



Great
Western
Railway

Polisi Teithio Hygyrch

Ebrill 2022

Cynnwys

Ymrwymadau i ddarparu cymorth	1
Trefnu a darparu cymorth	2
Cyfleusterau a gwasanaethau mewn gorsafoedd	5
Cynllun Laniard a Cherdyn Cymorth Blodyn Haul	8
Ein sgriniau gwybodaeth a'n cyhoeddiadau	9
Gwybodaeth am deithio i deithwyr	12
Swyddfeydd tocynnau, manau gwybodaeth, manau cymorth a'n canolfan gwasanaeth cwsmeriaid	14
Safonau hygyrchedd ar gyfer ein gwefan	15
Tocynnau a phrisiau	16
Os nad oes gennych chi Gerdyn Rheilffordd	18
Trafnidiaeth amgen	20
Cadeiriau olwyn a sgwteri symudedd	22
Oedi, tarfu ar gyfleusterau ac argyfyngau	24
Cyfleusterau mewn gorsafoedd	26
Mynedfeydd i orsafoedd	28
Gwneud iawn ac iawndal	29
Strategaeth a rheoli	30
Hyfforddiant i'n staff	36

Ymrwymiadau i ddarparu cymorth

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'. Gellir cael hyd i gopi o hon ym mhob un o orsafoedd GWR â staff, ac ar ein gwefan ar [GWR.com/PassengerAssist](https://www.gwr.com/PassengerAssist).

Rydym ni eisiau 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 oeddrannus ac anabl. Yn y ddogfen hon cewch fanylion am:

- Ein gwasanaethau a'n cyfleusterau
- Sut y gallwch ddefnyddio ein gwasanaethau a'n cyfleusterau
- Yr hyn y gallwch 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 hynny nad ydynt yn gwbl hygyrch eto byddwn yn parhau i weithio gyda'r Adran Drafnidiaeth a Network Rail i sicrhau y darparwn hyn lle bynnag y bo modd.

Mae'r gwelliannau diweddar yn cynnwys:

Rydym wedi cynhyrchu set o gardiau teithio â chymorth er mwyn gwneud teithiau ein teithwyr ychydig yn haws. Lluniwyd y cardiau teithio â chymorth hyn i'w gwneud yn haws gofyn am gymorth. Ceir tri math o gerdyn cymorth. Gellir eu lawrlwytho o'n gwefan ar [GWR.com/passengerassist](https://www.gwr.com/passengerassist) yn yr adran Anabledau Cudd – Gwybodaeth Ddefnyddiol.

- Rydym hefyd wedi cynhyrchu cerdyn Ci Cymorth. Pan fyddwch yn teithio gyda chi cymorth, byddwn yn ceisio cadw'r sedd yn eich ymyl, i roi lle i'r ci. Mae'r cerdyn hwn yn esbonio pam mae'r sedd yn eich ymyl yn wag ac yn gofyn i deithwyr eraill beidio â defnyddio'r sedd. Gellir lawrlwytho'r rhain o'n gwefan ar [GWR.com/passengerassist](https://www.gwr.com/passengerassist) yn yr adran Anabledau Cudd – Gwybodaeth Ddefnyddiol.
- Digwyddiadau Hyfforddiant Teithio a rhoi cynnig ar y trê. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi estyn allan i grwpiau cymunedol ac elusennau lleol i gynnig digwyddiadau hyfforddiant teithio a rhoi cynnig ar y trê. Lluniwyd y digwyddiadau hyn i helpu i wella hyder pobl ag anabledau nad ydynt o bosibl wedi teithio o'r blaen neu y mae'r syniad o deithio yn achosi pryder iddynt.
- Logo BSL ar fathodynau enw. Hoffem wella ein gallu i gyfathrebu â'n holl gwsmeriaid. Fel rhan o hyn, rydym wedi cyflwyno logo BSL i fathodynau enw staff GWR sy'n gallu defnyddio Iaith Arwyddion Prydain. Mae hyn yn rhoi hyder i gwsmeriaid sy'n defnyddio BSL siarad â rhywun mewn ffordd sy'n teimlo'n gyfforddus iddynt.

Trefnu a darparu cymorth

System genedlaethol yw Passenger Assist a ddefnyddir gan yr holl gwmnïau trên, sy'n caniatáu inni wneud y trefniadau angenrheidiol ar gyfer eich taith. Os oes gennych anabled 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 gwmpas yr orsaf ac ar y trên
- Sicrhau bod eich cyrchfan yn gwybod eich bod chi'n teithio er mwyn cyfarfod â chi pan gyrhaeddwch yno

Gallwn hefyd roi cyngor ichi am y trenau a'r gorsafoedd rydych eisiau eu defnyddio, a pha mor hygyrch ydyn nhw. Os nad ydyn nhw'n 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 (ac eithrio 25 a 26 Rhagfyr). Gallan nhw hefyd werthu tocynnau a chadw seddi ar gyfer eich taith. Gallwch gysylltu â'r tîm fel a ganlyn:

- Eu ffonio'n 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

Ar ôl iddyn nhw drefnu popeth, byddan nhw'n anfon neges e-bost atoch yn cadarnhau beth sydd wedi cael ei drefnu.

Os na allwch roi 2 awr o rybudd o'ch taith, dylech siarad ag aelod o'r staff yn yr orsaf neu ar y trên pan gyrhaeddwch (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 trên 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. Bydd y staff yn dweud wrth dîm yr orsaf eich bod wedi cyrraedd ac yn ffonio'r orsaf rydych yn teithio iddi, fel y gall y tîm yno gyfarfod â chi. Pan fo trên 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 trên. Gall y cymorth hwn gael ei roi gan weithwyr GWR yn yr orsaf, staff cwmni trên arall neu ein staff sy'n gweithio ar y trên.

Lle mae'r cymorth i fod i gael ei roi gan ein staff sy'n gweithio mewn gorsaf, 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 trên eraill byddwn yn cymryd rhan ym mhrotocol trosglwyddo'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd ac rydym yn gweithio gyda'r Rail Delivery Group ar gynlluniau newydd i sicrhau dibynadwyedd a chadernid ein gwasanaeth i gwsmeriaid teithio â chymorth.



Mae gennym fannau cyfarfod dynodedig ym mhob un o'n gorsafedd â staff. Diben y rhain yw i gwsmeriaid sydd wedi trefnu cymorth wybod ble i gyfarfod â'n staff a gellir gweld gwybodaeth ynghylch ble maen nhw ar [GWR.com/stations](https://www.gwr.com/stations) ac ar wefan y Rheilffyrdd Cenedlaethol.

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

Gallwn helpu cwsmeriaid sy'n defnyddio cadair olwyn neu sgwter symudedd i fynd ar y trên ac oddi arno gyda ramp cludadwy, sydd wedi'i ddylunio a'i brofi yn benodol at y diben hwn. Mae rampiau ar y rhan fwyaf o'n trenau ac rydym hefyd yn darparu rampiau ar y platfformau yn y gorsafedd â staff maen nhw'n aros ynddyn nhw.

Mae'r staff yn ein gorsafedd a'n criwiau trên wedi cael eu hyfforddi i ddefnyddio'r rampiau'n ddiogel ac i'ch cynorthwyo i fynd ar y trên 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 trên. Os nad ydych wedi trefnu cymorth, rhowch wybod i staff yr orsaf bod angen ramp arnoch cyn gynted ag y cyrrhaeddwch a byddan nhw'n sicrhau yr ewch ar eich trên yn ddiogel.

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

Cymorth mewn gorsafoedd sydd â staff rhan o'r amser a gorsafoedd heb staff

Rydym ni'n hapus i'ch cynorthwyo o unrhyw un o'n gorsafoedd, ond mai rhai heb staff ar gael neu heb fod yn hygyrch.

Rydym ni'n argymhell ichi alw ein tîm cymorth i deithwyr cyn ichi deithio. Byddan nhw'n trafod eich opsiynau teithio gyda chi ac yn darganfod pa gymorth mae ei angen arnoch. Hefyd, gallan nhw drefnu i chi fynd i ac o orsaf sy'n anhygyrch, heb gost ychwanegol.

Wrth drefnu'r cymorth ichi, bydd ein tîm cymorth i deithwyr yn trafod gyda chi sut y byddwn yn diwallu'ch anghenion. Os yw ein tîm yn credu bod unrhyw risg na ddarperir digon o gymorth ichi mewn gorsaf benodol neu ar ran benodol o'ch taith, byddan nhw'n darparu cynllun amgen ar gyfer y daith, cymorth o fath arall neu drafndiaeth amgen 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, y mae ei rif ffôn ar yr hysbysfwrdd croeso yn yr orsaf, neu wasgu'r botwm gwybodaeth yn y Man Cymorth ar y platfform, a byddwch yn gallu siarad â rhywun a all helpu.

Mae gan GWR staff symudol pwrpasol ar ein llwybrau gyrywyr yn unig yn Nyffryn Tafwys. Nod hyn yw darparu cymorth i deithwyr lle nad oes ail berson ar y trê. Byddan nhw'n cael eu canoli o gwmpas ein gorsafoedd hygyrch ar y llwybr, sydd fel arall heb staff neu â staff yn ystod adegau prysuraf y dydd yn unig. Rydym ni'n argymhell trefnu cymorth ymlaen llaw trwy ein tîm cymorth i deithwyr a fydd yn gallu rhoi gwybod ichi beth i'w ddisgwyl.

Teithiau sydd â chysylltiadau

Os oes angen ichi newid trê 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 trê 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.

Weithiau gall y platfform y mae trê yn ei gyrraedd neu'n ei adael gael 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 ag sy'n bosibl. 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 manau codi a gollwng teithwyr y tu allan i lawer o'r gorsafoedd (rhai gyda chyrbiau isel) mor agos at y mynedfeydd a'r allanfeydd ag sy'n bosibl
- 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 o 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 ni'n 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 cyflawni 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
- Passenger Assist
- Staff help available

Bydd ein tîm Symudedd a Chynhwysiant yn sicrhau bod y wybodaeth am ein gorsafoedd yn cael ei chadw'n gyfredol. Un o'r ffyrdd maen nhw'n gwneud hyn yw trwy gysylltu â'r Rheilffyrdd Cenedlaethol gyda manylion unrhyw newidiadau byrdymor, neu heb eu cynllunio, a allai effeithio ar daith cwsmer. Maen nhw'n diweddarau'r wybodaeth hon cyn pen 24 awr ar ôl cael gwybod am unrhyw newidiadau. Mae'r wybodaeth maen nhw'n ei throsglwyddo yn cynnwys manylion:

- 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 ydyn nhw'n gweithio.

Newidiadau i gyfleusterau

Pe bai'r cyfleusterau rydych yn dibynnu arnyn nhw ar gyfer eich taith heb fod 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 ei hatal rhag cael ei defnyddio gan rai pobl anabl
- 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 ydyn nhw'n 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 fapiau 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 plattform roi sylw i ddiogelwch trenau cyn y gallan nhw eich helpu. Dylech gadw mewn cof pwysau, maint a nifer eich bagiau a pheidio 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 dylech ddod â hyd at ddwy 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. Maen nhw'n 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 manau hyn.

Os nad ydych yn gwneud trefniadau ymlaen llaw, mae rhai seddi blaenoriaeth a lleoedd i gadeiriau olwyn nad oes modd eu cadw y gallwch eu defnyddio. Y cyntaf i'r felin gaiff falu yw'r drefn, a bydd ein staff yn gwneud popeth allan nhw i sicrhau y cewch sedd neu le i'ch cadair olwyn, p'un a 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. Byddan nhw'n 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 na ellir cadw seddi arnyn nhw, bydd staff ar y trên neu yn yr orsaf yn eich cynorthwyo i ddod o hyd i seddi addas.

Cardiau Seddi Blaenoriaeth

Mae yna seddi blaenoriaeth sydd 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 mae arnyn nhw eu hangen yn fwy, ond nid yw'n amlwg bob amser pam mae 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

Cŵn Cymorth

Rydym ni'n fwy na hapus eich croesawu chi a'ch ci tywys neu gymorth sydd wedi'i gofrestru 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, byddan nhw'n 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 hefyd 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.

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 Anabledau 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 iechyd 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 ag sy'n bosibl iddyn nhw deithio gyda ni. Mae'r laniardau a'r cardiau cymorth ar gael yn ddi-dâl o lawer o swyddfydd tocynnau gorsafoedd neu drwy gysylltu â'n tîm cymorth i deithwyr ar 0800 197 1329, e-bost Passenger.assist@GWR.com neu drwy gysylltu â GWR ar y cyfryngau cymdeithasol.

Cardiau Teithio â Chymorth

Mae'r prif Gerdyn Teithio â Chymorth yn ddyluniad cyffredinol ar gyfer unrhyw un sydd ag angen cymorth ychwanegol. Mae ganddo le i'r cwsmer roi ei enw a'r manylion cyswllt mewn argyfwng. Mae hefyd adrannau ar gyfer nodi manylion teithiau rheolaidd a sut y 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 gyda'r un manylion ag uchod ond gan 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 ddiarha. 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 Anabledau Cudd – Gwybodaeth Ddefnyddiol.



<p>The station I regularly use is</p> <input type="text"/>	<p>Travel Assistance Card</p> <p>Can you help me?</p>
<p>The station I usually travel to</p> <input type="text"/>	
<p>www.gwr.com Customer services helpline 0800 197 1329 Assist Travel Phone 0800 197 1329 Twitter @GWRHELPLINE</p>	<p>© 2016 GWR</p>

Ein sgriniau gwybodaeth a'n cyhoeddiadau

Rydym ni'n gwybod pa mor bwysig yw hi i chi gael digon o wybodaeth wrth deithio ar y trên, 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 cyfredol 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*
- Neu drwy wasanaeth cyfleu testun 'Text Relay' ar 18001 0800 197 1329
- Yn ein swyddfeydd tocynnau

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

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](https://www.facebook.com/GWRUK)
- Ar ein cyfrif Twitter, @GWRHelp
- Trwy ffonio ein tîm cymorth i deithwyr ar 0800 197 1329
- Trwy ffonio Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar 03457 48 49 50* neu ffôn testun 0345 60 50 600*
- Trwy ffonio gwasanaeth Cymraeg Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar 0345 60 40 500*
- Neu drwy wasanaeth cyfleu testun '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*, a fydd yn rhoi ichi'r amserau trenau diweddaraf

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

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 amrywiaeth o ffyrdd i ddiwallu anghenion ein holl gwsmeriaid, gan gynnwys y rhai sydd 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 y cyfleusterau, gwasanaethau a lefel hygyrchedd yn yr holl orsafoedd rheilffordd yn y Deyrnas Unedig ac ateb unrhyw gwestiynau am eich taith – gan gynnwys am amserau trenau a chysylltiadau.

Dogfennau'r Polisi Teithio Hygyrch gan gynnwys fformatau eraill

I fynd gyda'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 sydd 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 ni'n 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 ychydig o fformatau gwahanol, gan gynnwys sain, print bras, Saesneg a Braille a gallwn eu hanfon atoch cyn pen 7 diwrnod.

Dyma sut mae cysylltu â'n tîm cymorth i deithwyr

- Ffonio'n ddi-dâl ar 0800 197 1329
- Deialu gwasanaeth cyfleu testun di-dâl 'Text Relay' ar 18001 0800 197 1329
- Anfon neges e-bost at Passenger.assist@GWR.com
- Mynd i GWR.com

Mae ein Rheolwr Symudedd a Chynhwysiant yn ein cynrychioli yng nghyfarfodydd chwarterol Grŵp Anabledd y Rail Delivery Group 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 sy'n dymuno teithio ar y trê.

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

Gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd a stoc rholio

Rydym ni'n sicrhau bod gwybodaeth am hygyrchedd ein gorsafoedd a'n trenau ar gael yn rhwydd i chi ac yn cael ei chadw'n gyfredol. Er mwyn gwneud hyn, rydym ni'n cadw gwybodaeth mewn fformat ar-lein y gellir ei gweld yn hawdd trwy ddyfeisiau symudol personol, yn ogystal ag mewn fformatau hygyrch. Rydym ni'n 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 hyn yn cynnwys manylion am; parcio i bobl anabl, oriau staffio, y ddarpariaeth toiledau hygyrch a hygyrchedd yr orsaf a'r platfformau.

Trenau

Gallwch gael disgrifiad byr o'r cyfleusterau sydd gan ein trenau, a'r llwybrau maen nhw'n eu cymryd fel arfer, yn ein llyfryn gwybodaeth am stoc rholio sydd ar gael 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)

Rydym ni'n gwybod nad yw rhai teithwyr yn teithio'n aml ac efallai nad ydyn nhw'n 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 cudd.

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 awtomatig sy'n darparu gwybodaeth glywedol a gweledol gywir, glir a chyson. Rydym ni'n rhoi gwybodaeth gyfredol am drenau, oedi a tharfu o fathau eraill ar ein sgriniau gwybodaeth a gyda chyhoeddiadau mor aml ag y gallwn. Pe bai'r cyfleusterau rydych yn dibynnu arnyn nhw ar gyfer eich taith heb fod ar gael dros dro ar drên, er enghraifft y toiled hygyrch, byddwn yn sicrhau bod y wybodaeth ar ein Sgriniau Gwybodaeth i Gwsmeriaid a bod y staff mewn gorsafoedd ac ar drenau yn gwybod am hyn. Yna bydd ein staff yn gallu trafod gyda chi a darparu opsiynau eraill o ran teithio 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 wrthy ch 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 ni wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth glywedol a gweledol bwysig am deithiau mewn amrywiaeth o ffyrdd fel y gellir ei chael mor rhwydd ag sy'n bosibl. Mae'r staff ar ein trenau wedi cael eu 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 (ac eithrio 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 trê'n, 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 ohonyn nhw'n 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 chanfod ffordd

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 iddyn nhw, drwyddyn nhw neu'n agos iddyn nhw. 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 (sydd fel arfer ar agor yr un pryd â'r swyddfa docynnau). Byddwn yn darparu manylion prisiau, amserlenni a chysylltiadau ac yn cadarnhau trefniadau a wneir trwy wasanaeth Passenger Assist (gan gynnwys trefniadau gan gwmnïau trên eraill).

Mae gwybodaeth am fathau eraill o drafnidiaeth o'r orsaf ar gael oddi wrth ein staff, neu byddan nhw'n gallu dweud wrthyhych 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 rydym ni'n eu darparu 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 rydych chi'n teithio, dilynwch ni ar Twitter [@GWRHelp](https://twitter.com/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 ni hefyd yn darparu gwybodaeth ar bosteri mewn gorsafoedd sy'n rhoi gwybodaeth ichi am wasanaethau/trafnidiaeth lleol 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* a gellir gweld eu gwefan yma: nationalrail.co.uk.

Neu, TextDirect: 0345 60 50 600*

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

Safonau hygyrchedd ar gyfer ein gwefan

Rydym ni 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 ni'n 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 ni'n bodloni gofynion Deddf Cydraddoldeb 2010 pan ddaw at ddarparu gwasanaethau ar lein. Gallwch gael mwy o wybodaeth am hyn 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 ni'n 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 tîm cymorth i deithwyr:

- Eu ffonio'n ddi-dâl ar 0800 197 1329
- Deialu gwasanaeth cyfleu testun di-dâl 'Text Relay' ar 18001 0800 197 1329
- Anfon neges e-bost at Passenger.assist@GWR.com
- Mynd i GWR.com

Tocynnau a phrisiau

Prynu tocynnau trwy ein tîm cymorth i deithwyr

Os ydych chi'n trefnu cymorth trwy ein tîm cymorth i deithwyr, gallan nhw 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 ni wedi ymrwymo i werthu tocynnau'n ddiuedd ac i ddarparu gwybodaeth a chyingor 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 maen nhw wedi'u hyfforddi i sicrhau y bydd y tocynnau a brynwch yn briodol ar gyfer eich taith. Rydym ni'n edrych ar opsiynau gyda darparwyr ein peiriannau gwerthu tocynnau i wella gwybodaeth a lle nad yw hyn yn bosibl rydym wedi gosod labeli ar y peiriannau i roi gwybod i deithwyr am yr angen i sicrhau y bydd y tocynnau maen nhw'n eu prynu yn briodol ar gyfer eu taith. Mae ein gwefan yn darparu gwybodaeth debyg ar gyfer gwerthiannau tocynnau.

Byddwch chi'n gallu codi'ch tocynnau o beiriant neu swyddfa docynnau yn yr orsaf dwy awr ar ôl ichi eu harchebu. Os gwnewch hynny, bydd arnoch chi angen y cerdyn rydych wedi talu gydag ef a'r cyfeirnod archebu.

Prynu'ch tocynnau eich hun

Hefyd gallwch brynu'ch tocynnau:

- O swyddfeydd tocynnau yn ein gorsafydd
- 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, byddwch yn gallu prynu 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 hefyd deithio am y pris gostyngol. Yn y swyddfa docynnau, bydd angen i chi 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 harolygwyr tocynnau allu sicrhau bod y tocynnau cywir gennych chi.

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

- Gwefan: Disabledpersons-railcard.co.uk
- E-bost: Disability@raildeliverygroup.com
- Ffôn: 0345 605 0525*
- Minicom/Ffôn testun: 0345 601 0132* (i bobl sydd â nam ar eu clyw)

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

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 yn 60 oed neu'n hŷn, 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 Deyrnas Unedig i brofi'ch oed. Gallwch gael mwy o wybodaeth:

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

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

Os nad oes gennych chi Gerdyn Rheilffordd

Os oes gennych nam ar eich golwg

Os ydych chi'n berson â nam ar ei olwg 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 yn berthnasol 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 yr ychydig flynyddoedd diwethaf. Mae pob un ohonyn nhw wedi'u dylunio i gydymffurfio â dogfen yr Adran Drafnidiaeth 'Accessible train station design for disabled people: a code of practice' ac maen nhw i gyd 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 hagor 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), cewch eich cynghori i wirio bod y cyfleusterau mae eu hangen (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. Byddan nhw'n gallu trefnu cymorth a thocynnau fel rhan o'r un trafodyn.

Trafnidiaeth amgen

Trefnu trafndiaeth o fath arall

Mae'n bosibl na fydd rhai o'n gorsafoedd yn gwbl hygyrch i chi, oherwydd cyfyngiadau'r lleoliad. Rydym ni bob amser yn hapus i drefnu trafndiaeth 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 tîm 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 trên. Fodd bynnag, ar gyfer y rhannau o'r daith lle nad yw hynny'n bosibl, byddwn ni'n trefnu trafndiaeth 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, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn i chi fynd i'r orsaf hygyrch nesaf, ac yna dychwelyd i'r orsaf rydych eisiau mynd iddi i blatfform mwy hygyrch. Dim ond os oes trenau'n mynd i'ch gorsaf yn aml yr ydym yn gwneud hyn, ac nid ydym byth yn codi mwy o arian arnoch.

Os ydym ni'n rhedeg bws yn lle trên

Os bydd angen i ni redeg bws yn lle trên penodol, bydd GWR yn darparu opsiynau hygyrch lle bynnag y bo modd, ac ni fydd yn defnyddio cerbydau nad ydyn nhw'n gwbl hygyrch ond ar ôl inni roi cynnig ar yr holl opsiynau eraill.

Deuddeg wythnos cyn gwaith peirianyddol mawr sydd wedi'i gynllunio rydym ni'n 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 trên a ddarperir, bydd GWR yn trefnu tacsï hygyrch iddo yn lle hynny.

Trefnu tacsï

Os ydych chi wedi trefnu'ch taith trwy wasanaeth Passenger Assist, ac mae'ch trên neu fws sy'n rhedeg yn lle trên yn anhygyrch i chi, gallwn drefnu tacsï hygyrch i chi am ddim. Gallwn archebu'r rhain oddi wrth amrywiaeth o gwmnïau a byddwn yn sicrhau bod y staff yn yr orsaf yr ydych yn mynd iddi yn gwybod eich bod yn dod mewn tacsï, fel y byddan nhw'n eich disgwyl pan fyddwch yn cyrraedd.

Os nad ydych 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 ag sy'n bosibl, 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 Twitter @GWRHelp neu drwy WhatsApp ar 07890 608043 rhwng 07:00 a 23:00.

Os caiff trenau eu canslo neu os oes oedi arnyn nhw

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 iddyn nhw roi cymorth.

Gweithredwyr Bysiau / Coetsis

Lle bo'n rhesymol ymarferol, mae'n ofynnol gennym bod 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 aros y tu ôl i'r llinell felen nes y bydd yn bryd mynd ar y trên a rhowch frêc y gadair olwyn pan nad oes angen ichi symud.

Ar y trên

Pan fyddwch ar y trên, gallwch ddefnyddio'r lle i gadeiriau olwyn. Os gallwch chi, gallwch hefyd eistedd ar sedd ar y trên er mwyn teithio'n fwy diogel a chyfforddus.

Sgwteri symudedd

Os oes gennych sgwter symudedd, rydym ni'n hapus ichi ddod ag ef gyda chi, ar yr amod bod 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](https://www.gwr.com/PassengerAssist)

Ni all unrhyw un o drenau GWR gludo sgwteri symudedd sydd y tu allan i'r cyfyngiadau a nodir yn y polisi hwn yn ddiogel.

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 ei bod yn bryd mynd ar y trêen.

Tynnwch unrhyw fapiau oddi ar eich sgwter cyn i'r trêen 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 trêen.

Ar y trêen

Pan fydd eich sgwter ar y trêen ac wedi cael ei gadw'n ddiogel, eisteddwch ar sedd ar y trêen os gallwch chi, 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

Gallwn gludo'ch sgwter symudedd o hyd os gellir ei blygu'n llai – dim mwy na maint ces mawr cyffredin – oherwydd gall fynd ar y rac bagiau. Trowch at yr adran ar fapiau i weld manylion terfynau maint a phwysau. Os oes angen ichi blygu'ch sgwter er mwyn mynd ar y trêen, gwnewch hynny cyn i'r trêen gyrraedd er mwyn ichi fod yn barod i fynd arno.

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

Rhagor o bwyntiau

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 trêen ac oddi arno yn ddiogel. Er y gallwn drefnu cymorth ar wasanaethau cwmnïau trêen eraill, mae'n bosibl y bydd eu polisiau ar sgwteri yn wahanol, gan gynnwys y gofynion ar gyfer trwyddedau sgwteri. Gallwn roi gwybod ichi am y gofynion hyn neu roi manylion cyswllt ar gyfer y cwmni trêen perthnasol er mwyn sicrhau y caniateir eich sgwter. Dylid gwneud hyn cyn cychwyn ar eich taith, os ydych chi'n bwriadu teithio gyda chwmni trêen arall.

Oedi, tarfu ar gyfleusterau ac argyfyngau

Yr hyn yr ydym ni'n ei wneud pan fo tarfu

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

Os oes problem annisgwyl, rydym ni 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 Passenger Assist, byddwn yn rhoi gwybod ichi os bydd unrhyw beth yn cael effaith ddifrifol ar eich taith cyn gynted ag y gallwn. Os yw'ch manylion cyswllt gennym ni, byddwn yn cysylltu i wneud trefniadau gwahanol os oes angen.

Mae ein staff wedi cael eu hyfforddi i ragweld eich anghenion, yn arbennig os oes gennych anabledd anweladwy. Byddan nhw'n cyfleu newyddion am unrhyw darfu ar wasanaethau a darparu trafndiaeth amgen ichi trwy'r Systemau Gwybodaeth i Gwsmeriaid neu, lle bo modd, yn bersonol. Bydd staff ar y trên yn monitro'r trên maen nhw'n gweithio 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'ch rhoi mewn cysylltiad 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 gweithredwyr bysiau a thacsis ar draws rhwydwaith GWR, gan gynnwys sicrhau, lle bynnag y bo modd, darparu cerbydau hygyrch. Pan fo bysiau'n rhedeg yn lle trenau, byddwn yn ceisio sicrhau bysiau hygyrch gan weithredwyr lleol. Pan nad yw 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 ni'n eich cyngori i siarad â'n staff. Fodd bynnag, os nad ydyn nhw ar gael, gallwch gysylltu â ni trwy:

- Ddefnyddio'r Mannau Cymorth sydd ym mhob gorsaf
- Twitter 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 offer sy'n rhoi gwybodaeth hygyrch yn gweithio'n iawn. Os bydd problem ar unrhyw adeg, byddwn ni'n atgyweirio'r nam cyn gynted ag y gallwn. Rydym ni'n gwneud yn siŵr bod y wybodaeth mae arnoch ei hangen ar gael oddi wrth ein staff, posterï a'r tîm cymorth i deithwyr yn y cyfamser.

Os oes argyfwng

Cadw ein cwsmeriaid yn ddiogel yw ein blaenoriaeth. 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 gwagio'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 mae perygl i fywyd. 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 gwagio trên rhwng gorsafoedd, byddwn yn cydweithio'n agos â'r gwasanaethau brys wrth iddynt ddod yno a darparu cymorth gyda phroses gwagio'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 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 cymorth i deithwyr ar 0800 197 1329 cyn ichi deithio.

Cyfleusterau mewn gorsafoedd

Storio bagiau

Nid oes gennym unrhyw gyfleusterau i storio bagiau yn unrhyw un o'n gorsafoedd.

Os ydych chi'n defnyddio gorsaf Llundain Paddington, sy'n cael ei rheoli gan Network Rail, mae storfa bagiau ar Blatfform 12 sydd â mynediad heb risiau. Mae'n cael ei rhedeg gan yr Excess Baggage Company ac mae ar agor rhwng 7am ac 11pm, o ddydd Llun i ddydd Sul.

Parcio i ddeiliaid Bathodynau Glas

Rydym ni wedi sefydlu rhaglen i sicrhau bod gan feysydd parcio ein holl orsafoedd 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 manau yn y maes parcio ac yn adolygu hyn bob chwe mis.

Pryd bynnag y gwelwn fod galw sylweddol fwy am fwy o fannau mewn maes parcio penodol, rydym ni'n 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 manau hyn yn y lleoedd mwyaf addas i sicrhau y bydd gennych fynediad hawdd i'n gorsafoedd. Fel arfer mae'r manau hyn mor agos at brif fynedfa'r orsaf ag sy'n bosibl. Mae manau i ddeiliaid Bathodynau Glas wedi'u marcio â'r Symbol Mynediad Rhyngwladol ar y llawr.

Sicrhau y caiff y manau eu defnyddio yn briodol

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

Cynllun y Bathodyn Glas

Mae parcio yn ddi-dâl i'r holl gwsmeriaid sy'n arddangos Bathodyn Glas Rhyngwladol cyfredol mewn gorsaf sy'n cael ei rheoli gan GWR. Os nad oes digon o fannau parcio dynodedig, gall cwsmer ag anabledd barcio mewn man sydd heb ei ddynodi yn ddi-dâl, 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, mae'n bosibl y bydd gweithdrefnau ychwanegol yn ofynnol, felly dylech edrych ar yr arwyddion lleol.

Gall deiliaid bathodyn glas gael cerdyn parcio bathodyn glas YN DDI-DÂL trwy fynd i <https://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 ni'n 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 ag sy'n bosibl. Er y cydnabyddir bod gan ddarparwyr gwasanaethau sy'n drydydd partïon eu cyfrifoldebau eu hunain o dan y Ddeddf Cydraddoldeb, mae ein his-brydlesi 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 ag sy'n bosibl.

Cyfleusterau amnewid

Byddwn yn darparu, lle bynnag y bo modd, cyfleusterau amnewid rhesymol i chi 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 symud ymaith cyfleusterau).

Mynedfeydd i orsafoedd

Mynedfeydd ac allanfeydd hygyrch

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

Os ydym ni'n 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 dirwystyr yn ystod gwaith adeiladu. Os ydym ni'n cau mynedfa, rydym ni'n sicrhau bod yna ffordd glir arall i mewn ac allan o'r orsaf.

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

Mae gan yr holl gwmnïau trên unigol eu polisiau eu hunain ar wneud iawn, a gellir gweld y rhain yn eu Polisiau Teithio Hygyrch. Os ydych chi'n teithio gyda GWR ac mae'r cymorth oedd wedi'i drefnu ichi yn methu, fe gewch iawndal. Os yw GWR yn methu â darparu'r cymorth oedd wedi'i drefnu ichi, yr iawndal fydd 100% o gost tocyn unffordd, neu 50% os mai tocyn dwyffordd sydd gennych. Os mai cwmni trên arall oedd yn gyfrifol am y methiant, gallwch gysylltu ag ef yn uniongyrchol, neu gallwn gysylltu ag ef ar eich rhan a rhoi esboniad llawn ichi mewn ymateb, 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 o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015 na Deddf Cydraddoldeb 2010. Os ydych chi'n credu 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 gwsmeriaid trwy:

- Fynd i GWR.com a llenwi ein ffurflen ar-lein
- Ffonio 03457 000 125*
- Anfon neges e-bost at GWR.Feedback@GWR.com
- Ysgrifennu atom at Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT

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

Lle nad yw cymorth wedi cael ei ddarparu oherwydd oedi, ac y gallai Ad-dalu am Oedi ac iawndal Teithio â Chymorth fod yn berthnasol, bydd gennych hawl i gael p'un bynnag yw'r gwerth mwyaf, ond 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

Strategaeth a rheoli

Strategaeth

Rydym ni'n gwybod bod angen cymorth ar rai o'n cwsmeriaid hŷn a chwsmeriaid ag anabledau wrth deithio. Rydym ni eisiau eu trin nhw mewn ffordd deg, a sicrhau bod ein holl drenau a gorsafoedd mor hygyrch ag y gallan nhw 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 hyd at ddiwedd y fasnachfaint bresennol i wella'r cyfleusterau i gwsmeriaid anabl ac rydym wedi ymrwymo i welliant parhaus gwasanaethau a chyfleusterau i bobl anabl. Rydym ni'n credu y dylech ddisgwyl gwasanaeth o safon uchel pan fyddwch yn teithio gyda ni. Rydym ni'n 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. Rydym ni'n credu bod 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 ni'n gwella mynediad a gwasanaethau fel a ganlyn:

- Byddwn yn cyflwyno offeryn cyfieithu i staff ei ddefnyddio i helpu defnyddwyr BSL i drafod ceisiadau cymhleth am docynnau, manylion teithio neu gymorth yn gyffredinol. Bydd y system yn ddi-dâl i gwsmeriaid ei defnyddio a bydd yn defnyddio cyfieithydd BSL a hyfforddwyd yn arbennig.
- Ap Passenger Assist newydd: Byddwn yn cynorthwyo'r Rail Delivery Group i gyflwyno'r ap Passenger Assist cenedlaethol, a fydd yn eich galluogi i drefnu teithiau Passenger Assist, 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 Passenger Assist, 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 masnachfaint bresennol.

Trefniadau rheoli

Cyfrifoldeb gweithredol

Rydym ni'n ystyried hygyrchedd ym mhopeth a wnawn. Rydym ni'n 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 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 rhaedru 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, pryd bynnag rydym ni'n 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 briffiadau 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 sy'n ymwneud â chwsmeriaid anabl, amrywiaeth a chynhwysiant, trwy eu sesiynau briffio rheolaidd.

Mae'r holl staff yn cael hyfforddiant ymwybyddiaeth o anabledd. Yn ogystal, rydym ni'n hyfforddi'r holl staff sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda chwsmeriaid er mwyn rhoi iddyn nhw y sgiliau a'r wybodaeth mae arnynt nhw 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.

Y Rheolwr Symudedd a Chynhwysiant, gan weithio'n agos â rheolwyr lleol, sy'n gyfrifol am weithredu ein Polisi Teithio Hygyrch a'n cydymffurfiaeth ag ef o ddydd i ddydd. Bydd hyn yn cael 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 esgeuloso ac er mwyn monitro a gwerthuso ein hymrwymiad yn y Polisi Teithio Hygyrch, bydd ein harolwg cymorth i deithwyr ni yn cydategu arolwg cenedlaethol y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd o ddefnyddwyr gwasanaeth Passenger Assist ac yn ein helpu i ddeall anghenion cwsmeriaid yn well.

Dyma ein dangosyddion perfformiad allweddol:

- Nifer y cwsmeriaid sydd wedi trefnu 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 archebu
- Nifer y cwsmeriaid oedd yn fodlon ar y gwasanaeth

Bydd y cynnydd mae'r cwmni'n ei wneud ar faterion cyfredol yn ymwneud â theithio gan bobl ag anabledd yn cael ei drafod mewn adroddiad i Fwrdd y Cyfarwyddwyr. Bydd tîm y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid yn adolygu ac yn ymchwilio i unrhyw gwynion neu adborth oddi wrth ein cwsmeriaid anabl ac yn darparu ymateb manwl. Bydd hyn yn sicrhau bod unrhyw fethiannau yn ein hymrwymadau yn cael 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 ni wedi ymrwymo i gydymffurfio â'r NTSN PRM a'r Cod Ymarfer wrth osod neu adnewyddu trenau a chyfleusterau mewn gorsafoedd. Rydym ni hefyd yn ymrwymo i wneud ceisiadau am randdirymiadau o'r NTSN PRM 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 rydym ni'n eu rhedeg. 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 ar gyfer, ac i ddatblygu strategaeth barhaus i wella, 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 ni wedi bod yn gwneud llawer o waith i sicrhau bod ein gorsafoedd yn hygyrch ac rydym ni'n bwriadu parhau i wneud newidiadau cyhyd â bod y fasnachfaint gennym. Rydym ni'n gweithio gyda'r Adran Drafnidiaeth a Network Rail i ychwanegu lifftiau platfformau a rampiau lle bynnag y gallwn. Rydym ni hefyd yn gweithio gydag awdurdodau lleol i ddod o hyd i ffyrdd eraill i wella ein gorsafoedd, er mwyn gwneud teithio ar y trêrn yn fwy hygyrch. Ein nod yw gwella hygyrchedd yn ein holl orsafoedd a byddwn yn gwneud hynny wrth i gyllid fod ar gael. Yn rhai o'r gorsafoedd sydd ar ôl, mae angen gwaith peirianeg sifil sylweddol.

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

- Bristol Parkway Metrobus - cafodd y cyrbiau ar y safleoedd bws newydd eu codi i lefel drws bws
- Gorsaf Westbury - y drefn ffyrdd newydd wedi cael gwared ar 5 man parcio i ddeiliaid bathodyn glas nad oeddent yn cydymffurfio, a gosod manau sy'n cydymffurfio yn eu lle yn y prif faes parcio

Gweithio gyda theithwyr anabl, cymunedau lleol ac awdurdodau lleol

Rydym ni'n 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 Cyngori a digwyddiadau Cyfarfod â'r Rheolwr.

Ein Paneli Cwsmeriaid

Oherwydd y pandemig nid ydym wedi gallu cynnal y cyfarfodydd hyn ac yn lle hynny rydym yn gwneud cynlluniau i ail-lansio ein panel cwsmeriaid, gyda chymysgedd o ddiwyddiadau ar-lein ac wyneb yn wyneb.

Mae ein panel cwsmeriaid yn agored i'n holl gwsmeriaid. Rydym ni eisiau clywed am y profiadau mae unigolion wedi'u cael o GWR.

Hefyd, mae GWR yn cynnal Panel Hygyrchedd rheolaidd, sy'n cynnwys teithwyr anabl a defnyddwyr gwasanaethau teithio â chymorth. Rydym yn ymgynghori â hwn ar faterion yn ymwneud â hygyrchedd, megis opsiynau ar gyfer gwelliannau i fynediad, codi ymwybyddiaeth o deithio â chymorth a datblygu mentrau newydd. Dylai cwsmeriaid a hoffai gymryd rhan yn hyn anfon neges e-bost at MobilityAndInclusion@GWR.com neu siarad â'n 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 polisiau hygyrchedd, rydym wedi ymgynghori â chroestoriad o randdeiliaid ym maes anabledd ac ochr yn ochr â hyn, sefydliadau allweddol sy'n cynrychioli buddiannau cwsmeriaid ag anabledau – gan gynnwys y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, y Pwyllgor Ymgynghorol ar Gludiant Pobl Anabl, yr Adran Drafnidiaeth a Transport Focus. Rydym ni'n trefnu cyfarfodydd gyda grwpiau rhanddeiliaid eraill mor aml ag y bo angen.

Fel arfer rydym ni'n cynnal dwy gynhadledd pob blwyddyn, sef Cynhadledd Rhanddeiliaid flynyddol a Chynhadledd Rheilffyrdd Cymunedol flynyddol, ynghyd â digwyddiad rhwydweithio blynyddol i aelodau o Bartneriaethau Menter Lleol. Nid oeddem wedi gallu cynnal Cynhadledd Rheilffyrdd Cymunedol y llynedd oherwydd y pandemig. Yn lle hynny, cynaliasom gynhadledd hybrid i randdeiliaid gan gynnwys grwpiau pobl anabl, sefydliadau ac aelodau ein panel hygyrchedd - roedd hyn yn cynnwys gweithdai ar gynhwysiant a chydlyniant a gorsafoedd y dyfodol. Cyn gynted ag y bydd yn ddiogel gwneud hynny rydym yn disgwyl ailddechrau gyda'n cynlluniau ar gyfer cyfarfodydd ffisegol yn amodol ar unrhyw fesurau llywodraethol a fydd ar waith ar y pryd.

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 i hyrwyddo argaeledd gwasanaeth Passenger Assist a'n hymrwymiad i'w gwneud hi mor hawdd â phosibl i deithio ar y trên heb drefnu ymlaen llaw, 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 i hyrwyddo a thynnu sylw at y gwasanaeth sydd ar gael iddyn nhw.

Mae gallu manteisio ar arbenigedd ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid, yn ogystal â'r adborth maen nhw'n ei roi 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 i'n 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 namau corfforol a rhai nad ydyn nhw'n gorfforol i alluogi'n 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. Passenger Assist: 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 pwmpasol hwn yn rhan o'n hyfforddiant cynefino corfforaethol i'n holl staff. Rydym ni hefyd wedi bod yn ailhyfforddi staff rheng flaen sydd gennym eisoes, 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 yn cyfleu adlewyrchiad gwirioneddol o anghenion ein cwsmeriaid.

Ar yr amod bod canllawiau Llywodraethau a Public Health England yn parhau i ganiatáu hynny, bydd yr holl aelodau newydd o'r staff, gan gynnwys uwch reolwyr a rheolwyr allweddol, yn cael hyfforddiant ymwybyddiaeth o anabledd fel rhan o'u hyfforddiant cynefino, yn bennaf mewn ystafell ddosbarth, sy'n sicrhau'r deilliannau hyfforddiant gorfodol sy'n ofynnol gan y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrrdd.

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 anableddau fel rhan o unrhyw hyfforddiant hanfodol i ddiogelwch, asesiadau rheoli cymhwysedd a briffiadau 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 anableddau, 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 briffiadau penodol yn ymwneud â'u rôl, fel; defnyddio ffôn testun 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 sydd 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, gwnaethom sicrhau bod 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 anableddau yn y modd gorau posibl.