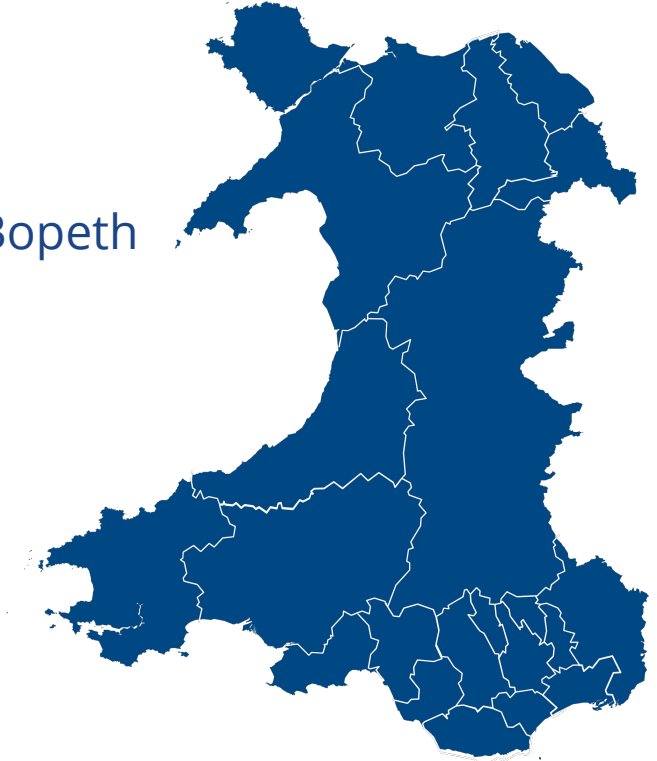


Tueddiadau Cyngor yng Nghymru

2017 i 2018

Ystadegau cleientiaid y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth
yng Nghymru



cyngor ar
bopeth

citizens
advice

Liz Williams
Hydref 2018

Cyngor ar Bopeth yng Nghymru

Elusen annibynnol sy'n cwmpasu Cymru a Lloegr yw Cyngor ar Bopeth. Mae'n gweithredu fel Cyngor ar Bopeth Cymru yng Nghymru ac mae ganddo swyddfeydd yng Nghaerdydd ac yn y Rhyl. Mae 19 o swyddfeydd Cyngor ar Bopeth yng Nghymru, gyda phob un yn aelodau o Gymdeithas Genedlaethol Cyngor ar Bopeth, sy'n darparu cyngor ataliol a chydweithredol dwyieithog o safon uchel o bron i 300 o leoliadau, wyneb yn wyneb a thrwy wasanaethau dros y ffôn ac ar-lein, gan gynnwys sgwrsio dros y we.

Mae'r cyngor a ddarperir gan Cyngor ar Bopeth yn annibynnol, yn gyfrinachol ac yn ddiuedd, am ddim ac ar gael i bawb, beth bynnag fo'u hil, rhyw, anabledd, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd, oedran neu genedligrwydd.

Mae'r rhan fwyaf o'n cynghorwyr yn wirfoddolwyr hyfforddedig. Mae'r holl staff sy'n rhoi cyngor, waeth a ydyn nhw'n weithwyr cyflogedig neu wirfoddol, yn derbyn hyfforddiant mewn sgiliau rhoi cyngor ac yn cael diweddariadau rheolaidd ar hyfforddiant penodol i bwnc a mynediad at gymorth cyngor arbenigol seiliedig ar bwnc.

Dyma ddau nod Cyngor ar Bopeth:

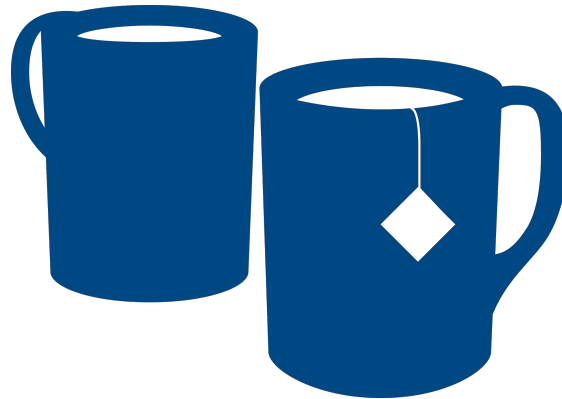
- Darparu'r cyngor sydd ei angen ar bobl ar gyfer y problemau sy'n eu hwynebu
- Gwella'r polisïau a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl

Mae swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol, o dan delerau aelodaeth Cyngor ar Bopeth, yn darparu arweiniad ar faterion defnyddwyr, budd-daliadau lles, tai, trethi, iechyd, cyngor ariannol, cyflogaeth, gwahaniaethu, materion personol a theulu, mewnfudo a chenedligrwydd ac addysg.

Y llynedd, **fe wnaethom ni helpu dros 102,520 o bobl yng Nghymru i ddatrys dros 406,694 o broblemau**. Ar gyfartaledd, roedd gan bob person a ddaeth atom ni i gael cymorth 4 problem. Mae hyn yn golygu bod gennym ni syniad unigryw o anghenion a phryderon pobl yng Nghymru. Rydyn ni'n defnyddio'r wybodaeth hon i ymgyrchu ar faterion pwysig, yn lleol ac yn genedlaethol.

Yn ogystal â'r ffigurau uchod, **bu 612,569 o ymwelwyr o Gymru yn pori drwy dros 1,186,615 o'n tudalennau gwe**.

Mae ein gwasanaeth cyngor dros y ffôn, Adviceline, ar gael yn ddwyieithog.



I ddysgu mwy:

Os hoffech chi gael mwy o wybodaeth am y mathau o gyngor rydyn ni'n eu darparu/ problemau y gallwn ni helpu gyda nhw mewn swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol, neu os hoffech chi drafod unrhyw un o'r materion sy'n cael sylw yn yr adroddiad hwn, anfonwch e-bost i:

policy.cymru@citizensadvice.org.uk

Os hoffech chi archwilio'r data mewn mwy o fanylder, mae Tueddiadau Cyngor yn adnodd data rhyngweithiol misol sy'n adrodd ar y materion mae swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol wedi helpu cleientiaid gyda nhw dros y 24 mis diwethaf :

Mae data yn yr adroddiad hwn yn dod yn bennaf o rifyn mis Mawrth 2018:

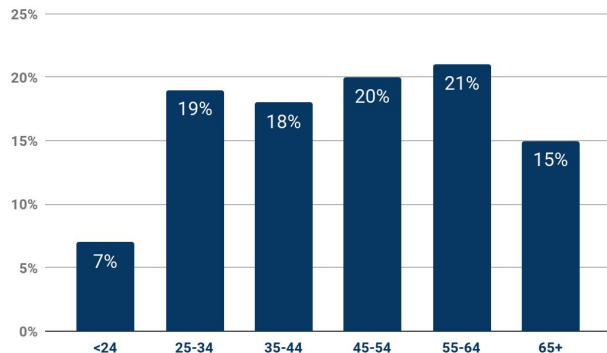
<https://tabsoft.co/2NOwr1B>

Ein Cleientiaid

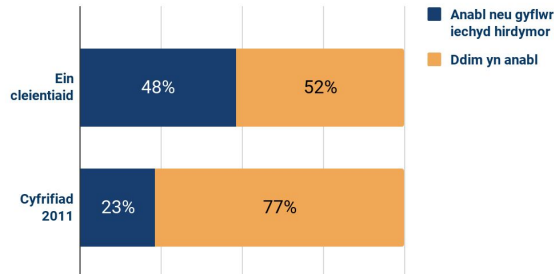
Roedd 56% o'n cleientiaid yn fenywod a 44% yn ddynion. Roedd hyn o gymharu â ffigurau poblogaeth Cymru o 51% o fenywod a 49% o ddynion.



Oedran Cleientiaid

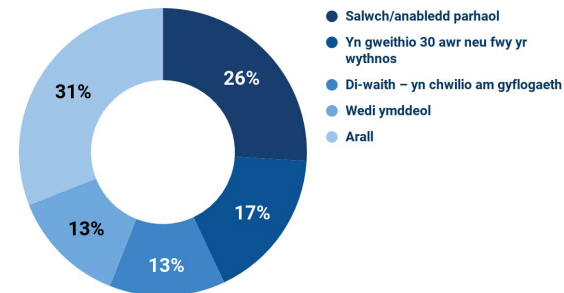


Yn ystod 2017 a 2018, cleientiaid ag anabledd neu gyflwr iechyd tymor hir oedd 48% o'r bobl a welson ni, 25 pwynt canran yn uwch na'r cyfartaledd cenedlaethol.

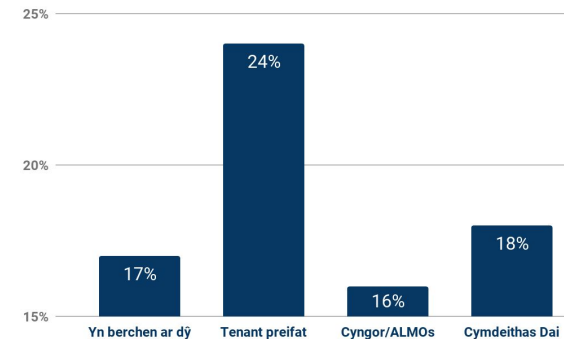


Roedd gan 25% o'n cleientiaid ag anabledd neu gyflwr iechyd tymor hir gyflwr iechyd meddwl. Daeth pobl â phroblemau iechyd meddwl atom ni i gael cyngor gyda **6 phroblem ar gyfartaledd o gymharu â 4 problem ar gyfer pob cleient arall.**

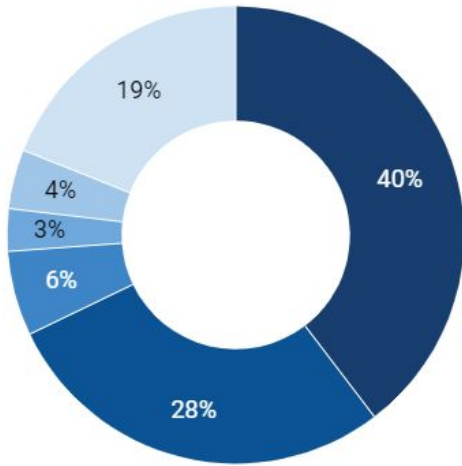
Galwedigaeth cleientiaid



Daliadaeth tai



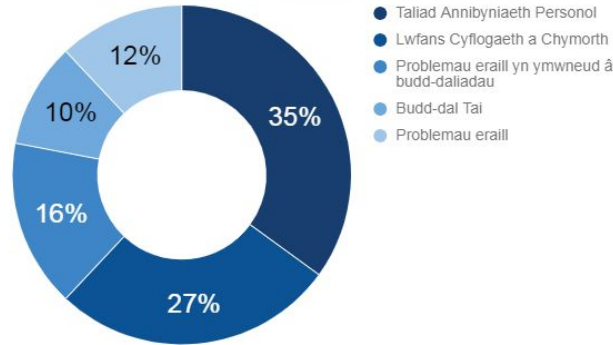
Y Problemau Mwyaf



- Budd-daliadau a chredydau treth
- Dyled
- Gwasanaethau a galluogrwydd ariannol
- Tai
- Cyflogaeth
- Pob problem arall

Roedd y 5 problem fwyaf yn ystod 2017 a 2018 yr un fath â'r flwyddyn flaenorol.

Problemau cleientiaid ag anableddau neu gyflyrau iechyd hirdymor



- Taliad Annibyniaeth Personol
- Lwfans Cyflogaeth a Chymorth
- Problemau eraill yn ymwneud â budd-daliadau
- Budd-dal Tai
- Problemau eraill

Roedd y 4 problem fwyaf a oedd yn effeithio ar gleientiaid ag anabledd neu gyflwr iechyd tymor hir yn ymwneud â budd-daliadau, gyda Thaliad Annibyniaeth Personol (PIP) yn gyfrifol am dros draean o'r problemau.

Roedd gan 36% o'r bobl â phroblemau iechyd meddwl problem yn ymwneud â PIP



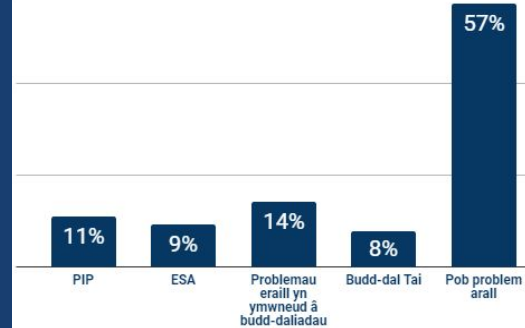
Roedd gan 13% problem yn ymwneud â budd-dal tai

Roedd gan 33% problem yn ymwneud ag ESA

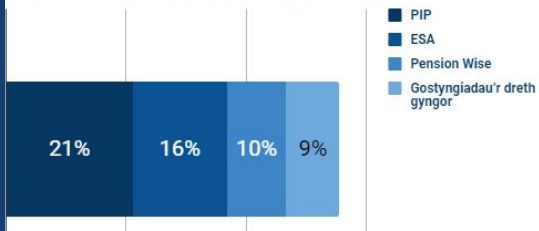
Roedd gan 10% gwestiwn yn ymwneud â gostyngiadau'r dreth gyngor

Problemau yn ôl oedran:

Problemau mwyaf cleientiaid o dan 29 oed



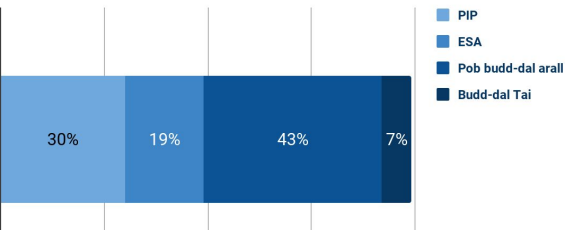
Problemau mwyaf cleientiaid dros 55 oed



Budd-daliadau a Chredydau Treth

Budd-daliadau a chredydau treth oedd y rheswm mwyaf cyffredin y daeth pobl â phroblemau atom ni i ofyn am help, gan gynrychioli dros draean (39.5%) o'r holl problemau. Yn ystod 2017 a 2018, fe wnaethom ni helpu 47,117 o bobl gyda 161,291 o broblemau yn ymwneud â budd-daliadau.

Nifer y problemau yn ymwneud â budd-daliadau yn 2017 a 2018:

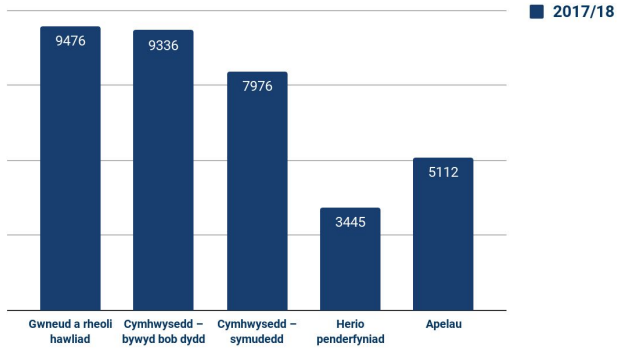


Roedd **budd-dal tai** yn gyfrifol am 7% o'r holl problemau yn ymwneud â budd-daliadau a chredydau treth (11,981 o broblemau), gyda gostyngiadau'r dreth gyngor (8,859 o broblemau) a Chredyd Treth Plant (8,471 o broblemau) yn gyfrifol am 5% yr un o'r holl problemau yn ymwneud â budd-daliadau a chredydau treth.

Taliad Annibyniaeth Personol (PIP)

Taliad Annibyniaeth Personol (PIP) oedd y broblem fwyaf cyffredin o hyd, gydag 16,984 o gleientiaid yn adrodd 48,966 o broblemau. Cyflwynwyd PIP yn 2013 yn lle'r Lwfans Byw i'r Anabl (DLA), ac mae'n bosibl bod y nifer fawr o broblemau yn gysylltiedig â'r ffaith ei fod yn dal i gael ei gyflwyno a phobl yn gorfod mynd trwy broses ymgeisio newydd. Mae PIP yn seiliedig ar sut mae cyflwr rhywun yn effeithio arno, yn hytrach na'r cyflwr sydd ganddo.

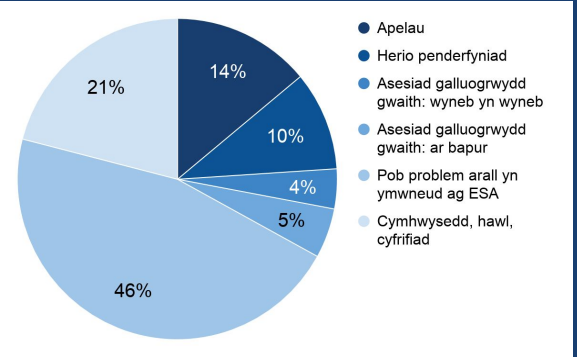
Y problemau mwyaf yn ymwneud â PIP



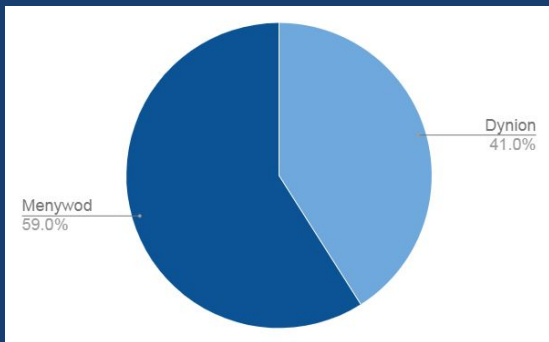
Gwneud hawliad a chymhwysedd yw'r meysydd PIP y mae cleientiaid angen y cymorth mwyaf gyda nhw. Mae cynghorwyr yn cadarnhau bod cleientiaid yn drysu yn aml ynglŷn â'r math o dystiolaeth y mae angen iddyn nhw ei chyflwyno gyda'u cais PIP, yn enwedig y rhai sydd wedi bod yn derbyn DLA. Y problemau mawr nesaf oedd apelio a herio penderfyniadau.

Lwfans Cyflogaeth a Chymorth (ESA)

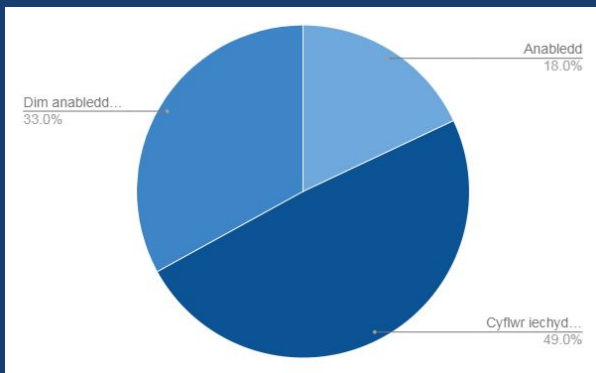
Yn ystod 2017 a 2018, **Lwfans Cyflogaeth a Chymorth (ESA)** oedd y budd-dal â'r nifer mwyaf ond un o broblemau, ac roedd gan 14,001 o gleientiaid 30,941 o broblemau. Fel PIP, gwneud hawliad a chymhwysedd oedd y meysydd roedd cleientiaid angen y cymorth mwyaf gyda nhw, ac yna herio penderfyniadau ESA. Mae nifer yr apelau a'r penderfyniadau a heriwyd ar ESA a PIP yn adlewyrchu pryderon ynghylch y broses asesu.



Ein cleientiaid budd-daliadau a chredydau treth:



Roedd 59% o'r bobl a ddaeth atom ni gyda phroblem yn ymwneud â budd-dal neu gredyd treth yn fenywod.



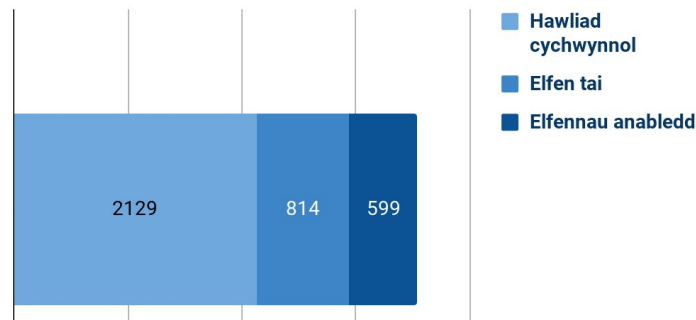
Roedd gan 67% o'r bobl a ddaeth atom ni gyda phroblem yn ymwneud â budd-dal neu gredyd treth anabledd neu gyflwr iechyd tymor hir. Mae hyn 44 pwynt canran yn uwch na'r cyfartaledd cenedlaethol.

Credyd Cynhwysol

Ers mis Ebrill 2017, mae gwasanaeth llawn Credyd Cynhwysol wedi'i gyflwyno mewn amryw o ardaloedd ledled Cymru, gan gynnwys Sir y Fflint, Casnewydd, Caerdydd, Torfaen, Wrecsam, Castell-nedd Port Talbot a Merthyr Tudful. Mae Credyd Cynhwysol yn dal i gael ei gyflwyno, gyda phob ardal awdurdod lleol i gael eu cynnwys erbyn diwedd 2018. Hyd yma, dim ond hawlwyf newydd a hawlwyf budd-daliadau etifeddol presennol y mae eu hamgylchiadau wedi newid sy'n cael eu gwahodd i wneud cais am Credyd Cynhwysol. O 2019 ymlaen, bydd cyfnod olaf a mwyaf y gwaith o gyflwyno Credyd Cynhwysol yn cychwyn. Bydd hyn yn cynnwys symud yr holl hawlwyf budd-daliadau etifeddol i Credyd Cynhwysol. Ni ddisgwylir i'r broses hon, a elwir yn 'fudo a reolir', gael ei chwblhau tan 2023. Erbyn hynny, mae Cyngor ar Bopeth yn amcangyfrif y bydd dros 400,000 o aelwydydd yng Nghymru yn derbyn Credyd Cynhwysol.

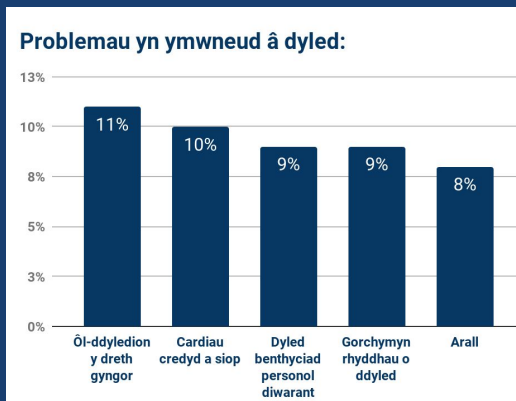
Yn ystod 2016 a 2017, fe welson ni bron i 1,500 o bobl oedd â phroblem yn ymwneud â Chredyd Cynhwysol. Mae nifer y bobl sy'n wynebu problemau gyda Chredyd Cynhwysol wedi cynyddu ac, yn ystod 2017 a 2018, roedd gan 3,220 o bobl 6,268 o broblemau gyda Chredyd Cynhwysol. Mae hyn yn debygol o fod o ganlyniad i'r ffaith bod mwy o bobl yn mudo i Gredyd Cynhwysol wrth i'r budd hwn barhau i gael ei gyflwyno. Roedd cleientiaid angen y cymorth mwyaf gyda gwneud hawliad cychwynnol (2,129 o broblemau), ac yna elfennau tai ac anabledd Credyd Cynhwysol.

Y problemau yn ymwneud â chredyd cynhwysol:



Dyled

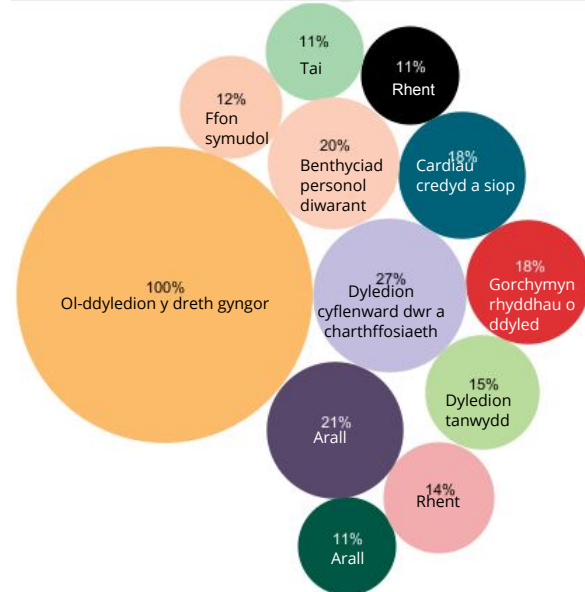
Gwelsom 27,471 o bobl gyda 115, 264 o broblemau yn ymwneud â dyled. Ôl-ddyledion y dreth gyngor oedd y broblem fwyaf cyffredin, gan gynrychioli 11% o'r holl broblemau yn ymwneud â dyled (5,962 o bobl gyda 13,096 o broblemau). Nesaf roedd problemau gyda dyledion cardiau siopau (5,504 o bobl gyda 12,001 o broblemau) a dyled benthyciadau personol diwarant (4,995 o bobl gyda 10,545 o broblemau).



Tueddiadau dyled allweddol:

- Wrth gymharu'r graff uchod â data 2016 a 2017, mae'r 4 problem fwyaf yr un fath ac yn yr un drefn
- Dyled cyflenwad dŵr a charthffosiaeth oedd y 6ed problem ddyled fwyaf yn 2016-17
- Symudodd dyled ffôn symudol o fod y 9fed problem ddyled fwyaf cyffredin yn 2016-17 i'r 8fed problem fwyaf cyffredin yn 2017-18
- Roedd dyledion tanwydd wedi disgyn o fod y 9fed problem fwyaf i fod y 10fed problem fwyaf cyffredin

Yn 2017 a 2018, roedd gan bobl â phroblemau yn ymwneud ag ôl-ddyledion y dreth gyngor y problemau canlynol hefyd:



Stori Sophie

Mae Sophie yn unig riant a welodd ostyngiad yn ei hincwm pan nad oedd ei phlentyn hynaf yn gymwys bellach i dderbyn Budd-dal Plant/Credyd Treth Plant oherwydd ei oedran. Mae Sophie yn gweithio ond doedd hi ddim yn gallu ad-dalu ei dyledion oherwydd newidiadau yn ei hincwm.

Aeth Sophie at Cyngor ar Bopeth i gael help a chafodd gyngor ar yr holl opsiynau dyled, gan gynnwys sut i ymdrin â dyled Dyfarniad Llys Sirol (CCJ), ôl-ddyledion rhent a chyngor ar fudd-dal ac ynni.

Penderfynodd Sophie geisio cael Gorchymyn Rhyddhad o Ddyled (DRO) ac, yn dilyn cyngor dyled llawn gennym ni, cafodd ei chymeradwyo ar gyfer DRO a chafodd cyfanswm o £7,014 o ddyledion eu dileu. Mae hyn wedi cael effaith gadarnhaol ar ei hiechyd a'i lles.

Gwasanaethau a Galluogrwydd Ariannol

Fe wnaethom ni helpu 9,023 o bobl gyda 23,964 o broblemau gwasanaethau a galluogrwydd ariannol. Mae gwasanaethau a galluogrwydd ariannol yn cwmpasu materion fel cyfrifon banc, cymdeithas adeiladu a swyddfa'r post, cardiau credyd a siop, morgeisi, cyllidebu a rheolaeth ariannol a phensiynau.

O fewn hyn, gwelsom 3,579 o bobl gyda 13,264 o broblemau yn ymwneud â Galluogrwydd Ariannol. Roedd gan 614 o bobl eraill 845 o broblemau yn ymwneud â phensiynau personol.

Roedd oddeutu 3,113 o holl ymholiadau Pension Wise yn apwyntiadau.



Sgysiaau Arian: arweiniad ariannol sy'n canolbwyntio ar digwyddiadau bywyd

Un rheswm allweddol dros y cynnydd yn nifer y cleientiaid â phroblemau gwasanaethau a galluogrwydd ariannol yw'r ffaith bod arweiniad a gwybodaeth am alluogrwydd ariannol wedi cael eu rhoi ar draws y rhwydwaith ochr yn ochr â chyngor ar ddyledion a hefyd fel rhan o brosiect sy'n darparu arweiniad ariannol sy'n canolbwyntio ar ddiwyddiadau bywyd i bobl o oedran gweithio. Mae'r math hwn o gyngor yn caniatáu canlyniadau tymor hir cadarnhaol i gleientiaid trwy eu helpu nhw i wella eu galluogrwydd ariannol a datblygu eu sgiliau ariannol fel cyllidebu a chwilio am fargeinion i ddefnyddwyr.



Gwelodd **3 o bob 4** newid cadarnhaol yn eu galluogrwydd ariannol



Bu cynnydd sylweddol yn llesiant cleientiaid

Pension Wise

Gwasanaeth llywodraeth diduedd am ddim sy'n cynnig arweiniad wyneb yn wyneb a thros y ffôn ar y gwahanol ffyrdd y gallwch chi gymryd arian o'ch pensiwn yw Pension Wise. Mae Cyngor ar Bopeth yn darparu'r gwasanaeth cyngor wyneb yn wyneb ledled y DU, gan gynnwys 41 o leoliadau yng Nghymru, ac mae ar gael i unigolion sydd dros 50 oed ac sy'n gwneud cyfraniadau pensiwn.

Yn ystod apwyntiad, bydd arbenigwr yn cynnig arweiniad ar:

- opsiynau pensiwn
- treth
- camau nesaf i gymryd
- cwestiynau i ofyn eich darparwr

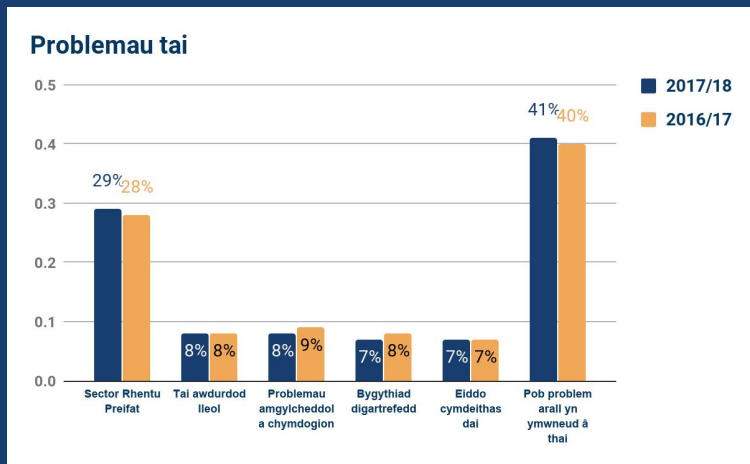


Tai

Fe wnaethom ni helpu 8,994 o bobl gydag 13,807 o broblemau.

Problemau gyda thai yn y Sector Rhentu Preifat (PRS) sydd fwyaf cyffredin yn y maes hwn, gyda bron i draean o'r holl broblemau yn ymwneud â thai rhent preifat (2,833 o bobl, 4,011 o broblemau). Roedd y PRS yn gyfrifol am 29% o'r holl broblemau tai yn 2017-18 o gymharu â 28% yn 2016-17. Yn y categori hwn, roedd y problemau mwyaf yn ymwneud â'r PRS yr un fath â'r llynedd: atgyweirio/cynnal a chadw'r eiddo (587 o broblemau), rhenti (276 o broblemau) a diogelu blaendaliadau tenantiaeth (233 o broblemau).

Roedd gan 903 o bobl eraill 1,128 o broblemau yn ymwneud â thai awdurdod lleol a chafwyd 969 o ymholiadau yn ymwneud ag eiddo cymdeithasau tai. Mae'r dadansoddiad o broblemau tai wedi aros fwy neu lai yr un fath â'r llynedd.



Stori lan

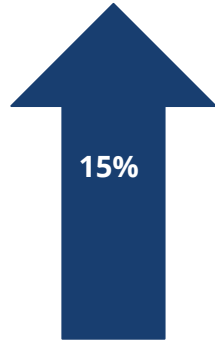
Mae lan wedi bod yn byw mewn eiddo rhentu preifat am 5 mlynedd. Mae wedi cael gwybod bod rhaid iddo dalu mis llawn o rent er gwaethaf y ffaith bod yr amodau byw yn yr eiddo yn warthus. Mae dŵr yn gollwng o'r fflat uwchben ac mae awyru gwael yn yr eiddo gan fod y ffan awyru wedi torri. Mae hyn yn achosi pryder, straen a phob math o broblemau iechyd i lan, ei bartner a'i blant. Yn ogystal â'r problemau hyn, nid yw lan a'i deulu yn teimlo'n ddiogel yn yr eiddo gan nad ydyn nhw'n gallu cloi eu drws ffrynt.

Dywedodd un o gynghorwyr Cyngor ar Bopeth wrth lan mai cyfrifoldeb y landlord a'r asiantaeth osod yw sicrhau bod atgyweiriadau'n cael eu gwneud yn yr eiddo. Ffoniodd y cynghorydd yr asiantaeth ar ran y cleient a dywedodd yr asiantaeth y byddai pob gwaith trwsio yn cael ei wneud yn yr wythnos nesaf. Mae lan yn dweud ei fod yn teimlo rhyddhad a'i fod yn gobeithio y bydd bywydau ei deulu'n gwella.



Cyfleustodau a Chyfathrebu

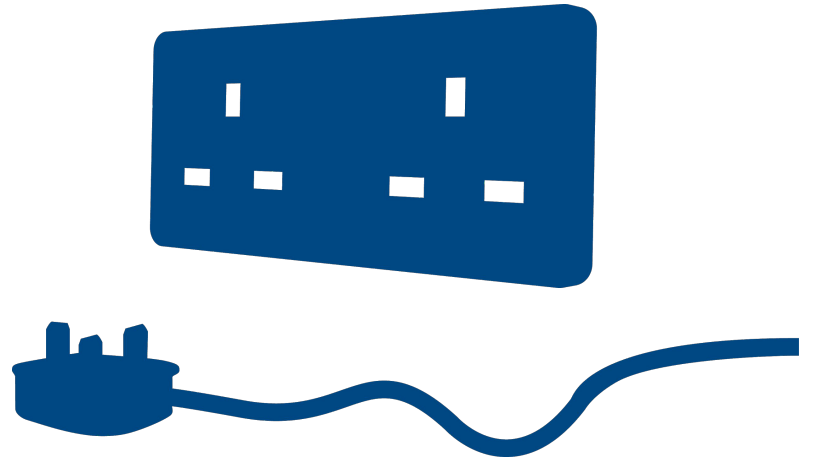
Yn ystod 2017 a 2018, bu cynnydd o 15% yn nifer y problemau yn ymwneud â chyfleustodau a chyfathrebu o gymharu â 2016-17.



Cododd nifer y problemau o 13,334 yn 2016-17 i 15,400 yn 2017-18, gyda phroblemau yn ymwneud â thanwydd (nwy, trydan, olew, glo ac ati) yn cynrychioli 72% o'r holl problemau gyda chyfleustodau a chyfathrebu, gyda nifer y problemau'n codi o 11,051 i 11,748. Roedd dŵr a charthffosiaeth yn gyfrifol am 17% o'r holl problemau gyda chyfleustodau a chyfathrebu, cynnydd o 68% o 1,560 i 2,625. Y problemau mwyaf cyffredin yn ymwneud â thanwydd oedd: dulliau gwerthu a newid cyflenwr (1,874), pris neu dariff (1,125 o broblemau), gostyngiad tŷ cynnes (2,091 o broblemau) a'r gofrestr gwasanaeth blaenoriaeth (1,427).

Cyngor ar Bopeth yw corff gwarchod statudol defnyddwyr ar gyfer y diwydiannau ynni a phost, ac mae'n eiriolwr ar gyfer defnyddwyr yn y marchnadoedd hyn i wella polisi a darpariaeth.

Un rheswm posibl dros y cynnydd yn nifer y problemau yn ymwneud â chyfleustodau a chyfathrebu yw'r ffaith bod Cyngor ar Bopeth, gydol 2017/18, wedi darparu Energy Best Deal (EBD), Energy Best Deal Extra (EBDx) a'r rhaglen Hyrwyddwyr Ynni, gyda 2 hyrwyddwr yn cael eu hariannu yng Nghymru (Ceredigion a Phowys). Helpodd yr Hyrwyddwyr Ynni bob gwasanaeth Cyngor ar Bopeth lleol i ddarparu EBDx yn eu rhanbarth.



Cyflogaeth

Yn ystod 2017 a 2018, fe wnaethom ni helpu 9,132 o bobl gyda 17,126 o broblemau yn ymwneud â chyflogaeth. Mae'r nifer hwn wedi cynyddu o 17,064 y llynedd. Cyflog a hawliau oedd y problemau mwyaf a oedd yn wynebu cleientiaid (3,105 o bobl gyda 4,156 o broblemau), ac yna diswyddo (1,769 o bobl gyda 2,735 o broblemau), datrys anghydfod (1,521 o bobl gyda 1,950 o broblemau) a thelerau ac amodau cyflogaeth (1,500 o bobl gyda 1,883 o broblemau).

Problem	Nifer y problemau 2016/17	Nifer y problemau 2017/18	Newid canrannol ers 2016/17
Cyflog a hawliau	4,343	4,156	-4%
Diswyddo	2,811	2,735	-3%
Datrys anghydfod	1,647	1,950	+18%
Telerau ac amodau cyflogaeth	2,230	1,883	-15%
Dileu swydd	1,132	992	-12%

Stori Anne

Roedd Anne wedi bod yn gweithio i gwmni adeiladu cartrefi cenedlaethol fel cynrychiolydd gwerthu ar ystadau newydd ers 2003. Yn gynnar yn 2016, penderfynodd y cwmni wneud newidiadau ac aeth ati i gyflwyno polisi i'w gwneud hi'n ofynnol i bob aelod staff gwerthu weithio ar y penwythnos. Yn y diwedd, cafodd Anne ei diswyddo gan na allai hi ymrwymo i'r drefn newydd. Daeth hi'n amlwg ar ôl i'r cleient gael ei diswyddo nad oedd y polisi'n cael ei orfodi.

Helpodd Cyngor ar Bopeth Anne i gyflwyno hawliad o ddiswyddo annheg a gwahaniaethu anuniongyrchol ar sail rhyw. Cafodd yr achos ei amddiffyn yn galed gan y cyflogwr a chafwyd sawl gwrandawriad rhagarweiniol cyn i'r mater ddod i wrandawriad 4 diwrnod ym mis Tachwedd. Ar ddiwrnod cyntaf y gwrandawriad, dechreuodd y partiön drafod y mater ac, yn y pen draw, cytunwyd ar setliad; cytunodd yr hawliwr i setliad o £10,500. Roedd Anne yn ddiolchgar am yr help a gafodd hi gan Cyngor ar Bopeth a dywedodd na fyddai hi wedi parhau â'r achos pe na baem wedi bod yno i'w chynrychioli hi.

Cyngor Da, Bywyd Da (BABL)

Prosiect a ariennir gan Lywodraeth Cymru a ddechreuodd yn 2001 fel Cyngor Da: Iechyd Da ac sydd wedi esblygu'n sylweddol i fod y gwasanaeth ydyw heddiw yw BABL. Mae Cyngor Da, Bywyd Da yn bartneriaeth sy'n darparu cyngor ar hawliau cyffredinol a lles a gydgyssylltir yn lleol gan Cyngor ar Bopeth mewn cydweithrediad â thimau Gofal Sylfaenol ledled Cymru. Mae'r prosiect hwn yn cael ei ddarparu ym mhob ardal Awdurdod Lleol yng Nghymru.

Mae cyfran uchel o gleientiaid BABL yn cael anawsterau wrth geisio hawlio budd-daliadau neu ddim yn gwybod pa fudd-daliadau sydd ar gael a beth mae ganddyn nhw hawl i'w gael, ac weithiau dydyn nhw ddim yn deall y broses ymgeisio. Nod Cyngor Da, Bywyd Da yw lleihau tlodi trwy gynyddu incwm y rhai mwyaf agored i niwed mewn cymdeithas a'r rhai mewn ardaloedd difreintiedig y mae eu hiechyd yn debygol o gael ei effeithio gan dlodi.

Ni fyddai llawer o gleientiaid wedi gwybod at bwy i droi pe na baen nhw wedi cael cymorth gan BABL. Yn wir, nododd 37% o gleientiaid na fydden nhw wedi ymweld â'u gwasanaeth Cyngor ar Bopeth lleol pe na bai allgymorth wedi bod ar gael iddyn nhw. Mae gwasanaethau a ddarperir gan BABL hefyd wedi helpu cleientiaid i lenwi ffurflenni y bydden nhw wedi ei chael hi'n anodd eu llenwi fel arall, gan roi hyder i gleientiaid a lleihau straen a phryder.

Proffil cleientiaid BABL:



Mae **68%** o gleientiaid BABL yn anabl neu â phroblem iechyd tymor hir

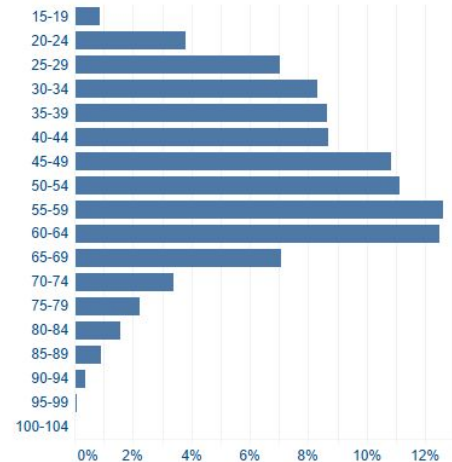


Roedd **59%** o gleientiaid y prosiect yn fenywod o gymharu â 56% o holl gleientiaid Cyngor ar Bopeth



Mae **27%** o'r problemau a drafodir trwy BABL yn ymwneud â PIP

Roedd **40%** o gleientiaid BABL dros 55 oed o gymharu â 36% o holl gleientiaid Cyngor ar Bopeth.



Effaith BABL

Data Canlyniadau Ariannol

Roedd BABL wedi gwneud elw o dros £29 miliwn ar gyfer blwyddyn ariannol 2017/18, ac mae wedi mwy na dyblu ei darged.

Gwasanaeth	Cleientiaid a helpwyd	Problemau	Elw a gadarnhawyd
Cyngor Da: Iechyd Da	11,975	29,929	£18,176,799
Teuluoedd â Phlant Anabl	2,192	6,024	£3,836,648
Y Dreth Gyngor, Budd-dal Tai	6,855	18,030	£7,373,937
Cyfanswm	21,022	53,983	£29,387,384



**Cadarnhawyd
elw o £29
miliwn ar gyfer
cleientiaid**



Dywedodd **93%**
fod y cyngor a
gawson nhw
wedi **gwneud
gwahaniaeth i'w
hyder**



Dywedodd **99%** y
bydden nhw'n
defnyddio ein
gwasanaeth eto

Stori Dai

Mae Dai yn anabl ac nid yw'n gallu symud rhyw lawer, ac mae ganddo glefyd y galon, osteoarthritis a diabetes math 2. Mae ei wraig yn gofalu amdano.

Cafodd Dai ei fudo o'r Lwfans Byw i'r Anabl (DLA) i Daliad Annibynnol Personol (PIP) a derbyniodd ddyfarniad is.

Cysylltodd Dai â Cyngor ar Bopeth i gael cymorth gyda'i apêl PIP ac, ar ôl adolygu incwm ei wraig, nododd Cyngor ar Bopeth hawliad posibl o £21 yr wythnos trwy Gredyd Pensiwn.

Helpodd staff Cyngor ar Bopeth Dai i wneud yr hawliad a gofyn am i'r budd-dal gael ei ôl-ddyddio 3 mis.

Cafodd gyfandaliad o £273 ac incwm wythnosol o £21 yr wythnos, gan leihau baich y gostyngiad yn y budd-dal anabled.

Canlyniadau a Rennir

Mae'r Prosiect Canlyniadau a Rennir, sydd bellach yn cael ei alw'n Gwasanaethau Cyngor sy'n Canolbwyntio ar y Gymuned, yn rhaglen sy'n cael ei rhedeg gan Cyngor ar Bopeth ac sy'n cefnogi agenda Trechu Tlodi Llywodraeth Cymru. Ei bwriad yw cefnogi'r bobl sydd dan yr anfantais mwyaf yn ardaloedd mwyaf difreintiedig Cymru gyda'r nod o liniaru tlodi parhaus.

Mae'r prosiect yn gweithio gyda phreswylwyr, sefydliadau cymunedol, busnesau ac asiantaethau allweddol eraill yn yr ardaloedd hyn, gan ganolbwyntio ar gamau sy'n arwain at gynaliadwyedd a llesiant tymor hir cymunedau. Mae cynnwys pobl leol ym mhob agwedd ar y gwaith hwn yn un o nodweddion allweddol y rhaglen.

Nod Cyngor sy'n Canolbwyntio ar y Gymuned yw cyfrannu, ochr yn ochr â rhaglenni eraill, at gau'r bylchau addysg/sgiliau, economaidd ac iechyd rhwng yr ardaloedd mwyaf difreintiedig ac ardaloedd mwy cefnog yng Nghymru.



14,558 o
gleientiaid



Elw ariannol o
£12,550,998 ar
gyfer cleientiaid

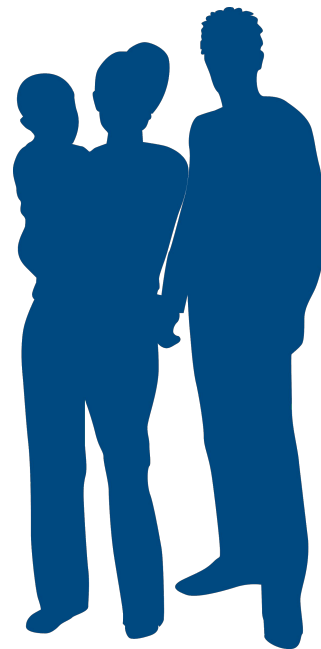


£8,011,089 o
ddyled personol
wedi'i reoli neu ei
ddileu

Stori Sarah

Mae Sarah yn rhiant sengl sy'n gofalu am ei mab sydd ag awtistiaeth. Mae'n rhaid iddi ddarparu gofal llawn amser iddo, felly mae hi ar incwm isel. Aeth un o hen ddyledion Sarah i'r llys a chafodd hysbysiad gan swyddogion gorfodi yn gweithredu ar ran y llys a oedd yn bwriadu atafaelu ei nwyddau. Daeth Sarah i'r prosiect yn teimlo o dan straen ac yn poeni am hyn yn fawr.

Helpodd cynghorydd o'r allgymorth Sarah i lenwi ffurflen llys i atal y warant reolaeth.



Cyngor Rheng Flaen

Dechreuodd y prosiect Cyngor Rheng Flaen (FLA), a ariennir gan Lywodraeth Cymru, ym mis Hydref 2014 ac mae'n darparu cyngor arbenigol wyneb yn wyneb a thros y ffôn ar draws Cymru yn y meysydd canlynol:

- Dyled
- Gwahaniaethu
- Tai
- Budd-daliadau lles

Mae'r prosiect hefyd yn darparu hyfforddiant ymwybyddiaeth o wahaniaethu ledled Cymru.

Mae'r gwasanaeth Cyngor Rheng Flaen yn cael ei ddarparu gan ddeg gwasanaeth Cyngor ar Bopeth lleol yng Nghymru gyda'n partneriaid Shelter Cymru sy'n darparu'r elfen dai a Snap Cymru sy'n cefnogi pobl ag anghenion dysgu ychwanegol ac anabledau sy'n dioddef gwahaniaethu.

Proffil Cleientiaid

Roedd **64%** o'r cleientiaid a gafodd fynediad at wasanaethau budd-dal, dyled neu dai yn anabl neu â phroblemau iechyd tymor hir

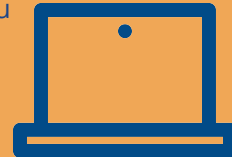


Roedd 37% o'r cleientiaid o dan 25 oed neu dros 55 oed

Roedd 57% o'r cleientiaid yn fenywod



Roedd **21%** o'r cleientiaid gwahaniaethu wedi'u hallgau yn ddigidol



Canlyniadau:

- Yn ystod 2017-18, helpodd y gwasanaeth arbenigol Cyngor Rheng Flaen **2,336 o gleientiaid gyda chyngor ar ddyled, tai neu fudd-daliadau lles a 1,022 o gleientiaid gyda chyngor ar wahaniaethu.**
- Y ffigur elw ariannol blyneddol yw **£6,112,075 ar gyfer y flwyddyn** ar gyfer cleientiaid budd-daliadau lles.
- Mae digartrefedd wedi'i osgoi mewn **93% o'r achosion** a drafodwyd gan Shelter Cymru.
- Mae **262 o bobl** yng Nghymru yn derbyn hyfforddiant Ymwybyddiaeth o Wahaniaethu trwy'r prosiect hwn
- Rhagorodd y Cyngor Rheng Flaen ar bob un o'i dargedau

Gwasanaeth Defnyddwyr Cyngor ar Bopeth

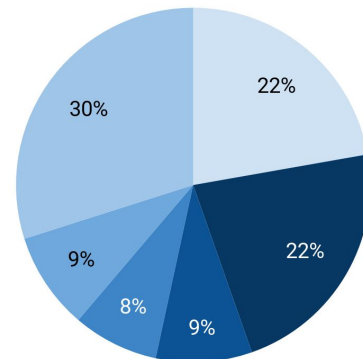
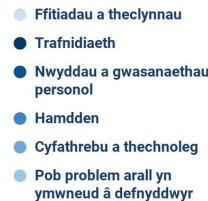
Mae Cyngor ar Bopeth a Citizens Advice Scotland (CAS) yn gyfrifol am ddarparu'r Gwasanaeth Defnyddwyr dros y ffôn ac ar y we. Mae'r Gwasanaeth Defnyddwyr wedi trafod mwy na 2 filiwn o gysylltiadau cleient ar draws Prydain ers 2 Ebrill 2012 pan ddechreuodd Cyngor ar Bopeth reoli darpariaeth y gwasanaeth hwn. Mae llinell gymorth gyffredinol i ddefnyddwyr Cymraeg ar waith o ganolfan alwadau Caerdydd a'r Fro, sy'n derbyn tua 80 o alwadau y mis. Mae'r Gwasanaeth Defnyddwyr yn cynnig llinell cyngor ar ynni hefyd, sy'n derbyn tua 10 galwad y mis.

Mae Gwasanaeth Defnyddwyr Cyngor ar Bopeth yn cynghori pobl ar gyfraith defnyddwyr a rheolau a hawliau penodol i ddiwydiant. Nod y gwasanaeth hwn yw rhoi gwybodaeth i bobl i'w helpu i ddatrys problemau gyda masnachwyr a chwmnïau, yn y gobaith o leihau'r tebygolrwydd o broblemau tebyg yn codi yn y dyfodol. Ar gyfer cleientiaid nad ydyn nhw'n gallu ymdrin â'u hachos eu hunain:

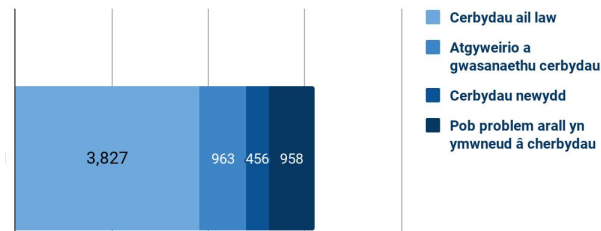
- Rydyn ni'n atgyfeirio'r problem i bartneriaid fel Safonau Masnach
- Os yw'r problem y tu allan i gwmpas y gwasanaeth, rydyn ni'n atgyfeirio i sefydliad mwy priodol
- Os nodir problemau y gallai'r rhwydwaith Cyngor ar Bopeth lleol helpu gyda nhw, caiff galwyr eu hatgyfeirio i'w swyddfa leol

Yr hyn fuon ni'n cynghori yn ei gylch yn 2017/18:

Bu'r Gwasanaeth Defnyddwyr yn ymdrin â 27,614 o achosion ar ran defnyddwyr yng Nghymru. Y broblem fwyaf i ddefnyddwyr yn ystod 2017-18 oedd cludiant (6,204 o achosion) gyda phroblemau gyda cherbydau i gyfrif am dros hanner (3,826) pob problem yn ymwneud â thrafnidiaeth.



Problemau gyda cherbydau a gwasanaethu



Atodiad: Deall yr Ystadegau Cyngor

Pan fo cleient yn dod at Cyngor ar Bopeth mewn swyddfa leol, yn ffonio neu'n cael sgwrs ar y we, mae ei fanylion yn cael eu cofnodi ar gronfa ddata. Mae hyn yn golygu bod gennym ni gofnod ar gyfer pob cleient unigol yn cynnwys gwybodaeth broffil am oedran, rhyw, ethnigrwydd ac anabledd, ynghyd â nodweddion eraill megis awdurdod lleol a ward.

Pryd bynnag mae cleient yn cysylltu â'r gwasanaeth, bydd cynghorydd yn chwilio am ei gofnod ac yn ychwanegu ymholiad newydd neu'n parhau i weithio ar ymholiad presennol os yw'r cleient wedi dychwelyd ynghylch problem barhaus. Bydd ymholiad newydd yn cael ei agor os bydd cleient yn cyflwyno problem newydd neu gyfres gysylltiedig o broblemau. Felly, gall pob cleient fod yn gysylltiedig â sawl ymholiad dros amser.

Wrth siarad â chleient, mae'r cynghorydd yn gwneud nodiadau ar yr ymholiad ac yn ei godio yn unol â chyfres safonol o 'broblemau cyngor'. Mae'r problemau cyngor hyn yn adlewyrchu'r holl broblemau mae'r cleient yn cael ei gynghori arnyn nhw yn yr ymholiad presennol. Felly, gall un ymholiad fod â sawl problem cyngor yn gysylltiedig ag ef.

Mae pob problem cyngor yn cael ei chodio gan ddefnyddio system tair rhan:

- Rhan 1 – categori eang e.e. budd-dal, dyled ac ati.
- Rhan 2 – dadansoddiad manwl e.e. y math o ddyled neu fudd-dal.
- Rhan 3 – natur y cyngor e.e. trafod ad-daliadau gyda chredydwr neu gynghori ar gymhwysedd a hawliau ar gyfer budd-dal penodol.

Os bydd cleient angen mwy o help gyda'i ymholiad, bydd cynghorwyr yn ychwanegu cyswllt newydd at yr ymholiad presennol. Nid yw cynghorwyr yn ychwanegu codau problem ychwanegol pan fo'r cyswllt yn ymwneud â phroblem bresennol. Mae codau problem pellach ond yn cael eu hychwanegu os oes gan y cleient broblem gysylltiedig bellach neu os yw angen math newydd o gyngor. Os yw achos yn gymhleth, gall gymryd misoedd lawer i'w ddatrys a gall problemau gael eu hychwanegu wrth i'r achos ddatblygu.

Mewn achos dyled cymhleth, er enghraifft, byddai pob dyled yn cael ei chodio gyda chod problem unigol, felly byddai gan bum dyled cerdyn credyd ar wahân bum cod problem dyled. Yna, gall codau gael eu hychwanegu o gategoriâu eraill yn unol â'r cyngor sydd ei angen. Felly, byddai codau budd-dal yn cael eu hychwanegu pe bai'r cleient wedi'i gynghori hefyd ar fudd-daliadau y gallai eu hawlio, a chod perthynas/teulu os oedd y dyledion yn gysylltiedig â pherthynas yn chwalu a oedd yn gofyn am gyngor hefyd.



Rydyn ni'n helpu pobl i ddod o hyd i ffordd ymlaen

Mae Cyngor ar Bopeth yn darparu cyngor cyfrinachol ac annibynnol am ddim i helpu pobl i oresgyn eu problemau.

Rydyn ni'n eirioli ar ran ein cleientiaid a'n defnyddwyr ar y materion sy'n bwysig iddyn nhw.

Rydyn ni'n gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu.

Rydyn ni yma i bawb.

