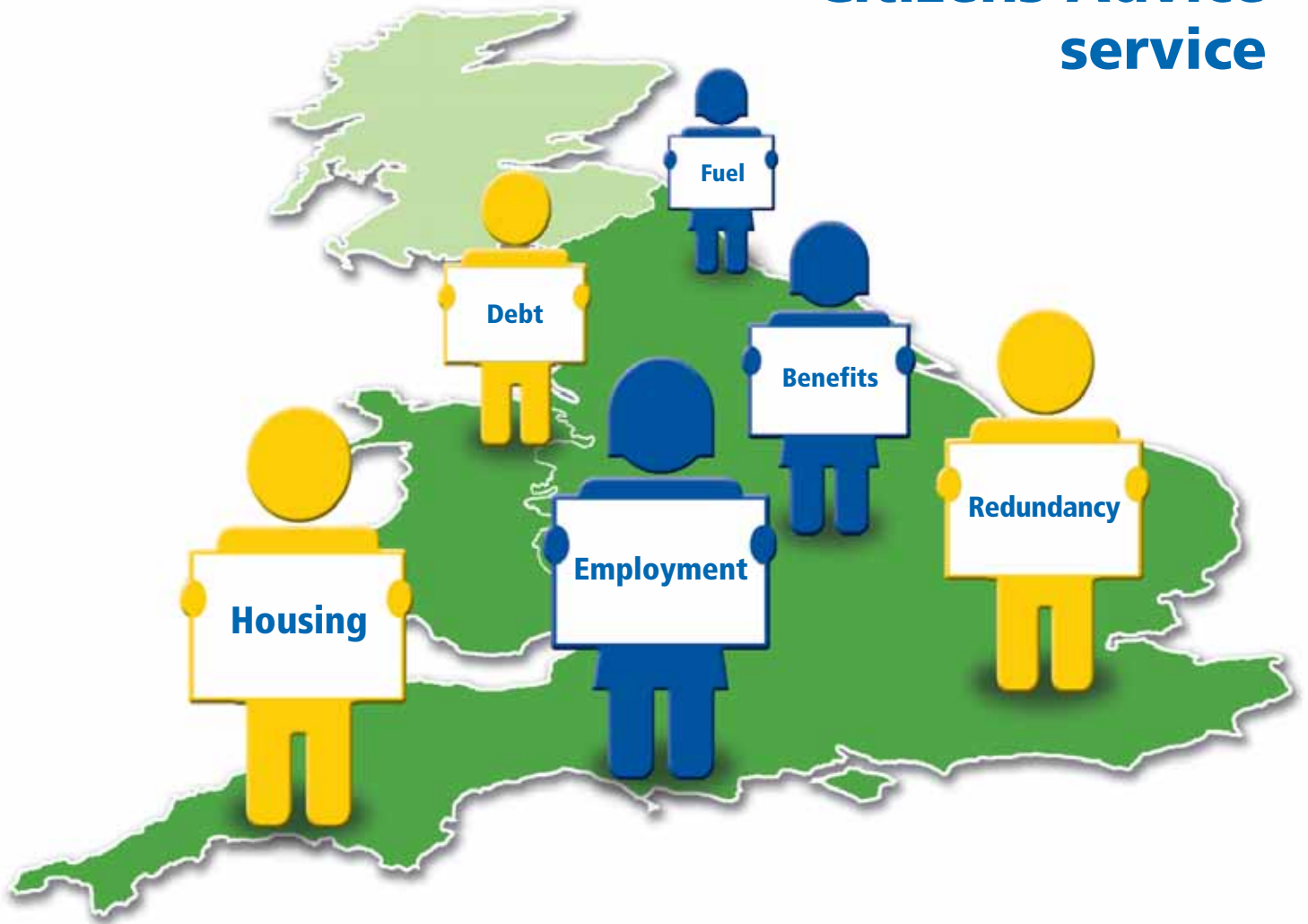


# Local authorities and the recession

## Solutions from the Citizens Advice service



**Helping people with debt, providing housing and employment advice, encouraging benefit take-up and tackling fuel poverty are among the everyday work of a Citizens Advice Bureau.**

The effects of the current recession are far reaching and in recent months Citizens Advice Bureaux have seen a massive increase in the incidence of issues that require their support.

Bureaux have responded swiftly to minimise the cost of unresolved problems and speed community recovery. In collaboration with their

local authorities, they have been using the unique insight that their client evidence affords them to develop solutions that are appropriate to the needs of residents. These joint initiatives include debt prioritisation campaigns and reviews of the local benefits system. Can your Citizens Advice Bureau help you?

## The effects of the recession

A quarter of employers have drawn up plans to make redundancies in 2009, according to recent research<sup>1</sup>. As well as the cost to UK business, the recession has human costs, which can be hard to predict and complex to deal with.

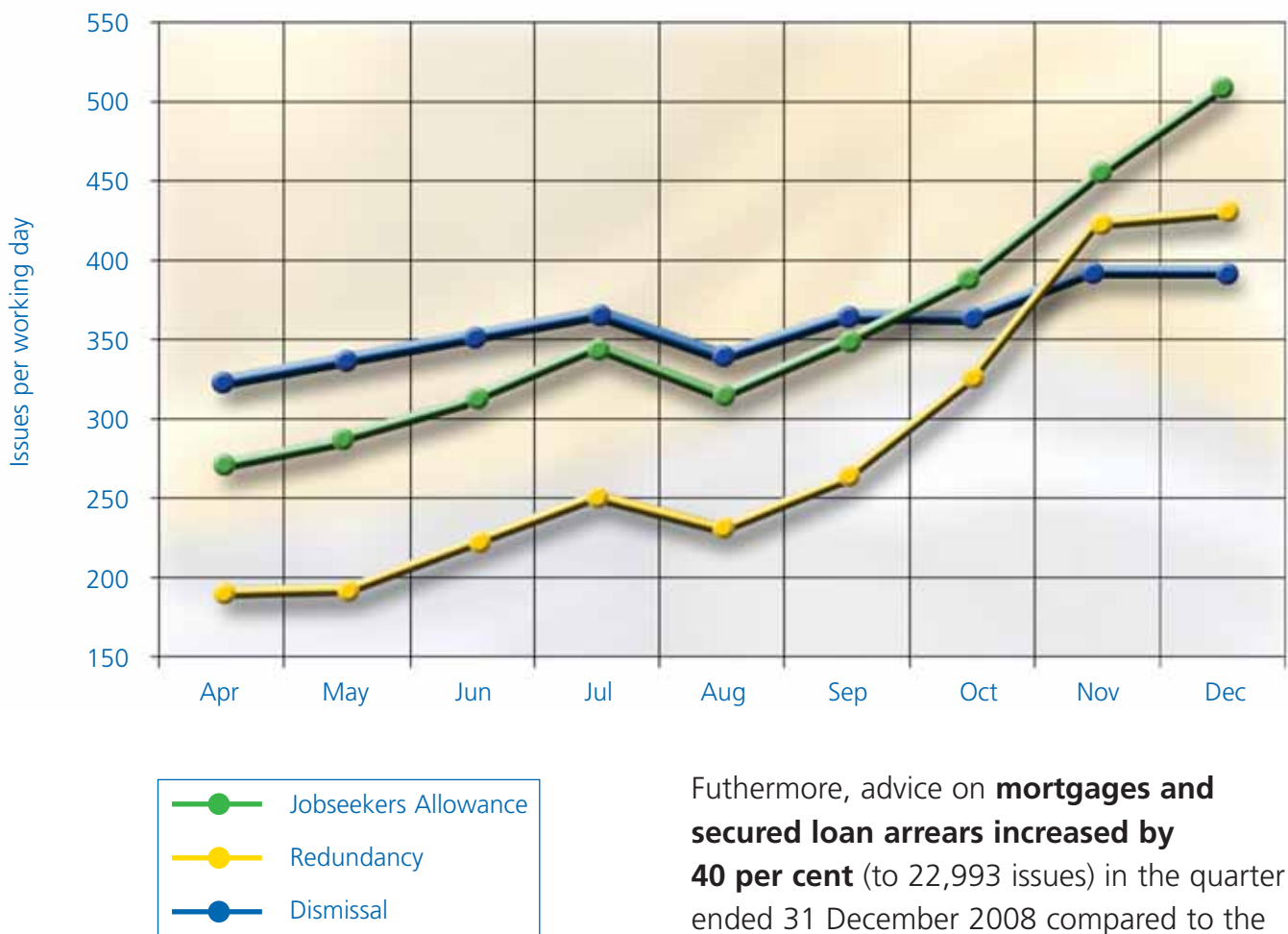
Redundancy may come with little warning and result in mounting personal debts, the prospect of repossession, failed relationships and even ill health. All of these scenarios bring with them specific information needs and, as the recession has taken a grip, Citizens Advice Bureaux have witnessed a marked increase in the demand for advice.

## Citizens Advice evidence

In the quarter ended 31 December 2008, Citizens Advice Bureaux dealt with a five per cent increase in issues presented by clients compared to the same period in the previous year, and the demand is expected to increase further.

The increase in demand for advice on certain issues was far greater than the overall increase in demand, though. During the same period of comparison, **redundancy advice was up 162 per cent** (to 23,536 issues) and **Job Seekers Allowance was up 68 per cent** (to 26,982 issues), as the graph below shows.

### Unemployment issues advised on per working day – April to December 2008



Furthermore, advice on **mortgages and secured loan arrears increased by 40 per cent** (to 22,993 issues) in the quarter ended 31 December 2008 compared to the same quarter the previous year.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Research by the Chartered Institute of Personnel Development and management consultancy KPMG, released October 2008.

<sup>2</sup> Issues are topics advised on not clients – one client may be advised on several issues.

## The implications for local communities

The recession takes its toll on whole communities, not just individuals, affecting the economy and culture of a place for the worse. Without the right services and support, the communities affected by this year's crisis could become neighbourhoods experiencing long term decline.

When people's income drops so does their spending power, compounding the effects of the recession on local businesses. If local residents miss rent payments or go through the trauma of losing their homes, the administrative cost to the council is substantial. Any growth in deprivation hampers the progress of social inclusion efforts as even bus fares and telephone calls, for example, become unaffordable to some. The stress of living with problems can also have dramatic effects on people's physical and mental health, adding to the strain on public services.

*"The anxiety of the debts and the stress was bringing on my angina. I felt like I was drowning."*

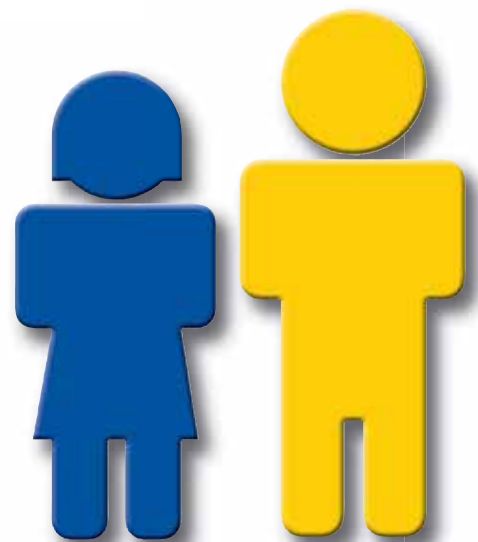
**CAB client**

## Responding to crises

The Citizens Advice service has a history of responding swiftly and efficiently to crises, including the outbreak of Foot and Mouth, major floods and the decline of the coal mining industry.

By training specialist advisers, extending opening hours, offering outreach sessions and using the media to inform people about their rights, bureaux played a crucial role in minimising the potential long term effects of these crises. Bureaux are now responding to the challenges of this current crisis in just as comprehensive a way, and with the same sense of urgency.

Case notes are recorded by bureaux for each and every client they advise; these are categorised by issue and entered into a vast database of evidence, which can be analysed to get a real-time picture of the problems that people are encountering. Bureaux have been proactively sharing this knowledge with their local authorities and collaborating to develop services that are appropriate to the specific needs of local residents.



## Examples of joint initiatives between local authorities and Citizens Advice Bureaux

In communities around England and Wales, Citizens Advice Bureaux are helping local authorities find solutions to problems that can often feel insurmountable for those who have the worry of facing them.

Ynys Môn CAB approached its local authority to explore ways of helping residents cope with the economic downturn. The Anglesey Economic Summit was organised and attended by representatives from business, Government and unions. CAB was invited to present evidence on client issues and highlight 'hotspots' in the local community. Priorities were identified and an action plan is being drawn up.

The Vale of Glamorgan CAB won funding from its local authority to run Income Health Checks across the borough. The local authority's key aim is to encourage benefit take-up and, in the first three months of service, 73 per cent of clients had claimed a new benefit. The CAB enhances this by looking at income maximisation more broadly, and also acts as an independent assessor for the local authority's mortgage rescue scheme.

Caerphilly County CAB began operating a rent arrears clinic for council tenants in conjunction with its local authority. Referrals come direct from the local authority's rent section, and clients are usually facing possession action. These clients are particularly vulnerable and the local authority agreed to put action on hold while they access debt advice via the CAB clinic.

## Take action

Ensuring access to high quality information and advice should be part of any strategy to rebuild communities after a crisis.

Your local Citizens Advice Bureau would like to share their evidence with you and spend time, together, developing joint initiatives to address the local effects of a global downturn.

**For more information contact the Chief Executive or Manager of your local Citizens Advice Bureau. Contact details can be found below or at [citizensadvice.org.uk/getadvice](http://citizensadvice.org.uk/getadvice)**



## Our principles

The Citizens Advice service provides free, independent, confidential and impartial advice to everyone on their rights and responsibilities. It values diversity, promotes equality and challenges discrimination.

## Our aims

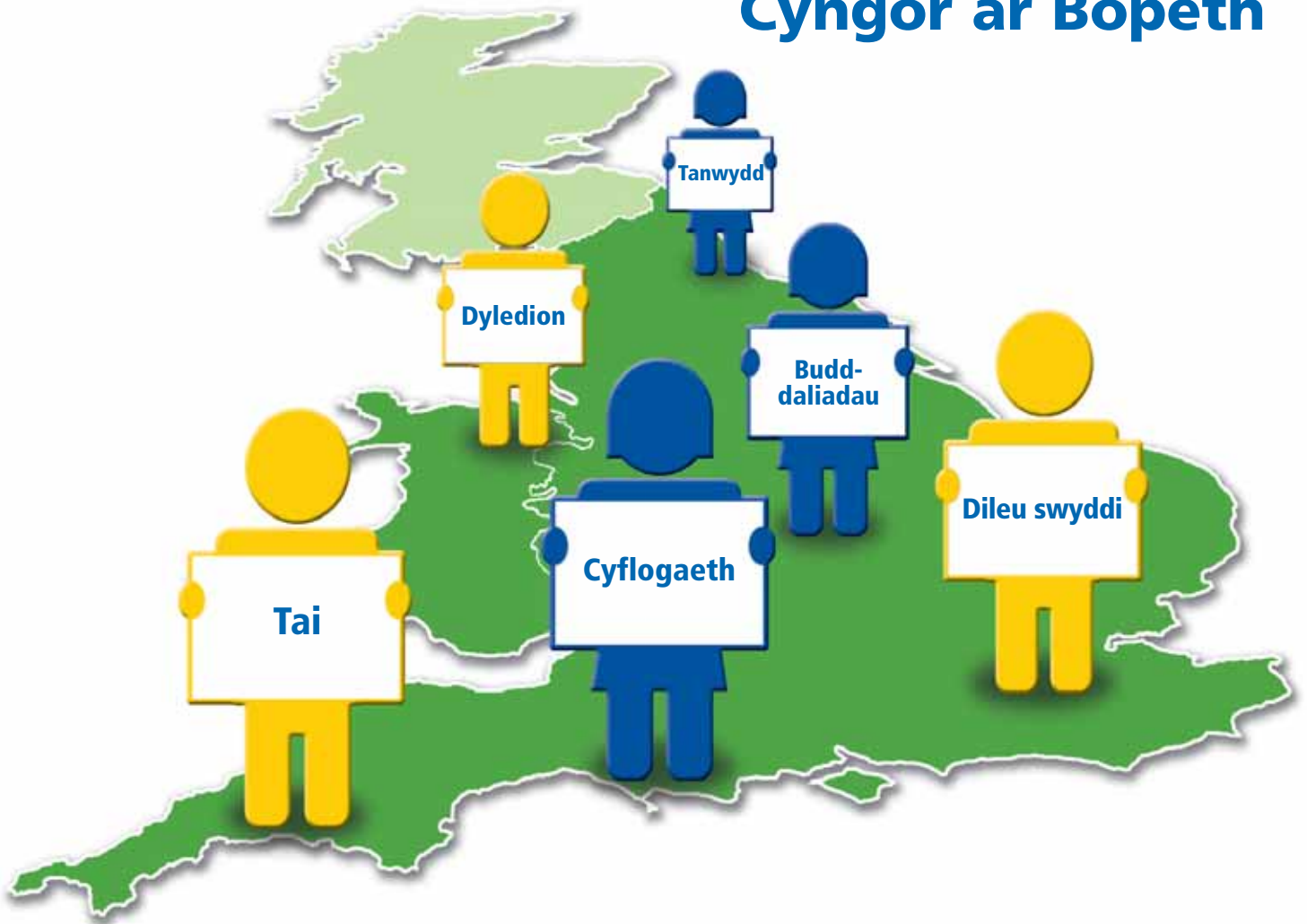
- To provide the advice people need for the problems they face.
- To improve the policies and practices that affect people's lives.

## Citizens Advice

Telephone: 020 7833 2181  
[www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)

# Awdurdodau lleol a'r dirwasgiad

## Atebion gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth



**Mae helpu pobl gyda dyledion, darparu cyngor ynglŷn â thai a chyflogaeth, annog pobl i fanteisio ar fudd-daliadau a mynd i'r afael â thlodi tanwydd yn rhan o waith bob dydd Cyngor ar Bopeth.**

Mae effeithiau'r dirwasgiad presennol yn bellgyrhaeddol a thros y misoedd diwethaf mae Cyngor ar Bopeth wedi gweld cynnydd enfawr yn y nifer o faterion lle mae angen ei gymorth ar bobl.

Mae'r canolfannau wedi ymateb yn gyflym i leihau cost problemau nad ydynt wedi cael eu datrys ac i gyflymu'r broses o ddod dros broblemau mewn cymunedau. Ar y cyd â'u

hawdurdodau lleol, maent wedi bod yn defnyddio'r ddealltwriaeth unigryw y mae'r dystiolaeth o du cleientiaid yn ei rhoi iddynt i ddatblygu atebion sy'n briodol i anghenion trigolion. Mae'r cynlluniau hyn ar y cyd yn cynnwys ymgyrchoedd blaenoriaethu dyledion ac adolygiadau o'r system fudd-daliadau lleol. A allai'ch Canolfan Cyngor ar Bopeth chi eich helpu chi?

## Effeithiau'r dirwasgiad

Mae chwarter o'r holl gyflogwyr wedi gwneud cynlluniau i ddileu swyddi yn 2009, yn ôl ymchwil ddiweddar<sup>1</sup>. Yn ogystal â'r gost i fusnes yn y DU, mae i'r dirwasgiad gostau dynol, sy'n gallu bod yn anodd eu darogan ac yn gymhleth i ddelio â nhw.

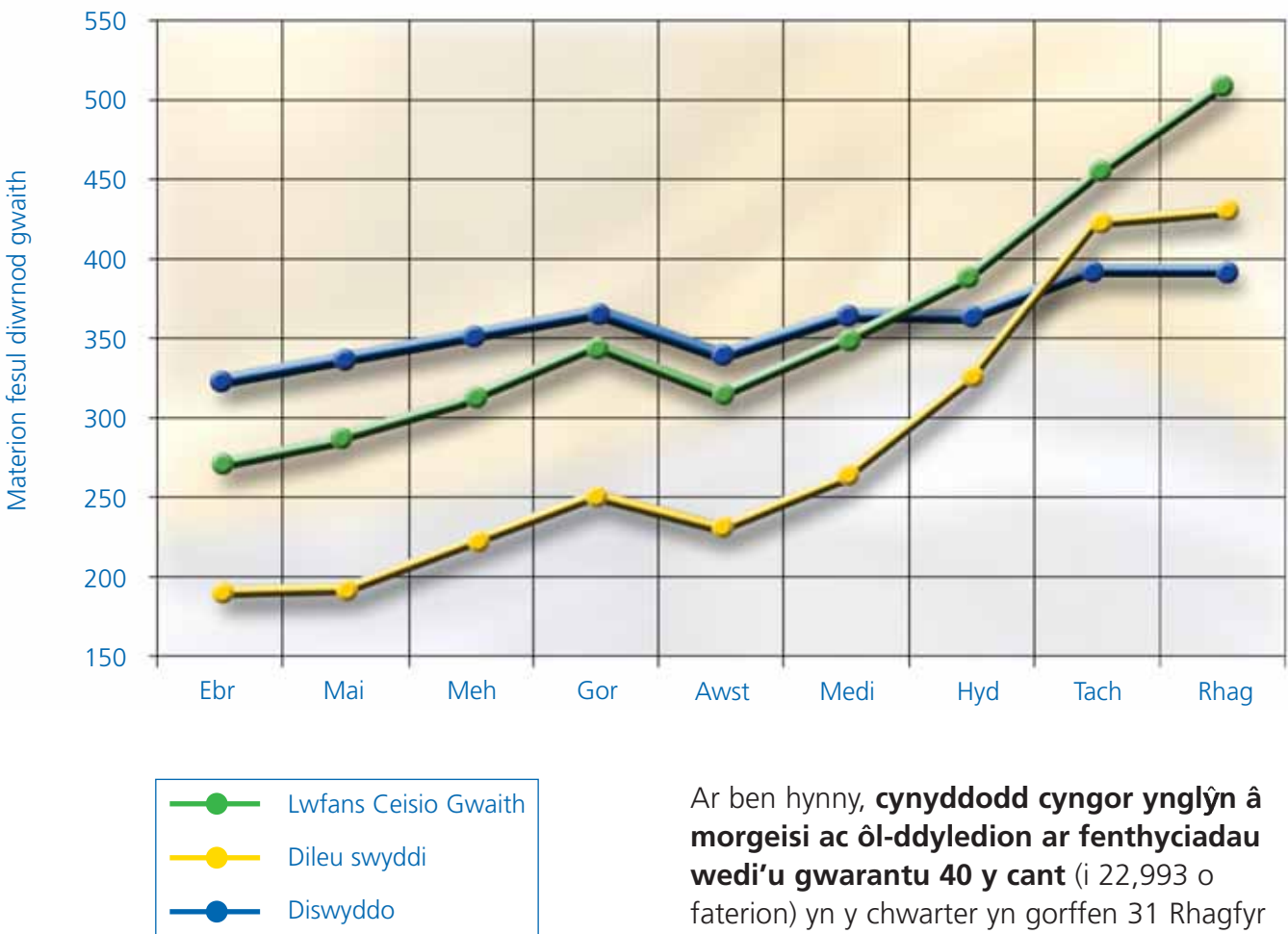
Gall pobl golli eu swyddi heb fawr o rybudd a hynny'n arwain at ddyledion personol cynyddol, y posibilrwydd y caiff eu cartref ei adfeddiannu, perthnasoedd yn chwalu a hyd yn oed afiechyd. Yn sgil pob un o'r senarios hyn daw anghenion penodol am wybodaeth ac, wrth i'r dirwasgiad afael, mae Cyngor ar Bopeth wedi gweld cynnydd amlwg yn y galw am gyngor.

## Tystiolaeth Cyngor ar Bopeth

Yn y chwarter a ddaeth i ben ar 31 Rhagfyr 2008, deliodd Cyngor ar Bopeth â chynnydd o 5 y cant yn y materion a gyflwynwyd gan gleientiaid o'i gymharu â'r un cyfnod yn y flwyddyn flaenorol, a disgwylir i'r galw gynyddu ymhellach.

Roedd y cynnydd yn y galw am gyngor ar rai materion lawer yn fwy na'r cynnydd yn y galw drwyddo draw, serch hynny. Yn ystod yr un cyfnod cymharu, **cynyddodd cyngor ynglŷn â dileu swyddi 162 y cant** (i 23,536 o faterion) a **chynyddodd cyngor ynglŷn â'r Lwfans Ceisio Gwaith 68 y cant** (i 26,982 o faterion), fel y dengys y graff isod.

### Materion diweithdra y rhoddwyd cyngor yn eu cylch fesul diwrnod gwaith – Ebrill i Ragfyr 2008



<sup>1</sup> Ymchwil gan y Sefydliad Siartredig Personél a Datblygu ac ymgynghoriaeth reoli KPMG, a ryddhawyd ym mis Hydref 2008.

<sup>2</sup> Materion yw pynciau y rhoddwyd cyngor yn eu cylch, nid cleientiaid – gallai un cleient gael cyngor ar sawl mater.

## Y goblygiadau i gymunedau lleol

Mae'r dirwasgiad yn effeithio ar gymunedau cyfan, nid dim ond unigolion, gan effeithio ar economi a diwylliant lle er gwaeth. Heb y gwasanaethau a'r cymorth iawn, gallai'r cymunedau y mae'r argyfwng hwn yn effeithio arnynt fynd yn ardaloedd sy'n wynebu dirywiad tymor hir.

Pan fydd incwm pobl yn gostwng, felly hefyd eu grym gwario, sy'n gwneud effaith y dirwasgiad ar fusnesau lleol yn waeth. Os yw trigolion lleol yn methu taliadau rhent neu'n mynd drwy'r trawma o golli eu cartrefi, mae'r gost weinyddol i'r cyngor yn sylweddol. Mae unrhyw dwf mewn amddifadedd yn llesteirio cynnydd ymdrechion cynhwysiant cymdeithasol gan fod hyd yn oed bris tocyn bws neu alwadau ffôn, er enghraifft, yn mynd yn bethau na all rhai pobl eu fforddio. Gall y straen o fyw gyda phroblemau hefyd gael effaith ddramatig ar iechyd corfforol a meddyliol pobl, gan ychwanegu at y straen ar wasanaethau cyhoeddus.

*“Roedd poeni am y dyledion a'r straen yn gwneud fy angina yn waeth. Roeddwn yn teimlo fel pe bawn i'n boddi.”*

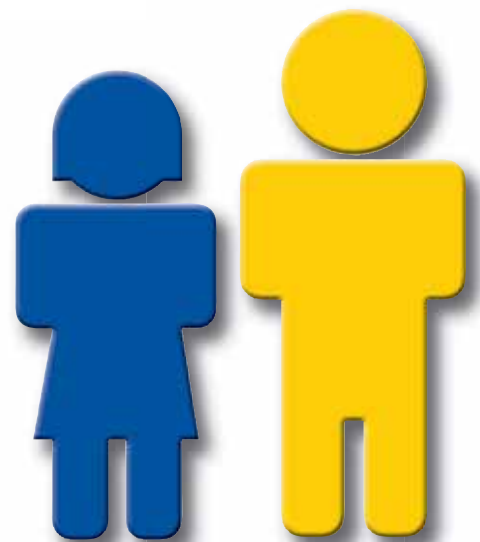
**Cleient CAB**

## Ymateb i argyfyngau

Mae gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth hanes o ymateb yn gyflym ac effeithlon i argyfyngau, yn cynnwys yr achosion o Glwy'r Traed a'r Genau, llifogydd mawr a dirywiad y diwydiant glo.

Drwy hyfforddi cynghorwyr arbenigol, ymestyn yr oriau agor, cynnig sesiynau yn y maes a defnyddio'r cyfryngu i roi gwybodaeth i bobl am eu hawliau, chwaraeodd y canolfannau rôl hanfodol yn lleihau effeithiau tymor hir posibl yr argyfyngau hyn. Bellach, mae'r canolfannau'n ymateb i sialensiau'r argyfwng cyfredol mewn ffordd yr un mor gynhwysfawr, a chyda'r un ymdeimlad o frys.

Caiff nodiadau achos eu cofnodi gan y canolfannau am bob cleient y rhoddir cyngor iddo; caiff y rhain eu categoreiddio yn ôl mater a'u cofnodi ar y gronfa ddata enfawr o dystiolaeth, y mae modd ei dadansoddi i gael darlun amser real o'r problemau y mae pobl yn eu hwynebu. Mae'r canolfannau wedi bod yn rhagweithiol yn rhannu'r wybodaeth hon gyda'u hawdurdodau lleol ac yn cydweithio â hwy i ddatblygu gwasanaethau sy'n briodol i anghenion penodol trigolion lleol.



## Enghreifftiau o gynlluniau ar y cyd rhwng awdurdodau lleol a Chanolfannau Cyngor ar Bopeth

Mewn cymunedau ar draws Cymru a Lloegr, mae Cyngor ar Bopeth yn helpu awdurdodau lleol i ganfod atebion i broblemau sydd yn aml yn teimlo'n anorchfygol i'r rhai sydd â'r boen o'u hwynebu.

Cysylltodd CAB Ynys Môn â'i awdurdod lleol i archwilio ffyrdd o helpu trigolion i ymdopi â'r dirywiad economaidd. Trefnwyd Uwchgynhadledd Economaidd Ynys Môn a daeth cynrychiolwyr o fyd busnes, Llywodraeth a'r undebau ynghyd. Gwahoddwyd CAB i gyflwyno tystiolaeth am faterion cleientiaid ac i dynnu sylw at 'ddwysfannau' yn y gymuned leol. Nodwyd blaenoriaethau ac mae cynllun gweithredu'n cael ei lunio.

Enillodd CAB Bro Morgannwg gyllid oddi wrth ei awdurdod lleol i gynnal Archwiliadau Iechyd Incwm ar draws y fwrdeistref. Nod allweddol yr awdurdod lleol yw annog pobl i fanteisio ar fudd-daliadau ac, yn y tri mis cyntaf o wasanaeth, roedd 73 y cant o'r gleientiaid wedi hawlio budd-dal newydd. Mae CAB yn ychwanegu at hyn drwy edrych ar gynyddu incwm mewn termau ehangach, ac mae hefyd yn gweithredu fel asesydd annibynnol i gynllun achub morgaesi'r awdurdod lleol.

Dechreuodd CAB Sir Caerffili redeg clinig ôl-ddyledion rhent i denantiaid cyngor, ar y cyd â'i awdurdod lleol. Caiff achosion eu cyfeirio'n uniongyrchol o adran rhenti'r awdurdod lleol, ac fel arfer mae'r cleientiaid yn wynebu'r posibilrwydd o achos hawlio meddiant. Mae'r cleientiaid hyn yn arbennig o fregus a chytunodd yr awdurdod lleol i atal y gweithredu tra oeddent yn cael cyngor ynglŷn â dyledion drwy glinig CAB.

## Gweithredu

Dylai sicrhau bod mynediad at wybodaeth a chyngor o safon uchel fod yn rhan o unrhyw strategaeth i ailadeiladu cymunedau ar ôl argyfwng.

Hoffai eich Canolfan Cyngor ar Bopeth leol rannu ei thystiolaeth gyda chi a threulio amser, gyda'n gilydd, yn datblygu cynlluniau ar y cyd i fynd i'r afael ag effeithiau lleol y dirywiad byd-eang.

**I gael rhagor o wybodaeth cysylltwch â Phrif Weithredwr neu Reolwr eich Canolfan Cyngor ar Bopeth leol. Mae'r manylion cyswllt i'w gweld isod neu gallwch eu cael ar [citizensadvice.org.uk/getadvice](http://citizensadvice.org.uk/getadvice)**

## Ein hegwyddorion

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

## Ein hamcanion

- Darparu'r cyngor y mae ar bobl ei angen ar gyfer y problemau sy'n eu hwynebu.
- Gwella'r polisiau a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.



## Cyngor ar Bopeth

Rhif ffôn: 020 7833 2181

[www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)

Cyngor ar Bopeth yw enw gweithredol y Gymdeithas Genedlaethol Cyngor ar Bopeth. Rhif cofrestru'r elusen: 279057.

Cynhyrwyd Chwefror 2009 Cynlluniwyd gan [www.totalcoverage.coop](http://www.totalcoverage.coop)