Cyflwyniad i wasanaeth Cyngor ar Bopeth

2007/08

Ymdriniwyd â

5.5 miliwn

o faterion cynghori

Rhoddwyd cyngor i

1.9 miliwn

o gleientiaid unigol

Cafwyd

7.3 miliwn

o ymweliadau â'n gwefan cyngor a gwybodaeth gyhoeddus – www.adviceguide.org.uk

Ceir **426**

o Ganolfannau Cyngor ar Bopeth yng Nghymru a Lloegr

Ceir **3,200**

o leoliadau lle mae'r gwasanaeth yn darparu cyngor annibynnol rhad-ac-am-ddim

"Bu gan y Canolfannau Cyngor ar Bopeth ran werthfawr iawn i'w chwarae ers amser; dyna pam y cefnogir Cyngor ar Bopeth... gan y Llywodraeth. Mae'n gwneud gwaith da ledled y wlad, a dyna pam y byddwn yn parhau i'w gefnogi"

Y Gwir Anrhydeddus Stephen Timms AS, Gweinidog Gwladol dros Gyflogaeth a Diwygio Lles, 2 Mehefin 2008[1]

[1]Mewn ymateb i gwestiwn yn y Senedd oddi wrth Philip Hollobone AS am Ganolfan Cyngor ar Bopeth Kettering.

Pwy ydym ni a beth a wnawn

Ein nodau a'n hegwyddorion

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

Ein strwythur

Ceir 426 o Ganolfannau Cyngor ar Bopeth ledled Cymru a Lloegr a 22 yng Ngogledd Iwerddon, ac maent oll yn elusennau cofrestredig annibynnol. Mae Cyngor ar Bopeth hefyd yn elusen gofrestredig annibynnol, dyma'r sefydliad aelodaeth sy'n darparu hyfforddiant a chefnogaeth i aelod-ganolfannau, ac mae'n cydlynu gwaith polisi cenedlaethol.

Gyda'n gilydd, ni yw gwasanaeth Cyngor ar Bopeth, lle ceir oddeutu 26,000 o weithwyr, gydag 20,000 o'r rhain yn wirfoddolwyr.

Ein gwaith

Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yw darparwr cyngor mwyaf y DU, gyda bron i hanner y boblogaeth yn defnyddio ein gwasanaeth ar ryw adeg yn eu bywydau. Darparwn wasanaethau wyneb-wrth-wyneb mewn dros 3,200 o leoliadau gan gynnwys y stryd fawr, canolfannau bro, sefydliadau iechyd, llysoedd a charchardai.

Mae gennym y gallu i ddelio ag unrhyw fater, gan unrhyw un; dyled, budd-daliadau, tai, cyflogaeth, materion defnyddwyr, perthnasoedd, materion teuluol, iechyd, addysg, gwahaniaethu, mewnfudo a'r gyfraith.

Rydym hefyd yn ymgyrchu dros newidiadau mewn polisïau ac arferion sydd o fudd i filiynau o bobl bob blwyddyn drwy wneud gwaith polisi cymdeithasol effeithiol, dylanwadol a blaengar sy'n seiliedig ar dystiolaeth. Defnyddiwn dystiolaeth gan y canolfannau i ddylanwadu ar lunwyr polisïau a darparwyr gwasanaethau am effaith eu penderfyniadau a'u polisïau yn lleol ac yn genedlaethol.

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

Mae **37%**
o'r bobl sy'n defnyddio Canolfan Cyngor ar Bopeth ar eu hennill yn ariannol o'r herwydd
(MORI, 2005)

Caiff **64%**
o broblemau eu datrys o ganlyniad i ddefnyddio CAB
(MORI, 2005)

Teimlai **46%**
o bobl yn llai pryderus, dan lai o straen neu roedd ganddynt lai o broblemau iechyd ar ôl defnyddio CAB
(MORI, 2005)

Mewn arolwg yn ddiweddar, disgrifiwyd gwasanaeth CAB fel yr un mwyaf gonest, hawdd cael gafael arno, parod i helpu, effeithiol, llawn gwybodaeth a theg allan o 21 o elusennau cenedlaethol (arolwg nfpSynergy Brand Attributes, 2008)

Gwasanaethau cynghori

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn darparu cyngor rhad-ac-am-ddim, a chyfrinachol i helpu pobl i ddatrys eu problemau, cymryd rheolaeth dros eu bywydau a deall eu hawliau. Wrth wneud hynny, mae'n chwarae rôl ganolog mewn mynd i'r afael ag anghyfiawnder, lleihau tlodi ac allgáu cymdeithasol, ac yn galluogi pobl i gyflawni eu potensial yn llawn.

Rhoddi cyngor

Rhoddwn y wybodaeth a'r cyngor hwn drwy wasanaethau wyneb-wrth-wyneb, dros y teleffon, yr e-bost, ac ar-lein drwy gyfrwng Adviceguide.org.uk. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf yn unig, bu i ni helpu 1.9 miliwn o bobl i ddatrys 5.5 miliwn o broblemau newydd.

Mae cynghorwyr yn cydnabod bod un broblem yn aml yn achosi un arall, neu'n ymddangos oherwydd un arall felly, yn hytrach na rhoi sylw i un mater ar y tro, maent yn edrych ar sefyllfa'r cleient mewn modd cyfannol. Fel hyn, gellir canfod problemau posib eraill yn fuan neu eu hatal cyn iddynt ddigwydd, gan eu rhwystro rhag datblygu'n ddim mwy difrifol.

Mae'r Canolfannau wrth fôn eu cymunedau ac mae'r gwasanaethau a gynigiant yn adlewyrchu proffil y trigolion. Gallai hyn olygu mynediad at gynghorwyr amlieithog, neu wybodaeth am faterion lleol penodol.

Effaith y cyngor

Mae cleientiaid yn aml yn adrodd am well iechyd a mwy o hyder ar ôl cael cyngor, ac mae'r ddau beth yn lleihau'r galw am wasanaethau iechyd ac yn cyfrannu at gymunedau hapusach, mwy integredig. Yn wir, mae'r gwasanaeth yn arbed amser ac arian i gymdeithas a rhanddeiliaid mewn sawl modd, er enghraifft, drwy atal digartrefedd, osgoi camau cyfreithiol a helpu pobl i lenwi ffurflenni swyddogol.

Yn ogystal ag ysgafnhau'r straen sydd ar wasanaethau eraill, mae'r canolfannau'n cyfrannu'n weithgar at yr economi leol drwy, er enghraifft, fwy o bobl yn hawlio budd-daliadau a drwy hyfforddi gwirfoddolwyr sy'n mynd ymlaen i swyddi cyflogedig.

Dadansoddiad o broblemau cleientiaid – 2007/08

	Problemau cleientiaid CAB (mil) (Cymru a Lloegr)	Problemau ymwelwyr ag Adviceguide (mil) (Cymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon)
Dyledion	1,737	644
Budd-daliadau	1,516	1,533
Gwasanaethau i ddefnyddwyr a gwasanaethau ariannol	286	451
Cyflogaeth	476	1,857
Tai	399	943
Cyfreithiol	275	531
Perthnasoedd a'r Teulu	295	974
Treth	48	1,146
Cyfleustodau *	95	233
Arall**	413	1,092
Cyfanswm	5,540	9,404

Mae ffigurau Adviceguide yn dangos nifer y tudalennau yr edrychwyd arnynt ac nid yw hynny'n gyfystyr â chyfanswm yr ymweliadau.
*Mae cyfleustodau'n cynnwys cwmnïau telathrebu, teledu, rhyngrwyd.
**Mae Arall yn cynnwys mewnfudo, iechyd ac addysg.

Mae **20,000**
o wirfoddolwyr yn y gwasanaeth, gan gynnwys ymddiriedolwyr gwirfoddol

Mae **19%**
o wirfoddolwyr newydd dan 25 mlwydd oed

Daw **20%**
o wirfoddolwyr newydd o gymunedau pobl dduon neu leiafrifoedd ethnig

Mae Tystysgrif y CAB mewn Gwaith Cynghori Cyffredinol yn golygu oddeutu

250 awr
o ddysgu i ddod yn gynghorydd cyffredinol cwbl gymwys i CAB.

"Drwy wirfoddoli rwy'n ennill llawer yn rhagor o brofiad a hyder mewn ystod eithaf eang o feysydd… Mae wedi agor fy llygaid i ba mor bwysig yw'r CAB i'r cyhoedd."

James Spiteri, gwirfoddolwr gyda v project, CAB Shirley

Gwirfoddoli

O'r 26,000 o bobl sy'n gweithio yn y gwasanaeth, mae 20,000 ohonynt yn wirfoddolwyr, pob un o wahanol gefndiroedd gyda gwahanol sgiliau. Maent yn cyflawni amrywiol rolau o roi cyngor i godi arian, TG, gweinyddu, cyhoeddusrwydd, ymgyrchu neu fod yn ymddiriedolwyr.

Manteision i bawb

Mae gwirfoddoli i CAB yn rhoi budd aruthrol i'r gymuned leol. Mae ein gwirfoddolwyr yn rhoi gwerth £86 miliwn o oriau'r flwyddyn rhyngddynt. Heb eu hangerdd a'u haelioni, byddai'r gwasanaeth yn ei chael yn anodd parhau a byddai cost problemau heb eu datrys i'r economi yn cynyddu'n aruthrol.

Mae gwirfoddolwyr CAB yn elwa o hyfforddiant am ddim, cefnogaeth barhaus a threuliau. Mae'r hyfforddiant yn arwain at gymhwyster achrededig ac mae hyn, yn ogystal â'r profiad o wirfoddoli ei hun, yn helpu pobl i feithrin sgiliau ar gyfer bywyd y tu hwnt i'r ganolfan. O'r cynghorwyr gwirfoddol a adawodd y gwasanaeth yn 2007/08, gadawodd 28 y cant am waith cyflogedig ac aeth wyth y cant i addysg bellach.

I bobl iau, mae gwirfoddoli'n cynnig profiadau newydd, hwb i'r hyder ynghyd â llwybr at waith neu addysg. Dywed ein gwirfoddolwyr sy'n hŷn neu sydd wedi ymddeol ei fod yn eu cadw'n weithgar, ac mewn cysylltiad â'r gymuned, ac mae'n golygu y gallant 'roi rhywbeth yn ôl'. Yr hyn sy'n gyffredin ymysg yr holl wirfoddolwyr yw eu bod yn teimlo ei fod yn brofiad gwobrwyol unigryw.

Mae **84%**
o randdeiliaid yn eu disgrifio'u hunain fel eiriolwyr i wasanaeth Cyngor ar Bopeth (Opinion Leader, 2007)

Yn ystod 2007/08, cyffyrddodd ein hymgyrchoedd lawer o fywydau:

- Mae 420,000 o bensiynwyr na fyddant mwyach yn wynebu dyledion treth annisgwyl a oedd wedi codi oherwydd bod Cyllid a Thollau EM wedi methu â chasglu treth yn briodol ar bensiynau galwedigaethol bychain.
- Bydd dros saith miliwn o blant ysgol yn elwa o'n gwaith ymgyrchu ar gostau ysgol.
- O ganlyniad i'n hymgyrchu, cyhoeddodd yr Adran Iechyd gynnydd o 11 y cant mewn cyllid ar gyfer deintyddiaeth GIG yn Lloegr yn ystod 2008/09, a gallai hyn helpu'r 2.7 miliwn o bobl na chawsant driniaeth ddeintyddol er Ebrill 2006.
- Bydd o leiaf 28,000 o bobl y flwyddyn elwa o'n gwaith i ddarbwyllo'r Swyddfa Gyfathrebu (OFCOM) i weithredu ar gam-werthu ffonau symudol, gan gynnwys cynigion arian-yn-ôl.
- Drwy weithio gyda Shelter a benthycwyr morgeisi llwyddom i ddarbwyllo'r Llywodraeth i roi sylw i'r problemau gyda chynlluniau gwerthu-a-rhentu'n ôl; gallai hyn fod o fudd i 10,000 o deuluoedd sy'n wynebu colli eu cartrefi oherwydd ôl-ddyledion morgeisi.

Ymgyrchu

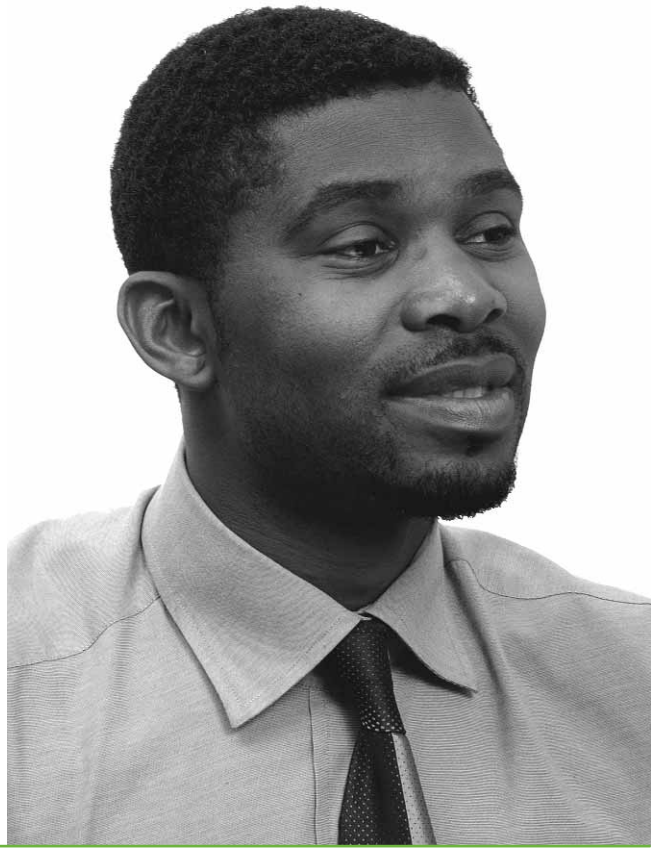
Nid yw gwasanaeth Cyngor ar Bopeth ond yn bodoli i roddi cyngor mewn argyfwng – rydym hefyd yn ymgyrchu dros newidiadau mewn polisïau ac arferion sy'n rhoi budd i filiynau o bobl bob blwyddyn drwy rwystro problemau rhag codi yn y lle cyntaf.

Lobïo ar sail tystiolaeth

Mae pob cleient a ddaw i mewn i ganolfan gyda phroblem yn esiampl o bolisïau ac arferion sydd wedi mynd o chwith. Nodiadau achosion a gofnodir yn ystod cyfweliadau gyda chleientiaid sy'n ffurfio sylfeini ein gwaith polisi blaengar sy'n seiliedig ar dystiolaeth.

Defnyddiwn y nodiadau achosion hyn, yn ddienw, i ddangos i lunwyr polisïau a darparwyr gwasanaethau effaith eu penderfyniadau, ac i lobïo am welliant. Mae ein nodiadau achos yn fanwl ac mae'r ardal a gwmpesir yn ddigyffelyb, gan roi i ni gorff helaeth o dystiolaeth ar y problemau y mae pobl yn eu hwynebu. Mae ein meddalwedd pwrpasol yn caniatáu iddo gael ei ddadansoddi ar lefel leol neu genedlaethol, ac mae'n ein galluogi i olrhain tueddiadau flwyddyn ar ôl blwyddyn.

Mae'r golwg unigryw a phwysig hwn yn ein grymuso i: dynnu sylw at ddeddfau, polisïau ac arferion annigonol neu annheg; ymateb gydag awdurdod i ymgynghoriadau'r Llywodraeth; ac argymell sut y gall adnoddau gael eu targedu'n fwyaf effeithiol.



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

Mae **52%**
o bobl naill ai wedi defnyddio un o'r canolfannau eu hunain, neu mae ganddynt ffrindiau neu deulu sydd wedi eu defnyddio.
(MORI, 2005)

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth wedi sefydlu llawer o brosiectau pwysig i helpu'r bobl fwyaf agored i niwed yn y gymdeithas. Mae llawer yn rhagor o bethau yr hoffem ei wneud neu'r ydym eisoes yn gweithio tuag atynt. Mae ar bob un o'r rhain angen cyllid ychwanegol.

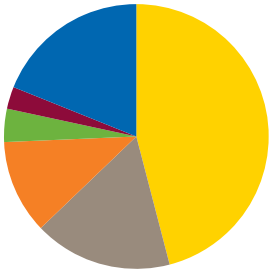
Dyma rai ohonynt:

- defnyddio technoleg i wella mynediad at ein gwasanaethau
- lansio gwasanaeth teleffon cenedlaethol
- datblygu ein gallu i weithio mewn partneriaeth
- sefydlu arferion cyfeirio, fel bod mwy o gleientiaid yn cael mynediad at y rheini sydd â'r mwyaf o arbenigedd
- sefydlu rhaglen gallu ariannol wirioneddol genedlaethol er mwyn lleihau'r achosion o bobl yn mynd i ddyled
- helpu canolfannau i ganfod llifau incwm mwy cynaliadwy a chael gafael arnynt
- gwella systemau i gasglu tystiolaeth yn well oddi wrth gleientiaid.

Sut caiff y gwasanaeth ei ariannu

Elusen sy'n ddibynnol ar arian o amrywiol ffynonellau yw pob Canolfan Cyngor ar Bopeth. Mae Cyngor ar Bopeth hefyd yn elusen gofrestredig.

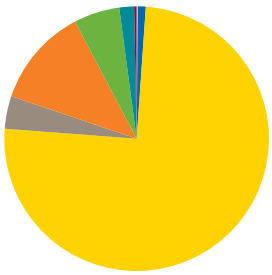
Incwm Canolfannau Cyngor Ar Bopeth 2007/08



Llywodraeth Leol	£68m
Y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol	£25m
Y Gronfa Cynhwysiant Ariannol (drwy gyfrwng Cyngor Ar Bopeth)	£17m
Y Gronfa Loteri Fawr	£6m
Ymddiriedolaethau Gofal Sylfaenol	£4m
Ffynonellau eraill	£28m

Cyfanswm £148m

Incwm Cyngor Ar Bopeth 2007/08

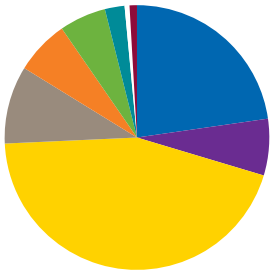


Rhoddion £63,000	0.1%
Llog banc £455,000	1.0%
Grantiau llywodraeth £34,329,000	75.1%
Grantiau eraill gan gyrff cyhoeddus £1,838,000	4.0%
Grantiau eraill £5,519,000	12.1%
Gweithgareddau masnachus £2,539,000	5.6%
Hyfforddiant a chefnogaeth £820,000	1.8%
Adnoddau eraill a ddaw i mewn £120,000	0.3%

Cyfanswm £45,683,000

Am restr gyflawn o roddwyr Cyngor Ar Bopeth, gweler ein hadroddiad blynyddol a'n cyfrifon ar gyfer 2007/08 yn www.citizensadvice.org.uk.

Gwariant Cyngor Ar Bopeth 2007/08



Cryfhau rhwydwaith y canolfannau £11,390,000	22.7%
Darparu gwasanaethau TG £3,452,000	6.9%
Grantiau i ganolfannau ac i eraill £22,403,000	44.6%
Datblygu ein pobl £4,782,000	9.5%
Dylanwadu ar bolisi £3,339,000	6.6%
Darparu gwybodaeth £2,873,000	5.7%
Gweithgareddau masnachu £1,209,000	2.4%
Costau llywodraethu £309,000	0.6%
Costau cynhyrchu cronfeydd £466,000	0.9%

Cyfanswm £50,223,000

Ceir 426 o Ganolfannau Cyngor ar Bopeth ledled Cymru a Lloegr, ac mae pob un ohonynt yn elusennau cofrestredig annibynnol. Drwy ein cefnogi byddwch yn dod yn rhan o rwydwaith elusennol sydd wedi'i hen sefydlu ac sy'n gwir werthfawrogi ein 20,000 o wirfoddolwyr.

Rydym yn ddiolchgar am y gefnogaeth a gawn oddi wrth gwmnïau, ymddiriedolaethau, unigolion, ac eraill.

Mae'n ein galluogi i ddatblygu prosiectau arloesol sy'n gwneud gwahaniaeth i gymunedau, ac rydym ni bob amser yn croesawu partneriaid newydd a all ein helpu i adeiladu ar ein gwaith.

I gefnogi ein gwaith:
- Cysylltwch â kate.trenouth@citizensadvice.org.uk
- Ymwelwch â www.citizensadvice.org.uk/support-us
- Cysylltwch â'ch Canolfan Cyngor ar Bopeth leol.

I wirfoddoli gyda'ch CAB lleol:
- Ymwelwch â www.citizensadvice.org.uk/join-us
- Ffoniwch ein gwifren gwirfoddolwyr ar 08451 264 264
- Cysylltwch â'ch Canolfan Cyngor ar Bopeth leol.

I ddod o hyd i'ch CAB leol ar-lein:
- Ymwelwch â www.citizensadvice.org.uk/getadvice

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

Cyngor ar Bopeth
115 - 123 Pentonville Road
London N1 9LZ
Teleffon: 020 7833 2181
www.citizensadvice.org.uk

Cyngor ar Bopeth yw enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol Cyngor ar Bopeth.
Rhif cofrestru elusen 279057.

Cynhyrchwyd Medi 2008

Dyluniwyd gan www.totalcoverage.coop