Cyngor Ar Bopeth
Cyflwyno'r Gwasanaeth
2009

6 miliwn
o faterion cynghori wedi'u hymdrin â hwy

1.9 miliwn o
gleientiaid unigol wedi'u cynghori

8.8 miliwn
wedi ymweld â'n gwefan
gwybodaeth a chyngor cyhoeddus –
www.adviceguide.org.uk

416
Cyngor ar Bopeth yng
Nghymru a Lloegr

Dros 3,300
o leoliadau lle mae'r gwasanaeth yn darparu
cyngor annibynnol yn rhad ac am ddim

> ***"Mae'r Llywodraeth wedi cefnogi gwaith CAB yn frwd, sydd yn bwysicach fyth i helpu pobl sy'n canfod eu hunain mewn trafferthion o ganlyniad i'r dirywiad economaidd."***
>
> ***Y Gwir Anrhydeddus Harriet Harman AS, 26 Mawrth 2009***

Pwy ydyn ni a beth rydyn ni'n ei wneud

Ein nodau a'n hegwyddorion

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn cynnig cyngor annibynnol, cyfrinachol a diduedd i bawb ynghylch eu hawliau a'u cyfrifoldebau, a hynny'n rhad ac am ddim. Mae'n gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu. Ei nod yw darparu'r cyngor sydd ei angen ar bobl ar gyfer y problemau a wynebant, ac i wella'r polisïau a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

Beth rydyn ni'n ei wneud

Mae'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn helpu pobl i ddatrys eu problemau. Fel darparwr cyngor mwyaf y DU rydym yn gymwys i ddelio ag unrhyw fater, gan unrhyw un, yn amrywio o gyflogaeth a dyled i gyngor am dai a mewnfudo a phopeth yn y canol. Yn wir, mae bron i hanner y boblogaeth wedi defnyddio'n gwasanaeth ar ryw adeg yn eu bywydau. Yn ystod y llynedd yn unig, cynorthwyodd gwasanaeth Cyngor ar Bopeth 1.9 miliwn o bobl i ddatrys 6 miliwn o broblemau. Nid dim ond ar gyfer argyfyngau yn unig yr ydym ar gael – rydym hefyd yn defnyddio storïau cleientiaid yn ddienw i ymgyrchu dros newidiadau i bolisïau sydd o fudd i filiynau, a hynny'n aml heb iddynt hyd yn oed sylweddoli.

Sut rydym wedi strwythuro 'tu ôl i'r llen'

Ceir 416 Canolfan Cyngor ar Bopeth ar draws Cymru a Lloegr, pob un ohonynt yn elusennau cofrestredig annibynnol. Yn ogystal â bod yn elusen annibynnol gofrestredig, mae Cyngor ar Bopeth yn sefydliad aelodaeth ar gyfer canolfannau. Gyda'n gilydd rydym yn ffurfio gwasanaeth Cyngor ar Bopeth. Drwy gyfrwng yr hyfforddiant, y systemau gwybodaeth a'r cymorth a ddarperir, mae Cyngor ar Bopeth yn arfogi canolfannau i gynnig cyngor o'r safon uchaf i'w trigolion lleol. Yn ei dro, mae tystiolaeth gan gleientiaid a gyflwynwyd gan ganolfannau yn hysbysu Cyngor ar Bopeth am broblemau cyffredin sy'n gofyn am weithredu ar lefel cenedlaethol.

Sut mae'r cyhoedd yn ein hadnabod

Mae'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn cynnig gwybodaeth a chyngor wyneb yn wyneb, dros y ffôn a'r e-bost, ac ar-lein gydag Adviceguide.org.uk. Rhyngddynt, mae'r 416 canolfan yn cynnig cyngor wyneb yn wyneb mewn dros 3,300 o leoliadau gan gynnwys ar y stryd fawr, canolfannau cymunedol, meddygfeydd, llysoedd a charchardai. Gwirfoddolwyr yw 21,000 o'r 27,000 o bobl sy'n gweithio ar draws gwasanaeth Cyngor ar Bopeth, a 6,000 yn staff cyflogedig. Yr hyn sy'n gyffredin ganddynt yw eu bod wedi'u hyfforddi'n drwyadl a'u bod ar dân dros sicrhau cyfiawnder ar gyfer eu cleientiaid.

Mae 42% o bobl yn dweud eu bod wedi defnyddio Canolfan Cyngor ar Bopeth rywbryd yn ystod eu bywydau

BMRB, 2008

Mae 86% o'r rheini sydd wedi defnyddio Canolfan Cyngor ar Bopeth yn fodlon gyda'r gwasanaeth a gawsant

BMRB, 2008

Cred 77% o bobl fod y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn cynnig cyngor rhad ac am ddim sydd yn wirioneddol annibynnol a diduedd

arolwg nfpSynergy Brand Attributes, 2009

Roedd 46% o bobl yn teimlo'n llai pryderus, dan lai o straen neu wedi cael llai o broblemau iechyd ar ôl defnyddio CAB

MORI, 2005

"Mae cynghorwyr yn cydnabod mai canlyniad i broblem arall yw problem yn aml, felly, yn hytrach na mynd i'r afael ag un broblem ar y tro, maent yn edrych ar sefyllfa cleient yn ei chyfanrwydd."

I ddod o hyd i'ch CAB lleol ar-lein:
Gweler www.citizensadvice.org.uk/joinus

I gael cyngor ar-lein:
Gweler www.adviceguide.org.uk

Gwasanaethau cynghori

Mae gwasanaeth Cyngor Ar Bopeth yn chwarae rôl ganolog wrth fynd i'r afael ag anghyfiawnder, lleihau tlodi ac allgau cymdeithasol, gan alluogi pobl i gyflawni eu potensial llawn.

Cyflwyno cyngor

Mae cynghorwyr yn cydnabod mai canlyniad neu'r rheswm dros broblem arall yw problemau yn aml felly, yn hytrach na mynd i'r afael ag un broblem ar y tro, maent yn edrych ar sefyllfa cleient yn ei chyfanrwydd. Fel hyn, gellir canfod problemau posibl eraill yn gynnar neu gellir eu hatal, sy'n eu rhwystro rhag datblygu'n rhywbeth mwy difrifol. Mae'r Canolfannau wrth galon eu cymunedau ac mae'r gwasanaethau y maent yn darparu yn adlewyrchu proffil y preswylwyr.

Gallai hyn olygu mynediad at gynghorwyr amlieithog, neu wybodaeth am faterion lleol penodol.

Effaith cynghori

Yn ôl cleientiaid, maent yn gweld eu hiechyd yn gwella ac maent yn fwy hyderus ar ôl cael cyngor, a'r ddau yn lleihau'r galw ar y gwasanaethau iechyd ac sy'n arwain at gymunedau hapusach, mwy integredig. Yn wir, mae'r gwasanaeth yn arbed amser ac arian i'r gymdeithas ac i'r rhanddeiliaid mewn sawl ffordd, er enghraifft, drwy atal digartrefedd, osgoi camau cyfreithiol a helpu pobl i lenwi ffurflenni swyddogol. Yn ogystal â chymryd y straen oddi ar wasanaethau eraill, mae'r canolfannau hefyd yn cyfrannu'n weithredol i'r economi leol drwy gynyddu hawliadau budd-daliadau a hyfforddi gwirfoddolwyr a fydd yn mynd ymlaen at swyddi cyflogedig.

Dadansoddiad o broblemau cleientiaid 2008/09 ('000oedd)

	Problemau cleientiaid CAB (Cymru a Lloegr)	Problemau ymwelwyr Adviceguide (Cymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon)
Budd-daliadau a chredydau treth	1,711	2,440
Nwyddau a gwasanaethau defnyddwyr	123	1,260
Dyledion	1,927	810
Addysg	23	160
Cyflogaeth	555	2,320
Cynnyrch ariannol a gwasanaethau	118	80
Gofal iechyd a chymunedol	69	350
Tai	409	1,030
Mewnfudo, lloches a chenedligrwydd	81	120
Cyfreithiol	264	590
Perthnasoedd a'r teulu	289	1,080
Cyfeirio ac atgyfeirio	174	n/a
Treth	49	1,140
Teithio, trafnidiaeth a gwyliau	42	350
Cyfleustodau a chyfathrebu	98	290
Arall	74	350
Cyfanswm materion cynghori	**6,005**	**12,150**

Mae'r ffigurau wedi'u talgrynnu i'r mil agosaf. Mae ffigurau Adviceguide yn dangos nifer y tudalennau gwe yr edrychwyd arnynt ac nid yw hynny'n gyfystyr â chyfanswm yr ymweliadau

Mae 21,000 o wirfoddolwyr yn y gwasanaeth, gan gynnwys ymddiriedolwyr sy'n gwirfoddoli

Mae 17% o wirfoddolwyr newydd o dan 25 oed

Mae 19% o wirfoddolwyr newydd yn dod o gymunedau sy'n ddu, yn Asiaidd neu o gymunedau lleiafrifoedd ethnig

Mae gwirfoddolwyr yn cael hyfforddiant a chefnogaeth lawn i ddod yn gynghorydd. Gall gymryd tua 250 awr o ddysgu ac ymarfer 'yn y gwaith' i fod yn gwbl gymwys

I wirfoddoli yn eich canolfan CAB leol:

- ***Gweler www.citizensadvice.org.uk/joinus***
- ***Ffoniwch ein llinell gymorth i wirfoddolwyr ar 08451 264 264***
- ***Cysylltwch â'ch canolfan Cyngor ar Bopeth lleol.***

"Roedd gwirfoddoli nid yn unig yn gwneud i mi deimlo fy mod yn helpu eraill, ond dyna oedd y ffactor mwyaf allweddol a'm helpodd i lwyddo yn fy nghyfweliad am swydd."

Peter Firth, 23 oed, CAB Stoke

Gwirfoddoli

Mae 21,000 o'r 27,000 o bobl sy'n gweithio yn y gwasanaeth yn wirfoddolwyr, a'r cyfan o gefndiroedd gwahanol gyda sgiliau gwahanol. Maent yn cyflawni amrywiaeth o swyddogaethau, gan gynnwys cynnig cyngor ar sut i godi arian, TG, gweinyddu, cyhoeddusrwydd, ymgyrchu ac ymddiriedolaeth.

Buddiannau i bawb

Mae gwirfoddoli mewn canolfan CAB o fudd anferth i'r gymuned leol. At ei gilydd, mae ein gwirfoddolwyr yn rhoi gwerth £85 miliwn o oriau'r flwyddyn. Oni bai am eu hangerdd a'u haelioni byddai'r gwasanaeth yn cael ei chael hi'n anodd parhau a byddai cost problemau heb eu datrys i'r economi yn cynyddu'n sylweddol. Mae gwirfoddolwyr CAB yn elwa o hyfforddiant rhad ac am ddim, cefnogaeth barhaus, a bydd eu costau'n cael eu talu. Bydd hyfforddiant yn arwain at gymhwyster achrededig sydd, gyda'r profiad o wirfoddoli, yn helpu pobl i ddatblygu sgiliau bywyd y tu hwnt i'r ganolfan. O'r cynghorwyr gwirfoddol a adawodd y gwasanaeth yn 2008/09, aeth 27 y cant ymlaen i swyddi cyflogedig, ac aeth wyth y cant ymlaen i ddilyn cyrsiau addysg uwch.

Mae gwirfoddoli'n rhoi profiadau newydd i bobl ifanc, yn rhoi hwb i'w hyder a llwybr i fyd gwaith neu addysg. Mae ein gwirfoddolwyr hŷn, neu'r rheini sydd wedi ymddeol, yn dweud ei fod yn eu helpu i gadw'n weithgar, eu cadw mewn cysylltiad â'r gymuned ac yn golygu y gallant 'roi rhywbeth yn ôl'. Yr hyn sy'n gyffredin i bob gwirfoddolwr yw eu bod yn gweld y profiad yn un gwerth chweil ac unigryw.

Gwirfoddolwr CAB

Mae 84% o randdeiliaid yn disgrifio'u hunain fel eiriolwyr Cyngor ar Bopeth

Opinion Leader, 2007

Yn ystod 2008/09, gwnaeth ein hymgyrchoedd gyffwrdd â bywydau llawer o bobl:

- Roedd ein cyfranogiad yn yr ymgyrch ar dlodi plant yn cynnwys cyfranogiad y cyhoedd drwy gyfrwng arolygon gwefannau, cardiau dangos cefnogaeth a chyfweliadau wedi'u ffilmio gyda chleientiaid y canolfannau.
- Buom yn gweithio gyda chanolfannau i sicrhau bod ganddynt y cyfle a'r modd i gyfrannu i'r broses ymgynghori am y newid i rwydwaith Swyddfa'r Post. Roedd dros 50% o'r canolfannau wedi cymryd rhan yn yr ymgyrch. Mae'n bosib bod ymgynghoriadau cychwynnol y canolfannau wedi helpu i lunio penderfyniadau Swyddfa'r Post Cyf ynghylch pa ganghennau lleol i'w cau, gan arwain at benderfyniadau gwell i'r gymuned.
- Roedd chwe deg y cant o'r canolfannau wedi ymwneud â'n hymgyrchoedd ar feilïaid. Nod yr ymgyrch oedd: codi ymwybyddiaeth o'r problemau a gafodd cleientiaid y canolfannau pan ddefnyddir beilïaid i gasglu treth gyngor heb ei thalu; gwella arferion awdurdodau lleol yn yr ardal hon; a lobïo AS ar yr angen am fframwaith rheoleiddio i'w chynnwys yn y Mesur Tribiwnlysoedd, Llysoedd a Gorfodaeth Drafft.
- Ar ôl ymgyrch hir gan Cyngor ar Bopeth, cytunodd y Llywodraeth ar gynigion ar gyfer gorfodi dyfarniadau Tribiwnlysoedd Cyflogaeth ddi-dâl yn well.
- Rydym hefyd wedi ymgyrchu am ôl-ddyddio budd-daliadau, ffioedd asiant gosod, costau gwisg ysgol, llinellau cymorth deintyddol a thaliadau angladd.

> ***"Mae'n adnodd amhrisiadwy ac yn achubiaeth i bobl pan nad ydynt yn gwybod lle i droi am help. Rwy'n credu bod cwtogi'r arian a roddir i'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth yn gam gwag oherwydd CAB sy'n rhoi trefn ar broblemau'r bobl pan fyddant mewn trafferthion"***
>
> ***Y Gwir Anrhydeddus Nick Clegg AS, 1 Mehefin 2009***

Ymgyrchu

Mae'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn darparu cyngor adeg argyfwng yn ogystal ag ymgyrchu dros newidiadau i bolisïau ac arferion sydd o fudd i filiynau o bobl bob blwyddyn drwy atal problemau rhag codi yn y lle cyntaf.

Lobïo ar sail tystiolaeth

Mae pob cleient sy'n mynd i mewn i ganolfan gyda phroblem yn enghraifft o'r radd flaenaf o bolisïau ac arferion sydd wedi mynd o chwith. Nodiadau achos a gofnodir yn ystod cyfweliadau gyda chleientiaid sy'n ffurfio sail ein gwaith polisi clodwiw sy'n seiliedig ar dystiolaeth.

Defnyddiwn y nodiadau achos hyn, yn ddienw, i hysbysu gwneuthurwyr polisïau a darparwyr gwasanaethau o effaith eu penderfyniadau, ac i lobïo dros welliannau. Mae ein nodiadau achos yn fanwl ac mae ein gwasanaethau daearyddol yn ddigyffelyb, sy'n rhoi ystod eang o dystiolaeth i ni ar y problemau y mae pobl yn eu hwynebu. Mae ein meddalwedd pwrpasol yn caniatáu i ni ddadansoddi'r dystiolaeth ar lefel leol neu genedlaethol, ac yn ein galluogi ni i olrhain tueddiadau flwyddyn ar ôl blwyddyn.

Mae'r mewnwelediad pwysig ac unigryw hwn yn ein galluogi i: ddwyn sylw at gyfreithiau, polisïau ac arferion annigonol neu annheg; ymateb gydag awdurdod i ymgynghoriadau'r Llywodraeth; ac argymell sut y gellir targedu adnoddau orau.

I gymryd rhan yn ein hymgyrchoedd: Gweler www.citizensadvice.org.uk/campaigns

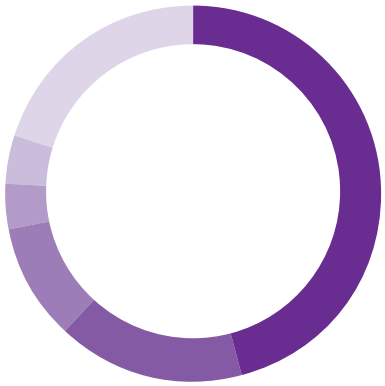
> ***"Mae'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth yn cynnig gwasanaeth gwerthfawr ar gyfer y miliynau o bobl sy'n dioddef o anawsterau ariannol difrifol yn y dirwasgiad, a dylem wneud yr hyn a fedrwn i'w cefnogi."***
>
> ***Y Gwir Anrhydeddus Alan Duncan AS, 26 Mawrth 2009***

Gwirfoddolwr CAB

Sut caiff y gwasanaeth ei ariannu

Mae pob Canolfan Cyngor ar Bopeth yn elusen annibynnol sy'n dibynnu ar gael arian o amryw o ffynonellau. Mae pob canolfan Cyngor Ar Bopeth hefyd yn elusen gofrestredig.

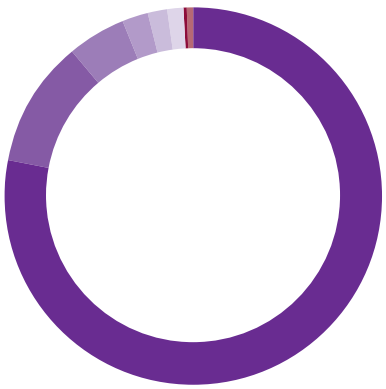
Incwm Canolfannau Cyngor ar Bopeth 2008/09



Llywodraeth leol	£70,000,000	46%
Y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol	£25,000,000	16%
Y Gronfa Cynhwysiant Ariannol (drwy gyfrwng Cyngor ar Bopeth)	£15,000,000	10%
Y Gronfa Loteri Fawr	£6,000,000	4%
Ymddiriedolaeth Gofal Sylfaenol	£6,000,000	4%
Ffynonellau Eraill	£31,000,000	20%
Cyfanswm	**£153,000,000**	**100%**

I weld dadansoddiad manwl o sefyllfa ariannol pob un o'r canolfannau Cyngor Ar Bopeth, gweler adroddiadau blynyddol unigol y canolfannau.

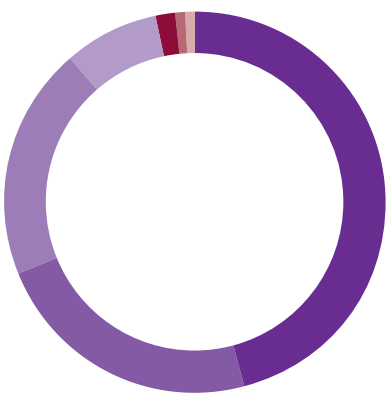
Incwm Cyngor ar Bopeth 2008/09



Grantiau'r Llywodraeth	£43,645,000	78.1%
Grantiau eraill	£6,147,000	11.0%
Cyflwyno gwasanaethau	£2,677,000	4.8%
Grantiau eraill gan gyrff cyhoeddus	£1,388,000	2.4%
Hyfforddi a chefnogi	£909,000	1.6%
Llog Banc	£714,000	1.3%
Rhoddion	£223,000	0.4%
Incwm arall	£211,000	0.4%
Cyfanswm	**£55,859,000**	**100%**

I gael rhestr gyflawn o roddwyr Cyngor ar Bopeth, gweler ein hadroddiad blynyddol a'n cyfrifon ar gyfer 2008/09 yn www.citizensadvice.org.uk

Gwariant Cyngor ar Bopeth 2008/09



Prosiectau mewn partneriaethau	£24,203,000	46.1%
Cryfhau rhwydwaith y canolfannau	£12,060,000	23.0%
Darparu gwybodaeth a chyngor o ansawdd uchel	£10,319,000	19.6%
Dylanwad ar bolisïau	£4,221,000	8.0%
Cyflwyno gwasanaethau	£1,019,000	1.9%
Costau llywodraethu	£342,000	0.7%
Costau cynhyrchu nawdd	£352,000	0.7%
Cyfanswm	**£52,516,000**	**100%**

Mae 96% o bobl
wedi clywed am wasanaeth Cyngor ar Bopeth
BMRB, 2008

Mae 52% o bobl
naill ai wedi defnyddio canolfan eu hunain, neu â theulu a ffrindiau sydd wedi gwneud hynny
MORI, 2005

Rydym am sicrhau bod pawb yn gallu cael mynediad i'r help sydd ei angen arnynt, pan fydd arnynt ei angen. Rydym wedi sefydlu sawl prosiect o bwys i helpu'r rheini sydd fwyaf agored i niwed yn y gymdeithas. Fodd bynnag, mae llawer mwy o bethau yr hoffem eu gwneud, a phethau yr ydym yn gweithio tuag atynt eisoes. Mae angen cyllid ychwanegol ar y rhain i gyd. Mae'r rhain yn cynnwys:

- defnyddio technoleg i gynyddu mynediad at ein gwasanaethau
- lansio llinell ffôn cenedlaethol yng Nghymru a Lloegr
- datblygu ein gallu i weithio mewn partneriaeth
- sefydlu canolfannau cyfeirio fel y gall mwy o gleientiaid gael mynediad i'r rheini sydd â'r arbenigedd mwyaf
- sefydlu rhaglen gallu ariannol sy'n wirioneddol genedlaethol er mwyn lleihau'r achosion lle bydd pobl yn mynd i ddyled
- helpu'r canolfannau i nodi ffrydiau o incwm mwy cynaliadwy a chael mynediad atynt
- gwella systemau er mwyn casglu tystiolaeth oddi wrth gleientiaid yn well.

Rydym yn hynod o ddiolchgar am y gefnogaeth yr ydym yn ei chael gan gwmnïau, ymddiriedolaethau, unigolion ac eraill, ac rydym yn croesawu partneriaid newydd a all ein helpu i ddatblygu'n gwaith bob amser.

I gefnogi ein gwaith:
- ***Cysylltwch â kate.trenouth@citizensadvice.org.uk***
- ***Gweler www.citizensadvice.org.uk/support-us***
- ***Cysylltwch â'ch canolfan Cyngor ar Bopeth lleol.***

Gwirfoddolwr CAB

Ein hegwyddorion

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn cynnig cyngor annibynnol, cyfrinachol a diduedd i bawb ynghylch eu hawliau a'u cyfrifoldebau, a hynny'n rhad ac am ddim. Mae'n gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu.

Ein nodau

- darparu cyngor sydd ei angen ar bobl i ddelio â'r problemau a wynebant
- gwella'r polisïau a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

A ydych yn teimlo bod y cyhoeddiad hwn yn ddefnyddiol neu'n ddiddorol? Rhannwch eich sylwadau ar **corporate.communications@citizensadvice.org.uk**

Cyngor Ar Bopeth
Myddelton House
115-123 Pentonville Road,
Llundain N1 9LZ

Llinell Gwirfoddolwyr: 08451 264 264
Ffôn 020 7833 2181
Ffacs: 020 7833 4371

www.citizensadvice.org.uk
www.adviceguide.org.uk

Cyngor ar Bopeth yw enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol y Canolfannau Cyngor ar Bopeth.

Rhif cofrestru'r elusen: 279057
Cyhoeddwyd Awst 2009
Cynlluniwyd gan Philosophy
www.philosophydesign.com

P204B