ddiffiniad, i fod yn ddiuedd yn wleidyddol ac yn annibynnol o'r Llywodraeth nid yn unig yn mynegi safbwynt ond yn llobio o blaid polisi sydd yn destun cyfredol o anghytundeb go sylfaenol.

Mae'n glir o'r dystiolaeth sydd wedi dod i law bod yna rhyw faint o gydlynu wedi bod rhwng swyddfa'r Ombwdsmon ac Adran y Gymraeg y Llywodraeth. Yn yr ateb ysgrifenedig i gwestiwn WAQ74552 wedi ei atodi fe welwch chi fod cyfarfod wedi ei gynnal rhwng swyddfa'r Ombwdsmon a phrif swyddogion Adran y Gymraeg y Llywodraeth ym mis Medi i drafod cynnig yr Ombwdsmon, ar ei gais ef, ac fe gynigiwyd adborth ynghylch y syniad gan swyddogion y Llywodraeth a oedd yn ddefnyddiol, mae'n ymddangos, wrth lunio'r papur terfynol gan yr Ombwdsmon a groesawyd fel allbwn posib y drafodaeth gan swyddogion y Llywodraeth. Byddai'n ymddangos felly bod yr Ombwdsmon wedi rhoi ei hun mewn sefyllfa lle y gadawodd i gynrychiolwyr Llywodraeth Cymru, y mae'n gyfrifol am ei goruchwyllo, i ddylanwadu ar gynnwys ei ymateb i'r ymgynghoriad ac ar ei benderfyniadau ar yr achlysur hwn.

Mewn cyd-destun lle mae annibyniaeth o'r Llywodraeth, mewn realiti a chanfyddiad, yn allweddol, haerïaf fod yr ymgysylltu agos yma rhwng tîm datblygu polisi'r Llywodraeth a'r Ombwdsmon yn hollol amhriodol. Fel y mae Cymdeithas yr Iaith wedi nodi yn eu llythyr nhw atoch chi, mae yna dystiolaeth yma bod yr Ombwdsmon wedi torri'r memorandwm o ddealltwriaeth rhyngddo fe â Chomisiynydd y Gymraeg a lofnodwyd ganddo ar y 7fed o Fedi 2016.

Cynulliad Cenedlaethol Cymru

37 Stryd y Gwynt, Rhydaman,
Sir Gaerfyrddin, SA18 3DN
Adam.Price@cynulliad.cymru
www.cynulliad.cymru
01269 597 677

National Assembly for Wales

37 Wind Street, Ammanford,
Carmarthenshire, SA18 3DN
Adam.Price@assembly.wales
www.assembly.wales
01269 597 677

Tudalen y pecyn 67



Plaid Cymru | **Party of Wales**

Mae'r ddogfen hynny yn nodi o dan Gymal 7.1 i: "Ni chaiff....Comisiynydd y Gymraeg....nac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru adolygu'r modd mae'r naill ai'r llall yn cyflawni eu swyddogaethau, oni fo darpariaethau statudol yn caniatáu hynny." Nid yw darpariaethau statudol yn codi yn y cyswllt hwn felly mae cyfeiriadau'r Ombwdsmon yn y cyfarfod hwn at well gost- effeithiolrwydd yr Ombwdsmon, a'r cyfeiriad at gwynion "dibwys" yn yr ymateb i'r ymgynghoriad, yn glir yn torri'r cytundeb hwn.

Byddwn felly yn croesawu eich asesiad chi ac aelodau'r Pwyllgor ynghylch priodoldeb a dilysrwydd gweithredoedd yr Ombwdsmon yn yr achos hwn, gan gynnwys eich arweiniad ynghylch pa gamau mae'r Pwyllgor yn credu y dylid eu cymryd yng ngoleuni'r wybodaeth ddiweddaraf sydd wedi dod i law.

Ar fater ehangach, byddwn hefyd yn gwerthfawrogi pe baech yn cadarnhau pa weithdrefn y mae eich Pwyllgor yn ei defnyddio i oruchwylio gwaith yr Ombwdsmon, ac sy'n amlinellu'r safonau disgwylidig o ddeiliaid y swydd. Yn ogystal, byddwn yn gwerthfawrogi eglurder ynghylch y drefn y dylai unrhyw un sydd â chwyn am weithredoedd yr Ombwdsmon ei dilyn, ac a yw'r trefniadau hynny'n hysbys?

Edrychaf ymlaen at glywed gennych.

Yn gywir,



Adam Price AC/AM

Dwyrain Caerfyrddin a Dinefwr / Carmarthen East & Dinefwr

Copiau:

Simon Thomas AC – Cadeirydd Y Pwyllgor Cyllid

Eluned Morgan AC – Gweinidog y Gymraeg a Dysgu Gydol Oes

Meri Huws – Comisiynydd y Gymraeg

Nick Bennett – Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

**WRITTEN ASSEMBLY QUESTION
FOR ANSWER BY
THE CABINET SECRETARY FOR EDUCATION
ON 08 NOVEMBER 2017**

Adam Price (Dwyrain Caerfyrddin a Dinefwr): A wnaiff Ysgrifennydd y Cabinet gyhoeddi cofnodion unrhyw gyfarfodydd rhwng Gweinidog y Gymraeg a Dysgu Gydol Oes a/neu ei swyddogion ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ystod y 12 mis diwethaf? (WAQ74552)

Adam Price (Carmarthen East and Dinefwr): Will the Cabinet Secretary publish the minutes of any meetings between the Minister for Lifelong Learning and Welsh Language and/or his officials and the Welsh Public Services Ombudsman during the last 12 months? (WAQ74552)W

Eluned Morgan: Rwy'n cael ar ddeall na wnaeth cyn Weinidog y Gymraeg a Dysgu Gydol Oes gyfarfod ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ystod y 12 mis diwethaf. Fe wnaeth ei swyddogion gyfarfod ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar ddau achlysur. Cynhaliwyd cyfarfod ar 27 Mehefin 2017 i drafod agweddau ar Fil Anghenion Dysgu Ychwanegol a'r Tribiwnlys Addysg (Cymru). Ni chynhyrchwyd nodyn am y cyfarfod hwnnw. Mae nodyn am gyfarfod a gynhaliwyd ar 13 Medi wedi ei atodi i'r cwestiwn hwn.

Eluned Morgan: I understand the previous Minister for Lifelong Learning and Welsh Language did not meet with the Public Services Ombudsman for Wales during the last 12 months. His officials met with the Public Services Ombudsman for Wales on two occasions. A meeting was held on 27 June 2017 to discuss aspects of the Additional Learning Needs Education Tribunal (Wales) Bill. No note was produced for that meeting. A note of a meeting held on 13 September is annexed to this question.

Note of Meeting with Public Services Ombudsman Wales

PSOW Offices, Pencoed, 13/9/2017

PSOW – Nick Bennett and three officers

Advisory Panel – Margaret Griffiths, Jonathan Morgan, Bill Richardson, Sharon Warnes, Jan Williams, John Williams

Welsh Government – Bethan Webb, Daniel Jones

The meeting followed an invitation from PSOW to WG staff to discuss the White Paper.

Following introductions, BW outlined the *Cymraeg 2050* strategy and the policy drivers behind the White Paper. DJ provided further detail on the policy underpinning the proposed changes to the way standards made, imposed and enforced, and the proposed Commission. Members of the Panel were supportive of the clear and ambitious strategy. NB sought to understand better how complaints are currently handled, how many are received each year and the costs of the Commissioner's complaints handling procedures. PSOW dealt with around 2300 new complaints in 2016/17 (budget ca. £4.2m) whilst in 2015/16, the Commissioner dealt with 250 complaints (budget ca. £3.4m).

NB made a proposition that PSOW could provide a more cost-effective way of handling and investigating complaints about Welsh language standards. PSOW has the benefit of objectivity and independence from Government as funding comes directly from the Consolidated Fund. PSOW already handled complaints about language matters, notably in relation to community councils. He also noted the position in the Basque Country where complaints about services in Basque are dealt with by the Ombudsman.

Ombudsmen focus on putting things right and can take a flexible and rapid approach to resolving problems – this could avoid some of the lengthy investigations by the Commissioner of relatively minor matters which the White Paper highlighted. However, if necessary, PSOW also has full investigation powers. JM noted such a move would 'mainstream' standards complaints and free up resources for the Commissioner to focus on the more important task of promoting the language. Members of the panel discussed the importance of promoting the language in the context of a million Welsh speakers and reaching out to all people in Wales, and generally supported the PSOW's proposal.

DJ noted three possible objections: the White Paper set out the Government's intention to be able to extend standards to the private sector which is generally outside the PSOW's remit, that ombudsmen generally do not have enforcement powers of the kind proposed for the Commission, and that thought would need to be given to the role of the Welsh Language Tribunal which could sit uneasily alongside the PSOW.

In response, PSOW noted that Part 5 of the draft Public Services Ombudsman Bill (due to be introduced shortly) would extend his powers to private sector care home, domiciliary care and palliative care providers, and that it was not wholly unusual for ombudsmen to deal with complaints about the private sector (e.g. Financial Services Ombudsman). In relation to enforcement, NB noted he currently investigated complaints about alleged code of conduct breaches by elected members of local authorities and was able to refer serious cases to the Adjudication Panel which could take enforcement action. It might be possible to consider such a model in relation standards, with the proposed Commission having powers to impose sanctions. Panel members agreed it would not be appropriate for the Tribunal to be able to review decisions of PSOW in the way it currently reviews decisions of the Commissioner. NB agreed and noted PSOW decisions were subject to JR but the Tribunal could have a role hearing appeals about the level of sanction imposed by the Commission. DJ noted thought would also need to be given to the role of the Tribunal in relation to the imposition of standards by the Welsh Government.

Panel members discussed the merits of the proposition and agreed the PSOW should submit a consultation response setting out his proposal in more detail. BW thanked the PSOW and Panel for their time and noted the consultation was intended to stimulate open discussion and new ideas.



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau
Equality, Local Government and Communities Committee
ELGC(5)-35-17 Papur 8 / Paper 8

Naomi Stocks.

Clerc

Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau

Cynulliad Cenedlaethol Cymru

Bae Caerdydd

Caerdydd

CF99 1NA

27 Tachwedd 2017

Annwyl Glerc,

Nodyn briffio ar ofal plant ac addysg gynnar cyfrwng Cymraeg.

Mae Strategaeth Cymraeg 2050 Llywodraeth Cymru yn tynnu sylw at bwysigrwydd y blynyddoedd cynnar i wireddu'r nod o filiwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050. Gyda hynny mewn golwg cyflwynais y nodyn briffio hwn ar ofal plant ac addysg gynnar cyfrwng Cymraeg i sylw Ysgrifennydd y Cabinet dros Addysg fel cyngor ysgrifenedig o dan Adran 4 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Mae'r nodyn briffio yn trafod pwysigrwydd y sector gofal plant ac addysg gynnar o ran creu siaradwyr Cymraeg rhugl sy'n debygol o ddefnyddio'r iaith yn y dyfodol. Mae'r nodyn yn trafod y sefyllfa gyfredol o ran gofal plant yng Nghymru, ac yn amlinellu'r sefyllfa o ran darpariaeth cyfrwng Cymraeg yn benodol. Trafodir y cyd-destun polisi, yn enwedig ymrwymiad y Llywodraeth i gynnig 30 awr o ofal plant am ddim i bob plentyn 3-4 sydd a'u rhieni mewn gwaith, a gweledigaeth y Llywodraeth i gyrraedd miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050.

Casgliad y nodyn yw bod potensial arwyddocaol i integreiddio amcanion y polisiâu uchod. Pan fydd y 'Cynnig 30 Awr' yn dwyn ffrwyth, bydd yn arwain at gynnydd mawr yn y galw am ofal plant ledled Cymru, ac yn sgil hynny yn cynnig cyfle amserol i gymryd camau breision er mwyn sicrhau bod miliwn o siaradwyr

Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau'r Farchnad
5-7 Heol Eglwys Fair
Caerdydd CF10 1AT

0845 6033 221
post@comisiynyddygybraeg.org
Croesewir gohebiaeth yn y Gymraeg a'r Saesneg

comisiynyddygybraeg.org

Welsh Language Commissioner
Market Chambers
5-7 St Mary Street
Cardiff CF10 1AT

0845 6033 221
post@welshlanguagecommissioner.org
Correspondence welcomed in Welsh and English

welshlanguagecommissioner.org



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Cymraeg erbyn 2050. Er mwyn gwireddu'r potensial yma, fodd bynnag, mae amryw o argymhellion y dylid eu hystyried:

- Mae angen i'r Llywodraeth osod ystyriaethau am yr iaith Gymraeg a'i gweledigaeth ar gyfer 2050 yng nghanol y broses o gynllunio, ariannu a gweithredu ei chynlluniau ynglŷn â gofal plant ac addysg gynnar. Er bod cynlluniau ac ymrwymadau cyffredinol yn cael eu hamlinellu yn rhaglen waith 2017-2021 Cymraeg 2050, nid oes cynlluniau pendant a materol ynglŷn â'r ffordd ymlaen ac mae peryg y bydd cyfle euraidd yn cael ei golli i gymryd camau hynod arwyddocaol o ran dyfodol yr iaith Gymraeg.
- Dylai'r Llywodraeth ddefnyddio Cynlluniau Strategol y Gymraeg mewn Addysg (CSCAau) fel fframwaith ar gyfer cydlynu gweithredoedd y Llywodraeth, Awdurdodau Lleol, a darparwyr gofal plant. Byddai cynnwys deilliant penodol yn y CSCAau ar gyfer twf yn y sector gofal plant ym mhob ardal yn ffordd o sicrhau bod strategaethau lleol gofal plant yn cyd-fynd â dyheadau a thargedau cenedlaethol y llywodraeth o ran darpariaeth Cymraeg. Byddai twf yn y sector yma yn cyfrannu'n arwyddocaol at gynyddu niferoedd ar draws y sector addysg cyfrwng Cymraeg yn y tymor hir.
- Er mwyn llunio strategaethau cenedlaethol a lleol effeithiol, ac er mwyn gwerthuso effaith a llwyddiant y strategaethau hyn yn y dyfodol, mae'n hanfodol cael data dilys a dibynadwy. Mae angen i'r Llywodraeth arwain y gwaith o ddiwygio'r ffyrdd o gasglu a rhannu data am ofal plant, er mwyn sicrhau bod cynlluniau a strategaethau lleol a chenedlaethol wedi'u llunio ar sail gwybodaeth y gellid ymddiried ynddo.

Hyderaf bydd y nodyn a'r argymhellion uchod o ddiddordeb i chi, a gofynnaf yn garedig i chi rannu'r nodyn ag aelodau'r Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau.

Yn gywir

Meri Huws
Comisiynydd y Gymraeg



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Nodyn Briffio:

Darpariaeth Gofal Plant ac Addysg Blynyddoedd Cynnar Cyfrwng Cymraeg

Awdur: Hywel Iorwerth

Dyddiad: 22/11/2017

Comisiynydd y Gymraeg

Prif nod Comisiynydd y Gymraeg, sefydliad annibynnol a grëwyd yn unol â Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011, yw hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg. Gwneir hynny drwy ddwyn sylw i'r ffaith bod statws swyddogol i'r Gymraeg yng Nghymru a thrwy osod safonau ar sefydliadau. Bydd hyn, yn ei dro, yn arwain at sefydlu hawliau i siaradwyr Cymraeg.

Bydd dwy egwyddor yn sail i'r gwaith:

- Ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg yng Nghymru
- Dylai pobl yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny

Comisiynydd y Gymraeg

Siambrau'r Farchnad

5 – 7 Heol Eglwys Fair

Caerdydd CF10 1AT

0345 6033 221

post@comisiynyddygyfraeg.cymru

Croesawir gohebiaeth yn y Gymraeg a'r Saesneg

comisiynyddygyfraeg.cymru

@ComyGymraeg

Ffeithiau allweddol

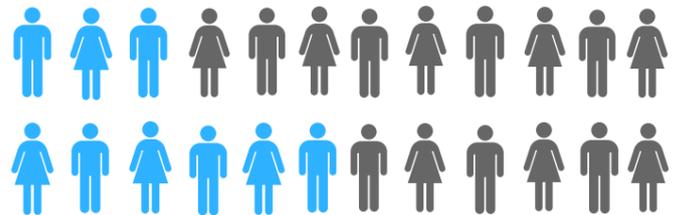
Mae cynyddu nifer y plant sy'n cael gofal ac addysg blynyddoedd cynnar cyfrwng Cymraeg yn allweddol er mwyn gwireddu gweledigaeth y llywodraeth o gyrraedd miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050.

51% o holl siaradwyr Cymraeg wedi dysgu'r iaith yn yr ysgol: 11% yn yr ysgol feithrin, 25% yn yr ysgol gynradd, a 15% yn yr ysgol uwchradd.



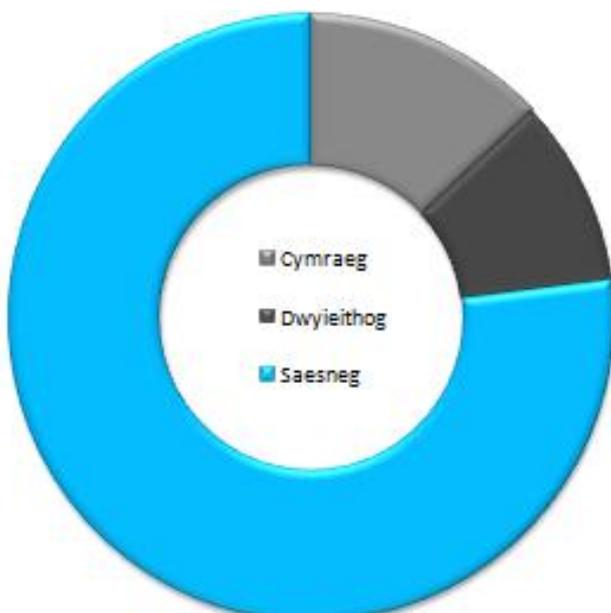
80% o siaradwyr Cymraeg 3-15 wedi dysgu'r iaith yn yr ysgol: 22% yn yr ysgol feithrin, 46% yn yr ysgol gynradd, 12% yn yr ysgol uwchradd.

25% o'r rhai a ddysgodd y Gymraeg yn yr ysgol gynradd yn rhugl.



50% o'r rhai a ddysgodd y Gymraeg yn yr ysgol feithrin yn rhugl.

Saesneg yw prif iaith **77%** o ddarparwyr gofal plant, gyda **13%** yn Gymraeg, a **10%** yn ddwyieithog*



Mae'r cyfnod 0-5 oed yn oedran pan fydd caffael iaith yn digwydd yn gyflym a naturiol, ac mae ymchwil yn dangos fod cynifer â **80-85%** o'r plant sydd mewn gofal cyn-statudol cyfrwng Cymraeg yn trosglwyddo i addysg Gynradd cyfrwng Cymraeg.

Crynodeb gweithredol ac argymhellion

Mae'r papur hwn yn trafod y sefyllfa gyfredol o ran gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar cyfrwng Cymraeg. Dyma'r prif ganfyddiadau:

- Mae dysgu'r Gymraeg cyn gynted â phosibl ym mywydau plant a phobl ifanc yn allweddol er mwyn cynhyrchu siaradwyr Cymraeg rhugl sy'n debygol o ddefnyddio'r iaith a'i throsglwyddo i'r genhedlaeth nesaf. Mae gan y sector gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar rôl hynod arwyddocaol yn y cyd-destun hwn.
- Gall twf yn nifer y plant ifanc sy'n cael gofal ac addysg blynyddoedd cynnar cyfrwng Cymraeg fod yn allweddol i wireddu gweledigaeth Llywodraeth Cymru o gyrraedd miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050.
- Mae Llywodraeth Cymru wedi ymrwymo i gynnig 30 awr o ofal plant am ddim i bob plentyn 3-4 oed sydd â'u rhieni mewn gwaith llawn amser. Os bydd y cynnig hwn yn dwyn ffrwyth, bydd cynnydd sylweddol yn y galw am ofal plant ar draws Cymru, ac yn sgil hyn mae cyfle amserol i gynyddu'r niferoedd sy'n derbyn gofal plant cyfrwng Cymraeg.
- Er bod Llywodraeth Cymru yn ymwybodol o bwysigrwydd gofal plant i ddyfodol yr iaith, nid oes cynlluniau pendant a chadarn ynglŷn â sut y bwriedir integreiddio'r Cynllun 30 Awr a'r weledigaeth 2050. Nid yw'n eglur sut y mae Llywodraeth Cymru yn bwriadu troi ymrwymadau cyffredinol i gynyddu'r ddarpariaeth gofal plant cyfrwng Cymraeg yn weithredoedd penodol fydd a thraweffaith ar lawr gwlad.
- Mae gan Gynlluniau Strategol y Gymraeg mewn Addysg (CSGAau) botensial arwyddocaol i droi ymrwymadau eang a chyffredinol yn weithredoedd a thargedau penodol.
- Byddai'r CSGAau yn gallu bod yn fframwaith effeithiol i gydlynu gweithredoedd Llywodraeth Cymru, awdurdodau lleol, a darparwyr gofal plant, er mwyn sicrhau bod cynnydd sylweddol yn y niferoedd sy'n derbyn gofal plant cyfrwng Cymraeg ac yn trosglwyddo i addysg cyfrwng Cymraeg ar ôl hynny.
- Mae llunio a gwerthuso strategaethau cenedlaethol a lleol ar gyfer cynyddu niferoedd sy'n derbyn gofal plant drwy gyfrwng Cymraeg yn dibynnu ar fodolaeth data a gwybodaeth ddibynadwy.
- Mae'r data sy'n bodoli ar ofal plant cyfrwng Cymraeg yng Nghymru yn dameidiog, yn anghyson, ac yn gymhleth i'w ddehongli. Nid oes sail wybodaeth gadarn yn bodoli ar hyn o bryd, ac mae perygl y bydd y diffyg hwn yn tanseilio'r potensial sydd o ddiwygio'r sector gofal plant cyfrwng Cymraeg yng Nghymru, ac yn sgil hynny y gallu i gymryd camau breision tuag at wireddu gweledigaeth o gael miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050.

Ar sail y canfyddiadau hyn, argymhellwn:

- **Bod angen i Lywodraeth Cymru osod ystyriaethau am yr iaith Gymraeg a'i gweledigaeth ar gyfer 2050 yng nghanol y broses o gynllunio, ariannu a gweithredu ei chynlluniau ynglŷn â gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar. Er bod cynlluniau ac ymrwymadau cyffredinol yn cael eu hamlinellu yn rhaglen waith 2017-2021 Cymraeg 2050, nid oes cynlluniau pendant a phenodol ynglŷn â'r ffordd ymlaen ac mae perygl y bydd cyfle euraidd yn cael ei golli i gymryd camau hynod arwyddocaol o ran dyfodol yr iaith Gymraeg.**
- **Dylai Llywodraeth Cymru ddefnyddio Cynlluniau Strategol y Gymraeg mewn Addysg (CSCAau) yn fframwaith ar gyfer cydlynu gweithredoedd y Llywodraeth, awdurdodau lleol, a darparwyr gofal plant. Byddai cynnwys deiliant penodol yn y CSCAau ar gyfer twf yn y sector gofal plant ym mhob ardal yn ffordd o sicrhau bod strategaethau lleol gofal plant yn cyd-fynd â dyheadau a thargedau cenedlaethol y llywodraeth o ran darpariaeth Cymraeg. Byddai twf yn y sector hwn yn cyfrannu'n arwyddocaol at gynyddu niferoedd ar draws y sector addysg cyfrwng Cymraeg yn y tymor hir.**
- **Er mwyn llunio strategaethau cenedlaethol a lleol effeithiol, ac er mwyn gwerthuso effaith a llwyddiant y strategaethau hyn yn y dyfodol, mae'n hanfodol cael data dilys a dibynadwy. Mae angen i Lywodraeth Cymru arwain y gwaith o ddiwygio'r dulliau o gasglu a rhannu data am ofal plant, er mwyn sicrhau bod cynlluniau a strategaethau lleol a chenedlaethol wedi'u llunio ar sail gwybodaeth y gellid ymddiried ynddi.**

1. Cyd-destun: Gofal plant a strategaeth Cymraeg 2050: Miliwn o Siaradwyr

Mae tystiolaeth yn dangos mai yn yr ysgol y mae'r mwyafrif o blant a phobl ifanc yn dueddol o ddysgu'r Gymraeg heddiw.¹ Mae ymchwil a gomisiynwyd ar y cyd gan Gomisiynydd y Gymraeg a Llywodraeth Cymru yn dangos fod tua 80% o siaradwyr Cymraeg 3-15 oed wedi dysgu'r iaith yn yr ysgol. Mae hyn yn cymharu a 51% o siaradwyr Cymraeg bob oed a ddysgodd yr iaith yn yr ysgol. Yn anffodus, nid yw cyfraddau rhuglder y bobl sydd wedi dysgu'r iaith yn yr ysgol mor uchel ag ydyw ymysg y rheini wnaeth ddysgu'r Gymraeg ar yr aelwyd. Er enghraifft, tra bod 80% o'r rhai a ddysgodd y Gymraeg ar yr aelwyd yn rhugl, dim ond 25% o'r rhai a ddysgodd y Gymraeg yn yr ysgol gynradd sy'n rhugl. Mae cyfradd rhuglder y rhai a ddysgodd yr iaith yn yr ysgol uwchradd yn is (11%) tra bod cyfradd rhuglder y rhai a ddysgodd y Gymraeg yn yr ysgol feithrin yn llawer uwch (50%). Mae'r ymchwil yn profi fod cydberthynas rhwng pryd a lle mae unigolyn yn caffael neu ddysgu'r Gymraeg a pha mor rhugl a pharod i ddefnyddio'r iaith fydd yr unigolion hynny.

Mae'r ffeithiau uchod yn hynod o arwyddocaol yng nghyd-destun strategaeth uchelgeisiol Llywodraeth Cymru o gael miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050. Nid yn unig maent yn pwysleisio pwysigrwydd y system addysg o ran creu siaradwyr Cymraeg newydd, ond pwysleisir hefyd fod dysgu'r Gymraeg o'r cychwyn cyntaf o fewn y gyfundrefn addysg yn allweddol er mwyn cynhyrchu siaradwyr Cymraeg rhugl sydd am ddefnyddio'r iaith ac o bosibl ei throsglwyddo i'r genhedlaeth nesaf. Mae'r cyfnod 0-5 oed yn oedran pan fydd caffael iaith yn digwydd yn gyflym a naturiol, ac mae ymchwil yn dangos fod cynifer â 80-85% o'r plant sydd mewn gofal cyn-statudol cyfrwng Cymraeg yn trosglwyddo i addysg gynradd cyfrwng Cymraeg.²

I grynhoi, mae twf yn y nifer sy'n derbyn darpariaeth cyn-statudol cyfrwng Cymraeg yn debygol o gynyddu'r nifer sydd mewn addysg statudol cyfrwng Cymraeg, ac yn ei dro'r niferoedd sy'n defnyddio'r Gymraeg yn rhugl yn y gymdeithas. Nid yw'n syndod felly fod amryw o gyrrff a rhanddeiliaid allweddol yn dod yn gynyddol ymwybodol o bwysigrwydd y cyfnod cyn-statudol fel dechrau'r daith i wireddu targed Llywodraeth Cymru o gyrraedd miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050.³

¹ Am drosolwg manylach o'r data gweler: Comisiynydd y Gymraeg a Llywodraeth Cymru, *Y Defnydd o'r Gymraeg yng Nghymru, 2013-15* (2015); Comisiynydd y Gymraeg, *Sefyllfa'r Iaith Gymraeg 2012-2015: Adroddiad 5-mllynedd Comisiynydd y Gymraeg* (2015).

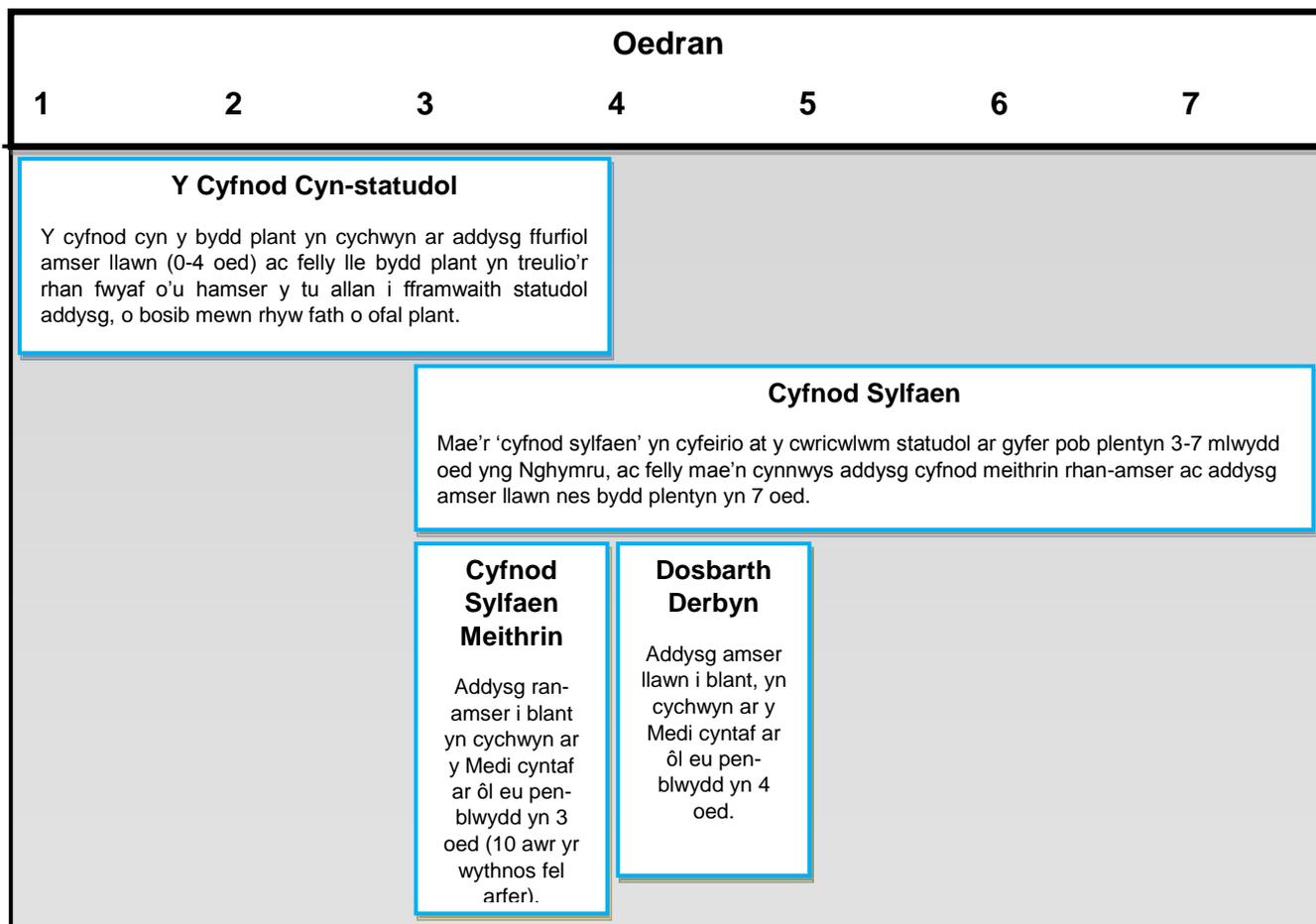
² Data ar gyfer 2015-16 a ddarparwyd yn uniongyrchol gan y Mudiad Meithrin.

³ Comisiynydd y Gymraeg, *Sefyllfa'r Iaith Gymraeg 2012-2015: Adroddiad 5-mllynedd Comisiynydd y Gymraeg* (2015); Trafodaethau uniongyrchol gyda'r Mudiad Meithrin; Llywodraeth Cymru, *Adolygiad Brys o Gynlluniau Strategol y Gymraeg Mewn Addysg, 2017-20 gan Aled Roberts* (Awst 2017); Cynulliad Cenedlaethol Cymru, *Y Pwyllgor Plant, Pobl Ifanc ac Addysg, Ymchwil i Gynlluniau Strategol Cymraeg mewn Addysg* (CSCAau) (Rhagfyr, 2015).

2. Y sefyllfa gyfredol

2.1. Gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar yng Nghymru

Ffigur 1: Amserlen ac eglurhad o'r cyfnodau allweddol:



Ar wahân i'r ddarpariaeth addysg blynyddoedd cynnar ran-amser, nid yw'r cyfnod cyn-statudol o dan reolaeth uniongyrchol Llywodraeth Cymru, ac mae'n cael ei ddarparu gan ystod eang o unigolion, cwmnïau a mudiadau gwirfoddol a phreifat. Mae'r ddarpariaeth hon yn cynnwys amrywiaeth o warchodwyr plant (llawn amser/rhan-amser), gofal dydd amser llawn (er enghraifft mewn meithrinfeydd), gofal dydd sesiynol bore neu brynhawn (darpariaeth sylweddol y Mudiad Meithrin yw'r enghraifft amlycaf cyfrwng Cymraeg), creche, nani, a mathau o ddarpariaeth chwarae mynediad agored.

Mae'r tirlun gofal plant cyn-statudol wedi newid yn sylweddol dros y blynyddoedd diwethaf, yn rhannol oherwydd bod Llywodraeth Cymru wedi cyflwyno cynigion addysg blynyddoedd cynnar a gofal plant am ddim, er enghraifft prosiect Dechrau'n Deg ac yn fwy diweddar y Cynnig 30 awr (mwy am hyn yn 3.1 isod). Mae darparwyr wedi gorfod addasu i'r newidiadau hyn drwy gynnig darpariaeth fwy hyblyg sy'n cyd-

fynd â chynigion a phrosiectau Llywodraeth Cymru. Fel rhan o'r broses o beilota'r Cynnig 30 Awr mae adran Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth wedi cyhoeddi adroddiad yn amlinellu'r sefyllfa gyfredol o ran capasiti gofal plant yng Nghymru.⁴ Dyma rai ffeithiau allweddol yr adroddiad:

- Yn ôl amcangyfrifon presennol mae tua 175,000 o blant 0-4 oed yng Nghymru.
- Mae 4,025 o ddarparwyr gofal plant yng Nghymru, sydd yn cynnig tua 80,000 o leoedd i blant.
- Mae tua 2,000 o warchodwyr plant sydd yn cynnig tua 15,000 o leoedd.
- Mae tua 700 o ddarparwyr gofal dydd llawn sydd yn cynnig tua 30,000 o leoedd.
- Mae tua 1,200 o ddarparwyr rhan amser, sydd yn cynnig tua 35,000 o leoedd.
- Nid oedd unrhyw wybodaeth am ystod darpariaeth cyfrwng Cymraeg yn yr adroddiad hwn.

Er nad yw gofal plant dan reolaeth uniongyrchol Llywodraeth Cymru mae Deddf Gofal Plant 2006 yn nodi dyletswyddau awdurdodau lleol fel arweinwyr strategol wrth ddarparu gofal plant yn lleol.⁵ Mae dyletswydd ddeddfwriaethol ar awdurdodau lleol i asesu a chynllunio darpariaeth gofal plant er mwyn sicrhau argaeledd ac ansawdd. Mae gofyn i awdurdodau lleol fonitro ac asesu'r ddarpariaeth drwy'r Asesiadau Digonolrwydd Gofal Plant (ceir rhagor am hyn yn 2.2. a 3.3 isod).

2.2. Y Gymraeg mewn gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar

Fel rhan o'u dyletswydd ehangach i fonitro ac asesu darpariaeth gofal plant, mae gofyn i awdurdodau lleol ystyried a chynllunio ar gyfer gofal plant cyfrwng Cymraeg yn benodol. Mae cynllun gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar Llywodraeth Cymru yn pwysleisio manteision dwyieithrwydd i blant, ac yn nodi nifer o gamau gweithredu i gefnogi hyn.⁶ Yn gyntaf, drwy'r Asesiadau Digonolrwydd Gofal Plant (ADGPau), mae gofyn i awdurdodau lleol fonitro a llenwi'r bylchau, sicrhau cynaliadwyedd a gwella ansawdd a swm y ddarpariaeth cyfrwng Cymraeg a dwyieithog yn yr ardal.⁷ Maent hefyd yn gweithio gyda'r Mudiad Meithrin a darparwyr eraill drwy amrywiaeth o grantiau er mwyn cyrraedd yr amcanion uchod.

Yn ôl adroddiad diweddar Llywodraeth Cymru⁸ mae tua 175,000 o blant 0-4 oed yng Nghymru. Yn anffodus, nid oes data cyflawn a dibynadwy am faint o'r plant hyn sydd mewn gofal plant, ac mewn gofal plant cyfrwng Cymraeg yn benodol (mwy o fanylder ar hyn yn 3.3 isod). Y brif ffynhonnell wybodaeth am y sector yma yw data sy'n cael eu casglu gan Arolygaeth Gofal a Gwasanaethau Gymdeithasol Cymru (AGGCC). Mae gofyn i bob gwasanaeth gofal plant sydd wedi ei gofrestru â'r AGGCC lenwi

⁴ Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth, *Y Capasiti gofal plant yng Nghymru* (Hydref 2017). Roedd yr adroddiad hwn yn ganlyniad i gydweithio rhwng Llywodraeth Cymru, yr Arolygaeth Gofal a Gwasanaethau Gymdeithasol Cymru (AGGCC) a Sefydliad Ymchwil Gymdeithasol ac Economaidd, Data a Dulliau Cymru (WISERD).

⁵ Deddf Gofal Plant (2006) - http://www.legislation.gov.uk/wsi/2016/88/pdfs/wsi_20160088_mi.pdf

⁶ Llywodraeth Cymru, *Adeiladu Dyfodol Mwy Disglair: Cynllun Blynyddoedd Cynnar a Gofal Plant* (2013).

⁷ Llywodraeth Cymru, *Canllawiau Statudol Gofal Plant* (2016).

⁸ Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth, *Y Capasiti gofal plant yng Nghymru* (Hydref 2017).

Datganiad Hunanasesu'r Gwasanaeth (HAG), sy'n cynnwys cwestiynau am iaith y ddarpariaeth. Un broblem â'r ffynhonnell hon yw nad yw pob darparwr yn cwblhau'r hunanasesiad. Er enghraifft, yn 2016, dim ond 76% o'r sector wnaeth gwblhau'r hunanasesiad, ac felly darlun anghyflawn sydd ar gael. Yr ail broblem sylfaenol yw mai'r darparwyr gofal plant sy'n gyfrifol am asesu cyfrwng iaith. Mae'n anorffod bod rhywfaint o anghysondeb a chamddehongli yn digwydd yma o ran diffinio cyfrwng iaith sy'n effeithio ar ddibynadwyedd a dilysrwydd y data.

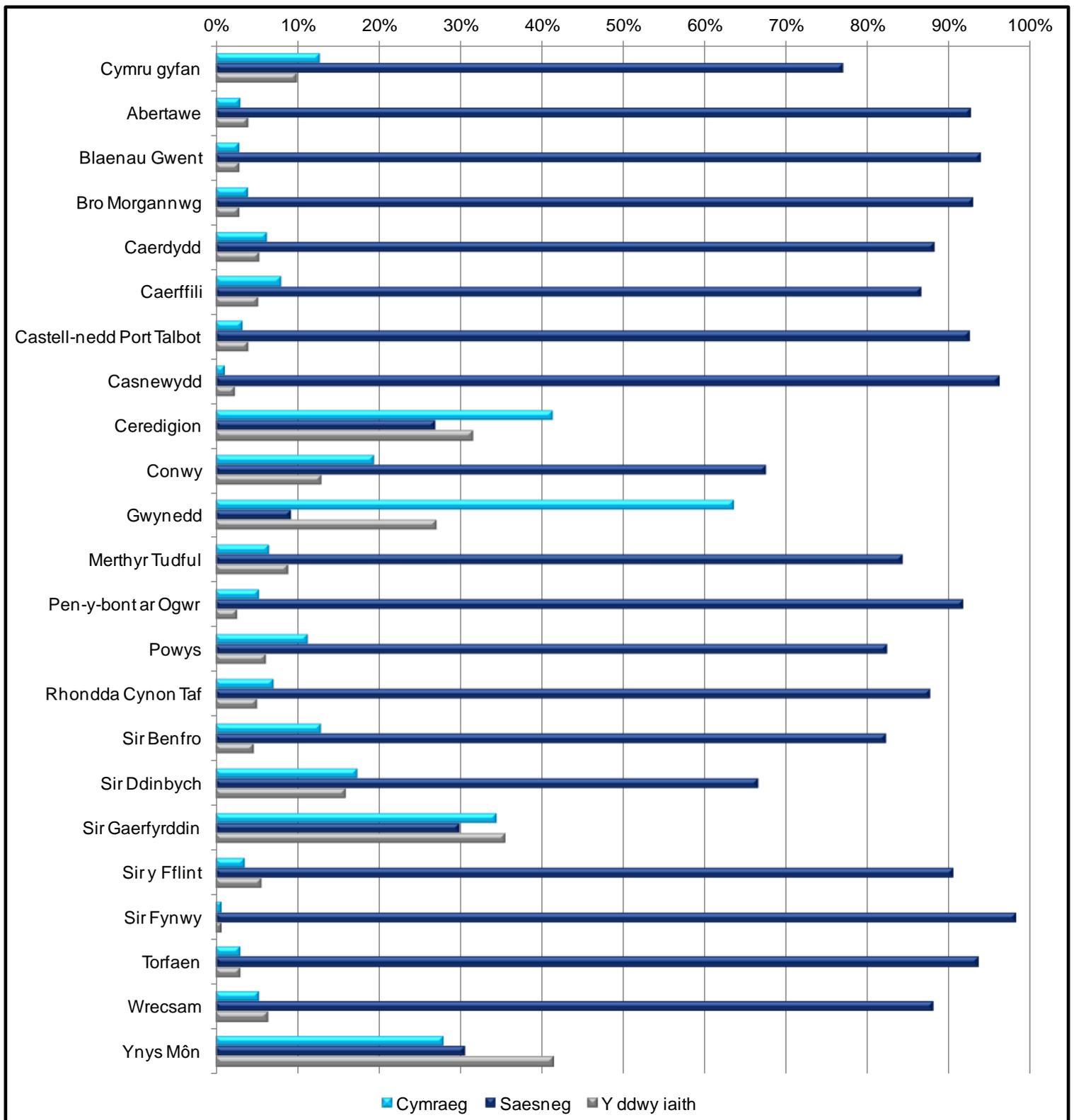
Mae'r data hyn gan AGGCC yn chwarae rhan allweddol yn ffurfio sail tystiolaeth ar gyfer sicrhau digonolrwydd darpariaeth awdurdodau lleol (yr ADGPau). Er bod mwyafrif yr awdurdodau lleol yn defnyddio data AGGCC ar gyfer eu hasesiadau, mae'r mwyafrif hefyd yn defnyddio data lleol er mwyn ategu'r wybodaeth hon. Canlyniad hyn yw bod y data sy'n cael ei adrodd yn adroddiadau'r awdurdodau lleol yn wahanol i ddata AGGCC, ac mae'r ffyrdd y mae awdurdodau lleol yn casglu a defnyddio'r data yn amrywio yn sylweddol. O ganlyniad, mae'r darlun cenedlaethol a lleol o ofal plant cyfrwng Cymraeg yng Nghymru yn dameidiog, yn anghyson, ac yn gymhleth i'w ddehongli. Er hyn, gall y data sy'n bodoli gynnig ciplun defnyddiol o batrymau cyffredinol sefyllfa gofal plant cyfrwng Cymraeg yng Nghymru heddiw:

Ffigur 2: Prif iaith y ddarpariaeth mewn niferoedd a chanrannau ym mhob awdurdod lleol, yn ôl data'r AGGCC yn seiliedig ar ddata o'r HAG (25 Medi 2017)⁹.

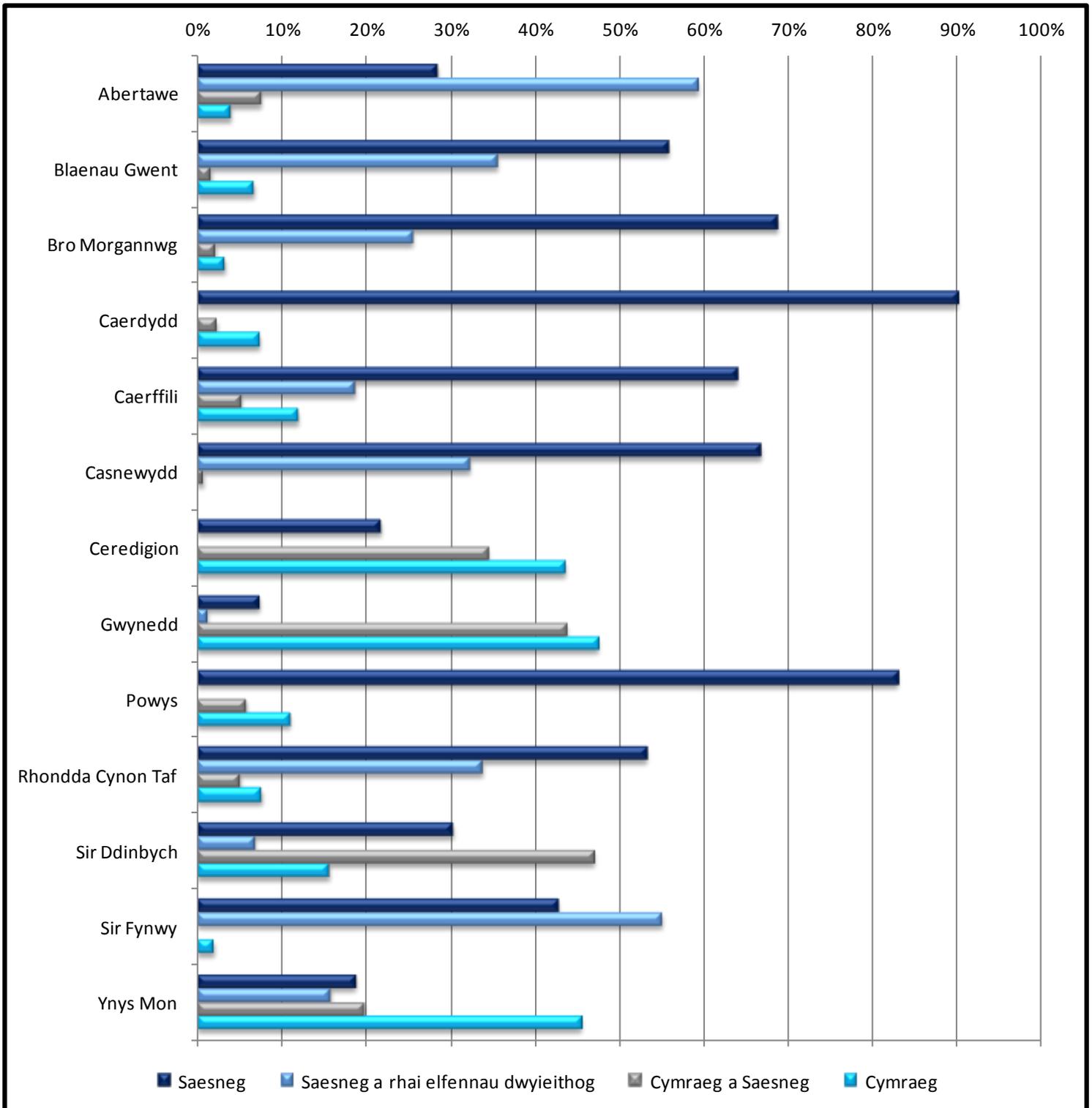
Awdurdod Lleol	Cymraeg		Saesneg		Y Ddwy Iaith	
Cymru Gyfan	500	13%	2993	77%	389	10%
Abertawe	7	3%	205	93%	9	4%
Blaenau Gwent	2	3%	62	94%	2	3%
Bro Morgannwg	9	4%	207	93%	6	3%
Caerdydd	28	6%	390	88%	24	5%
Caerffili	20	8%	214	87%	13	5%
Castell-nedd Port Talbot	5	3%	138	93%	6	4%
Casnewydd	2	1%	158	96%	4	2%
Ceredigion	46	41%	30	27%	35	32%
Conwy	27	19%	94	68%	18	13%
Gwynedd	129	64%	19	9%	55	27%
Merthyr Tudful	3	7%	38	84%	4	9%
Pen-y-bont ar Ogwr	8	5%	135	92%	4	3%
Powys	22	11%	160	82%	12	6%
Rhondda Cynon Taf	18	7%	221	88%	13	5%
Sir Benfro	19	13%	121	82%	7	5%
Sir Ddinbych	24	17%	92	67%	22	16%
Sir Gaerfyrddin	76	35%	66	30%	78	35%
Sir y Fflint	9	4%	221	91%	14	6%
Sir Fynwy	1	1%	121	98%	1	1%
Torfaen	3	3%	89	94%	3	3%
Wrecsam	11	5%	178	88%	13	6%
Ynys Môn	31	28%	34	31%	46	41%

⁹ Mae'n debyg fod y ffigurau yma ychydig yn wahanol i'r rhai yn adroddiad fwyaf diweddar y Llywodraeth oherwydd nad oes gwybodaeth am iaith pob darpariaeth.

Ffigur 3: Prif iaith y ddarpariaeth mewn canrannau ym mhob awdurdod lleol, yn ôl data'r AGGCC yn seiliedig ar ddata o'r HAG (25 Medi 2017).



Ffigur 4: Iaith y ddarpariaeth mewn 13 awdurdod lleol yn ôl data a gasglwyd gan y Comisiynydd o ADGPau awdurdodau lleol 2017-2022.



Mae'r data hwn yn dangos darlun lled wahanol o ran sefyllfa darpariaeth gofal plant cyfrwng Cymraeg o'i gymharu â ffigur 3. Bydd arwyddocâd y gwahaniaethau hyn yn cael eu trafod yn 3.3. isod.

3. Cynllunio strategol ar gyfer gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar cyfrwng Cymraeg

Mae Llywodraeth Cymru wedi nodi pwysigrwydd ehangu darpariaeth gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar cyfrwng Cymraeg er mwyn cyflawni'r targed o gael miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050. Bydd amryw o ffactorau yn effeithio ar lwyddiant y weledigaeth honno:

3.1. Strategaeth genedlaethol ac integreiddio polisiau'r Llywodraeth

Mae angen i Lywodraeth Cymru osod ystyriaethau am yr iaith Gymraeg a'i gweledigaeth ar gyfer 2050 yng nghanol y broses o gynllunio, ariannu a gweithredu eu cynlluniau ynglŷn â gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar. Heb gynlluniau pendant a phenodol ynglŷn â'r ffordd ymlaen, mae'n debyg y bydd cyfle euraidd yn cael ei golli i gymryd camau hynod arwyddocaol o ran dyfodol yr iaith Gymraeg.

Mae targed cenedlaethol wedi'i osod i ehangu darpariaeth cyfrwng Cymraeg gofal plant drwy greu 150 o grwpiau meithrin ychwanegol dros y degawd nesaf.¹⁰ Yn ei rhaglen waith 2017-2021 Cymraeg 2050, mae Llywodraeth Cymru yn nodi ei bod am 'gefnogi'r gwaith o ehangu sector Cymraeg y blynyddoedd cynnar drwy greu 40 grŵp meithrin newydd erbyn 2021'.¹¹ Mae hefyd yn nodi ei bod am weithredu'r cynnig 30 awr o ofal plant am ddim ar draws Cymru, a sicrhau mwy o leoliadau cyfrwng Cymraeg dan nawdd y Llywodraeth. Y tu hwnt i'r ymrwymiad cyffredinol hwn i gefnogi ac ariannu, nid yw eto'n eglur sut yn union y mae Llywodraeth Cymru yn bwriadu gweithredu, a pha fframwaith fydd yn cael ei ddefnyddio er mwyn gyrru'r gwaith hwn yn ei flaen.

Polisiau gofal plant Llywodraeth Cymru

Mae'r prosiect Dechrau'n Deg wedi'i dargedu at blant o dan 4 oed sy'n byw mewn ardaloedd difreintiedig yng Nghymru. Un rhan o'r prosiect yw cynnig darpariaeth gofal plant rhan-amser am ddim i blant 2-3 oed. Er bod disgwyliadau ar awdurdodau lleol i gynnig darpariaeth gofal plant drwy gyfrwng y Gymraeg, mae ystadegau'n dangos mai dim ond tua 7% o'r rhai a oedd yn gymwys a ofynnodd am ofal plant drwy'r Gymraeg, sy'n llawer is na'r ganran o blant sy'n derbyn addysg cyfrwng Cymraeg yng Nghymru.¹² Mae'n deg dweud bod lle i wella o ran integreiddio

¹⁰ Llywodraeth Cymru, *Cymraeg 2050: Miliwn o siaradwyr* (2017), t. 12.

¹¹ Llywodraeth Cymru, *Cymraeg 2050: Miliwn o siaradwyr- Rhaglen Waith 2017-21* (2017), t.10.

¹² Arad, *Y Ddarpariaeth Gofal Cyfrwng Cymraeg ar Gyfer Plant Cyn Oed Ysgol* (Mawrth, 2017).

amcanion y prosiect hwn â'r dyhead i gynyddu'r niferoedd mewn gofal plant cyfrwng Cymraeg.¹³

Mae Cynnig 30 Awr Llywodraeth Cymru yn gynnig mwy pellgyrhaeddol na Dechrau'n Deg o ran gofal plant. Mae'r Llywodraeth wedi ymrwymo i gynnig 30 awr yr wythnos o ofal plant am ddim i rieni sy'n gweithio ac sydd â phlant sy'n dair neu bedair oed. Bydd y gofal plant yn cael ei gynnig am 48 wythnos y flwyddyn. Mae'r Cynnig 30 Awr yn gyfuniad o amser addysg blynyddoedd cynnar (Cyfnod Sylfaen Meithrin) a gofal plant. Yn ystod y tymor ysgol (39 wythnos), mae plant sy'n 3 oed cyn mis Medi yn cael o leiaf 10 awr o addysg gynnar yr wythnos. Bydd y Cynnig 30 Awr yn cynnwys 20 awr ychwanegol o ofal plant ar ben yr addysg gynnar hon, a hefyd yn cynnig 30 awr o ofal y tu allan i dymor ysgol (hyd at 48 wythnos mewn cyfanswm).¹⁴ Mae'r Llywodraeth yn peilota'r cynllun hwn mewn 7 awdurdod lleol sy'n cynnwys ardaloedd penodol yn Ynys Môn, Gwynedd, Blaenau Gwent, Caerffili, Sir y Fflint, Rhondda Cynon Taf, ac Abertawe.

Mae manylion llawn y Cynnig 30 Awr yn parhau i gael eu datblygu, ac yn debygol o gael eu haddasu yn sgil y cynllun peilot. Ond os bydd y cynllun cyflawn yn dwyn ffrwyth, byddai'n arwain at gynnydd mawr yn y galw am ofal plant ffurfiol ledled Cymru, ac yn sgil hynny yn cynnig cyfle amserol i gymryd camau breision er mwyn gwireddu gweledigaeth 2050. Er bod y cynnig hwn yn gyfle cadarnhaol i wella sefyllfa'r iaith, mae'n debyg o ddwysáu'r heriau sydd ynghlwm â darparu gofal plant drwy gyfrwng y Gymraeg.

Mae adroddiad diweddar adran Ymchwil Gymdeithasol Llywodraeth Cymru¹⁵ wedi'i gomisiynu â'r bwriad o fapio'r ddarpariaeth gofal plant yng Nghymru yn erbyn y galw posibl amdano yn sgil y Cynnig 30 Awr. Mae'r adroddiad yn gynhwysfawr ac yn cynnig ystod eang o ddata sydd yn darparu gwybodaeth hynod bwysig o ran cynllunio strategol ar gyfer y Cynnig 30 awr. O ystyried fod Llywodraeth Cymru wedi pwysleisio pwysigrwydd gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar i weledigaeth 2050 mae'n syndod nad yw'r adroddiad yn crybwyll darpariaeth cyfrwng Cymraeg o gwbl. Er hyn, dyma rai ffeithiau allweddol o'r adroddiad sy'n amlinellu argaeledd gofal plant yng Nghymru yng nghyd destun y galw sydd yn debygol o godi yn sgil y Cynnig 30 Awr.

- Mae 175,000 o blant 0-4 oed ac mae tua 80,000 o leoedd gofal plant yng Nghymru.
- Mae 115,000 o blant 0-4 oed â rhieni sydd yn gweithio, ac felly yn debygol o fod yn defnyddio rhyw fath o ofal plant.
- Mae 70,000 o blant yng Nghymru sydd yn 3-4 oed, a tua 46,000 o'r rhain sydd yn gymwys am y Cynnig 30 Awr ar hyn o bryd.
- Dim ond 45,000 o leoedd gofal llawn (fyddai'n gallu cynnig 30 awr neu fwy o ofal yr wythnos ar hyn o bryd) sydd ar gael yng Nghymru.

¹³ Mae'r mudiad Rhieni dros Addysg Gymraeg (RhAG) wedi adleisio'r pryderon hyn ac wedi mynd mor bell â dweud bod Dechrau'n Deg 'yn milwrio'n erbyn ehangu addysg Cyfrwng Cymraeg'. Gweler ymateb RhAG i'r ymgynghoriad Ymchwil i Gynlluniau Strategol Cymraeg mewn Addysg:

<http://www.senedd.cynulliad.cymru/mgConsultationDisplay.aspx?id=179&RPID=1008375631&cp=yes>

¹⁴ Gall yr oriau hyn amrywio rhywfaint o un awdurdod lleol i'r llall. Mae rhai awdurdodau lleol yn cynnig 15 awr o addysg sylfaen feithrin yr wythnos, ac yn yr achos hwn bydd 15 awr ychwanegol o ofal plant yn cael ei ddarparu.

¹⁵ Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth, *Y Capasiti gofal plant yng Nghymru* (Hydref 2017).

- Pe bai holl leoedd gofal llawn plant Cymru yn cael ei neilltuo i blant 3-4 oed sydd yn gymwys am y Cynnig 30 Awr, byddai dal angen rhagor o ddarpariaeth. Nid yw hyn yn cymryd i ystyriaeth bod 69,000 o blant dan 3 oed sydd â rhieni mewn gwaith yn debygol o lenwi rhywfaint o'r lleoedd, ac o bosibl fod plant hyn am gymryd rhywfaint o'r lleoedd (ar ôl ysgol neu yn ystod y gwyliau o bosibl).
- Mae'n debyg nad yw nifer sylweddol o'r 46,000 o blant fydd yn gymwys am y Cynnig 30 Awr yn derbyn gofal plant ar hyn o bryd. Mae'n debygol iawn y bydd y mwyafrif o'r rhain yn dymuno cymryd mantais o'r gofal plant am ddim pan fydd y cynllun yn cael ei weithredu yn llawn.
- Mae'n debygol y bydd cynnydd am ofal plant mewn ardaloedd difreintiedig yn benodol, lle gallai'r cynnig alluogi rhieni i chwilio am waith heb orfod poeni am gostau gofal plant.

Mae ceisio amcangyfrif faint o ofal plant ychwanegol fydd ei angen yn sgil y Cynnig 30 Awr yn gymhleth ac yn amhendant. Mae adroddiad y Llywodraeth yn cynnwys cyfrifiadau manwl er mwyn ceisio mapio capasiti ac argaeledd, ac er bod yn rhaid trin y data hwn â gofal, mae'n saff dweud bod bwlch sylweddol rhwng y capasiti presennol a'r galw sy'n debyg o godi dros y blynyddoedd nesaf. Mae'r holl dystiolaeth yn awgrymu'n gryf bod diffyg lleoliadau, ac y bydd angen llawer mwy o leoedd gofal plant wrth weithredu'r cynllun ar draws Cymru.

Integreiddio'r Cynnig 30 Awr â gweledigaeth 2050

Mae'r ffigyrau a'r darlun uchod yn nodi'r her gyffredinol sy'n debyg o godi yn sgil y Cynnig 30 Awr, ond nid oes unrhyw ystyriaeth o'r sefyllfa o ran darpariaeth cyfrwng Cymraeg, nac ychwaith yr heriau mwy penodol sy'n debyg o godi yng nghyd-destun cynyddu darpariaeth cyfrwng Cymraeg. Er bod y Llywodraeth wedi ymrwymo i greu 40 cylch meithrin newydd erbyn 2021, nid yw'r ymrwymiad hwn, ar ben ei hun, yn ddigon uchelgeisiol. Mae ystadegau'r Mudiad Meithrin¹⁶ yn nodi mai 21 o blant ar gyfartaledd sydd ym mhob cylch meithrin ar draws Cymru. Yn seiliedig ar y cyfartaledd hwn, byddai 40 o gylchoedd newydd yn creu tua 900 o leoedd newydd cyfrwng Cymraeg. Er ei bod yn debyg byddai'r cylchoedd meithrin newydd yn cynnig mwy o leoedd na'r cyfartaledd hwn¹⁷, mae adroddiad diweddar y Llywodraeth yn awgrymu bod angen degau o filoedd o leoedd newydd i ddiwallu'r galw a fydd yn debyg o godi yn sgil y Cynnig 30 Awr. Nid yw'n amlwg y bydd creu 40 o gylchoedd newydd erbyn 2021 yn gwella'r sefyllfa bresennol o ran y ganran sy'n cael gofal plant cyfrwng Cymraeg. Er bod cynlluniau canolog o'r fath yn rhan o'r ateb, mae'n amlwg bod angen cynllunio mwy manwl ac uchelgeisiol er mwyn sicrhau bod awdurdodau lleol a darparwyr gofal plant yn ysgwyddo rhywfaint o'r cyfrifoldeb am gynyddu'r darpariaeth cyfrwng Cymraeg. Mae sawl cwestiwn pwysig y mae angen ei ateb os yw'r Llywodraeth o ddifri am weld gofal plant yn cyfrannu'n sylweddol at weledigaeth 2050. Mae amryw gwestiwn pwysig yma:

¹⁶ Mudiad Meithrin, *Adroddiad Blynyddol 2015-16*.

¹⁷ Mae rhan fwyaf o'r cylchoedd meithrin ar hyn o bryd yn ofal bore neu brynawn, a bydd y Cynnig 30 Awr yn gofyn am ddarpariaeth gofal dydd llawn, fydd yn debyg o gynyddu'r niferoedd yn y cylchoedd Meithrin hyn.

- Pa fframwaith gellid ei mabwysiadu er mwyn sicrhau cydweithio effeithiol rhwng Llywodraeth Cymru, awdurdodau lleol, a darparwyr gofal plant er mwyn sicrhau cynnydd yn narpariaeth cyfrwng Cymraeg?
- Sut y gellir defnyddio cynlluniau cyllido Llywodraeth Cymru er mwyn sicrhau cynnydd yn narpariaeth cyfrwng Cymraeg gofal plant? Mae'r Mudiad Meithrin wedi derbyn cyllid ychwanegol ar gyfer 2018/19 ac mae cwestiynau pwysig ynglŷn â sut yn union y dylid defnyddio'r cyllid hwn, a beth yn union fydd rôl Llywodraeth Cymru a'r awdurdodau lleol o ran y cynllunio hwn. Mae rhai awdurdodau lleol yn defnyddio grantiau gofal plant gan y Llywodraeth er mwyn ariannu'r Mudiad Meithrin yn eu hardal leol, tra bo awdurdodau eraill yn gweithredu mewn ffyrdd gwahanol. Nid oes llawer o fanylder hyd yn hyn ynglŷn â'r fframwaith a'r prosesau er mwyn rheoli'r buddsoddi a'r cynllunio ar lefel genedlaethol a lleol.
- Yn gysylltiedig â'r pwynt uchod, y Mudiad Meithrin yw'r darparwr gofal plant amlycaf cyfrwng Cymraeg yng Nghymru, a byddai'n fuddiol clywed am gynlluniau Llywodraeth Cymru o ran cyfraniad y Mudiad i'r cynllunio a darparu ar lefel genedlaethol a lleol. Mae'r Mudiad eisoes wedi cychwyn ar y gwaith o fapio sefyllfa pob cylch meithrin gydag ystyriaeth benodol i adnabod gallu'r cylchoedd i ymateb a darparu ar gyfer y Cynnig 30 Awr. Sut fydd hyn yn bwydo mewn i weithredoedd y Llywodraeth ac awdurdodau lleol penodol?
- Pa wybodaeth a data sydd ei angen er mwyn creu strategaeth effeithiol er mwyn cynyddu darpariaeth gofal plant cyfrwng Cymraeg. Mae adroddiad diweddar y Llywodraeth wedi darparu gwybodaeth am y capasiti cyffredinol, ond mae angen ystyried yr agenda ieithyddol yma hefyd.
- Ni ellir gwarchod nac ehangu'r ddarpariaeth cyfrwng Cymraeg heb sicrhau cyflenwad digonol o staff sy'n meddu ar y sgiliau iaith priodol, yn ogystal â'r arbenigeddau cywir i weithio yn y sector. Er bod prosiectau ar gyfer cynyddu niferoedd staff cyfrwng Cymraeg sydd â chymwysterau yn y sector (er enghraifft y cynllun Cam wrth Gam) wedi bod yn llwyddiannus yn creu mwy o staff cymwys, mae nifer helaeth ohonynt yn gadael swyddi â'r cylchoedd meithrin a'r sector gofal plant oherwydd cyflogau isel o'u cymharu â chyflogau cymhorthyddion dosbarth yn y sector addysg gynradd.
- Mae angen ystyried sut i hybu a hwyluso darpariaeth gofal plant cyfrwng Cymraeg yn hytrach na dim ond ateb y galw.

I gloi, mae'r Llywodraeth wedi nodi fod cynyddu'r niferoedd sy'n derbyn gofal plant drwy gyfrwng y Gymraeg yn hanfodol er mwyn cyrraedd miliwn o siaradwyr Cymraeg erbyn 2050. Mae adroddiad diweddar y Llywodraeth yn dangos yn glir y bydd angen llawer mwy o ddarpariaeth gofal plant dros y blynyddoedd nesaf. Wrth ddarllen rhaglen waith 2017-2021 Cymraeg 2050 nid oes amheuaeth fod y Llywodraeth yn ymwybodol o bwysigrwydd gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar i weledigaeth 2050. Er hyn, nid yw'n eglur sut y mae'r Llywodraeth yn bwriadu troi ymrwymiadau cyffredinol i ddatblygu'r sector yn weithredoedd penodol fydd â thraweffaith ar lawr gwlad. Isod, ceir dau argymhelliad mwy penodol o sut gellid lliniaru'r heriau sydd wedi'u hamlinellu uchod, a sicrhau bod y potensial o integreiddio polisïau gofal plant a gweledigaeth 2050 yn dwyn ffrwyth.

3.2. Gofal Plant a Chynlluniau Strategol y Gymraeg mewn Addysg (CSCAau)

Gall Cynlluniau Strategol y Gymraeg mewn Addysg (CSCAau) fod yn fframwaith hynod effeithiol er mwyn cydlynu gweithredoedd Llywodraeth Cymru, Awdurdodau Lleol, a darparwyr gofal plant. Byddai cynnwys deiliant penodol yn y CSCAau ar gyfer twf yn y sector gofal plant ym mhob ardal yn ffordd o sicrhau bod strategaethau lleol gofal plant yn cyd-fynd â dyheadau a thargedau cenedlaethol y llywodraeth o ran darpariaeth Cymraeg. Byddai twf yn y sector hwn yn cyfrannu'n arwyddocaol at gynyddu niferoedd ar draws y sector addysg cyfrwng Cymraeg yn y tymor hir.

Ers cyhoeddi'r Strategaeth Addysg Cyfrwng Cymraeg yn 2010, bu'n ofynnol i awdurdodau lleol baratoi Cynlluniau Strategol Cymraeg mewn Addysg a'u cyflwyno i Lywodraeth Cymru. Rhoddodd Deddf Safonau a Threfniadaeth Ysgolion (Cymru) 2013 sylfaen statudol i'r cynlluniau hynny. Mae gofyn i awdurdodau lleol gynllunio strategaeth addysg cyfrwng Cymraeg sy'n cynnwys 7 deiliant penodol er mwyn cynyddu a gwella'r ddarpariaeth. Yn dilyn cryn dipyn o feirniadaeth ynglŷn â'r cynlluniau strategol, gofynnwyd i Aled Roberts gynnal adolygiad brys o'r gyfundrefn bresennol ar gyfer cynllunio addysg Gymraeg yng Nghymru ym mis Mawrth 2017. Mae adroddiad Aled Roberts, fel amryw o adroddiadau blaenorol,¹⁸ yn feirniadol o gynlluniau rhai o'r awdurdodau lleol a hefyd o'r weithdrefn lywodraethol a deddfwriaethol gyffredinol. Un diffyg amlwg yn y cynlluniau yn ôl yr adroddiad yw nad oes deiliant ynghylch darpariaeth cyn-statudol.

Ar hyn o bryd, nid oes deiliant penodol sy'n ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol ddarparu cynllun, targedau a meini prawf pendant ynglŷn â gofal plant cyfrwng Cymraeg. Er bod rhaglen waith 2017-2021 Cymraeg 2050 yn nodi y dylai CSGAau gynnwys cynlluniau ar gyfer 'gwella darpariaeth cyfrwng Cymraeg y blynyddoedd cynnar', nid yw'n orfodol. O ganlyniad, prin yw'r sylw sy'n cael ei roi i ofal plant o fewn cynlluniau awdurdodau lleol ar y funud. Byddai ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol gynnwys cynllun clir a phendant i gynyddu'r niferoedd sy'n cael gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar drwy gyfrwng y Gymraeg yn fanteisiol am ddau brif reswm.

1. Mae gan y CSCAau botensial hynod fel cyfrwng ar gyfer cydlynu gweithredoedd y Llywodraeth, yr awdurdodau lleol, a'r darparwyr. Byddai'r CSCAau yn darparu fframwaith effeithiol er mwyn i'r Llywodraeth sicrhau bod cynllunio a gweithredu lleol digonol yn digwydd sy'n cyd-fynd â dyheadau a thargedau'r Llywodraeth ar lefel genedlaethol. Er bod yr ADGPau eisoes yn gofyn i awdurdodau lleol gynllunio ar gyfer gofal plant, ac mae gofyn ystyried iaith y ddarpariaeth, nid oes unrhyw broses gymeradwyo i'r adroddiadau hyn. Mae angen i'r CSCAau gael eu cymeradwyo gan y Llywodraeth ac felly byddai modd sicrhau ansawdd y cynlluniau a byddai'r awdurdodau yn atebol i'r targedau fydd yn cael eu gosod. Byddai'r cynlluniau lleol hyn hefyd yn ffordd effeithiol o hybu a thargedu gwaith y Mudiad Meithrin fel y darparwyr

¹⁸ Cynulliad Cenedlaethol Cymru: Y Pwyllgor Plant, Pobl Ifanc ac Addysg, *Ymchwiliad i Gynlluniau Strategol Cymraeg mewn Addysg* (Rhagfyr 2015); Estyn, *Cynlluniau Strategol Cymraeg mewn Addysg awdurdodau lleol*, (Medi, 2016).

sydd yn debygol o ddatblygu'r mwyafrif o'r ddarpariaeth cyfrwng Cymraeg newydd. Mae'n debyg y bydd y Llywodraeth yn disgwyl i'r cyllid ychwanegol sydd wedi ei neilltuo i'r Mudiad gael ei ddefnyddio er mwyn cyrraedd ei tharged o greu 40 cylch meithrin newydd erbyn 2021. Er mwyn i'r gwaith hwn gael yr effaith mwyaf posibl o ran creu siaradwyr Cymraeg newydd, mae'n hollbwysig bod yr awdurdodau lleol yn rhan o'r cynllunio hwn. Mae'r sefyllfa o ran darpariaeth Gymraeg yn amrywio'n sylweddol o un ardal i'r llall, ac mae gofynion gwahanol rhwng ac o fewn ardaloedd gwahanol. Does dim un datrysiad cynhwysfawr sydd am weithio ym mhob man, a'r awdurdodau lleol sydd â'r wybodaeth berthnasol er mwyn llunio cynllun a strategaeth a fyddai'n gweddu'r ardal leol. Petai CSCAau awdurdodau lleol yn amlinellu cynllun amlwg ar gyfer twf yn narpariaeth gofal plant ac addysg blynyddoedd cynnar cyfrwng Cymraeg yn yr ardal; bod perthynas strategol gref rhwng yr awdurdod lleol a'r Mudiad Meithrin; a bod y Mudiad yn derbyn cefnogaeth a buddsoddiad gan y Llywodraeth, yna byddai disgwyl gweld datblygiadau arwyddocaol yn y niferoedd o blant sy'n derbyn gofal plant drwy gyfrwng y Gymraeg. Byddai diwygio'r CSCAau yn unol ag argymhelliad Aled Roberts felly yn un ffordd gadarnhaol o fynd i'r afael â'r heriau a nodwyd yn 3.1 ac yn gam gweithredu pendant a phenodol ar ran Llywodraeth Cymru.

2. Byddai cynnwys deilliant penodol ynglŷn â gofal plant cyfrwng Cymraeg yn y CSCAau â'r potensial i greu twf sylweddol mewn niferoedd ar draws y sector addysg cyfrwng Cymraeg. Mae deilliant cyntaf y cynlluniau presennol yn ymwneud â thwf yn nifer y plant 7 oed sy'n cael eu dysgu drwy gyfrwng y Gymraeg. O ystyried y dystiolaeth sy'n dangos y cyfraddau trosiant rhwng gofal plant ac addysg gynradd cyfrwng Cymraeg, a hefyd y gydberthynas glir rhwng pa mor gynnar mewn bywyd mae rhywun yn dysgu'r Gymraeg a'u rhuglder ar ddiwedd y daith, mae'n syndod nad oes deilliant penodol ar gyfer cynyddu nifer y plant sy'n cael gofal ac addysg blynyddoedd cynnar drwy'r Gymraeg. Mae hyn yn arbennig o wir o ystyried fod problem sylfaenol â'r deilliannau presennol sydd yn ran o fframwaith y CSGAau. Nid yw mwyafrif yr awdurdodau lleol yn gosod targedau ar gyfer cyfraddau plant 7 oed fydd yn cael eu dysgu drwy gyfrwng y Gymraeg, ond yn hytrach yn nodi rhagamcanion yn seiliedig ar y niferoedd sydd yn BI2, BI1 a dosbarth derbyn ar draws yr ardal. Hynny yw, mae awdurdodau lleol yn gwybod beth fydd ffigyrau'r plant 7 oed fydd yn cael eu dysgu drwy gyfrwng y Gymraeg am y 3 blynedd nesaf (sef hyd y cynlluniau presennol) oherwydd mae'r plant hyn eisoes yn y system addysg gyfrwng Gymraeg. Er mwyn gosod targedau twf yn hytrach nag adrodd ffeithiau, mae naill ai angen gofyn am gynlluniau mwy hirdymor neu ofyn i'r awdurdodau lleol osod targedau twf i'r blynyddoedd cynysgol. Byddai twf yn y sector cyn-ysgol yn dylanwadu'n arwyddocaol ar niferoedd plant 7 oed fyddai mewn addysg cyfrwng Cymraeg yn y blynyddoedd sydd i ddilyn. Byddai sicrhau niferoedd uchel ar draws y gyfundrefn addysg statudol cyfrwng Cymraeg yn seiliedig ar ddilyniant a throsglwyddo llwyddiannus o un cyfnod addysg i'r llall.

3.3. Casglu a recordio data

Er mwyn llunio strategaethau cenedlaethol a lleol effeithiol, ac er mwyn gwerthuso effaith a llwyddiant y strategaethau hyn yn y dyfodol, mae'n hanfodol cael data dilys a dibynadwy. Mae angen i Lywodraeth Cymru arwain y gwaith o ddiwygio'r ffyrdd o gasglu a rhannu data am ofal plant, er mwyn sicrhau bod cynlluniau a strategaethau lleol a chenedlaethol wedi'u llunio ar sail gwybodaeth y gellid ymddiried ynddi.

Mae adroddiad diweddar adran Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth¹⁹ yn drawiadol ac yn dangos potensial data fel ffordd o lywio strategaethau Llywodraeth Cymru. Yn anffodus, ni roddwyd unrhyw ystyriaeth i ddarpariaeth Cymraeg yn yr adroddiad hwn, ac mae'r data sydd yn bodoli ar ddarpariaeth Gymraeg yn dlawd iawn o'i gymharu. Fel sydd wedi'i drafod eisoes (gweler 2.2 uchod) nid oes fframwaith effeithiol ar waith ar gyfer casglu gwybodaeth ddibynadwy a dilys am sefyllfa gofal plant cyfrwng Cymraeg yng Nghymru. Mae argymhelliad Aled Roberts ynglŷn â chynnwys deiliant penodol yn y CSGAau ar gyfer cynyddu darpariaeth cyn-statudol cyfrwng Cymraeg yn dibynnu ar y gallu i gasglu a chyflwyno data dibynadwy a dilys am y sector hwn. Heb ddata dibynadwy a dilys, nid oes sail tystiolaeth gref er mwyn llywio penderfyniadau a strategaeth Llywodraeth Cymru ac awdurdodau lleol o ran ariannu a chynllunio gwelliannau i'r ddarpariaeth. Nid yw chwaith yn bosibl asesu effeithiolrwydd unrhyw strategaethau sydd wedi'u gweithredu. Mae'r ffaith nad yw'r sector hwn dan reolaeth uniongyrchol Llywodraeth Cymru, a'i fod hefyd yn cynnwys ystod eang o wasanaethau gwahanol, yn gwneud y dasg hon yn un cymhleth.

Dyma grynodeb o'r prif broblemau sydd angen sylw:

Dibynadwyedd: Mae problemau yn bodoli â chysondeb y dulliau o gasglu a chyflwyno data o fewn a rhwng awdurdodau lleol. Bwriad yr ADGPau yw bod pob awdurdod lleol yn darparu darlun eglur o'r sector gofal plant er mwyn cynllunio yn effeithiol ar gyfer y dyfodol. Mae gofyn i awdurdodau lleol ddefnyddio data hunanasesiad yr AGGCC er mwyn cwblhau eu hasesiadau digonolrwydd gofal plant. Un broblem yn y cyswllt hwn yw cyfraddau cwblhau'r hunanasesiad sy'n golygu bod y darlun yn un anghyflawn. Problem fwy sylfaenol yw bod awdurdodau lleol yn aml yn ategu'r data hwn gan AGGCC â'u data eu hunain. Gall hyn gynnwys data ar ffurf arolygon neu ddata meintiol y mae'r awdurdod lleol wedi'u casglu eu hunain. Mae'r ffyrdd y mae'r awdurdodau lleol yn casglu'r data ychwanegol hwn, yn ei ddehongli, ac yn ei gyflwyno, yn amrywio o un adroddiad i'r llall, a hefyd o un awdurdod i'r llall. Nid yw data AGGCC a'r data sy'n cael ei gyflwyno yn yr ADGPau yn cyfateb i'w gilydd (hyd yn oed wrth ystyried y cyfraddau ymateb i'r hunanasesiadau); mae sawl awdurdod lleol yn anwybyddu ystadegau am iaith y ddarpariaeth yn gyfan gwbl; mae rhai awdurdodau lleol yn darparu ystadegau iaith y ddarpariaeth gofal plant yn un ffigur cyfunol, tra bo eraill yn darparu ystadegau am iaith yn ôl math y ddarpariaeth (gwarchodwyr, meithrinfeydd ayyb) yn unig. Mae hyn yn gwneud y broses o ddilyn tueddiadau dros amser, ac o gymharu awdurdodau gwahanol, yn un cymhleth, aneglur ac mewn rhai achosion yn amhosibl.

¹⁹ Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth, *Y Capasiti gofal plant yng Nghymru* (Hydref 2017).

Er bod proses newydd wedi'i chyflwyno yn 2016 mewn ymgais i ennyn dull mwy cyson a safonol o lunio'r ADGPau, mae adolygu'r ADGPau sydd newydd eu cyflwyno ar gyfer 2017-2022 yn profi bod problemau sylfaenol yn parhau. Er enghraifft, dim ond data 13 allan o 22 awdurdod lleol y gellid eu defnyddio yn ffigur 4 (uchod), naill ai oherwydd nad yw'r data ar gael, neu fod y data yn cael ei gyflwyno mewn ffordd sy'n ei gwneud yn amhosibl i'w ddefnyddio. Os nad yw'r dull o gasglu'r data yn gyson a dibynadwy, yna ni fydd yr wybodaeth yn ddilys ac ni fydd modd llunio na gwerthuso unrhyw gynlluniau a strategaethau ar gyfer cynyddu a gwella'r ddarpariaeth yn y sector hwn mewn ffordd ystyrlon.

Dilysrwydd: mater hynod o bwysig wrth sicrhau ansawdd unrhyw ddata sy'n cael eu casglu am batrymau iaith darpariaeth gofal plant yw'r broblem o gategoreiddio. Mae Canllawiau Statudol Gofal Plant yn diffinio 4 categori iaith²⁰:

- a) Lleoliad cyfrwng Cymraeg
- b) Lleoliad cyfrwng Cymraeg a Saesneg
- c) Lleoliad cyfrwng Saesneg gyda rhai elfennau dwyieithog
- d) Lleoliad cyfrwng Saesneg

Dyma'r categorïau sy'n cael eu defnyddio ym mwyafrif yr ADGPau sydd newydd eu cyflwyno gan awdurdodau lleol yn 2017. Fel y gwelir yn ffigur 2 a 3, fodd bynnag, mae data mwyaf diweddar AGGCC (25 Medi 2017), fel ei data blaenorol, yn defnyddio tri chategori yn unig. Mae'r sefyllfa yn hynod aneglur o ystyried mai data'r AGGCC sydd i fod yn sail i'r AGDPau yn y lle cyntaf.²¹

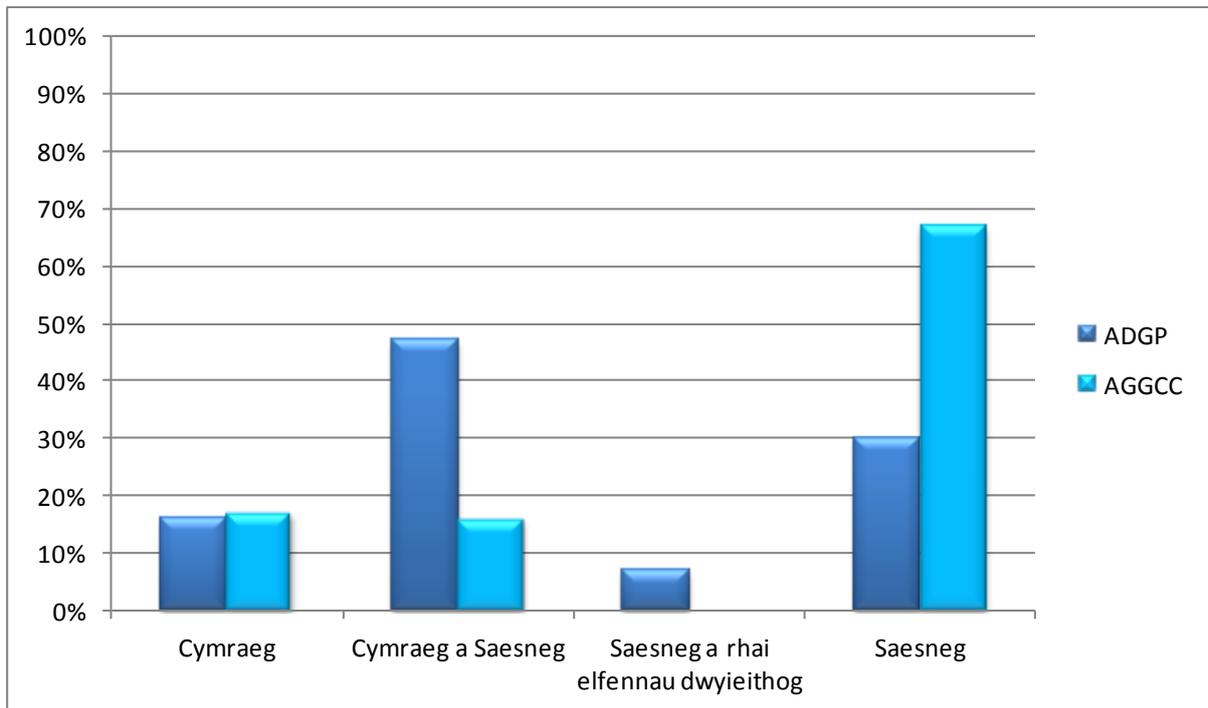
Y tu hwnt i broblemau amlwg â chysondeb y categorïau a tharddiad y data, mae cwestiynau ynglŷn â dilysrwydd y broses o hunanasesu iaith y ddarpariaeth. Mae ymchwil a gynhaliwyd gan Arad ar ran Comisiynydd y Gymraeg yn nodi bod camddehongli yn digwydd o'r ddwy ochr, â lleoliadau'n disgrifio eu hunain fel lleoliad cyfrwng Cymraeg a Saesneg pan mai dim ond llond llaw o eiriau Cymraeg sydd gan un aelod staff, a lleoliadau eraill sydd i bob pwrpas yn rhai cyfrwng Cymraeg neu ddwyieithog yn 'ofni' disgrifio eu hunain felly gan eu bod yn anghyfforddus â gallu profi bod yr holl waith papur a'r ohebiaeth ar gael yn Gymraeg.²² Yn ogystal â hyn, ymddengys bod defnyddio categorïau ieithyddol gwahanol yn gallu effeithio'r broses o hunanasesu iaith y ddarpariaeth yn sylweddol. Er enghraifft, gwelir bod gwahaniaethau sylweddol rhwng ffigur 3 a 4 uchod ac isod mae cymariaethau manylach mewn ardaloedd penodol:

²⁰ Llywodraeth Cymru, *Canllawiau Statudol Gofal Plant* (2016), t. 33.

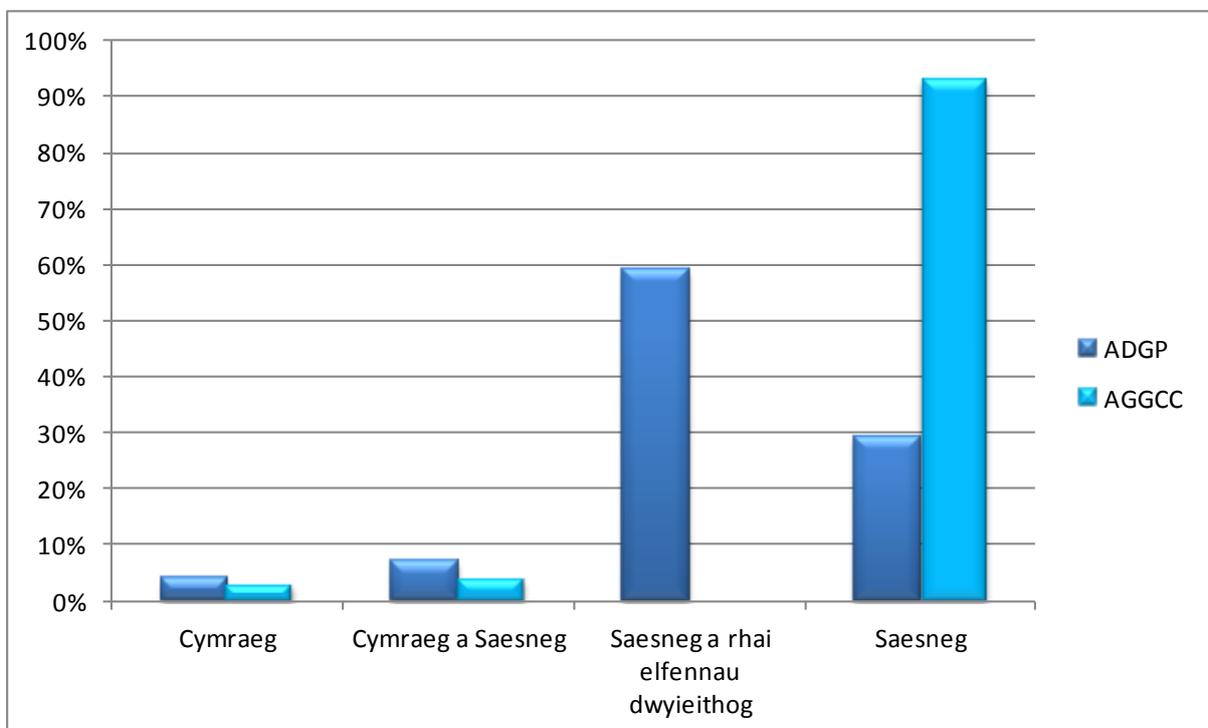
²¹ Mae pob AGDPau a ddadansoddiwyd yn defnyddio 4 categori iaith ac yn nodi bod y data wedi dod o HAG yr AGGCC. Nododd yr AGGCC mewn gohebiaeth ddiweddar â'r Comisiynydd fod yr HAG yn cynnwys 3 chategori iaith ac nad ydynt yn ymwybodol o unrhyw ddata sydd â 4 categori iaith.

²² Arad, *Y Ddarpariaeth Gofal Cyfrwng Cymraeg ar Gyfer Plant Cyn Oed Ysgol* (Mawrth, 2017).

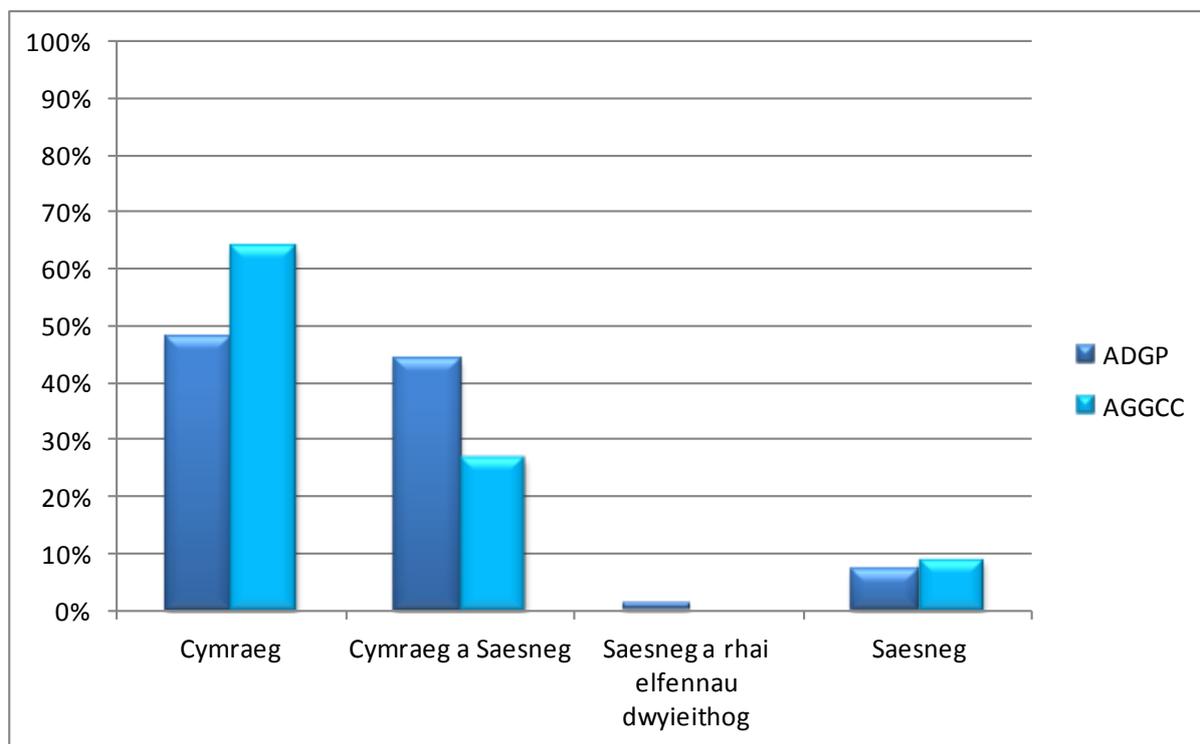
Ffigur 6: Cymharu data gan yr AGGCC (2017) â'r data sydd wedi'i gasglu o ADGP 2017-22 Sir Ddinbych.



Ffigur 7: Cymharu data gan yr AGGCC (2017) â'r data sydd wedi'i gasglu o ADGP 2017-22 Dinas a Sir Abertawe.



Ffigur 8: Cymharu data gan yr AGGCC (2017) â'r data sydd wedi'i gasglu o ADGP 2017-22 Gwynedd.



Mae'r data uchod yn dangos bod cwestiynau pwysig i'w hateb ynglŷn â sut mae'r data yn cael ei gasglu, sut mae'n cael ei ddehongli, a pha gasgliadau sy'n dilyn. Hynny yw, byddai dod i'r casgliad fod Dinas a Sir Abertawe wedi symud o sefyllfa lle'r oedd 95% o ofal plant yn Saesneg yn unig i sefyllfa lle mae 60% o'r ddarpariaeth yn ddwyieithog yn hynod gamarweiniol. O edrych ar y data, mae'n deg dod i'r casgliad fod tua 90% o ddarpariaeth gofal plant Abertawe i bob pwrpas yn Saesneg. Mae'n bwysig bod yn glir am hyn o ran disgrifio sefyllfa'r iaith yn yr ardal, o ran darparu gwybodaeth i rieni am y ddarpariaeth sydd ar gael, ac yn fwy na dim o ran sail tystiolaeth ddilys i werthuso unrhyw strategaethau blaenorol ac i gynllunio rhai newydd. Mae'n amhosibl osgoi'r problemau uchod yn gyfan gwbl, ond mae'n bwysig ystyried a cheisio lleihau effaith y materion hyn ar ansawdd a chywirdeb y data.

Mae'n debyg mai diwygio'r fframwaith sydd eisoes ar waith yw'r ffordd fwyaf effeithiol o symud ymlaen. Yr AGGCC sy'n debygol o ddarparu'r data mwyaf cyflawn ar gyfer y sector, a dylid gweithio gyda'r corff er mwyn gwella ansawdd a chyfraddau cwblhau'r hunanasesiad. Mae'n bosibl y gellid defnyddio data penodol gan awdurdodau lleol er mwyn ategu data AGGCC, ond mae angen cysondeb ynglŷn â sut y gwneir hyn a sut y'i cyflwynir. Mae'r Llywodraeth eisoes wedi ceisio symud rhywfaint i'r cyfeiriad hwn, ond mae'n amlwg fod angen safoni a rheoli'r broses ymhellach. O edrych ar adroddiad diweddar adran Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth²³ ymddengys bod gan y AGGCC a'r Llywodraeth ystod eang o fanylion a data am ofal plant yng Nghymru. Maent hefyd â'r arbenigedd ymchwil er mwyn

²³ Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth, *Y Capasiti gofal plant yng Nghymru* (Hydref 2017).

casglu, dehongli a chyflwyno'r data hwn mewn ffordd effeithiol. O ystyried hyn, nid yw'n eglur pam fod angen i 22 awdurdod lleol gael y data hwn gan yr AGGCC ar ffurf crai, ac yna ei ddehongli a'i gyflwyno eu hunain yn yr ADGAau. Ymddengys y gallai Llywodraeth Cymru a'r AGGCC ddarparu data ar sefyllfa gofal plant o ran yr iaith Gymraeg, ar lefel genedlaethol a lleol. Gellid edrych ar y data hwn law yn llaw â'r adroddiad sydd eisoes wedi'i gyhoeddi ar gapasiti ac argaeledd darpariaeth gofal plant yng Nghymru. Mae'n amlwg fod gan y Llywodraeth y feddalwedd a'r data yn barod, a mater o gyfnewid neu ychwanegu newidynnau fyddai (er enghraifft, pa ddarpariaeth cyfrwng Cymraeg a dwyieithog sy'n bodoli a ble mae wedi'i leoli, manylion am ysgolion Cymraeg yr ardal, ble fydd y galw am ofal plant yn debygol o gynyddu, a dwysedd poblogaeth 0-4 oed yr ardal). Byddai data o safon yn sail tystiolaeth gadarn i awdurdodau lleol allu cynllunio a gwerthuso deilliant cyntaf eu CSGAau fydd yn ymwneud â chynyddu cyfraddau plant sydd mewn gofal plant cyfrwng Cymraeg. Byddai hefyd yn galluogi'r awdurdodau lleol a'r Llywodraeth fesur llwyddiant y strategaethau hyn o ran cynyddu darpariaeth gofal plant cyfrwng Cymraeg.

Rebecca Evans AC/AM
Y Gweinidog Tai ac Adfywio
Minister for Housing and Regeneration

Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau
Equality, Local Government and Communities Committee
ELGC(5)-35-17 Papur 9 / Paper 9

Ein cyf/Our ref MA-P/RE/3949/17



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

John Griffiths AC
Cadeirydd y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
Caerdydd
CF99 1NA

SeneddCymunedau@cynulliad.cymru

8 Tachwedd 2017

Annwyl John

Diolch am eich llythyr, wedi'i gyfeirio at gyn Ysgrifennydd y Cabinet dros Gymunedau a Phlant, ynghylch ymchwiliad y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau i sicrhau bod yr economi'n gweithio i bobl ar incwm isel, ac yn arbennig y rôl y mae budd-daliadau lles yn ei chwarae wrth gefnogi pobl ar incwm isel yng Nghymru.

Rwy'n bryderus iawn am yr effaith negyddol y mae diwygiadau lles Llywodraeth y DU yn ei chael ar unigolion, teuluoedd a chymunedau ledled Cymru. Rwy'n rhannu pryderon y Pwyllgor o ran y canlyniadau trychinebus y mae pobl agored i niwed yn eu wynebu yn sgil cyflwyno Credyd Cynhwysol.

Diolch am rannu copi o'ch llythyr dyddiedig 11 Hydref at y Gwir Anrhydeddus David Gauke AS, yr Ysgrifennydd Gwladol dros Waith a Phensiynau, yn nodi pryderon y Pwyllgor ac yn galw am oedi'r broses o gyflwyno Credyd Cynhwysol er mwyn mynd i'r afael â materion gweithredol. Fe ysgrifennodd y cyn Ysgrifennydd y Cabinet dros Gymunedau a Phlant at yr Ysgrifennydd Gwladol dros Waith a Phensiynau ar 6 Hydref, gyda chopi at Ysgrifennydd Gwladol Cymru, yn galw arno i oedi'r broses gyflym o gyflwyno Credyd Cynhwysol yng Nghymru. Roedd ymateb yr Ysgrifennydd Gwladol yn cadarnhau ei gyhoeddiad ar 2 Hydref i barhau â'r gwaith o gyflwyno Credyd Cynhwysol.

Mae Awdurdodau Lleol, lle mae gwasanaeth llawn Credyd Cynhwysol ar waith yn barod, yn parhau i weld cynnydd yn ôl-ddyledion rhent nifer o denantiaid. Mae hyn yn arwain at broblemau dyled i'r rheini y mae angen cymorth fwyaf arnynt, neu'n gwaethygu dyledion

Bae Caerdydd • Cardiff Bay
Caerdydd • Cardiff
CF99 1NA

Canolfan Cyswllt Cyntaf / First Point of Contact Centre:
0300 0604400

Correspondence.Rebecca.Evans@gov.wales
Gohebiaeth.Rebecca.Evans@llyw.cymru

Rydym yn croesawu derbyn gohebiaeth yn Gymraeg. Byddwn yn ateb gohebiaeth a dderbynnir yn Gymraeg yn Gymraeg ac ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

We welcome receiving correspondence in Welsh. Any correspondence received in Welsh will be answered in Welsh and corresponding in Welsh will not lead to a delay in responding.

sydd ganddynt eisoes. Mae hefyd yn arwain at ganlyniadau difrifol i'r rheini a allai wynebu cael eu troi allan o'u cartrefi oherwydd nad oes ganddynt unrhyw arian i dalu'r rhent. Mae angen i Lywodraeth y DU fynd i'r afael â'r anawsterau ariannol y mae hawlwrwyr sy'n trosglwyddo i drefn Credyd Cynhwysol yn eu dioddef. Dylai wneud hyn drwy leihau'r amser aros ar gyfer taliad cyntaf yn sylweddol, cael gwared â'r cyfnod aros 7 diwrnod, a sicrhau mai'r drefn arferol i'r rheini y telir costau tai drostynt yw iddynt dalu'r landlord yn syth.

Rwy'n cydnabod bod yr Ysgrifennydd Gwladol dros Waith a Phensiynau wedi cynnig taliad ymlaen llaw o hyd at 50% neu daliad yr un diwrnod i'r rheini sydd ei angen fwyaf, ond nid yw'r ateb hwn yn gynaliadwy nac yn ateb parhaol i hawlwrwyr agored i niwed a allai fod mewn dyled yn barod erbyn hyn. Yn wir, gallai'r benthyciad eu taflu ymhellach i bwl diwaelod dyled.

Ysgrifennais at yr Ysgrifennydd Gwladol dros Waith a Phensiynau ar 7 Tachwedd yn galw arno i atal cyflwyno Credyd Cynhwysol yng Nghymru. Gofynnais iddo gadarnhau hefyd y byddai'n cynnig ateb gwell i oresgyn yr anawsterau ariannol y mae'r system yn eu hachosi ar hyn o bryd.

Yn eich llythyr, rydych yn cyfeirio at Grŵp Gorchwyl a Gorffen Gweinidogol Llywodraeth Cymru ar Ddiwygio Lles a gomisiynodd waith ymchwil i ystyried effaith diwygiadau Lles Llywodraeth y DU yng Nghymru. Rydych yn cyfeirio at gyhoeddiad ym mis Tachwedd 2014. Ers hynny, rydym wedi cyhoeddi dau adroddiad fel rhan o'r rhaglen ymchwil hon, un ym mis Medi 2015 a'r llall ym mis Tachwedd 2015. Mae'r adroddiadau i'w gweld drwy ddilyn y ddolen hon: <http://gov.wales/topics/people-and-communities/welfare-reform-in-wales/analysing-reforms/?skip=1&lang=cy>. Dyma'r dolenni uniongyrchol i'r ddau adroddiad: <http://gov.wales/docs/dsjlg/publications/150918-welfare-reform-cy.pdf> https://www.ifs.org.uk/uploads/publications/comms/R110_Welsh.pdf.

Ers mis Tachwedd 2015, mae Llywodraeth Cymru wedi parhau i ddadansoddi a monitro ymchwil ac ystadegau ar yr effaith mae diwygiadau Lles Llywodraeth y DU yn ei chael ar Gymru. Mae'r tabl amgaeedig (**Atodiad A**) yn crynhoi ein dadansoddiad diweddaraf o'r prif ddiwygiadau Lles, gan gynnwys Credyd Cynhwysol. Byddwn yn cyhoeddi crynodeb tebyg ar wefan Llywodraeth Cymru cyn pen diwedd y flwyddyn, ynghyd â phapur diweddar rydym wedi'i lunio ar effaith bosib y newid i gymorth tai o dan Gredyd Cynhwysol ar bobl ifanc rhwng 18 a 21 oed. Yn ogystal, bydd Arolwg Cenedlaethol Cymru yn cynnwys cwestiynau am y newidiadau i'r system fudd-daliadau, ac rydym hefyd yn ystyried cynnwys cwestiynau am y pwnc hwn yn Arolwg Cenedlaethol 2018-19. Bydd canlyniadau'r Arolwg Cenedlaethol cyfan ar gyfer 2017-18 yn cael eu cyhoeddi cyn diwedd mis Mehefin 2018. Byddaf yn anfon y dolenni ar gyfer dogfennau perthnasol yr Arolwg Cenedlaethol atoch ar ôl iddynt gael eu cyhoeddi.

Yn gywir



Rebecca Evans AC/AM
Y Gweinidog Tai ac Adfywio
Minister for Housing and Regeneration

Atodiad A - Amcangyfrif o effaith diwygiadau lles Llywodraeth y DU yng Nghymru

Tudalen y pecyn 98

Diwygiad	Dyddiad cyflwyno	Effaith
Cyflwyno'r Taliad Annibyniaeth Personol (PIP)	<p>Mehefin 2013 ar gyfer hawlwr newydd yng Nghymru a Hydref 2013 ar gyfer y rheini sy'n cael Lwfans Byw i'r Anabl</p> <p>Ar hyn o bryd disgwylir iddo gael ei gyflwyno'n llawn erbyn Hydref 2018</p>	<p>Mae'r PIP wedi bod yn disodli'r Lwfans Byw i'r Anabl yn raddol ers 2013. Y dyddiad cwblhau disgwyliedig ar gyfer cyflwyno'r PIP yw Hydref 2018. Dengys ystadegau'r Adran Gwaith a Phensiynau fod 114,520 o bobl yng Nghymru wedi cael taliad PIP ar ddiwedd mis Gorffennaf, sy'n gynydd o 8,380 (neu 8%) ar y ffigur chwarterol blaenorol (Ebrill 2017). O'r hawliadau hyn, roedd 64,130 yn ailasesiadau o'r Lwfans Byw i'r Anabl, sy'n gyfwerth â 56 y cant o gyfanswm y llwyth achosion PIP (48% ym Mhrydain). Ym mis Chwefror 2017, roedd 53,360 o hawlwr Lwfans Byw i'r Anabl yng Nghymru.</p> <p>Roedd disgwyl i'r PIP leihau'r llwyth achosion a'r gwariant 20% erbyn 2015-16, o'i gymharu â'r Lwfans Byw i'r Anabl. Fodd bynnag, fel y nodwyd gan y Sefydliad Astudiaethau Cyllid¹, nid yw hyn wedi digwydd. Felly, mae disgwyl i'r llwyth achosion ar gyfer budd-daliadau anabledd gynyddu 3% rhwng 2014-15 a 2017-18. Mae hyn, ynghyd â'r ffaith bod mwy o unigolion yn derbyn y cyfraddau PIP uwch nag a ddisgwylwyd yn wreiddiol, yn golygu bod gwariant ar fudd-daliadau anabledd yn parhau i dyfu'n gryf mewn termau real, yn groes i'r rhagolygon blaenorol.</p>
Cyflwyno'r Credyd Cynhwysol (UC)	<p>O fis Ebrill 2014 (yng Nghymru)</p> <p>Ar hyn o bryd disgwylir iddo gael ei gyflwyno'n llawn erbyn Mawrth 2022</p>	<p>Megis dechrau y mae'r broses o gyflwyno'r Credyd Cynhwysol. Yn ôl ystadegau'r Adran Gwaith a Phensiynau, roedd tua 21,500 o aelwydydd yn cael Credyd Cynhwysol ym mis Mehefin 2017 (gyda 13,900 neu 64% yn derbyn taliad Credyd Cynhwysol). Yn ôl ein hamcangyfrif ni, dyma 5% o'r holl aelwydydd a fydd yn cael Credyd Cynhwysol ar ôl ei gyflwyno'n llawn. Y swm cyfartalog o Gredyd Cynhwysol a dalwyd i aelwydydd yng Nghymru oedd £380 y mis, a chafodd 94% o'r taliadau hyn eu gwneud i bobl sengl heb blant. O'r 5,450 o aelwydydd yng Nghymru sy'n cael Credyd Cynhwysol ac sydd â hawl i gymorth o ran costau tai, talwyd costau tai 20% ohonynt yn uniongyrchol i landlord (drwy Drefniant Talu Amgen).</p> <p>Mae ystadegau misol yr Adran Gwaith a Phensiynau ar nifer y bobl sy'n cael Credyd Cynhwysol yn fwy cyfoes na'r ystadegau tai chwe misol. Cynyddodd nifer y bobl sy'n cael Credyd Cynhwysol yng Nghymru i 24,100 ym mis Medi 2017, sy'n gynydd o 3 y cant ers y mis diwethaf. O'r bobl hynny, roedd 9,120 (38%) ohonynt mewn gwaith. Mae nifer y bobl sy'n cael Credyd Cynhwysol yng Nghymru yn cyfateb i 4% o gyfanswm Prydain (609,900).</p> <p>Dengys dadansoddiad y Sefydliad Astudiaethau Cyllid fod rhai pobl ar eu hennill ac eraill ar eu colled o ganlyniad i'r Credyd Cynhwysol. O ran incwm, mae rhieni unigol sy'n gweithio a chyplau â dau incwm yn debygol o fod ar eu colled, ac mae cyplau ag un incwm a phlant yn debygol o fod ar eu hennill. Yn gyffredinol, mae'r Credyd Cynhwysol yn llai hael, ar gyfartaledd, na'r system y mae'n ei disodli.</p>

¹ <https://www.ifs.org.uk/publications/9106>

Atodiad A - Amcangyfrif o effaith diwygiadau lles Llywodraeth y DU yng Nghymru

Diwygiad	Dyddiad cyflwyno	Effaith
Parhad...	<p>O fis Ebrill 2014 (yng Nghymru)</p> <p>Ar hyn o bryd disgwylir iddo gael ei gyflwyno'n llawn erbyn Mawrth 2022</p>	<p>Fodd bynnag, amcangyfrifir bod yr effaith a amcangyfrifir ar y nifer sy'n manteisio ar Gredyd Cynhwysol yn golygu cynnydd mewn budd-daliadau yn 2021. Disgwylir i'r trosglwyddo i Gredyd Cynhwysol leihau tlodi absoliwt cyffredinol yng Nghymru yn 2019-21, er y bydd hyn wedi'i gorbwysu gan cynnydd rhagamcanol mewn tlodi oherwydd ddiwygiadau lles eraill.²</p> <p>Er bod dadansoddiad y Sefydliad Astudiaethau Cyllid yn dangos bod y Credyd Cynhwysol yn cryfhau'r cymhelliant ariannol i gyplau â phlant fod ag un oedolyn mewn gwaith, mae'n gwanhau'r cymhelliant i'r ddau riant weithio. Mae hefyd yn gwanhau'r cymhelliant i rieni sengl weithio.</p> <p>Mae dadansoddiad a ddiweddarwyd yn ddiweddar gan yr Adran Gwaith a Phensiynau³ yn awgrymu bod y Credyd Cynhwysol yn cael effaith gadarnhaol ar y farchnad lafur o ran y grŵp cyfyng a oedd wedi'i gynnwys yn y dadansoddiad (hawlwr sengl a di-waith heb blant). Yn benodol, mae'n awgrymu bod hawlwr newydd Credyd Cynhwysol yn fwy tebygol o fod wedi symud i mewn i waith ar ôl gwneud cais na sampl tebyg o hawlwr y Lwfans Ceisio Gwaith. Fodd bynnag, nid yw'n bosibl tynnu casgliadau pendant o'r dadansoddiad cyfyngedig a chynnar hwn o effaith y Credyd Cynhwysol pan fydd ar waith yn llawn. Mae tystiolaeth arall (e.e. Cyngor ar Bopeth, y Pwyllgor Dethol ar Waith a Phensiynau, a'r Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol) yn tynnu sylw at nifer o faterion yn ymwneud â'r broses o gyflwyno'r Credyd Cynhwysol, yn enwedig y gwasanaeth llawn. Er enghraifft, diffyg ymwybyddiaeth ymhlith hawlwr o daliadau ymlaen llaw o hyd at 50%, cyfnod aros o chwe wythnos neu fwy am daliad cyntaf, a mwy o ddyled ac ôl-ddyledion rhent. Byddwn yn parhau i fonitro'r broses weithredu ac unrhyw faterion eraill sy'n dod i'r amlwg.</p>
Rhewi'r rhan fwyaf o fudd-daliadau oedran gweithio, credydau treth a Lwfansau Tai Lleol	Ebrill 2016 (am bedair blynedd)	Fel yr adroddwyd gan y Sefydliad Astudiaethau Cyllid ⁴ , mae disgwyl i'r broses hon leihau'r taliadau yn 2019-20 £450 y flwyddyn ar gyfartaledd ar gyfer y 10.5 miliwn o aelwydydd perthnasol yn y DU (gan arbed £4.6 miliwn i Drysorlys y DU). Pan gafodd y polisi ei gyhoeddi gyntaf, y swm cyfartalog y disgwyliwyd i'r aelwydydd ei gollu oedd £320 y flwyddyn (gan arbed £3.4 biliwn i Drysorlys y DU). Y rheswm am y gwahaniaeth yw bod disgwyl i chwyddiant dros y pedair blynedd bellach fod yn uwch na'r hyn a ragwelwyd ar y pryd.

² <https://www.ifs.org.uk/publications/8053>; <https://www.ifs.org.uk/publications/8136>; <https://www.ifs.org.uk/publications/10028>

³ <https://www.gov.uk/government/publications/universal-credit-employment-impact-analysis-update>

⁴ <https://www.ifs.org.uk/publications/9993>

Atodiad A - Amcangyfrif o effaith diwygiadau lles Llywodraeth y DU yng Nghymru

Diwygiad	Dyddiad cyflwyno	Effaith
Lleihau lwfansau gwaith Credyd Cynhwysol	Ebrill 2016	Mae'r Sefydliad Astudiaethau Cyllid yn amcangyfrif ⁵ y bydd hyn yn lleihau gwariant £3.4 biliwn yn 2020-21, gyda thair miliwn o deuluoedd sy'n gweithio yn colli tua £1,000 y flwyddyn ar gyfartaledd. Er bod y teuluoedd tlotaf wedi'u diogelu, mae hyn yn golygu llai o gymhelliant i deuluoedd fod â rhywun mewn gwaith. Mae gostwng y gyfradd tapr ond yn darparu iawndal rhannol.
Tynnu'r elfen deuluol o'r credydau treth a'r Credyd Cynhwysol, a'r premiwm teulu o'r Budd-dal Tai, ar gyfer hawliadau newydd	Ebrill 2016 ar gyfer Budd-dal Tai Ebrill 2017 ar gyfer credydau treth a Chredyd Cynhwysol	Ni fydd plentyn cyntaf a anwyd ar neu ar ôl 6 Ebrill 2017 bellach yn derbyn y £545 ychwanegol a delir drwy'r elfen deuluol. Gwnaed newidiadau tebyg i'r Budd-dal Tai drwy dynnu'r premiwm teulu ar gyfer plant a anwyd ar ôl Ebrill 2016 neu hawliadau a wnaed ar ôl hynny. Mae'r colledion yn dybiannol ⁶ ac felly ni fydd unrhyw un yn colli arian, ac mae yna esemptiadau yn eu lle. Disgwylir i'r newid hwn arbed £2 biliwn y flwyddyn i Drysorlys y DU yn y tymor hir, ac effeithio ar tua 4 miliwn o deuluoedd yn y DU ⁷ . Rydym yn amcangyfrif y bydd yn effeithio ar 200,000 o deuluoedd yng Nghymru yn y tymor hir ⁸ .
Lleihau'r cap ar fudd-daliadau aelwydydd i £20,000 yng Nghymru.	Wedi'i gyflwyno'n raddol rhwng Tachwedd 2016 - Ionawr 2017	Ers Tachwedd 2016, cafodd y cap ar fudd-daliadau aelwydydd ei leihau o £26,000 i £20,000 (neu £18,200 i £13,400 ar gyfer oedolion sengl heb blant) yng Nghymru. Yn ôl ystadegau'r Adran Gwaith a Phensiynau, capwyd budd-daliadau 3,230 o aelwydydd yng Nghymru (68,080 ym Mhrydain) ym mis Mai 2017, o'i gymharu â 580 o aelwydydd yn Hydref 2016 (19,100 ym Mhrydain), cyn bod y cap ar fudd-daliadau'n cael ei leihau. Y gostyngiad cyfartalog i'r budd-dal oedd £54 yr wythnos yng Nghymru ym Mai 2017, gyda 70% y cant o'r rheini yr effeithiwyd arnynt yn bobl sengl gyda phlentyn/plant dibynnol.
Cyfyngu'r elfen blentyn o greddyau treth a Chredyd Cynhwysol i ddau blentyn	Ebrill 2017	Mae'r Sefydliad Astudiaethau Cyllid yn amcangyfrif y bydd y polisi i gyfyngu'r elfen blentyn o greddyau treth a Chredyd Cynhwysol i ddau blentyn yn arbed £3 biliwn y flwyddyn i Drysorlys y DU yn y tymor hir, gan effeithio ar 900,000 o deuluoedd yn y DU. Ceir nifer o esemptiadau i'r polisi hwn. Bydd teuluoedd â thri neu bedwar o blant yn cael tua £2,500 neu £2,700 yn llai'r flwyddyn ⁹ . Yn y tymor hir, rydym yn rhagweld y bydd hyn yn effeithio ar tua 40,000 o deuluoedd yng Nghymru. Colled tybiannol yw hyn gan fod y toriad hwn ond yn berthnasol i enedigaethau newydd a hawliadau newydd. Mae'r Sefydliad Astudiaethau Cyllid ¹⁰ yn amcangyfrif y bydd yn cynyddu'r gyfradd tlodi absoliwt gyffredinol yng Nghymru gan 0.6 pwynt canran yn 2019-21.

⁵ https://www.ifs.org.uk/uploads/publications/budgets/Budgets%202015/Summer/Hood_distributonal_analysis.pdf

⁶ Mesur o'r hyn y byddai hawlwr yn gymwys i'w gael pe bai'r polisi heb gael ei newid, yn hytrach na cholli incwm yr oeddent eisoes yn ei dderbyn.

⁷ <https://www.ifs.org.uk/publications/9117>

⁸ Amcangyfrif Llywodraeth Cymru yn seiliedig ar nifer y teuluoedd a oedd yn cael Credydau Treth Plant yn 2014-15 fel procsi ar gyfer y boblogaeth yr effeithiwyd arni. <https://www.gov.uk/government/statistics/personal-tax-credits-finalised-award-statistics-geographical-statistics-2014-to-2015>

⁹ <https://www.ifs.org.uk/publications/9117>

¹⁰ <https://www.ifs.org.uk/publications/10028>

Atodiad A - Amcangyfrif o effaith diwygiadau lles Llywodraeth y DU yng Nghymru

Diwygiad	Dyddiad cyflwyno	Effaith
Alinio cyfradd y Grŵp Gweithgaredd Cysylltiedig â Gwaith (WRAG) â'r Lwfans Ceisio Gwaith ar gyfer ceisiadau newydd	Ebrill 2017	Ers Ebrill 2017, mae taliadau'r Lwfans Cyflogaeth a Chymorth (ac elfen Gallu Cyfyngedig i Weithio'r Credyd Cynhwysol) ar gyfer hawliadau newydd gan y rheini y tybir eu bod yn gallu gwneud gweithgareddau cysylltiedig â gwaith (h.y. y rheini yn y Grŵp WRAG) wedi'u halinio â'r Lwfans Ceisio Gwaith a chyfradd safonol y Credyd Cynhwysol. Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau'n amcangyfrif y bydd hyn yn effeithio ar 500,000 o deuluoedd ym Mhrydain yn y tymor hir, gan ddefnyddio'r hawlwr WRAG fel procsi ar gyfer y boblogaeth yr effeithir arni ¹¹ . O ddefnyddio data cyfatebol ar gyfer Cymru, rydym yn amcangyfrif y bydd 35,000 o'r hawlwr perthnasol yng Nghymru. Y golled dybiannol i'r rheini yr effeithir arnynt fydd oddeutu £29 yr wythnos, sy'n arbed tua £650 miliwn y flwyddyn yn y tymor hir i Drysorlys y DU. O Ebrill 2017, gwnaeth yr Adran Gwaith a Phensiynau roi nifer o fesurau yn eu lle i helpu hawlwr y Lwfans Cyflogaeth a Chymorth yn y grŵp WRAG a grŵp Gallu Cyfyngedig i Weithio'r Credyd Cynhwysol i symud i mewn i waith, fel yr amlinellwyd yn y papur ' <i>Improving Lives: Work, Health and Disability Green Paper</i> '.
Newidiadau i'r cymorth tai ar gyfer pobl 18-21 oed o dan y Credyd Cynhwysol	Ebrill 2017	Mae Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb gan yr Adran Gwaith a Phensiynau ¹² yn amcangyfrif y bydd y newid i gymorth tai'r Credyd Cynhwysol ar gyfer pobl 18-21 oed yn 2017-18 yn effeithio ar oddeutu 1,000 o bobl ym Mhrydain, gan gynyddu i 11,000 erbyn 2020-21. Yn dilyn ein cais am amcangyfrifon ar gyfer Cymru, rydym yn gwybod bod hawlwr yng Nghymru yn cyfrif am oddeutu 5% o gyfanswm y llwyth achosion ym Mhrydain yn ôl yr Adran Gwaith a Phensiynau, sy'n golygu y bydd yn effeithio ar 500 o hawlwr yng Nghymru erbyn 2020-21. Rydym hefyd wedi cynnal ein dadansoddiad ein hunain o effaith bosibl y newid hwn, ac yn amcangyfrif y bydd yn effeithio ar 650 o bobl yng Nghymru yn y tymor hir, sy'n debyg i amcangyfrif yr Adran Gwaith a Phensiynau. Bydd amodau economaidd (e.e. y farchnad lafur) a ffactorau demograffig, ymhlith eraill, yn pennu faint y bobl y bydd y polisi hwn yn effeithio arnynt. Mae ein dadansoddiad llawn ar gael ar gais.
Gofynion amodoldeb y Credyd Cynhwysol ar gyfer rhieni pan fydd y plentyn ieuengaf yn 3 oed	Medi 2017	Ers Medi 2017, mae disgwyl i rieni yn y system budd-daliadau lles sy'n gallu gweithio ac y mae eu plentyn ieuengaf yn 3 oed neu'n hŷn (i lawr o 5 oed neu hŷn), chwilio am waith. Pan fydd eu plentyn ieuengaf yn 2 oed, mae disgwyl iddynt baratoi ar gyfer gwaith. Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau'n amcangyfrif y bydd y mesur hwn yn effeithio ar oddeutu 220,000 o ofalwr cyfrifol sy'n hawlio'r Credyd Cynhwysol ym Mhrydain y mae ganddynt blentyn ieuengaf sy'n 3 neu 4 oed, gyda dros 75% o'r rhain yn rhieni sengl ¹³ . Rydym yn disgwyl i'r mesur hwn effeithio ar tua 8,000 o rieni sengl yng Nghymru ¹⁴ .

¹¹ <http://www.parliament.uk/documents/impact-assessments/IA15-006B.pdf>

¹² <https://www.insidehousing.co.uk/news/news/up-to-11000-affected-by-under-21-benefit-cap-by-2021-50306>

¹³ <http://www.parliament.uk/documents/impact-assessments/IA15-006A.pdf>

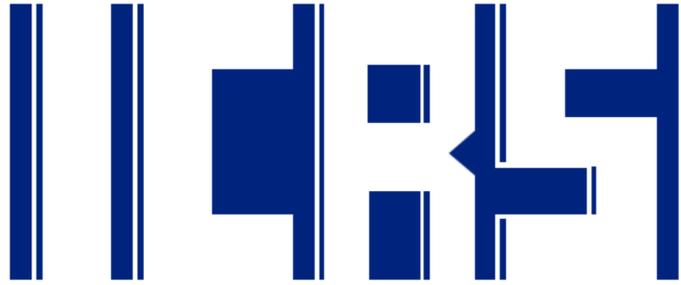
¹⁴ <https://www.gov.uk/government/statistics/income-support-for-lone-parents-by-jobcentre-plus-district-and-age-of-youngest-child>

Atodiad A - Amcangyfrif o effaith diwygiadau lles Llywodraeth y DU yng Nghymru

Diwygiad	Dyddiad cyflwyno	Effaith
<p>Effaith gyffredinol y newidiadau i'r system dreth a'r system fudd-daliadau</p>	<p>2015-16 – 2019-20</p> <p>(At ddibenion modelu, tybir bod y Credyd Cynhwysol wedi'i gyflwyno'n llawn erbyn y dyddiad hwn)</p>	<p>Mae dadansoddiad y Sefydliad Astudiaethau Cyllid¹⁵ ar gyfer Llywodraeth Cymru'n dangos y byddai aelwydydd yng Nghymru'n colli 1.6% o'u hincwm net ar gyfartaledd (neu tua £460 y flwyddyn) pe bai'r holl ddiwygiadau i'r system dreth a'r system fudd-daliadau yr oedd llywodraeth flaenorol y DU am eu cyflwyno rhwng 2015-16 a 2019-20 yn cael eu gweithredu. Mae hyn yn cyfateb i £600 miliwn y flwyddyn yng Nghymru. Mae rhai o'r diwygiadau hyn eisoes wedi'u cyflwyno yn y blynyddoedd diwethaf. Rydym yn aros am wybodaeth yng Nghyllideb Hydref 2017 ar bolisïau treth a budd-daliadau llywodraeth bresennol y DU.</p> <p>Os yw'r un polisïau'n parhau i gael eu cyflwyno, bydd aelwydydd incwm isel, yn enwedig y rheini sydd â phlant, yn colli mwy o lawer ar gyfartaledd (tua 12% o'u hincwm net). Byddai'n ergyd arbennig o galed i deuluoedd mawr a fyddai'n colli tua £7,750 y flwyddyn neu 20% o'u hincwm net ar gyfartaledd. Mae aelwydydd â pherson anabl yn colli llawer mwy ar gyfartaledd na'r aelwydydd heb berson anabl (2.4% neu £618 o'i gymharu â 0.9% neu £272 y flwyddyn).</p> <p>Rhagwelir dadansoddiad diweddar y Sefydliad Astudiaethau Cyllid¹⁶ y bydd tlodi plant absoliwt yng Nghymru yn cynyddu bron i 7 pwynt canran rhwng 2013-15 a 2019-21, y cynnydd mwyaf o holl wledydd y DU a rhanbarthau Lloegr. Caiff hyn ei yrru gan newidiadau budd-daliadau llywodraeth y DU, megis cyfyngu ar gredydau treth a Chredyd Cynhwysol i ddau o blant, a rhewi'r rhan fwyaf o fudd-daliadau oedran gweithio. Mae diwygiadau arfaethedig treth a buddion llywodraeth y DU yn cyfrif am bron i 4 pwynt canran, neu tua 60 y cant, o'r cynnydd mewn tlodi plant absoliwt yng Nghymru dros y cyfnod hwn.</p>

¹⁵ <https://www.ifs.org.uk/publications/8053>

¹⁶ <https://www.ifs.org.uk/publications/10028>



Independent Review Service for Customer Complaints

ICRS ANNUAL REPORT

FOR THE PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

2016 - 2017

Fair, Impartial, Independent

Introduction

ICRS is the independent complaints review service for the PSOW. We were appointed to act as the Independent Review Service for Customer Complaints (IRSCC) from 1 December 2015 to provide a fair and impartial, independent service for the review of complaints made about the service provided by PSOW and their response to complaints. This report outlines the activities of the office during the last year and gives examples of complaints referred to us. It also explains how ICRS can make a meaningful contribution to improving customer service and experience.

Our role is to review individual complaints and settle matters by agreement or adjudication. Where appropriate, we can recommend that PSOW takes action to put things right for individuals or to improve the future quality of service. PSOW is committed to implementing our recommendations wherever practicable. This year we received only five referrals but two further referrals received last year were concluded.

When we receive complaints our first task is to assess whether or not they meet the criteria for acceptance. Our published literature makes it clear that we cannot accept complaints unless and until people have tried to settle matters through PSOW's internal complaints procedure. Further our remit is limited to dealing with complaints about process and customer service and we are unable to respond to complaints about decisions taken by PSOW in line with its statutory responsibilities. PSOW has an internal review process which facilitates a reconsideration of decisions, following which they can only be challenged through the courts by way of judicial review.

It is fair to say that people unhappy with decisions taken by PSOW often see this as a service complaint about the way that the Ombudsman has responded to the concerns they have raised about an organisation within PSOW's remit. This year all of our complaint referrals fell into this category and so, having identified this, we were unable to take these complaints forward. Nevertheless, contact with ICRS may still help people to understand what has happened and to move forward, as we can offer a balanced and informed view of whether PSOW has followed procedures and adhered to the standards to be expected.

The introduction of an independent complaint review process demonstrates the Ombudsman's wish to be open and accountable in relation to its process and actions. PSOW is keen to learn from its complaints and feedback, which can act as a catalyst for change and improvement. We hope to support PSOW in this effort in the coming year.

Jodi Berg OBE

The ICRS service

ICRS aims to achieve impartial and fair settlement of complaints, and to make a positive difference for PSOW and the public now and in the future. If people are dissatisfied with the PSOW's final response to their complaint, they can refer it to ICRS at no cost to them. Our remit is to look into complaints about maladministration, or how PSOW has handled things.

There are limitations on our role:

- ICRS can only investigate a complaint after PSOW's internal complaints process has been concluded
- we are only able to investigate complaints about the conduct of PSOW for example about delay, discourtesy or inefficiency
- we cannot investigate complaints about decisions
- we cannot investigate complaints against organisations within PSOW's remit

Complainants can refer their complaint to ICRS via PSOW or directly. If the internal complaints process has been completed, we ask PSOW for the information so that we can consider the issues. Before embarking on a full review we will always explore the possibility of resolution by agreement between the complainant and the PSOW. If resolution is not possible, and the complaint falls within our remit, ICRS will carry out a review unless it appears, in all the circumstances, that this would be unreasonable or disproportionate.

If a complaint is upheld or we identify other concerns, we will make recommendations to PSOW, either for specific redress, such as an apology, or for improvements to its systems and processes to reduce the risk of similar complaints arising in the future. Our aim is to bring matters to a final close for both the complainant and PSOW. We may not be able to give a complainant the result they want, but we always try to understand their perspective and ensure that they end up with a better understanding of what happened in their case and why. ICRS is also able to offer people advice and assistance to help them to resolve matters informally or to explain how they can take forward their complaints in the appropriate way.

ICRS welcomes customer feedback and complaints as an essential part of helping us to improve our own service. All complaints are taken seriously and responded to quickly by an ICRS Reviewer who has not dealt with the complaint previously. We do our utmost to provide a good service and, where reviews are undertaken, to provide a comprehensive and just report.

Facts & Figures

The following statistics show the number of referrals received during the last year, including information on the number of complaints closed in the year.

Statistics - Cases Received

Only 5 cases were referred to ICRS during the reporting year and 2 more received in the previous year were concluded. To date we have been unable to accept any cases for review because they did not fall within our remit. This year our referrals were about decisions taken by PSOW. Nevertheless, our responses to complainants reflect knowledge and expertise within ICRS in relation to the way in which PSOW works and its own internal procedures, and also clarity as to what we can do to help complainants.

Response to recommendations arising from an overview of referrals

Last year we recommended that PSOW should:

- Provide clarity regarding the role and limits of internal complaints and review processes and possible routes forward at the beginning of the process.
- Ensure that the option of referring complainants to ICRS is explained in all final complaint responses with a brief explanation of the limitations of the service

We are pleased to report that it is clear from correspondence reviewed in the current year that PSOW has taken this feedback on board and has been clear about process in all its responses and, as a result, complaints have not been referred prematurely, although people have known how to take matters forward when needed.

Key Themes

Dissatisfaction with PSOW decisions

It is inevitable that not every complainant will be satisfied by the outcome of their referral to PSOW. Where there is a complaint about a public service, most people would naturally wish PSOW to understand their perspective on the matter and agree with them that what has happened to them amounts to maladministration. If this is not possible complaints against PSOW may then arise because people take the view that if their complaint has not been upheld, it is because of some failing on the part of PSOW. This is also true in some cases where PSOW decides not to undertake a comprehensive investigation because a complaint does not reflect maladministration on the part of the organisation concerned. In this situation, providing an explanation of why this is the case to aggrieved complainants can frequently be very difficult and can be assisted by clear information about how PSOW's assessment process works.

This year our referrals included:

- Concerns raised by a member of the public dissatisfied with PSOW's decision not to investigate their complaint about the service received from a GP Practice and with the Practice's decision to remove them from their practice register
- A complaint about PSOW's decision not to take forward a complaint about reported discourtesy on the part of a local council's employees towards the complainant
- Concerns raised about PSOW's decision not to reopen historic complaints about the Welsh Assembly Government, a local council and a local health board

Costs

The cost of the service provided by ICRS in the reporting period was £1687.50 plus VAT. This inclusive figure covered complaint review, the provision of general advice and assistance to complainants and visits to PSOW. We keep administrative costs to an absolute minimum, and focus resources on complaint investigation and overview functions. The service cost reflects our determination to deliver value for money.