

Cyngor ar Bopeth Cymru

Y gwahaniaeth rydym ni'n ei wneud yng Nghymru



Ein heffaith ni yn 2019/20



Ni yw **Cyngor ar Bopeth Cymru**

Bob blwyddyn, mae miloedd o bobl yn dod atom ni i gael cymorth i ddatrys eu problemau.

Rydym ni'n rhan bwysig o'r gymuned, ac mae gennym ni ddealltwriaeth gredadwy o anghenion lleol.

Mae ein gwasanaeth wedi'i **deilwra** i'r bobl rydym ni'n eu cefnogi ac mae'r rheiny sy'n ei ddefnyddio yn **ymddiried** ynddo. Rydym ni'n gweithio mewn **partneriaeth** â sefydliadau ledled Cymru i wella cyngor ac **eirioli** dros newid.



£41 miliwn

- y swm a arbedwyd gan y Llywodraeth a gwasanaethau cyhoeddus y llynedd o ganlyniad i'n gwasanaethau ni.



Sut rydym ni'n helpu

Yn 2019/20, helpodd swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol yng Nghymru gyda'r canlynol:

71,000 o broblemau **budd-daliadau**

28,000 o broblemau **dyled**

25,000 o broblemau **defnyddwyr**

11,000 o broblemau **tai**

11,000 o broblemau **cyflogaeth**

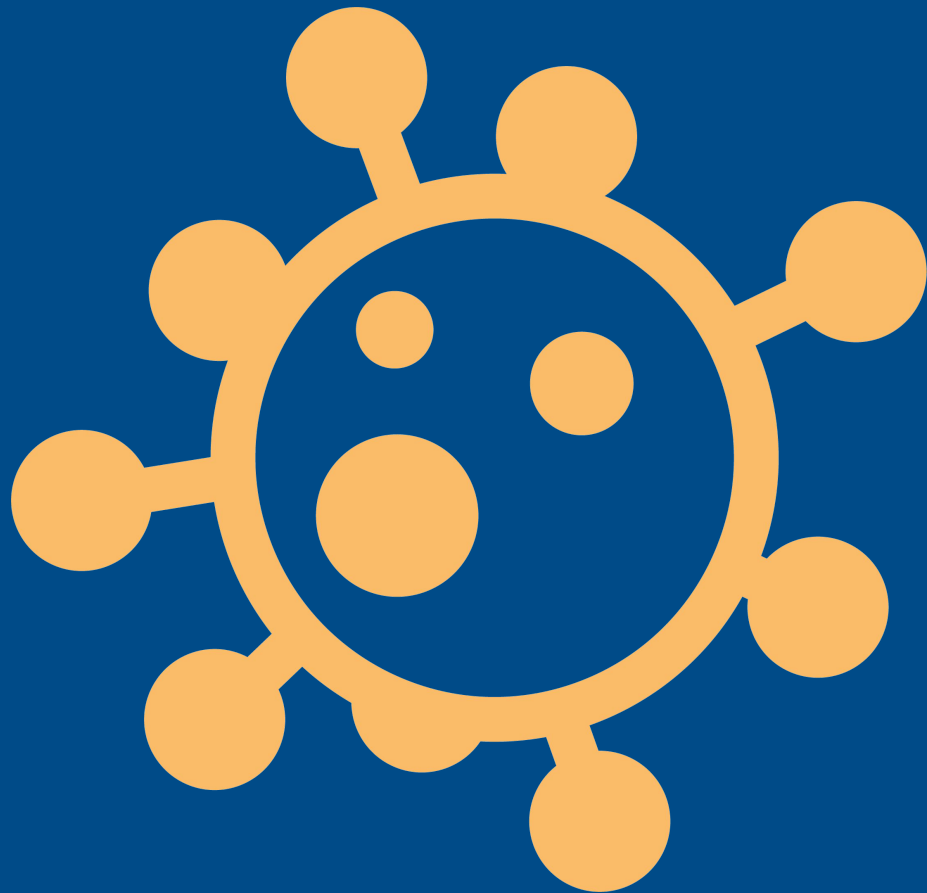
Mae hyn yn fwy o bob math o broblem nag yn 18/19.

Yn ein blwyddyn gyntaf o ddarparu Help i Hawlio ym mhob ardal, rydym ni wedi helpu mwy o bobl i wneud cais am Gredyd Cynhwysol. Ar ddechrau'r pandemig Covid-19, daeth mwy o bobl atom ni i gael help â phroblemau cyflogaeth hefyd, gan gynnwys ffyrlo.

Effaith Covid-19

Ym mis Mawrth 2020, achosodd Covid-19 heriau digyffelyb i'n gwasanaeth a'r bobl rydym ni'n eu helpu. Roedd gwaith yr oeddem ni eisoes wedi'i ddatblygu fel rhan o'n strategaeth Future of Advice yn golygu ein bod yn gallu ymateb yn gyflym. Cydweithiodd swyddfeydd lleol Cyngor ar Bopeth er mwyn ateb mwy o alwadau a llwyddodd staff a gwirfoddolwyr i **ymaddasu'n gyflym** er mwyn darparu cyngor o bell.

Yn gyflym iawn, llwyddwyd i **greu cynnwys digidol newydd** er mwyn ymateb i'r cynnydd mawr yn y galw am gyngor ar faterion yn ymwneud â Covid-19. Roedd galw cyson am gyngor ar ffyrlo, hunangyflogaeth, budd-daliadau a thalu biliau. Yna, roedd pobl yn dod atom i gael cymorth mwy amrywiol ynghylch diswyddo, tai a materion defnyddwyr.



Pwy rydym ni'n eu cefnogi

Yn 2019/20, helpodd swyddfeydd lleol Cyngor ar Bopeth yng Nghymru **150,000 o bobl**, cynnydd o 17,000 ers 2018/19. Hefyd, siaradodd 25,000 o bobl o Gymru â'n llinell gymorth defnyddwyr yn 2019/20.

Mae Nina yn enghraifft o un o'r bobl a gafodd help gennym. Mae stori Nina yn dangos sut rydym ni'n helpu pobl i ddatrys eu problemau, a pham mae hyn yn bwysig.



Beth rydym ni'n ei wneud

Rydym ni'n helpu pobl ag amrywiaeth o broblemau, gan gynnwys materion tai, dyled, budd-daliadau, cyflogaeth, perthnasoedd a hawliau defnyddwyr.

Weithiau mae gan bobl fwy nag un broblem y mae arnyn nhw angen help â hi.



Roedd Nina yn cael trafferthion – roedd hi'n hwyr â'i thaliadau rhent.

Roedd y bygythiad o gael ei throï allan yn gwneud iddi deimlo'n bryderus iawn.

Roedd y straen hefyd yn gwneud ei chyflwr iechyd presennol yn waeth.

Sut rydym ni'n helpu

Mae pobl yn cysylltu â ni mewn gwahanol ffyrdd :



Mae'r **galw am gymorth o bell** wedi cynyddu'n sylweddol, ac mae 50% yn fwy o gleientiaid yn cysylltu â ni drwy we-sgwrs neu e-bost o gymharu â'r llynedd.

£

Cafodd Nina help gan Sam, cynghorydd gwirfoddol, gyda'i phroblem. Deallodd Sam fod ei chyflogaeth wedi newid yn ddiweddar.

Roedd hyn wedi rhoi pwysau ychwanegol ar ei chyllid, a dyna pam roedd hi'n hwyr â'i thaliadau rhent.

Pwy rydym ni'n eu helpu

Yn aml, mae pobl yn dod atom ni â nifer o broblemau neu broblemau cymhleth.

Gallwn ni ddelio â'r rhan fwyaf o faterion y mae pobl yn eu cyflwyno i ni, gan deilwra ein cyngor i'w hanghenion.

Nid yw problemau yn digwydd ar eu pennau eu hunain a gall gael canlyniadau difrifol. Drwy gefnogi pobl yn gynnar, gallwn atal pethau rhag gwaethygu.

Rydym ni'n helpu miloedd o bobl fel Nina.



Helpodd Sam Nina i ysgrifennu llythyr at ei landlord a chreu cynllun talu. Golygodd hyn na cheisiodd ei landlord ei throi allan.

Gyda'i gilydd, gweithiodd y ddau i greu cyllideb er mwyn helpu Nina â dyledion eraill a gwneud y defnydd gorau o'i hincwm.

Deallodd Sam fod Nina ar gontract oriau hyblyg, felly gallodd ei helpu i ddeall ei hawliau yn y gwaith yn well.

Y gwahaniaeth mae hyn yn ei wneud

Mae effaith ehangach cyngor – yr hyn rydym ni'n ei gyflawni o ganlyniad i ddatrys problemau a rhoi cymorth – yr un mor bwysig.



Dywedodd 60% o'r bobl a gafodd help

eu bod yn teimlo llai o straen, iselder neu orbryder o ganlyniad i'r cymorth a gawson nhw gennym ni. A dywedodd 41% fod eu hiechyd corfforol wedi gwella.



Helpodd ein cyngor i sefydlogi sefyllfa ariannol Nina.

Roedd hi'n dioddef llai o orbryder a gwellodd ei hiechyd corfforol. Nid oedd arni angen gwasanaethau iechyd ychwanegol mwyach.

Hefyd, roedd hi'n teimlo'n fwy hyderus a gwybodus am ymdrin â phroblemau tebyg yn y dyfodol.

Mae ein cyngor yn effeithiol



Dyweddodd 8 o bob 10 person

fod eu problem wedi'i datrys ar ôl cael cyngor, a dywedodd 3 o bob 4 person na allen nhw fod wedi datrys eu problem hebom ni



Dyweddodd 9 o bob 10 person

ein bod wedi'u helpu i ganfod ffordd ymlaen

Yn aml, mae gwerth ariannol i ddatrys problemau pobl.

Yn 2019/20:

- Yn achos cleientiaid y dilëwyd eu dyledion, arbedwyd £12,067 ar gyfartaledd
- Yn achos cleientiaid y rhoddwyd cymorth iddyn nhw hawlio budd-daliadau, roedden nhw'n derbyn £7,103 yn fwy ar gyfartaledd

Advicelink Cymru

Ar 1 Ionawr 2020, lansiwyd gwasanaeth newydd i Gymru: Advicelink Cymru. Mae'r gwasanaeth hwn yn darparu **cyngor cyffredinol ac arbenigol** ym mhob rhan o Gymru. Mae'n brif uchelgais strategol i sicrhau bod pobl yn gallu cael mynediad at ein gwasanaeth yn hawdd.

Eleni, rydym wedi profi gwasanaeth cyngor digidol o bell newydd ar gyfer Cymru gyfan. Drwy ehangu ein cyngor digidol a chyngor dros y ffôn, gall mwy o gleientiaid gael y cymorth sydd ei angen arnyn nhw mewn ffordd sy'n gyfleus iddyn nhw.

Rhwng mis Ionawr a mis Mawrth, defnyddiodd **mwy na 25,000 o bobl** ledled Cymru wasanaethau Advicelink. A dywedodd 84% o'r rhain fod ganddyn nhw nodweddion gwarchoddedig.

Llwyddodd gwasanaethau Advicelink i sicrhau bod cyfanswm o **£2,953,751 o ddyledion wedi'u dileu** i gleientiaid yng Nghymru.



Advicelink Cymru: profiad Baljit

Bu'n rhaid i Baljit roi'r gorau i weithio oherwydd salwch a daeth atom ni i gael cymorth â dyledion o dros £6,000. Roedd ganddi ôl-ddyledion morgais, nid oedd yn hawlio budd-daliadau, ac roedd yn byw ar ei chynilion.

Cafodd gefnogaeth gennym ni i hawlio Credyd Cynhwysol a PIP, a gwnaethom atgyfeiriad at Shelter Cymru i helpu i atal y cwmni morgeisi rhag cymryd camau.

Gyda'n cymorth ni, cafodd Baljit PIP a Chredyd Cynhwysol ar gyfradd uwch. Bellach, mae'n gallu rheoli cynllun talu sy'n golygu y bydd yn rhydd o ddyled ymhen pedair blynedd.

“Roeddwn i'n meddwl y byddai'n rhaid imi werthu fy nghartref. Fodd bynnag, nawr byddaf yn rhydd o ddyled ymhen pedair blynedd heb unrhyw effaith ar fy nghartref.”



Advicelink Cymru: profiad Jean



Mae Jean yn rhiant i dri o blant. Roedd ganddi £18,550 o ddyledion â blaenoriaeth a dyledion heb flaenoriaeth a dim ond ychydig dros £10 o incwm gwario. Roedd hi mewn perygl o fod yn ddigartref.

Fe wnaethon ni helpu i drafod gyda'r chyngor lleol i beidio â'i throi allan na chymryd unrhyw gamau. Hefyd, cafodd Jean help i wneud cais am Orchymyn Rhyddhau o Ddyled.

Caniatawyd y Gorchymyn Rhyddhau o Ddyled, ac **nid oedd Jean bellach mewn bygythiad o ddod yn ddigartref**, ac roedd yn gallu ymdopi â'i sefyllfa yn well.

Ein heffaith ar gleientiaid



Roedd gan bron 50%
fwy o arian neu reolaeth ar
eu cyllid



Roedd gan 2 o bob 5
sefyllfa fwy diogel o ran tai



Roedd bron 1 o bob 2
yn teimlo bod eu hiechyd
corfforol wedi gwella



Roedd 3 o bob 10

yn ei chael yn haws gwneud
eu swydd neu ddod o hyd i
swydd



Roedd bron 50%

yn teimlo bod ganddynt
berthynas well ag eraill



Roedd 3 o bob 5

yn ei chael yn haws ymdopi
o ddydd i ddydd

Pam mae datrys problemau yn bwysig

Os nad ydyn nhw'n cael eu datrys, mae problemau'n effeithio ar y gymuned, nid dim ond ar yr unigolyn. Mae eu datrys yn creu cryn werth i gymdeithas.



Mae 9 o bob 10 person

rydym ni'n eu helpu yn dweud bod eu problem wedi effeithio ar eu bywyd mewn ffordd negyddol



Mae 2 o bob 3 pherson

yn dweud eu bod yn ei chael yn anodd gwybod gyda phwy i gysylltu a sut mae systemau yn gweithio cyn iddyn nhw gael cyngor



Dywedodd 1 o bob 3 pherson

fod eu problem yn un frys pan ddaethon nhw atom ni

Ymchwil canlyniadau ac effaith, 2017

Ein gwerth ni i gymdeithas

Yn 19/20 cyfrannodd ein cyngor a'n gwasanaethau ni at greu:

£41 miliwn

o arbedion i'r
Llywodraeth a
gwasanaethau
cyhoeddus
(buddion cyllidol)



£278 miliwn

o fuddion
economaidd a
chymdeithasol
ehangach (gwerth
cyhoeddus)



£300 miliwn

o werth ariannol
i'r bobl rydym ni'n
eu helpu
(canlyniadau
penodol i
unigolion)



Ein gwerth ni i'r gymuned

Mae **ein harbedion** i'r pwrs cyhoeddus yn cynnwys:



£5 miliwn

a arbedwyd gan lywodraeth leol, drwy leihau digartrefedd ac achosion o droi pobl allan o'u tai.

Mae gwneud y defnydd gorau o incwm i'r rheiny rydym ni'n eu helpu yn atal gorfod troi at ymyraethau mwy drud.

Mae hyn yn helpu i leihau anhawster ariannol, yn hybu cynhwysiant, ac mae o fudd i'r economi.

Dim ond un rhan o'n gwir werth yw hyn. Rydym ni hefyd yn:

- Helpu cleientiaid i fynd drwy brosesau lleol, fel newidiadau o ran diwygio lles
- Helpu i aildrefnu ôl-ddyledion rhent a threth gyngor awdurdodau lleol, a lleihau'r costau gweinyddol cysylltiedig



Gwerth gwirfoddoli

Mae pobl fel Kate yn rhoi eu hamser, eu sgiliau a'u profiad i'n galluogi ni i gyrraedd yr holl bobl rydym ni'n llwyddo i'w cyrraedd.

Dechreuodd Kate wirfoddoli i ni oherwydd bod angen iddi ennill profiad wrth ofalu am ei phlentyn anabl.

Roedd gwirfoddoli'n rhoi hyblygrwydd i Kate i ddysgu o amgylch ei chyfrifoldebau gofalu.

Mae hi wedi symud ymlaen i swydd â thâl yn cefnogi Advicelink Cymru ac mae'n astudio am radd mewn Iechyd a Gofal Cymdeithasol.



Mae gweithio mewn partneriaeth yn ein helpu ni i gyrraedd y bobl sydd angen cyngor fwyaf

Am y rhan fwyaf o 2019/20, roedd ein rhwydwaith o swyddfeydd lleol yn gweithio ar lawr gwlad mewn lleoliadau cymunedol (canolfannau plant, meddygfeydd, banciau bwyd a llyfrgelloedd) ledled Cymru. Cyn y pandemig, cawsom newid o ran ein gwaith partneriaeth, **gan ddatblygu partneriaethau newydd** i estyn allan mewn modd rhagweithiol i'r bobl yr oedd cyngor yn newydd iddyn nhw neu'r bobl sydd â'r mwyaf o angen am gyngor.

Drwy greu **rhwydwaith o dros 40 o bartneriaid**, gwnaethom ni gais llwyddiannus i ddarparu gwasanaethau y Gronfa Gyngori Sengl ledled Cymru. Mae'r dull gweithredu newydd hwn wedi llywio a gwella ein gwasanaethau, gan ein helpu ni i nodi anghenion cyngor sydd heb eu diwallu ac ymwreiddio ein gwaith yn y cymorth ymarferol a gynigir gan bartneriaid sydd ddim yn rhoi cyngor.

Mae ein gallu i weithio gyda phartneriaid ar bob lefel – yn lleol, yn rhanbarthol ac yn genedlaethol – yn ein helpu ni i gasglu adborth, rhannu dysgu, gweithio'n effeithiol a darparu gwasanaethau cyngor di-dor.



Defnyddio ein dylanwad i fynd i'r afael â phroblemau pobl

Nid oes neb arall yn gweld cynifer o bobl â chynifer o wahanol fathau o broblemau, ac mae hynny'n rhoi mewnwleidiad unigryw i ni i'r heriau sy'n wynebu pobl yng Nghymru. Drwy ddefnyddio ein data a'n tystiolaeth, rydym yn eirioli dros newid i wneud bywyd yn well i bobl.

Yn 2019/20, **gwaharddwyd ffioedd gosod eiddo gan landlordiaid** yng Nghymru, yn dilyn ymgyrch parhaus gan Gyngor ar Bopeth a ddangosodd fod rhentwyr yng Nghymru yn talu £3 miliwn o ffioedd y flwyddyn.

Hefyd, rhoddodd Llywodraeth Cymru y gorau i ddefnyddio **dedfryd o garchar am beidio â thalu dyled y dreth gyngor** yng Nghymru yn dilyn ein gwaith i dynnu sylw at y ffaith bod caniatáu carcharu yn hen ymateb anghymesur i fater dyled sifil.

Cafwyd ymateb cyflym gennym ni i'r Coronafeirws, a lluniwyd adroddiad ym mis Mawrth: **Helping Wales through the Covid-19 pandemic**, a oedd yn amlinellu cynigion i helpu i ddiogelu incwm pobl yn sgil y pandemig.

Atodiad: Sut rydym ni'n cyfrifo ein gwerth ariannol

Y ffyrdd mae ein cyngor ni yn helpu i greu arbedion cyllidol a chyhoeddus:

- Cadw pobl mewn gwaith neu eu helpu i fynd yn ôl i'r gwaith
- Atal pobl rhag cael eu troi allan o'u tai a phrofi digartrefedd statudol
- Lleihau'r galw am wasanaethau iechyd meddwl a gwasanaethau meddyg teulu
- Gwella llesiant meddyliol a gweithredu cadarnhaol
- Gwella perthnasoedd teuluol

Mae'n amhosibl rhoi gwerth ariannol ar bopeth rydym ni'n ei wneud – ond lle gallwn, rydym wedi gwneud hynny.

Rydym ni wedi defnyddio model sydd wedi'i gymeradwyo gan y Trysorlys i wneud hyn.

Drwy ein gwybodaeth reoli gadarn, rydym ni hefyd wedi ystyried y buddion ariannol i'r bobl rydym ni'n eu helpu ar wahân.



Cyngor ar Bopeth Cymru

Rydym ni'n darparu cyngor cyfrinachol ac annibynnol am ddim i helpu pobl i oresgyn eu problemau. Rydym ni'n cynnig llais i'n cleientiaid a defnyddwyr ar y materion sy'n bwysig iddyn nhw.

Rydym ni'n gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu ac aflonyddu.

Rydym ni yma i bawb.

citizensadvice.org.uk

