

## Cefnogi cwsmeriaid sydd wedi colli'u golwg - tacsis a minicabiau



Mae tacsis a minicabiau a'u gwasanaeth o ddrws i ddrws yn hanfodol i bobl anabl. Maen nhw'n fodd allweddol o gludo pobl ddall a rhannol ddall sydd ddim yn gallu gyrru ac sy'n aml yn wynebu rhwystrau wrth ddefnyddio trafndiaeth gyhoeddus.

Yn ystod y pandemig, mae'n dal yn wir fod gan ddarparwyr gwasanaeth, gan gynnwys darparwyr trafndiaeth, ddyletswydd o dan ddeddfwriaeth cydraddoldeb i wneud addasiadau rhesymol ar gyfer pobl ag anabledau. Ac wrth gwrs, mae darparu cefnogaeth o'r fath hefyd yn cynrychioli gwasanaeth da i gwsmeriaid.

Lluniwyd y ddogfen hon ar gyfer y gyrwyr a'r staff eraill hynny sy'n cynnal teithiau mewn tacsis a minicabiau, fel eu bod yn teimlo'n hyderus wrth helpu teithwyr sydd wedi colli'u golwg ac wrth gadw pellter cymdeithasol a gweithredu mesurau eraill i atal Covid-19 rhag lledaenu.

### Egwyddorion cyffredinol

- Nid yw pawb sydd â nam ar eu golwg yn hollol ddall ac mae gan lawer ohonynt olwg defnyddiol. Bydd rhai yn defnyddio ci tywys neu ffon, ond mae'r mwyafrif yn teithio heb gymorth symudedd ac felly ni fydd hi bob amser yn amlwg eu bod wedi colli'u golwg.
- Yn union fel pawb arall, bydd gan bobl sydd wedi colli'u golwg eu hoff ffyrdd o dderbyn cefnogaeth. Mae'n debyg mai'r tip pwysicaf yw gofyn i'r unigolyn ddweud wrthyich chi sut yr hoffai gael ei helpu. Fe ddylai fod yn bosibl cynorthwyo pobl yn ddiogel a chadw'u hurddas.
- Os yw'r teithiwr yn berchennog ci tywys, mae'n drosedd gwrthod cario ei gi, neu godi tâl ychwanegol am wneud hynny. Yr unig eithriad i hyn yw os oes gan y gyrrwr Dystysgrif Eithrio Meddygol gan yr Awdurdod Trwyddedu am gyflwr dilys sy'n gwaethygu pan ddaw i gysylltiad â chŵn. Os yw hyn yn wir, dylech chi neu'ch cwmni helpu i ddod o hyd i dacsî/minicab arall i'r teithiwr.

- Os ydych chi'n cynorthwyo perchennog ci tywys, peidiwch ag ymyrryd â'r ci a rhowch gyfarwyddiadau i'w berchennog yn unig.
- Gan fod llawer o bobl sydd wedi colli golwg, yn meddu ar rywfaint o olwg defnyddiol, gallai gwisgo siaced lachar neu dabard fod yn ddefnyddiol i lawer o gwsmeriaid sydd wedi colli'u golwg gan y byddai'n haws eich gwahaniaethu chi oddi wrth eraill.

Mae gweddill y canllawiau hyn yn cynnwys awgrymiadau ymarferol ar bethau y gallwch eu gwneud i gynorthwyo teithwyr sydd wedi colli'u golwg, a chynghor ar y ffordd orau o gyfathrebu â nhw. Dylai hyn sicrhau eich diogelwch eich hun yn ogystal â diogelwch unrhyw deithwyr â nam ar eu golwg.

### **Pethau ymarferol y gall gyrwyr a staff eraill eu gwneud**

Os ydych chi'n cynnig gwasanaeth archebu ymlaen llaw, gwnewch yn siŵr fod eich gwefan neu'ch staff sydd yng ngofal gwasanaethau i gwsmeriaid ac yn cymryd ymholiadau dros y ffôn, yn darparu gwybodaeth am fynediad i'r minicab/tacsi, gan gynnwys unrhyw brotocolau sydd wedi'u cyflwyno ynghylch cadw pellter cymdeithasol, e.e. rhaid i bob teithiwr eistedd yng nghefn y cerbyd neu wisgo gorchudd wyneb.

Wrth gasglu'r teithiwr, arhoswch reit wrth ymyl y cwrp i atal teithwyr â nam ar eu golwg rhag baglu.

Os na allwch chi ddod o hyd i deithwyr yn y man casglu, defnyddiwch iaith glir wrth gysylltu â nhw ac egluro lle mae'r cerbyd wedi'i barcio, e.e. "Rwy i wedi parcio ar ochr dde'r ffordd y tu allan i 1 Heol y Bont", yn hytrach na "Rwy i o flaen y car coch". [Peidiwch â fflachio'ch goleuadau na bîpio'ch corn i dynnu sylw'r teithiwr.](#) Ar ôl ichi ddod o hyd iddyn nhw, efallai y bydd angen ichi symud eich cerbyd i fod yn syth o'u blaenau fel y gallant ddod o hyd i chi yn hawdd.

Mae'n ddefnyddiol iawn egluro [i ba gyfeiriad y mae'r car yn wynebu yn ogystal â](#) chynllun y cerbyd fel y gall y teithiwr fynd i mewn iddo yn ddiogel, e.e. os yw drws y car yn agor tuag allan neu'n llithro, os yw'r seddi i gyd yn wynebu'r tu blaen.

Os cafodd parwydydd eu gosod i leihau haint ac os nad oes microffon na seinydd ar gael, cofiwch roi gwybod am hyn i'r teithwyr ynghyd ag unrhyw wybodaeth hanfodol arall cyn iddynt fynd i mewn i'r cerbyd.

Os yw teithwyr yn berchen ar gi tywys, gofynnwch iddynt a hoffent gael eu cŵn wrth eu traed neu yng nghefn y cerbyd os yw'n addas (er enghraifft, os yw'r cerbyd yn estêt neu'n hatshbac gyda silff parsel symudadwy). Mae cŵn tywys yn cael eu hyfforddi i eistedd wrth draed eu perchennog bob amser, i beidio â thrafferthu pobl eraill a pheidio â dringo ar seddi. Os yw'r teithiwr eisiau cael ei gi wrth ei draed, efallai y bydd angen ichi dynnu sedd flaen y teithiwr ymlaen er mwyn cynyddu'r lle ar gyfer ei draed.

Fel y cadarnhawyd yn achos yr Uchel Lys, Thomas McNutt yn erbyn Transport for London [2019], dylai mesuryddion tacsï ddechrau ond ar ôl i deithwyr ag anabledau fynd i mewn i gerbyd.

Rhowch wybod i'r teithwyr am unrhyw oedi, dargyfeirio neu bethau eraill a allai effeithio ar y daith. Os yw cynlluniau ffyrdd neu balmentydd wedi'u newid oherwydd mesurau a ddaeth i rym yn ystod y cyfnod clo, eglurwch y rhain iddynt yn glir.

Wrth gyrraedd pen y daith, dywedwch wrth y teithiwr beth yw'r pris neu beth y mae'r mesurydd yn ei ddweud. Efallai y bydd angen cefnogaeth ar rai teithwyr wrth dalu'r pris a rhaid i chi ddefnyddio iaith gywir a phenodol, e.e. "Mae'r peiriant cardiau i'r dde o'ch llaw chwith" yn hytrach na "mae'r peiriant cardiau yma". Wrth dalu gydag arian parod, oherwydd yr angen i gadw pellter cymdeithasol, rhowch gyfarwyddiadau llafar ynglŷn â'r man y dylent osod yr arian, ac wrth roi newid, eglurwch ymhle rydych chi wedi rhoi'r arian.

Ar ôl ichi gyrraedd pen y daith, gwnewch yn siŵr eu bod yn gwybod ymhle maen nhw a gofynnwch a ydyn nhw'n iawn i fynd yn eu blaenau neu a oes angen cymorth pellach arnyn nhw. Efallai y bydd angen iddyn nhw gael eu tywys at ddrws eu cyrchfan. Gweler isod am awgrymiadau ar sut i wneud hynny'n ddiogel.

### **Awgrymiadau ar gyfer Cyfathrebu'n Effeithiol**

- Dywedwch pwy ydych chi - cyflwynwch eich hun bob amser gan ddweud wrth y teithiwr eich enw a'ch swydd-deitl.
- Gofynnwch i'r unigolion bob amser a hoffent gael unrhyw gymorth neu help, a gofynnwch iddynt beth yw eu henwau.
- Parhewch i ddefnyddio iaith arferol y corff. Bydd hyn yn cael effaith gadarnhaol ar dôn eich llais ac yn rhoi gwybodaeth ychwanegol i'r person â nam ar ei olwg.

- Peidiwch â bod ofn defnyddio iaith bob dydd.
- Peidiwch byth â sianelu sgwrs trwy drydydd person. Siaradwch bob amser yn uniongyrchol â'r person â nam ar ei olwg.
- Wrth dywys pobl ar lafar, gofynnwch iddynt a hoffent ichi gerdded o'u blaenau, y tu ôl iddynt neu i'r chwith neu i'r dde ohonynt (ar bellter o 2 fetr). Gall eu dewis ganiatáu iddynt ddefnyddio unrhyw olwg sydd ganddynt ar ôl.
- Rhowch gyfarwyddiadau clir wrth ddisgrifio llwybr neu bryd yr hoffech i'r person newid cyfeiriad, e.e. Chwith a De.
- Disgrifiwch brif nodweddion yr ardal i helpu'r person leoli'i hun, e.e. "Mae'r tacsi/minicab wedi stopio ar ochr chwith y ffordd, ac wrth adael byddwch yn wynebu'r brif fynedfa". Efallai yr hoffech chi ddefnyddio'r "dechneg wyneb cloc" wrth ddisgrifio'r olygfa o flaen y person, e.e. "Yn union o'ch blaen am 12 o'r gloch, mae'r brif fynedfa; ar y dde i chi am 3 o'r gloch, mae croesfan i gerddwyr; ar y chwith i chi am 9 o'r gloch, mae'r stryd fawr yn cychwyn".
- Disgrifiwch yr amgylchedd o'ch cwmpas oherwydd gall nodweddion (tirnodau a seiniau) weithredu fel cliwiau i helpu'r person leoli'i hun, e.e. sŵn fel "bydd y traffig ar eich chwith".
- Wrth gerdded, rhowch wybod bob amser i'r person am wahaniaethau yn arwyneb y llawr fel cyrbau, grisiau a serthedd (i fyny ac i lawr).
- Gadewch iddyn nhw wybod am unrhyw newidiadau i'r arwyneb fel palmant cyffyrddol, graean, tarmac a glaswellt.
- Rhowch wybod i'r unigolion am unrhyw rwystrau yn eu hymyl a allai fod yn beryglon baglu neu'n bethau y gallent daro i mewn iddynt ar ddamwain, e.e. bolardiau, pyst, meinciau neu finiau.
- Peidiwch byth â gadael sgwrs â phobl heb ddweud wrthynt. Mae'n bwysig iawn eu bod nhw'n gwybod pan fyddwch chi wedi'u gadael a'u bod yn gwybod beth i'w wneud nesaf ar ôl i chi fynd.

- Yn olaf, ystyriwch ofyn sut oedd y profiad iddyn nhw neu a oes unrhyw beth y gellid fod wedi'i wneud yn wahanol. Os caiff rhywbeth ei nodi, gallai hyn nid yn unig fod o fudd i chi ond o gymorth i'ch cwsmer nesaf â nam ar ei olwg.

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â Guide Dogs Cymru yn:  
[campaigns@guidedogs.org.uk](mailto:campaigns@guidedogs.org.uk)

Diwedd y ddogfen