

# Lleisiau Cymru ar Faterion defnyddwyr

cyngor ar bopeth

citizens advice

Y llynedd, yma yng Nghymru, bu Cyngor ar Bopeth yn helpu dros 92,000 o bobl i ddatrys dros 459,000 o broblemau. Mae hyn yn rhoi cipolwg unigryw i ni ar anghenion a phryderon pobl.

Dyma mae'r data yn dangos i ni, yn ystod 2018 i 2019:



Ymwelodd dros 9,000 o bobl â'u Cyngor ar Bopeth lleol i gael help gyda mater defnyddiwr



Ffoniodd dros 26,000 o bobl ein llinell gymorth i ddefnyddwyr



Fe wnaethon ni helpu 12,000 o bobl gyda mater dyled defnyddwyr neu gyfleustodau



Dros 1,500 o bobl o Gymru a gynorthwywyd gan y llinell gymorth Ynni

Dyma rywfaint o'n hymchwil ac ymholiadau ar draws y DU, ym meysydd post, ynni a thraws-sector:

- ❖ Y gosb teyrngarwch: Yn 2018, gwnaethom uwch-gŵyn i'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd (CMA) am y £4.1 biliwn y gorgodir ar ddefnyddwyr am eu teyrngarwch mewn marchnadoedd hanfodol. Mae'r gosb yn taro defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus a defnyddwyr incwm isel mewn modd anghymesur (traws-sector)
- ❖ Parhau i ganolbwyntio ar gyflwyno mesuryddion deallus i ddefnyddwyr (Ynni)
- ❖ Marchnad ynni sy'n diwallu anghenion defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus (Ynni)
- ❖ Sicrhau bod systemau cymorth yn gweithio'n effeithiol i ddefnyddwyr mewn amgylchiadau bregus (ar draws y sectorau).

Darllenwch mwy am ein ymholiadau polisi yn ein [cynllun gwaith defnyddwyr](#).



## Ein rôl fel eiriolwyr defnyddwyr statudol

Fel eiriolwr defnyddwyr, mae Cyngor ar Bopeth yn llais annibynnol i bobl mewn marchnadoedd hanfodol - pobl sydd fel arall yn brwydro i gael eu clywed. Mae hyn yn cynnwys y marchnadoedd ynni a phost ac rydym hefyd yn un o nifer fach o sefydliadau sy'n gallu codi uwch-gŵyn. Rydym yn chwarae rhan unigryw o ran darparu cyngor – gan helpu miliynau o bobl i ddod o hyd i ffordd ymlaen bob blwyddyn.

Mae ein Gwasanaeth Defnyddwyr yn rhoi cyngor ar yr holl faterion sy'n ymwneud â defnyddwyr, gyda chyngor arbenigol ar faterion ynni a phost. Mae'r Uned Help Ychwanegol (EHU) yn wasanaeth cymorth arbenigol ar gyfer defnyddwyr sy'n agored i niwed.

Mae ein gwasanaethau cyngor rheng flaen yn ein galluogi i ddeall y problemau y mae pobl yn eu profi. Felly, gallwn ddefnyddio'r ddealltwriaeth honno i lywio dadleuon a newid penderfyniadau o blaid defnyddwyr.

# Agored i niwed mewn marchnadoedd allweddol



Y llynedd yng Nghymru, fe wnaethom ni roi cyngor i **8,000** o bobl sydd â phroblemau iechyd meddwl.



Mae cleientiaid â phroblemau iechyd meddwl yn fwy tebygol o fod angen help gyda materion defnyddwyr a chyfleustodau na'r rheini heb broblemau iechyd meddwl.

Mae ein [hymchwil](#) yn dangos nad yw marchnadoedd gwasanaethau hanfodol yn gweithio i bobl â phroblemau iechyd meddwl. Dyma'r meysydd sy'n arbennig o heriol i bobl â phroblemau iechyd meddwl:

- ❖ cyfathrebu â darparwyr,
- ❖ delio â thoriadau mewn gwasanaethau,
- ❖ rheoli gwariant a dyled,
- ❖ chael help gan drydydd parti y gellir ymddiried ynddo i reoli eu cyfrif.

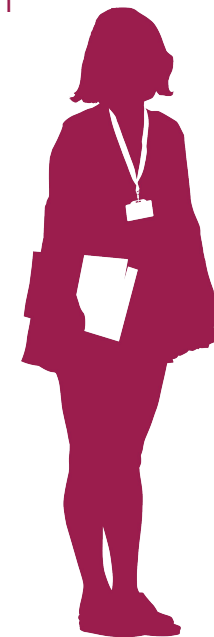
Mae defnyddwyr sy'n agored i niwed yn cael niwed ac mae angen amddiffyniad ychwanegol arnyn nhw mewn marchnadoedd gwasanaethau hanfodol. Mae angen gwneud mwy i sicrhau bod cymorth wedi'i dargedu ar gyfer y rhai â phroblemau iechyd meddwl yn realiti. Gallwch ddarllen ein hargymhellion polisi [yma](#).

## Lleisiau defnyddwyr agored i niwed yng Nghymru

Mae ffigurau newydd a ryddhawyd gan Lywodraeth Cymru yn dangos bod amcangyfrif o 155,000 o aelwydydd yn byw mewn tloedi tanwydd. Mae hyn gyfwerth â 12% o holl aelwydydd Cymru. Mae [Cynhesu Cymru](#) yn brosiect gan Cyngor ar Bopeth Cymru sy'n targedu aelwydydd sy'n dlawd o ran tanwydd. Mae hefyd yn targedu'r rhai sy'n agored i salwch oherwydd na allan nhw fforddio cynhesu eu cartrefi.

Drwy gymorth wyneb yn wyneb a dros y ffôn, mae'r prosiect yn helpu pobl yng Nghymru drwy wneud y canlynol:

- ❖ gwella eu heffeithlonrwydd ynni a lleihau eu biliau ynni
- ❖ cynnig archwiliadau budd-daliadau lles a chyngor ar ostwng biliau a chyllidebu
- ❖ cynnig cyngor ar ddyledion
- ❖ darparu cymorth i leihau straen a gwella amodau byw i helpu iechyd meddyliol a chorfforol cleientiaid.



### Stori Jeff

Mae Jeff yn byw ar ei ben ei hun ac mae ganddo broblemau iechyd meddwl. Roedd wedi cael trafferth rheoli ei filiau ac roedd yn byw heb wres canolog. Aeth Jeff i'w swyddfa Cyngor ar Bopeth leol a chafodd ei gyfeirio gan gynghorydd Cymru Gynhesach i [NEST](#), gan arwain at sicrhau bod boeler combi newydd yn cael ei osod yn ogystal â sicrhau bod ganddo'r wybodaeth a'r hyder i reoli ei gyfrifon.

# Ein hymchwil yng Nghymru

## Mynediad at wasanaethau bancio mewn swyddfeydd post yng Nghymru.

Er mwyn sicrhau ein bod yn eiriol ar ran defnyddwyr agored i niwed yng Nghymru, gwnaethom waith ymchwil a oedd yn edrych ar fynediad at wasanaethau bancio mewn swyddfeydd post a phwysigrwydd sicrhau bod pobl yn gallu cael gafael ar wasanaethau wyneb yn wyneb.



Roedd **35%** o'r bobl a holwyd wedi profi cangen banc yn cau.



O'r rhain, dywedodd **39%** fod ganddynt gyflwr iechyd neu anabledd hirdymor a barhaodd am o leiaf 12 mis.



Roedd gan **28%** o'r rhai a brofodd banc yn cau gyflwr iechyd meddwl a oedd yn effeithio llawer ar eu gallu i gyflawni gweithgareddau.

## Beth sydd nesaf?

Rydym yn dal i ddadansoddi ein canfyddiadau, ond mae'n amlwg bod gwasanaethau bancio wyneb yn wyneb, fel y rhai a gynigir mewn swyddfeydd post, yn hanfodol i atal pobl rhag cael eu hallgáu'n ariannol

cyngor ar  
bopeth

citizens  
advice

[citizensadvice.org.uk](https://citizensadvice.org.uk)

Cyhoeddwyd Medi 2019

# Effaith y Rhaglen Newid Rhwydwaith yng Nghymru

Ein rôl yw sicrhau bod gwasanaethau post a swyddfeydd post yn diwallu anghenion defnyddwyr mewn ffordd sy'n deg a hygyrch i bawb.

Ers 2012, mae swyddfeydd post yng Nghymru wedi cael eu moderneiddio neu wedi symud i eiddo newydd, megis siopau, siopau papurau newydd a fferyllfeydd. Mae'r newidiadau hyn i gyd wedi bod yn rhan o Raglen Newid Rhwydwaith Swyddfa'r Post (NTP), sef rhaglen waith gwerth £1 biliwn a gynlluniwyd i helpu i gynnal cynaliadwyedd rhwydwaith swyddfa'r post trwy symud swyddfeydd post i eiddo manwerthu presennol a chadw neu wella mynediad i ddefnyddwyr agored i niwed.

Yn ystod mis Awst a mis Medi 2017, aeth staff a gwirfoddolwyr o 16 o ganolfannau Cyngor ar Bopeth Lleol yng Nghymru ati i ymweld â 122 o ganghennau swyddfa'r post, a chasglwyd ymatebion i dros 200 o arolygon defnyddwyr. Casglwyd data ar hwylustod mynediad i swyddfa'r post, hwylustod symud y tu mewn i swyddfa'r post a gwybodaeth staff am gynhyrchion a gwasanaethau swyddfa'r post.

Fe wnaethom ni ofyn i POL ymweld â phob cangen sy'n perfformio'n wael a chyflwyno'r gwelliannau roeddent eisoes wedi ymrwymo i'w gwneud. Cytunodd POL i adolygu'r data ac mae wedi ymrwymo i ddychwelyd a gwneud gwelliannau i 100% o'r achosion â phryderon.

