



cyngor

Gaeaf
2009

Newyddion gan weithwyr ar draws y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth



Sgiliau Ariannol am Oes

Datblygu cymunedau sy'n
alluog yn ariannol

Gwobrau Cyngor ar Bopeth

Ein henillwyr

Gweithio gyda'n Gilydd dros Gyngor

Cynnwys

Newyddion a Digwyddiadau	3
Sgiliau Ariannol am Oes	4-5
Polisi / Ymgyrchoedd	6
Tlodi tanwydd	7
Ar draws y gwasanaeth	8-9
Gweithio mewn partneriaeth	10-11
Wyddoch chi?	12

Golygyddol

Cylchlythyr chwarterol yw *Cyngor* i ddod â'r holl newyddion gan weithwyr ar draws y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth atoch.

Cynhyrchwyd gan
Citizens Advice
Myddelton House
115–123 Pentonville Road
Llundain N1 9LZ
Rhif ffôn: 020 7833 2181
adviceguide.org.uk
citizensadvice.org.uk



Rhagair

Mae Prudential wedi cael y pleser o weithio gyda Chyngor ar Bopeth yn ystod y saith mlynedd ddiwethaf fel partner allweddol yn y rhaglen Sgiliau Ariannol am Oes. Ymhell cyn y dirwasgiad, roeddem yn rhannu gweledigaeth o greu cyhoedd â chrebwyll ariannol. Gyda'n gilydd, roeddem yn awyddus i bawb feddu ar y sgiliau a'r hyder sydd eu hangen i wneud penderfyniadau cytbwys ynglŷn â'u harian.

Yr ydym yn falch iawn bod mwy na 200 o ganolfannau Cyngor ar Bopeth a'u partneriaid lleol yn cynnal sesiynau addysg ariannol. Maent yn helpu chwarter miliwn o bobl y flwyddyn i gyllidebu, benthycu a chynilo'n synhwyrol erbyn hyn.

Rydym wedi darparu cymorth hir dymor sylweddol oherwydd ein bod yn cydnabod proffesiynoldeb ac ymrwymiad y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth. Fel cwmni, rydym yn ymwybodol o bwysigrwydd hollbwysig ennill a chynnal ymddiriedaeth ein cwsmeriaid. Mae Canolfannau Cyngor ar Bopeth wedi llwyddo i wneud hynny'n genedlaethol ac mewn cymunedau lleol yn ystod y 70 mlynedd ddiwethaf.

Mae darparu addysg ariannol i gymaint o bobl yn gyflawniad aruthrol, ac mae tîm ymrwymedig o wirfoddolwyr a staff yn gwneud y gwaith hwn. Mae'n gwneud gwahaniaeth gwirioneddol i gymunedau ledled Cymru a Lloegr. Rydym yn ymfalchio yn y gwaith a wnawn gyda'r gwasanaeth CAB ac edrychwn ymlaen i'r gwaith hwnnw barhau.

Rob Devey
Prif Weithredwr, Prudential UK & Europe

I dderbyn e-fersiwn o'r cylchlythyr hwn, anfonwch eich manylion cyswllt at thecitizen@citizensadvice.org.uk

A oes gennych stori Cyngor ar Bopeth yr hoffech ei rhannu?

Anfonwch eich straeon newyddion at Sally Littlecott yn thecitizen@citizensadvice.org.uk

Ffotograff ar y clawr drwy garedigrwydd *Surrey Advertiser*



**Ch-Dd Teresa Perchard (Cyngor ar Bopeth),
Martin Lewis (Hyrwyddwr CAB y Flwyddyn),
Sanjeev Bhaskar (Actor, Comediwr)**

Gwobrau Cyngor ar Bopeth

Cynhaliwyd ein Cinio Gala a Seremoni Wobrwyo codi arian cyntaf ddydd Mawrth 19 Ionawr, yng Ngwesty'r Dorchester, Llundain. Llywyddwyd y cinio gala gan Ei Huchelder y Dywysoges Frenhinol, David Harker a John Gladwin. Yna cynhaliwyd seremoni wobrwyo er mwyn rhoi cydnabyddiaeth gyhoeddus i'r sefydliadau a'r unigolion hynny sy'n rhannu ein gwerthoedd, ac sy'n brwydro ar gyfer cyfiawnder ac yn erbyn anghydraddoldeb yn eu ffordd unigryw eu hunain.

Seren y noson oedd Roy Fairhead (gweler y clawr blaen) o Ash CAB, a enillodd y wobwr Cynghorydd y flwyddyn. Wrth gasglu ei wobwr, derbyniodd gymeradwyaeth gan ei gydweithwyr a'r gynulleidfa. Dywedodd yn ddiweddarach: "Mae fy ngwraig ar ben ei digon ac mae'r anrhydedd o ennill yn parhau i fy syfrdanu."

Roedd cyfanswm o 300 o westeion, gwesteion corfforaethol yn bennaf, yno i ddathlu ein pen-blwydd yn 70, er mwyn helpu i godi arian ar gyfer y gwasanaeth cyngor ffôn cenedlaethol, Llinell Gyngor, ac i godi ymwybyddiaeth o statws elusennol y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth.

Llwyddodd ein digwyddiad codi arian mawr cyntaf i godi yn agos at £20,000 a fydd yn helpu gwirfoddolwyr y Llinell Gyngor i ateb mwy na 20,000 o alwadau ychwanegol. Rhoddir diolch arbennig i'r rhai a fynychodd y digwyddiad a'r rhai a roddodd gyfraniad gwerthfawr i'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth.

"Daw'r wefr o weld pobl yn dechrau credu bod yna ffordd ymlaen dderbyniol ac y gallwn lwyddo. O weld cyflwr rhywun mewn cyflwr isel iawn, fe welwch iaith y corff yn newid ac mae pethau'n newid er gwell ar ôl hynny ac mae'n foddhaol iawn."

Roy Fairhead, Enillydd Cynghorydd y flwyddyn 2010

Enillwyr y gwobrau

Penderfyniad polisi cyhoeddus gorau:

(noddwyd gan Logica)
Cyllid a Thollau EM

Gwasanaeth cwsmeriaid gorau:

(noddwyd gan Visa)
Wessex Water

Pencampwr y cyfryngau:

(noddwyd gan Nationwide)
Tricia Phillips o'r *Daily Mirror*

Partner cyngor:

(noddwyd gan Prudential) Cyngor
Bwrdeistref Sirol Stevenage

Cyngorydd CAB y flwyddyn:

(noddwyd gan MBNA)
Roy Fairhead, CAB Ash

Pencampwr CAB y flwyddyn:

Arbenigwr Arbed Arian Martin
Lewis

I gael gwybodaeth bellach am y gwobrau a rhoddion corfforaethol, gweler citizensadvice.org.uk (cefnogi) a (digwyddiadau)

Creu cymunedau sy'n alluog yn ariannol

Mae Canolfannau Cyngor ar Bopeth yn gweld tystiolaeth uniongyrchol o'r niwed y gall problemau ariannol a diffyg dealltwriaeth ariannol ei wneud i unigolion, teuluoedd a chymunedau cyfan.

Sgiliau Ariannol am Oes yw rhaglen gallu ariannol cenedlaethol Cyngor ar Bopeth. Ein cenhadaeth yw helpu pobl i gael gwybodaeth, sgiliau a hyder er mwyn gwneud dewisiadau cytbwys am eu sefyllfa ariannol bersonol.

Mae ein rhaglen yn helpu canolfannau a'u partneriaid i gyflwyno rhaglenni addysgol o safon uchel sy'n cael effaith. Maent yn helpu pobl i osgoi dyledion na ellir eu rheoli a phroblemau ariannol eraill, yn arbennig oedolion ar incwm isel neu sy'n wynebu'r risg o allgau ariannol.

Mae'r sector ariannol yn un o gefnogwyr amlwg ein gwaith. Yn ogystal â'n partner allweddol, Prudential, rydym yn ddiolchgar am yr arian rydym wedi'i dderbyn yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf gan Sefydliad Bank of America, Barclaycard, Citi Foundation, Cymdeithas Adeiladu Nationwide a Sefydliad Santander.

Mae asiantaethau'r sector cyhoeddus, ymddiriedolaethau elusenol a chymdeithasau tai cenedlaethol a lleol amrywiol yn rhoi cymorth pwysig i ni.

Erbyn hyn mae mwy na 200 o ganolfannau ledled Cymru a Lloegr yn defnyddio eu cysylltiadau cymunedol a'u harbenigedd ariannol i gyflenwi rhaglenni sy'n gwella sgiliau arian pobl.

Cyngor ar Bopeth (h) Oliver Elliott



Pobl ifanc yn cael eu hyfforddi gan CAB Hendon

Gan weithio gyda phartneriaid lleol, mae canolfannau'n helpu pobl i gyllidebu'n well, canfod y cytundebau gorau, a benthyca a chynilo'n briodol.

Y llynedd, bu i chwarter miliwn o bobl elwa ar y rhaglenni hyn, yn cynnwys:

- rhieni, pobl ifanc a thenantiaid cymdeithasau tai. Mae rhaglen **Horizons**, gyda chefnogaeth Barclaycard, wedi galluogi canolfannau i gyrraedd mwy na 120,000 o rieni unigol ers 2005.
- staff a gwirfoddolwyr rheng flaen gan ganolfannau a phartneriaid cyflenwi lleol. Erbyn 2012, bydd ein prosiect **MoneyActive**, gyda chefnogaeth Cymdeithas Adeiladu Nationwide, wedi hyfforddi a chefnogi 1,300 o wirfoddolwyr i gyflenwi sesiynau gallu ariannol.

Mae gwerthusiadau annibynnol wedi dangos bod gwaith gallu ariannol canolfannau'n cynyddu hyder a sgiliau ariannol pobl. Mae hefyd yn newid agweddau ac ymddygiad.

Er enghraifft, dywedodd naw o bob deg cyfranogwr a gymerodd ran yn yr ymgyrch SaveXmas a ariannwyd gan OFT, bod ganddynt lawer mwy o wybodaeth am y gwahanol ffyrdd o gynilo o ganlyniad i'r sesiynau hyfforddi.

"Cyn i mi gwrdd â CAB, roeddwn yn benthyca arian gan unrhyw un a oedd yn ei gynnig i mi. Dyna pam yr oedd gennyf gymaint o ddyled....nid oeddwn wedi darllen y print mân. Ni fyddaf byth yn gwneud hynny eto."

Cyfranogwr sy'n rhiant ifanc

“Mae hyfforddiant gallu ariannol yn rhoi’r gallu i bobl reoli eu harian a’r wybodaeth i wneud yn siŵr eu bod yn cael cytundeb teg. Mae angen cymorth awdurdodau lleol ar ganolfannau Cyngor ar Bopeth ac asiantaethau cyngor eraill er mwyn cyflwyno’r hyfforddiant hwn mewn ffordd fwriadol a pharhaus.”

Bala Mahendran, Cynrychiolydd Llywodraeth leol, Tasglu Cynhwysiant Ariannol Trysorlys EM a Phrif Weithredwr, Cyngor Dosbarth Basildon

Mae Cyngor ar Bopeth wedi sefydlu ac ariannu 14 fforwm gallu ariannol rhanbarthol ledled Cymru a Lloegr. O dan arweiniad Canolfannau Cyngor ar Bopeth, neu bartneriaid cymunedol eraill, maent yn darparu ffocws lle gall pobl rannu arfer da, rhwydweithio a sefydlu mentrau ar y cyd.

Yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf, mae fforymau wedi llwyddo i ddod ag o leiaf 600 o sefydliadau ynghyd ac wedi sianelu £1 filiwn o arian ar gyfer mentrau addysg ariannol drwy eu haelodau. Mae aelodau’r fforwm hefyd wedi cydweithio i gyflwyno mentrau sydd wedi helpu pobl gyda’u penderfyniadau ariannol, megis y ffordd orau i brynu eu hynni (gweler tudalen 7) neu i gynilo ar gyfer y Nadolig.

Mae ein tîm canolog yn darparu grantiau, hyfforddiant ac arweiniad i ganolfannau a fforymau. Rydym hefyd yn creu cysylltiadau gyda phartneriaid cyflenwi ac ariannu ac yn cyfrannu i’r gwaith o ddatblygu polisi gallu ariannol.

Ein dyhead yw y bydd pob canolfan yn cyflenwi rhaglenni addysg ariannol. Gan weithio gyda phartneriaid lleol, rydym am gyrraedd hanner miliwn o bobl y flwyddyn. Os hoffech gymryd rhan, mae’r tîm canolog yn awyddus i’ch helpu.

I gael mwy o wybodaeth am ein rhaglenni a’n partneriaethau, gweler financialskillsforlife.org.uk neu cysylltwch â sara.coffi@citizensadvice.org.uk

> ASTUDIAETH ACHOS

Mae Aasra yn rhiant unigol sy’n gweithio. Mae’n cael problemau i reoli ei chyllideb a’i dyledion pan ddechreuodd y rhaglen rheoli arian yn CAB Bedworth. Roedd yn gweld ei meddyg teulu’n rheolaidd ynglŷn â phroblemau pryder.

Mae wedi bod yn cadw dyddiadur gwario drwy’r rhaglen ac mae wedi dysgu sut i’w lunio a glynu at gyllideb. Mae hefyd yn fwy ymwybodol o anfanteision credyd drud a mynd i orddrafft. Mae wedi ymuno â’i hundeb credyd lleol.

Mae Aasra’n gwybod yn iawn erbyn hyn pan fydd angen iddi brynu eitem fawr i’r tŷ, bydd yn defnyddio ei chynilion ac ond yn benthyca’r hyn sydd ei angen arni gan yr undeb credyd. Mae hefyd wedi adennill £500 o daliadau banc gan ei banc ac mae’n teimlo bod ganddi fwy o reolaeth dros ei bywyd a’i hiechyd meddwl.

“Rwyf wedi gallu haneru fy meddyginiaeth ac rwyf yn cysgu’n iawn am y tro cyntaf mewn misoedd lawer.”

Llwyddiant dileu dyled credyd treth

Ar ôl mwy na dwy flynedd o lobio, mae Cyngor ar Bopeth yn falch iawn o gyhoeddi canlyniad llwyddiannus. O ganol mis Ionawr 2010, bydd y Llywodraeth yn gwneud iawn am ordaliadau credydau sy'n deillio o wneud cyhoeddiadau hwyr am newidiadau i berthnasau, yn erbyn arian y byddai cartrefi wedi bod â hawl i'w gael pe byddent wedi cyhoeddi'r newid ar amser.

Bydd degau o filoedd o deuluoedd ar incwm isel yn elwa ar y polisi hwn, teuluoedd sydd wedi ymdrechu i ad-dalu gordaliadau sydd wedi codi am nad ydynt wedi cyhoeddi newid ar yr amser cywir – gweler yr enghreifftiau isod.

Daw dyfarniad credyd treth i ben pan fydd newidiadau i gartref, er enghraifft, os bydd cwpl yn gwahanu, neu os bydd partner person sengl yn symud i mewn gyda hwy. Yna mae'n rhaid gwneud cais newydd ar gyfer y teulu newydd. Mae'r holl arian sy'n cael ei dalu yn dilyn y newid yn ad-daladwy, ond

dim ond am dri mis y gellir ôl-ddyddio cais newydd. Felly, os cyhoeddir y newid ar ôl chwe mis, byddai'n rhaid ad-dalu'r chwe mis llawn ond byddai'r cais newydd ond yn cynnwys tri mis o hynny.

Cyn y newid, ni wnaed unrhyw gofnod o'r hyn y byddent wedi bod â hawl i'w gael pe byddent wedi cyflwyno eu cais newydd ar yr amser cywir. Mewn nifer o achosion, byddai'r dyfarniad credydau treth newydd yn aros yr un peth, neu'n cynyddu hyd yn oed, o ganlyniad i'r newid mewn perthynas.

Er bod y newid hwn mewn polisi yn gam pwysig yn y cyfeiriad cywir, mae Cyngor ar Bopeth yn parhau gyda'i ymgyrch Lles teg er mwyn i hen ddyledion gordaliadau credyd treth gael eu dileu (gweler rhifyn yr hydref o *Cyngor*). Bydd tua 1.5 miliwn o deuluoedd yn elwa ar hyn, teuluoedd sy'n dioddef caledi o ganlyniad i orfod ad-dalu gordaliadau credyd treth o 2003/04 a 2004/05, blynyddoedd pan oedd y system yn newydd ac roedd problemau gweinyddol yn eang.

Enghraifft CAB:

> ymuno â theulu

Mae cleient wedi derbyn dyfarniad credyd treth plant yn dilyn genedigaeth ei phlentyn cyntaf ar ddiwedd Ebrill 2007. Ym mis Rhagfyr symudodd ei phartner i mewn gyda hi ond ni wnaeth hysbysu Cyllid a Thollau Ei Mawrhydi tan fis Ebrill 2008.

Arweiniodd hyn at ordaliad o £900. Pe byddent wedi gwneud cais newydd fel cwpl pan symudodd ef i mewn, byddent wedi cael yr union swm o gredydau treth ag yr oedd hi'n ei gael pan oedd yn rhiant sengl.

Am na roddwyd hysbysiad o'r newid mewn amgylchiadau, byddai'n rhaid iddynt ad-dalu'r gordaliad. Am nad oedd yr un o'r ddau ohonynt yn gweithio, byddai hyn wedi achosi caledi mawr i'r teulu.

Enghraifft CAB:

> gadael teulu

Roedd cleient wedi derbyn llythyr yn bygwth camau cyfreithiol am ordaliad credyd treth o £3,000. Ymddengys nad oedd Cyllid a Thollau Ei Mawrhydi wedi cofnodi newid mewn amgylchiadau pan wnaeth eu hysbysu bod ei gŵr wedi'i gadael.

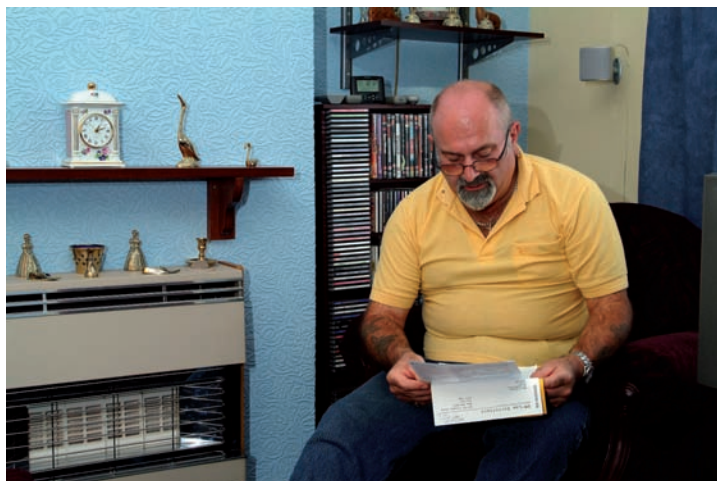
Er ei bod yn derbyn budd-daliadau eraill fel rhiant unigol, parhaodd i dderbyn credydau treth fel cwpl. Daeth hyn i'r amlwg flwyddyn yn ddiweddarach pan roddodd hysbysiad o newidiadau eraill i'w theulu.

Roedd y gwŷs a oedd yn gofyn am £3,000 yn cyfeirio at yr arian a dalwyd iddi fel cwpl. Er gwaethaf y ffaith y byddai wedi bod â hawl i'r un swm o arian fel rhiant unigol, roedd HMRC yn ceisio adennill y swm cyfan.

I gael gwybodaeth bellach, cysylltwch â social.policy@citizensadvice.org.uk

Cael cytundeb gwell

Cyngor ar Bopeth (h) Justin Piperger



Rhwng mis Ebrill a mis Mehefin 2009, bu i wasanaeth Cyngor ar Bopeth ddelio â 28,000 o ymholiadau ynglŷn â dyledion tanwydd, sef un o'r tri math o ddyled blaenoriaeth mwyaf cyffredin yr oedd cleientiaid yn gofyn am gyngor amdano.

Roedd hyn yn cynrychioli cynnydd o 53 y cant o gymharu â'r un cyfnod y flwyddyn flaenorol.

Yn 2008, comisiynwyd Cyngor ar Bopeth gan Ofgem i gynnal cyfres o sesiynau peilot i godi ymwybyddiaeth o'r arbedion y gallai defnyddwyr eu gwneud drwy newid cyflenwr ynni neu drwy gadarnhau tariffau ynni.

Amcan y cynllun peilot, o'r enw Ynni - Y Fargen Orau, oedd profi a fyddai sesiynau wyneb yn wyneb yn arwain at gynnydd yn nifer y defnyddwyr a oedd yn arbed arian.

Yn dilyn llwyddiant y cynllun peilot, cyflwynwyd y sesiynau'n genedlaethol gydag arian gan yr Adran Ynni a Newid yn yr Hinsawdd.

Yn 2009:

- gwnaed 300 o gyflwyniadau i amrywiaeth eang o grwpiau a sefydliadau
- llwyddodd neges yr ymgyrch i gyrraedd tua 35,000 o bobl.

Dangosodd gwerthusiad annibynnol, a gynhaliwyd gan y Ganolfan Ynni Adnewyddadwy, effaith gadarnhaol. Aeth bron i hanner y defnyddwyr a gymerodd ran yn y gwerthusiad i chwilio am gytundeb gwell ar eu hynni. O'r rhain, newidiodd tua 50 y cant ohonynt eu cyflenwr neu dariff.

Mae cam pellach yr ymgyrch yn cael ei ariannu erbyn hyn gan dri chwmni ynni EDF, Eon a Scottish Power.

Yn y cyfnod o fis Chwefror i fis Ebrill 2010, bydd 280 o gyflwyniadau'n cael eu gwneud ledled Cymru a Lloegr gan dros 60 o ganolfannau Cyngor ar Bopeth ac aelodau eraill fforymau Gallu Ariannol, megis Cymdeithasau Tai ac Undebau Credyd.

Mae'r cyflwyniadau wedi'u hanelu ar gyfer y rhai sy'n fwyaf tebygol o ddiodeff tlodi tanwydd megis pensynwyr a'r rhai ar incwm isel a gweithwyr rheng flaen sy'n gweithio gyda'r grwpiau hyn.

Mae'r Mesur Ynni sydd wedi'i gyflwyno i'r Senedd ar hyn o bryd yn cynnwys cynigion i ymestyn y cymorth a roddir i rai cwsmeriaid sy'n diodeff tlodi tanwydd gan gyflenwyr ynni o dan gytundeb gwirfoddol a chaiff ei gyflwyno ar sail statudol.

Nid yw manylion y cynllun wedi'u cadarnhau eto, ond mae Cyngor ar Bopeth wrthi'n dadlau y dylai pob grŵp sy'n byw mewn tlodi tanwydd (yn cynnwys y rhai ar incwm isel a phobl anabl), ac nid dim ond pobl hŷn, elwa ar hyn.

Mewn cyfarfodydd gyda Gweinidogion, rydym hefyd wedi dadlau y dylai'r Mesur roi help a diogelwch i gwsmeriaid nad ydynt wedi'u cysylltu â'r rhwydwaith nwy ac sy'n gorfod dibynnu ar olew gwresogi domestig neu nwy petrolewm hylifedig (LPG).

I gael copi o adroddiad gwerthuso Ynni - Y Fargen Orau neu i fynychu sesiwn, cysylltwch â sara.coffi@citizensadvice.org.uk

Cynyddu mynediad at gyngor

“Yn unol â strategaeth Fynediad gwasanaeth CAB, byddwn wedi dyblu nifer y bobl rydym yn eu helpu yn ystod y ddwy flynedd sy’n dod i ben ar 31 Mawrth 2010. Ein cyfradd ateb y ffôn canol blwyddyn oedd 72 y cant a dylai’r chwarter nesaf ddangos gwelliant pellach. Mae’r cynnydd yn nifer y cleientiaid sydd wedi’i gyfateb â chynnydd mewn cynhyrchiant o bron i £1,000 mewn enillion ariannol fesul cleient.” Kester Dean, Rheolwr Canolfan, CAB Rossendale

Datblygwyd y strategaeth Fynediad er mwyn galluogi’r gwasanaeth CAB i helpu mwy o bobl ac i sicrhau bod y rhai sydd â’r angen mwyaf yn derbyn y gwasanaeth mwyaf priodol.

Elfen ganolog y strategaeth hon yw’r defnydd o gyfweiliadau diagnostig cychwynnol er mwyn gallu asesu problemau cleientiaid yn gyflym a’u symud ymlaen i’r cam nesaf mwyaf priodol. Gallai hynny fod yn wybodaeth hunangymorth neu’n apwyntiad gyda chynghorydd arbenigol.

Gellir cynnal y cyfweiliadau diagnostig hyn wyneb yn wyneb neu dros y ffôn. Oherwydd nad yw tua 2.4 miliwn o alwadau’n cael eu hateb yn y rhanbarth y flwyddyn, mae angen i Gyngor ar Bopeth ganfod ffordd fwy effeithlon o ddarparu cyngor dros y ffôn. I’r perwyl hwn, mae Cyngor ar Bopeth eisoes wedi buddsoddi £1 filiwn a bydd yn buddsoddi £2 filiwn arall yn ystod y ddwy flynedd nesaf er mwyn sefydlu gwasanaeth cyngor ffôn cenedlaethol – Llinell Gyngor - ledled Cymru a Lloegr.

Cyflwynwyd cam cyntaf y Llinell Gyngor ym mis Hydref 2009 pan gafodd 10 o ganolfannau yng Nghymru eu cysylltu gan ddefnyddio technoleg canolfan alwadau rhith. Mae’r canolfannau sy’n cymryd rhan yn hyn eisoes wedi canfod y gallant ateb dwy neu dair gwaith yn fwy o alwadau nag o’r blaen.

Gyda mwy o ganolfannau’n cael eu cynnwys ym mis Mawrth a mis Mehefin, a gydag arian gan Gynulliad Cymru, caiff Llinell Gyngor Cymru ei lansio’n swyddogol fel gwasanaeth siarad Cymraeg a Saesneg ledled Cymru yn yr Eisteddfod Genedlaethol ym mis Awst 2010. Bydd ganddo gyfleusterau ar gyfer defnyddwyr byddar a thrwm eu clyw, a bwriedir ei gyflwyno’n llawn ledled

Cymru a Lloegr ym mis Hydref 2012.

Manteision technoleg canolfan alwadau rhith yw:

- nad oes angen offer arbenigol na buddsoddiad parhaus
- mae’n darparu llawer o wybodaeth reoli
- mae’n hyblyg ac yn ymatebol.

Bydd y Llinell Gyngor yn rhoi mwy o opsiynau i gleientiaid gael gafael ar gyngor a gwybodaeth ac maent yn fwy tebygol o gael ateb i’w hymholiad gyda’r pwynt cyswllt cyntaf. Gall cleientiaid ddewis gwrandao ar wybodaeth wedi’i recordio, cael eu trosglwyddo i linell gymorth arbenigol neu siarad â’r asesydd cyntaf a fydd ar gael gan roi gwasanaeth di-dor yn y fan a’r lle.

Er mwyn gallu ateb mwy o alwadau, mae angen mwy o wirfoddolwyr ac mae Cyngor ar Bopeth wedi dechrau ar fenter ganolog o recriwtio a hyfforddi gwirfoddolwyr.

Datblygwyd cynllun peilot hyfforddi newydd er mwyn hyfforddi gwirfoddolwyr newydd er mwyn cynnal y cyfweiliadau diagnostig cychwynnol. Mae hyn yn galluogi cynghorwyr hyfforddedig i ganolbwyntio ar faterion cyngor cyffredinol. Wrth aros am werthusiad ffurfiol, mae CAB Caerffili wedi canfod ei bod yn llwyddo i recriwtio a chadw mwy o wirfoddolwyr nac o’r blaen gan ddefnyddio’r rhaglen hyfforddi newydd fyrrach.

Yn y gorffennol, roedd y ganolfan wedi canfod y byddai rhai gwirfoddolwyr yn digalonni oherwydd yr amser yr oedd yn ei gymryd i gael eu hyfforddi a byddent yn gadael. Yn ogystal â gallu gweld mwy o gleientiaid, mae’r ganolfan wedi canfod bod y gwaith y mae’n ei wneud yn fwy cymhleth a manwl gyda nifer y cysylltiadau â chleientiaid wedi cynyddu 50 y cant a’r amseroedd aros wedi lleihau o swm tebyg.

Oriau ychwanegol o gyngor

Gyda'r galw am gyngor yn parhau i gynyddu, cyhoeddwyd yn yr Adroddiad Cyn y Gyllideb y byddai'r arian ar gyfer y prosiect Oriau ychwanegol o gyngor yn parhau hyd at yr hydref 2010, ar yr adeg berffaith.

Defnyddiodd Cyngor ar Bopeth yr hwb ariannol cychwynnol o £10 miliwn a gafodd gan y Llywodraeth yn 2009 i helpu canolfannau i ymestyn eu horiau agor a sicrhau y gall hyd yn oed mwy o bobl gael gafael ar gyngor.

Rhwng mis Chwefror a mis Rhagfyr 2009:

- roedd 324 o ganolfannau'n cymryd rhan – 80 y cant o'r rhwydwaith o ganolfannau ledled Cymru a Lloegr
- cafodd mwy na 285,000 o gleientiaid ychwanegol help gyda mwy na 800,000 o broblemau
- llwyddwyd i godi tua £7.6 miliwn o fudd-daliadau a chredydau treth ychwanegol
- cafodd dyledion gwerth £2.1 miliwn eu dileu.

Mae oriau agor estynedig sy'n cynnwys y penwythnosau a gyda'r nos, yn golygu y gall pobl ag ymrwymadau gwaith neu ofalu, gael gafael ar wasanaethau cyngor hollbwysig pan mae angen gwirioneddol amdanynt.

Roedd cleient a oedd yn gofidio ac yn ofnus, wedi ffonio CAB Fareham yn ystod yr oriau ychwanegol ar brynhawn dydd Gwener, ar ôl i'w landlord fygwth ei gyrru allan a newid y cloeon yn ddiweddarach y noson honno. Ar ôl ymyrraeth y cynghorydd, newidiodd y landlord ei feddwl ac mae bellach wedi dechrau camau gyrru allan cyfreithiol a phriodol.

"Heb yr arian oriau ychwanegol, fe fyddwn wedi bod ar gau ac ni fyddai unrhyw un wedi bod ar gael i drafod gyda'r landlord. Byddai'r cleient wedi'i gyrru allan a byddai wedi bod yn ddiartref dros y penwythnos."

Kate Rayner, Rheolwr, CAB Fareham



Un o elfennau allweddol y prosiect Oriau ychwanegol yw cynhyrchu cyfres o daflenni hunangymorth

Mewn nifer o ardaloedd, mae cleientiaid wedi gweld gostyngiad mewn amseroedd aros a mwy o ddewis o bwyntiau mynediad, gyda chyngor ffôn gwell a chyngorfeydd allgymorth yn agor mewn ardaloedd lle nad oedd darpariaeth cyngor am ddim ar gael yn flaenorol.

Mae prosesau recriwtio, cymell a chadw gwirfoddolwyr hefyd wedi derbyn hwb o ganlyniad i:

- rolau newydd a mwy o gyfleoedd i symud i waith cyflogedig wrth i sgiliau a hyder gynyddu
- mwy o gymorth a mentora
- mwy o oriau hyblyg.

Bydd parhad yr arian yn golygu y bydd canolfannau'n gallu adeiladu ar lwyddiannau'r flwyddyn gyntaf a sicrhau y gall hyd yn oed mwy o bobl gael y cyngor sydd ei angen arnynt yn fawr.

> ASTUDIAETH ACHOS

Yn CAB Cilgwri, dywedodd Sue McCarron, Goruchwyliwr Canolfan Gyngor yng Nghanolfan Gyngor Wallesey:

"Wrth i'r dirwasgiad ddatblygu, roeddem yn gweld mwy a mwy o bobl yn cael anhawster i ddelio â'u dyledion. Un achos a gawsom yn ystod yr oriau ychwanegol oedd pensiyntwr a gafodd gynnydd o £11,000 i'w incwm flwyddyn ar ôl ei ymweliad."

I gael mwy o wybodaeth, cysylltwch â thîm y prosiect yn aha@citizensadvice.org.uk

Gweithio gyda'n Gilydd dros Gyngor



Gyda £5.7 miliwn o arian gan y Gronfa Loteri Fawr, mae'r prosiect Gweithio gyda'n Gilydd dros Gyngor wedi bod yn gweithio'n galed i gefnogi canolfannau cyngor annibynnol yn Lloegr drwy raglen o wyth ffrwd waith ymroddedig.

O dan arweiniad y Gynghrair Gwasanaethau Cyngor (ASA), mae'r consortiwm yn cynnwys: AdviceUK; Age Concern a Help the Aged; Cyngor ar Bopeth; Ffederasiwn Canolfannau'r Gyfraith (LCF) a Youth Access.

Nod y prosiect yw:

- cynyddu mynediad i gyngor
- gwella ansawdd y cyngor
- dangos gwerth cyngor
- gwella effeithlonrwydd gwasanaethau cyngor
- datblygu capasiti'r sector cyngor.

Er mwyn cyflawni hyn, rhennir y prosiect yn wyth ffrwd waith (gweler y blwch gyferbyn) sy'n canolbwyntio ar agweddau gwahanol y sector cyngor. Mae gan bob ffrwd waith aelod sy'n arwain y consortiwm ac aelodau eraill sy'n cyfrannu ar sail wedi'i hariannu neu heb ei hariannu.

Wrth i achosion gwahaniaethu godi ar draws meysydd pwnc, mae'r ffrwd waith gwahaniaethu yn helpu cynghorwyr i ganfod achosion posibl, gan gynyddu'r capasiti i roi cyngor ar yr achosion hyn a gwneud atgyfeiriadau i'r asiantaeth fwyaf priodol.

Mae'r ffrwd waith wedi datblygu ffyrdd amrywiol o gyflawni'r nodau hyn yn cynnwys:

- creu chwe chynllun peilot ar gyfer atgyfeiriadau cyngor ar wahaniaethu ar draws chwe maes. Bydd y rhwydweithiau atgyfeirio hyn yn gwerthuso pa mor effeithiol y mae modelau atgyfeirio gwahanol yn gweithio'n ymarferol

- creu Cyflwyniad i'r rhaglen hyfforddiant cyngor ar wahaniaethu
- sefydlu naw cyfarfod rhwydwaith rhanbarthol er mwyn i gynghorwyr allu cwrdd, datblygu cytundebau atgyfeirio a nodi materion strategol
- datblygu cynllun mentora rhwng bargyfreithwyr pro bono a gweithwyr achos gwahaniaethu.

Mae hyfforddiant wedi'i ddarparu hefyd ar gyfer grwpiau cymunedol ac asiantaethau drwy gynlluniau peilot y rhwydwaith atgyfeirio er mwyn codi ymwybyddiaeth ynglŷn â materion gwahaniaethu.

> ASTUDIAETH ACHOS

Roedd gan grŵp cymunedol anabledd gleient gyda phroblemau cydbwysedd a phendro. Er bod ei gyflogwr wedi cytuno ar fesurau i'w alluogi i barhau i wneud ei swydd, roedd ei reolwr llinell yn anwybyddu'r mesurau hyn, er enghraifft, drwy ei anfon i wneud gwaith ar ddiangfeydd tân a oedd yn gwneud ei bendro'n waeth.

Mynychodd yr asiantaeth sesiwn hyfforddiant y rhwydwaith atgyfeirio – a gyflwynwyd gan y ffrwd waith gwahaniaethu – ac yna nodwyd y materion gwahaniaethu a chafodd y cleient ei atgyfeirio ar gyfer help arbenigol.

O ganlyniad i'r atgyfeiriad, ysgrifennodd yr asiantaeth lythyr cwyno at ei gyflogwr. Gwnaethant gydnabod eu camgymeriadau a rhoi gweithdrefnau priodol ar waith er mwyn sicrhau na fyddai hyn yn digwydd eto.



LOTTERY FUNDED

Mae'r prosiect hefyd wedi galluogi i'r Wythnos Gyngor, a arferai fod yn ddigwyddiad a oedd yn canolbwyntio ar wasanaethau CAB, gael ei chyflenwi ar draws y sector, fel ffordd o hyrwyddo gwasanaethau i'r cyhoedd a rhanddeiliaid.

Yn ystod Wythnos Gyngor 2009, dangosodd 64 AS eu cefnogaeth i'r sector cyngor drwy fynychu digwyddiad wedi'i drefnu gan y ffrwd waith Hybu Cyngor.

Yn y digwyddiad, bu'r AS yn siarad â chynrychiolwyr o asiantaethau cyngor rheng flaen, cyfarwyddwyr polisi a phrif swyddogion gweithredol o'r rhwydweithiau cenedlaethol a oedd yn cymryd rhan yn y prosiect. Cafodd AS gyfle hefyd i gael tynnu eu llun gyda'r priif swyddogion gweithredol, er mwyn iddynt allu eu defnyddio i hyrwyddo eu cymorth i'r sector.

Dyweddodd un AS:

"Mae'r sector cyngor am ddim yn cynnig gwasanaethau gwych sy'n cael eu gwerthfawrogi'n fawr gan bawb sydd mewn cysylltiad â hwy. Rwyf yn gweithio'n agos gyda fy asiantaethau lleol am ein bod yn gwneud croes-atgyfeiriadau ac yn cynnal cyngorfeydd ar y cyd weithiau."

Gwyn Prosser AS Dover a Deal

Cynhaliwyd digwyddiadau eraill yn ystod yr wythnos gan asiantaethau lleol megis: Cyfarfodydd Cyffredinol Blynyddol, dyddiau agored, stondinau marchnad a stondinau mewn archfarchnadoedd. Mae pob asiantaeth yn teilwra'r Wythnos Gyngor i'w hanghenion unigol eu hunain.



Ch-Dd, David Harker (Cyngor ar Bopeth), Julie Bishop (LCF), Richard Jenner (ASA), Gwyn Prosser AS, Steve Johnson (AdviceUK), Barbara Rayment (Youth Access) Helena Herklots (Age Concern a Help the Aged)

Ffrydiau Gwaith

Datblygu mynediad i gyngor – gwella'r gallu i'r rhai â'r angen mwyaf gael gafael ar wasanaethau cyngor.

Cyfranogiad defnyddwyr a rhanddeiliaid – i gynyddu eu cyfranogiad yn y broses o reoli a datblygu gwasanaethau cyngor.

Gwella cyngor rheng flaen – drwy ddatblygiad, perfformiad a chydgyssylltu gwasanaethau cyngor rheng flaen.

Datblygu nod ansawdd – datblygu cynllun cenedlaethol ar gyfer asiantaethau achredu sy'n darparu gwasanaethau cyngor.

Canlyniadau cyngor – er mwyn dangos gwerth gwaith cyngor yn well a'i effaith fuddiol.

Datblygu cyngor gwahaniaethu – i gynyddu sgiliau, gwybodaeth a chapasiti i roi cyngor ar wahaniaethu.

Datblygu a hyfforddi'r gweithlu – i ddatblygu ymagwedd gydgyssylltiedig ar draws y sector.

Hyrwyddo cyngor – i'r rhai sydd angen cyngor a phenderfynwyr.

I gael gwybodaeth bellach am y prosiect, gweler www.asauk.org.uk/wtfa

wyddoch chi?

Ystadegau Chwarterol (Gorffennaf – Medi 2009)

Yn y chwarter hwn, fe wnaethom roi cyngor i fwy na **500,000** o gleientiaid ar **1.7 miliwn** o broblemau newydd

Cynnydd canran ar yr un cyfnod y llynedd:

Ymholiadau dyledion – cynnydd o 26%

**Ymholiadau budd-daliadau/
credydau treth – cynnydd o 24%**

Cynnydd o **68%** mewn ymholiadau am lwfans ceisio gwaith

Cynnydd o **60%** mewn ymholiadau am fudd-daliadau salwch (o gymharu â Hydref - Rhagfyr 2008)

Cynnydd o **33%** mewn ymholiadau am fenthyciadau argyfwng y Gronfa Gymdeithasol

Cynnydd o **20%** mewn ymholiadau am fenthyciadau cyllidebu a grantiau gofal cymunedol

Yn ogystal:

Cyngor addysg – cynnydd o **34%**

Cyngor am gynnyrch a gwasanaethau ariannol – cynnydd o **25%**

Cynnydd o **84%** mewn ymholiadau am yswiriant diogelu taliadau (PPI)

Cynnydd o **40%** mewn ymholiadau am fenthyciadau heb eu diogelu

Archwiliad ymwybyddiaeth a defnydd

Cynhaliodd BMRB Omnibus arolwg o tua 1,000 o bobl ym mis Tachwedd 2009, er mwyn mesur ymwybyddiaeth a defnydd pobl o wasanaeth CAB ynghyd â meysydd y gellid eu gwella er mwyn diwallu anghenion darpar ddefnyddwyr.

O'r wyth asiantaeth cyngor, gwasanaeth CAB oedd yr un yr oedd y rhan fwyaf o bobl wedi clywed amdano (97 y cant), gyda 84 y cant yn ystyried gwasanaeth CAB mewn ffordd ffafriol.

Ymhlith y canfyddiadau eraill:

- roedd dros ddwy ran o dair o ymatebwyr yn ymwybodol bod canolfannau'n delio â materion cyfreithiol (77%), budd-daliadau (66%) a phroblemau tai (66%)
- roedd ymatebwyr yn llai ymwybodol bod canolfannau hefyd yn delio â materion teulu/perthnasau (38%), addysg (31%) ac iechyd (29%)
- nid oedd bron i un o bob deg o bobl (7%) yn gwybod pa wasanaethau yr oeddem yn eu darparu
- nid oedd dros hanner yr ymatebwyr (58%) yn ymwybodol o statws elusen canolfannau ond dywedodd bron hanner ohonynt (42%) y byddent yn ystyried gwneud rhodd
- roedd mwy na thraean o ddefnyddwyr CAB am weld gwelliannau o ran ateb y ffôn yn brydlon, lleihau amseroedd aros, agor am oriau hwy ac ymgychu'n fwy cadarn.

O'r canfyddiadau hyn, roedd BMRB yn amcangyfrif bod tua 1.9 miliwn o bobl yn genedlaethol wedi gofyn am gyngor gan ddarparwr cyngor ond nad oeddent wedi'i gael.

Nid oedd 7.3 miliwn o bobl eraill, a oedd wedi profi problem, wedi chwilio am gyngor gan ddarparwr cyngor am nifer o resymau.

Yn y rhifyn nesaf:

- > Y Mesur Cydraddoldeb
- > Canolfannau'n gweithio gydag undebau credyd
- > Y Gemau Olympaidd a'r Gemau Paralympaidd

