



# Dyfodol gwasanaeth trenau Cymru a'r Gororau: gofynion y teithwyr

Mehefin 2017

## Cyflwyniad

Dylai teithwyr fod wrth wraidd pob penderfyniad am drafnidiaeth gyhoeddus. Mae hyn yn cynnwys cytundeb newydd i ddatblygu a rhedeg gwasanaeth trenau Cymru a'r Gororau.

Mae masnachfaint gyfredol Cymru a'r Gororau, sydd yn nwylo Trenau Arriva Cymru, yn dod i ben fis Hydref 2018. Mae Trafnidiaeth Cymru yn cynnal cystadleuaeth ar ran Llywodraeth Cymru i ddewis 'partner gweithredu a darparu' ar gyfer y gwasanaeth trenau, a disgwylir i'r contract gael ei ddyfarnu ym mis Rhagfyr 2017. Fel rhan o'r broses ymgynghori, gofynnodd Trafnidiaeth Cymru i Ffocws ar Drafnidiaeth gynnal gwaith ymchwil er mwyn deall profiadau teithwyr ar hyn o bryd, ac archwilio eu hanghenion a'u gobeithion ar gyfer gwasanaethau Cymru a'r Gororau yn y dyfodol. Hefyd, mae Adran Drafnidiaeth San Steffan wedi ariannu gwaith ychwanegol er mwyn deall anghenion penodol teithwyr yn ardal y Gororau.

Credwn y dylid deall safbwyntiau'r teithwyr cyn penderfynu ar wasanaethau newydd, a bod eu buddiannau nhw'n cael lle canolog yn y contract. Dyna pam y gwnaethom gynnal ymchwil grŵp ffocws ym mis Mawrth 2017 er mwyn deall safbwyntiau'r teithwyr yn seiliedig ar y gwasanaeth cyfredol, ac ategu'r data sydd gennym o waith ymchwil blaenorol.

## Crynodeb

Mae teithwyr yn credu bod y gwasanaeth cyfredol yn hen ffasiwn ac angen buddsoddi ynddo o gymharu â'u profiadau o ddefnyddio cwmnïau trenau eraill.

### Trosolwg

Byddai teithwyr yn hoffi i weithredwr y fasnachfaint newydd gael ffocws lleol a naws anghorfforaethol. Mae teithwyr cyfredol yn canmol aelodau staff lleol yn aml. Maen nhw'n gweld y bylchau mawr yn y rhwydwaith rhwng Gogledd, Canolbarth a De Cymru, a byddent yn hoffi gweld mwy o drefn a chydlyniant y tu ôl i ddarpariaeth gwasanaethau trafnidiaeth yng Nghymru. Ar y cyfan, mae'r teithwyr am weld y pethau sylfaenol yn cael eu datrys cyn canolbwyntio ar welliannau uwch a gwasanaethau sylweddol well. Dyma'r themâu cyfredinol i deithwyr, a gloriannir mewn nifer o bryderon bob dydd.

Mae rhesymau teithwyr dros ddewis defnyddio gwasanaethau Trenau Arriva Cymru yn debyg i'r rhai ar gyfer cwmnïau eraill. Mae gyrru (a pharcio) yn cael eu hystyried yn ddrud, yn cymryd amser ac yn fwy o straen na dal y trê, er y gall fod yn rhatach i rai sy'n teithio fel criw. Mae bysiau'n ddefnyddiol ar gyfer teithiau byr, ond os oes trenau ar gael, yna mae'n well ganddyn nhw drenau am eu bod nhw'n gyflymach, yn fwy cyfforddus a dibynadwy. Mae bysiau moethus yn cael eu hystyried yn rhatach ar gyfer teithiau pellach, ond yn arafach, yn llai dibynadwy a phrin yn brofiad pleserus. Mae







llawer o'r rhwydwaith rheilffyrdd yn wledig, ac mae pobl leol yn pwysleisio gwerth y gwasanaeth trên i'w cymunedau, a'i fod yn ased y maen nhw'n ddiolchgar amdano.

## Lle digonol a gorlenwi

Digon o le yw'r brif flaenoriaeth i deithwyr Trenau Arriva Cymru o ran gwella. Mae teithwyr eisiau'r sicrwydd bod sedd, ac mae gorfod sefyll yn aml yn gwneud y daith yn llai plaserus. Mewn rhai llefydd, ac ar rai adegau, mae'r cerbydau mor llawn nes nad ydyn nhw'n teimlo'n ddiogel. Weithiau, does dim modd mynd ar y trên o gwbl.

Gwaethygir problemau llefydd gan ganfyddiad teithwyr nad yw'r cwmni presennol wedi mynd i'r afael ag achosion hysbys o drenau gorlawn, neu ddim yn trefnu llefydd ychwanegol ar gyfer pethau fel digwyddiadau arbennig a galw tymhorol. Dylai'r gwasanaeth newydd ddangos sut y bydd yn lliniaru adegau o alw mawr, yn ymateb i bethau fel digwyddiadau chwaraeon ac yn cynnig gwasanaeth a fydd yn diwallu anghenion ymwelwyr a theithwyr lleol fel ei gilydd.

## Prydlon a dibynadwy

Mae darparu gwasanaeth prydlon a dibynadwy yn hollbwysig. Tra bod teithwyr yn teimlo mai prin yw'r problemau difrifol sy'n amharu ar rwydwaith Trenau Arriva Cymru, mae llawer wedi diflasu ar broblemau prydlondeb cyson. Er mai ychydig o oedi sydd mewn gwirionedd, mae trenau sydd 5 i 10 munud yn hwyr bob dydd yn peri rhwystredigaeth, ac yn llethu ymddiriedaeth y cyhoedd. Dylai Trafnidiaeth Cymru ddisgwyl i'r cwmni newydd ddarparu gwasanaeth y gall pobl wir ddibynnu arno.

## Gwasanaethau ac ansawdd

Ar y cyfan, hoffai teithwyr weld safon y gwasanaeth yn gwella. Mae ansawdd y trenau yn arbennig o wael, a gwaethygir y broblem gan ddiffyg gwaith glanhau a chynnal a chadw. Yr un yw'r problemau mewn gorsafoedd hefyd, gyda goleuadau gwael a blerwch cyffredinol mewn llefydd yn arwain at bryderon am ddiogelwch personol. Dyma'r ffactorau sydd wedi helpu i danio'r rhagdybiaethau nad yw'r cwmni cyfredol yn cadw anghenion teithwyr mewn cof.

Mae hyn yn cynnwys y gwasanaethau hirbell, er enghraifft, rhwng y De a'r Gogledd, ac i Ogledd-orllewin Lloegr, lle mae'r daith yn hir ac araf ym marn teithwyr, a'r gwasanaeth yn is na'r safon ddisgwylidig, o gymharu â'u profiad ar drenau cwmnïau eraill.

## Y berthynas rhwng y cwmni a'r teithwyr

Mae staff y gorsafoedd a'r trenau'n cael eu gwerthfawrogi'n fawr gan deithwyr, ac mae'n hymchwil ni'n dangos bod teithwyr Trenau Arriva Cymru yn gwerthfawrogi eu staff lleol yn fawr iawn pan maen nhw'n bresennol, gan ddweud eu bod nhw'n gyfeillgar ac yn barod eu cymorth. Mae'r teithwyr yn eu gweld fel rhywun sydd 'ar eu hochr nhw' - ond yn aml nid ydynt yn cysylltu'r wyneb personol â'r cwmni trenau 'corfforaethol'. Hoffai llawer o deithwyr weld mwy o staff. Bydd staff gwybodus a pharod eu cymorth mewn gorsafoedd ac ar drenau'n helpu i wella lefelau bodlonrwydd wrth ymdrin â diffygion yn y gwasanaeth a'r ymdeimlad o ddiogelwch personol, sy'n cael eu gweld fel meysydd pwysig sydd angen eu gwella.

## Tocynnau, manwerthu a gwerth am arian

Dangosodd yr ymchwil bod barn gymysg am brisiau tocynnau, gyda rhai teithwyr yn dweud bod eu siwrai leol yn gymharol rad, ond bod teithiau pellach braidd yn ddrud. Ond mae teithwyr yn ystyried y gwasanaeth cyffredinol a gynigir wrth asesu a ydyn nhw'n cael gwerth am arian. O gofio'r gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu ar sawl llwybr ar hyn o bryd, mae teithwyr yn credu bod angen cyflwyno gwelliannau sylweddol o ran lle digonol ar drenau, prydlondeb ac ansawdd cyn y gallen nhw ddechrau ystyried eu bod nhw'n cael gwerth am arian am bris eu tocyn.

## Casgliad

Mae'r gwaith ymchwil yn dangos yn glir beth yw gofynion allweddol teithwyr o ran gwelliannau gan y cwmni nesaf a fydd yn gweithredu gwasanaeth trenau Cymru a'r Gororau:

- Lle digonol a gorlenwi
- gwasanaeth prydlon a dibynadwy
- cerbydau newydd a gwella gorsafoedd
- tocynnau, manwerthu a gwerth am arian
- staffio a'r berthynas gyffredinol rhwng y cwmni a'r teithwyr.

Byddwn ni'n cydweithio â Thrafnidiaeth Cymru i dynnu sylw at y problemau hyn a rhai eraill, ac er mwyn ceisio sicrhau bod gwasanaeth trenau'r dyfodol yn adlewyrchu anghenion teithwyr. Hefyd, byddwn ni'n gweithio gyda chwmnïau'r rhestr fer i'w hannog i ymateb gyda chynigion uchelgeisiol o'r radd flaenaf sy'n cynnig gwasanaethau y mae teithwyr am eu cael ac yn eu haeddu eu cael yn y dyfodol.

# Prif ganfyddiadau

Mae'r adran ganlynol yn archwilio'r casgliadau allweddol a welsom yn ein hymchwil grŵp ffocws gyda theithwyr Trenau Arriva Cymru. Rydym yn cyfeirio ar ganlyniadau arolwg teithwyr National Rail (NRPS) Hydref 2016<sup>1</sup>, ac ymchwil teithwyr arall fel cyd-destun, lle bo'n briodol.

## Lle digonol i deithwyr a gorlenwi

Mae pryderon am ddiffyg lle i deithwyr yn codi dro ar ôl tro yn y gwaith ymchwil hwn. Mae teithwyr trenau ledled rhwydwaith Cymru a'r Gororau yn teimlo'n amlach na pheidio nad oes digon o le ar gael ar eu taith. Daw hyn i'r amlwg mewn sawl ffordd wahanol, o gymudwyr yn dioddef cerbydau difrifol o orlawn ar eu siwrnai ddyddiol i'r gwaith, i ddilynwyr chwaraeon yn cael traferth ymuno â thrên orlawn i gêm fawr, i deuluoedd yn methu eistedd gyda'i gilydd ar wyliau i lan y môr. Mae llawer o wasanaethau'n rhedeg heb ddigon o seddi a phrinder lle i bramiau, cadeiriau olwyn a chesys.

Hoffai teithwyr weld mwy o seddi a mwy o ofod er mwyn lleihau'r problemau hyn. Mae'n bwysig rhoi blaenoriaeth i ddarparu trenau o hyd priodol yn ystod yr oriau brig, a darparu gwasanaeth digon aml sy'n rhagweld galw posib. Yn rhy aml, mae nifer y cerbydau yn druenus o brin o gymharu â'r galw.

Dangosodd ein hymchwil *Rail passengers' priorities*<sup>2</sup> for improvements yn 2014, mai cael sedd yw'r brif flaenoriaeth ar gyfer gwelliant i deithwyr Trenau Arriva Cymru, sef bron i bum gwaith mor bwysig â'r cyfartaledd<sup>3</sup>.

Mae'r NRPS yn ategu'r ffaith bod gorlenwi yn destun pryder penodol i deithwyr Trenau Arriva Cymru, gan nodi'r problemau gwahanol i fathau gwahanol o deithwyr. Ar wasanaethau Caerdydd a'r Cymoedd, 53 y cant o'r cymudwyr yn fodlon gyda faint o le sydd ar gael i sefyll neu eistedd, o gymharu â 65 y cant o'r holl deithwyr. O safbwynt gwasanaethau rhyng-drefol Trenau Arriva Cymru, mae 65 y cant o'r teithwyr diwrnod gwaith yn fodlon gyda'r lle sydd ar gael i sefyll neu eistedd, ond mae hyn yn gostwng i 54 y cant ar ddydd Sadwrn. Mae maint y sampl yn rhy fach i'w dadansoddi yn ôl diben y daith neu fesul diwrnod ar gyfer llwybrau eraill, ond o ran Trenau Arriva Cymru yn gyffredinol, mae 77 y cant o deithwyr busnes a 78 y cant o deithwyr hamdden yn fodlon gyda faint o le sydd yna i eistedd



<sup>1</sup> National Rail Passenger Survey, Hydref 2016. Rydym yn cymharu â'r cyfartaledd ar gyfer cwmnïau â phroffil tebyg yr ydym yn eu galw'n 'sector rhanbarthol'.

<sup>2</sup> Rail passengers' priorities for improvements, Hydref 2014.

<sup>3</sup> Rydym yn holi teithwyr am faint o flaenoriaeth y byddan nhw'n ei rhoi ar wella 31 o ffactorau, a neilltuo mynegrif o lefel y blaenoriaeth ar sail cyfartaledd o 100. Mae mynegrif o 300 deirgwaith yn bwysicach na'r cyfartaledd, a sgor mynegrif o 50 hanner mor bwysig â'r cyfartaledd.



neu sefyll, o gymharu â dim ond 55 y cant o gymudwyr. O ran cwmnïau trefnau rhanbarthol, 72 y cant yw'r cyfartaledd bodlonrwydd â'r lle i eistedd neu sefyll.

Mae'n hymchwil ymhlith teithwyr Trenau Arriva Cymru yn dangos faint o bryderon am ddiffyg lle sydd gan fathau gwahanol o deithwyr.

Mae cymudwyr ledled y rhanbarth yn dweud bod gorlenwi yn broblem ddyddiol, yn enwedig yng nghanolfannau trefol y De, y Gogledd a'r Gororau. Mae'r cerbydau oedrannus, sy'n cludo llawer mwy o deithwyr na nifer y seddi sydd ar gael, yn creu siwrnai anghyfforddus dros ben, ac ar adegau mae teithwyr yn teimlo nad ydyn nhw'n ddiogel. Ar ben hynny, maen nhw'n teimlo'n rhwystredig pan welant wasanaethau ar adegau tawel â mwy o gerbydau na'r gwasanaeth prysur maen nhw'n ei ddefnyddio i fynd a dod i'r gwaith.

Yn y Canolbarth a rhannau o'r Gogledd, problemau mwy tymhorol sy'n poeni pobl. Hoffai teithwyr weld rhagor o le i deithwyr er mwyn ymdopi â'r galw ychwanegol yn ystod tymor prysur y gwyliau. O ran ymwelwyr sy'n defnyddio'r gwasanaethau hyn, maen nhw'n fwy tebygol o ddewis a dethol eu dull o deithio. Os nad yw'r trê'n yn ddewis deniadol - er enghraifft, teuluoedd ddim yn gallu eistedd a threulio amser gyda'i gilydd oherwydd gorlenwi - yna efallai byddan nhw'n dewis gyrru yn lle hynny.

Mae teithwyr yn ardal y Gororau yn gweld bod gwasanaethau oriau brig yn orlawn yn aml, ond mae hynny'n digwydd yn gyson ar adegau eraill hefyd. Er enghraifft, mae'r trê'n olaf ar nos Sadwrn o Firmingham yn gallu bod yn 'annioddefol'. O gofio bod hon yn broblem hysbys sy'n digwydd yn aml, mae teithwyr yn methu'n lân a deall pam nad oes unrhyw beth wedi'i wneud i wella'r lle sydd ar gael ar y gwasanaethau hyn.

Mae teithwyr ar hyd a lled y rhwydwaith yn tynnu sylw at broblem ddybryd trenau gorlawn adeg digwyddiadau arbennig

ac adegau eraill hynod o brysur. Mae enghreifftiau'n cynnwys gemau chwaraeon ac yn ystod tymor prifysgolion. Nid yw teithwyr yn deall pam nad yw'r cwmni cyfredol, am ba bynnag reswm, wedi gallu mynd i'r afael â'r problemau cyffredin hyn sy'n hysbys iddynt. Mae digwyddiadau o'r fath yn cael digon o gyhoeddusrwydd, mae modd rhagweld cynlluniau teithio pobl a dylai bod cynlluniau ar waith i ddarparu rhagor o le i deithwyr i ragweld y galw posib. Unwaith eto, mae teithwyr yn poeni am deithiau anghysurus a hyd yn oed diogelwch yn sgil gorlenwi ar adegau o'r fath, neu'n cofio adegau pan nad oedd modd mynd ar drê'n.

Yn 2016, cynhaliwyd ymchwil gennym am deimladau teithwyr yn ystod eu siwrnai<sup>4</sup>. Roedd yn dangos bod trenau gorlawn yn ffactor sylweddol sy'n cyfrannu at emosiynau negyddol - yn ail yn unig i drenau hwyr. O fewn hynny, gwelwn fod teithwyr yn dod yn fwyfwy blin a rhwystredig pan nad ydyn nhw'n gallu gwneud defnydd effeithiol o'u hamser, e.e. os nad ydyn nhw'n gallu defnyddio eu ffonau clyfar oherwydd cerbydau gorlawn.

Rhaid i'r cwmni newydd feddwl o ddifrif am sut i fynd i'r afael â phroblem lleoedd digonol i deithwyr ar draws y rhwydwaith, ac ymroi i gynniig lefel gyson o ofod a chysur sy'n addas i'r math o siwrnai dan sylw, sy'n caniatáu i deithwyr wneud y gorau o'u hamser ar y trê'n.

Ar wahân i bryderon am ddiffyg lle, dyw'r ymchwil ddim yn dangos bod amllder y gwasanaethau yn flaenoriaeth uchel ar gyfer gwelliant ynddo'i hun, heblaw am yr angen am wasanaethau hwyrach gyda'r nos ac ar benwythnosau. Mae teithwyr y Gogledd eisiau mwy o drenau yn ystod yr oriau brig hefyd. Yn y Canolbarth, fodd bynnag, mae pobl yn gwerthfawrogi'r cynnydd diweddar mewn gwasanaethau. Mae nifer y teithwyr sy'n defnyddio llawer o orsafoedd, fel y Trallwng, wedi cynyddu'n sylweddol ers y gweliannau, sy'n profi'r galw am wasanaeth.

## Gwasanaethau prydlon, dibynadwy ac ymdrin â phroblemau teithio

Mae gwasanaethau prydlon a dibynadwy, a'r modd mae'r cwmni trenau'n ymdrin â phroblemau teithio'n feysydd hollbwysig i deithwyr o bob math, ond yn enwedig i gymudwyr. Mae oedi cyson i wasanaethau ar rannau o rwydwaith Trenau Arriva Cymru wedi lleihau disgwyliadau'r teithwyr. Yn ogystal â rhwystredigaeth, mae'r ymchwil yn dangos bod rhai teithwyr yn anobeithio am fod problemau wedi parhau ers blynyddoedd ac nad yw'r gwasanaeth i'w weld yn gwella dim.

Mae'n ymddangos mai'r cymudwyr hynny sy'n defnyddio gwasanaethau Trenau Arriva Cymru yn y De (yn enwedig

<sup>4</sup> How rail passengers really feel, Mehefin 2016 <http://www.transportfocus.org.uk/research-publications/publications/rail-passengers-really-feel>





llwybrau'r cymoedd i'r brifddinas) ac o amgylch canolfannau trefol y Gogledd a'r Gororau sydd wedi'u heffeithio waethaf gan broblemau parhaus gyda phrydlondeb. Mae eu hanghenion sylfaenol yn ddigon syml: sef gwasanaeth y gallant ddibynnu arno i gyrraedd y gwaith mewn pryd.

Mae ein hymchwil ni, *Train punctuality: the passenger perspective*<sup>5</sup>, yn dangos bod cysylltiad clir rhwng prydlondeb a bodlonrwydd cyffredinol, sy'n dirywio 1½ pwynt canradd am bob munud mae'r trê'n yn hwyr ar gyfer pob teithiwr, a 3 pwynt canradd ar gyfer cymudwyr.

Roedd cymudwyr yn poeni llawer mwy am berfformiad Trenau Arriva Cymru na theithwyr hamdden neu fusnes. Mae llawer o ddefnyddwyr hamdden a busnes yn wynebu llai o oedi ar adegau tawel a hynny'n llai tebygol o achosi i drenau fod mor orlawn. Yn aml hefyd, mae llai o bwysau amser ar deithwyr hamdden felly nid ydynt yn teimlo mor rhwystredig ynghylch mân oedi. Mae'r NRPS yn dangos bod 80 y cant o deithwyr Trenau Arriva Cymru yn fodlon ar y cyfan gyda lefelau prydlondeb a dibynadwyedd, o gymharu â 66 y cant o gymudwyr.

Yn 2014, dangosodd ein hymchwil *Rail passengers' priorities for improvements*<sup>6</sup> mai cael mwy o drenau'n cyrraedd yn brydlon o gymharu â'r hyn sy'n digwydd ar hyn o bryd, yw'r pumed prif flaenoriaeth ar gyfer gwelliant i gymudwyr yng Nghymru. Y flaenoriaeth nesaf yw 'llai o oedi sylweddol nas cynlluniwyd ymlaen llaw' a'r flaenoriaeth flaenorol yw 'cwmni trê'n sy'n rhoi gwybod i deithwyr am unrhyw oedi'. Mae'r ffactorau hyn oddeutu 1½ gwaith yn bwysicach na'r cyfartaledd.

Yn ein hymchwil grŵp ffocws Trenau Arriva Cymru, dywedodd teithwyr mai prin yw'r oedi sylweddol ar draws y rhwydwaith, ond pan fo hynny'n digwydd, maen nhw'n deall ac yn cydymdeimlo â'r rhesymau. Mae teithwyr yn cofio am Storm Doris fel achlysur pan fu oedi sylweddol, gan ddweud eu bod wedi cael rhybudd

ymlaen llaw a'u cyngori ynglŷn â'u siwrnai.

Mae'r modd y mae'r cwmni yn ymdrin ag unrhyw oedi neu broblemau teithio'n fater pwysig i deithwyr. Maen nhw am wybod am faint fydd yr oedi'n para, pryd fydd y trenau nesaf ar gael a manylion am lwybrau amgen a'r effaith debygol ar gysylltiadau teithio. Maen nhw am weld systemau olrhain cywir, amser real, seiliedig ar system leoli fyd-eang (GPS) ar apiau a sgriniau i ddangos hynt y trenau. Maen nhw am gael cyhoeddiadau rheolaidd, a gweld staff yn ysgwyddo'r cyfrifoldeb ar adegau pan fo problemau teithio, yn ymddiheuro am unrhyw anghyfleustra a bod yn onest ynghylch sut allan nhw helpu.

Os yw'r cwmni i'w weld yn ymdopi'n dda â'r sefyllfa, gall hynny helpu i leddfu rhywfaint ar lid a rhwystredigaeth y teithwyr, ond mae trin y sefyllfa'n wael yn tanseilio ymddiriedaeth teithwyr.

Nid yw ymdrin ag oedi neu broblemau teithio'n destun pryder mawr i deithwyr Trenau Arriva Cymru yn ein hymchwil grŵp ffocws ni, ond mae ein gwaith ymchwil arall yn awgrymu bod cryn dipyn o le i wella o hyd. Dengys ymchwil NRPS mai'r ffordd mae'r cwmni trenau'n ymdrin ag oedi sy'n achosi'r anfodlonrwydd mwyaf i deithwyr Trenau Arriva Cymru. Mae'r lefelau bodlonrwydd gyda hyn yn isel, sef 42 y cant, er ei fod yn debyg i gwmnïau eraill yn y sector rhanbarthol. Mae'r niferoedd sy'n fodlon gyda 'pa mor ddefnyddiol yw gwybodaeth pan fo oedi' yn 50 y cant, sydd fymryn yn is na chyfartaledd y sector rhanbarthol o 53 y cant. Ar lwybrau Caerdydd a'r cymoedd, fodd bynnag, mae'r ganran yn is eto ar 49 y cant, ond yn llawer uwch ar y llwybrau Rhyng-drefol, sef 77 y cant.

<sup>5</sup> *Train punctuality: the passenger perspective*, Tachwedd 2015

<sup>6</sup> *Rail passengers' priorities for improvements*, Hydref 2014



## Trenau a gorsafoedd

Yn ein hymchwil, dywedodd teithwyr Trenau Arriva Cymru fod y trenau a llawer o'r gorsafoedd yn hen ffasiwn ac angen buddsoddiad. Mae safonau glendid, trwsio a chynnal a chadw yn is na'r hyn a brofwyd gan gwmnïau eraill. Er bod llefydd lle mae teithwyr yn sylwi ar ac yn gwerthfawrogi mân welliannau, teimlwyd mai newidiadau arwynebol ydyn nhw, gan dybio bod agwedd ddi-hid braidd tuag at gadw trenau a gorsafoedd yn dwt ac yn lân. Cymudwyr dynnodd sylw at y problemau hyn fwyaf, er bod teithwyr ar draws y rhwydwaith yn wynebu'r un sefyllfa.

Mae trenau'n cael eu hystyried yn hen ffasiwn, yn fudr ac yn cael eu cynnal a'u cadw'n wael. Er mai oed y trenau sy'n gyfrifol am hyn i ryw raddau, mae wedi helpu i feithrin y syniad nad yw'r cwmni'n malio dim. Mae teithwyr yn cyfeirio at gyflwr y toiledau ar y trenau'n arbennig. Er bod teithwyr wedi gweld gwelliannau mewn rhai llefydd, fel cyflwyno socedi plygiau a Wi-Fi, ond wedyn mae achosion lle nad ydyn nhw'n gweithio. Beth bynnag, mae cyflwr cyffredinol y trê'n yn bwysicach.

Prif bryderon teithwyr yw bod y trenau'n oer (cynhaliwyd y gwaith maes hwn ym mis Mawrth), dro arall yn rhy boeth, gyda ffenestri brwnt, toiledau budr a seddi budr. Mae'r rhai sy'n teithio hefyd gyda chwmnïau eraill sy'n cysylltu â rhwydwaith Trenau Arriva Cymru, fel London Midland, Great Western Railway a Virgin Trains, yn sylwi ar y gwahaniaeth mewn safonau.

Mae arolwg NRPS yn dangos mai glendid y tu mewn i'r trenau yw prif sbardun bodlonrwydd cyffredinol ymhlith teithwyr Trenau Arriva Cymru. Mae hyn yn werth ei grybwyll, gan mai gwasanaeth prydlon a dibynadwy yw'r prif sbardun ar gyfer y rhan fwyaf o gwmnïau. 70 y cant sy'n fodlon yn gyffredinol, o gymharu â chyfartaledd o 74 y cant ar gyfer y sector rhanbarthol. Mae teithwyr Caerdydd a'r Cymoedd yn llai bodlon gyda glendid,

sef 62 y cant. Mae yna wahaniaeth rhwng glendid y tu mewn a'r tu allan i'r trenau. Ar y cyfan, mae teithwyr o'r farn fod safonau glendid ar y tu allan (66 y cant) yn is na'r tu mewn (70 y cant). Ar rai llwybrau, mae'r gwahaniaeth yn fwy trawiadol. Mae gwasanaethau'r Canolbarth a'r Gororau yn teithio drwy gefn gwlad godidog, ac yn dueddol o fod yn deithiau pleser, felly mae'r gallu i weld drwy'r ffenestr yn bwysig dros ben. Fan hyn, roedd 81 y cant o'r teithwyr yn fodlon gyda safonau glendid y tu mewn i'r trê'n, ond dim ond 68 y cant oedd yn fodlon gyda'r glendid y tu allan.

Roedd 64 y cant yn fodlon gyda gwaith cynnal a chadw a thrwsio trenau, sy'n is na'r cyfartaledd o 70 y cant ar gyfer y sector rhanbarthol. Mae'n cwmpo eto i dim ond 54 y cant ymhlith teithwyr Caerdydd a'r Cymoedd, sy'n llawer is na'r cyfartaledd ar gyfer llwybrau cymudo byr gan gwmnïau eraill sy'n 74 y cant. Mae'r lefelau bodlonrwydd â'r cyfleusterau toiledau ar y trenau'n isel hefyd, 47 y cant, ond yn uwch na'r cyfartaledd rhanbarthol o 43 y cant.

Mae angen buddsoddi mewn gorsafoedd hefyd. Mae rhai gorsafoedd trefol, fel dinas Caer, wedi'u hadnewyddu'n lled ddiweddar ac mae'r teithwyr yn cydnabod y gwelliannau ac yn eu hystyried yn 'gyfoes'. Ond ystyrir bod gorsafoedd trefol pwysig eraill ar rwydwaith Cymru a'r Gororau wedi'u hesgeuluso, ac angen buddsoddi ynddyn nhw. Mae teithwyr yn teimlo bod gorsafoedd a ddylai fod yn rhai blaenllaw, fel Caerdydd Canolog, yn teimlo'n hen ffasiwn yn aml, a bod diffyg cyfleusterau a'u bod braidd yn ddi-raen hyd yn oed.

Mae gorsafoedd bach yn dioddef o ddiffyg cyfleusterau sylfaenol fel lle i gysgodi, goleuadau, toiledau, caffis a swyddfa docynnau. Er bod teithwyr yn cydnabod nad yw hi'n realistig cael y rhain ym mhobman, dylai fod rhywle i eistedd dan do wrth ddisgwyl am drê'n. Mae llawer o orsafoedd llai fel pe baent wedi'u hesgeuluso'n llwyr, heb staff o gwbl neu ar rai adegau'n unig. Gallant deimlo'n llefydd



bygythiol i aros neu adael y trê, yn enwedig gyda'r hwyr. Mae hyn yn arbennig o wir am orsafoedd bach mewn ardaloedd trefol. Hefyd, nodwyd pryderon o ran cyrraedd gorsafoedd gyda'r argraff bod diffyg cyd-drefnu rhwng rheilffyrdd a dulliau eraill o deithio a phrinder unrhyw gynllun trefol neu ranbarthol. Mae rhai teithwyr yn credu bod parcio'n ddrud mewn gorsafoedd.

Ar draws y rhwydwaith fodd bynnag, mae'n hymchwil yn pwysleisio bod llawer o orsafoedd 'prydferth' sy'n apelio at bobl oherwydd eu cymeriad arbennig. Mewn ardaloedd gwledig, cânt eu hystyried yn rhan o wead y gymuned leol. Bu rhai ohonynt yn rhan o brosiectau adfywio cymunedol, ac mae teithwyr lleol yn gwerthfawrogi hyn. Mae teithwyr y Canolbarth yn canmol Trenau Arriva Cymru am gynnwys ysgolion wrth addurno gorsafoedd lleol.

Hefyd, mae teithwyr yn teimlo bod y wybodaeth sylfaenol a ddarperir yn ddigonol ar y cyfan. Mae gan orsafoedd hysbysfyrddau ymadawiadau bwy, sy'n ddefnyddiol i bobl.

Mae'r NRPS yn ategu'r gwaith ymchwil hwn. Mae 66 y cant yn fodlon gyda chyflwr a gwaith trwsio adeiladau/platfformau gorsafoedd, sydd gryn dipyn yn is na chyfartaledd y sector rhanbarthol o 78 y cant. Mae'n weddol gyson ar draws y rhanbarth, ond yn is o lawer yn ardaloedd y De a'r Gororau, a'r Gorllewin, sef 59 y cant.

Darlun digon tebyg sydd o ran safonau glendid y gorsafoedd hefyd, gyda 69 y cant ar gyfer Trenau Arriva Cymru o gymharu â chyfartaledd o 80 y cant yn y sector rhanbarthol. Unwaith eto, mae ardaloedd y De a'r Gororau, a'r Gorllewin, ar ei hôl hi, ar 61 y cant.

Roedd 69 y cant yn fodlon gyda diogelwch personol wrth ddefnyddio'r orsaf, o gymharu â chyfartaledd o 76 y cant ar gyfer y sector. Ar lwybrau Caerdydd a'r Cymoedd mae'r ganran ar ei hisaf, sef 62 y cant. Rydym yn gwybod bod teithwyr eisiau gorsafoedd wedi'u goleuo'n dda, a bod presenoldeb staff yn rhoi tawelwch meddwl iddyn nhw. Lle nad oes staff yn bresennol, maen nhw'n gwerthfawrogi camerâu CCTV sy'n cael eu monitro a'r gallu i ddefnyddio ffôn neu bwynt cymorth i gysylltu ag aelod gwybodus o'r staff sy'n barod ei gymorth.

## Tocynnau, manwerthu a gwerth am arian

Gwyddom o'n gwaith ymchwil *Rail passengers' priorities for improvement* mai gwerth am arian yw'r flaenoriaeth fwyaf ond un ar gyfer gwelliant i deithwyr Trenau Arriva Cymru, ar ôl y gallu i gael sedd. Mae hynny dros 4½ gwaith yn fwy na'r cyfartaledd pwysigrwydd.

Ond ar sail ein grwpiau ffocws gyda theithwyr Trenau Arriva Cymru, maen nhw'n teimlo bod prisiau'n weddol resymol o gymharu â dewisiadau eraill. Mae hyn yn arbennig o wir am deithiau lleol, ond ddim mor wir am deithiau hirach neu deithiau grwpiau.

Fodd bynnag, nid yw teithwyr yn teimlo bod prisiau tocynnau'n cynnig gwerth am arian, o ystyried ansawdd y gwasanaeth sy'n cael



ei gynnig. Er mwyn teimlo eu bod yn cael gwerth derbyniol, mae teithwyr yn disgwyl cael sedd, y bydd y trên yn lân ac yn cyrraedd yn brydlon. Mae eu syniad bod gorsafoedd a threnau'n hen ffasiwn a di-raen yn tansellio'r syniad o werth am arian.

Mae ymchwil NRPS yn dangos bod 61 y cant yn fodlon gyda gwerth am arian ar y cyfan. Mae hyn yn debyg i'r cyfartaledd ar gyfer cwmnïau eraill y sector rhanbarthol sef 60 y cant.

Mae rhai sy'n teithio ymhellach o'r fam bod y strwythur tocynnau'n gymhleth, yn ddryslyd ac yn ddrud yn aml. Er bod rhai'n cydnabod bod bargeinion i'w cael, mae llawer yn cael trafferth deall sut i gael y fargen orau. Mae gwahaniaethau sylweddol ym mhrosiau teithiau tebyg yn ymddangos yn eithafol a mympwyol iawn, a gall fod yn anodd i deithwyr wybod a ydyn nhw wedi cael y pris gorau am eu taith, neu sut ddylen nhw fynd ati i sicrhau hynny. Mae hyn yn arwain at ddryswch a drwgdybiaeth o'r rheilffyrdd.

Dyw llawer o deithwyr ddim yn ymwybodol o gynigion arbennig Trenau Arriva Cymru, fel tocynnau grŵp neu docynnau crwydro. Mae tocynnau tymor yn cael eu hystyried yn eithaf rhesymol, er yn gyfyngedig gan eu bod ond ar gyfer un dull o deithio'n unig sy'n mynd o A i B ac nad ydynt yn cynnwys seddi cadw. Os oes mwy nag un dull teithio ar gael, hoffai teithwyr allu prynu tocyn tymor sy'n cynnwys y bws a'r trên. I'r rhai sy'n gwybod amdanyh nhw, mae pobl yn gwerthfawrogi'r gwahanol fathau o gardiau trenau, fel cynlluniau gostyngiadau rhanbarthol fel y Cambrian Railcard.

Mae'r broses o brynu tocynnau yn gallu creu problemau. Nid yw llawer o deithwyr yn hyderus iawn yn defnyddio peiriannau tocynnau, gan eu bod nhw'n annibynadwy, neu am fod pobl yn ansicr a ydyn nhw'n cael y pris gorau neu hyd yn oed y pris cywir. Mae diffyg swyddfeydd a pheiriannau tocynnau mewn gorsafoedd maestrefol a gwledig yn golygu bod prynu tocyn yn her, neu'n amhosib os nad oes unrhyw gyfleusterau ar gael, ac mae llawer yn gorfod dibynnu ar brynu tocyn ar y trên ei hun.

Fodd bynnag, mae'n gallu bod yn anodd prynu tocynnau gan swyddogion tocynnau ar lawer o wasanaethau lleol, gan nad ydyn nhw'n gallu mynd o un pen o'r trên i'r llall, oherwydd cerbydau gorlawn neu ddiffyg ymdrech y staff eu hunain. Gall hyn arwain at fwy o drafferthion ac oedi ar ben y daith. Yn waeth na hynny, mae teithwyr yn cael eu hunain mewn trybini am fod heb docyn, neu am brynu'r tocyn anghywir ar gam.

Mae Ffocws ar Drafnidiaeth yn derbyn achosion apêl gan deithwyr

Trenau Arriva Cymru sydd wedi'u cosbi ar ôl disgwyl gallu talu ar y trên, pan oedden nhw i fod i brynu tocyn ymlaen llaw. Dylai teithwyr brynu'r tocyn cywir ar gyfer y daith, ond dylai bod ffordd glir a syml o brynu hefyd. O gofio nad oes cyfleusterau prynu digonol mewn rhai gorsafoedd, ac nad yw'r swyddog tocynnau yn gallu cerdded drwy'r trên oherwydd ei bod yn orlawn neu nad yw ar gael oherwydd dyletswyddau eraill, mae angen dull tecach a mwy cyson o brynu tocynnau. Ni fu'r cwmni cyfredol yn hyblyg bob amser wrth ymateb i apeladau Ffocws ar Drafnidiaeth ar y mater hwn, gan fynnu mai 'rheolau yw rheolau' yn hytrach na defnyddio'u disgrisiwn a derbyn gair pobl a dangos ewyllys da lle mae pobl yn teimlo eu bod wedi'u trin yn annheg. Mae hyn yn difetha ffydd ac ymddiriedaeth pobl sydd wedi'u heffeithio.

## Perthynas teithwyr â'r cwmni trenau

Mae'n bwysig nodi bod pobl yn gwerthfawrogi staff mewn gorsafoedd (lle maen nhw'n bresennol) ac ar drenau – sy'n cael eu hystyried yn gyfeillgar, agos-atoch a pharod i helpu. Mewn gorsafoedd gwledig â staff, mae'r swyddfa docynnau'n cael ei gweld fel rhan bwysig o'r gymuned. Mae rhai teithwyr yn dewis prynu o'u swyddfa docynnau leol yn hytrach nag ar-lein neu dros y ffôn, am yr union reswm hwnnw. Hefyd, maen nhw'n adnabod staff lleol ac yn ymddiried ynddyn nhw i'w helpu i gael y tocyn gorau. Roedd y teithwyr y siaradom ni â nhw yn cyfeirio at y staff wrth eu henwau. Byddai teithwyr yn hoffi i weithredwr y fasnachfaint newydd gael ffocws lleol a naws anghorfforaethol.

Mae ymchwil NRPS yn dangos bod lefelau bodlonrwydd gyda chymorth ag agwedd y staff ar y trenau yn uchel, sef 84 y cant i gwmni Trenau Arriva Cymru yn gyffredinol o gymharu â chyfartaledd o 79 y cant ar gyfer y sector rhanbarthol. Mae'r ganran hyd yn

oed yn uwch ar lwybrau mwy gwledig; yn ardal y Gogledd a'r Gororau mae'n cynyddu i 94 y cant. Mewn gorsafoedd, mae 75 y cant o deithwyr Trenau Arriva Cymru yn fodlon gydag agwedd a chymorth staff o gymharu â chyfartaledd rhanbarthol o 80 y cant.

Hoffai teithwyr weld mwy o staff mewn gorsafoedd ac ar drenau. Yn ogystal â gallu cynnig gwybodaeth gyffredinol, cymorth a gwasanaeth i gwsmeriaid, byddai hyn yn helpu gyda phroblemau'n ymwneud



â phrynu tocyn, ymdrin ag oedi neu broblemau teithio a helpu pobl i deimlo'n fwy saff a diogel. I deithwyr anabl yn arbennig, diffyg staff yw'r prif rwystr i deithio. Mae ymchwil NRPS yn dangos mai dim ond 58 y cant sy'n fodlon gyda faint o staff sydd ar gael mewn gorsafoedd o gymharu â chyfartaledd rhanbarthol o 70 y cant. Mae'n arbennig o isel yng ngorsafoedd Caerdydd a'r Cymoedd, sef 51 y cant. Mae 73 y cant yn fodlon ar y cyfan gyda'r staff sydd ar gael ar drenau, y sgôr uwch yn adlewyrchu'r ffaith efallai fod swyddogion tocynnau ar bob gwasanaeth Trenau Arriva Cymru ar hyn o bryd. 64 y cant yw'r cyfartaledd rhanbarthol cyffredinol.

Tra bod gan staff lleol berthynas â'u teithwyr, yr argraff gyffredinol yw mai cynrychioli eu cymunedau yn hytrach na'r cwmni trên maen nhw. Mae teithwyr yn eu gweld fel rhywbeth ar wahân i Drenau Arriva Cymru, heb gysylltiad â'r brand. Yn ein hymchwil grwpiau ffocws, roedd teithwyr yn cael trafferth dweud yn union beth mae brand Arriva yn ei gynrychioli. Er gwaetha'r enw 'Trenau Arriva Cymru' a'r defnydd o'r Gymraeg ar rai arwyddion a chyhoeddiadau, nid yw'n cael ei weld fel cwmni Cymreig iawn. Mae'r teithwyr yn teimlo mai 'perthynas' defnyddiwr-cyflenwr sydd yma mewn gwirionedd, ond heb lawer o fanteision arferol cystadleuaeth a dewis a welir mewn marchnadoedd eraill.

Mae diffyg buddsoddiad, fel cerbydau a gorsafoedd a welodd dyddiau gwell, yn creu'r argraff o ddiffyg diddordeb mewn cwsmeriaid, yn enwedig pan nad oes unrhyw straeon am gynnydd a gwelliannau i wneud iawn am hynny. Y cwmni trenau yw 'wyneb' y diwydiant rheilffyrdd ac mae'n cael y 'bai' am faterion buddsoddiad er gwaethaf rôl allweddol Network Rail a'r Llywodraeth(au). Mae hyn yn golygu bod llawer o deithwyr yn sinigaid am y cwmni a'i gymhellion. Maen nhw'n teimlo rheidwydd i dderbyn problemau'r rhwydwaith fel rhywbeth anorfod, ac nad oes gwella i fod mewn gwirionedd.

Mae gwaith ymchwil blaenorol i berthynas teithwyr â'r diwydiant trenau<sup>7</sup> yn dangos bod angen i gwmnïau gael y pethau sylfaenol yn iawn i ddechrau cyn gallan nhw ganolbwyntio ar ennill ymddiriedaeth y cyhoedd. Mae'n dangos bod ymddiriedaeth net yng ngwasanaeth Trenau Arriva Cymru yn minws 16 y cant, o gymharu â chyfartaledd y diwydiant o minws 14 y cant<sup>8</sup>. Mae ymddiriedaeth net ym mherthynas teithwyr â Threnau Arriva Cymru hefyd yn isel, sef minws 14 y cant, o gymharu â chyfartaledd y diwydiant o minws 6 y cant. Mae'n bwysig bod y cwmni newydd yn mynd i'r afael â'r diffyg ffydd yn y gallu i gyflenwi gwasanaeth effeithiol, a meithrin perthynas gadarnhaol â theithwyr.

<sup>7</sup> *Passengers' relationship with the rail industry*, Awst 2014

<sup>8</sup> Gofynnwyd i deithwyr sgorio eu barn am y cwmni trenau ar sail pum ffactor yn ymwneud â'r gwasanaeth a ddarperir. Y sgôr net yw'r gwahaniaeth rhwng y rhai ag agweddau cadarnhaol a'r rhai ag agweddau negyddol

## Dealltwriaeth teithwyr o'r rhwydwaith

Hoffai teithwyr weld Trafnidiaeth Cymru a chwmmi nesaf gwasanaeth trenau Cymru a'r Gororau yn cyflwyno cynllun cydlynus i fynd i'r afael â'r problemau a nodwyd. Hoffent weld cynllun wedi'i gynllunio ar y cyd â dulliau trafndiaeth eraill. Mae yna rywffaint o ymwybyddiaeth o raglen trydaneiddio rheilffyrdd y De, a rhywfaint am gynlluniau arfaethedig Metro De Cymru. Does gan deithwyr yn ardaloedd y Gororau ddim problemau sylweddol gyda'r ffaith mai Llywodraeth Cymru fydd yn dyfarnu contract newydd y gwasanaeth gan eu bod nhw'n deall daearyddiaeth y rhwydwaith. Ar y cyfan, fodd bynnag, hoffai'r teithwyr wybod mwy am rôl Llywodraeth Cymru a Thrafnidiaeth Cymru, gan obeithio bod blaenoriaeth yn cael ei rhoi ar anghenion teithwyr.

## Beth nesaf?

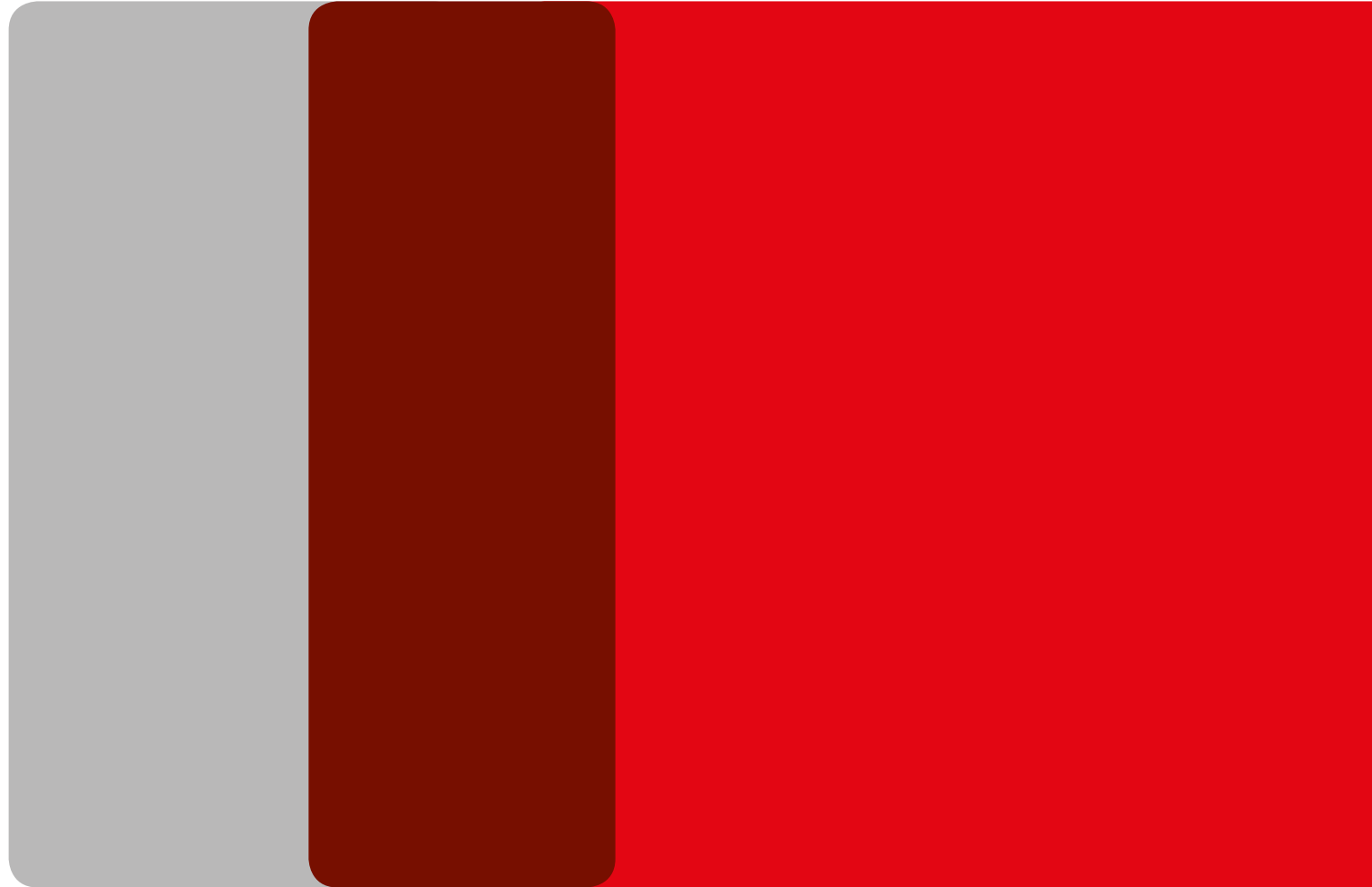
**Ein nod yw sicrhau bod buddiannau teithwyr yn cael lle canolog yng ngwasanaeth trenau Cymru a'r Gororau. Mae canlyniadau'r gwaith ymchwil hwn yn cynnig cipolwg defnyddiol ar brofiadau teithwyr ar hyn o bryd, a'u dyheadau ar gyfer y dyfodol.**

**Byddwn yn defnyddio'r gwaith ymchwil hwn law yn llaw â'n cyfoeth o waith ymchwil arall, i lywio rhagor o waith ar y gystadleuaeth i benodi cwmni a phartner datblygu newydd ar gyfer gwasanaeth trenau Cymru a'r Gororau. Bydd hyn yn cynnwys trafodaeth barhaus â Thrafnidiaeth Cymru wrth iddyn nhw ddatblygu'r gofynion gan ymgeiswyr. Rydym wedi defnyddio hyn yn ein hymateb ffurfiol i ymgynghoriad Trafnidiaeth Cymru ac mewn trafodaethau ag ymgeiswyr, wrth iddyn nhw lunio eu cynigion.**

**Mae ein hymateb llawn i'r ymgynghoriad ac adroddiad yr asiantaeth ymchwil ar yr ymchwil ansoddol gyda theithwyr Trenau Arriva Cymru ar gael ar ein gwefan.**







## Cysylltu â Ffocws ar Drafnidiaeth

Dylech gyfeirio unrhyw ymholiadau  
am yr ymchwil hwn at:

Sharon Hedges  
Rheolwr y Rhaglen Masnachfreintiau  
e [sharon.hedges@transportfocus.org.uk](mailto:sharon.hedges@transportfocus.org.uk)  
w [www.transportfocus.org.uk](http://www.transportfocus.org.uk)

or

David Beer  
Rheolwr Rhanddeiliaid  
e [david.beer@transportfocus.org.uk](mailto:david.beer@transportfocus.org.uk)  
w [www.transportfocus.org.uk](http://www.transportfocus.org.uk)

Fleetbank House  
2-6 Salisbury Square  
Llundain  
EC4Y 8JX

Ffocws ar Drafnidiaeth yw enw gweithredol  
Cyngor y Teithwyr.

© 2017 Ffocws ar Drafnidiaeth

Dyluniwyd ac argraffwyd gan TU ink [www.tuink.co.uk](http://www.tuink.co.uk) (15522)