**Text

Description automatically generated Text

Description automatically generated**

**Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfathrebu   
a’r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl  
  
  
  
Adroddiad Blynyddol 2020/21**

**Cynnwys**

[Rhagair 3](#_Toc80009302)

[Ffeithiau a Ffigurau 4](#_Toc80009303)

[Dod a phrofiadau amrywiaeth eang o ddefnyddwyr at ei gilydd ar draws sectorau sy’n rhannu arbenigedd a gwybodaeth y Panel sy’n benodol i’r sector 5](#_Toc80009304)

[Sut rydym yn gweithio 5](#_Toc80009305)

[*Ymgysylltu â’n rhanddeiliaid i gryfhau llais defnyddwyr yn y sector cyfathrebu ymhellach* 7](#_Toc80009306)

[*Yr hyn rydym wedi’i gyflawni eleni drwy wrando ar lais defnyddwyr yn y sector cyfathrebu* 10](#_Toc80009307)

[Ymateb i Ymgyngoriadau: 19](#_Toc80009308)

[Atodiadau: 20](#_Toc80009309)

[Atodiad 1: Fersiynau testun yn unig o’r graffigion 21](#_Toc80009310)

[Atodiad 2: Adroddiad Ariannol (\*diweddaru ffigurau!) 22](#_Toc80009311)

[Atodiad 3: Bywgraffiadau Aelodau’r Panel 23](#_Toc80009312)

# **Rhagair**

Byddai’n anodd crynhoi’r flwyddyn ddiwethaf heb ddefnyddio termau fel ‘na welwyd mo’u tebyg o’r blaen’, ‘cyfnod clo’ neu ‘cyfyngiadau’. Mewn argyfwng byd-eang, mae cyfraniad cadarnhaol darparwyr gwasanaethau cyfathrebu, sefydliadau defnyddwyr, Ofcom a llywodraethau’r DU a’r llywodraethau datganoledig i fywydau a busnesau pobl yn ystod y cyfnod hwn wedi bod yn amlwg. Maent oll wedi gweithio gyda’i gilydd yn gyflym i sicrhau bod pobl yn cael eu cysylltu a’u bod yn cael yr wybodaeth ddiweddaraf. Rwyf i’n bersonol wedi diolch i lawer o’r gweithwyr proffesiynol yn y sector am eu hymroddiad i gefnogi dinasyddion, microfusnesau a defnyddwyr gwasanaethau cyfathrebu yn ystod cyfnod lle roedden nhw eu hunain yn byw gyda’r un ansicrwydd ac ofnau â gweddill y boblogaeth.   
  
Wrth i ni symud y tu hwnt i’r argyfwng cychwynnol hwnnw, rwyf yn awyddus i weld cydweithio, proffesiynoldeb ac anhunanoldeb yn ein tywys ar ffordd well ymlaen nag y byddem wedi’i hystyried yn bosib o’r blaen. Does dim angen ‘normal newydd’ arnom. Mae angen dull newydd sy’n seiliedig ar wybodaeth arnom, er mwyn gallu mynd i’r afael â materion a oedd yn arfer bod yn anhydrin mewn ffordd arloesol ac ar y cyd, er mwyn cefnogi defnyddwyr a’u diogelu rhag niwed.

Fel Cadeirydd y Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfathrebu, credaf fod angen gwreiddio tegwch i bob defnyddiwr – yn enwedig y rheini mewn amgylchiadau mwy bregus – ym mhob proses, gwasanaeth a system y mae darparwyr gwasanaethau cyfathrebu yn eu gweithredu. Rydym yn credu y bydd siarteri defnyddwyr yn helpu darparwyr i sicrhau defnyddwyr o’r safonau uchel y gallant eu disgwyl – a byddwn yn cynnig ffordd i’r darparwyr hynny gael eu dal yn atebol gan ddefnyddwyr, Ofcom a’u Byrddau eu hunain. Rydym yn credu bod pob defnyddiwr yn haeddu gwasanaeth fforddiadwy, dibynadwy, diogel ac o ansawdd uchel, a bod hyn nawr yr un mor bwysig â hawl i gael mynediad at gyfleustodau.   
  
Mae gan rai pobl ofynion mynediad ychwanegol, sy’n golygu bod yn rhaid i ddarparwyr gwasanaethau cyfathrebu nodi a gwneud newidiadau i’w gwasanaethau, eu systemau neu eu prosesau nawr ac yn y dyfodol. Ers y pandemig, rydym wedi bod yn annog darparwyr gwasanaethau cyfathrebu i wella’r ffordd maent yn cofnodi pwy, ymysg eu cwsmeriaid eu hunain, sydd angen cymorth ychwanegol – a beth sydd ei angen – ac rydym wedi annog darparwyr gwasanaethau cyfathrebu i sicrhau bod y broses o gofnodi’r wybodaeth hon yn gyson. Rydym yn gobeithio y bydd y sector cyfathrebu yn dysgu o’r ffordd y cafodd data defnyddwyr a dinasyddion ei rannu yn ystod y cyfnod clo cyntaf i sicrhau bod pobl a oedd yn gwarchod yn cael blaenoriaeth o ran cymorth gyda siopa a thasgau hanfodol eraill.

Rydym wedi gweld grym cydweithio â rhanddeiliaid drwy gydol y flwyddyn ddiwethaf a hoffwn ddiolch eto i bawb sydd wedi cymryd rhan yn Hybiau Cenedlaethol y Panel, Hyb Eiriolaeth Defnyddwyr y DU a’n Fforwm y Diwydiant yn ogystal â’r rheini rydym yn eu cyfarfod yn rheolaidd drwy gydol y flwyddyn, o Ofcom a rheoleiddwyr eraill, i’r Adran dros Dechnoleg Ddigidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, Cyllid a Thollau Ei Mawrhydi, rhwydwaith sgamiau’r Swyddfa Gartref a’r cynlluniau Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod. Gall polisïau gymryd amser i newid, ond drwy wrando ar lais defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau, gallwn wir geisio gwneud i’r sector cyfathrebu weithio i bawb.

**Rick Hill, MBE, Cadeirydd  
Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfathrebu, Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl**

**Ffeithiau a Ffigurau**

**Cryfhau llais y defnyddiwr   
yn y sector cyfathrebu**  
  
63 cyfarfod gyda 93 o sefydliadau:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hybiau**  **Rhanddeiliad**  **Cenedlaethol** | * 14 cyfarfod * 71 sefydliad * Ein Hyb Rhanddeiliaid cyntaf ar gyfer y DU gyfan wedi’i drefnu ar gyfer mis Mai 2021 |  |
| **Hybiau**  **Eiriolaeth**  **Defnyddwyr** | * 6 cyfarfod * 4 sefydliad ar draws y DU |  |
| **Fforwm y Diwydiant** | * 5 cyfarfod * 11 darparwr mawr * Siaradwyr o sectorau eraill i feithrin dealltwriaeth o’r arferion gorau |  |
| **Ymgysylltu â rhanddeiliaid eraill** | * 38 cyfarfod * 22 o randdeiliaid, gan gynnwys darparwyr gwasanaethau cyfathrebu, cynlluniau ADR, ac eiriolwyr defnyddwyr |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

# **Dod a phrofiadau amrywiaeth eang o ddefnyddwyr at ei gilydd ar draws** **sectorau sy’n rhannu arbenigedd a gwybodaeth y Panel sy’n benodol i’r sector**

# **Sut rydym yn gweithio**

Mae'r farchnad gyfathrebu yn gymhleth, yn hynod dechnegol ac mae’n symud yn gyflym - mae’n effeithio ar y gymdeithas a’r economi. Felly, mae gwaith y Panel a’r Pwyllgor yn amrywiol ac yn eang. Mae’n ymwneud nid yn unig â gwasanaethau telathrebu fel band eang, sbectrwm (tonnau awyr symudol a theledu) a ffonau symudol, ond hefyd y post, darlledu a chynhwysiant digidol.

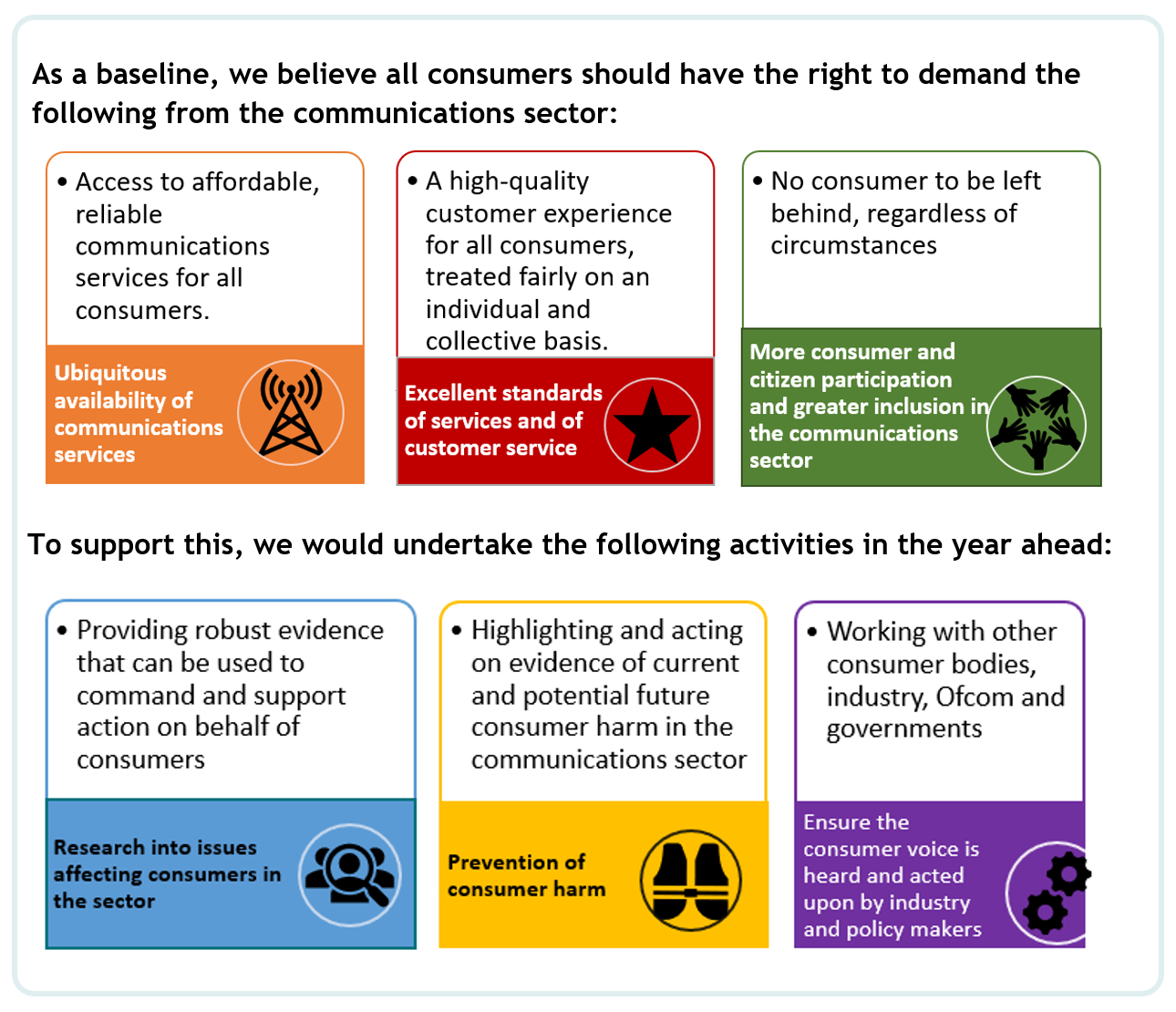
Mae cylch gwaith eang y Panel yn golygu ei fod yn gallu canfod prosiectau sy’n amrywiol o bryd i'w gilydd ac sy’n ymddangos fel pe na baent yn gysylltiedig â’i gilydd ond eu bod yn codi materion tebyg, ac yn sicrhau bod modd gwneud cysylltiadau rhyngddynt. Mae ein harbenigedd yn y sector, a’n profiad a’n dealltwriaeth arbenigol ni yn fodd i herio gwaith datblygu polisïau telathrebu o safle cryf gyda thystiolaeth gadarn, gan arwain at gamau gweithredu pragmataidd sy'n seiliedig ar atebion ar gyfer y byd go iawn.

Mae'r Panel yn dylanwadu cyn, yn ystod, ac ar ôl y gwaith o ddatblygu polisïau - a hynny drwy amrywiaeth o ddulliau a sianelau. Mae ein gwaith yn arwain at newidiadau sylweddol mewn polisïau - rydym yn cyfrannu cyngor arbenigol i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr yn uchel ar yr agenda ac nid ydym yn cilio rhag gwyntyllu materion yn ehangach pan fo angen.

O ganlyniad i frys a graddfa’r pandemig a’r camau gweithredu a ddeilliodd o hynny gan y diwydiant, rheoleiddwyr a llywodraethau i gadw pobl mewn cysylltiad, rydym wedi gweithio’n agosach nag erioed gyda’n sylfaen rhanddeiliaid defnyddwyr ledled y DU. Rydym wedi gwrando ar eu safbwyntiau, eu cynnwys yn ein cynllun strategol, a’u cyflwyno i’r rheini a allai wneud gwahaniaeth yn uniongyrchol.

Mae’r sector yn cyflwyno heriau gwahanol i'r rhai ym maes y cyfleustodau fel ynni a dŵr; y maes agosaf ato mewn sawl ffordd yw’r gwasanaethau ariannol, o ran cymhlethdod, yr amrywiaeth eang o ddarparwyr a natur y gystadleuaeth. Mae perygl fod dangosyddion cyffredinol o fodlonrwydd defnyddwyr â’r farchnad yn cuddio amrywiadau mewn gwasanaethau unigol. Rhaid cael dealltwriaeth o gymhlethdodau'r farchnad i allu cael cynnydd o ran gwasanaethau i ddefnyddwyr - mae gwahanol wasanaethau yn y sector yn cyflwyno heriau gwahanol. Mae argraffiadau Aelodau’r Panel eu hunain o’u gwaith mewn sectorau eraill, yn ogystal â’r wybodaeth a gafwyd o’n hymchwil ymysg defnyddwyr a’n Hybiau Cenedlaethol a’n Hybiau Rhanddeiliaid Defnyddwyr, yn ein helpu i fod yn ymwybodol o’r hyn sy’n wahanol a’r hyn sy’n debyg ym mhrofiadau defnyddwyr ar draws sectorau.

Pan fyddwn yn rhagweld niwed i'r defnyddiwr, neu’n gweld bod hynny’n digwydd, rydym yn gweithio gyda’r rhai sy’n gallu gwneud gwahaniaeth, sef Ofcom, darparwyr gwasanaethau cyfathrebu, a llywodraeth y DU a’r llywodraethau cenedlaethol. Mae ein harbenigedd yn y sector yn golygu y gallwn herio mewn amgylchedd adeiladol, cynnig cyngor cadarn a dylanwadu ar y gwaith o ddatblygu polisïau fel ei fod yn darparu canlyniadau da i ddefnyddwyr a dinasyddion.  
  
**Rydym yn datblygu ein cynlluniau strategol drwy archwilio materion ac ystyried:**  
  
**➢ Beth yw maint y broblem i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau?**

***➢ Pa wahaniaeth all y Panel a’r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl ei wneud?***  
  
  
Penderfynwyd ar ein **nodau strategol ar gyfer 2020/21** ar ôl ymgynghori a’r cyhoedd. Maent i'w gweld yn y diagram isod ([cliciwch yma i gael disgrifiad testun yn unig o’r graffigyn hwn](#_Atodiadau:)):  
  
  
**Mae fersiwn testun yn unig o’r diagram uchod ar gael yn atodiad 1 drwy glicio yma.**

Yn sail i’r holl amcanion hyn, rydym yn credu bod tair elfen allweddol rydym wedi helpu’r diwydiant, rheoleiddwyr a llywodraethau i fynd i’r afael â nhw:

* **Mynediad at wasanaethau band eang a symudol a’u defnyddioldeb ym mhob rhan o’r DU** - natur hanfodol gwasanaethau cyfathrebu ac effaith peidio â chael mynediad neu ddiffyg hyder a sgiliau digidol.
* **Trin pob defnyddiwr, dinesydd a microfusnes y mae’r sector cyfathrebu yn effeithio arnynt, yn deg** - gan ganolbwyntio ar ddylunio cynhwysol i sicrhau bod pob defnyddiwr, gan gynnwys pobl sydd â gofynion mynediad ychwanegol, yn cael yr hyn sydd ei angen arnynt er mwyn iddynt allu defnyddio gwasanaethau cyfathrebu yn y ffordd orau bosib.
* **Diogelu defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau rhag niwed presennol neu bosib.**

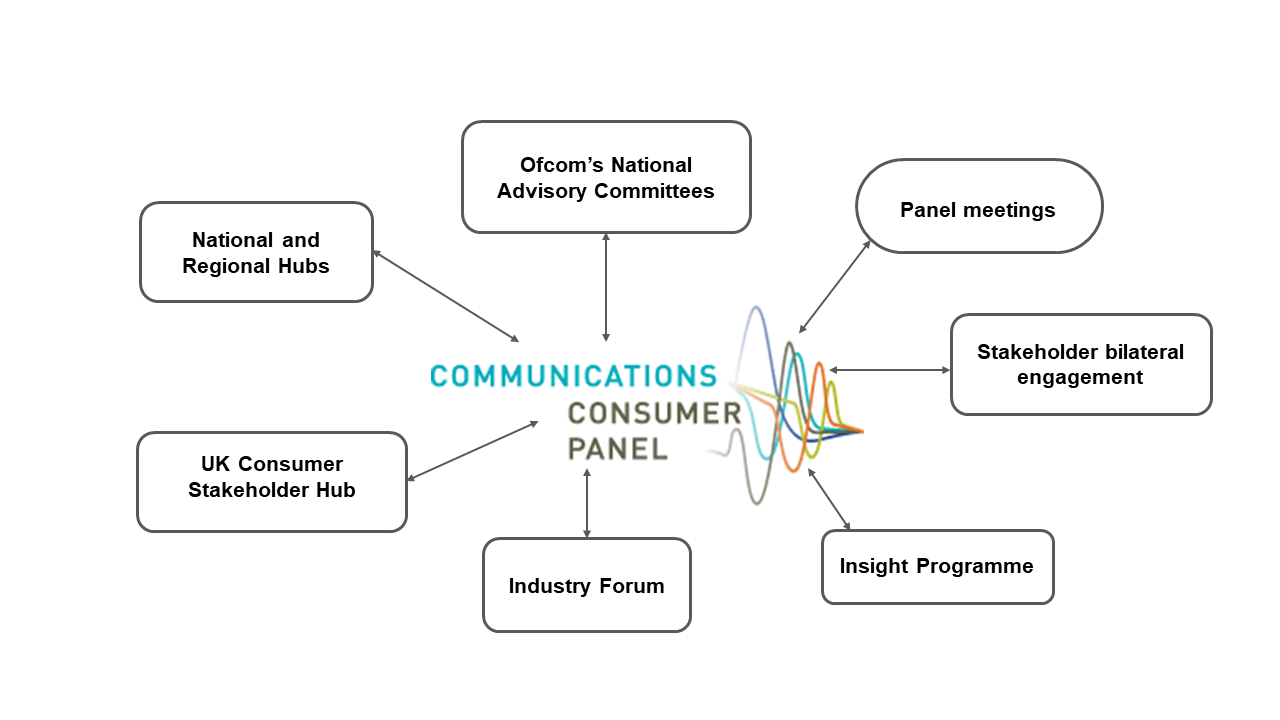
**O dan y penawdau uchod, rydym wedi rhoi cyngor ar amrywiaeth o faterion (nid yw hon yn rhestr gyflawn):**

* Gwasanaeth i gwsmeriaid, cwynion ac anfodlonrwydd heb gael ei adrodd;
* Bylchau mewn cysylltedd gwledig a threfol;
* Newid a dewis defnyddwyr;
* Anghenion ac anawsterau gwasanaeth microfusnesau;
* Hygyrchedd a chynhwysiant gwasanaethau teledu ac ar-alw;
* Sgamiau ac arferion twyllodrus gan ddefnyddio rhwydweithiau cyfathrebu;
* Fforddiadwyedd a dyled, gan ganolbwyntio’n benodol ar annog y diwydiant i ddarparu a rhoi cyhoeddusrwydd i’r cymorth sydd ar gael i ddefnyddwyr sy’n agored i niwed yn ariannol
* Symud i rwydweithiau llais dros y rhyngrwyd (VOIP), yn enwedig codi ymwybyddiaeth o’r goblygiadau i ddefnyddwyr sydd â gofynion mynediad ychwanegol neu nad oes ganddynt fynediad band eang ar hyn o bryd;
* Portreadu a chynrychioli defnyddwyr y gellir yn draddodiadol eu grwpio’n gategorïau fel ‘hŷn’, ‘anabl’, neu ‘agored i niwed’, er mwyn annog pobl i ddefnyddio’r model cymdeithasol o anabledd a hybu ymwybyddiaeth o ofynion mynediad yn hytrach na labeli meddygol;
* Gwasanaethau teleffoni cyfradd premiwm, gan gynnwys ymholiadau rhifau ffôn a gwasanaethau cysylltu galwadau

# ***Ymgysylltu â’n rhanddeiliaid i gryfhau llais defnyddwyr yn y sector cyfathrebu ymhellach***

Erbyn diwedd 2019/20 roeddem wedi gweithredu’r holl fentrau roeddem wedi’u cynnig i gryfhau llais defnyddwyr yn y sector cyfathrebu ac yn 2020/21 rydym wedi parhau i addasu’r rhain i sicrhau ein bod yn clywed gan y rhai sy’n llai tebygol o gael eu clywed pan fydd polisïau cyfathrebu’n cael eu datblygu. Mae sicrhau ystod eang o leisiau a safbwyntiau ar draws yr Hybiau yn golygu ein bod yn casglu llais defnyddwyr sy’n gymesur ac yn gynrychioliadol, gan gael gwybodaeth werthfawr o lygad y ffynnon gan sefydliadau sy’n delio â defnyddwyr. Dros y flwyddyn ddiwethaf mae ein trafodaethau wedi caniatáu i ni ddod i wybod am y problemau sy’n wynebu defnyddwyr ledled y DU. Rydym wedi cynnwys yr wybodaeth a gasglwyd, lle bo hynny’n berthnasol, yn ein hymatebion i’r ymgynghoriad ac wedi’i chyfuno â thystiolaeth o’n rhaglen wybodaeth i lywio ein cyngor i Ofcom a’r llywodraeth ar bolisïau sy’n effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaethau cyfathrebu.

**Diagram 2: Rhanddeiliaid y Panel** ([cliciwch yma i gael disgrifiad testun yn unig o’r graffigyn hwn. Tynnir sylw at bwyntiau allweddol yn y paragraffau nesaf](#_Atodiadau:)):



Rydym yn edrych yn fanylach ar yr holl fentrau hyn yn nes ymlaen yn yr adroddiad hwn, ond yn gryno:

Drwy ein **Hybiau Cenedlaethol**, rydym wedi gallu gwireddu ein haddewidion i gael dealltwriaeth newydd o’r problemau sy’n effeithio ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar ficrofusnesau ledled y DU – y rhai sy’n benodol i bob Gwlad a’r rhai mwy cyffredinol. Rydym wedi cyflwyno’r ddealltwriaeth hon i dimau polisi Ofcom ac i’r diwydiant, ac mae camau gweithredu cadarnhaol wedi’u cymryd. Rydym wedi adrodd yn ôl ar y rhain i gyfranogwyr yr Hybiau. Rydym hefyd wedi gweithredu fel hwylusydd trafodaethau ac wedi hybu rhannu gwybodaeth. Rydym yn falch bod cyfranogwyr yr Hybiau wedi mynd ati i rannu ymchwil a syniadau â chyfranogwyr eraill ar ôl cyfarfodydd.   
  
Mae amrywiaeth eang o sefydliadau sy’n ymwneud â defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau wedi ymgysylltu â ni, gan gynnwys y rhai sy’n cynrychioli cymunedau ffermio a gwledig, pobl hŷn, pobl ifanc, cydraddoldeb hiliol, iechyd meddwl, gofalwyr, pobl anabl a nifer o rai sy’n cyfuno’r uchod. Rydym wedi sefydlu pedwar Hyb ar draws y DU – un ym mhob gwlad. Mae’r Hybiau wedi ein galluogi i gynyddu ein heffaith drwy gasglu lleisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau ledled y DU, gan nodi meysydd o niwed i ddefnyddwyr ac adrodd yn ôl ar y rhain i’r rheoleiddiwr ac i ddarparwyr gwasanaethau cyfathrebu i helpu i ledaenu’r arferion gorau, a gwella profiadau defnyddwyr yn y sector cyfathrebu.

Ers canol mis Mawrth 2020 mae ein holl gyfarfodydd wedi cael eu cynnal ar-lein. Er gwaethaf yr heriau sy’n gysylltiedig â thrafod ar-lein, rydym wedi gweld effeithiau cadarnhaol presenoldeb uwch a thwf yn aelodaeth ein Hybiau ym mhob rhan o’r DU. Rydym wedi darparu cymorth mynediad i gyfranogwyr sydd angen hynny (ee llais-i-destun a chapsiynau).

Yn ein **Hybiau Rhanddeiliaid Defnyddwyr**, rydym wedi gweithio ar y cyd â sefydliadau defnyddwyr eraill – Cyngor ar Bopeth, Cyngor ar Bopeth yr Alban, Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon, a Which?.Mae’r rhain wedi ein galluogi i ddysgu gan y rhai sy’n ymgysylltu’n uniongyrchol â defnyddwyr o ddydd i ddydd, a galluogi’r holl gyfranogwyr i rannu dealltwriaeth a chynlluniau ymchwil, er mwyn i ni sicrhau ein bod yn cydweithio mewn ffordd sy’n gwneud y gorau o’n gwahanol gylchoedd gwaith, gan gysoni ein gweithgareddau ymhellach yn y pen draw er budd defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebu. Y tu allan i’r cyfarfodydd hyn, rydym yn cyfarfod â chyfranogwyr ar sail un i un yn rheolaidd er mwyn mynd ar drywydd meysydd sydd o ddiddordeb i’r ddwy ochr.

Hefyd, rydym wedi gallu cydweithio â’r diwydiant yn ein **Fforwm y Diwydiant**.Rydym wedi cyflwyno amrywiaeth o siaradwyr o sectorau eraill i godi ymwybyddiaeth o’r arferion gorau a allai fod o fudd i’w cwsmeriaid. Rydym hefyd yn parhau i gynnal cyfarfodydd rhwng y Cadeirydd a darparwyr gwasanaethau cyfathrebu unigol er mwyn eu dal i gyfrif a deall eu strategaethau defnyddwyr, a dylanwadu arnynt.

Ar ben hynny, rydym wedi parhau i gyfarfod â’r ddau Ddarparwr Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod yn y sector cyfathrebu ac â’r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang, Swyddfa’r Dyfarnwr Telathrebu, yr Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn, Digital UK, StepChange, ac eraill.

Ein bwriad yw parhau â’r rhaglen hon o Hybiau ac ymgysylltu â rhanddeiliaid mewn ffyrdd eraill, gan wrando ar gyfranogwyr i sicrhau ymgysylltu parhaus yn ystod y flwyddyn nesaf.

# ***Yr hyn rydym wedi’i gyflawni eleni drwy wrando ar lais defnyddwyr yn y sector cyfathrebu***

***Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol – rydym wedi:***

* Cynyddu cyfranogiad ar draws yr Hybiau a sicrhau bod amrywiaeth eang o leisiau’n cyfrannu at y trafodaethau hyn;
* Creu a sbarduno trafodaethau ar sail tystiolaeth i gyfrannu at feysydd polisi newydd yn y sector cyfathrebu;
* Parhau i wrando ar ein rhanddeiliaid a sbarduno trafodaethau mewn ymateb i’w dealltwriaeth o’r problemau sy’n wynebu defnyddwyr ledled y DU – fe wnaethom ddosbarthu arolwg byr i’n rhanddeiliaid er mwyn cael gwell dealltwriaeth o’u pryderon uniongyrchol yna aethom ati i drefnu Hybiau i ddilysu’r pryderon presennol; a
* Defnyddio’r Hybiau fel ffordd o gasglu tystiolaeth ar gyfer ymatebion i broblemau cyfoes ac i ymgyngoriadau, gan annog cyfranogwyr i ymateb yn uniongyrchol lle bo hynny’n berthnasol.

**Cadeirydd:** Aelodau Cenedlaethol y Panel: Rick Hill (Gogledd Iwerddon), Amanda Britain (yr Alban), Richard Spencer (Lloegr) a Sian Phipps (Cymru – aelod o fis Gorffennaf 2020 ymlaen, y cadeirydd blaenorol oedd y cyn Aelod ar ran Cymru, Karen Lewis, yna Rick Hill nes cafodd Sian ei phenodi).

***Cyfranogwyr***

*Cyflwynwyd Hybiau Cenedlaethol y Panel i helpu i gryfhau llais defnyddwyr y DU yn y sector cyfathrebu. Mae cyfranogwyr yr Hybiau wedi cynnwys amrywiaeth eang o gynrychiolwyr defnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach, gan gynnwys cyrff anllywodraethol, llunwyr polisïau, sefydliadau diogelu defnyddwyr; ac amrywiaeth o elusennau sy’n cynrychioli buddiannau pobl hŷn; gofalwyr; pobl sy’n byw gydag anabledd neu gyflwr iechyd tymor hir; pobl sydd mewn dyled; pobl sy’n byw mewn cymunedau gwledig neu sydd wedi’u hallgáu’n ddigidol. Mae rhestr lawn o’r sefydliadau hynny sy’n cymryd rhan ar gael yn Atodiad A.*

Mae’n bwysig i ni fod pob cyfranogwr sy’n dymuno cymryd rhan yn gallu gwneud hynny. Rydym yn darparu cymorth llais-i-destun i gyfranogwyr byddar ar-lein a wyneb yn wyneb, ac yn ymdrechu i sicrhau bod yr holl drafodaethau, cyflwyniadau a chyfathrebiadau yn gynhwysol.

**Mae manylion cyfarfodydd penodol yr Hyb yn cael eu cyhoeddi ar ein gwefan:**

* Ym mis Ionawr a mis Chwefror 2021, roedd ein trafodaethau yn canolbwyntio ar **fforddiadwyedd gwasanaethau cyfathrebu a dyledion defnyddwyr -**[cliciwch yma i ddarllen crynodeb o’n trafodaethau](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/.well-known/the-panels-national-hubs---fordability-of-communications-services-and-debt-(summary).docx). Mae’r crynodeb yn amlinellu’r prif negeseuon a ddaeth i’r amlwg o’n trafodaethau ac mae’n cynnwys rhestr o’r rhanddeiliaid a gymerodd ran.
* Ym mis Medi a mis Hydref 2020, bu’r cyfranogwyr yn trafod**cysylltedd gwledig a’r mathau o broblemau ac effeithiau y mae defnyddwyr gwasanaethau cyfathrebu sy’n byw, yn astudio neu’n gweithio mewn ardaloedd gwledig yn eu hwynebu -** [cliciwch yma i ddarllen crynodeb o’n trafodaethau.](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/summary-of-the-panels-national-hubs---rural-connectivity-(including-intro).docx) Mae’r crynodeb yn cynnwys rhestr o’r rhanddeiliaid a gymerodd ran a rhagor o wybodaeth am y cynlluniau cysylltedd sydd ar gael ar draws y Gwledydd.
* Ym mis Rhagfyr 2020, cyhoeddodd y Panel waith ymchwil ar **sgamiau a gweithgarwch twyllodrus, gan edrych ar sut mae defnyddwyr wedi cael eu targedu ar draws sianeli cyfathrebu.** Roedd ein trafodaethau â chyfranogwyr yr Hybiau ynghylch effeithiau sgamiau ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar ficrofusnesau wedi cael eu cynnwys yn argymhellion ein gwaith ymchwil. [Cliciwch yma i weld ein hadroddiad esboniadol, ein hargymhellion a chanfyddiadau ein gwaith ymchwil llawn.](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/research-and-reports/scammed-exploited-and-afraid-)
* Ddechrau 2020, yn ystod cyfnod cynnar pandemig Covid-19, buom yn trafod **effeithiau pandemig Covid-19 ar ddefnyddwyr gwasanaethau cyfathrebu -**[cliciwch yma i ddarllen crynodeb o’n trafodaethau.](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-national-hubs---covid-19-consumer-issues-(1).docx)

Mae’n bwysig i ni ein bod yn defnyddio gwybodaeth a sgiliau cyfranogwyr sy’n cymryd rhan yn yr Hybiau, ac rydym yn annog cyfranogwyr i rannu’r wybodaeth ddiweddaraf am y gwaith diweddar maent wedi bod yn rhan ohono. Mae nifer o gyfranogwyr wedi cyflwyno gwybodaeth ac ymchwil fel rhan o’n trafodaethau.

**Effaith pandemig Covid-19 ar ddefnyddwyr gwasanaethau cyfathrebu**

Mae pandemig Covid-19 wedi golygu bod angen mesurau diogelu a chymorth ychwanegol ar ddefnyddwyr, yn enwedig y rhai mewn amgylchiadau bregus. Mae ein trafodaethau wedi tynnu sylw at feysydd sy’n peri pryder yn y sector cyfathrebu a drwy drafodaethau â’r rheoleiddiwr, darparwyr gwasanaethau cyfathrebu a’n rhanddeiliaid rydym wedi gallu rhannu’r ddealltwriaeth hon, gan fynd i’r afael â meysydd sy’n achosi niwed i ddefnyddwyr a sbarduno newid. Rydym wedi cynnwys enghreifftiau isod.

* **Ailgyfeirio/dargyfeirio post y Post Brenhinol** – ar ddechrau pandemig Covid-19, fe wnaeth trafodaethau ein Hyb Rhanddeiliaid Defnyddwyr a’n Hybiau Cenedlaethol dynnu ein sylw at gostau uchel ailgyfeirio/dargyfeirio post. Roedd hyn yn achosi niwed penodol i fusnesau bach a oedd yn gorfod gadael eiddo busnes aml-breswylydd yn unol â mesurau’r Llywodraeth. I lawer o ddefnyddwyr a busnesau bach, ar adeg o ansicrwydd ariannol, roedd cost ailgyfeirio/dargyfeirio yn rhy ddrud ond yn hanfodol i osgoi colli busnes ac incwm. Nid yn unig bod y costau’n uchel ond roedd y Post Brenhinol yn mynnu bod defnyddwyr yn cofrestru am gyfnod o dri mis, chwe mis neu 12 mis, gan leihau’r costau dros gyfnodau hirach. Roedd hyn yn broblem benodol i ddefnyddwyr oherwydd yn ystod y cyfnod clo cenedlaethol cyntaf, nid oedd eglurder o ran am ba mor hir y byddai’r cyfyngiadau mewn grym. Cododd y Panel y broblem hon â’r rheoleiddiwr a’r Post Brenhinol, gan nodi bod angen iddynt ymateb i anawsterau busnesau yn ystod cyfnod ansicr a chythryblus. Er bod y Panel yn falch o glywed cynrychiolwyr y Post Brenhinol yn dweud y byddai cwsmeriaid yn cael ad-daliad am unrhyw fisoedd diangen, roeddem yn dal yn bryderus fod cost ymlaen llaw y gwasanaeth yn dal yn uchel. Felly, rydym yn falch bod y Post Brenhinol bellach wedi lansio gwasanaeth dargyfeirio i fusnesau bach ar gyfer busnesau â llai na 50 o weithwyr am gost sylweddol is.
* **Canllaw Cadw’r Cysylltiad Ofcom mewn fformat Hawdd ei Ddarllen** – roedd pandemig Covid-19 a chyhoeddiad cyfnod clo cenedlaethol gan Lywodraeth y DU wedi dangos pa mor hanfodol yr oedd cysylltedd digidol cyffredinol a gwasanaethau cyfathrebu dibynadwy i ddefnyddwyr ar gyfer amrywiaeth eang o weithgareddau dydd i ddydd erbyn hyn, er enghraifft siarad â ffrindiau a theulu; defnyddio gwasanaethau cyhoeddus; gweithio gartref; gwneud siopa bwyd; a chael gafael ar ofal iechyd. Lansiodd Ofcom ymgyrch ‘Cadw’r Cysylltiad’ ddefnyddiol, gan gynnig awgrymiadau ar gysylltu i ddefnyddwyr gwasanaethau cyfathrebu. Roeddem wedi croesawu’r ymgyrch hon ac wedi rhannu’r wybodaeth â’n rhanddeiliaid, ond fe wnaethom nodi bod rhai cyfranogwyr wedi codi pryderon na fyddai ymgyrch Ofcom yn hygyrch i ddefnyddwyr â lefelau llythrennedd isel o bosib. Awgrymodd y Panel i Ofcom y byddai fersiwn Hawdd ei Darllen yn helpu i oresgyn y rhwystr hwn ac roeddem yn falch bod Ofcom wedi ymateb, ac wedi cyhoeddi fersiwn Hawdd ei Darllen ychwanegol ar ei wefan.[[1]](#footnote-1)
* **Argaeledd Relay UK** – Mae’r pandemig wedi golygu nad yw defnyddwyr yn gallu cael gafael ar wasanaethau wyneb yn wyneb, gan orfod dibynnu ar wasanaethau dros y ffôn neu ar-lein yn lle. I ddefnyddwyr â nam ar eu clyw neu eu lleferydd nad ydynt yn defnyddio gwasanaethau ar-lein, gwasanaethau dros y ffôn yw eu hunig ddewis. Roedd cyfranogwyr yr Hybiau Cenedlaethol wedi codi pryderon bod defnyddwyr â nam ar eu clyw neu eu lleferydd yn gorfod aros yn hirach na’r cyfartaledd i gael gafael ar Relay UK ar gyfer galwadau arferol. Cododd y Panel y pryderon hyn ag Ofcom, a oedd yn ymwybodol o’r broblem ac a gyhoeddodd ddatganiad ysgrifenedig. Mae’r Panel wedi cyhoeddi hwn ar ei wefan.[[2]](#footnote-2)
* **Defnyddio dehonglwyr Iaith Arwyddion Prydain yn ystod darllediadau byw Llywodraeth y DU** – mae’r pandemig wedi atgyfnerthu pwysigrwydd darlledwyr gwasanaeth cyhoeddus fel darparwyr dibynadwy o newyddion a gwybodaeth. Yn nyddiau cynnar y pandemig, roedd gwybodaeth yn cael ei darparu’n bennaf drwy ddiweddariadau dyddiol byw ar sianeli teledu’r BBC.[[3]](#footnote-3) Fe wnaethom glywed gan gyfranogwyr yr Hybiau nad oedd dehongliad Iaith Arwyddion Prydain byw yn gyson rhwng darlledwyr a’i fod yn absennol yn ystod diweddariadau dyddiol byw Llywodraeth y DU, ond ei fod ar gael yn ystod diweddariadau’r llywodraethu datganoledig. Cododd y Panel y pryderon hyn ag Ofcom ac rydym yn falch o nodi bod dehongliad Iaith Arwyddion Prydain yn rhan o ddarllediadau byw Llywodraeth y DU erbyn hyn.
* **Symud i VOIP/rhwydweithiau IP yn unig**   
  - rydym wedi dychryn wrth weld yr ymwybyddiaeth isel ymysg cyfranogwyr Hyb o’r newid sylweddol i’r rhwydwaith teleffoni a fydd yn digwydd erbyn 2025. Bydd hyn yn cael effaith benodol ar ddefnyddwyr llinell dir yn unig a defnyddwyr gwasanaethau arbennig, fel larymau teleofal. Mae’r Panel wedi codi ei bryderon â’r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang, Ofcom, Swyddfa’r Dyfarnwr Telathrebu (‘OTA2’), darparwyr gwasanaethau cyfathrebu ac Openreach. Rydym yn credu ei bod hi’n hollbwysig bod sefydliadau sy’n rhoi cymorth i ddefnyddwyr agored i niwed yn cael yr wybodaeth sydd ei hangen arnynt i ddiogelu’r defnyddwyr hyn, yn ogystal â dinasyddion a microfusnesau, yn brydlon.

***Hyb Eiriolaeth Defnyddwyr y DU – rydym wedi:***

* Parhau i rannu dealltwriaeth ledled y DU, cryfhau rhwydweithiau a nodi meysydd sy’n gofyn am ragor o ymchwil.
* Nodi meysydd sy’n peri pryder ar y cyd ac ar wahân a defnyddio adnoddau’r holl gyfranogwyr yn y ffordd orau, drwy ddysgu o ymchwil y naill a’r llall a chomisiynu ymchwil lle’r oedd bylchau mewn gwybodaeth neu lle’r oedd angen mwy o ddealltwriaeth.

***Cadeiriwyd gan: Rick Hill***

**Cyfranogwyr**

*Mae Hyb Eiriolaeth Defnyddwyr y DU yn gyfle i gyrff eiriolaeth defnyddwyr ddod ynghyd a rhannu gwybodaeth ac ymwybyddiaeth o’r mathau o broblemau sy’n wynebu defnyddwyr yn genedlaethol. Fe wnaethom ei sefydlu i helpu i gryfhau llais defnyddwyr yn y sector cyfathrebu drwy weithio ar y cyd â Hybiau Cenedlaethol y Panel a Fforwm y Diwydiant.*

Mae’r rhai sy’n bresennol yn rheolaidd yn cynnwys: Cyngor ar Bopeth, Cyngor ar Bopeth yr Alban, Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon, a Which?. Mae’r cyfarfodydd yn gyfle i rannu gwybodaeth ar draws y dirwedd defnyddwyr a chodi ymwybyddiaeth o unrhyw waith a/neu ymchwil sy’n mynd rhagddo, ac osgoi dyblygu gwaith. Mae’r cyfarfodydd wedi cael eu cynnal yn chwarterol ers mis Ionawr 2020 (ac eithrio dyddiau cynnar pandemig Covid-19 pan gynhaliwyd y cyfarfodydd bob mis). Roedd y trafodaethau hyn yn amhrisiadwy yn ystod dyddiau cynnar y pandemig er mwyn rhannu gwybodaeth mewn byd anwadal a oedd yn symud yn gyflym, lle roedd angen mesurau diogelu ychwanegol ar ddefnyddwyr.  
  
Mae un o’r prif enghreifftiau o’r dull gweithredu hwn yn ymwneud â’r problemau penodol a godwyd yn Hyb Gogledd Iwerddon a gan Gyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon ynghylch effeithiau posib gweithredu protocol Gogledd Iwerddon ar ddanfon parseli i ddefnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon.

Yn yr un modd â Chyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon, mae’r Panel yn bryderus y gallai gweithredu’r Protocol achosi niwed sylweddol i ddefnyddwyr a lleihau’r dewisiadau i ddefnyddwyr drwy greu rhwystrau sy’n atal defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon rhag siopa â busnesau Prydain Fawr. Efallai y bydd busnesau Prydain Fawr yn penderfynu pasio’r costau ychwanegol sy’n codi iddynt wrth ddelio â’r gofynion tollau newydd ymlaen i ddefnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon, a hynny’n rhannol neu’n llwyr, neu hyd yn oed yn penderfynu peidio â gwerthu i ddefnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon o gwbl.

Fe wnaethom gynnal dadansoddiad pellach o ddata Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon. Wrth archwilio hwn ynghyd ag ymchwil gan Gyngor ar Bopeth ac Ofcom, sefydlwyd tystiolaeth a oedd yn awgrymu bod gweithredu protocol Gogledd Iwerddon o ran y newidiadau arfaethedig i reolau tollau Gogledd Iwerddon yn creu risg o effaith fwy niweidiol ar siopwyr ar-lein/defnyddwyr archebion post ag anableddau yng Ngogledd Iwerddon na’r effaith niweidiol bosib ar ddefnyddwyr eraill yng Ngogledd Iwerddon. Fe wnaethom annog CThEM i ystyried yn llawn y problemau posib i ddefnyddwyr sy’n cael eu creu gan y Protocol a, lle bo’n berthnasol, i gymryd camau i leihau neu ddileu unrhyw niwed i ddefnyddwyr. Hefyd fe wnaethom annog Ofcom i ystyried effaith y trefniadau tollau diwygiedig ar gyfer parseli ail ddosbarth ar gyflawni’r Rhwymedigaeth Gwasanaeth Cyffredinol, o ran oedi danfoniadau a ffioedd ychwanegol. Ers hynny rydym wedi ymgysylltu’n adeiladol â'r ddau gorff, a bellach yn aros i glywed am unrhyw ddatblygiadau.

***Fforwm y Diwydiant – rydym wedi:***

* Ymgymryd â gwaith pellach ar ddiffinio a deall ‘agored i niwed’. Rydym wedi annog darparwyr a rheoleiddwyr i edrych y tu hwnt i’r label hwn i sicrhau bod modd adnabod defnyddwyr sydd â gofynion ychwanegol a’u bod yn cael cyfle cyfartal i elwa o wasanaethau cyfathrebu;
* Gwahodd darparwyr llai o faint i ymuno â Fforwm y Diwydiant ac elwa o drafodaethau â’r darparwyr gwasanaethau cyfathrebu mwy, â sectorau eraill ac â’r Panel;
* Comisiynu datganiad syniadau ar wneud gwasanaethau cyfathrebu yn gynhwysol: fe wnaethom ofyn i arbenigwr allanol ysgrifennu adroddiad a fydd yn ein helpu i helpu darparwyr gwasanaethau cyfathrebu i gyflawni’r arferion gorau wrth ddylunio gwasanaethau cynhwysol. Roeddem wedi gofyn am fewnbwn gan y diwydiant wrth ddatblygu hyn, er mwyn iddo fod yn ddefnyddiol iddynt ac roedd ein harbenigwr wedi cyfweld amrywiaeth o randdeiliaid gan gynnwys Ofcom, sefydliadau defnyddwyr ac elusennau, gan gynnwys cyfranogwyr o’n Hybiau Cenedlaethol. Byddwn yn cyhoeddi’r adroddiad ac yn ei rannu’n eang.
* Gwahodd cyflwynwyr gwadd o sectorau eraill i’n helpu i ddychmygu beth sy’n bosib o ran addasu a dylunio prosesau sy’n addas i anghenion a gofynion defnyddwyr, sy’n newid o hyd.

**Cadeiriwyd gan: Rick Hill, gyda Kay Allen, Aelod o’r Panel, yn ymgynghorydd arbennig ac yn hwylusydd i’r Fforwm, yn cyflwyno enghreifftiau o arferion gorau i helpu i lywio trafodaeth**

**Cyfranogwyr**

*Mae ein Fforwm y Diwydiant yn casglu’r darparwyr gwasanaethau cyfathrebu mwyaf ynghyd o dan Reol Chatham House. Rick Hill MBE yw cadeirydd cyfarfodydd Fforwm y Diwydiant. Maent yn cael eu hwyluso gan Kay Allen OBE, Aelod o’r Panel.*

Mae’r Fforwm yn galluogi trafodaeth ynghylch sut mae goresgyn rhwystrau i wella gwasanaethau – gan gynnwys gwneud eu gwasanaethau’n hygyrch ac yn hawdd eu defnyddio i bob defnyddiwr – er eu bod i gyd yn cystadlu â’i gilydd.

Ein nod yw darparu lefel sylfaen o degwch i ddefnyddwyr, a bod modd i ddarparwyr gwasanaethau cyfathrebu gystadlu’n rhydd am gwsmeriaid uwchben y lefel hon. Yn y lle cyntaf, rydym yn cefnogi nod Ofcom o ‘Sicrhau Bod Cyfathrebiadau’n Gweithio i Bawb’ ac o ddarparu enghreifftiau o’r arferion gorau mewn sectorau eraill i helpu i roi gwybod i ddarparwyr gwasanaethau cyfathrebu am ffyrdd o oresgyn y rhwystrau i’r nod hwn.   
  
Rydym wedi gwahodd siaradwyr o wasanaethau ariannol a thaliadau, y sector cyfleustodau ac Ofcom i siarad â’r Fforwm ynghylch y ffyrdd o fesur pa mor agored i niwed - gan gynnwys bod yn agored i niwed yn ariannol - yw defnyddwyr, a’r gwasanaethau a’r consesiynau y gellir eu darparu i gefnogi pob defnyddiwr. Rydym yn annog darparwyr i ddod i ddeall gofynion mynediad ychwanegol eu sylfaen cwsmeriaid a’i gwneud yn hawdd i bawb ddefnyddio eu gwasanaethau heb rwystrau.

Rydym wedi gwerthfawrogi’r gallu i gydweithio â’r diwydiant, yn ein Fforwm y Diwydiant ac rydym wedi clywed bod cyfranogwyr yn parhau i ystyried y fforwm hwn yn ddefnyddiol ac yn werth chweil.

Rydym yn parhau i gynnal cyfarfodydd rhwng y Cadeirydd a darparwyr gwasanaethau cyfathrebu unigol er mwyn eu dal i gyfrif a deall eu strategaethau defnyddwyr, a dylanwadu arnynt.

***Cyfarfodydd panel – rydym wedi:***

* Parhau i ehangu ein gwybodaeth drwy wahodd cyflwynwyr allanol yn ogystal â thimau polisi Ofcom i gyflwyno eu polisïau, eu canfyddiadau a’u rhagamcaniadau i’r Panel;
* Canfod synergeddau rhwng darnau o waith parhaus gan ein rhanddeiliaid a thynnu sylw at faterion sy’n ymwneud â niwed i ddefnyddwyr yn gynnar, i rwystro, lleihau neu atal effaith ar ddefnyddwyr a sicrhau iawn priodol a chyfeirio’n uniongyrchol lle bo hynny’n berthnasol.

***Cadeiriwyd gan: Rick Hill***

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi darparu cyngor ac arweiniad arbenigol ar amrywiaeth eang o bynciau, gan gynnwys:

* symud i rwydweithiau llais dros y rhyngrwyd (VOIP)/IP yn unig;
* newid a dewis defnyddwyr;
* gwasanaeth i gwsmeriaid, cwynion ac anfodlonrwydd heb gael ei adrodd;
* gwasanaethau teleffoni cyfradd premiwm, gan gynnwys ymholiadau rhifau ffôn a gwasanaethau cysylltu galwadau;
* cysylltedd gwledig;
* anghenion gwasanaeth microfusnesau;
* hygyrchedd a chynhwysiant gwasanaethau teledu ac ar-alw;
* fforddiadwyedd a dyled (gan ganolbwyntio’n benodol ar annog y diwydiant i ddarparu a rhoi cyhoeddusrwydd i’r cymorth sydd ar gael i ddefnyddwyr sy’n agored i niwed yn ariannol); a
* sgamiau ac arferion twyllodrus gan ddefnyddio rhwydweithiau cyfathrebu.

**Cyfranogwyr**  
*Mae pob Aelod yn mynychu cyfarfodydd misol y Panel ac maent yn gallu paratoi cwestiynau a chyngor i gyflwynwyr a dysgu am bolisïau sy’n dod i’r amlwg, rhoi gwybodaeth am ddefnyddwyr ac annog pawb i feddwl a thrafod. Gall aelodau hefyd gwrdd y tu allan i’r cyfarfodydd rheolaidd hyn i drafod pynciau sydd o ddiddordeb a phynciau maent yn arbenigo ynddynt.*

Byddwn ni’n parhau i ymgysylltu ag amrywiaeth eang o randdeiliaid, gan gynnwys Ofcom, y Pwyllgorau Cynghori Cenedlaethol, rheoleiddwyr eraill, darparwyr gwasanaethau cyfathrebu unigol ac arbenigwyr pwnc eraill y tu allan i’r Panel a’r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl i edrych yn fanylach ar faterion problemus lle mae angen dull gweithredu mwy rhagweithiol a systematig. Mae’r rhain yn cynnwys gwneud gwasanaethau darparwyr yn gynhwysol i bob defnyddiwr drwy ddylunio a gweithredu eu gwasanaethau, eu gwasanaethau i gwsmeriaid a’u prosesau cwyno yn deg.

***Ein rhaglen ymchwil a gwybodaeth – rydym wedi:***

**Cyhoeddi adroddiad ar sgamiau a gweithgarwch twyllodrus**  
  
Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, fe wnaethom gyhoeddi ein hymchwil ansoddol, meintiol ac annibynnol ‘[Scammed!](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/news/latest/post/749-our-new-research-on-scams-has-been-published) Exploited and Afraid’ [[4]](#footnote-4)￼, ar ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau sy’n defnyddio’r gwasanaethau hynny neu y mae’r gwasanaethau hynny wedi effeithio arnynt.

Mae twyll neu 'sgamiau’ yn costio £190 biliwn y flwyddyn i’r DU, ac mae cysylltiad agos rhwng hyn ag agweddau eraill ar weithgarwch troseddol trefnedig[[5]](#footnote-5).

Ar ben hynny, mae traean y rhai sydd wedi dioddef twyll wedi dioddef effaith emosiynol neu seicolegol sylweddol o ganlyniad i hynny.

Roedd ein gwaith ymchwil yn cyflwyno rhai enghreifftiau o’r drwg a’r niwed a achosir gan y troseddau hyn a’r niwed y mae cyfranogwyr yn ei deimlo wrth symud ymlaen - o gyfyngu ar eu ffordd o fyw oherwydd eu bod yn amharod i ddefnyddio gwasanaethau cyfathrebu penodol eto, i gyfranogwr a oedd wedi gorfod cymryd blwyddyn i ffwrdd o’r gwaith, i wella ar ôl y straen o fod wedi galluogi twyllwyr medrus i ddwyn oddi ar fusnes micro ei gyflogwr.

Yn y cyfnod hwn o COVID-19, mae pobl ym mhob cwr o’r byd yn fwy dibynnol byth ar wasanaethau cyfathrebu ac mae eu rôl allweddol ym mywyd pobl yn fwy amlwg nag erioed wrth i ni orfod ymdopi dros nos â ffyrdd newydd o fyw ac o weithio. Er bod hwn yn gyfnod hollbwysig i ddefnyddwyr a microfusnesau yn y DU, mae’n ymddangos bod twyllwyr wedi manteisio ar y cyfle i gynyddu eu gweithgarwch sgamio a cham-fanteisio ar bobl [[6]](#footnote-6),[[7]](#footnote-7).

Roeddem yn awyddus i ddeall mwy am y ffyrdd mae sgamiau’n digwydd ar draws rhwydweithiau cyfathrebu (ffôn, y rhyngrwyd, e-bost a phost) a’r niwed maent yn eu hachosi i ddefnyddwyr. Roeddem wedi cyflwyno rhagflas o themâu allweddol y gwaith ymchwil hwn yn ein Hybiau Cenedlaethol a’n Hybiau Rhanddeiliaid Defnyddwyr, gan eu defnyddio i sbarduno trafodaeth ac i godi ymwybyddiaeth o’r camau gweithredu mae rhanddeiliaid yn eu cymryd mewn cysylltiad â sgamiau.

Ar sail y gwaith ymchwil hwn, rydym wedi gwneud cyfres o argymhellion y byddwn yn mynd ar eu trywydd gyda’r diwydiant, rheoleiddwyr a llunwyr polisïau:

* **Sicrwydd**: mae angen i ddefnyddwyr deimlo eu bod yn gallu defnyddio gwasanaethau cyfathrebu heb ofni sgamiau;
* **Eglurder:** mae angen i ddefnyddwyr allu dod o hyd i wybodaeth am sgamiau yn hawdd; os cânt eu targedu, mae gan ddefnyddwyr ffordd glir o roi gwybod am y sgam – maent yn gwybod i bwy dylid rhoi gwybod amdano ac yn gallu gwneud hynny mewn ffordd sy’n addas iddynt;
* **Gweithredu:** mae gan ddefnyddwyr hawl i ddisgwyl cael eu trin â thosturi ar ôl rhoi gwybod am weithgarwch twyllodrus, ac y bydd camau gweithredu’n cael eu cymryd;
* **Monitro:** mae defnyddwyr angen i asiantaethau gydweithio i fesur a datrys y broblem, a dylai llywodraethau ddarparu’r adnoddau rheoleiddio a gorfodi angenrheidiol i gefnogi hyn.

Rydym wedi rhannu’r argymhellion hyn yn eang ac wedi gweithio’n agos gyda rhanddeiliaid mewn amrywiaeth o sectorau sy’n rhannu’r un diddordeb mewn brwydro yn erbyn twyll.

**Fe wnaethom gomisiynu adroddiadau technegol ar hygyrchedd a defnyddioldeb apiau**  
  
Fel aelodau o’r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl, mae gan Aelodau’r Panel ddiddordeb penodol yng ngofynion mynediad defnyddwyr a dinasyddion, ar ôl clywed gan randdeiliaid nad oedd pobl sy’n defnyddio technolegau cynorthwyol bob amser yn gallu defnyddio apiau. Felly, fe wnaethom gomisiynu archwiliad o apiau hunanwasanaeth darparwyr gwasanaethau cyfathrebu. I ddechrau, byddai’r rhain yn cael eu hadrodd yn ôl i dimau technegol darparwyr gwasanaethau cyfathrebu ar gyfer camau dilynol a gweithredu, gyda’r Panel yn nodi’r themâu cyffredinol er mwyn ymchwilio ymhellach iddynt.

Wrth gomisiynu’r adroddiadau, roedd y newidiadau annisgwyl yn y sector a fyddai’n deillio o effaith y pandemig yn dal i fynd rhagddynt, gyda’r siopau manwerthu’n cau ar raddfa fawr oherwydd y cyfnod clo.

Roeddem wedi ymrwymo i gomisiynu ymchwil i brofiadau defnyddwyr nad oedd y sianel roeddent yn ei ffafrio ar gael yn ystod y pandemig, i ddysgu beth allai darparwyr gwasanaethau cyfathrebu ei wneud i helpu pob defnyddiwr mewn argyfwng lle gallai pawb fod yn ‘ddefnyddiwr agored i niwed’.  
  
**Fe wnaethom gomisiynu astudiaethau cadarn, craff ac annibynnol i’r materion canlynol:**

• sut mae anghenion digidol pobl wedi esblygu yn ystod y pandemig;  
• hoff ffyrdd defnyddwyr o gysylltu â darparwyr gwasanaethau cyfathrebu;  
• effaith bosib symud i VOIP ar ddefnyddwyr a microfusnesau – a sut mae lliniaru’r effaith honno;  
• anghenion defnyddwyr gwasanaethau cyfathrebu sy’n byw mewn gofal preswyl; a  
• phrofiadau defnyddwyr sy’n defnyddio gwasanaethau parseli.

Bydd pob adroddiad annibynnol yn cael ei gyhoeddi [ar wefan y Panel](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/) pan fydd wedi’i gwblhau, gydag adroddiad esboniadol yn cynnwys crynodeb o’r canfyddiadau yn eu cyd-destun, a’n hargymhellion ar gyfer gweithredu. Caiff adroddiadau eu dosbarthu’n eang, i’n rhanddeiliaid a thu hwnt, drwy ddulliau traddodiadol a chyfryngau cymdeithasol.  
  
Rydym wedi bod yn defnyddio’r canfyddiadau sy’n dod i’r amlwg o’n prosiectau yn ystod y misoedd diwethaf, drwy wneud y canlynol:

* Cynnal fforwm asiantaeth ymchwil, lle bu cyfarwyddwyr asiantaethau a rheolwyr ein prosiectau yn trafod themâu a chanfyddiadau trawsbynciol, gan helpu’r Panel i ddeall ‘elfennau anodd’ defnyddwyr yn well;
* Cynnal Hybiau Cenedlaethol ar thema cynhwysiant digidol, hyder a sgiliau, gyda chyflwyniadau gan Good Things Foundation ac eraill;
* Mynychu’r Grŵp Seneddol Trawsbleidiol ar Sgiliau Digidol;
* Cynnal Hyb ar gyfer y DU gyfan ar symud i VOIP, gyda chyflwynwyr o Openreach a Gwasanaeth Digidol yr Alban;
* Cwrdd â’r Adran dros Dechnoleg Ddigidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon, llywodraethau datganoledig, CThEM, y Swyddfa Gartref, Ofcom, yr Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn (PSA), UKRN Rheoleiddwyr y DU, CCNI, CAS, Cyngor ar Bopeth, Which? ac eraill.

**Fe wnaethom gomisiynu ‘Making Communications Inclusive – a think piece’**

Fel y nodwyd o dan ‘Fforwm y Diwydiant’, roeddem hefyd wedi comisiynu arbenigwr allanol, [Graeme Whippy MBE](https://uk.linkedin.com/in/graemekwhippy), i ysgrifennu datganiad syniadau ar wneud gwasanaethau cyfathrebu yn gynhwysol. Rydym yn edrych ymlaen at ei gyhoeddi a’i ddefnyddio fel cyfrwng ar gyfer newid ac arweiniad i’r rheini sydd eisiau gwneud gwahaniaeth a ddim yn gwybod ble i ddechrau.

# **Ymateb i Ymgyngoriadau:**

Rydym yn cyhoeddi ein holl ymatebion i ymgyngoriadau cyhoeddus ar ein gwefan. Mae modd gweld yr holl ymatebion o 2020 a 2021 drwy glicio ar y dolenni isod:

[Ymatebion i ymgyngoriadau 2020 (communicationsconsumerpanel.org.uk)](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/consultation-responses-and-advice-notes/2020-consultation-responses)

[Ymatebion i ymgyngoriadau 2021 (communicationsconsumerpanel.org.uk)](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/consultation-responses-and-advice-notes/2021-consultation-responses)

Rydym wedi ymateb i ymgyngoriadau gan Ofcom, yr Adran dros Dechnoleg Ddigidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon (DCMS), y Grŵp Cynghori ar Ddefnyddio Gigabit (GigaTAG), Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon (CCNI) a’r Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn (PSA), i sicrhau llais defnyddwyr gwasanaethau cyfathrebu’r DU ar amrywiaeth eang o bynciau, gan gynnwys:

* Gorfodi gwasanaeth cyfnewid fideo brys i ddiogelu defnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain mewn argyfwng (Ofcom)
* Cynllun corfforaethol Cyngor Defnyddwyr Gogledd Iwerddon (sy’n cefnogi ei waith ym maes telathrebu a gwasanaethau post)
* Cynllun Gwaith Ofcom
* Diogelu cwsmeriaid llinell dir llais-yn-unig – cefnogi gostyngiad parhaus mewn costau gan ddarparwyr a oedd wedi bod yn codi gormod ar bobl sy’n dibynnu ar wasanaethau llinell dir
* Cais GigaTAG am dystiolaeth ar ysgogi’r galw am gysylltiadau band eang sy’n gallu delio â gigabits ledled y DU
* Cyfathrebu agored: galluogi pobl i rannu data â gwasanaethau arloesol (Ofcom)
* Gwneud gwasanaethau rhaglenni ar-alw yn fwy hygyrch
* Dogfen drafod y PSA ar ei God Ymarfer (lle rydym yn canolbwyntio’n benodol ar drin defnyddwyr a dinasyddion sy’n defnyddio gwasanaethau ymholiadau rhifau ffôn a chyswllt galwadau yn deg)
* Effeithiau Covid-19 ar y sector gwasanaethau cyfathrebu (yr Adran dros Dechnoleg Ddigidol, Diwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon)
* Offer cymharu digidol: newidiadau arfaethedig i gynllun achredu gwirfoddol Ofcom
* Triniaeth deg i gwsmeriaid gwasanaethau band eang a symudol, a’i gwneud yn haws iddynt newid darparwr (Ofcom yn rhoi’r Cod Cyfathrebiadau Electronig Ewropeaidd ar waith)

Fel y nodwyd yn flaenorol yn y ddogfen hon, mae’r Panel yn rhoi llais i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i ficrofusnesau, nid yn unig mewn ymgyngoriadau cyhoeddus, ond hefyd mewn cyfarfodydd rheolaidd gyda llunwyr polisïau yn gynnar yn y broses o ddatblygu polisïau a thrwy gydol y broses o gyflwyno ac adolygu polisïau.

Rydym hefyd yn rhannu newyddion am ymgyngoriadau cyhoeddus â’n rhanddeiliaid yn rheolaidd er mwyn annog gwybodaeth am bolisïau gan ystod o gynrychiolwyr defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau.

# **Atodiadau:**

1. Fersiynau testun yn unig o’r graffigion

2. Adroddiad Ariannol

3. Bywgraffiadau Aelodau’r Panel

**Atodiad 1: Fersiynau testun yn unig o’r graffigion**  
**Diagram 1: amcanion strategol y Panel ar gyfer y flwyddyn y mae’r adroddiad hwn yn ei hadlewyrchu**:  
  
1. Fel llinell sylfaen, rydym o'r farn y dylai bod gan bob defnyddiwr hawl i fynnu'r canlynol gan y sector gwasanaethau cyfathrebu:   
- mynediad at wasanaethau cyfathrebu fforddiadwy a dibynadwy i bob defnyddiwr;  
- profiad o ansawdd uchel fel cwsmer i bob defnyddiwr, sy’n cael ei drin yn deg ar lefel unigol ac ar y cyd;

- dim un defnyddiwr yn cael ei ‘adael ar ôl’ ni waeth beth fo’i amgylchiadau.

2. I ategu hyn, byddem yn ymgymryd â'r gweithgareddau canlynol yn y flwyddyn i ddod:   
- darparu tystiolaeth gadarn y gellir ei defnyddio i orchymyn a chefnogi camau gweithredu ar ran defnyddwyr;  
- amlygu a gweithredu ar sail tystiolaeth o niwed nawr ac yn y dyfodol yn y sector hwn a

- gweithio gyda chyrff defnyddwyr eraill, y diwydiant, Ofcom a llywodraethau.

[Cliciwch yma i fynd yn ôl i dudalen 6](#_Dod_a_phrofiadau).

**Diagram 2: Y Panel a’i randdeiliaid**  
Mae’r diagram hwn yn dangos y Defnyddiwr Gwasanaethau Cyfathrebu yng nghanol y cynlluniau ymgysylltu â rhanddeiliaid canlynol:  
  
Cyfarfodydd panel; Digwyddiadau ymgysylltu amlochrog â rhanddeiliaid (cyfarfodydd unigol); Rhaglen wybodaeth (ein hymchwil defnyddwyr ac ymchwil sefydliadau eraill); Fforwm y Diwydiant; Hyb Eiriolaeth Rhanddeiliaid Defnyddwyr y DU; Hybiau Cenedlaethol a Phwyllgorau Cynghori Cenedlaethol Ofcom.   
  
Mae saethau dwy ffordd rhwng y Panel yn y canol a phob un o’r uchod, i ddangos cyfnewid syniadau a chyfathrebu dwy ffordd.  
  
[Cliciwch yma i fynd yn ôl i dudalen 8](#_Ymgysylltu_â’n_rhanddeiliaid).

**Atodiad 2: Adroddiad Ariannol**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ffioedd Aelodau’r Panel** | £122,322 |
| **Treuliau Aelodau’r Panel** | £0 |
| **Cymorth (gan gynnwys y Tîm Cynghori, ymchwil, ymgynghori, perthynas â rhanddeiliaid a dylunio a chyhoeddiadau)** | £515,683 |
|  | £637,912 |

**Atodiad 3: Bywgraffiadau Aelodau’r Panel**  
  
Mae gwybodaeth am Aelodau’r Panel yn cael ei diweddaru ar ein gwefan, yma:

[Aelodau’r panel - Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfathrebu](https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/panel-members/panel-members)  
  
**Rick Hill MBE (Cadeirydd ac Aelod ar ran Gogledd Iwerddon)**

Ar ôl cael graddau mewn Mathemateg Gymwysedig a Hanes yr Eglwys, bu Rick yn gweithio fel gweinidog plwyf am 17 o flynyddoedd. Gadawodd yr eglwys yn 2007 i ddatblygu gyrfa portffolio. Ef yw Perchennog/Cyfarwyddwr Titanic Gap Ltd, Cwmni Ymgynghori Cyfryngau.

Roedd Rick yn arfer bod yn Ddirprwy Gadeirydd y Sefydliad Safonau yn y Wasg Annibynnol, Cadeirydd Comisiwn Sgrin Gogledd Iwerddon, Cadeirydd Cyngor Defnyddwyr Cyffredinol Gogledd Iwerddon, Cadeirydd Llais Defnyddwyr Post ac yn aelod o Fwrdd Llais Defnyddwyr y DU, yn aelod o Gyngor Cynulleidfa'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon ac yn aelod o Gyngor Darlledu'r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon. Yn 2014, cafodd MBE am wasanaethau i Gyfryngau Darlledu.

**Kay Allen OBE**

Mae Kay wedi gweithio i B&Q, BSkyB a’r Post Brenhinol. Mae hi wedi bod yn Gomisiynydd gyda’r Comisiwn Hawliau Anabledd a’r Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol. Roedd hi hefyd yn Gyfarwyddwr Anweithredol ar Fwrdd PDCS yr Adran Gwaith a Phensiynau.  
  
Yn 2010 gofynnodd Stryd Downing iddi edrych ar Arferion Busnes Cyfrifol busnesau bach fel rhan o Dîm y Gymdeithas Fawr. O ganlyniad, fe greodd hi’r llwyfan digidol ar-lein ‘Trading for Good’ sydd bellach yn berchen i Busnes yn y Gymuned.  
  
Mae hi wedi rhedeg ei chwmni ymgynghorol arbenigol llwyddiannus ei hun ers 10 mlynedd gan arbenigo mewn Busnesau Cyfrifol ac Amrywiaeth a Chynhwysiant. Mae Kay yn hyfforddwr perfformiad cymwysedig ac mae hi’n helpu pobl eraill i lwyddo. Mae Kay yn Gymrawd yn St Georges House Windsor, yn Gymrawd o’r Sefydliad Siartredig Personél a Datblygu ac yn Gymrawd o Gymdeithas Frenhinol y Celfyddydau. Yn 2010, cafodd OBE am wasanaethau i Gydraddoldeb.

**Amanda Britain (Aelod ar ran yr Alban)**

Mae gan Amanda brofiad yn cwmpasu ymchwil, gwasanaethau cyhoeddus, a newid sefydliadol yn yr Alban.  Ymhob swydd, mae hi wedi hybu buddiannau pobl sy’n cael eu heithrio’n gymdeithasol neu’n economaidd. Ar hyn o bryd mae’n cefnogi Rhaglen genedlaethol yr Alban sy’n edrych ar Dechnoleg mewn Gofal, ac mae’n cynghori rhaglen dementia yr Ymddiriedolaeth Life Changes.

Amanda yw Cadeirydd Iriss, cwmni elusennol sy’n cynyddu capasiti a gallu gweithlu'r gwasanaethau cymdeithasol yn yr Alban, ac mae hi'n aelod o Bwyllgor Hawliau Dynol a Pholisi Cyhoeddus Alzheimer Scotland. Mae hi’n aelod o’r Sefydliad Tai Siartredig – cafodd ei hethol i Fwrdd yr Alban rhwng 2012 a 2018, ac roedd yn Gadeirydd rhwng 2017 a 2018.

Ochr yn ochr â hynny, mae Amanda wedi cadeirio Cronfa Goffa Peter Gibson, a gyhoeddodd ym mis Medi 2016 'Championing Consumers, a history of consumer advocacy in Scotland 1974-2014.’

**Clifford Harkness – *ymunodd ym mis Mehefin 2020***

Dechreuodd Clifford ar ei yrfa fel technegydd telathrebu ac electroneg gyda Phrifysgol Queens, Belfast, yn gweithio ar adnoddau sain a chynyrchiadau teledu - gan gynnwys ymchwil ieithyddol. Arweiniodd y rôl hon ato’n mynd i Adran Diwylliant Anfaterol Amgueddfa Werin a Thrafnidiaeth Ulster lle bu’n cynorthwyo staff curadu i ddatblygu prosesau archifo sain a recordio sain llafar, clywedol ac ieithyddol. Daeth Clifford yn Bennaeth Casgliadau Archifol cyn i National Museums Northern Ireland gael ei sefydlu, lle’r oedd yn Bennaeth Rheoli Casgliadau, nes iddo ymddeol yn gynnar yn 2016.

Mae ganddo ddiddordeb parhaus yn effaith gwyddoniaeth a thechnoleg ar fywydau bob dydd a’r broses o gasglu, cadw a mynediad at archifau aml-gyfrwng. Roedd yn un o aelodau sylfaenol Cyngor Ffilm Gogledd Iwerddon ar y pryd, Ulster Oral History Society, a N. Ireland Reminiscence Network.

Mae’n gyn-aelod o Gyngor Cynulleidfa’r BBC a Chyngor Darlledu’r BBC ar gyfer Gogledd Iwerddon. Ar hyn o bryd mae’n ‘Fentor Achredu’ ar gyfer Amgueddfa Somme ac mae’n aelod o ‘The Stories Network’, dan ofal y Sefydliad Gwella drwy Gofio (Healing Through Remembering), ar gyfer y rheini sy’n casglu ac yn rhannu naratifau personol sy’n ymwneud â’r gwrthdaro yng Ngogledd Iwerddon ac yn ei gylch.

**Dr David Holden**

Mae David yn aelod o Grŵp Ymgysylltu â Chwsmeriaid Electricity North West (ENW).  Mae’r grŵp yn gyfrifol am herio ENW i sicrhau bod ei gynlluniau busnes yn y dyfodol yn mynd i’r afael ag anghenion a dewisiadau ei gwsmeriaid presennol a’i gwsmeriaid yn y dyfodol a’i fod yn rhoi anghenion rhanddeiliaid wrth galon y broses o wneud penderfyniadau, gan gyfeirio’n benodol at y cyfnod rheoli prisiau 2023-2028 (RIIO-ED2)

Roedd David yn arfer eistedd ar Fwrdd Heriau Defnyddwyr (CCB) yr Awdurdod Hedfan Sifil (CAA)/HAL, sy’n gyfrifol am graffu i sicrhau bod y cynlluniau cyfredol i ymestyn Heathrow sy’n werth £15bn, yr adolygiad rheoleiddiol o brisiau a’r cynllun busnes pum mlynedd o hyd yn symud ymlaen gan ddeall a blaenoriaethu anghenion ei ddefnyddwyr nawr ac yn y dyfodol. Mae'r CCB yn herio ac yn craffu ar gynllun busnes HAL i bennu a yw’n diwallu gofynion ‘ymgysylltiad o ansawdd uchel â defnyddwyr’.

Mae gan David brofiad uniongyrchol a helaeth o weithio ar brosiectau mawr sy’n ymwneud â defnyddwyr ar gyfer Vodafone, BT, O2, EE, France Telecom, 3, Sky, Inmarsat, Talk Talk, Carphone Warehouse, Ericsson, Nokia, Virgin Media, Cable and Wireless ac Alcatel.

**Dr Siân Phipps (Aelod ar ran Cymru) – *ymunodd ym mis Gorffennaf 2020***

Mae Siân wedi treulio pedair blynedd yn hyrwyddo buddiannau defnyddwyr gwasanaethau dŵr drwy ei rôl anweithredol gyda'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr, gan herio perfformiad cwmnïau dŵr yng Nghymru yn rheolaidd. Fel Arweinydd Cleifion a Chymunedau yng Nghanolfan Ganser Felindre, mae Siân hefyd yn llais ar ran pobl sy’n defnyddio gwasanaethau iechyd a gofal. Ar hyn o bryd mae hi’n aelod lleyg gyda NICE, y Sefydliad

Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal, yn helpu i ddatblygu canllawiau ar wneud penderfyniadau ar y cyd.

Cyn hynny yn ei gyrfa, bu Siân yn gweithio i bwyllgorau trawsbleidiol yn Senedd Cymru ac yn Nhŷ’r Cyffredin, lle’r oedd yn cynghori Aelodau yng nghyswllt craffu ar bolisïau, deddfwriaethau a chyllid y llywodraeth.

Mae Siân wedi gweithio ym maes cyfathrebu a materion cyhoeddus i amrywiaeth o sefydliadau cyhoeddus, gan gynnwys BBC Cymru, Cyngor Celfyddydau Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd, ac mae ganddi PhD gan Brifysgol Leeds ynghylch agweddau’r cyhoedd at risg amgylcheddol. Mae Siân yn dysgu Cymraeg. Mae hi’n dod o Gaerdydd yn wreiddiol, ac yno y mae hi’n byw ar hyn o bryd.

**Richard Spencer (Aelod ar ran Lloegr)**

Mae gan Richard 30 mlynedd o brofiad mewn marchnadoedd telathrebu sefydlog a symudol ar gyfer defnyddwyr a busnesau bach a chanolig yn y DU a thramor. Treuliodd y rhan fwyaf o’r cyfnod hwnnw gyda BT. Mae ei yrfa wedi cynnwys prisio, strategaethau, polisïau, moeseg busnes a rheoleiddio. Cyfarwyddwr Cyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol oedd ei rôl olaf, yn chwarae rhan allweddol yn y gwaith o lunio a monitro rhaglenni’r cwmni a oedd wedi’u dylunio i gael effaith gadarnhaol ar gymdeithas a'r amgylchedd.

Mae Richard yn Gyfarwyddwr Anweithredol Ymddiriedolaeth Sefydledig GIG Dwyrain Suffolk a Gogledd Essex, ac mae’n ymddiriedolwr ar elusen yn Colchester sy’n darparu cymorth i bobl ddigartref neu sydd mewn perygl o fod yn ddigartref. Mae hefyd yn gwasanaethu ar Fwrdd Cyfeirio Arweinyddiaeth eglwys leol yn Colchester.

Mae gan Richard MBA, gradd mewn Hanes, ac mae wedi hyfforddi i fod yn hyfforddwr gweithredol. Ar hyn o bryd mae’n astudio’n rhan-amser ar gyfer gradd mewn Diwinyddiaeth.

**Craig Tillotson – *daeth ei dymor i ben ddiwedd mis Hydref 2020***

Mae Craig wedi cael gyrfa amrywiol a llwyddiannus dros y 30 mlynedd diwethaf yn y diwydiannau telathrebu a thaliadau fel arweinydd uned fusnes, cyfarwyddwr bwrdd, ymgynghorydd strategaeth ac entrepreneur. Yn 1997 ymunodd â T-Mobile UK fel Cyfarwyddwr Datblygu Strategol. Yn 2001 ymunodd â Vodafone UK fel Cyfarwyddwr Rheoli Cynnyrch. Yn 2003, daeth yn Gyfarwyddwr Strategaeth a Chyfanwerthu, ac yn 2007 daeth yn arweinydd Uned Busnes Defnyddwyr y DU.

Rhwng 2012 a 2018 roedd Craig yn Brif Weithredwr y Faster Payments Scheme, sef prif system y DU ar gyfer trosglwyddo taliadau rhwng banciau mewn amser real. Roedd Craig hefyd yn Gadeirydd Gweithredol PayM, y gwasanaeth taliadau symudol rhwng 2014 a 2018.

Yn 2014, fe’i penodwyd gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol yn aelod o Banel Statudol y Rheoleiddiwr Systemau Talu newydd a bu yno tan 2018.

Yn 2018 fe wnaeth Craig sefydlu ar y cyd a dod yn Brif Weithredwr ar Smart Request Company Ltd, busnes technoleg ariannol cychwynnol a oedd yn gweithio i ddatblygu gwasanaeth Ceisiadau am Daliadau cystadleuol cyntaf y DU.

Mae gan Craig radd mewn Cyfrifiadureg, a threuliodd ran gynnar ei yrfa fel Ymgynghorydd Strategaeth gyda McKinsey & Company. Am sawl blwyddyn bu’n Swyddog Telathrebu

Arbenigol Wrth Gefn yn y Corfflu Signalau Brenhinol lle derbyniodd y Fedal Diriogaethol (TD).

**Rick Williams**

Mae Rick yn Rheolwr Gyfarwyddwr Freeney Williams Ltd, cwmni ymgynghorol anabledd ac amrywiaeth. Mae’n Gymrawd Siartredig o’r Sefydliad Siartredig Personél a Datblygu, ac yn Aelod Cyswllt o Business Disability International a’r Business Disability Forum.

Mae Rick yn hyfforddwr ac ymgynghorydd profiadol, sy’n arbenigo ar bob agwedd ar anabledd a’i effaith ar unigolion a sefydliadau.

1. https://www.ofcom.org.uk/\_\_data/assets/pdf\_file/0039/197877/stay-connected-coronavirus-easyread.pdf [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/news/latest/post/745-ofcom-has-responded-to-reports-that-deaf-and-speech-impaired-people-are-experiencing-longer-than-average-waits-to-access-relay-uk-for-regular-calls> [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0010/200503/media-nations-2020-uk-report.pdf> [↑](#footnote-ref-3)
4. <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/news/latest/post/749-our-new-research-on-scams-has-been-published> [↑](#footnote-ref-4)
5. The Police Foundation Rhagfyr 2018 [↑](#footnote-ref-5)
6. Erthygl gan y BBC am sgamiau rhamant: <https://www.bbc.co.uk/news/business-52664539> [↑](#footnote-ref-6)
7. Erthygl gan Action Fraud, ‘UK Finance reveals ten Covid-19 scams to be on high alert for’: <https://www.actionfraud.police.uk/news/uk-finance-reveals-ten-covid-19-scams-the-public-should-be-on-high-alert-for> [↑](#footnote-ref-7)