



Great Western Railway

Polisi Teithio Hygyrch

Ebrill 2024

Ymrwymiadau i ddarparu cymorth	3
Trefnu a darparu cymorth	4-7
Cyfleusterau a gwasanaethau mewn gorsafoedd	8-10
Cynllun Laniard a Cherdyn Cymorth Blodyn Haul	11
Ein sgriniau gwybodaeth a'n cyhoeddiadau	12-14
Gwybodaeth am deithio i deithwyr	15-16
Swyddfeydd tocynnau, mannau gwybodaeth, Mannau Cymorth a'n canolfan gwasanaeth cwsmeriaid	17
Safonau hygyrchedd ar ein gwefan	18
Tocynnau a phrisiau	19-20
Os nad oes gennych Gerdyn Rheilffordd	21-22
Trafnidiaeth Amgen	23-24
Cadeiriau olwyn a sgwteri symudedd	25-26
Oedi, tarfu ar gyfleusterau ac argyfyngau	27-28
Cyfleusterau mewn gorsafoedd	29-30
Mynedfeydd i orsafoedd	30
Gwneud iawn ac iawndal	31
Strategaeth a rheoli	32-37
Hyfforddiant staff	38-39

Gwybodaeth gywir adeg ei chyhoeddi - Ebrill 2024 ayn disodli rhifyn Ebrill 2023 o'r canllaw hwn.

Er y cymerwyd pob gofal i baratoi'r wybodaeth hon, ni ellir dal First Greater Western Limited - T/a GWR – yn atebol am unrhyw wallau neu anwaith pan fydd wedi'i hargraffu.

Cyhoeddwyd gan First Greater Western Limited.
Milford House, 1 Milford Street, Swindon. SN1 1HL

Croeso i Great Western Railway (GWR).

Mae'r ddogfen bolisi hon wedi'i bwriadu i gydategu ein taflen 'Gwneud y Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl', y mae copi ohoni ar gael ym mhob un o orsafoedd GWR â staff, ac ar ein gwefan ar **[GWR.com/PassengerAssist](https://www.gwr.com/PassengerAssist)**

Hoffem i bawb sy'n teithio gyda ni gael taith ddiogel a phleserus ac mae'r ddogfen hon yn rhoi ichi bopeth mae angen ichi ei wybod am ein Polisi Teithio Hygyrch i deithwyr anabl. Yn y ddogfen hon cewch fanylion am:

- Ein gwasanaethau a'n cyfleusterau
- Sut y gallwch ddefnyddio ein gwasanaethau a'n cyfleusterau
- Beth allwch ei ddisgwyl gennym ni
- Beth fydd yn digwydd os na allwn roi ichi'r gwasanaethau neu'r cyfleusterau mae arnoch eu hangen.

Mae GWR wedi ymrwymo i wella ein gwasanaethau a'n cyfleusterau i bobl anabl yn barhaus. Mae gan ein holl drenau gyfleusterau hygyrch ac mae llawer o'n gorsafoedd yn gwbl hygyrch. Yn y gorsafoedd nad ydynt yn gwbl hygyrch eto, byddwn yn parhau i weithio gyda'r Adran Drafnidiaeth (DfT) a Network Rail i sicrhau y byddwn yn darparu hynny lle bynnag y bo modd.

Mae'r gwelliannau diweddar yn cynnwys:

- Parhau i gynnal digwyddiadau Hyfforddiant Teithio a Rhewch Gynnig ar Drên. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi estyn allan i fwy o grwpiau cymunedol ac elusennau nag erioed o'r blaen. Mae oddeutu 3,000 wedi mynychu'r digwyddiadau hyn eleni, sydd wedi helpu i wella hyder pobl ag anableddau i deithio ar drên
- Cafodd rheolwyr allweddol hyfforddiant Dylunio Cynhwysol
- Rydym wedi datblygu ein Panel Hygyrchedd ymhellach, gan gyfarfod yn fisol a sicrhau yr ymgynghorir â'r panel ar brosiectau allweddol a gwelliannau
- Rydym wedi datblygu dulliau gwell o werthuso data Cymorth i Deithwyr gan alluogi GWR i ddeall anghenion a gofynion ein cwsmeriaid yn well ac addasu ein dulliau er mwyn cyflawni gwasanaeth gwell i gwsmeriaid
- Creu Grŵp Profiad Teithwyr o Hygyrchedd – tîm mewnol â'r dasg o wella hygyrchedd ar draws holl swyddogaethau GWR.
- Wedi cynhyrchu teithiau rhithiol o orsafoedd allweddol
- Wedi ennill Achrediad Awtistiaeth Cenedlaethol ar gyfer llwybr Plymouth i Penzance
- Wedi creu hyfforddiant diweddar ymwybyddiaeth anabledd, ar y cyd â Phanel Hygyrchedd GWR, a'i gyflwyno i'n holl gydweithwyr rheng-flaen.

Trefnu a darparu cymorth

System genedlaethol yw Cymorth i Deithwyr a ddefnyddir gan yr holl gwmnïau trên, sy'n caniatáu inni wneud y trefniadau angenrheidiol ar gyfer eich taith.

Os oes gennych anabledd neu anabledd anweladwy neu os ydych yn oedrannus, gallwch drefnu cymorth ymlaen llaw gydag un alwad ffôn i'n tîm pwrpasol. Gallwn wneud yn siŵr y cewch yr help mae arnoch ei angen ar gyfer eich taith a byddwn yn trefnu popeth, gan gynnwys newidiadau a chysylltiadau sy'n cynnwys cwmnïau trên eraill. Y cwbl mae angen ichi ei wneud yw rhoi gwybod inni o leiaf 2 awr cyn eich taith a byddwn yn gwneud y canlynol:

- Eich helpu i ddod o hyd i'r orsaf agosaf sydd â'r cyfleusterau gorau i chi
- Eich helpu i gynllunio'r llwybr hawsaf ar gyfer eich taith
- Gwneud yn siŵr bod ein staff yn gwybod eich bod yn dod ac yn gwybod pa gymorth mae arnoch ei angen
- Rhoi ichi'r holl help a allwn ar hyd y ffordd – o amgylch yr orsaf ac ar y trên
- Sicrhau bod staff eich cyrchfan yn gwybod eich bod yn teithio er mwyn cwrdd â chi pan fyddwch yn cyrraedd yno.

Gallwn hefyd roi cyngor ichi am y trenau a'r gorsafoedd rydych chi eisiau eu defnyddio, a pha mor hygyrch ydyn nhw. Os nad ydynt yn hygyrch i chi, byddwn yn awgrymu opsiynau eraill i wneud eich taith yn haws, a allai gynnwys mynd â chi i neu o orsaf sy'n fwy hygyrch, yn ddi-dâl.

Mae ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar gael 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos (heblaw 25 a 26 Rhagfyr). Caiff archebion a wneir trwy'r wefan neu ap Cymorth i Deithwyr eu prosesu yn ystod yr oriau gweithredu hyn. Caiff archebion a wneir rhwng 2200 ar 24 Rhagfyr a 00:00 ar 27 Rhagfyr eu prosesu pan fydd ein canolfan cysylltiadau'n ailagor ar 27 Rhagfyr. Hefyd, gall y tîm gwerthu tocynnau a chadw seddi ar gyfer eich taith. I gysylltu â'r tîm:

- Ffoniwch yn ddi-dâl ar **0800 197 1329**
- Defnyddio gwasanaeth cyfleu testun 'Text Relay' ar **18001 0800 197 1329**
- Anfon neges e-bost at **Passenger.assist@GWR.com**
- Trefnu trwy **GWR.com/PassengerAssist**
- Trefnu trwy **ap Passenger Assistance** (gan Transreport).

Ar ôl iddynt drefnu popeth, byddant yn anfon cadarnhad atoch o'r hyn sydd wedi cael ei drefnu.

Os na allwch roi inni 2 awr o rybudd o'ch taith, dylech siarad ag aelod o'r staff yn yr orsaf neu ar y trên pan gyrraeddwch (neu gysylltu â'n **Tîm Cymorth i Deithwyr**) a byddwn yn gwneud ein gorau i'ch cynorthwyo. Fodd bynnag, ni allwn warantu y byddwn yn gallu rhoi ichi'r un lefel o gymorth, oherwydd mae'n bosibl na fydd ein staff ar gael yn rhwydd pan fo arnoch eu hangen ac felly mae'n bosibl y bydd yn cymryd mwy o amser i ddarparu cymorth. Byddwn yn dal i wneud popeth a allwn i'ch cynorthwyo i fynd ar y trên ac yn galw'r orsaf rydych chi'n teithio iddi i roi gwybod am eich anghenion o ran cymorth.

Pan gyrhaeddwch yr orsaf

Mae'n well cyrraedd yr orsaf mewn da bryd ar gyfer eich trêen fel y gallwch roi gwybod i'n staff os oes angen cymorth arnoch. Os ydych chi'n teithio o orsaf Llundain Paddington, sy'n cael ei rheoli gan Network Rail, bydd angen i chi fynd i'r Dderbynfa Cwsmeriaid ar y pen i Blatfform 1 sydd agosaf i'r cyntedd, neu i'r ystafell aros Cymorth i Deithwyr yn ymyl y safle tacsis, uwchben platfform 12.

Bydd y staff yn dweud wrth dîm yr orsaf eich bod wedi cyrraedd ac yn ffonio'r orsaf rydych yn teithio iddi, fel gall y tîm yno gyfarfod â chi. Pan fo trêen yn cyrraedd gorsaf lle mae gwasanaethau GWR yn terfynu, ein nod yw cyfarfod â chi cyn gynted ag y bo'n ymarferol a chyn pen pum munud ar ôl amser cyrraedd y trêen. Gall y cymorth hwn gael ei roi gan weithwyr GWR yn yr orsaf, staff cwmni trêen arall neu ein staff sy'n gweithio ar y trêen.

Lle mae'r cymorth i fod i gael ei roi gan ein staff sy'n gweithio mewn gorsaf ac er mwyn sicrhau y bydd aelod o'n staff yn cyfarfod â chi yn eich cyrchfan, rydym yn rhoi i bob gorsaf rif ffôn penodol ac aelod o'r staff sy'n gyfrifol am ateb galwadau. Ar y cyd â'r holl gwmnïau trêen eraill, rydym yn cymryd rhan ym mhrotocol trosglwyddo'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, ac rydym yn gweithio gyda'r Grŵp Cyflenwi Rheilffyrdd ar fentrau newydd i sicrhau dibynadwyedd a chydnerthedd ein gwasanaeth i gwsmeriaid teithio â chymorth.

Mae gennym fannau cyfarfod dynodedig ym mhob un o'n gorsafoedd â staff, fel bod cwsmeriaid sydd wedi trefnu cymorth yn gwybod ble i gyfarfod â'n staff. Mae gwybodaeth ynghylch eu lleoliadau ar **GWR.com/stations** ac ar wefan y Rheilffyrdd Cenedlaethol.

Rydym ni'n eich cynghori i gyrraedd yr orsaf 20 munud cyn ichi deithio.

Rampiau

Gallwn helpu cwsmeriaid sy'n defnyddio cadair olwyn neu sgwter symudedd i fynd ar y trêen ac oddi arno gyda ramp cludadwy, sydd wedi'i ddylunio a'i brofi yn benodol at y diben hwn. Mae rampiau ar ein holl drenau ac rydym hefyd yn eu darparu ar blatfformau yn y gorsafoedd â staff mae'r trenau'n aros ynddynt.

Mae'r staff yn ein gorsafoedd a'n criwiau trêen wedi cael eu hyfforddi i ddefnyddio'r rampiau'n ddiogel ac i'ch cynorthwyo i fynd ar y trêen ac oddi arno. Os oes arnoch angen ramp, ac rydych wedi trefnu cymorth ymlaen llaw, bydd ein staff yn barod i'ch helpu i fynd ar y trêen. Os nad ydych wedi trefnu cymorth, rhwch wybod i staff yr orsaf bod angen ramp arnoch cyn gynted ag y cyrhaeddwch a byddant yn sicrhau yr ewch ar eich trêen yn ddiogel.

Yn rhai o'n gorsafoedd hygyrch mwyaf â staff, gallwn ddarparu cadair olwyn i'ch helpu hyd at y trêen. Am resymau diogelwch, ni allant godi unrhyw un i gadair olwyn neu allan ohoni, i fyny grisiau nac i sedd ar y trêen.

Cymorth mewn gorsafoedd heb staff ynddynt trwy'r amser, a gorsafoedd heb staff

Rydym yn hapus i'ch cynorthwyo o unrhyw un o'n gorsafoedd, ond nid oes staff ar gael mewn rhai ohonynt, ac nid yw rhai eraill yn hygyrch.

Rydym ni'n argymhell ichi gysylltu â'n **Tîm Cymorth i Deithwyr** cyn ichi deithio. Byddant yn trafod eich opsiynau teithio gyda chi ac yn canfod pa gymorth mae arnoch ei angen. Hefyd, gallant drefnu i chi fynd i ac o orsaf sy'n anhygyrch, heb gost ychwanegol.

Wrth drefnu'ch cymorth ichi, bydd ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** yn trafod gyda chi sut y byddwn yn diwallu'ch anghenion. Os yw'n tîm yn credu bod unrhyw risg na fyddwch yn cael cymorth digonol mewn gorsaf benodol neu ar ran benodol o'ch taith, byddant yn cynnig taith amgen, yn cynllunio cymorth neu drafnidiaeth i fynd â chi i'ch cyrchfan.

Os oes angen cymorth arnoch ar ôl cyrraedd gorsaf heb staff, gallwch naill ai ffonio ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** (mae'r rhif ffôn hwn ar yr hysbysfwrdd croeso yn yr orsaf). Fel arall, gwasgwch y botwm gwybodaeth yn y Man Cymorth ar y platfform i siarad â rhywun a all eich helpu.

Mae gan GWR staff symudol pwrpasol ar ein llwybrau gyrwyr yn unig yn Nyffryn Tafwys. Nod y gwasanaeth hwn yw darparu cymorth i deithwyr lle nad oes ail berson ar y trênn. Mae'r staff wedi eu canoli o gwmpas ein gorsafoedd hygyrch ar y llwybr nad ydynt â staff fel arall, neu dim ond â staff yn ystod adegau prysuraf y dydd. Rydym yn argymhell ichi drefnu cymorth ymlaen llaw trwy ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** a fydd yn gallu rhoi gwybod ichi beth i'w ddisgwyl.

Teithiau â chysylltiadau

Os oes angen ichi newid trênn ar eich taith, gallwn eich helpu mewn gorsafoedd â staff. Os nad oes staff yn yr orsaf, bydd angen ichi drefnu cymorth gyda'n **Tîm Cymorth i Deithwyr**.

Os yw'ch taith yn cynnwys newidiadau neu gysylltiadau â gwasanaethau cwmnïau trênn eraill, bydd ein tîm yn darparu un man cyswllt i archebu a threfnu cymorth. Ein nod yw darparu digon o amser yn ystod eich taith er mwyn ichi allu dal eich trenau cysylltiol.

Weithiau gall y platfform y mae trênn yn ei gyrraedd neu'n ei adael cael ei newid ar fyr rybudd. Pan fo hyn yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi gwybod i chi ac yn eich helpu i gyrraedd y platfform newydd mor gyflym ac mor ddiogel â phosibl. Byddwn hefyd yn diweddarau gwybodaeth glywedol a gweledol yn ein gorsafoedd, cyn gynted ag y bo modd, i helpu i roi gwybod i'r holl deithwyr am unrhyw newid.

Os ydych chi'n parhau â'ch taith ar drafnidiaeth o fath arall

Byddwn yn darparu cymorth o'r adeg yr ydych yn cyrraedd yr orsaf i'r adeg yr ydych yn ei gadael. Gallwn hefyd eich cyfeirio at fathau eraill o drafnidiaeth hygyrch – fel bysiau neu dacsis – ichi barhau â'ch taith i ffwrdd o'r orsaf a'i gwneud mor hawdd ag y gallwn ichi. Er enghraifft, rydym ni'n:

- Sicrhau bod arwyddion clir at y safleoedd tacsis a bysiau o gwmpas ein gorsafoedd
- Arddangos gwybodaeth am dacsis a bysiau lleol – gan gynnwys rhai hygyrch
- Sicrhau bod mannau codi a gollwng teithwyr (rhai â chyrbiau isel) y tu allan i lawer o'r gorsafoedd, mor agos â phosibl at y mynedfeydd a'r allanfeydd
- Gweithio gyda chwmnïau bws ac awdurdodau lleol i sicrhau bod mynediad heb risiau rhwng bysiau a threnau, lle bynnag y bo modd
- Gweithio'n agos gydag awdurdodau lleol a chymdeithasau tacsis i ddarparu, lle bo modd, tacsis hygyrch yn y safleoedd a reolir gan GWR. Lle nad oes tacsis hygyrch ar gael yn lleol o'r safle tacsis, byddem yn cael gafael ar gerbyd sy'n dod o bellach i ffwrdd trwy ein contract darparwr rheoli tacsis
- Lle bo mynediad gan Gerbydau Hurio Preifat i orsafoedd yn cael ei reoli dan gontract gyda GWR, bydd telerau'r contract yn cynnwys, o'r cyfle cynharaf, y gofyniad i'r gweithredwr tacsis ddarparu cerbydau hygyrch i gadeiriau olwyn a nifer resymol o yrwyr sydd wedi cael hyfforddiant ymwybyddiaeth o anabledd.

Cyfleusterau a gwasanaethau mewn gorsafoedd

Rydym yn gweithio gyda chwmnïau trên eraill i sicrhau bod y gronfa ddata genedlaethol, sy'n cadw'r wybodaeth am ba mor hygyrch yw gorsafoedd y Deyrnas Unedig, yn gywir. Gallwch ddod o hyd i'r gronfa ddata ar nationalrail.co.uk/stations

Mae GWR wedi cynnal archwiliad o'r holl orsafoedd i gadarnhau a gwella'r wybodaeth ar gronfa ddata'r Rheilffyrdd Cenedlaethol er mwyn sicrhau geiriad cywir a chyson a bod y meysydd canlynol wedi'u llenwi ar gyfer pob un o'n gorsafoedd:

- Step free access note / rhybudd mynediad heb risiau
- Passenger Assist / cymorth i deithwyr
- Staff help available / help ar gael gan staff.

Bydd ein tîm Hygyrchedd yn sicrhau bod y wybodaeth am ein gorsafoedd yn cael ei chadw'n gyfredol. Mae'r gwaith hwn yn cynnwys cysylltu â'r Rheilffyrdd Cenedlaethol gyda manylion unrhyw newidiadau byrdymor, neu heb eu cynllunio, a allai effeithio ar daith cwsmer. Maent yn diweddarau'r wybodaeth hon cyn pen 24 awr ar ôl cael gwybod am unrhyw newidiadau. Mae'r wybodaeth a drosglwyddent yn cynnwys:

- Gwaith dros dro sylweddol a fydd yn effeithio ar hygyrchedd gorsaf
- Unrhyw broblemau mewn gorsafoedd sy'n golygu eu bod yn anhygyrch dros dro – fel lifftiau a thoiledau nad ydynt yn gweithio.

Newidiadau i gyfleusterau

Os na fydd y cyfleusterau a ddibynnwch arnynt ar gyfer eich taith ar gael dros dro ar drên neu mewn gorsaf, byddwn yn sicrhau bod y wybodaeth ar:

- **GWR.com**
- Sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid
- Gwefan Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol.

Os yw'ch manylion cyswllt gennym ac rydych wedi trefnu cymorth, byddwn yn ceisio cysylltu â chi dros y ffôn neu drwy e-bost. Mae hyn yn cynnwys:

- Lle bo cyfyngiad ffisegol mewn gorsaf sy'n atal rhai pobl anabl rhag ei defnyddio
- Lle bo gwaith dros dro sylweddol yn effeithio ar hygyrchedd gorsaf
- Lle bo newidiadau i orsafoedd yn golygu eu bod yn anhygyrch dros dro (e.e. lifftiau neu doiledau gorsaf nad ydynt yn gweithio)
- Lle bo newidiadau i gyfleusterau ar drenau'n cael effaith sylweddol ar deithwyr anabl – lle bo'n rhesymol ymarferol gwneud hynny.

Cymorth gyda bagiau

Os ydych wedi trefnu cymorth ar gyfer eich taith, gallwn eich helpu i symud o gwmpas yr orsaf gydag unrhyw fagiau sydd gennych. Fodd bynnag, nid ydym yn cyflogi staff yn unswydd i gario bagiau cwsmeriaid ac os nad ydych wedi trefnu cymorth, mae'n bosibl y bydd yn rhaid i staff y platfform roi sylw i ddiogelwch trenau cyn y gallant eich helpu. Cadwch bwysau, maint a nifer eich bagiau mewn cof a pheidiwch â mynd y tu hwnt i'r terfynau ym mholisi bagiau Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol.

Rhaid i'n staff allu codi'r eitem(au) yn ddiogel felly ni ddylech ddod â mwy na dwy eitem fawr (heb fod yn drymach na 23kg) ac un eitem fach.

Seddi ar drenau

Pan fyddwch yn trefnu gyda'n **Tîm Cymorth i Deithwyr**, mae'n syniad da cadw seddi neu'r lle i gadair olwyn ar y trên ar yr un pryd. Mae gan bob un o'n trenau seddi blaenoriaeth ar ben pob cerbyd. Mae'r rhain yn agos i'r drysau a gellir cadw'r rhan fwyaf ohonyn nhw ymlaen llaw. Mae lleoedd i gadeiriau olwyn ar gael ar drenau, a bydd ein staff ar y trên yn cynorthwyo i sicrhau y rhoddir blaenoriaeth i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn yn y mannau dynodedig hyn.

Os nad ydych yn gwneud trefniadau ymlaen llaw, gallwch ddefnyddio rhai seddi blaenoriaeth a lleoedd i gadeiriau olwyn nad oes modd eu cadw. Y cyntaf i'r felin gaiff falu yw'r drefn, a bydd ein staff yn gwneud popeth o fewn eu gallu i sicrhau y cewch sedd neu le i'ch cadair olwyn, os ydych wedi ei gadw ai peidio.

Os yw rhywun arall yn defnyddio'r sedd neu'r man rydych wedi'i gadw, rhowch wybod i'n staff. Byddant yn sicrhau y cewch eich sedd, neu sedd wahanol, fel y gallwch barhau â'ch taith fel y bwriadwyd.

Ein nod yw sicrhau bod cwsmeriaid anabl sy'n teithio mewn grŵp teuluol neu gyda chymdeithion yn cael seddi cadw agos at ei gilydd, lle bynnag y bo'n ymarferol. Ar drenau lle na ellir cadw seddi, bydd staff ar y trên neu yn yr orsaf yn eich cynorthwyo i ddod o hyd i seddi addas.

Cardiau Seddi Blaenoriaeth

Mae seddi blaenoriaeth wedi'u labelu'n glir ar ein holl drenau, fel arfer yn agos i'r drysau.

Rydym bob amser yn gofyn i'n cwsmeriaid ildio seddi blaenoriaeth i bobl y mae arnynt eu hangen yn fwy, ond nid yw'n amlwg bob amser pam fod angen sedd ar rywun.

Os ydych chi'n anabl, yn feichiog, yn 65 oed neu'n hŷn, neu'n teithio gyda phlentyn iau na 3 oed a bod angen ichi eistedd wrth deithio, rydych chi'n gymwys i gael Cerdyn Sedd Flaenoriaeth. Yna, pan fyddwch yn gofyn i rywun roi ei sedd i chi, gallwch ddangos eich cerdyn heb orfod esbonio unrhyw beth.

I holi a allwch gael cerdyn, ffoniwch ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329** neu ewch i **GWR.com/PassengerAssist**

Cŵn cymorth

Rydym ni'n fwy na hapus eich croesawu chi a'ch ci tywys neu gymorth a gofrestrwyd gydag ADUK ar ein holl drenau, gan gynnwys ar ein gwasanaeth Night Riviera lle gall eich ci aros yn y man cysgu gyda chi heb gost ychwanegol.

Os ydych chi'n trefnu cymorth trwy ein **Tîm Cymorth i Deithwyr**, byddant yn cadw'r sedd nesaf atoch chi yn y rhan â seddi, lle bynnag y bo modd, er mwyn sicrhau digon o le i'ch ci cymorth deithio. Rydym yn cynnig cerdyn y gallwch ei osod ar y sedd nesaf atoch chi i roi gwybod i gwsmeriaid eraill bod eich ci o dan y sedd.

Gallwch lawrlwytho'r cerdyn o'n gwefan ar **GWR.com/PassengerAssist** yn yr adran lawrlwythiadau defnyddiol. Rydym hefyd yn cydnabod Cynllun Teithio â Chŵn Cymorth National Rail, ac yn ei gefnogi.

Cynllun Laniard a Cherdyn Cymorth Blodyn Haul

Mae GWR yn cymryd rhan yng nghynllun laniard a cherdyn cymorth Blodyn Haul. Prosiect yw hwn sydd wedi'i fwriadu i gynorthwyo cwsmeriaid sydd ag anabledd anweladwy neu gudd.

Mae gwisgo'r laniard Anableddau Cudd Blodyn Haul neu ddangos eich cerdyn cymorth Blodyn Haul mewn modd cynnil yn rhoi gwybod i bobl o'ch cwmpas, gan gynnwys staff, cydweithwyr a gweithwyr ieuchyd proffesiynol, y gallai fod arnoch angen cymorth ychwanegol, help neu ychydig mwy o amser.

Cefnogi'r cynllun Blodyn Haul yw ein ffordd ni o ddangos i'n cwsmeriaid ein bod ni'n malio am bawb sy'n defnyddio ein rhwydwaith a'n bod ni eisiau ei gwneud mor hawdd â phosibl iddynt deithio gyda ni. Mae'r laniardau a'r cardiau cymorth ar gael am ddim drwy gysylltu â'n **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329**, anfon neges e-bost at **Passenger.assist@GWR.com** neu drwy gysylltu â GWR ar y cyfryngau cymdeithasol.

Cardiau Teithio â Chymorth

Mae gennym Gardiau Teithio â Chymorth a fwriadwyd ar gyfer unrhyw un a allai fod angen arno gymorth ychwanegol. Mae lle ar y cerdyn i'r cwsmer nodi ei enw a'i fanylion cyswllt mewn argyfwng. Mae hefyd adrannau ar gyfer nodi manylion teithiau rheolaidd a sut gall rhywun ei helpu. Gellir defnyddio'r cerdyn hwn fel man cychwyn ar gyfer sgwrs neu fel ffordd o gyfathrebu i unrhyw un sy'n cael hynny'n anodd. Mae gennym hefyd gerdyn "Rwyf yn drwm fy nghlyw" sy'n ychwanegu rhai awgrymiadau ar y ffordd orau i gyfathrebu er mwyn dileu rhwystrau posibl.

Rydym hefyd yn darparu cerdyn cymorth i deithio i gwsmeriaid sydd angen, neu y mae'n well ganddynt, gyfathrebu'n ddieiriau. Gallwch ei addasu i gyd-fynd â'ch anghenion ac i ddangos i staff sut yr hoffech iddynt eich helpu.

Gallwch lawrlwytho'r cerdyn o'n gwefan ar **GWR.com/passengerassist** yn yr adran Anableddau Cudd – Gwybodaeth Ddefnyddiol.

Ein sgriniau gwybodaeth a'n cyhoeddiadau

Rydym yn gwybod pa mor bwysig yw hi i chi gael digon o wybodaeth wrth deithio ar y trê, cyn ac yn ystod eich taith. Ein nod yw rhoi ichi wybodaeth sy'n hygyrch, yn gywir, yn berthnasol, yn gyson, yn gyfredol ac yn hawdd ei deall.

Gwybodaeth am hygyrchedd

Gallwch gael manylion diweddaraf yr holl wasanaethau a chyfleusterau hygyrchedd rydym ni'n eu cynnig:

- Ar **GWR.com**
- Ar gynlluniwr teithiau Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol, sef Stations Made Easy, ar **Nationalrail.co.uk/stations**
- Trwy ein ffonio ar **03457 000 125**¹
- Neu wasanaeth Text Relay ar **18001 0800 197 1329**
- Yn ein swyddfeydd tocynnau.

Gwybodaeth am eich taith

Gallwch gael y wybodaeth ddiweddaraf am amserau trenau, gan gynnwys oedi a gwaith gwella wedi'i gynllunio:

- Ar **GWR.com**
- Ar ein tudalen Facebook, **Facebook.com/GWRUK**
- Ar ein cyfrif **X**, **@GWRHelp**
- Trwy ffonio ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329**
- Trwy ffonio Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar **03457 48 49 50**¹ neu ffôn testun **0345 60 50 600**¹
- Trwy ffonio gwasanaeth Cymraeg Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar **0345 60 40 500**¹
- Neu drwy wasanaeth 'Text Relay' ar **18001 0800 197 1329**
- Trwy ddefnyddio gwasanaeth negeseuon testun Train Tracker™ – tecstiwch 'dep' ac yna'r orsaf mae arnoch ei hangen at **84950** i gael gwybodaeth amser real (mae negeseuon testun yn costio 25c a chyfradd arferol eich rhwydwaith)
- Trwy ffonio system adnabod llais Train Tracker™ ar **03457 48 49 50**¹, a fydd yn rhoi ichi'r amserau trenau diweddaraf.

Gwybodaeth glir

Rydym ni'n gwybod pa mor bwysig yw hi i'n cwsmeriaid gael y wybodaeth mae arnynt ei hangen ar gyfer eu taith a gallwn ddarparu gwybodaeth mewn ffyrdd amrywiol i ddiwallu anghenion ein holl gwsmeriaid, gan gynnwys y rhai ag anabledd.

Ein swyddfeydd tocynnau a'n manau gwybodaeth i gwsmeriaid yw'r lleoedd hawsaf i gwsmeriaid ag anabledd gael y wybodaeth mae arnynt ei hangen. Mae gan lawer o'r rhain ddolenni sain ac mae gan rai swyddfeydd tocynnau gownteri isel. Gall y staff yma roi ichi fanylion am gyfleusterau, gwasanaethau a lefel hygyrchedd holl orsafoedd rheilffordd y Deyrnas Unedig ac ateb unrhyw gwestiynau am eich taith – gan gynnwys am amserau trenau a chysylltiadau.

¹ Codir ffioedd safonol eich rhwydwaith. Gall galwadau o ffonau symudol gostio mwy

Dogfennau'r Polisi Teithio Hygyrch gan gynnwys fformatau eraill

I gyd-fynd â'r Polisi Teithio Hygyrch hwn, mae taflen fyrrach a mwy cryno ar gael, a allai fod yn ddefnyddiol ichi. Enw'r daflen yw 'Gwneud y Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl'.

Gallwch ddod o hyd i'r taflenni yn ein swyddfeydd tocynnau a raciau taflenni yng ngorsafoedd GWR â staff, ac fel PDF ar ein gwefan ar **GWR.com/PassengerAssist**.

Mae ein gwefan yn hygyrch gan ddefnyddio rhaglenni darllen sgrin neu feddalwedd arall â nodweddion hygyrchedd.

Taflenni a deunyddiau printiedig eraill

Rydym yn arddangos ein gwybodaeth brintiedig yn glir yn ein gorsafoedd, ac yn sicrhau bod yr arddangosiad yn hygyrch i bobl mewn cadair olwyn. Os na allwch ddod o hyd i'r hyn mae arnoch ei angen, rhowch wybod i un o'n tîm a bydd yn gwneud ei orau i ddarparu'r hyn mae arnoch ei angen. Os oes arnoch angen copi, mae dogfennau ar gael ar lein ar **GWR.com**, o'n holl orsafoedd â staff, neu gan ein **Tîm Cymorth i Deithwyr**.

Os oes arnoch eu hangen mewn fformat gwahanol, rhowch wybod inni. Mae gennym gopiâu mewn fformatau gwahanol, gan gynnwys sain, print bras, Saesneg a Braille a gallwn eu hanfon atoch cyn pen 7 diwrnod.

Dyma sut i gysylltu â'n **Tîm Cymorth i Deithwyr**:

- Ei ffonio'n ddi-dâl ar **0800 197 1329**
- Deialu Text Relay yn ddi-dâl ar **18001 0800 197 1329**
- Anfon neges e-bost at **Passenger.assist@GWR.com** neu
- Mynd i **GWR.com**

Mae ein Rheolwr Hygyrchedd yn ein cynrychioli yng nghyfarfodydd anabledde misol Grŵp Cyflawni'r Rheilffyrdd ac yn cymryd rhan weithredol yn llawer o'r gweithgoreu cysylltiedig.

Mae'n gweithio gydag elusennau lleol a grwpiau mynediad lleol i sicrhau bod pobl anabl yn gwybod am ein Polisi Teithio Hygyrch a'r gwasanaeth sydd ar gael i gynorthwyo cwsmeriaid a hoffai deithio ar y trê.

Mae hefyd yn cyfarfod â chynrychiolwyr awdurdodau lleol, a llawer o grwpiau eraill â chysylltiadau â thrafnidiaeth ac anabledau.

Gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd a stoc rholio

Rydym yn sicrhau bod gwybodaeth am hygyrchedd ein gorsafoedd a'n trenau ar gael yn rhwydd i chi ac yn cael ei chadw'n gyfredol. I wneud hyn, rydym yn cadw gwybodaeth mewn fformat ar-lein y gellir ei gweld yn hawdd trwy ddyfeisiau symudol personol, yn ogystal â mewn fformatau hygyrch. Rydym yn darparu'r un wybodaeth i Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar gyfer ei wefan.

Gorsafoedd

Gellir cael gwybodaeth am y gwasanaethau a chyfleusterau hygyrch sydd ar gael yn ein gorsafoedd ar ein gwefan, ar **GWR.com/stations** ac o wneud cais. Bydd yn cynnwys manylion am; parcio i ddeiliaid bathodynau glas, oriau staffio, y ddarpariaeth toiledau hygyrch a hygyrchedd yr orsaf a'r platfformau.

Trenau

Mae disgrifiad byr o'r cyfleusterau sydd ar ein trenau, a'r llwybrau a gymerant fel arfer, ar gael yn ein llyfryn gwybodaeth am stoc rholio ar ein gwefan **GWR.com/PassengerAssist** ac o wneud cais. Mae hyn yn cynnwys ein trên Night Riviera â cherbydau cysgu, sydd â man cysgu hygyrch.

Gwybodaeth am deithio i deithwyr (Ar-lein, mewn gorsafoedd ac ar drenau)

Gwyddom nad yw rhai teithwyr yn teithio'n aml ac efallai nad ydynt yn gwybod ble neu sut i gael gwybodaeth bwysig, yn arbennig ar adegau pan fo tarfu ar wasanaethau. Mae'r adran hon yn esbonio sut y byddwn yn cyfleu gwybodaeth gywir, glir a chyson, yn enwedig os oes gennych anabledd anweladwy.

Gwybodaeth am ymadawiadau a chyraeddiadau trenau

Rydym ni'n ymrwymo i ddarparu ichi, lle bynnag y bo modd, wybodaeth glywedol a gweledol glir a chyson, ar y platfform ac ar y trên.

Gorsafoedd – gwybodaeth glywedol a gweledol

Mae gan lawer o'n gorsafoedd gyfuniad o sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a chyhoeddiadau sain wedi'u hawtomeiddio sy'n rhoi gwybodaeth glywedol a gweledol gywir, glir a chyson. Rydym yn rhoi gwybodaeth gyfredol am drenau, oedi a tharfu o fathau eraill ar ein sgriniau gwybodaeth a gyda chyhoeddiadau mor aml ag y gallwn. Os na fydd y cyfleusterau a dibynnwch arnynt ar gyfer eich taith ar drên ar gael dros dro, er enghraifft y toiled hygyrch, byddwn yn sicrhau bod y wybodaeth ar ein sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a bod staff mewn gorsafoedd ac ar drenau yn ymwybodol ohoni. Bydd ein staff wedyn yn gallu trafod gyda chi a darparu opsiynau teithio amgen yn ôl yr angen.

Os ydych chi'n cael trafferth i ddarllen ein sgriniau gwybodaeth neu glywed ein cyhoeddiadau, rhowch wybod i aelod o'r staff. Bydd yn gallu dweud wrthyfch a oes angen ichi fod ar blatfform gwahanol a'ch helpu i gyrraedd yno'n ddiogel os oes angen cymorth arnoch chi.

Trenau – gwybodaeth glywedol a gweledol

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth glywedol a gweledol bwysig am deithiau mewn amrywiaeth o ffyrdd fel y gellir ei chael mor rhwydd â phosibl. Mae'r staff ar ein trenau wedi'u hyfforddi i roi cyhoeddiadau ac mae ein holl drenau'n darparu gwybodaeth awtomatig drwy gydol y daith. Os yw'ch anabledd yn golygu na allwch glywed y cyhoeddiadau ar y trên, rhowch wybod i aelod o'r staff fel y gellir gwneud trefniadau eraill.

Mae gan ein holl drenau system sain er mwyn i griw'r trên roi diweddariadau yn ystod y daith. Hefyd, mae gan ein holl drenau sgriniau sgrolio sy'n rhoi gwybodaeth i deithwyr, yn ogystal â chyhoeddiadau awtomatig (heblaw ein gwasanaeth trên â cherbydau cysgu, y Night Riviera). Gallwch weld mwy o wybodaeth am ein trenau yn y llyfryn gwybodaeth am stoc rholio ar

[GWR.com/PassengerAssist](https://www.gwr.com/PassengerAssist)

Yn ystod pob taith ar ein trenau, ceir cyhoeddiadau sy'n rhoi gwybod i gwsmeriaid pa orsaf sydd nesaf. Rydym ni'n gwneud y cyhoeddiadau hyn mewn da bryd i gwsmeriaid ag anableddau baratoi i adael y trên yn ddiogel.

Mae criw'r trên, neu'r gyrwyr ar drenau 'gyrrwr yn unig', yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i gwsmeriaid am oedi neu darfu o fathau eraill. Gall y criw helpu cwsmeriaid i wneud trefniadau eraill os oes angen. Ar drenau 'gyrrwr yn unig', bydd y staff yn yr orsaf yn helpu.

Ein mannau cymorth

Rydym ni wedi gosod mannau cymorth hygyrch ar blatfformau ein holl orsafoedd. Mae pob un ohonynt yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am amserau trenau, a gellir eu defnyddio ar gyfer galwadau mewn argyfwng neu i gael gwybodaeth am yr orsaf neu'r gwasanaeth trenau.

Mae gan ein holl fannau cymorth ddolenni sain i'n cwsmeriaid sydd ag anawsterau clywed a botymau o wahanol feintiau a lliwiau i gwsmeriaid sy'n ddall neu'n rhannol ddall.

Cysylltiadau a dynodi llwybr

Bydd ein staff yn rhoi gwybodaeth ichi ynghylch sut i wneud cysylltiadau â mathau eraill o drafnidiaeth cyn eich taith ac wrth deithio ar ein trenau a thrwy ein gorsafoedd. Rydym hefyd yn darparu gwybodaeth am gysylltiadau i deithio ymlaen a mapiau lleol ar bosteri mewn llawer o'n gorsafoedd.

Wrth gynllunio ein gwasanaethau, rydym ni'n ymgynghori â'r holl awdurdodau lleol mae ein gwasanaethau yn rhedeg iddynt, drwyddynt neu'n agos iddynt. Gwneir hyn er mwyn sicrhau bod anghenion cymunedau lleol yn llywio unrhyw benderfyniadau a wnawn ynghylch darparu gwasanaethau.

Swyddfeydd tocynnau, mannau gwybodaeth, mannau cymorth a'n canolfan gwasanaeth cwsmeriaid

Gallwch gael gwybodaeth am y gwasanaethau sy'n cael eu darparu gan GWR a'r holl gwmnïau trên eraill yn ein swyddfeydd tocynnau neu fannau gwybodaeth ag arwyddion clir iddynt, yn rhai o'n gorsafoedd mwyaf (ar agor yr un pryd â'r swyddfa docynnau fel arfer).

Byddwn yn darparu manylion prisiau, amserlenni a chysylltiadau ac yn cadarnhau trefniadau a wneir trwy wasanaeth Cymorth i Deithwyr (gan gynnwys trefniadau gan gwmnïau trên eraill).

Mae gwybodaeth am fathau eraill o drafnidiaeth o'r orsaf ar gael gan ein staff, neu byddant yn gallu dweud wrthyh ble y gellir cael y wybodaeth hon.

Gellir cael rhagor o fanylion am y cyfleusterau gwybodaeth sydd ar gael yn ein gorsafoedd ar ein gwefan **GWR.com/stations**

Byddwn yn sicrhau bod gwybodaeth gyfredol am y gwasanaethau a ddarparwn ar gael i gwmnïau trên a gweithredwyr gorsafoedd eraill. Mae hyn yn cynnwys gwybodaeth am oedi, dargyfeiriadau neu ddigwyddiadau eraill a allai effeithio ar eich taith. I gael gwybodaeth gyfredol am rediad y trenau ar y diwrnod a deithiwch, dilynwch ni ar X @**GWRHelp** neu ewch i'n gwefan **GWR.com**

Mae taflenni am ein gwasanaethau ni a gwasanaethau cwmnïau trên eraill sy'n defnyddio'r orsaf hefyd ar gael ac yn cael eu gosod ar wahanol uchderau er mwyn bod yn hygyrch i chi. Rydym hefyd yn darparu gwybodaeth ar bosteri mewn gorsafoedd sy'n rhoi gwybod ichi am wasanaethau/trafnidiaeth leol sydd ar gael o'r orsaf honno. Gallwch hefyd ddefnyddio Mannau Cymorth gorsafoedd i siarad â gweithredwr i gael gwybodaeth a chymorth oddi wrth ein staff.

Mae mwy o wybodaeth am yr holl wasanaethau trên cenedlaethol ar gael trwy gysylltu ag Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol. Gallwch eu ffonio ar **03457 48 49 50**¹ a gellir gweld eu gwefan yma: **nationalrail.co.uk** neu fel arall, TextDirect: **0345 60 50 600**¹

Safonau hygyrchedd ar gyfer ein gwefan

Rydym wedi ymrwymo i weithio tuag at gyrraedd safonau WCAG a gydnabyddir gan y diwydiant ac yn deall bod angen i'n gwefan fod yn hawdd i bawb ei defnyddio, gan gynnwys y rheiny sydd ag anabledd.

Rydym yn defnyddio canllawiau hygyrchedd cynnwys y we i helpu i gyrraedd y safon honno lle bynnag y bo modd. Mae ein gwefan yn cynnwys llawer o nodweddion sy'n helpu i'w gwneud yn hygyrch, fel ystyriaethau ynghylch lliw a ffontiau y gellir eu hailfeintio'n hawdd. Rydym yn bodloni gofynion Deddf Cydraddoldeb 2010 o ran darparu gwasanaethau ar lein. Mae mwy o wybodaeth am hyn ar gael ar **Gov.uk/guidance/accessibility-requirements-for-public-sector-websites-and-apps**

Rydym ni bob amser yn chwilio am ffyrdd i wella ein gwefan a byddwn yn parhau i ddilyn y canllawiau hygyrchedd hyn lle bo modd, sy'n cynnwys defnyddio archwiliad annibynnol o'r wefan i wirio cydymffurfiaeth a thynnu sylw at argymhellion ar gyfer gwella.

Nodweddion hygyrchedd ar ein gwefan

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

- Dalennau arddull
- Meintiau a lliwiau ffontiau
- Ffurflenni, tablau a dolenni
- Sgriptio a phorwyr
- Cwestiynau neu adborth am ein gwefan.

Rydym ni bob amser yn hapus i gael adborth am ein gwefan ac unrhyw awgrymiadau sydd gennych ar gyfer gwella ei hygyrchedd. Os hoffech roi adborth inni, neu ofyn cwestiwn, dyma sut mae cysylltu â'n **Tim Cymorth i Deithwyr**:

- Ei ffonio'n ddi-dâl ar **0800 197 1329**
- Deialu Text Relay yn ddi-dâl ar **18001 0800 197 1329**
- Anfon neges e-bost at **Passenger.assist@GWR.com** neu
- Mynd i **GWR.com**

Trefnu tocynnau trwy ein Tîm Cymorth i Deithwyr

Os ydych chi'n trefnu cymorth trwy ein **Tîm Cymorth i Deithwyr**, gallant hefyd drefnu'ch tocynnau ichi. Byddwch yn gallu casglu'ch tocynnau o'r orsaf, neu os ydych chi'n cynllunio'ch taith ymlaen llaw, gallwn eu hanfon atoch trwy'r post.

Rydym wedi ymrwymo i werthu tocynnau'n ddiduedd ac i ddarparu gwybodaeth a chynghor cywir am eich taith a'ch opsiynau o ran tocynnau, waeth pa gwmni trên sy'n darparu'r gwasanaeth. Mae staff ein swyddfeydd tocynnau a'n **Tîm Cymorth i Deithwyr** yn gwybod pa mor hygyrch yw'n gwahanol fathau o stoc rholio, ac maent wedi'u hyfforddi i sicrhau y bydd y tocynnau a brynwch yn briodol ar gyfer eich taith.

Ynghyd â darparwyr ein peiriannau gwerthu tocynnau, rydym yn edrych ar opsiynau i wella gwybodaeth. Lle nad yw hynny'n bosibl, rydym wedi gosod labeli ar y peiriannau yn rhoi gwybod i deithwyr bod arnynt angen sicrhau y bydd y tocynnau a brynir yn briodol ar gyfer y daith. Mae ein gwefan yn darparu gwybodaeth debyg ar gyfer gwerthiannau tocynnau.

Gallwch godi'ch tocynnau o beiriant neu swyddfa docynnau yn yr orsaf ddwy awr ar ôl ichi eu harchebu. Bydd angen arnoch y cerdyn a ddefnyddioch i dalu a'r cyfeirnod archebu i wneud hynny.

Prynu eich tocynnau eich hun

Gallwch hefyd brynu'ch tocynnau:

- O swyddfeydd tocynnau yn ein gorsafoedd
- O'n peiriannau tocynnau hunanwasanaeth
- **GWR.com**
- Oddi wrth gwmnïau trên eraill a'u swyddfeydd tocynnau
- Ar **ap GWR**.

Os na allwch brynu tocyn cyn mynd ar y trên oherwydd eich anabledd, gallwch brynu un (gydag unrhyw ostyngiad y mae gennych hawl iddo) ar y trên neu yn eich cyrchfan, heb gosb.

Os oes gennych Gerdyn Rheilffordd Person Anabl

Os oes gennych Gerdyn Rheilffordd Person Anabl, rhoddwn ostyngiad o draean ar docynnau dosbarth safonol a dosbarth cyntaf i chi pan fyddwch chi'n prynu'ch tocynnau ar lein neu o'r peiriant tocynnau. Gall un oedolyn sy'n teithio gyda chi deithio am y pris gostyngol hefyd.

Yn y swyddfa docynnau, bydd angen ichi ddangos eich cerdyn rheilffordd wrth eu prynu. Hefyd, bydd angen i chi fynd â'ch cerdyn rheilffordd gyda chi wrth deithio, er mwyn i'n harchwilwyr tocynnau allu sicrhau bod y tocynnau cywir gennych chi.

Mae manylion llawn ar sut i gael cerdyn rheilffordd ar gael fel a ganlyn:

- Gwefan: **disabledpersons-railcard.co.uk**
- E-bost: **Disability@raildeliverygroup.com**
- Ffôn: **0345 605 0525**¹
- Minicom/Ffôn testun: **0345 601 0132**¹ (i bobl ag amhariad ar y clyw).

I gael mwy o fanylion am y gostyngiad a sut i gael cerdyn rheilffordd, ewch i **disabledpersons-railcard.co.uk**

Os oes gennych Gerdyn Rheilffordd Pobl Hŷn

Os ydych dros 60 oed, gallwch gael Cerdyn Rheilffordd Pobl Hŷn. Mae'n rhoi i chi ostyngiad o draean ar docynnau Anytime, Advance a thu allan i'r oriau brig dosbarth safonol a dosbarth cyntaf. Gallwch ei brynu ar lein, dros y ffôn neu mewn unrhyw orsaf â staff gyda'ch pasbort neu drwydded yrru'r DU i brofi'ch oed. Gallwch gael mwy o wybodaeth:

- Yn eich swyddfa docynnau leol
- Oddi wrth Ymholiadau'r Rheilffordd Cenedlaethol ar **03457 48 49 50**¹
- Ar **senior-railcard.co.uk**
- E-bost: **Railcardhelp@railcards-online.co.uk**

¹ Codir ffioedd safonol eich rhwydwaith. Gall galwadau o ffonau symudol gostio mwy

Os nad oes gennych Gerdyn Rheilffordd

Os oes gennych amhariad ar y golwg

Os ydych yn berson ag amhariad ar y golwg sy'n teithio gyda chydymaith ac nad oes gennych gerdyn rheilffordd, mae'r gostyngiadau canlynol ar docynnau Anytime/Diwrnod yn berthnasol i chi'ch dau:

- Tocyn unffordd neu ddwyffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 34% o ostyngiad
- Tocyn diwrnod unffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 34% o ostyngiad
- Tocyn diwrnod dwyffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 50% o ostyngiad.

Nid oes unrhyw ostyngiad os ydych chi'n teithio ar eich pen eich hun ac nad oes gennych gerdyn rheilffordd.

I gael y gostyngiadau hyn, mae dogfen sy'n cadarnhau'ch anabledd, wedi'i dyroddi gan sefydliad cydnabyddedig (er enghraifft, Adran Gwasanaethau Cymdeithasol, Awdurdod Lleol, tystysgrif perchnogaeth ar gi tywys, Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol Pobl Ddall (RNIB) neu Blind Veterans UK) yn ofynnol.

Tocynnau tymor – gellir dyroddi ichi un tocyn tymor i oedolyn i gynnwys dau berson; mae'r ddau yn teithio am bris un. Caiff cydymaith gwahanol deithio gyda chi ar ddiwrnodau gwahanol.

Os ydych chi'n aros yn eich cadair olwyn trwy gydol taith ar drên

Os ydych chi'n aros yn eich cadair olwyn trwy gydol y daith ac nad oes gennych gerdyn rheilffordd, rhoddir ichi'r gostyngiadau canlynol ar docynnau Anytime/Diwrnod:

- Tocyn unffordd neu ddwyffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 34% o ostyngiad
- Tocyn diwrnod unffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 34% o ostyngiad
- Tocyn diwrnod dwyffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 50% o ostyngiad.

Bydd yr un gostyngiad yn berthnasol i un person sy'n teithio gyda chi.

Peiriannau tocynnau

Rydym ni wedi gosod peiriannau tocynnau hunanwasanaeth yn llawer o'n gorsafoedd dros y blynyddoedd diwethaf. Mae pob un ohonynt wedi'u dylunio i gydymffurfio â dogfen yr Adran Drafnidiaeth 'Accessible train station design for disabled people: a code of practice', ac mae pob peiriant yn rhoi gostyngiad i bobl â Cherdyn Rheilffordd Person Anabl a'u cydymaith.

Mae gan rai gorsafoedd beiriannau 'casglu tocynnau yn unig' hefyd, fel ei bod yn rhwydd casglu tocynnau a brynwyd ymlaen llaw ar lein neu dros y ffôn.

Gatiau tocynnau

Mae gan rai o'n gorsafoedd gatiau tocynnau awtomatig. Mae hyn yn golygu bod angen tocyn dilys arnoch i gyrraedd y platfformau. Mae o leiaf un gât letach bob amser, y gellir ei hagar â llaw i bobl mewn cadair olwyn a phobl sydd ag anawsterau symud. Bydd aelod o'r staff ar gael bob amser i'ch helpu pan fydd y gât ar gau. Fel arall, bydd y gât ar agor i chi allu mynd drwyddi.

Prynu tocynnau ymlaen llaw

Lle mae tocynnau ar gael i'w prynu ymlaen llaw (trwy unrhyw un o'r sianelau sydd ar gael, gan gynnwys ar lein, yn y swyddfa docynnau neu drwy ddulliau telathrebu), rydym yn eich cynghori i wirio bod y cyfleusterau mae eu hangen arnoch (er enghraifft, hygyrchedd y math o drên, lle i gadair olwyn neu adran Dosbarth Cyntaf) ar gael cyn prynu tocynnau.

Trefnu cymorth wrth brynu tocynnau

Wrth ichi brynu tocynnau trwy ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** gyda Cherdyn Rheilffordd Person Anabl, mae ein staff wedi'u hyfforddi i ofyn ichi a oes arnoch angen cymorth gydag unrhyw agwedd ar eich taith. Byddant yn gallu trefnu cymorth a thocynnau fel rhan o'r un trafodiad.

Trefnu trafnidiaeth o fath arall

Mae'n bosibl na fydd rhai o'n gorsafoedd yn gwbl hygyrch i chi, oherwydd cyfyngiadau'r lleoliad. Rydym bob amser yn hapus i drefnu trafnidiaeth o fath arall ichi os na allwch ddefnyddio'r orsaf i fynd ar y daith rydych yn dymuno mynd arni.

Gallwch wirio pa mor hygyrch yw'ch gorsaf leol trwy **GWR.com/stations**

Os nad yw eich gorsaf leol neu'r orsaf mae angen i chi ei chyrraedd yn hygyrch, y cwbl mae angen ichi ei wneud yw rhoi gwybod inni o leiaf dwy awr cyn ichi deithio. Bydd ein **Tim Cymorth i Deithwyr** yn trafod eich opsiynau teithio gyda chi ac yn darganfod pa gymorth mae arnoch ei angen. Ein nod yw sicrhau y gallwch gwblhau cymaint o'ch taith ag sy'n bosibl ar y trênn. Fodd bynnag, ar gyfer y rhannau o'r daith lle nad yw hynny'n bosibl, byddwn ni'n trefnu trafnidiaeth o fath arall sy'n hygyrch i chi, i'r orsaf hygyrch agosaf neu fwyaf cyfleus.

Weithiau, os nad yw'r platfform mae arnoch ei angen yn hygyrch, efallai y byddwn yn gofyn i chi fynd i'r orsaf hygyrch nesaf, ac yna dychwelyd i blatfform mwy hygyrch yn yr orsaf rydych yn mynd iddi. Ni fyddwn yn gwneud hyn ond os oes trenau'n mynd i'ch gorsaf yn aml, ac nid ydym byth yn codi mwy arnoch.

Os ydym ni'n rhedeg bws yn lle trênn

Os bydd angen inni redeg bws yn lle trênn penodol, bydd GWR yn darparu opsiynau hygyrch lle bo modd. Ni fydd yn defnyddio cerbydau nad ydynt yn gwbl hygyrch ond ar ôl inni roi cynnig ar yr holl opsiynau eraill.

Deuddeg wythnos cyn gwaith peiranyddol mawr sydd wedi'i gynllunio, rydym yn cymryd camau priodol i asesu'r angen am dtrafnidiaeth hygyrch a cherbydau hygyrch o fath arall i'w defnyddio yn lle trenau a, lle bo angen, sicrhau y gallwn ddefnyddio cerbydau o'r fath.

Os na fydd anghenion cwsmer o ran hygyrchedd yn cael eu diwallu gan y gwasanaeth yn lle trênn a ddarperir, bydd GWR yn trefnu tacsï hygyrch iddo yn lle hynny.

Trefnu tacsï

Os ydych chi wedi trefnu'ch taith trwy wasanaeth Cymorth i Deithwyr, ac nid yw'r trênn neu'r bws sy'n rhedeg yn lle trênn yn hygyrch i chi, gallwn drefnu tacsï hygyrch i chi am ddim. Gallwn archebu'r rhain oddi wrth amrywiaeth o gwmnïau a byddwn yn sicrhau bod staff yr orsaf yr ewch iddi yn gwybod eich bod yn teithio mewn tacsï, fel eu bod yn eich disgwyl pan gyrhaeddwch.

Os nad ydych chi wedi trefnu cymorth ymlaen llaw, rhowch wybod i ni cyn gynted ag y cyrhaeddwch a bydd ein staff yn archebu un i chi, ond ni allwn warantu y bydd un ar gael ar unwaith.

Rhoi i chi'r drafnidiaeth a'r wybodaeth mae arnoch eu hangen

Os oes angen i ni redeg trafndiaeth yn lle trên, rydym ni'n gweithio'n galed bob amser i roi gwybodaeth glir i chi trwy sgriniau gwybodaeth, arwyddion a chyhoeddiadau. Hefyd, rydym bob amser yn sicrhau bod staff ar gael i ateb cwestiynau ac i'ch helpu ar eich taith.

Rydym yn deall y gall tarfu ar ein gwasanaethau neu gyfleusterau gael effaith fawr ar gwsmeriaid ag anabledd. Os oes unrhyw broblemau, rydym ni'n gwneud popeth a allwn i leihau'r effaith gymaint â phosibl, a sicrhau y gallwch gyrraedd lle mae angen i chi fod.

Os oes arnoch angen gwybodaeth yn ystod eich taith, gall ein tîm cyfryngau cymdeithasol helpu. Gallwch gysylltu â nhw ar X @GWRHelp neu drwy WhatsApp ar **07890 608043** rhwng 0600 a 2300, dydd Llun i ddydd Gwener, neu rhwng 0700 a 2300 ar benwythnosau.

Os caiff trenau eu canslo neu os oes oedi

Os oes oedi, tarfu neu argyfwng, byddwn yn sicrhau bod y gwasanaethau yn lle trenau a'r tacsis a ddarperir yn hygyrch lle bynnag y bo modd.

Ymwybyddiaeth o anabledd i Ddarparwyr Trafnidiaeth Amgen

Darparwyr tacsis

Rhoddir hyfforddiant ymwybyddiaeth o anabledd i'n holl yrwyr tacsis sydd wedi'u contractio er mwyn sicrhau eu bod nhw'n deall anghenion cwsmeriaid anabl a'r ffordd orau iddynt roi cymorth.

Cwmnïau Bysiau / Coetsis

Lle bo'n rhesymol ymarferol, mae'n ofynnol gennym fod yr holl yrwyr bysiau a choetsis hygyrch sydd wedi'u contractio yn cael hyfforddiant ymwybyddiaeth o anabledd fel rhan o hyfforddiant cychwynnol y gyrrwr a/neu yn barhaus fel rhan o'u cylch hyfforddiant Tystysgrif Cymhwysedd Proffesiynol.

Cadeiriau olwyn a sgwteri symudedd

Os ydych chi'n defnyddio cadair olwyn neu sgwter symudedd, rydym ni'n hapus ichi deithio ag ef ar ein trenau. Fodd bynnag, mae ychydig o bethau mae angen i chi eu gwybod.

Cadeiriau olwyn

Mae ein holl drenau'n cymryd cadeiriau olwyn llaw neu bweredig:

- Nad ydynt yn fwy na 700mm o led
- Nad ydynt yn fwy na 1200mm o hyd (gan gynnwys y plât traed)
- Sy'n pwysu 300kg neu lai (gan gynnwys pwysau'r cwsmer).

Ar y platfform

Pan fyddwch yn defnyddio cadair olwyn ar y platfform, peidiwch â mynd yn gyflymach na 4 milltir yr awr. Hefyd, arhoswch y tu ôl i'r llinell felen nes y bydd yn amser ichi fynd ar y trênn, a defnyddiwch frêc y gadair olwyn pan nad oes angen ichi symud.

Ar y trênn

Pan fyddwch ar y trênn, gallwch ddefnyddio'r lle i gadeiriau olwyn. Gallwch hefyd eistedd ar sedd ar y trênn os yn bosibl, er mwyn teithio'n fwy diogel a chyfforddus.

Sgwteri symudedd

Rydym ni'n hapus ichi ddod â sgwter symudedd gyda chi ar y trênn, os oes gennych drwydded. Gallwn gludo'r rhan fwyaf o sgwteri:

- nad ydynt yn fwy na 700mm o led
- nad ydynt yn fwy na 1200mm o hyd
- sy'n pwysu 300kg neu lai (gan gynnwys pwysau'r cwsmer)
- sydd â dyfais sy'n eu hatal rhag tipio.

Gallwch gael rhagor o wybodaeth a gwneud cais am drwydded trwy ffonio ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar

0800 197 1329 neu ewch i **GWR.com/PassengerAssist**

Nid yw trenau GWR yn gallu cludo'n ddiogel unrhyw sgwter symudedd nad yw'n cydymffurfio â'r terfynau a nodir yn y polisi hwn.

Ar y platfform

Pan fyddwch yn defnyddio sgwter ar y platfform, peidiwch â mynd yn gyflymach na 4 milltir yr awr. Hefyd, arhoswch y tu ôl i'r llinell felen nes y bydd yn amser ichi fynd ar y trênn.

Tynnwch unrhyw fagiau oddi ar eich sgwter cyn i'r trênn gyrraedd, fel na fyddant yn effeithio ar y cydbwysedd os defnyddiwch y ramp. Gall ein staff eich helpu i fynd â'r bagiau ar y trênn.

Ar y trênn

Pan fydd eich sgwter ar y trênn ac wedi cael ei gadw'n ddiogel, eisteddwch ar sedd ar y trênn os yn bosibl, er mwyn ichi deithio'n fwy diogel. Hefyd, dilynwch unrhyw gyngor mae ein staff yn ei roi i chi i wneud eich taith yn ddiogel ac yn gyfforddus.

Os nad ydych yn gymwys i gael trwydded

Er hynny, gallwn gludo'ch sgwter symudedd os gellir ei blygu'n maint heb fod yn fwy na ches mawr cyffredin, a'i rhoi ar y rac bagiau. Ewch at yr adran ar fagiau i weld manylion terfynau maint a phwysau. Os oes angen ichi blygu'ch sgwter er mwyn mynd ar y trê, gwnewch hynny cyn i'r trê gyrraedd er mwyn ichi fod yn barod i fynd arno.

Os oes angen ichi blygu'ch sgwter, ac y byddai'n haws i chi ddefnyddio cadair olwyn i fynd ar y trê, rhwch wybod i ni. Mae cadair olwyn ar y platfform yn y rhan fwyaf o'n gorsafoedd hygyrch â staff. Gallwn drefnu i aelod o'r staff eich helpu i fynd at y trê os oes angen i chi ei defnyddio.

Pwyntiau ychwanegol

Dylech nodi hefyd na all aelodau o staff GWR, am resymau diogelwch, godi neu drin y sgwter yn gorfforol. Chi sy'n gyfrifol am sicrhau y gallwch reoli'ch sgwter ac y gallwch fynd ar y trê ac oddi arno yn ddiogel.

Er y gallwn drefnu cymorth ar wasanaethau cwmnïau trê eraill, mae'n bosibl y bydd eu polisïau ar sgwteri yn wahanol, gan gynnwys y gofynion ar gyfer trwyddedau sgwteri. Gallwn roi gwybod ichi am y gofynion hyn neu ddarparu manylion cyswllt y cwmni trê perthnasol er mwyn i chi sicrhau y gallwch fynd â'ch sgwter ar eu trenau. Dylid gwneud hyn cyn cychwyn ar eich taith, os ydych chi'n bwriadu teithio gyda chwmni trê arall.

Yr hyn a wnawn pan fo tarfu

Rydym ni'n ceisio rhoi gwybod ymlaen llaw i'n cwsmeriaid ag anabledd am unrhyw beth a allai effeithio ar eu teithiau. Lle bo modd, rydym yn rhannu gwybodaeth gyda grwpiau a chynghorau lleol, ynghyd â chwsmeriaid â Cherdyn Rheilffordd Person Anabl a ddewisodd cael diweddariadau, yn yr ardaloedd lle effeithiwyd ar deithiau.

Os oes problem annisgwyl, rydym bob amser yn ceisio rhoi gwybod i'n cwsmeriaid cyn gynted ag y gallwn, trwy:

- **GWR.com**
- Ein sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid, manau cymorth a chyhoeddiadau mewn gorsafoedd
- Ein negeseuon hysbysu trwy e-bost, y cyfryngau cymdeithasol a negeseuon testun
- Ar wefan Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol.

Tarfu

Gall tarfu ar gyfleusterau a gwasanaethau gael effaith sylweddol ar eich hyder wrth deithio ar y rheilffyrdd. Os ydych chi wedi trefnu cymorth trwy wasanaeth Cymorth i Deithwyr, byddwn yn rhoi gwybod ichi cyn gynted ag y gallwn os caiff unrhyw beth effaith ddifrifol ar eich taith. Os yw'ch manylion cyswllt gennym ni, byddwn yn cysylltu i wneud trefniadau gwahanol lle bo angen.

Mae ein staff wedi cael eu hyfforddi i ragweld eich anghenion, yn enwedig os oes gennych anabledd anweladwy. Byddant yn cyfleu newyddion am unrhyw darfu ar wasanaethau a darparu trafndiaeth amgen ichi trwy'r Systemau Gwybodaeth i Gwsmeriaid neu, lle bo modd, wyneb yn wyneb. Bydd staff ar y trên yn monitro'r trên a weithient arno yn ddi-baid ac yn helpu i gynorthwyo a chynghori teithwyr pan fo tarfu.

Mae gennym Fannau Cymorth yn ein holl orsafoedd heb staff, sy'n gallu eich cysylltu chi â rhywun a all helpu i roi gwybodaeth am deithiau ichi.

Weithiau mae'n rhaid newid platfform ymadael trên, yn aml ar fyr rybudd. Bydd newid o'r fath yn cael ei ddangos ar y sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a'i gyhoeddi'n glywedol cyn gynted ag y bo modd. Pan fo newid yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi cymorth a gwybodaeth i'ch helpu i gyrraedd y platfform ymadael newydd, os yw'n hygyrch, mor effeithlon ag sy'n bosibl.

Pan fo tarfu'n achosi i wasanaethau trên gael eu canslo neu eu newid, byddwn yn darparu math arall o drafndiaeth hygyrch i chi. Gwneir hyn heb dâl ychwanegol. Mae gan ein tîm trafndiaeth yn lle trenau drefniadau contractiol gyda chwmnïau bysiau a thacsis ar draws rhwydwaith GWR, gan gynnwys sicrhau, lle bo modd, darpariaeth o gerbydau hygyrch. Pan fo bysiau'n rhedeg yn lle trenau, byddwn yn ceisio sicrhau bysiau hygyrch gan gwmnïau lleol.

Pan na fydd hyn yn bosibl, byddwn yn trefnu tacsï sy'n hygyrch i chi. Mae gan ein staff, gyda chymorth ein tîm trafndiaeth yn lle trenau, yr awdurdod i wneud popeth sy'n rhesymol ymarferol i drefnu gwasanaethau o fath arall sy'n addas i chi mewn amgylchiadau o'r fath.

Os oes arnoch angen unrhyw gymorth neu wybodaeth yn ystod cyfnod o darfu, rydym yn eich cynghori i siarad â'n staff. Fodd bynnag, os nad ydynt ar gael, gallwch gysylltu â ni trwy:

- Ddefnyddio'r Mannau Cymorth sydd ym mhob gorsaf
- **X** gan ddefnyddio **@GWRHelp**
- WhatsApp ar **07890 608043**
- Ffonio ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329**

Tarfu ar ein cyfleusterau

Rydym ni'n gweithio'n galed i wneud yn siŵr bod ein holl gyfarpar sy'n rhoi gwybodaeth hygrych yn gweithio'n iawn. Os bydd problem, byddwn ni'n trwsio'r diffyg cyn gynted ag y gallwn.

Rydym yn gwneud yn siŵr bod y wybodaeth mae arnoch ei hangen ar gael gan ein staff, posteri a'r **Tîm Cymorth i Deithwyr** yn y cyfamser

Os oes argyfwng

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

Rydym ni'n arddangos gwybodaeth ddiogelwch ar ein holl drenau ynghylch beth i'w wneud ar yr adeg brin pan fydd argyfwng. Mae ein canllawiau ar adael y trên mewn argyfwng i'w gweld naill ai yn y manau ger y drysau, ar waliau'r cerbydau neu wrth ochr y seddi.

Cynorthwyo pobl ag anabledd i adael mewn argyfwng

Mae ein cynlluniau argyfwng ar gyfer ein gorsafoedd a'n trenau yn cynnwys gwybodaeth ynghylch sut i gynorthwyo pobl ag anabledd mewn argyfwng. Rydym ni'n hyfforddi ein holl griwiau trên ar weithdrefnau gadael mewn argyfwng a bydd ein staff yn goruchwyllo unrhyw gam gweithredu mae angen ei gymryd os bydd argyfwng, naill ai mewn gorsaf neu ar drên.

Os oes argyfwng, yr opsiwn mwyaf diogel bron bob amser yw i gwsmeriaid aros ar y trên nes bod ein staff wedi asesu'r sefyllfa'n llawn. Os bydd angen gwacau'r trên mewn argyfwng, mewn gorsaf yw'r lle mwyaf diogel i wneud hynny.

Er mwyn lleihau risg achosi anaf ichi, ni fyddwn yn cynorthwyo defnyddwyr cadeiriau olwyn i adael yn ystod argyfwng ond os yw'n sefyllfa lle bywyd yn y fantol. Ar sail y math o ddigwyddiad a'r risgiau sydd ynghlwm wrtho, byddwn yn eich symud i ran fwy diogel o'r trên nes y gellir gwneud trefniadau i symud y trên i'r orsaf agosaf. Byddwn yn ceisio sicrhau bod rhywun gyda chi bob amser. Os bydd angen gwacau'r trên rhwng gorsafoedd, byddwn yn cydweithio'n agos â'r gwasanaethau brys wrth iddynt ddod yno a darparu cymorth gyda phroses gwacau'r trên.

Darparu canllawiau mewn fformatau gwahanol

I'w gwneud yn haws i bobl sydd ag anawsterau neu anableddau dysgu, ac i bobl nad ydynt yn deall Saesneg, rydym yn defnyddio lluniau i wneud ein canllawiau mor glir â phosibl. Os oes arnoch angen canllawiau GWR mewn fformat gwahanol, anfonwch neges e-bost at **mobilityandinclusion@gwr.com**

Storio bagiau

Nid oes cyfleusterau storio bagiau yn unrhyw un o'n gorsafoedd.

Os ydych chi'n defnyddio gorsaf Llundain Paddington, a reolir gan Network Rail, mae storfa bagiau ar Blatfform 12 â mynediad heb risiau. Mae'n cael ei rhedeg gan yr Excess Baggage Company ac mae ar agor rhwng 0700 a 2300, o ddydd Llun i ddydd Sul.

Parcio i ddeiliaid Bathodynau Glas

Rydym wedi sefydlu rhaglen i sicrhau bod gan feysydd parcio ein gorsafoedd nifer addas o fannau parcio dynodedig i gwsmeriaid ag anabledd.

Os oes gan faes parcio lai o fannau na'r nifer a ragnodir yn y Cod Ymarfer, rydym ni'n adrodd ar y defnydd wythnosol cyfartalog o'r mannau yn y maes parcio ac yn ei adolygu bob chwe mis. Pan welwn fod galw sylweddol fwy am ragor o fannau mewn maes parcio penodol, rydym yn ychwanegu rhagor, ac yn mynd i'r afael ag unrhyw fannau nad ydyn nhw'n cydymffurfio ar hyn o bryd â'r canllawiau o ran dimensiynau ar gyfer mynediad i gadeiriau olwyn, wrth adnewyddu meysydd parcio.

Rydym ni'n lleoli'r mannau hyn yn y lle mwyaf addas i sicrhau y bydd gennych fynediad hawdd i'n gorsafoedd. Fel arfer mae'r mannau hyn mor agos at brif fynedfa'r orsaf ag sy'n bosibl. Mae mannau parcio i ddeiliaid Bathodynau Glas wedi'u marcio â'r Symbol Mynediad Rhyngwladol ar y llawr.

Sicrhau y caiff y mannau parcio eu defnyddio yn briodol

Os gwelwn bobl heb Fathodyn Glas Rhyngwladol cyfredol yn defnyddio man dynodedig, byddant yn cael Hysbysiad Tâl Parcio neu, mewn achosion eithriadol, byddwn yn eu herlyn dan Is-ddeddf y Rheilffyrdd 14.

Cynllun y Bathodyn Glas

Mae parcio am ddim i'r holl gwsmeriaid sy'n arddangos Bathodyn Glas Rhyngwladol cyfredol mewn gorsaf a reolir gan GWR. Os nad oes digon o fannau parcio dynodedig, gall cwsmer ag anabledd barcio mewn man sydd heb ei ddynodi am ddim, ar yr amod ei fod yn arddangos ei Fathodyn Glas Rhyngwladol cyfredol yn ei gerbyd. Mewn meysydd parcio sy'n cael eu monitro gan system Adnabod Rhifau Cerbydau yn Awtomatig (ANPR), mae'n bosibl y bydd gweithdrefnau ychwanegol yn ofynnol, felly edrychwch ar yr arwyddion lleol.

Gall deiliaid bathodyn glas gael cerdyn parcio bathodyn glas YN DDI-DÂL trwy fynd i **bluebadge.apcoa.co.uk** a dilyn y cyfarwyddiadau.

Cyfleusterau a ddarperir gan drydydd partïon

Rydym bob amser yn gweithio'n galed i wella hygyrchedd y cyfleusterau a ddarperir gan drydydd partïon mewn gorsafoedd. Er enghraifft, rydym yn gweithio'n agos gydag awdurdodau lleol a chymdeithasau tacsis i ddarparu, lle bo modd, tacsis hygyrch yn y safleoedd a reolir gan GWR. Hefyd, rydym yn annog perchnogion siopau neu gaffis yn ein gorsafoedd i'w gwneud mor hygyrch â phosibl. Er y cydnabyddir bod gan ddarparwyr gwasanaethau sy'n drydydd partïon eu cyfrifoldebau eu hunain dan y Ddeddf Cydraddoldeb, mae ein hisbrydlesï gyda'n tenantiaid yn cynnwys cymal safonol sy'n eu gorfodi i gydymffurfio â'r holl statudau perthnasol er mwyn sicrhau bod unrhyw wasanaethau a chyfleusterau a ddarperir gan eraill yn ein gorsafoedd mor hygyrch â phosibl.

Cyfleusterau amnewid

Byddwn yn darparu, lle bynnag y bo modd, cyfleusterau amnewid rhesymol ichi sy'n hygyrch pan fo lefel hygyrchedd cyfleusterau mewn gorsaf yn is na'r hyn a ddarperir fel arfer (e.e. toiledau, cysgodfeydd, o ganlyniad i fethiant, newid neu dynnu ymaith cyfleusterau).

Mynedfeydd i orsafoedd

Mynedfeydd ac allanfeydd hygyrch

Rydym yn gweithio gyda Network Rail a'r Adran Drafnidiaeth i ddarparu mynediad heb risiau i'n gorsafoedd lle gallwn.

Os ydym yn ystyried cau mynedfa i un o'n gorsafoedd, hyd yn oed dros dro oherwydd pethau fel gwaith adeiladu, rydym bob amser yn ystyried anghenion pobl anabl a lle bo angen byddem yn ymgynghori â'r Adran Drafnidiaeth, Transport Focus a grwpiau mynediad lleol yn gyntaf.

Byddwn hefyd yn cydymffurfio â'r cod ymarfer cytunedig o ran safonau gorfodol mewn perthynas â thramwy dirwystr yn ystod gwaith adeiladu. Os ydym yn cau mynedfa, rydym yn sicrhau bod yna ffordd glir arall i mewn ac allan o'r orsaf.

Gwneud iawn ac iawndal: Cymorth i deithwyr – beth i wneud os yw ein cymorth yn methu

Mae gan yr holl gwmnïau trên unigol eu polisiau eu hunain ar wneud iawn, sydd i'w gweld yn eu Polisiau Teithio Hygyrch. Os ydych yn teithio gyda GWR ac mae'r cymorth a drefnwyd ichi yn methu, fe gewch iawndal.

Os yw GWR yn methu â darparu'r cymorth a drefnwyd ichi, yr iawndal fydd 100% o gost tocyn unffordd, neu 50% os oes tocyn dwyffordd gennych. Os mai cwmni trên arall oedd yn gyfrifol am y methiant, gallwch gysylltu â nhw'n uniongyrchol, neu gallwn gysylltu â nhw ar eich rhan ac ymateb ichi gan roi esboniad llawn, gan gynnwys pam y digwyddodd a pha gamau lliniaru rydym ni'n bwriadu eu cymryd o ganlyniad.

Nid yw'r cynllun iawndal a nodir uchod yn eithrio nac yn cyfyngu ar eich hawliau cyfreithiol eraill i iawndal dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015 na Deddf Cydraddoldeb 2010. Os, yn eich tyb chi, bod hyn yn berthnasol i'ch taith, cysylltwch â'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid, a fydd yn ystyried pob achos yn ôl ei rinweddau ac yn ymateb yn briodol.

Gallwch gysylltu â'n **Tîm Cymorth i Deithwyr** trwy:

- fynd i **GWR.com** a llenwi ein ffurflen ar-lein
- ffonio **03457 000 125**¹
- anfon neges e-bost at **GWR.Feedback@GWR.com**
- ysgrifennu atom at **Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT**

Lle na chafodd cymorth ei ddarparu oherwydd oedi, a gallai Ad-dalu am Oedi ac iawndal Teithio â Chymorth fod yn berthnasol, bydd gennych hawl i gael pa bynnag un yw'r gwerth mwyaf. Ni fyddwch yn gallu hawlio'r ddau.

I gael gwybodaeth am eich hawliau wrth ichi deithio fel defnyddiwr, gan gynnwys o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015, ewch i **Gov.uk/consumer-protection-rights**

¹ Codir ffioedd safonol eich rhwydwaith. Gall galwadau o ffonau symudol gostio mwy

Strategaeth

Rydym ni'n gwybod bod angen cymorth ar rai o'n cwsmeriaid hŷn a chwsmeriaid ag anableddau wrth deithio. Rydym eisiau eu trin mewn ffordd deg, a sicrhau bod ein holl drenau a gorsafoedd mor hygyrch ag y gallant fod.

Rydym ni 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 yn sicrhau ei fod yn unol â'r safonau a nodir gan yr Adran Drafnidiaeth yn y ddogfen 'Design Standard for Accessible Railway Stations' (y Cod Ymarfer). Hefyd, rydym yn gweithio i gydymffurfio â'r Hysbysiad Manyleb Dechnegol Cenedlaethol ar gyfer Pobl ag Anawsterau Symud (NTSN PRM). Er y byddwn yn defnyddio pob ffordd bosibl o wneud hyn, pe na allem gyrraedd y safonau hyn ar orsafoedd, byddwn yn ymgynghori â'r Adran Drafnidiaeth ar y cam cynharaf yn y broses dylunio fel y gellir ystyried dewisiadau amgen sy'n addas a cheisio hepgoriad o'r Cod Ymarfer.

Bydd GWR yn parhau i fuddsoddi mewn cynlluniau gwella yn ystod y Contract Rheilffyrdd Cenedlaethol presennol i wella'r cyfleusterau i gwsmeriaid anabl ac rydym wedi ymrwymo i welliant parhaus gwasanaethau a chyfleusterau i bobl anabl.

Credwn y dylech ddisgwyl gwasanaeth o safon uchel pan fyddwch yn teithio gyda ni. Rydym yn gweithio ochr yn ochr â'n cydweithwyr yn y diwydiant, y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, Network Rail, awdurdodau lleol, yr Adran Drafnidiaeth, y Pwyllgor Ymgynghorol ar Gludiant Pobl Anabl, Transport Focus, Partneriaethau Rheilffordd Cymunedol, yr Ombwdsmon Rheilffyrdd a sefydliadau eraill sy'n rhanddeiliaid, yn enwedig y rheiny sy'n cynrychioli'r holl gwsmeriaid, i wella'r gwasanaethau, cynhyrchion, cyfleusterau a gwybodaeth rydym ni'n eu darparu. Credwn fod gennych hawl i deithiau diogel, cyfforddus, prydlon a di-dor, a byddwn yn gweithio i ehangu hygyrchedd a chydaddoldeb ar GWR drwy gydol y fasnachfaint.

Gwella mynediad a gwasanaethau ar GWR

Byddwn yn gwella mynediad a gwasanaethau fel a ganlyn:

- Parhau i weithio gyda Phanel Hygyrchedd GWR, i ganolbwyntio ar wella hygyrchedd yr holl orsafoedd, a sicrhau bod yr holl brosiectau newydd yn ystyried anghenion yr holl gwsmeriaid.
- Ap Cymorth i Deithwyr newydd: Byddwn yn parhau i gynorthwyo'r Grŵp Cyflawni'r Rheilffyrdd i gyflwyno'r ap Cymorth i Deithwyr cenedlaethol, a fydd yn eich galluogi i drefnu teithiau Cymorth i Deithwyr, gan roi gwybod i'n staff eich bod chi'n dod
- Arolwg cymorth i deithwyr: byddwn yn parhau i gynnal arolwg misol o'n gwasanaeth cymorth i deithwyr, i gydategu arolwg cenedlaethol y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd o ddefnyddwyr gwasanaeth Cymorth i Deithwyr, i'n helpu i ddeall eich anghenion yn well ac i wneud gwelliannau i deithiau ein cwsmeriaid
- Cydweithredu proffesiynol agosach: bydd GWR yn gweithio'n agos gyda'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid ar draws y rhwydwaith i helpu i wella'r gwasanaeth ymhellach
- Mwy o fuddsoddi mewn gorsafoedd: byddwn ni'n parhau i fuddsoddi mewn nodweddion hygyrchedd i'n gorsafoedd, hyd ddiwedd ein Contract Rheilffyrdd Cenedlaethol presennol
- Parhau â'n rhaglen "Rhoi Cynnig ar y Trên" i feithrin hyder, fel bod pawb yn defnyddio'r rheilffyrdd.

Trefniadau rheoli

Cyfrifoldeb gweithredol

Rydym yn ystyried hygyrchedd ym mhopeth a wnawn. Rydym yn ei wneud yn rhan o'n gwaith cynllunio busnes, ac yn cadw golwg ar ein cynnydd trwy fesur, cofnodi ac addasu er mwyn sicrhau ein bod yn cyrraedd ein nodau o ran hygyrchedd. Dyma sut y gwnawn ni hynny.

Ein Cyfarwyddwr Sicrwydd Busnes sy'n gyfrifol am ein Polisi Teithio Hygyrch, ac mae'n sicrhau:

- Ein bod yn ei adolygu pob blwyddyn
- Ein bod yn ei gynnwys yn ein cynlluniau busnes ac ar gamau cynllunio ein holl brosiectau mawr
- Ein bod yn ystyried yr hyn mae ei angen ar bobl ag anabledd ar bob cam o'n gwaith
- Bod pobl ag anabledd yn cael eu cynrychioli ar lefel y bwrdd ac y gellir rhaeadru cyfathrebiadau oddi wrth y bwrdd, gyda gweddill y sefydliad, trwy alwadau cynadledda misol dros y ffôn â'n Rheolwyr Gyfarwyddwyr a chyhoeddiadau mewnol.

Ein Cyfarwyddwr Peirianeg sy'n gyfrifol am sicrhau, pan fyddwn yn adnewyddu ein trenau, ein bod yn gwneud hynny yn unol â'r canlynol:

- Ein Polisi Teithio Hygyrch
- Y safonau a nodir yn y Cod Ymarfer
- Y NTSN.

Rhoi i'n staff bopeth mae arnynt ei angen

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

Byddwn ni'n darparu sesiynau briffio rheolaidd a roddir i reolwyr y rheng flaen a chyflogeion sy'n hanfodol i ddiogelwch. Mae'r holl gyflogeion yn cael diweddariadau ar bolisiau a gweithdrefnau'r cwmni mewn perthynas â chwsmeriaid anabl, amrywiaeth a chynhwysiant, trwy eu sesiynau briffio rheolaidd.

Mae'r holl staff yn cael hyfforddiant ymwybyddiaeth o anabledd. Yn ogystal, rydym yn hyfforddi'r holl staff sy'n gweithio'n uniongyrchol â chwsmeriaid i roi iddynt y sgiliau a'r wybodaeth mae arnynt eu hangen fel eu bod yn gwybod beth yn union i'w wneud o ran diwallu anghenion ein cwsmeriaid.

Mae gwarchod a gwella'ch mynediad i wasanaethau rheilffyrdd yn rhan annatod o'n strategaeth busnes ac fe'i cefnogir gan Fwrdd Cyfarwyddwyr GWR. Ein Cyfarwyddwr Sicrwydd Busnes sydd ag atebolrwydd am berchenogi a datblygu ein Polisi Teithio Hygyrch. Gan weithredu fel noddwr, bydd deiliad y swydd hon yn cysylltu â rheolwyr perthnasol ledled GWR er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â'r Polisi Teithio Hygyrch.

Gan weithio'n agos â rheolwyr lleol, y Rheolwr Hygyrchedd sy'n gyfrifol am weithredu ein Polisi Teithio Hygyrch, a chydymffurfio â'r polisi, o ddydd i ddydd. Caiff hyn ei gyflawni yn bennaf trwy gyfathrebu â'r rheolwyr perthnasol a'u timau, ochr yn ochr ag arolygon boddhad cwsmeriaid, ymchwil ar ôl teithio ac adroddiadau cyfnodol.

Monitro a gwerthuso

Er mwyn sicrhau nad yw darparu gwasanaethau i gwsmeriaid ag anableddau yn cael ei esgeuluso ac er mwyn monitro a gwerthuso ein hymrwymiad yn y Polisi Teithio Hygyrch, bydd ein harolwg Cymorth i Deithwyr yn cydategu arolwg cenedlaethol y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd o ddefnyddwyr gwasanaeth Cymorth i Deithwyr ac yn ein helpu i ddeall anghenion cwsmeriaid yn well.

Ein dangosyddion perfformiad allweddol yw:

- Nifer y cwsmeriaid a drefnodd cymorth
- Nifer y cwsmeriaid y dywedwyd wrthynt ble i gyfarfod ag aelod o staff
- Nifer y cwsmeriaid y cyfarfuwyd â nhw ar yr amser a drefnwyd
- Nifer y cwsmeriaid oedd yn fodlon ar hwylustod y system drefnu
- Nifer y cwsmeriaid oedd yn fodlon ar y gwasanaeth.

Caiff y cynnydd mae'r cwmni'n ei wneud ar faterion cyfredol mewn perthynas â theithio gan bobl ag anabledd ei drafod mewn adroddiad i Fwrdd y Cyfarwyddwyr. Bydd tîm y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid yn adolygu ac yn ymchwilio i unrhyw gwynion neu adborth gan ein cwsmeriaid anabl ac yn rhoi ymateb manwl. Bydd hyn yn sicrhau y caiff unrhyw fethiannau yn ein hymrwymladau eu canfod a'u datrys cyn gynted ag y bo modd.

Byddwn yn adolygu'r polisi hwn ac yn adrodd i'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd gyda manylion cyflawni amcanion, mentrau newydd i wella ein gwasanaeth i gwsmeriaid anabl ac unrhyw anawsterau a gawsom wrth weithredu'r polisi hwn.

Gwelliannau o ran mynediad

Rydym wedi ymrwymo i gydymffurfio â'r Hysbysiad Manyleb Dechnegol Cenedlaethol ar gyfer Pobl ag Anawsterau Symud a'r Cod Ymarfer wrth osod neu adnewyddu trenau a chyfleusterau mewn gorsafoedd. Rydym hefyd yn ymrwymo i wneud ceisiadau am randdirymiadau o'r Hysbysiad a/neu hepgoriadau o'r Cod Ymarfer pan fo angen, ar ôl i bob ymdrech gael ei gwneud i gydymffurfio â'r gofynion perthnasol.

Trenau

Mae ein holl wasanaethau'n cael eu darparu gan drenau sy'n hygyrch ac yn cydymffurfio â gofynion hygyrchedd.

Gorsafoedd

Mae mynediad yn amrywio ar draws yr holl orsafoedd a weithredir gennym. Yn unol â rhaglen yr Adran Drafnidiaeth, Mynediad i Bawb, ac mewn partneriaeth â'r Adran Drafnidiaeth, Network Rail, awdurdodau lleol a busnesau, byddwn yn gweithio i sicrhau cyllid ac i ddatblygu strategaeth barhaus ar gyfer gwella hygyrchedd ein rhwydwaith, yn unol â'r safonau sy'n ofynnol gan y Cod Ymarfer.

Gellir gweld manylion hygyrchedd pob gorsaf unigol ar **GWR.com/stations** a **Nationalrail.co.uk/stations**

Rydym wedi bod yn gwneud llawer o waith i sicrhau bod ein gorsafoedd yn hygyrch a bwriadwn barhau i wneud newidiadau cyhyd ag y byddwn yn gweithredu dan Contract Rheilffyrdd Cenedlaethol. Rydym yn gweithio gyda'r Adran Drafnidiaeth a Network Rail i ychwanegu lifftiau platfformau a rampiau lle y gallwn. Rydym hefyd yn gweithio gydag awdurdodau lleol i ganfod ffyrdd eraill i wella ein gorsafoedd, er mwyn gwneud teithio ar y trên yn fwy hygyrch. Ein nod yw gwella hygyrchedd yn ein holl orsafoedd a byddwn yn gwneud hynny wrth i gyllid fod ar gael. Mae angen gwaith peirianeg sifil sylweddol yn rhai o'r gorsafoedd sydd ar ôl.

Mae gwelliannau wedi cael eu gwneud yn y gorsafoedd canlynol yn ystod y 12 mis diwethaf:

- Agor gorsafoedd newydd cwbl hygyrch ar draws y rhwydwaith, gan gynnwys Marsh Barton, Reading Green Park a Portway Parkway
- Cwblhau'r gwaith yng ngorsaf Dawlish, gan gynnwys gosod lifftiau, sy'n golygu bod yr orsaf yn gwbl hygyrch am y tro cyntaf
- Mwy o waith datblygu ar orsafoedd newydd sy'n dod i rwydwaith GWR, gan sicrhau bod Hygyrchedd yn rhan flaenllaw o'r prosiectau hyn
- Darparu ystafell aros newydd i gwsmeriaid gwasanaeth Cymorth i Deithwyr yn Llundain Paddington, mewn partneriaeth â Network Rail
- Arwyddion gwell ar gyfer mannau cyfarfod yn ein holl orsafoedd â staff
- Ychwanegu palmant botymog ar ymyl y platfform mewn 78 o orsafoedd a reolir gan GWR.

Gweithio gyda theithwyr anabl, cymunedau lleol ac awdurdodau lleol

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

Ymgynghori ar faterion sy'n effeithio ar bobl ag anabledd

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

Hefyd, rydym ni'n gweithio gydag:

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

Ein Paneli Cwsmeriaid

Mae ein panel cwsmeriaid yn agored i'n holl gwsmeriaid. Rydym eisiau clywed am y profiadau mae unigolion wedi'u cael o GWR. Caiff manylion digwyddiadau'r Panel Cwsmeriaid, a gynhelir wyneb yn wyneb ac ar lein, eu cyhoeddi ar **GWR.com**

Hefyd, mae GWR yn cynnal Panel Hygyrchedd rheolaidd, sy'n cynnwys teithwyr anabl a defnyddwyr gwasanaethau Teithio â Chymorth. Rydym yn ymgynghori â'r panel ar faterion yn ymwneud â hygyrchedd, fel opsiynau ar gyfer gwelliannau i fynediad, codi ymwybyddiaeth o deithio â chymorth a datblygu mentrau newydd. Dylai cwsmeriaid a hoffai gymryd rhan anfon neges e-bost at **MobilityAndInclusion@GWR.com** neu siarad â'r **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329**.

Ein Bwrdd Cynghori a rhanddeiliaid eraill

Wrth baratoi ein cynigion o ran hygyrchedd a chynhwysiant i GWR a datblygu ein polisiâu hygyrchedd, rydym wedi ymgynghori â chroestoriad o randdeiliaid ym maes anabledd, trwy ein Panel Hygyrchedd. Ochr yn ochr â hyn, ymgynghorwyd hefyd â sefydliadau allweddol sy'n cynrychioli buddiannau cwsmeriaid ag anableddau – gan gynnwys y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, y Pwyllgor Ymgynghorol ar Gludiant Pobl Anabl, yr Adran Drafnidiaeth a Transport Focus. Rydym yn trefnu cyfarfodydd gyda grwpiau eraill o randdeiliaid mor aml ag y bo angen. Mae'r rhain yn cynnwys Fforymau Trafnidiaeth Lleol, a gynhelir yn rhanbarthol ddwywaith y flwyddyn, ar gyfer Cymru, Dyfnaint a Chernyw, Canolbarth Lloegr, Gogledd y Cotswolds a Llundain a Dyffryn Tafwys, lle rydym yn gofyn am farn rhanddeiliaid ar wasanaethau a datblygiadau yn y dyfodol.

Rydym yn cynnal Cynhadledd Rheilffyrdd Cymunedol a Rhanddeiliaid yn flynyddol gan wahodd grwpiau pobl anabl, sefydliadau ac aelodau ein panel hygyrchedd. Ynghyd â digwyddiad rhwydweithio blynyddol i'n partneriaid strategol, gan gynnwys awdurdodau lleol, rydym yn cynnal digwyddiad galw heibio i Aelodau Seneddol ac Arglwyddi yn Nhŷ'r Cyffredin, a digwyddiad galw heibio i Aelodau Llywodraeth Cymru yn y Senedd. Mae ein Rheolwr Gyfarwyddwr hefyd yn cynnal seminarau "Meet the MD" ar Zoom, sydd ar agor i'n holl randdeiliaid a lle gallant ofyn cwestiynau a chlywed diweddariadau am unrhyw agwedd ar ein busnes.

Mae'r hyn a drafodwn yn y cyfarfodydd yn amrywio – ac weithiau bydd y grwpiau'n gosod eu hagenda eu hunain ar gyfer yr hyn maen nhw eisiau ei drafod. Mae'r cyfarfodydd hyn yn ffordd wych inni gael gwybod beth yw barn pobl am ein gwasanaethau.

Byddwn ni'n mynd ati yn weithredol i hyrwyddo argaeledd gwasanaeth Cymorth i Deithwyr a'n hymrwymiad i'w gwneud hi mor hawdd â phosibl i droi i fyny a mynd ar y trên trwy gyfarfod â grwpiau anabledd lleol a sicrhau bod deunyddiau hyrwyddo fel y daflen ar deithio â chymorth 'Gwneud y Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' ar gael i randdeiliaid er mwyn hyrwyddo a thynnu sylw at y gwasanaeth sydd ar gael iddynt.

Mae gallu manteisio ar arbenigedd ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid, yn ogystal â'r adborth maent yn ei rhoi inni, yn wirioneddol bwysig. Mae'n ein helpu i ddatblygu ein gwasanaethau, i edrych ar ffyrdd o wella'r pethau mae ein cwsmeriaid yn pryderu amdany'n nhw, ac i roi'r profiad gorau posibl i'n holl gwsmeriaid.

Hyfforddiant staff

Yn GWR, rydym ni'n rhoi i'n staff yr offer a'r wybodaeth i wneud eu gwaith. Un agwedd bwysig ar hyn yw darparu cwrs hyfforddiant helaeth ar ymwybyddiaeth o anabledd. Mae'r cwrs hwn yn ymdrin â gwahanol agweddau ar anabledd, yn ogystal â:

1. Deall pobl anabl a'u heriau pob dydd: herio camdybiaethau a deall rhwystrau i fynediad a chynhwysiant
2. Deddfwriaeth cydraddoldeb: edrych ar Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a'i deall
3. Diffinio anabledd: cyflwyniad i'r gwahanol ddiffiniadau o anabledd a'r derminoleg briodol
4. Adnabod teithwyr y mae angen cymorth arnynt: edrych ar amhariadau corfforol a rhai nad ydynt yn gorfforol i alluogi staff i asesu anghenion unigolion a darparu cymorth priodol
5. Fframwaith rheoliadol y rheilffyrdd: deall rheoliadau a pholisïau sy'n berthnasol yn y diwydiant rheilffyrdd
6. Cymorth i Deithwyr: sut mae'n gweithio i deithwyr anabl a rôl y staff yn y gwaith o ddarparu'r gwasanaeth
7. Cyfathrebu: dod o hyd i ffordd o gyfathrebu â phobl anabl gydag amynedd, parch ac urddas
8. Hygyrchedd mewn gorsafoedd: adnabod nodweddion hygyrch yn y gorsafoedd lle mae ein staff yn gweithio yn ogystal ag yn y gorsafoedd cyrchfan allweddol ar y rhwydwaith
9. Darparu cymorth diogel: dyletswyddau a phrosesau i sicrhau bod ein staff a'n teithwyr yn aros yn ddiogel bob amser.

Mae'r cwrs hyfforddi undydd pwrpasol hwn yn rhan o'n hyfforddiant cynefino corfforaethol i'n holl staff. Rydym hefyd wedi bod yn ailhyfforddi'r staff rheng-flaen presennol, er mwyn sicrhau eu bod wedi dilyn y cwrs mwyaf perthnasol a chyfredol a ddarparwn. Cafodd y cwrs hyfforddi hwn ei ddarparu a'i gynllunio gyda chyfraniad a chyfranogiad gwahanol bobl anabl ac oedrannus, er mwyn sicrhau ein bod ni wedi cyfleu adlewyrchiad gwirioneddol o anghenion ein cwsmeriaid.

Bydd yr holl aelodau newydd o'r staff, gan gynnwys uwch reolwyr a rheolwyr allweddol, yn cael hyfforddiant ymwybyddiaeth anabledd fel rhan o'u hyfforddiant sefydlu, yn bennaf mewn ystafell ddosbarth, sy'n sicrhau'r deilliannau hyfforddiant gorfodol sy'n ofynnol gan y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd.

Bydd yr hyfforddiant hwn yn cael ei adolygu'n barhaus, a bydd hyfforddiant diweddarau'n cael ei ddarparu, bob dwy flynedd ar hyn o bryd.

Mae ein cyflogeion hefyd yn dilyn hyfforddiant ar anabledd fel rhan o unrhyw hyfforddiant hanfodol i ddiogelwch, asesiadau rheoli cymhwysedd a sesiynau briffio diogelwch lleol. Byddwn ni'n sicrhau bod ein staff yn cael yr hyfforddiant sy'n berthnasol i'w rolau o ran:

- Defnyddio cyfarpar a ddarperir i gynorthwyo pobl ag anabledd, fel rampiau, cadeiriau olwyn a dolenni sain
- Cyfathrebu â phobl sydd ag anableddau gwahanol
- Cyfathrebu'n glir dros y ffôn â phobl sydd ag anhawster wrth siarad, clywed neu ddeall.

Mae ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** hefyd yn cael sesiynau briffio penodol mewn perthynas â'u rôl, fel; defnyddio system Text Relay a gwirio cronfeydd data er mwyn sicrhau y caiff y cyngor gorau posibl ar deithiau ei roi i gwsmeriaid ag anableddau.

Lle bo'n rhesymol ymarferol bydd ein staff asiantaeth, staff ein canolfan gyswllt a staff ar gontractau dros dro, sy'n ymwneud yn uniongyrchol â theithwyr, yn cael fersiwn gryno o'r hyfforddiant ymwybyddiaeth o anabledd sy'n sicrhau'r deilliannau hyfforddiant gorfodol sy'n ofynnol gan y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd.

Ar adeg cyflwyno ein Polisi Teithio Hygyrch i gael ei adolygu, sicrhaom fod yr holl ystadegau, deddfwriaeth ac iaith a ddefnyddir yn ein cwrs hyfforddiant ar anabledd yn gyfredol.

Bydd yr hyfforddiant a ddarparwn yn sicrhau bod gan ein holl staff y sgiliau a'r wybodaeth i'w galluogi i ddiwallu anghenion cwsmeriaid ag anabledd yn y modd gorau posibl.