



**cyngor ar
bopeth**

**citizens
advice**

Adroddiad effaith 2020 i 2021

Ni yw Cyngor ar Bopeth

Mae pob un ohonom yn gallu wynebu problemau sy'n ymddangos yn gymhleth neu'n fygythiol. Yn Cyngor ar Bopeth, credwn na ddylai unrhyw un orfod wynebu'r problemau hyn heb gyngor annibynnol o ansawdd da.

Mae'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn cynnig cyngor cyfrinachol am ddim ar-lein, dros y ffôn ac wyneb yn wyneb.

Pan fyddwn ni'n dweud ein bod ni ar gyfer pawb, rydyn ni'n ei olygu. Mae pobl yn dibynnu arnom oherwydd ein bod yn annibynnol ac yn gwbl ddiuedd.

Does neb arall yn gweld cymaint o bobl â chymaint o wahanol fathau o broblemau, ac mae hynny'n rhoi dealltwriaeth unigryw i ni o'r heriau y mae pobl yn eu hwynebu heddiw. Gyda'r dystiolaeth gywir, gallwn ddangos i sefydliadau mawr — o gwmnïau i'r llywodraeth — sut y gallan nhw wneud pethau'n well i bobl.

Dyna pam yr ydym yma: i roi'r wybodaeth a'r hyder sydd eu hangen ar bobl i ddod o hyd i'w ffordd ymlaen — pwy bynnag ydynt, a beth bynnag fo'u problem.

“Roedd yn chwa o awyr iach i glywed llais cyfeillgar yn hytrach nag un awtomataidd. Mae Cyngor ar Bopeth yn gwneud gwahaniaeth mawr i fywydau pobl.”

—Cleient

Addasu i gadw ein gwasanaeth i fynd

Mae ein hiechyd, ein gwaith, ein haddysg a'n bywydau cymdeithasol i gyd wedi cael eu heffeithio mewn ffyrdd na fyddem wedi'u dychmygu ar ddechrau 2020. Yn sgil y pandemig daeth problemau, heriau ac ansicrwydd newydd.

Er gwaethaf hyn, roeddem yn dal yno i helpu pobl i ddod o hyd i ffordd ymlaen. Gweithiodd ein staff a'n gwirfoddolwyr yn ddiflino i sicrhau bod pawb yr oedd angen cyngor arnynt yn gallu ei gael, pwy bynnag oeddent a beth bynnag oedd eu problem.

Bob blwyddyn, mae ein cynghorwyr yn helpu miliynau o bobl gyda'r problemau y maen nhw'n eu hwynebu wyneb yn wyneb. Pan darodd y pandemig, doedd cyfarfod wyneb yn wyneb ddim yn opsiwn mwyach — ond fe wnaethom ni addasu ac roeddem yn dal yno i helpu miliynau i ddod o hyd i ffordd ymlaen.

Cyn y pandemig, roeddem yn buddsoddi mewn gwasanaethau o bell a'n cyngor hunangymorth ar-lein, gan weithio i sicrhau bod cymaint o bobl â phosibl yn gallu cael cymorth pan oedd ei angen arnynt. Roedd hyn yn golygu ein bod mewn sefyllfa gref i ymateb.

Bron dros nos, er mwyn parhau i helpu pobl, yn hytrach na darparu gwasanaethau wyneb yn wyneb cynigiwyd cyngor dros y ffôn, trwy e-bost a gwe-sgwrs. Atebodd ein gwasanaeth defnyddwyr a'n gwasanaeth Help i Hawlio tua 90% o alwadau'r llynedd.

A daeth ein cyngor ar-lein yn bwysicach nag erioed wrth i bobl geisio dod o hyd i wybodaeth am broblemau newydd yn gyflym.

Gwelsom gynnydd enfawr yn nifer y bobl oedd yn gofyn am gyngor ar ein gwefan. Wrth i reolau'r cyfyngiadau symud a'r cymorth oedd ar gael i bobl yng Nghymru a Lloegr newid, diweddarwyd ein cyngor — gan ddiweddarau ein cyngor hunangymorth ar-lein yn ddyddiol bron.

Dechreuasom ddatblygu cyngor ar-lein i ymateb i broblemau'n gysylltiedig â Covid-19 yn gynnar yn 2020. Ar ddiwedd mis Chwefror, cyhoeddwyd tudalen o'r enw 'Coronafeirws - beth mae'n ei olygu i chi' ac ym mis Mawrth rhoddwyd cyngor ychwanegol, pan gyflwynwyd pethau fel y cynllun ffyrlo a'r newid yn y gyfraith. Buom hefyd yn ymchwilio i'r meysydd a oedd yn achosi'r dryswch mwyaf, gan ychwanegu pynciau newydd i roi cyngor arnynt neu enghreifftiau i wneud rheolau'n haws eu deall.

Yn y flwyddyn brysaraf erioed ar gyfer ein cyngor hunangymorth ar-lein, edrychwyd ar ein tudalennau cyngor am Covid-19 dros 6 miliwn o weithiau rhwng mis Ebrill 2020 a mis Mawrth 2021. Ymwelwyd â'n gwefan 40 miliwn o weithiau i gyd, gyda 60.5 miliwn o ymweliadau â'r dudalen cyngor.

Ein heffaith yn 2020/21

Mae'r pandemig wedi ailddiffinio bywyd fel yr oeddem yn ei adnabod. Roeddem yno i helpu miliynau i ddod o hyd i lwybr drwy'r ansicrwydd. Yng Nghymru, roedd hynny'n cynnwys:



1.4 miliwn

o ymweliadau â'r wefan o bob rhan o Gymru, a 2 filiwn o ymweliadau â'n tudalen—11% yn fwy nag yn 2019/20



93,000

o bobl wedi defnyddio ein gwasanaethau ffôn — 26,000 yn fwy nag yn 2019/20



52,000

o bobl wedi derbyn cymorth drwy e-bost neu gwe-sgwrs — 21,000 yn fwy nag yn 2019/20



27,000

o bobl wedi cysylltu â'n llinell gymorth i ddefnyddwyr—2,000 yn fwy nag yn 2019/20



4,000

o bobl wedi'u helpu wyneb yn wyneb



4,000

o dystion wedi'u cefnogi drwy'r Gwasanaeth Tystion

Er gwaethaf yr heriau sylweddol a ddaw yn sgil y pandemig o ran sut y gwnaethom ddarparu ein gwasanaethau, yr oeddem yn dal i roi'r wybodaeth a'r hyder i bobl ddod o hyd i ffordd ymlaen.



Dyweddodd 8 o bob 10 o bobl

fod eu problem wedi'i datrys ar ôl cael cyngor gennym— dywedodd 80% o'r rheini na fyddent wedi gallu datrys eu problem hebom.



Dyweddodd 9 o bob 10 o bobl

ein bod wedi eu helpu i ddod o hyd i ffordd ymlaen



Roedd 95% o'r tystion

yn fodlon ar y gefnogaeth a ddarparwyd gan ein Gwasanaeth Tystion ac roedd 91% yn teimlo'n fwy hyderus yn rhoi tystiolaeth yn y llys o ganlyniad

Mae ein gwasanaethau yng Nghymru yn arbed miliynau o bunnoedd i'r llywodraeth a gwasanaethau cyhoeddus bob blwyddyn.



£44 miliwn

mewn arbedion cyllidol



£324 miliwn

mewn arbedion cyhoeddus



£250 miliwn

mewn arbedion i unigolion

Sut rydym yn helpu pobl - ein gwasanaethau ledled Cymru

P'un a yw'r rhai sy'n dod atom am gymorth yn delio ag un broblem fach neu lawer o rai cymhleth, rydym yma i ddarparu'r cymorth sydd ei angen arnynt. Mae ein cyngor yn helpu pobl i ddeall eu camau nesaf, dod o hyd i ffordd ymlaen ac atal problemau yn y dyfodol.

Advicelink Cymru

Mae Advicelink Cymru yn wasanaeth Cyngor ar Bopeth a ariennir gan Lywodraeth Cymru a gynlluniwyd i helpu pobl y mae angen gwasanaethau cynghori arnynt fwyaf, yn enwedig y rhai na fyddent fel arfer yn gofyn am gyngor.

Yn ystod y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2021, helpodd Advicelink Cymru 63,000 o bobl gyda 263,000 o broblemau a darparodd gyngor sicrwydd ansawdd ar fudd-dal lles, dyledion, tai, cyflogaeth a gwahaniaethu.

Yn dilyn ein cyngor a'n cefnogaeth, llwyddodd y bobl a gafodd gymorth gennym i sicrhau £44 miliwn mewn enillion incwm, dilëwyd dyledion ac aildrefnwyd ad-daliadau. Mae Advicelink Cymru yn darparu gwasanaethau i bobl ar draws pob un o'r 19 ardal Cyngor ar Bopeth leol yng Nghymru (gan greu gwasanaeth ledled Cymru) gan weithio law yn llaw ag ystod eang o bartneriaid yn y trydydd sector.



£44 miliwn

mewn enillion incwm,
dyledion wedi'u dileu ac
aildrefnwyd ad-daliadau

Sut mae ein cyngor wedi helpu *Bethan

Mae Bethan yn rhiant sengl, gyda dau blentyn ifanc sy'n hawlio budd-daliadau i gefnogi ei theulu.

Cyflwynodd Bethan newid yn ei hamgylchiadau i'r Adran Gwaith a Phensiynau a'r cyngor lleol, gan ei bod yn dilyn cwrs newydd yn y brifysgol i fod yn athrawes.

Nid oedd Bethan wedi derbyn ei chymorth incwm na'i Budd-dal Tai am bythefnos, a chafodd ei gostyngiad yn y Dreth Gyngor ei dirymu. Ychydig iawn o fwyd oedd gan Bethan ar gael i'w bwydo ei hun neu ei phlant, a dim ond ychydig bach oedd yn weddill ar ei mesuryddion nwy a thrydan.

Heb ei budd-daliadau, byddai Bethan yn ei chael hi'n anodd fforddio anghenion sylfaenol ei theulu, ac roedd mewn perygl o fynd ar ei hôl hi o ran taliadau a mynd i ddyled.

Cysylltodd Bethan ag Advicelink Cymru i gael cymorth

Roedd ein cyngorwyr Advicelink Cymru yn gallu helpu Bethan i wneud cais am y Gronfa Cymorth Ddewisol, i helpu i dalu am yr hanfodion sylfaenol yr oedd eu hangen arni wrth aros i'w materion budd-daliadau gael eu datrys. Dyfarnwyd £50 iddi drwy'r cynllun, a helpodd i dalu am ynni a bwyd.

Rhoddodd ein cyngorydd daleb banc bwyd i Bethan, a danfonwyd parcel bwyd i'w chartref o fewn 48 awr, oedd yn golygu na fyddai ei theulu heb fwyd. Roedd y parcel hefyd yn cynnwys eitemau cartref hanfodol eraill y byddai wedi cael trafferth eu fforddio fel arall.

Rhoddodd ein cyngorydd hefyd gymorth i Bethan hawlio'n ôl ei Budd-dal Tai a Gostyngiad y Dreth Gyngor, felly o'r diwedd roedd ganddi'r incwm yr oedd ganddi hawl i'w gael yn ôl.

O ganlyniad i gefnogaeth Advicelink Cymru, gall Bethan barhau i gefnogi ei theulu yn hapus yn ystod ei chwrs prifysgol, lle mae'n astudio i fod yn athrawes blynyddoedd cynnar.

Roedd Bethan yn ddiolchgar am y gefnogaeth gyflym a gafodd ei theulu, ac mae hi bellach yn gwybod y gall hi droi atom am help.

“Roedd yn chwa o awyr iach i wybod bod y gwasanaethau yno i helpu, ac mae'n gweithio. Fe wnaethoch chi waith anhygoel, diolch”

—Bethan

* Newidiwyd enwau cleientiaid ac mae manylion penodol wedi'u hepgor neu eu newid i'w cadw'n anhysbys

Cyngor ar Hawliau Dinasyddion yr UE

Mewn ymateb i bryderon ynghylch effaith Brexit, darparodd Llywodraeth Cymru gyllid i Cyngor ar Bopeth ddarparu gwasanaeth cynghori i bobl yr effeithiwyd arnynt gan y Cynllun Preswyllo'n Sefydlog yr UE a materion eraill.

Cynhesu Cymru

Sicrhawyd cyllid gan Ymddiriedolaeth Ynni Nwy Prydain i barhau i ddarparu rhaglen Cynhesu Cymru rhwng 2020 a 2021. Mae'r gwasanaeth yn darparu cyngor a chymorth wedi'i dargedu i'r rhai sy'n profi tlodi tanwydd a chaledi, yn ogystal â rhoi cymorth ar faterion eraill sy'n ymwneud â dyledion a chynyddu incwm.

Dyled

Rhodddwyd cymorth i dros 19,000 o bobl â phroblemau dyled, gan helpu cleientiaid i ddileu cyfanswm o £9.8 miliwn o ddyledion a rheoli £3.1 miliwn o ddyledion. Dywedodd 9 o bob 10 y bydden nhw'n argymhell ein gwasanaethau i ffrind a dywedodd 84% ein bod wedi eu helpu i ddod o hyd i ffordd ymlaen.

Sut bu ein cyngor o gymorth i *Pam

Cyfeiriwyd Pam atom gan y Rhagnodydd Cymdeithasol lleol. Roedd gan Pam nifer o broblemau iechyd ac roedd hefyd wedi profi profedigaeth. Roedd ei sefyllfa ariannol yn achosi caledi mawr iddi. Mae Pam yn berson oedrannus sy'n byw ar incwm sefydlog o bensiwn y wladwriaeth. Mae ei dwy wyres sy'n oedolion yn byw gyda hi. Roedd Pam yn ei chael hi'n anodd gwneud taliadau ar ddwy ddyled fawr ar ei cherdyn credyd. Cafodd gymorth gyda gwiriad budd-daliadau ac ymarfer cynyddu incwm.

Rhodddwyd **cyngor llawn ar ddyledion** i Pam ac yn arbennig canolbwyntiodd y cynghorydd ar y ddyled gan gynnwys yr amgylchiadau a arweiniodd ato.

Gweithredodd ein cynghorydd ar ran Pam ac ysgrifennodd at y credydwr. Trwy negodi llwyddwyd i ddileu **cyfanswm y ddyled o £25,954.50** gan y credydwr.

Rhannodd Pam ei phrofiad yn ei geiriau ei hun:

“Nawr rwy'n wraig oedrannus heb ddyledion diolch i'ch holl waith caled ar fy rhan. Mae gen i ddigon o arian yn awr i ofalu am fy mywyd bob dydd, mae hynny'n beth rhyfedd iawn i mi ei brofi. Mae gen i hefyd ychydig o arian ar ôl ar ddiwedd pob wythnos yn awr. Does gen i ddim pryderon ariannol. Rwy'n gobeithio'n fawr y bydda i'n gallu rhoi'r gorau i gymryd fy meddyginiaeth gorbryder cyn gynted ag y bydd fy Meddyg yn fy nghyngori i wneud hynny.”

* Newidiwyd enwau cleientiaid ac mae manylion penodol wedi'u hepgor neu eu newid i'w cadw'n anhysbys

Help i Hawlio

Help i Hawlio yw ein gwasanaeth pwrpasol sy'n cefnogi pobl i wneud hawliad credyd cynhwysol, o wneud cais hyd at eu taliad llawn cyntaf.

Rhodddwyd cymorth i dros 22,000 o bobl yng Nghymru yn uniongyrchol drwy 17,000 o alwadau ffôn, 5,000 o sesiynau gwe-sgwrs a 200 o apwyntiadau wyneb yn wyneb. Cawsom hefyd 3.9 miliwn o ymweliadau â'n tudalen cyngor hunangymorth ar-lein ledled Cymru a Lloegr.

Mae'r cymorth hwn wedi cael effaith gadarnhaol glir ar y rhai a ddaeth atom am help. Dywedodd 4 o bob 5 o bobl eu bod yn teimlo llai o straen, iselder neu bryder ar ôl defnyddio ein gwasanaeth, tra dywedodd 95% fod ganddynt brofiad da ac y bydden nhw'n ein hargymell.

Gwasanaeth Tystion

Mewn blwyddyn lle nad oedd tystion yn gallu mynychu'r llys gyda chefnogwyr, roedd cymorth gwirfoddolwr caredig, llawn empathi o'r Gwasanaeth Tystion yn fwy gwerthfawr nag erioed. Yn ein harolwg o brofiad tystion:



Dywedodd 95%

eu bod yn 'fodlon iawn' neu'n 'fodlon' gyda'n cefnogaeth



Dywedodd 91%

ein bod wedi eu helpu i deimlo'n fwy hyderus ynghylch rhoi tystiolaeth



Dywedodd 94%

ein bod yn diwallu eu holl anghenion, neu'r rhan fwyaf ohonynt

“Mae'r gwirfoddolwr o'r Gwasanaeth Tystion wedi bod yn gymorth enfawr, gan roi tawelwch meddwl a darparu popeth y gofynnais amdano'n brydlon ac yn broffesiynol. Mae hi wedi gwneud fy mab a minnau'n teimlo'n hyderus am roi tystiolaeth ac roedd yn gymorth enfawr ar y diwrnod. Fyddem ni ddim wedi gwneud hynny heb y gwasanaeth hwn.”

—Tyst yng Nghymru

Gwasanaeth defnyddwyr

Mae gwasanaeth defnyddwyr Cyngor ar Bopeth yn rhoi cyngor ymarferol a diduedd ar sut i ddatrys problemau defnyddwyr. Gall ddweud wrth gleientiaid pa gyfreithiau a rheoliadau sy'n berthnasol i'w sefyllfaoedd a throsglwyddo gwybodaeth am gwynion i Safonau Masnach.

Yn 2020 i 2021, cysylltodd 27,000 o bobl o Gymru â'n llinell gymorth defnyddwyr.



Roedd 81%

o ddefnyddwyr yn fodlon ar y gwasanaeth a gawsant.



Datryswyd problemau 65%

o gleientiaid yn rhannol neu'n llawn, cynnydd o 61% yn 2019/20.

Gweithredu ar Sgamiau

Mae ein gwasanaeth Scams Action yn rhoi mynediad i bobl at gyngor wedi'i deilwra ynghylch sylwi ar sgamiau, a rhoi gwybod amdanynt, yn ogystal â'u helpu i ddod o hyd i ffordd ymlaen os ydyn nhw wedi dioddef sgâm. Rydym hefyd yn cynnig atgyfeiriadau di-dor i'n swyddfeydd lleol am gymorth gyda phroblemau cysylltiedig, megis dyled.

Dywedodd dros 8 o bob 10 o bobl y bydden nhw'n defnyddio'r gwasanaeth eto a bydden nhw'n ei argymhell i eraill. A dywedodd mwy na 6 o bob 10 a ddefnyddiodd y gwasanaeth fod eu problem wedi'i datrys—gyda bron i hanner (49%) yn dweud na allen nhw fod wedi datrys eu problem heb ein cymorth ni.

Dan y chwyddwydr: Help drwy linell gymorth Caledi mewn partneriaeth ag Ymddiriedolaeth Trussell

Yn Ebrill 2020 lansiwyd ein llinell gymorth Cymorth Caledi mewn partneriaeth ag Ymddiriedolaeth Trussell. Mae ein dull cyngor yn gyntaf yn golygu bod cynghorwyr hyfforddedig yn helpu cleientiaid i ddeall a chynyddu eu hincwm gyda'r bwriad o'u symud allan o argyfwng, yn ogystal â darparu atgyfeiriad cyflym a di-dor i fanc bwyd a chymorth cofleidiol arall os oes angen.

Ers dechrau'r peilot hyd at fis Mawrth 2021, mae tair swyddfa leol Cymru ar y llinell gymorth wedi:



ateb dros 5,000
o alwadau



sicrhau dros £400,000 mewn
enillion ariannol amcangyfrifedig
i gleientiaid



ac aeth mwy na 2 o bob 5 galwr
ymlaen i gael cymorth pellach
gyda Chyngor ar Bopeth i fynd i'r
afael â phroblemau sylfaenol.

Rydym wedi gwella ein profiad i gleientiaid

Tra ein bod yn parhau i helpu i ddatrys problemau pobl fel y gallan nhw ddod o hyd i ffordd ymlaen, rydym hefyd am iddynt gael profiad cadarnhaol o ddefnyddio ein gwasanaeth.

Er gwaethaf yr heriau sylweddol o ran darparu cyngor yn sgil y pandemig, mae bodlonrwydd â'n gwasanaeth wedi gwella o'i gymharu â'r blynyddoedd diwethaf.

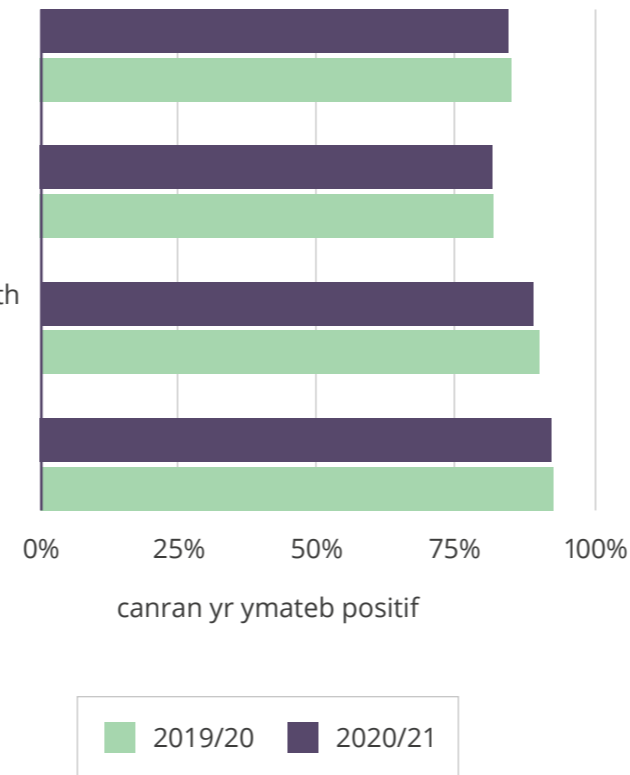
Eleni, dywedodd dros 4,000 o gleientiaid o Gymru wrthym beth oedd eu barn am ein gwasanaeth drwy ein harolwg profiad cleientiaid.

Pa mor hawdd oedd hi i chi gael mynediad

Ydych broblem wedi'i datrys

Helpodd y gwasanaeth chi i ddod o hyd i ffordd ymlaen

Fyddech chi'n argymhell y gwasanaeth



Dywedodd 8 o bob 10 o bobl

fod eu problem wedi'i datrys ar ôl derbyn ein cyngor a dywedodd 87% o'r rheini na fydden nhw wedi gallu datrys eu problem heb ein cymorth



Dywedodd 94% o bobl

y bydden nhw'n argymhell y gwasanaeth



Dywedodd 88% o'r bobl

sy'n defnyddio ein gwasanaeth Help i Hawlio fod eu problem wedi'i datrys a dywedodd 95% wrthym fod ein cyngor wedi eu helpu i ddod o hyd i ffordd ymlaen



Dywedodd 66% o bobl

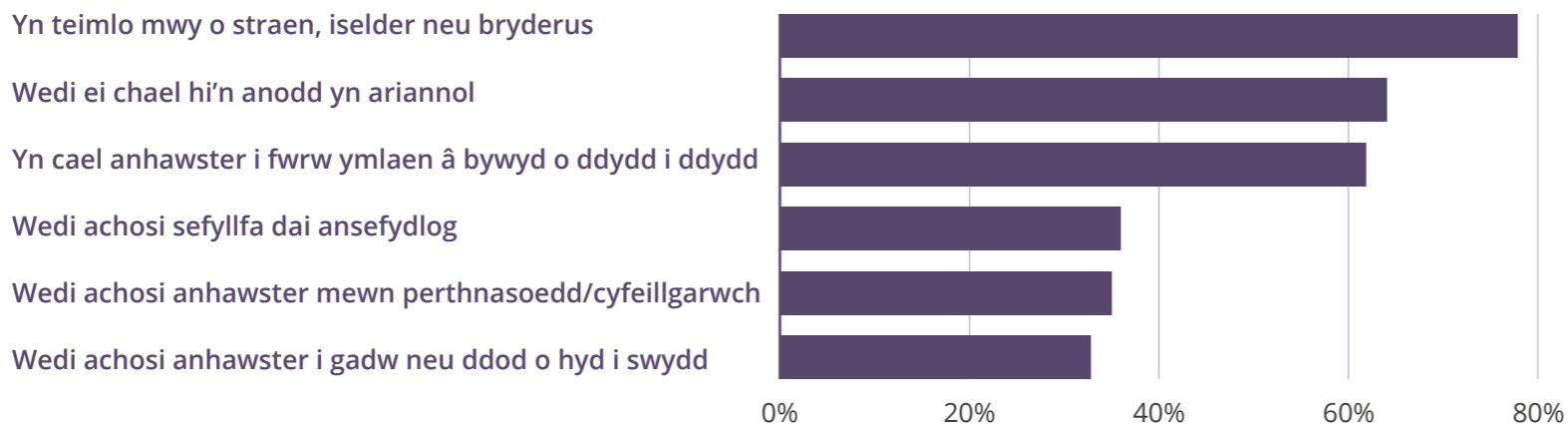
eu bod yn teimlo llai o straen, iselder neu bryder o ganlyniad i'r cymorth yr oedden nhw wedi'i gael gan Cyngor ar Bopeth, a dywedodd 45% fod eu hiechyd corfforol wedi gwella

Effaith ehangach ein cyngor

Gwyddom y gall rhoi cyngor sicr o ansawdd i bobl a helpu i ddatrys eu problemau effeithio ar eu bywydau ehangach mewn ffyrdd cadarnhaol a'u gwneud yn fwy gwydn a pharod i wynebu problemau tebyg yn y dyfodol.

Eleni hefyd cynhaliwyd ymchwil ddilynol gadarn i'n cleientiaid, Ymchwil i Ganlyniadau ac Effaith Cenedlaethol (NOIR). Gofynnwyd cwestiynau manwl ynghylch pam fod pobl wedi dod atom am gyngor, beth oedd eu problemau a sut y gwnaethom helpu. Mae'r canfyddiadau hyn wedi tynnu sylw ymhellach at y ffaith bod gan lawer o'r bobl a ddaeth atom yn ystod y flwyddyn ddiwethaf broblemau sy'n gymhleth neu sydd wedi effeithio ar eu bywydau neu eu hiechyd meddwl¹.

Dywedodd bron i 80% o'n cleientiaid fod eu problemau'n gwneud iddynt deimlo straen neu bryder



¹ Nodwch fod canfyddiadau NOIR yn berthnasol i Gymru a Lloegr. Nid oedd digon o atebion o Gymru i allu cynnig dadansoddiad cadarn ar gyfer Cymru'n unig.



Roedd 1 o bob 4 o bobl

a gafodd gyngor gennym yn ei ystyried bod eu sefyllfa ariannol yn 'eithaf' anodd neu'n anodd 'iawn', o'i gymharu ag 8% o'r boblogaeth gyffredinol. Roedd y rhai a ddaeth atom am gymorth gyda budd-daliadau a dyled yn fwy tebygol nag eraill o fod yn cael anhawster ariannol neu 'brin yn llwyddo i gael dau ben llinyn ynghyd'



Roedd tua 1 o bob 2 o bobl

a gafodd gyngor gennym yn ddi-waith ar y pryd. O'r rheini, roedd 15% wedi eu rhoi ar ffyrlo neu wedi eu diswyddo'n ddiweddar ac roedd 25% yn ddi-waith oherwydd salwch neu anabledd hirdymor



Dywedodd pob cleient

fod eu problemau'n effeithio ar eu bywydau mewn rhyw ffordd, gan gynnwys achosi pryder ac anhawster ariannol

Dyweddodd cleientiaid wrthym ein bod wedi eu helpu mewn amrywiaeth o ffyrdd



Roedd 71% o'r bobl

a ddywedodd nad oedden nhw'n hyderus ynghylch datrys eu problem cyn iddynt ddod at Gyngor ar Bopeth yn teimlo'n fwy hyderus i gymryd camau i ddatrys problem debyg yn y dyfodol

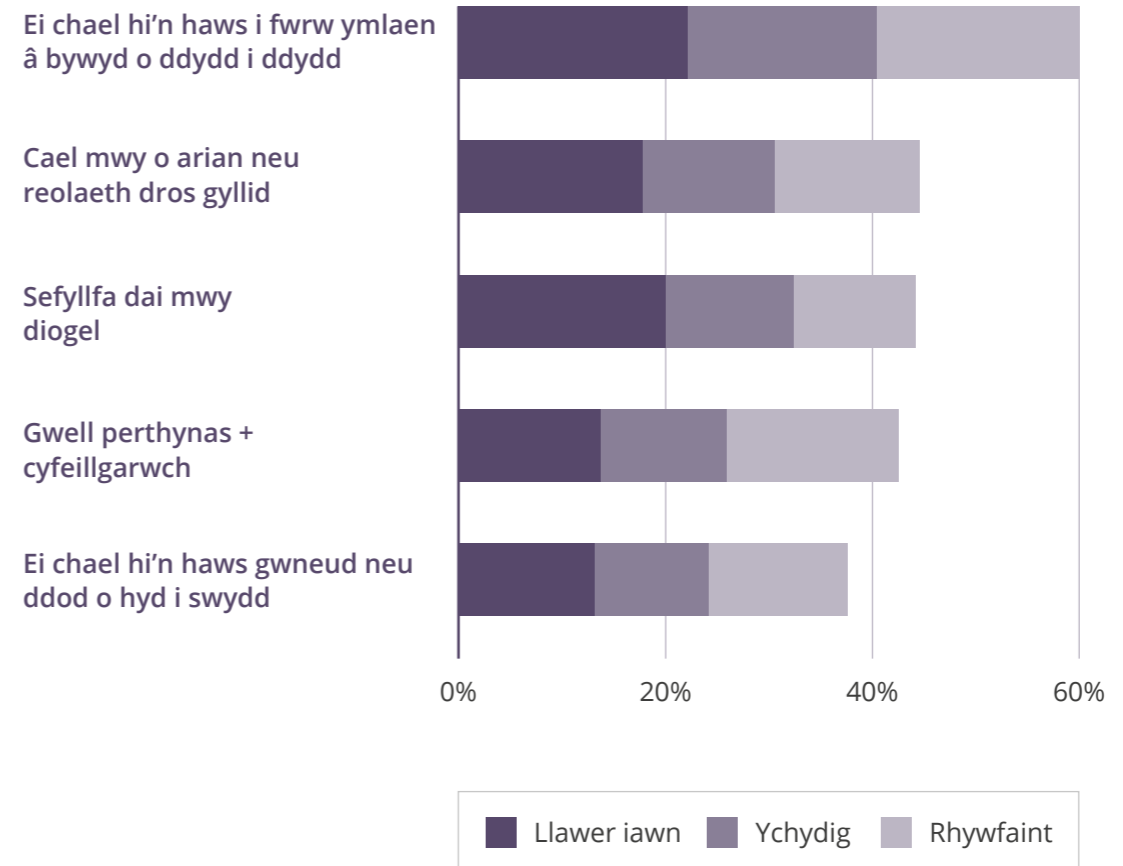


Dyweddodd dros 1 o bob 2 gleient

ein bod wedi helpu i wella o leiaf un agwedd ar eu bywydau a dywedodd 60% o gleientiaid ei bod yn haws bwrw ymlaen â'u bywyd o ddydd i ddydd ar ôl dod atom am help

Mae ein cyngor yn gwella agweddau amrywiol ar fywydau pobl

Ffyrdd y gwnaethon ni helpu pobl



Mae gwahanol grwpiau'n wynebu gwahanol heriau

Rydym yn gwybod efallai na fydd profiad a chanlyniadau'r un fath ar gyfer pob grŵp o gleientiaid. Gan fod ymchwil NOIR wedi'i chynnal dros y ffôn gyda sampl gynrychioliadol o gleientiaid ledled Cymru a Lloegr, roedd yn cynnwys adborth gan bobl nad ydyn nhw'n ddigidol hyderus. Yn gyffredinol, ni fyddai'r cleientiaid hyn yn gallu cwblhau ein harolwg profiad cleientiaid ar-lein ac, felly, rhoddodd NOIR gyfle i ni ddeall mwy am anghenion a phrofiadau'r grŵp cleientiaid hwn²:

Nid yw tua 1 o bob 5 o bobl a dderbyniodd gyngor gennym yn hyderus wrth ddefnyddio'r rhyngwrwd, gan gynnwys chwilio am wybodaeth neu lenwi ffurflenni cais ar-lein. Roeddem yn cydnabod hyn fel rhwystr yn ystod y pandemig pan oedd cyngor ar gael o bell, a mynediad i lawer o wasanaethau ar-lein. Felly, ehangwyd ein cymorth cyngor dros y ffôn i helpu i wneud iawn am gollu gwasanaethau wyneb yn wyneb.

Pobl anabl a'r rhai ag anghenion gofal iechyd hirdymor, cleientiaid hŷn a chleientiaid budd-daliadau sydd fwyaf tebygol o adrodd bod ganddynt ddiffyg hyder wrth ddefnyddio'r rhyngwrwd.

Roedd cleientiaid â diffyg hyder wrth ddefnyddio'r rhyngwrwd yn llai tebygol o fod wedi chwilio am wybodaeth ar-lein cyn cysylltu â ni ac yn llai tebygol o fod wedi gofyn am gyngor neu wybodaeth mewn mannau eraill. Roedden nhw hefyd yn llai tebygol o deimlo'n hyderus i ddatrys problem debyg eto yn y dyfodol ar ôl cael cyngor gennym ac roeddent ychydig yn llai tebygol o deimlo bod y gwasanaeth wedi bod yn hawdd ei ddefnyddio.

Mae hyn yn awgrymu y gallai pobl sydd â llai o fynediad i'r rhyngwrwd neu ddiffyg hyder wrth ei ddefnyddio, fod â diffyg hyder yn gyffredinol wrth ddatrys problemau ac felly bod angen cymorth mwy dwys arnynt. Yn ogystal â hyn, canfu NOIR fod cleientiaid sy'n cael trafferthion ariannol yn fwy tebygol o ddweud bod y gwasanaeth yn anodd cael gafael arno.

² NOIR (2020). Nodwch fod canfyddiadau NOIR yn berthnasol i Gymru a Lloegr. Ni chafwyd digon o atebion o Gymru i allu cynnig dadansoddiad cadarn i gleientiaid Cymru yn unig.

Gwerth ariannol

Yn aml, mae gwerth ariannol i ddatrys problemau pobl. Edrychwyd ar sampl o'n cleientiaid i gofnodi eu canlyniadau ariannol. O ganlyniad i'n gwasanaeth yng Nghymru 2020 i 2021:



£12,542

oedd y ddyled gyfartalog a ddilëwyd i gleientiaid



cafodd 2,688

o gleientiaid gymorth i ddileu dyledion gwerth cyfanswm o £33 miliwn



£6,687

o incwm yr oedd cleientiaid â hawl iddo drwy eu budd-daliadau



£373

o arbedion amcangyfrifedig gan gleientiaid o ganlyniad i ddefnyddio ein gwasanaeth defnyddwyr

“Nawr rwy'n wraig oedrannus heb ddyledion diolch i'ch holl waith caled ar fy rhan. Mae gen i ddigon o arian yn awr i ofalu am fy mywyd bob dydd.”

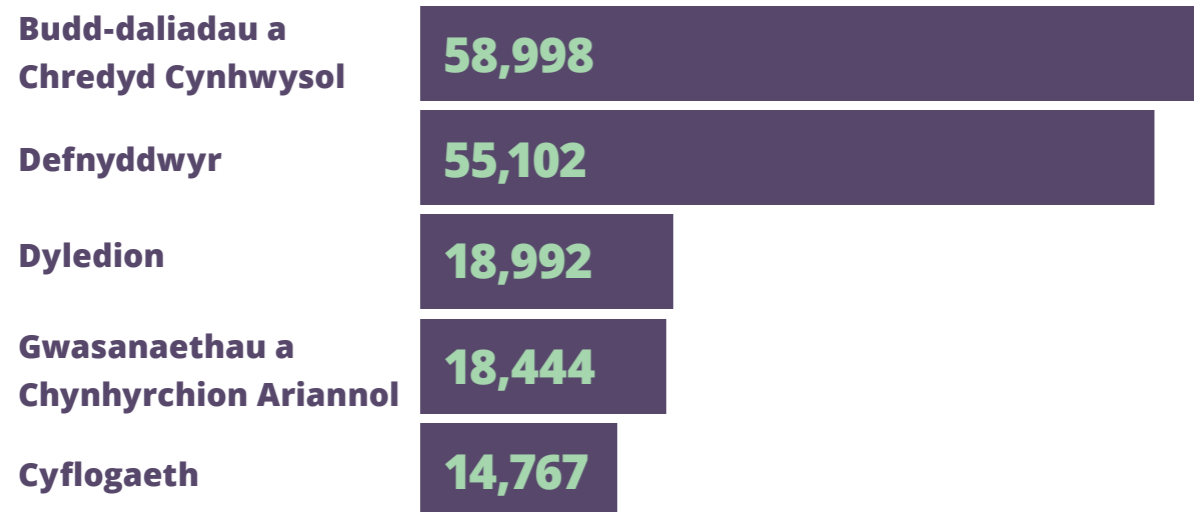
—Cleient mewn dyled

Y problemau y mae pobl yn eu hwynebu

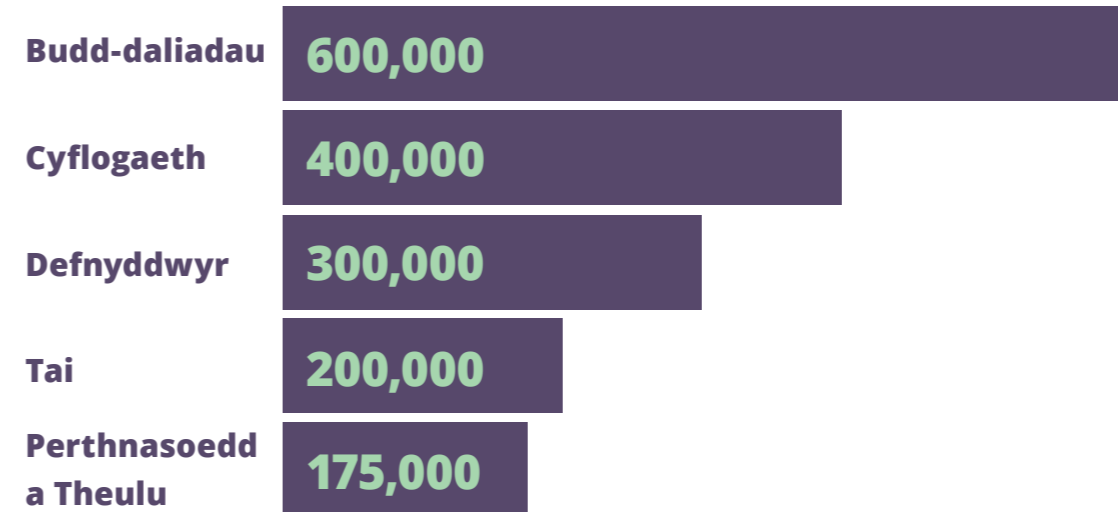
Bob blwyddyn, mae miliynau o bobl yn dod atom gydag amrywiaeth o broblemau gwahanol o fudd-daliadau i dai, mewnfudo i ddyledion. Mae hyn yn golygu bod ein data — gwybodaeth am y problemau y mae pobl yn dod atom i gael cymorth ar eu cyfer — yn rhoi dealltwriaeth unigryw i ni o'r heriau y mae pobl yn eu hwynebu ledled Cymru a Lloegr.

Yn 2020, fe darodd y pandemig. Gyda heriau ac ansicrwydd newydd yn codi, yr oeddem mewn sefyllfa unigryw i weld y problemau yr oedd pobl yn eu hwynebu wrth iddynt ddod i'r amlwg — hyd yn oed i'r funud agosaf.

Yn 2020/21, y 5 prif faes yr oedd pobl yng Nghymru am gael cyngor arnynt oedd:



Y 5 prif faes cyngori yr oedd pobl yn eu defnyddio ar ein gwefan (ymweliadau â'r dudalen), ledled Cymru oedd:



Defnyddio ein dealltwriaeth unigryw i ddelio â phroblemau pobl

Mae natur amser real ein data – trwy olrhain y problemau y mae pobl yn dod atom i gael cymorth ar eu cyfer, naill ai un i un neu drwy ein gwefan - yn ein galluogi i nodi'r problemau cymdeithasol y mae pobl yn eu hwynebu.

Yn 2020, gyda chymaint o ansicrwydd a heriau cymdeithasol yn datblygu'n gyflym, roeddem mewn sefyllfa unigryw i weld y problemau yr oedd pobl yn eu hwynebu wrth iddynt ddod i'r amlwg — hyd yn oed i'r funud agosaf.

Datgelodd ein cyngor hunangymorth ar-lein y newid mewn patrymau drwy gydol y flwyddyn.

Bu'r cynnydd mwyaf yn nifer yr ymweliadau â'n gwefan ar ddechrau'r cyfyngiadau symud cyntaf. Sbardunwyd hyn gan yr angen am gyngor er enghraifft, a ddylid mynd i'r gwaith neu'r ysgol, hawlio budd-daliadau a defnyddio banciau bwyd.

Wrth i'r cyfyngiadau symud cyntaf lacio, gwelwyd cynnydd eto yn nifer yr ymweliadau â'n gwefan gyda phobl angen cyngor am newidiadau i reolau cadw pellter cymdeithasol, hunan-ynysu, dychwelyd i'r gweithle a ffurfio swigod.

Yn dilyn cynnydd cychwynol yng nghamau cynnar y pandemig, parhawyd i helpu mwy o bobl â thai — gyda chynnydd yn nifer yr ymweliadau â'n tudalen cyngor hunangymorth ar-lein yn codi o 1.2 miliwn o 2019/20.

Bu gostyngiad yn nifer y bobl a ddaeth atom am gymorth gyda chyflogaeth yn raddol ar draws y flwyddyn.

Unwaith eto, budd-daliadau oedd y prif faes yr edrychwyd arno ar-lein drwy gydol y flwyddyn, ond darparwyd llai o gyngor 1 i 1 gennym nag yn y flwyddyn flaenorol. Gwelsom sefyllfa debyg gyda chyngor ar ddyledion, yn fwy na thebyg o ganlyniad i'r mesurau diogelu a roddwyd ar waith gan Lywodraeth y DU a Llywodraeth Cymru yn ystod y pandemig. Roedd y cynnydd o £20 yr wythnos i Gredyd Cynhwysol, cyfnod heb dalu dyledion a gwaharddiad ar gamau gorfodi gan feiliaid yn lleddfu effeithiau llymaf y pandemig yn y meysydd hyn.

Tra bod ein bywydau wedi'u troi ben i wared gan y pandemig, ceisiodd sgamwyr fanteisio ar y sefyllfa.

Yn sgil y pandemig gwelwyd cynnydd sydyn yn nifer y bobl a dargedwyd gan sgamiau. Yn ystod misoedd cyntaf 2021, roedd nifer y sgamiau a adroddwyd i ni wedi mwy na dyblu o'i gymharu â'r un cyfnod yn 2020. Dangosodd ein hymchwil hefyd y gallai unrhyw un gael ei dargedu gan sgamwyr — a gallai unrhyw un gael ei dwyllo.

- Nododd dros hanner y bobl yn ein Hymchwil i Ganlyniadau ac Effaith Cenedlaethol (NOIR) fod eu problem wedi'i achosi neu gael ei effeithio gan y pandemig neu'r cyfyngiadau symud a ddeilliodd o hynny
- Hefyd, teimlai tua hanner hefyd fod y pandemig neu'r cyfyngiadau symud wedi effeithio ar eu gallu i ddelio â'r broblem

Darllenwch ein hadroddiad **'Life through lockdown'** i gael rhagor o wybodaeth am yr hyn a ddywedodd ein data wrthym am y flwyddyn y newidiodd popeth.

Sicrhau newid cadarnhaol i'r bobl sy'n dod atom am help

Yn y flwyddyn heriol hon, roedd yn bwysicach nag erioed i fod yn llais cryf a chlr dros y rhai sy'n dod atom am help. Dyna pam, yn ogystal â defnyddio ein dealltwriaeth i wneud penderfyniadau am ein gwasanaeth ein hunain, ein bod yn ei rhannu'n agored ac yn ei defnyddio i helpu i lunio polisi'r llywodraeth a llywio newid cymdeithasol go iawn.

Yng Nghymru

Bu ein gwaith eiriolaeth o gymorth i amddiffyn teuluoedd rhag effeithiau ariannol gwaethaf y pandemig. Llwyddwyd i eirioli dros ymestyn y Gronfa Cymorth Ddewisol, gwaharddiad ar droi allan yn y sector rhentu preifat a chyfres o gynlluniau peilot i gynyddu incwm, gydag ymgyrch gyfathrebu ategol, i helpu pobl i hawlio'r holl fudd-daliadau y mae ganddynt hawl iddynt.

Cyn etholiadau'r Senedd, dangosodd ein hymgyrch #ValueOfAdvice bwysigrwydd cyngor annibynnol a dangosodd y gwerth a ddarparwn o ran arbed arian i Lywodraeth leol a Llywodraeth Cymru.

Ar draws yr holl wasanaeth

Keep the Lifeline

Ar ddechrau'r pandemig, cyhoeddodd llywodraeth y DU y byddai Credyd Cynhwysol a Chredydau Treth Gwaith yn cynyddu £20 yr wythnos am flwyddyn. Gwelodd ein cynghorwyr yn uniongyrchol pa mor bwysig oedd yr arian ychwanegol hwn i bobl a oedd wedi'i tharo gwaethaf- boed yn bobl wedi colli eu swyddi neu'n rhieni oedd yn wynebu costau ychwanegol yn ystod y cyfyngiadau symud.

Dyweddodd ein hymchwil yn 2020 wrthym na fyddai 75% o'r bobl a gafodd gymorth gennym gyda dyledion a oedd yn derbyn y budd-daliadau hyn yn gallu talu eu costau byw pe bai'r £20 ychwanegol yn cael ei ddileu.

Mewn ymateb, cyd-gysylltwyd ymgyrch gyda'n rhwydwaith Cyngor ar Bopeth Lleol i eirioli dros yr achubiaeth hanfodol hon i barhau y tu hwnt i fis Mawrth 2021. Gyda'n gilydd:

- **cysylltwyd â 309 o ASau** ynglŷn â phwysigrwydd y cynnydd i'w hetholwyr
- **rhoddwyd sylw i'r ymgyrch mewn mwy na 50 o gyfryngau cymdeithasol**, gan gynnwys darnau oedd â ffocws lleol yn WalesOnline a'r North Wales Chronicle
- **cyrhaeddwyd dros 1 miliwn o bobl** drwy ein hymgyrch cyfryngau cymdeithasol

Yn dilyn misoedd o ymgyrchu ochr yn ochr â'r ymgyrch #KeepTheLifeline ehangach, cyhoeddodd llywodraeth y DU estyniad o 6 mis i'r cynnydd i Gredyd Cynhwysol a thaliad ychwanegol untro o £500 i helpu pobl ar Gredyd Treth Gwaith i gael dau ben llinyn ynghyd.

Cosb am deyrngarwch

Rydym yn dal i weld camau cadarnhaol gan reoleiddwyr yn dilyn ein cwyn allweddol yn 2018 am y gosb am deyrngarwch ar draws 5 marchnad hanfodol i'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd. Y gosb am deyrngarwch yw'r gost ychwanegol y mae pobl yn ei thalu am wasanaethau os nad ydyn nhw'n newid darparwyr yn rheolaidd. Y llynedd, canfuom fod 8 o bob 10 o bobl yn talu hyn mewn o leiaf un farchnad.

I bobl yn y band incwm isaf, byddai talu'r gosb am deyrngarwch ar draws pob un o'r 5 marchnad yn costio bron i 8% o wariant blynyddol y cartref. Mae hyn yn arbennig o bryderus mewn blwyddyn lle mae 6 miliwn o bobl ar ei hôl hi o ran talu biliau oherwydd y pandemig.

Roeddem yn arbennig o falch eleni o ymrwymiad yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA) i reolau newydd a fydd yn gwahardd 'codi prisiau' yn y farchnad yswiriant.

Mae hyn yn golygu na all cwmnïau godi mwy ar gwsmer presennol wrth adnewyddu eu hyswariant nag y bydden nhw pe baen nhw'n gwsmeriaid newydd — gan roi terfyn ar y gosb am deyrngarwch i bob pwrpas. Mae'r FCA yn disgwyl i hyn arbed £4.2 biliwn i ddefnyddwyr dros 10 mlynedd.

Hefyd galwyd am gymryd camau pellach, gan gyhoeddi adroddiad yn edrych ar 2 farchnad lle nad yw cwmnïau a rheoleiddwyr wedi gwneud digon i fynd i'r afael â'r gosb am deyrngarwch. Ers dechrau'r pandemig coronafeirws canfuwyd: nad oedd 1 o bob 3 cwsmer yr oedd eu contract bwndel ffôn symudol wedi dod i ben wedi newid, gan eu rhoi mewn perygl o dalu'r gosb am deyrngarwch. Gwelsom hefyd nad oedd 42% o'r rhai yr oedd eu morgais cyfnod penodol wedi dod i ben wedi newid. Galwyd ar ddarparwyr ffonau symudol a'r FCA i gymryd camau pendant a gorfodadwy i leihau biliau cwsmeriaid yn awr, i roi diwedd ar y gosb am deyrngarwch.

Ein gwerth i gymdeithas

Rydym yn defnyddio model a sefydlwyd i gyfrifo gwerth ariannol ein cyngor a'r canlyniadau cadarnhaol y mae'n eu cyfrannu at unigolion a chymdeithas.

Mae'n amhosibl rhoi gwerth ar bopeth a wnawn, felly mae'n debygol o fod yn amcangyfrif ceidwadol. I gael rhagor o fanylion am yr arbedion hyn ac esboniad llawn o'n model, gweler ein [modelu ariannol](#).

Yn 2020/21, cynhyrnodd gwasanaethau Cyngor ar Bopeth yng Nghymru:

£44 miliwn o arbedion i'r llywodraeth a gwasanaethau cyhoeddus (budd-daliadau cyllidol) drwy helpu i atal problemau rhag digwydd neu waethygu. Rydym yn lleihau pwysau ar wasanaethau cyhoeddus fel budd-daliadau iechyd, tai neu fudd-daliadau allan o waith.

£44 miliwn

£324 miliwn mewn buddion economaidd a chymdeithasol ehangach (gwerth cyhoeddus) Mae datrys problemau yn gwella bywydau ac mae hyn yn golygu gwell lles, cyfranogiad a chynhyrchiant i'r bobl rydym yn eu helpu.

£324 miliwn

£250 miliwn mewn gwerth i bobl rydym yn eu helpu (canlyniadau ariannol yn dilyn cyngor) Fel rhan o'n cyngor gallwn gynyddu incwm pobl, drwy ddileu dyledion, manteisio ar fudd-daliadau a datrys problemau defnyddwyr.

£250 miliwn

Mae Cyngor ar Bopeth yn helpu pobl i ddod o hyd i ffordd ymlaen

Rydym yn darparu cyngor cyfrinachol ac annibynnol am ddim i helpu pobl i oresgyn eu problemau. Rydym yn llais i'n cleientiaid a'n defnyddwyr ar y materion sy'n bwysig iddynt. Rydym yn gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb, ac yn herio gwahaniaethu ac aflonyddu. Rydyn ni yma i bawb.

[**citizensadvice.org.uk**](https://citizensadvice.org.uk)



© Cyngor ar Bopeth Medi 2021

Cyngor ar Bopeth yn enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol y Canolfannau Cyngor ar Bopeth.
Rhif cofrestru'r elusen 279057.