

Cau Swyddfeydd Post:

Effaith y Rhaglen Newid Rhwydwaith



Amdanom ni

Mae Llais Defnyddwyr Cymru yn sefydliad statudol sy'n ymgyrchu dros fargen deg i ddefnyddwyr.

Mae ein strwythur yn adlewyrchu natur ddatganoledig y DU. Mae Llais Defnyddwyr Cymru yn edrych ar faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr yng Nghymru, ac ar yr un pryd mae'n cyfrannu at y gwaith sy'n cael ei wneud ar lefel Prydain, y Deyrnas Unedig ac Ewrop ac yn cael budd o'r gwaith hwnnw.

Wrth eiriol ar ran defnyddwyr, ein nod yw sbarduno newid a siapio polisiau er mwyn adlewyrchu anghenion defnyddwyr yn well. Rydym yn gwneud hyn mewn ffordd wybodus ar sail y dystiolaeth a gasglwn drwy ymchwil a'n gwybodaeth unigryw o faterion sy'n ymwneud â defnyddwyr. Rydym yn canolbwyntio'n benodol ar ddefnyddwyr agored i niwed, yn enwedig y rheini sydd ar incwm isel, pobl a chanddynt anabledau, pobl sy'n byw mewn ardaloedd gwledig a phobl hŷn. Yn ogystal â hynny, rydym hefyd yn ceisio gweld a yw defnyddwyr eraill dan anfantaes annheg yn sgil mater neu bolisi.

Llais Defnyddwyr Cymru

www.consumerfocus-wales.org.uk

Hawlfraint: Llais Defnyddwyr Cymru
Cyhoeddwyd: Chwefror 2010

Os hoffech chi gael y cyhoeddiad hwn mewn Braille, print bras neu ar CD sain, cysylltwch â ni.

Ar gyfer pobl fyddar, trwm eu clyw neu sydd â nam ar eu lleferydd, cysylltwch â Llais Defnyddwyr Cymru drwy Gyfnewid Testun:

O ffôn testun ffoniwch 18001 02920 78 7100

O ffôn ffoniwch 18002 02920 78 7100

Llais Defnyddwyr Cymru

Tŵr y Ddinas
Heol y Brodyr Llwydion
Caerdydd CF10 3AG

Ffôn: 02920 787100

Ffacs: 02920 787101

Tîm y Cyfryngau: 02920 787 110/111

E-bost: contactwales@consumerfocus.org.uk

ISBN: 978-1-907125-15-7

Cynnwys

Crynodeb	5
Argymhellion	7
Cyflwyniad	9
Patrymau defnyddio	11
Safbwyntiau ar y Rhaglen Newid Rhwydwaith	15
Proses ymgynghori'r ardal	17
Effaith cau	21
Ansawdd y gwasanaeth	25
Yr effaith ar ryngweithio cymunedol	31
Gwasanaeth allgymorth	33
Casgliad	36
Atodiad - Methodoleg	37



Crynodeb

Mae'r adroddiad hwn yn edrych ar effaith y rhaglen cau swyddfeydd post yn 2007-09 ar ddefnyddwyr. Cafodd y Rhaglen Newid Rhwydwaith fel cafodd ei galw ei chyhoeddi gan Lywodraeth y DU ym mis Mai 2007 i ymateb i'r ffaith bod llai a llai o bobl yn defnyddio swyddfeydd post a oedd yn arwain at gau canghennau mewn ffordd nad oedd wedi cael ei chynllunio. Nod y rhaglen oedd rhoi rhwydwaith y swyddfeydd post ar sail gadarnach ar gyfer y dyfodol. Yn yr adroddiad hwn, byddwn yn canolbwyntio ar gymunedau roedd eu swyddfeydd post lleol wedi cau fel rhan o'r rhaglen a byddwn yn edrych ar effaith hyn ar y ffordd maent yn defnyddio swyddfeydd post a'u profiad o ddefnyddio swyddfeydd post.

Cynhaliodd Llais Defnyddwyr Cymru ymchwil ym mis Awst 2009 mewn pum cymuned wahanol lle'r oedd eu cangen wedi cael ei chau. Roedd ein sampl yn cynnwys ystod eang o ddefnyddwyr a oedd â phatrymau gwahanol o ran defnyddio swyddfeydd post. Roedd y cau wedi effeithio ar bawb a gymerodd ran bron. Roedd y newid wedi bod yn anhwylyd iddynt ac roeddent yn aml yn teimlo nad oedd y gwasanaeth mewn cangen arall gystal â'r hyn roeddent wedi arfer ei gael.

Ar gyfer cyfran fawr a phwysig o'r sampl, a oedd yn cynnwys defnyddwyr agored i niwed, roedd y cau wedi achosi gwir anhawster ac anfantais. Nid oedd pobl wedi cael eu darbwyllo gan y rhesymau dros y rhaglen cau ac roeddent yn anfodlon ar y broses ymgynghori cyn y cau.

Mewn ymateb i'r cau, roedd y rheini a gymerodd ran wedi tueddu i fynd i ddefnyddio swyddfa bost arall, ond yn aml roeddent yn dweud nad oedd y gwasanaeth yn y fan honno gystal ac roedd y ciwiau yn fwy, roedd y gwasanaeth yn llai personol ac roedd yn rhaid teithio'n bellach i gyrraedd yn y lle cyntaf. Roedd lleiafrif pwysig o grwpiau incwm isel bellach wedi rhoi'r gorau i ddefnyddio swyddfeydd post, sy'n arwain at ynysu cymdeithasol.

Y defnyddwyr agored i niwed a oedd yn wynebu'r anfanteision mwyaf oherwydd ei bod yn rhaid iddynt ddefnyddio cangen swyddfa bost wahanol, yn enwedig pobl hŷn, pobl ag anableddau neu salwch tymor hir a phobl ar incwm isel a oedd yn dibynnu ar drafnidiaeth gyhoeddus. Iddyn nhw, roedd y newid wedi golygu gwir anhawster a lefel sylweddol o anfantais. Yn benodol, roedd cael gafael ar wasanaethau swyddfeydd post mewn lleoliad newydd yn ychwanegu cost sylweddol a chryn anhwylystod.

Canfu ein hymchwili fod y swyddfa bost yn chwarae rhan gymdeithasol bwysig ym mywydau unigolion yn eu cymunedau a'i bod wedi helpu i ddiwallu dyheadau pobl i fyw mewn amgylchedd cefnogol a chymdeithasol. Mewn trafodaethau, roedd y rheini a oedd yn cymryd rhan yn dweud yn aml bod "y galon wedi cael ei rhwygo allan o'u cymuned" oherwydd bod eu swyddfa bost leol wedi cau.

Fel rhan o'r Rhaglen Newid Rhwydwaith, ceisiodd Swyddfa'r Post Cyf ddod o hyd i ffyrdd newydd o ddarparu gwasanaethau swyddfeydd post, a oedd yn diwallu gofynion penodol y cyhoedd, ar yr un pryd ag ymateb i'r dirywiad cyffredinol yn y farchnad. Mae un model o'r fath yn cynnwys darparu gwasanaethau drwy fan allgymorth symudol. Roeddem wedi cynnal ymchwil lle'r oedd y gwasanaeth hwn ar waith. At ei gilydd roedd yr ymateb i'r math hwn o wasanaeth yn gadarnhaol, er bod rhai pryderon ynghylch ciwio'r tu allan ac ynghylch mynd i mewn i'r fan.

Thema gyson a welwyd drwy gydol ein hymchwil oedd y gwerth mae pobl yn ei roi ar eu swyddfa bost leol ac yn enwedig oherwydd ei bod yn eu galluogi nhw a phobl eraill yn y gymuned i gael gafael ar wasanaethau'r llywodraeth a gwasanaethau eraill mewn lleoliad yr oeddent yn ymddiried ynddo ac a oedd yn agos at eu cartref. O ganlyniad, yn ein hargymhellion rydym yn galw am gefnogaeth barhaus gan bob haen o lywodraeth ar gyfer y rhwydwaith swyddfeydd post, er mwyn diwallu'r galw parhaus ymysg y cyhoedd am wasanaethau swyddfeydd post yn eu cymuned. Yn benodol rydym yn galw ar Lywodraeth y DU i gynnal ei Thaliad Rhwydwaith Cymdeithasol ac ar Lywodraeth Cynulliad Cymru i gynnal ac i wella ei Chronfa Arallgyfeirio Swyddfeydd Post.

Ar ben hynny, rydym yn galw ar bob lefel o lywodraeth i sicrhau pan fydd gwasanaethau trafodion y llywodraeth¹ yn cael eu rhoi allan i dendr bod y dewis i gael y gwasanaethau hyn wyneb i wyneb yn y gymuned yn cael ei gadw. Diben hyn yw diwallu hoff ddewis cyfran sylweddol o'r boblogaeth i dderbyn y gwasanaethau hyn mewn amgylchedd lleol maent yn ymddiried ynddo. Yn yr un modd, rydym yn galw ar Swyddfa'r Post Cyf i wella safon ei achosion busnes wrth ymgeisio am gontractau o'r fath er mwyn iddynt allu diwallu anghenion eu cwsmeriaid a'u darparu.

Yn olaf, byddwn yn pwysu ar Swyddfa'r Post Cyf ac ar is-bostfeistri i sicrhau gwasanaeth o'r ansawdd uchaf ar draws y rhwydwaith, gan gynnwys y gwasanaethau allgymorth newydd.

¹ Megis y dreth gyngor, ceisiadau am basport a threth car

Argymhellion

Yng ngoleuni'r canfyddiadau hyn, mae Llais Defnyddwyr Cymru'n gwneud yr argymhellion canlynol.

Dylai Llywodraeth y DU:

- barhau i ddarparu Taliad Rhwydwaith Cymdeithasol i Swyddfa'r Post Cyf ar lefel sy'n ddigon i gynnal rhwydwaith cynaliadwy o swyddfeydd post a darparu gwasanaethau mewn cymunedau lleol i gydnabod y gwasanaethau sydd o fudd economaidd a chymdeithasol cyffredinol a gynigir gan swyddfeydd post.

Dylai Llywodraeth y DU, Llywodraeth Cynulliad Cymru, awdurdodau lleol a'u hasiantaethau:

- ddysgu o brofiad y Rhaglen Newid Rhwydwaith a sicrhau bod eu prosesau ymgynghori sy'n ymwneud â newid gwasanaeth unrhyw ardal yn rhoi llwybrau clir ar gyfer ymgysylltu a rhoi adborth effeithiol i'r cyhoedd.
- sicrhau wrth roi gwasanaethau trafodion allan ar gontract bod defnyddwyr bob amser yn gallu defnyddio eu dewis fel defnyddwyr i gael gafael ar wasanaethau o'r fath wyneb yn wyneb yn eu cymuned leol.

Dylai Llywodraeth y DU a Swyddfa'r Post Cyf:

- gynnal eu polisi presennol i gadw'r rhwydwaith ar ei lefel bresennol.

Dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru:

- drwy weithio gyda LINK i gyflwyno peiriannau codi arian am ddim, ystyried yn benodol yr ardaloedd hynny y mae'r rhaglen cau swyddfeydd post wedi effeithio arnynt.

Dylai Swyddfa'r Post Cyf:

- sicrhau ei fod yn parhau i fod mewn sefyllfa sy'n golygu ei fod mewn safle da i ennill tendrau'r llywodraeth ar gyfer gwasanaethau trafodion i ddarparu'r gwasanaethau y mae defnyddwyr yn dymuno eu derbyn.
- fel rhan o'i waith cyflwyno parhaus, chwilio am gyfleoedd i wneud ei beiriannau codi arian am ddim ar gael yn fwy cyffredinol mewn ardaloedd o amddifadedd.
- adolygu ei ddarpariaeth o wasanaethau Cymraeg yn enwedig yng nghyswllt canghennau sy'n derbyn cwsmeriaid newydd o gangen sydd wedi cael ei chau.
- os nad oes modd osgoi cau, dylai geisio ymgysylltu'n uniongyrchol â darparwyr trafndiaeth gyhoeddus a chymunedol er mwyn rhoi sylw i'r anawsterau mae defnyddwyr agored i niwed yn eu hwynebu wrth gyrraedd cangen arall.
- mynd ati'n weithredol i annog adborth gan gymunedau lleol ac ymateb i hynny, o ran gwella gwasanaethau allgymorth, megis darparu lloches wrth giwio, er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth yn gallu diwallu eu hanghenion yn y ffordd fwyaf effeithiol;
- bod yn barod i dderbyn pryderon defnyddwyr ynghylch hygyrchedd gwasanaethau symudol, yn benodol dylent sicrhau bod defnyddwyr anabl yn gwybod yn llawn am y cyfleusterau hyn a'u bod yn gallu eu defnyddio;
- adolygu lleoliadau'r gwasanaethau symudol yn rheolaidd er mwyn sicrhau bod hyn yn cynrychioli'r cynnig mwyaf hwylus i ddefnyddwyr er mwyn sicrhau eu bod yn diwallu anghenion defnyddwyr o ran preifatrwydd a mynediad. Dylid cynnwys defnyddwyr post lleol mewn trafodaethau.

Dylai Swyddfa'r Post Cyf ac is-bostfeistri:

- ymdrechu i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel mewn canghennau, gan gynnwys hyd ciwiau, yn enwedig mewn canghennau sy'n derbyn cwsmeriaid ar ôl cau cangen arall.
- ystyried gweithio gyda darparwyr gwasanaethau eraill ar lefel leol a chenedlaethol i gynyddu'r ystod o gynnyrch a gwasanaethau y mae'n gallu darparu gwybodaeth yn eu cylch a chyfeirio at asiantaethau cyngor perthnasol.

Dylai'r cwmnïau cyflenwi ynni, Paypoint a Payzone:

- sicrhau bod y staff yn yr holl leoedd sy'n darparu cyfleusterau talu am ynni ymlaen llaw yn gwbl ymwybodol o'r gweithdrefnau cywir i'w dilyn os bydd cwsmeriaid yn colli neu'n difrodi eu cardiau. Fel y corff statudol ar gyfer cwsmeriaid ynni, bydd Llais Defnyddwyr yn codi'r mater hwn gyda chyflenwyr ynni.



Cyflwyniad

Rhwng mis Hydref 2007 a mis Ionawr 2009, cafodd 216 o swyddfeydd post eu cau yng Nghymru. Cafodd 59 o'r rhain eu disodli gan wasanaethau allgymorth. Cafodd y canghennau hyn eu cau fel rhan o'r Rhaglen Newid Rhwydwaith dan arweiniad Llywodraeth y DU. Roedd y rhaglen cau yn ddadleuol iawn a chynhaliwyd ymgyrchoedd yn erbyn cau canghennau lleol ledled Cymru.

Penderfynodd Llais Defnyddwyr Cymru gynnal ymchwil i'r Rhaglen Newid Rhwydwaith er mwyn deall ei heffaith ar y ffordd mae pobl yn defnyddio swyddfeydd post a'u profiad o ddefnyddio swyddfeydd post. Roedd yn ceisio dysgu mwy am safbwyntiau pobl ynghylch y rhaglen cau; effeithiolrwydd y broses ymgynghori; sut roedd defnyddwyr wedi ymateb i'r cau a pha mor briodol yw'r gwasanaethau allgymorth newydd a gyflwynwyd.

Bwriad canfyddiadau'r ymchwil a'r argymhellion a amlinellir yn yr adroddiad hwn yw rhoi gwybod i Swyddfa'r Post Cyf, Llywodraeth y DU, Llywodraeth Cynulliad Cymru ac awdurdodau lleol am anghenion defnyddwyr yng nghyswllt y gwasanaethau a ddarperir drwy swyddfeydd post.

Penderfynodd Llywodraeth y DU weithredu'r Rhaglen Newid Rhwydwaith ym mis Mai 2007 er mwyn sicrhau dyfodol cynaliadwy ar gyfer y rhwydwaith swyddfeydd post. Mae maint y rhwydwaith swyddfeydd post wedi bod yn dirywio'n raddol ers iddo gyrraedd ei anterth yn 1964 sef oddeutu 25,000 gan ddisgyn i 14,200 yn 2007. Roedd swyddfeydd post yn cael eu cau oherwydd bod lefelau eu busnes yn disgyn wrth i gwsmeriaid ddefnyddio sianelau eraill i gael gafael ar y gwasanaethau a oedd ond yn arfer bod ar gael dros gownter swyddfa bost. Roedd faint o bost a oedd yn cael ei anfon yn disgyn wrth i fwy a mwy ddefnyddio'r rhyngwyd. Daeth talu biliau drwy ddefnyddio debyd uniongyrchol yn fwy poblogaidd ac roedd modd cael gwasanaethau trafodion y llywodraeth, megis prynu treth car, ar gael ar-lein bellach. Daeth yr effaith fwyaf ar nifer y cwsmeriaid wrth i bensïynau a budd-daliadau'r wladwriaeth gael eu talu'n uniongyrchol i gyfrifon banc. O ganlyniad i'r gostyngiad yn nifer y cwsmeriaid, gwelodd Swyddfa'r Post Cyf golledion ariannol difrifol. Yn 2005-06, y flwyddyn cyn cyhoeddi'r rhaglen cau, cafodd golledion gwerth £130 miliwn.

Llywodraeth y DU yw unig gyfranddaliwr y Grŵp Post Brenhinol (y mae Swyddfa'r Post Cyf yn rhan ohono). Penderfynodd weithredu rhaglen cau i ymateb i'r ffaith bod swyddfeydd post yn cau ar hyd a lled y wlad mewn ffordd nad oedd yn cael ei rheoli, gan adael rhai cymunedau mewn perygl o fod heb unrhyw fath o ddarpariaeth swyddfa bost. Ar ben hynny, teimlwyd y byddai rhwydwaith llai yn fwy addas yn y dyfodol, gyda'r cwsmeriaid yn mynd i lai o ganghennau a fyddai wedyn yn cynyddu eu hincwm. Roedd hyn yn dilyn rhaglen cau debyg yn 2002-05².

Ar ôl rhaglen cau 2007, polisi Llywodraeth y DU yw cynnal y rhwydwaith ar ei faint presennol sef oddeutu 12,000 o ganghennau gan ddiystyru unrhyw raglen cau arall. Mae wedi dweud y bydd yn cynnal Taliad Rhwydwaith Cymdeithasol (sydd yn £150m y flwyddyn ar hyn o bryd) i gydnabod y rhan gymdeithasol ac economaidd y mae'r rhwydwaith swyddfeydd post yn ei chwarae. Disgwylid y bydd cau swyddfeydd post unigol dros dro fel rhan o ddigwyddiadau arferol (megis ymddeoliad is-bostfeistr) yn parhau. Yn yr achos hwn, bydd Swyddfa'r Post Cyf yn hysbysebu swydd wag am is-bostfeistr newydd.

² Y Swyddfa Archwilio Genedlaethol, Oversight of the Post Office Network Change Programme (2009), Llundain tud 9-12

Er nad yw polisi Swyddfa Post wedi'i ddatganoli, mae Llywodraeth Cynulliad Cymru wedi gweithredu cyfres o bolisiau arloesol i gefnogi'r rhwydwaith. Mae dros 950 o swyddfeydd post yn elwa o dros £1.25m o'r cynllun rhyddhad ardrethi busnesau bach.³ Sefydlwyd Gweithgor Swyddfa Post i ymchwilio i botensial darparu gwasanaethau llywodraeth leol a llywodraeth ddatganoledig ychwanegol drwy'r rhwydwaith. Ar ben hynny, mae'r Gronfa Arallgyfeirio Swyddfeydd Post yn rhoi grantiau i is-bostfeistri er mwyn gwella eu busnes. Yn ystod 2009, cafodd 138 o swyddfeydd post ledled Cymru grantiau gan Lywodraeth Cynulliad Cymru, drwy'r gronfa, sydd werth dros £2.7 miliwn gyda'i gilydd.⁴

Mae gan Llais Defnyddwyr Cymru ddyletswydd statudol barhaus i fonitro maint a lleoliad y rhwydwaith swyddfeydd post. Ar ben hynny, rydym hefyd yn cynnal gwaith i ddeall profiadau defnyddwyr swyddfeydd post yng Nghymru. Yn ystod 2010 byddwn yn cynnal gwaith i asesu profiadau, canfyddiadau ac agweddau defnyddwyr sy'n ymweld â swyddfeydd post. Rydym hefyd yn cynnal ymarferion siopwyr dirgel i ystyried ansawdd y gwasanaeth a geir mewn swyddfeydd post, bydd yr ymchwil hon hefyd yn edrych ar amseroedd ciwio a materion sy'n ymwneud â mynediad. Craffir ar newidiadau i'r rhwydwaith swyddfeydd post yng Nghymru hefyd fel rhan o'n gwaith parhaus a bydd unrhyw faterion sy'n peri pryder yn cael eu codi gyda Swyddfa'r Post Cyf.

Cynhaliwyd y gwaith maes ar gyfer yr adroddiad hwn gan Beaufort Research ym mis Awst 2009 yn y ddwy ardal yng Nghymru (gogledd a de orllewin) lle'r oedd swyddfeydd post wedi cael eu cau yn fwyaf diweddar (rhwng mis Medi 2008 a mis Ionawr 2009). Cynhaliwyd grwpiau ffocws a chyfweliadau manwl mewn pum cymuned gan fod yn ofalus i gynrychioli ardaloedd, oedrannau a grwpiau economaidd-gymdeithasol gwahanol yn ogystal â'r rheini a oedd yn defnyddio ac nad oeddent yn defnyddio'r swyddfa bost. Roedd pedair cymuned wedi gweld eu swyddfa bost leol yn cau ac roedd un wedi cael gwasanaeth allgymorth yn ei lle. Roeddem yn arbennig o awyddus i glywed safbwyntiau'r rheini a oedd â chyflwr tymor hir neu a oedd yn anabl, felly ym mhob cymuned cynhaliwyd cyfweliadau un wrth un manwl ar wahân gyda'r defnyddwyr hyn yn eu cartrefi, er mwyn goresgyn unrhyw anawsterau ymarferol a allai fod wedi'u hwynebu wrth ddod i grŵp ffocws mewn lleoliad arall a chymryd rhan yn y grŵp ffocws hwnnw.

Ffig 1. Cymunedau Cau

Nant-y-moel, Dyffryn Ogwr

Mae Nant-y-moel yn hen bentref mwyngloddio ger Pen-y-bont ar Ogwr, lle buom yn siarad â grŵp o bobl hŷn o gefndiroedd economaidd-gymdeithasol is.

Tir-y-dail, Rhydaman

Mae Tir-y-dail yn un o faestrefi Rhydaman, hen dref mwyngloddio yn sir Gaerfyrddin, lle buom yn siarad â grŵp o bobl hŷn o gefndiroedd economaidd-gymdeithasol uwch.

Townhill, Abertawe

Mae Townhill yn stad cyngor mawr yn Abertawe sydd â lefelau uchel o amddifadiad lluosog lle buom yn siarad â phobl iau o gefndiroedd economaidd-gymdeithasol is.

Tanyfron, Wrecsam

Mae Tan-y-fron yn un o faestrefi cymharol gefnog Wrecsam lle buom yn siarad â phobl iau o gefndiroedd economaidd-gymdeithasol uwch.

Allgymorth

Llithfaen, Penrhyn Llyn

Mae Llithfaen yn bentref gwledig ynysig ger Pwllheli lle buom yn siarad â phobl hŷn o gefndiroedd economaidd-gymdeithasol is. Cynhaliwyd y drafodaeth yn Gymraeg.



³ Datganiad Llywodraeth Cynulliad Cymru i'r wasg: 'Cyhoeddi cynigion newydd ar gyfer Cronfa Datblygu Swyddfeydd Post' (2008), Caerdydd.

⁴ Datganiad Llywodraeth Cynulliad Cymru i'r wasg: 'Rhagor yn cael manteisio ar y Gronfa Arallgyfeirio Swyddfeydd Post' (2009) Caerdydd

Patrymau defnyddio

Mae patrymau defnyddio swyddfeydd post wedi newid llawer iawn dros y degawd diwethaf gyda nifer o ddefnyddwyr nawr yn dewis defnyddio'r rhyngwrwyd, banciau a siopau ar gyfer gwasanaethau a chynnyrch nad oeddent ond ar gael unwaith mewn swyddfeydd post. Fodd bynnag, canfu ein hymchwil fod nifer fawr o bobl yn dal i ddibynnu ar eu cangen leol.

Mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr wedi ymateb yn gadarnhaol i hwylustod cael budd-daliadau yn uniongyrchol i'w cyfrifon banc a'r gallu i gael gwasanaethau trafodion eraill y llywodraeth, megis trwydded i'r teledu a threth i'r car, ar-lein. Fodd bynnag, ceir lleiafrif pwysig o ddefnyddwyr agored i niwed, yn enwedig yr henoed neu'r rheini nad oes ganddynt fynediad i'r rhyngwrwyd gartref sy'n anhapus pan mae'r newidiadau hyn mewn darparu gwasanaethau'n golygu ei bod yn anos iddynt gael gafael ar wasanaethau yn y modd maent yn ei ddymuno: wyneb yn wyneb mewn eiddo hwylus lleol.

Gwelsom fod ystod eang o ffactorau'n dylanwadu ar ddefnyddio swyddfeydd post i bob golwg, ac yn gyffredinol gellir eu rhannu dan bum pennawd (er bod nifer ohonynt yn plethu i'w gilydd):

Lefelau incwm: y rheini a oedd yn defnyddio swyddfa bost fwyaf rheolaidd yn yr astudiaeth oedd pobl a oedd yn byw ar fudd-daliadau, heb gyfrif banc, a oedd yn defnyddio'r swyddfa bost fel ffordd o gael arian. Roedd pobl yn tueddu i dalu eu biliau gyda cherdyn rhagdal, a oedd yn arwain at ymweliadau rheolaidd i ychwanegu arian at eu cyfrif. Ambell waith roedd eu rheswm dros beidio â chael cyfrif banc yn un daearyddol (oherwydd bod y banc agosaf yn bell i ffwrdd) ond ambell waith roedd oherwydd nad oeddent yn ymddiried mewn banciau a'i bod yn well ganddynt ddefnyddio arian parod, neu oherwydd eu hamgylchiadau ariannol eu hunain, efallai fod ganddynt hanes o ddyledion drwg.

Mynediad at drafnidiaeth a daearyddiaeth: roedd y rheini a oedd yn byw mewn ardaloedd ynysig neu wledig yn aml yn gryn bellter i ffwrdd o fanc, ac roedd hyn yn aml yn cael ei waethygu oherwydd nad oedd ganddynt gar gartref neu nad oedd y gwasanaethau trafnidiaeth gyhoeddus yn rheolaidd. Roedd y defnyddwyr hyn yn aml yn dewis defnyddio gwasanaethau ariannol mewn swyddfeydd post.

Llythrennedd cyfrifiadurol a mynediad i gyfrifiadur: nid oedd cyfran fawr o'r rheini a oedd yn well ganddynt ymweld â swyddfa bost i wneud eu trafodion ariannol yn defnyddio cyfrifiaduron yn rheolaidd ac roeddent yn tueddu i fod yn amheus o drafodion ar-lein, gyda phryderon ynghylch diogelwch taliadau ar-lein.

Arfer: roedd pobl hŷn, yn benodol, bob amser wedi arfer defnyddio'r swyddfa bost ar gyfer trafodion ariannol ac roeddent yn gyfforddus gyda'r trefniant hwn.

Ymlyniad i swyddfeydd post a'u swyddogaeth gymunedol: roedd gan nifer o bobl ymlyniad cryf i'r swyddfa bost yn eu cymuned, ac roedd yn well ganddynt ddelio â phobl roeddent yn eu hadnabod, ac roeddent yn meddwl eu bod yn darparu lefel well o wasanaeth. Ar ben hynny, teimlwyd bod y swyddfa bost yn cael ei gwerthfawrogi am ddarparu cyfle i ryngweithio'n gymdeithasol gyda'r gymuned ehangach.



Pobl hŷn oedd yn tueddu i ddefnyddio swyddfeydd post fwyaf ar draws y grwpiau a'r rheini a oedd yn y graddfeydd economaidd-gymdeithasol is (C2 ac yn enwedig DE). Roedd y bobl hyn, yn aml ar incwm isel, yn defnyddio'r swyddfa bost yn rheolaidd er mwyn talu biliau neu ychwanegu at eu cardiau rhagdalau ar gyfer trydan neu nwy, ac yn aml ar gyfer cael pensiynau neu fudd-daliadau (er, fel y trafodir yn nes ymlaen, roedd cyfran fwy bellach yn cael eu budd-daliadau wedi'u talu yn syth i'r cyfrifon banc, gan hepgor y swyddfa bost, felly roedd hyn yn dod yn llai cyffredin). Roedd rhai yn ymweld â'r swyddfa bost cyn amlled â phedair gwaith yr wythnos.

Hyd yn oed oes dydych chi ddim yn mynd yno i gael fawr ddim, rhaid i chi fynd ar gyfer eich trydan, eich nwy, felly tua thair gwaith yr wythnos ar gyfer hynny. (Menyw yn Townhill, C2DE, 20-45)

Roedd pobl iau ac ABC1s yn y sampl yn defnyddio swyddfeydd post yn llai aml o lawer. Eu prif resymau dros ymweld oedd ar gyfer prynu stampiau a phostio parseli (a oedd yn gyffredin i bob graddfa gymdeithasol ac oed) neu, i raddau llai, ar gyfer defnyddio gwasanaethau teithio swyddfeydd post (ee prynu arian tramor). Roeddent yn fwyaf tebygol o ymweld â swyddfa bost dim ond unwaith bob ychydig o wythnosau.

[Byddaf yn mynd i] brynu arian tramor i fynd ar fy ngwyliau. (Dyn yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Roedd adnewyddu treth y car hefyd yn drafodyn cyffredin yn y swyddfa bost a oedd yn berthnasol i bob grŵp a gymerodd ran yn ein hymchwil, er gydag adnewyddu ar-lein a dros y ffôn yn dod yn fwy poblogaidd roedd nifer a gymerodd ran yn dweud eu bod wedi newid i ffwrdd oddi wrth y swyddfa bost yn y blynyddoedd diwethaf.

Fel y nodwyd gan y Swyddfa Archwilio Genedlaethol (2009), mae swyddfeydd post wedi gweld gostyngiad difrifol yn y nifer sy'n eu defnyddio wrth i ddefnyddwyr ddefnyddio dulliau eraill i gael gafael ar wasanaethau:

“Mae'r dirywiad mewn busnes yn adlewyrchu nifer o ffactorau, gan gynnwys talu'r rhan fwyaf o fudd-daliadau a phensiwn y wladwriaeth yn syth i gyfrifon banc cwsmeriaid, a bod mwy yn defnyddio gwasanaethau ar-lein a oedd yn arfer cael eu darparu dros y cownter gan fwyaf, megis ceisiadau am ddisg treth ceir, yn ogystal â chystadleuaeth gan gyflenwyr eraill.”⁵

Newidiadau mewn patrymau defnyddio

Cafodd y newidiadau hyn eu hadlewyrchu yn ein hymchwil. Er bod rhai a gymerodd ran o bob cymuned yn defnyddio'r swyddfa bost yn rheolaidd, roedd pobl yn cydnabod eu bod yn defnyddio'r swyddfa bost yn llai aml nawr nag oeddent yn y gorffennol, a'u bod yn defnyddio llai ar eu swyddfa bost leol hyd yn oed cyn iddi gau am y rhesymau a nodwyd uchod. Ers y cau, roedd rhai yn teimlo bod eu defnydd wedi lleihau yn fwy byth, gan barhau â phatrwm yn eu hymddygiad. Roedd y rheini a gymerodd ran yn ein hymchwil yn dweud eu bod yn defnyddio eu swyddfa bost yn llai aml oherwydd newidiadau mewn dulliau talu, technoleg ac arferion.

Er enghraifft, ers dechrau 2000, bu'n bosibl cael pensiynau a budd-daliadau'r wladwriaeth yn syth i gyfrifon banc. Mae'r newid hwn wedi effeithio'n benodol ar C2DEs a phobl hŷn yn y sampl.

Fydda i ddim yn defnyddio'r swyddfa bost yn aml nawr. Roedd fy mhensiwn a bob dim yn arfer dod drwy'r post ond nawr mae'n mynd yn syth i'r banc. (Dyn yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Roedd gen i lyfr salwch lle'r oedd gennych chi lyfr er mwyn mynd i gael eich arian ond nawr mae'r arian yn cael ei dalu i'r banc a byddaf yn ei defnyddio [y swyddfa bost] yn llai aml. (Dyn yn Townhill, C2DE, 20 -45)

Un thema amlwg oedd bod mwy yn defnyddio sianelau ar-lein ar gyfer amrywiol drafodion a oedd ond yn arfer bod ar gael mewn swyddfeydd post (nid dim ond adnewyddu treth y car ond hefyd er mwyn cael ffurflenni swyddogol i adnewyddu pasport, cael trwydded yrru newydd ac yn y blaen) yn enwedig ymysg pobl iau a mwy cefnog. Fodd bynnag, prin iawn oedd y dystiolaeth o bobl hŷn (65 a hŷn) yn defnyddio gwasanaethau ar y rhyngwyd, gan eu bod yn gweld ymweliad personol â'r swyddfa bost fel arferiad.

Gallwch wneud mwy ar-lein nawr. Byddaf yn cael treth y car ar-lein...mae'n gynt, yn haws, does dim angen mynd i chwilio am ddogfennau. (Menyw yn Nhan-y-fron, ABC1, 20-45)

Ar ben hynny, gwelwyd patrwm bod mwy a mwy yn troi at daliadau debyd uniongyrchol ac roedd hyn wedi newid y ffordd roedd pobl yn defnyddio swyddfeydd post.

Byddaf yn talu bob dim drwy ddebyd uniongyrchol dyddiau yma...mae talu drwy ddebyd uniongyrchol yn rhatach hefyd. (Dyn yn Llithfaen, C2DE, 46 - 70)

⁴ Edrychwch ar Atodiad II i gael diffiniadau o'r graddfeydd cymdeithasol

⁵ Y Swyddfa Archwilio Genedlaethol, tud 9

Roedd ein hymchwil wedi codi rhai safbwyntiau diddorol o ran agweddau pobl at y patrymau hyn. Roedd teimlad bod y byd yn newid, gyda sianelau newydd ar gyfer gwneud pethau, er enghraifft adnewyddu treth eich car ar-lein a phrynu stampiau yn yr archfarchnad.

Byddaf yn prynu fy stampiau wrth i mi brynu petrol yn Tesco dyddiau yma. A gallwch bostio eich llythyrau yn Tesco hefyd. (Menyw yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Roedd nifer o bobl yn gwerthfawrogi hwylustod y sianelau newydd hyn. Teimlid bod adnewyddu treth eich car ar-lein, yn benodol, yn haws ac yn gynt nag ymweld â swyddfa bost.

Mae'n haws o lawer ei wneud [adnewyddu treth car] ar-lein, yn dydy? (Dyn yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Mae'n haws ei wneud ar y we. Pan roedd swyddfa bost Lithfaen ar agor, allech chi ddim cael eich treth car yno [beth bynnag]. (Menyw yn Lithfaen, C2DE, 46 - 70)

Pryder ynghylch newid y ffordd o ddarparu gwasanaethau

Serch hynny, nid oedd pawb yn fodlon ar y newidiadau hyn. Roedd rhai pobl yn y sampl (yn enwedig yn y grŵp pobl hŷn) yn gwrthwynebu cael eu 'gorfodi' i wneud pethau'n wahanol nawr, ac roeddent yn teimlo bod Llywodraeth y DU wedi gorfodi rhai o'r newidiadau arnynt.

Chawsoch chi ddim dewis ganddyn nhw hyd yn oed [gyda budd-dal plant]. Roedden nhw'n dweud ei bod yn rhaid i chi ei wneud [drwy'r banc] hyd yn oed os nad oedd amoch chi eisiau gwneud hynny. (Menyw yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Roedd hi'n amlwg hefyd nad oedd rhai o'r bobl a oedd yn cymryd rhan yn hoffi nac yn ymddiried mewn taliadau debyd uniongyrchol, ac roeddent yn poeni a fyddai'r swm cywir yn cael ei dynnu o'u cyfrif ac roeddent yn teimlo nad oedd ganddynt ddim rheolaeth dros ddyddiadau'r taliadau. Hefyd, mynegodd rhai pobl hŷn bryderon ynghylch diogelwch y rhyngwyd yng nghyd-destun trafodion ariannol ar-lein.

Roedden ni'n arfer defnyddio [swyddfa bost Gors Avenue] yn eithaf aml oherwydd roedd yn arfer bod yn well gennyf anfon fy holl bost, ysgrifennu siec a'i hanfon, yn hytrach na defnyddio debyd uniongyrchol, wel, gallai pethau fynd o chwith. (Dyn o Townhill, anabl / salwch cronig)

Mae'r diffyg ymddiriedaeth mewn debyd uniongyrchol yn adlewyrchu canfyddiadau ymchwil ddiweddar Llais Defnyddwyr Cymru a oedd yn edrych ar bobl a oedd yn byw ar gyllideb arian parod a ganfu "Teimlai rhai mai bach iawn o reolaeth oedd gan bobl ar daliadau debyd uniongyrchol."⁶

Roedd nifer fawr o bobl yn yr astudiaeth hefyd yn anfodlon ynghylch effaith yr holl newidiadau hyn ar swyddfeydd post, gan gydnabod y byddent yn arwain at lai o fusnes iddynt. Roedd rhai yn damcaniaethu ei bod yn ymgais fwriadol gan Lywodraeth y DU i gyflymu dirywiad swyddfeydd post ac roedd gwir ofn arnynt am ddyfodol swyddfeydd post.

Onid dyna beth maen nhw am ei wneud? Cael gwared â'r holl swyddfeydd post ac mae pawb i fod i gael cyfrif banc...er mwyn i'r banciau gael mwy o'ch arian chi (Menyw yn Townhill, C2DE, 20-45)

Argymhellion:

Dylai Llywodraeth y DU, ei hasiantaethau a llywodraeth leol sicrhau wrth roi gwasanaethau trafodion allan ar gontract bod defnyddwyr bob amser yn gallu defnyddio eu dewis fel defnyddwyr i gael gafael ar wasanaethau o'r fath wyneb yn wyneb yn eu cymuned leol.

Dylai Swyddfa'r Post Cyf sicrhau ei fod yn parhau i fod mewn sefyllfa sy'n golygu ei fod mewn safle da i ennill tendrau'r llywodraeth ar gyfer gwasanaethau trafodion i ddarparu'r gwasanaethau y mae defnyddwyr yn dymuno eu derbyn.

⁶ Lindsey Kearton, Pris Arian Parod, Llais Defnyddwyr Cymru, Caerdydd, 2009, tud 8

Safbwyntiau ar y Rhaglen Newid Rhwydwaith

Fel y nodwyd uchod, cyhoeddodd Llywodraeth y DU y penderfyniad i roi rhaglen cau ar waith ym mis Mai 2007. Cyn gofyn i'r rheini a gymerodd ran am effaith y cau yn lleol, aethom ati i'w holi am eu safbwyntiau ynghylch y polisi cenedlaethol.

Canfu ein hymchwil mai cyfyngedig oedd y ddealltwriaeth o'r rhesymau dros y rhaglen cau. Ar ôl egluro'r rhesymau hyn, nid oedd y rhan fwyaf a oedd yn cymryd rhan wedi cael eu hargyhoeddi gan yr achos, ac eithrio rhai defnyddwyr iau a mwy cefnog. Mewn rhai ardaloedd roedd rhai pobl yn cwestiynu a ddylid defnyddio egwyddorion y farchnad gyda'r rhwydwaith swyddfeydd post ac a ddylid ei weld fel dim ond darparwr gwasanaethau cyhoeddus.

I ddechrau, ychydig iawn oedd y rheini a oedd yn cymryd rhan yn ei wybod am y rhaglen cau swyddfeydd post. Roedd lleiafrif bach (ychydig o ddynion ABC1 hŷn) yn gwybod mwy, gan briodoli'r penderfyniad i'r ffaith bod swyddfeydd post llai yn colli arian. Aeth rhai ymhellach, i wneud cysylltiad rhwng sefyllfa ariannol Swyddfa'r Post Cyf a'r cyd-destun gwleidyddol ehangach.

Doedd y swyddfeydd post llai ddim yn gost effeithiol, roedden nhw'n colli arian, dyma fy nealltwriaeth i o bethau. Ac oherwydd nad oedden nhw'n gost effeithiol, penderfynwyd eu cau. (Dyn yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Dyfalodd rhai o'r rheini ar incwm isel yn Abertawe mai polisi'r llywodraeth oedd gwthio pobl at y banciau, ond roeddent yn mynegi pryder ynghylch y goblygiadau i bobl fel nhw, na fyddent efallai'n ddeniadol yn fasnachol ac felly a allai gael eu gwthio ymhellach i'r cyrion.

Dwi wedi clywed...o bosibl yn y dyfodol agos bydd pob swyddfa bost yn cael ei chau ac...yn y bôn, bydd yn rhaid i bawb, fel pobl ar gymhorthdal incwm fynd...ac agor cyfrif banc...[Beth os] byddant yn troi rownd ac yn dweud 'Sori, chewch chi ddim agor cyfrif'. Chi'n gwybod, ble ydyn ni'n sefyll? (Menyw yn Townhill, C2DE, 20 -45)

Ar ôl cael esboniad o benderfyniad Llywodraeth y DU i gyflwyno'r rhaglen cau, ni allai mwyafrif mawr o'r rheini a gymerodd ran weld y cyfiawnhad dros y cau er gwaethaf yr esboniad hwn o'r cyd-destun. Eu hymateb cyntaf oedd gweld y rhaglen dim ond fel ymarfer gwleidyddol i arbed costau, heb ystyried anghenion pobl na chymunedau lleol.

Roedd rhai pobl (yn benodol yn yr hen gymunedau mwyngloddio a diwydiannol) yn holi ai elw oedd y mesur iawn i'w ddefnyddio ar gyfer swyddfeydd post - ac a fyddai ansawdd yn llinyn mesur mwy priodol. Roeddent hefyd yn teimlo bod y swyddfa bost yn wasanaeth cyhoeddus a bod disgwyliadau penodol ynghlwm wrth hynny.

Mae'r swyddfa bost i fod yno ar gyfer anghenion pobl ond maen nhw'n rhoi elw cyn pobl *(Dyn yn Nant-y-moel, C2DE, 46-70)*

.....

Dim yr arian sy'n bwysig, ansawdd y gwasanaeth sy'n bwysig...yn yr un modd ag y mae'r GIG yn wasanaeth *(Dyn yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)*

Safbwynt cyffredin oedd bod y rhaglen cau yn gasgliad anochel i bolisiau'r llywodraeth. Yn benodol, roedd nifer o'r rheini a gymerodd ran yn teimlo bod Swyddfa'r Post Cyf wedi cael ei drin yn annheg gan Lywodraeth y DU, gydag elfennau cystadleuol y busnes wedi cael eu hagogi i gystadleuaeth a bod yr elfennau dielw a oedd yn anodd eu darparu wedi aros gyda'r sefydliad.

Roedden nhw wedi'i gwneud hi'n haws talu biliau drwy'r we neu drwy ddebyd uniongyrchol. Y Llywodraeth sydd wedi cau'r swyddfeydd post. Nhw sydd wedi gwthio pobl i newid. (Menyw yn Llithfaen, C2DE, 46 - 70)

Safbwynt arall ymysg y rheini a gymerodd ran oedd galw am gymhorthdal parhaus neu fwy gan y llywodraeth, hyd yn oed yn wyneb colledion parhaus. Roedd pobl hefyd yn pendroni a fyddai'r sefyllfa yn wahanol petai Swyddfa'r Post Cyf yn dod dan gylch gwaith Llywodraeth Cynulliad Cymru.

Petai'r swyddfeydd post yn cael eu rheoli gan y Cynulliad Cenedlaethol, dwi'n meddwl y bydden nhw'n rhoi cymhorthdal iddyn nhw (Dyn yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Mae hyn yn adlewyrchu canfyddiadau adroddiad 2009 NERA Economic Consulting ar gyfer Postcomm, rheoleiddiwr y diwydiant post, a gyfrifodd fod amcan uchaf cyfanswm gwerth cymdeithasol rhwydwaith y swyddfeydd post yn £10.2 biliwn y flwyddyn. Mae'r rhain yn seiliedig ar barodrwydd cyfartalog i dalu £5.90 i £28.60 y mis ar gyfer aelwydydd.⁷

Serch hynny, roedd gan leiafrif o bobl safbwynt gwahanol. ABC1s iau oedd y rhain gan fwyaf. Bach iawn oedd perthynas nifer ohonynt â'u hardal leol (gan eu bod newydd symud yno a'u bod yn teithio i weithio y tu allan i'r gymuned) ac nid oeddent yn bersonol yn defnyddio swyddfeydd post yn aml.

Roeddent yn llawer caletach ynghylch y mater, gan ddweud os oedd y galw wedi disgyn a bod mwy a mwy yn defnyddio sianelau eraill, na ddylai'r Llywodraeth daflu arian i ffwrdd yn cadw swyddfeydd post sy'n gwneud colled ar agor.

Mae fel unrhyw fusnes arall yn y bôn tydy? Mae fel Woolworths, mae'n debyg bod llawer o bobl a oedd yn hoffi mynd i fan honno a'i ddefnyddio, ond os nad ydy'r arian yno i'w gadw i fynd, allwch chi ddim gwneud llawer allwch chi? *(Dyn yn Nhan-y-fron, ABC1, 20-45)*

Roeddent yn cydymdeimlo â'r rheini a fyddai'n gweld colli cael swyddfa bost wrth law ac roeddent yn cydnabod efallai na fyddai ar bobl hyn yn y gymuned eisiau gwneud pethau'n wahanol, ond roeddent yn teimlo y byddai'n rhaid iddynt addasu.

Da chi'n gweld, dwi'n cydymdeimlo â nhw 100%, oherwydd os allwch chi ddim symud o gwmpas ac os allwch chi ddim hyd yn oed gyrraedd twll yn y wal [mae'n anodd]. Dwi'n deall yn iawn pam y byddai amynt eisiau rhywbeth ar garreg eu drws, ond weithiau mae'n rhaid i chi newid. (Menyw yn Nhan-y-fron, ABC1, 20-45)

⁷ NERA Economic Consulting, The Social Value of the Post Office Network, Adroddiad ar gyfer Postcomm (2009), Llundain, tud. ii. Ar sail arolwg o 901 o aelwydydd a 301 o fusnesau bach a chanolig eu maint y gofynnwyd cwestiynau iddynt a ddyluniwyd i gael gwybodaeth am werth y swyddfa bost i'r rheini a oedd yn cael eu cyfweid. Defnyddiwyd technegau econometrig wedyn i amcangyfrif parodrwydd gwaelodol cwsmeriaid i dalu am yr atebion penodol roeddent yn eu rhoi.

Proses ymgynghori'r ardal

Cyn cau'r swyddfeydd post, roedd Swyddfa'r Post Cyf wedi cynnal ymgynghoriad cyhoeddus chwe wythnos o hyd ynghylch eu cynigion mewn pum ardal: (Caerdydd a chymoedd Morgannwg, canol Cymru, Casnewydd a chymoedd Gwent, gogledd Cymru a de a gorllewin Cymru). Ymgynghorwyd â rhanddeiliaid allweddol yn yr ardal, gan gynnwys Golwg ar Bost ac awdurdodau lleol, cyn yr ymgynghoriad cyhoeddus. Roedd ymgynghoriad cynharach 12 wythnos o hyd hefyd wedi cael ei gynnal ledled y DU ynghylch y Rhaglen Newid Rhwydwaith. Roedd hyd a lled yr ymgynghoriadau yn gyfyngedig. Nid oedd "wedi'i ddylunio i ddarparu fforwm i drafod pa ganghennau ddylai gau, ond [roedd] yn ymwneud â sicrhau bod Swyddfa'r Post Cyf yn cael yr wybodaeth orau a oedd ar gael er mwyn iddo allu gwneud y penderfyniadau mwyaf gwybodus ynghylch pa ganghennau ddylai gau."⁸

Gofynnodd Swyddfa'r Post Cyf am safbwyntiau ynghylch a fyddai'r cau a oedd yn cael ei gynnis yn diwallu "meini prawf mynediad" Llywodraeth y DU a oedd, i bob pwrpas, yn cyfyngu ar y pellter yr oedd yn rhaid i'r rhan fwyaf o bobl ei deithio er mwyn cyrraedd swyddfa bost (edrychwch ar ffigur 2). Ar ben hynny, roedd y meini prawf hefyd yn ystyried ffactorau sy'n ymwneud â daearyddiaeth, y drafnidiaeth leol a oedd ar gael a mynediad arall i brif wasanaethau Swyddfa'r Post, demograffeg leol a'r effaith ar economïau lleol.⁹ Gofynnwyd am safbwyntiau hefyd ar y gwasanaethau allgymorth amgen, lle'r oedd y rheini'n cael eu cyflwyno. Ledled Cymru roedd naw enghraifft o swyddfeydd post yn cael eu cadw ar agor neu ddarpariaeth allgymorth yn cael ei newid o ganlyniad i'r ymgynghoriad.

Ffig 2. Meini Prawf Mynediad

Wrth osod y fframwaith ar gyfer y Rhaglen Newid Rhwydwaith, rhagnododd Llywodraeth y DU y meini prawf mynediad sylfaenol canlynol ar gyfer y rhwydwaith.

Ar lefel y DU:

- 99% o boblogaeth y DU i fod o fewn 3 milltir a 90% o'r boblogaeth i fod o fewn 1 filltir i'w cangen swyddfa bost agosaf.
- 99% o gyfanswm poblogaeth ardaloedd trefol o amddifadedd ar draws y DU i fod o fewn 1 filltir i'w cangen swyddfa bost agosaf.
- 95% o gyfanswm poblogaeth drefol ar draws y DU i fod o fewn 1 filltir i'w cangen swyddfa bost agosaf.
- 95% o gyfanswm poblogaeth wledig ar draws y DU i fod o fewn 3 milltir i'w cangen swyddfa bost agosaf.

Ar ben hynny, ar gyfer pob rhanbarth cod post unigol:

- 95% o boblogaeth rhanbarth y cod post i fod o fewn 6 milltir i'w cangen swyddfa bost agosaf.

⁸ Swyddfa'r Post Cyf, Rhaglen Newid Rhwydwaith: Cynigion Cynllun Ardal De a Gorllewin Cymru, 2008, Caerdydd, tud 7

⁹ ibid, tud 7

Fel rhan o'n hastudiaeth, gofynnodd Llais Defnyddwyr Cymru am safbwyntiau pobl ynghylch proses ymgynghori'r ardal. At ei gilydd, roedd y rheini a atebodd yn anhapus â'r broses. Roeddent yn teimlo nad oedd yr ymgynghoriad yn ddim mwy nag ymarfer cosmetig. Roedd anhapusrwydd y bobl yn ymwneud â'r ffaith mai cyfyngedig oedd y posibilrwydd yn y broses i newid penderfyniad Swyddfa'r Post Cyf ynghylch a oedd eu swyddfa bost leol am gau ai peidio. Ar ben hynny, roedd pobl yn flin ei bod yn ymddangos nad oedd Swyddfa'r Post Cyf wedi ymateb i bryderon a godwyd gan y cyhoedd yn ystod y cam ymgynghori. Roedd pobl yn feirniadol iawn am yr wybodaeth a ddarparwyd ynghylch y cynigion i gau eu cangen leol.

Roedd pawb bron a gymerodd ran wedi gwybod bod eu swyddfa bost leol am gau ond dywedodd yr holl gymunedau nad oeddent wedi cael gwybod am y cau mewn da bryd i allu gwneud llawer o ddim byd am y peth. Cwta wythnos neu ddwy cyn y cau yr oedd rhai wedi cael gwybod am y peth. Roedd pobl yn teimlo bod hyn yn rhy hwyr ac arweiniodd hyn at lawer iawn o feirniadaeth, gyda phobl yn lleisio'r farn eu bod wedi cael eu gadael yn y tywyllwch yn fwriadol ynghylch y cau, efallai er mwyn atal unrhyw brotestiadau neu wrthdystiadau cyhoeddus.

A bod yn onest roedd y swyddfa bost wedi cau cyn i mi wybod ei bod am gau ac rwy'n byw gyferbyn â'r swyddfa bost bron *(Menyw yn Nant-y-moel, C2DE, 46 - 70)*

Roedd pobl yn cofio gweld cyhoeddusrwydd ar y newyddion ar y teledu ac yn y wasg leol ynghylch y rhaglen i gau swyddfeydd post yn gyffredinol ond nid oeddent wedi gweld dim byd a oedd yn benodol i'w cymuned tan yn agos iawn at ddyddiad y cau.

Roedden nhw'n sôn eu bod am gau swyddfeydd post, ond fel bob dim arall ar y newyddion, dydyn nhw ddim yn rhoi dyddiadau na ffeithiau i chi na phryd y bydd yn digwydd go iawn, nac os yw am ddigwydd o gwbl. Maen nhw bob amser yn gadael i chi bendroni, a fydd hynny'n effeithio arna i? Ddwedodd neb ddim byd, dweud y gwir (Menyw yn Nant-y-moel, unigolyn hŷn)

Pan gafodd pobl wybod bod hyn yn effeithio ar eu swyddfa bost leol, roedd hynny fel rheol drwy staff yn y swyddfa bost neu ar lafar gwlad yn y gymuned, cyn i'r dyddiad cau go iawn gael ei gadarnhau drwy hysbysiad neu boster ffurfiol gan Swyddfa'r Post Cyf yn yr eiddo neu yn ffenestr y siop. At ei gilydd roedd pobl wedi cael yr argraff mai dim ond yn lled ddiweddar oedd y postfeistr / postfeistres wedi cael gwybod eu hunain, er mewn gwirionedd byddai'r is-bostfeistr wedi cael rhybudd rai wythnosau ymlaen llaw.

Dwi'n cofio mynd i lawr i gael papur newydd rhyw ddiwrnod a'r [postfeistres] yn dweud eu bod nhw (Swyddfa'r Post Cyf) yn meddwl am ei chau... Y noson ganlynol, roedd y papur newydd yn dweud bod wyth neu ddeg [o swyddfeydd post] roedden nhw'n meddwl eu cau. Dwi'n meddwl i ni gael gwybod ychydig o ddiwrnodau ar ôl iddyn nhw [y staff] gael gwybod. Dwi ddim yn meddwl eu bod nhw'n gwybod yn hir (Menyw yn Nhan-y-fron, ABC1, 20-45)

Y consensws oedd nad oedd y cau wedi cael ei gyfleu yn dda i'r gymuned leol, a mynegwyd beirniadaeth eang ynghylch amseru hwyr unrhyw gyfathrebu a, diffyg gwybodaeth bendant neu benodol. Yn y gymuned a oedd i gael gwasanaeth allgymorth newydd roedd rhywfaint o ddryswch ynghylch beth oedd yn mynd i ddigwydd ar ôl i'r swyddfa gau, gyda rhai yn dweud nad oedd gwybodaeth am gau'r swyddfa bost a'r gwasanaeth newydd wedi cael ei chyfleu yn glir. Roedd hyn yn golygu na chafodd defnyddwyr brin dim cyfle i gymryd rhan yn y broses ymgynghori na gwrthwynebu'r cynigion.

Doedd hi ddim yn glir beth fyddai'n dod yma (Dyn yn Llithfaen, C2DE, 46-70)

Wrth ddangos enghreifftiau o ddeunyddiau cyhoeddusrwydd Swyddfa'r Post Cyf a oedd yn ymwneud â'r cau, nid oedd llawer yn cofio'r enghreifftiau o'r poster. Roedd defnyddwyr y swyddfeydd post yn fwy tebygol o fod wedi gweld nodyn mewn llawysgrifen yn y ffenestr yn hytrach na dim byd mwy swyddogol. Teimlid na fyddai'r deunyddiau'n sefyll allan ddigon.

Menyw: Oni bai eu bod nhw'n tynnu'ch sylw chi ato, fyddwn i ddim yn sylwi arno (Tan-y-fron, ABC1, 20-45)

Yn ôl ymchwil gan Llais Defnyddwyr a gynhaliwyd ledled y DU ac sydd eto i'w gyhoeddi, roedd aelodau o'r cyhoedd hefyd wedi beirniadu'r deunyddiau cyhoeddusrwydd oherwydd roedd pobl yn teimlo nad oedd yr iaith a ddefnyddiwyd wedi'i chynllunio i ennyn diddordeb y defnyddiwr, roedd yr alwad i weithredu'n tueddu i gael ei chuddio yn y testun; a'r argraff gyffredinol o'r deunyddiau oedd eu bod yn ddiflas ac nad oeddent yn tynnu eich llygad.

Cymryd rhan yn y broses ymgynghori

O ran cymryd rhan yn bersonol yn yr ymgynghoriad, roedd y rheini a gymerodd ran yn ein hymchwil yn gwybod bod deisebau wedi cael eu trefnu a bod cyfarfodydd cyhoeddus wedi cael eu cynnal mewn rhai ardaloedd. Roedd pawb yn yr astudiaeth yn teimlo bod ymgynghori ynghylch y cau yn bwysig mewn egwyddor, ar yr amod ei fod yn ymgynghoriad real ac ystyrlon - ac nad siop siarad ydoedd.

Er bod pobl ym mhob ardal yn gwybod am ddeisebau lleol a oedd wedi cael eu cychwyn i wrthwynebu'r cau, nid oedd neb yn siŵr beth fu canlyniad hynny, ond, gan fod y cau wedi mynd rhagddo, tybiwyd bod eu deiseb wedi cael ei hanwybyddu. Arweiniodd hyn at deimlo bod eu hymdrechion wedi bod yn wastraff amser, nid oedd neb wedi gwrandao a bod y cau yn fait accompli.

Roedd deiseb ac rwy'n siŵr mae'n rhaid bod miloedd o bobl wedi'i llofnodi, ond ni chlywais i beth ddigwyddodd iddi - ni thrafferthodd neb edrych arni?

(Dyn yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Er bod cyfarfodydd cyhoeddus gydag ACau neu ASau yn bresennol i drafod effaith cau swyddfeydd post wedi cael eu crybwyll yn ddigymell o bryd i'w gilydd mewn ambell i ardal, nid oedd pobl eraill yn ymwybodol o'r broses ymgynghori cyhoeddus. Hyd yn oed yn y ddwy ardal lle cynhaliwyd cyfarfodydd, nid oedd dim gwir gydnabyddiaeth bod y cyfarfodydd wedi bod yn rhan o 'broses' - roeddent yn cael eu gweld fel pethau annibynnol unwaith ac am byth. Nid oedd neb a gymerodd ran yn yr ymchwil hon wedi bod yn y cyfarfodydd ond roedd rhai pobl wedi llofnodi deisebau.

Ond, yn ôl Swyddfa'r Post Cyf roeddent wedi mynychu 53 o gyfarfodydd cyhoeddus ac wedi cael dros 2,280 darn o ohebiaeth yn Ne a Gorllewin Cymru yn unig, a oedd wedi galluogi'r cwmni i wella ei ddealltwriaeth o bryderon cwsmeriaid a sicrhau bod pob darn o wybodaeth o'r fath yn cael ei hystyried cyn gwneud y penderfyniadau terfynol.”¹⁰

Dywedodd y rheini a gymerodd ran y byddent yn croesawu ystod o ddulliau ymgynghori gan gynnwys arolygon a holiaduron, yn ogystal â'r cyfarfodydd cyhoeddus mwy arferol (oherwydd roeddent yn cydnabod na fyddai pawb yn teimlo'n gyfforddus yn siarad yn gyhoeddus).

At ei gilydd, roedd canfyddiad y bu unrhyw ymgynghoriad a gafwyd 'yn rhy ychydig, yn rhy hwyr' ac roedd llawer o ddrwgdybiaeth ynghylch gwerth unrhyw ymgynghori a wnaed cyn cau.

Dwi ddim yn meddwl ei bod hi'n iawn eu bod wedi gwneud hyn heb ymgynghori â ni. (Dyn o Townhill, anabl / salwch cronig)

Yn gyffredinol roedd pobl (yn enwedig mewn ardaloedd gwledig) yn teimlo na fu dim ymgais ddifrifol i ystyried eu safbwyntiau.

Rydych chi'n teimlo eu bod nhw wedi chwifio pin [dros fap o Gymru] a phwyntio, heb feddwl am bethau fel gwasanaethau bws lleol. Doedden nhw ddim wedi gwneud dim ymchwil ynghylch sut y byddai'n effeithio ar bobl yng nghefn gwlad (Menyw o Lithfaen, C2DE, 46-70)

Roedd pobl yn y sampl yn tueddu i ddod i'r casgliad mai'r cyfan a oedd unrhyw ymgynghoriad a gynhaliwyd oedd ymarfer 'ticio'r blychau'.

¹⁰ Swyddfa'r Post Cyf, Rhaglen Newid Rhwydwaith, Llawlyfr Penderfyniad Ardal, De a Gorllewin Cymru, 2008, Caerdydd, tud 5

Ac ystyried y meini prawf maen nhw'n eu defnyddio i seilio eu casgliadau arnyn nhw, rwy'n meddwl mai dim ond gwasanaeth gwefusau oedd unrhyw ymgynghoriad oherwydd rwy'n meddwl bod y penderfyniad eisoes wedi cael ei wneud. Dim ond cadw pobl yn dawel oedden nhw i bob golwg

(Dyn yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Yng ngoleuni'r canfyddiadau hyn, rydyn ni'n credu wrth ddylunio a chynnal yr ymgynghoriadau ardal ynghylch cau, dylai Swyddfa'r Post Cyf fod wedi

- darparu tystiolaeth y gallai ac y byddai'r penderfyniadau'n newid o ganlyniad i'r broses ymgynghori
- gwella effeithiolrwydd deunyddiau cyfathrebu er mwyn rhoi gwybod yn glir i gwsmeriaid am y cynigion i gau ac unrhyw atebion amgen a oedd i'w rhoi ar waith
- darparu adborth i'r cyhoedd ar ôl cael eu safbwyntiau drwy roi esboniad o sut roeddent wedi ystyried yr hyn a gyflwynwyd yn ystod yr ymgynghoriad
- cynnal cyfnod ymgynghori cyhoeddus hwy 10-12 wythnos

Argymhelliad:

Dylai Llywodraeth y DU, Llywodraeth Cynulliad Cymru, awdurdodau lleol a'u hasiantaethau ddysgu o brofiad y Rhaglen Newid Rhwydwaith a sicrhau bod eu prosesau ymgynghori sy'n ymwneud â newid gwasanaeth unrhyw ardal yn rhoi llwybrau clir ar gyfer ymgysylltu a rhoi adborth effeithiol i'r cyhoedd.



Effaith cau

Mae gan ein canfyddiadau ynghylch effaith cau swyddfeydd post ar y cymunedau perthnasol oblygiadau pwysig i'r rheini sy'n llunio polisiâu yn Swyddfa'r Post Cyf ac ar bob lefel mewn llywodraeth. Yn yr adran hon, ceir golwg gyffredinol o'r effaith ynghyd â rhagor o fanylion am gwsmeriaid yn symud, ansawdd gwasanaeth, cael gafael ar wasanaethau newydd a'r effaith ar ryngweithio'r gymuned.

Yn gyffredinol, canfu ein hymchwil fod cau'r swyddfa bost leol wedi effeithio ar bron i bawb a gymerodd ran yn yr astudiaeth, ar draws pob math o gymuned, i ryw raddau neu'i gilydd. Dim ond yn y grŵp maestrefol cefnog yr oedd pobl yn teimlo nad oedd wedi gwneud dim gwahaniaeth i'w bywydau.

Roedd y prif faterion a oedd yn effeithio ar ddefnyddwyr yn ymwneud â'r gallu i gael gafael ar ddarparwr arall ac ansawdd y gwasanaeth a gafwyd. Roedd yr effaith ar ddefnyddwyr yn amrywio o anhwylystod i anfantais sylweddol.

Y rheini yn ein hastudiaeth a oedd yn defnyddio'r swyddfa bost amlaf a welodd effaith cau'r swyddfa bost fwyaf, gan gynnwys aelodau agored i niwed o'r gymuned megis pobl hŷn, pobl ag anabledd neu â salwch cronig a'r rheini ar incwm isel. Dywedodd oddeutu hanner fod y cau wedi gwneud 'gwahaniaeth mawr' i'w bywydau. Roedd y cau wedi effeithio ar y grwpiau hyn yn yr un ffordd â'r gymuned yn gyffredinol, ond y gwahaniaeth oedd bod yr effaith yn fwy ac roeddent yn teimlo'r golled yn waeth.

Rwy'n anabl; rwy'n ei chael hi'n anodd mynd o gwmpas. Pan roeddwn i'n gwybod ei bod [swyddfa bost Tir-y-dail] i fod i gau, roedd fy unig gyswllt â bywyd wedi cael ei gymryd oddi wrthyf i. Roeddwn i'n teimlo fel rhywun go iawn yno, yn lle dim ond rhif. A minnau'n gorfod mynd i swyddfa bost wahanol rwy'n teimlo fy mod i'n cael fy mrysio ac mae'n anodd iawn cyrraedd yno. *(Menyw yn Nhir-y-dail, anabl / salwch cronig)*

Dim ond lleiafrif bach yn y sampl ddywedodd nad oedd cau eu swyddfa bost leol wedi effeithio arnynt. Yr ABC1s iau oedd y rhain a'r rhai a oedd yn defnyddio'r swyddfa bost leiaf, roedd ganddynt eu trafndiaeth eu hunain ac nid oeddent yn poeni am siwrnai ychydig yn hwy yn y car o bryd i'w gilydd.

A siarad yn bersonol, nid yw wedi cael dim effaith arnaf i o gwbl, oherwydd fy mod i'n defnyddio'r car. Byddaf yn mynd i'r gwaith a byddaf yn stopio wrth swyddfa bost sy'n hwylus ar fy nhaith. Ond pe na bawn i'n mynd i'r gwaith, yna byddai'n effeithio arna i wrth gwrs. (Dyn yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Cwsmeriaid yn Symud

Mae'r graddau y mae cwsmeriaid wedi symud i gangen arall yn ystyriaeth bwysig. Un o nodau'r Rhaglen Newid Rhwydwaith oedd y byddai rheoli'r cau yn golygu bod y swyddfeydd post a fyddai'n weddill yn brysurach ac felly'n fwy cynaliadwy. O safbwynt y defnyddiwr, mae ansawdd y gwasanaeth yn y gangen arall o'i gymharu â'r hen gangen, yn bwysig. Gwelsom fod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr wedi symud eu busnes i swyddfa bost arall, er nad oeddent bob tro'n mynd i'r un agosaf. Fodd bynnag, roedd lleiafrif sylweddol nawr yn cael gafael ar wasanaethau hollbwysig mewn siopau lleol yn lle, ac roeddent yn gweld bod lefelau'r gwasanaeth roeddent yn ei gael wedi gwaethygu o ganlyniad. Roedd enghreifftiau'n cynnwys pobl a oedd yn awr yn gorfod talu i godi eu harian ac nid oeddent yn gallu cyfnewid credyd rhagdalau ynni a oedd wedi mynd ar goll.

Serch hynny, roedd y rhan fwyaf o bobl yn teithio i swyddfa bost arall i gael gafael ar wasanaethau. Mae hyn yn cyd-fynd ag amcan Swyddfa'r Post Cyf bod "y raddfa y mae cwsmeriaid wedi mynd â'u busnes i ganghennau eraill Swyddfa'r Post ar ôl y cau wedi bod oddeutu 88 y cant yn erbyn targed, a osodwyd gan yr Adran Busnes, o 80 y cant."¹¹

Canfu ein hymchwiliad nad oedd y swyddfa bost a oedd yn cael ei defnyddio o reidrwydd yr agosaf o ran pellter, ond bod defnyddwyr yn dewis ar sail nifer o ffactorau,

- Os oedd pobl yn cerdded, pa un oedd yr hawsaf ei chyrraedd ac a oedd unrhyw faterion gyda'r dirwedd? (ee unrhyw fryniau i'w hosgoi)
- Os oedd pobl yn dal y bws, pa un oedd mwyaf hwylus o ran llwybrau bysiau ac amserlen?
- A oedd modd cyfuno taith i'r swyddfa bost gyda thaith i'r siop, os felly a oeddent yn gallu gwneud bob dim ar un daith?
- Os oedd pobl yn mynd yn y car, lle gallent barcio hawsaf a/neu am ddim?

Rhaid i mi fynd i'r dref nawr, dal bws. Os yw'r tywydd yn rhy ddrwg mae'n debyg ei bod yn rhaid i mi ofyn i rywun sy'n gweithio roi lifft i mi. (Dyn yn Nhownhill, anabl / salwch cronig - ddim yn gallu dringo'r bryn i gyrraedd swyddfa bost agosach oherwydd ei gyflwr meddygol)

Byddaf yn tueddu i fynd i Goedpoeth fel rheol. Dim ond oherwydd ei bod yn hawdd parcio yno a gallwch chi bicio i mewn ac allan (Menyw yn Nhan-y-fron ABC1 20-45)

Ymysg y rheini a oedd yn cymryd rhan yn yr astudiaeth, ni ddywedodd neb eu bod wedi newid i gael gafael ar wasanaethau dros y rhyngwrdd o ganlyniad uniongyrchol i gau eu swyddfa bost leol. Wrth eu holi am ddiddordeb mewn defnyddio dulliau eraill, megis talu biliau ar lein, roedd rhai o'r bobl hŷn yn amheus.

All pobl mewn oed ddim defnyddio'r rhyngwrdd... pan ddaw hi at rywun yn eu 70au neu eu 80au, does gennyn nhw ddim cliw. Mae hynny os gallan nhw fforddio prynu cyfrifiadur! ((Menyw yn Nant-y-moel, unigolyn h`yn)

Mae hyn yn adlewyrchu canfyddiadau Llais Defnyddwyr Cymru mai dim ond 27 y cant o bobl 65 oed a hŷn sydd â mynediad personol i'r rhyngwrdd, o'i gymharu â 74 y cant o'r boblogaeth 45-55 oed.¹²

¹¹ Y Swyddfa Archwilio Genedlaethol, tud 26

¹² Sarah Richards, Cysylltiad neu Gau Allan? (2009), Llais Defnyddwyr Cymru, Caerdydd, p28

Mewn un ardal, roedd y rheini a atebodd ac a oedd ar incwm isel wedi dechrau defnyddio siopau lleol i gael gafael ar wasanaethau a oedd ar gael drwy eu swyddfa bost yn flaenorol, er enghraifft talu biliau ac ychwanegu at gardiau rhagdalau (drwy'r cyfleusterau Paypoint neu Payzone) a chodi arian parod o'r peiriannau codi arian a oedd yn codi ffi. Er enghraifft, roedd cwpl o'r rheini a gymerodd ran wedi cael problemau wrth ychwanegu at eu cardiau rhagdalau ar gyfer nwy neu drydan gan nad oedd y cardiau'n gweithio ac ni fyddai'r siop lle'r oeddent wedi'u prynu yn rhoi rhai newydd iddynt.

Rydych chi'n eu defnyddio [cardiau rhagdalau], os dydyn nhw ddim yn gweithio a'ch bod chi wedi'u prynu nhw mewn siop bapur newydd neu rywle, allwch chi ddim cael eich arian yn ôl, ond os oeddech chi wedi'u prynu mewn swyddfa bost bydden nhw'n eu newid... a dyna'r gwahaniaeth... a does gennym ni ddim swyddfa bost lle'r ydym ni [nawr]. *(Menyw yn Townhill, C2DE, 20- 45)*

Yn sgil ei swyddogaeth fel y llais statudol dros gwsmeriaid ynni, nid yw Llais Defnyddwyr yn ymwybodol o unrhyw reswm ymarferol pam na ddylai pobl gael yr un lefel o wasanaeth wrth brynu tanwydd gyda cherdyn rhagdalau ym mhob man, boed hynny dros gownter swyddfa bost neu drwy Paypoint neu Payzone. Os ydynt wedi cael yr hyfforddiant a'r wybodaeth gywir, dylai'r staff ym mhob man allu helpu defnyddwyr gyda'r broses gywir er mwyn cael ad-daliad ar gredyd ar gardiau rhagdalau nad ydynt yn gweithio. Os nad oes cardiau newydd ar gael yn y fan a'r lle, dylid cynghori pobl i gysylltu â'u cyflenwr yn y lle cyntaf a fydd yn gallu dweud wrthynt am y camau nesaf. Mewn nifer o achosion, efallai na fydd angen i gwsmeriaid gael cerdyn dros dro gan fod y cardiau newydd yn cael eu rhyddhau'n gyflym fel rheol a gellir cael ychwanegiad argyfwng er mwyn defnyddio ynni am gwpl o ddiwrnodau.

Roedd llawer o feirniadaeth ynghylch gorfod talu ffi i godi arian drwy beiriannau mewn siopau hwylus.

Rhaid i mi dalu £3 er mwyn codi fy arian fy hun! (Dyn yn Townhill, C2DE, 20-45)

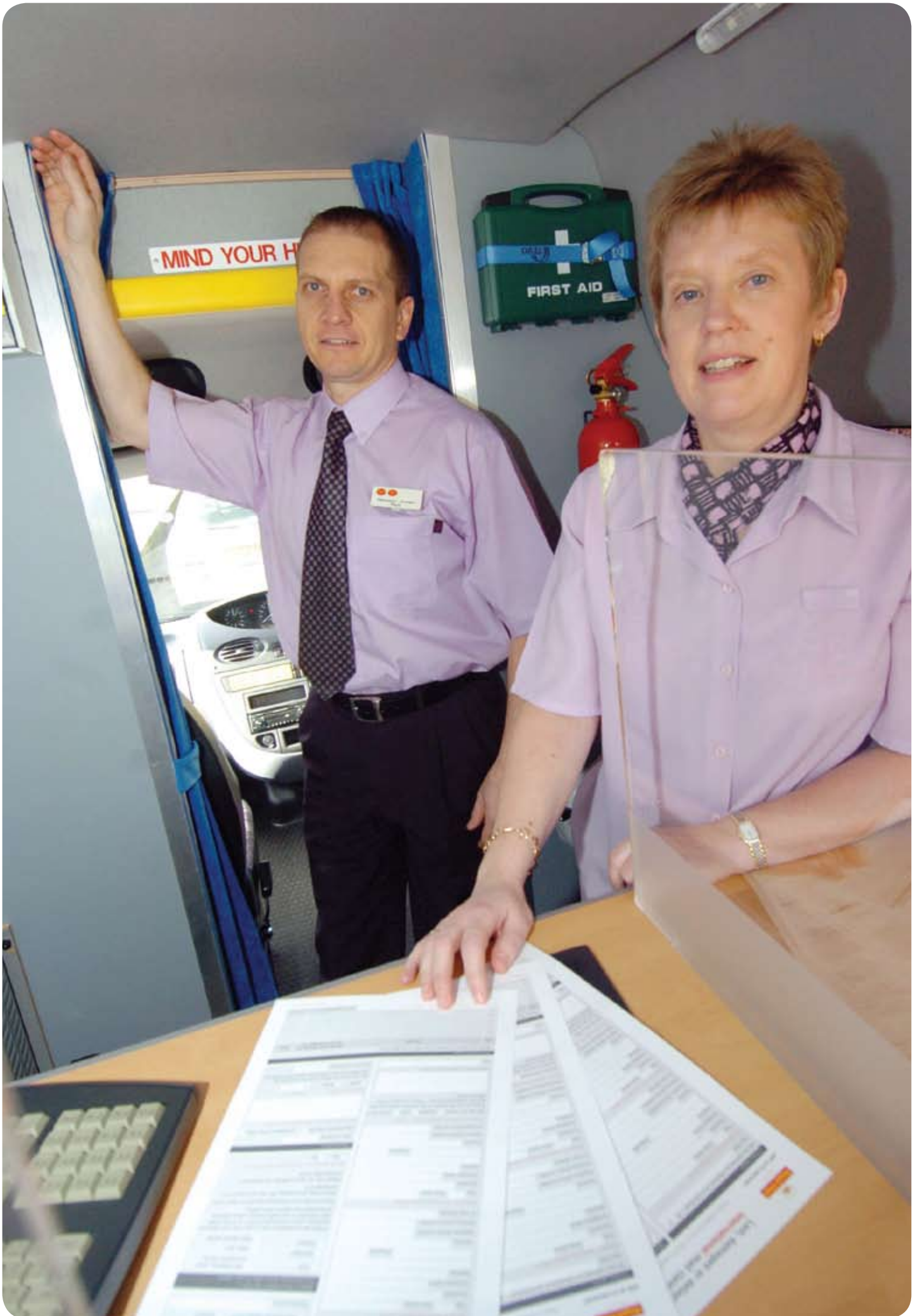
Caiff y canfyddiad hwn ei adlewyrchu gan ymchwil Llais Defnyddwyr Cymru ynghylch byw ar gyllideb arian parod a welodd "Teimlai mwyafrif y bobl a gymerodd ran yn ein hymchwil bod gorfod talu am y fraint o gael gafael ar eu harian eu hunain yn annheg tu hwnt". Mae Llywodraeth Cynulliad Cymru a LINK, y corff sy'n gyfrifol am ddarparu peiriannau codi arian am ddim, yn gweithio i'w gwneud yn fwy amlwg mewn cymunedau o amddifadedd, ac mae Swyddfa'r Post Cyf yn ceisio cynyddu ei ddarpariaeth o'i beiriannau codi arian am ddim ei hun. Mae canfyddiadau ein hymchwil yn tanlinellu pwysigrwydd y mesurau hyn.

Argymhellion:

Dylai'r cwmnïau cyflenwi ynni, Paypoint a Payzone sicrhau bod y staff yn yr holl leoedd sy'n darparu cyfleusterau talu am ynni ymlaen llaw yn gwbl ymwybodol o'r gweithdrefnau cywir i'w dilyn os bydd cwsmeriaid yn colli neu'n difrodi eu cardiau. Fel y corff statudol ar gyfer cwsmeriaid ynni, bydd Llais Defnyddwyr yn codi'r mater hwn gyda chyflenwyr ynni.

Drwy weithio gyda LINK dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru gyflwyno peiriannau codi arian am ddim, gan ystyried yn benodol yr ardaloedd hynny y mae'r rhaglen cau swyddfeydd post wedi effeithio arnynt.

Fel rhan o'i waith cyflwyno parhaus, dylai Swyddfa'r Post Cyf chwilio am gyfleoedd i wneud ei beiriannau codi arian am ddim ei hun ar gael yn fwy cyffredinol mewn ardaloedd o amddifadedd.



Ansawdd y gwasanaeth

Pan roedd cwsmeriaid wedi symud i gangen newydd oherwydd bod eu cangen leol wedi cau, yn gyffredinol roedd eu boddhad â'r trefniadau newydd ar gyfer cael gafael ar wasanaethau swyddfa bost yn is. Er nad oedd dim problemau mawr gyda swyddfeydd post unigol, dyma oedd y teimlad ymysg y rheini a gymerodd ran:

- Roedd y swyddfeydd post a oedd nawr yn cael eu defnyddio yn brysurach ac roedd y ciwiau yn hwy
- Roedd y gwasanaeth a gafwyd yn llai personol a chyfeillgar nag yn y gorffennol.
- Roedd yn fwy anhwylyd neu'n anodd cyrraedd y gangen arall.

Er bod effaith y newidiadau hyn yn anhwylyd i nifer o ddefnyddwyr, ar gyfer defnyddwyr mwy agored i niwed megis pobl hŷn, y rheini ar incwm isel a'r rheini â chyflwr tymor hir neu anabledd, roedd yn achosi anfantais fawr.

Ciwiau hir

Roedd nifer o ddefnyddwyr yn y sampl yn teimlo bod y cau wedi effeithio ar y gwasanaeth roeddent yn ei gael, gan ddweud bod y swyddfeydd post a oedd ar ôl nawr yn brysurach, a chwyno eu bod yn anghyfforddus o lawn, gyda chiwiau hir o bobl yn disgwyl i gael eu gwasanaethu.

Mae wedi rhoi llwyth gwaith mwy ar y swyddfeydd post eraill yn yr ardal, megis yr un yng Nghapel Hendre. Rhaid i chi fynd i Rydaman, rydych chi'n ciwio'n hwy, a rhaid i chi dalu am barcio, felly mae'n mynd i gael effaith. Ac mae'r llywodraeth hon yn sôn cymaint am ôl troed carbon ond mae wedi creu ôl troed carbon mwy! (Dyn yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Nid oedd rhai pobl ag anableddau neu gyflyrau iechyd yn gallu delio â swyddfeydd post gorllawn gyda chiwiau hir, neu nid oeddent yn gallu sefyll am gyfnodau. Ar gyfer y grwpiau hyn roedd ciwiau hwy yn achosi cryn anfantais.

Dydyn nhw ddim yn sylweddoli beth yw effaith y cau. Mae fy chwaer yn byw drws nesaf i mi, mae hi'n 62 mae hi mor sâl...mae ganddi broblemau gyda'i chalon a nawr mae'n rhaid iddi gael tacsî i Rydaman...ond eto yn Rhydaman mae hi'n ciwio mor hir. Ac all hi ddim sefyll [am gyfnod] (Menyw yn Rhydaman, anabl / salwch cronig)

Mae'r canfyddiadau hyn yn cyd-fynd ag ymchwil arall sydd wedi canfod bod ciwiau yn faes cyson sy'n achosi pryder i ddefnyddwyr. Yn ôl arolwg a gynhaliwyd gan Postcomm yn 2002, ciwiau byrrach, mwy o staff wrth y cownteri a chownter cyflym oedd y gwelliannau a fyddai'n annog y mwyaf ohonynt i ddefnyddio'r swyddfa bost yn amlach.¹⁴

Tynnwyd sylw at broblem benodol ciwio ychwanegol o ganlyniad i'r cau yn adroddiad 2008 Postcomm am y rhwydwaith a ddywedodd ei bod yn rhaid i Swyddfa'r Post Cyf sicrhau bod y busnesau a oedd yn ennill cwsmeriaid oherwydd bod swyddfeydd post eraill yn cau yn meddu ar yr adnoddau staff angenrheidiol i sicrhau na fydd ansawdd y gwasanaeth yn dirywio. Mae'n glir o'n hymchwil bod defnyddwyr yn poeni am hyd y ciwiau mewn canghennau.

¹⁴ Golwg ar Bost, Serving the Community IV – future business for post offices in rural and urban deprived areas (2002), Llundain, tud 47

Gwasanaeth personol

Roedd consensws cyffredinol ymysg y rheini a gymerodd ran bod y swyddfeydd post a oedd ar ôl naill ai'n rhy brysur neu'n rhy bell i ddarparu'r un lefel o wasanaeth personol roeddent wedi arfer ei fwynhau.

Er eu bod yn meddwl bod y staff roedden nhw'n delio â nhw mewn swyddfeydd post eraill yn gymwynasgar ac yn ddigon cyfeillgar, dywedodd defnyddwyr fod ganddynt lai o amser i dreulio gyda'r cwsmeriaid a, sut bynnag, ni fyddai disgwyl iddynt wybod beth oedd enwau neu amgylchiadau pawb. Roedd hyn yn gwneud i'r gwasanaeth ymddangos yn un pell ac amhersonol ac roedd yn cael gwared â rhywfaint o agwedd gymdeithasol ymweld â swyddfa bost. Roedd pwysigrwydd y swyddfa bost i ymgysylltiad dinasyddion â'u cymuned yn cael ei bwysleisio droeon gan y rheini a oedd yn cymryd rhan, ac felly rhoddir rhagor o sylw i hyn yn yr adran ar gyfalaf cymdeithasol yn nes ymlaen yn yr adroddiad hwn.

Dydy'r agwedd bersonol ddim yno. Gyda Thir-y-dail roedd yn swyddfa bost deuluol ac roedd yn wych...roeddech chi'n cael gwasanaeth personol, ac roedd arnoch chi eisiau cefnogi hynny (*Dyn yn Nhir-y-dail, ABC, 46-70*)

Roeddech chi'n arfer mynd yno i nôl eich lwfans teulu, talu eich biliau, prynu eich stampiau, gwneud eich parseli, cael sgwrs, ond dydych chi ddim yn gwneud hynny nawr oherwydd rydych chi mewn ciw. (Menyw yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)

Roedd y rheini a gymerodd ran yn teimlo bod y swyddfa bost nawr yn llai tebygol o 'fynd yr ail filltir' a rhoi cymorth ychwanegol yn ôl y galw, er enghraifft, helpu menyw rannol ddall i lenwi ffurflenni.

Y peth arall i'w gofio wrth gwrs yw ei fod yn lle i gael cyngor. Gallai pobl fynd yno. Roedd Mrs [enw'r bostfeistres] mor gymwynasgar ac os oedd gennych chi unrhyw broblemau gydag unrhyw agwedd ar bensiynau neu unrhyw beth felly, byddai'n fwy na pharod i'ch cyngori (Dyn yn Nhir-y-dail, ABC1 46-70)

Cafodd darparu cyngor mewn swyddfeydd post ei drafod mewn sesiwn tystiolaeth yn ymchwiliad Pwyllgor Busnes a Menter Tŷ'r Cyffredin i ddyfodol y rhwydwaith swyddfeydd post (2009). Roedd Cyngor ar Bopeth yn gweld rhyw swyddogaeth ar gyfer gwasanaeth o'r fath, hyd yn oed petai hynny wedi'i gyfyngu i gyfeirio pobl at ddarparwyr cyngor eraill.¹⁵ Yn eu tystiolaeth, nododd Ffederasiwn Cenedlaethol yr Is-bostfeistri fod Swyddfeydd Post yn darparu gwasanaeth cymunedol, megis "cymorth i drigolion agored i niwed - cyngor anffurfiol, dehongli llythyrau swyddogol, delio ag eiddo coll, cymryd negeseuon, cynnig cefnogaeth emosiynol a darparu pwynt ffocws i gymunedau".¹⁶ Yn ei argymhellion, daeth y Pwyllgor i'r casgliad bod y graddau y gellid cynnig gwasanaeth cymunedol o'r fath drwy'r swyddfeydd post yn "dibynnu ar amgylchiadau lleol".¹⁷

Roedd pobl hŷn yn benodol yn gweld colli'r gwasanaeth personol roeddent yn aml wedi'i gael gan eu swyddfa bost leol cyn y cau. Cafwyd nifer o straeon am sut yr oedd y staff wedi ymdrechu i'w helpu, hyd yn oed yn dod â'u pensiwn i'w drws ffrynt ar un achlysur, pan nad oedd yr unigolyn anabl yn teimlo'n ddigon da i fynd i'r swyddfa bost. Cafwyd enghreifftiau eraill, megis:

Tua diwedd mis Medi...byddai [postfeistres] yn dweud wrtha i am ddod lawr ar ddydd Sadwrn, byddai hi'n fy ffonio ac yn dweud 'Mae'n dawel' a byddwn i a [gofalwr] yn mynd i'r swyddfa bost a gallwn i ddewis fy nghardiau Nadolig i gyd (Menyw yn Nhir-y-dail, anabl / salwch cronig)

Arferai ein swyddfa bost fod yn garedig iawn gan fod gen i nam ar fy ngolwg ac yn ei chael hi'n anodd iawn darllen a llenwi ffurflenni. Nid yw'r swyddfa bost arall yn fy ardal...mor garedig (Menyw yn Nant-y-moel, C2DE, 46-70)

Yn Nhir-y-dail, Rhydaman, ardal gyda chyfran gymharol uchel o siaradwyr Cymraeg, dywedwyd bod y staff yn y swyddfa bost a gaewyd bob amser wedi gallu darparu gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg, yn wahanol i'r brif swyddfa bost yng nghanol y dref. Roedd pobl hŷn yn y gymuned yn teimlo bod hyn yn arbennig o bwysig, gan eu bod weithiau'n teimlo'n fwy cyfforddus yn defnyddio'r Gymraeg wrth gynnal eu trafodion ariannol.

¹⁵ Pwyllgor Busnes a Menter Tŷ'r Cyffredin, Post Offices – Securing Their Future, (2009), Llundain, Cyfrol II, Q112..

¹⁶ ibid, Cyfrol I, tud 52

¹⁷ ibid, Cyfrol I, tud 66

Roeddech chi'n dod i'w hadnabod hi [y bostfeistres] a hefyd roeddech chi'n siŵr o gael rhywun a oedd yn siarad Cymraeg *(Menyw yn Nhir-y-dail, ABC1, 46-70)*

Yn eu hargymhellion, nododd y Pwyllgor Busnes a Menter ei bod yn rhaid i Swyddfa'r Post Cyf sicrhau bod pob swyddfa bost yn cynnig gwasanaeth da i gwsmeriaid.

“Efallai y bydd angen mwy o gefnogaeth ariannol arnynt. Efallai y bydd yn golygu gosod safonau gwasanaeth, a monitro i sicrhau eu bod yn cael eu cyflawni. Fel arall, bydd swyddfeydd post ond yn denu'r rheini nad oes ganddynt ddewis arall ond eu defnyddio a bydd swyddogaeth y rhwydwaith o ran hybu cynhwysiant cymdeithasol yn diflannu.¹⁸

Ar gyfer rhai defnyddwyr mae gallu cael gafael ar eu gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg yn wasanaeth da i gwsmeriaid ac i ddefnyddwyr eraill mae'n golygu'r gwasanaethau cymunedol ychwanegol hynny. Mae ar Swyddfa'r Post Cyf angen ystyried hoff ddewisiadau pobl wrth benderfynu sut maent yn dyrannu cefnogaeth ac adnoddau i swyddfeydd post lleol.

Argymhellion:

Dylai Swyddfa'r Post Cyf ac is-bostfeistri ymdrechu i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel mewn canghennau, gan gynnwys hyd ciwiau, yn enwedig mewn canghennau sy'n derbyn cwsmeriaid ar ôl cau cangen arall.

Dylai Swyddfa'r Post Cyf adolygu ei ddarpariaeth o wasanaethau Cymraeg yn enwedig yng nghyswllt canghennau sy'n derbyn cwsmeriaid newydd o gangen sydd wedi cael ei chau.

Dylai Llywodraeth y DU a Swyddfa'r Post Cyf gynnal eu polisi presennol i gadw'r rhwydwaith ar ei lefel bresennol, oherwydd drwy wneud y rhwydwaith yn llai ni fyddai'n gallu darparu'r lefel o wasanaeth y mae ei gwsmeriaid yn ei werthfawrogi.

Dylai Swyddfa'r Post Cyf ystyried caniatáu trefniadau mwy hyblyg i'r is-bostfeistri i weithio gyda darparwyr gwasanaethau eraill ar lefel leol i gynyddu'r ystod o gynnyrch a gwasanaethau y mae'n gallu darparu gwybodaeth yn eu cylch a chyfeirio at asiantaethau cyngor perthnasol.

¹⁸ Pwyllgor Busnes a Menter Tŷ'r Cyffredin, tud 60

Mynediad

Fel y nodwyd uchod, roedd gallu defnyddwyr i gyrraedd swyddfa bost yn hawdd yn un o brif bryderon llywodraeth y DU wrth osod y telerau ar gyfer y Rhaglen Newid Rhwydwaith. O ganlyniad, sefydlwyd meini prawf mynediad a oedd, i bob pwrpas, yn cyfyngu ar y pellter roedd yn rhaid i'r rhan fwyaf o bobl deithio i gyrraedd swyddfa bost. Ar ben hynny, rhoddwyd sylw i faterion trafniadaeth fel rhan o broses ymgynghori'r ardal. Canfu ein hymchwil er gwaethaf hyn, fod y rhaglen cau wedi effeithio ar fynediad yr holl ddefnyddwyr i swyddfa bost. Roedd rhai defnyddwyr agored i niwed nawr yn wynebu anfantais sylweddol wrth geisio cyrraedd eu cangen agosaf.

Ar un pen o'r raddfa, roedd colli'r swyddfa bost yn eu cymdogaeth agos yn anhwylystod i'r rhan fwyaf o bobl. Roedd yn golygu ei bod yn rhaid iddynt deithio ymhellach i gael gwasanaethau swyddfa bost, naill ai drwy fynd â'r car pan arferent gerdded, neu, os nad oedd ganddynt drafnidiaeth, roedd arnynt angen dal bws neu gerdded ymhellach. Ar ben arall y raddfa gallai fod yn rhwystr enfawr i bobl hŷn ag anabledau a phroblemau iechyd, y rheini a oedd ar incwm isel neu'r rheini roedd defnyddio trafniadaeth gyhoeddus yn golygu cost ychwanegol roedd hi'n anodd iddynt ei fforddio.

Mae cau ein swyddfa bost leol wedi gwneud gwahaniaeth mawr. Mae'r dref agosaf yn eithaf pell, ac mae hynny'n eithaf anodd i bobl (Menyw yn Townhill, C2DE, 46-70)

Roedd hefyd yn golygu bod angen cynllunio ymhellach ymlaen llaw i ddefnyddio gwasanaethau swyddfa bost yn hytrach na 'galw i mewn' wrth basio. Roedd pobl yn gweld colli gallu gwneud hynny yn ôl eu mympwy.

Ambell waith, roedd colli'r swyddfa bost leol yn golygu gorfod cario parseli mawr i swyddfa bost canol tref o faes parcio a oedd yn bell i ffwrdd (ee ar gyfer y rheini yn Rhydaman lle mae'r brif swyddfa bost yng nghanol y dref sy'n barth i gerddwyr, a oedd yn llai hwylus na gallu stopio'n union o flaen swyddfa Tir-y-dail sydd wedi cau).

Roedd rhai pobl agored i niwed a gafodd eu cyfweld yn ei chael hi'n anos teithio ymhellach i ddefnyddio'r swyddfa bost arall, gan gynnwys rhai pobl hŷn neu'r rheini ag anabled neu gyflwr iechyd.

Nid oedd anawsterau o ran mynediad wedi'u cyfyngu i'r grwpiau hyn. Roedd rhai o'r rheini ar incwm isel gyda phlant ifanc neu'r rheini a oedd yn dibynnu ar drafnidiaeth gyhoeddus yn gweld bod y pellter ychwanegol dan sylw yn broblem fawr hefyd.

Mae'n beth mawr, yn enwedig i'r bobl hŷn nad oes ganddynt drafnidiaeth neu heb fynediad iddo (Menyw yn Nant-y-moel, C2DE, 46-70)

At ei gilydd, ni allai pobl hŷn na phobl anabl deithio'r pellter ychwanegol i swyddfa bost arall heb help ac felly roeddent yn dibynnu ar deulu neu gymdogion i roi lifft iddynt. Roedd hyn yn golygu colli annibyniaeth, a oedd yn ergyd drom i rai pobl, ac weithiau roedd yn lleihau eu gweithgarwch corfforol, gan eu bod wedi trin y siwrnai i'r swyddfa bost fel cyfle i gael ymarfer corff rheolaidd.

Roedd gen i fy annibyniaeth ... pryd bynnag roedd arnaf eisiau mynd i'r swyddfa bost gallwn fynd ... ac mae'n golygu llawer, wyddoch chi, dim ond ychydig o annibyniaeth *(Menyw yn Nant-y-moel, anabl / salwch cronig)*

Mae ymchwil feintiol yn y maes hwn yn cefnogi ein canfyddiad mai defnyddwyr agored i niwed sy'n cael yr anhawster mwyaf o ran cyrraedd swyddfa bost arall ar ôl i'w cangen leol gau. Yn ôl ymchwil Postcomm yn 2005 ar effaith y rhaglen cau flaenorol

"Mae'r rheini mewn grwpiau agored i niwed yn fwy tebygol o weld mynd i'w cangen newydd leol fel rhywbeth eithaf anodd neu anodd iawn: mewn ardaloedd lle caewyd swyddfeydd roedd 11 y cant o'r rheini o grwpiau nad oeddent yn agored i niwed yn y categori hwn, ond roedd 20 y cant o'r rheini a oedd yn 65 oed neu hŷn; 39 y cant o bobl anabl; 28 y cant o'r rheini heb gar; a 36 y cant o'r rheini heb fynediad i drafnidiaeth gyhoeddus."¹⁹

¹⁹ Golwg ar Bost, Review of the Post Office Urban Reinvention Programme, (2005), Llundain, tud 71

Costau ychwanegol

O ganlyniad i gau eu swyddfa bost leol, roedd rhai o'r rheini a ymatebodd yn gweld eu bod yn rhaid iddynt deithio ymhellach i gyrraedd y darparwr arall ac roedd hyn yn golygu costau ychwanegol hefyd, boed hynny'n docyn bws neu'n gostau petrol neu barcio. Roedd y costau ychwanegol hyn yn faich penodol i ddefnyddwyr ar incwm isel.

Er enghraifft, weithiau ni allai'r rheini ar incwm isel fforddio'r tocyn bws i deithio i swyddfa bost. Roedd pobl ifanc ar fudd-daliadau mewn stad cyngor yn sôn am orfod dod o hyd i £3.50 neu £2.50 (cyfnodau tawel) ychwanegol ar gyfer tocynnau bws, er mwyn cael bws i ganol y ddinas i ddefnyddio'r brif swyddfa bost yn fan honno.

Mae'r canfyddiadau hyn yn cyd-fynd ag ymchwil NERA ynghylch gwerth cymdeithasol y rhwydwaith swyddfeydd post y cyfeiriwyd ato a oedd yn canfod, ar ei faint presennol, bod y rhwydwaith swyddfeydd post yn arbed £18m y flwyddyn ledled y DU o ran siwrneiau am ddim ar fysiau i bobl dros 60 oed a fyddai fel arall yn cael eu cymryd.²⁰

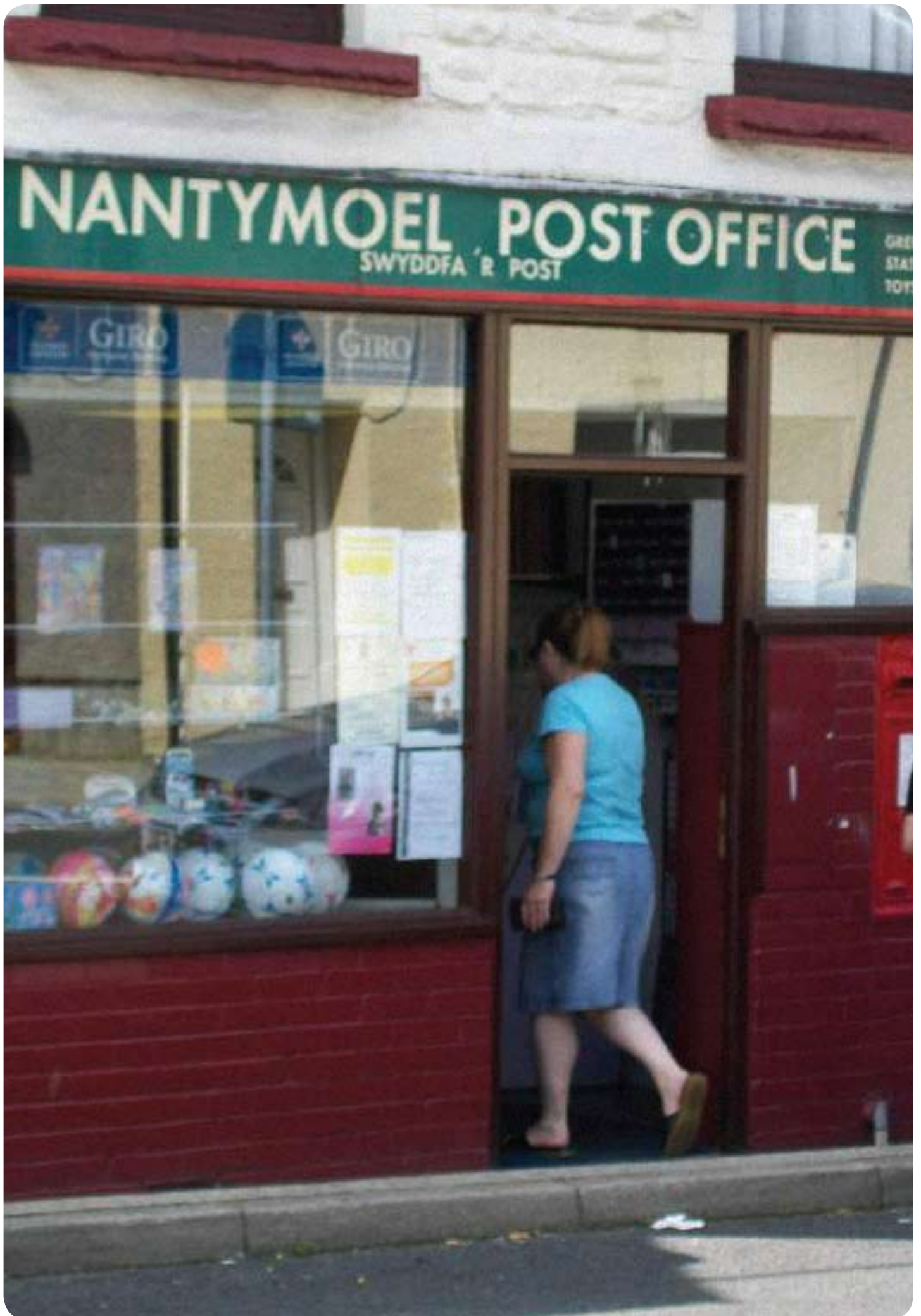
Argymhellion:

Dylai Llywodraeth y DU a Swyddfa'r Post Cyf gynnal eu polisi i gadw'r rhwydwaith ar ei faint presennol gan fod darparu gwasanaethau swyddfa bost yn lleol yn bwysig i ddefnyddwyr, yn enwedig y rheini â phlant ifanc, y rheini heb drafnidiaeth breifat, yr henoed a phobl anabl.

Os nad oes modd osgoi cau, dylai Swyddfa'r Post Cyf geisio ymgysylltu'n uniongyrchol â darparwyr trafndiaeth gyhoeddus a chymunedol er mwyn rhoi sylw i'r anawsterau mae defnyddwyr agored i niwed yn eu hwynebu wrth gyrraedd cangen arall.



²⁰ NERA Economic Consulting, tud 51



Yr effaith ar ryngweithio cymunedol

Canfu ein hymchwil fod colli'r swyddfa bost leol wedi cael effaith fawr ar y rhyngweithio cymunedol ym mhob lleoliad. Dywedodd pobl eu bod nawr yn teimlo'n fwy ynysig a'u bod yn cael llawer llai o gyfleoedd i ryngweithio'n gymdeithasol. Roedd hyn yn arbennig o wir pan mai'r swyddfa bost oedd y darparwr gwasanaeth olaf yn y gymuned.

Er 2006, mae Llywodraeth y DU wedi darparu Taliad Rhwydwaith Cymdeithasol gwerth £150 miliwn i gefnogi swyddogaeth economaidd a chymdeithasol canghennau. Mae'r pwys roedd y rheini a gymerodd ran yn yr astudiaeth yn ei roi ar swyddogaeth swyddfeydd post yn awgrymu y dylai'r taliad hwn barhau.

Mae ein hymchwil yn pwysleisio pwysigrwydd swyddfeydd post o ran cynnal cyfalaf cymdeithasol cymuned. Fel y nodwyd uchod, roedd y rheini a gymerodd ran yn teimlo bod yr agwedd gymdeithasol nawr ar goll o'u hymweliadau â'r swyddfa bost arall. Pan ofynnwyd iddynt yn benodol am yr hyn roeddent yn gweld eu colli ar ôl cau eu swyddfa bost eu hunain, roedd y cyfle i gymdeithasu yn ateb amlwg.

Fel y nodwyd gan y Pwyllgor Dethol Busnes a Menter yn eu hadroddiad yn 2009, "Caiff pwysigrwydd swyddfeydd post i bobl dlawd, hŷn neu sydd dan anfantais o fath arall ei grybwyll yn aml, ond yr hyn a welir yn glir iawn yw bod y swyddfa bost yn bwysig oherwydd ei bod yn rhoi gwasanaethau i'r gymuned yn ei chyfanrwydd, nid dim ond i bobl dan anfantais. Mae'n gyfrwng ar gyfer cydlyniant cymunedol neu, i'w roi yn wahanol, mae'n cadw gwead ein cymdeithas."²¹

Dwi'n gwybod ei fod wedi cael effaith fawr ar y pentref... ac mae'n cael ei golli. Rydych chi'n gwybod bod colled bendant yn y gymuned. Arferai fod yn ganolbwynt y gymuned i'r rhan fwyaf o'r bobl hŷn, dyna lle'r oeddent yn arfer cwrdd â'u ffrindiau *(Menyw yn Nhan-y-ffron, ABC1, 20-45)*

²¹ Pwyllgor Busnes a Menter, tud 10

Roedd dwy elfen i'r effaith ar gymunedau a welwyd yn yr arolwg:

Colli canolbwynt y gymuned

Roedd y swyddfa bost yn cael ei gweld fel rhywle i'r gymuned gwrdd, cael newyddion a hel clecs, felly roedd iddi swyddogaeth gymdeithasol werthfawr yn ogystal â swyddogaeth busnes. Pan roedd y swyddfa bost leol yn cau gwelwyd bod hyn yn achosi unigrwydd ac unigedd cymdeithasol.

Mae hi'n dawel iawn yma [nawr]. Mae hi fel dydd Sul bob dydd. Does neb o gwmpas. Does dim rheswm i gerdded drwy Lithfaen i fynd i unrhyw le

(Menyw yn Llithfaen, unigolyn hŷn)

Menyw: Dydyn ni ddim yn ymgynnull yn unman nawr, ydyn ni?

Dyn: Dyna ni, nawr mae pawb yn aros yn y tŷ (Nant-y-moel, C2DE, 46-70)

Roedd pobl yn gweld colli'r swyddfa bost leol fel 'rhwygo'r galon o'r gymuned' mewn nifer o leoliadau.

Mae'r gymuned wedi cael ei rhwygo... a does dim byd i ni yma rhagor (Dyn yn Nant-y-moel, C2DE, 46-70)

O ganlyniad i'r cau, roedd pobl hŷn yn cael llai o gyfleoedd i ryngweithio'n gymdeithasol gyda phobl eraill yn y gymuned yn gyffredinol. Roedd pobl yn teimlo bod y cau yn golygu nad oeddent mwyach yn cael cwrdd â ffrindiau a chymdogion ac i rai roedd hyn yn arwain at fwy o unigrwydd ac unigedd.

Roedden ni'n arfer gweld llawer o ffrindiau a chael sgwrs (Menyw yn Llithfaen, unigolyn hŷn)

Pan roedden nhw'n arfer mynd i nôl eu pensiwn roedden nhw'n cael eu llaeth a'u bara a bob amser yn taro ar hwn neu'r llall. Felly os na fydd yr unigolyn hwnnw'n mynd i'w gweld nhw'n nawr, rydych chi'n gwybod, byddant yn unig hefyd (Menyw yn Nhan-y-fron, ABC1, 20-45)

Argymhelliad:

Dylai Llywodraeth y DU barhau i ddarparu Taliad Rhwydwaith Cymdeithasol i Swyddfa'r Post Cyf ar lefel sy'n ddigon i gynnal rhwydwaith cynaliadwy o swyddfeydd post a darparu gwasanaethau mewn cymunedau lleol i gydnabod y gwasanaethau sydd o fudd economaidd a chymdeithasol cyffredinol a gynigir gan swyddfeydd post.

Gwasanaeth allgymorth

Fel rhan o'r Rhaglen Newid Rhwydwaith, cafodd 59 o'r swyddfeydd post a gafodd eu cau yng Nghymru eu disodli gan wasanaethau allgymorth.

Mae gwasanaethau allgymorth wedi cael eu dylunio i helpu i wneud iawn am effaith cau swyddfeydd post mewn cymunedau bach sy'n fwy anghysbell, ac er mwyn parhau i gynnig mynediad at wasanaethau Swyddfa'r Post ar gyfer defnyddwyr sy'n byw yn y lleoliadau hyn. Ceir pedwar math o wasanaeth allgymorth:

- Gwasanaeth Partner - mae busnes lleol yn rhedeg gwasanaeth Swyddfa'r Post eu hunain o'u heiddo
- Gwasanaeth wedi'i Gynnal - mae Is-bostfeistr yn ymweld â'r gymuned ar amser penodol i redeg gwasanaeth Swyddfa'r Post o leoliad yn y pentref
- Gwasanaeth Symudol - mae fan gyda chownter Swyddfa'r Post yn stopio mewn mannau penodol ar adegau penodol
- Gwasanaeth Cartref - mae Is-bostfeistr o swyddfa bost gyfagos yn cynnig gwasanaeth drws i ddrws.

Roedd ein hymchwil yn canolbwyntio ar brofiad defnyddwyr mewn pentref gwledig anghysbell lle'r oedd y swyddfa bost wedi cau ac wedi cael ei disodli gan wasanaeth allgymorth symudol. Nod hyn oedd ein helpu i ddeall pa mor effeithiol oedd y gwasanaeth newydd o ran diwallu anghenion y gymuned.

At ei gilydd, gwelsom fod pobl yn teimlo bod y gwasanaeth allgymorth yn rhoi gwasanaeth da a chynhwysfawr, gydag ystod ehangach o gynnyrch ar gael nag o'r blaen. Yn gyffredinol roedd pobl yn fodlon ar ddibynadwyedd, lleoliad a darpariaeth y gwasanaeth. Fodd bynnag, roedd sawl elfen roedd y bobl a oedd yn defnyddio'r math hwn o wasanaeth yn anhapus yn eu cylch, yn enwedig diffyg unrhyw loches wrth giwio a mynediad i'r fan i bobl anabl. Ar ben hynny, er bod y rheini a gymerodd ran yn fodlon yn gyffredinol ar oriau'r fan symudol yn y pentref, roedd ymwybyddiaeth nad oedd yn treulio digon o oriau yn y pentrefi eraill.

Gellir crynhoi sylwadau'r rheini a gymerodd ran fel a ganlyn:

Ymwybyddiaeth

Roedd pawb a gymerodd ran yn yr ymchwil yn y gymuned yn gwybod bod y gwasanaeth allgymorth wedi cael ei gyflwyno ers cau'r swyddfa bost ac roedd y rhan fwyaf yn ymwybodol o amseroedd a lleoliad y cyfleuster symudol. Cafodd y fan swyddfa bost symudol ei grybwyll yn ddigymell ar ddechrau'r drafodaeth yn y gymuned hon.

Ystod y gwasanaethau

Roedd y rheini a oedd yn defnyddio'r gwasanaeth allgymorth (tua hanner y rheini a oedd yn cymryd rhan) yn fodlon ar y cyfan ar y gwasanaeth a ddarperir ac roeddent yn cydnabod bod y gwasanaeth symudol yn rhoi mynediad i ystod ehangach o gynnyrch a gwasanaethau na'r hyn a oedd ar gael drwy hen swyddfa bost y pentref.

Mae'n wasanaeth da, mae'n iawn (Dyn yn Llithfaen, C2DE, 46-70)

At ei gilydd mae'r canfyddiadau hyn yn cyd-fynd â chanfyddiadau arolwg meintiol gan Llais Defnyddwyr sydd ar fin cael ei gyhoeddi am wasanaethau allgymorth ledled y DU. Canfu'r arolwg hwn fod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn fodlon ar Wasanaethau Allgymorth Symudol, gan ddweud bod y gwasanaeth yn well na'r gwasanaeth blaenorol neu o leiaf cystal ag ef.

Nid oedd gan y rhan fwyaf o ddefnyddwyr broblemau gyda dibynadwyedd, lleoliad na darpariaeth y gwasanaethau symudol ar gyfer cefnogi eu cymuned:

Dibynadwyedd: Teimlid ei fod yn cael ei redeg yn ôl yr amserlen ac nid oedd gan neb gwynion am y fan yn methu cyrraedd neu'n cyrraedd yn hwyr. Holodd un unigolyn a fyddai, fodd bynnag, yn gallu bod mor brydlon yn ystod cyfnodau prysur yr haf pan fyddai traffig gwyliau yn llenwi'r ffyrdd lleol.

Lleoliad: Roedd pobl yn teimlo bod ei leoliad ym muarth yr hen ysgol (sydd bellach yn ganolfan gymunedol) yn ganolog ac yn hwylus i'r rhan fwyaf o bobl yn y pentref ac roedd pobl yn gallu manteisio ar lefydd i barcio eu ceir yno hefyd.

Argaeledd: Yn gyffredinol nid oedd dim problemau mawr gydag oriau gweithredu'r gwasanaeth allgymorth a chafwyd rhai sylwadau bod y gwasanaeth a oedd yn cael ei ddarparu yn eu cymuned yn well na'r hyn a oedd yn cael ei ddarparu mewn pentrefi eraill.

Dim ond deuddydd yr wythnos bydd Llanaelhaearn yn ei gael, awr a hanner ar ddydd Llun ac awr a hanner ar ddydd Iau (Menyw yn Llithfaen, C2DE, 46-70)

Byddwn i wedi dweud bod awr [y dydd] yn ddigon. Dwi ddim wedi clywed neb yn cwyno (Menyw yn Llithfaen, C2DE, 46-70)

Priodoldeb y gwasanaeth a ddarperir

Roedd dau unigolyn hŷn yn anhapus nad oedd amseroedd agor y gwasanaeth allgymorth wedi cael eu cydlynu'n well gydag amserlen y bysiau lleol, fodd bynnag, gan wybod bod y bws i'r dref leol yn gadael y pentref cyn i'r gwasanaeth symudol gyrraedd, a oedd yn ei gwneud hi'n amhosibl iddynt godi eu pensiwn ac wedyn mynd i'r dref.

Mae'n wirion. Mae'n [y gwasanaeth allgymorth] cyrraedd yma am 2.15 ar bnawn Iau, mae f'un i [pensiwn] yn cyrraedd ar ddydd Iau, felly galla i fynd i nôl fy mhensiwn am 2.15 ond mae'r bws sy'n mynd i'r dref ar ddydd Iau yn gadael cyn i'r pensiwn gyrraedd. (Menyw yn Llithfaen, unigolyn hŷn)

Nid oedd y rheini nad oeddent yn defnyddio'r gwasanaeth allgymorth yn ei osgoi'n fwriadol oherwydd unrhyw broblemau penodol, yn hytrach roeddent yn dewis defnyddio swyddfeydd post mewn pentrefi cyfagos naill ai oherwydd eu bod yn y gwaith yn ystod y dydd pan roedd y gwasanaeth symudol yn ymweld â'r pentref neu oherwydd, yn achos un unigolyn, eu bod yn well ganddynt ddefnyddio swyddfa bost y tu allan i'r pentref gan eu bod yn teimlo bod hynny'n fwy preifat. Dim ond yn unigolyn hŷn oedd yn teimlo bod yr oriau agor yn rhy gaeth ac felly roedd yn dewis peidio â defnyddio'r gwasanaeth symudol, ac roedd yn mynd i swyddfa bost leol arall yn lle hynny.

Mynediad a phreifatrwydd

Roedd anfodlonrwydd ehangach yn amlwg ynghylch agweddau ar drefniant y fan symudol, fodd bynnag, roedd hyn yn ymwneud yn benodol â phreifatrwydd a gofod personol wrth gynnal busnes ariannol cyfrinachol.

Mae hyn yn cyd-fynd â chanfyddiadau'r ymchwiliad sydd ar fin cael ei ryddhau a grybwyllwyd uchod lle'r oedd cyfran fawr o'r defnyddwyr yn dweud bod y Gwasanaeth Symudol sydd ar gael iddynt yn methu rhoi digon o breifatrwydd i gwblhau eu trafodion. Mae hyn yn dangos nad yw hon yn broblem gyfyngedig, ond ei bod yn fwy amlwg gyda gwasanaethau allgymorth symudol.

Ar ben hynny, dywedodd defnyddwyr eu bod yn anghyfforddus yn sefyll yn rhy agos at yr unigolyn a oedd wrth y cownter, felly, er mwyn rhoi preifatrwydd iddynt ac osgoi clustfeinio, byddent yn aros y tu allan i'r fan. Roedd hyn yn iawn yn ystod yr haf a thywydd mwyn ond yn achosi problemau yn y gaeaf neu yn ystod amodau gwlyb neu oer ac ar gyfer y rheini â phlant ifanc a chadeiriau gwthio.

Maen nhw'n anfon fan yma ac yn ei barcio ym muarth yr hen ysgol...os ydyn nhw ychydig o funudau'n hwyr rydych chi'n sefyll yn y buarth yn yr oerfel. Wel, wythnos diwethaf roedd hi'n oer iawn...ac roedd dyn wrth y cownter felly roeddwn i'n aros ar y buarth...os oedd amyn nhw eisiau cau (y swyddfa bost), pam na fydden nhw'n ei roi yn y...ganolfan gymunedol...pam na fydden nhw'n rhoi lle i ni yn yr ysgol i ni gael aros? (Menyw yn Llithfaen, unigolyn hŷn)

Ar ben hynny, roedd darparu gwasanaethau swyddfa bost mewn fan yn golygu nad oedd prin dim cyfle i ryngweithio'n gymdeithasol, gan nad oedd digon o le i stopio a sgwrsio. Roedd y gymuned leol yn gweld hyn fel swyddogaeth bwysig arall i'r hen swyddfa bost, ac felly roedd yn cael ei cholli.

Un peth yw, nid yw mor bersonol... Allwch chi ddim siarad yn y fan a sgwrsio. Mae'n chwithig pan fydd rhywun o'ch blaen chi neu'r tu ôl i chi yn y fan

(Menyw yn Llithfaen, C2DE, 46-70)

Yn gyffredinol, roedd cau'r swyddfa bost barhaol yn golygu colli man cwrdd yn y pentref a gwelwyd colli hynny.

Dydych chi ddim yn gweld neb, does dim hel clecs rhan (Menyw yn Llithfaen, C2DE, 46-70)

Soniodd un fenyw hŷn (yn ei 80au) am faterion sy'n ymwneud â mynediad hefyd - roedd grisiau serth y fan yn ei phoeni hi.

Ac wrth gwrs, mae'r grisiau yna i fyny i'r fan yn ansad oherwydd eu bod yn serth yn amlwg (Menyw yn Llithfaen, unigolyn hŷn)

Yn ôl ein hymchwil a gynhaliwyd ledled y DU sydd ar fin cael ei gyhoeddi, dywed cyfran fawr o ddefnyddwyr gwasanaethau symudol fod problem o ran mynediad i'r gwasanaethau symudol. Dywedodd cyfran fawr o'r defnyddwyr y mae eu swyddfa bost yn symudol wrthym eu bod yn anghytuno â'r datganiad: 'mae mynediad i'r gwasanaeth yn syml ac nid oes dim anawsterau mynediad i'r rheini ag unrhyw fath o anabledd'.

O ganlyniad, er eu bod yn gymharol hapus gyda gwasanaeth cyfyngedig o ran oriau'r dydd / diwrnodau wythnos, byddai'n well gan ddefnyddwyr gwasanaethau symudol petai'r gwasanaeth allgymorth yn cael ei leoli mewn adeilad, nid fan.

Awgrymodd defnyddwyr ddatrys y broblem o giwio mewn tywydd drwg drwy symud y fan yn nes at gyfleuster cymunedol. Gallai grwpiau agored i niwed wedyn aros yn neuadd eglwys y pentref, capel neu rywle tebyg ac wedyn mynd i'r gwasanaethau symudol ar ôl iddynt gael eu galw. Byddai hyn hefyd yn ychwanegu at 'deimlad cymunedol' y gwasanaeth gan ei fod yn rhoi gofod cymdeithasol i'r grwpiau mwyaf agored i niwed gymysgu â phobl yn eu pentref.

Byddai wedi bod yn well o lawer cael y gwasanaethau mewn adeilad (Dyn yn Llithfaen, C2DE, 46-70)

Hyd yn oed pe tasa nhw ond yn ein rhoi ni yn yr ystafell gotiau, byddai dan do yn byddai? (Menyw yn Llithfaen, unigolyn hŷn)

Argymhellion:

Dylai Swyddfa'r Post Cyf:

- fynd ati'n weithredol i annog adborth gan gymunedau lleol ac ymateb i hynny, o ran gwella gwasanaethau allgymorth, megis darparu lloches wrth giwio, er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth yn gallu diwallu eu hanghenion yn y ffordd fwyaf effeithiol;
- bod yn barod i dderbyn pryderon defnyddwyr ynghylch hygyrchedd gwasanaethau symudol, yn benodol dylent sicrhau bod defnyddwyr anabl yn gwybod yn llawn am y cyfleusterau hyn a'u bod yn gallu eu defnyddio;
- adolygu lleoliadau'r gwasanaethau symudol yn rheolaidd er mwyn sicrhau bod hyn yn cynrychioli'r cynnig mwyaf hwylus i ddefnyddwyr er mwyn sicrhau eu bod yn diwallu anghenion defnyddwyr o ran preifatrwydd a mynediad. Dylid cynnwys defnyddwyr post lleol mewn trafodaethau.

Casgliad

Mae'r ymchwil hwn wedi rhoi cipolwg ar effaith cau eu swyddfa bost leol yn ystod y Rhaglen Newid Rhwydwaith ar y defnyddwyr. Canfu fod effaith y cau wedi disgyn drymaf ar y defnyddwyr mwyaf agored i niwed a oedd yn wynebu cost ychwanegol ac anawsterau sylweddol wrth fynd i gangen arall. Ar ben hynny, roedd cau'r swyddfa bost leol wedi arwain at lai o gyfleoedd ar gyfer rhwydweithio cymdeithasol a mwy o ynysu. Gwelwyd bod model newydd o ddarparu gwasanaethau post drwy fan symudol yn gadarnhaol yn gyffredinol, er y gellid gwella hyn.

Mae'r ymchwil wedi dangos nad oedd defnyddwyr wedi cael eu hargyhoeddi gan resymau Llywodraeth y DU dros y rhaglen cau. Ar ben hynny, roeddent yn anhapus â natur yr ymgynghoriadau ardal ynghylch y cau, gan nad oedd prin dim posibilrwydd i newid y penderfyniadau ac ni welwyd bod Swyddfa'r Post Cyf yn ymateb i'r pryderon a godwyd.

I nifer o bobl, roedd symud i swyddfa bost arall neu ddarparwr gwasanaeth arall yn anhwylystod. Roedd defnyddwyr yn cwyno am giwiau hwy, gwasanaeth amhersonol a bod yn rhaid teithio ymhellach i gyrraedd y swyddfa bost newydd. Ar gyfer defnyddwyr agored i niwed, roedd symud i swyddfa bost arall yn achosi mwy o anhawster. Ar gyfer defnyddwyr sy'n agored i niwed, megis pobl hŷn, pobl ag anableddau neu salwch tymor hir, neu'r rheini ar incwm isel sy'n dibynnu ar drafnidiaeth gyhoeddus roedd y symud yn cyfyngu ar eu gallu i gael gafael ar wasanaethau. Roedd y rheini â phroblemau iechyd yn ei chael hi'n anodd ciwio am gyfnodau hir neu gerdded y pellter ychwanegol i'r swyddfa bost newydd heb gymorth.

Roedd cau'r swyddfa bost leol wedi arwain at lai o lawer o gyfleoedd ar gyfer rhwydweithio cymdeithasol. Soniodd pobl am deimlo'n fwy ynysig ac unig. Mewn nifer o achosion roedd yr effaith ar gyfalaf cymdeithasol y gymuned wedi bod yn ddifrifol.

Roedd ffyrdd newydd o ddarparu gwasanaethau swyddfa post yn rhoi rhywfaint o addewid. At ei gilydd roedd defnyddwyr yn barod i dderbyn fan swyddfa bost symudol yn lle eu swyddfa bost, a oedd yn dod i'w pentref yn rheolaidd ar ddiwrnodau'r wythnos waith. Serch hynny roedd pobl yn anfodlon oherwydd nad oedd lloches i giwio a bod mynediad i'r fan yn anodd ar gyfer rhai defnyddwyr mewn oed.

Mae Llywodraeth y DU, fel unig gyfranddaliwr y Post Brenhinol, wedi ymrwmo i gynnal y rhwydwaith ar ei faint presennol sef oddeutu 12,000 a pharhau i ddarparu Taliad Rhwydwaith Cymdeithasol i gefnogi hyn. Mae Swyddfa'r Post Cyf a'i is-bostfeistri yn yr un modd wedi ymrwmo i gynnal a datblygu ei rwydwaith. Mae Llywodraeth Cynulliad Cymru yn dosbarthu'r Gronfa Arallgyfeirio Swyddfeydd Post i wneud canghennau'n fwy deniadol i gwsmeriaid.

Er mwyn diwallu disgwyliadau defnyddwyr ar gyfer swyddfeydd post yn dilyn y Rhaglen Newid Rhwydwaith, dylai Llywodraeth y DU a Llywodraeth Cynulliad Cymru gynnal eu polisiau a'u cyllido i gefnogi'r rhwydwaith. Ar ben hynny, dylai pob haen o lywodraeth gynnal y dewis o ddarpariaeth wyneb yn wyneb wrth dendro am wasanaethau trafodion a dylai Swyddfa'r Post Cyf wella ei achosion busnes ar gyfer ennill contractau o'r fath. Yn olaf, dylai Swyddfa'r Post Cyf ac is-bostfeistri weithio i wella ansawdd y gwasanaeth mewn canghennau, yn enwedig y rheini sydd wedi cael cwsmeriaid newydd oherwydd bod swyddfeydd post eraill wedi cau.

Atodiad - Methodoleg

Atodiad I: Methodoleg

Roedd Llais Defnyddwyr Cymru wedi comisiynu Beaufort Research Cyf i gynnal pum grŵp ffocws a deg cyfweiliad manwl mewn lleoliadau ledled Cymru. Cafodd y lleoliadau eu dewis oherwydd bod eu swyddfa bost newydd gau a'u bod, rhyngddynt, yn cynrychioli gwahanol fathau o gymunedau sef Llithfaen (Penrhyn Llŷn), Nant-y-moel (Dyffryn Ogwr), Tan-y-fron (Wrecsam) Tir-y-dail (Rhydaman), a Townhill (Abertawe). Roedd swyddfa bost Llithfaen wedi cael ei disodli gan wasanaeth allgymorth.

Roedd y rheini a gymerodd ran yn yr ymchwil yn dod o ystod o oedrannau a grwpiau economaidd-gymdeithasol. Gofalwyd bod pobl â salwch tymor hir neu anabledd yn cael eu cynnwys yn y sampl, yn unol ag ymrwymiad Llais Defnyddwyr i bobl agored i niwed, cymerodd rai ohonynt ran mewn cyfweiliadau manwl yn eu cartrefi.

Dyma'r fanyleb a fabwysiadwyd ar gyfer y grwpiau

Lleoliad	Oedran	Graddfa gymdeithasol-economaidd*	Iaith y drafodaeth
Llithfaen, Penrhyn Llŷn	46-70	C2DE	Cymraeg
Nant-y-moel, Dyffryn Ogwr	46-70	C2DE	Saesneg
Tanyfron, Wrecsam	20-45	ABC1	Saesneg
Tir-y-dail, Rhydaman	46-70	ABC1	Saesneg
Townhill, Abertawe	20-45	C2DC	Saesneg

- Ym mhob grŵp, nid oedd gan 2 neu 3 gar yn eu haelwyd
- Roedd pob grŵp yn cynnwys cymysgedd o'r rheini â mynediad i'r rhyngwyd gartref a'r rheini heb
- Roedd pob grŵp yn gymysgedd o ddynion a menywod

Cafodd y trafodaethau eu gwneud mor hwylus â phosibl drwy eu cynnal yn y gymuned, ger cartrefi'r rheini a oedd yn cymryd rhan, mewn lleoliadau lleol megis canolfan gymuned, neuadd bentref neu dafarn. Cynhaliwyd y trafodaethau rhwng 5 ac 13 Awst 2009.

*Edrychwch ar Atodiad II=

Atodiad II: Diffiniadau o'r Graddfeydd Cymdeithasol

A	Dosbarth canol uchaf	Proffesiynol uwch, gweinyddol neu broffesiynoll
B	Dosbarth canol	Rheoli canolradd, gweinyddol neu broffesiynol
C1	Dosbarth canol is	Goruchwylio neu glercyddol, a rheoli iau, gweinyddol neu broffesiynol
C2	Dosbarth gweithio medrus	Gweithwyr llaw medrus
D	Dosbarth gweithio	Gweithwyr llaw lled fedrus neu heb fod yn fedrus
E	Y rheini ar y lefel cynhaliaeth isaf	Pensiynwyr y wladwriaeth neu weddwon (neb arall yn ennill), gweithwyr achlysurol neu'r raddfa isaf

Sylwer: Mae'r rhain yn ddosbarthiadau graddfeydd cymdeithasol safonol ac maent yn dod o'r Arolwg Darlennyddiaeth Cenedlaethol

Llais Defnyddwyr Cymru

Tŵr y Ddinas

Heol y Brodyr Llwydion

Caerdydd CF10 3AG

Ffôn: 02920 787100

Ffacs: 02920 787101

Tîm y Cyfryngau: 02920 787 110/111

E-bost: contactwales@consumerfocus.org.uk

www.consumerfocus-wales.org.uk