



Sut i fod yn Fusnes Oed-gyfeillgar

Fframwaith ar gyfer lleoliadau sy'n
delio'n uniongyrchol â chwsmeriaid



Ynglŷn â'r Centre for Ageing Better

Mae gan bawb yr hawl i fwynhau bywyd da wrth iddynt heneiddio ac mae ein cymdeithas gyfan yn elwa pan fydd hynny'n digwydd. Ond mae llawer gormod o bobl yn wynebu rhwystrau enfawr sy'n eu hatal rhag gwneud hynny.

O ganlyniad, mae llawer o bobl hŷn yn byw mewn tai gwael, yn delio â thlodi ac iechyd gwael ac yn teimlo'n anweledig yn eu cymunedau a'u cymdeithas.

Mae'r Centre for Ageing Better yn creu ffyrdd arloesol o wneud heneiddio'n well yn realiti i bawb.

Mae ei feysydd gwaith allweddol yn cynnwys herio gwahaniaethu ar sail oedran a datblygu Mudiad Oed-gyfeillgar cenedlaethol, gan greu Cyflogaeth Oed-gyfeillgar a Chartrefi Oed-gyfeillgar.

I gael rhagor o wybodaeth ewch i ageing-better.org.uk

Cydnabyddiaethau

Hoffem ddiolch i'r bobl ganlynol am eu cyfranogiad a'u cefnogaeth wrth gynhyrchu'r fframwaith hwn:

Kylie Aitken, Cydlynnydd Barod i Fyw, Cyngor Dosbarth Gore, Seland Newydd. Debby Anderson, Gweithiwr Datblygu Cymunedol, Hastings Voluntary Action. Andy Barry, Cynhyrchydd Rhaglen Hynafwyr, Theatr y Royal Exchange, Manceinion. Jane Berni, Swyddog Cymunedau Oed-gyfeillgar, Cyngor Dosbarth Dwyrain Lindsey. Dr Emer Coveney, Rheolwr Rhaglen Cenedlaethol, Age Friendly Ireland. Davina de Laszlo, Arbenigwr Iechyd Cyhoeddus Oed a Dementia-Gyfeillgar, Cyngor Dinas Brighton & Hove. Monique Deletant, Prif Swyddog Gweithredol, artsdepot, Llundain. Anna Dever, Cyfarwyddwr Gweithredol, Family Arts Campaign. Bernadette Elder, Prif Swyddog Gweithredol, Inspiring Communities Together, Salford. Ailsa Forbes, Cymrawd Effaith Manwerthu, International Longevity Centre (ILC) UK. Petrit Krasniqi, Rheolwr Chwaraeon Cymunedol, GLL Better, Barnet. Pippa Mannerings, Arweinydd Prosiect ar gyfer Barnet Oed-gyfeillgar, Age UK Barnet. Beth Mitchell, Rheolwr Rhaglen Heneiddio'n Dda, GM Ageing Hub, Awdurdod Cyfunol Manceinion Fwyaf (GMCA). Thea Monk a Jason Bergen, Rheolwyr Prosiect, Age Friendly Manchester, Cyngor Dinas Manceinion. Heather Olive, Cydlynnydd Cymunedol Oed-gyfeillgar, Cyngor Bournemouth, Christchurch a Poole. Geoff Pearman, Sylfaenydd, Partners in Change, Seland Newydd Rosie Radwell, Rheolwr Gyfarwyddwr, Marsham Court Hotel. Farrell Renowden, Pennaeth Partneriaethau Diwylliannol, Age UK Oxfordshire. Diane Turner, Cyfarwyddwr, Swyddfa Pobl Hŷn, Seland Newydd. Dr Xuan Lorna Wang, Ysgol Lletygarwch a Rheoli Twristiaeth, Prifysgol Surrey. Rachel Woodward Carrick, awdur Happy Silver People ac aelod o Fwrdd Ardal Gwella Busnes Canol Tref Bournemouth.

Aelodau o rwydwaith Arbenigwyr Drwy Brofiad y Centre for Ageing Better am rannu eu mewnwelediadau a'u profiadau.

Aelodau o grŵp llywio Cymunedau Oed-gyfeillgar y Centre for Ageing Better am eu gwybodaeth a'u harbenigedd.

Mehefin 2024

Cyflwyno'r fframwaith

Wrth i ni fynd yn hŷn, mae angen amgylcheddau a seilwaith oed-gyfeillgar arnom sy'n ein galluogi i aros yn actif, cynnal cysylltiadau a byw'n annibynnol. Mae gan fusnesau sy'n delio'n uniongyrchol â chwsmeriaid a lleoliadau cymunedol rôl hanfodol i'w chwarae yn hyn.

Mae ein fframwaith ar gyfer lleoliadau sy'n delio'n uniongyrchol â chwsmeriaid yn dwyn ynghyd dystiolaeth a mewnwelediadau o ystod eang o ffynonellau yn y DU a thu hwnt – gan fapio pum maes rhyng-gysylltiedig i'w hystyried os ydych am i'ch busnes fod yn oed-gyfeillgar: eich pobl, eich safle, eich cyfathrebiadau, eich cynnig a'ch lle yn y gymuned ehangach.

Yn y crynodeb hwn mae rhai camau hawdd y gallwch eu cymryd i sicrhau bod parch at bobl hŷn a'u cynhwysiant yn rhan annatod o'ch holl arferion busnes. Nid perffeithrwydd yw popeth, mae'n ymwneud â gwneud gwelliannau - gall hyd yn oed y newidiadau lleiaf wneud gwahaniaeth enfawr i sut mae pobl hŷn yn profi eich busnes.

Mae pobl hŷn yn y DU yn grŵp mawr ac amrywiol, gyda galluoedd ac anghenion, diddordebau a dewisiadau gwahanol. Credwn fod y camau yn y fframwaith hwn yn adlewyrchu egwyddorion ac arferion ar gyfer busnesau sy'n delio'n uniongyrchol â chwsmeriaid sydd nid yn unig yn dda i'ch cwsmeriaid hŷn, ond i'ch holl gwsmeriaid.

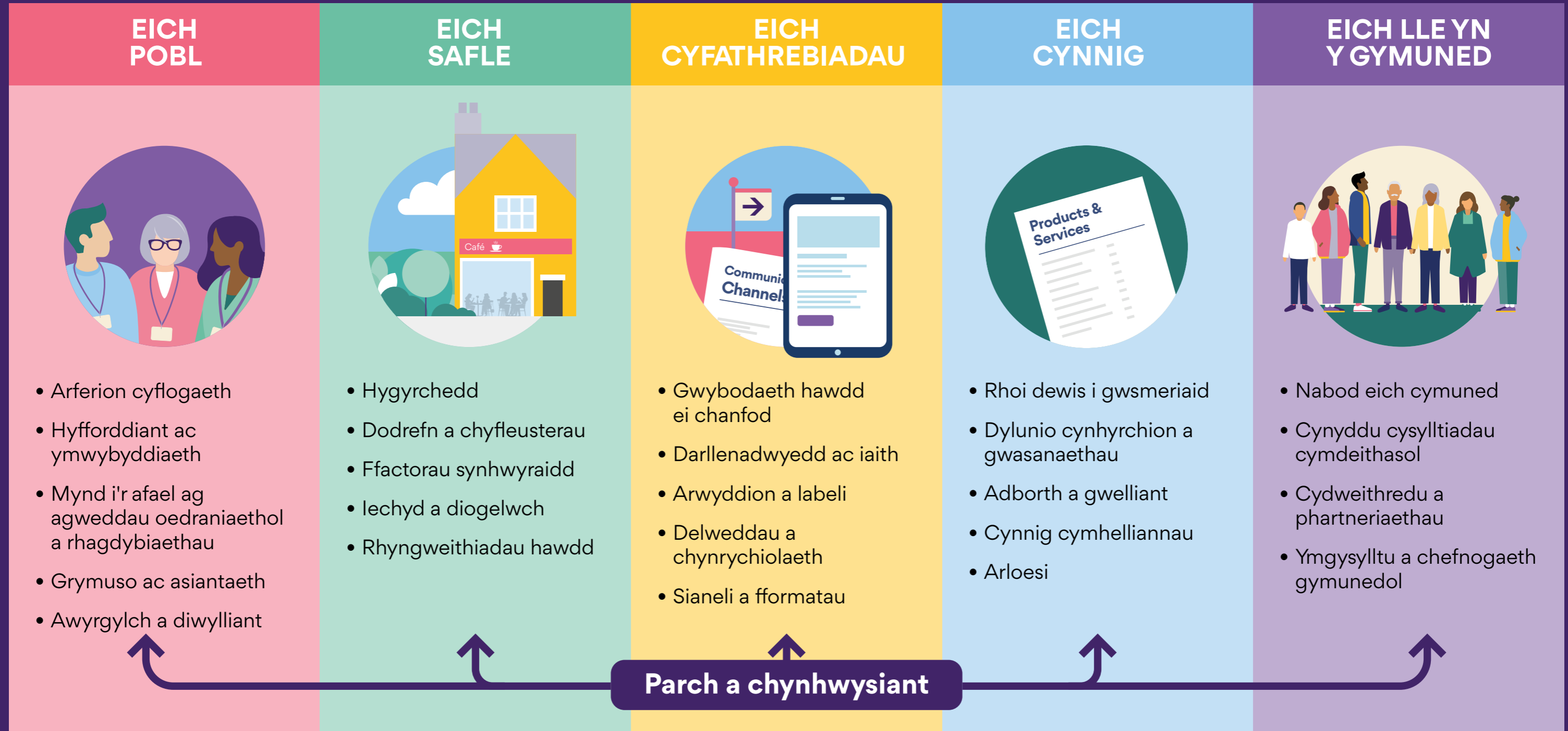
Mae bod yn oed-gyfeillgar yn dda i'ch busnes, yn dda i bobl hŷn ac yn dda i'n cymdeithas ehangach.





Sut i fod yn Fusnes Oed-gyfeillgar

Fframwaith ar gyfer lleoliadau sy'n delio'n uniongyrchol â chwsmeriaid



Mae parchu cwsmeriaid, defnyddwyr gwasanaeth, staff a gwirfoddolwyr hŷn a sicrhau eu bod yn cael eu cynnwys ar draws y pum maes hyn wrth wraidd bod yn oed-gyfeillgar.



Eich pobl

Mae busnes oed-gyfeillgar yn cydnabod pwysigrwydd a gwerth y staff a'r gwirfoddolwyr hŷn yn ei weithlu, yn ogystal â'r rôl ganolog y mae'r gweithlu hwn yn ei chwarae wrth ddarparu gwasanaeth sy'n denu ac yn cadw cwsmeriaid o bob oed. Mae trin pobl â pharch, peidio â gwneud rhagdybiaethau ar sail oedran a chynnig lefelau priodol o gefnogaeth a rhyngweithio i gyd yn rhannau pwysig o wasanaeth cwsmeriaid o ansawdd uchel.

Arferion cyflogaeth

Mae gweithluoedd aml-genhedlaeth yn fwy arloesol a chynhyrchiol, ond wrth i bobl fynd yn hŷn mae llawer yn profi gwahaniaethu yn y gweithle ar sail oedran – neu'n wynebu heriau wrth gael mynediad i neu gadw gwaith.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech chi lofnodi'r [Addewid cyflogwr oed-gyfeillgar](#) a fydd yn eich helpu i:

- Greu diwylliant oed-gyfeillgar sy'n herio stereoteipiau am weithwyr hŷn ac yn dathlu timau aml-genhedlaeth.
- Llogi'n oed-gadarnhaol drwy hysbysebion, disgrifiadau swydd a phrosesau cyfweld apelgar sy'n lleihau rhagfarn ac yn lleihau'r tebygolrwydd y bydd rhagdybiaethau'n cael eu gwneud am ofynion oedran.
- Bod yn agored i weithio hyblyg, hysbysebu'r hawl i ofyn amdano a chefnogi rheolwyr llinell pobl sy'n manteisio ar yr opsiwn hwn.
- Annog datblygiad gyrfa ar bob oedran drwy sicrhau bod cyfleoedd hyfforddi yn cael eu cynnig yn deg, a thrwy ddarparu arweiniad gyrfaol ar wahanol gamau bywyd.
- Sicrhau bod pawb yn cael y cymorth sydd ei angen arnynt, gan annog staff i siarad am bynciau fel pryderon iechyd, cyfrifoldebau gofalu a champau bywyd allweddol fel y menopos.

Hyfforddiant ac ymwybyddiaeth

Drwy ddeall y rhwystrau y mae rhai pobl yn eu hwynebu – gan gynnwys llawer o bobl hŷn – gall perchnogion busnes, rheolwyr a staff gefnogi anghenion a heriau amrywiol eu cwsmeriaid yn well a'u helpu i deimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi, eu parchu a'u cynnwys ar unrhyw oedran.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Ddarparu hyfforddiant a gwybodaeth i staff am ymgysylltu â phobl a allai fod yn byw gyda chyflyrau iechyd neu anabledau penodol.
- Cynnwys hyfforddiant a mentrau ymwybyddiaeth oedran i'ch holl staff a gwirfoddolwyr.
- Darparu hyfforddiant ar sut i ymdrin â digwyddiadau fel cwmpadau a sicrhau bod staff yn ymwybodol o unrhyw gyfrifoldebau cyfreithiol neu reoliadau.
- Sicrhau bod gan staff sy'n ateb galwadau ffôn y sgiliau, y profiad a'r hyfforddiant perthnasol.

Grymuso ac asiantaeth

Mae'n bwysig sicrhau nad yw unrhyw gymorth yn atal pobl rhag gwneud dewisiadau a chymryd camau eu hunain, a bod pawb yn cael y gefnogaeth sy'n iawn iddyn nhw ar sail unigol.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Sicrhau y gofynnir i gwsmeriaid bob amser a hoffent gael unrhyw help neu gefnogaeth, yn hytrach na chamu i mewn a chymryd drosodd.
- Annog staff i wneud i gwsmeriaid deimlo eu bod yn cael eu chefnogi yn hytrach na rhoi pwysau arnynt i adael neu wneud penderfyniadau prydu.
- Darparu staff sy'n delio'n uniongyrchol â chwsmeriaid sy'n wybodus ac sydd â'r amser i wrando'n ofalus ac ymateb i gwestiynau.
- Sicrhau bod staff ar gael i arddangos cynhyrchiol, systemau neu dechnoleg newydd.

Mynd i'r afael ag agweddau oedraniaethol a rhagdybiaethau

Bydd busnes oed-gyfeillgar yn ceisio nodi a mynd i'r afael ag unrhyw ymddygiadau oedraniaethol, ac annog ymagwedd gadarnhaol, gynhwysol a meddwl-agored ymhlith ei holl staff a'i wirfoddolwyr.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Wirio'n weithredol nad oes rhagdybiaethau'n cael eu gwneud am bobl yn seiliedig ar eu hoedran.
- Defnyddio'r [adnoddau Age Without Limits](#) i godi ymwybyddiaeth o oedraniaeth a nodi ffyrdd addas o'i herio ymysg eich staff a'ch gwirfoddolwyr.
- Gweithredu ffyrdd o weithio i gefnogi eich staff a'ch gwirfoddolwyr sy'n delio'n uniongyrchol â chwsmeriaid. Gallai hyn gynnwys sefydlu dulliau o gyfathrebu â chwsmeriaid, defnyddio iaith oed-gyfeillgar, a ffyrdd o ddangos parch ac amynedd.
- Sefydlu prosesau cwyno ffurfiol a grymuso staff i ddatrys problemau mewn modd cyflym, cefnogol, parchus sy'n canolbwyntio ar atebion.

Awyrgylch a diwylliant

Yn aml gall pobl hŷn deimlo'n anweledig a'u bod yn cael eu hanwybyddu, a gall diwylliant gwasanaeth cwsmeriaid da sy'n cynnwys awyrgylch cynnes a chroesawgar helpu i fynd i'r afael â hyn a chreu profiad o gynhwysiant a pharch.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Sicrhau bod staff bob amser yn gynnes, yn gyfeillgar ac yn weladwy i gwsmeriaid.
- Buddsoddi mewn datblygu sgiliau meddal a thechnegau cyfathrebu da.
- Annog staff i ddod i adnabod ymwelwyr rheolaidd a threulio amser yn rhyngweithio â nhw.
- Ymweld ag adran [Age-friendly Employer Pledge](#) ein gwefan i ddyysgu sut mae busnesau eraill yn creu diwylliant gweithle oed-gyfeillgar ar gyfer eu staff.





Eich safle

Gall darparu profiad cadarnhaol trwy greu amgylchedd diogel, hygyrch, cynnes a chroesawgar, yn ogystal ag acwstig- ac esthetig o ddymunol, eich helpu i gadw a thyfu eich sylfaen cwsmeriaid. Meddyliwch am ardaloedd dan do ac awyr agored eich safle a chofiwch ystyried eich staff hŷn yn ogystal â'ch cwsmeriaid.

Hygyrchedd

Mae hygyrchedd busnes yn dibynnu ar ba mor hawdd y gallwch ddod o hyd iddo, mynd i'r safle, symud o gwmpas, a chymryd rhan yn yr hyn sydd ar gael. Mae hyn yn berthnasol i agweddau allanol a mewnol eich safle a'r amgylchedd cyfagos.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Ddarparu gwybodaeth am eich busnes sydd ar gael yn hawdd, gan gynnwys manylion hygyrchedd, ar-lein ac mewn cyfathrebiadau perthnasol eraill.
- Cynnig mynediad ramp neu wastad lle bo hynny'n bosibl a sicrhau bod manau mewnol yn ddigon llydan i symud o'u cwmpas yn rhydd gyda drysau ysgafn neu awtomatig.
- Sicrhau bod manau parcio, gollwng a mynedfeydd i'w gweld yn glir gyda goleuadau ac arwyddion addas, a darparu llwybrau mynediad sy'n rhydd o beryglon.
- Gosod dolen sain neu system isgoch (os yw'n bosibl) sydd wedi'i droi ymlaen yn barhaol gyda chyfarwyddiadau a staff a all ddarparu cymorth.

Dodrefn a chyfleusterau

Gall darparu, dylunio, gosod a chynnal a chadw dodrefn a chyfleusterau gael effaith sylweddol ar eich cwsmeriaid, eich staff ac ymwelwyr eraill â'ch safle.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Osod cownteri, byrddau a gweithfannau ar uchder addas ar gyfer defnyddwyr cadair olwyn, yn ogystal â silffoedd sydd wedi'u lleoli fel nad oes angen i gwsmeriaid ymestyn i gael mynediad iddynt.
- Darparu tai bach hygyrch, gydag arwyddion clir, sy'n cael eu cynnal a'u cadw'n dda ac sy'n hawdd eu defnyddio gyda nodweddion defnyddiol fel drychau a biniau anymataliaeth.
- Darparu seddi parhaol neu'r opsiwn i gwsmeriaid ofyn am sedd dros dro.

Iechyd a diogelwch

Os yw cwsmeriaid hŷn o'r farn bod eich safle busnes yn anniogel neu'n risg i'w hiechyd, maen nhw'n debygol o fynd â'u busnes i rywle arall.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Nodi peryglon baglu a llithro a chymryd camau i'w dileu.
- Sicrhau bod yr holl gyfleusterau ac offer yn cael eu glanhau a'u cynnal yn rheolaidd gan ddefnyddio arwyddion a chordynnau rhybudd addas.
- Nodi, trwsio a dileu peryglon fel gollyngiadau, toriadau a rhwystrau cyn gynted ag y byddant yn digwydd.
- Gosod rheiliau llaw mewn manau addas i roi cymorth i'r rhai a allai fod ei angen.
- Ceisio arweiniad ar sut i gael gwared ar rwystrau diangen wrth ddylunio adeiladau newydd neu gynlluniau adnewyddu.

Ffactorau synhwyrdd

Mae sŵn, golau, tymheredd ac arogleuon i gyd yn cyfrannu at amgylchedd croesawgar, ond gallant hefyd fod yn rhwystrau ac atal pobl rhag dychwelyd.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Greu ardaloedd neu gyfnodau tawel yn ystod y dydd ac ystyried eich dewis o gerddoriaeth fel nad yw'n gwneud sgwrs yn anodd neu'n atal pobl rhag cymryd rhan mewn digwyddiadau a gweithgareddau.
- Lleihau effaith synau cefndirol fel sŵn allanol, peiriannau coffi a gwaith cynnal a chadw mewnol. Ystyried cynnwys arwynebau a dodrefn meddalach i amsugno sŵn.
- Sicrhau bod ardaloedd lle mae angen bod yn ofalus - fel grisiau neu rampiau - wedi'u goleuo'n dda, ystyried sut rydych chi'n defnyddio goleuadau tasgau, a lleihau disgleirdeb o labeli, bwydlenni neu sgriniau.
- Monitro a chynnal lefelau tymheredd cyfforddus ar draws eich safle.

Rhyngweithiadau hawdd

Mae cwsmeriaid yn debygol o dreulio mwy o amser a gwario mwy o arian gyda chi os yw'n hawdd defnyddio'ch busnes. Yn ogystal â'r pethau y sonnir amdanynt mewn adrannau eraill mae newidiadau bach eraill a all gefnogi rhyngweithiadau haws.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Gynnig gwybodaeth am sut i symud o gwmpas eich safle yn hawdd, fel cynlluniau llawr, cynlluniau eistedd, cynlluniau arddangos a theithiau rhithwir 360 gradd.
- Cynnig oriau agor hyblyg sy'n cael eu hysbysebu a'u cyfathrebu'n glir all-lein yn ogystal ag ar-lein.
- Lle mae angen ciwio, rhowch opsiwnau i gwsmeriaid nad ydynt yn gallu sefyll am gyfnodau hir, megis mynediad wedi'i amseru neu seddi.





Eich cyfathrebiadau

Mae marchnata a chyfathrebu oed-gyfeillgar yn defnyddio iaith a delweddau sy'n gwneud i bobl hŷn deimlo eu bod yn cael eu cydnabod, eu cynrychioli a'u cynnwys. Mae busnes oed-gyfeillgar hefyd yn darparu gwybodaeth gyfredol a pherthnasol sy'n hygyrch ac ar gael yn rhwydd mewn amrywiaeth o fformatau. Gall buddsoddi mewn cyfathrebiadau annigidol helpu i gyrraedd y miliynau o ddarpar gwsmeriaid sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol.

Gwybodaeth hawdd ei chanfod

Dylai fod yn hawdd dod o hyd i wybodaeth gywir am eich busnes, fel oriau agor, manylion cyswllt a chanllawiau hygyrchedd, ymlaen llaw yn ogystal ag wrth ymweld â'ch safle.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Ddangos gwybodaeth mewn amrywiaeth o lefydd, gan gynnwys ar-lein, ar ddeunyddiau print mewn manau allweddol o amgylch eich safle, a hefyd mewn manau eraill yn yr ardal leol.
- Cyfleu'n glir unrhyw newidiadau i amserlenni, cynhyrchion, prisiau, systemau archebu neu gynlluniau llawr a silffoedd.
- Cyfathrebu ffyrdd amgen i bobl nad ydynt ar-lein archebu neu ddod o hyd i wybodaeth.
- Cyflwyno gwybodaeth ymlaen llaw am unrhyw anghenion cwsmeriaid y gall/na all eich busnes eu cefnogi, fel cymorth personol neu ostyngiadau neu wasanaethau arbennig.
- Rhoi cyngor ar logisteg cyrraedd eich safle a rhyngweithio â'ch busnes.

Darllenadwyedd ac iaith

Gall y ffordd y cyflwynir testun ysgrifenedig effeithio ar ddarllenadwyedd ac mae gan yr iaith rydych chi'n ei defnyddio yn eich cyfathrebiadau y pŵer i gynyddu bodlonrwydd cwsmeriaid a gwerthiannau.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Ddefnyddio safonau dylunio cynhwysol ar gyfer maint ffont a chyferbyniadau lliw.
- Defnyddio cynlluniau llinellol, digon o ofod gwyn a ffontiau hawdd eu darllen fel Ariel, Calibri neu Century Gothic.
- Defnyddio iaith bob dydd sy'n osgoi jargon ac nad yw'n rhagdybio unrhyw wybodaeth arbenigol. Rhowch esboniadau clir ar gyfer cysyniadau newydd neu anghyfarwydd.
- Ystyried sut rydych chi'n cyfeirio at bobl hŷn yn eich cyfathrebu. Cyfeiriwch at ein [canllaw ysgrifennu](#) i gael rhagor o gymorth ymarferol wrth wneud eich cyfathrebiadau ac ysgrifennu'n oed-gynhwysol.

Arwyddion a labeli

Mae arwyddion da yn rhoi ciwiau pwysig i'ch cwsmeriaid i'w helpu i gyflawni'r hyn maen nhw'n bwriadu ei wneud, gan gefnogi annibyniaeth a chynyddu hyder a boddhad.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Ddarparu ar gyfer pobl ag amhariad ar y golwg ac anghenion hygyrchedd wrth ddylunio arwyddion a deunyddiau print fel rhestrau prisiau a bwydlenni.
- Gosod arwyddion a labeli fel eu bod yn weladwy, yn ddirwystr ac wedi'u lleoli ar lefel y llygad, tra'n dal i fod yn weladwy i ddefnyddwyr cadair olwyn.
- Sicrhau bod arwyddion a labeli dros dro fel rhybuddion perygl ar gael yn rhwydd, a'u defnyddio'n briodol.

Delweddau a chynrychiolaeth

Wrth ddylunio'ch deunyddiau marchnata mae'n bwysig dangos cynrychioliadau amrywiol a realistig o bobl hŷn. Osgowch ddelweddau sy'n atgyfnerthu stereoteipiau oedran - ewch i'n [llyfrgell delweddau am ddim](#) am luniau oed-gadarnhaol y gallwch eu defnyddio.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Ddefnyddio delweddau o bobl o ystod o oedrannau, gan gynnwys pobl hŷn, yn eich cyfathrebu.
- Dangos pobl o wahanol oedrannau'n rhyngweithio â'i gilydd wrth ymgysylltu â chynhyrchion, gwasanaethau a gweithgareddau gyda'i gilydd.
- Lle y bo'n berthnasol, defnyddio delweddau o'ch ardal leol sy'n cynrychioli'r ystod amrywiol o bobl dros 50 oed sy'n byw yno.
- Cyfeirio at ein canllawiau ar [sut i gymryd a defnyddio lluniau oed-bositif](#).

Sianeli a fformatau

Mae llawer o sianeli cyfathrebu ar gael i chi ac er y gallai fod yn well gan rai pobl hŷn sianeli mwy traddodiadol fel siarad ar y ffôn neu wyneb yn wyneb, mae'n bwysig peidio â gwneud rhagdybiaethau am hyn.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Ymgynghori â chwsmeriaid hŷn wrth ddatblygu eich strategaethau cyfathrebu a marchnata.
- Ddarparu amrywiaeth o ffyrdd i gwsmeriaid ddysgu am eich busnes a chysylltu ag ef - dros y ffôn, e-bost, ar-lein ac yn bersonol, a thrwy ddeunyddiau ysgrifenedig.
- Dilyn y canllawiau sydd ar gael yn eang ar ddylunio gwefannau hygyrch sy'n gwneud profiad y defnyddiwr mor syml â phosibl.
- Ystyried eich gwasanaeth ateb awtomataidd. Oes ei angen arnoch? A yw'n gweithio'n dda?





Eich cynnig

Mae pobl eisiau cael mynediad i gynhyrchion, gwasanaethau, gweithgareddau a chynigion sy'n diwallu eu hanghenion newidiol orau, gan gynnwys wrth iddynt heneiddio. Busnesau sy'n deall ac yn darparu ar gyfer yr ystod amrywiol o anghenion, diddordebau a dewisiadau sydd gan bobl hŷn sydd yn y sefyllfa orau i'w hennill fel cwsmeriaid gwerthfawr.

Rhoi dewis i gwsmeriaid

Mae pobl eisiau gallu dewis beth sy'n gweithio orau iddyn nhw a'u hamgylchiadau unigol.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Adolygu sut rydych chi'n trefnu gweithgareddau a gwasanaethau. Mae hyn yn cynnwys ystyried pethau fel amserlenni trafndiaeth gyhoeddus, neu opsiynau parcio os yw pobl yn dibynnu ar geir.
- Ystyried taith y cwsmer yn ei chyfanrwydd - a rhoi opsiynau sy'n darparu ar gyfer anghenion pobl â phroblemau symudedd cyfyngedig.
- Osgoi labelu a hyrwyddo cynigion yn seiliedig ar oedran pobl ac yn hytrach flaenoriaethu cynigion cynhwysol sy'n canolbwyntio ar anghenion a diddordebau.
- Os ydych chi'n cynnig gwasanaethau ar-lein, sicrhau bod gwasanaethau all-lein hefyd ar gael lle bynnag y bo modd, gan gynnwys wrth brynu neu archebu gwasanaeth ymlaen llaw.



Dylunio cynhyrchion a gwasanaethau

Dylai'r cynhyrchion a'r gwasanaethau rydych chi'n eu cynnig ddarparu ar gyfer anghenion a dymuniadau'r boblogaeth ehangach, gan ystyried gwahanol raddau o allu a symudedd, a sut y gall y rhain newid trwy gydol ein bywydau.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Sicrhau bod anghenion a dewisiadau grwpiau oedran gwahanol yn cael eu cynnwys wrth ddylunio cynhyrchion, gwasanaethau neu weithgareddau newydd.
- Ystyried cwsmeriaid nad ydynt efallai'n gallu cael mynediad i'ch cynhyrchion a'ch gwasanaethau mor hawdd ag eraill, gan gynnwys y rhai sy'n byw mewn lleoliadau mwy gwledig neu anghysbell.
- Osgoi codi costau ychwanegol fel codi tâl am le gofawlwr wrth ddylunio ar gyfer gwahanol anghenion neu alluoedd.
- Ystyried sut y gallwch 'mewnddylunio' rhyngweithio cymdeithasol fel rhan o'r broses ddylunio. Mae cyfleoedd cymdeithasol yn bwysig i lawer o gwsmeriaid hŷn, ac maen nhw'n eu hannog i ddychwelyd dro ar ôl tro.
- Dylech gynnwys barn a phrofiadau cwsmeriaid anabl a hŷn pan fyddwch yn cynnal asesiadau risg a nodi peryglon.

Adborth a gwelliant

Gall meithrin ac ymateb i farn a phrofiadau eich cwsmeriaid hŷn helpu i wella a mireinio'ch cynnig a diwallu eu hanghenion gystal â phosibl.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Hyfforddi a monitro staff yn y ffordd maen nhw'n ymateb i adborth, p'un ai a ofynnwyd am yr adborth ai peidio. Defnyddiwch yr adborth hwn i wneud y newidiadau angenrheidiol.
- Defnyddio amrywiaeth o fformatau a sianeli i ofyn am adborth, gan roi'r cyfle i'ch cwsmeriaid rannu eu safbwyntiau a'u profiadau. Cydnabyddwch werth yr holl sylwadau, gan gynnwys cwynion cwsmeriaid.
- Cyfleu'n agored y newidiadau rydych chi wedi'u gwneud o ganlyniad i adborth, a chydabod pryd a pham efallai na fydd newidiadau'n bosibl.

Cynnig cymhelliannau

Gall cynigion arbennig annog cwsmeriaid i roi cynnig ar bethau newydd, prynu sawl peth, neu ddod yn ôl am fwy. Er bod pŵer gwario oedolion hŷn yn tueddu i fod yn sylweddol, mae llawer o bobl hŷn yn wynebu heriau ariannol ar incwm sefydlog.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Roi cyfle i bobl roi cynnig ar bethau cyn gorfod ymrwymo.
- Gwobrwyo teyrngarwch drwy gynlluniau sy'n gweddu i anghenion a diddordebau pobl.
- Ystyried cofrestru ar gyfer cynlluniau talebau lleol, fel cardiau rhodd, neu dderbyn cwponau bwyd a thalebau eraill a gyhoeddir gan lywodraeth leol neu elusennau sy'n cefnogi pobl mewn caledi ariannol.
- Sicrhau bod gostyngiadau a chynigion arbennig yn cael eu cyfleu drwy amrywiaeth o sianeli, gydag unrhyw ddyddiadau dod i ben a gwybodaeth bwysig arall yn cael eu rhoi ar gael yn glir.

Arloesi

Mae arloesi yn ymwneud â datblygu cynhyrchion neu wasanaethau newydd sy'n diwallu anghenion eich cwsmeriaid yn well, gwella eu profiadau a gwneud eu bywydau'n haws ac yn well.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Ddarparu cynhyrchion, gwasanaethau a gweithgareddau sy'n dathlu heneiddio ac yn herio stereoteipiau.
- Cadw llygad am syniadau am gynhyrchion a gwasanaethau newydd - gan gynnwys yr hyn y mae busnesau eraill yn ei wneud - i greu cynigion newydd a allai fod yn apelgar neu'n angenrheidiol i bobl hŷn.
- Mabwysiadu ymagwedd ryng-genhedlaeth gan ddefnyddio profiad, arbenigedd a photensial gweithwyr hŷn a chyfuno safbwyntiau i lywio eich penderfyniadau.



Eich lle yn y gymuned

Mae gan eich cymuned leol fudd personol yn eich llwyddiant, sut rydych chi'n gweithredu a beth rydych chi'n ei wneud i'w chefnogi. Mae llawer o bethau y gallwch eu gwneud i gefnogi'ch cymuned leol a chyfrannu at fywydau pobl hŷn, nawr ac yn y dyfodol.

Nabod eich cymuned

Er mwyn gallu cefnogi'ch cymuned leol, mae angen i chi ddeall ei chyfansoddiad - y bobl sy'n byw yn yr ardal, ynghyd â'r sefydliadau a'r unigolion sy'n gyfrifol am gefnogi a rheoli gwasanaethau a chyfleusterau lleol.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Ddysgu pwy sy'n byw yn lleol, gan gynnwys eu hoedran, yr ieithoedd maen nhw'n eu siarad a gwybodaeth ddemograffig arall.
- Nodi a yw eich ardal leol yn rhan o [Rwydwaith y DU o Gymunedau Oed-gyfeillgar](#) a chysylltu â ni i gael gwybod sut y gallech weithio gyda'ch gilydd.
- Chwilio am grwpiau a mentrau lleol sy'n cefnogi pobl hŷn yn eich cymuned (gan gynnwys grwpiau ffydd a sefydliadau cymunedol) a nodi rhai y gallai eich busnes eu helpu, er enghraifft, drwy hyrwyddo neu godi arian.
- Siarad â chwsmeriaid i ddeall y gwahanol heriau y gallai aelodau hŷn o'ch cymuned eu profi wrth fyw yn yr ardal.

Cynyddu cysylltiadau cymdeithasol

Trwy ddarparu gweithgareddau sy'n cefnogi cysylltiadau cymdeithasol gallwch wella profiad y cwsmer, ysgogi mwy o ymgysylltiad a chynyddu busnes ailadroddus.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Annog pobl i siarad a chysylltu drwy fentrau fel 'byrddau sgwrsio'.
- Cynnwys staff neu wirfoddolwyr wrth drefnu gweithgareddau sy'n meithrin cysylltiadau cymdeithasol rhwng gwahanol grwpiau oedran.
- Nodi ffyrdd y gallech sicrhau bod eich safle ar gael ar gyfer digwyddiadau cymunedol.
- Darparu gweithgareddau a digwyddiadau ar gyfer gwahanol grwpiau oedran ac ystyried sut y gallent weithio gyda'i gilydd.
- Canolbwyntio ar gyfleoedd rheolaidd a pharhaus sy'n annog rhyngweithio a chysylltiadau cymdeithasol yn hytrach na digwyddiadau untro yn unig.

Ymgysylltu a chefnogaeth gymunedol

Mae ymgysylltu a chefnogaeth gymunedol yn agwedd allweddol ar gyfrifoldeb cymdeithasol corfforaethol sydd o fudd i staff, cwsmeriaid a'r gymuned ehangach, tra hefyd yn cynyddu cynaliadwyedd i unrhyw sefydliad.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Cynnig diwrnodau gwirfoddoli i weithwyr ac, os ydych chi'n darparu cyfleoedd gwirfoddoli, sicrhau eu bod yn cynnwys pobl hŷn.
- Ystyried cymhellion neu ostyngiadau i sicrhau cymaint o ymwelwyr â phosibl yn ystod oriau tawel tra'n cefnogi pobl leol ar incwm is.
- Hyrwyddo heneiddio'n iach yn lleol - ymunwch â chynllun toiledau cymunedol, codwch hysbysfwrdd neu neilltuwch ffenestr ar gyfer rhannu gwybodaeth gymunedol, a hyrwyddwch gyfleoedd i bobl fod yn actif a gwneud dewisiadau iach.
- Dod o hyd i ffyrdd o gefnogi digwyddiadau a gweithgareddau mwy sy'n digwydd yn eich ardal leol ac yn genedlaethol, gan gynnwys Diwrnod Rhyngwladol Pobl Hŷn a'n diwrnod [Age Without Limits Action Day](#) blynyddol ein hunain.

Cydweithredu â phartneriaethau

Gall gweithio gyda grwpiau neu fusnesau lleol trwy gynnig cynhyrchion a gwasanaethau cyflenwol helpu'ch busnes i gyrraedd nifer mwy o bobl hŷn yn eich cymuned leol ac annog busnes ailadroddus.

I fod yn fusnes oed-gyfeillgar, gallech:

- Nodi gwasanaethau lleol eraill lle gallai eich busnes gydweithio i gynnig mwy, fel benthyca llyfrgell mewn caffi, neu ddsbarthiadau ymarfer corff yn y gymuned.
- Cysylltu â chartrefi gofal lleol i weld a oes unrhyw beth y gall eich busnes ei gynnig i'r cartref neu ei breswylwyr.
- Nodi elusennau neu sefydliadau cymunedol sy'n darparu gwasanaethau i bobl hŷn y mae eich busnes yn hapus i'w hardystio.
- Cefnogi ymgyrchoedd neu fudiadau cymdeithasol ehangach sy'n cyd-fynd â'ch busnes.



Adnoddau

Adolygwyd yr adnoddau canlynol wrth ddatblygu'r fframwaith hwn.

Age Friendly Aotearoa New Zealand (2020)
[Becoming an Age Friendly Business](#)

Age Friendly Ireland (2022)
[Towards An Age Friendly Stadium](#)

Age-friendly NYC (2014)
[Age-Friendly Business Resource Guide](#)

Age UK (2017)
[Age-friendly business: Valuing and including older consumers in supermarkets and service companies](#)

Alzheimer's Society (2018)
[Dementia-friendly retail guide: A practical guide for shops and retailers to support people affected by dementia](#)

Bristol Ageing Better (2019)
[Make Your Business More Age-friendly](#)

Family Arts Campaign (2022)
[Age-Friendly Standards](#)

International Longevity Centre (2023)
[Healthy Retail Guides](#)

Manchester Libraries (2022)
[Age Friendly Pledge](#)

Museum Development North West (2019)
[Age-Friendly Museums](#)

UK Active (2021)
[Life in our Years: Unlocking physical activity participation for older adults](#)

Prifysgol Surrey Hospitality Connect (2023)
[Welcome ALL: A Toolkit for Age-inclusive Hospitality Venues](#)

Eisiau gwybod mwy...

Mae fersiwn fanwl o'n fframwaith ar gyfer lleoliadau sy'n delio'n uniongyrchol â chwsmeriaid ar gael i unrhyw un a hoffai ddysgu mwy.

Mae'n cynnwys rhagor o wybodaeth, dolenni defnyddiol ac adnoddau ar gyfer pob un o'r pum maes, a dyfyniadau o amrywiaeth o ffynonellau dibynadwy.

Am fwy o wybodaeth neu i ofyn am gopi, e-bostiwch
localities@ageing-better.org.uk

Gadewch i ni weithredu heddiw er mwyn yfory.
Gadewch i ni heneiddio'n well.

Caniateir i drydydd partïon atgynhyrchu canfyddiadau'r adroddiad hwn. Gofynnwn i chi roi gwybod i ni am unrhyw ddefnydd a gynllunnir yn digital@ageing-better.org.uk

Mae'r Centre for Ageing Better yn dod o hyd i ffyrdd arloesol o wneud heneiddio'n well yn realiti i bawb, gan gynnwys herio gwahaniaethu ar sail oedran ac adeiladu Mudiad Oed-gyfeillgar, a chreu Cyflogaeth Oed-gyfeillgar a Chartrefi Oed-gyfeillgar. Mae'n sefydliad elusennol sy'n cael ei ariannu gan Gronfa Gymunedol y Loteri Genedlaethol ac mae'n rhan o Rwydwaith What Works y llywodraeth.