



Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru  
Older People's Commissioner for Wales

# **Dim Mynediad: Profiadau pobl hŷn o allgáu digidol yng Nghymru**

**Diweddariad ar y cynnydd // Gorffennaf 2024**

**Llais ac eiriolwr annibynnol  
ar gyfer pobl hŷn**

# Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru

Mae Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru yn llais ac yn eiriolwr annibynnol ar gyfer pobl hŷn ledled Cymru.

Mae'r Comisiynydd yn gweithredu i diogelu a hyrwyddo hawliau pobl hŷn, rhoi diwedd ar oedraniaeth a gwahaniaethu ar sail oedran, atal cam-drin pobl hŷn, a galluogi pawb i heneiddio'n dda.

**Mae'r Comisiynydd yn gweithio i sicrhau Cymru lle mae pobl hŷn yn cael eu gwerthfawrogi, lle mae hawliau'n cael eu cynnal a lle nad oes neb yn cael ei adael ar ôl.**

## Sut i gysylltu â'r Comisiynydd:

Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru  
Adeiladau Cambrian  
Sgwâr Mount Stuart  
Caerdydd  
CF10 5FL

Ffôn: 03442 640670  
E-bost: [gofyn@comisiynyddph.cymru](mailto:gofyn@comisiynyddph.cymru)  
Trydar: @comisiwnphcymru

Gwefan: [www.comisiynyddph.cymru](http://www.comisiynyddph.cymru)

## Fformatau Hygyrch

Of hoffech dderbyn y cyhoeddiad hwn mewn fformat arall ac/neu iaith arall, cysylltwch â ni.

# Cefndir

Mae allgáu digidol – sef methu defnyddio'r rhyngwyd mewn ffyrdd sydd eu hangen i gymryd rhan lawn mewn cymdeithas fodern – yn dal yn gryn dipyn o her i lawer o bobl hŷn yng Nghymru. Mae degau o filoedd o bobl hŷn yng Nghymru, gan gynnwys traean o bobl 75 oed a hŷn, yn canfod eu hunain mewn sefyllfa o fod wedi'u heithrio'n ddigidol ac yn fwyfwy tebygol o wynebu rhwystrau wrth geisio cael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau.

Ym mis Ionawr 2024, cyhoeddodd y Comisiynydd adroddiad o'r enw Dim Mynediad – adroddiad a oedd yn tynnu sylw at brofiadau pobl hŷn o allgáu digidol ac effaith hynny ar fywydau. Canfu'r Comisiynydd fod llawer o bobl hŷn yn ei chael yn fwyfwy anodd, os nad yn amhosibl, i gael gafael ar y wybodaeth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt.

Roedd pobl hŷn yn disgrifio amrywiaeth eang o broblemau oherwydd mai ychydig o sgiliau digidol oedd ganddynt neu am nad oeddent ar-lein. Roeddent yn cynnwys pethau fel teimlo dan bwysau i ddefnyddio bancio ar-lein, anawsterau wrth drefnu apwyntiadau gofal iechyd, a materion dydd i ddydd fel methu parcio'r car neu gymryd rhan mewn gweithgareddau cymdeithasol.

Yn ei hadroddiad, tynnodd y Comisiynydd sylw hefyd at y ffaith bod y rhwystrau digidol sylweddol sy'n wynebu llawer o bobl hŷn mewn perygl o danseilio'r hawl i gael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau. Mae hynny wrth gwrs yn elfen allweddol o'r hawl ehangach i ryddid mynegiant, sy'n cael ei diogelu ar draws nifer o offerynnau ym maes hawliau dynol, gan gynnwys Cyfamod Rhyngwladol y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau Sifil a Gwleidyddol, y Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol a Deddf Hawliau Dynol 1998. Yn ogystal â hyn, mae Deddf Cydraddoldeb 2010 yn nodi na ddylai darparwyr nwyddau a gwasanaethau, na chyflogwyr wrth gwrs, wahaniaethu na chynnig gwasanaethau neu driniaeth israddol i unigolion gyda nodweddion gwarchoddedig, fel oedran.

Roedd Dim Mynediad yn cynnwys cyfres o argymhellion ar gyfer cyrff a sefydliadau allweddol, gan gynnwys Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y DU, awdurdodau lleol a byrddau iechyd, rheoleiddwyr ac eraill, ac mae'r adroddiad hwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am ddatblygiadau a chymau gweithredu a gymerwyd ers ei gyhoeddi. Fel y nodir isod, er bod gwaith cadarnhaol yn cael ei wneud ledled Cymru a bod gwell cydnabyddiaeth o'r angen am fynediad all-lein, mae angen gwneud mwy o lawer er mwyn sicrhau bod pobl hŷn, a phobl eraill sydd ddim yn defnyddio'r rhyngwyd, yn gallu parhau i gael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau. Ar ben hynny, mae angen i'r gyfradd newid gyd-fynd â'r camau tuag at ddigideiddio pellach.

# Profiadau pobl hŷn

Mae adroddiad Dim Mynediad y Comisiynydd yn seiliedig ar brofiadau dros 150 o bobl hŷn, yn ogystal â thystiolaeth a gasglwyd drwy ddigwyddiadau ymgysylltu a'r Gwasanaeth Cyngor a Chymorth. Mae'r adroddiad yn cynnwys dyfyniadau gan bobl hŷn sy'n ymdrin ag amrywiaeth eang o bynciau, ac mae eu geiriau grymus yn cyfleu realiti ac effaith allgáu digidol:

## Gwasanaethau Ariannol

“Mae arna i ofn bancio ar-lein.”

## Gwasanaethau Iechyd

“Dim apwyntiadau – maen nhw'n dweud wrthoch chi am ffonio am 8.45 ond mae pob apwyntiad wedi mynd. Gorfod ffonio'r meddyg teulu – maen nhw'n ffonio'n ôl. Does dim modd cerdded i mewn i'r Feddygfa. Ddim yn gallu defnyddio'r cyfrifiadur.”

## Parcio

“Pan dwi'n methu cael tocyn parcio i'w roi ar ffenestr flaen y car, dwi'n gorfod rhoi'r gorau i'r syniad o gael diwrnod allan.”

## Sgiliau Digidol

“Mae gen i ffôn symudol a'r rhyngwrwyd ond dydw i ddim yn gwybod sut mae'r rhyngwrwyd yn gweithio. Dylai fod rhywun ar gael i'n dysgu.”

## Dewis peidio â bod ar-lein

“O'r diwedd, mae rhywun yn cydnabod y gwahaniaethu yn erbyn pobl hŷn sydd heb ffôn clyfar. Dwi'n 87 oed a dwi ddim eisiau un. Erbyn hyn, mae 'na gymaint o bethau na ellir cael gafael arny'n nhw heb un.”

# Gweithredu gan y Comisiynydd

Ar ôl cyhoeddi ei hadroddiad a galw am weithredu, mae'r Comisiynydd wedi bwrw ymlaen â gwaith amrywiol i godi ymwybyddiaeth o'i chanfyddiadau a'i hargymhellion ymysg y rhai sy'n gwneud penderfyniadau, ac i dynnu sylw at pam mae sicrhau hawliau pobl hŷn i gael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau mor bwysig.

Mae hyn wedi cynnwys:

- Rhannu'r adroddiad gyda chyrrff allweddol (gan gynnwys Llywodraeth Cymru, Llywodraeth y DU, byrddau iechyd, awdurdodau lleol a rheoleiddwyr) gyda chais am wybodaeth am y camau y byddant yn eu cymryd i ymateb i argymhellion y Comisiynydd, gan gynnwys cyfarfodydd dilynol.
- Cynnal cyfarfodydd gydag Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyfiawnder Cymdeithasol a'r Gweinidog dros Ofal Cymdeithasol, yn ogystal ag ymgysylltu ag aelodau eraill o Gabinet Cymru, i godi'r materion a rannwyd gan bobl hŷn yn yr adroddiad ac archwilio sut y gellid sicrhau newid a gwelliannau. (Mae'r adroddiad hefyd wedi cael ei ddefnyddio gan Aelodau'r Senedd wrth gyfrannu at ddadleuon a chwestiynau.)
- Tynnu sylw at allgáu digidol a'i effaith mewn cyfarfodydd â rhanddeiliaid, gan gynnwys rhoi cyflwyniadau penodol ar adroddiad Dim Mynediad a'i argymhellion i Grŵp Sicrwydd Cleifion a'r Cyhoedd y rhaglen Gwasanaethau Digidol ar gyfer Cleifion a'r Cyhoedd (DSPP); Bwrdd Rhaglen Sgiliau a Chynhwysiant Digidol Llywodraeth Cymru; a Chymuned Ymarfer Dylunio Cynnwys Cymru y Ganolfan Gwasanaethau Cyhoeddus Digidol (CDPS).
- Cefnogi pobl hŷn drwy Wasanaeth Cyngor a Chymorth y Comisiynydd, gan fonitro'r wybodaeth a'r enghreifftiau a rennir i lywio ei gwaith a nodi materion parhaus a rhai sy'n dod i'r amlwg.
- Codi ymwybyddiaeth o hawl pobl hŷn i herio arferion gwael, gan gynnwys drwy ddsbarthu canllawiau papur am yr hawl i gael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau mewn digwyddiadau ymgysylltu a drwy sefydliadau partner ledled Cymru.
- Defnyddio allgáu digidol fel ffordd allweddol o graffu ar amrywiaeth o bolisïau ac arferion (fel ymatebion i ymgynghoriadau) a chyfrannu at ymchwiliadau seneddol ar faterion fel mynediad at fancio ar y stryd fawr, a diwygio cyllid llywodraeth leol.
- Gweithio gyda'r CDPS yng Nghymru, sydd nawr yn edrych ar ffyrdd o gryfhau eu canllawiau ar yr angen i ddarparwyr gwasanaethau gynneg dewisiadau amgen, nad ydynt yn ddigidol, er mwyn gwella ymarfer.
- Cymryd rhan mewn 'Hacathon' CDPS a ddaeth ag aelodau o gymuned ymarfer y CDPS (gweithwyr proffesiynol sy'n gweithio ar draws amrywiaeth o sefydliadau a sectorau) at ei gilydd i archwilio a chanfod atebion posibl i sicrhau bod pobl hŷn sydd ddim ar-lein yn dal i allu cael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau.

# Ymatebion i'r adroddiad a'i argymhellion

Cafwyd ymateb cadarnhaol i gais y Comisiynydd am fanylion ynghylch y camau y byddai cyrff a sefydliadau allweddol yn eu cymryd o ganlyniad i'r canfyddiadau, a rhannwyd gwybodaeth gan Lywodraeth Cymru, awdurdodau lleol, byrddau iechyd, Ofcom a Llywodraeth y DU. Roedd yr adroddiad yn cael ei groesawu'n gyffredinol, gyda llawer o ymatebion yn dweud bod ei ganfyddiadau'n cynnig llwyfan defnyddiol i ystyried cynhwysiant digidol ac y byddai'r argymhellion wedyn yn cael eu trafod yn fanylach. Roedd cydnabyddiaeth eang bod allgáu digidol yn her sy'n galw am ragor o waith.

## Llywodraeth Cymru

Mae Llywodraeth Cymru wedi ymateb i'r adroddiad ac wedi ymdrin ag ef yn gadarnhaol. Mae'r camau y mae'n eu cymryd wedi'u crynhoi isod..

- Dywedodd y cyn Weinidog Cyfiawnder Cymdeithasol a'r Dirprwy Weinidog Partneriaeth Gymdeithasol fod Llywodraeth Cymru yn cydnabod pwysigrwydd cynhwysiant digidol fel blaenoriaeth ym maes cyfiawnder cymdeithasol a chydraddoldeb, gan gadarnhau'r ymrwymiad i leihau lefelau allgáu digidol yng Nghymru.
- Er eu bod yn cydnabod bod gwaith i'w wneud o hyd, roeddent hefyd yn tynnu sylw at y ffaith bod 'Strategaeth Ddigidol Cymru' Llywodraeth Cymru yn nodi'n glir ei bod yn rhaid darparu ffyrdd eraill o gael gafael ar wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, a'r rheini wedi'u dylunio i fod cystal â'r rhai sy'n cael eu cynnig ar-lein, ar gyfer pobl sydd ddim yn gallu cymryd rhan yn ddigidol neu sy'n penderfynu peidio â gwneud hynny.
- Ym mis Mai 2024, bu cyfarfod rhwng y Comisiynydd a Lesley Griffiths AS, Ysgrifennydd y Cabinet dros Ddiwylliant a Chyfiawnder Cymdeithasol (sydd bellach yn gyfrifol am gynhwysiant digidol). Roedd Ysgrifennydd y Cabinet yn cytuno bod mynediad at wybodaeth nad yw'n ddigidol, gan gynnwys cyhoeddiadau Llywodraeth Cymru, yn bwysig. Tynnodd sylw at y ffaith bod copïau caled yn cael eu defnyddio fel rhan o'r gwaith ymgysylltu presennol ar Strategaeth Llywodraeth Cymru ar Ddiwylliant. Roedd hyn yn gyfle i ddangos arferion da mewn perthynas â chynhwysiant digidol wrth estyn allan at ddinasyddion ledled Cymru.
- Roedd Ysgrifennydd y Cabinet hefyd yn cytuno bod angen ffynonellau cymorth cynaliadwy i bobl hŷn sy'n dymuno mynd ar-lein, fel eu bod yn gallu gwneud hynny.
- Ym mis Chwefror 2024, datblygodd a rhannodd Llywodraeth Cymru 'Sut i wneud gwasanaeth yn gynhwysol: Canllawiau i helpu'r sector cyhoeddus i ddylunio gwasanaethau cynhwysol drwy osgoi dulliau digidol yn unig'. Mae'r canllaw byr, a gynhyrchwyd gyda chefnogaeth y CDPS a Chymdeithas Llywodraeth Leol Cymru (CLILC), wedi'i gynllunio i godi ymwybyddiaeth o'r angen i gynnwys pobl sydd ddim yn defnyddio'r rhyngwyd wrth ddylunio a darparu gwasanaethau.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Llywodraeth Cymru (2024) Sut i wneud gwasanaeth yn gynhwysol. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/sut-i-wneud-gwasanaeth-yn-gynhwysol-html>

- Roedd Cyllideb Ddrafft wreiddiol Llywodraeth Cymru ar gyfer 2024-25, a gyhoeddwyd ym mis Rhagfyr 2023, yn cynnwys cynnig i leihau'n sylweddol y gyllideb ar gyfer Cymunedau Digidol Cymru, sy'n canolbwyntio ar wneud gwaith i leihau allgáu digidol. Cododd y Comisiynydd (a rhanddeiliaid eraill) bryderon ynghylch effaith y penderfyniad hwn gyda'r Gweinidog Cyllid a Llywodraeth Leol a'r Gweinidog Cyfiawnder Cymdeithasol ar y pryd, a chafodd cyllid Cymunedau Digidol Cymru ei adfer. Mae hyn yn bwysig er mwyn sicrhau bod cymorth ar gael i bobl hŷn sydd eisiau mynd ar-lein ac aros ar-lein.
- Trefnwyd cyfarfod Bancio mewn Cymunedau yng Nghymru gan Lywodraeth Cymru ym mis Mawrth 2024, lle bu'r Gweinidog Cyfiawnder Cymdeithasol ar y pryd yn tynnu sylw at yr angen hanfodol i wasanaethau fod ar gael all-lein. Roedd y cyfarfod yn edrych ar newidiadau mewn arferion ac ymddygiad cwsmeriaid, mewn byd sy'n dod yn fwyfwy digidol, a'r effaith ar sut mae gwasanaethau bancio'n cael eu darparu mewn cymunedau yng Nghymru. Roedd ffocws ar ba grwpiau sy'n cael eu rhoi dan anfantais a beth yw'r ffordd orau i Lywodraeth Cymru ac eraill gefnogi atebion. Roedd hyn yn cynnwys mewnbwn gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol.
- Cynhaliwyd digwyddiad hefyd ym mis Mehefin 2024 ar y safon ofynnol ar gyfer bywyd digidol yng Nghymru, fel rhan o waith Llywodraeth Cymru ar ddeall anghenion gwahanol adrannau o boblogaeth Cymru, gyda chysylltiad â chynhwysiant digidol.
- Mae Llywodraeth Cymru hefyd wedi cydnabod bod y Canllawiau ar y Ddeddf Partneriaeth Gymdeithasol a Chaffael Cyhoeddus yn darparu mecanwaith posibl i gefnogi cynhwysiant digidol, a bydd yn cwrdd â thîm y Comisiynydd i edrych ar hyn yn fanylach yn nes ymlaen yn y flwyddyn.

## Cyrff cyhoeddus – gan gynnwys awdurdodau lleol a byrddau iechyd

Mae tystiolaeth o arferion da a chynnydd wrth gyflawni argymhellion yr adroddiad.

- Amlygodd rhai cyrff cyhoeddus enghreifftiau o sut roeddent yn cynnwys pobl hŷn yn y gwaith o gynllunio eu gwasanaethau drwy ddefnyddio grwpiau ffocws ac ymgynghoriadau cyhoeddus. Roedd eraill wedi rhannu cynlluniau mwy manwl neu brosiectau penodol ar gyfer gwneud hyn.
- Tynnodd nifer o awdurdodau lleol sylw at aelod penodol o'r Cabinet sy'n gyfrifol am gynhwysiant digidol, gan gyfeirio at sut byddai cynhwysiant digidol yn cael ei gynnwys ac yn cael sylw fel rhan o Gynlluniau Cydraddoldeb Strategol ac adroddiadau blynyddol.
- Dywedodd nifer o fyrddau iechyd ac awdurdodau lleol wrth y Comisiynydd eu bod yn gwneud gwaith i wneud eu gwefannau'n fwy hygyrch, gan gyfeirio'n benodol at ddarparu rhifau ffôn ar gyfer gwasanaethau mewn rhai achosion.
- Soniwyd yn gadarnhaol am weithio gyda'r CDPS a defnyddio'r Safonau Gwasanaeth Digidol ar gyfer Cymru yn rhai o'r ymatebion a dderbyniwyd, ac roedd cydnabyddiaeth bellach hefyd ynghylch pwysigrwydd dylunio sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr neu ddulliau sy'n canolbwyntio ar y dinesydd, a'r angen i gynnwys pawb.

- Roedd cydnabyddiaeth o'r angen i gynnig opsiynau i bobl hŷn ymgysylltu neu gyfathrebu mewn ffyrdd ar wahân i rai ar-lein yn unig. Rhannwyd enghreifftiau i ddangos sut mae rhai sefydliadau'n gwneud hyn: roedd un bwrdd iechyd yn cyfeirio at system a oedd yn eu galluogi i anfon copïau papur o lythyrau at gleifion wrth weithio o bell, yn hytrach nag anfon gohebiaeth ar ffurf electronig.
- Mae rhai problemau penodol a amlygwyd yn adroddiad y Comisiynydd hefyd yn cael sylw: nododd mwy nag un awdurdod lleol yn benodol fod holl feysydd parcio'r Cyngor lle'r oedd angen talu yn derbyn arian parod yn ogystal ag opsiynau eraill. Roedd hyn wedi cael ei godi fel problem benodol yr oedd pobl hŷn wedi'i rhannu â'r Comisiynydd.
- Roedd llawer o'r ymatebion yn nodi'r camau sy'n cael eu cymryd i helpu pobl hŷn i fynd ar-lein, gan gynnwys cymorth wyneb yn wyneb mewn llyfrgelloedd, hybiau, canolfannau cymunedol a lleoliadau eraill, ac yn cyfeirio at y ffaith bod gwybodaeth ar ffurf copi caled yn cael ei defnyddio i godi ymwybyddiaeth o gymorth i fynd ar-lein a chael gafael ar wasanaethau eraill.
- Nododd byrddau iechyd ac awdurdodau lleol hefyd fod mynediad at daflenni papur wedi'i adfer, ond tynnwyd sylw at y ffaith bod partneriaid, mewn rhai achosion, wedi rhoi'r gorau i gynhyrchu gwybodaeth bapur neu fod llai ar gael.

## Rhanddeiliaid eraill

- Mae trafodaethau defnyddiol yn ymwneud â'r adroddiad, ei ganfyddiadau a'r ffyrdd y gellir cyflawni argymhellion y Comisiynydd wedi cael eu cynnal gyda sefydliadau allweddol, gan gynnwys Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a'r Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol. Ymatebodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru i'r adroddiad i nodi nifer o gamau gweithredu maen nhw'n eu cymryd. Maent wedi ychwanegu pwyntiau newydd i ddelio ag allgáu digidol wrth gynnal archwiliadau mewn practisau meddygon teulu, sydd nawr yn gofyn yn benodol 'pa drefniadau mynediad sydd ar waith ar gyfer cleifion sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol, er enghraifft pobl hŷn'. Eu nod yw datblygu'r gwaith ymhellach yn ystod 2024/25.
- Mae'r Comisiynydd wedi ymgysylltu'n gadarnhaol ag Ofcom, gan gynnwys ynghylch newid i'r Protocol Llais dros y Rhyngwryd.
- Roedd Busnes Cymru hefyd wedi rhoi cyhoeddusrwydd i'r adroddiad ddechrau mis Ebrill, gan dynnu sylw at alwadau'r Comisiynydd i'r sector preifat sicrhau bod cwsmeriaid sydd ddim ar-lein yn cael gwasanaethau cyfatebol, ac yn atgoffa cyrff yn y sector cyhoeddus o'u cyfrifoldebau o dan y Ddeddf Cydraddoldeb.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Busnes Cymru (2024) Mynediad wedi'i wrthod: Profiadau pobl hŷn o eithrio digidol yng Nghymru. Ar gael yn: <https://businesswales.gov.wales/cy/newyddion-a-blog/mynediad-wedii-wrthod-profiadau-pobl-hyn-o-eithrio-digidol-yng-nghymru>

## Bylchau a heriau

Er bod allgáu digidol a'i effaith yn cael ei gydnabod fwy a mwy erbyn hyn, ynghyd â'r angen i barhau i ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau all-lein, mae gweithredu mewn rhai meysydd yn dal yn gymharol gyfyngedig. Felly, mae angen gweithredu'n fwy ymarferol, a dylid gwneud hyn cyn gynted â phosibl.

Rhaid croesawu nodyn cyfarwyddyd Llywodraeth Cymru ar wasanaethau cynhwysol ar y cyd â CLILC a'r CDPS.

Fodd bynnag, byddai camau pellach gan Lywodraeth Cymru yn fuddiol, fel ysgrifennu at yr holl gyrff a'r sefydliadau y mae'n eu hariannu i'w hatgoffa ynghylch ei disgwyliadau o ran cynhwysiant digidol a darparu gwybodaeth a gwasanaethau all-lein, yn ogystal â'u rhwymedigaethau o dan y Ddeddf Cydraddoldeb, y Ddeddf Hawliau Dynol a deddfwriaeth berthnasol arall. Yn yr un modd, yn ei gwaith parhaus ym maes hawliau dynol a Deddf Hawliau Dynol bosibl i Gymru, dylai Llywodraeth Cymru ystyried sut gellid gwreiddio hawl i gynhwysiant digidol, yn ogystal â hawl i gael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau drwy ddulliau nad ydynt yn ddigidol.

Mae angen trosi trafodaethau ac archwiliadau cadarnhaol o ddylunio sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr yn welliannau i wasanaethau. Er y bydd rhai newidiadau a phrosiectau penodol yn cymryd amser, mae angen i gyrff cyhoeddus asesu pa gamau y gellid eu cymryd yn syth i wella profiadau pobl hŷn sydd ddim yn defnyddio'r rhyngwryd, a'u rhoi ar waith cyn gynted â phosibl.

Dywedodd rhai cyrff cyhoeddus fod goblygiadau o ran costau yn golygu eu bod yn annog pobl yn gryf i gysylltu ar-lein yn hytrach na dros y ffôn, ac awgrymwyd, os nad oedd pobl hŷn yn defnyddio'r rhyngwryd, nad oedd yr angen i arddangos rhifau ffôn yn glir ar wefannau yn berthnasol.

Er bod y Comisiynydd yn deall y pwysau ariannol sylweddol y mae cyrff cyhoeddus yn ei wynebu, ni ellir defnyddio hyn fel rheswm i gyfiawnhau eithrio pobl hŷn rhag cael gafael ar wybodaeth a gwasanaethau drwy gyfyngu ar fynediad at sianeli all-lein neu ddarparu gwasanaeth israddol – rhywbeth sy'n aml yn dod â mwy o gostau tymor hwy i unigolion ac i'r pwrs cyhoeddus.

Mae'r ymatebion hyn hefyd yn awgrymu bod rhai yn dal i ystyried allgáu digidol yn fater deul – bod pobl naill ai ar-lein neu all-lein – ond mewn gwirionedd, mae gan unigolion gwahanol lefelau gwahanol o sgiliau digidol a hyder, ac mae'n rhaid cydnabod hynny.

Mae dod o hyd i dudalen hafan a rhif ffôn awdurdod lleol neu fwrdd iechyd, er enghraifft, yn gofyn am lai o sgiliau digidol na phori drwy amrywiaeth o dudalennau gwe gwahanol, llenwi ffurflenni cyswllt neu ddefnyddio sgwrsfotiau. Yn ogystal, wrth chwilio am rif ffôn ar ran unigolyn, yr hawsaf yw hi i ddod o hyd i'r wybodaeth hon, gorau oll. Mae pobl hŷn hefyd wedi dweud wrth y Comisiynydd y byddai ei gwneud hi'n hawdd i ddod o hyd i rifau ffôn cyswllt ar dudalennau hafan yn werthfawr tu hwnt.

Roedd nifer fechan o ymatebion yn argymhell bod defnyddio tafenni a gwybodaeth bapur yn mynd yn groes i bryderon amgylcheddol a'r ymgyrch dros gymdeithas ddi-bapur. Fodd bynnag, nid yw pryderon amgylcheddol yn golygu nad oes gan bobl hŷn hawl i gael gwybodaeth mewn fformat hygyrch, a gellir cymryd camau i sicrhau bod unrhyw ddeunyddiau a gynhyrchir mor ecogyfeillgar â phosibl.

Teimlai rhai awdurdodau lleol y byddai dull mwy cyson o fynd i'r afael â chynhwysiant digidol ar draws y 22 awdurdod yn fuddiol, gan awgrymu y byddai elfen o safoni yn helpu i osgoi nifer o wahanol ddulliau o ddatrys yr un mater. Codwyd hefyd y potensial i CLILC a'r CDPS wneud mwy i gefnogi pethau fel hyn.

Nododd llawer o awdurdodau lleol rôl bwysig llyfrgelloedd o ran darparu gwybodaeth a chymorth i bobl hŷn, gan gynnwys pobl sy'n ceisio mynd ar-lein. Gallai toriadau mewn gwasanaethau llyfrgell, gan gynnwys lleihau oriau agor mewn rhai ardaloedd, lesteirio'r ymdrechion hyn a'r cymorth fydd ar gael yn y dyfodol.

Mae adrodd ar gynhwysiant digidol a'r cynnydd a wneir yn hanfodol er mwyn i gyrff cyhoeddus wybod bod y camau y maent yn eu cymryd yn arwain at welliannau ym mhrofiadau pobl hŷn a grwpiau eraill sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol. Mae angen rhoi pwyslais ar fonitro effaith gweithgarwch. Dywedodd gyrff cyhoeddus y byddai adroddiadau a diweddariadau'n cael eu cyflwyno'n rheolaidd i bwyllgorau a byrddau mewnol perthnasol, a bydd yn fuddiol gweld sut mae hyn yn datblygu dros amser a pha newidiadau sy'n cael eu gwneud o ganlyniad

## Casgliad

Mae'r adroddiad diweddar hwn yn dangos, er bod cynnydd yn cael ei wneud a bod mwy o ymwybyddiaeth o allgáu digidol, mae angen i gyrff cyhoeddus ac eraill wneud mwy o lawer i sicrhau nad yw pobl nad ydynt ar-lein, neu sydd ond â hyn a hyn o sgiliau digidol, yn cael eu heithrio a bod eu hawlau'n cael eu hamddiffyn. Mae hyn yn dal yn flaenoriaeth frys gan fod adborth y mae'r Comisiynydd wedi'i dderbyn ers cyhoeddi Dim Mynediad yn dangos bod allgáu digidol yn parhau i gael effaith annerbyniol a negyddol ar fywydau a phrofiadau llawer o bobl hŷn.

Bydd tîm y Comisiynydd yn parhau i ganolbwyntio ar sicrhau bod argymhellion Dim Mynediad yn cael eu rhoi ar waith, gan weithio gyda Llywodraeth Cymru, gyrff cyhoeddus a sefydliadau eraill i sicrhau newid pellach. Bydd hyn yn golygu craffu'n barhaus ar bolisïau a phrosesau ac, yn bwysig iawn, parhau i ddeall profiadau pobl hŷn o allgáu digidol ac effaith hynny.

Am y rheswm hwn, rydym yn dal yn awyddus i glywed gan bobl hŷn am brofiadau o allgáu digidol ac yn annog pobl i gysylltu â swyddfa'r Comisiynydd, boed hynny i ofyn am gymorth gan y Gwasanaeth Cyngor a Chymorth, i herio materion penodol neu i rannu profiadau.

Yn yr un modd, wrth i ymdrechion gael eu gwneud i fynd i'r afael ag allgáu digidol ledled Cymru, daw rhagor o arferion da i'r amlwg. Rydym hefyd yn awyddus i glywed gan sefydliadau a phobl hŷn am yr hyn sy'n gweithio'n dda, a lle mae gwelliannau cadarnhaol wedi cael eu gwneud.

Byddwn yn parhau i fanteisio ar bob cyfle i dynnu sylw at broblem allgáu digidol, gan annog pawb i nodi a chymryd y camau ymarferol sydd eu hangen i sicrhau bod mynediad all-lein at wybodaeth a gwasanaethau ar gael ac nad ydynt yn waeth o ran ansawdd.

I gael rhagor o wybodaeth neu i drafod unrhyw elfen o'r adroddiad, cysylltwch â – Rachel Bowen, Cyfarwyddwr Polisi – [rachel.bowen@olderpeople.wales](mailto:rachel.bowen@olderpeople.wales) neu Sion Wyn Evans, Arweinydd Polisi ac Ymarfer – [sion.evans@olderpeople.wales](mailto:sion.evans@olderpeople.wales).



**Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru**  
**Older People's Commissioner for Wales**