
Great Western Railway

Gwneud y rheilffyrdd yn hygyrch: Canllaw i'n polisiau a'n harferion

Mehafin 2018



Beth sydd y tu mewn?

Ein strategaeth ar gyfer cwsmeriaid y mae angen cymorth arnynt	4
Gwneud hygyrchedd yn flaenoriaeth	8
Mesur ein cynnydd	14
Gwella mynediad ar gyfer ein cwsmeriaid	18
Cynnig mannau parcio priodol	22
Gweithio gyda sefydliadau eraill	24
Hyfforddi ein staff i gynorthwyo cwsmeriaid sydd ag anabledau	30
Ein canllawiau mewn argyfwng	34
Ein strategaeth cyfathrebu	38
Beth am gysylltu â ni?	47

Ein strategaeth ar gyfer cwsmeriaid y mae angen cymorth arnynt



Rydym yn gwybod bod angen cymorth ar rai o'n cwsmeriaid hŷn a chwsmeriaid ag anableddau wrth deithio. Felly, rydym eisiau eu trin mewn ffordd deg a sicrhau bod ein holl drenau a gorsafoedd mor hygyrch ag sy'n bosibl.

Felly, rydym wedi ymrwymo i raglen wella barhaus o ran hygyrchedd – cyhyd â bod y fasnachfaint gennym.

Pa waith bynnag a wnawn, rydym yn ei wneud gan ystyried y Ddeddf Cydraddoldeb. Ac rydym yn sicrhau ei fod yn unol â'r safonau a nodir gan gan yr Adran Drafnidiaeth yn y ddogfen 'Design Standard for Accessible Railway Stations' (y Cod Ymarfer). Hefyd, rydym yn gweithio â'r safonau o'r Fanyleb Dechnegol Ewropeaidd Ryngweithredadwyedd ar gyfer Pobl ag Anawsterau Symud (PRM TSI).

Pa waith fyddwn ni'n ei wneud?

Gallai'r mân waith gynnwys:

- ychwanegu mwy o arwyddion
- gosod canllawiau ar y grisiau
- ychwanegu rampiau i roi mynediad heb risiau i blatfformau, a sicrhau bod y rampiau sydd yno'n barod yn cydymffurfio â'r Cod Ymarfer lle bo'n bosibl
- lliwiau cyferbyniol ar ymylon grisiau
- gosod seddi hygyrch ychwanegol a gwell cysgodfeydd aros

-
- darparu ffenestri tocynnau hygyrch
 - gosod cyrbiau isel ar balmentydd ger mannau gollwng
 - marcio mannau parcio Bathodyn Glas dynodedig yn eglur
 - toiledau hygyrch

Mae rhagor o wybodaeth am y gwaith rydym wedi ei wneud yn ddiweddar ar dudalen 19.

Ein Polisi Diogelu Pobl Anabl

Mae ein Polisi Diogelu Pobl Anabl yn cynnwys dwy ddogfen:

- Gwneud y rheilffyrdd yn hygyrch: Helpu cwsmeriaid hŷn a phobl ag anableddau
- Gwneud y rheilffyrdd yn hygyrch: Canllaw i'n polisiau a'n harferion

Gallwch weld y ddwy ohonynt, mewn fformatau amrywiol, ar GWR.com.

Bob blwyddyn, rydym yn diweddarau'r dogfennau hyn ac maent yn cael eu cymeradwyo gan y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd. Ar yr un pryd, rydym yn rhoi manylion o'n hyfforddiant Ymwybyddiaeth o Anabledd i'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, yn ogystal â nifer y staff sydd wedi cwblhau'r hyfforddiant yn y flwyddyn ddiwethaf.



Gwneud hygrychedd yn flaenoriaeth



Rydym yn meddwl am hygrychedd ym mhopeth a wnawn. Rydym yn ei wneud yn rhan o'n cynlluniau busnes, ac yn cadw golwg ar ein cynnydd trwy fesur, adrodd ac addasu, er mwyn sicrhau ein bod yn cyflawni ein nodau hygrychedd. Dyma sut rydym yn gwneud hyn.

Cyfrifoldeb gweithredol

Mae ein Cyfarwyddwr Sicrwydd Busnes yn gyfrifol am ein Polisi Diogelu Pobl Anabl, ac mae'n sicrhau:

- ein bod yn ei adolygu bob blwyddyn
- ein bod yn ei gynnwys yn ein cynlluniau busnes ac yng nghamau cynllunio ein holl brosiectau mawr
- ein bod yn ystyried beth mae ei angen ar bobl ag anableddau ym mhob cam o'n gwaith
- bod pobl ag anableddau yn cael eu cynrychioli ar lefel bwrdd, ac y gellir rhaeadru cyfathrebiadau o'r bwrdd gyda gweddill y sefydliad, trwy alwadau cynadledda misol dros y ffôn â'r Rheolwyr Gyfarwyddwyr, a chyhoeddiadau mewnol

Mae ein Cyfarwyddwr Peirianeg yn gyfrifol am sicrhau, bob tro y byddwn yn adnewyddu ein trenau, y gwnawn hynny yn unol â'r canlynol:

- ein Polisi Diogelu Pobl Anabl
- y safonau a nodir yn y Cod Ymarfer
- y Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Rheilffordd
- y PRM TSI

Rhoi i'n staff bopeth mae arnynt ei angen

Rydym yn sicrhau bod ein holl reolwyr a staff yn gwybod beth yw eu cyfrifoldebau o ran cwsmeriaid sy'n agored i niwed, sy'n cynnwys cwsmeriaid ag anableddau, trwy raglenni hyfforddiant, modiwlau dysgu ar-lein, cyhoeddiadau mewnol, gwybodaeth ar-lein a sesiynau briffio.

Mae'r holl staff yn cael hyfforddiant ymwybyddiaeth o anableddau. Yn ogystal, rydym yn hyfforddi'r holl staff sy'n gweithio'n uniongyrchol â chwsmeriaid er mwyn rhoi iddynt y sgiliau a'r wybodaeth mae arnynt eu hangen fel y gwyddant yn union beth i'w wneud o ran diwallu anghenion ein cwsmeriaid sy'n agored i niwed. Mae rhagor o wybodaeth am ein hyfforddiant ar dudalen 30.

Adrodd ar ein cynnydd

Er mwyn cadw golwg ar ein cynnydd o ran hygyrchedd, rydym yn anfon adroddiad at y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd bob blwyddyn. Mae'n rhoi manylion am ein cynnydd ac unrhyw broblemau rydym wedi'u cael wrth gyflawni ein nodau a'n haddewidion. Mae rhagor o fanylion am y ffordd rydym yn mesur ein cynnydd ar dudalen 14.

Cymryd rhan yn y gynrychiolaeth o'n diwydiant

Rydym yn rhan o Grŵp Anabledd y Rail Delivery Group. Ac rydym yn cymryd rhan mewn unrhyw weithgorau a sefydlir gan y grŵp i ddod o hyd i ffyrdd o wella hygyrchedd i deithwyr rheilffyrdd ar draws y wlad. Mae rhagor o wybodaeth am ein gwaith â sefydliadau eraill ar dudalen 24.

Sicrhau ein bod yn cyrraedd y safon

Mae angen i ni sicrhau bod ein gwasanaethau a'n cyfleusterau i gwsmeriaid ag anableddau yn unol â'n Polisi Diogelu Pobl Anabl a'r Cod Ymarfer. Er mwyn gwneud hyn:

- rydym yn cynnal ymarferion cwsmeriaid cudd yn rheolaidd, er mwyn profi ein gwasanaethau a'n cyfleusterau i bobl ag anableddau
- rydym yn cynhyrchu ein llyfryn gwybodaeth gorsafoedd i ddangos i gwsmeriaid pa gyfleusterau sydd gennym yn ein gorsafoedd – mae hwn, ynghyd â'r wybodaeth ar offeryn y Rheilffyrdd Cenedlaethol Stations Made Easy, wedi'i ddylunio er mwyn iddynt allu cynllunio eu taith
- mae gennym wasanaeth Teithio â Chymorth i gwsmeriaid mae arnynt angen cymorth – maent yn archebu tocynnau, seddi neu leoedd i gadeiriau olwyn a chymorth wrth fynd ar drenau a dod oddi arnynt ac o gwmpas gorsafoedd, ac yn trefnu'r llwybr hawsaf posibl.

-
- rydym yn gofyn i gwsmeriaid roi adborth ac awgrymiadau i'n tîm Teithio â Chymorth – gallant anfon neges e-bost, ffonio neu gymryd rhan mewn arolygon cwsmeriaid – yna rydym yn casglu'r adborth at ei gilydd er mwyn cadw golwg ar fam y cwsmeriaid a gwneud newidiadau yn ôl yr angen
 - mae ein tîm rheoli gorsafoedd yn cynnal gwiriadau yn rheolaidd yn ein gorsafoedd, ac mae ein timau ar y trênn yn rhoi gwybod am unrhyw namau a welant ar y trenau, fel bod modd unioni unrhyw ddiffygion
 - eleni, nododd ein hadolygiad blynyddol gyfleoedd i wella ein ffyrdd o gyfathrebu, ac o ganlyniad rydym wedi rhoi ffonau clyfar i'n holl staff sy'n ymdrin â chwsmeriaid fel eu bod yn gallu gweld archebion cwsmeriaid yn hawdd trwy'r ap cymorth i gwsmeriaid
 - rydym yn llunio astudiaethau ymarferoldeb a chynlluniau busnes ar gyfer ein holl brosiectau, cynlluniau a gwelliannau, fel y gallwn asesu'r holl enillion ar fuddsoddiad. Mae materion mynediad a symudedd yn agweddau allweddol sy'n dylanwadu ar ein dyluniadau ac fe'u hystyrir yn rhan o'r broses cymeradwyo prosiectau



Mesur ein cynnydd



Rydym eisiau gwybod ein bod yn gwneud popeth a allwn i wneud teithio ar drenau yn hawdd i'n holl gwsmeriaid. Felly, mae'n bwysig monitro ein gwasanaeth Teithio â Chymorth a sicrhau ei fod yn gweithio i gynifer o bobl â phosibl.

Darganfod pa mor llwyddiannus yw ein gwaith

Rydym wedi trefnu ymchwil annibynnol i fonitro ansawdd ein gwasanaeth Teithio â Chymorth. Mae'r astudiaeth hon yn ein helpu i:

- gael gwybod beth sy'n gweithio neu ddim yn gweithio
- darganfod beth sy'n bwysig a sut mae'n effeithio ar brofiad y cwsmeriaid
- gwneud argymhellion ynghylch beth mae angen i ni ei wella
- sicrhau bod unrhyw fesurau ychwanegol mae eu hangen arnom yn cael eu gweithredu'n briodol

Hefyd, rydym yn cynnal cyfweiliadau â chwsmeriaid gwahanol bob mis er mwyn sicrhau bod y canlyniadau'n deg, ac nad yw un digwyddiad penodol yn dylanwadu arnynt. Rydym yn gofyn y cwestiynau dros y ffôn fel bod modd i ni gasglu atebion i gwestiynau penodol, yn ogystal ag unrhyw sylwadau eraill y mae'r cwsmeriaid eisiau eu gwneud.

Mae'r canlyniadau'n cael eu trosglwyddo i'n Rheolwr Symudedd a Chynhwysiant a'n Pennaeth Ymchwil. Maent yn rhoi manylion unrhyw bryderon i'r uwch-reolwyr a rheolwyr llinell, er mwyn iddynt roi sylw iddynt a'u datrys lle bynnag y bo'n bosibl.

Cadw golwg ar ein llwyddiannau o ran Teithio â Chymorth

Mae'r adroddiadau am ein tîm Teithio â Chymorth o bryd i'w gilydd yn ein helpu i ddeall:

- nifer, disgrifiad a math unrhyw gwynion a gawn
- faint o weithiau nad yw'r cymorth wedi bod yn llwyddiannus, a manylion y digwyddiadau
- gwybodaeth ynghylch pam na ddarparasom y gwasanaeth a'r cyfleusterau rydym wedi eu haddo yn ein Polisi Diogelu Pobl Anabl
- beth yw barn ein cwsmeriaid am y gwasanaeth

Hefyd, rydym yn casglu gwybodaeth o lythyron ac adborth oddi wrth gwsmeriaid, yn ogystal â chyfarfodydd â'n Paneli Cwsmeriaid, grwpiau teithwyr anabl a sefydliadau eraill. Rydym yn rhannu'r canfyddiadau â'r timau rheolwyr llinell perthnasol a'n Rheolwr Symudedd a Chynhwysiant, fel bod modd iddynt wneud newidiadau yn ôl yr angen.



Gwella mynediad ar gyfer ein cwsmeriaid



Rydym wedi ymrwymo i fabwysiadu'r gwasanaethau a'r safonau a nodir yn y Cod Ymarfer, yn ogystal â'r TSI PRM.

Gwella ein trenau

Rydym yn gweithio'n galed i sicrhau bod y trenau newydd rydym yn eu prynu ac unrhyw drenau presennol rydym yn eu hadnewyddu yn cydymffurfio â'r TSI PRM. Os nad yw hyn yn bosibl, rydym yn gofyn am oddefeb neu esemptiad gan yr Adran Drafnidiaeth – ond dim ond ar ôl i ni roi cynnig ar yr holl ffyrdd posibl o sicrhau bod ein trenau'n cydymffurfio.

Mae ein trenau Intercity Express newydd yn gwbl hygyrch, gyda lleoedd ar gael ar gyfer cadeiriau olwyn, a mynediad llawn i doiled hygyrch. Bydd ein trên Night Riviera Sleeper newydd, y disgwylir iddo gael ei gwblhau yn 2018, hefyd yn cynnwys un cabin hygyrch a thoiled hygyrch wrth ei ochr ar bob trên.

Sut yr ydym wedi gwella ein gorsafoedd ers 2017

Ers y fersiwn ddiwethaf o'n Polisi Diogelu Pobl Anabl, rydym ni wedi:

- gosod desg docynnau hygyrch yn Penzance
- gwella'r grisiau trwy osod canllawiau newydd a sangfeydd gwell yn Montpellier
- gosod toiled hygyrch ar y platfform ynys yn Newton Abbot
- gosod cysgodfa hygyrch newydd ar y platfform i lawr yn Oldfield Park
- gosod desg docynnau hygyrch yn Twyford

Yn ystod y flwyddyn nesaf, rydym yn gobeithio cyflawni'r gwelliannau canlynol:

- gosod desg docynnau hygyrch yn Windsor & Eton Central
- gwella'r mynediad i'r lleoedd parcio i bobl anabl yn Clifton Down
- darparu desg docynnau hygyrch yn Weston-super-Mare
- gwella'r grisiau, gyda sangfeydd, canllaw a sylfeini newydd yn St Erth
- gosod cysgodfa aros hygyrch newydd yn Exton
- darparu desg docynnau hygyrch yn Moreton-in-Marsh



Cynnig mannau parcio priodol



Rydym wedi sefydlu rhaglen i sicrhau bod gan feysydd parcio ein holl orsafoedd nifer briodol o fannau parcio dynodedig i gwsmeriaid ag anableddau.

Os oes gan faes parcio lai o fannau i bobl anabl na'r nifer a nodir yn y Cod Ymarfer, rydym yn adrodd ar y defnydd cyfartalog wythnosol o'r mannau hyn yn maes parcio bob chwe mis.

Pryd bynnag y gwelwn fod llawer mwy o alw am fannau i bobl anabl mewn maes parcio penodol, rydym yn ychwanegu rhagor, ac mae gennym raglen i ymdrin ag unrhyw fannau nad ydynt yn bodloni'r canllawiau maint ar gyfer mynediad i gadeiriau olwyn.

Sicrhau bod y mannau parcio'n cael eu defnyddio mewn ffordd briodol

Os byddwn yn darganfod pobl heb Fathodyn Glas rhyngwladol cyfredol yn defnyddio man parcio dynodedig, byddant yn cael Hysbysiad o Tâl Cosb neu, mewn amgylchiadau eithriadol, byddwn yn eu herlyn dan Is-ddeddf 14 y Rheilffyrdd.

Cynllun y Bathodyn Glas

Mae parcio rhad ac am ddim ar gael i bob cwsmer sy'n arddangos Bathodyn Glas rhyngwladol cyfredol. Os nad oes digon o fannau parcio dynodedig ar gael, gall cwsmeriaid ag anableddau ddefnyddio unrhyw fan parcio arall yn rhad ac am ddim – ar yr amod eu bod yn arddangos eu Bathodyn Glas rhyngwladol cyfredol yn eu cerbyd. Mewn meysydd parcio sy'n cael eu monitro gan system Adnabod Rhifau Cerbydau yn Awtomatig, mae'n bosibl y bydd gweithdrefnau ychwanegol gofynnol, gweler yr arwyddion lleol.

Gweithio gyda sefydliadau eraill



Rydym yn gweithio gyda grwpiau a phwyllgorau o bob math i wneud teithiau gyda ni, ac ar drafnidiaeth gyhoeddus yn gyffredinol, yn well i bobl hŷn a phobl ag anableddau.

Ymgynghori ar faterion sy'n effeithio ar bobl ag anableddau

Rydym yn ymgynghori â'r Adran Drafnidiaeth, Transport Focus, London TravelWatch a Phwyllgor Ymgynghorol ar Gludiant Pobl Anabl. Hefyd, rydym yn defnyddio cwsmeriaid cudd ag anableddau sy'n rhoi adborth i ni ar bob agwedd ar ein gwasanaethau.

Hefyd, rydym yn gweithio gydag:

- Aelodau Seneddol
- Aelodau o Gynlluniad Cenedlaethol Cymru a Llywodraeth Cymru
- Aelodau a swyddogion llywodraeth leol, ar lefel Unedol, Sirol, Rhanbarthol a Phlwyf
- Partneriaethau Menter Lleol
- Siambrau Masnach
- Partneriaethau Rheilffyrdd Cymunedol a Grwpiau Defnyddwyr Rheilffyrdd
- Grwpiau mabwysiadu gorsafoedd
- Cyrff gwarchod teithwyr
- Grwpiau elusennol a chymunedol
- Cwsmeriaid, trwy ein digwyddiadau Cyfarfod â'r Rheolwr a'n Bwrdd Cynghori

Ein paneli cwsmeriaid

Mae ein panel cwsmeriaid ar agor i'n holl gwsmeriaid. Nid oes yn rhaid ichi fod yn perthyn i unrhyw grŵp penodol – rydym eisiau clywed am eich profiad chi o GWR

Yn ogystal ag arolygon ar-lein rheolaidd, rydym hefyd yn cynnal cyfarfodydd rhanbarthol. Mae'r rhain yn ffordd wych inni gwrdd â chi yn bersonol, gwrando ar eich pryderon a rhoi diweddariadau ichi ar y materion pwysicaf.

Ac i'r rheiny ohonoch nad ydych yn gallu dod i'n cyfarfodydd bob tro, byddwn yn cynnal o leiaf un digwyddiad byw ar Facebook bob blwyddyn.

Ein Bwrdd Cynghori a rhanddeiliaid eraill

Mae ein Bwrdd Cynghori, sy'n cael ei gadeirio gan yr Arglwydd Richard Faulkner, yn cyfarfod â'r cyfarwyddwyr chwe gwaith y flwyddyn. Mae'n cynnwys cynrychiolwyr rhanddeiliaid o bob rhan o'r rhwydwaith, sydd hefyd yn gwsmeriaid rheolaidd.

Rydym yn trefnu cyfarfodydd â grwpiau eraill o randdeiliaid yn ôl yr angen. Rydym yn cynnal dwy gynhadledd bob blwyddyn, cynhadledd flynyddol i randdeiliaid a Chynhadledd Rheilffyrdd Cymunedol flynyddol, yn ogystal â digwyddiad rhwydweithio blynyddol i aelodau'r Partneriaethau Menter Lleol.

Mae'r hyn rydym yn ei drafod yn y cyfarfodydd yn amrywio – ac weithiau bydd y grwpiau'n gosod eu hagenda eu hunain o bynciau maent eisiau eu trafod. Mae'r cyfarfodydd hyn yn ffordd wych i ni ganfod barn pobl am ein gwasanaethau.

Mae gallu defnyddio arbenigedd ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid, yn ogystal â'r adborth maent yn ei roi i ni, yn bwysig iawn. Mae'n ein helpu i ddatblygu ein gwasanaethau, edrych ar ffyrdd o wella'r pethau y mae ein cwsmeriaid yn poeni amdanynt, a rhoi'r profiad gorau posibl i'n holl gwsmeriaid.

Gwaith gwella

Ar hyn o bryd, mae mwy na £7.5 biliwn yn cael ei fuddsoddi yn rhwydwaith Great Western. Mae hyn yn cynnwys trenau newydd sbon, gosod signalau newydd, trydaneiddio'r brif linell a Crossrail. Yn ystod y gwaith, rhaid aildrefnu'r amserlenni, ac mae cyfnodau pan fydd llinellau ar gau a gwneir trefniadau amgen. Mae ein cynlluniau prosiect yn cynnwys cyfarfodydd rheolaidd â rhanddeiliaid a chwsmeriaid cyn gweithredu'r newidiadau hyn, er mwyn casglu adborth ar ein cynlluniau ac i roi gwybodaeth a diweddariadau i gwsmeriaid. Mae hyn yn cynnwys ystyried cwsmeriaid anabl ac agored i niwed, a'r ffordd orau o ddiwallu eu hanghenion ychwanegol pan wneir gwaith ar y rheilffyrdd.

Monitro boddhad cwsmeriaid

Mae ein Monitor Boddhad Cwsmeriaid hefyd yn ein helpu i ganfod barn cwsmeriaid amdanom. Rydym yn clywed oddi wrth sampl gynrychiadol o gwsmeriaid ar draws ardal ein masnachfaint trwy gydol y flwyddyn.

Mae gennym raglen ymchwil ansoddol sy'n sy'n dwyn ynghyd y gwahanol fathau hyn o gwsmeriaid. Rydym yn trafod pynciau dan raglen 'pwls' o ymchwil a gweithgareddau fel cyfweliadau, ymweliadau â thywysydd a chlinigau trenau yn ein depôs.

Rôl ein Rheolwr Symudedd a Chynhwysiant

Mae ein Rheolwr Symudedd a Chynhwysiant yn ein cynrychioli yng nghyfarfodydd chwarterol Grŵp Anabledd ATOC, ac mae'n cymryd rhan weithredol yn nifer o'r gweithgoreu cysylltiedig.

Mae'n gweithio gydag elusennau lleol a grwpiau mynediad lleol er mwyn sicrhau bod pobl anabl yn ymwybodol o'n Polisi Diogelu Pobl Anabl, a'r gwasanaeth sydd ar gael i gynorthwyo cwsmeriaid sy'n dymuno teithio ar drenau.

Hefyd, mae'n cyfarfod â chynrychiolwyr awdurdodau lleol a nifer o grwpiau eraill sydd â chysylltiadau â thrafnidiaeth ac anableddau. Mae'r rhain yn cynnwys sefydliadau fel Guide Dogs a Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol Pobl Ddall (RNIB).



Hyfforddi ein staff i gynorthwyo cwsmeriaid sydd ag anableddau



Aeth ein holl staff rheoli a staff sy'n ymwneud â chwsmeriaid ar ein cwrs hyfforddiant profiadau cwsmeriaid – Great Experience Makers. Mae'r cwrs hwn yn rhoi i holl weithwyr GWR y wybodaeth a'r sgiliau i gydweithio i ddarparu profiadau gwych i'n cwsmeriaid.

Fel y soniwyd ar dudalen 11, fel rhan o becyn hyfforddiant ymsefydlu GWR, mae pob gweithiwr sy'n ymwneud â chwsmeriaid yn mynd ar gwrs hyfforddiant Ymwybyddiaeth o Anabledd. Mae pob aelod o'r staff yn mynd ar gwrs diweddarau bob pedair blynedd o leiaf. Mae'r hyfforddiant yn rhoi i'n gweithwyr y sgiliau a'r wybodaeth i gyfathrebu'n effeithiol, gan ddefnyddio amrywiaeth o dechnegau, er mwyn canfod a diwallu anghenion ein holl gwsmeriaid.

Rydym yn hyfforddi ein staff rheng flaen sy'n ymdrin â chwsmeriaid yn uniongyrchol ar sut i ddefnyddio'r cyfarpar rydym yn eu cynnig i gynorthwyo cwsmeriaid ag anghenion ychwanegol.

Ein hyfforddiant Ymwybyddiaeth o Anabledd

Nod ein cwrs Ymwybyddiaeth o Anabledd yw galluogi staff GWR i ganfod a diwallu anghenion ein cwsmeriaid agored i niwed, fel y gallwn sicrhau bod ein holl gwsmeriaid yn cael profiad gwych wrth ddefnyddio ein trenau a'n gorsafoedd.

Amcanion ein hyfforddiant Ymwybyddiaeth o Anabledd

- Adrodd y diffiniad o anabledd fel y'i disgrifir yn Neddf Cydraddoldeb 2010
- Rhestru o leiaf 4 ffordd y mae ein gorsafoedd a'n trenau yn hygyrch
- Nodi o leiaf 3 math o anabledd a rhestru o leiaf 3 ffordd o gynorthwyo'r cwsmeriaid hyn i wneud eu taith
- Rhestru o leiaf 3 pwynt allweddol o bolisi sgwter GWR ac esbonio'r polisi ar gardiau seddi blaenoriaeth
- Dangos sut i gynorthwyo defnyddwyr cadeiriau olwyn mewn ffordd ddiogel gan ddefnyddio egwyddorion profiad cwsmeriaid gwych a bod yn gwrtais ac yn ystyriol
- Adnabod cwsmeriaid sydd ag anghenion ychwanegol a dangos ffyrdd effeithiol o gyfathrebu â nhw
- Adnabod cwsmeriaid sydd ag awtistiaeth, dementia a chlefyd Parkinson a rhestru o leiaf 3 ffordd y gallwch ddiwallu eu hanghenion unigol
- Disgrifio 3 nam ar y clyw a 3 nam ar y golwg, a sut gallwch gynorthwyo cwsmeriaid sydd â'r namau hyn i fynd ar eu taith

Hefyd, rydym yn annog ein staff i ddysgu Iaith Arwyddion Prydain fel y gallant gyfathrebu â chwsmeriaid sydd â nam ar eu clyw.

Gwneud ein hyfforddiant mor effeithiol ag sy'n bosibl

Rydym yn chwilio o hyd am ffyrdd newydd o ymestyn gallu ein gweithwyr i ddarparu profiadau gwych i'n cwsmeriaid, trwy ddarparu cyfleoedd ychwanegol o ddysgu, er enghraifft, pecynnau dysgu ar-lein.

Un elfen sydd wedi gwneud ein hyfforddiant yn fwy effeithiol yw DVD a grëwyd gyda phlant a phobl ifanc ag anableddau a'u teuluoedd.

Mae wedi'i bwriadu i helpu ein staff sy'n ymwneud â chwsmeriaid i ddeall anghenion cwsmeriaid sydd ag anableddau, a'u hannog i roi'r gwasanaeth cwsmeriaid gorau posibl iddynt.

Rydym hefyd wedi cael cymorth gan elusennau amrywiol sy'n cynorthwyo pobl sy'n byw ag anableddau, i'n helpu i lunio ein hyfforddiant ymsefydlu a'r deunyddiau ategol.

Ein canllawiau mewn argyfwng



Ein blaenoriaeth yw cadw ein cwsmeriaid yn ddiogel. Felly wrth ymdrin ag argyfwng, rydym yn gwneud popeth a allwn i roi i'n cwsmeriaid y cymorth mae arnynt ei angen.

Rydym yn arddangos gwybodaeth ddiogelwch ar ein holl drenau ynghylch beth i'w wneud os bydd argyfwng. Mae ein canllawiau ar adael y trên mewn argyfwng naill ai yn y mannau ger y drysau, ar waliau'r cerbydau neu wrth ochr y seddi.

Darparu canllawiau mewn fformatau gwahanol

I'w gwneud yn haws i bobl sydd ag anawsterau neu anabledau dysgu, ac i bobl nad ydynt yn deall Saesneg, rydym yn defnyddio lluniau i wneud ein canllawiau mor glir ag sy'n bosibl.

Gall ein criw trên ddosbarthu fersiynau Braille o'n taflenni diogelwch i gwsmeriaid sy'n ddall neu'n rhannol ddall. Ar hyn o bryd, ni allwn ddarparu fersiynau Braille ar ein gwasanaethau 'gyrrwr yn unig'. Ond gallwch gael copi rhad ac am ddim gan ein tîm Teithio â Chymorth ar 0800 197 1329 cyn i chi deithio.

Cynorthwyo pobl ag anabledau i adael mewn argyfwng

Mae ein cynlluniau argyfwng ar gyfer ein gorsafoedd a'n trenau yn cynnwys gwybodaeth ynghylch sut i gynorthwyo pobl ag anabledau mewn argyfwng. Ac rydym yn hyfforddi ein holl griwiau trên ar y gweithdrefnau gadael mewn argyfwng.

Os oes argyfwng, yr opsiwn mwyaf diogel i gwsmeriaid bron bob amser yw aros ar y trêen nes bod ein criw wedi asesu'r sefyllfa'n llawn. Os bydd angen gwagio'r trêen mewn argyfwng, y lle mwyaf diogel i wneud hyn yw mewn gorsaf. Felly, ac eithrio mewn sefyllfaoedd lle mae perygl i fywyd, gofynnwn i'n cwsmeriaid ag anableddau aros ar y trêen nes i'r gwasanaethau brys gyrraedd.



Ein strategaeth cyfathrebu



Rydym yn gweithio'n galed i sicrhau ein bod yn rhoi'r wybodaeth gywir am ein gwasanaethau i'n holl gwsmeriaid, yn ogystal â chwsmeriaid posibl. Mae hyn yn cynnwys ei darparu mewn amrywiaeth o fformatau gwahanol.

Ein dogfennau polisi

Mae'r ddogfen hon a 'Gwneud y rheilffyrdd yn hygyrch: helpu cwsmeriaid hŷn a phobl ag anableddau' ar gael mewn sawl fformat gwahanol ar ein gwefan. Gallwch ofyn am gopïau sain a Braille o'r dogfennau trwy gysylltu â'n Rheolwr Symudedd a Chynhwysiant neu'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid. Mae eu manylion cyswllt ar dudalen 45. Byddant yn anfon y wybodaeth mae ei hangen arnoch yn y fformat rydych yn gofyn amdano o fewn saith diwrnod gwaith.

Gwybodaeth arall am y gwasanaeth

Rydym eisiau rhoi diweddariadau rheolaidd i'n cwsmeriaid ar bob agwedd ar ein gwasanaeth. Felly, rydym yn sicrhau bod digon o wybodaeth ar gael trwy ein:

- hamserlenni
- taflenni a phosteri
- datganiadau i'r wasg
- cyswllt aml-gyfrwng
- hysbysebu cynhyrchion
- GWR.com

- Gwefannau'r Rail Delivery Group ac Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol
- Facebook (www.facebook.com/GWRUK)
- Twitter (@GWRHelp)

Rydym yn rhoi manylion ein gwasanaeth Teithio â Chymorth ar ein tudalen Facebook ac yn hapus i hyrwyddo'r gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n gofyn amdano.

Beth rydym ni'n ei wneud pan fo tarfu

Rydym yn ceisio rhoi gwybod i gwsmeriaid ag anableddau ymlaen llaw am unrhyw beth a allai effeithio ar eu teithiau. Lle bynnag y bo modd, rydym yn rhannu gwybodaeth gyda grwpiau a chynghorau lleol – yn ogystal â chwsmeriaid sydd â cherdyn rheilffordd pobl anabl a gofrestrodd i gael diweddariadau – yn yr ardaloedd lle bydd effaith ar deithiau.

Os oes problem annisgwyl, rydym yn ymdrechu i roi gwybod i'n cwsmeriaid cyn gynted ag sy'n bosibl bob tro, trwy:

- GWR.com
- ein sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid, mannau cymorth a chyhoeddiadau mewn gorsafoedd
- ein hysbysiadau e-bost, cyfryngau cymdeithasol a neges destun

Cysylltu â'n tîm Teithio â Chymorth

Gall ein tîm Teithio â Chymorth roi manylion am y cymorth maent yn ei gynnig a'r dewisiadau gorau o ran tocynnau ar 0800 197 1329. Maent ar agor rhwng 6am ac 11pm bob dydd ac eithrio Dydd Nadolig. Gall cwsmeriaid sydd ag anawsterau clyw ddefnyddio ein ffôn testun – 18001 0800 197 1329.

Safonau hygyrchedd ar gyfer ein gwefan

Rydym ni eisiau gwneud ein gwefan, GWR.com, yn hawdd i bawb ei defnyddio – gan gynnwys pobl ag anableddau. Felly, rydym yn defnyddio safon Lefel A canllawiau hygyrchedd cynnwys y we WC3. Caiff y safon hon ei chefnogi gan RNIB a'r Comisiwn Hawliau Anabledd.

Hefyd, mae ein gwefan yn cynnwys llawer o'r nodweddion a welir ar wefannau Lefel AA, fel ystyriaethau lliw a ffontiau y gellir newid eu maint yn hawdd. Mae ein tudalennau'n defnyddio XHTML a CSS dilys. Rydym yn gwirio hyn yn rheolaidd er mwyn cynnal ansawdd uchel y cod, ac i sicrhau ein bod yn cyrraedd y safonau. Ac rydym yn ymdrechu i fodloni gofynion Deddf Cydraddoldeb 2010 wrth ddarparu gwasanaethau ar lein. Gallwch weld rhagor o wybodaeth am hyn ar **www.disability.gov.uk/dda/** a **www.drc-gb.org/**.

Rydym bob amser yn chwilio am ffyrdd o wella ein gwefan, a byddwn yn parhau i ddilyn y canllawiau hygyrchedd hyn cymaint ag sy'n bosibl.

Nodweddion hygyrchedd ar ein gwefan

Er mwyn gwella hygyrchedd ar gyfer porwyr testun yn unig, pobl sy'n defnyddio darlennyddion sgrin a llywio bysellfwrdd, rydym yn defnyddio:

- taflenni arddull
- meintiau a lliwiau ffont
- ffurflenni, tablau a dolenni
- sgriptio a phorwyr

Cwestiynau neu adborth am ein gwefan

Hoffem glywed eich barn am ein gwefan ac unrhyw awgrymiadau sydd gennych ar gyfer gwella hygyrchedd. Felly, os hoffech roi adborth neu ofyn cwestiwn, dyma sut i gysylltu â'n tîm Teithio â Chymorth:

- ffonio yn rhad ac am ddim ar 0800 197 1329
- deialu'r ffôn testun yn rhad ac am ddim ar 18001 0800 197 1329
- anfon neges e-bost at GWR.assistance@GWR.com

Neu ewch i [GWR.com](https://www.gwr.com).

Arwyddion clir

Rydym bob amser yn chwilio am ffyrdd o helpu cwsmeriaid i wybod ble i fynd ar ein trenau ac yn ein gorsafoedd. Felly, rydym yn dilyn y safonau a'r arweiniad ynghylch arwyddion gorsafoedd yn y Cod Ymarfer. Hefyd, rydym yn dilyn y canllawiau yn y ddogfen 'Wayfinding at stations: A good practice guide', a gyhoeddwyd gan y Bwrdd Diogelwch a Safonau'r Rheilffyrdd.

Pryd bynnag y down o hyd i arwyddion annigonol y mae gan awdurdod lleol gyfrifoldeb amdanynt, rydym yn gweithio gyda'r tîm yn yr awdurdod lleol i ddatrys y broblem a gwneud yr arwyddion yn gliriach.

Nodiadau



Beth am gysylltu â ni?



Rydym bob amser yn awyddus i gydweithio â rhagor o sefydliadau sy'n cynrychioli cwsmeriaid ag anableddau. Ac rydym yn hapus i esbonio sut rydym yn rhoi cymorth i'r bobl mae arnynt ei angen wrth deithio. Hefyd, rydym yn croesawu adborth ar y cymorth rydym yn ei gynnig a sut mae'n effeithio ar y cwsmeriaid sy'n teithio gyda ni.

Os hoffech ragor o wybodaeth, neu os hoffech sôn am eich profiadau o'n cymorth, mae croeso ichi gysylltu â ni. Gallwch ysgrifennu at ein Rheolwr Symudedd a Chynhwysiant:

Mobility and Inclusion Manager

Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT

Agweddau eraill ar ein gwasanaethau

Os oes gennych adborth am unrhyw agwedd arall ar ein gwasanaethau, dyma sut gallwch gysylltu â ni:

Ysgrifennwch at: Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT

E-bost: GWRfeedback@GWR.com

Rhif ffôn: 03457 000 125*

Rhagor o wybodaeth



Freepost GWR Customer Support
GWR.com
03457 000 125* (0600 i 2300 bob dydd)



Rydym ar Facebook Messenger
Chwiliwch am **Great Western Railway**



Dilynwch ni **@GWRHelp**



Lawrlwythwch ein ap
i brynu tocynnau a gwirio amserau trenau.
Chwiliwch am **GWR** yn eich siop apiau

* Codir ffioedd safonol eich rhwydwaith
Gall costau galwadau o ffonau symudol fod yn uwch