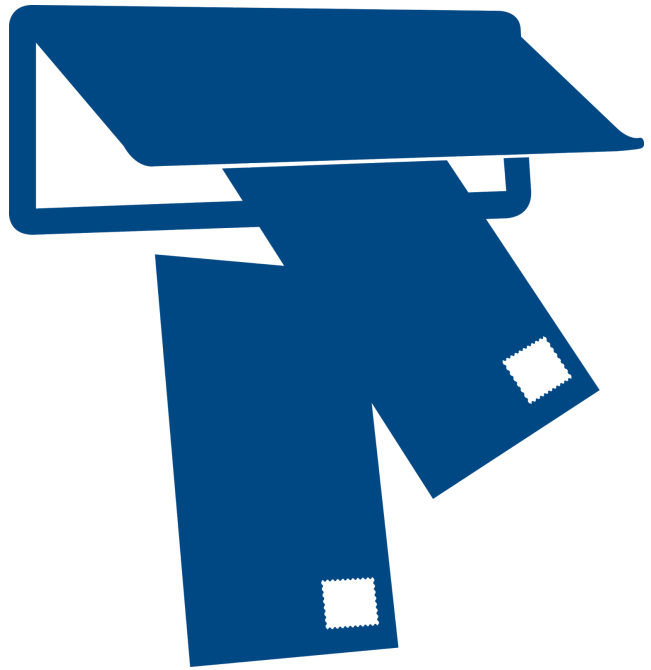


Tegwch i bawb

Gwella sut y cesglir dyledion y dreth
gyngor yng Nghymru



**cyngor ar
bopeth**

**citizens
advice**

Cyngor ar Bopeth yng Nghymru

Mae Cyngor Ar Bopeth yn elusen annibynnol sy'n cwmpasu Cymru a Lloegr gan weithredu fel Cyngor ar Bopeth Cymru yng Nghymru gyda swyddfeydd yng Nghaerdydd a'r Rhyl. Mae yna 19 Cyngor ar Bopeth lleol sy'n aelodau¹ yng Nghymru, pob un ohonynt yn aelodau o Cyngor ar Bopeth, sy'n darparu gwasanaethau o dros 375 o leoliadau, yn ogystal â chynnig gwasanaethau dros y ffôn ac ar-lein.

Mae'r cyngor a ddarperir gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn rhad ac am ddim, yn annibynnol, cyfrinachol a diduedd, ac ar gael i bawb beth bynnag fo'u hil, rhyw, anabledd, tueddfryd rhywiol, crefydd, oedran neu genedligrwydd.

Mae'r rhan fwyaf o staff gwasanaethau Cyngor ar Bopeth yn wirfoddolwyr hyfforddedig. Mae'r holl staff cyngor, boed yn gyflogedig neu wirfoddol, yn cael eu hyfforddi mewn sgiliau cynghori ac yn cael hyfforddiant diweddarau pwnc-benodol yn gyson a mynediad at gyngor arbenigol sy'n seiliedig ar bynciau.

Dau nod y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yw:

- darparu'r cyngor sydd ei angen ar bobl ar gyfer y problemau maent yn eu hwynebu
- gwella'r polisiâu a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl

Mae Cyngor ar Bopeth lleol, o dan delerau aelodaeth Cyngor ar Bopeth, yn darparu cyngor craidd yn seiliedig ar dystysgrif o safonau ansawdd ar faterion defnyddwyr, budd-daliadau lles, tai, trethi, iechyd, cyngor ar arian, cyflogaeth, gwahaniaethu, materion personol a theuluol, mewnfudo a chenedligrwydd ac addysg.

Ers 2014 mae'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth wedi cael y cyfrifoldeb o gynrychioli defnyddwyr yng Nghymru, gan gynnwys swyddogaethau a chyfrifoldebau statudol i gynrychioli defnyddwyr post ac ynni o ganlyniad i newidiadau Llywodraeth y DU i'r dirwedd defnyddwyr.

Y llynedd, gwnaethom helpu dros 2.7 miliwn o bobl ar hyd a lled y DU wyneb yn wyneb, dros y ffôn, mewn e-bost neu sgwrs ar y we. Mae hyn yn rhoi darlun unigryw i ni o'u hanghenion a'u pryderon. Rydym yn defnyddio'r wybodaeth hon i ymgyrchu ar faterion mawr, yn lleol ac yn genedlaethol. Felly un ffordd neu'r llall, rydym yn helpu pawb - nid dim ond y rhai rydym yn eu cefnogi'n uniongyrchol.

¹ Mae Cyngor ar Bopeth yn newid. Rydym yn moderneiddio'n gwasanaethau i ymateb i anghenion sy'n newid ac i gyrraedd mwy o bobl. Fel rhan o'r broses hon bydd yna enw newydd ar gyfer y gwasanaeth - Cyngor ar Bopeth yw 'biwro'bellach.

Diolchiadau

Hoffai Cyngor ar Bopeth Cymru ddiolch yn fawr iawn i'r holl gynghorwyr a staff Cyngor ar Bopeth Lleol a'n helpodd ni i drefnu'r gwaith ymchwil hwn a chymryd rhan ynddo. Diolch yn arbennig i Matthew Ahern, Jan Channing, Lisa Chilcott, Rhiannon Davies, Julie Griffiths, Sally Heywood, Nikki Neufeld, Kayleigh Nor-Val a Paul Roberts. Ni allem fod wedi gwneud y gwaith ymchwil hwn heboch chi.

Hoffem ddiolch yn arbennig hefyd i'n holl gleientiaid a gymerodd ran yn yr ymchwil ac am rannu eich straeon personol – roedd yn gyfraniad amhrisiadwy.

Diolch hefyd i gydweithwyr yn Cyngor ar Bopeth Cymru a Cyngor ar Bopeth am eu holl waith caled a'u hymrwymiad i'r prosiect, yn enwedig Alun Evans (Swyddog Ymgyrchoedd ac Addysg); Aileen Burmeister (Cynorthwydd Polisi); Elle McNeil (Swyddog Polisi); Delyth Jewell (Swyddog Polisi), ac Imogen Birch (Uwch Ymchwilydd).

Hoffem hefyd estyn ein diolch i Lisa Hayward, Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru a Sue Finch, Ymgynghorydd llawrydd, am eu cymorth gyda'r prosiect hwn.

Cynnwys

Crynodeb gweithredol	04
Argymhellion polisi	10
Cyflwyniad	14
Methodoleg	17
Prif ganfyddiadau	19
Llwybrau i ddyled	19
Cymorth a gynigir i ddyledwyr	22
Dulliau o adennill dyledion	26
Problemau ac effeithiau	32
Gweithio gyda swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol	46
Problemau a gwelliannau yn y dyfodol	49
Casgliad	52
Atodiad - deunyddiau ymchwil	54

Crynodeb gweithredol

Mae'r adroddiad hwn yn crynhoi canfyddiadau gwaith ymchwil penodol a wnaed gan Cyngor ar Bopeth Cymru i ddeall yn well y rhesymau y tu ôl i'r cynnydd diweddar mewn problemau ôl-ddyledion treth gyngor y mae swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol ledled Cymru wedi'u gweld yn ystod yr ychydig flynyddoedd diwethaf. Mae'n defnyddio profiadau cleientiaid sydd ar ei hôl hi gyda'u biliau treth gyngor a chynghorwyr sy'n eu cynorthwyo gyda'r problemau hyn, ac yn arbennig eu perthynas â'r awdurdod lleol dan sylw.

Yn aml, mae dyled gyda'r dreth gyngor wedi bod yn un o'r problemau mwyaf sy'n gysylltiedig â dyled y mae Cyngor ar Bopeth wedi'i gweld. Fodd bynnag, mae nifer y problemau'n ymwneud ag ôl-ddyledion y dreth gyngor wedi bod yn cynyddu'n raddol dros y pum mlynedd diwethaf. Yn 2014 i 2015, hwn oedd y mater unigol mwyaf sy'n gysylltiedig â dyled a welwyd gan ein rhwydwaith yng Nghymru ac mae'r duedd hon wedi parhau yn ystod 2015 i 2016. Mae tua thraean o'r holl gleientiaid ag ôl-ddyledion y dreth gyngor sydd wedi gofyn am gymorth yn ystod yr ychydig flynyddoedd diwethaf wedi crybwyll problem yn ymwneud â chatau gorfodi gan feiliaid.

Mae datganoli cyfrifoldeb dros gymorth lleol y dreth gyngor (CTS) ym mis Ebrill 2013 wedi arwain at sefydlu systemau cymorth gwahanol ym mhob un o'r gwledydd datganoledig. Mae'r 10% o gwtogi ar gyllideb flaenorol Budd-dal y Dreth Gyngor (CTB) sy'n cyd-fynd â hyn wedi golygu bod y rhan fwyaf o awdurdodau lleol yn Lloegr yn disgwyl bellach i bob aelwyd o oedran gweithio wneud o leiaf rywfaint o gyfraniad tuag at eu biliau treth gyngor, beth bynnag fo'u hincwm, gyda'r isafswm taliadau'n amrywio'n eithaf sylweddol o un ardal awdurdod lleol i'r llall. Yng Nghymru, mae Llywodraeth Cymru wedi mabwysiadu dull gwahanol, gan gynnal cynllun cenedlaethol ar gyfer gostyngiadau'r Dreth Gyngor (CTR) gyda fawr ddim amrywiadau'n lleol, yn ogystal ag ymrwymiad i awdurdodau lleol (tan 2016-17 o leiaf) i wneud iawn am y diffyg yn y cyllid yn dilyn diddymu CTB. Ar hyn o bryd mae hyn yn golygu bod derbynyddion yng Nghymru yn derbyn yr un lefel o gymorth ag y byddent wedi'i gael dan yr hen system CTB.

Mae tystiolaeth o bob rhan o Loegr yn dangos bod cysylltiad clir rhwng lefelau CTS a ddarperir gan awdurdodau yn Lloegr a lefel ôl-ddyledion y dreth gyngor yn yr ardaloedd hynny. Fodd bynnag, mae'r sefyllfa yng Nghymru yn dangos bod y cynnydd mewn problemau ôl-ddyledion gyda'r dreth gyngor a welir gan swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol yn fwy cymhleth na'r ffaith bod mwy o bobl yn gorfod talu rhywbeth tuag at eu biliau.

Llwybrau i ddyled

Mae byw ar incwm isel a newid mewn amgylchiadau, megis colli swydd neu afiechyd, yn sbardunau cyffredin a all arwain at ddyledion na ellir eu rheoli. Roedd y rhain yn themâu cyffredin a grybwyllwyd gan gynghorwyr a chleientiaid yn ystod ein gwaith ymchwil. Mae'r dystiolaeth ar draws ein rhwydwaith yn dangos bod gan y rhan fwyaf o gleientiaid sy'n cael cymorth gyda phroblemau ôl-ddyledion gyda'r dreth gyngor broblemau dyled lluosog. Derbyniodd llawer ohonynt gyngor ar o leiaf un mater dyled arall, gydag ôl-ddyledion rhent a dyledion dŵr y rhai mwyaf cyffredin. Mae hyn yn adlewyrchu natur newidiol y dyledion a welir gan Gyngor ar Bopeth yn y blynyddoedd diwethaf, gyda nifer cynyddol o bobl yn gofyn am gymorth gyda biliau hanfodol y cartref. I rai, mae eu dyled mor anodd ei rheoli nes mai'r unig ateb oedd gorchymyn gostwng dyled (DRO)² neu fath arall o fethdaliad.

Mae ffactorau eraill a grybwyllwyd yn ystod ein gwaith ymchwil sy'n cyfrannu at y cynnydd mewn problemau ôl-ddyledion gyda'r dreth gyngor yn cynnwys cyflogau isel, gwaith ansicr ac afreolaidd; newidiadau yng ngostyngiadau'r dreth gyngor o ganlyniad i fod mewn ac allan o waith (sy'n gwaethygu sefyllfa ariannol ansefydlog i lawer); newidiadau i fudd-daliadau, oedi a chosbau; ansicrwydd a dryswch ynghylch rheolau a phrosesau'n ymwneud â budd-daliadau; ac anallu i flaenoriaethu ad-daliadau dyledion, yn ogystal â diffyg llythrennedd a sgiliau cyllidebu gwael. Siaradodd cynghorwyr hefyd am gymhlethdod cynyddol achosion gyda nifer cynyddol o gleientiaid yn gofyn am gymorth gyda dyledion treth gyngor hanesyddol, yn ogystal â phroblemau'n talu eu bil cyfredol.

Mynegwyd pryder drwy gydol y gwaith ymchwil am allu llawer o aelwydydd ag incwm annigonol neu afreolaidd i gyflawni eu rhwymedigaeth i dalu'r dreth gyngor, gyda llawer yn wynebu'r dewis anodd o dalu honno neu filiau hanfodol eraill.

Cymorth a gynigir i ddyledwyr

Os yw pobl yn gofyn am gyngor a chymorth ar y cyfle cyntaf pan fyddant yn cael trafferth talu eu biliau treth gyngor, mae'r manteision i bawb yn amlwg. Yn ystod ein gwaith ymchwil cydnabu cynghorwyr mai dim ond pan fyddant mewn sefyllfa argyfyngus y bydd pobl yn gofyn am gymorth gan asiantaethau fel Cyngor ar Bopeth gan amlaf, naill ai'n dilyn gwŷs llys neu ymweliad gan asiant gorfodi. Mae rhai'n cydnabod hefyd bod methiant i ymateb i llythyrau atgoffa neu dderbyn cyfrifoldeb am dalu'r dreth gyngor yn broblem, er bod cleient sy'n gwrthod talu'n beth prin iawn. Roedd nifer o gleientiaid yn cyfaddef hefyd eu bod yn anwybyddu llythyrau neu'n osgoi eu hagor, ond gan amlaf mae hyn o ganlyniad i deimlo bod eu sefyllfa ariannol yn drech na nhw.

² Gweler troednodyn 12

Wedi dweud hynny, roedd cynghorwyr yn teimlo hefyd nad oes gan lawer o'r bobl maent yn eu helpu gyda phroblemau dyled y dreth gyngor ddealltwriaeth dda o beth yw'r dreth gyngor, na goblygiadau peidio â thalu. Soniodd cleientiaid am eu dryswch ynghylch y broses gyfan hefyd.

Yn erbyn y cefndir hwn o ddryswch ac ansicrwydd, barn mwyafrif llethol y cleientiaid oedd mai prin oedd y cymorth a gawsant, os o gwbl, gan awdurdodau lleol mewn perthynas â'u dyledion treth gyngor ac na roddwyd fawr ddim ystyriaeth i'w hamgylchiadau.

Doedd cynghorwyr mewn llawer o ardaloedd ddim yn meddwl rhyw lawer o ymdrechion awdurdodau lleol i hyrwyddo'r cymorth sydd ar gael yn rhagweithiol, gan gynnwys gostyngiadau'r dreth gyngor a gostyngiadau eraill. Yn ogystal, er bod gwybodaeth gyswllt safonol ar gyfer asiantaethau fel Cyngor ar Bopeth ar gefn y llythyrau atgoffa yn aml, roedd y cymorth mwy ymarferol oedd ar gael yn amrywio. Yn aml ni wneir fawr ddim atgyfeiriadau at asiantaethau cyngor allanol, er bod y berthynas rhwng y rhan fwyaf o swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol a'u hadrannau treth gyngor lleol yn dda ar y cyfan.

Dulliau o adennill dyledion

Mae ein gwaith ymchwil yn dangos darlun amrywiol ar hyd a lled Cymru o'r modd y dehonglir y rheoliadau sy'n llywodraethu'r gwaith o gasglu'r dreth gyngor, yn ogystal â'r ddeddfwriaeth a'r Safonau Cenedlaethol diwygiedig a gyflwynwyd i wella gwaith rheoleiddio asiantau gorfodi.

Yn gyffredinol mae cynghorwyr yn credu bod awdurdodau'n cyflawni agweddau mwy arferol, gweinyddol adennill dyledion yn well. Mae hyn yn cynnwys hysbysu cartrefi am lefel eu hól-ddyledion a pha mor gyflym a rhwydd yw cysylltu â swyddogion y dreth gyngor. Fodd bynnag, mae llawer o elfennau'r broses adennill dyledion sy'n gofyn am ymateb mwy cyfrifol, a all gymryd llawer mwy o amser, gan yr awdurdod yn cael eu hystyried yn llai ffafriol ar y cyfan, gan gynnwys i ba raddau y mae gallu dyledwr i dalu a'i amgylchiadau personol yn cael eu hystyried cyn i gamau adfer gael eu rhoi ar waith.

Yn gysylltiedig â'r olaf o'r rhain, drwy gydol y gwaith ymchwil, mae llawer o gynghorwyr yn ystyried bod eu hawdurdod lleol yn rhy barod i ddefnyddio asiantau gorfodi i adennill dyledion treth gyngor, ac nad ydynt yn neilltuo digon o amser i ystyried opsiynau ad-dalu eraill. Diffyg adnoddau staff yn eu hawdurdod sy'n gyfrifol am hyn i ryw raddau ym marn rhai cynghorwyr. Roeddent yn teimlo bod amharodrwydd eu hawdurdod lleol i gadw'r cyfrifoldeb am y ddyled unwaith y mae wedi'i throsglwyddo i asiantau gorfodi yn broblem i lawer o gynghorwyr hefyd.

Mae yna gytundeb cyffredinol y gallai didyniadau o fudd-daliadau gael eu defnyddio yn gynharach yn amlach nag y maent ar hyn o bryd. Mewn rhai ardaloedd mae awdurdodau lleol yn fwy parod hefyd i atafaelu enillion dyledwyr sy'n gweithio.

Mae'n well gan gleientiaid y ddau ddull hwn yn aml gan fod modd eu rhagweld a'u bod yn rhoi cyfle iddynt gyllidebu. Fodd bynnag, cafodd lefel ad-daliadau o'r fath ei grybwyll gan rai cynghorwyr fel pryder arbennig, gan eu bod wedi gweld rhai achosion lle mae cleientiaid wedi cael eu gadael heb fawr ddim arian i dalu eu rhent a chostau byw eraill yn sgil didyniadau o'r fath.

Problemau ac effeithiau

Defnyddio asiantau gorfodi

Roedd y syniad bod asiantau gorfodi yn cael eu gorddefnyddio yn rhywbeth a gafodd ei grybwyll yn aml gan gynghorwyr fel un o'r problemau mwyaf sy'n gysylltiedig ag adennill dyledion y dreth gyngor yng Nghymru ar hyn o bryd.

Cafodd ymddygiad gorawyddus a bygythiol asiantau gorfodi, yn enwedig asiantau allanol, ei grybwyll gan gynghorwyr a chleientiaid drwy gydol ein gwaith ymchwil. Mae'r straen a'r pryder mae hyn yn achosi i ddyledwyr yn amlwg. Roedd pryder eang hefyd ymhlith cynghorwyr ynglŷn â pha mor briodol yw'r dull hwn pan fydd dyledwyr ar fudd-daliadau neu mewn gwaith afreolaidd a/neu gyflog isel gydag adnoddau ariannol cyfyngedig iawn. Mynegwyd pryder hefyd ynghylch lefelau'r ddyled y mae camau gorfodi yn cael eu defnyddio mewn perthynas â nhw weithiau. Dim ond gwaethygu'r sefyllfaoedd hyn a wneir drwy ychwanegu ffioedd a chostau at y ddyled.

Mae gan gynghorwyr safbwyntiau cymysg ynghylch deddfwriaeth ddiweddar, a'r Safonau Cenedlaethol diwygiedig cysylltiedig i wella'r gwaith o reoleiddio asiantau gorfodi, ac a ydynt wedi gwella sefyllfa cleientiaid. Gwelwyd symleiddio ffioedd a chreu cod o safonau fel gwelliannau cadarnhaol, tra bod ffioedd uwch a'r teimlad bod yna amharodrwydd cynyddol ymhlith awdurdodau lleol i gymryd dyledion yn ôl eu crybwyll fel rhesymau pam eu bod yn teimlo bod y sefyllfa wedi gwaethygu. Fodd bynnag, mae llawer yn teimlo nad oedd y sefyllfa wedi newid, gydag ymddygiad gwael asiantau gorfodi yn parhau, a fawr ddim eglurhad ynglŷn â phwy sy'n agored i niwed.

Pobl agored i niwed a fforddiadwyedd

Canfu ein gwaith ymchwil bod prosesau ar gyfer adnabod a chynorthwyo dyledwyr mewn sefyllfaoedd lle maent yn agored i niwed yn amrywio ar hyd a lled Cymru. Mewn rhai ardaloedd dywedodd cynghorwyr ei bod yn ymddangos nad oedd gan eu hawdurdod unrhyw bolisi cyson ynglŷn â phwy sy'n agored i niwed, ac o ganlyniad maent yn cael trafferth cyson wrth geisio cael awdurdodau i dderbyn tystiolaeth bod dyledwr yn agored i niwed. Mae hyn yn wahanol iawn i ardaloedd eraill lle dywedodd cynghorwyr bod eu hawdurdod yn dangos cydymdeimlad ac yn rhesymol ar ôl iddynt gael gwybod bod y dyledwr mewn sefyllfa lle mae'n agored i niwed, a'u bod yn barod iawn i dderbyn tystiolaeth lafar gan gynghorwyr fel nhw fel cyfryngwyr trydydd parti y gellir ymddiried ynddynt.

Ar y cyfan, mae cynghorwyr yn llawer mwy beirniadol o agweddau asiantau gorfodi at gleientiaid sy'n agored i niwed. Mae eu polisiau ar y mater yn llawer mwy cyfyngedig. Mae'n llawer anoddach hefyd i'w cael i dderbyn tystiolaeth lafar bod cleient mewn sefyllfa lle mae'n agored i niwed. Anaml iawn y maent yn ystyried amgylchiadau'r cleient yn rhagweithiol neu'n gweld yn uniongyrchol bod cleient yn agored i niwed.

Yn groes i arferion da sydd wedi'u sefydlu yn y sector credydwyr ehangach, clywsom yn gyson yn ystod ein hymchwil am gleientiaid yn cael cynlluniau ad-dalu anfforddiadwy gan awdurdodau lleol ac asiantau gorfodi sy'n gweithredu ar eu rhan i adennill y dreth gyngor sy'n ddyledus ganddynt. Yn aml, mae cleientiaid yn teimlo nad ydynt wedi cael fawr ddim dewis wrth i gynlluniau o'r fath gael eu sefydlu, heb unrhyw ystyriaeth o'u gallu i dalu na'u hamgylchiadau, a fawr ddim cyfle i drafod, os o gwbl. Soniodd sawl un am eu rhwystredigaeth yn hyn o beth.

Crybwyllwyd polisi llawer o awdurdodau lleol i gasglu unrhyw ôl-ddyledion o fewn y flwyddyn filio gan gynghorwyr yn aml fel y rheswm pennaf bod ad-daliadau'n anfforddiadwy ar gyfer dyledwyr, a pham y gall asiantau gorfodi fod yn amharod i drafod.

Fodd bynnag, unwaith y bydd Cyngor ar Bopeth yn ymwneud ag achos, ymddengys bod y sefyllfa mewn rhai ardaloedd yn gwella, gyda mwy o awdurdodau lleol yn barod i ystyried amgylchiadau ariannol cleient wrth bennu lefelau ad-daliadau.

Problemau gweinyddol

Dangosodd ein gwaith ymchwil hefyd sut y gall problemau gweinyddu mewnol o fewn awdurdodau arwain at ôl-ddyledion y dreth gyngor. Mae hawliadau am ostyngiadau'r dreth gyngor neu fudd-dal tai sydd heb eu talu, yn ogystal â chyfrifiadau CTR anghywir yn dilyn newid mewn amgylchiadau wedi cyfrannu at ddyled rhai pobl.

Teimlai llawer o gynghorwyr nad yw diffyg cydgysylltu tybiedig ar draws gwahanol adrannau awdurdodau lleol yn helpu o safbwynt sgil effeithiau'r newidiadau i fudd-daliadau ac atal taliadau dros dro. Teimlai sawl un bod angen gwella cyfathrebu rhwng adrannau budd-daliadau ac adrannau adennill y dreth gyngor yn eu hawdurdod.

Gweithio gyda swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol

Yn gyffredinol, wrth ymdrin â 'phroblemau ôl-ddyledion treth gyngor cleientiaid mae'r rhan fwyaf o gynghorwyr yn disgrifio perthynas eu swyddfa Cyngor ar Bopeth lleol gyda'u hawdurdod lleol fel un 'dda' neu 'dda iawn'. Ychydig iawn oedd yn ystyried ei bod yn wael.

Unwaith y bydd Cyngor ar Bopeth yn ymwneud ag achos, gan amlaf mae cynghorwyr yn llwyddo i sicrhau canlyniadau cadarnhaol ar gyfer cleientiaid.

Siaradodd cleientiaid am y cymorth y gwnaethant ei dderbyn a oedd yn cynnwys trafod ad-daliadau sylweddol is; cymorth i wneud cais am DRO neu fynd yn fethdalwr (yr unig ddewis y gallent ei weld ar gyfer lefel y ddyled oedd ganddynt); cywiriadau i'w CTR a oedd yn dileu'r ddyled fwy na heb, a chymorth i reoli eu harian yn well yn y dyfodol.

Roedd y rhesymau cyffredin a roddwyd gan gynghorwyr ynglŷn â pham mae pethau'n gweithio'n arbennig o dda mewn rhai ardaloedd yn cynnwys atgyfeiriadau rhagweithiol rhwng y swyddfa Cyngor ar Bopeth leol a'r awdurdod; ymateb prydlon i ymholiadau; gwrandao a gweithredu ar geisiadau cynghorwyr i gydnabod pan fo cleientiaid yn agored i niwed; parodrwydd i drafod ad-daliadau mwy fforddiadwy, a'r naill barti'n ymddiried yn y llall.

Mae llawer o'r problemau sy'n gysylltiedig â'r dull cyfredol o adennill dyledion treth gyngor yr ydym wedi'u gweld drwy dystiolaeth Cyngor ar Bopeth ac yn ystod y gwaith ymchwil hwn yn bethau y gellir eu priodoli i system awtomataidd o gasglu dyledion sydd wedi'i chynllunio i ddiwallu anghenion awdurdodau lleol a'r lleiafrif o bobl sy'n gwrthod talu, yn hytrach na chynorthwyo'r rhai sy'n methu talu i gael cyngor ar ddyledion a dod o hyd i ateb i'w problemau.

Mae ein canfyddiadau'n tynnu sylw at realiti tlodi mewn gwaith a bywyd ar fudd-daliadau. I lawer o ddyledwyr mae'r dulliau casglu a ddefnyddir ar hyn o bryd, lle gwneir ceisiadau am Orchmynion Atebolrwydd yn gyson a lle trosglwyddir dyledion i asiantau gorfodi yn aml iawn, yn wrthgynhyrchiol, ac yn gwneud dim mwy na chynyddu'r ddyled ar ôl i ffioedd a chostau gael eu hychwanegu. Mae hyn yn arwain at sefyllfa anghynaliadwy i bawb yn aml, ac yn ymestyn y straen a'r pryder i ddyledwyr.

Yn ogystal, mae'r ymchwil yn pwysleisio'r angen i awdurdodau lleol a dyledwyr fod yn fwy ymatebol yn gynharach yn y broses er mwyn helpu i sicrhau bod amgylchiadau pobl yn cael eu deall yn llawn a bod camau mwy priodol yn cael eu cymryd.

Mynegodd cynghorwyr bryder hefyd am allu llawer o gartrefi incwm isel yng Nghymru, boed y rheini'n dibynnu'n llwyr ar fudd-daliadau neu mewn gwaith cyflog isel afreolaidd, i gyflawni eu rhwymedigaethau treth gyngor presennol ac yn y dyfodol. Mae hyn, ynghyd ag effaith barhaus diwygio lles a newidiadau posibl i Gynllun Gostyngiadau'r Dreth Gyngor yng Nghymru yn y dyfodol, yn amlygu'r angen i Lywodraeth Cymru, Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru (CLILC), awdurdodau lleol ac asiantaethau cynghori, megis cyngor ar Bopeth, i weithio gyda'i gilydd er mwyn sicrhau bod arferion casglu dyledion treth gyngor yn decach ac yn fwy effeithiol, ac yn anad dim eu bod yn gweithio er budd awdurdodau lleol a dyledwyr.

Yn wyneb y dystiolaeth gan ein rhwydwaith ledled Cymru, ynghyd â'r gwaith ymchwil hwn, mae Cyngor ar Bopeth wedi gwneud cyfres o argymhellion polisi.

Argymhellion polisi

Dylai Llywodraeth Cymru:

- Cadw Cynllun Gostyngiadau'r Dreth Gyngor (CTR) llawn yng Nghymru i sicrhau bod y rhai sydd mewn angen yn parhau i dderbyn cymorth priodol i dalu eu biliau treth gyngor. Dylai hwn fod yn gynllun cenedlaethol i sicrhau cysondeb a thegwch ledled Cymru, heb unrhyw grwpiau yn cael ffafriaeth o ran amddiffyniad
- Datblygu canllawiau penodol ar gasglu dyledion treth gyngor er mwyn sicrhau bod y system yn deg ac yn effeithiol ledled Cymru. Dylai hyn adeiladu ar y protocol arfer da ar gasglu ôl-ddyledion y dreth gyngor a ddatblygwyd gan Cyngor ar Bopeth a'r Local Government Association/Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru (diwygiwyd ddiwethaf yn 2013)³
- Sicrhau bod darpariaeth addysg ariannol mewn lleoliadau cymunedol yn cael ei chryfhau wrth ddatblygu Cynllun Cyflawni ar gyfer y Strategaeth Cynhwysiant Ariannol Ddiwygiedig, yn enwedig i bobl sy'n fwy tebygol o wynebu anfantais.

Dylai Llywodraeth Cymru, Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru (CLILC) ac awdurdodau lleol:

- Datblygu dull tecach o adennill dyledion treth gyngor ledled Cymru, gan ddefnyddio'r canllawiau uchod. Dylai hyn gynnwys:
 - sicrhau bod gan bob awdurdod lleol ddangosyddion o ddyledwyr mewn sefyllfaoedd agored i niwed sydd wedi eu cytuno ganddynt i gyd, a pha gamau i'w cymryd mewn amgylchiadau o'r fath
 - ei gwneud yn ofynnol i bob awdurdod lleol fabwysiadu'r Datganiad Ariannol Cyffredin (CFS)/Datganiad Ariannol Safonol (SFS)⁴ a derbyn cynigion i dalu'n seiliedig arno i sicrhau bod pob ad-daliad o ôl-ddyledion y dreth gyngor, a dyledion eraill a allai fod yn ddyledus i'r awdurdod, yn fforddiadwy i'r dyledwyr

³https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/campaigns/current_campaigns/recent_campaigns/council-tax-arrears-good-practice-protocol/ Mae Cyngor ar Bopeth yn bwriadu diweddarau'r protocol yn ddiweddarach eleni.

⁴ Mae'r Datganiad Ariannol Cyffredin yn adnodd a gaiff ei dderbyn yn eang ar gyfer asesu fforddiadwyedd, a noddir gan yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol, Cymdeithas Bancwyr Prydain a'r Gymdeithas Cyllid a Phrydlesu a'i gefnogi gan Cyngor ar Bopeth a darparwyr eraill sy'n cynnig cyngor am ddim ar ddyledion. Mae'n darparu fformat cyllidebu manwl sy'n golygu y gellir cynhyrchu trosolwg cywir o incwm, gwariant, asedau a rhwymedigaethau cleient. Bwriedir iddo gael ei ddisodli gan y Datganiad Ariannol Safonol (SFS) o 1 Mawrth 2017 ymlaen.

- bod ag isafswm o lefel dyled cyn defnyddio Gorchymyn Atebolrwydd, yn ogystal ag isafswm o lefel dyled cyn rhoi cyfarwyddyd i asiantau gorfodi
- adalw dyled yn ôl yn ddi-oed gan asiantau gorfodi os gwelir bod rhywun yn agored i niwed, er mwyn defnyddio dull mwy priodol ar gyfer adennill dyledion
- sicrhau bod unrhyw asiantau gorfodi a gyflogir gan y gwasanaethau casglu dyledion allanol wedi cael hyfforddiant penodol ar ymdrin â phobl agored i niwed (fel y nodir yn y ddeddfwriaeth). Dylid adolygu'r polisi hwn yn flynyddol yn erbyn achosion sy'n cael eu dychwelyd at yr awdurdod lleol ar sail bod yn agored i niwed
- sicrhau bod gan bob awdurdod lleol bolisi clir a chyson ar galedi, gan sicrhau bod pob achos yn cael ei drin yn ôl ei deilyngdod. Os yw caledi'n dod i'r amlwg ar ôl hynny, yna dylid ystyried pwerau dan Adran 13A o Ddeddf Cyllid Llywodraeth Leol i ddileu'r ddyled.

Dylai awdurdodau lleol:

Adennill dyled

- Cyflwyno systemau sy'n canolbwyntio mwy ar yr unigolyn ac sy'n annog pobl sy'n cael trafferth talu eu biliau treth gyngor i ofyn am gymorth cyn gynted â phosibl ac atal dyledion rhag gwaethygu
- Datblygu gwell dealltwriaeth o amgylchiadau pobl *cyn* cymryd camau gorfodi er mwyn sicrhau bod y dull adfer dyledion mwyaf priodol yn cael ei ddefnyddio ar ddechrau'r broses ac mai fel dewis olaf yn unig mae asiantau gorfodi'n cael eu defnyddio. Dylai hyn gynnwys:
 - defnyddio unrhyw wybodaeth sydd ganddynt eisoes ar ddyledwyr, fel gwybodaeth am fudd-daliadau (e.e. gostyngiad Treth Gyngor; budd-dal tai; Taliadau Tai yn ôl Disgresiwn) a/neu ddata ar daliadau rhent, os yw'n berthnasol (e.e. tystiolaeth o anawsterau wrth dalu rhent/ôl-ddyledion rhent)
 - targedu cymorth/cefnogaeth yn fwy effeithiol gan gynnwys cymorth i gyllidebu, cyngor ar fudd-daliadau a chyngor ar ddyledion
- Adolygu eu systemau ar gyfer asesu fforddiadwyedd wrth drefnu cynlluniau ad-dalu, yn ogystal â mabwysiadu/derbyn y CFS/SFS dylai hyn gynnwys:
 - dysgu o arfer da credydwyr eraill drwy roi'r gorau i ofyn am gyfandaliad anfforddiadwy os yw un neu dau randaliad yn cael eu methu, ac yn hytrach annog trigolion mewn trafferthion ariannol i gysylltu â hwy a, gyda chymorth cynghorwyr dyled, cytuno ar gynllun ad-dalu fforddiadwy

- ystyried lleihau lefel y ddyled hanesyddol os yw dyledwr yn bodloni ei rwymedigaeth dreth gyngor gyfredol (e.e. fel gyda Chronfa Cymorth i Gwsmeriaid Dŵr Cymru)
- sicrhau nad yw didyniadau o fudd-daliadau neu orchmynion atafaelu enillion yn arwain at galedi ychwanegol i ddyledwyr.
- Sefydlu system ar gyfer ymchwilio i gwynion ynghylch ymddygiad asiantau gorfodi, gyda champau priodol yn cael eu cymryd ar gyfer troseddwyd ailadroddus. Dylai hyn gynnwys herio eu haddasrwydd i weithredu.
- Gwneud mwy o ddefnydd o asiantau gorfodi mewnol gan fod ein tystiolaeth yn awgrymu y gall hyn arwain at ganlyniadau gwell ar gyfer dyledwyr ac awdurdodau lleol
- Adolygu costau a manteision pob cam o'r prosesau presennol o gasglu dyledion, gyda'r bwriad o wneud 'taith y cwsmer' yn fyrrach, yn fwy effeithiol ac yn llai costus i breswylwyr a'r cyngor.

Cyfathrebu

- Defnyddio dulliau mwy personol a chliriach i gyfathrebu gyda dyledwyr i'w hannog i weithredu a gofyn am gyngor ar ddyledion yn gynharach. Dylai hyn gynnwys:
 - gwneud cyfeiriadau mwy rhagweithiol at asiantaethau cynghori allanol sydd â sicrwydd ansawdd, gan gynnwys Cyngor ar Bopeth (lle nad yw hyn yn wir ar hyn o bryd)
 - defnyddio negeseuon calonogol sy'n rhoi rhyw 'brociad bach' ar flaen y biliau hwyr a nodiadau atgoffa, yn ogystal ag amlenni
 - darparu eglurder am y cyfnod(au) y mae'r ddyled yn berthnasol iddo(ynt)
 - gwahaniaethu rhwng atebolrwydd cyfredol, ôl-ddyledion, ac unrhyw ffioedd/taliadau perthnasol (os yn berthnasol)
 - hyrwyddo'r cymorth sydd ar gael i dalu biliau treth gyngor yn well, gan gynnwys y gostyngiadau a all fod ar gael (fel y Gostyngiad Person Sengl) a chymhwyster ar gyfer Gostyngiadau'r Dreth Gyngor (CTR) (e.e. drwy gyfeirio at raglen defnyddio CTR Cyngor Da, Byw'n Well)
 - gwella hyfforddiant staff rheng flaen i sicrhau cysondeb wrth ymdrin â dyledwyr ac asiantaethau cynghori allanol.
- Gwella cyfathrebu/cydgysylltu ar draws adrannau awdurdodau lleol, yn enwedig y rhai sy'n ymwneud â gweinyddu budd-daliadau a chasglu dyledion, er mwyn sicrhau bod dyledwyr yn cael y cymorth mwyaf priodol, bod pobl agored i niwed yn cael eu hadnabod a bod unrhyw ad-daliadau'n parhau i fod yn fforddiadwy.

Dylai'r Adran Gwaith a Phensiynau a Chanolfan Byd Gwaith:

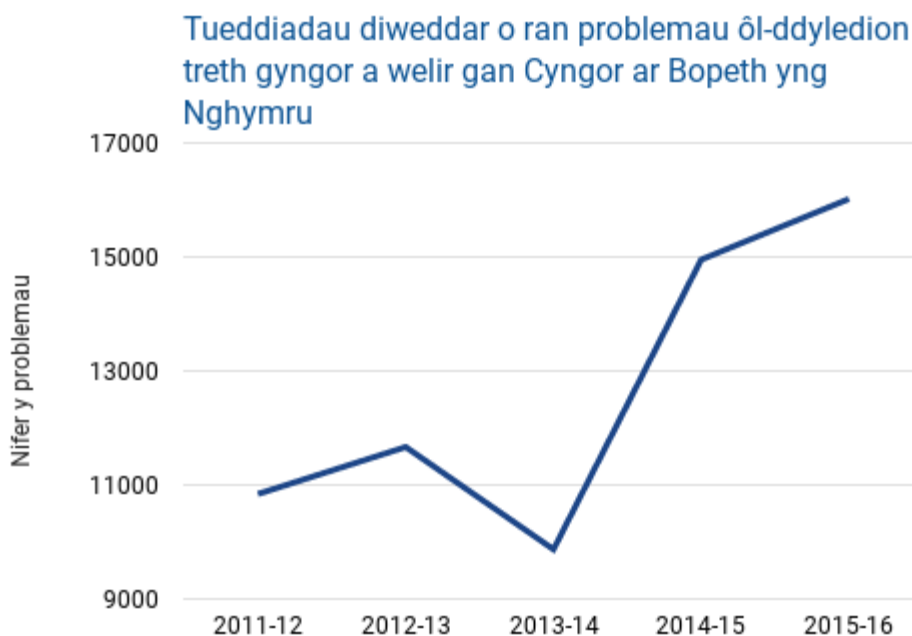
- Roi gwybod i hawl wyr budd-daliadau ac unrhyw greddydwyr sy'n derbyn didyniad o'r budd-dal sydd wedi'i drefnu, gan gynnwys awdurdodau lleol, os bydd y ceisydd yn cael cosb ar ei fudd-dal, y bydd angen i ddiidyniadau uniongyrchol cael eu cychwyn o'r newydd.
- Sicrhau bod swyddfeydd lleol yn cymell pobl sy'n gwneud hawliad am Gredyd Cynhwysol i wirio bob amser a oes ganddynt hawl hefyd hawl i Ostyngiadau'r Dreth Gyngor.

Cyflwyniad

Mae casgliadau'r dreth gyngor yng Nghymru yn uwch nag erioed⁵. Yn 2015 i 2016 casglodd awdurdodau lleol 97.2% o'r dreth gyngor a gafodd ei bilio, sef y gyfradd gasglu uchaf ers cyflwyno'r dreth gyngor ym 1993. Mae cyfanswm yr ôl-ddyledion wedi gostwng hefyd o'i gymharu â 2014-2015 o £85.1 miliwn i £84.9 miliwn, gyda 56% o'r cyfanswm hwn yn ymwneud ag ôl-ddyledion o flynyddoedd blaenorol.

Mae llawer o bobl yng Nghymru yn talu eu biliau treth gyngor yn brydlon heb anhawster, fodd bynnag, yn aml dyledion treth gyngor yw un o'r problemau mwyaf sy'n gysylltiedig â dyled a welir gan Cyngor ar Bopeth, ac yn ystod y pum mlynedd diwethaf, rydym wedi gweld cynnydd cyson yn nifer y problemau'n ymwneud ag ôl-ddyledion treth gyngor⁶.

Yn 2014-2015, hon oedd y broblem fwyaf sy'n gysylltiedig â dyled a welwyd gan ein rhwydwaith yng Nghymru. Mae'r duedd hon yn parhau gyda dros 16,000 o broblemau yn ystod 2015-2016, sef cynnydd o 7% ar y flwyddyn flaenorol.



▲ Graff 1: Problemau ôl-ddyledion treth gyngor a welir yn flynyddol gan Cyngor ar Bopeth yng Nghymru, 2011 i 2016

⁵ Council Tax collection rates in Wales: 2015-16 (Diwygiedig), Stats Cymru (13 Gorffennaf 2016)

⁶ Bu gostyngiad yn nifer y problemau yn ymwneud ag ôl-ddyledion y dreth gyngor yn 2013-14. Mae hyn yn debygol o fod o ganlyniad i ddirywiad cyffredinol yng ngallu gwasanaeth Cyngor ar Bopeth i ymdrin â materion dyled ar ôl colli cyllid Cymorth Cyfreithiol ar gyfer llawer o feysydd y gyfraith lles cymdeithasol, gan gynnwys cyngor ar ddyled, a ddaeth i rym ym mis Ebrill 2013. Gwnaed newidiadau i'n system cofnodi achosion bryd hynny hefyd.

Mae'r sefyllfa hon yn peri pryder arbennig oherwydd gallai canlyniadau peidio â thalu'r biliau hyn fod yn ddifrifol. Maent yn cynnwys awdurdodau lleol yn cymryd camau gorfodi drwy'r llysoedd, ac mewn achosion eithafol, carchar.

O edrych yn fanylach ar y math o faterion mae pobl yn ceisio cymorth yn eu cylch, mae dros draean o'r holl gleientiaid sydd â dyledion y dreth gyngor yn ystod 2015-2016 (34%) yn dweud bod problem yn ymwneud â gorfodaeth gan feili.

O archwilio ein data ar gyfer pob ardal awdurdod lleol mae rhywfaint o amrywiaeth yn y lefel a'r math o broblemau a welir gan swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol ar hyd a lled Cymru. Fodd bynnag, gall nifer o ffactorau gyfrannu at hyn, gan gynnwys materion ariannu a gallu, yn ogystal â nifer y cyfeiriadau rhagweithiol mewn rhai ardaloedd. Nid yw unrhyw amrywiad yn dangos bod yna fwy neu lai o broblem mewn ardaloedd gwahanol o reidrwydd.

Yn ystod 2015-2016 ôl-ddyledion y dreth gyngor oedd y broblem gysylltiedig â dyled fwyaf cyffredin mewn 10 ardal awdurdod lleol a'r mater dyled mwyaf cyffredin ond un mewn 6 ardal. Ym mhob un ond un o'r ardaloedd sy'n weddill dyledion treth gyngor oedd y 3ydd mater dyled mwyaf cyffredin.

Ym mis Ebrill 2013 diddymodd Llywodraeth y DU fudd-dal y dreth gyngor (CTB) a datganolwyd cyfrifoldeb am yr hyn a ddaeth yn ei le, cymorth lleol y dreth gyngor (CTS), i awdurdodau lleol yn Lloegr a llywodraethau cenedlaethol yng Nghymru a'r Alban. Law yn llaw â datganoli cyfrifoldeb am CTS lleol cafodd y gyllideb CTB ei chwtdogi 10%. Mae hyn wedi arwain at fwy a mwy o awdurdodau lleol yn Lloegr yn ei gwneud yn ofynnol i bob aelwyd o oedran gweithio wneud o leiaf rhywfaint o gyfraniad tuag at eu biliau treth gyngor⁷. Ers mis Ebrill 2016, mae 79% o awdurdodau lleol yn Lloegr wedi cyflwyno 'isafswm taliad' bellach, yn amrywio o 8.5% neu lai i dros 30% o'r bil.

Yng Nghymru, fodd bynnag, dilynodd Llywodraeth Cymru drywydd gwahanol, gan benderfynu ar Gynllun Gostyngiadau'r Dreth Gyngor (CTR) unigol cenedlaethol⁸ (gyda dim ond rhywfaint o hyblygrwydd yn lleol), ynghyd ag ymrwymiad i ddarparu cyllid ychwanegol i awdurdodau lleol, tan o leiaf 2016-17, i dalu cost lawn y system CTB adeg ei diddymu. Ar hyn o bryd mae hyn yn golygu bod pobl yng Nghymru yn derbyn yr un faint o gymorth ag y byddent wedi'i gael dan yr hen system CTB. Dim ond 41 o awdurdodau lleol (13%) yn Lloegr sy'n parhau i ddarparu'r lefel hon o gymorth⁹.

Mae dadansoddiad gan y Sefydliad Polisi Newydd yn dangos cysylltiad lleol clir rhwng lefel y CTS a ddarperir mewn ardaloedd awdurdod lleol yn Lloegr ac

⁷ Gan fod pensiynwyr yn cael eu diogelu dim ond aelwydydd o oedran gweithio a effeithir gan hyn.

⁸ 'Three years on: an Independent Review of Council Tax Support Schemes', Eric Ollerenshaw, Mawrth 2016

⁹ <http://counciltaxsupport.org/>

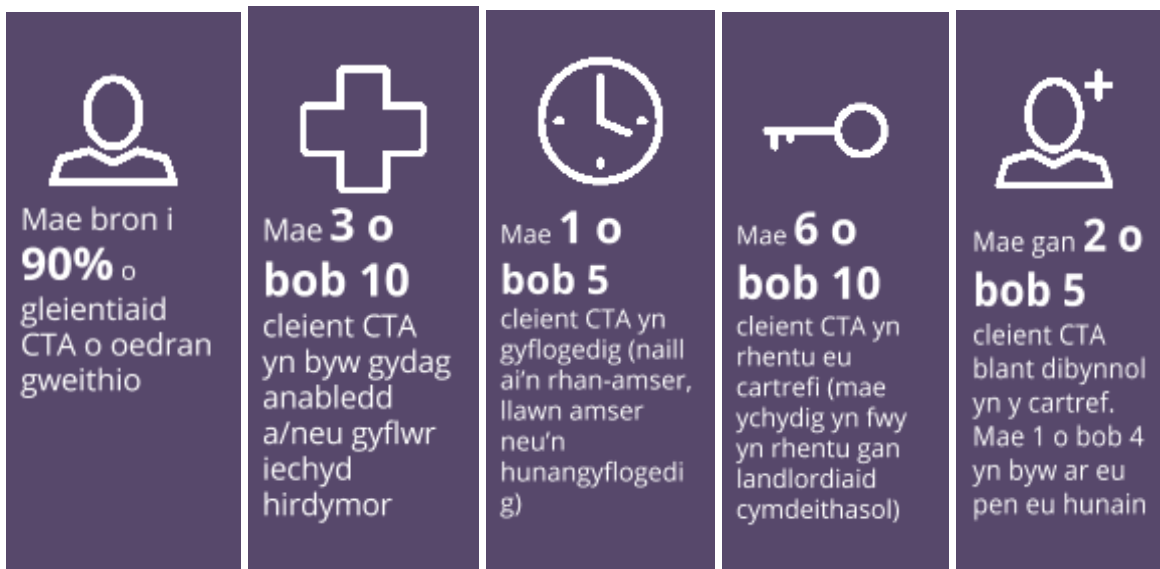
ôl-ddyledion – mae cynghorau sydd heb gyflwyno isafswm taliadau wedi gweld ôl-ddyledion yn gostwng saith y cant rhwng 2012/13 a 2014/15. Mae'r rhai a gyflwynodd daliadau o 20% neu fwy wedi gweld ôl-ddyledion yn cynyddu o leiaf 23%.

Daeth ôl-ddyledion y dreth gyngor yn fwy o broblem ddyled unigol na dim arall yn Lloegr yn ystod 2013 i 2014. Mae'r cynnydd wedi bod yn fwy amlwg mewn ardaloedd sydd wedi cyflwyno isafswm taliadau sylweddol, o gymharu â'r rhai lle nad oes unrhyw newidiadau i'r hen system CTB wedi'u gwneud.

O'r data hwn, gallwn dybio bod cydberthynas rhwng y ddau, fodd bynnag, mae'r data ar gyfer Cymru yn dangos bod y rheswm dros y cynnydd mewn problemau'n ymwneud ag ôl-ddyledion y dreth gyngor yn fwy cymhleth na'r ffaith bod mwy o bobl yn gorfod talu rhywbeth tuag at eu biliau.

Heb os, incwm isel yw'r ffactor sy'n cyfrannu fwyaf at drafferthion pobl wrth dalu eu biliau treth gyngor ble bynnag y maent yn byw, ond rydym yn credu bod angen gwaith ymchwil pellach hefyd i archwilio'n fanylach i'r rhesymau y tu ôl i'r cynnydd yng Nghymru.

Gan edrych yn fwy manwl ar broffil cleientiaid ôl-ddyledion y dreth gyngor (CTA) yng Nghymru dros y ddwy flynedd ddiwethaf (Ebrill 2014 i Fawrth 2016)¹⁰:



¹⁰ Mae'r ffigurau hyn yn seiliedig ar y data proffil cleientiaid sydd ar gael, dim ond cwestiynau proffilio oedran, rhyw, anabledd ac ethnigrwydd sy'n orfodol (e.e. dim ond ar gyfer 48% o gleientiaid y mae gennym ddata statws cyflogaeth).

Methodoleg

Er ei bod yn sylweddol, nid yw'r dystiolaeth sydd gennym ar draws ein rhwydwaith yn rhoi dealltwriaeth ddigon llawn i ni o'r rhesymau y tu ôl i'r cynnydd mewn problemau ôl-ddyledion yn ymwneud â'r dreth gyngor yng Nghymru, na darlun manwl o natur y problemau hyn.

Er mwyn ychwanegu at ein tystiolaeth bresennol cynhaliodd Cyngor ar Bopeth Cymru waith ymchwil pellach i archwilio profiadau cleientiaid sydd ar ei hôl hi gyda'u biliau treth gyngor a'r cynghorwyr sy'n eu cynorthwyo gyda'r problemau hyn, yn arbennig eu perthynas â'r awdurdod lleol dan sylw a'r asiantau gorfodi a gyflogir gan awdurdodau lleol.

Cafodd yr ymchwil ei rannu'n bedwar cam:

- Ymchwil desg - roedd hyn yn cynnwys edrych yn fanwl ar dystiolaeth bresennol Cyngor ar Bopeth fesul ardal awdurdod lleol a phroffil cleient
- Ymchwil ar-lein gyda chynghorwyr - derbyniwyd **98 o holiaduron wedi'u cwblhau** a'u dadansoddi. Roedd yr arolwg yn agored i unrhyw staff /gwirfoddolwyr Cyngor ar Bopeth lleol sydd wedi helpu cleientiaid gyda phroblemau ôl-ddyledion treth gyngor neu sydd â dealltwriaeth dda o'r materion a welir yn lleol. Daeth y rhan fwyaf o'r ymatebion gan gynghorwyr dyled arbenigol (39%), cynghorwyr cyffredinol (22%) neu gynghorwyr arbenigol mewn meysydd eraill, e.e. budd-daliadau, tai (12%)
- Ymchwil ansoddol gyda chynghorwyr – cynhaliwyd **8 grŵp ffocws bach** mewn ardaloedd awdurdodau lleol ar hyd a lled Cymru (3-4 o gynghorwyr ym mhob grŵp) er mwyn caniatáu ar gyfer ymchwiliad manylach o'r problemau
- Ymchwil ansoddol gyda chleientiaid - cynhaliwyd **21 o gyfweiliadau manwl** gyda chleientiaid sydd wedi gofyn am gymorth yn ymwneud ag ôl-ddyledion y dreth gyngor dros y flwyddyn ddiwethaf. Cynhaliwyd y cyfweiliadau yn 7 o'r 8 ardal awdurdod lleol a ddewiswyd ar gyfer y grwpiau ffocws gyda chynghorwyr.

Cynhaliwyd yr holl ymchwil rhwng mis Tachwedd 2015 a mis Ebrill 2016.

Roedd yr arolwg ar-lein yn cynnwys ymatebion gan swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol ym mhob ardal awdurdod lleol yng Nghymru, ond oherwydd natur hunanddewis yr arolwg roedd nifer yr ymatebion ym mhob awdurdod yn amrywio.

Felly dylid ystyried canlyniadau ein hymchwil yn fwy **ansoddol** ac nid yn gynrychioliadol ledled Cymru.

Roedd yr ardaloedd awdurdod lleol a gafodd eu cynnwys yn yr ymchwil ansoddol fel a ganlyn: Caerffili (cyngorwyr yn unig); Caerdydd; Sir Ddinbych; Sir y Fflint; Merthyr Tudful; Sir Benfro; Rhondda Cynon Taf ac Ynys Môn. Cafwyd hanner yr ymatebion i'r arolwg ar-lein gan gyngorwyr o'r 14 o ardaloedd awdurdod lleol sy'n weddill.

Roedd y pynciau a drafodwyd yn cynnwys¹¹:

- y llwybrau cyffredin i ddyled gyfer cleientiaid ag ôl-ddyledion treth gyngor
- yr holl broses o gasglu dyledion treth gyngor yn eu hardal, gan gynnwys dulliau a ddefnyddir a'r math o wybodaeth a chymorth a gynigir i breswylwyr sy'n cael trafferth talu
- i ba raddau mae awdurdodau lleol a/neu asiantau gorfodi yn ystyried gallu i dalu/fforddiadwyedd wrth drefnu cynlluniau ad-dalu
- y defnydd o feiliaid/asiantau gorfodi, yn enwedig yng nghyswllt y problemau mwyaf cyffredin a welwyd gan swyddfeydd Cyngor ar Bopeth Lleol (h.y. cynigion i dalu; ffioedd a thaliadau; hawliau mynediad)
- effaith deddfwriaeth newydd a ddaeth i rym ym mis Ebrill 2014 mewn perthynas ag ymddygiad ac arferion asiantau gorfodi
- i ba raddau mae awdurdodau lleol a/neu asiantau gorfodi yn ystyried pa mor agored i niwed y gallai preswlydd fod, yn cynnwys hyfforddi asiantau gorfodi i allu gweld pwy sy'n agored i niwed
- trefniadau atgyfeirio rhwng awdurdodau lleol a swyddfeydd Cyngor ar Bopeth Lleol a/neu ddarparwyr cyngor neu bartneriaid eraill
- safbwyntiau ar unrhyw broblemau a allai effeithio ar gasglu'r dreth gyngor yn y dyfodol
- meysydd y tybir y gellid eu gwella o ran casglu dyledion treth gyngor yn lleol a ledled Cymru.

¹¹ Mae copïau o'r holiadur ar-lein a'r canllawiau pynciau ar gyfer y gwaith ymchwil ansoddol i'w gweld yn yr atodiad.

Prif ganfyddiadau

Llwybrau i ddyled

Mae gan fwyafrif y cleientiaid sy'n derbyn cymorth gyda phroblemau ôl-ddyledion y dreth gyngor broblemau dyled lluosog. Yn ystod 2015 i 2016 roedd 70% o gleientiaid ag ôl-ddyledion treth gyngor yng Nghymru wedi derbyn cyngor ar o leiaf un broblem ddyled arall. Yr ôl-ddyledion mwyaf cyffredin oedd rhent (31%) a dyled dŵr (26%), gyda dyled tanwydd a dyledion ffôn/band eang yn gyffredin hefyd (15% a 14% yn y drefn honno). Mae hyn yn adlewyrchu newid parhaus yn natur y problemau dyled a welir gan swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol ledled Cymru a Lloegr, sydd wedi gweld cynnydd yn nifer y bobl sy'n gofyn am gymorth gydag ôl-ddyledion ar filiau hanfodol y cartref. I lawer o bobl, mae cyfanswm eu dyled mor fawr fel nad oes ganddynt ddewis heblaw bod yn fethdalwyr neu orchymyn gostwng dyled (DRO)¹². Yn y flwyddyn ddiwethaf mae mwy nag 1 o bob 5 o gleientiaid ag ôl-ddyledion y dreth gyngor yng Nghymru (21%) wedi cael eu cynorthwyo gan DRO.

Mae dyledion eraill y cyfeiriodd cynghorwyr atynt yn cynnwys trwydded deledu a ffurfiau poblogaidd o gredyd cost uchel a ddarperir gan gwmnïau fel Provident, Brighthouse a Buy as you View. Yn aml bydd y credydwyr olaf hyn yn cael eu talu cyn talu'r dreth gyngor a biliau hanfodol eraill. Roedd y prif resymau a roddwyd dros hyn yn cynnwys anallu i flaenoriaethu, gan dalu 'pwy bynnag sy'n gweiddi uchaf', yn ogystal â'r berthynas sydd gan bobl ag asiantau credyd cartref.

'Mae'n un o'r ychydig ddyledion cyntaf y bydd pobl yn dechrau peidio rhoi sylw iddynt, gan y byddech yn bwydo'ch hun ac yn gwresogi'ch hun .. efallai mai'r rhent neu'r dreth gyngor fyddai hi, ond ar ôl dim ond mis neu ddau gallai droi'n dipyn o gaseg eira .. ac yna mae'n amlwg bod y costau ychwanegol yn ychwanegu at y broblem'

Cynghorydd yn y Gogledd

¹² Mae DRO yn un ffordd y gall rhywun ymdrin â'u dyledion os nad ydynt yn berchen ar eu cartref, os nad oes ganddynt lawer o incwm dros ben, os oes ganddynt gar sy'n werth llai na £1000 a chyfanswm asedau eraill sy'n werth llai £1000; rhaid i'w dyledion fod yn 'ddyledion cymwys'hefyd sy'n llai nag £20,000. Tra bod DRO mewn grym mae gallu eu credydwyr i geisio ad-daliad yn cael ei ohirio. Ni ellir defnyddio DRO i ddileu pob dyled, ond mae'r rhai sy'n 'gymwys' yn cael eu dileu ar ddiwedd y cyfnod moratoriwm DRO o 12 mis. Mae rhai eithriadau, e.e. dyledion sy'n deillio o dwyll, atebolrwydd cynhaliaeth plant a dirwyon Llys Ynadon. Fel arfer, caiff y dreth gyngor ei hystyried yn 'ddyled gymwys'. Codir ffi o £90 ac mae'n rhaid i bobl fynd at Gyfryngwr a Gymeradwyir gan y Gwasanaeth Ansolfedd, megis Cyngor ar Bopeth, i wneud cais.

Mae yna sawl sbardun cyffredin sy'n gallu arwain at ddyledion na ellir eu rheoli. Mae llawer o'r rhain yn cael eu hadlewyrchu yng nghanfyddiadau ein hymchwil. Mae byw ar incwm isel a newid mewn amgylchiadau, megis colli swydd, afiechyd a thor-perthynas, yn themâu cyffredin a gafodd eu crybwyll gan gynghorwyr a chleientiaid fel ei gilydd.

- Mae gan 62% o gleientiaid ôl-ddyledion treth gyngor yng Nghymru incwm cartref net o £999 neu lai'r mis (sy'n cyfateb i incwm blynyddol gros o bron i £13,000)¹³

Mae cynghorwyr o'r farn bod contractau dim oriau, gwaith afreolaidd a/neu dymhorol a chyflog isel oll yn cyfrannu at y cynnydd mewn problemau'n ymwneud ag ôl-ddyledion y dreth gyngor. Mae hyn yn rhannol o ganlyniad i anallu'r system fudd-daliadau i gadw i fyny gyda'r newidiadau amser real ym mhatrymau gwaith pobl. Teimlwyd bod newidiadau yng Ngostyngiadau'r Dreth Gyngor (CTR) o ganlyniad i fod mewn gwaith ac allan o waith, yn gwaethygu sefyllfa ariannol sydd eisoes yn ansefydlog i lawer o bobl, gan arwain yn aml at oedi o ran cyflwyno gostyngiad, neu atebolrwydd aelwyd yn cael ei ostwng fwy nag y dylai, ac felly angen ei dalu o hyd.

Cafodd oedi wrth dalu budd-daliadau, ad-dalu gordaliadau budd-dal, sancsiynau, ac effaith costau tan-ddeiliadaeth ar gyllidebau aelwydydd eu crybwyll hefyd fel ffactorau sy'n cyfrannu at y cynnydd yn y problemau gydag ôl-ddyledion y dreth gyngor sy'n cael eu gweld gan swyddfeydd Cyngor ar Bopeth Lleol. Mewn rhai ardaloedd mae cynghorwyr yn amcangyfrif bod oddeutu 7 o 10 cleient â dyled treth gyngor yn hawlwr budd-daliadau, gyda llawer yn derbyn budd-daliadau salwch/anabledd. Yn 2015-2016 roedd bron i ddwy ran o bump o gleientiaid ag ôl-ddyledion treth gyngor a gafodd gymorth gan swyddfeydd Cyngor ar Bopeth Lleol yng Nghymru (38%) yn derbyn cymorth hefyd ar broblem yn ymwneud â budd-daliadau/credydau treth.

Siaradodd cleientiaid sy'n byw ar incwm budd-daliadau yn ogystal â'r rhai sydd mewn gwaith afreolaidd am eu brwydr barhaus i ymdopi'n ariannol. Drwy gydol ein gwaith ymchwil roedd nifer o gynghorwyr yn cytuno bod aelwydydd ag incwm annigonol neu afreolaidd yn ei chael yn anodd iawn i dalu'r dreth gyngor, gyda llawer yn wynebu'r dewis o dalu honno neu beidio talu rhent/rhoi bwyd ar y bwrdd.

¹³ Darparodd ychydig llai na hanner yr holl gleientiaid CTA ddata incwm aelwyd net yn ystod 2015-16.

'Ges i fy hun i mewn llanast llwyr gyda dyled .. allwn i ddim cynilo na chyllidebu .. byddai angen rhywbeth ar gyfer y plant neu byddai angen i mi dalu rhywbeth arall .. pan es i ddyled [gyda'r dreth gyngor] roeddwn i allan o waith a dweud y gwir achos fy mod i'n sâl hefo poen cefn drwg, felly dim ond tâl salwch oeddwn i'n ei gael .. roeddwn i ffwrdd am rai misoedd .. felly roeddwn i ar ei hôl hi ac mewn tipyn o ddyled .. dyna pryd y dechreuodd y cyfan bentyrru, un peth ar ben y llall'

Cleient yn y Gogledd

Mae ansicrwydd a dryswch ynghylch rheolau a phrosesau budd-daliadau penodol wedi arwain at ôl-ddyledion mewn rhai achosion hefyd. Mae enghreifftiau penodol yn cynnwys didyniadau ar gyfer rhai nad ydynt yn ddibynyddion (NDD) o CTR, sy'n dod i rym pan fydd plentyn sy'n byw gartref yn dod yn oedolyn, a hawlwyd credyd cynhwysol heb sylweddoli y byddai angen iddynt wneud cais ar wahân am CTR.

Thema gyffredin arall a amlygwyd gan gynghorwyr yw cymhlethdod cynyddol achosion, gyda mwy a mwy o gleientiaid yn gofyn am gymorth gyda dyledion treth gyngor hanesyddol. Ni chaniateir i awdurdod lleol ofyn am orchymyn atebolrwydd am dreth gyngor fwy na chwe blynedd ar ôl i'r dreth gyngor ddod yn ddyledus. Fodd bynnag, unwaith y byddant wedi cael gorchymyn atebolrwydd nid oes terfyn amser ar gyfer ei orfodi. Yn ystod ein gwaith ymchwil clywsom am achosion yn mynd yn ôl nifer o flynyddoedd, gyda rhai enghreifftiau o 8 a 9 mlynedd, a oedd yn ymwneud yn aml â symiau sylweddol, miloedd o bunnoedd yn aml. Mae gan rai cleientiaid ddyledion treth gyngor lluosog dros nifer o flynyddoedd, yn cynnwys rhwymedigaeth gyfredol. Gan fod pob un o'r dyledion hyn yn cael rhif cyfeirnod gwahanol yn aml, gall ei gwneud yn anodd iawn i gleientiaid ddeall pa ddyled (ion) y maent yn ei(eu) had-dalu.

'Roedd gen i gleient â 9 mlynedd o ddyled treth gyngor .. mae'n gweithio'n rhan-amser .. Nid oedd terfyn ar y peth, roedd yn ddyled dreigl dros 9 mlynedd .. beiliaid yn dod i mewn a'r cleient ddim yn deall o gwbl pa ddyledion y mae'n eu had-dalu .. roedd yna 9 cyfeirnod gwahanol'

Cynghorydd yn y De

Mae anallu i flaenoriaethu, yn ogystal â sgiliau llythrennedd a chyllidebu gwael, yn cael eu crybwyll hefyd fel rhesymau dros ôl-ddyledion y dreth gyngor a phroblemau dyled ehangach. Cyfaddefodd nifer o gleientiaid a gymerodd ran yn ein gwaith ymchwil nad ydynt yn dda am gyllidebu. Derbyniodd dros 1 o bob 10 cleient ag ôl-ddyledion treth gyngor yng Nghymru yn ystod 2015 i 2016 (11%) gymorth gallu ariannol gan eu swyddfa Cyngor ar Bopeth leol, yn ogystal â help gyda'u problemau dyled.

Cymorth a gynigir i ddyledwyr

Rydym yn deall mai dim ond pan fydd pobl yn wynebu argyfwng go iawn y bydd y rhan fwyaf o gleientiaid yn gofyn am gymorth gan ddarparwyr cyngor fel Cyngor ar Bopeth, a gall hyn effeithio ar eu barn am y gefnogaeth sydd ar gael. Cadarnhaodd cynghorwyr mai ar ôl i'r cleient dderbyn gwŷs llys neu pan fo asiantau gorfodi yn cnocio ar y drws y bydd gofyn iddynt gynnig cymorth gan amlaf.

Yn ystod cam ansoddol ein hymchwil roedd cynghorwyr yn teimlo nad oes gan lawer o'r bobl y maent yn eu helpu gyda phroblemau dyled treth gyngor ddealltwriaeth dda o beth yw treth gyngor na chanlyniadau peidio â thalu. Mae hyn yn arbennig o wir am gleientiaid nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf. Mae eraill yn dal i gyfeirio at y dreth fel 'treth y pen'.

Soniodd cleientiaid am eu dryswch ynghylch y broses gyfan hefyd. Er enghraifft, y ffordd y mae biliau'n cael eu cyflwyno, deall faint sy'n ddyledus ganddynt, gwahanol symiau'n cael eu crybwyll, a dryswch rhwng talu ôl-ddyledion a'u rhwymedigaeth gyfredol.

Mae rhai cleientiaid yn deall y canlyniadau posibl o beidio â thalu ond yn cyfaddef eu bod yn 'claddu eu pennau yn y tywod' ac anwybyddu neu beidio ag agor llythyrau. Mae nifer o gynghorwyr yn gwybod bod y methiant hwn i ymateb i lythyrau atgoffa neu i dderbyn cyfrifoldeb am dalu'r dreth gyngor yn broblem, er bod cael cleient sy'n 'gwrthod talu' yn beth prin iawn.

'Maen nhw anfon y llythyrau yma sy'n llawn rhifau a ffigurau, sy'n amhosib eu darllen .. alla i ddim gwneud pen na chynffon ohonyn nhw'

Cleient yn y Gogledd

Yn erbyn y cefndir hwn o ddryswch ac ansicrwydd ynghylch sut mae'r system dreth gyngor yn gweithio, barn mwyafrif llethol y cleientiaid oedd eu bod yn cael cynnig nesaf peth i ddim cymorth, os o gwbl, gan awdurdodau lleol os oedd ganddynt ôl-ddyledion gyda'u treth gyngor. Dywedodd sawl un nad oedd neb yn yr awdurdod

wedi gofyn am eu hamgylchiadau. Teimlai mwy nag un bod yr awdurdod wedi 'golchi eu dwylo' ac anghofio amdany'n nhw ar ôl i'r ddyled gael ei throsglwyddo i ddwylo'r asiantau gorfodi.

Cymysg yw'r ymwybyddiaeth ymysg cleientiaid am y math o gymorth sydd ar gael, gan gynnwys CTR, y disgownt person sengl (SPD) neu'r premiwm anabledd difrifol. Dim ond drwy drydydd parti yr oedd rhai wedi dod i wybod am y pethau hyn, roedd eraill yn ymwybodol o CTR ond penderfynwyd eu bod yn anghymwys ar y pryd. Aeth un neu ddau o gleientiaid ati i ofyn am gymorth pan gawsant yr hysbysiad cychwynnol ynghylch ôl-ddyledion, ond lleiafrif oedd achosion o'r fath. Cytunodd cynghorwyr hefyd nad oedd llawer o gleientiaid yn ymwybodol o CTR na pha ostyngiadau/premiymau y gallent fod â hawl i'w cael, yn enwedig cleientiaid hŷn neu bobl sy'n gweithio.

'Mae rhan o'r hyn sy'n ddyledus ar gyfer y cyfnod rhwng mis Chwefror a mis Ebrill pan oeddwn yn derbyn credyd cynhwysol, ond doeddwn i ddim yn gwybod bod rhaid i mi wneud cais am fudd-dal treth gyngor .. Rwy'n cael y budd-dal tai yn fy nghredyd cynhwysol, ond gyda'r dreth gyngor rhaid i chi wneud cais ar wahân i'r cyngor, a wel, wnaeth neb ddweud hynny wrtha i'

Cleient yn y Gogledd

Cyngor Da, Bywyd Da - ymgyrch hyrwyddo CTR

Caiff prosiect 'Cyngor Da, Bywyd Da' (BABL) ei ariannu gan Lywodraeth Cymru a'i reoli gan Cyngor ar Bopeth Cymru ers mis Ionawr 2012 (cychwynnodd yn 2001 fel Cyngor Da: lechyd Da). Rhaglen gwneud y gorau o incwm yw'r prosiect gyda'r nod o leihau tloidi, ac mae'n gweithredu ym mhob ardal awdurdod lleol yng Nghymru. Yn 2012 cyflwynwyd elfen newydd i annog mwy i fanteisio ar Ostyngiadau'r Dreth Gyngor (CTR) a Budd-dal Tai.

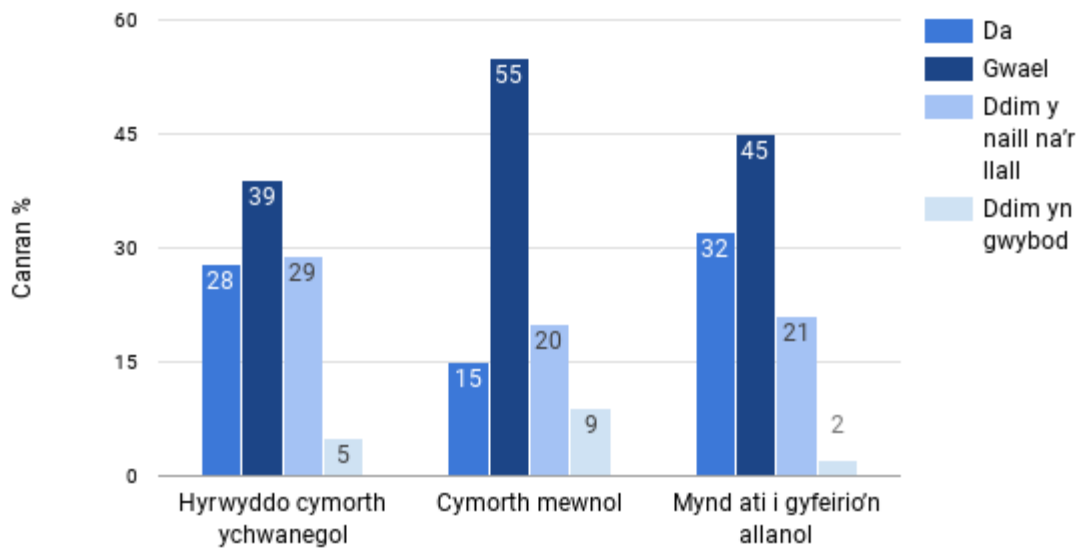
Mae'r staff sy'n gweithio ar y prosiect yn gweithio mewn partneriaeth â llywodraeth leol ledled Cymru. Ar lefel leol mae Cyngor ar Bopeth yn gweithio gydag adrannau tai ac adrannau budd-dal tai gyda'r bwriad o gynyddu ymwybyddiaeth o hawliau posibl. Maent yn ceisio rhoi cyhoeddusrwydd i'r cymorth sydd ar gael hefyd trwy rwydweithio, diwrnodau agored a digwyddiadau rhannu gwybodaeth gyda sefydliadau lleol ac aelodau o'r cyhoedd.

Yn 2015/16 gwelodd cynghorwyr sy'n gweithio ar elfen y dreth gyngor BABL 7,513 o gleientiaid gyda 15,233 o broblemau (nid yn ymwneud â'r dreth gyngor i gyd). Llwyddom i gadarnhau enillion o £6,138,050 ar gyfer y cleientiaid hynny, gyda

£693,276 o hynny ar gyfer CTR. Roedd y £5.4m sy'n weddill ar gyfer budd-daliadau eraill y gwelodd cynghorwyr fod gan gleientiaid hawl iddo.

Yn ogystal, mae dwy elfen arall BABL (cyngor mewn meddygfeydd meddygon teulu a Theuluoedd â Phlant Anabl) wedi cofnodi enillion wedi'u cadarnhau hefyd o £116,788 mewn CTR ar gyfer eu cleientiaid, gan ddod â chyfanswm y prosiect i £810,064.

Sgôr gweddol wael gafodd y gwaith o hyrwyddo cymorth yn rhagweithiol gan gynghorwyr yn yr arolwg ar-lein. Mae hyn yn cynnwys hybu cymorth ychwanegol a all fod ar gael i bobl sy'n cael trafferth gyda'u bil treth gyngor (e.e. CTR neu ostyngiadau eraill), cymorth mewnol a gynigir i gleientiaid (megis cyngor ar ddyledion, cyngor ar fudd-daliadau a chymorth i gyllidebu) ac i ba raddau mae awdurdodau lleol yn mynd ati i gyfeirio preswylwyr at asiantaeth gynghori allanol i gael cymorth gyda dyledion (gan gynnwys Cyngor ar Bopeth) - gweler Graff 2 isod.



▲ Graff 2: Sgoriau Cynghorwyr Cyngor ar Bopeth i gefnogaeth awdurdodau lleol i ddyledwyr

Wrth bwysu a mesur y gefnogaeth i gleientiaid yn fanylach yn ystod yr ymchwil ansoddol, gwelwyd gwahaniaethau amlwg mewn safbwyntiau rhwng gwahanol ardaloedd awdurdod lleol. Er bod y rhan fwyaf o gynghorwyr yn cofio bod gwybodaeth gyswllt ar gyfer Cyngor ar Bopeth a/neu Elusen Dyled Stepchange ar lythyrau a anfonir at ddyledwyr fel arfer, roedd cymorth mwy "ymarferol" yn

amrywiol, ac yn amrywio o awdurdod oedd yn gwneud 'pob ymdrech i gysylltu â dyledwr', i eraill y teimlwyd nad oeddent yn poeni am ddim heblaw casglu'r arian.

'Maen nhw'n anfon llythyrau perthnasol ond 'dyw [cleientiaid] ddim yn cael cymorth mewn gwirionedd, felly maen nhw'n dweud wrth gleientiaid bod ganddyn nhw ôl-ddyledion, ond dydyn nhw ddim yn dweud wrthyn nhw beth i'w wneud am y peth .. mae'n debyg bod ganddyn nhw rywbeth ar gefn eu llythyrau sy'n dweud y gallwch gael cyngor am ddim gan .. ac mae'n enw ni yno .. ond 'dyw pobl ddim yn mynd i edrych ar y cefn, dim ond gweld ar y tu blaen mai hyn a hyn sy'n ddyledus ..'

Cynghorydd yn y De

Gweithio gyda Chyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili - Enghraifft o arfer da

Yn Cyngor ar Bopeth Caerffili a Blaenau Gwent, rydym wedi meithrin perthynas dda gyda sawl adran yng Nghyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili, yn cynnwys adran casglu'r dreth gyngor. Rydym wedi sefydlu 'clinig rhent' sy'n derbyn atgyfeiriadau uniongyrchol gan yr adran rhenti, ac mae'n anochel fod gan bobl sy'n mynd iddo ôl-ddyledion treth gyngor yn ogystal ag ôl-ddyledion rhent.

Rydym yn gweld agwedd yr adran dreth gyngor yn realistig pan fydd trefniadau ad-dalu arbennig yn cael eu sefydlu, gan sicrhau eu bod yn fforddiadwy. Byddant yn derbyn ad-daliadau is hefyd i ad-dalu dyledion hanesyddol, sy'n golygu bod cleientiaid yn gallu fforddio'r rhwymedigaeth gyfredol yn well. Bydd y cyngor yn rhoi sawl cyfle i'r cleient dalu hefyd, hyd yn oed pan nad ydynt wedi cadw at drefniadau blaenorol.

Cafwyd achosion lle nad oedd y beili'n ymgysylltu â ni nac yn derbyn cynigion realistig, a phan gafodd y cyngor wybod am hynny, aethant ati i gysylltu â'r beili'n uniongyrchol, a rhoi cyfarwyddyd iddynt dderbyn ein cynnig neu gysylltu â ni.

Unwaith y byddwn wedi eu cynghori bod gan y cleient apwyntiad gyda ni, byddant yn gohirio taliadau i'r cyfrif dros dro i sicrhau na fydd unrhyw gamau pellach yn cael eu cymryd tan iddynt gael cyfle i gael cyngor. Os byddwn yn gweld bod cleient yn agored i niwed am ba reswm bynnag, maent yn dangos cydymdeimlad ac yn rhoi nodyn i'r perwyl hwnnw yn eu ffeil.

Os ydym yn eu cynghori bod y cleient yn mynd i wneud cais am fethdaliad neu Orchymyn Gostwng Dyled, byddant yn gohirio taliadau i'r cyfrif dros dro tra bod

yr wybodaeth yn cael ei choladu, a byddant yn parhau i ohirio taliadau i'r cyfrif cyn belled â'u bod yn cael gwybod am ddatblygiad y sefyllfa.

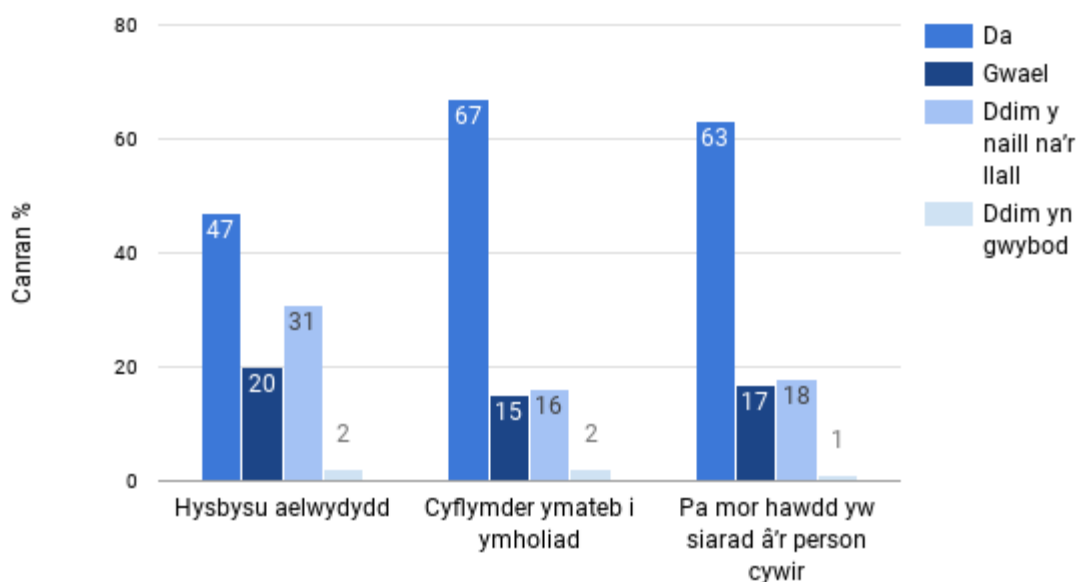
* cafwyd gan y swyddfa Cyngor ar Bopeth leol

Mae'r diffyg cymorth canfyddedig ar gyfer preswylwyr mewn rhai ardaloedd awdurdod lleol, boed hynny'n rhagweithiol neu'n adweithiol, yn peri pryder, yn enwedig pan, yn amlach na pheidio, rydym yn cyfeirio at gleientiaid mewn sefyllfaoedd lle maent yn agored i niwed neu lle gallent fod yn agored i niwed.

Dulliau o adennill dyledion

Mae yna reoliadau sy'n llywodraethu'r fframwaith cyffredinol ar gyfer adennill y dreth gyngor. Er gwaethaf hyn, mae canfyddiadau ein hymchwil yn dangos darlun amrywiol ar draws Cymru o ran y ffordd y caiff y rheoliadau hyn eu dehongli.

Yn gyffredinol, credir bod awdurdodau'n well yn cyflawni agweddau gweinyddol mwy cyffredin ar waith adennill dyledion, gan gynnwys rhoi gwybod i aelwydydd am lefel eu hól-ddyledion, y cymorth sydd ar gael a goblygiadau peidio â thalu; cyflymder yr ymateb i ymholiad, a pha mor hawdd yw hi i siarad â'r person cywir - gweler Graff 3 isod.



▲ Graff 3: Sgoriau Cyngorwyr Cyngor ar Bopeth ar gyfer agweddau gweinyddu adennill dyledion treth gyngor gan awdurdodau lleol

O edrych ar y materion hyn yn fwy manwl, ym mwyafrif yr achosion dywedodd cleientiaid wrthym eu bod nhw wedi cael eu hysbysu am eu hól-ddyledion yn y lle cyntaf trwy llythyr, a sawl llythyr yn aml, a phrin iawn oedd y defnydd o ddulliau amgen o gyfathrebu megis galwadau ffôn. Mynegodd rhai cynghorwyr bryder ynglŷn â'r orddibyniaeth ar lythrennau, gan gredu y gallai dewisiadau eraill megis negeseuon testun ac e-bost fod yn fwy effeithiol.

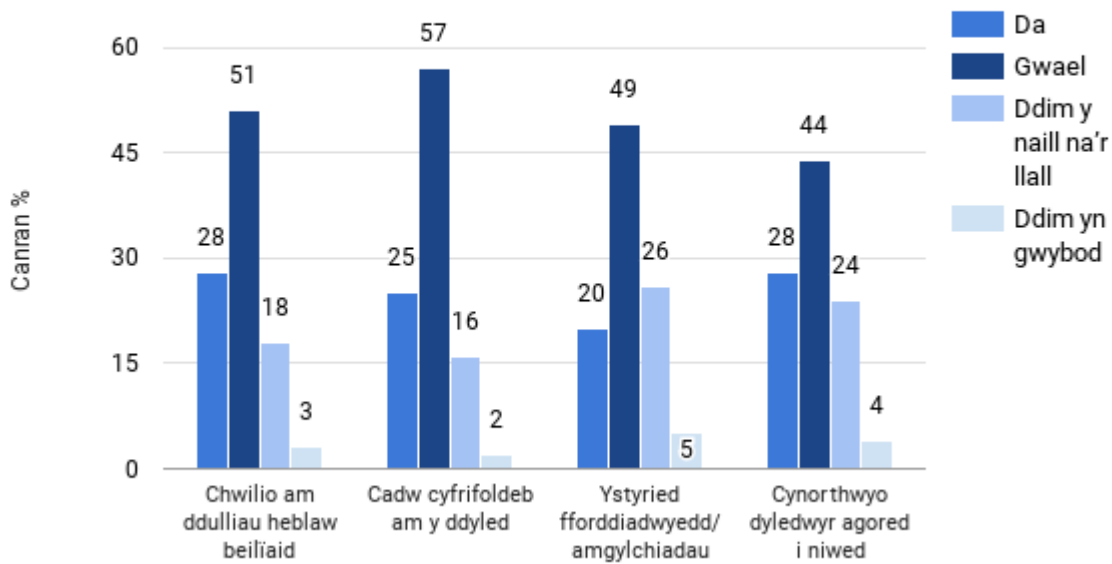
Fel y soniwyd eisoes, gall llythyrau ar eu pen ei hunain achosi problemau hefyd am amrywiaeth o resymau, e.e. gallant fod yn haws i'w hanwybyddu neu'n anaddas i bobl sydd â sgiliau llythrennedd gwael neu'r rhai nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf.

'Fe wnaethon nhw ddweud 'wnaethoch chi ddim ymateb i'n llythyron', oherwydd dw i ddim yn gwybod beth yw'r rheolau .. fe wnaeth y ganolfan waith dorri fy lwfans cyflogaeth a chymorth ac yna ei ddechrau eto, ond mae yna fwch, ac [yn] y bwch fe wnaethon nhw anfon y dreth gyngor ond doeddwn i ddim yn gweithio .. a dydy fy mudd-dal tai ddim yn cael ei stopio .. gan 'mod i ddim yn dod o'r wlad yma dw i ddim yn gwybod bod yn rhaid i mi fod yn cael budd-dal yn barhaus'

Cleient yn y De

Thema gyson arall oedd yr amrywiaeth yn yr ymateb rhwng gwahanol swyddogion mewn awdurdod, 'mae'n dibynnu pwy sy'n codi'r ffôn'. Mae'r broblem wedi cael ei chodi gyda'r awdurdodau dan sylw. Dywedodd rhai cynghorwyr hefyd y byddent yn aml yn rhoi'r ffôn i lawr ac yna'n ffonio rywbryd eto yn y gobaith o gyrraedd swyddog 'mwy parod ei gymorth'.

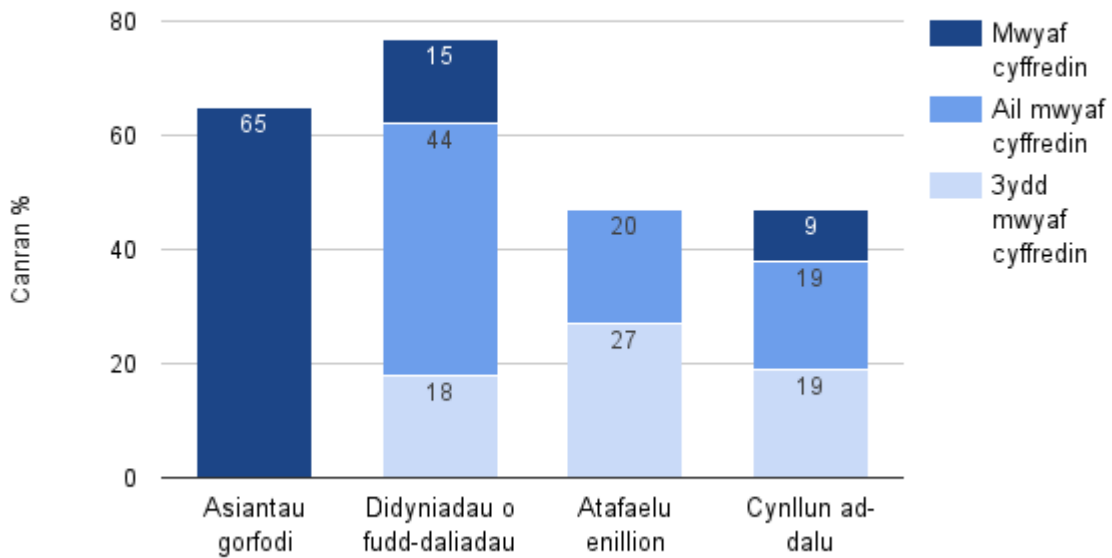
Mae ein gwaith ymchwil yn dangos hefyd fod elfennau o waith adennill dyledion sy'n gofyn am ymateb mwy ymatebol a all gymryd llawer o amser gan yr awdurdod yn cael eu hystyried yn llai cadarnhaol gan lawer o gynghorwyr. Mae hyn yn cynnwys i ba raddau y mae awdurdodau lleol yn ystyried ffyrdd gwahanol o gasglu dyled *cyn* ei throsglwyddo i asiantau gorfodi, eu parodrwydd i gadw cyfrifoldeb am y ddyled *ar ôl* iddi gael ei throsglwyddo i asiantau gorfodi, i ba raddau y mae fforddiadwyedd/amgylchiadau personol yn cael eu hystyried cyn i gamau adennill gael eu cymryd, a pha mor effeithiol ydynt wrth gefnogi dyledwyr mewn sefyllfaoedd lle maent yn agored i niwed - gweler Graff 4 isod. Mae'r ddau fater olaf yn cael eu hystyried yn nes ymlaen yn yr adroddiad.



▲ Graff 4: Sgoriau Cyngorwyr Cyngor ar Bopeth ar gyfer arferion casglu dyledion awdurdodau lleol

Pan ofynnwyd i gyngorwyr restru'r tri dull mwyaf cyffredin a ddefnyddir i adennill treth gyngor, o'u profiad nhw dywedodd bron i ddwy ran o dair ohonynt (65%) mai camau adennill gan asiantau gorfodi sydd fwyaf cyffredin¹⁴. Dim ond 15% o gyngorwyr ddywedodd mai didyniadau o fudd-daliadau oedd dull mwyaf cyffredin eu hawdurdod. Fodd bynnag, dyna oedd y dewis mwyaf cyffredin ond un (44%), gyda didyniad o gyflog (yr arferid cyfeirio ato fel 'gorchymyn atafaelu enillion') y 3ydd dewis mwyaf cyffredin (27%).

¹⁴ Fel y crybwyllwyd eisoes dylid ystyried y canfyddiad hwn yn y cyd-destun fod pobl yn fwy tebygol o droi at Cyngor ar Bopeth ar ôl i gamau gorfodi neu gamau drwy lys gael eu rhoi ar waith.



▲ Graff 5: Sgoriau'r dulliau casglu dyledion a ddefnyddir amlaf

Unwaith eto, galluogodd yr ymchwil ansoddol i ni archwilio arferion casglu dyledion yn fwy manwl. Cyn dilyn unrhyw fath o gamau gorfodi, gan gynnwys didyniadau uniongyrchol o fudd-daliadau neu gyflogau, rhaid i'r awdurdod lleol ofyn i ynad am Orchymyn Atebolrwydd (LO). Clywsom am ddulliau amrywiol o ddefnyddio Gorchymynion Atebolrwydd ledled Cymru. Mae rhai awdurdodau lleol yn mynd ar drywydd achos llys am ddyledion mor isel â £50- £60 (mewn un achos eithafol defnyddiwyd gorchymyn o'r fath ar gyfer dyled o £3.95), tra mewn ardal arall mae gan yr awdurdod bolisi o beidio â defnyddio'r llysoedd ar gyfer dyled os yw'n is na lefel benodol gan nad yw'n gost-effeithiol. Clywsom hefyd am un awdurdod yn cyhoeddi pentyrrau o orchymynion fel mater o drefn ac eraill yn mynd ati i annog dyledwyr i beidio mynd i achosion llys - hyd yn oed pan fo dyledwyr eisiau manteisio ar y cyfle i gyflwyno eu hachos yn y llys.

'Fis Medi diwethaf cefais lythyr yn dweud fod arna i £202 o dreth gyngor a'n bod am fynd â chi i'r llys, felly es i mewn i [siop-un-stop y cyngor] a dweud fy mod i fod i ymddangos yn y llys yr wythnos nesaf oherwydd y dreth gyngor, a dywedwyd wrtha i, does dim rhaid i chi ymddangos yn y llys [roedd y cleient wedi cynnig iddo gael ei gymryd o'i fudd-daliadau] .., wrth gwrs, wnes i ddim mynd i'r llys ac yna fe wnaethon nhw anfon y peth i ddwylo'r beiliaid'

Mae dros hanner y cynghorwyr yn credu bod dyledion y dreth gyngor yn cael eu trosglwyddo i asiantau gorfodi'n llawer rhy gyflym mewn llawer o ardaloedd.

- mae 52% yn cytuno bod eu hawdurdod lleol yn trosglwyddo dyledion y dreth gyngor i feiliaid heb ystyried opsiynau eraill yn llawn

Wrth ymchwilio i resymau posibl dros hyn siaradodd rhai cynghorwyr am ddiffyg adnoddau staff yn yr awdurdod i ddefnyddio dulliau eraill. Cyfeiriodd eraill at achosion a oedd wedi mynd at asiantau gorfodi yn y lle cyntaf, ond oedd wedi cael eu dychwelyd wedyn i'r awdurdod lleol er mwyn i ddidyniadau o fudd-daliadau neu atafaelu enillion gael eu trefnu. Mae hyn ar ôl i Cyngor ar Bopeth ddechrau ymwneud â'r achos fel arfer.

Roedd cytundeb cyffredinol ymysg cynghorwyr y gellid gwneud mwy o ddefnydd o ddidyniadau o fudd-daliadau'n gynharach i adennill dyledion treth gyngor nag a wneir ar hyn o bryd. Yn aml hefyd, mae'n well gan gleientiaid weld dull o'r fath yn cael ei ddefnyddio gan y gellir rhagweld taliadau a'i fod yn eu galluogi i gyllidebu. Gydag un neu ddau o eithriadau, teimlwyd yn gyffredinol bod awdurdodau lleol yn amharod i ddilyn y trywydd hwn ac, yn fwy aml na pheidio, eu bod yn ei weld fel y dewis olaf posibl. Mae cynghorwyr yn cydnabod fod hyn yn debygol oherwydd bod adennill y ddyled yn cymryd mwy o amser, fodd bynnag, mae hefyd yn helpu i hwyluso cynllun ad-dalu mwy cynaliadwy ac yn sicrhau bod rhywfaint o'r ddyled yn cael ei had-dalu o leiaf.

Teimlwyd mewn rhai ardaloedd bod awdurdodau lleol yn fwy parod i ystyried atafaelu enillion ar gyfer dyledwyr sy'n gweithio. Fel gyda didyniadau uniongyrchol gall y dull hwn gael ei ffafrio gan gleientiaid hefyd am resymau tebyg. Crybwyllwyd lefel ad-daliadau o'r fath fel pryder penodol, fodd bynnag, gan fod yna achosion wedi bod lle mae cleientiaid wedi cael eu gadael gyda fawr ddim arian i dalu rhent a chostau byw eraill.

- Dywedodd 45% o gynghorwyr eu bod wedi gweld achosion yn ystod y flwyddyn ddiwethaf lle'r oedd didyniadau o fudd-daliadau neu atafaelu enillion wedi arwain at gleient yn mynd i drafferthion ariannol pellach.

Gan amlaf caiff didyniadau o fudd-daliadau a gorchmynion atafaelu enillion eu hystyried yn ffafriol gan gynghorwyr, fodd bynnag, roedd gwahaniaeth barn ynghylch a ddylai'r awdurdod fod yn gallu defnyddio'r naill ddull neu'r llall heb yr angen am Orchymyn Atebolrwydd, fel sy'n wir ar gyfer didyniadau mewn perthynas â dyledion tanwydd a dŵr . Mae rhai'n credu bod y ffaith bod yn rhaid i awdurdodau lleol brofi atebolrwydd yn allweddol. Yn yr arolwg ar-lein roedd dros

ddau o bob pum cynghorydd (43%) yn anghytuno â'r cynnig hwn mewn perthynas â didyniadau o fudd-daliadau (gyda 29% yn anghytuno'n gryf) a mwy na hanner (52%) yn anghytuno mewn perthynas â gorchymyn atafaelu enillion (31% yn gryf).

Roedd mwy o gynghorwyr o blaid cyfyngu ar faint o amser y mae pobl yn atebol am ddyledion y dreth gyngor pan na fu unrhyw gysylltiad â'r dyledwr.

- Roedd 45% yn cytuno (26% yn gryf) y dylai hyn gael ei gyfyngu i dair blynedd ar ôl i Orchymyn Atebolrwydd gael ei gyhoeddi, o'i gymharu â 22% a oedd yn anghytuno.

Yn ystod y gwaith ymchwil dywedodd cynghorwyr fod trefniadau i sefydlu cynlluniau ad-dalu cyn cymryd camau gorfodi yn cael eu defnyddio'n llai aml fel dull cychwynnol, er bod cynghorwyr yn ardaloedd rhai awdurdodau'n dweud bod hyn yn digwydd yn eu hardal nhw. Yn yr un modd, anaml os o gwbl y mae galwad statudol am achos methdaliad, gorchmynion arwystlo ac achosion traddodi yn cael eu defnyddio. Mewn un ardal, teimlwyd bod cynnydd wedi bod mewn achosion traddodi yn yr ychydig fisoedd diwethaf, ond eu bod yn credu bod hyn yn fwy 'i ddychryn pobl i weithredu'. Mewn ardal arall gall y dull hwn gael ei ddefnyddio os oes dyled hanesyddol iawn.

Astudiaeth achos

Mae David* yn byw gyda'i bedwar plentyn (dau ohonynt dan 16 oed) ac un wyres. Gyrwr lori yw David, ond nid yw wedi gallu gweithio yn ddiweddar oherwydd methiant yr arenau. Mae'n disgwyl am drawsblaniad. Mae'n derbyn budd-daliadau ac mae wrthi'n gwneud cais am Daliad Annibyniaeth Bersonol. Mae'n berchen ar ei dŷ gyda morgais ac mae'n cael trafferth cyson wrth geisio talu'r taliadau morgais a biliau hanfodol eraill y cartref. Mae ei filiau trydan, y mae'n eu talu drwy fesurydd rhagdal, yn uchel iawn ac mae ganddo ôl-ddyledion ar ei fil dŵr hefyd.

Mae ei broblemau gyda thaliadau treth gyngor yn mynd yn ôl dros ddegawd a dechreuodd y problemau mewn perthynas ag eiddo yr etifeddodd ef a'i frodyr gan ei fam. Roedden nhw'n mynd trwy achos methdaliad a dywedodd y derbynnydd wrthynt y byddai'r ddyled treth gyngor oedd yn ddyledus ar gyfer yr eiddo yn cael ei thalu ar ôl gwerthu'r eiddo. Ychydig flynyddoedd yn ddiweddarach cawsant wybod nad oedd hyn wedi digwydd. Ar ôl holi'r Cyngor ynghylch y sefyllfa ar y pryd dywedwyd wrtho y byddai'r dreth gyngor oedd yn ddyledus ar yr eiddo yn cael ei dileu fwy na thebyg. Ychydig cyn y Nadolig 2014, ag yntau yn yr ysbyty, cafodd hysbysiad fod ganddo ryw £4,000 o ôl-ddyledion treth gyngor ar yr eiddo hwn.

Mae'n teimlo fel pe na bai wedi derbyn unrhyw gymorth gan y Cyngor yn ystod y cyfnod hwn. Ar y llaw arall roedd yn teimlo bod y swyddog y siaradodd ag ef yn eithaf ystyfnig, gan awgrymu y byddent am i'r ddyled gael ei chlirio'n gyflym. O ganlyniad roedd yn credu mai'r unig ffordd i atal achos methdaliad eto oedd gwneud taliad mawr. Er y byddai hynny'n anodd iddo ef a'i deulu, cynigiodd dalu'r ddyled drwy wneud

rhandaliadau misol o £1,000. Roedd yn gweithio ar y pryd, felly'n meddwl y gallai ddefnyddio cerdyn credyd i glirio'r ddyled cyn gynted â phosibl – wnaeth neb ofyn iddo am ei amgylchiadau. Ar ôl i hyn gael ei drefnu datblygodd fethiant yr arenau a dirywiodd ei iechyd a'i sefyllfa ariannol yn gyflym. Nid oedd yn gallu gweithio mwyach ac roedd yn cael cryn drafferth gyda'r ad-daliadau. Yna derbyniodd fil pellach am tua £4,000 mewn ôl-ddyledion y dreth gyngor a oedd wedi digwydd o ganlyniad i newidiadau i'w hawliadau Gostyngiadau'r Dreth Gyngor (CTR) am y cyfnodau y medrodd weithio. Gan iddo wneud cais am y Lwfans Cyflogaeth a Chymorth (ESA) a'r CTR gyda'i gilydd, roedd wedi cymryd yn ganiataol y byddai ei CTR yn stopio ar yr un adeg â'i hawliad am ESA. Cafodd ei fygwth eto gyda methdaliad. Mae'n gweld biliau'r dreth gyngor yn ddrislyd iawn. Pan oedd wedi ceisio cael eglurhad am y swm oedd yn ddyledus rhoddwyd ffigurau iddo â hyd at £1,000 o wahaniaeth rhyngddynt.

Pan dderbyniodd hysbysiad am yr ôl-ddyledion diweddaraf roedd wedi talu'r rhan fwyaf o'i ddyled treth gyngor wreiddiol. Dywedodd ei Weithiwr Cymdeithasol y dylai siarad â Cyngor ar Bopeth. Oherwydd ei iechyd a'i sefyllfa ariannol gyfredol, yn ogystal â chwestiynau oedd yn parhau am ei atebolrwydd am y ddyled wreiddiol, cafodd gymorth gan Cyngor ar Bopeth i gyflwyno gwrthwynebiad a chafodd y cais am fethdaliad ei dynnu'n ôl gan y Cyngor ym mis Hydref 2015. Fe wnaethant gytuno i dalu costau'r llys hefyd. Maent yn gwadu iddynt gael unrhyw wybodaeth am ei amgylchiadau er bod y rhain wedi cael eu trafod yn flaenorol. Gwnaeth Cyngor ar Bopeth gais hefyd i'r ddyled gael ei dileu, ond nid yw David na Cyngor ar Bopeth wedi clywed dim gan y Cyngor yn ystod y misoedd diwethaf. Hyd yma nid ydynt wedi gofyn am yr arian sy'n dal i fod yn ddyledus, felly nid yw'n gwybod lle mae'n sefyll, mae'n ansicr am yr hyn fydd yn digwydd yn y dyfodol, ac a fydd yn gallu fforddio'r ad-daliadau os byddant yn gofyn iddo ad-dalu'r ddyled rywbryd eto.

*Newidiwyd yr enw i'w gadw'n anhysbys

Problemau ac effeithiau

Defnyddio asiantau gorfodi

Mae llawer o gynghorwyr o'r farn bod eu hawdurdod lleol yn llawer rhy barod i ddefnyddio asiantau gorfodi ac nad ydynt yn caniatáu digon o amser i ystyried opsiynau ad-dalu eraill. Roedd hyn yn cael ei grybwyll yn aml fel un o'r problemau mwyaf sy'n gysylltiedig â'r ffordd y mae dyledion treth gyngor yn cael eu casglu'n lleol.

Mae'n ymddangos bod y rhan fwyaf o'r problemau sy'n gysylltiedig ag asiantau gorfodi'n digwydd pan fo asiantau allanol yn cael eu defnyddio. Mae bron pob awdurdod lleol yng Nghymru'n defnyddio asiantau allanol i ryw raddau, ond mae rhai yn eu defnyddio ar y cyd ag asiantau mewnol. Ar y cyfan dywedodd cynghorwyr fod ganddynt lai o bryderon am yr ail o'r ddau dull.

Drwy gydol ein gwaith ymchwil, clywsom am ymddygiad gor-frwdfrydig a bygythiol gan asiantau gorfodi, yn enwedig asiantau allanol, gan gynghorwyr a chleientiaid fel ei gilydd. Mae'r straen a'r pryder mae hyn yn achosi i ddyledwyr yn amlwg. Disgrifiodd cleientiaid y broses fel un 'frawychus', oedd yn gwneud iddynt deimlo eu bod yn cael eu 'herlid', yn 'sâl yn gorfforol' ac yn 'byw ar ymyl y dibyn'.

Mae enghreifftiau o ymddygiad o'r fath yn cynnwys:

- Mynediad drwy orfodaeth
- Cymryd rheolaeth o nwyddau wedi'u hurbwrcasu
- Ymweld yn ystod oriau anghymdeithasol e.e. yn gynnar iawn yn y bore neu'n hwyr yn y nos
- Peidio gadael pan fydd plentyn yn ateb y drws
- Ymddygiad bygythiol/gwawdlyd yn gyffredinol e.e. dweud y byddai'r plant yn cael eu rhoi mewn gofal; dynwared yr heddlu; bygwth y bydd pobl yn colli eu tŷ; hebrwng cleient i'r twll yn y wal, bygwth cymryd anifeiliaid anwes.

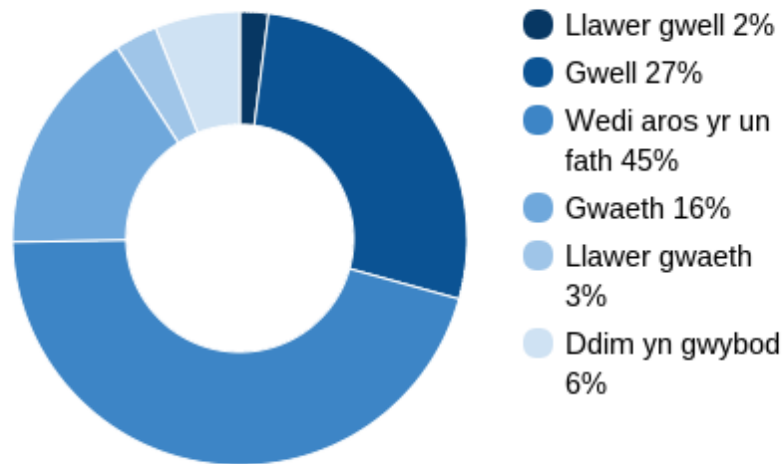
Cyflwynwyd deddfwriaeth a Safonau Cenedlaethol diwygiedig gan Lywodraeth y DU ym mis Ebrill 2014 i wella'r broses o reoleiddio asiantau gorfodi¹⁵, fodd bynnag mae gan gynghorwyr safbwyntiau cymysg ynghylch a yw hyn wedi gwella sefyllfa cleientiaid.

'Roedden nhw ar ein holau ni drwy'r amser .. [enw'r cwmni beili], yn dod am 5.10 yn y bore, un bore roedden ni yn y gwely ac roedd e'n curo ein drws cefn ni, hefyd, daeth i mewn drwy'n gardd gefn ni ac roedd yn curo ar y drws cefn .. gweiddi drwy'r blwch llythyrau .. maen nhw'n dod eto wedyn yn hwyr yn y nos, tua 10.30. Fe wnes i gwyno amdanyn nhw wedyn'

Cleient yn y De

Mae mwy na dau o bob pum cynghorydd a gymerodd ran yn ein harolwg ar-lein (45%) o'r farn nad oedd y ddeddfwriaeth wedi gwella sefyllfa cleientiaid, gydag ymddygiad gwael asiantau gorfodi yn parhau (fel y disgrifir uchod) a fawr ddim eglurhad ynghylch bod yn agored i niwed. Roedd bron i 3 o bob 10 (29%) yn ystyried bod y sefyllfa yn 'well/llawer gwell', tra bod bron un o bob pump (19%) yn meddwl ei bod yn 'waeth /llawer gwaeth'.

¹⁵ Daeth Rheoliadau Ardystio Asiantau Gorfodi 2014 i rym ar 6 Ebrill 2014. Ochr yn ochr â hyn, mae 'Cymryd Rheolaeth Nwyddau: Safonau Cenedlaethol'(Ebrill 2014) yn pennu safonau gofynnol hefyd ynglŷn â sut y disgwylir i asiantau gorfodi, yr asiantaethau sy'n eu cyflogi a'r credydwyr sy'n defnyddio'u gwasanaethau (gan gynnwys awdurdodau lleol) ymddwyn wrth adennill dyledion. Nid yw'r safonau'n gyfreithiol rwymol ond bwriedir iddynt gefnogi'r ddeddfwriaeth sy'n sail iddynt.



▲ Graff 6: Effeithiolrwydd canfyddedig deddfwriaeth newydd /Safonau Cenedlaethol diwygiedig ar gyfer asiantau gorfodi a'r sefyllfa ar gyfer cleientiaid

Cyfeiriodd cynghorwyr a oedd yn teimlo bod y sefyllfa wedi gwella at symleiddio ffioedd a chreu cod o safonau sy'n ei gwneud yn haws i ddal asiantau gorfodi i gyfrif. Roedd cynghorwyr a oedd yn ystyried bod y ddeddfwriaeth wedi gwneud pethau'n waeth yn cyfeirio'n bennaf at y ffioedd uwch a'r effaith y gallai hyn ei chael ar barodrwydd awdurdodau lleol i gymryd dyledion yn ôl wedi iddynt gael eu trosglwyddo i asiant gorfodi. Roedd un neu ddau'n credu bod asiantau wedi dod yn fwy bygythiol gan nad ydynt yn gallu codi tâl am bob ymweliad mwyach.

Roedd pryder cyffredinol ynghylch priodoldeb y dull hwn pan fydd dyledwyr ar fudd-daliadau neu mewn gwaith afreolaidd/cyflog isel gydag adnoddau ariannol cyfyngedig iawn. Mynegwyd pryder hefyd ynghylch y *lefelau* o ddyled y defnyddir camau gorfodi ar eu cyfer weithiau. Dim ond gwaethygu mae'r sefyllfaoedd hyn pan fydd ffioedd a thaliadau wedi cael eu hychwanegu at y ddyled.

'Mae'n amlwg 'mod i'n gwybod fy mod i mewn dyled ond dyw ei hanfon at y beiliaid yn gwneud dim lles .. mae'n amlwg bod hynny'n eich dychryn chi .., ydyn nhw'n credu y byddan nhw'n eich dychryn i dalu'r arian, ond pan nad oes gennych chi arian i dalu .. rydych chi'n meddwl pam ydych chi'n gwneud hynny, pam ydych chi'n codi £200 a mwy, 'mae'n hurt ei fod wedi cynyddu gymaint .. Rwy'n deall bod peidio agor y post [yn gwneud pethau'n waeth], ond doedden nhw ddim yn gwrando ar yr amgylchiadau y tu ôl i hynny i gyd chwaith'

Cleient yn y De

Pa fydd camau gorfodi'n cael eu cymryd mae'r dyledwr yn dod yn atebol am unrhyw gostau llys a chostau gorfodi dilynol. £70 yw cost Gorchymyn Atebolrwydd 'nodweddiadol' yng Nghymru. Mae'r strwythur codi tâl ar gyfer asiantau gorfodi wedi newid yn dilyn y ddeddfwriaeth ddiweddar. Caiff ffioedd bellach eu rhannu'n dri cham bellach - cydymffurfio, gorfodi a gwerthu, gyda ffioedd sefydlog o £75, £235 a £110 yn y drefn honno.¹⁶ Dim ond unwaith y gellir codi'r ffi ar gyfer pob cam o'r broses, waeth faint o waith sydd ynghlwm wrth y cam hwnnw. Cyn hyn roedd y strwythur ffioedd yn fwy cymhleth ac yn llai tryloyw. Fodd bynnag, mae'r hen reolau yn dal yn debygol o fod yn berthnasol os dechreuodd y camau gorfodi cyn 6 mis Ebrill 2014.

Siaradodd y rhan fwyaf o gleientiaid a oedd wedi bod yn y sefyllfa hon am gael gwybod am y costau ychwanegol hyn mewn llythyrau ond dywedodd cynghorwyr nad yw cleientiaid yn deall y strwythur ffioedd yn aml mewn gwirionedd.

- Roedd 55% o gynghorwyr yn *cytuno* (38% yn gryf) bod ffioedd a thaliadau yn dilyn camau gorfodi yn fwy na'r ddyled treth gyngor wreiddiol yn y pen draw yn aml.

Siaradodd cynghorwyr am lawer o achosion hefyd pan fo camau gorfodi yn cael eu rhoi ar waith er nad oes gan gleientiaid fawr ddim o werth i'w gymryd, os o gwbl. Dywedodd eraill, er bod bygythiadau niferus yn cael eu gwneud a bod asiantau gorfodi'n gallu cymryd rheolaeth dros nwyddau (mae hyn yn cynnwys clustnodi a rhoi gwerth ar eitemau), yn eu profiad mae'n anarferol iddynt gymryd neu werthu eiddo mewn gwirionedd.

¹⁶ Yn ogystal â ffioedd sefydlog mae yna ffioedd/treuliau eraill y gall asiantau gorfodi eu codi. Maent yn dibynnu ar lefel y ddyled sydd i'w hadennill fel arfer neu dreuliau eraill sy'n deillio o gamau gweithredu'r beili e.e. costau storio.

‘Mae’n ymddangos bod y Cyngor yn gwneud fel y mynnant gan fy mod i newydd gael cleient gydag [un cwmni beili], fe aethon nhw i mewn i’r tŷ, a gweld nad oes gan y cleient ddim byd o gwbl i’w gymryd, felly fe wnaethon nhw drosglwyddo’r achos yn ôl i’r Cyngor ac fe wnaeth y Cyngor ei roi’n syth i [gwmni beili arall], felly bydd y cleient yn mynd drwy hyn i gyd eto’

Cynghorydd yn y De

Er yn llai cyffredin, fe wnaethom glywed am enghreifftiau gan gleientiaid o asiantau gorfodi yn barod eu cymorth ac yn dangos cydymdeimlad.

Roedd tystiolaeth mewn rhai ardaloedd hefyd fod awdurdodau lleol wedi newid eu hagwedd tuag at orfodi yn y blynyddoedd diwethaf gydag asiantau’n cael eu defnyddio’n fwy fel dewis olaf, neu lle mae’r awdurdod yn ystyried lleihau’r defnydd ohonynt.

Pobl agored i niwed

Mae Safonau Cenedlaethol y Weinyddiaeth Gyfiawnder yn rhestru sawl grŵp o bobl a allai gael eu hystyried yn bobl agored i niwed (gan gynnwys pobl ag anabledd, pobl sy’n ddifrifol wael, pobl sy’n ddi-waith, pobl hŷn; teuluoedd unig riant a rhai sydd wedi cael profedigaeth yn ddiweddar), fodd bynnag maent yn mynd ymlaen i ddweud bod angen asesu pob achos yn unigol¹⁷. Mae nifer o’r safonau’n cyfeirio at sut y dylai asiantau gorfodi a chredydwyr (awdurdodau lleol yr achos hwn) ymddwyn pan welir bod dyledwr mewn sefyllfa lle maent yn agored i niwed. Mae hyn yn cynnwys cael gweithdrefnau wedi’u cytuno ar y ffordd y dylid ymdrin â sefyllfaoedd o’r fath.

Mae llawer o gleientiaid sy’n troi at Cyngor ar Bopeth am gymorth mewn sefyllfaoedd lle maent yn agored i niwed. Felly, rydym yn awyddus i gael gwybod beth yw barn cynghorwyr ar y graddau y mae materion sy’n ymwneud â bod agored i niwed yn cael eu hystyried drwy gydol y broses adennill dyledion treth gyngor.

Er gwaethaf y Safonau Cenedlaethol mae ein hymchwil yn dangos sut mae agweddau awdurdodau lleol ac asiantau gorfodi yn amrywio wrth ymdrin â phobl agored i niwed ar hyd a lled Cymru.

¹⁷ <https://www.gov.uk/government/publications/bailiffs-and-enforcement-agents-national-standards>

- Roedd bron i hanner (49%) y cynghorwyr yn anghytuno bod eu hawdurdod lleol yn dda am ganfod a yw cleient yn agored i niwed **cyn** gwneud cais am Orchymyn Atebolrwydd/mynd ar drywydd camau gorfodi, o'i gymharu â 21% a oedd yn cytuno

Unwaith y bydd y broses orfodi ar y gweill, teimlwyd y gall rhai awdurdodau lleol fod yn amharod hefyd i adalw achosion gan asiantau gorfodi hyd yn oed ar ôl deall bod dyledwr yn agored i niwed.

- Roedd 43% o gynghorwyr yn ystyried parodrwydd eu hawdurdod i adalw achosion o'r fath yn 'wael/gwael iawn' pan na fyddant wedi sylweddoli'n llawn neu ddeall bod dyledwr mewn sefyllfa agored i niwed, o gymharu â 30% a ddywedodd bod eu hawdurdod yn 'dda/da iawn'

Nid yw'n syndod bod diffyg ystyriaeth i faterion yn ymwneud â bod agored i niwed wedi cael ei grybwyll yn ddigymell fel un arall o'r problemau mwyaf sy'n gysylltiedig â'r ffordd y mae dyled y dreth gyngor yn cael ei chasglu yn eu hardal ar hyn o bryd.

Ategwyd y safbwyntiau uchod yn ystod yr ymchwil ansoddol, gyda rhai cynghorwyr yn dweud nad oes gan eu hawdurdod unrhyw bolisi cyson ynghylch pobl agored i niwed. O ganlyniad, maent yn ei chael yn anodd yn gyson i'w cael i dderbyn tystiolaeth bod pobl yn agored i niwed. Roedd yr enghreifftiau a roddwyd yn cynnwys achosion lle bu profedigaeth deuluol, a lle mae cleientiaid wedi bod yn ffoi rhag trais yn y cartref, yn cael triniaeth ar gyfer canser neu fod ganddynt broblemau iechyd meddwl.

'Dydyn nhw ddim yn asesu [y sefyllfa o ran bod yn agored i niwed] o gwbl .. dyw'r awdurdod lleol ddim wedi gofyn am unrhyw beth erioed .. dydyn nhw ddim yn ystyried unrhyw un yn agored i niwed .. [manylu ar sgwrs rhwng cynghorydd a'r awdurdod], 'dw i'n gwybod eich bod chi wedi dweud ei bod wedi dioddef trais yn y cartref, bod ei chanser wedi dod nôl ddwywaith, a'i bod hi'n derbyn Lwfans Cyflogaeth a Chymorth, ond beth sy'n gwneud i chi feddwl ei bod hi'n agored i niwed?'- a finne'n meddwl, 'rydych chi newydd enwi pob rheswm posib!'

Cynghorydd yn y Gogledd

Roedd yn galonogol clywed tystiolaeth hefyd o arfer da mewn rhai ardaloedd gyda chynghorwyr yn dweud bod eu hawdurdod yn dangos cydymdeimlad ac yn rhesymol ar ôl iddynt gael gwybod bod y dyledwr mewn sefyllfa fregus. Roedd camau dilynol yn cynnwys gohirio taliadau i gyfrifon dros dro a pharodrwydd i dderbyn tystiolaeth lafar bod cleient yn agored i niwed gan gynghorwyr fel nhw fel cyfryngwyr trydydd parti y gellir ymddiried ynddynt.

'Dw i heb gael cais uniongyrchol gan y Cyngor i ddarparu tystiolaeth o broblemau iechyd meddwl .. maen nhw wedi derbyn ein gair ni .. os ydyn nhw'n derbyn budd-dal fel Lwfans Cyflogaeth a Chymorth neu Daliad Annibyniaeth Bersonol, mae hynny'n help'

Cynghorydd yn y De

Yn gyffredinol, roedd cynghorwyr ledled Cymru yn fwy beirniadol fyth hyd yn oed o ddulliau asiantau gorfodi o ymdrin â phobl agored i niwed, yn enwedig pan oedd asiantaethau allanol yn cael eu defnyddio. Mae hyn yn debygol o fod oherwydd bod yr un cwmnïau'n gweithredu ledled Cymru.

Er y gall cwmnïau honni bod ganddynt bolisiau ynghylch ymdrin â phobl agored i niwed, y farn gyffredinol yw y gall eu diffiniadau fod yn gyfyngedig iawn. Maen nhw'n fwy amharod hefyd i dderbyn tystiolaeth lafar gan gynghorwyr fod cleient mewn sefyllfa agored i niwed, ac anaml y byddant yn ystyried amgylchiadau cleient neu fynd ati'n rhagweithiol i ganfod a yw'n agored i niwed.

'Dydyn nhw ddim yn cydnabod sefyllfaoedd lle mae pobl yn agored i niwed rhyw lawer .. mae angen edrych ar yr holl system eto gan nad yw defnyddio grym i gael arian gan rywun heb unrhyw arian byth yn mynd i weithio .. rydym yn dweud wrthyich eu bod yn agored i niwed, nid creu rhyw stori ydym ni, pam fydden ni'n gwneud hynny, felly os yw'r wybodaeth yn cael ei rhoi gan asiantaeth allanol fel ni, yna dylent dderbyn hynny'

Cynghorydd yn y De

Fforddiadwyedd

Mae parodrwydd rhai awdurdodau lleol yng Nghymru i fynd ar drywydd camau gorfodi yn cael ei adlewyrchu hefyd yn safbwyntiau'r cynghorwyr ar y graddau mae fforddiadwyedd yn cael ei ystyried *cyn* y cymerir camau o'r fath.

- Roedd 49% o'r farn bod y graddau y mae gallu'r cleient i dalu/amgylchiadau'r cleient yn cael eu hystyried *cyn* i gamau adfer gael eu rhoi ar waith yn 'wael/gwael iawn', gyda dim ond 20% o'r farn ei fod yn 'dda/da iawn'.

Cyfeiriodd nifer o gleientiaid at drefniadau yr oeddent wedi'u gwneud gyda'u hawdurdod lleol neu asiant gorfodi i ad-dalu eu dyledion. Yn aml, roeddent yn teimlo nad oeddent wedi cael fawr o ddewis o ran trefnu cynlluniau ad-dalu, heb ddim ystyriaeth o gwbl o'u gallu i dalu neu eu hamgylchiadau, a fawr ddim cyfle i drafod, os o gwbl. Mae hyn yn groes i arferion da sefydledig yn y sector credydwy'r ehangach. Soniodd sawl un am eu rhwystredigaeth ynghylch hyn.

'Roedden nhw eisiau £165 y mis ac roedd gennym ni £240 yr wythnos, ac yn talu £82 mewn rhent .. Es i'n ôl a gofyn iddyn nhw ostwng y swm, ond gwrthod wnaethon nhw .. Roeddwn i'n derbyn fy mod mewn dyled, yr hyn sy'n fy nychryn fwyaf yw y byddaf yn cael bil treth gyngor newydd ym mis Ebrill, felly does dim ffordd yn y byd y byddai'n gallu talu hwnnw'

Cleient yn y De

Clywsom enghreifftiau o awdurdodau ac asiantau'n gofyn am symiau anfforddiadwy, naill ai cyfandaliadau mawr neu daliadau *wythnosol* o rhwng £20 a £40. Weithiau roedd rhai sydd â dyledion treth gyngor lluosog yn talu symiau anfforddiadwy tebyg i'w hawdurdod *ac* i asiant gorfodi, neu asiantau gorfodi lluosog ar gyfer gwahanol ddyledion. I roi hyn mewn cyd-destun, dywedodd dros draean (35%) o'r holl gleientiaid ag ôl-ddyledion treth gyngor a gafodd gymorth gan ganolfan Cyngor ar Bopeth leol yng Nghymru y llynedd bod ganddynt incwm net cartref o £ 599 neu lai'r mis¹⁸. Mewn sawl achos roedd ad-daliadau wedi bod yn anghynladwy neu'n anodd eu cynnal wrth i'w hamgylchiadau newid.

¹⁸ Gweler troednodyn 10

'Roedd [y Cyngor] eisiau i mi ad-dalu swm nad oeddwn i'n gallu ei fforddio, roedd tua £80 y mis dw i'n meddwl .. Dywedais wrthyn nhw na allwn ei fforddio ac roedden nhw'n eitha' anhyblyg ynglŷn â gallu derbyn dim llai. . ac yna yn olaf daeth cnoc ar y drws .. mi wnaeth y dyn a alwodd adael llythyr i mi gysylltu ag ef, ac mi wnes i hynny .. roedd o'n hynod o anghwrtais .. ac yna roedd yn £100, roedd am gael £100 y mis .. dywedais nad oedd dim posibil i mi fforddio £100 y mis ac yn y bôn dyna ddiwedd y sgwrs, roedd hi'n £100 neu ddim byd'

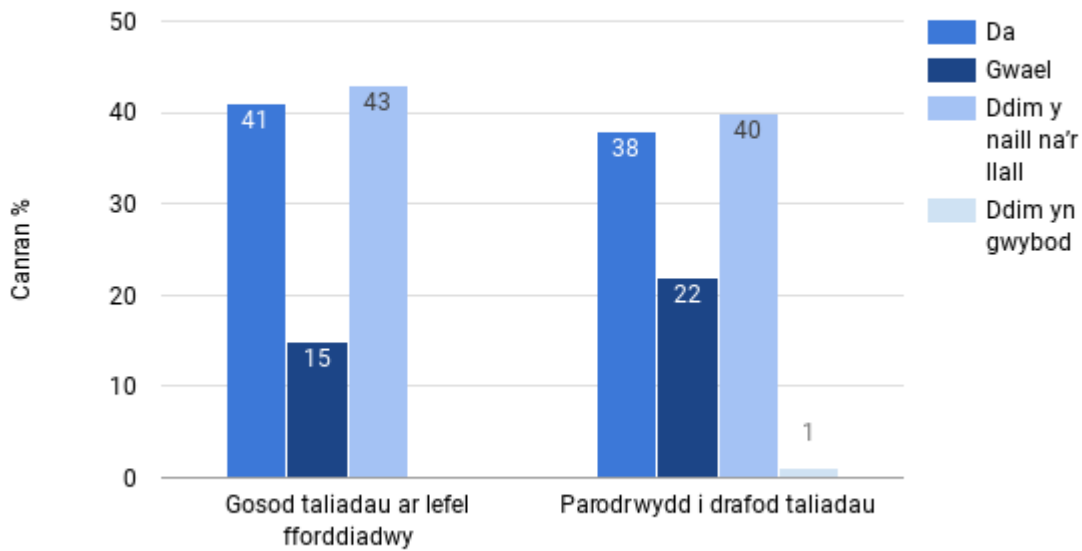
Cleient yn y Gogledd

Dyweddodd cynghorwyr y bydd cleientiaid yn cytuno'n aml i gynlluniau ad-dalu na allant eu fforddio, yn enwedig pan fydd asiantau gorfodi yn ymdrin â nhw, er mwyn gwneud i'r sefyllfa 'fynd o'u golwg nhw'.

'Fe wnes i drafod y mater gyda'r Cyngor ac yna, i fod yn onest gyda chi, fe wnes i roi'r gorau i dalu eto .. roedden nhw'n gofyn am £40 yr wythnos, roedd hynny'n llawer o arian..'

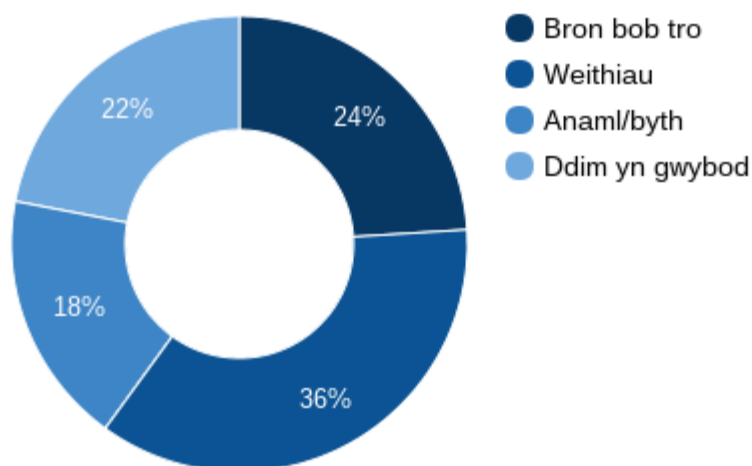
Cleient yn y De

Fodd bynnag, unwaith y bydd Cyngor ar Bopeth yn ymwneud ag achos, mae'n ymddangos bod y sefyllfa'n gwella mewn rhai ardaloedd, gyda mwy o awdurdodau lleol yn barod i ystyried amgylchiadau ariannol cleient wrth bennu lefelau ad-dalu a thrafod taliadau pan fydd cleient yn methu eu fforddio nhw - gweler Graff 7. Roedd tua dau gynghorydd o bob pump, fodd bynnag, yn teimlo nad oedd eu hawdurdod yn dda nac yn wael, gan nodi bod llawer o le i wella o hyd.



▲ Graff 7: Sgoriau Cyngorwyr Cyngor ar Bopeth i barodrwydd awdurdodau lleol i ystyried amgylchiadau ariannol cleient ar ôl iddynt ddechrau ymdrin ag achos

Gofynnwyd i gyngorwyr hefyd i ba raddau mae eu hawdurdod lleol yn defnyddio'r Datganiad Ariannol Cyffredin (CFS)¹⁹ i helpu i sicrhau cynigion i dalu sy'n fforddiadwy i ddyledwyr treth gyngor. Dywedodd bron i chwarter (24%) y caiff ei ddefnyddio 'bron bob amser', gyda 36% ychwanegol yn dweud y caiff ei ddefnyddio 'weithiau'.



▲ Graff 8: Defnydd canfyddedig o Ddatganiad Ariannol Cyffredin gan awdurdodau lleol

¹⁹ Gweler troednodyn 4

Ers 2002 mae'r CFS wedi darparu dull tryloyw, safonol, seiliedig ar egwyddorion sydd wedi'i brofi ar gyfer paratoi datganiadau ariannol, a sut y dylid cyfrifo ad-daliadau fforddiadwy ar gyfer dyledion. Yn ddiweddar, mae'r Gwasanaeth Cyngori Ariannol wedi cyhoeddi lansiad datganiad ariannol diwygiedig, y cyfeirir ato fel y Datganiad Ariannol Safonol (SFS), a fydd yn cael ei ddefnyddio o 1 Mawrth 2017 ymlaen. Mae'r SFS wedi cael ei ddatblygu ar y cyd â darparwyr cyngor mawr (yn cynnwys Cyngor ar Bopeth), credydwyr, cymdeithasau masnach ac asiantaethau ansolfedd. Mae'n darparu un set o gategoriâu incwm a gwariant gyda chanllawiau gwariant a fydd yn cael eu defnyddio ar draws y sector. Y nod yw cyflwyno mwy o gysondeb i'r ffordd y mae asesiadau fforddiadwyedd yn cael eu cofnodi a'u hystyried wrth bennu ad-daliadau.²⁰

Yn ystod y gwaith ymchwil ansoddol cyfeiriodd cynghorwyr yn gyson at bolisi llawer o awdurdodau lleol i gasglu unrhyw ôl-ddyledion o fewn y flwyddyn filio gan ddweud mai dyna'r rheswm pennaf pam mae ad-daliadau'n cael eu gosod ar lefelau anfforddiadwy ar gyfer dyledwyr yn aml. Mae cyfarwyddiadau dilynol i asiantau gorfodi i adennill y ddyled cyn diwedd y flwyddyn yn golygu hefyd y gallant fod yn amharod i drafod. Mewn llawer o achosion, dim ond pan fydd y cleient yn methu talu y bydd asiantau yn ystyried trafod ad-daliadau.

'Mae eu polisi nhw eu hunain yn glir bob amser, yn ôl y disgwyl, ei fod cyn diwedd y flwyddyn filio .. rydym yn gweld llawer o gleientiaid sy'n dod atom ni ac yn syml yr hyn sy'n digwydd yw bod balans y ddyled yn cael ei rannu rhwng nifer y misoedd sydd ar ôl yn y flwyddyn .. felly mae'n hollol dwp .. £375 ym mis Rhagfyr, Ionawr a Chwefror i'w glirio cyn y bil newydd .. felly ar gyfer llawer o'r cleientiaid hyn sy'n cael Gostyngiadau'r Dreth Gyngor, budd-dal tai, maen nhw wedi cael llawer iawn o wybodaeth gan y cleient, felly mae gofyn i gleient o'r fath dalu balans fel yna yn gwastraffu amser pawb'

Cynghorydd yn y De

Clywsom dystiolaeth fwy manwl am barodrwydd rhai awdurdodau lleol i drafod unwaith yr oedd dyledwr wedi gofyn am gymorth gan asiantaeth gyngori fel Cyngor ar Bopeth.

²⁰ <https://www.moneyadvice.service.org.uk/en/corporate/press-release-standard-financial-statement>

'Siaradodd [Enw'r cynghorydd Cyngor ar Bopeth] â'r beiliaid a nawr dw i'n talu £50 y mis, sy'n llawer gwell na £30 yr wythnos .. ers i mi gael llythyr am y cynllun talu does yna ddim straen yn fy mywyd'

Cleient yn y Gogledd

Mae tua un o bob pum cleient sydd wedi gofyn am help gan Cyngor ar Bopeth yng Nghymru eleni mewn perthynas â dyled treth gyngor yn/wedi cael cymorth i wneud cais am orchymyn gostwng dyled (DRO). Mae'r dreth gyngor yn 'ddyledion cymhwyso' ar gyfer DRO.

Mewn achosion eraill dywedodd rhai cynghorwyr y gall eu hawdurdod fod yn amharod i ddileu'r ddyled yn rhagweithiol, hyd yn oed pan fyddai amgylchiadau cleient yn cyfiawnhau hynny. Dywed Adran 13a o Ddeddf Cyllid Llywodraeth Leol bod gan awdurdod bilio'r awdurdod i leihau faint o dreth gyngor y mae person yn atebol i'w dalu 'mewn perthynas ag unrhyw annedd drethadwy 'fel y gwelant yn dda', gan gynnwys yr awdurdod 'i leihau'r swm i ddim'.

'Roeddwn i wedi colli calon yn llwyr, ro'n i'n llefen, yn methu cysgu, yn methu bwyta, allwn i ddim canolbwyntio i ofalu am [fy ngŵr] .. roedd popeth mor gignoeth ... roedd yn erchyll, y cyfnod gwaethaf yn fy mywyd .. Ches i ddim siarad ag unrhyw un [yn y Cyngor] am [fy sefyllfa] mewn gwirionedd .. fe ddylen nhw edrych ar amgylchiadau pobl a darganfod ychydig mwy ..'

Cleient yn y De

Fel y soniwyd eisoes, gall ffioedd a thaliadau ychwanegol yn dilyn camau gorfodi ychwanegu symiau sylweddol at ddyled cleient a'i gwneud hyd yn oed yn fwy anfforddiadwy. Siaradodd Cyngorwyr am y ffordd mae ffioedd o'r fath yn gwneud dim heblaw ychwanegu at y broblem, gyda chleientiaid yn 'anobeithio' neu'n cael benthyciadau ychwanegol i dalu'r costau hynny.

Materion gweinyddol

Amlygodd ein hymchwil sut mae problemau gweinyddu mewnol yn yr awdurdodau eu hunain yn arwain at ôl-ddyledion gyda'r dreth gyngor.

- Mae dros hanner y cynghorwyr (55%) wedi gweld achosion yn y flwyddyn ddiwethaf lle oedd hawliad heb ei dalu ar gyfer lleihau'r dreth gyngor neu fudd-dal tai wedi cyfrannu at ôl-ddyledion y dreth gyngor

Yn ystod ein gwaith ymchwil hefyd, crybwyllwyd natur y farchnad lafur ar hyn o bryd (gwaith afreolaidd/tymhorol a chontractau dim oriau) a sut mae'n rhyngweithio â'r system budd-daliadau bresennol, yn enwedig mewn rhai o'r ardaloedd mwy difreintiedig a gwledig yng Nghymru. Mae cyfrifiadau CTR anghywir yn dilyn newid mewn amgylchiadau, gan gynnwys symud i mewn ac allan o waith, wedi cyfrannu at ddyled rhai pobl.

'Fe ddwedais i nad ydw i'n deall sut mae gen i ddyled o rai cannoedd .. fe ddywedon nhw fod gen i ddyled o ryw £300 .. ac yn y pen draw dim ond dyled o £25 oedd gen i .. gyda fy swydd mae [Gostyngiadau'r Dreth Gyngor] yn mynd lan a lawr .. yn y gaeaf mae'n gwbl farw fan hyn felly mae fy oriau'n isel iawn ond fel arfer mae 'da fi rhwng 16 a 18 awr yr wythnos yn yr haf, felly roedden nhw'n dweud ei fod oherwydd hynny'

Cleient yn y De

Roedd llawer o ymgyngorwyr yn teimlo nad yw diffyg cydgysylltu tybiedig ar draws gwahanol adrannau awdurdodau lleol yn help i sgîl-ffeithiau newidiadau i fudd-dal ac atal dros dro, gan gynnwys adrannau a allai fod yn cysylltu â'r un preswlydd hefyd ynghylch ôl-ddyledion ar ddyledion eraill (e.e. rhent neu ddyledion amrywiol, megis parcio ceir neu ddirwyon llyfrgell).

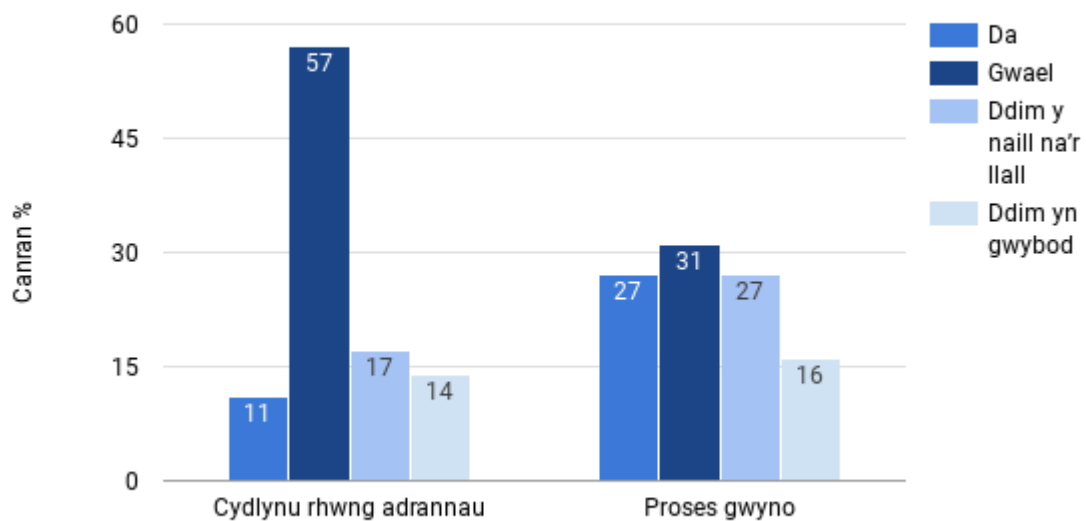
Mae nifer o gynghorwyr yn credu bod angen gwella cyfathrebu rhwng adrannau budd-daliadau ac adrannau adennill treth gyngor yn eu hawdurdod. Mae gan hawlwyd sydd wedi cael eu cosbi hawl o hyd i gael Budd-dal Tai a Gostyngiadau'r Dreth Gyngor.

Fel arfer bydd y Ganolfan Waith leol yn cysylltu â'r Cyngor i roi gwybod iddynt am y gosb. Yna, gall y budd-daliadau hyn gael eu hatal tan i'r hawlydd gadarnhau'r newid yn ei statws incwm.

- Roedd 59% o gynghorwyr yn cytuno (41% yn cytuno'n gryf) eu bod wedi gweld achosion yn y flwyddyn ddiwethaf lle'r oedd cleient wedi cael ei gosbi ac yna'i atal dros dro rhag derbyn Budd-dal Tai/Gostyngiadau'r Dreth Gyngor gan arwain at ôl-ddyledion gyda'r dreth gyngor

Mae swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol hefyd wedi sôn am achosion lle mae didyniadau o fudd-daliadau wedi'u trefnu i dalu ôl-ddyledion treth gyngor wedi cael eu hatal yn dilyn cosb. Mewn un achos penodol, roedd yr awdurdod lleol wrthi'n cymryd camau gorfodi pellach i adennill y ddyled gan nad oeddent yn ymwybodol o sefyllfa'r cleient. Nid oedd y cleient wedi cael gwybod gan y Ganolfan Waith leol bod angen trefnu'r didyniadau hyn eto unwaith y byddai'r budd-dal wedi cael ei adfer.

Roedd safbwyntiau ar effeithiolrwydd systemau cwynion mewnol awdurdodau lleol mewn perthynas â materion treth gyngor yn amrywio hefyd.



▲ Graff 9: Sgoriau Cyngorwyr Cyngor ar Bopeth ar brosesau gweinyddol awdurdodau lleol

Yn ystod y gwaith ymchwil ansoddol roedd safbwyntiau ar y ffordd y mae awdurdodau'n ymdrin â chwynion am asiantau gorfodi yn gymysg hefyd. Mewn un neu ddwy o ardaloedd dywedodd cyngorwyr y byddai eu hawdurdod yn ymyrryd cyn belled â'u bod yn siarad â'r person cywir. Dywedodd eraill bod cwynion am ymddygiad asiantau gorfodi yn cael eu hanwybyddu'n aml. Cafodd CIVEA (y Gymdeithas Gorfodi Sifil sy'n cynrychioli beiliaid ardystiedig preifat yng Nghymru a Lloegr) ei disgrifio fel 'gwastraff amser'.

Gweithio gyda swyddfeydd Cyngor ar Bopeth Lleol

Yn gyffredinol, wrth ymdrin â phroblemau ôl-ddyledion treth gyngor cleientiaid roedd y rhan fwyaf o gynghorwyr (59%) yn disgrifio'r berthynas sydd gan eu swyddfa Cyngor ar Bopeth leol gyda'u hawdurdod lleol fel un 'dda' neu 'dda iawn'. Dim ond 10% oedd o'r farn ei bod yn wael.

Fodd bynnag, mae'r darlun yn amrywio ledled Cymru o safbwynt y camau gweithredu y mae awdurdodau lleol yn barod i'w cymryd unwaith y bydd asiantaethau cynghori allanol yn ymwneud â'r achos. Er enghraifft, ar y cyfan ystyrir bod awdurdodau'n fwy parod i wneud pethau fel trafod ad-daliadau anfforddiadwy a chydabod bod pobl yn agored i niwed, nag adalw achosion unwaith y bydd y broses orfodi wedi cael ei chychwyn. Fel y soniwyd eisoes mae rhai cynghorwyr yn credu bod yr olaf o'r rhain wedi gwaethygu yn dilyn y newidiadau diweddar i ddeddfwriaeth wrth i awdurdodau ddod yn atebol am gostau gorfodi os yw'r ddyled yn cael ei derbyn yn ôl.

- Roedd 40% o'r farn bod parodrwydd eu hawdurdod i stopio/gwrthdroi camau gorfodi pan fydd cleient yn gofyn am gymorth gan asiantaeth gynghori fel Cyngor ar Bopeth yn 'dda/da iawn', o'i gymharu â 39% a ddywedodd ei fod yn 'wael/gwael iawn'.

Wrth archwilio'r berthynas rhwng yr agweddau hyn yn fwy manwl, roedd rhesymau cyffredin pam bod pethau'n gweithio'n arbennig o dda mewn rhai ardaloedd yn cynnwys:

- atgyfeiriadau rhagweithiol rhwng y swyddfa Cyngor ar Bopeth leol a'r awdurdod
- ymatebion prydlon i ymholiadau, a hwylusir yn aml drwy gael llinellau ffôn uniongyrchol i'r adran treth gyngor (gan gynnwys enwau cyswllt mewn rhai achosion)
- gwrando a gweithredu ar geisiadau cynghorwyr i gydnabod bod pobl yn agored i niwed, trafod ad-daliadau mwy fforddiadwy, gohirio taliadau i gyfrifon dros dro a chyfarwyddo beiliaid (er fel y soniwyd uchod gallai adalw achosion fod yn fwy o broblem)
- hierarchaeth o brotocol dyled
- y naill barti a'r llall yn ymddiried yn ei gilydd
- agwedd gyffredinol sy'n agos-atoch, yn dangos dealltwriaeth a pharodrwydd i gydweithredu.

[Mae ein hawdurdod lleol] yn wych .. maen nhw'n realistig wrth sefydlu trefniadau arbennig .. ac maen nhw'n ail-drafod bob amser .. maen nhw'n ymddiried ynom o ran yr incwm a'r gwariant .. os yw'r beiliaid wedi bod braidd yn annifyr, maen nhw'n barod i siarad â'r cwmnïau beili hyd yn oed a dweud bod rhaid iddyn nhw gysylltu a siarad â ni'

Cynghorydd(wyr) yn y De

Tra bod y sefyllfa yn dal i fod yn dda ar y cyfan mewn ardaloedd eraill, dywedodd cynghorwyr fod y berthynas wedi newid yn y blynyddoedd diwethaf, ac nid o reidrwydd er gwell. Mynegodd rhai cynghorwyr rwystredigaeth ynglŷn â'r diffyg cyfeiriadau rhagweithiol at asiantaethau cynghori fel nhw eu hunain, tra bod eraill yn teimlo bod eu hawdurdod yn llai hyblyg nag y bu, yn enwedig wrth drafod ar ran cleientiaid.

Mewn ardaloedd lle nad yw'r berthynas cystal mae cynghorwyr yn credu mai'r rheswm am hynny i raddau helaeth yw amseroedd ymateb gwael gan yr awdurdod pan fyddant yn ceisio cynorthwyo cleientiaid. Mewn llawer o achosion gall gymryd misoedd i gael unrhyw gyswllt ystyrllon sydd ond yn gwaethygu'r sefyllfa ar gyfer cleientiaid. Cydnabuwyd bod hynny'n rhannol o ganlyniad i brinder staff yn yr awdurdod.

Gweithio gyda Chyngor Sir Ddinbych - Enghraifft o arfer da

Bum mlynedd yn ôl cafodd Cyngor ar Bopeth Sir Ddinbych gyfarfod gyda'r Cyngor i drafod casglu dyledion treth gyngor gyda'r nod o sicrhau canlyniadau mwy cadarnhaol. Roedd hyn yn cynnwys sefydlu meysydd y gallem gytuno arnynt a rhai oedd yn fwy dadleuol. Yna buom yn gweithio i ddileu rhwystrau, sicrhau gwell dealltwriaeth a datblygu perthynas waith agosach. Yr hyn oedd yn allweddol i lwyddiant hynny oedd y ffaith i'r gwaith gael ei gychwyn a'i arwain gan uwch reolwyr yn y ddau sefydliad.

Roedd ein dulliau'n seiliedig ar y canlynol: **Cyfrifoldeb** i dalu'r Dreth Gyngor; **Hawliau** oedd gan y dyledwr cyn ac yn ystod y broses o gasglu/gorfodi, a **Chanlyniadau** eu penderfyniadau/gweithredoedd i ddyledwyr.

Ers hynny rydym wedi mynd ati i weithio gyda'n gilydd i sefydlu system gyfeirio atom ni ar gyfer y rhai sydd angen cyngor ar arian. Mae Cyngor Sir Ddinbych wedi pennu isafswm dyled cyn y gellir gwneud cais am Orchymyn Atebolrwydd ac isafswm hefyd cyn y rhoddir cyfarwyddyd i'r asiantau gorfodi. Mae hyn yn

cydnabod yr effaith y mae costau ychwanegol ei chael ar ddyledwyr. Mae'r Cyngor wedi ystyried effaith ffi'r Gorchymyn Atebolrwydd ar ddyledwyr hefyd, sydd wedi'i gapio ar £70 yng Nghymru ar hyn o bryd, ac rydym wedi gweld ffioedd sy'n llai na 60% o uchafswm y ffi a ganiateir yn cael eu pennu. Mae gan y Cyngor dîm asiant gorfodi sy'n cydnabod pan fo pobl yn agored i niwed yn gynnwys yn y broses ac yn ymatal rhag gweithredu camau i adennill y ddyled.

Mae'r Cyngor yn barod i gyflwyno opsiynau talu sy'n cynnig mwy o gyfle i ddyledwyr reoli eu harian yn well; enghraifft o hyn yw'r opsiwn taliadau wythnosol arfaethedig. Rydym wedi gweld bod y Cyngor yn barod i ail-drafod cytundebau nad yw dyledwr wedi cydymffurfio â nhw er mwyn i'r dyledwr gael pob cyfle i gael ad-dalu'n gynaliadwy yr hyn y gall ei fforddio. Mae'n barod iawn i gyfeirio dyledwyr atom am gyngor ar arian pan fo hynny'n briodol megis pan fo gan ddyledwr broblemau ariannol ychwanegol.

Mae hefyd wedi sefydlu proses casglu dyledion hierarchaidd sy'n cydgysylltu gwaith casglu dyledion ar draws yr awdurdod trwy ddull aml-sianel er mwyn lleihau effaith cysylltu â dyledwyr dro ar ôl tro ac yn sicrhau proses cost-effeithiol o gasglu dyledion.

* cafwyd gan y swyddfa Cyngor ar Bopeth leol

Unwaith y bydd Cyngor ar Bopeth yn ymwneud ag achosion mae cynghorwyr yn gallu sicrhau canlyniadau cadarnhaol ar gyfer cleientiaid gan amlaf. Siaradodd Cleientiaid am y cymorth yr oeddynt wedi'i dderbyn a oedd yn cynnwys:

- trafod ad-daliadau sylweddol is
- cymorth i wneud cais am DRO neu fath arall o ansolfedd (yr unig opsiwn ar gyfer lefel y ddyled oedd ganddynt hyd y gwyddent)
- gohirio gwneud taliadau i'r cyfrif treth gyngor dros dro
- cywiriadau i'w CTR sy'n dileu'r ddyled fwy neu lai
- cymorth i reoli eu harian yn well yn y dyfodol, gan gynnwys esbonio dyledion blaenoriaeth²¹ a rhai nad ydynt yn flaenoriaeth, a chymorth gyda hawlio budd-daliadau.

²¹ Dyledion blaenoriaeth yw'r dyledion hynny lle mae canlyniadau peidio eu talu'n fwy difrifol nag ar gyfer dyledion eraill. Mae dyledion blaenoriaeth yn cynnwys ôl-ddyledion rhent/morgais, ôl-ddyledion treth gyngor a dyledion nwy/trydan.

'Doedden ni ddim yn gwybod y gallai Cyngor ar Bopeth ein helpu gyda phethau fel hyn mewn gwirionedd, yna dywedodd rhywun wrthym .. ac a dweud y gwir dyma'r peth gorau rydyn ni wedi'i wneud erioed .. roedd [enw'r cynghorydd] yn wych, roedd hi'n dda wrthym ni .. fe wnaeth hi bopeth i ni o'r dechrau i'r diwedd .. rydyn ni'n fethdalwyr am nad oes unrhyw ffordd arall mas o'r twll'

Cleient yn y De

Er i ni glywed gan lawer o gleientiaid am y rhyddhad yr oeddynt yn ei deimlo unwaith yr oedd eu dyled(ion) yn haws ymdopi â nhw, yn dilyn cymorth gan Cyngor ar Bopeth, i rai, yn enwedig y rhai y mae eu dyled wedi cael ei rhoi yn nwylo asiantau gorfodi, mae effaith yr holl brofiad wedi bod yn fwy hirhoedlog.

'Bob tro mae fan fawr yn dod lan y stryd dwi'n meddwl 'O Dduw dyma ni'.. Dw i'n byw ar fy nerfau'

Cleient yn y De

Problemau a gwelliannau yn y dyfodol

Pan ofynnwyd pa faterion penodol a allai effeithio ar allu pobl i dalu eu treth gyngor yn y dyfodol, y diwygio lles parhaus oedd y broblem gafodd ei chrybwyll fwyaf gan gynghorwyr, yn bennaf mewn perthynas â'r broses barhaus o gyflwyno'r Credyd Cynhwysol.

Roedd y pryderon yn cynnwys:

- effaith oedi cyn i bobl dderbyn eu taliad cyntaf
- y ffaith y bydd angen i'r rheini sy'n gymwys i dderbyn Gostyngiadau'r Dreth Gyngor wneud cais ar wahân
- y terfyn uwch ar gyfer didyniadau uniongyrchol (40%)
- asiantau gorfodi'n 'targedu' dyledwyr ar ddiwrnodau talu
- effaith barhaus ffioedd tan-feddiannaeth a'r cynnydd cysylltiedig mewn ôl-ddyledion rhent.

Ar nodyn mwy cadarnhaol teimlai rhai y dylai taliadau misol y Credyd Cynhwysol ei gwneud yn haws i bobl drefnu debyd uniongyrchol.

Mae pryderon eraill ynghylch y dyfodol yn cynnwys newidiadau posibl i gymorth gyda'r dreth gyngor yng Nghymru, gyda llawer yn credu os na wneir hynny yn y ffordd iawn y bydd awdurdodau lleol yn debygol o weld cynnydd mewn ôl-ddyledion treth gyngor.

Cyfeiriwyd at rôl addysg ariannol yn aml fel rhywbeth hollbwysig i liniaru hyn, yn ogystal â'r broses o gyflwyno'r Credyd Cynhwysol, gyda chynghorwyr yn sôn am bwysigrwydd rhoi'r canlynol i bobl:

- mwy o wybodaeth am beth yw'r dreth gyngor a pham mae blaenoriaethu'n bwysig
- y cymorth sydd ei angen i gyllidebu i'w galluogi i baratoi ar gyfer newidiadau i fudd-daliadau yn y dyfodol a rheoli eu harian yn well.

Gwelliannau

Awgrymodd cynghorwyr a chleientiaid nifer o feysydd ar gyfer gwella'r broses o adennill dyledion treth gyngor yn lleol ac ar draws Cymru. Fel y gellid disgwyl roedd llawer yn ailadrodd y prif feysydd oedd yn destun pryder iddynt.

Daeth nifer o themâu cyffredin i'r amlwg. O ran gwelliannau *lleol* gellir rhannu'r rhain yn ddau gategori yn fras, y cyntaf yn ymwneud â'r broses adfer dyledion ei hun a'r ail yn ymwneud â dulliau cyfathrebu.

O ran adennill dyledion roedd y rhain yn cynnwys:

- yr angen i gael gwell dealltwriaeth o amgylchiadau pobl *cyn* cymryd camau gorfodi er mwyn sicrhau y defnyddir y dull mwyaf priodol o adfer dyledion
- mwy o dryloywder ynglŷn â'r ffordd y mae awdurdodau lleol yn asesu fforddiadwyedd
- mwy o hyblygrwydd o ran opsiynau ad-dalu:
 - aildrefnu'r ddyled os yw taliad(au) yn cael ei fethu (eu methu) yn hytrach na mynnu bod yr holl ddyled yn cael ei thalu
 - ymestyn yr amserlen ar gyfer taliadau o-fewn-y-flwyddyn y tu hwnt i'r flwyddyn ariannol gyfredol
 - lleihau dyled hanesyddol os yw dyledwr yn bodloni eu rhwymedigaeth treth gyngor gyfredol (e.e. fel y mae Dŵr Cymru yn ei wneud²²)
- rhoi terfyn ar lefel y ddyled a gaiff ei hanfon ymlaen i achos llys
- cyfarwyddiadau cliriach rhwng yr awdurdod lleol ac asiantau gorfodi ynglŷn â chynigion derbyniol i dalu a phobl sy'n agored i niwed
- gwneud mwy o ddefnydd o asiantau gorfodi mewnol
- sefydlu system ar gyfer ymchwilio i gwynion ynghylch ymddygiad asiantau gorfodi

²² Nod Cronfa Cymorth Cwsmeriaid Dŵr Cymru yw helpu pobl mewn caledi ariannol difrifol i dalu unrhyw ddyled dŵr. Os bydd cwsmeriaid cymwys yn parhau i wneud eu taliadau ar eu bil cyfredol ar ôl 6 mis, bydd 50% o'u hól-ddyledion yn cael ei dileu. Ar ôl 6 mis arall o daliadau rheolaidd, bydd y 50% o ôl-ddyledion sy'n weddill yn cael eu clirio.

- bod yn fwy parod i ddileu dyled mewn amgylchiadau eithriadol, e.e. tlodi eithafol neu sefyllfaoedd lle mae pobl yn agored i niwed.

Roedd awgrymiadau'n gysylltiedig â chyfathrebu'n cynnwys:

- cyfathrebu mwy personol a chliriach gyda dyledwyr i'w hannog i weithredu'n gynharach, gan gynnwys:
 - eglurder ynghylch y cyfnod(au) y mae'r ddyled yn berthnasol iddo(ynt)
 - gwahaniaethu rhwng ôl-ddyledion ac atebolrwydd cyfredol
 - Hyrwyddo'r cymorth sydd ar gael yn well (e.e. gostyngiadau/CTR)
- gwella hyfforddiant staff rheng flaen i sicrhau cysondeb o ran dulliau gweithredu
- ymyrraeth gynharach gan awdurdodau lleol er mwyn gweld lle mae yna anawsterau talu ac atal lefelau dyled rhag cynyddu
- cyfeiriadau mwy rhagweithiol at asiantaethau cynghori allanol (megis Cyngor ar Bopeth) yn gynnar yn y broses (lle nad yw hyn yn digwydd ar hyn o bryd)
- adalw dyledion gan asiantau gorfodi os yw'r dyledwr yn gofyn am gyngor
- gwell cydlynu/safoni o ran dulliau ar draws adrannau a'r awdurdod yn ei gyfanrwydd, gan gynnwys rhannu data gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau, er mwyn sicrhau bod dyledwyr yn cael y cymorth mwyaf priodol a bod pobl agored i niwed yn cael eu hadnabod.

O ran y ffordd y gellid gwella pethau ledled y wlad, roedd hyn yn cynnwys:

- dull safonol o adennill dyledion treth gyngor ledled Cymru, gan gynnwys
 - cytuno ar ddiffiniad cyffredin o ystyr preswlydd agored i niwed (72% o gynghorwyr yn cytuno, 65% yn cytuno'n gryf)
 - pob awdurdod lleol yn gorfod mabwysiadu'r Datganiad Ariannol Cyffredin er mwyn sicrhau bod cynigion i dalu yn fforddiadwy ar gyfer dyledwyr (eto 72% o gynghorwyr yn cytuno, 58% yn cytuno'n gryf)
- rheolaethau tynnach ar ymddygiad asiantau gorfodi, gan ddisodli'r canllawiau â safonau y gellir eu gorfodi
- dysgu o enghreifftiau o arferion da credydwyr eraill a mabwysiadu dulliau tebyg i adennill dyledion.

Casgliad

Er bod llawer o agweddau ar y gwaith o adennill dyledion treth gyngor yn cael eu pennu gan reoliadau a deddfwriaeth, mae ein gwaith ymchwil wedi dangos bod profiadau cynghorwyr Cyngor ar Bopeth yn amrywio'n eithaf sylweddol ar draws Cymru wrth helpu cleientiaid gyda phroblemau ôl-ddyledion treth gyngor. Gwelwyd arferion da neu wael mewn rhai ardaloedd awdurdodau lleol, a darlun cymysg mewn llawer o ardaloedd eraill.

Trwy gydol y gwaith ymchwil, daeth yn eglur bod yna agweddau arwyddocaol sy'n gyffredin i nifer o awdurdodau lleol yng Nghymru lle mae angen gwelliannau a lle gellid eu gwneud. Mae meysydd allweddol sy'n peri pryder yn ymwneud â'r farn bod asiantau gorfodi allanol yn cael eu gorddefnyddio, bod prosesau ar gyfer adnabod dyledwyr mewn sefyllfaoedd lle maent yn agored i niwed yn annigonol, a dyledwyr yn derbyn ceisiadau'n aml am ad-daliadau na allant eu fforddio.

Mae meysydd eraill i'w gwella'n cynnwys yr angen i wneud mwy o ddefnydd o opsiynau ad-dalu amgen a'r angen i wella cyfathrebu, nid yn unig gydag aelwydydd dyledwyr ond hefyd o fewn yr awdurdod ei hun.

Mae'r holl ffactorau hyn yn dangos mai'r hyn sydd ar waith yw system awtomataidd ar gyfer casglu dyledion treth gyngor sydd wedi'i threfnu i ddiwallu anghenion awdurdodau lleol a'r lleiafrif hwnnw o bobl sy'n 'gwrthod talu', yn hytrach na chynorthwyo'r rhai sy'n methu talu i gael cyngor ar ddyledion a dod o hyd i ateb i'w problemau.

Mewn sawl ffordd, o safbwynt ein cleientiaid, mae canfyddiadau'r gwaith ymchwil hwn yn creu darlun o realiti tloedi mewn gwaith a bywyd ar fudd-daliadau. I lawer o bobl, mae'r dulliau casglu presennol, lle gwneir ceisiadau am Orchmynion Atebolrwydd yn gyson a lle trosglwyddir dyledion i asiantau gorfodi yn aml iawn, yn wrthgynhyrchiol, ac yn gwneud dim mwy na chynyddu'r ddyled, ar ôl i ffioedd a chostau gael eu hychwanegu, ac ymestyn y straen a'r pryder sy'n wynebu dyledwyr.

Mae'r ymchwil yn pwysleisio'r angen hefyd i awdurdodau lleol a dyledwyr fod yn fwy ymatebol yn gynharach yn y broses er mwyn helpu i sicrhau bod amgylchiadau pobl yn cael eu deall yn llawn a bod camau mwy priodol yn cael eu cymryd. Mae manteision ymyrraeth gynnar i bawb yn amlwg.

Unwaith y bydd asiantaethau fel Cyngor ar Bopeth yn ymwneud ag achos, mae ffactorau hollbwysig sy'n helpu pethau i weithio'n dda yn cynnwys ymddiriedaeth, parch at ei gilydd a pharodrwydd i wrando a gweithredu ar sail ceisiadau cynghorwyr. Mae atgyfeiriadau rhagweithiol a systemau eraill sy'n helpu i hwyluso ymgysylltu, megis llinellau ffôn uniongyrchol, yn cael eu hystyried yn bwysig hefyd. Mewn ardaloedd lle nad yw pethau'n gweithio cystal, mae llawer o hyn yn deillio o

rwystredigaeth ynghylch yr amser a gymer i'r awdurdod ymateb i ymholiadau. Cydnabuwyd y gallai'r materion hyn, i ryw raddau, fod yn adlewyrchiad o lefel yr adnoddau staff sydd ar gael ar gyfer adennill dyledion o fewn yr awdurdod.

Mynegodd cynghorwyr eu pryder am allu llawer o gartrefi incwm isel yng Nghymru, boed y rheini'n dibynnu'n llwyr ar fudd-daliadau neu mewn gwaith cyflog isel afreolaidd, i gyflawni eu rhwymedigaethau o ran y dreth gyngor. Mae hyn, ynghyd ag effaith barhaus diwygio lles a newidiadau posibl i gynllun Gostyngiadau'r Dreth Gyngor yng Nghymru yn y dyfodol, yn tynnu sylw at bwysigrwydd yr angen i Lywodraeth Cymru, Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru, awdurdodau lleol ac asiantaethau cynghori fel Cyngor ar Bopeth weithio gyda'i gilydd i helpu i lywio a gwella arferion casglu dyledion treth gyngor er mwyn iddynt weithio er budd awdurdodau lleol a dyledwyr.

Yn wyneb y dystiolaeth gan ein rhwydwaith ledled Cymru, ynghyd â'r gwaith ymchwil hwn, mae Cyngor ar Bopeth Cymru wedi gwneud cyfres o argymhellion polisi sydd i'w gweld ar ddechrau'r adroddiad hwn.

Atodiad – deunyddiau ymchwil

Holiadur Arolwg Ymgynghorwyr Ar-lein

Adran 1: Cwestiynau dosbarthu

- C1. Yn gyntaf, ym mha ardal awdurdod lleol mae'ch swyddfa/lleoliad allgymorth Cyngor ar Bopeth lleol? **Wrth ymateb i bob cwestiwn, os ydych chi'n gweithio mewn mwy nag un ardal awdurdod lleol, cyfeiriwch at un ardal awdurdod lleol yn unig, gan ddewis yr un rydych chi wedi ymwneud â hi fwyaf.**

Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili
Cyngor Dinas Caerdydd
Cyngor Sir Gâr
Cyngor Sir Ceredigion
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Cyngor Sir Ddinbych
Cyngor Sir y Fflint
Cyngor Gwynedd
Cyngor Sir Ynys Môn
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful
Cyngor Sir Fynwy
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot
Cyngor Dinas Casnewydd
Cyngor Sir Penfro
Cyngor Sir Powys
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf
Dinas a Sir Abertawe
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen
Cyngor Bro Morgannwg
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam

- C2. Beth yw'ch swydd yn eich swyddfa Cyngor ar Bopeth leol?

Cynghorydd cyffredinol
Cynghorydd sy'n arbenigo mewn dyledion
Cynghorydd arbenigol – meysydd eraill (e.e. budd-daliadau; tai)
Goruchwylydd cyngor/Goruchwylydd sesiynau cyngor
Rheolwr Gweithrediadau/Datblygu
Prif Swyddog Gweithredol

Adran 2: Cynorthwyo Trigolion

C3.1. Hoffem gael eich barn am rai o'r camau a gymerir gan eich awdurdod lleol pan fydd rhywun yn mynd i ôl-ddyled gyda biliau'r dreth gyngor.

Pa sgôr fyddech chi'n ei rhoi i'ch awdurdod lleol o ran y canlynol:

Rhowch sgôr rhwng 1 a 5 lle mae 5 = da iawn ac 1 = gwael iawn

- a. Gwybodaeth a roddir i gleientiaid yn rhoi gwybod iddynt am yr ôl-ddyledion, y cymorth sydd ar gael a goblygiadau peidio â thalu
- b. Hyrwyddo cymorth ychwanegol a allai fod ar gael i helpu pobl sy'n cael trafferth talu eu bil treth gyngor, e.e. cymorth gyda'r dreth gyngor/cynllun gostyngiadau'r dreth gyngor neu ostyngiadau eraill (e.e. gostyngiadau ar gyfer pobl anabl, pobl sy'n byw ar eu pen eu hunain)
- c. Cymorth mewnl sy'n cael ei gynnig i gleientiaid, fel cyngor ar ddyledion, cyngor ar fudd-daliadau, cymorth i gyllidebu
- d. I ba raddau y maent yn cyfeirio trigolion cyn gynted â phosibl at asiantaeth allanol sy'n rhoi cyngor ar ddyledion (yn cynnwys Cyngor ar Bopeth) fel y gallant gael cymorth
- e. I ba raddau mae gallu i dalu/amgylchiadau personol cleient yn cael eu hystyried cyn cymryd camau pellach i adennill y ddyled
- f. Pa mor effeithiol ydynt wrth gynorthwyo cleientiaid mewn sefyllfaoedd bregus
- g. Cydlyniant rhwng adrannau a allai fod ar drywydd yr un cleient am ôl-ddyledion eraill e.e. rhent a dyledion amrywiol fel dirwyon parcio neu lyfrgell
- h. Eu proses ar gyfer delio â chwynion ynglŷn â materion ôl-ddyledion y dreth gyngor

C3.2. Rhowch unrhyw sylwadau ychwanegol yn ymwneud ag unrhyw un o'r uchod yma:

C4.1. Pan fyddwch chi'n gweithio ar ran cleientiaid sydd wedi mynd i ôl-ddyled mewn perthynas â biliau'r dreth gyngor, pa sgôr fyddech chi'n ei rhoi i'ch awdurdod lleol ar gyfer y materion isod?:

Rhowch sgôr o 1 i 5 lle mae 5 = da iawn ac 1 = gwael iawn

- a. Pa mor gyflym yw eu hymateb i'ch ymholiad cyntaf
- b. Pa mor hawdd yw cael siarad â'r person cywir er mwyn mynd i'r afael â'r broblem
- c. Parodrwydd yr awdurdod i sicrhau y gall y cleient fforddio'r ad-daliadau
- d. Parodrwydd yr awdurdod i drafod taliadau pan na fydd cleient yn gallu eu fforddio
- e. Parodrwydd yr awdurdod i edrych am ffyrdd eraill o gasglu dyled cleient **cyn** trosglwyddo'r ddyled i asiantau gorfodi
- f. Eu parodrwydd i gadw cyfrifoldeb am y ddyled hyd yn oed ar ôl iddi gael ei throsglwyddo i asiantau gorfodi

- g. Eu parodrwydd i adalw achosion sydd eisoes yn nwylo asiantau gorfodi pan na fyddant wedi llwyr sylweddoli neu heb ddeall bod cleient mewn sefyllfa agored i niwed
- h. Eu parodrwydd i atal/gwrthdroi camau gorfodi pan fydd cleient yn gofyn am gymorth gan asiantaeth gynghori fel Cyngor ar Bopeth

C4.2 Rhowch unrhyw sylwadau ychwanegol yn ymwneud ag unrhyw un o'r uchod yma:

C5. Yn gyffredinol, gan feddwl am eich profiad o ymdrin ag ôl-ddyledion y dreth gyngor eich cleientiaid, pa sgôr fydddech chi'n ei rhoi i berthynas eich swyddfa Cyngor ar Bopeth leol â'r awdurdod(au) lleol yn eich ardal?

Da iawn

Da

Ddim yn dda neu'n ddrwg

Gwael

Gwael iawn

Mae'n amrywio o un ardal i'r llall

Ddim yn gwybod

Adran 3: Arferion casglu dyledion

C6. Yn eich profiad chi, pa un o'r dulliau canlynol o gasglu dyledion y dreth gyngor fydd eich awdurdod lleol yn ei ddefnyddio gan amlaf wrth geisio adennill dyled cleient?

[Rhowch sgôr o 1 i 3, gan roi 1 ar gyfer y dull a ddefnyddir amlaf]

Sefydlu trefniadau talu arbennig

Gwneud cais am Orchymyn Dyled i geisio sicrhau gorchymyn atafaelu enillion

Gwneud cais am Orchymyn Dyled i geisio sicrhau didyniadau o fudd-daliadau

Gwneud cais am Orchymyn Dyled i geisio sicrhau camau gweithredu gan asiantau gorfodi

Gwneud cais am Orchymyn Dyled i geisio sicrhau Gorchymyn Arwystlo

Gwneud cais am Orchymyn Dyled i geisio sicrhau camau methdal

Arall (nodwch)

C7. A yw eich awdurdod lleol yn defnyddio'r Datganiad Ariannol Cyffredin i helpu i sicrhau bod cynigion talu yn fforddiadwy i drigolion sydd wedi mynd i ôl-ddyled gyda biliau'r dreth gyngor?

Gan amlaf

Weithiau

Anaml iawn/byth

Ddim yn gwybod

C8. Gan feddwl am y system bresennol o gasglu dyledion y dreth gyngor yn eich ardal leol a ledled Cymru, i ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r datganiadau canlynol?:

Rhowch sgôr o 1 i 5, lle mae 5 = cytuno'n gryf ac 1 = anghytuno'n gryf

- a. Dylai awdurdodau lleol allu gwneud didyniadau o fudd-daliadau heb yr angen am Orchymyn Dyled
- b. Dylai awdurdodau lleol allu gwneud cais am orchymyn atafaelu enillion heb yr angen am Orchymyn Dyled
- c. Mae fy awdurdod lleol yn trosglwyddo dyledion y dreth gyngor i asiantau gorfodi heb ymchwilio i opsiynau eraill yn llawn
- d. Mae fy awdurdod lleol yn dda ar y cyfan am weld a yw cleient yn agored i niwed cyn gwneud cais am Orchymyn Dyled/mynd ar drywydd camau gorfodi
- e. Dylai pob awdurdod lleol yng Nghymru gytuno ar ddiffiniad o'r hyn sy'n gwneud trigolion yn agored i niwed
- f. Rydw i wedi gweld achosion dros y flwyddyn ddiwethaf pan mae didyniadau o fudd-daliadau neu orchymynion atafaelu enillion wedi achosi rhagor o drafferthion ariannol i gleient
- g. Rydw i wedi gweld achosion dros y flwyddyn ddiwethaf lle mae cais sydd heb ei benderfynu am gymorth gyda'r dreth gyngor neu fudd-dal tai wedi cyfrannu at ôl-ddyledion y dreth gyngor
- h. Rydw i wedi gweld achosion dros y flwyddyn ddiwethaf lle mae cleient wedi cael sancsiwn ac yna mae budd-daliadau tai / taliadau gostwng y dreth gyngor wedi cael eu hatal, a hyn yn arwain at ôl-ddyledion y dreth gyngor
- i. Mae ffioedd a thaliadau yn dilyn camau gorfodi yn fwy na dyled wreiddiol y dreth gyngor yn aml
- j. Dylai pob awdurdod lleol yng Nghymru fabwysiadu'r Datganiad Ariannol Cyffredin i sicrhau bod cynigion talu yn fforddiadwy i ddyledwyr
- k. Dylid cyfyngu'r cyfnod y mae pobl yn atebol am ddyled y dreth gyngor i dair blynedd ar ôl cyflwyno Gorchymyn Dyled ac ni fu unrhyw gysylltiad â'r dyledwr

C9. Gan ganolbwyntio ar ddyled y dreth gyngor yn unig, pan gaiff y ddyled ei throsglwyddo i asiantau gorfodi, pa gwmni (neu gwmnïau) fydd eich awdurdod lleol yn ei ddefnyddio?

[Ticiwch un ateb yn unig]

Staff mewnol/y cyngor

Cwmni(au) allanol

Ddim yn gwybod

C10.1 Ers mis Ebrill 2014 mae cyfreithiau newydd wedi dod i rym sy'n llywodraethu ymddygiad asiantau gorfodi. Yn eich barn chi, a yw sefyllfa cleientiaid wedi newid er

gwell neu er gwaeth ers cyflwyno'r ddeddfwriaeth newydd hon a'r Safonau Cenedlaethol diwygiedig?

Gwell o lawer

Gwell

Heb newid

Gwaeth

Gwaeth o lawer

Ddim yn gwybod

C10.2. Allwch chi egluro pam felly, yn eich barn chi?

Adran 4: Newidiadau i'r system

C11. Yn eich barn chi, beth yw'r problemau mwyaf sy'n gysylltiedig â'r ffordd y mae dyledion y dreth gyngor yn cael eu casglu yn eich ardal leol ar hyn o bryd?
[Penagored – rhowch hyd at dri ateb]

1. _____
2. _____
3. _____

C12.1 Yn eich barn chi, pa welliannau fyddai mwyaf buddiol i gleientiaid mewn perthynas â chasglu dyledion y dreth gyngor yn **eich ardal leol**?
[Penagored – rhowch hyd at dri ateb]

1. _____
2. _____
3. _____

C12.2 Yn eich barn chi, pa welliannau fyddai fwyaf buddiol i gleientiaid mewn perthynas â chasglu dyledion y dreth gyngor **yng Nghymru drwyddi draw**?
[Penagored – rhowch hyd at dri ateb]

1. _____
2. _____
3. _____

C13. Rydym ni'n awyddus i glywed am y pethau sy'n gweithio'n dda hefyd. Beth, os o gwbl, yw'r pethau mwyaf cadarnhaol am y ffordd mae'ch awdurdod lleol yn rheoli'r gwaith o gasglu dyledion y dreth gyngor yn eich ardal?
[Penagored – rhowch hyd at dri ateb]

1. _____
2. _____
3. _____

Diolch am roi o'ch amser i gwblhau'r arolwg hwn. Rydym yn gwerthfawrogi'ch barn yn fawr iawn.

Bydd pob ymateb i'r arolwg hwn yn ddiennw ac yn cael ei drin yn gwbl gyfrinachol.

Canllaw pynciau ar gyfer grwpiau ffocws gyda chynghorwyr (TERFYNOL)

Cyflwyniad ac esboniad o gyfrinachedd a chydsyniad (10 munud)

1. Llwybrau i ddyled (15 munud)

Yn fras, beth yw'r prif lwybrau i ddyled ym mhrofiad eich cleientiaid?

Holi:

- Digwyddiadau bywyd (colli swyddi, newidiadau teuluol, salwch/anabledd)
- Byw ar incwm isel (di-waith; gwaith ansicr, cyflog isel)
- Newidiadau i fudd-daliadau (diwygio lles yn gyffredinol neu newidiadau penodol; oedi gyda thaliadau/cosbau)
- Treuliau/argyfyngau annisgwyl (llifogydd, tân, lladrad)

Yn fwy penodol, pam mae rhai o'ch cleientiaid yn mynd i ddyled gyda'u biliau treth gyngor?

Holi:

- Mathau eraill o ddyled sydd gan y cleientiaid hyn yn aml
- Ôl-ddyledion ar filiau eraill y cartref?
- Symiau sy'n ddyledus yn nodweddiadol/ar gyfartaledd?
- Sut mae pobl yn talu'r biliau hyn fel arfer?
- Ymwybyddiaeth o hawliau/ gostyngiadau/cymorth sydd ar gael?

Oes yna fath penodol o gleientiaid yr ydych yn tueddu i'w weld sydd ag ôl-ddyledion y dreth gyngor?

Holi:

- Gweithio/ddim yn gweithio
- Pobl sy'n byw gydag anabledd/cyflwr iechyd hirdymor
- Pobl â phlant yn y cartref
- Pobl y mae diwygio lles/newidiadau i fudd-daliadau penodol yn effeithio arnynt
- Tenantiaid (cymdeithasol neu rentu preifat neu berchen-ddeiliaid)

Mae data Petra ledled Cymru'n dangos cynnydd cyson mewn problemau ôl-ddyledion treth gyngor dros y blynyddoedd diwethaf, a yw hyn yn adlewyrchu'r hyn yr ydych chi'n ei weld yn yr ardal hon?

Holi:

- A oes unrhyw reswm penodol am hyn?
- Hyd cyfartalog yr amser mewn ôl-ddyledion?

Ar y cyfan a yw cleientiaid yn deall canlyniadau peidio â thalu'r dreth gyngor?

Holi:

- A yw llawer yn sylweddoli bod yn rhaid iddynt dalu treth gyngor o gwbl?

2. Cymorth i gleientiaid (20 munud)

O ran y cymorth y maent yn ei ddarparu, beth yw eich profiad chi o ymwneud ag awdurdodau lleol pan fyddwch yn gweithio ar ran cleientiaid sydd mewn dyled gyda'u biliau treth gyngor?

Holi:

- Pa broses y maent yn ei defnyddio wrth sefydlu trefniadau ad-dalu ar gyfer cleientiaid sydd wedi mynd i ddyled?
- Sut maent yn asesu fforddiadwyedd?
- Pa fathau eraill o gymorth maent yn ei gynnig i gleientiaid? (e.e. cyngor ar ddyled; cymorth i gyllidebu, cyngor ar fudd-daliadau; hyrwyddo cymorth y dreth gyngor; gostyngiadau person sengl)
- Pa mor frwd ydynt yn hyrwyddo'r cymorth hwn?

Pa mor dda maen nhw'n cynorthwyo cleientiaid mewn sefyllfaoedd lle maent yn agored i niwed?

Holi:

- A yw sefyllfa/amgylchiadau personol y cleient yn cael eu hystyried yn llawn cyn penderfynu pa gamau pellach i'w cymryd i adennill y ddyled?
- Beth sy'n digwydd pan fo camau gorfodi ar y gweill ac y gwelir wedyn ei fod yn byw mewn sefyllfa lle mae'n agored i niwed?
- Ydych chi'n cael unrhyw anhawster o ran eu cael i ddeall/cydnabod bod cleient yn byw mewn sefyllfa lle mae'n agored i niwed?

Holi:

- Profiadau cleientiaid/unrhyw enghreifftiau o achosion penodol i helpu i egluro'r pwynt hwn?

Yn gyffredinol, ar ba bwynt yn y broses mae Cyngor ar Bopeth yn dechrau ymwneud â'r achos?

Allwch chi ddisgrifio sut mae'r berthynas yn gweithio ar ôl i chi/Cyngor ar Bopeth ddechrau ymwneud â'r achos?

Holi:

- Parodrwydd yr ALL i drafod taliadau pan fydd cleient yn methu eu fforddio nhw?
- I ba raddau maen nhw'n cadw cyfrifoldeb am y ddyled wedi iddi gael ei throsglwyddo i asiantau gorfodi?
- Fel arfer, a fyddant yn gwrthdroi neu'n rhoi'r gorau i gamau gorfodi unwaith y bydd Cyngor ar Bopeth yn ymwneud â'r achos? Ydy'r sefyllfa hon wedi newid dros y blynyddoedd diwethaf, ers i ddeddfwriaeth newydd ddod i rym?

3. Arferion casglu dyledion (25 munud)

Nawr byddem yn hoffi cael gwybod mwy am rai o'r arferion casglu dyledion a ddefnyddir gan eich awdurdod lleol.

Yn eich profiad chi pa ddulliau a ddefnyddir amlaf ar hyn o bryd wrth geisio adennill dyledion treth gyngor?

Holi:

- Unrhyw arferion arbennig o negyddol?
- A oes unrhyw beth sy'n gweithio'n dda yn eich ardal chi?
- Oes yna ddulliau penodol a ddefnyddir gyda gwahanol fathau o gleientiaid? (e.e. gorchmynion atafaelu enillion ar gyfer staff yr awdurdod lleol?)

Ydych chi wedi sylwi ar unrhyw newidiadau yn y dulliau a ddefnyddir yn ystod y flwyddyn neu ddwy ddiwethaf?

Holi:

- Unrhyw ddulliau penodol sy'n cael eu defnyddio'n fwy neu'n llai aml?
- Beth ydych chi'n credu yw'r prif resymau dros hyn?

Pa effaith mae hyn yn ei chael ar gleientiaid?

Holi:

- Effeithiau cadarnhaol a negyddol (e.e. gallu rheoli dyledion yn well; uchafu incwm; costau/ffioedd ychwanegol a godir ar gleientiaid)

Holi:

- Profiadau cleientiaid/unrhyw enghreifftiau o achosion penodol i helpu i egluro'r pwynt hwn?

Problemau sy'n gysylltiedig ag asiantau gorfodi yw tua thraean yr holl broblemau'n ymwneud ag ôl-ddyledion y dreth gyngor a welir yng Nghymru, beth yw eich profiad chi o ymwneud ag asiantau gorfodi yn eich ardal chi?

Holi:

- Sut mae'r berthynas rhwng Cyngor ar Bopeth, asiantau gorfodi lleol (yn enwedig os ydynt yn allanol) a'ch awdurdod lleol yn gweithio?
- Ydych hi'n gweld problemau gydag asiantau penodol neu a yw'r problemau'n fwy cyffredinol?
- Ydych chi'n credu bod asiantau gorfodi yn derbyn hyfforddiant digonol, yn arbennig mewn perthynas â deall pryd mae cleientiaid mewn sefyllfaoedd lle gallent fod yn agored i niwed?
- Ydy'r sefyllfa wedi newid ers i'r ddeddfwriaeth newydd sy'n rheoli ymddygiad asiantau gorfodi ddod i rym ym mis Ebrill 2014? A ydy pethau'n well/yn waeth/yr un fath?

Holi:

- Profiadau cleientiaid/unrhyw enghreifftiau o achosion penodol i helpu i egluro'r pwynt hwn?

4. Problemau a gwelliannau yn y dyfodol (20 munud)

A oes unrhyw beth yn arbennig y credwch y gallai effeithio ar allu pobl i dalu eu treth cyngor yn y dyfodol?

Holi:

- Newidiadau posibl i gymorth y dreth gyngor yng Nghymru?
- Newidiadau i fudd-daliadau yn y dyfodol?
- Cyflogaeth yn eich ardal chi?
- Unrhyw beth arall?

Pa welliannau ydych chi'n credu fyddai o'r budd mwyaf i gleientiaid mewn perthynas â chasglu dyledion treth gyngor yn eich ardal leol chi?

A oes unrhyw beth mwy cyffredinol yr ydych yn credu y byddai o fudd i gleientiaid mewn perthynas â chasglu dyledion y dreth gyngor yng Nghymru yn ei chyfanrwydd?

Holi:

- Pa wersi, os o gwbl, ellir eu dysgu gan awdurdodau lleol gan gredydwy'r eraill?
- Ydych chi'n credu y dylai awdurdodau lleol allu gwneud didyniadau o fudd-daliadau neu wneud cais am orchymyn atafaelu enillion heb yr angen am Orchymyn Atebolrwydd?

Holi:

- rhesymau pam/pam ddim?
- A ddylid cael diffiniad cyffredin y cytunwyd arno o ystyr preswlydd agored i niwed ledled Cymru?

Holi:

- rhesymau pam/pam ddim?

Diolch a chloi (5 munud)

Canllaw pynciau ar gyfer cyfweiliadau cleientiaid (TERFYNOL)

Cyflwyniad ac esboniad o gyfrinachedd a chydsyniad (10 munud)

Llwybrau i ddyled (15 munud)

Yn gyntaf, tybed a allwch ddweud ychydig wrthym amdanoch chi a'ch sefyllfa bresennol, lle rydych chi'n byw (nid yr union gyfeiriad), yr hyn rydych yn ei wneud, pwy arall sy'n byw gyda chi?

C1. Gan feddwl am arian yn gyffredinol, sut ydych chi'n teimlo am reoli eich arian? Fel arfer, ydych chi'n cynllunio/creu cyllideb ac yn gwybod beth yw'ch sefyllfa ariannol fwy na heb, neu ai chi yw'r math o berson sydd byth yn hollol siŵr faint o arian sydd gennych na phryd mae pethau'n ddyledus. Neu ydych chi rhywle yn y canol?

C2. Sut ydych chi'n talu biliau'r cartref fel arfer, pethau fel nwy, trydan, dŵr, ffôn, treth gyngor?

Anogaeth:

- Y prif reswm dros ddewis talu fel hyn?
- Dulliau talu gwahanol ar gyfer gwahanol filiau?

C3. Pan oeddech chi mewn dyled gyda'ch bil treth gyngor, a oedd gennych unrhyw ddyledion eraill ar y pryd?

Holi:

- Ôl-ddyledion gyda biliau eraill y cartref?
- Oedd gennych chi unrhyw fenthyciadau eraill neu oeddech chi'n talu am

unrhyw beth drwy hurbwrcasu gan dalu'n wythnosol/yn rheolaidd? E.e. am ddodrefn; nwyddau electronig; catalog.

Anogaeth:

- Os oedd gennych fenthyciadau eraill, wnaethoch chi fynd i ddyled gydag ad-daliadau'r benthyciadau hyn hefyd pan aethoch i ddyled gyda'ch treth gyngor? Pa rai?

C4. Beth oedd y prif reswm(rhesymau) i chi fynd i ddyled gyda'ch bil treth gyngor?

Holi:

- Digwyddiadau bywyd (colli swydd, newidiadau teuluol, salwch/anabledd)
- Byw ar incwm isel (di-waith; gwaith ansicr; cyflog isel)
- Newidiadau i fudd-daliadau (diwygio lles yn gyffredinol neu newidiadau penodol; oedi o ran taliadau/cosbau)
- Cost/argyfwng annisgwyl

Anogaeth:

- Ai bil cyfredol oedd hwn neu hen fil o flwyddyn neu flynyddoedd blaenorol

C5. Ar y pryd oeddech chi'n ymwybodol, ac a wnaethoch chi ddeall, yr hyn a allai ddigwydd pe na baech yn talu eich treth gyngor?

Anogaeth:

- Oeddech chi'n sylweddoli bod yn rhaid i chi dalu treth gyngor o gwbl?

C6. Oeddech chi'n ymwybodol o unrhyw gymorth a allai fod ar gael i chi gan y Cyngor i helpu i reoli eich biliau treth gyngor?

Holi:

- megis gostyngiad o 25% os ydych chi'n byw ar eich pen eich hun neu gymorth trwy ostyngiad yn y dreth gyngor os ydych chi ar incwm isel

Anogaeth:

- Oeddech chi'n aros am hawliad heb ei dalu ar gyfer budd-dal tai neu ostyngiad yn y dreth gyngor pan aethoch i ddyled?

Camau gweithredu'r awdurdod lleol (20 munud)

Nawr rydym am ofyn eich barn am y camau a gymerwyd gan eich Cyngor lleol ar ôl i chi fynd i ddyled gyda'ch bil treth gyngor.

C7. Sut wnaeth y Cyngor roi gwybod i chi yn y lle cyntaf eich bod mewn dyled gyda thaliadau eich treth gyngor?

Holi:

- Llythyr, galwad ffôn, neu ddull arall

Anogaeth:

- Wnaethon nhw ddweud wrthyf chi beth allai ddigwydd pe na baech yn talu eich bil treth gyngor?

C8. Ar y pwynt hwn a gawsoch chi gynnig unrhyw fath o gymorth i'ch helpu chi i reoli'r ddyled, fel cyngor ar ddyledion, cyngor ar gyllidebu, neu gyngor ar fudd-daliadau?

Holi:

- Wnaeth y Cyngor, naill ai yn y llythyr neu yn ystod yr alwad ffôn, roi rhif ffôn, cyfeiriad e-bost neu wefan i chi gysylltu â nhw os oeddech chi angen y math hwn o gyngor
- Os cynigiwyd cyngor/cymorth, a oedd y cymorth hwn gan y Cyngor neu a ddywedwyd wrthy ch am ddarparwr cyngor annibynnol fel Cyngor ar Bopeth
- Wnaethoch chi geisio cael neu ofyn am unrhyw gyngor ar y pryd?
- Os do, sut oeddech chi'n teimlo ar ôl cael y cyngor hwn?
- Os na, pam na wnaethoch chi geisio cael neu ofyn am unrhyw gyngor bryd hynny?

NODYN I'R CYFWELYDD:

Gall awdurdodau lleol ddefnyddio nifer o ddulliau i gasglu dyledion treth gyngor ac mae'r rhan fwyaf ohonynt yn golygu bod angen iddynt wneud cais am Orchymyn Atebolrwydd trwy'r llysoedd cyn eu defnyddio. Mae cost hyn (tua £70 yng Nghymru fel arfer) yn cael ei ychwanegu at ddyled y cleient wedyn. Bydd y dyledwr yn atebol hefyd am unrhyw ffioedd asiant gorfodi os yw'r dull hwn yn cael ei ddefnyddio.

Gwnewch nodyn o ba un o'r canlynol a nodir gan y cleient wrth ateb y cwestiwn nesaf (efallai na fyddant yn cyfeirio at y Gorchymyn Atebolrwydd):

- Sefydlwyd trefniadau talu arbennig gyda'r Cyngor yn uniongyrchol (heb Orchymyn Atebolrwydd)
- Maent wedi gwneud cais am Orchymyn Atebolrwydd i drefnu didyniadau o fudd-daliadau
- Maent wedi gwneud cais am Orchymyn Atebolrwydd i drefnu gorchymyn atafaelu enillion
- Maent wedi gwneud cais am Orchymyn Atebolrwydd i drefnu camau gorfodi gan asiantau gorfodi/beiliaid
- Maent wedi gwneud cais am Orchymyn Atebolrwydd i drefnu camau gorfodi eraill (e.e. Gorchymyn Arwystlo neu achos methdaliad)

C9. Unwaith y rhoddodd y Cyngor wybod i chi eich bod mewn dyled gyda'ch taliadau treth gyngor, beth ddigwyddodd nesaf?

Anogaeth:

- Oeddech chi'n deall pam y cymerwyd y camau hyn?
- Os oedd y dull a ddewiswyd ar gyfer casglu dyledion yn golygu bod angen i'r Cyngor wneud cais am Orchymyn Atebolrwydd, a esboniwyd y broses gyfan i chi?
- Sut oeddech chi'n teimlo drwy gydol y broses hon?

CYFWELYDD - DIM OND OS DEFNYDDIWDYD ASIANTAU GORFODI/BEILIAID Y DYLID GOFYN C10

C10. Yn gryno, allwch chi egluro'ch profiad o ymwneud ag asiantau gorfodi/beiliaid?

Anogaeth:

- Wnaethoch chi dderbyn llythyr 'Hysbysiad gorfodi' yn dweud wrthy ch pam bod beiliaid yn dod a beth y gallwch ei wneud i atal/oedi unrhyw gamau ganddynt? (e.e. talu'r ddyled, cysylltu â'r Cyngor i drefnu cynllun ad-dalu, neu trwy wneud cynnig i'r beili i dalu mewn rhandaliadau)
- Wnaethoch chi wirio bod y broses gywir wedi cael ei dilyn pan alwodd y beili heibio?
- Ydych chi'n ymwybodol o'r hyn y gall asiantau gorfodi ei wneud a'r hyn na allant ei wneud?

NODYN I'R CYFWELYDD:

- Dim ond trwy ddefnyddio dulliau mynediad arferol y caniateir i asiantau gorfodi/beiliaid fynd i mewn i eiddo, megis drws heb ei gloi neu os yw pobl yn gadael iddynt ddod i mewn. Nid oes rhaid i bobl adael iddynt ddod i mewn. Anaml y cânt ddefnyddio grym. Os byddant yn gwneud hynny, bydd angen gorchymyn llys arnynt yn dweud y gallant ddefnyddio grym, a'r unig ffordd y cânt wneud hyn yw gorfodi eu ffordd trwy ddrws wedi'i gloi/dull mynediad arferol, nid grym corfforol yn erbyn y dyledwr/pobl eraill yn y cartref.
- Ni allant fynd i mewn os mai plentyn dan 16 oed neu unigolyn agored i niwed yw'r unig berson sydd ar yr aelwyd.
- Mae angen iddynt gymryd gofal arbennig hefyd wrth ymdrin â phobl sy'n cael eu hystyried yn agored i niwed, e.e. rhiant sengl; person hŷn, rhywun sy'n anabl/difrifol wael. Mewn rhai o'r achosion hyn, dylent atal camau gweithredu'r beili a chyfeirio'r ddyled yn ôl i'r Cyngor.
- Gall pobl wrthod mynediad, ond fe'u cynghorir i gysylltu â'r Cyngor neu'r cwmni beiliaid yn syth i wneud trefniadau ar gyfer talu'r ddyled.

C11. Sut oeddech chi'n teimlo drwy gydol y broses hon?

CYFWELYDD – GOFYN Y CANLYNOL I BAWB SY'N CYMRYD RHAN

C12. Wrth wneud trefniadau i chi ad-dalu'r ddyled, a wnaeth y Cyngor a/neu feiliaid (os yn berthnasol) ystyried faint o arian allech chi fforddio ei dalu'n ôl?

Holi:

- Wnaethon nhw ofyn i chi am eich amgylchiadau personol?
- Wnaethon nhw ofyn i chi am filiau eraill a threuliau bob dydd y bu'n rhaid i chi eu talu, fel bwyd neu ddillad?
- Oeddech chi'n teimlo bod yr ad-daliadau'n rhy uchel, yn rhy isel, neu fwy neu lai'n iawn?

C13. A ddywedwyd wrthy ch am unrhyw gostau ychwanegol y gellir eu hychwanegu at eich dyled o ganlyniad i unrhyw gamau gorfodi?

Holi:

- Taliadau am gael Gorchymyn Atebolwydd neu ffioedd asiantau gorfodi/ beiliaid?
- Oedd y taliadau ychwanegol hyn yn eich poeni chi?

C14. Ar ba bwynt wnaethoch i droi at eich Cyngor ar Bopeth lleol am gymorth? Anogaeth:

- Beth wnaeth eich atal rhag gofyn am help gan Cyngor ar Bopeth yn gynharach?

- Sut oeddech chi'n teimlo cyn ac ar ôl siarad â Cyngor ar Bopeth?

C15. Beth sydd wedi digwydd ers i chi siarad â Cyngor ar Bopeth?

Holi:

- Camau a gymerwyd gan yr awdurdod lleol?
- Camau a gymerwyd gan asiantau gorfodi/beiliaid (os yn berthnasol)
- Ydy pethau wedi gwella, wedi gwaethygu neu heb newid?

Gwelliannau yn y dyfodol (10 munud)

C16. Pa welliannau ydych chi'n credu y gellid eu gwneud i'r ffordd y mae dyled treth gyngor yn cael ei chasglu gan Gyngorau i wneud y sefyllfa'n well i bobl?

Anogaeth:

- Rhoi gwybod i bobl pa gyngor a chymorth arall sydd ar gael yn gynharach, i helpu pobl i reoli eu biliau treth gyngor, a chyn iddynt gymryd camau gorfodi?
- Rhoi camau ar waith i wneud ad-daliadau dyledion yn fwy fforddiadwy?
- Monitro ymddygiad asiantau gorfodi'n fwy manwl a gweithredu os gwelir eu bod yn torri'r rheolau?

C17. Oes unrhyw beth arall yr hoffech ei ychwanegu cyn i ni orffen?

Diolch a chloi

Cyngor cyfrinachol, am ddim. Pwy bynnag ydych chi.

Rydym yn helpu pobl i ddod o hyd i ffordd ymlaen gyda'u problemau ac yn ymgyrchu ar faterion o bwys pan fo angen i'w lleisiau gael eu clywed.

Rydym yn gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu ac aflonyddu.

Rydym yma i bawb.

Ysgrifennwyd gan Lindsey Kearton

citizensadvice.org.uk



© Cyngor ar Bopeth Medi 2016

Cyngor ar Bopeth yw enw gweithredol Cymdeithasau Cenedlaethol y Canolfannau Cyngor ar Bopeth. Rhif elusen gofrestrdig 279057