
Trin defnyddwyr agored i niwed yn deg

Canllaw arfaethedig ar gyfer darparwyr gwasanaethau ffôn, band eang a theledu drwy dalu

YMGYNGHORIAD:

Dyddiad cyhoeddi: 25 Medi 2019

Dyddiad olaf ar gyfer derbyn ymatebion: 20 Tachwedd 2019

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg	1
2. Cefndir	4
3. Sefydlu a chyhoeddi polisiau	8
4. Trin defnyddwyr agored i niwed yn deg	10
5. Cofnodi gwybodaeth	19
6. Monitro perfformiad	21
7. Hyfforddiant staff	23
8. Cwestiynau'r ymgynghoriad	27

Atodiad

A1. Ymateb i'r ymgynghoriad hwn	28
A2. Dalen gyflwyno'r ymgynghoriad	31

1. Trosolwg

Mae'r ddogfen ymgynghori hon yn awgrymu mesurau y gallai darparwyr eu mabwysiadu er mwyn helpu i sicrhau eu bod yn trin pobl sy'n agored i niwed yn deg a'u bod yn darparu'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt.

Un o flaenoriaethau Ofcom ydy sicrhau bod cwsmeriaid band eang, ffôn a theledu, yn enwedig cwsmeriaid agored i niwed, yn cael eu trin yn deg.¹ Prif ddyletswydd Ofcom yw datblygu buddiannau dinasyddion a diogelu defnyddwyr rhag niwed, yn enwedig pobl agored i niwed. Mae hyn yn cael ei adlewyrchu yn ein Hymrwymiadau Tegwch i Gwsmeriaid, sydd wedi cael eu dylunio i gryfhau sut mae cwmnïau'n trin eu cwsmeriaid – yn enwedig y rheini a allai fod yn agored i niwed.²

Gall unrhyw un wynebu amgylchiadau sy'n gwneud iddynt fod yn agored i niwed - dros dro neu'n barhaol. Gallai hyn gynnwys problemau iechyd corfforol neu feddyliol, nodweddion penodol fel oed neu sgiliau llythrennedd, neu newidiadau mewn amgylchiadau personol megis profedigaeth neu gollu swydd. Rydym yn cydnabod y gall fod yn anodd i bobl yn yr amgylchiadau hyn ddelio â rhai materion personol, gan gynnwys rheoli eu gwasanaethau band eang, ffôn a theledu.

Gall pobl agored i niwed wynebu rhwystrau sy'n eu hatal rhag defnyddio eu gwasanaethau cyfathrebu yn llawn, yn enwedig os na fydd darparwyr yn cynnig y cymorth a'r gefnogaeth iawn.

Mae nifer o bobl eisoes yn teimlo bod delio â darparwyr gwasanaethau hanfodol (er enghraifft cwmnïau ynni, dŵr a thelegyfathrebiadau) yn brofiad sy'n llawn straen. Er enghraifft, mae 37% o bobl a oedd wedi cael problem iechyd meddwl wedi cael lefelau uchel o bryder wrth ddelio â darparwyr gwasanaethau hanfodol.³ Os bydd darparwr yn rhoi gwasanaeth gwael neu'n creu rhwystrau diangen i gwsmeriaid agored i niwed, gallai hyn wneud y sefyllfa'n waeth.

Mae'n rhaid i ddarparwyr drin defnyddwyr agored i niwed yn deg a darparu'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau iawn. Mae rheolau Ofcom – yn enwedig yr Amodau Cyffredinol C5.1-5.5, a ddaeth i rym ym mis Hydref 2018 - yn golygu ei bod yn rhaid i ddarparwyr fod â pholisïau a gweithdrefnau er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg. Rydyn ni eisïau i bobl agored i niwed gael lefel uchel o ofal cwsmeriaid er mwyn eu helpu i reoli eu gwasanaethau cyfathrebu'n effeithiol, ac er mwyn eu helpu i gael y cytundeb iawn ar gyfer eu hanghenion a hynny am bris cystadleuol. Mae nifer o ddarparwyr wedi symud ymlaen o ran sicrhau eu bod yn trin defnyddwyr agored i niwed yn deg, ond nid da lle gellir gwel.

Mae'r ddogfen ymgynghori hon yn awgrymu camau ymarferol y dylai darparwyr ystyried eu cymryd, er mwyn helpu i sicrhau eu bod yn trin defnyddwyr agored i niwed yn deg a'u bod yn cyflawni canlyniadau da.

Nod ein canllaw yw cyflwyno enghreifftiau cyfredol o ymarfer da wrth drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg. Mae hyn yn seiliedig ar ein hymgysylltiad â diwydiant, grwpiau defnyddwyr a rheoleiddwyr eraill.

Mae'r mesurau, fel y nodir yn adrannau 3-7 o'r ddogfen hon, yn rhoi sylw i'r canlynol:

- **sefydlu a chyhoeddi polisiau;**
- **trin defnyddwyr agored i niwed yn deg;**
- **cofnodi gwybodaeth;**
- **monitro perfformiad; a**
- **hyfforddiant staff.**

Nid oes bwriad i'r mesurau hyn fod yn rhagnodol nac yn gynhwysfawr ac rydym yn disgwyl adolygu'r canllaw terfynol o bryd i'w gilydd, wrth i arferion yn y maes hwn esblygu. Mae trin defnyddwyr agored i niwed yn deg yn flaenoriaeth yng nghynllun gwaith blynyddol Ofcom, a byddwn yn parhau i ymgysylltu â rhanddeiliaid ynghylch y pwnc hwn yn rheolaidd.

Yn y ddogfen hon, rydym yn cyfeirio at bobl y mae eu hamgylchiadau wedi golygu eu bod yn agored i niwed fel '**defnyddwyr agored i niwed**'. Rydym yn cydnabod bod ein rhanddeiliaid yn defnyddio ystod o wahanol dermau ac efallai na fydd rhai pobl yn hoffi cael eu labelu fel defnyddiwr agored i niwed. Fodd bynnag, mae'r term yn un adnabyddus ymysg darparwyr cyfathrebiadau (rydym yn cyfeirio at y rhain fel 'darparwyr' yn y ddogfen ymgynghori hon) ac mae'n caniatáu i ni drafod y pwnc yn agored ac yn glir, er mwyn i ni allu sicrhau gwelliannau i ddefnyddwyr yn y sector cyfathrebu.

Rydym nawr yn gofyn am safbwyntiau gan bartïon sydd â diddordeb neu bartïon mae hyn yn effeithio arnynt ynghylch ein canllaw arfaethedig ar drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg.

Daw'r ymgynghoriad i ben ar 20 Tachwedd 2019.

¹ Edrychwch ar: Cynllun blynyddol Ofcom 2019/20 -

https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0020/141914/statement-ofcom-annual-plan-2019-20.pdf

² Edrychwch ar: <https://www.ofcom.org.uk/cymru/about-ofcom/latest/media/media-releases/2019/broadband-and-phone-firms-put-fairness-first>

³ *Access Essentials, Giving people with mental health problems equal access to vital services* Y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl

Pobl agored i niwed yn y DU

13.3 miliwn



o breswylwyr y DU ag anabledd



2.5 miliwn

miliwn o bobl yn y DU
yn byw gyda chanser

1 o bob **6**

oedolyn yn profi
problemau iechyd
meddwl cyffredin bob
wythnos Hefyd,



Mae **23%**
ohonom yn dioddef
gorbryder wrth ddelio
gyda darparwyr
gwasanaeth

Mae dementia yn
effeithio ar bron i



1 miliwn

o bobl
yn y DU

350 o bobl

wedi cael eu datgan
yn fethdalwyr

bob dydd

Ion-Ebr 2019



Ffynonellau:

Yr Adran Gwaith a Phensiynau, [Family Resources Survey 2017/18](#)

Macmillan, [Ystadegau canser](#)

Y Sefydliad Iechyd Meddwl, [Fundamental Facts about Mental Health 2016](#)

Hyb Ystadegau Dementia a Chymdeithas Alzheimer's, [Prevalence projections in the UK](#)

Yr Elusen Arian, [Money Statistics July 2019](#)

2. Cefndir

Y fframwaith rheoleiddio

Dyletswyddau cyffredinol

- 2.1 Mae Adran 3(1) Deddf Cyfathrebiadau 2003 (y “Ddeddf”), yn nodi prif ddyletswydd Ofcom:
 - a) hyrwyddo buddiannau dinasyddion mewn perthynas â materion cyfathrebu; a
 - b) hyrwyddo buddiannau defnyddwyr mewn marchnadoedd perthnasol, pan fo’n briodol, drwy hybu cystadleuaeth.
- 2.2 Mae Adran 3(3) yn dweud, drwy wneud hynny, y dylai ein gweithgareddau fod yn dryloyw, yn atebol, yn gymesur, yn gyson, ac wedi’u targedu dim ond at achosion lle mae angen gweithredu, yn ogystal â chydymffurfio â'r arferion gorau.
- 2.3 Mae Adran 3(4) yn mynd ymlaen i ddweud ei bod yn rhaid i ni hefyd ystyried anghenion pobl sydd ag anableddau, yr henoed a’r rheini sydd ar incwm isel. Rhaid i ni hefyd ystyried natur fregus plant a phobl eraill y mae eu hamgylchiadau yn golygu efallai fod angen diogelwch arbennig arnynt.
- 2.4 Gall rhai defnyddwyr fod yn fwy agored i gael eu trin yn annheg nag eraill, oherwydd eu nodweddion neu eu hamgylchiadau personol. Mae trin defnyddwyr agored i niwed yn deg yn flaenoriaeth i Ofcom.
- 2.5 Bydd y mesurau sy’n cael eu hawgrymu yn y ddogfen hon yn helpu i gyflawni ein hamcanion a chyflawni ein dyletswyddau. Byddant yn rhoi eglurder i randdeiliaid ynghylch y mathau o bethau rydym yn disgwyl i ddarparu eu gwneud i gydymffurfio â'u rhwymedigaethau.
- 2.6 Ein barn ar hyn o bryd yw bod cyhoeddi canllaw ar drin defnyddwyr agored i niwed yn deg, yn hytrach na rheoleiddio ffurfiol newydd, yn ffordd ymlaen sy’n briodol ac yn gymesur. Dylai roi hyblygrwydd i ddarparu ynghylch sut maent yn cydymffurfio yn y maes hwn er mwyn sicrhau eu bod yn trin defnyddwyr agored i niwed yn deg. Pan fydd angen byddwn yn cymryd camau rheoleiddio ffurfiol, drwy ddefnyddio’r pwerau sy’n cael eu disgrifio isod.

Amodau Hawliau Cyffredinol

- 2.7 Mae Adran 45 o'r Ddeddf yn rhoi pŵer i ni osod (ac addasu) amodau cyffredinol, sy’n amodau rheoleiddio y mae’n rhaid i bawb sy’n darparu gwasanaethau a rhwydweithiau cyfathrebu electronig gydymffurfio â nhw os ydynt yn darparu gwasanaethau yn y DU. O dan adran 51(1)(a), gallai'r amodau hynny gynnwys mesurau sydd wedi’u hanelu at ddiogelu cwsmeriaid gwasanaethau cyfathrebu.
- 2.8 Amodau Hawliau Cyffredinol Ofcom (yr “Amodau Cyffredinol”) yw’r amodau rydym wedi’u rhoi ar waith drwy ddefnyddio’r pwerau hyn. Nod Amod Cyffredinol (“AC”) C5 yw sicrhau

bod darparwyr yn ystyried anghenion pobl sydd ag anableddau a defnyddwyr agored i niwed.

- 2.9 Mae'r amodau cyffredinol yn nodi'r gwasanaethau y mae'n rhaid i ddarparwyr eu darparu i grwpiau penodol o bobl, gan gynnwys pobl sydd ag anableddau neu fathau penodol o anghenion hygyrchedd. Mae'r gwasanaethau hyn yn cynnwys gwasanaethau cyfnewid testun (llinell dir a symudol), SMS argyfwng (symudol yn unig), biliau a chontractau mewn print bras a Braille, blaenoriaeth i drwsio diffygion (band eang sefydlog a llinell dir), gwybodaeth am ddim am rifau ffôn a rheoli biliau trydydd parti. Mae'n rhaid i'r darparwyr roi llawer o gyhoeddusrwydd i'r gwasanaethau hyn, drwy ddefnyddio sianelau cyfathrebu priodol (yn unol ag AC C5.6).⁴
- 2.10 Mae'r ddogfen ymgynghori hon yn canolbwyntio ar y darpariaethau sydd yn AC C5.1-C5.5, a ddaeth i rym ar 1 Hydref 2018.⁵ Cyflwynodd Ofcom y darpariaethau hyn i sicrhau bod gan ddarparwyr y polisiau a'r gweithdrefnau iawn ar waith i drin defnyddwyr agored i niwed yn deg ac yn briodol:
- "C5.1 Mae'r amod hwn yn berthnasol i bawb sy'n darparu Gwasanaethau Cyfathrebiadau Electronig Cyhoeddus; mae pob un yn 'Ddarparwr Rheoleiddiedig' at ddibenion yr Amod hwn.*
- C5.2 Mae'n rhaid i Ddarparwyr Rheoleiddiedig sefydlu, cyhoeddi a chydymffurfio â pholisïau a gweithdrefnau clir ac effeithiol er mwyn trin Defnyddwyr y gallai eu hamgylchiadau eu gwneud yn agored i niwed mewn modd teg a phriodol.*
- C5.3 Rhaid i bolisiau a gweithdrefnau o'r fath gynnwys, fel isafswm:*
- (a) arferion ar gyfer sicrhau bod Defnyddwyr yn cael eu trin yn deg ac yn briodol os ydy'r Darparwr Rheoleiddiedig wedi cael gwybod, neu y byddai'n rhesymol iddo wybod fel arall, eu bod yn agored i niwed oherwydd amgylchiadau fel oed, anabledd corfforol neu ddysgu, salwch meddwl neu gorfforol, llythrennedd isel, anawsterau cyfathrebu neu newidiadau mewn amgylchiadau fel profedigaeth;*
- (b) sut bydd gwybodaeth am anghenion Defnyddwyr y mae'r Darparwr Rheoleiddiedig wedi cael gwybod eu bod yn agored i niwed, neu y byddai'n rhesymol iddo wybod hynny fel arall, yn cael ei chofnodi a'r sianelau gwahanol sydd ar gael i'r Darparwr Rheoleiddiedig gysylltu â'r Defnyddwyr hyn, a derbyn gwybodaeth oddi wrthynt; a*
- (c) sut caiff effaith ac effeithiolrwydd y polisiau a'r gweithdrefnau eu monitro a'u gwerthuso.*
- C5.4 Rhaid i Ddarparwr Rheoleiddiedig roi i Ofcom, ar gais, unrhyw wybodaeth y mae Ofcom yn credu sy'n angenrheidiol er mwyn dangos eu bod yn cydymffurfio â'r Amod hwn.*
- C5.5 Rhaid i Ddarparwyr Rheoleiddiedig sicrhau bod yr holl staff yn ymwybodol o'r polisiau a'r gweithdrefnau a'u bod yn cael eu hyfforddi'n briodol, gan gynnwys (os*

⁴ Edrychwch ar: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0015/81132/guidance.pdf

⁵ Edrychwch ar: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0021/112692/Consolidated-General-Conditions.pdf

yw hynny'n berthnasol) hyfforddiant ar sut i gyfeirio Defnyddwyr at dimau arbenigol neu aelodau o staff sydd wedi derbyn hyfforddiant ychwanegol."

Cwmpas y mesurau sy'n cael eu hawgrymu

- 2.11 Mae'r ymgynghoriad hwn yn awgrymu mesurau y gallai darparwyr eu mabwysiadu er mwyn helpu i sicrhau eu bod yn trin defnyddwyr agored i niwed yn deg a'u bod yn darparu'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt. Ein nod yw helpu'r darparwyr i ddeall ac i ymateb yn briodol i anghenion defnyddwyr agored i niwed, gan gynnwys sicrhau bod eu staff wedi'u harfogi i ddiwallu'r anghenion hyn.

I bwy mae'r mesurau a argymhellir yn berthnasol

- 2.12 Mae amodau Cyffredinol C5.1-5.5 yn berthnasol i bob *"Darparwr Rheoleiddiedig."* Maent yn cael eu diffinio yn AC C5.1 fel pawb sy'n darparu *"Gwasanaethau Cyfathrebu Electronig."* Hynny yw, darparwyr *"unrhyw Wasanaeth Cyfathrebu Electronig sy'n cael ei ddarparu er mwyn iddo fod ar gael i aelodau'r cyhoedd ei ddefnyddio"*.
- 2.13 Mae *"Gwasanaeth Cyfathrebu Electronig"* ("ECS") yn cael ei ddiffinio yn yr Amodau Cyffredinol fel *"gwasanaeth sy'n cynnwys, neu sydd â'r brif nodwedd, o gyfleu drwy Rwydwaith Cyfathrebu Electronig o signalau, ac eithrio i'r graddau y mae'n wasanaeth cynnwys"*.
- 2.14 Mae *"Rhwydwaith Cyfathrebiadau Electronig"* ("ECN") yn cael ei ddiffinio fel:
"(a) system trawsyrru er mwyn cludo signalau o unrhyw ddisgrifiad drwy ddefnyddio ynni trydanol, magnetig neu electro-fagnetig; a
(b) bydd y canlynol yn cael eu defnyddio, gan y sawl sy'n darparu'r system ac mewn cysylltiad â hi, er mwyn cludo'r signalau:
(i) Offer sydd yn y system;
(ii) Offer a ddefnyddir ar gyfer newid neu lwybro'r signalau; a
(iii) meddalwedd a data sydd wedi'u storio..."
- 2.15 Mae'n rhaid i ddarparwyr felly sefydlu, cyhoeddi a chydymffurfio â pholisïau a gweithdrefnau sy'n helpu i sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg.
- 2.16 Dylai darparwyr hefyd ystyried y mesurau sy'n cael eu hawgrymu yn y ddogfen ymgynghori hon. Maent yn enghreifftiau o gamau rhesymol ac ymarferol a fydd yn helpu i sicrhau bod defnyddwyr agored i niwed yn cael eu trin yn deg ac yn helpu i sicrhau bod darparwyr yn diwallu eu dyletswyddau rheoleiddio.

Sut bydd y mesurau sy'n cael eu hawgrymu yn cael eu hystyried

- 2.17 Mae'r ddogfen ymgynghori hon yn awgrymu mesurau y gallai darparwyr eu mabwysiadu er mwyn cyflawni eu dyletswyddau o dan yr Amodau Cyffredinol C5.1-5.5. Nid yw'n diwygio nac yn disodli eu dyletswyddau blaenorol. Wrth asesu a yw darparwr yn diwallu ei

ddyletswyddau, byddem yn ystyried a yw darparwr wedi mabwysiadu unrhyw rai o'r mesurau hyn.

- 2.18 Nid yw'r mesurau sy'n cael eu hawgrymu yn cynrychioli cyngor cyfreithiol ynghylch sut mae cydymffurfio ag Amodau Cyffredinol C5.1-5.5. Byddai'n agored i ddarparwyr ystyried cymryd camau rhesymol eraill (ar wahân i'r rheini sydd wedi'u nodi yn y ddogfen hon) i sicrhau eu bod yn cydymffurfio. Os oes unrhyw amheuaeth, dylai darparwyr ofyn am eu cyngor cyfreithiol eu hunain ar sut i gydymffurfio.

Adolygu'r mesurau sy'n cael eu hawgrymu

- 2.19 Rydym yn cydnabod bod arferion darparwyr wrth drin defnyddwyr agored i niwed yn deg yn faes dynamig sy'n esblygu ac y gallai arferion newid dros amser. Dylai darparwyr felly geisio bod yn ymwybodol o ddatblygiadau diweddaraf y diwydiant yn y dyfodol.
- 2.20 Bydd Ofcom hefyd yn gwneud yr un fath. Rydyn ni'n disgwyl adolygu'r canllaw o bryd i'w gilydd. Os byddwn yn dod o hyd i fesurau eraill neu ychwanegol y byddwn yn meddwl ei bod yn briodol eu cynnwys, efallai byddwn yn penderfynu diweddarau'r canllaw.

Asesu'r effaith

- 2.21 Mae Adran 7 o'r Ddeddf yn nodi dyletswydd Ofcom i gynnal asesiadau o'r effaith. Nid ydym wedi cynnal asesiad o'r effaith mewn perthynas â'r ddogfen ymgynghori hon. Y rheswm am hyn ein bod wedi cynnal asesiad o'r effaith pan wnaethom gyflwyno'r Amodau Cyffredinol perthnasol, C5.1-5.5, ac rydym nawr yn cyhoeddi canllaw i helpu darparwyr i gydymffurfio â'r dyletswyddau hynny. Nid ydym felly o'r farn bod cynnwys y ddogfen ymgynghori hon yn rhoi unrhyw faich ar ddarparwyr y tu hwnt i ofynion yr Amodau Cyffredinol y dylent fod yn eu diwallu'n barod.
- 2.22 Mewn perthynas â chydaddoldeb, mae'n rhaid i Ofcom ystyried unrhyw effeithiau posibl y gallai ein cynigion eu cael ar grwpiau cydraddoldeb penodol, fel pobl sy'n rhannu nodweddion gwarchoddedig, a ddiffinnir yn Neddf Cydraddoldeb 2010. Mae'r rhain yn cynnwys rhyw, anabledd neu hil. Ar ben hynny, mae ein dyletswyddau cydraddoldeb yng Ngogledd Iwerddon, o dan adran 75 o Ddeddf Gogledd Iwerddon 1998, yn mynnu ein bod yn ystyried pa mor ddymunol ydy hyrwyddo cysylltiadau da rhwng pobl sydd yn credu mewn crefyddau gwahanol, sydd â barn wleidyddol wahanol neu sy'n perthyn i grwpiau hiliol gwahanol.
- 2.23 Mae Ofcom o'r farn bod cynnwys y ddogfen ymgynghori hon yn cyd-fynd â'n dyletswyddau yn y maes hwn. Nid ydym yn credu bod unrhyw effaith negyddol ar grwpiau gwarchoddedig. Rydym yn credu hefyd y byddai'r mesurau a awgrymir yn atgyfnerthu budd AC C5.1-5.5 i ddefnyddwyr agored i niwed.

3. Sefydlu a chyhoeddi polisiau

C5.2 Mae'n rhaid i Ddarparwyr Rheoleiddiedig sefydlu, cyhoeddi a chydymffurfio â pholisiau a gweithdrefnau clir ac effeithiol er mwyn trin defnyddwyr y gallai eu hamgylchiadau eu gwneud yn agored i niwed mewn modd teg a phriodol

3.1 Yn yr adran hon, rydym yn awgrymu mesurau i ddarparwyr eu hystyried wrth sefydlu a chyhoeddi eu polisiau a'u gweithdrefnau ar gyfer trin defnyddwyr agored i niwed yn deg.

Ymgysylltiad rhagweithiol ar lefel uchel

3.2 Mae'n rhaid i uwch arweinwyr chwarae eu rhan i wneud yn siŵr bod eu defnyddwyr agored i niwed yn cael eu trin yn deg. Mae hyn yn cynnwys gwneud yn siŵr bod sut mae defnyddwyr agored i niwed yn cael eu trin yn uchel ar eu hagenda, a bod hyn fod yn cael ei drafod yn rheolaidd mewn cyfarfodydd lefel uchel ac ar draws y sefydliad.

3.3 Mae llawer o ddarparwyr wedi penodi uwch noddwyr i oruchwyllo gwaith eu sefydliad yn y maes hwn, ac rydym yn croesawu hyn. Rydym yn annog darparwyr i osgoi cael dim ond un person yn gyfrifol am oruchwyllo sut mae defnyddwyr agored i niwed yn cael eu trin. Rydym hefyd yn argymhell bod atebolrwydd yn cael ei ddal ar y lefel briodol o ran awdurdod a dylanwad, megis bwrdd neu lefel weithredol.

3.4 Rydym yn annog noddwyr i gymryd yr awenau o ran sicrhau bod tegwch yn rhan annatod o ddiwylliant y sefydliad, yn enwedig ar gyfer defnyddwyr agored i niwed. Dylai hyn helpu i sicrhau bod trin cwsmeriaid yn deg, yn enwedig pobl agored i niwed, yn cael ei ystyried ar bob lefel o'r sefydliad.

3.5 Rydym hefyd yn annog noddwyr i fonitro sut mae eu sefydliad yn perfformio wrth drin defnyddwyr agored i niwed yn deg. Gall hyn gynnwys perfformiad staff ac adborth cwsmeriaid. Bydd hyn hefyd yn eu helpu i gymryd yr awenau o ran gwella canlyniadau i ddefnyddwyr agored i niwed, oherwydd bydd ganddynt ddealltwriaeth well pan na fydd pethau'n mynd yn dda.

Bod yn gynhwysol wrth ystyried pwy sy'n agored i niwed

3.6 Mae AC C5.3 yn rhoi rhai enghreifftiau o amgylchiadau a allai ddangos bod defnyddiwr yn agored i niwed. Mae'r rhain yn cynnwys oed, anabledd corfforol neu ddysgu, salwch corfforol neu feddyliol, llythrennedd isel, anawsterau cyfathrebu, neu newidiadau mewn amgylchiadau megis profedigaeth. Nid yw hon yn rhestr gynhwysfawr, a gallai rhai pobl wynebu cyfuniad o amgylchiadau ar unrhyw adeg. Mae bod yn agored i niwed hefyd yn gallu newid dros amser.

3.7 Felly, wrth lunio polisiau a gweithdrefnau ar gyfer trin defnyddwyr agored i niwed yn deg, rydym yn disgwyl i ddarparwyr fod yn gynhwysol wrth ystyried pwy allai fod yn agored i niwed. Mae hyn yn golygu cael dull sy'n cynnwys ac yn ystyried y gwahanol fathau o fregusrwydd a allai fod yn wynebu eu cwsmeriaid. Bydd hyn yn sicrhau bod eu polisiau a'u

gweithdrefnau'n berthnasol i'r ystod eang o bobl a allai fod angen eu cymorth, eu cefnogaeth a'u gwasanaethau.

- 3.8 Fel sy'n cael ei ddangos ar dudalen 3, mae cyfran fawr o bobl yn y DU a allai fod yn agored i niwed o ganlyniad i newidiadau yn eu hamgylchiadau personol. Felly, mae'n rhaid i ddarparwyr ddeall y gwahanol faterion a allai effeithio ar eu cwsmeriaid a defnyddio hyn i lywio eu polisiau a'u harferion.
- 3.9 Mae sawl darparwr wedi gweithio gydag elusennau a grwpiau budd defnyddwyr wrth ddatblygu eu polisiau a'u gweithdrefnau. Mae defnyddio arbenigedd o'r fath yn gallu helpu darparwyr i sicrhau eu bod yn cael gwybodaeth am y gwahanol grwpiau o ddefnyddwyr agored i niwed (a pha gymorth, cefnogaeth a gwasanaethau y gallai fod eu hangen arnynt).

Cyhoeddi polisiau ar drin defnyddwyr agored i niwed yn deg

- 3.10 Mae AC C5.2 yn mynnu bod darparwyr yn cyhoeddi eu polisiau a'u gweithdrefnau. Wrth eu cyhoeddi, rydym yn disgwyl i'r wybodaeth fod yn gywir ac yn gyfredol, yn hawdd ei deall, yn cyfeirio'n glir ac yn hawdd dod o hyd iddi.
- 3.11 Oherwydd y bydd nifer o ddefnyddwyr yn defnyddio gwefannau darparwyr i gael gafael ar wybodaeth o'r fath, rydym yn disgwyl i'r polisiau a'r gweithdrefnau gael eu cyhoeddi ar y gwefannau hynny. Rydym yn annog darparwyr i gymryd y camau canlynol i sicrhau bod y tudalennau gwe perthnasol yn hawdd eu canfod ac yn ddefnyddiol i ddefnyddwyr agored i niwed.
- Sicrhau bod y polisiau a'r gweithdrefnau a'r cyswllt, y tudalennau gwe cymorth a hygyrchedd yn hawdd eu canfod, a bod dolenni amlwg iddynt o'r hafan, a'u bod yn cynnwys pob dull cysylltu sydd ar gael.
 - Sicrhau bod swyddogaethau chwilio'r wefan yn dod o hyd i'r polisiau perthnasol, gweithdrefnau a gwybodaeth ddefnyddiol, gan gynnwys yr wybodaeth sydd mewn tudalennau cysylltu, cymorth a hygyrchedd.
 - Cynnwys crynodebau o'r gwasanaethau a nodir o dan yr amodau cyffredinol (megis rhoi blaenoriaeth i drwsio diffygion neu wasanaeth cyfnewid testun)⁶ mewn gwybodaeth sy'n cael ei chyhoeddi, gan gynnwys sut mae modd cael gafael ar y gwasanaethau.⁷
 - Darparu gwybodaeth mewn fformatau gwahanol, er enghraifft rhai mae modd i bobl sydd â nam ar eu golwg eu darllen drwy ddefnyddio darllenwyr sgrin.
- 3.12 Ar gyfer pobl nad ydynt yn defnyddio'r rhyngwyd, rydym y disgwyl y bydd gan ddarparwyr wybodaeth ar gael drwy wahanol sianelau cyfathrebu ar gais. Gallai'r rhain gynnwys copïau papur a fyddai ar gael drwy'r post neu mewn siop.

⁶Edrychwch ar Amodau Cyffredinol C5.6-5.13.

⁷ Mae dogfen 2016 Ofcom, *A guide to publicising services available to disabled people*, yn nodi ymarfer da mewn perthynas â rhoi cyhoeddusrwydd i'r gwasanaethau sydd ar gael i bobl anabl.

https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0015/81132/guidance.pdf

4. Trin defnyddwyr agored i niwed yn deg

C5.3 Mae'n rhaid i bolisiâu a gweithdrefnau o'r fath gynnwys, fel isafswm:... (a) arferion i sicrhau bod Defnyddwyr y mae'r Darparwr Rheoleiddiedig wedi cael gwybod eu bod yn agored i niwed, neu y byddai'n rhesymol iddo wybod am hynny fel arall, yn cael eu trin yn deg...

4.1 Mae'r adran hon yn nodi rhai o'r mesurau a awgrymir y gallai darparwyr eu rhoi ar waith i adnabod defnyddwyr agored i niwed a'u trin yn deg.

Adnabod defnyddwyr agored i niwed

4.2 Adnabod rhywun a allai fod yn ddefnyddiwr agored i niwed yw'r cam cyntaf i ddarparu'r gefnogaeth y gallai fod ei hangen arnynt. Heb gymryd camau effeithiol i ddod o hyd i'r defnyddwyr hyn, efallai na fydd y rheini sydd angen y gefnogaeth ac â'r hawl iddi yn ei chael.

4.3 Mae ein tystiolaeth yn awgrymu bod darparwyr yn gallu gwneud llawer mwy o gynnydd yn y maes hwn. Er bod gan rai darparwyr gofnodion o ddefnyddwyr agored i niwed mewn rhai grwpiau, mae nifer cyffredinol y cwsmeriaid y mae darparwyr wedi'u nodi fel rhai a allai fod yn agored i niwed yn llawer llai nag y byddem yn ei ddisgwyl.

4.4 Rydym yn cydnabod bod gwybod pwy allai fod yn agored i niwed yn gallu bod yn heriol i ddarparwyr weithiau, a allai mewn rhai achosion fod â gwybodaeth gyfyngedig am fywyd neu amgylchiadau unigolyn. Ar ben hynny, gall amgylchiadau unigol pobl newid unrhyw adeg. Gallai cwsmer newydd beidio â bod yn agored i niwed pan roedd yn ymrwmo i ddarparwr newydd, ond gallai newidiadau yn eu hamgylchiadau personol olygu eu bod yn agored i niwed yn y dyfodol.

4.5 Felly, rydym yn annog darparwyr i godi ymwybyddiaeth o'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael i gwsmeriaid cyfredol, rhai newydd a rhai sy'n ymrwmo i gontract newydd. Bydd hyn yn eu helpu i benderfynu os byddai'r rhain yn ddefnyddiol iddynt. Dylai darparwyr hefyd wneud eu gorau glas i annog cwsmeriaid i ddweud wrthynt am unrhyw anghenion penodol sydd ganddynt o ran hygyrchedd neu wasanaethau i gwsmeriaid, er mwyn osgoi creu unrhyw rwystrau sy'n eu hatal rhag gael y cymorth sydd ei angen arnynt. Mae mesurau i helpu i gyflawni hyn.

- Gofyn i'r holl gwsmeriaid ar y cyfle cyntaf a oes ganddynt unrhyw anghenion penodol o ran hygyrchedd neu wasanaeth i gwsmeriaid y gallai'r darparwr helpu gyda nhw.
- Rhoi datganiad i'r holl gwsmeriaid am y cymorth maent yn ei gynnig i gwsmeriaid sy'n agored i niwed neu sydd ag anghenion hygyrchedd neu wasanaeth i gwsmeriaid penodol, ac egluro sut maent yn gallu cofrestru ar ei gyfer. Dylid hefyd cyhoeddi'r datganiad hwn er mwyn sicrhau ei bod hi'n hawdd cael gafael ar ei gynnwys.
- Cael amrywiaeth o ddulliau er mwyn rhoi gwybod i gwsmeriaid neu eu diweddarau am unrhyw fregusrwydd maent yn ei wynebu, neu unrhyw anghenion penodol sydd

ganddynt o ran hygyrchedd neu wasanaeth i gwsmeriaid. Gallai'r rhain gynnwys ffurflenni ar-lein, rhif ffôn neu'r swyddogaeth sgwrsio ar y we.

- Dweud wrth gwsmeriaid am y cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael drwy'r holl sianeli cyfathrebu, lle bo hynny'n briodol, er mwyn iddynt allu penderfynu a fyddai'r rhain yn ddefnyddiol iddynt.

4.6 Efallai na fydd rhai pobl yn gallu nac yn fodlon dweud wrth ddarparwyr eu bod yn agored i niwed neu fod angen gwasanaeth i gwsmeriaid penodol arnynt. Felly, dylai darparwyr hyfforddi eu gweithwyr i wrando'n ofalus a bod yn ymwybodol o'r nodweddion, yr ymddygiadau neu'r ciwiau llafar posibl gan rywun a allai fod yn agored i niwed neu a allai elwa o'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael. Byddant yn gallu eu cynnig yn ôl yr angen.⁸

4.7 Mae'n bwysig bod darparwyr yn cymryd camau i wella sut maent yn adnabod defnyddwyr agored i niwed. Er na fydd y camau hyn efallai'n golygu bod pob defnyddiwr yn cael ei adnabod, byddem yn disgwyl gweld gwelliannau sylweddol yn y nifer sydd yn cael eu hadnabod. Os nad, byddwn yn ystyried rhagor o ymyriadau i sicrhau gwelliannau.

Sut mae darparwyr yn gallu helpu defnyddwyr agored i niwed

4.8 Rydym yn nodi isod amrywiaeth o fesurau a awgrymir rydym yn annog darparwyr i'w hystyried yn eu polisiau a'u gweithdrefnau.

4.9 Mae nifer o'r mesurau hyn yn berthnasol i bob defnyddiwr, agored i niwed neu beidio. Bydd hyn yn sicrhau bod defnyddwyr agored i niwed yn cael y cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau priodol sydd eu hangen arnynt, hyd yn oed os na fydd eu darparwr yn gwybod eu bod yn agored i niwed.

Cynnig amrywiaeth eang o sianeli cyfathrebu

4.10 Rydym yn disgwyl i ddarparwyr gynnig amrywiaeth o sianeli cyfathrebu i gwsmeriaid. Dylai'r rhain gynnwys ffôn, post, e-bost, sgwrsio ar y we, galwadau fideo a thestun. Dylai darparwyr hefyd sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu cynnal gweithgareddau pwysig ar eu cyfrif fel gwerthiant, biliau neu gwynion drwy ddefnyddio'r sianeli hyn. Fel y nodwyd uchod, mae'n rhaid i ddarparwyr hefyd ddarparu gwasanaethau cyfnewid testun a biliau mewn print bras neu Braille.⁹

4.11 Mae'n bwysig cael amrywiaeth eang o sianeli cyfathrebu oherwydd bydd gan gwsmeriaid gwahanol anghenion neu ddewisiadau gwahanol, weithiau oherwydd eu nodweddion neu eu hamgylchiadau personol. Er enghraifft, mae 54% o'r cwsmeriaid sydd wedi cael problemau iechyd meddwl difrifol yn cael anawsterau wrth ddefnyddio'r ffôn ac efallai y

⁸ Er enghraifft, edrychwch ar declyn BRUCE yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol - <http://www.moneyadvicetrustblog.org/2018/04/03/using-the-bruce-protocol-to-identify-and-support-customers-with-mental-capacity-limitations/>

⁹ Edrychwch ar AC C5.8-9 ar wasanaeth cyfnewid a C5.13 ar filiau a chontractau mewn fformatau hygyrch.

byddai'n well ganddynt ddefnyddio sianel gyfathrebu arall.¹⁰ Ar ben hynny, efallai y byddai'n well gan bobl sy'n rhannol ddall neu'n ddall gael cyfuniad o sgysiau ffôn a gohebiaeth print bras/Braille drwy'r post. I'r gwrthwyneb, mae rhai pobl yn gyfforddus â galwadau ffôn ac mae derbyn pethau drwy'r post yn achosi straen iddynt, felly efallai y byddai'n well ganddynt ddefnyddio sianeli digidol.

“Mae fy nghlyw wedi mynd yn waeth yn ddiweddar. Mae hi'n anodd cyfathrebu gan fy mod i bob tro'n defnyddio'r ffôn.”

Pan fydd defnyddiwr yn dweud bod ganddynt anghenion penodol, mae'n bwysig nodi hyn ar eu cyfrif. Dylid amlinellu gwasanaethau perthnasol a chytuno arnynt cyn diweddarau sianeli cyfathrebu, pan fydd angen.

Yn y sefyllfa hon, gallai gwasanaethau priodol i'w hawgrymu gynnwys cyfnewid testun, caledwedd gwahanol (ffôn sy'n gweithio'n dda gyda chymhorthion clyw) neu gyfeirio at sefydliadau arbenigol.

Gwneud rhyngweithio â chwsmeriaid yn brofiad cadarnhaol

- 4.12 Rydym yn annog darparwyr i ganolbwyntio ar wneud eu rhyngweithio â chwsmeriaid yn brofiad cadarnhaol i'w cwsmeriaid, yn enwedig pobl agored i niwed. Dylid hyfforddi staff y rheng flaen¹¹ i gyfathrebu â defnyddwyr agored i niwed gydag empathi a chefnogaeth, a gwrando'n ofalus ar yr hyn sydd ganddynt i'w ddweud, er mwyn eu helpu i deimlo'n fwy cyfforddus yn siarad â'u darparwr neu'n rhannu eu hanghenion gwasanaeth i gwsmeriaid.
- 4.13 Yn aml bydd newidiadau bach yn y dull gweithredu yn cael effaith arwyddocaol ar brofiad cwsmeriaid, er enghraifft, caniatáu mwy o amser ar alwad ffôn i sicrhau sgysiau o safon uchel, yn hytrach na chanolbwyntio ar dargedau amser galwadau. Dylai darparwyr hefyd roi rhywfaint o hyblygrwydd er mwyn caniatáu i gynghorwyr gwasanaeth i gwsmeriaid fynd 'oddi ar y sgrïp' pan fyddant yn siarad â defnyddwyr agored i niwed, oherwydd efallai y bydd angen gwybodaeth sy'n fwy manwl arnynt neu ddull gweithredu sy'n briodol i'w hanghenion.
- 4.14 Rydym hefyd yn annog darparwyr i wneud yr hyn a allant i sicrhau nad oes yn rhaid i ddefnyddwyr agored i niwed esbonio eu hamgylchiadau personol bob tro byddant yn cysylltu â nhw, a allai fod yn rhwystredig ac/neu achosi trallod.
- a) Dylai cynghorwyr gwasanaeth i gwsmeriaid wneud nodiadau clir a manwl ar eu systemau mewnol.
 - b) Dylai unrhyw wybodaeth sydd wedi'i chofnodi am amgylchiadau personol cwsmer fod ar gael i gynghorwyr gwasanaeth i gwsmeriaid pan fyddant yn siarad â'r defnyddiwr hwnnw.

¹⁰ *Access Essentials, Giving people with mental health problems equal access to vital services* Y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl

¹¹ Edrychwch ar adran 7 ar hyfforddiant staff.

- c) Ni ddylai fod yn rhaid i gwsmeriaid agored i niwed orfod ailadrodd eu hunain pan fyddant yn cael eu trosglwyddo i unigolyn neu i adran arall. Mae modd cyflawni hyn wrth i gynghorwyr gwasanaeth i gwsmeriaid drosglwyddo gwybodaeth berthnasol yn gyfrinachol.
 - d) Dylai cyswllt uniongyrchol fod ar gael i ddefnyddwyr a fyddai'n elwa o hyn.
- 4.15 Mae rhai darparwyr yn cymryd camau hefyd i wella'r rhyngweithio wyneb yn wyneb gyda chwsmeriaid. Mae enghreifftiau'n cynnwys canfod ymlaen llaw os bydd rhywun yn cymryd mwy o amser i ateb y drws, anfon peirianwyr ar faterion gweddol fach fel gosod cyfarpar, lle byddai hyn yn helpu'r cwsmer, a chael sesiynau penodol gyda dehonglwywr iaith Arwyddion Prydain yn y siop neu fod hynny ar gael yn ddigidol.

Darparu cyfathrebiadau ysgrifenedig clir a hygyrch

- 4.16 Rydym yn annog darparwyr i sicrhau bod eu prif ohebiaeth ysgrifenedig, gan gynnwys sgwrsio ar y we, biliau, telerau ac amodau, dogfennau polisiâu a chontractau, yn glir ac yn defnyddio iaith glir.
- 4.17 Pan fo'n bosibl, rydym yn annog darparwyr i deilwra cynnwys yn ôl anghenion penodol cwsmeriaid a bod yn glir os oes angen i'r cwsmer wneud unrhyw beth, er enghraifft, os oes disgwyl iddynt gysylltu neu wneud taliad. Pan fo'n berthnasol, dylai gohebiaeth ysgrifenedig hefyd gynnwys gwybodaeth am y cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael i grwpiau agored i niwed.
- 4.18 Mae llawer o bobl yn defnyddio'r rhyngwrwyd i gael gafael ar wybodaeth. Dylai gwefannau darparwyr felly fod yn hawdd eu deall a'u defnyddio, a chynnwys gwybodaeth ddefnyddiol a mynediad at gymorth, cefnogaeth a gwasanaethau. Rydym hefyd yn argymhell bod gwefannau'n cael eu profi gyda darllenwyr sgrin i sicrhau eu bod yn gweithio'n iawn ar gyfer cwsmeriaid sydd â nam ar eu golwg.
- 4.19 Dylai darparwyr cyfathrebiadau adolygu eu cyfathrebiadau'n rheolaidd, er mwyn sicrhau eu bod yn addas i'r diben, ac ystyried unrhyw adborth neu arferion da sy'n cael eu rhannu gan elusennau a chyrrff buddiannau defnyddwyr. Gallen nhw hefyd brofi eu cyfathrebiadau gyda chwsmeriaid, pan fo hynny'n briodol.

Cynnig gwybodaeth ddilynol yn ysgrifenedig

- 4.20 Gallai fod yn ddefnyddiol i rai pobl, gan gynnwys pobl agored i niwed, dderbyn gwybodaeth ysgrifenedig yn dilyn galwad ffôn neu sgwrs ar y we, er mwyn iddynt allu adolygu'r wybodaeth a'i hystyried yn eu hamser eu hunain. Er enghraifft, efallai na fyddant yn cofio gwybodaeth yn dda neu'n ei chael hi'n anodd prosesu'r hyn sy'n cael ei ddweud wrthynt mewn amser real, yn enwedig dros y ffôn.
- 4.21 Bydd cynnig gwybodaeth ddilynol yn ysgrifenedig yn ddefnyddiol ar gyfer nifer o bobl, yn enwedig pobl agored i niwed. Pan fo hynny'n briodol, dylai hyn gynnwys gwybodaeth am y gwasanaethau maent yn eu prynu neu'n eu huwchraddio/israddio ac unrhyw gymorth, cefnogaeth neu wasanaethau a allai eu helpu.

“Dwi wedi colli fy ngŵr. Sut mae trosglwyddo cyfrif ffôn y tŷ i fy enw i?”

Yn yr enghraifft hon, gallai'r sawl sy'n galw fod wedi cynhyrfu ac yn ofidus. Byddai gwasanaeth da i gwsmeriaid yn golygu asiant sy'n dangos empathi, yn gwrando'n astud ac yn treulio amser yn trafod holl fanylion eu cyfrif, gan gynnwys sut mae modd newid enw deiliad y cyfrif. Dylent hefyd sicrhau nad ydynt yn anfon unrhyw ohebiaeth arall at y cwsmer yn enw'r gŵr, oherwydd gallai hyn achosi trallod i'r cwsmer. Efallai y byddai'n ddefnyddiol darparu crynodeb o'r newidiadau a'r trafodaethau yn ysgrifenedig ar ôl yr alwad, er mwyn i'r sawl a ffoniodd allu cyfeirio at hynny yn ei hamser ei hun.

Hyrwyddo'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau ychwanegol sydd ar gael

- 4.22 Rydym yn annog darparwyr i hyrwyddo'r ystod lawn o gymorth, cefnogaeth a gwasanaethau ychwanegol maent yn eu cynnig i gwsmeriaid. Rydym hefyd yn atgoffa darparwyr ei bod yn rhaid i iddynt hyrwyddo'r gwasanaethau maent yn eu cynnig i fodloni anghenion defnyddwyr anabl.¹²
- 4.23 Ar ben hynny, gallai darparwyr ystyried gweithio gyda chyrrff buddiannau defnyddwyr ac elusennau i gynyddu ymwybyddiaeth o'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael. Er enghraifft, gallai darparwyr godi ymwybyddiaeth o'u gwasanaethau hygrychedd i gwsmeriaid perthnasol drwy gydweithredu ag elusennau perthnasol ar sut i hyrwyddo'r gwasanaethau hyn yn effeithiol.
- 4.24 Rydym yn annog darparwyr i roi datganiad i'w holl gwsmeriaid, ochr yn ochr â'u dogfennau contract newydd neu eu pecyn croesawu, sy'n nodi:
- a) manylion y cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau maent yn eu cynnig i gwsmeriaid a allai fod yn agored i niwed neu sydd ag anghenion penodol o ran hygrychedd neu wasanaeth i gwsmeriaid; ac
 - b) egluro'n glir sut mae cwsmeriaid yn gallu cofrestru ar gyfer cymorth, cefnogaeth neu wasanaethau unrhyw bryd.
- 4.25 Byddid yn gallu anfon y datganiad drwy'r post neu e-bost neu ei ddarparu fel copi papur yn y siop pan fydd ar gael. Dylid hefyd ei gyhoeddi ar wefannau darparwyr,¹³ er mwyn sicrhau ei fod ar gael yn hawdd i gwsmeriaid. Dros y ffôn, gallai cynrychiolwyr sy'n delio â chwsmmeriaid gyfeirio at y datganiad a chynnig ei anfon at gwsmeriaid neu egluro'r gwasanaethau sydd ar gael ar lafar.

¹² Mae dogfen arweiniad 2016 Ofcom, *A guide to publicising services available to disabled people*, yn nodi ymarfer da mewn perthynas â rhoi cyhoeddusrwydd i wasanaethau sydd ar gael i bobl anabl, sy'n dal yn berthnasol wrth roi cyhoeddusrwydd i'r gwasanaethau ar gyfer y cwsmeriaid hynny. Edrychwch ar: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0015/81132/guidance.pdf

¹³ Edrychwch ar adran 3 i weld trafodaeth am bolisiau cyhoeddi.

“Dwi’n 86 a ddim yn gweld nac yn clywed rhy dda erbyn hyn, ac wnes i ddim dal popeth ddwedoch chi ar yr alwad, ond dwi’n siŵr bydd popeth yn iawn.”

Gallai gwasanaeth da i gwsmeriaid olygu bod yr asiant yn nodi anghenion hygyrchedd neu gyfathrebu penodol y defnyddiwr (yn unol â diogelu data), dangos empathi i’r defnyddiwr, nodi y gallent elwa o dreulio rhagor o amser yn siarad â nhw a chynnig dilyn yr alwad gyda chrynodeb ysgrifenedig (yn enwedig os oedd y cwsmer wedi gwneud newidiadau neu wedi cofrestru ar gyfer gwasanaethau ychwanegol). Byddem hefyd yn disgwyl i’r darparwr roi gwybod i’r cwsmer am y cymorth, y gefnogaeth a’r gwasanaethau sydd ar gael, fel cyfnewid testun a biliau mewn print bras.

- 4.26 Rydym yn annog darparwyr i anfon nodyn atgoffa ynghylch y cymorth, y gefnogaeth a’r gwasanaethau sydd ar gael i gwsmeriaid presennol (neu sy’n cael contract newydd) yn rheolaidd, er enghraifft, unwaith y flwyddyn gyda biliau neu ohebiaeth arall gwasanaeth i gwsmeriaid. Rydym yn gwybod bod darparwyr yn y sector ynni, yn rhoi’r math hwn o nodyn atgoffa i’w cwsmeriaid gyda’r diweddariad blynyddol am eu cyfrif. Mae un enghraifft rydym wedi’i gweld yn y sector ynni yn nodi: ‘Rhowch wybod i ni os oes angen cymorth ychwanegol arnoch chi. Os ydych chi’n oedrannus, yn anabl neu’n sâl... gallwn ni wneud bywyd yn haws i chi. Cofrestrwch yma [dolen] i gael y cymorth sydd fwyaf addas i chi’.

Rhoi timau gwasanaeth arbenigol i gwsmeriaid ar waith neu nodi aelodau o staff sy’n gallu helpu

- 4.27 Rydym yn annog darparwyr i fod â staff arbenigol ar gael, sydd wedi cael hyfforddiant arbenigol i helpu defnyddwyr agored i niwed.¹⁴ Pan fyddai anghenion defnyddiwr agored i niwed yn cael eu diwallu’n well gan arbenigwr, dylid eu cyfeirio cyn gynted ag sy’n bosibl.
- 4.28 Rydym yn annog darparwyr i alluogi aelodau arbenigol o staff i neilltuo amser i rai cwsmeriaid penodol, beth bynnag fo’r sianel maent yn ei defnyddio i gyfathrebu. Rydym hefyd yn annog darparwyr i sicrhau bod staff arbenigol yn cael eu grymuso i gynnig atebion hyblyg i bobl sydd ag anghenion gwasanaeth i gwsmeriaid penodol.
- 4.29 Mae’r rhan fwyaf o’r darparwyr yn defnyddio’r dull gweithredu hwn. Rydym yn croesawu hyn a chynlluniau eraill gan gynnwys llinellau ffôn penodol ar gyfer defnyddwyr agored i niwed, a staff arbenigol mewn timau sy’n gyfrifol am gasglu dyledion (lle’n aml mae’n fwy tebygol y siaredir â defnyddwyr agored i niwed).

Cyfeirio at sefydliadau eraill sy’n cefnogi defnyddwyr agored i niwed

- 4.30 Mewn rhai achosion, mae’n gallu bod yn briodol cyfeirio cwsmeriaid at sefydliad trydydd parti fel Cyngor ar Bopeth, elusennau dyled, elusennau iechyd meddwl, y Samariaid¹⁵. Efallai eu bod nhw mewn sefyllfa well i ddarparu cymorth a chefnogaeth arbenigol.

¹⁴Rydym yn trafod defnyddio timau arbenigol ymhellach yn adran 7.

¹⁵Nid yw’r rhestr hon yn cynnwys pawb.

- 4.31 Felly, rydym yn annog darparwyr i feithrin cysylltiadau gyda'r mathau hyn o sefydliadau a, lle bo modd, bod nodwedd llwybro ffôn neu ddigidol uniongyrchol ar gael i ddefnyddwyr y gallai fod angen cymorth ar frys arnynt. Mewn amgylchiadau llai brys, gallai darparwyr hyrwyddo gwasanaethau trydydd parti dros y ffôn neu anfon dolenni at wybodaeth ddefnyddiol.
- 4.32 Mae adnoddau allanol ar gael hefyd gan gyrff defnyddwyr a allai helpu darparwyr i weithredu prosesau a hyfforddi staff i helpu cwsmeriaid agored i niwed.¹⁶

Helpu trydydd partiön, fel perthnasau neu ofalwyr, sy'n cefnogi defnyddwyr agored i niwed

- 4.33 Bydd defnyddwyr agored i niwed weithiau'n cael eu helpu gan bobl fel perthnasau neu ofalwyr. Rydym yn annog darparwyr i fod yn gall wrth gyfathrebu â'r bobl hyn pan fydd angen, er mwyn iddynt allu delio ag ymholiadau neu faterion ar ran defnyddwyr heb rwystrau diangen.
- 4.34 Fodd bynnag, wrth wneud hynny, rhaid i ddarparwyr hefyd sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu gwarchod yn briodol rhag gweithgarwch diawdurdod neu sgamiau. Dylai rhywun sy'n gweithredu ar ran cwsmer fod ag awdurdod i wneud hynny, a dylid pasio mesurau diogelwch priodol er mwyn cael mynediad i gyfrif cwsmer.
- 4.35 Mae'n rhaid i ddarparwyr gynnig gwasanaethau rheoli biliau trydydd parti, sy'n gallu bod o fudd i gwsmeriaid agored i niwed. Dylai fod yn hawdd sefydlu'r gwasanaethau hyn.
- 4.36 Rydym hefyd yn annog darparwyr i gynnig gwasanaethau trydydd parti eraill, gan gynnwys y gallu i gwsmer newid unrhyw ganiatâd trydydd parti a gosod hysbysiadau ychwanegol ar gyfer y sawl sy'n gweithredu ar eu rhan, fel rhybuddion posibl ynghylch gwariant neu ddefnydd¹⁷.

¹⁶ Edrychwch ar, er enghraifft, *Vulnerability, mental health and the energy sector: a guide to help identify and support customers* yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol

<http://www.moneyadvicetrust.org/creditors/creditsector/Documents/Energy%20UK%20report.pdf>

¹⁷ Fel sy'n cael ei awgrymu yng nghyhoeddiad Cyngor ar Bopeth ar gefnogaeth safonau sylfaenol ar draws sectorau i bobl sydd â phroblemau iechyd meddwl: <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/policy/policy-research-topics/consumer-policy-research/consumer-policy-research/counting-on-it-cross-sector-minimum-standards-of-support-for-people-with-mental-health-problems/>

“Mae fy mrawd wedi dioddef anaf i’w ben ac ni all reoli ei faterion ei hun mwyach. Mae’n debyg y bydd cwblhau’r gorchymyn dirprwyaeth yn cymryd dau neu dri mis. Yn y cyfamser, mae’n talu am wasanaethau band eang nad yw’n gallu eu defnyddio.”

Byddem yn disgwyl i'r darparwr siarad â'r sawl sy' n cynrychioli'r cwsmer gyda thosturi ac empathi. Byddem hefyd yn disgwyl i'r darparwr ddefnyddio dulliau dilysu addas, er enghraifft, gofyn i weld y gwaith papur ynghylch y gorchymyn dirprwyaeth. Mewn perthynas â'r cyfrif, gallai gwasanaeth da i gwsmeriaid olygu bod y darparwr yn caniatáu i'r cyfrif gael ei rewi am gyfnod cychwynnol (o leiaf cyhyd ag y mae'n ei gymryd i gael y gorchymyn dirprwyaeth).

Gweithredu'n deg pan fydd defnyddiwr yn wynebu dyledion problemus

- 4.37 Mae dyled yn gallu achosi straen a gall gael effaith sylweddol ar iechyd meddwl rhywun. Mae ymchwil gan y Sefydliad Arian ac Iechyd Meddwl yn dangos, bob blwyddyn, bod 13% o bobl sydd â dyledion problemus¹⁸ yn meddwl am hunanladdiad ac mae tri y cant o bobl sydd â dyledion problemus yn ceisio lladd eu hunain.¹⁹
- 4.38 Rydyn ni'n disgwyl darparwyr i adnabod bod cwsmeriaid sydd mewn dyled yn fwy tueddol o fod yn fregus. Felly, rydym yn annog darparwyr i gymryd mesurau ychwanegol i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg.²⁰
- Defnyddio amrywiaeth o sianeli cyfathrebu wrth gysylltu â chwsmeriaid am eu dyled (gan gynnwys y dull cyfathrebu sydd orau ganddynt) cyn cymryd unrhyw gamau dilynol, gan gynnwys gorfodi neu adennill dyledion.
 - Rhoi amser i gwsmer gael cymorth, cefnogaeth a chyngor am ddyledion (heb fygwth camau gorfodi neu ddatgysylltu yn ystod yr un cyfnod).²¹
 - Trafodwch a chytuno ar daliad rhesymol (gan gynnwys ystyried unrhyw gyngor neu gynigion gan gynghorydd dyledion) a bod yn glir am unrhyw gostau ychwanegol a sut bydd hyn yn effeithio ar wasanaethau.
 - Cyfeirio cwsmeriaid at sefydliadau dyledion neu elusennau sy'n gallu darparu cyngor a chefnogaeth am ddim am ddyledion (yn uniongyrchol pan fo'n bosibl).²²

¹⁸ Mae adroddiad *A Silent Killer* y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl yn diffinio bod gan rywun 'ddyledion problemus' os ydyn nhw ar ei hôl hi'n ddifrifol gyda'u taliadau am filiau neu gytundebau credyd neu eu bod wedi cael eu datgysylltu gan ddarparwr cyfleustodau yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.

¹⁹ *A Silent Killer Report* y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl.

²⁰ Mae rheolau Amodau Cyffredinol Ofcom yn rhoi dyletswyddau ar ddarparwyr i sicrhau bod unrhyw fesurau maent yn eu cymryd i sicrhau taliad neu i ddatgysylltu gwasanaethau'n gymesur ac nad ydynt gwahaniaethu'n ormodol (AC C3.11). Mae'n rhaid i ddarparwyr hefyd gyhoeddi manylion y mesurau gallant eu cymryd i gael taliad neu i ddatgysylltu, pan na fydd defnyddiwr wedi talu rhan o fil neu'r bil cyfan.

²¹ Dylai darparwyr hefyd fod yn ymwybodol o'r gofynion y gellir eu rhoi ar waith o dan gynllun *Breathing space* y Llywodraeth ar ôl cyhoeddi'r ddogfen hon. Edrychwch ar: <https://www.gov.uk/government/consultations/breathing-space-scheme-consultation-on-a-policy-proposal>

²² Er enghraifft, StepChange, Debt Advice Foundation, Cyngor ar Bopeth a Christians Against Poverty.

- Cynnig cyngor yn rhagweithiol am dariffau, boed hynny ar gyfer newid i dariff rhatach neu dariff cymdeithasol.

“Dwi’n dioddef problemau iechyd meddwl ac rwy’n ei chael hi’n anodd cofio gwybodaeth. Mae fy incwm i fyny ac i lawr ac oherwydd hynny dwi wedi gorfod delio â’r tîm casgliadau o’r blaen, ac mae hynny wedi achosi pryder difrifol i mi ac mae’n codi ofn arna i.”

Mae un person o bob pedwar yn cael problem iechyd meddwl bob blwyddyn ac nid ydy dros draean (36%) o’r bobl sydd wedi cael problem iechyd meddwl erioed wedi cael diagnosis. Rydym felly’n disgwyl bod darparwyr yn ymwybodol y bydd problemau iechyd meddwl yn effeithio ar gyfran uchel o’u cwsmeriaid ac y dylent fod yn barod i gynnig cymorth, cefnogaeth a gwasanaethau priodol iddynt.

Yn yr enghraifft hon, byddai gwasanaeth da i gwsmeriaid yn golygu bod y darparwr yn rhoi gwybodaeth glir a hygyrch, drwy'r dull cyfathrebu sydd orau gan y cwsmer. Gallai'r darparwr gynnig anfon manylion unrhyw sgysiaid ar lafar ar ffurf ysgrifenedig, er mwyn i'r cwsmer gael amser i ddeall yr hyn sydd wedi cael ei ddweud. Gallai fod yn briodol cynnig cyngor ynglŷn â'r tariffau sydd ar gael oherwydd y newidiadau yn incwm y cwsmer.

Os oes gan y cwsmer ôl-ddyledion, dylai'r darparwr roi amser iddynt gael cymorth a chefnogaeth heb fygwth camau gorfodi neu ddatgysylltu yn ystod y cyfnod hwnnw. Dylai'r darparwr hefyd weithredu'n deg wrth geisio adennill dyledion, gan gynnwys trafod a chytuno ar gynllun ad-dalu rhesymol (gan gynnwys ystyried unrhyw gyngor neu gynigion gan gynghorydd dyledion).

5. Cofnodi gwybodaeth

C5.3 Mae'n rhaid i bolisiâu a gweithdrefnau o'r fath gynnwys, fel isafswm... (b) sut bydd gwybodaeth am anghenion Defnyddwyr... yn cael ei chofnodi a'r sianelau gwahanol sydd ar gael i'r Darparwr Rheoleiddiedig er mwyn cysylltu â'r Defnyddwyr hyn a derbyn gwybodaeth oddi wrthynt.

5.1 Mae'r adran hon yn nodi rhai o'r mesurau a awgrymir ar gyfer darparwyr er mwyn cofnodi gwybodaeth am anghenion defnyddwyr agored i niwed.

Cofnodi anghenion defnyddwyr

5.2 Mae'n rhaid i bolisiâu a gweithdrefnau darparwyr gynnwys manylion ynghylch sut maent yn cofnodi gwybodaeth am anghenion cwsmeriaid agored i niwed. Dylai darparwyr ddeall a chofnodi anghenion eu cwsmeriaid, er mwyn iddynt allu darparu cefnogaeth a gwasanaethau a fydd yn eu helpu.

5.3 Rydym eisoes wedi disgrifio uchod sut gall darparwyr annog defnyddwyr i rannu eu hanghenion penodol o ran hygyrchedd neu wasanaeth i gwsmeriaid. Bydd y camau hyn yn helpu darparwyr i adnabod defnyddwyr agored i niwed, a darparu'r cymorth, y gefnogaeth neu'r gwasanaethau ychwanegol sydd eu hangen arnynt.

5.4 Rydym yn disgwyl i ddarparwyr gofnodi anghenion eu cwsmeriaid yn gywir a sicrhau bod yr wybodaeth hon yn weladwy i staff rheng flaen ar systemau mewnol. Dylai cofnodi cywir hefyd leihau'r angen i ddefnyddwyr ailadrodd gwybodaeth bersonol ym mhob pwynt cyswllt, a allai fod yn rhwystredig neu achosi trallod.

5.5 Mae'r enghreifftiau'n cynnwys cofnodi pan fydd angen anfon dogfennau papur mewn print bras neu Braille at rywun, neu fod angen mwy o amser ar gyfer galwadau â rhywun. Dylai systemau darparwyr allu cofnodi'r math yma o wybodaeth a'i diwygio'n hawdd.

“Rwy'n dioddef o barlys yr ymennydd a bob tro byddaf yn cysylltu â fy narparwr, rhaid i mi ailadrodd fy hun a gofyn iddyn nhw dreulio mwy o amser ar yr alwad gyda mi.”

Gallai gwasanaeth da i gwsmeriaid olygu gwranddo'n weithredol ar y cwsmer a chofnodi anghenion y cwsmer yn gywir ar y system y tro cyntaf (yn amodol ar ddeddfwriaeth diogelu data). Bydd hyn yn golygu bod y darparwr yn gallu diwallu anghenion y cwsmer yn well a darparu gwasanaeth gwell, ac osgoi'r angen i'r cwsmer ailadrodd ei hun bob tro bydd yn cysylltu â'r darparwr. Dylai'r darparwr sicrhau bod y cwsmer yn cael mwy o amser ar alwadau ffôn, gan ei fod wedi gofyn am hynny.

5.6 Byddem hefyd yn disgwyl i ddarparwyr diweddarau eu systemau pan fyddant yn cael gwybod nad yw cwsmer yn agored i niwed mwyach neu nad oes ganddo anghenion penodol o ran gwasanaeth i gwsmeriaid mwyach (fel sy'n briodol).

Ystyriaethau diogelu data

- 5.7 Wrth gofnodi gwybodaeth am gwsmeriaid, rhaid i ddarparwyr gydymffurfio â'r ddeddfwriaeth diogelu data berthnasol, gan gynnwys y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data.²³ Dylai darparwyr gymryd camau i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth hon a sefydlu sail briodol yn y gyfraith cyn cofnodi data personol.²⁴ Pan fydd darparwyr yn credu y byddai'n briodol cofnodi gwybodaeth am natur fregus cwsmeriaid neu eu hanghenion, dylent drafod hynny â nhw'n gyntaf.
- 5.8 Dylai darparwyr hefyd gyfeirio at ganllawiau perthnasol eraill gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, fel dogfennau ar yr amodau ar gyfer prosesu data categori arbennig,²⁵ rhannu data²⁶, cadw data²⁷, lleihau data²⁸ ac asesiadau o'r effaith ar ddiogelu data.²⁹

²³ Rheoliad (UE) 2016/679.

²⁴ Edrychwch ar ganllawiau Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn: <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/>, a'r teclyn rhyngweithiol yn <https://ico.org.uk/for-organisations/gdpr-resources/lawful-basis-interactive-guidance-tool/>

²⁵ Edrychwch ar: <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/lawful-basis-for-processing/special-category-data/>

²⁶ Edrychwch ar god ymarfer arferion data Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, yr oedd ymgynghoriad amdano adeg cyhoeddi: <https://ico.org.uk/about-the-ico/ico-and-stakeholder-consultations/ico-consultation-on-the-draft-data-sharing-code-of-practice/>

²⁷ Edrychwch ar: <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/principles/storage-limitation/?q=retention>

²⁸ Edrychwch ar: <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/principles/data-minimisation/?q=retention>

²⁹ Edrychwch ar: <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/data-protection-impact-assessments-dpias/>

6. Monitro perfformiad

C5.3 Mae'n rhaid i bolisïau a gweithdrefnau o'r fath gynnwys, fel isafswm... (c) sut caiff effaith ac effeithiolrwydd y polisïau a'r gweithdrefnau eu monitro a'u gwerthuso.

6.1 Yn yr adran hon, rydym yn amlinellu'r mesurau a awgrymir ynghylch sut gall darparwyr fonitro a gwerthuso'n effeithiol effaith a llwyddiant eu polisïau a'u gweithdrefnau ar gyfer trin defnyddwyr agored i niwed yn deg.

Gwerthuso perfformiad staff

6.2 Roeddem wedi nodi uchod sut dylai uwch reolwyr gymryd rhan weithredol yn y gwaith o fonitro perfformiad eu sefydliad o ran trin defnyddwyr agored i niwed yn deg. Mae hyn er mwyn iddynt allu gweld yn glir y gwasanaeth a ddarperir a'u bod yn gallu cyflwyno gwelliannau pan fydd angen.

6.3 At ei gilydd bydd darparwyr eisoes yn monitro'r gwasanaeth a ddarperir i gwsmeriaid gan eu gweithwyr. Fodd bynnag, rydym yn disgwyl i brosesau monitro o'r fath gynnwys asesu ansawdd y gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n cael ei ddarparu i ddefnyddwyr agored i niwed.

6.4 Mewn perthynas â gwerthuso perfformiad staff sydd ar y rheng flaen, rydym yn annog darparwyr i ystyried yr arferion canlynol. Rydym wedi gweld rhai darparwyr yn defnyddio'r rhain yn barod.

- Cynnwys mesurau yn eu mesurau perfformiad sy'n ymwneud â'r gwasanaeth a ddarperir i gwsmeriaid agored i niwed. Gellid cysylltu hyn â phrosesau gwerthuso blynyddol y darparwyr.
- Cynnal gwerthusiadau sicrhau ansawdd ar hap er mwyn sicrhau bod yr wybodaeth a'r gwasanaethau iawn yn cael eu darparu i gwsmeriaid agored i niwed.
- Monitro galwadau neu gynnal arferion siopwr dirgel i sicrhau bod gwasanaeth o safon uchel yn cael ei ddarparu i gwsmeriaid gan staff ar y rheng flaen, yn enwedig i gwsmeriaid agored i niwed.
- Sicrhau na chaiff staff eu cosbi am dreulio mwy o amser yn siarad â chwsmeriaid agored i niwed.
- Cydnabod a gwobrwyo gweithwyr sy'n darparu gwasanaeth gwych i gwsmeriaid agored i niwed, er enghraifft, ar ôl cael adborth cadarnhaol gan gwsmer.
- Rhoi adborth a hyfforddiant cynhwysfawr i weithwyr i dynnu sylw at adegau pan mae pethau wedi mynd yn dda a lle mae angen gwella, gan gynnwys edrych ar lle byddai rhagor o hyfforddiant yn fuddiol.³⁰

6.5 Efallai y bydd gan staff y rheng flaen awgrymiadau defnyddiol ar sut gellid gwella gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed. Gallai darparwyr felly ystyried defnyddio grwpiau ffocws neu fforymau mewnol i amlygu ac i drafod materion

³⁰ Edrychwch ar Adran 7 ar hyfforddiant staff.

neu bryderon neu i rannu awgrymiadau. Os yw'n briodol, gallai fod yn bosibl i weithwyr godi materion yn ddiennw.

Casglu a defnyddio adborth cwsmeriaid

- 6.6 Rydym hefyd yn annog defnyddio'r adborth gan gwsmeriaid, gan gynnwys y rheini a allai fod yn agored i niwed, i weld sut gellir gwella'r gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n cael ei ddarparu i gwsmeriaid agored i niwed. Gallai hyn gynnwys data o arolygon boddhad cwsmeriaid a chwynion.
- 6.7 Bydd yr adborth hwn yn hanfodol i ganfod meysydd lle nad yw'r darparwr yn cyrraedd disgwyliadau ac mae angen gwelliannau er mwyn darparu gwasanaeth da i gwsmeriaid, yn enwedig i bobl agored i niwed.
- 6.8 Rydym yn annog darparwyr i ddefnyddio adborth cwsmeriaid yn y ffyrdd canlynol.
- Mynd ati'n rheolaidd i fonitro newidiadau mewn lefelau cwynion, canlyniadau arolygon gwasanaeth i gwsmeriaid neu adborth arall gan gwsmeriaid.
 - Cynnal dadansoddiad o'r gwir reswm pan nodir diffygion neu bryderon posibl.
 - Siarad yn uniongyrchol â chwsmeriaid agored i niwed sydd wedi cwyno er mwyn deall yn fanwl sut gellid bod wedi delio â'u profiad yn well (yn hytrach na dibynnu ar adborth lefel-uchel).
 - Gweithio gyda phaneli o gwsmeriaid sydd ag anghenion gwasanaeth i gwsmeriaid penodol neu ychwanegol wrth roi newidiadau neu gynlluniau newydd ar waith er mwyn sicrhau eu bod yn addas i'r diben ac y byddant yn ddefnyddiol.
 - Defnyddio adborth cwsmeriaid mewn hyfforddiant staff, i ddod â phrofiadau defnyddwyr yn fyw ac er mwyn gwella deunyddiau hyfforddi.³¹
- 6.9 Rydym hefyd wedi gweld bod un darparwr wedi creu grŵp llywio sy'n ymwneud â chwynion er mwyn amlygu a thrafod patrymau mewn cwynion a sut gellir mynd i'r afael â nhw.

³¹ Edrychwch ar Adran 7 ar hyfforddiant staff.

7. Hyfforddiant staff

C5.5 Rhaid i Ddarparwyr Rheoleiddiedig sicrhau bod yr holl staff yn ymwybodol o'r polisïau a'r gweithdrefnau a'u bod yn cael eu hyfforddi'n briodol, gan gynnwys (os yw hynny'n berthnasol) hyfforddiant ar sut i gyfeirio Defnyddwyr at dimau arbenigol neu aelodau o staff sydd wedi derbyn hyfforddiant ychwanegol.

7.1 Yn yr adran hon, rydym yn nodi rhai o'r mesurau a awgrymir ar gyfer yr hyfforddiant staff y mae'n rhaid i ddarparwyr ei ddarparu er mwyn sicrhau bod defnyddwyr agored i niwed yn cael eu trin yn deg.³²

Darparu hyfforddiant effeithiol i'r holl staff

7.2 Mae hyfforddiant staff yn hollbwysig er mwyn arfogi gweithwyr â'r sgiliau a'r hyder i ddarparu lefel uchel o wasanaeth i gwsmeriaid, yn enwedig pobl agored i niwed.

7.3 Efallai y bydd lefel yr hyfforddiant a gaiff aelod o staff yn wahanol gan ddibynnu ar ei rôl.

Cynnwys hyfforddiant

Yr holl staff

7.4 Mae'n bwysig bod yr holl staff yn deall ac yn gwybod am y materion sy'n wynebu cwsmeriaid eu sefydliad, er mwyn iddynt allu ystyried cwsmeriaid agored i niwed wrth ddylunio cynnyrch, wrth weithredu cynlluniau newydd neu wrth wneud eu penderfyniadau masnachol eraill.

7.5 Felly, rydym yn annog darparwyr i ddarparu hyfforddiant i'r holl aelodau staff ynghylch eu polisïau a'u gweithdrefnau ar gyfer trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg. Bydd hyn yn helpu i greu diwylliant sy'n canolbwyntio ar degwch a chynhwysiant.

Staff rheng flaen

7.6 Mae cynrychiolwyr gwasanaeth i gwsmeriaid, peirianwyr darparwyr a chontractwyr trydydd parti yn fwy tebygol o siarad â defnyddwyr agored i niwed neu bobl sydd ag anghenion penodol o ran gwasanaeth i gwsmeriaid, felly dylid rhoi hyfforddiant manwl iddynt. Ar gyfer y gweithwyr hyn, dylai'r hyfforddiant ymdrin â'r pynciau canlynol:

- trosolwg o'r mathau o amgylchiadau personol a allai olygu bod rhywun yn dod yn agored i niwed (a pha effaith y gallai'r rhain ei chael);
- sut mae adnabod defnyddwyr a allai fod yn agored i niwed neu a allai elwa o gymorth, cefnogaeth neu wasanaethau hygyrchedd penodol, er enghraifft, gwranddo'n weithredol a gofyn rhagor o gwestiynau pan fo'n briodol;

³² Mae dogfen 2016 Ofcom, *A guide to publicising services available to disabled people*, yn nodi ymarfer da mewn perthynas â hyfforddiant staff i roi cyhoeddusrwydd i'r gwasanaethau sydd ar gael i bobl anabl, sy'n dal yn berthnasol. Gweler: https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0015/81132/guidance.pdf

- sut mae cyfathrebu â chwsmeriaid agored i niwed gan ddangos empathi;
- y gwahanol fathau o gyfathrebu sydd ar gael, gan gynnwys sut mae technoleg gynorthwyol yn gweithio (er enghraifft, cyfnewid testun, cyfnewid fideo) ar gyfer gweithwyr a allai fod mewn cysylltiad â chwsmeriaid sy'n defnyddio'r dulliau hynny;
- pa wasanaethau ychwanegol mae modd eu cynnig i bobl a allai fod yn agored i niwed neu fod angen cefnogaeth benodol, a sut gallai'r gwasanaethau hyn helpu'r bobl hynny;
- sut mae cyfeirio defnyddwyr yn brydlon at staff sy'n arbenigo yn y maes hwn os nad ydynt yn gallu ateb yr ymholiad, heb achosi oedi nac anhwylystod i'r cwsmer; a
- dealltwriaeth o sut mae eu rôl yn helpu eu sefydliad i gyflawni ei rwymedigaethau i'w gwsmeriaid a sicrhau profiad da i bob cwsmer.

7.7 Dylai hyfforddiant staff arfogi unrhyw weithwyr sy'n cael cyswllt â defnyddwyr â'r gallu a'r hyder i'w helpu a'u cefnogi a rhoi lefel o wasanaeth sy'n diwallu eu hanghenion.

7.8 Mae nifer o ddarparwyr yn cynnig hyfforddiant penodol, fel Iaith Arwyddion Prydain sylfaenol ar gyfer peirianwyr, a hyfforddiant ymwybyddiaeth o hunanladdiad.

Staff arbenigol

7.9 Efallai y bydd angen rhoi hyfforddiant ychwanegol hefyd i staff arbenigol sy'n helpu cwsmeriaid agored i niwed. Gan ddibynnu ar eu profiad, efallai y bydd angen rhagor o hyfforddiant penodol ar y gweithwyr hyn yn ogystal â'r hyfforddiant a roddir i'r holl staff rheng flaen.

7.10 Rydym wedi gweld darparwyr mawr yn rhoi hyfforddiant ychwanegol i dimau sy'n canolbwyntio'n llwyr ar gyfathrebu â defnyddwyr agored i niwed. Yn ogystal â derbyn hyfforddiant ychwanegol, sydd weithiau'n cael ei ddarparu gan elusennau, maent yn rhannu'r arfer gorau ar ôl achosion mwy cymhleth i rannu gwybodaeth a deall a oes modd gwella'r profiad i gwsmeriaid. Bydd galwadau gan staff y rheng flaen yn aml yn cael eu trosglwyddo i'r tîm yma pan fydd angen arbenigedd penodol.

Amllder a gwerthuso hyfforddiant

7.11 Oherwydd bod amrywiaeth o wasanaethau darparwr yn gallu newid dros amser, dylent adolygu a diweddarau eu deunyddiau hyfforddi'n rheolaidd os bydd angen, er enghraifft, o leiaf unwaith y flwyddyn. Dylent hefyd ddiweddarau eu hyfforddiant cyn unrhyw newidiadau mawr i'r gwasanaethau sydd ar gael i'w cwsmeriaid.

7.12 Gellid hefyd atgoffa aelodau o staff i adnewyddu eu gwybodaeth drwy fynd drwy'r hyfforddiant eto neu drwy fynd drwy ddulliau adnewyddu eraill, fel sesiynau briffio, seminarau neu ddigwyddiadau mewnol.

7.13 Rydym yn annog darparwyr i gynnwys dull gwerthuso ar ddiwedd yr hyfforddiant er mwyn sicrhau ei fod wedi cael ei ddeall yn dda ac y bydd yn cael ei roi ar waith yn effeithiol.

Darparu adnoddau ar gyfer staff

- 7.14 Efallai na ofynnir yn rheolaidd i staff y rheng flaen am fathau gwahanol o gymorth, cefnogaeth neu wasanaethau darparwyr. Felly, rydym yn annog darparwyr i sicrhau bod gan eu staff yr adnoddau priodol a deunyddiau cyfeirio wrth law, er mwyn iddynt allu siarad â chwsmeriaid agored i niwed gyda gwybodaeth a hyder. Gallai hyn gynnwys:
- a) tudalen mewnwyd neu hyb canolog, gan gynnwys adnoddau sy'n ymwneud â defnyddwyr agored i niwed a dolenni at wasanaethau ychwanegol neu allanol y gall staff gyfeirio atynt mewn amser real (gan gynnwys sgriptiau i ddelio â galwadau, arweiniad mewnol, dolenni defnyddiol at wybodaeth sydd wedi cael ei darparu gan y darparwr a gan sefydliadau allanol a rhifau ffôn perthnasol);
 - b) penodi 'pencampwyr' neu gynrychiolwyr mewnol ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed sy'n gallu helpu i ddatblygu gwybodaeth a chodi ymwybyddiaeth yn lleol (ac a allai fod yn gyfrifol am adrodd i uwch aelodau o staff).
- 7.15 Rydym hefyd yn annog darparwyr i sicrhau bod swyddogaethau chwilio eu systemau mewnol yn arwain at wybodaeth berthnasol a defnyddiol pan fydd gweithwyr yn chwilio am eiriau neu ymadroddion cyffredin. Dylent gymryd camau i fynd i'r afael ag unrhyw wendidau yn eu systemau yn y cyswllt hwn.

Cydweithredu â grwpiau buddiannau defnyddwyr ac elusennau

- 7.16 Mae nifer o ddarparwyr yn cydweithredu â grwpiau buddiannau defnyddwyr a/neu elusennau wrth weithredu polisiau a gweithdrefnau ar drin defnyddwyr agored i niwed yn deg.
- 7.17 Mae rhai darparwyr mawr hefyd wedi cydweithio â grwpiau buddiannau defnyddwyr neu elusennau wrth ddatblygu eu rhaglenni hyfforddi, er mwyn cyflwyno profiadau cwsmeriaid go iawn a gwybodaeth arbenigol i'r hyfforddiant staff. Rydym yn croesawu'r dull gweithredu hwn yn fawr iawn ac rydym yn annog darparwyr eraill i ddefnyddio arbenigedd o'r fath wrth ddatblygu eu hyfforddiant.
- 7.18 Er enghraifft, roedd un darparwr wedi creu partneriaeth â'r elusen iechyd meddwl, MIND, wrth ddylunio ei hyfforddiant staff. Nod hyn oedd helpu gweithwyr i adnabod pobl a allai fod yn cael problemau iechyd meddwl a chyfathrebu â nhw gydag empathi a hyder. Mae darparwyr eraill wedi creu partneriaethau tebyg gyda chyrff buddiannau defnyddwyr ac elusennau. Rydym hefyd wedi gweld enghreifftiau tebyg o bartneriaethau rhwng y diwydiant ac elusennau yn y sector ynni.³³
- 7.19 Er nad ydy'r lefel hon o gydweithredu efallai'n bosibl i ddarparwyr llai, mae'n bosibl iddynt dreulio amser yn defnyddio'r wybodaeth sydd ar gael ar wefannau elusennau neu grwpiau defnyddwyr wrth ddatblygu sgiliau a gwybodaeth eu gweithwyr. Er enghraifft, mae safonau

³³ Edrychwch ar *Vulnerable consumers in the energy market: 2018*, Ofgem, tudalen 46 - https://www.ofgem.gov.uk/system/files/docs/2018/11/vulnerability_report_2018.pdf

Hygyrchedd Iechyd Meddwl y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl wedi cael eu dylunio i helpu cwmnïau gwasanaethau hanfodol, fel darparwyr gwasanaethau telegyfathrebu, i ddeall yr heriau sy'n wynebu cwsmeriaid sydd â phroblemau iechyd meddwl a gwneud eu gwasanaethau'n haws eu defnyddio.³⁴

³⁴ Edrychwch ar: <https://www.moneyandmentalhealth.org/mentalhealthaccessible/>

8. Cwestiynau'r ymgynghoriad

1. Oes gennych chi unrhyw sylwadau ar gynigion Ofcom i gyhoeddi canllaw i helpu darparwyr drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg?
2. Oes gennych chi unrhyw sylwadau am y mesurau a awgrymir sy'n cael eu nodi yn adrannau 3-7? Rhowch eich sylwadau ar bob adran ar wahân.

A1. Ymateb i'r ymgynghoriad hwn

Sut mae ymateb

- A1.1 Byddai Ofcom yn hoffi i chi gyflwyno eich safbwyntiau a'ch sylwadau ynghylch y materion sydd wedi'u codi yn y ddogfen hon erbyn 20 Tachwedd 2019.
- A1.2 Gallwch lwytho ffurflen ymateb i lawr yn <https://www.ofcom.org.uk/cymru/consultations-and-statements/category-2/treating-vulnerable-consumers-fairly>. Gallwch ddychwelyd y ffurflen dros e-bost neu drwy'r post i'r cyfeiriad sydd ar y ffurflen ymateb.
- A1.3 Os yw eich ymateb yn ffeil fawr, neu os yw'n cynnwys data i'w gefnogi, a fydddech chi cystal â'i anfon drwy e-bost i consumer.needs@ofcom.org.uk, fel atodiad mewn fformat Microsoft Word, ynghyd â'r ddalen gyflwyno (<https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/consultation-response-coversheet>).
- A1.4 Fel arall, gellir postio ymatebion i'r cyfeiriad isod, a theitl yr ymgynghoriad wedi'i farcio arnynt:
- Vulnerability Project Team
Competition and Consumer Enforcement Team
Ofcom
Riverside House
2A Southwark Bridge Road
London
SE1 9HA
- A1.5 Mae croeso i chi gyflwyno ymatebion mewn fformatau eraill, er enghraifft recordiad sain neu fideo mewn iaith Arwyddion Prydain. I ymateb drwy ddefnyddio iaith Arwyddion Prydain:
- Anfonwch recordiad ohonoch chi'n defnyddio'r iaith arwyddion i gyfleu eich ymateb. Ni ddylai'r recordiad bara am fwy na 5 munud. Dyma'r fformatau ffeil addas: ffeiliau QuickTime, wmv neu DVD. Neu
 - Gwnewch fideo ohonoch chi'n defnyddio'r iaith arwyddion i gyfleu'ch ymateb, a'i lwytho yn syth i YouTube (neu safle lletya arall), ac anfon y ddolen atom ni.
- A1.6 Byddwn yn cyhoeddi trawsgrifiad o unrhyw ymatebion sain neu fideo a gawn (oni bai fod eich ymateb yn gyfrinachol).
- A1.7 Nid oes angen copi papur o'ch ymateb arnom yn ogystal â fersiwn electronig. Byddwn yn cydnabod derbyn ymatebion os cânt eu cyflwyno drwy ddefnyddio'r ffurflen ar-lein ar y we ond nid fel arall.
- A1.8 Byddai'n ddefnyddiol petai modd i'ch ymateb gynnwys atebion uniongyrchol i'r cwestiwn sy'n cael ei ofyn yn y ddogfen ymgynghori. Mae'r cwestiwn yn Adran 8. Byddai'n

dddefnyddiol hefyd petai modd i chi egluro pam eich bod yn arddel eich safbwyntiau, a beth rydych chi'n ei gredu fyddai effaith cynigion Ofcom.

- A1.9 Os ydych chi eisiau trafod y materion a'r cwestiynau sydd wedi cael eu codi yn yr ymgynghoriad hwn, cysylltwch â Sheryl Willson ar 020 7981 3047, neu drwy anfon e-bost i consumer.needs@ofcom.org.uk.

Cyfrinachedd

- A1.10 Mae ymgynghoriadau'n fwy effeithiol os ydyn ni'n cyhoeddi'r ymatebion cyn i'r cyfnod ymgynghori gau. Yn benodol, gall hyn fod o gymorth i bobl a sefydliadau sy'n brin eu hadnoddau neu heb fod yn gyfarwydd iawn â'r materion dan sylw i ymateb yn fwy gwybodus. Felly, er mwyn bod yn dryloyw a sicrhau ymarfer rheoleiddio da, ac oherwydd ein bod ni'n credu ei bod hi'n bwysig bod pawb sydd â diddordeb mewn mater yn gallu gweld safbwyntiau ymatebwyr eraill, fel rheol byddwn yn cyhoeddi pob ymateb ar [wefan Ofcom](#), cyn gynted ag y byddant yn dod i law.
- A1.11 Os ydych chi'n meddwl y dylid cadw eich ymateb yn gyfrinachol, a fyddech chi cystal â nodi i ba ran(nau) mae hyn yn berthnasol, ac egluro pam. Anfonwch unrhyw adrannau cyfrinachol fel atodiad ar wahân. Os ydych am i'ch enw, eich cyfeiriad, manylion cyswllt eraill, neu deitl eich swydd aros yn gyfrinachol, rhwch y manylion hynny ar y ddalen gyflwyno'n unig, fel na fydd rhaid inni olygu'ch ymateb.
- A1.12 Os bydd rhywun yn gofyn i ni gadw ymateb cyfan neu ran ohono yn gyfrinachol, byddwn yn trin y cais hwn o ddifrif ac yn ceisio ei barchu. Ond weithiau bydd angen i ni gyhoeddi pob ymateb, gan gynnwys y rhai sydd wedi eu nodi'n rhai cyfrinachol, er mwyn bodloni rhwymedigaethau cyfreithiol.
- A1.13 Sylwch hefyd y cymerir bod yr hawlfraint a phob eiddo deallusol arall sydd mewn ymatebion wedi'u rhoi o dan drwydded i Ofcom i'w defnyddio. Mae hawliau eiddo deallusol Ofcom yn cael eu hegluro ymhellach yn ein [Telerau Defnyddio](#).

Y camau nesaf

- A1.14 Ar ôl y cyfnod ymgynghori hwn, mae Ofcom yn bwriadu cyhoeddi datganiad yn gynnar yn 2020.
- A1.15 Gallwch chi [gofrestru i gael diweddariadau post](#) i roi gwybod i chi am gyhoeddiadau newydd Ofcom.

Prosesau ymgynghori Ofcom

- A1.16 Mae Ofcom yn ceisio sicrhau ei bod mor hawdd â phosibl ymateb i ymgynghoriad. Os oes gennych chi unrhyw sylwadau neu awgrymiadau am y modd rydym yn rheoli ein hymgyngoriadau, anfonwch neges e-bost atom yn consult@ofcom.org.uk. Rydym yn arbennig o falch o gael syniadau ynghylch sut y gallai Ofcom fod yn fwy effeithiol wrth ofyn am farn grwpiau neu unigolion, fel busnesau bach a defnyddwyr preswyl, sy'n llai tebygol o roi eu barn drwy ymgynghoriad ffurfiol.

A1.17 Os hoffech drafod y materion hyn, neu brosesau ymgynghori Ofcom yn gyffredinol, cysylltwch ag ysgrifennydd y gorfforaeth:

Ysgrifennydd y Gorfforaeth

Ofcom

Riverside House

2a Southwark Bridge Road

London SE1 9HA

E-bost: corporationsecretary@ofcom.org.uk

A2. Dalen gyflwyno'r ymgynghoriad

MANYLION SYLFAENOL

Teitl yr ymgynghoriad:

At (swyddog cyswllt yn Ofcom):

Enw'r ymatebydd:

Yn cynrychioli (eich hun neu sefydliad(au)):

Cyfeiriad (os na chafwyd y ddogfen ymgynghori drwy e-bost):

CYFRINACHEDD

Ticiwch isod i ddangos pa ran o'ch ymateb rydych yn credu ei bod yn gyfrinachol, gan roi'ch rhesymau am hynny

Dim

Enw/manylion cyswllt/teitl swydd

Ymateb cyfan

Sefydliad

Rhan o'r ymateb

Os nad oes atodiad ar wahân, pa rannau? _____

Os ydych am i ran o'ch ymateb, eich enw neu'ch sefydliad beidio â chael eu cyhoeddi, a gaiff Ofcom gyhoeddi cyfeiriad at gynnwys eich ymateb (gan gynnwys, yn achos unrhyw rannau cyfrinachol, grynodedb cyffredinol na fydd yn datgelu'r wybodaeth benodol nac yn datgelu pwy ydych chi)?

DATGANIAD

Rwyf yn cadarnhau bod yr ohebiaeth sydd wedi'i rhoi gyda'r ddalen gyflwyno hon yn ymateb ffurfiol i'r ymgynghoriad y gall Ofcom ei gyhoeddi. Fodd bynnag, wrth roi'r ymateb hwn, rwy'n deall y gallai fod angen i Ofcom gyhoeddi'r holl ymatebion, gan gynnwys y rheini sydd wedi'u marcio'n rhai cyfrinachol, er mwyn cyflawni dyletswyddau cyfreithiol. Os wyf wedi anfon fy ymateb drwy neges e-bost, gall Ofcom ddiystyru unrhyw destun e-bost safonol ynghylch peidio â datgelu cynnwys ac atodiadau'r neges e-bost.

Mae Ofcom yn ceisio cyhoeddi ymatebion wrth iddynt ddod i law. Os nad yw eich ymateb yn gyfrinachol (yn gyfan gwbl neu'n rhannol), ac y byddai'n well gennych i ni beidio â chyhoeddi'ch ymateb nes bod yr ymgynghoriad wedi dod i ben, ticiwch yma.

Enw Llofnod (os darperir copi papur)