

cyngor



Gaeaf
2011

Newyddion gan weithwyr ar draws y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth



**Grymuso
defnyddwyr**

Tlodi tanwydd
Helpu defnyddwyr i
helpu'u hunain

**A ydych yn cael
sylw?**

Cynnwys

| | |
|--------------------------|-------|
| Newyddion a Digwyddiadau | 3 |
| Grymuso defnyddwyr | 4-5 |
| Tlodi tanwydd | 6-7 |
| Ar draws y gwasanaeth | 8-9 |
| Cyfyngau cymdeithasol | 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



Croeso gan Gyngor ar Bopeth a'r Sefydliad Safonau Masnach i rifyn y gaeaf o *Cyngor*. Mae Safonau Masnach a Chyngor ar Bopeth wedi bod yn cydweithio'n agos ers amser maith i godi ymwybyddiaeth o faterion sy'n effeithio ar ddefnyddwyr. Boed yn gweithio i ddiogelu dinasyddion a defnyddwyr agored i niwed rhag masnachwyr anonest sy'n ceisio gwerthu ar garreg y drws, neu gwmnïau olew sy'n gwrthod rhoi dyfynbrisiau cyn dosbarthu olew, neu fenthycwyr arian didrwydded, mae gan y ddau sefydliad hanes hir o gydweithredu ac o ddarparu cymorth ar lefelau lleol a chenedlaethol.

Rwyf yn arbennig o falch felly bod y Llywodraeth fel rhan o'i Hadolygiad Cynhwysfawr o Wariant wedi enwi'n dau sefydliad rheng flaen fel rhai sy'n allweddol i ddarparu cyngor i ddefnyddwyr, addysg, diogelu, ymgyrchu ac eiriolaeth ar ran cymunedau lleol yn y dyfodol. Felly yn y dyfodol byddwn yn cydweithio'n fwy clos nag erioed i sicrhau bod defnyddwyr yn cael eu grymuso a'u diogelu. Edrychaf ymlaen at wynebu'r heriau a osodwyd inni gan y Llywodraeth, a gyda'n gilydd rwyf yn siŵr y gallwn ac y byddwn yn gwneud gwahaniaeth gwirioneddol.

Mae'r rhifyn hwn yn canolbwyntio'n bennaf ar ein gwaith gyda defnyddwyr gan gynnwys tlodi tanwydd a Bargeinion Ynni Gorau (tudalennau 4-7). Gallwch ddarllen hefyd am y datblygiadau ar-lein diweddaraf (tudalennau 10-11), ynghyd â cipolwg ar sut y mae canolfannau cyngori'n manteisio ar y cyfle i ddarparu gwasanaethau cyngori o siopau gwag ar y stryd fawr (tudalennau 8-9).

Gobeithio y cewch flas ar y rhifyn hwn.

Ron Gainsford
Prif Weithredwr, Y Sefydliad Safonau Masnach

I gael rhagor o gopiâu neu 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



“gallai ymweliad â'r CAB lleol olygu llawer mwy o arian yn eu poced.”

Canolfannau'n cynnig help llaw

Yn dilyn cyhoeddi Adolygiad Cynhwysfawr o Wariant y Llywodraeth, mae cynghorwyr o **CAB Brent** a **CAB Barnet** wedi ymuno â'r *Daily Mirror* i redeg llinell gymorth bwrpasol ar gyfer pobl sy'n poeni sut y bydd y toriadau'n effeithio arnynt.

Roedd y saith cynghorydd yn boddio o dan lu o alwadau o bob cwr o'r wlad a buont yn ateb cwestiynau am fudd-daliadau, pensiynau, costau gofal plant, diswyddiadau a dyledion.

Er bod y galwadau'n arwydd o'r dyddiau anodd sydd o'n blaenau, roedd y cynghorwyr hefyd yn gallu cysuro galwyr drwy ddweud nad yw'r cynigion a amlinellwyd yn yr Adolygiad Cynhwysfawr o Wariant yn gyfraith eto ac, mewn rhai achosion, roeddent yn gallu cynnig atebion ymarferol i broblemau a

godwyd. Roedd hyn yn cynnwys person anabl 69 oed a oedd yn colli £90 yr wythnos mewn budd-daliadau yr oedd ganddo hawl iddynt.

Mae Nick Ward, cynghorydd gyda CAB Barnet, yn pwysu ar bobl sy'n ei chael yn anodd talu eu biliau i wneud yn siŵr eu bod yn derbyn popeth y mae ganddynt hawl iddo.

Roedd y llinell gymorth mor llwyddiannus nes i'r *Daily Mirror* benderfynu ailadrodd yr ymarferiad y dydd Llun canlynol.

Y cynghorwyr CAB a fu'n cymryd rhan dros y ddau ddiwrnod oedd:

Caroline Kahan, Nick Ward, Karim Said, Pat Cross a Maureen Arthur o CAB Barnet a Samia Badani (yn y llun, clawr blaen), Nicole Schroder a Blessing Douglas o CAB Brent.

Y Llinell Gyngor – yn cyflwyno newidiadau

Mae Llinell Gyngor Cymru, gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yng Nghymru wedi ymdrin â 24,840 o alwadau yn ystod y pedwar mis llawn cyntaf hyd at ddiwedd mis Hydref 2010. Mae hyn yn cyfrif am 60 y cant o'r galwadau a gafwyd, gwelliant dramatig o 500 y cant ar y ffigurau cyn y Llinell Gymorth.

Cynhaliwyd asesiad diagnostig cychwynnol ar dros hanner y galwadau hyn, gyda 19 y cant yn dewis gwrandao ar wybodaeth wedi'i recordio ac ychydig dros eu chwarter yn cael eu trosglwyddo i Gyswllt Defnyddwyr a llinellau cymorth eraill.

Erbyn hyn mae 60 o ganolfannau cynghori'n rhan o'r Llinell Gyngor yn Lloegr. Mae'r galw a chyfraddau'r galwadau yr ymdriniwyd â hwy'n debyg i'r rhai a welwyd yng Nghymru a disgwyllir y bydd cyfanswm y galwadau yr ymdriniwyd â hwy rhwng y ddwy wlad ymhell dros filiwn erbyn diwedd blwyddyn gyntaf y cynllun.

CCCS yw'r un

Cyhoeddodd Cyngor ar Bopeth yn ddiweddar mai ei bartner rheoli dyledion a ffeirir, yn dilyn proses dendro cystadleuol, fydd y Gwasanaeth Cwnsela ar Gredyd Defnyddwyr (CCCS).

Bydd y cynllun peilot 12 mis yn cynnwys hyd at 100 o ganolfannau a fydd yn dal i gynnig gwasanaeth cyngor dyledion llawn gan gynnwys rhoi amlinelliad o'r opsiynau sydd ar gael i gleientiaid. Bydd manylion y cleientiaid hynny sy'n dewis bwrw ymlaen â chynllun rheoli dyledion drwy ein partner yn cael eu

trosglwyddo i CCCS.

Gobeithir y bydd y datblygiad hwn yn helpu i amddiffyn cleientiaid, pobl sy'n aml yn agored i niwed ac sy'n cael anhawster ceisio ymdopi, rhag cwmnïau rheoli dyledion diegwyddor ac yn rhoi hyder iddynt i ddatrys eu problemau ariannol.

Mae CCCS yn elusen genedlaethol sy'n delio â dyledion, ac sy'n darparu cymorth a chyngor di-dâl a diduedd i bobl sy'n profi anawsterau ariannol, a hynny'n bennaf drwy eu gwasanaeth ffôn cenedlaethol a phecon datrys dyledion ar-lein.

Helpu defnyddwyr

Mae pobl yn y DU yn profi dros 26 miliwn o broblemau defnyddwyr y flwyddyn gan achosi £6.6 biliwn o golledion yn ôl amcangyfrifon y Swyddfa Masnachu Teg (2008).

Mae diffyg ymwybyddiaeth o hawliau defnyddwyr, diffyg dulliau o sicrhau iawndal ac ansicrwydd ynghylch pa un o'r lluo o sefydliadau y dylid cysylltu â hwy, yn golygu nad yw defnyddwyr yn aml yn gwybod at bwy i droi.

Mae canolfannau cynghori ledled Cymru a Lloegr yn gweld drostynt eu hunain y trallod sy'n cael ei achosi gan gam-werthu a thwyll, yn enwedig ymhlith cleientiaid agored i niwed a rhai ar incwm isel lle mae'n aml yn ychwanegu at y problemau dyled sydd ganddynt eisoes. Yn ystod 2009/10 bu'r canolfannau'n ymdrin â 431,000 o broblemau defnyddwyr a 2.3 miliwn o broblemau pellach yn ymwneud â dyledion personol.

Ochr yn ochr â'n gwasanaethau gwybodaeth a chynghori, rydym yn darparu mwy a mwy o raglenni i addysgu a grymuso defnyddwyr. Mae enghreifftiau nodedig yn cynnwys Bargeinion Ynni Gorau (manylion pellach ar dudalennau 6 a 7) a'r ymgyrch Save Xmas, a lansiwyd mewn partneriaeth â'r Swyddfa Masnachu Teg (OFT) yn dilyn methiant cwmni Farepak Hamper yn 2006.

Nod yr ymgyrch Save Xmas oedd codi ymwybyddiaeth ymhlith y cyhoedd a grymuso defnyddwyr ar incwm isel i wneud penderfyniadau ar y dewisiadau mwyaf addas ar gyfer cynilo tymor byr ar gyfer y Nadolig. Rhwng Rhagfyr 2009 a Mai 2010, bu Cyngor ar Bopeth yn cyflwyno 461 o sesiynau ar gyfer mwy na 2,600 o ddefnyddwyr a 1,750 o staff rheng flaen gan gyrraedd bron i 30,000 o ddefnyddwyr ar ôl ystyried yr effaith raeadru.

Bydd cyhoeddiad y Llywodraeth y bydd gwasanaeth Cyngor ar Bopeth a Safonau Masnach yn elfen

Dywedwyd mai mynd i'r afael â masnachwyr anonest a thwyll oedd y drydedd flaenoriaeth uchaf o ran yr angen am ddiwygio, yn ôl 3,000 o ymatebwyr i'n harolwg ar-lein diweddar.

ganolog o'r cynlluniau ar gyfer model gwell i ddiogelu a grymuso defnyddwyr yn ein galluogi i adeiladu ar lwyddiannau gwaith sy'n cael ei wneud eisoes ac ar ein perthynas waith agos â Safonau Masnach.

Bu cynnydd o 52 y cant yn nifer yr ymholiadau a wnaethpwyd i ganolfannau cynghori ynghylch parcio yn ystod y tair blynedd hyd at fis Mawrth 2009. Dengys tystiolaeth ein cleientiaid eu bod yn profi cosbau eithafol o lym gan gwmnïau parcio preifat am fân droseddau neu gamgymeriadau gwirioneddol (gweler yr astudiaeth achos gyferbyn).

Cyflwynodd Cyngor ar Bopeth dystiolaeth ysgrifenedig i ymchwiliad Pwyllgor Dethol y Swyddfa Gartref i glampio olwynion. O ganlyniad mae'r Llywodraeth wedi cyhoeddi y bydd clampio'n cael ei wahardd ar dir preifat o dan Ddeddf Rhyddid newydd. Mae Cyngor ar Bopeth yn gobeithio dylanwadu ar y Mesur yn ystod ei daith drwy'r Senedd.

Ar ôl darllen am ein pryderon am gwmnïau parcio preifat yn *Evidence journal*, gofynnodd Safonau Masnach Wolverhampton am ein cefnogaeth i weithredu yn erbyn cwmnïau parcio preifat. Arweiniodd hyn at lwyddiant wrth erlyn cwmni a oedd yn trin pobl yn annheg.

Mae gan **CAB Caergrawnt** berthynas ragorol â'u Hadran Safonau Masnach leol, ac mae wedi cynnal cymorthfeydd misol ers saith mlynedd ac mae wedi darparu hyfforddiant penigamp ar gyfer staff y Ganolfan. Meddai Rachel Talbot, Prif Weithredwr CAB

"Yn ogystal â rhifau ffôn uniongyrchol rhwng y ddwy asiantaeth, rydym yn gweithio ar hyn o bryd i sefydlu sesiynau cynghori o bell gan ddefnyddio ein cyfleusterau Advicehub, gwe gamerâu a chysylltiadau fideo."

Caergrawnt:

Mae **CAB Ollerton** wedi cynnal sesiynau wythnosol gyda'u hadran Safonau Masnach ers nifer fawr o



flynyddoedd, gyda swyddogion yn derbyn achosion ar ran y cleientiaid, gan gynnwys twyll yn ymwneud ag ysgrifennu ewyllysiau lle talodd cwpl oedranus £1,200 am ewyllysiau na welodd olau dydd. Mae Cyngor ar Bopeth wedi casglu tystiolaeth am achosion tebyg o ganolfannau cynghori mewn ymateb i alwad am dystiolaeth gan y Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfreithiol.

Mae'r holl wybodaeth a gesglir gennym o'r miliynau o broblemau yr ydym yn rhoi cyngor arnynt bob blwyddyn yn ein galluogi i weld pa bryd mae defnyddwyr yn cael bargaen wael. Rydym yn defnyddio'r dystiolaeth hon sy'n seiliedig ar achosion i ddadlau dros welliannau polisi a fydd yn arwain at fuddiannau i'r boblogaeth gyfan. Yn 2009/10, roeddem wedi helpu dros 9 miliwn o bobl yn sgil dylanwad ein gwaith polisi.

Mae'r gwaith polisi hwn yn digwydd ar lefel genedlaethol a lleol. Mae 80 y cant o'r canolfannau cynghori'n cymryd rhan mewn un neu ragor o'n hymgyrchoedd cenedlaethol, sy'n ymwneud ag amrywiaeth eang o bynciau gan gynnwys tribiwnlysoedd cyflogaeth, arferion beiliaid, deintyddion y GIG, hawliau tenantiaid a pheiriannau twll yn y wal am ddim. Yn ogystal â chasglu achosion cleientiaid, mae canolfannau'n cynnal arolygon i ganfod barn defnyddwyr ac i godi ymwybyddiaeth o faterion drwy arddangos deunyddiau cyhoeddusrwydd a thrwy gysylltiadau â phapurau newydd lleol, radio a theledu.

Drwy eu cysylltiad â'u cymunedau lleol, mae canolfannau hefyd mewn sefyllfa ddelfrydol i ymgyrchu'n lleol ar faterion sy'n effeithio ar eu cleientiaid. Mae ymgyrchoedd lleol diweddar wedi cynnwys allgau digidol (**CAB Caerloyw**) a chostau angladdau (**Canolfan Calderdale and Gateshead**). Mae rhai ymgyrchoedd lleol yn cael

Sue Edwards (chwith), Pennaeth Polisi Defnyddwyr a Sharon McLeod, cyn secondai o'r Awdurdod Gwasanaethau Ariannol, ar ddyletswydd ar stondin Cyngor ar Bopeth yng Nghynhadledd y Sefydliad Safonau Masnach lle mae gennym bresenoldeb bob blwyddyn.

effaith mor bellgyrhaeddol fel y byddant yn datblygu'n ymgyrchoedd cenedlaethol. Gwelwyd hyn yn achos ymgyrch Hung up **CAB Leeds** a oedd yn ymwneud â chost ffonio rhifau 0800 o ffonau symudol.

Ffordd arall sydd gan Gyngor ar Bopeth o ddylanwadu ar bolisi yw drwy ein rôl fel corff defnyddwyr dynodedig. Mae hyn yn golygu y gallwn wneud 'uwch gwynion' i'r OFT am nwyddau neu wasanaethau yr ymddengys sy'n niweidiol i fuddiannau defnyddwyr. Arweiniodd ein huwch gŵyn am arferion annheg a thechnegau gwerthu ar garreg y drws lle rhoddir pwysau annheg ar bobl at hawliau canslo newydd i ddefnyddwyr, sy'n debygol o fod £14.2 miliwn y flwyddyn ar eu hennill o ganlyniad i'r newidiadau. Bydd 6.5 miliwn o ddefnyddwyr eraill yn elwa ar newidiadau i yswiriant diogelu taliadau (PPI) yn dilyn ein huwch gŵyn yn 2005.

Fel hyrwyddwyr blaenllaw a ffynhonnell cyngor a gwybodaeth ddibynadwy i ddefnyddwyr, rydym yn croesawu'r cyfle i chwarae rôl fwy blaenllaw yn dilyn y newidiadau arfaethedig yn y maes defnyddwyr. Bydd ein profiad a'n harbenigedd mewn darparu sylwadau'n seiliedig ar dystiolaeth yn ein galluogi i wneud cyfraniad pwysig at ddatblygiadau a dadleuon polisi. A chyda'r canolfannau cynghori'n gefn iddynt, gall defnyddwyr

> ASTUDIAETH ACHOS

Clywodd **CAB Charnwood** am gar dyn Asiaidd 28 oed a oedd wedi'i glampio mewn maes parcio ar dir preifat ym Mirningham a'i lusgo i ffwrdd.

Pan aeth i gasglu ei gar codwyd £430 arno, gan gynnwys £150 am y clamp, £200 am y cerbyd llusgo a £40 am gadw'r car am ddiwrnod.

Pan ddangosodd y client i'r clampwyr fod ganddo docyn dilys a oedd wedi disgyn oddi ar ffenestr ei gar a gofyn a allai herio'r costau clampio, trodd y clampiwr yn ymosodol a cheisiodd gipio'r tocyn dilys oddi ar y client.

Casglu tanwydd at y gaeaf

Wrth i'r tymheredd ostwng a'r wlad wedi'i gorchuddio gan eira a rhew bydd llawer o bobl agored i niwed yn wynebu'r dewis anodd rhwng cynhesu eu cartrefi a bwyta yn ystod y gaeaf hwn.

Er gwaethaf targedau'r Llywodraeth i leihau tlodi tanwydd, amcangyfrifir fod 4.6 miliwn o bobl yn profi tlodi tanwydd erbyn hyn (pobl sy'n gwario 10 y cant neu fwy o'u hincwm ar wresogi eu cartref) o'i gymharu ag 1.2 miliwn yn 2004. Y cynnydd ym mhris tanwydd sy'n bennaf cyfrifol am hyn – ac nid yw'r duedd hon yn debygol o newid.

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn gweld mwy a mwy o bobl yn brwydro i dalu eu biliau ynni – yn ystod 2009/10 bu canolfannau yng Nghymru a Lloegr yn ymdrin â bron i 110,000 o broblemau dyledion tanwydd – cynnydd o 33 y cant o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol.

Pan mae pobl yn dod atom gyda phroblemau tanwydd, nid dyna'u hunig broblem fel arfer, ond mae'n fater sy'n cysylltu'r prif feysydd y rhoddir cyngor arnynt, gan gynnwys dyledion, tai annigonol, incwm isel ac afiechyd. Yn ogystal â delio â'r problemau sylfaenol, mae canolfannau'n gysylltiedig â nifer o gynlluniau arloesol i addysgu a grymuso defnyddwyr i'w helpu i reoli eu biliau tanwydd.

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth wedi cydlynu'r prosiect Bargeinion Ynni Gorau drwy 14 o fforymau gallu ariannol ers gaeaf 2008/09. Mae'r prosiect, sy'n cael ei ariannu gan y darparwyr ynni, yn targedu defnyddwyr a gweithwyr cynghori rheng flaen drwy sesiynau hyfforddi grŵp i godi ymwybyddiaeth o:

- sut y gall newid tariff neu gyflenwr leihau costau ynni
- pa help sydd ar gael gan gyflenwyr a'r Llywodraeth i'r sawl sy'n cael anhawster talu eu biliau.

“Roedd yn ddefnyddiol dros ben. Cefais fy synnu gan faint y gallwn ei arbed. Rwyf wedi siarad am y peth gyda fy nghymdogion ac maent hwythau hefyd yn ystyried newid cwmni.”

Un sydd wedi cymryd rhan yn y cynllun Bargeinion Ynni Gorau

Yn ystod 2009/10, cyflwynodd 81 o asiantaethau 370 o sesiynau i dros 2,200 o ddefnyddwyr a 1,360 o gynghorwyr rheng flaen. Yn ogystal â 44 o ganolfannau cynghori, roedd yr asiantaethau partner yn cynnwys asiantaethau cynghori annibynnol, darparwyr tai ac undebau credyd. Pan holwyd hwy'n union ar ôl y sesiwn, dywedodd 98 y cant o ddefnyddwyr yn credu eu bod yn ddefnyddiol gydag 82 y cant yn bwriadu cymryd camau pellach. Dangosodd cyfweiliadau dilynol fod traean wedi gweithredu, a'r camau mwyaf cyffredin a gymerwyd oedd cysylltu â'u cyflenwyr presennol ac edrych ar wefannau 'newid cyflenwyr ynni'.

Mae llwyddiant y prosiect, sy'n cael ei redeg gyda chymorth Ofgem, wedi golygu bod llawer mwy'n gwneud cais i'w mynychu na sydd o lefydd ar eu cyfer. Hyd yma mae Cyngor ar Bopeth wedi derbyn arian gan EDF Energy ac E.ON i gyflwyno 300 o sesiynau pellach yn ystod 2011, sy'n golygu y bydd tua 20,000 o ddefnyddwyr ychwanegol yn elwa. Ond mae llawer o waith i'w wneud eto.

Mae'r prosiect Datblygu Cyngor Ynni yn brosiect 12 mis sy'n cael ei ariannu gan EDF Energy gyda'r nod o godi ymwybyddiaeth ymhellach ymhlith cynghorwyr. Yn ogystal â chynhyrchu pecyn cymorth o adnoddau cyngor ynni i ganolfannau, bydd y prosiect yn meithrin cysylltiadau ag elusennau tlodi tanwydd ac yn gweithio â chyflenwyr ynni i wella cysylltiadau a chyd-ddealltwriaeth o waith ei gilydd.

Dywed y canolfannau sydd wedi bod yn gysylltiedig â phrosiectau tlodi tanwydd eu bod yn derbyn mwy o geisiadau ac yn rhoi mwy o gyngor ar ynni o ganlyniad i'r cysylltiad. Un enghraifft yw Marnie Ashbrook sy'n cael ei thalu gan Scottish and Southern Energy i wneud gwaith allgymorth ar dlodi tanwydd un diwrnod yr wythnos. Mae wedi'i lleoliad gyda **CAB Chesterfield**, a dywed:



Jayne Wynn (chwith), Rheolwr yr Uned Gallu Ariannol gyda CAB Powys, yn casglu'r wobwr Feel the Heat gan Jane Davidson AC, y Gweinidog dros yr Amgylchedd, Cynaliadwyedd a Thai

“Diolch i'r prosiect codi ymwybyddiaeth, mae dros 1,000 o bobl wedi ymweld â'r ganolfan gydag ymholiadau'n ymwneud ag ynni yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae'r arbedion a'r enillion a gafwyd yn werth £84,000.”

Mae cyfanswm o ddeg o weithwyr allgymorth rhan amser yn gweithio yng Nghymru a Lloegr i annerch grwpiau cymunedol lleol a derbyn atgyfeiriadau ar gyfer cyngor arbenigol. Mae rolau eraill wedi eu creu i fanteisio ar effaith y gwaith tlodi tanwydd a wneir. Er enghraifft, yn **CAB Plymouth**, mae Marie Spiers yn cael ei thalu gan EDF Energy i ddarparu hyfforddiant a chymorth ail haen i gynghorwyr rheng flaen yn Ne Orllewin Lloegr.

Enillodd **CAB Powys** yr ail wobwr gwerth £2,000 yn y gwobrau Feel the Heat, a noddir gan SWALEC a Scottish and Southern Energy. Bydd hyn yn galluogi gweithwyr cyngor tlodi tanwydd i gyfeirio pob client sydd mewn dyled at Hyrwyddwr Tanwydd. Bydd Jayne (yn y llun, uchod), yn helpu cleientiaid i ddeall eu biliau tanwydd, i chwilota am y bargeinion gorau ac i roi gwybodaeth am y cynlluniau effeithlonrwydd ynni cartref a'r grantiau sydd ar gael.

Mae Judith Mann o **CAB Gorllewin Northumberland** yn asesydd ynni sy'n meddu ar gymhwyster City and Guilds, ac sy'n cael ei thalu gan Ymddiriedolaeth Ynni Scottish Power i helpu cleientiaid i arbed arian ar eu biliau tanwydd. Un o'r llwyddiannau mwyaf fu arbed £1,425 mewn blwyddyn i gwpl ar eu biliau trydan.

Mae **CAB Southwark** yn rhan o'r bartneriaeth Cadw'n Gynnes, Cadw'n lach yn Southwark sy'n annog asiantaethau i gydweithio i fynd i'r afael â thlodi tanwydd ac i sicrhau bod preswylwyr lleol yn cael cyngor ar reoli eu defnydd o ynni a'u biliau.

Fel gwasanaeth, rydym yn defnyddio'n gwybodaeth am y materion hynny sy'n effeithio ar ein cleientiaid i ymgyrchu dros newidiadau mewn polisi i alluogi mwy o bobl i elwa.

Mae tri chwarter miliwn o gwsmeriaid ynni sy'n defnyddio mesuryddion rhagdaledig yn well eu byd yn awr diolch i un o'n hymgyrchoedd cenedlaethol. Mae hyn wedi golygu cyflymu'r gwaith o ailgalibradu mesuryddion rhagdaledig pan gododd y prisiau i wneud yn siŵr nad oedd cleientiaid yn mynd i ôl-ddyledion heb unrhyw fai arnynt hwy.

Yn lleol bu **CAB Manceinion** yn rhedeg ymgyrch i godi ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol. Mae eu hadroddiad, *Cold comfort*, yn awr yn cael ei ddefnyddio mewn gwaith polisi lleol a chenedlaethol i helpu mwy o bobl i gael bargaen well.

> ASTUDIAETH ACHOS

Mae cwpl ar eu pensiwn sy'n byw mewn cartref dan rent yn derbyn pensiynau'r wladwriaeth, lwfans byw i'r anabl a phensiwn glöwr sy'n golygu bod cyfanswm eu hincwm yn £260 yr wythnos.

Gan eu bod yn cael anhawster talu eu biliau tanwydd ac yn mynd i ôl-ddyledion, cysylltodd y cwpl â'r gweithiwr allgymorth gyda **CAB Chesterfield**. Roedd y ganolfan yn gallu eu helpu i ymuno â thariff cymdeithasol eu cyflenwyr, gan arbed tua £250 y flwyddyn iddynt. Roedd eu manylion yn cael eu diweddarau ar gofrestru gwasanaeth blaenoriaeth y cyflenwyr i sicrhau na fyddai eu cyflenwad yn cael ei ddatgysylltu.

Yn ogystal â chyngor ar effeithlonrwydd ynni, canfu'r gweithiwr achos eu bod yn gymwys i dderbyn budd-dal y dreth gyngor a oedd yn werth oddeutu £650 y flwyddyn.

A ydych yn cael sylw?

Gan nad oes golwg bod y galw am gyngor yn lleihau, mae canolfannau wrthi'n ddyfal yn chwilio am ffyrdd newydd ac arloesol o wneud cyngor yn fwy hygyrch a sicrhau bod anghenion cleientiaid yn ganolog i bopeth a wnawn.

Gyda llawer o fusnesau bach yn mynd i drafferthion a siopau gwag yn anodd eu llenwi, mae canolfannau wedi dod o hyd i ateb sydd o fudd i'r gymuned ac sy'n ei gwneud yn haws i gleientiaid ddod o hyd i'r cyngor sydd ei angen arnynt pan maent yn siopa.

Enghraifft dda o hyn yw Siop Gyngori Crawley. Gan fod angen ail ganolfan ar CAB yn Crawley yn ogystal â phresenoldeb ar y stryd fawr, cysylltodd Sarah Hyde, Prif Weithredwr **CAB Canolbarth Sussex**, â'r County Mall (y brif ganolfan siopa) i holi a allant helpu.

Roedd y perchnogion yn cael trafferth llenwi uned wag a adawyd ar ôl i fusnes optegydd gau. Llwyddodd y ganolfan i negodi prydles flwyddyn, yn ddi-rent oddi wrth County Mall yn ogystal â chael eu heithrio rhag talu ardrethi busnes i Gyngor Bwrdeistref Crawley.

Roedd yr uned yn lle delfrydol ar gyfer canolfan newydd; mae'r dderbynfa helaeth yn cynnwys digon o le i arddangos taflenni ac mae'r ddwy swyddfa a'r pum ystafell ymgynghori'n berffaith fel ystafelloedd cyfweld.

Yn ogystal â chaniatáu prydles ddi-rent a chael eu heithrio rhag talu ardrethi busnes, cafwyd cymorth pellach gan County Mall drwy ganiatáu iddynt ddefnyddio dodrefn a chyflenwadau papur ysgrifennu ac ati o unedau gwag eraill. Cafwyd help gan fyfyrwyr paentio ac addurno'r Central Sussex College i wneud rhywfaint o waith paentio a chafwyd offer cyfrifiadurol fel rhoddion gan Ganolfan Gwirfoddolwyr Crawley ac Undeb Credyd West Sussex.



Julian Paszkiewicz, Rheolwr Siop Gyngori Crawley

Gyda phopeth yn barod yn y ganolfan newydd, llwyddwyd i sicrhau arian o gronfa LABGI Cyngor Bwrdeistref Crawley a chyfraniadau gan Gyngor Sir West Sussex i helpu i dalu am gostau staff a rhedeg.

Roedd y ganolfan yn awyddus i greu gwasanaeth cyfannol o'r cychwyn cyntaf i rai sy'n cael eu heffeithio gan y dirwasgiad. Cysylltodd y ganolfan â nifer o fudiadau partner a oedd yn darparu gwasanaeth penodol i gyflawni hyn.

Roedd y partneriaid a ddewiswyd yn cynnwys Business Link, Central Sussex College, Cyngor Bwrdeistref Crawley, Canolfan Gwirfoddolwyr Crawley, Canolfan Byd Gwaith, Health Trainers, Next Step, Relate, Ymddiriedolaeth Shaw, Shelter ac Undeb Credyd West Sussex.

Yn ogystal â gwasanaeth y ganolfan, mae Canolfan Gyngori Crawley yn cynnig gwybodaeth a chyngor ar bob math o bynciau; o hawlio budd-daliadau i help i gael swydd neu sefydlu busnes yn ogystal â chynnig gwasanaethau undeb credyd a gwirfoddoli.

Ers i'r Crawley Advice Shop agor ei drysau ym mis Medi 2009, mae wedi helpu bron i 6,000 o bobl yn ei blwyddyn gyntaf. Ac mae'r mudiadau partner wedi profi llwyddiant tebyg gydag Undeb Credyd West Sussex yn gweld cynnydd o 25 y cant yn ei aelodaeth.

“Mae'r niferoedd uchel sydd wedi defnyddio'r siop yn dangos bod angen mawr am y gwasanaeth hwn yn Crawley. Mae gennym gynlluniau i adeiladu ar yr hyn rydym wedi'i gyflawni yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, felly cadwch olwg am y datblygiadau nesaf!”
Julian, Crawley, Rheolwr yr Advice Shop



Canolfan Bristol Advice Point ar ôl ei hadnewyddu

Elfen hanfodol o lwyddiant y Crawley Advice Shop oedd cydnabod nad oes angen yr un faint o gymorth ar bob client a thrwy gynnig cyfweiliad diagnostig cychwynnol, roedd modd asesu anghenion y cleientiaid yn gyflym ac yna'u cyfeirio at y gwasanaeth mwyaf priodol. Yn ogystal â lleihau amseroedd aros, mae'r system hon yn rhyddhau amser cynghorwyr ac yn cyfeirio'r adnoddau at y rhai sydd â'r angen mwyaf.

Gwelwyd datblygiad tebyg yn **CAB Bryste**, lle mae hen siop wedi cael ei hadnewyddu a'i thrawsnewid yn ganolfan gwybodaeth amlddisgyblaeth.

Gyda phobl yn sefyll yn rhes am ddwy awr cyn i CAB Bryste agor, roedd y ganolfan yn poeni na fyddai llawer o bobl yn gallu manteisio ar eu gwasanaethau – yn enwedig pobl hŷn a phobl anabl a theuluoedd â phlant ifanc.

Agorodd y Bristol Advice Point fis Mehefin 2010 ac mae eisoes wedi helpu dros 1,300 o bobl. Drwy gynnig cyfweiliadau diagnostig, mae'r ganolfan yn gallu asesu anghenion cleientiaid yn gyflym cyn trefnu apwyntiadau yn eu prif swyddfa i'r sawl sydd eu hangen. Gobaith y ganolfan yw y bydd y system newydd hon yn gwella mynediad at gyngor ac yn sicrhau na welir rhesi o bobl y tu allan i'r swyddfa yn aros am apwyntiad eto.

Ni fyddai'r fenter newydd wedi gweld golau dydd oni bai am gymorth a chefnogaeth amrywiaeth eang o asiantaethau eraill. Talodd Cyngor Dinas Bryste am waith adeiladu helaeth i wneud y ganolfan yn hygyrch i bobl anabl. Yn ogystal â llinell ffôn ddi-dâl i alluogi cleientiaid i gysylltu â gwasanaethau Cyngor Dinas Bryste, mae chwe chyfrifiadur ar gael i'r cyhoedd i ddod o hyd i wybodaeth ar-lein gan Adviceguide, Cyngor Bryste, Canolfan Byd Gwaith a safleoedd eraill sy'n cynnig cyngor.

Bydd nifer o asiantaethau'n defnyddio'r Advice Point newydd, gan gynnwys: Undeb Credyd Severn Four, Ymddiriedolaeth St Monica, Tomorrow's People, Ymddiriedolaeth Shaw ac Age UK. Mae CAB Bryste'n cynnal sesiynau galw i mewn ar gyfer y Lluedd Arfog a chyn aelodau'r Lluedd a'u teuluoedd ac mae'n cynnig apwyntiadau i gleientiaid â chanser, fel rhan o brosiect Cymorth Canser MacMillan.

“Rydym wedi cael cefnogaeth ryfeddol i sefydlu ac i redeg y prosiect hwn. Mae wedi bod yn ymdrech wych gan y gymuned gyfan i helpu eraill i gael y cymorth sydd ei angen arnynt mewn dyddiau anodd. Hoffem ddiolch i bawb sydd wedi helpu.”

Ken Pickering, Cyfarwyddwr, CAB Bryste

> ASTUDIAETH ACHOS

Penderfynodd gwraig a oedd yn siopa yn y County Mall alw i mewn i holi am fudd-daliadau. Roedd yn hunan gyflogedig ac nid oedd yn siŵr a allai hawlio unrhyw beth.

Ar ôl cael sgwrs ag un o gynghorwyr **CAB Canolbarth Sussex**, cafodd ei chyfeirio ar unwaith at swyddog hyrwyddo budd-daliadau Cyngor Bwrdeistref Crawley a oedd yn gallu ei hasesu a chwblhau ei chais.

Chwe diwrnod yn ddiweddarach clywodd ei bod yn gymwys i dderbyn £100 yr wythnos o fudd-dal tai a £5 yr wythnos o fudd-dal y dreth gyngor. Diolch i'w chwilfrydedd gwelodd gynydd o £105 yn ei hincwm wythnosol – neu £5,460 y flwyddyn.

Cyngor ar Bopeth ar-lein



twitter.com/CitizensAdvice



youtube.com/CitizensAdvice



facebook.com/pages/Citizens-Advice/11373937036

Yn y pythefnos cyntaf ar ôl lansio'r safle micro ar gyfer pobl ifanc, ymwelwyd â thudalen gartref y safle 3,119 o weithiau – gweler www.advice4me.org.uk.

Datblygwyd y safle micro i helpu pobl ifanc o dan 25 oed i gael y cymorth a'r cyngor sydd ei angen arnynt yn gyflym a hwylus. Yn ystod 2009/10, gwelwyd pobl ifanc yn troi at wasanaeth Cyngor ar Bopeth am help i ddatrys bron i dri chwarter miliwn o broblemau – cynnydd o 21 y cant ar y flwyddyn flaenorol.

Mae wyth deg y cant o'r problemau'n gysylltiedig â phedwar maes yn unig – budd-daliadau, dyledion, cyflogaeth a thai. Mae'r safle'n dod â gwybodaeth am y pedwar maes hwn sydd ar ein safle Adviceguide ac yn ei chrynhai mewn un man cyfleus. Mae'r cynnwys wedi'i addasu hefyd i gael ei ddefnyddio ar ffonau symudol.

O'r 3,119 o ymwelwyr â'r dudalen gartref, aeth 70 y cant ohonynt ymlaen i edrych ar y dudalen ar y pwnc, gyda 58 y cant o'r rhain yn mynd ymlaen i edrych ar yr wybodaeth fanwl ar safle Adviceguide.

Mae ein gwefan hunan gymorth Adviceguide yn helpu cleientiaid i ddod o hyd i atebion i'w problemau – gweler www.adviceguide.org.uk. Yn ystod 2009/10, rhagorwyd ar ein targed o 10 miliwn o ymweliadau gyda 12.7 miliwn o ymweliadau â'r dudalen gartref wedi'u cofnodi. Yn ogystal â'r wybodaeth ddiweddaraf ar amrywiaeth o bynciau, mae'r safle'n cael ei ddatblygu'n barhaus i'w wneud yn fwy rhyngweithiol ac yn haws i'w ddefnyddio.

Diolch i arian gan Nationwide, mae'r tudalennau rheoli arian yn awr yn cynnwys pecynnau ar-lein i

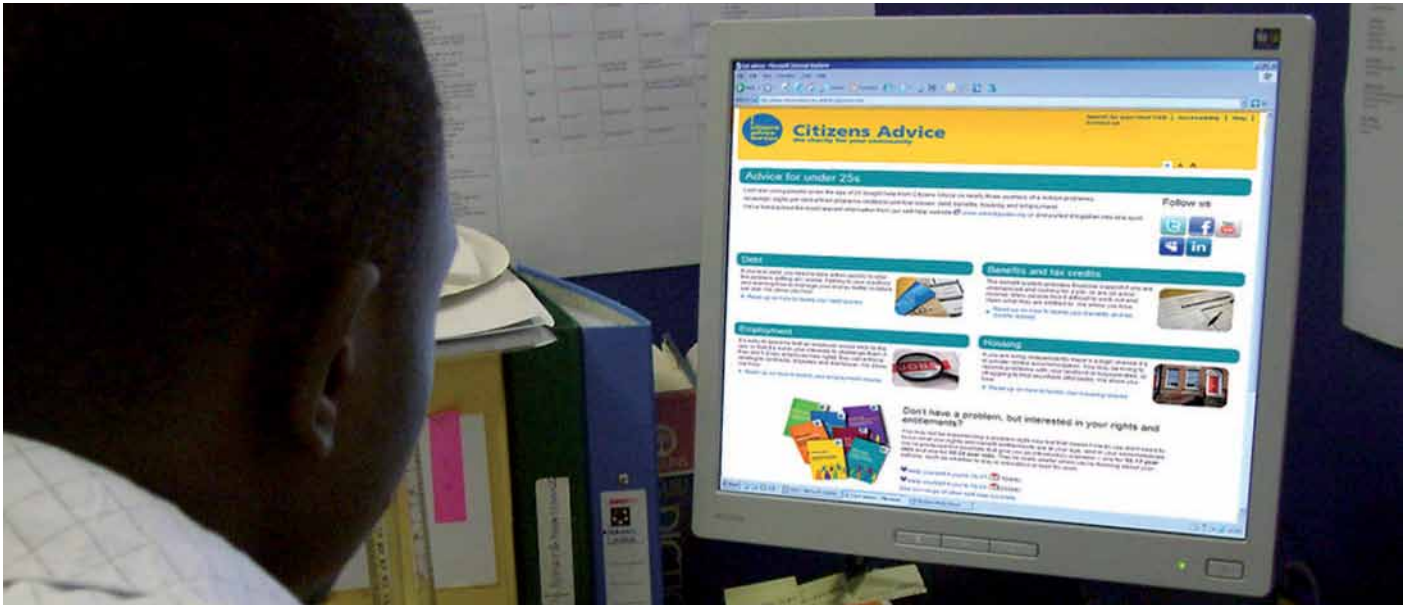
helpu cleientiaid i gymryd y camau cyntaf i ddatrys eu dyledion nad ydynt yn flaenoriaeth. Mae'r cyfrifiannell hawdd ei ddefnyddio'n cyfrifo cyllidebau cartref ac yn cynhyrchu mantolen ariannol. Mae'r pecyn llythyrau enghreifftiol yn cynhyrchu llythyrau pwrpasol y gall cleientiaid eu hanfon at eu credydwyr.

Mae ein presenoldeb ar y we hefyd yn ein galluogi i gyrraedd pobl sy'n ei chael yn anodd i alw yn ein canolfannau neu i'n ffonio. Mae ein pum ffilm sy'n rhoi cyngor yn iaith Arwyddion Prydain (BSL) yn helpu 250,000 o bobl, mae ein advicepods ar gael i'w llwytho i lawr i ffonau symudol a pheiriannau MP3 yn ateb y galw cynyddol am wybodaeth a chyngor yn y fan a'r lle. Mae'r podlediadau a gynhyrchwyd hyd yma'n cynnwys troseddau casineb, cyngor i fyfyrwyr a diswyddiadau ac maent wedi bod yn boblogaidd tu hwnt, gyda 30,000 o ymwelwyr â'r dudalen ar ddiswyddiadau.

Yn ogystal â datblygu ein sianelau ar-lein ein hunain, mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn manteisio hefyd ar yr hyn sydd gan safleoedd rhwydweithio cymdeithasol i'w gynnig.

Mae ein cyfrif Twitter yn mynd o nerth i nerth. Ers mis Mawrth 2010 mae nifer y bobl sy'n ein dilyn bron wedi treblu o 1,130 i 3,181 ac rydym wedi symud i fyny 25 uchaf 'Trydarwyr i arbed arian i bobl' adran materion ariannol y Times – o rif 13 i rif 8.

Mae ein dilynwyr yn cynnwys ASau, newyddiadurwyr, elusennau, asiantaethau cynghori, undebau llafur, mudiadau partner ac rydym yn un o ddim ond 47 o fudiadau sy'n cael eu dilyn gan olygydd gwefan y Gymdeithas Fawr, Samuel Coates. Mae'r enwogion sy'n ein dilyn yn cynnwys Martin Lewis a Sarah Beeney.



Arweiniodd ein 'trydar' am lansio'r safle micro ar gyfer pobl ifanc at 30 o ymatebion gan fudiadau gan gynnwys nifer o undebau myfyrwyr prifysgol. Mae gwybod bod y rhai sy'n gweithio â phobl ifanc yn defnyddio'n gwybodaeth yn golygu y gallwn fod yn hyderus bod ein neges yn cael ei thargedu'n effeithiol.

Mae mwy a mwy o ganolfannau'n cydnabod buddiannau cyfryngau cyhoeddus i ledaenu eu neges ac i hyrwyddo gwaith y ganolfan.

Yn ddiweddar cafodd CAB Sedgemoor eu hysbrydoli gan Heddlu Manceinion Fwyaf a oedd wedi trydar pob galwad 999 a dderbyniwyd mewn 24 awr, ac aeth ati i drydar pob ymholiad y bu'r ganolfan yn delio â hwy dros gyfnod o wythnos. Roedd Joan Saddington, Rheolwr **CAB Sedgemoor**, yn teimlo bod profiad Heddlu Manceinion Fwyaf wedi helpu pobl i weld y gwahaniaeth rhwng y gwirionedd a syniadau pobl o'r hyn mae'r heddlu'n ei wneud. Meddai:

"Mae hyn yn union yr un fath â'r ganolfan, lle'r ydym yn gweithio'n galed i geisio cyfleu'r hyn rydym yn ei wneud bob dydd a'r amrywiaeth enfawr o broblemau ac ymholiadau rydym yn eu cael."

Cafodd cyfanswm o 172 o achosion eu trydaru (ar ôl sicrhau eu bod yn ddiennw), gan dynnu sylw at yr amrywiaeth enfawr o gyngor mae'r ganolfan yn ei roi bob dydd. Ni ellid trydaru rhai achosion er mwyn amddiffyn cyfrinachedd y cleientiaid.

Dyma oedd y pum maes mwyaf cyffredin:

- budd-daliadau – 27 y cant
- dyledion – 20 y cant
- cyflogaeth – 15 y cant
- cyfreithiol – 12 y cant
- tai – 9 y cant.

Roedd ymholiadau'n ymwneud â pherthnasoedd, iechyd, cyfleustodau a phroblemau defnyddwyr yn cyrif am weddill yr ymholiadau. Ceir sampl o drydar Sedgemoor ar y dudalen gefn.

Er nad oedd CAB Sedgemoor wedi dechrau trydar tan 1 Hydref 2010, mae wedi trydar 1,486 o weithiau'n barod o ganlyniad i'r ymgyrch wythnos ac maent wedi denu 294 o ddilynwyr.

Sicrhaodd y ganolfan sylw gwerthfawr yn ystod yr ymgyrch gan BBC Gwlad yr Haf, pedair gorsaf radio a thri phapur newydd. Mae'r cysylltiadau maent wedi eu meithrin â'r cyfryngau ers hynny wedi arwain at gyfweiliad byw ar BBC Gwlad yr Haf i egluro sut y gallai pobl arbed arian ar eu biliau ynni.

Roedd yr wythnos o drydar yn llwyddiant mawr a bu'n help i godi proffil statws elusennol canolfannau cynghori yn ogystal â rhoi syniad o'r gwaith y mae canolfannau'n ei wneud bob dydd.

Dangosodd trydar CAB Sedgemoor eu bod yn ymdrin â phob math o broblemau, o glient sy'n poeni bod ei gyfaill gohebu o'r Eidal wedi marw neu riant sengl pryderus sydd mewn perygl o golli ei budd-daliadau, a bod cynghorwyr y canolfannau'n barod i gyflenwi'r wybodaeth gywir, beth bynnag fo'r problem.

Trydar ym mywyd canolfan – profiad CAB Sedgemoor CAB

Rhoddir sampl bychan gyferbyn o'r 172 o ymholiadau a drydarwyd gan **CAB Sedgemoor** rhwng 15 a 20 Tachwedd i godi ymwybyddiaeth o amrywiaeth y materion y mae canolfannau'n ymdrin â hwy.

Client digartref. Addewid am waith wedi diflannu. Angen llety argyfwng 11:25 AM Tachwedd 20

Gweithiwr Achos Tai wedi mynychu gwrandawriad i adfeddiannu cartref yn y llys sirol. Dau gartref wedi'u harbed, un wedi'i golli 1:01 PM Tach 19

Client wedi ffonio: beili'n galw yfory. Apwyntiad brys wedi'i drefnu â gweithiwr achos. Fe'i cynghorwyd i ddod â'i holl fanylion incwm/gwariant 11:20 AM Tach 19

Apwyntiad brys wedi'i drefnu ar gyfer mam sengl bryderus y mae ei holl fudd-daliadau wedi'u hatal. Cynghorwyd y client i ddod â'r holl lythyrau gyda hi heddiw 11:15 AM Tach 19

Client pryderus. Wedi'i ddiswyddo'n ddirybudd heddiw. Cyngor i'r client ar beth i'w ddisgwyl a faint 3:15 PM Tach 18

Perthynas wedi chwalu. Y client wedi gofyn am archwiliad cynyddu incwm. 1:29 PM Tach 18

Dyledion personol a busnes ar ôl methdaliad busnes masnachwr unigol. Cynghorwyd y client i gwblhau pecyn dyled a'i ddychwelyd cyn gynted â phosibl 11:20 AM Tach 18

Soffa newydd client a gostiodd £200, wedi torri ar ôl 3 mis, y plant wedi neidio arni. Fe'i cynghorwyd i gysylltu â'r siop yn y lle cyntaf. 12:30 PM Tach 17

Ffôn wedi'i ddatgysylltu am nad oedd y client wedi talu'r bil. Galwad i BT yn cynnig pecyn ad-dalu fforddiadwy. Ailgysylltwyd y ffôn. Y client i wneud taliadau yn ôl y trefniant 10:06 AM Tach 17

Client yn cael ei droi allan am nad oedd y landlord wedi talu'r morgais. Gall y client wneud cais i'r llys i aros yn yr eiddo hyd nes ceir llety arall 4:14 PM Tach 16

Client beichiog yn bryderus am nad yw ei chyflogwr yn fodlon talu tâl mamolaeth. Bydd yn dychwelyd â'r llythyrau. Fe'i cyfeiriwyd at weithiwr achos i drefnu apwyntiad 3.07 PM Tach 15

Client yn poeni am fod angen cyflwyno ffurflen lwfans byw i'r anabl yfory. Nid yw wedi ei llenwi. Hysbyswyd gweithiwr achos ar frys 12:02 PM Tach 15

Ystadegau canolfannau cynghori

(Gorffennaf 2010 – Medi 2010)

Yn ystod y chwarter hwn, roeddem wedi cynghori **690,000** o gleientiaid ar **1.85** o broblemau newydd a oedd yn cynnwys **1.56 miliwn** o gysylltiadau â chleientiaid (wyneb yn wyneb, dros y ffôn, e-bost neu lythyr).

Roedd ymholiadau'n cynnwys:

561,000 o broblemau budd-daliadau/credyd treth

589,000 o broblemau dyled

147,000 o broblemau cyflogaeth

134,000 o broblemau tai (heb gynnwys ôl-ddyledion)

99,000 o broblemau defnyddwyr

Hefyd, o'i gymharu â'r un cyfnod y llynedd:

Ymholiadau **treth**, cynnydd o **12%**

Ymholiadau **addysg**, cynnydd o **10%**

Ymholiadau **teithio, trafnidiaeth a gwyliau**, cynnydd o **10%**

Ymholiadau **perthnasoedd a theulu**, cynnydd o **7%**

Ymholiadau **mewnfudo/lloches**, cynnydd o **6%**

I ddod yn fuan:

Dadl bolisi ar rymuso defnyddwyr

7 Mawrth 2010 – min nos

Canolfan gynadledda QE2, Westminster