# Cyfarfod y Grŵp Trawsbleidiol ar Hawliau Defnyddwyr

**25 Hydref 2023 – wedi'i gynnal drwy gyfrwng Teams**

## Yn bresennol

| | |
|---|---|
| Sioned Williams (SW) | Aelod o'r Senedd, Cadeirydd |
| Nick Speed (NS) | Grŵp BT |
| Helen Burrows (HB) | Grŵp BT |
| Dewi John (DJ) | Swyddfa Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru |
| Nicola Evans (NE) | Swyddfa Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru |
| David Beer (DB) | Ffocws ar Drafnidiaeth |
| Jess Tye | Yr Awdurdod Safonau Hysbysebu |
| Sian Jones | |
| Andrew White | Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr |
| Luke Young (LY) | Cyfarwyddwr Cynorthwyol, Cyngor ar Bopeth Cymru |
| Anwen Jones | Cyngor ar Bopeth Cymru |

**Cyflwyniad**

Cyflwynodd Sioned Williams AS, Cadeirydd y Grŵp, bwnc y cyfarfod, sef cynhwysiant digidol a thariffau cymdeithasol.

Agorwyd y drafodaeth gan Helen Burrows, cyfarwyddwr polisi Grŵp BT, a soniodd am waith parhaus Grŵp BT yn y maes hwn, gan gynnwys gwaith ar ddiogelwch ar-lein, atal twyll a dyfodol y broses o ddarparu cynnwys. Eglurodd **HB** effaith pandemig COVID-19 o ran pwysleisio pwysigrwydd cynhwysiant digidol. Nododd nad oedd gan hanner y rhai a gafodd gyngor i ynysu fynediad at wasanaeth band eang. Tynnodd **HB** sylw at y ffaith bod Grŵp BT yn ymwybodol nad oes dealltwriaeth dda ynghylch y pethau sy'n ysgogi cynhwysiant digidol. Nododd fod gan 90 y cant o aelwydydd y DU fynediad at wasanaeth band eang, ond bod rhai o'r 10 y cant nad oes ganddynt wasanaeth band eang yn gallu bod yn eithaf ystyfnig.

Soniodd **HB** am yr angen am gymorth wedi'i dargedu o ran annog aelwydydd nad oes ganddynt gysylltedd i gysylltu. Rhannodd adroddiad a oedd yn canolbwyntio ar y grŵp hynny o aelwydydd nad ydynt yn gallu fforddio cysylltu â gwasanaeth band eang (yn seiliedig ar eu lefelau incwm). Canfu'r adroddiad nad yw oddeutu miliwn o bobl ledled y DU yn gallu fforddio cysylltu ar ôl iddynt dalu am wasanaethau hanfodol yn y cartref.

Yn ogystal, mae yna broblem sy'n ymwneud â chenhedlaeth: po hynaf yw'r defnyddiwr, y lleiaf tebygol ydyw o fod ar-lein. Pwysleisiodd **HB** yr angen am gymorth un i un sydd yn aml yn cael ei ddarparu at ddibenion diwallu anghenion personol penodol yr henoed o ran sgiliau digidol. Mynegodd yr angen am well cydgysylltu gan y Llywodraeth o ran sicrhau bod cymorth o ansawdd uchel yn cael ei ddarparu ar gyfer y grŵp sydd wedi'i hepgor.

Gofynnodd **SW** a yw Grŵp BT wedi cael trafodaethau â chwmnïau eraill neu Lywodraeth Cymru ar y mater hwn. Dywedodd Nick Speed fod BT wedi cael trafodaethau ynghylch y broses drawsnewid yn y gwasanaeth iechyd, a'i fod wedi siarad â'r GIG ym mhedair gwlad y DU. Mae trafodaethau parhaus yn cael eu cynnal ar ddigideiddio'r gwasanaeth iechyd, gwella diagnosteg ac atal.

Nododd **LY** fod yr hyn y mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn ei weld yn cyd-fynd â'r hyn y cyfeiriodd Helen Burrows ato. Gofynnodd a oedd BT o'r farn y dylid ystyried band eang fel tariff cymdeithasol sengl unedig. Dywedodd **HB** mai cyfrifoldeb y Llywodraeth yw'r mater hwn.

Dywedodd **HB** fod Grŵp BT, fel diwydiant, yn teimlo bod gwahaniaeth rhwng gwasanaethau cyfathrebu a'r gwasanaethau eraill ym maes cyfleustodau. Ychwanegodd fod cysylltedd yn gynyddol bwysig, a'i fod yn chwarae rhan annatod yn y broses o wella bywydau pobl. Roedd **HB** yn gwerthfawrogi'r ffaith nad yw mynediad at wasanaeth band eang mor hanfodol â bwyd a dŵr, gan eich bod yn gallu ymdopi hebddo.

Mynegodd **SW** bryderon ynghylch y Gronfa Cymorth Dewisol, gan nodi bod pobl weithiau yn ei chael hi'n anodd ac yn ddryslyd gwneud cais os yw'r ceisiadau hynny yn bennaf ar-lein.

Cyfeiriodd **DJ** at gais diweddar y Comisiynydd Pobl Hŷn am dystiolaeth ynghylch profiadau pobl o gynhwysiant digidol. Ychwanegodd fod arolwg o bobl hŷn yng Nghymru yr oedd ganddynt fynediad at wahanol wasanaethau a sgiliau digidol, a gynhaliwyd ym mis Mawrth 2023, wedi canfod bod gan 63 y cant o bobl dros 60 oed fynediad.
Nid oes gan bobl sydd wedi'u hallgáu'n gymdeithasol ffôn clyfar na gwasanaeth band eang. Felly, nid oes ganddynt fynediad at apiau parcio na thocynnau trên. Yn ogystal, nid yw rhai pobl yn dymuno cael ffôn clyfar. Yn ôl **DJ**, dywedodd 64 y cant o bobl eu bod yn torri yn ôl ar eu gwariant, gan gynnwys gwariant ar ffonau a wifi, yn sgil pwysau costau byw.

Pwysleisiodd **DJ** bwysigrwydd grymuso pobl hŷn sydd am fynd ar-lein i wneud hynny, a'u cefnogi a'u huwchsgilio i ddefnyddio'r technolegau dan sylw. Yn ogystal, pwysleisiodd bwysigrwydd cydnabod a pharchu'r ffaith nad yw rhai pobl am wneud hyn, a phwysigrwydd sicrhau bod ganddynt opsiwn amgen. Dywedodd **NE** fod mwy a mwy o bobl yn cysylltu â swyddfa'r Comisiynydd Pobl Hŷn ynglŷn â chael cymorth i feithrin mwy o sgiliau ar gyfer defnyddio gwasanaethau ar-lein.

Gofynnodd **SW** a oedd codau ymarfer ar waith, ac a oeddent yn cael eu gorfodi. Gofynnodd hefyd a oedd yr un safonau yn cael eu darparu ar-lein ac all-lein. Pwysleisiodd **NS** mai Cymru yw'r unig wlad sydd â Chanolfan Gwasanaethau Cyhoeddus Digidol ar gyfer sicrhau nad yw'r grwpiau hyn yn cael eu difreinio.

Cododd **DB** bryderon ynghylch gallu pobl sy'n defnyddio gwasanaethau sydd angen defnyddio tocyn symudol ond nad ydynt wedi'u cysylltu'n ddigidol, gan sôn am yr angen am ddarpariaeth yn y diwydiant ar gyfer y rhai nad oes ganddynt gysylltedd. Cyfeiriodd **DB** hefyd at y ddeddfwriaeth ynghylch masnachfreinio bysiau a fydd yn mynd ar daith drwy'r Senedd yn gynnar yn 2024. Pwysleisiodd yr angen am fap ffordd ynghylch y ddeddfwriaeth hon, a'r angen i sicrhau bod y rhai nad oes ganddynt gysylltedd yn gallu cael mynediad at gynigion a thrafnidiaeth yn yr un modd ag y gall pobl eraill.

Gofynnodd **SW** a fyddai modd i Lywodraeth Cymru gymryd camau i uwchsgilio'r rhai nad ydynt yn hyderus yn ddigidol. Cytunodd **HB**, gan nodi bod angen gwneud mwy i gydgysylltu a chydlynu'r gefnogaeth gan nad oes modd atal y broses ddigideiddio. Dywedodd y byddai modd profi'r gefnogaeth er mwyn canfod yr hyn sy'n gweithio a'r hyn nad yw'n gweithio, ac ehangu'r broses honno er mwyn cyrraedd mwy o bobl. Soniodd **NS** am y ffaith bod prosiect

Cymunedau Digidol Cymru yn darparu sylfaen dda ar gyfer y gwaith hwn, gan ei fod yn nodi bylchau o ran mynediad.
Roedd **DJ** yn cytuno, gan nodi y gall pobl ifanc ddefnyddio gwefannau neu apiau o ansawdd gwael yn well na phobl hŷn sy'n ei chael hi'n fwy anodd. Pwysleisiodd effaith hyn ar lesiant pobl hŷn, gan nodi bod eu mynediad yn gyfyngedig.

Nododd **SW** ei chydymdeimlad dwysaf, ar ran y grŵp, yn sgil marwolaeth Alun Evans o sefydliad Cyngor ar Bopeth Cymru. Nododd fod ei meddyliau gyda'i deulu a'i ffrindiau ar yr adeg anodd hon. Diolchodd SW i aelodau'r grŵp am fod yn bresennol ac am eu cyfraniadau cyn dod â'r cyfarfod i ben.