



**Communications
Consumer Panel**

Advisory committee for older
and disabled people



**Panel Defnyddwyr
Cyfathrebiadau**

Pwyllgor Cynghori Pobl
Hŷn ac Anabl

Y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau a'r Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl



Adroddiad Blynyddol 2021/22



Cynnwys

Rhagair	3
Ymgysylltiad y Panel â rhanddeiliaid: ffeithiau a ffigurau.....	4
Isod mae ffeithiau a ffigurau am ein rhaglen ymgysylltu â rhanddeiliaid yn 2021/22:	4
Sut rydym yn gweithio	5
Ein Cynllun Strategol	6
Ymgysylltu â'n rhanddeiliaid	7
Effaith ein rhwydwaith.....	9
Ein rhaglen ymchwil a gwybodaeth	12
Ymateb i Ymgynghoriadau	13
Atodiadau	16
Atodiad 1: Adroddiad Ariannol.....	17
Atodiad 2: Bywgraffiadau Aelodau'r Panel.....	18



Rhagair

Mae gwasanaethau cyfathrebu - yn ein barn ni - yn wasanaethau hanfodol y mae defnyddwyr wedi dibynnu arnynt yn fwy nag erioed yn ystod y pandemig a dylent fod â hawl i gael mynediad atynt. Mae'r flwyddyn ddiwethaf wedi bod yn un o lywio ar gyfer defnyddwyr cyfathrebu y DU - drwy ganlyniadau pandemig Covid, y ffaith bod y DU wedi gadael yr UE a'r diffyg pŵer mawr a achoswyd gan stormydd y gaeaf. Rydym ar ddechrau argyfwng costau byw sylweddol ac rydym hefyd yn dechrau gweld effaith dileu mesurau cymorth ychwanegol a mesurau diogelu a oedd wedi bod ar waith yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf.

Yn ein Hadroddiad Blynyddol diwethaf, fe wnes i ganmol darparwyr, llywodraethau, Ofcom a sefydliadau defnyddwyr am weithio gyda'i gilydd yn gyflym i sicrhau bod pobl yn cael eu cysylltu a'u bod yn cael yr wybodaeth ddiweddaraf. Mae angen mwy o hyn arnom nawr. Mae angen ein cymorth ar ddefnyddwyr nawr i gredu y bydd darparwyr cyfathrebiadau yn gwneud y peth iawn i bob defnyddiwr mewn argyfwng. Wrth i'r pandemig dawelu, mae angen i ni ddod o hyd i ffyrdd o leihau'r rhaniad digidol, i sicrhau bod pobl yn cael eu cysylltu wrth iddynt fyw mewn sefyllfa fregus yn ariannol a rhoi'r mynediad a'r cymorth sydd eu hangen ar bobl i fanteisio ar eu gwasanaethau cyfathrebu.

Mae defnyddwyr cyfathrebu yn haeddu gwasanaeth fforddiadwy, dibynadwy, diogel ac o ansawdd uchel - mae hyn nawr yr un mor bwysig â'r hawl i gael mynediad at gyfleustodau. Mae ein hymchwil i symud i VOIP wedi tynnu sylw at bwysigrwydd parhaus y llinell dir i lawer o ddefnyddwyr yn y DU a'u dibyniaeth arni yn ystod toriadau pŵer. Rydym yn dal yn sicr bod angen ymgyrch gyfathrebu ehangach ynghylch y newid hwn sy'n cael ei arwain gan y diwydiant. Rydym wedi croesawu ymgysylltiad y diwydiant ar y mater hwn ac rydym yn edrych ymlaen at barhau i gydweithio i ddylanwadu ar newid, ynghyd â'r Hybiau Eiriolaeth Defnyddwyr a Rhanddeiliaid Cenedlaethol, Ofcom, yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon a rhanddeiliaid llywodraeth ddatganoledig. Rydym wedi gweld gyda'r gwasanaethau post yng Ngogledd Iwerddon y niwed y gellir ei achosi pan fydd mynediad at wasanaeth sefydledig y dibynnir arno'n cael ei newid.

Rydym yn credu mai nawr yw'r amser i ddarparwyr cyfathrebiadau wrando ar anghenion eu cwsmeriaid, yn enwedig y rheini nad ydynt efallai eisiau labelu eu hunain yn 'agored i niwed', ond a allai elwa o ychydig o gymorth ychwanegol. Rydym yn gwybod o'n gwaith ymgysylltu â'r diwydiant ac ymchwil fod y cymorth ar gael, ond nad yw defnyddwyr yn ymwybodol ohono, nac yn gwybod beth i ofyn amdano. Yn y cyd-destun presennol, rhaid i ddarparwyr cyfathrebiadau wneud mwy i godi ymwybyddiaeth o'r tariffau cymdeithasol maent yn eu cynnig.

Mae gan ddarparwyr cyfathrebiadau gyfle i sicrhau nad oes neb yn cael ei adael allan o gymdeithas, gwaith, addysg na gwasanaethau gofal iechyd gan ddefnyddio'r ffordd arloesol o feddwl y mae'r sector hwn yn adnabyddus amdano. Rydym yn edrych ymlaen at weld y sector yn cyflawni'r pethau hyn.

Rick Hill, MBE, Cadeirydd
Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau
Pwyllgor Cynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl



Ymgysylltiad y Panel â rhanddeiliaid: ffeithiau a ffigurau

Ein nod yw cofnodi llais defnyddwyr mewn ffordd sy'n gynhwysfawr ac yn gynrychioliadol, gan gywain gwybodaeth o lygad y ffynnon gan sefydliadau sy'n ymwneud â defnyddwyr a dinasyddion. Mae'n bwysig i ni y caiff llais pawb ei glywed ac rydym yn gwneud pob ymdrech i sicrhau bod yr holl drafodaethau, cyflwyniadau a chyfathrebiadau'n gynhwysol. Dros y flwyddyn ddiwethaf, mae ein trafodaethau â'n rhanddeiliaid wedi ein galluogi i amlygu nifer o faterion allweddol y mae pobl ar draws y DU yn eu hwynebu. Rydym wedi cyfuno'r wybodaeth hon â thystiolaeth o'n rhaglen fewnwelediadau i gyfeirio ein cyngor i Ofcom, diwydiant a llywodraeth ar bolisi ac arfer cyfathrebiadau. Mae ymgysylltu'n rheolaidd â rhanddeiliaid trwy gydol y flwyddyn yn ein helpu i ragweld unrhyw niwed i gwsmeriaid, neu i nodi ei fod yn digwydd. Yna, rydym yn gweithio gyda'r rhai a all wneud gwahaniaeth yn uniongyrchol.

Isod mae ffeithiau a ffigurau am ein rhaglen ymgysylltu â rhanddeiliaid yn 2021/22:

74 o gyfarfodydd gyda 95 sefydliad:

Hybiau Rhanddeiliad Cenedlaethol

- 17 cyfarfod
- 66 o sefydliadau
- Hyb Rhanddeiliaid ar gyfer y DU gyfan ym mis Mai 2021



Hybiau Eiriolaeth Defnyddwyr

- 4 cyfarfod â sefydliadau ledled y DU
- Rydym yn bwriadu ehangu'r Hyb i gynnwys cynrychiolwyr eraill, yn enwedig yng Nghymru a'r Alban yn y flwyddyn i ddod



Fforwm y Diwydiant

- 4 cyfarfod Fforwm
- 11 o ddarparwyr mawr
- Siaradwyr o sectorau eraill i feithrin dealltwriaeth o'r arferion gorau
- Sesiwn ddysgu gyda Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ym mis Mawrth 2022 am ddiogelu data defnyddwyr agored i niwed



Ymgysylltu â rhanddeiliaid eraill

- 35 cyfarfod
- 19 o rhanddeiliaid, gan gynnwys darparwyr cyfathrebiadau, cynlluniau ADR, ac eiriolwyr defnyddwyr





Sut rydym yn gweithio

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

Mae cylch gwaith eang y Panel yn golygu ei fod yn gallu canfod prosiectau sy'n ymddangos fel pe na baent yn gysylltiedig â'i gilydd ond eu bod yn codi materion tebyg - yna gallwn 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 polisiau telegyfathrebiadau 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 polisiau - a hynny drwy amrywiaeth o dulliau a sianelau. Mae ein gwaith yn arwain at newidiadau sylweddol mewn polisiau - rydym yn cyfrannu cyngor arbenigol i sicrhau bod buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yn uchel ar yr agenda ac nid ydym yn cilio rhag gwyntyllu materion yn ehangach os bydd angen.

Mae defnyddwyr y DU yn byw mewn cyfnod cythryblus iawn gydag effeithiau'r pandemig, y ffaith bod y DU wedi gadael yr UE a'r gwrthdaro yn yr Wcráin. Rydym yn gweithio'n agos gyda'n sylfaen rhanddeiliaid defnyddwyr ledled y DU i glywed eu barn am y niwed a achoswyd gan yr argyfwng costau byw, ymgorffori'r materion hyn yn ein cynllun strategol, a sicrhau ein bod yn tynnu sylw at yr wybodaeth i'r rheini a allai wneud gwahaniaeth uniongyrchol. Rydym yn annog gweithredu prydlon a monitro effaith drwy gydol y broses.

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.

Rydym yn credu mewn dysgu o'r arferion gorau mewn sectorau eraill er mwyn i ddefnyddwyr cyfathrebiadau allu cael gwasanaeth teg, hygyrch, fforddiadwy a dibynadwy, gyda safonau rhagorol o ofal cwsmeriaid i gyrraedd y safonau uchaf mewn unrhyw sector arall.

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 polisiau fel ei fod yn darparu canlyniadau da i ddefnyddwyr a dinasyddion.



Ein Cynllun Strategol

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?

Mae ein nodau a'n hamcanion strategol ar gyfer 2021/22¹ a 2022/23² wedi cael eu cyhoeddi'n llawn ar ein gwefan. Mae cylch gwaith y Panel yn eang ac rydym yn sganio'r gorwel gyda lens ataliol ar gyfer materion sy'n dod i'r amlwg a allai achosi niwed i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau. Ar ôl ymgynghori â'r cyhoedd a chael mewnbwn gan ein rhanddeiliaid, fe wnaethom gyhoeddi y byddem yn canolbwyntio ein sylw ar gyfer blwyddyn 2021/22 ar y canlynol:

- **Hyrwyddo hygyrchedd a hwylustod o ran defnyddio gwasanaethau cyfathrebu sy'n wydn, yn ddiogel ac yn fforddiadwy;**
- **Annog safonau gwasanaeth i gwsmeriaid rhagorol a gwasanaeth ardderchog; ac**
- **Atal niwed i ddefnyddwyr.**

Gan gymryd hwn fel ein dull gweithredu arweiniol, er nad yw'n gyfyngedig, rydym wedi cynghori llunwyr polisiau a'r diwydiant ar amrywiaeth o faterion gan gynnwys:

- Cysylltedd cyffredinol, gan gynnwys bylchau mewn cysylltedd gwledig, y Rhwydwaith Gwledig a Rennir, camwybodaeth 5G a chysylltedd 2G a 3G;
- Gwasanaeth i gwsmeriaid, cwynion ac anfodlonrwydd cwsmeriaid;
- Contractau, newid a dewis defnyddwyr;
- Ymwybyddiaeth o'r cyfryngau;
- Polisi cyhoeddus;
- Hygyrchedd a chynhwysiant gwasanaethau teledu ac ar-alw;
- Sgamiau ac arferion twyllodrus gan ddefnyddio rhwydweithiau cyfathrebu;
- Fforddiadwyedd a dyled, gan gynnwys hyrwyddo tariffau cymdeithasol;
- Symud i rwydweithiau IP troslais (VOIP), yn enwedig y goblygiadau i ddefnyddwyr sydd â gofynion mynediad ychwanegol a'r rheini sy'n fwy agored i niwed mewn argyfwng;
- 'Natur agored i niwed': annog sectorau i ddefnyddio'r model cymdeithasol o ran anabledd a hybu ymwybyddiaeth o ofynion mynediad yn hytrach na hen 'labeli' meddygol;
- gwasanaethau teleffoni cyfradd premiwm, gan gynnwys ymholiadau rhifau ffôn a gwasanaethau cysylltu galwadau;
- Preifatrwydd a moeseg ddigidol;
- Gwasanaethau post a pharseli sy'n canolbwyntio'n benodol ar fynediad/codi tâl ychwanegol mewn lleoliadau anodd eu cyrraedd fel yr Ucheldiroedd a'r Ynysoedd, ac yng Ngogledd Iwerddon, ar ôl gadael yr UE.

¹ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/2021-22/2021-22>

² <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/current-year/current-year>



Ymgysylltu â'n rhanddeiliaid

Yn 2021/22, fe wnaethom barhau i ganolbwyntio ein cynlluniau ar gryfhau llais defnyddwyr yn y sector hwn, gan geisio clywed yn benodol gan bobl sy'n llai tebygol yn hanesyddol o gael eu clywed wrth ddatblygu polisi cyfathrebu. Rydym wedi ceisio llenwi bylchau mewn gwybodaeth a chwalu'r mythau sy'n atal y sector rhag gallu gweithredu i ddiogelu defnyddwyr agored i niwed. Ein nod yw sicrhau llais cyflawn a chynrychioladol i ddefnyddwyr, gan gasglu gwybodaeth uniongyrchol gan sefydliadau sy'n wynebu defnyddwyr. Dros y flwyddyn ddiwethaf mae ein trafodaethau â'n rhanddeiliaid wedi caniatáu i ni dynnu sylw at nifer o broblemau allweddol sy'n wynebu defnyddwyr ledled y DU. Rydym wedi cyfuno'r wybodaeth hon â thystiolaeth o'n rhaglen mewnwelediad i lywio ein cyngor i Ofcom, y diwydiant a'r llywodraeth ar bolisi ac arferion cyfathrebu.

Diagram 1: Rhanddeiliaid y Panel:



Rydym wedi sefydlu pedwar Hyb ar draws y DU - un ym mhob gwlad. Drwy ein **Hybiau Cenedlaethol**, rydym wedi parhau i wireddu ein haddewidion i gael dealltwriaeth newydd o'r problemau sy'n effeithio ar ddefnyddwyr, ar ddinasyddion ac ar ficrofusnesau ledled y DU - y rhai cyffredinol a'r rhai sy'n benodol i bob Gwlad.

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? - yn ein **Hybiau Rhanddeiliaid Defnyddwyr**. Mae'r rhain wedi ein galluogi i ddysgu o'r rheini sy'n ymgysylltu'n uniongyrchol â defnyddwyr bob dydd, ac i'r holl gyfranogwyr rannu gwybodaeth a chynlluniau ymchwil. Mae hyn yn sicrhau ein bod



yn gweithio gyda'n gilydd mewn ffordd sy'n manteisio i'r eithaf ar ein gwahanol gylchoedd gwaith, gan gysoni ein gweithgareddau ymhellach yn y pen draw er budd defnyddwyr,

dinasyddion a microfusnesau yn y sector cyfathrebiadau. 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.

Rydym wedi parhau i gydweithio 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, gan gynnwys cynnal sesiwn gyda Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth i ofyn cwestiynau a chwalu unrhyw fythau sy'n ymwneud â diogelu data a defnyddwyr agored i niwed. 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.

Ar ben hynny, rydym wedi parhau i gwrdd ag amrywiaeth o sefydliadau gan gynnwys Aelodau Bwrdd Ofcom, y Prif Weithredwr a'r tîm, y ddau Ddarparwr Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod yn y sector cyfathrebu, Swyddfa'r Dyfarnwr Telegyfathrebiadau, yr Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn a StepChange. Rydym wedi gweithio'n agos gyda'r Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang (y Fforwm Cysylltedd Digidol erbyn hyn) gyda'n Cadeirydd, Rick Hill, yn arwain gweithgor i sicrhau bod llais y defnyddiwr yn llywio'r gwaith o ail-lunio pwrpas a chenhadaeth y GSG. Rydym yn edrych ymlaen at barhau i weithio gyda'r Fforwm Cysylltedd Digidol ac rydym wedi annog mewnbyn ehangach gan sefydliadau defnyddwyr.



Effaith ein rhwydwaith

Hybiau Rhanddeiliaid Cenedlaethol

Cyflwynwyd Hybiau Cenedlaethol y Panel i helpu i gryfhau llais defnyddwyr y DU yn y sector cyfathrebu. Aelodau Cenedlaethol y Panel yw Cadeiryddion yr Hybiau: Rick Hill (yn rhinwedd ei rôl fel Aelod dros Ogledd Iwerddon), Amanda Britain (yr Alban), Richard Spencer (Lloegr) a Sian Phipps (Cymru). Mae Aelodau'r Hyb yn cynnwys amrywiaeth eang o gynrychiolwyr defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau - cyrff anllywodraethol, llunwyr polisiâu, sefydliadau diogelu defnyddwyr; ac elusennau sy'n gweithio mewn amrywiaeth o feysydd fel iechyd meddwl a chydardoldeb hiliol neu sy'n cynrychioli buddiannau pobl sy'n hŷn; yn iau; gydag anabledau; gofalwyr; mewn dyled; sy'n byw mewn cymunedau gwledig a ffermio; sydd wedi'u heithrio'n ddigidol a llawer o ryng-adrannau'r uchod. Mae rhestr lawn o'r sefydliadau hynny sy'n cymryd rhan ar gael yn Atodiad A.

Rydym yn adolygu'n barhaus a ydym yn clywed gan ystod ddigon eang o leisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau ac yn gwahodd sefydliadau newydd yn rheolaidd i fynychu sesiwn a allai fod o ddiddordeb iddynt. 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.

Rydym yn trosglwyddo'r wybodaeth a ddarparwyd gan Aelodau'r Hyb i dimau polisi Ofcom a'r diwydiant, gan arwain at weithredu cadarnhaol. Rydym yn gweithredu fel hwylusydd trafodaeth ac yn annog rhannu gwybodaeth, er enghraifft rydym yn annog Ofcom i ymgysylltu â safbwyntiau Aelodau'r Hyb drwy gyflwyno a thrafod cynigion polisi mewn cyfarfodydd. Rydym yn falch bod cyfranogwyr yr Hybiau wedi mynd ati i rannu newyddion am ymgynghoriadau, ymchwil a syniadau â chyfranogwyr eraill ar ôl cyfarfodydd. 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.

Yn 2021/22 gwnaethom y canlynol:

- Rhoi trafodaethau materion penodol ar agenda'r diwydiant a llunwyr polisiâu mewn ymateb i wybodaeth Aelodau am y problemau sy'n wynebu defnyddwyr ledled y DU;
- Hwyluso trafodaethau ar sail tystiolaeth i gyfrannu at feysydd polisi newydd yn y sector cyfathrebu;
- Cynyddu cyfranogiad ar draws yr Hybiau a sicrhau bod amrywiaeth eang o leisiau'n cyfrannu at y trafodaethau hyn; a
- Codi ymwybyddiaeth o ymgynghoriadau yn yr Hybiau a bwydo gwybodaeth a gafwyd ynddynt i'n hymatebion i faterion ac ymgynghoriadau byw, gan annog cyfranogwyr i ymateb yn uniongyrchol lle bo hynny'n berthnasol.

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



Hyb Eiriolaeth Defnyddwyr y DU

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.

Dan gadeiryddiaeth Rick Hill, fel Cadeirydd y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau, 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.

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 CCNI, mae'r Panel yn poeni am y rhwystrau y mae defnyddwyr Gogledd Iwerddon yn eu hwynebu wrth siopa gyda busnesau ym Mhrydain.

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. Rydym hefyd wedi ymgysylltu'n adeiladol â CThEM i geisio dod o hyd i atebion i'r broblem hon. Rydym wedi comisiynu astudiaeth bellach eleni i helpu i lywio'r ddadl.

Yn 2021/22 gwnaethom y canlynol:

- 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.

Fforwm y Diwydiant

Fe wnaethom sefydlu Fforwm y Diwydiant i gasglu'r prif ddarparwyr cyfathrebiadau at ei gilydd o dan Reolau Chatham House, gan gyflwyno enghreifftiau o arferion gorau traws-sector i hwyluso a llywio trafodaeth. Cadeiriwyd gan: Rick Hill, a Kay Allen, sef Aelod o'r Panel, yn ymgynghorydd arbennig ac yn hwylusydd i'r Fforwm, ac mae'r grŵp yn agored i unrhyw ddarparwr cyfathrebiadau a fyddai'n hoffi bod yn bresennol. Mae'r Fforwm yn galluogi trafodaeth ynghylch sut mae goresgyn rhwystrau i wella gwasanaethau - gan gynnwys gwneud gwasanaethau cyfathrebu'n hygyrch ac yn hawdd eu defnyddio i bob defnyddiwr - er eu bod i gyd yn cystadlu â'i gilydd. Ein nod yw i ddarparwyr



cyfathrebiadau ddarparu lefel sylfaen o degwch i ddefnyddwyr, a bod modd iddynt gystadlu'n rhydd am gwsmeriaid uwchben y lefel hon.

Yn 2021/22:

- roeddem yn gwerthfawrogi'r gallu i gydweithio â'r diwydiant a chawsom lawer o adborth cadarnhaol gan lawer o gyfranogwyr.
- 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;
- fe wnaethom wahodd 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;
- fe wnaethom ddefnyddio ein papur gwyntyllu i wneud gwasanaethau cyfathrebu yn gynhwysol fel sbardun ar gyfer dadleuon a gweithredu.
- Fe wnaethom wahodd cyflwynwyr gwadd o sectorau eraill i dynnu sylw at yr hyn sy'n bosib o ran addasu a dylunio prosesau sy'n addas i anghenion a gofynion defnyddwyr, sy'n newid o hyd. Mae hyn wedi cynnwys sefydliadau eraill yn y sector preifat, mudiadau nid er elw a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

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 y Panel

Rick Hill sy'n cadeirio ein cyfarfodydd misol ac mae'r cyfarfodydd yn gyfle i Aelodau roi cyngor ar y gwaith o ddatblygu polisiâu a gweithdrefnau, rhoi gwybodaeth i ddefnyddwyr am bolisiâu sy'n dod i'r amlwg a sbarduno meddwl a thrafodaeth. Mae aelodau hefyd yn cwrdd 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 i edrych yn fanylach ar faterion parhaus a fyddai'n elwa o ddull gweithredu mwy rhagweithiol a systematig.

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 rhyngwyd (VOIP)/IP yn unig;
- newid, contractau a dewis defnyddwyr;
- gwaith diweddaraf Ofcom ar symleiddio gwybodaeth am gontractau, a ddaeth i rym ym mis Mehefin 2022.
- mynediad at y gwasanaethau brys ar gyfer defnyddwyr BSL drwy wasanaeth cyfnewid fideo;
- 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;
- 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);
- preifatrwydd a moeseg data; a
- sgamiau ac arferion twyllodrus gan ddefnyddio rhwydweithiau cyfathrebu.

Rydym wedi canfod synergeddau rhwng darnau o waith parhaus gan ein rhanddeiliaid ac rydym wedi tynnu sylw at faterion sy'n ymwneud â niwed i ddefnyddwyr yn gynnar, i rwystro, lleihau neu atal effaith ar ddefnyddwyr.

Ein rhaglen ymchwil a gwybodaeth

Rydym wedi cyhoeddi ymchwil ar y pynciau canlynol eleni ac wedi rhannu gwybodaeth ac argymhellion gyda rhanddeiliaid polisi, rhanddeiliaid eiriolaeth defnyddwyr a rhanddeiliaid yn y diwydiant:

- [Cysylltu â'ch darparwr yn ystod y pandemig - beth allwn ni ei wneud pan nad oes neb yn ateb?](#) Hoff ffyrdd defnyddwyr o gysylltu â darparwyr cyfathrebiadau a'r effaith ar ddefnyddwyr o beidio â gallu defnyddio eu hoff sianel;
- [A yw gwasanaethau parseli yn cyflawni'r hyn sydd ei angen arnom yn 2021?](#) Barn defnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaethau parseli, gan gynnwys pobl sy'n byw mewn ardaloedd gwledig ac anghysbell, microfusnesau a phobl sydd ag anghenion mynediad ychwanegol, ledled y DU;
- [Cael cysylltedd gartref - Heriau cysylltedd digidol defnyddwyr y DU.](#) Sut mae anghenion digidol pobl wedi datblygu yn ystod y pandemig a pha anghenion sydd gan bobl sydd heb eu diwallu o ran hyrwyddo cynhwysiant digidol;
- [Newid o analog i deffoni digidol: Ymatebion defnyddwyr a microfusnesau yn y DU.](#) Problemau i ddefnyddwyr yn ystod y broses arfaethedig o symud i VOIP: ymwybyddiaeth ymysg defnyddwyr a microfusnesau, gan gynnwys cyfranogwyr a fyddai mewn mwy o berygl o niwed pe bai eu gwasanaeth llinell dir yn methu;
- [Cysylltu â Gofal: ydy anghenion cyfathrebu preswylwyr mewn cartrefi gofal yn cael eu diwallu?](#) Anghenion defnyddwyr sy'n byw mewn gofal preswyl - datblygu ein dealltwriaeth o anghenion cysylltedd pobl sy'n byw mewn gofal preswyl nad ydynt yn cael eu diwallu a sut gall cysylltedd wella bywydau bob dydd preswylwyr cartrefi gofal.
- [Datganiad syniadau ar wneud gwasanaethau cyfathrebu yn gynhwysol ac yn hygyrch i bob defnyddiwr.](#) Fe wnaethom gomisiynu Graeme Whippy MBE i ddatblygu'r adroddiad hwn gyda mewnbyn gan y diwydiant a chyfweliadau gydag amrywiaeth o



randdeiliaid gan gynnwys Ofcom, sefydliadau defnyddwyr ac elusennau, gan gynnwys cyfranogwyr o'n Hybiau Cenedlaethol.

Mae ein holl ddogfennau ymchwil, adroddiadau cwmpasu ac argymhellion yn cael eu cyhoeddi yma:

[Ymchwil ac adroddiadau - Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau](#)

Er mwyn ein helpu i sefydlu “yr hyn sy'n edrych yn dda” yn y sector hwn ac anelu'n uwch, fe wnaethom gomisiynu Robert Hammond, arbenigwr gwasanaeth i gwsmeriaid ac eiriolaeth defnyddwyr i ysgrifennu datganiad syniadau traws-sector sy'n edrych ar yr hyn sy'n gweithio'n dda mewn sectorau eraill sy'n cael eu rheoleiddio. Mae hyn yn adeiladu ar ein datganiad syniadau 2021 gan Graeme Whippy a oedd yn canolbwyntio ar ganlyniadau ar gyfer defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus. Rydym yn edrych ymlaen at rannu canfyddiadau Robert a'n hargymhellion. Yn ogystal â'r ymchwil sganio'r gorwel hwn a'n hastudiaethau meintiol ac ansoddol a amlygwyd uchod, yn ystod y flwyddyn ddiwethaf rydym wedi cymryd rhan mewn cyfres o 'astudiaethau trochi', sydd wedi ein galluogi i fynd i'r afael yn ddwfn â materion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr, gan wrando ar grwpiau bach o ddefnyddwyr ar draws y DU yn lleisio eu safbwyntiau a'u pryderon.

Ymateb i Ymgynghoriadau

Mae'r Panel yn rhoi llais i ddefnyddwyr, i ddinasyddion ac i microfusnesau, nid yn unig mewn ymgynghoriadau cyhoeddus, ond hefyd gyda llunwyr polisiâu yn gynnar yn y broses o ddatblygu polisiâu a thrwy gydol y broses o gyflwyno ac adolygu polisiâu. Rydym hefyd yn rhannu newyddion am ymgynghoriadau cyhoeddus â'n rhanddeiliaid yn rheolaidd er mwyn annog gwybodaeth am bolisiâu gan ystod o gynrychiolwyr defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau.

Rydym yn cyhoeddi'r holl ymatebion i'n hymgyngoriadau ar ein gwefan³. Yn 2021/22 fe wnaethom ymateb i ymgynghoriadau ar amrywiaeth o bynciau, er mwyn rhoi llais i ddefnyddwyr cyfathrebiadau yn y DU, gan gynnwys:

- **Cynllun Gweithredu ar Anabledd Ofcom ar gyfer Gogledd Iwerddon**; diogelu a hyrwyddo hawliau pobl anabl sy'n defnyddio gwasanaethau cyfathrebu yng Ngogledd Iwerddon. Fe wnaethom annog Ofcom i fabwysiadu'r model cymdeithasol o anabledd, yn allanol ac o fewn ei bolisiâu mewnol:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcoms-consultation-on-its-disability-action-plan-for-northern-ireland.pdf>
- **Ymgynghoriad Ofcom ynghylch ei gynigion o dan ei adolygiad o reoliad Post y DU, yn dilyn ein hymateb i gais Ofcom am fewnbwn**; parhau i gefnogi hawliau defnyddwyr hŷn, anabl a gwledig a'r rheini sy'n rhedeg microfusnesau:

³ <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/consultation-responses-and-advice-notes/consultation-responses-and-advice-notes>



<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcoms-review-of-postal-regulation.pdf>

- **Cynllun Gwaith Blynyddol Ofcom 2022 - 23;** cefnogi a herio cynlluniau Ofcom mewn ffordd adeiladol i sicrhau bod cyfathrebiadau'n gweithio i bawb:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcoms-plan-of-work-22-23.pdf>
- **Ymgynghoriad Ofcom ar ei adolygiad o Wasanaeth Cyffredinol Teleffoni;** diogelu hawliau dinasyddion sy'n dibynnu ar flychau ffôn cyhoeddus:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcoms-consultation-on-its-review-of-the-telephony-uso.pdf>
- **Adolygiad Ofcom o'i Fframwaith Niwtraliaeth y Rhyngwrwyd;** i ddiogelu defnyddwyr ar-lein rhag arferion annheg, ar yr un pryd â chynnal rhyddid mynegiant: <https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-the-ofcoms-2021-review-of-the-net-neutrality-framework.pdf>
- **Ymgynghoriad Ofcom ar newidiadau i'w Amodau Cyffredinol ar gyfer newid darparwr sefydlog, llinell dir a symudol;** er mwyn grymuso a diogelu defnyddwyr sy'n defnyddio'r gwasanaethau hyn:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcoms-consultation-on-changes-to-the-gcs-for-fixed-landline-and-mobile-switching---november-2021.pdf>
- **Polisi Diwygio Cystadleuaeth a Defnyddwyr Llywodraeth y DU: Sbarduno twf a darparu marchnadoedd cystadleuol sy'n gweithio i ddefnyddwyr i gefnogi cystadleuaeth a thynnu sylw at achos defnyddwyr nad ydynt yn destun cystadleuaeth, ac sydd felly angen eu diogelu ymhellach:**
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-beis-competition-and-consumer-markets.pdf>
- **Cais Ofcom am fewnbwn at ei adolygiad o fesurau i ddiogelu pobl sydd mewn dyled neu sydd mewn perygl o gael eu datgysylltu;** tynnu sylw at yr angen i ddarparwyr cyfathrebiadau godi ymwybyddiaeth o'r cymorth y gallant ei ddarparu i ddefnyddwyr, er mwyn i ddefnyddwyr allu cadw mewn cysylltiad:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-ofcoms-review-of-measures-to-protect-people-in-debt-or-at-risk-of-disconnection.pdf>
- **Ymgynghoriad Ofcom ar ymestyn yr ystod o ddyfeisiau mwyhau ar gyfer ffonau symudol y gellir eu defnyddio heb drwydded;** i wella cystadleuaeth ddilys yn y farchnad hon, gan alluogi defnyddwyr i ymestyn darpariaeth:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-and-acod-response-to-ofcoms-consultation-on-mobile-phone-repeaters.pdf>
- **Ymgynghoriad yr Awdurdod Gwasanaethau Talu dros y Ffôn ar ei gynlluniau strategol o dan God 15;** diogelu defnyddwyr sy'n defnyddio gwasanaethau cyfradd premiwm drwy ffôn symudol:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod->



[response-to-psas-code-15-consultation-july-2021.pdf](#)

- **Cais Llywodraeth y DU am dystiolaeth ar wella cysylltedd ar gyfer ardaloedd anodd iawn eu cyrraedd;** cynrychioli barn defnyddwyr, fel y nodwyd gan randdeiliaid yn ein Hybiau Cenedlaethol:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/ccp-acod-response-to-dcms-call-for-evidence-on-improving-connectivity-for-very-hard-to-reach-premises.pdf>
- **Cais Ofcom am fewnbwn i'w adolygiad o'r gwasanaeth post yn y DU;** yn cynnwys lleisiau defnyddwyr anabl a gwledig, a microfusnesau, ar ôl cynnal ymchwil ymysg y cymunedau hyn:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/communications-consumer-panel-and-acods-response-to-ofcoms-call-for-inputs-in-its-review-of-postal-services-in-the-uk.pdf>
- **Ymgynghoriad Ofcom ar newid cyflym, hawdd a dibynadwy;** cefnogi hawliau defnyddwyr i newid heb gosbau:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/communications-consumer-panel-and-acods-response-to-ofcoms-consultation-on-quick-easy-and-reliable-switching.pdf>
- **Ymgynghoriad Ofcom ar ddyfodol cyfryngau gwasanaeth cyhoeddus;** hyrwyddo hawliau defnyddwyr hŷn, defnyddwyr anabl a defnyddwyr ar draws Gwledydd a Rhanbarthau'r DU er mwyn sicrhau eu bod yn cael eu cynrychioli a'u portredu'n deg ar y sgrin a sicrhau gwasanaethau fforddiadwy:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/communications-consumer-panel-and-acods-response-to-ofcoms-consultation-on-the-future-of-public-service-media.pdf>
- **Ymgynghoriad Ofcom ar orfodi gwasanaeth cyfnewid fideo brys;** helpu i wneud mynediad at wasanaethau brys yn bosibl i bobl sy'n dibynnu ar laith Arwyddion Prydain i gyfathrebu, ac felly achub bywydau:
<https://www.communicationsconsumerpanel.org.uk/downloads/communications-consumer-panel-and-acods-response-to-ofcom-on-mandating-emergency-video-relay.pdf>



Atodiadau

Atodiad 1. Adroddiad Ariannol

Atodiad 2. Bywgraffiadau Aelodau'r Panel



Atodiad 1:

Adroddiad Ariannol

Ffioedd Aelodau'r Panel	£140,307
--------------------------------	-----------------

Treuliau Aelodau'r Panel	£610
---------------------------------	-------------

Cymorth (gan gynnwys y Tîm Cynghori, ymchwil, ymgynghori, ymgysylltu â rhanddeiliaid, cymorth mynediad at gyfathrebiadau a dylunio a chyhoeddiadau gwefan)	£503,542
---	-----------------

Cyfanswm:	£644, 459
------------------	------------------



Atodiad 2: Bywgraffiadau Aelodau'r Panel

Rick Hill MBE (Cadeirydd ac Aelod ar gyfer 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. Mae'n aelod o'r Panel Strategol ar gyfer Dŵr Annomestig, ac yn aelod o Banel Defnyddwyr yr Awdurdod Hedfan Sifil.

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 chwmmi 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. Ym mhob swydd, mae hi wedi hybu buddiannau pobl sy'n cael eu heithrio'n gymdeithasol neu'n economaidd.

Tan yn ddiweddar, bu Amanda yn gweithio gyda chyfarwyddiaeth lechyd a Gofal Digidol Llywodraeth yr Alban yn arwain rhaglenni ymateb i Covid-19 - gan ddarparu iPads i breswylwyr cartrefi gofal a sefydlu Digital Lifelines yr Alban i ddarparu dyfeisiau a chymorth i bobl sydd mewn perygl o niwed sy'n gysylltiedig â chyffuriau.

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, roedd yn aelod o Fwrdd yr Alban rhwng 2012 a 2018, a chafodd ei hethol 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.'*

Helen Froud

Mae Helen yn gyn Ddirprwy Brif Weithredwr Cyngor Ynysoedd y Gorllewin a chyn hynny, roedd hi'n Gyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol yng Nghyngor Sir Swydd Gaerwrangon. Bu hefyd yn ymgynghori ar ran KPMG. Bu'n Rheolwr Gyfarwyddwr ei chwmni ymgynghori ei hun tan 2013, pan ailhyfforddodd i fod yn Swyddog Byddin yr Iachawdwriaeth. Ers hynny, mae wedi rhedeg canolfannau Byddin yr Iachawdwriaeth yn Aberdeen ac Inverness; ac mae bellach yn Gyfarwyddwr Cynorthwyol (Ymchwil) ar gyfer Byddin yr Iachawdwriaeth ac Iwerddon.

Cyn hynny, roedd Helen yn Gyfarwyddwr Anweithredol ar Fwrdd Asiantaeth Diogelu Iechyd, ac roedd hi'n aelod o Fwrdd Cofnodion Cenedlaethol yr Alban. Mae hefyd yn gyn Ymddiriedolwr One Parent Families yn yr Alban. Mae'n aelod o Banel Ymgynghorol Rhanddeiliaid SSE Networks.

Clifford Harkness

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 (tan fis Mawrth 2022)

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 Cymru)

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.

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 bolisiau, 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 priso, strategaethau, polisiau, 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 Uwch Gyfarwyddwr Annibynnol 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 a Diwinyddiaeth, ac mae wedi hyfforddi i fod yn hyfforddwr gweithredol.

Dr Michael Wardlow

Yn fwyaf diweddar, Michael oedd Prif Gomisiynydd Comisiwn Cydraddoldeb Gogledd Iwerddon, penodiad cyhoeddus a ddaliodd rhwng mis Mawrth 2012 a mis Chwefror 2020. Cyn ymuno â'r Comisiwn, ef oedd Prif Swyddog Gweithredol Cyngor Addysg Integredig Gogledd Iwerddon, swydd yr oedd yn ei dal o 1995 ymlaen.

Ar hyn o bryd mae Michael yn Gadeirydd Cronfa Heddlu Gogledd Iwerddon ac yn Gadeirydd Translink NI. Cyn hyn, ar ôl 7 mlynedd ym myd masnach, roedd y rhan fwyaf o'i brofiad gwaith, yn gyflogedig ac yn wirfoddol, ym maes meithrin heddwch a chymodi, diddordebau sydd wedi rhoi cyfleoedd iddo weithio mewn dros 40 o wledydd.

Yn ogystal â graddio o Brifysgol y Frenhines Belfast, mae Michael yn Gymrawd Siartredig o'r Sefydliad Siartredig Personél a Datblygu ac yn Gymrawd o'r Sefydliad Yswiriant Siartredig. Mae Michael hefyd yn Ysgolor Gwadd yn Sefydliad Heddwch, Diogelwch a Chyfiawnder Byd-eang George Mitchell.

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.