

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan  
wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i  
sicrhau mynediad i bawb

Adroddiad ymchwil a gynhyrchwyd gan Fforwm y  
Darparwyr Cyngor Annibynnol

Hydref 2013

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

## Cynnwys

Crynodeb	3
Cyflwyniad	5
Beth mae pobl Cymru eisiau a beth sy'n gweithio mewn perthynas â gwybodaeth a chyngor	8
Dulliau cyflenwi gwybodaeth a chyngor: beth sy'n gweithio i bwy a phryd?	16
Y rhwystrau a'r galluogwyr i sicrhau y gall 'grwpiau anodd eu cyrraedd' gael mynediad i wasanaethau gwybodaeth a chynghori	28
Canfyddiadau arolwg Fforwm Cyngor Annibynnol defnyddwyr gwasanaeth a'u disgwyliadau	56
Buddion ariannol darparu gwybodaeth a chyngor hygyrch a phriodol	66
Crynodeb a Galwadau i Weithredu	70
Llyfryddiaeth	80

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

Bu i'r sefydliadau canlynol oruchwylio'r gwaith ymchwil hwn ar ran Fforwm y Darparwyr Cyngor Annibynnol



Children in Wales  
Plant yng Nghymru



for better mental health  
o blaid gwell iechyd meddwl



promoting equality in housing  
hybu cydraddoldeb ym maes tai



yn cefnogi pobl ddall ac  
â golwg rhannol  
supporting blind and  
partially sighted people

## Crynodeb

Mae'r ymchwil hwn yn darparu crynodeb o beth mae pobl Cymru eisiau gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau y gall pawb gael mynediad i'r gwasanaethau. Mae'r adroddiad yn cynnwys synthesis o dystiolaeth o nifer o feysydd, yn cynnwys: (i) adolygiad beirniadol o ddeunydd; (ii) ymchwiliad y Tîm Ymchwil ei hun i ddefnyddwyr gwasanaeth, a mynychu Cynhadledd Flynyddol Anabledd Cymru (2013), a; (iv) data o arolwg diweddar o wybodaeth annibynnol yng Nghymru a defnyddwyr gwasanaeth cynghori.

Derbyniwyd tua 600 o ymatebion i'r arolwg gan ddefnyddwyr gwasanaeth ac fe'u trosglwyddwyd i'r Tîm Ymchwil gan sefydliadau gwybodaeth a chynghori yng Nghymru. Mae'r ymateb rhyfeddol hwn i'r holiadur yn adlewyrchu cryfder y teimladau ynglŷn â'r pwnc pwysig yma, sef beth mae pobl eisiau gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a beth sy'n gweithio i bwy a phryd. Mae hyn hefyd yn ychwanegu hygredd i ganfyddiadau'r adroddiad hwn a gall y darllenwyr fod yn sicr mai defnyddwyr sydd wedi arwain y canlyniadau.

Mae'r canfyddiadau allweddol yn cynnwys: (i) gofyniad i wasanaethau fod yn hyblyg o ran eu dulliau a'u ffyrdd o gyflenwi er mwyn bodloni anghenion unigol pobl; (ii) pwyslais ar yr angen i wasanaethau fod yn hygyrch ac i ddarpariaeth gwybodaeth a chynghori fod ar gael mewn fformatau hygyrch; (iii) yr angen i godi mwy o ymwybyddiaeth am wasanaethau gwybodaeth a chynghori ymysg y cyhoedd; (iv) cefnogaeth i'r amrywiaeth o sefydliadau a dulliau cyflenwi gwybodaeth a chynghori yng Nghymru; (iv) yr angen i osod defnyddwyr gwasanaeth yn rhan ganolog o ddylunio a chyflenwi gwasanaeth (yn cynnwys datblygu dulliau Mentora Cymheiriaid); (vi) yr angen i wasanaethau lleol ddeall

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

beth mae gwasanaethau eraill yn y sector (a thu hwnt) yn ei wneud i ddarparu dull wedi'i liflinio, cyfeirio cywir, atgyfeirio a chydweithio effeithiol ar gyfer rhai sy'n chwilio am wybodaeth a chynghor, ac, yn olaf; (vii) ystyriaeth i effaith Diwygiad Lles ar allu pobl i gael mynediad i wasanaethau gwybodaeth a chynghori a'r angen critigol am wybodaeth a chynghor annibynnol yn yr hinsawdd sydd ohoni.

Hoffwn dynnu eich sylw at dudalen 76 yr adroddiad hwn ble gallwch weld ein Galwadau i Weithredu sy'n cynnwys argymhellion i gynnal mwy o ymchwil gan ddefnyddio dull Ymchwil Cymheiriaid er mwyn archwilio dichonoldeb y Galwadau i Weithredu arfaethedig.

## Cyflwyniad

Mae'r diffiniadau o wybodaeth a chyngor yr ydym wedi eu mabwysiadu yn yr adroddiad hwn wedi'u cymryd o'r Adolygiad o Gyngor (2013), sef:

**Gwasanaethau Gwybodaeth**, mae'n disgrifio gwasanaethau sy'n rhoi'r wybodaeth sydd ei angen ar gleientiaid, fel y gallant gael gwybodaeth am, a gwneud mwy ynghylch eu sefyllfa. Gall gynnwys gwybodaeth am hawliau, polisïau ac arferion; ac am wasanaethau ac asiantaethau cenedlaethol a lleol. Y cleient sy'n gyfrifol am gymryd unrhyw gamau pellach.

**Gwasanaethau Cynghori**, mae'n disgrifio gwasanaethau sy'n dadansoddi problem gyfreithiol cleient ac unrhyw faterion cyfreithiol cysylltiedig; yn nodi unrhyw ddeddfwriaeth berthnasol ac yn penderfynu sut mae'n gymwys i amgylchiadau penodol y cleient, yn cynnwys nodi goblygiadau a chanlyniadau camau o'r fath a'r sail i weithredu; darparu gwybodaeth am faterion sy'n berthnasol i'r broblem, megis rhoi cyngor ar y camau nesaf; a nodi dyddiadau terfynau amser gweithredu er mwyn sicrhau hawliau'r cleient.

Mae Diweddariad Strategaeth Gwasanaethau Cynghori Cymru (2013) yn nodi bod yna amrywiaeth eang o ddarparwyr gwasanaeth yng Nghymru yn y sectorau statudol, preifat a dielw, yn amrywio o sefydliadau bychan, gwirfoddol a chymunedol i bractisau cyfreithiol proffesiynol sydd â throsiant blynyddol o £1m a mwy. Nodwyd y gall y diffyg mynediad i wasanaethau gwybodaeth a chynghori dibynadwy fod yn cyfrannu at greu a chynnal allgau cymdeithasol.

Bu i adroddiad Cyfiawnder Sifil yng Nghymru a Lloegr (2009) nodi bod pobl yn mynd at ystod eang o gynghorwyr i chwilio am gyngor ffurfiol personol neu ynglŷn â hawliau wrth ddelio â phroblemau traddodadwy. Mae'r rhain yn cynnwys cwmnïau cyfreithwyr, Canolfannau Cyngor ar Bopeth (CAB) ac asiantaethau cynghori annibynnol eraill, awdurdodau lleol, yr heddlu, gweithwyr iechyd, undebau llafur a chyrrff proffesiynol, cyflogwyr, cwmnïau yswiriant, gwleidyddion, gweithwyr cymdeithasol, Canolfannau Gwaith, sefydliadau ariannol, staff llys, eglwysi, adrannau'r llywodraeth, asiantaethau hawliadau, cymdeithasau tai, y cyfryngau, banciau, ysgolion a chymdeithasau masnachu.

O'r holl fathau o broblemau, mae NFP Synergy (2013) yn adrodd bod pobl yn fwy tebygol o chwilio am gyngor ynglŷn â thrafferthion ariannol, a hynny gan CAB, materion ynglŷn â thai gan y cyngor lleol, a budd-daliadau nawdd cymdeithasol a dioddef trosedd drwy chwilotwyr ar-lein.

Fodd bynnag, 30 y cant yn unig sy'n ceisio cyngor ffurfiol gan deulu a ffrindiau, yn ogystal â gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori (Adolygiad Gwasanaethau Cynghori Cymru, 2013) ac mae'r ffigwr hwn yn amrywio'n sylweddol yn ddibynnol ar yr amgylchiadau penodol. Mae Buck (2010) yn adrodd bod llai na 10 y cant o'r cleientiaid wedi adrodd eu bod wedi ceisio cyngor o'r blaen ynglŷn â phroblem ddyled. Roedd hyn yn amrywio o dri y cant o gleientiaid mewn carchar/sefydliadau prawf, i 46 y cant o gleientiaid mewn canolfannau cymunedol.

Mae'n hanfodol cynnal ymchwil er mwyn deall taith y rhai sy'n ceisio cyngor a beth maent eisiau gan wasanaethau cynghori. Dylai'r ymchwil hwn gynnwys cadarnhau (i) y canlyniadau y mae pobl eisiau; (ii) y rheswm dros geisio cyngor; (iii) a oes dyblygu yn y system neu beidio; a

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

(iv) sut y gellir addasu'r gwasanaethau er mwyn creu gwell canlyniadau i'r unigolyn (Adolygiad o Gyngor, 2013).

Mae gweddill yr adroddiad hwn yn manylu am ganfyddiadau adolygiad o ddeunydd, canlyniadau arolwg o ddefnyddwyr gwasanaeth yng Nghymru ac ymgynghoriad gyda defnyddwyr gwasanaeth a gynhaliwyd gan ymchwilyr annibynnol. Mae cynnwys yr adroddiad fel a ganlyn:

- i. Beth mae pobl Cymru eisiau a beth sy'n gweithio mewn perthynas â gwybodaeth a chynghori
- ii. Dulliau cyflenwi gwybodaeth a chynghori: beth sy'n gweithio i bwy a phryd?
- iii. Y rhwystrau a'r galluogwyr i sicrhau y gall 'grwpiau anodd eu cyrraedd' gael mynediad i wasanaethau gwybodaeth a chynghori<sup>1</sup>
- iv. Canfyddiadau arolwg Fforwm Cyngor Annibynnol defnyddwyr gwasanaeth a'u disgwyliadau
- v. buddion ariannol darparu gwybodaeth a chynghori hygyrch a phriodol
- vi. Crynodeb a Galwadau i Weithredu

---

<sup>1</sup> Oherwydd amserlen yr ymchwil, nid oeddem yn gallu ymdrin yn gynhwysfawr â'r deunydd mewn perthynas â sicrhau mynediad ar gyfer yr holl Nodweddion Gwarchoddedig. Fodd bynnag, rydym yn credu bod llawer o'r argymhellion sy'n deillio o'r ymchwil a gyflwynwyd ar sicrhau mynediad ar gyfer grwpiau anodd eu cyrraedd yn gymwys i'r holl nodweddion gwarchoddedig.



## Beth mae pobl Cymru eisiau a beth sy'n gweithio mewn perthynas â gwybodaeth a chyngor

Mae CAB yn enghraifft o wasanaeth gwybodaeth a chynghori sy'n cynnig amrywiaeth o ddulliau cyflenwi. Er enghraifft, maent yn darparu cyngor wyneb yn wyneb, mynediad i wasanaethau dros y ffôn, a gwybodaeth ar-lein ar eu gwefan hunangymorth. Adroddwyd bod defnyddwyr gwasanaethau CAB fel arfer angen cyngor arbenigol, h.y. rhywbeth mwy na chyngor cyffredinol untro. Yn ôl adroddiad CAB diweddar, mae yna nifer o ffactorau sy'n bwysig i ddefnyddwyr gwasanaethau CAB. Gellir crynhoi'r rhain fel a ganlyn:

- i. Os defnyddir system apwyntiadau, bydd pobl eisiau **gwybodaeth am amseroedd aros**
- ii. **Nid yw pobl eisiau ailadrodd eu storïau** i un gweithiwr ar ôl y llall
- iii. Mae pobl eisiau i gynghorwyr **weithredu** (yn achos y rhai a dderbyniodd wybodaeth yn unig, roedd rhai'n teimlo y buasent wedi gallu cyflawni'r un peth eu hunain)

Mae adroddiadau diweddar ar wasanaeth CAB yn argymhell:

- i. Hyrwyddo **grymuso** defnyddwyr gwasanaeth
- ii. Sicrhau bod y gwasanaeth yn datblygu i fod yn hyd yn oed yn fwy **hygyrch** (er enghraifft, gwefan ryngweithiol gydag is-safleoedd penodol ar gyfer pobl ifanc etc.)
- iii. **Hyrwyddo hygyrchedd swyddfeydd**
- iv. Gwella **cyfathrebu** mewnol a rhwng sefydliadau
- v. Gwella **amseroedd aros**
- vi. Hyrwyddo **arferion da**

Adroddodd Jones (2009) bod rhai o rannau **tlotaf a difreintiedig a/neu ddiameddiffyn** y gymdeithas yng Nghymru yn gallu defnyddio CAB i dderbyn cyngor, a bu i nifer o gleientiaid geisio cyngor ynglŷn ag **amryw o faterion a materion cymhleth**. Ar ôl derbyn cyngor, bu i gleientiaid ddisgrifio gwelliant o ran eu hiechyd, bu i gleientiaid gyda phlant dibynnol adrodd am well perthynas â'u plant, gwell dealltwriaeth o hawliau a phendrantrwydd wrth eu gweithredu, a sgiliau cyllidebu a datrys problemau (Jones, 2009).

Pan ofynnwyd pa elfennau o'r wybodaeth a'r cyngor oedd yn fuddiol (h.y. beth sy'n gweithio?), bu i'r defnyddwyr gwasanaeth egluro bod:

- i. Gwasanaethau wedi eu helpu i **ddeall** eu problem
- ii. Gwasanaethau'n cynnig **ystod o atebion** i'w problemau
- iii. Gwasanaethau'n gallu darparu **eglhurhad mewn iaith eglur** oedd yn hawdd i'w deall
- iv. Gwasanaethau yn rhan bwysig wrth **gefnogi cleientiaid yn emosiynol ac ymarferol**, yn aml am gyfnod hir

(Jones, 2009)

Mae elfennau allweddol dulliau llwyddiannus o roi gwybodaeth a chynghori yr adroddir amdanynt gan Green (2009) yn cynnwys:

- i. Dylai cyngor ddod o **ffynhonnell ddibynadwy sydd ag enw da**, sydd â phobl broffesiynol, gymwys wedi eu hyfforddi'n dda, sy'n garedig a chefnogol, sydd â sgiliau iaith da ac sy'n rhoi gwybodaeth sy'n dechnegol gywir
- ii. Dylai cymorth fod yn **annibynnol, diduedd, cyfrinachol ac anfeirniadol**, yn ogystal â bod yn **hawdd cael mynediad iddo** (h.y. ar gael yn hawdd, eang a lleol) ac yn **fforddiadwy**

- iii. Dylai cefnogaeth barhaus gan yr un person a **dilyniant gofal** fod ar gael
- iv. Wrth roi cymorth dylid ystyried yr **ystod lawn o broblemau a'r math** o broblemau, gwahanol gefndiroedd y cleientiaid, **anghenion ac amgylchiadau penodol**, dylai fod yn eglur a syml, hawdd i'w ddeall a bod yn **ymarferol berthnasol**. .

Mae **gwasanaethau o safon uchel sy'n hawdd mynd atynt, cysondeb gwasanaeth a chyfrinachedd** yn nodweddion allweddol allgymorth cyfreithiol effeithiol ar gyfer cleientiaid 'anodd eu cyrraedd' (Papur Mater Cyfreithiol, 2009). Hefyd, dylai gwybodaeth fod yn **gyson, cywir ac yn gyfredol** (Y Sefydliad Gofal Cymdeithasol er Rhagoriaeth, 2013).

Nododd Y Sefydliad Gofal Cymdeithasol er Rhagoriaeth, 2013, ei bod yn hanfodol bod gwasanaethau **ar gael ar yr amser iawn i'r bobl sydd ei angen, mewn ystod o fformatau a drwy ystod o sianelau**. Mae'n rhaid i wybodaeth fod ar gael ar yr adegau ym mywydau pobl **pryd y bydd ei angen fwyaf arnynt**.

Bu i Ganolfan Wirio Cyngor Speakeasy ddadansoddi'r galw am wahanol fathau o wasanaethau a methiannau mewnol ac allanol yn ogystal. Mae eu dull Meddwl trwy Systemau yn amlygu bod elfennau o wasanaethau Speakeasy yn cael eu gwerthfawrogi'n fawr gan ddefnyddwyr gwasanaeth:

- i. "Rydych yn fy helpu/cynrychioli gyda fy apêl"
- ii. "Rydych yn fy helpu i ddeall beth yw fy hawliau/ beth fydd yn digwydd?"

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

- iii. "Rydych yn fy helpu i ad-dalu fy nyledion cyn gynted â phosibl mewn ffordd fforddiadwy" " rwy'n derbyn taleb fwyd fel y gallaf/gallwn fwyta tra bod ein problemau yn cael eu datrys"

Felly, yr hyn sy'n cael ei werthfawrogi yw: cymorth i **ddeall**, **cynrychiolaeth neu gefnogaeth gyda'r broses a chymorth i sicrhau canlyniad da**. Mae pobl angen help i ddeall eu hawliau a'u cyfrifoldebau **mewn perthynas â'u hamgylchiadau unigol**, wedi ei deilwra i'w hanghenion i sicrhau **canlyniad cyflym a phositif** i'w problem/au. Maent eisiau **'rhywun ar eu hochr nhw'** all gynnig sicrwydd.

Bu i adroddiad gan Gyngor Portsmouth fanylu ynglŷn â beth mae pobl eisiau gan wasanaethau cynghori. I 34 y cant o'r bobl oedd yn defnyddio'r gwasanaeth, roedd hi'n bwysig bod y gwasanaeth yn **gyflym a chyfleus**. Dywedodd dau ddeg pedwar y cant 'rwyf yn cael **y cyngor sydd ei angen arnaf i ddatrys fy mhroblem'**.

Nododd Riverside Advice bod **mynediad i'r gwasanaeth cywir** yn hanfodol i bobl, a bod ymddiriedaeth yn ffactor bwysig ac "os nad yw gwasanaeth yn **ddibynadwy ac ar gael**, bydd yn methu" (Riverside Advice).

Mae'r gwasanaeth yn nodi bod yna gysylltiad uniongyrchol rhwng **amrywiaeth y darparwyr** a'r gallu i gyflenwi gwasanaethau cynghori **o safon sydd ar gael yn lleol** gyda **gwerth 'ychwanegol'** ar gyfer pob categori o gleientiaid mewn ffordd **holistig** a di-dor.

Mae Riverside Advice yn nodi bod nifer o sefydliadau cynghori'n cael eu datblygu o ganlyniad i gydnabod yr anghenion sy'n bodoli, yn ddaearyddol o ran pobl ddifreintiedig a diamddiffyn, a bu'n rhaid iddynt barhau i fod yn **hyblyg** er mwyn ymateb i ofynion presennol a newidiol. Mae'n bwysig cadw **cryfderau'r amrywiaeth presennol o ddarparwyr**

a'r arianwyr, sydd wedi cymryd nifer o flynyddoedd i'w datblygu (Riverside Advice)

Bu i Gymorth Cancer Macmillan (crynodeb o adroddiad Macmillan i Adolygiad Llywodraeth Cymru o'r Gwasanaethau Cynghori) nodi **na fydd symud oddi wrth gefnogaeth arbenigol tuag at ddarpariaeth fwy cyffredinol yn bodloni gofynion penodol pobl yr effeithir arnynt gan ganser yng Nghymru**. Gan hynny, mae cefnogaeth arbenigol yn **deall anghenion y grŵp o gleientiaid**. Bu i'r ymateb amlygu bod pobl yr effeithir arnynt gan ganser angen mynediad i **gyngor arbenigol, amserol o safon uchel ynglŷn â hawliau lles** gan bobl broffesiynol sydd â'r **profiad a'r gefnogaeth** i allu delio â chleient sy'n profi effaith emosïynol diagnosis o ganser. Mae angen **cydweithio** rhwng y Bwrdd Iechyd Lleol, yr Awdurdodau Lleol a'r trydydd sector i gynllunio sut y bydd ymrwymiad Llywodraeth Cymru i Gynllun Cyflawni ar gyfer Cancer yn cael ei weithredu.

Bu i ymgynghoriad diweddar gyda defnyddwyr gwasanaethau gan Shelter Cymru (2012) ddangos bod yr amgylchiadau a arweiniodd pobl i droi at Shelter Cymru yn **amrywiol ac eang**, yn cynnwys; dyledion morgais, materion budd-dal/dyledion rhent, problemau gyda landlordiaid (cymdeithasau tai, preifat a chynghori) a materion ynglŷn â thenantiaeth yn cynnwys digartrefedd. Disgwyliadau cleientiaid o'r gwasanaeth oedd:

- i. **Mynediad hawdd** i'r gwasanaeth
- ii. Mynediad i **wybodaeth gywir**
- iii. Mynediad hawdd i **weithiwr achos** er mwyn trafod eu hachos
- iv. Roeddent yn gwerthfawrogi'r **swyddfeydd canolog oedd yn hawdd cael mynediad iddynt**

- v. Y dewis i gael **ymweliadau â'r cartref** ar gyfer y rhai na all deithio
- vi. Mwy o **gyngor wyneb yn wyneb o'i gymharu â chyngor dros y ffôn neu ar-lein.**

*"Buaswn yn hoffi i wasanaethau gwybodaeth / cynghori fod yn gyfeillgar, yn gydymdeimladol a'u bod yn gwrando ar beth rwyf yn ei ddweud wrthynt a fy mod yn cael yr union help sydd ei angen arnaf.*

*Hoffwn i'r gwasanaethau hyn allu fy helpu a fy nghynghori, ac os na fuasai hynny'n bosibl y buasent yn gallu fy nghyfeirio at sefydliad perthnasol fyddai'n gallu rhoi mwy o wybodaeth neu gyngor i mi.*

*Cyswllt wyneb yn wyneb fyddai'r math gorau o gyswllt yn ddelfrydol, ond nid pawb sy'n hoffi trafod eu problemau personol fel hyn, felly dylai'r dewis o allu ffonio'n uniongyrchol bob amser fod ar gael pan fo defnyddiwr y gwasanaeth yn gwybod ei fod yn siarad â'r person perthnasol, a bod ganddynt enw a ffynhonnell gysylltu yn hytrach na llais anhysbys mewn canolfan alwadau.*

*Yn amlwg, mae lleoliadau sy'n hawdd eu cyrraedd yn hanfodol, ond dylai gwasanaeth ymweld fod ar gael hefyd i'r rhai hynny sy'n dioddef problemau corfforol neu iechyd meddwl ac nad ydynt yn gallu gadael eu cartrefi ond nad ydynt yn gyfforddus yn siarad dros y ffôn." (Defnyddiwr gwasanaeth gwybodaeth a chynghori yng Nghymru)*

Mae yna angen parhaus i sicrhau y gall mwy o gleientiaid gael mynediad i wasanaethau, a dylai'r gwasanaeth bob amser gofio am yr agweddau cyflenwi gwasanaeth hynny gaiff eu gwerthfawrogi fwyaf gan gleientiaid - amser, gofal personol a pharodrwydd i roi sylw i'r unigolyn ac nid y "broblem".

(Jones, 2009)

Yn 2012 cyhoeddwyd astudiaeth ymgysylltu â dinasyddion a gysylltodd â dros 250 o ddefnyddwyr gwasanaethau tai a digartrefedd yng Nghymru yn y gorffennol, y presennol a'r dyfodol o bosibl (Shelter Cymru), a mynediad i wybodaeth a chynghor oedd y math o help unigol y cyfeiriwyd yn ddigymell ato amlaf yn ystod yr ymarferiad o ymgysylltu â'r cyhoedd.

Dywedodd rhai o'r cyfranogwyr y byddent yn hoffi cael **mynediad i wybodaeth a chynghor tymor byr ar gyfer rheoli argyfwng presennol**, megis cyflwr iechyd meddwl sy'n gysylltiedig â cholli gwaith. Tybiwyd bod cefnogaeth lefel isel fel hon yn **anodd cael mynediad iddi**, ond gallai fod yn allweddol wrth geisio osgoi ac atal digartrefedd.

Siaradodd eraill am yr angen am **fwy o gefnogaeth hirdymor** i helpu i ddelio ag **anghenion cymhleth**. Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau **bod yn rhan o ddylunio a chyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a chynghori**, ac fe ddylent fod yn rhan o hynny (Y Sefydliad Gofal Cymdeithasol er Rhagoriaeth, 2013; Shelter Cymru, 2011, 2012, 2013)

Nododd defnyddwyr gwasanaeth bwysigrwydd **cyngor annibynnol** nad yw'n cael ei ddarparu gan yr awdurdod lleol, ond roedd gan nifer **brinder ymwybyddiaeth** ynglŷn â ble i chwilio am hyn.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn gwerthfawrogi **mynediad chwim, dibynadwy ac amserol i wybodaeth a chynghor annibynnol**. Mae pwysigrwydd cyngor annibynnol yn amlwg o ran beth mae pobl eisiau gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori.

Mae Cyfiawnder Sifil yng Nghymru a Lloegr 2009 yn adrodd bod 92 y cant o'r rhai a dderbyniodd gyngor gan CAB, o ran bodlonrwydd, wedi dweud y byddent yn bendant neu'n debygol o'u hargymell i eraill o'i gymharu â 77 y cant o ymholiadau cyffredinol yn y cyngor lleol.

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

Dywedodd bron i chwarter yr ymatebwyr a dderbyniodd gyngor gan ymholiadau cyffredinol y cyngor lleol na fyddent yn bendant neu'n debygol o'u hargymell.

Mae gwybodaeth arbenigol a darparu cyngor gan **arbenigwyr** yn sicrhau bod materion cymhleth yn cael eu datrys. Mae **adweithio ar y cyd** rhwng darpariaeth gyffredinol ac arbenigol yn cael ei greu gan **broblemau cymhleth ac amlweddog** y rhai sy'n ceisio cyngor (Adolygiad o Gyngor, 2013).



## Dulliau cyflenwi gwybodaeth a chyngor: beth sy'n gweithio i bwy a phryd?

Mae dulliau o roi gwybodaeth a chyngor yn wahanol o un gwasanaeth i'r llall, ac mae nifer o wasanaethau'n cynnig 'dewislen' neu ddarpariaeth gwybodaeth a chyngor (**gwybodaeth a chyngor aml-sianel**).

Hefyd, gall y dull cyflenwi **newid** yn ystod cyfnod y cyngori (er enghraifft, gall cleient sy'n derbyn cyngor wyneb yn wyneb newid i gyngor dros y ffôn neu fel arall). Mae dulliau cyflenwi hefyd yn debygol o esblygu gydag amser wrth i dechnolegau esblygu.

Mae adroddiad Cyfiawnder Sifil yng Nghymru a Lloegr (2009) yn nodi bod canran yr ymatebwyr a geisiodd gaffael gwybodaeth o lyfryn, llyfr neu bamffled wedi gostwng rhwng 2004 a 2006-9, tra bod canran y rhai ddefnyddiai'r rhyngwyd ar gyfer datrys eu problemau wedi codi yn ystod yr un cyfnod.

Yng nghyfnodau arolwg 2004 a 2006-9, ffonio am gyngor dros y ffôn oedd y dull mwyaf cyffredin o sefydlu cysylltiad. Roedd cysylltu â chyngorwyr yn bersonol hefyd yn eithaf cyffredin ar y cychwyn.

Nododd Balmer et al. (yn y wasg) **wahaniaethau yn y math o gyngor a geisiwyd gan ddemograffigau gwahanol**. Adroddodd Arolwg Prosiect Cyngori ar Arian Cartrefi Cymunedol Cymru (Rhag 2012) bod cwsmeriaid hŷn (45+ oed) yn llawer mwy tebygol o beidio bod eisiau defnyddio'r gwasanaeth ffôn (32 y cant) na rhai 18-34 oed (15 y cant) neu 35-44 oed (18 y cant).

Er y byddai rhai pobl yn defnyddio'r ffôn, daethant i'r canlyniad bod yna bobl, yn arbennig cwsmeriaid hŷn, fyddai'n dal yn well ganddynt gyswllt wyneb yn wyneb â Moneyline Cymru. Hefyd, byddai 25 y cant o'r

ymatebwyr yn hoffi cael ymweliadau â'r cartref (o bosibl oherwydd problemau preifatrwydd neu symudedd) a chynghor ar y rhynggrwyd (26 y cant).

Roedd y rhai yng ngrwpiau economaidd-gymdeithasol (GEG) C1/C2 yn credu y gallai'r gwasanaeth gynnog mwy o help penodol, mewn meysydd ychwanegol. Cyfeiriwyd hefyd at fynediad i'r swyddfa fel rhwystr posibl ac roedd **cleientiaid o dan 18 oed a chleientiaid yn byw ag afiechyd neu anabledd yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau wyneb yn wyneb.**

Nododd Balmer et al. (yn y wasg) bod **iaith, cyfathrebu a dealltwriaeth yn rhwystrau o ran y cynghor a roir dros y ffôn** (Munro et al, 2001). Maent yn nodi bod pobl sydd â rhai mathau o broblemau a **nodweddion demograffig a gysylltir ag anfantais yn fwy tebygol o ffafrio cynghor wyneb yn wyneb.**

Bu i'r awduron ganfod bod y tebygolrwydd o ddefnyddio cynghor dros y ffôn yn sylweddol is yn achos rhai sy'n dioddef â phroblemau iechyd meddwl, ac mae hyn yn gyson â'r safbwynt a gyflwynwyd gan (MIND a Rethink 2011) sef bod **pobl â phroblemau iechyd meddwl neu namau gwybyddol yn ffafrio defnyddio gwasanaethau wyneb yn wyneb.**

Mae'n ymddangos bod cynghor dros y ffôn yn cael ei ddefnyddio'n amlach gan **grwpiau economaidd-gymdeithasol uwch** o'i gymharu â phobl mewn **grwpiau economaidd-gymdeithasol is neu bobl anabl**, y mae'n ymddangos eu bod yn **llai** tebygol o'i ddefnyddio (Adolygiad o Gyngor, 2013).

Mae'n bwysig cofio nad yw dull 'un ateb sy'n addas i bawb' yn debygol o fod yn effeithiol oherwydd anghenion gwahanol grwpiau. Hefyd, mae'n

bwysig peidio rhoi pobl mewn bocsys. Gall gwahanol unigolion mewn grŵp fod yn hoffi gwahanol fath o wybodaeth ac mae hyn yn debygol o esblygu. Mae angen cynnal cydbwysedd hyblyg o ddulliau cyflenwi er mwyn bodloni anghenion lleol.

### Disgwyliadau pobl o gyngor wyneb yn wyneb

Mae'r Adolygiad o Gyngor (2013) yn disgrifio cyngor wyneb yn wyneb fel cyngor a roir gan sefydliadau cenedlaethol neu leol gan ddefnyddio: lleoliadau allgymorth ar gyfer targedu ardaloedd cymunedol penodol neu grwpiau o gleientiaid; yn swyddfeydd y sefydliadau; a thrwy wasanaethau ymweld â'r cartref <sup>2</sup>.

Mae nifer o adroddiadau ymchwil yn adrodd bod y rhan fwyaf o bobl yn ffafrio cyngor wyneb yn wyneb. Mae Green (2009) yn nodi bod defnyddwyr gwasanaeth yn ffafrio gwybodaeth a chynghori wyneb yn wyneb oherwydd ei fod yn:

- i. Ei gwneud yn **haws deall materion technegol ac ariannol cymhleth**
- ii. Galluogi ymatebwyr i **fynegi eu hunain** yn fwy effeithiol
- iii. Golygu cyswllt llygaid, ac ystyrir bod hynny'n rhoi sicrwydd a'i fod yn golygu bod trafod dogfennau a chyllidebu'n fwy **ymarferol**.

Oherwydd **natur fregus** rhai cleientiaid sy'n ceisio gwybodaeth a chynghori, mae cyngor wyneb yn wyneb yn **ddull allweddol** o gyflawni'r gwasanaeth i rai. Fodd bynnag, mae cleientiaid eraill yn gallu ac yn fodlon codi'r ffôn, naill ai i wneud y cysylltiad cyntaf â'r dderbynfa neu i dderbyn cyngor dros y ffôn (Buck et al. 2010).

---

<sup>2</sup> Er, nid yw'r dewis hwn yn aml ond ar gael i grwpiau o gleientiaid ag anghenion penodol neu a ddsberthir fel 'diamddiffyn'.

Yn ychwanegol at yr angen am gyngor wyneb yn wyneb ar hawliau lles yn achos yr ymatebion mwyaf cymhleth, mae Riverside Advice yn nodi bod yna ail gategori o bobl ar wahân sydd angen cyngor wyneb yn wyneb: cleientiaid diamddiffyn, nifer ohonynt â phroblemau iechyd meddwl a phroblemau eraill sy'n arwain at greu rhwystrau rhag cael mynediad i gyngor ar hawliau lles. Mae'n bwysig sicrhau mynediad i'r rhai hynny sydd 'heb lais' neu heb 'ddim disgwyladau.'

Mae **grwpiau difreintiedig neu ddi-amddiffyn** yn arbennig yn canfod bod gwasanaeth wyneb yn wyneb yn fuddiol iawn, yn ogystal â rhai â sgiliau iaith **Saesneg cyfyngedig**.

Mae Green (2009) yn nodi mai'r gwasanaethau allgymorth hawdd eu defnyddio i gael cyngor ynglŷn ag arian yw'r rhai mwyaf priodol i'r rhai sydd yn fwyaf amharod i geisio cyngor neu'r rhai nad ydynt yn ystyried ceisio cymorth.

Mae Jones (2009) yn dwyn sylw at yr angen i'r gwasanaeth barhau i gyflenwi gwasanaethau wyneb yn wyneb, sy'n neilltuo digon o amser ar gyfer unigolion mewn lleoliadau allgymorth a lleoliadau eraill er mwyn sicrhau canlyniadau positif.

Yr hyn mae pobl yn ei werthfawrogi am gyngor allgymorth yw:

- i. Hygyrchedd**
- ii. Prydlondeb**
- iii. Perthnasedd**

(Buck, 2010)

Yn ôl yr adroddiadau mae **allgymorth** yn arbennig o lwyddiannus wrth gyflenwi gwasanaethau i boblogaethau **iau, gwrywaidd nad ydynt yn**

**wyn**, o'u cymharu â gwasanaethau cymorth cyfreithiol prif lif (Buck, 2010).

Mae pwysigrwydd cyngor arbenigol wyneb yn wyneb yn **hanfodol bwysig i bobl sydd â nam ar y golwg** (RNIB Cymru). Bu i adroddiad 'Dim Golwg' (2012) nodi y gall darparu **gwasanaethau wyneb yn wyneb yn y cartref** nid yn unig olygu y gall pobl sydd â nam ar y golwg gael y cyngor na fyddant fel arall wedi gallu ei dderbyn, ond mae hyn hefyd yn golygu bod y person â nam ar y golwg mewn man cyfarwydd a diogel gyda'r gwaith papur wrth law.

Mae rhai pobl yn hoffi sesiynau galw heibio oherwydd eu:

- i. **Natur ddigymell**
- ii. **Hyblygrwydd**

Ond, mae Buck et al. (2010) yn nodi mai'r broblem i sesiynau galw heibio yw eu bod yn achosi **pentyrro cleientiaid** ar amseroedd penodol.

Mae **ymatebwyr sy'n gymwys i dderbyn Cymorth Cyfreithiol** sy'n ceisio cyngor yn fwy tebygol nag ymatebwyr yn gyffredinol o fynd i weld cynghorwyr wyneb yn wyneb. Mae hyn yn gyson â'r ddamcaniaeth bod y problemau yr adroddwyd amdanynt gan ymatebwyr sy'n gymwys i dderbyn cymorth cyfreithiol yn fwy difrifol a bod yna fwy o debygolrwydd y bydd pobl y gall mathau eraill o gyngor fod yn llai priodol (megis rhai ag **anableddau, problemau iaith**, etc) yn gymwys i dderbyn cymorth cyfreithiol (Cyfiawnder Sifil yng Nghymru a Lloegr, 2009).

Awgrymodd Green (2009) nifer o ffyrdd i wneud o gorau o effeithiolrwydd gwasanaethau gwybodaeth a chynghori wyneb yn wyneb:

- i. Darparu ystafell breifat i drafod materion sensitif

- ii. Datblygu ystafell sgwrsio ar y rhynggrwyd ble gall pobl gael mynediad i gyngor a chefnogaeth yn dilyn ymweliad wyneb yn wyneb
- iii. Gwasanaethau ymweliadau â'r cartref i'r rhai â phroblemau symudedd
- iv. Cynnig cwnsela
- v. Cyfreithwyr yn cynnal cymorthfeydd fel mae ASau/ASau/ACau yn ei wneud
- vi. Darparu canolfannau galw heibio lleol
- vii. Gofalu bod cyngor ar ddyledion ar gael mewn prifysgolion a cholegau.

Er mwyn sicrhau cynaliadwyedd cyngor wyneb yn wyneb yng Nghymru, mae gweithio mewn partneriaeth yn hanfodol ar gyfer cyflenwi gwasanaethau allgymorth ac ymweliadau â'r cartref mewn ardaloedd yng Nghymru ble mae mynediad i gleientiaid diamddiffyn neu dan anfantais yn heriol.

### Disgwyliadau pobl o gyngor dros y ffôn

Mae'r Adolygiad o Gyngor (2013) yn disgrifio cyngor dros y ffôn fel cyflenwi cyngor drwy linellau cymorth cenedlaethol a lleol ar bynciau penodol neu ddarparu cyngor cyffredinol i grwpiau penodol o gleientiaid. Er enghraifft, cyngor ar dai drwy linell gymorth genedlaethol Shelter, Llinell Gymorth Defnyddwyr Cyngor ar Bopeth, neu linell gymorth Age UK yn darparu ystod o wybodaeth sy'n oedran-benodol; neu, gyngor dros y ffôn fel ffordd o sgrinio cyswllt i alluogi cyfeirio effeithiol at gynghorwyr arbenigol e.e. Adviceline Cymru.

Mae amgylchedd o gwtogi arian a datblygiadau technolegol wedi arwain at gynnydd mewn gwybodaeth a chynghor yn cael ei roi dros y ffôn - yn arbennig mewn ardaloedd gwledig, a rhaid ystyried costau teithio a thanwydd i rai sy'n ceisio a darparu cynghor (Adolygiad o Gyngor, 2013).

Mae ymchwil yn dangos bod ymholiadau dros y ffôn yn cynnwys **ymholiadau tebyg** i'r rhai a geir gan bobl sy'n ceisio help wyneb yn wyneb, gyda materion mewn perthynas â budd-daliadau, hawliau cyfreithiol a chyflogaeth yn codi'n aml iawn.

Mae tystiolaeth yn awgrymu bod y ffôn yn **ffordd dda o gysylltu am y tro cyntaf** i'r rhai sydd â phroblemau symudedd neu afiechyd sy'n atal yr unigolyn rhag gadael y cartref.

Mae ymchwil diweddar yn dangos y gall cynghor dros y ffôn fod yn **economaidd fanteisiol** oherwydd mai dim ond 33 y cant o'r bobl ddywedodd eu bod wedi bod angen apwyntiad wyneb yn wyneb ychwanegol er mwyn cael cynghor dilynol.

Ond, os na fydd y cynghor dros y ffôn yn datblygu i fod yn rhyw fath o gyswllt wyneb yn wyneb, yna **gall yr unigolyn gollu** effaith bositif cyswllt wyneb yn wyneb megis cysur, datrys unrhyw broblemau cyfathrebu (iaith neu anabledd), y cyfle i greu perthynas dda ac egluro gwybodaeth, llenwi ffurflenni etc.

Mae'r Adolygiad o Gyngor (2013) yn nodi ei bod yn ymddangos mai cynghor dros y ffôn sydd fwyaf addas ar gyfer cynghor cychwynnol yn hytrach na chefnogi pobl i ymdrin â phroblemau cymhleth. Bu i Balmer et al (yn y wasg) ddamcaniaethu **y gallai cynghor dros y ffôn, yn hytrach na gwasanaethau wyneb yn wyneb, fod yn ail ddewis annigonol** ar gyfer cleientiaid diamddiffyn pan allai'r datblygu perthynas bersonol

rhwng y cynghorydd a'r cleient fod yn allweddol i gynnydd a llwyddiant achosion.

Hefyd, gall cleientiaid dan anfantais fod yn llai tebygol o fod â llinell ffôn sefydlog ac yn gynyddol ddibynnol ar ffonau symudol talu fesul galwad sydd â chostau uwch na llinellau tir wrth ffonio rhifau nad ydynt yn rhai daearyddol megis y rhagddodiad 0845 (Balmer et al., yn y wasg).

Mae ymchwil yn dangos bod nifer sylweddol o gleientiaid yn dewis cysylltu â gwasanaethau gwybodaeth a chynghori dros y ffôn oherwydd bod hynny'n **gyfleus a chyflym**. Ond, dim ond hanner y rhai a geisiodd gysylltu â gwasanaeth penodol dros y ffôn lwyddodd i fynd drwodd ar y cynnig cyntaf, ac adroddodd 15 y cant nad oeddent wedi llwyddo i fynd drwodd o gwbl.

Os yw gwasanaethau'n cynnig gwasanaeth ffôn, mae'r materion canlynol yn bwysig i bobl:

- i. Sicrhau bod galwadau'n cael eu **hateb yn gyflym**
- ii. Sicrhau y gellir rhoi **lefel ddigonol o gyngor** ar yr **alwad gyntaf**
- iii. Sicrhau bod galwadau'n cael eu **hateb gan berson**
- iv. Sicrhau **costau galwadau rhesymol a gweithredu oriau gweithredu hyblyg**

#### Disgwyliadau pobl o gyngor ar-lein

Mae'r Adolygiad o Gyngor (2013) yn disgrifio gwybodaeth a chyngor ar-lein fel cyfuno gwybodaeth hunangymorth â chanllawiau gyda chynghorydd ar-lein; drwy ymateb i faterion penodol a anfonir at sefydliadau cynghori; neu gyfeirio at gynghorwyr arbenigol.



Adroddwyd bod yna gefnogaeth i ddatblygu mwy ar wasanaethau ar-lein, yn arbennig ar gyfer pobl sy'n gallu cyflawni hunangymorth, er mwyn rhyddhau mwy o adnoddau ar gyfer pobl sydd angen mwy o gefnogaeth arnynt (Adolygiad o Gyngor, 2013).

Fodd bynnag, nododd yr adroddiad, o ystyried maint allgau digidol yng Nghymru, **nad** yw cyflenwi gwasanaethau ar-lein **yn addas** ar gyfer pawb, neu bob pwnc, oherwydd y rhwystrau rhag defnyddio'r

Rhynggrwyd; gan nodi bod **pobl iau, pobl ag anableddau a chartrefi ar incwm isel yn llai tebygol** o geisio mynediad i gyngor ar-lein ac yn fwy tebygol i ffafrio cyngor wyneb yn wyneb.

Bu i adolygiad beirniadol cynhwysfawr (Llywodraeth Cymru, 2011) o gynhwysiant ac allgau digidol ddangos bod **pobl hŷn, rhai â statws economaidd-gymdeithasol is, unigolion ag anableddau cyfyngus a rhai â chyraeddiadau addysgol is yn fwy tebygol o beidio bod â chyswllt digidol**, ac mae'r lefelau is o gynhwysiant digidol i'w canfod yng nghymoedd De Cymru (Blaenau Gwent, Merthyr Tydfil, Castell Nedd Port Talbot a Rhondda Cynon Taf).

Mae llai o bobl yng Nghymru ar-lein nag yn y DG, ac mae cyfran y bobl sy'n ymweld â gwefannau'r llywodraeth yn llai (Sefydliad Bevan, dyddiad?). Nododd adroddiad gan Sefydliad Bevan nad oes gan bron i draean o bobl Cymru gysylltiad rhynggrwyd yn eu cartrefi, a bod **yr un grwpiau sy'n dioddef allgau digidol yn dioddef mathau eraill o anfanteision**.

Felly, mae angen ystyried hyn wrth symud tuag gyflenwi gwybodaeth a chynghori ar-lein. Fel y nodwyd yn yr Arolwg o Gyngor, mae rhannau o'r boblogaeth sydd wirioneddol angen, ac sy'n debygol o ymgysylltu â gwasanaethau cyhoeddus, yn fwy tebygol o fod wedi'u hallgau'n ddigidol,

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

ac mae hyn yn cyfyngu cyrhaeddiad gwasanaethau ar-lein ac yn cyfyngu'r posibilrwydd o greu arbedion ariannol hirdymor.

Mewn adroddiad dan y teitl "Talu'r Pris am fod yn Dlawd" (2009), nodwyd nad yw'r rhynggrwyd, er ei fod yn briodol i rai, bob amser yn addas i gwsmeriaid sydd wedi'i hallgau'n ariannol.

Maent nid yn unig yn llai tebygol o ddefnyddio'r rhynggrwyd, ond ceir rhwystrau eraill all olygu bod defnyddio'r rhynggrwyd yn anodd, ac mae'r rhain yn cynnwys problemau llythrennedd/rhifedd; anawsterau dysgu, neu ddiffyg darpariaeth i rai nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf.

Nid yw pobl yn defnyddio gwasanaethau gwybodaeth a chynghori ar-lein oherwydd:

- i. Diffyg **ymwybyddiaeth**
- ii. Diffyg **gwybodaeth**
- iii. Nam **gwybyddol**
- iv. Diffyg **gallu** i weithredu ar wybodaeth a chynghori heb gefnogaeth
- v. **Llythrennedd cyfrifiadurol**
- vi. Diffyg **hyder**
- vii. Diffyg **mynediad i offer**
- viii. **Cost**

(Sefydliad Bevan a'r Adolygiad o Gyngor)

Ar hyn o bryd mae yna ymdrechion sylweddol yn cael eu gwneud yng Nghymru i gynyddu cynhwysiant digidol, ond mae angen mwy o ymdrechion er mwyn cynyddu mynediad y cyhoedd i'r rhynggrwyd (er

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

enghraifft, drwy ddarparu mynediad i'r rhyngwrwd mewn nifer o leoliadau, er enghraifft, llyfrgelloedd cyhoeddus, a darparu hyfforddiant a chefnogaeth i bobl allu defnyddio'r rhyngwrwd).

Mae hi hefyd yn allweddol bod gwasanaethau gwybodaeth a chynghori ar-lein o'r **safon uchaf**. Rydym yn gwybod bod llawer o ddefnyddwyr yn hoffi gwasanaeth wyneb yn wyneb oherwydd y gallant egluro'u pwyntiau a gofyn cwestiynau i gynghorwyr ar faterion nad ydynt yn eu deall.

Heb yr elfen hon, mae yna berygl y gall effeithiolrwydd y wybodaeth a'r cyngor gael ei wanio, ac y byddai hynny'n lleihau effeithiolrwydd cost cyffredinol darparu cyngor ar-lein.

Oherwydd newydd-deb cymharol gwasanaethau ar-lein, mae angen mwy o ymchwil i dystiolaethu am eu heffaith ar ddatrys problemau pobl (Adolygiad o Gyngor, 2013).

Hyd yn oed pan fo rhwystrau yn cael eu goresgyn, mae'n hanfodol mai un ffordd yn unig i bobl gael mynediad i gyngor yw cyngor ar-lein.

**Nid yw rhai unigolion sydd wedi'u cynnwys yn ddigidol eisiau i'w gwybodaeth a'u cyngor gael ei roi ar-lein.** Nid yw'n briodol iddynt ac nid yw'n bodloni eu hanghenion. Felly, dylai gwybodaeth a chynghori ar-lein fod yn ddewis ymysg amrywiaeth o ddulliau cyflenwi.

Wrth archwilio newid mewn sianelau, nododd Ellison a Whyley bod yna gyfle i ehangu gwasanaeth ar-lein, ond pan fo pobl yn defnyddio nifer y o sianelau i gael mynediad i wybodaeth a chynghori mae'n **rhaidd cynnal gwaith wyneb yn wyneb ar gyfer pobl dan anfantais neu bobl ddi-amddiffyn** a'r rhai na allant gael mynediad i gyngor o bell neu rai fyddai'n gallu gwneud hynny. Mae Sefydliad Bevan yn nodi **bod angen i Lywodraeth Cymru ymrwymo i sicrhau y bydd cyrff cyhoeddus yn**

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

**parhau i gynnal ffyrdd all-lein o gael mynediad** pan fo gwasanaethau cyhoeddus Cymru yn mynd ar-lein.

## Y rhwystrau a'r galluogwyr i sicrhau y gall 'grwpiau anodd eu cyrraedd' gael mynediad i wasanaethau gwybodaeth a chyingor

### Mynediad i gleientiaid dan anfantais

Nododd Diweddariad Strategaeth Gwasanaethau Cynghori bod **grwpiau sydd wedi'u 'hallgau'n gymdeithasol'** yn arbennig o agored i ddioddef problemau cyfreithiol yn ogystal â **phroblemau lluosog**.

Un o'r canlyniadau yr oedd y Diweddariad yn dymuno ei weld oedd sicrhau bod gwasanaethau gwybodaeth a chynghori cyfreithiol gyda Sicrwydd Ansawdd ar gael yng Nghymru yn seiliedig ar dystiolaeth o anghenion defnyddwyr gwasanaeth a defnyddwyr posibl.

Mae ymchwil yn awgrymu bod pobl sy'n profi **problemau traddodadwy lluosog** yn fwy tebygol o ddod o grwpiau â **nodweddion gwarchoddedig, ar incwm isel neu ag iechyd gwael hirdymor neu'n anabl** (Adolygiad o Gyngor, 2013), felly mae'n bwysig bob pobl o'r poblogaethau hyn yn gallu cael mynediad i wybodaeth a chyingor pan fo'r angen yn codi.

Mae'r Sefydliad Gofal Cymdeithasol er Rhagoriaeth (2013) yn nodi bod yn rhaid i wasanaethau ystyried **anghenion iaith, cyfathrebu a diwylliannol** pawb yn y gymuned y maent yn ei gwasanaethu. Mae'n rhaid iddynt ganfod ffyrdd o sicrhau bod gwybodaeth yn hygyrch i bobl â **nam ar y synhwyrâu** a phobl sydd â **diffyg gallu**. Mae'n rhaid iddynt ystyried sut all pobl sydd wedi'u **hallgau'n gymdeithasol, yn ynysig neu'n gaeth i'r tŷ** gael mynediad i wybodaeth am wasanaethau gofal a chynnal.

Nododd Arolwg Prosiect Cynghori ar Arian Cartrefi Cymunedol Cymru (Rhag 2012) bod pobl yng ngrwpiau economaidd-gymdeithasol (GEG) C1/C2 tua dwywaith yn fwy tebygol a'r rhai yn D/E o fod eisiau help ychwanegol gyda chyngor ar dai (39 y cant o'i gymharu â 18 y cant), ymweliadau â'r cartref a chyngor ar y rhynggrwyd (y ddau yn 37 y cant o'i gymharu â 20 y cant). Nid oedd GEG yn effeithio ar y tebygolrwydd o fod eisiau help wrth lenwi ffurflenni budd-daliadau (C1/C2 - 37 y cant; D/E - 34 y cant).

Nodwyd bod cael canolfan fwy canolog, neu gymorthfeydd mewn canolfannau cymunedol lleol, yn ffactorau o ran sicrhau bod Moneyline yn fwy hygyrch i bobl nad ydynt eisiau neu nad ydynt yn gallu teithio'n bell. Gall cynnig gwasanaeth ffôn hefyd wella mynediad i'r rhai sy'n byw ymhellach oddi wrth swyddfeydd Moneyline Cymru presennol.

Nododd Bottery a Holloway (2013) wyth prif rwystr sy'n atal y rhai hynny sydd ag anghenion gofal cymdeithasol rhag cael mynediad i wybodaeth a chyngor:

- i. Mae'r system gofal cymdeithasol yn **rhy gymhleth** a lleol i'w ddeall
- ii. Fel rheol mae penderfyniadau'n cael eu gwneud mewn **argyfwng**
- iii. Mae yna broblemau gydag **ansawdd** ac argaeledd gwybodaeth, cyngor ac atgyfeirio
- iv. Mae **argaeledd ac ansawdd** gwasanaethau gwybodaeth y cyngor ac asesiadau'n anghyson
- v. Mae yna brinder **cefnogaeth annibynnol** i'r broses asesu
- vi. Mae yna **ddiffyg cyngor ar y cyd** o ran dewisiadau gofal a thai/budd-daliadau
- vii. Mae yna **brinder gwybodaeth** am argaeledd ac ansawdd y gwasanaeth

viii. Mae yna **ddiffyg cyfeirio** at gyngor ariannol

Mae'r awgrymiadau ar gyfer gwella mynediad i gymunedau anodd eu cyrraedd yn cynnwys:

- i. Cyngor wyneb yn wyneb drwy **allgymorth**
- ii. **Addasu'r** cyflenwi i ateb anghenion lleol
- iii. Defnyddio **lleoliadau a phobl y gellir ymddiried ynddynt** er mwyn codi proffil y gwasanaeth cynghori

(Adolygiad o Gyngor, 2013)

### **Astudiaethau achos**

Mae Riverside Advice yn enghraifft dda o wasanaeth sy'n targedu cleientiaid sydd dan anfantais a/neu ddiamddiffyn drwy eu gwasanaethau gwaith achos arbenigol. Mae'r gwasanaeth yn targedu cleientiaid sydd, oherwydd eu sefyllfa, yn wynebu rhwystrau sy'n golygu nad ydynt yn mynychu, nac yn gallu cael mynediad i wasanaethau cynghori 'galw heibio' prif lif. Mae Riverside Advice yn nodi eu bod yn gweithio mewn partneriaeth â sefydliadau cefnogi nad ydynt yn rhoi cyngor, a hynny er mwyn cyflenwi gwasanaethau i'r bobl fwyaf diamddiffyn. Mae wyth deg y cant o achosion arbenigol Riverside Advice yn dod drwy atgyfeiriadau o rwydwaith o sefydliadau nad ydynt yn rhoi cyngor a gweithwyr ym mhob sector. I oresgyn ymddieithrio, mae Riverside Advice yn awgrymu bod argaeledd gweithiwr cymorth hefyd yn bwysig o ran creu proses effeithiol. Ar hyn o bryd maent yn cynnal ymyrraeth Meddwl trwy Systemau, gan edrych ar anghenion a gofynion y rhai mwyaf diamddiffyn pan fo ymddiriedaeth yn un o'r agweddau pwysicaf. Mae Riverside Advice yn credu y gall model o bartneriaeth

rhwng sefydliadau nad ydynt yn rhoi cyngor a sefydliadau cynghori ddatblygu'r gwasanaeth mwyaf effeithiol sy'n rhoi'r cymorth gorau.

Hefyd mae'n bwysig cofio y gall rhai defnyddwyr gwasanaeth fod yn rhan o fwy nag un grŵp difreintiedig. Mae bod yn rhan o grŵp lleiafrifol neu grŵp dan anfantais yn ogystal â bod yn anabl yn rhwystro mwy ar fynediad i wasanaethau cynghori (Gwasanaeth Cyfraith Anabledd).

Mae dull **holistig** yn bwysig, yn ogystal â bod sefydliadau cynghori yn defnyddio model 'person cyflawn' wrth roi cyngor ar iechyd, gofal cymdeithasol ac anabledd yng Nghymru. Er mwyn sicrhau canlyniad positif, mae angen i'r gwasanaeth ystyried cleientiaid fel **unigolion gydag ystod o broblemau posibl**. Mae angen osgoi compartmentu meysydd pwnc gwaith er mwyn sicrhau'r gwasanaeth gorau posibl i gleientiaid (Jones, 2009).

Mae adroddiad y Gwasanaeth Cyngor Ariannol yn awgrymu bod yna bryder y gall **methu â mynd i'r afael ag achos creiddiol** problem ddyled rhywun arwain yn y pen draw at ailadrodd problemau. Felly, argymhellir dull holistig o fynd i'r afael â phroblemau yn ogystal â **monitro canlyniadau'n** drylwyr.

Gallai gwasanaeth dilynol fod yn fuddiol i rai cleientiaid mwy diamddiffyn, yn arbennig rhai â chyflyrau iechyd meddwl. Er ei fod yn gostus, gallai hynny sicrhau bod y cleient yn gweithredu ar y cyngor a bod hynny'n sicrhau arbedion cost yn ddiweddarach.

Fodd bynnag, mae'n bwysig cofio bod y termau 'diamddiffyn' ac 'anodd eu cyrraedd' yn gymwys nid yn unig i'r rhai â nodweddion gwarchoddedig, ond maent hefyd yn gymwys i rai na fyddid yn eu hystyried fel arfer yn 'ddiamddiffyn' neu 'dan anfantais' megis **deiliaid cartrefi dosbarth**



**canol sydd wedi derbyn addysg dda** fyddai efallai angen gwybodaeth lefel uchel a chefnogaeth mewn argyfwng (Adolygiad o Gymorth, 2013).

Mae adroddiad gan y Gwasanaeth Cyngor Ariannol yn dangos bod llawer o bobl yn dweud eu bod yn teimlo **embaras** ac **ofn** wrth geisio cyngor, ac o ganlyniad, eu bod yn **amharod** i gysylltu â'r sector cyngor ar ddyledion, tra bod eraill yn teimlo nad yw eu hamgylchiadau ariannol yn ddigon difrifol i gyfiawnhau ceisio cyngor.

Heblaw am rwystrau ymarferol rhag cael mynediad i gyngor, nododd y Gwasanaeth Cyfraith Anabledd ystod o rwystrau cymdeithasol a seicolegol rhag caffael cyngor, a labelir yn gyffredinol fel '**hunan-barch**'. Mae hyn yn cynnwys y pryder seicolegol o gael eich gweld yn ceisio cyngor, y pryder ynglŷn â bod yn destun siarad mewn cymuned fechan, neu o gael eich gweld fel methiant o ganlyniad i orfod ceisio cyngor a chefnogaeth.

### Codi ymwybyddiaeth a chyfeirio effeithiol

Rhwyrstr mawr rhag sicrhau bod grwpiau anodd eu cyrraedd yn gallu cael mynediad i wasanaethau gwybodaeth a chynghori yw diffyg ymwybyddiaeth o'r gwasanaethau a sut i gael mynediad iddynt. Mae'n hanfodol bod pobl yn cael mynediad i **gyngor amserol a chywir gan y gwasanaethau priodol**. Mae Green (2009) yn nodi bod nifer o bobl mewn dyled yn cael cyngor ar ddyled o'r **mannau anghywir**.

Mae ymchwil gan y Gwasanaeth Cyfraith Anabledd yn dangos **nad** yw nifer o bobl anabl a'u gofalwyr **yn aml yn ymwybodol** bod ganddynt hawliau penodol mewn perthynas ag anabledd. Felly, mae'r bobl yma'n aml yn annhebygol o geisio cyngor. Felly, mae rhaglenni all amlygu ymwybyddiaeth o hawliau a gwasanaethau all helpu pobl i **ddeall eu hawliau** yn hanfodol.

Yn *Cyfrif Cost Canser*, nododd Cymorth Canser Macmillan (2012) mai llai na hanner y bobl sydd â diagnosis o ganser yng Nghymru sy'n dweud eu bod yn derbyn cyngor ariannol neu gefnogaeth o unrhyw ffynhonnell. Mae'r ffigur hwn yn disgyn hyd yn oed yn is ymysg y rhai dros 54 oed, gyda llai nag un ym mhob tri yn derbyn cymorth.

Dim ond chwarter y bobl sydd â chanser sy'n trafod eu sefyllfa ariannol gyda gweithiwr proffesiynol ym myd iechyd neu ofal cymdeithasol, ac eto mae'r ffigur hwn yn is ymysg y rhai dros 65 oed, sef 11 y cant.

Mae rhwystrau rhag cael mynediad i wybodaeth yn fater o bwys yng Nghymru, **o ganlyniad i leoliadau gwledig a chyfran anghymesur o boblogaeth hŷn**. Nododd yr adroddiad bod angen **codi ymwybyddiaeth** o effaith ariannol canser ymysg y cyhoedd, cefnogwyr a rhanddeiliaid.

Dylai pob person sy'n cael ei ddiagnosio â chanser yng Nghymru gael cynnig mynediad i gyngor a chefnogaeth ariannol fel rhan o'r broses asesu a chynllunio gofal.

Rhwng Ebrill 2012 a Mawrth 2013, adroddodd RNIB Cymru nad oedd 61 y cant o'u cleientiaid yn hawlio'r budd-dal cywir (Gohebiaeth Bersonol, 25/10/13).

Dim ond 10 y cant o'r cleientiaid a atgyfeiriwyd at Swyddogion Hawliau Lles Macmillan yng Nghymru sydd wedi trefnu eu bod yn derbyn yr holl fudd-dal sy'n ddyledus iddynt pan fyddant yn cael eu hatgyfeirio (Gohebiaeth Bersonol, 25/10/13). Yn achos gwasanaeth cyngor ar fudd-daliadau Salisbury Macmillan, ni fyddai 89 y cant o'r defnyddwyr gwasanaeth yn gwybod sut i gael help oni bai bod y gwasanaeth yn bodoli (canlyniadau arolwg 2010).

Mae Sefydliad Bevan a Cuts Watch Cymru yn nodi bod yna **ddiffyg ymwybyddiaeth gyhoeddus** ynglŷn â budd-daliadau lles. Er bod ymwybyddiaeth o arferion da yn codi (er enghraifft, cynnal ymgyrch 'mae eich budd-daliadau yn newid' ar y cyd, a gwaith rhagweithiol gan landlord wrth siarad â thenantiaid), mae angen gwneud mwy i hysbysu tenantiaid.

Mae'r adroddiad yn galw ar Lywodraeth Cymru i **gynyddu arian ar gyfer gwasanaethau cynghori annibynnol** ac i fod yn rhan fwy gweithgar o hyrwyddo a sicrhau mynediad i wasanaethau cynghori annibynnol ar gyfer pawb yng Nghymru.

Mae gwella hyrwyddo cyngor ar ddyledion yn hanfodol, a'i gwneud yn eglur y bydd gwasanaethau cynghori yn gofalu am unrhyw un, beth bynnag fo'i sefyllfa ariannol neu oedran, a bod y cyngor yn **gyfrinachol ac am ddim** (Green, 2009).

Mae Diweddariad Strategaeth Gwasanaethau Cynghori Cymru (2013) wedi nodi'r angen i gynyddu ymwybyddiaeth bod gan bobl yn eu bywydau bob dydd hawliau ac ymrwymadau y gellir eu gorfodi'n gyfreithiol. Dylai gwasanaethau cynghori gael eu **hysbysebu mewn mannau gweledol ar gyfer yr ystod ehangaf o ddefnyddwyr posibl** yn cynnwys meddygfeydd, llyfrgelloedd, canolfannau cymunedol, tafarndai a thoiledau cyhoeddus (Buck et al. 2010)

Mae pobl eisiau cael eu **cyfeirio at wasanaethau eraill** os na all y gwasanaeth presennol eu helpu. Ond, er bod cyfeirio at wasanaethau eraill yn bwysig, os na all y gwasanaeth presennol helpu, nododd y Gwasanaeth Cyfraith Anabledd bod yna '**flinder atgyfeirio**' sy'n golygu bod defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu cyfeirio o un sefydliad i'r llall sy'n golygu fod pobl ddiamddiffyn yn 'troi mewn cylchoedd', neu'n 'disgyn

drwy'r craciau', i'r graddau nes bod rhai pobl 'ddim yn trafferth' ceisio mwy o gyngor. Felly mae angen i'r gwasanaethau gwybodaeth a chynghori ymateb ar y cyd.

Hefyd, mae Cyfiawnder Sifil yng Nghymru a Lloegr, 2009, yn rhybuddio ynglŷn ag atgyfeirio a blinder ymysg y cyhoedd o ganlyniad i gael eu gwthio o un cynghorwr i'r llall. Mae Cyfiawnder Sifil yng Nghymru a Lloegr, 2009, yn nodi y gellir lliniaru blinder atgyfeirio drwy sicrhau bod y cyhoedd yn cael eu haddysgu gan greu ymwybyddiaeth ymysg pobl o'r ffynonellau help a chymorth priodol.

Mae'n dangos pwysigrwydd arfogi'r nifer o unigolion hynny sydd y tu allan i'r sector cynghori cydnabyddedig y gall pobl ar y cychwyn geisio cyngor ganddynt (megis gweithwyr iechyd proffesiynol, gweithwyr cymdeithasol a gwleidyddion), eu harfogi â'r gallu i atgyfeirio'r bobl yn effeithiol at gynghorwyr priodol os oes angen, drwy addysg broffesiynol a chodi ymwybyddiaeth a drwy sicrhau bod cynghorwyr priodol yn fwy hygyrch i'r rhai gaiff eu hatgyfeirio atynt.

Nododd Buck et al. (2010) bod pobl yn ystyried bod cael ystod o gynghorwyr o dan yr un to yn hwyluso mynediad i gyngor arbenigol mewn nifer o feysydd cyfreithiol heb fod angen teithio na dioddef 'blinder atgyfeirio'.

Ond, mae tystiolaeth yn bodoli sy'n dangos nad yw dod â gwasanaethau at ei gilydd mewn un adeilad o anghenraid yn darparu gwasanaeth mwy cyfun a holistig i gleientiaid, a hynny oherwydd dryswch cleientiaid ynglŷn â pha wasanaeth maent yn cael mynediad iddo a phryd, sy'n arwain at ddefnyddwyr gwasanaeth yn cael eu cyfeirio a'u hatgyfeirio at elfennau gwahanol o'r gwasanaeth, sy'n achosi rhwystredigaeth ymysg y cleientiaid.

Yn hytrach, gallai **rhith-ganolfan neu bwynt gwybodaeth canolog** gynnal dibenion **gwaith mwy cydweithredol** o'i gymharu â gwasanaethau'n cael eu lleoli'n llythrennol mewn un man (Riverside Advice).

Yr hyn sydd ei angen yw **map eglur a chyfredol o'r hyn mae gwasanaethau/sefydliadau yn ei ddarparu a ble gall pobl gael mynediad iddynt a phryd.**

### Lleoliad y gwasanaeth gwybodaeth a chynghori

Nododd Buck et al (2010) bod lleoliad y gwasanaethau cynghori yn **allweddol i hygyrchedd gwasanaeth**. Roedd lleoliadau canolog ac mewn canol dinasoedd gyda chysylltiadau trafndiaeth gyhoeddus da yn bwysig o ran galluogi mynediad, ac roedd oriau agor gyda'r hwyr yn fuddiol i rai sy'n gweithio yn ystod y dydd.

Mae Green (2009) yn nodi bod unigolion dan anfantais neu sy'n 'anodd eu cyrraedd' yn ymateb yn fwy effeithiol i **wasanaethau cynghori allgymorth** ac yn croesawu cyngor ariannol mewn lleoliadau sy'n gyfarwydd iddynt.

Nododd Papur Mater Cyfiawnder (2009) bod y gwasanaethau cyfreithiol allgymorth sydd ag adnoddau priodol ac mewn lleoliadau priodol, sydd â chysylltiadau cadarn â grwpiau eu cleientiaid, gyda chynghorwyr medrus a rhwydweithiau atgyfeirio cryf, ymysg pethau eraill, yn cyrraedd cleientiaid dan anfantais sydd ag anghenion cyfreithiol cymhleth, y rhai na fyddent fel arall wedi derbyn cefnogaeth gyfreithiol.

Mae angen i'r gwasanaeth fod yn hygyrch. Os nad yw swyddfa yn lleol neu os nad yw'n cynnig ymweliadau â'r cartref, yna bydd rhwystrau rhag sicrhau mynediad ar gyfer grwpiau anodd eu cyrraedd yn cynnwys **(i)**

**rhwystrau ariannol; (ii) rhwystrau symudedd (iii) rhwystrau iechyd meddwl (iv) rhwystrau eraill yn ymwneud â bod yn ddiameddiffyn.**

Hefyd, mae angen i bobl deimlo'n gyfforddus ble mae'r gwasanaeth wedi'i leoli (er enghraifft efallai na fydd un o adeiladau mawr y llywodraeth yn hygyrch i rai pobl).

Er mwyn cyrraedd cleientiaid ag anghenion cymhleth, **y lleoliad gorau ar gyfer gwasanaethau yw mannau ble mae'r grwpiau targed yn eu mynychu ac yn ymddiried ynddynt, ac sy'n derbyn llif o gleientiaid drwy'r gwasanaeth hwnnw.**

Mae angen sicrhau man preifat mewn lleoliadau ble gellir darparu'r gwasanaeth allgymorth y mae angen ei ategu â systemau atgyfeirio effeithiol, gwasanaethau sydd wedi eu hysbysebu'n dda yn y gymuned sydd â darpariaeth ddigonol o wasanaethau (Papur Mater Cyfiawnder, 2009).

**Ystyriwyd bod rhannu lleoliad â sefydliadau eraill yn dderbyniol, yn ddibynnol ar y sefydliad arall**, ac y byddai hyn yn creu ymateb positif i elusen arall neu archfarchnad. Galwodd Shelter (2007) ar i'r gwasanaethau adolygu eu capasiti i fodloni anghenion pobl drwy gynnal cymorthfeydd allgymorth mewn sefydliadau a ddefnyddir gan bobl hŷn (canolfannau cymunedol, meddygfeydd etc), a/neu drwy ymweld â chartrefi neu **ddarparu cludiant am ddim i ganolfannau cynghori**. Nododd Shelter hefyd y dylai gwasanaethau ffôn a rhyngrwyd gyfrannu.

Adroddodd Buck et al. (2010) bod rhai cleientiaid yn amharod i egluro materion personol neu fanylu gormod mewn derbynfydd agored. Felly mae'r dewis o gael ystafell breifat yn debygol o gynyddu ymgysylltu â'r gwasanaeth.

Mae Buck et al (2009) yn awgrymu bod y bobl fwyaf diamddiffyn a difreintiedig yn disgwyl cefnogaeth yn y tymor hirach, yn dioddef â **phroblemau lluosog** ac mai dewisiadau cyfyngedig sydd ganddynt ar gyfer cynhyrchu incwm. Felly daethant i'r canlyniad mai at ryw bwynt yn unig y mae allgymorth yn effeithiol, er ei fod yn amlwg yn fuddiol. O ran polisi a chyflenwi, mae hyn yn awgrymu bod **angen i gyngor allgymorth yn ddelfrydol gael ei ategu gan help a chefnogaeth arall ar gyfer y rhai hynny sydd â lefelau galluogrwydd is ac amodau byw anodd**. Mae rhai pobl angen cefnogaeth wrth ymgysylltu â'r broses gynghori neu wrth weithredu ar y cyngor hwnnw. Gall argaeledd yr eiriolaeth hon fod yn allweddol wrth sicrhau canlyniadau llwyddiannus i rai pobl ddiamddiffyn. Mae'n rhaid gwahaniaethu'r term 'eiriolaeth' yng nghyd-destun lles cymdeithasol oddi wrth eiriolaeth mewn cyd-destun cyfreithiol neu gynghori, sydd yn rhoi disgrifiad mwy cyfyng o waith y darparwr cyngor wrth gyflwyno dadleuon ar ran ei gleient.

Mae Buck (2010) yn adrodd bod achosion allgymorth yn ystod y blynyddoedd diweddar wedi tueddu i gymryd llai o amser, a'u bod felly'n costio llai na gwaith cynghori prif lif. Fodd bynnag, o ran cyfanswm arian y prosiect, roedd y gwerthuso yn awgrymu bod **cyngor allgymorth yn costio mwy na gwasanaethau cynghori safonol**.

Mae hyn yn awgrymu bod cost anochel yn gysylltiedig â materion megis yr angen i sefydlu a chynnal perthnasoedd rhwng partneriaid, yr heriau o weithio mewn manau penodol, yr angen i deithio i leoliadau allgymorth a phobl yn peidio mynychu apwyntiadau. Mae Buck yn awgrymu bod angen mwy o ymchwil er mwyn sefydlu gwir gost elfen 'nad yw'n gyngor' y cyngor allgymorth.

Mae lleoliad cyflenwi'r cyngor yn bwysig hefyd, oherwydd po fwyaf lleol yw'r gwasanaeth, y mwyaf hygyrch fydd y gwasanaeth. Nododd y Gwasanaeth Cyfraith Anabledd bod yna deimladau cryf o blaid gwasanaeth cynghori 'lleol', pa mor amwys bynnag y gall y syniad o 'leol' ymddangos.

Eisoes ceir enghreifftiau positif o gwmpas Cymru o gyngor yn cael ei roi yn lleol, yn arbennig yn ardaloedd Cymunedau yn Gyntaf.

### **Astudiaethau Achos**

Cynhaliwyd prosiect cyngor ariannol mewn cymuned yng ngogledd Cymru gan Shelter Cymru (2013). Y nod oedd darparu cyngor ariannol annibynnol, arbenigol am ddim i gartrefi yng ngogledd Cymru. Cyflawnir y prosiect gan gynghorwyr ariannol arbenigol mewn lleoliadau cymorthfeydd yn ardaloedd 'Cymunedau yn Gyntaf' o gwmpas Wrecsam. Bu i'r gwerthuso gasglu tystiolaeth bod y Prosiect Cyngor Ariannol Cymunedol (PCAC) yn wasanaeth effeithiol. Bu i'r cyfraniad trydydd parti a ddarparwyd gan PCAC gynyddu'n sylweddol y gobeithion o ddatrys problemau dyled defnyddwyr y gwasanaeth. Ystyriwyd bod y **dull wyneb yn wyneb, personol, anfeirniadol, yn y gymuned ar gyfer cleientiaid** yn gryfder allweddol ac yn brif elfen llwyddiant y prosiect.

Amlygodd y Gwasanaeth Cyfraith Anabledd y **gall pwysau costau teithio elfennol fod yn rhwystro pobl rhag teithio i geisio cyngor am ddim**, yn arbennig yn y rhannau mwy anhygyrch yng Nghymru. Mae rhwystrau daearyddol, yn cynnwys prinder cysylltiadau rheilffordd rhwng y de a'r gogledd a diffyg gwasanaethau bysiau yn bwysig, a hefyd **ardaloedd gwledig ynysig o gwmpas Cymru** a phrinder gwasanaethau yn yr ardal.



Mae pobl eisiau gwasanaethau lleol, wedi eu cyflenwi'n lleol yn seiliedig ar angen lleol. Fodd bynnag, er mwyn sicrhau dull o weithio ar y cyd, gall sicrhau bod gwaith lleol/rhanbarthol yn gysylltiedig â fframwaith cenedlaethol fod yn fanteisiol. Bydd hyn yn sicrhau bod gwasanaethau lleol yn cael eu gweld fel rhan o system o wasanaethau ac yn sicrhau bod bylchau a dyblygiad yn cael eu canfod yn gyflym.

Bu i adroddiad Prosiect Cyngor RADICAL 2007-2008 AdviceUK ddangos bod methiannau ymhellach yn ôl yn y system yn creu methiannau o ran galw mewn gwasanaethau cynghori, oedd yn arwain at waith a chostau diangen.

Awgrymir bod angen i asiantaethau cynghori ddeall bod gwasanaethau cynghori'n rhan o un system, a bod angen iddynt weithio'n agosach â'i gilydd. Mae'r adroddiad yn awgrymu y dylai asiantaethau cynghori ystyried **dull meddwl trwy systemau ac annog gwell cydweithredu ar lefel leol rhwng asiantaethau.**

#### Ystyriaeth i ddisgwyliadau a mynediad i grwpiau penodol - pobl anabl

Nododd adroddiad Anabledd Cymru, '*Cap mewn Llaw: Effaith Diwygiad Lles ar Bobl Anabl yng Nghymru*, bod gan Gymru gyfran uwch o bobl anabl na gwledydd a rhanbarthau eraill y DG a nododd bod pobl anabl yn wynebu nifer o heriau penodol (er enghraifft, mae pobl anabl yn llai tebygol o fod yn gyflogedig, yn ennill llai o gyflog, yn wynebu gwahaniaethu ac yn byw mewn cartrefi incwm isel).

Mae hefyd yn nodi y bydd toriadau i wariant a chyllidebau awdurdodau lleol yn rhoi pwysau sylweddol ar lefel yr adnoddau y gallant eu neilltuo ar gyfer darparu gofal cymdeithasol i bobl anabl. **Argymhellodd yr adroddiad y dylid gweithredu'n syth ar ganfyddiadau'r Adolygiad o**

## **Gyngor diweddar er mwyn atgyfnerthu'r ddarpariaeth bresennol o gwmpas Cymru.**

Adroddodd Tlodi Anabledd yng Nghymru ar 'Yn Awyddus i Weithio', cynllun a arianwyd gan CGE rhwng 2004 a 2008 yng Nghaerdydd, Castell Nedd Port Talbot, Merthyr Tydfil, Ceredigion a Sir Ddinbych. Awgrymodd yr adroddiad terfynol y dylai Llywodraeth Cymru **sicrhau gwell darpariaeth gwybodaeth, cyngor a chefnogaeth i bobl anabl sy'n gwneud cais am fudd-daliadau neu'n ceisio cymorth wrth reoli eu sefyllfa ariannol.**

Gofynnodd Jones (2009) i geiswyr cyngor a oeddent yn ei gweld yn anodd cael mynediad i wasanaeth CAB am resymau allai wneud mynediad yn broblemus yn yr hirdymor. Mae'r canfyddiadau'n dangos bod problemau iechyd neu anabledd yn ei gwneud yn anodd iawn neu ychydig yn anodd (14 y cant) cael mynediad i'r gwasanaeth, a chyfrifoldebau gofalu hefyd (pedwar y cant).

Nododd adroddiad 'Dim Golwg' (2012) y gall cael mynediad i gyngor a chymorth ynglŷn â budd-daliadau fod yn anodd i lawer o bobl, a gall fod yn arbennig o anodd i bobl sydd â nam ar y golwg na allant yrru ac sydd efallai'n cael anawsterau wrth ddefnyddio trafnidiaeth gyhoeddus.

Nododd yr adroddiad hefyd bod y rhwystrau rhag hawlio budd-daliadau y mae pobl sy'n colli eu golwg yn eu hwynebu yn wahanol i'r rhai a wynebwr gan bobl anabl â chyflyrau eraill, yn cynnwys diffyg ymwybyddiaeth o fudd-daliadau ac anawsterau yn ystod y broses y wneud cais. **Felly, mae dull arbenigol o weithio gyda'r cleientiaid yma yn bwysig iawn.**

Mae cyngor a chefnogaeth wedi'i deilwra ar gyfer anghenion penodol pobl sy'n colli eu golwg yn offer gwerthfawr wrth geisio lleihau tloedi (Dim

Golwg, 2012). Ceir enghreifftiau rhagorol yng Nghymru o RNIB yn darparu ymweliadau â'r cartref i gleientiaid â nam ar y golwg.

Mae taclo tlodi ar lefel ehangach yn hanfodol. Adroddodd Sefydliad Bevan bod tua thraean y bobl sydd â nam ar y golwg yn byw mewn tlodi.

Hefyd, mae pobl â nam ar y golwg yn wynebu rhwystrau wrth geisio cyflogaeth, megis bod yn llai tebygol o feddu ar gymwysterau addysgol, gwahaniaethu gan gyflogwyr, a diffyg ymwybyddiaeth ymysg cyflogwyr a phobl â nam ar y golwg o'r help sydd ar gael (Sefydliad Bevan, 2012)

Ymgynghorodd Llywodraeth Cymru ym mis Medi 2012 ar Fframwaith Gweithredu ar gyfer Byw'n Annibynnol. Nododd y fframwaith nifer o alluogwyr byw'n annibynnol, gan adeiladu ar Fanifesto Anabledd Cymru ar gyfer Byw'n Annibynnol. Y galluogydd cyntaf a nodwyd oedd 'gwybodaeth, cyngor, eiriolaeth a chymorth cymheiriaid'.

Bu i'r grŵp gwaith a digwyddiadau rhanddeiliaid a fwydodd y ddogfen ymgynghori godi pum mater allweddol mewn perthynas â gwybodaeth a chynghori:

(i) **diffyg cadernid a chysondeb** y gwasanaethau gwybodaeth yn gyffredinol; (ii) **diffyg gwasanaethau eiriol annibynnol** ar gyfer rhai grwpiau; (iii) pwysigrwydd sefydliadau pobl anabl wrth ddarparu **cymorth cymheiriaid ac arbenigedd cymheiriaid**; (iv) rhwystredigaeth ynglŷn â bod gwasanaethau cyhoeddus yn parhau i ddarparu gwybodaeth a chynghori mewn **fformatau anhygyrch**; (v) mae **dibynnu'n gynyddol ar y rhyngrwyd** er mwyn lledaenu gwybodaeth a chynghori yn **allgau** pobl anabl nad oes ganddynt fynediad i'r rhyngrwyd. Felly mae'n hanfodol bod dyluniad gwasanaethau yn gwbl hygyrch i bawb. Mae hyn yn golygu gweithio mewn partneriaeth â grwpiau pobl anabl ar ddyluniad gwasanaethau newydd; sicrhau bod staff yn cael eu hyfforddi i ymateb i

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

anghenion pobl anabl; a bod gwybodaeth yn cael ei ddarparu mewn **fformatau hygyrch a bod cyfleusterau'n hygyrch i bawb.**

Roedd yr ymgynghoriad yn manylu ar ymrwymadau canlynol Llywodraeth Cymru:

- Cynnal adolygiad cynhwysfawr o wasanaethau cynghori (fel y cyfeirir atynt yn yr adroddiad hwn)
- Datblygu achos busnes ar gyfer gwella gwasanaethau eirioli ar gyfer dinasyddion a phobl hŷn yn arbennig
- Sicrhau bod cyhoeddiadau Llywodraeth Cymru ei hun ar gael mewn fformatau hygyrch
- Gweithredu i gynyddu mynediad pobl anabl ar-lein.

Mae angen i bobl wybod am wasanaethau a sut i gael mynediad iddynt. Mae bodolaeth gwasanaethau lleol rhagorol ar gyfer pobl anabl yn amherthnasol os nad yw pobl yn gwybod am eu bodolaeth a/neu ddim yn gwybod sut i gael mynediad iddynt.

Mae angen i bobl anabl allu cael mynediad i wasanaethau a phob gwybodaeth ac mae'n rhaid darparu cyngor mewn fformatau hygyrch i bawb sydd â nodweddion gwarchoddedig. Mae'n rhaid i fformatau hygyrch fod ar gael i bobl sy'n fyddar neu'n drwm eu clyw; er enghraifft, dylai unrhyw fideos a gynhyrchir gan wasanaethau gynnwys Iaith Arwyddion Prydain ac isdeitlau.

Mae'r canlynol yn bwysig i bobl anabl sy'n ceisio gwybodaeth a chyngor<sup>3</sup>:

- i. Gwybodaeth a chyngor mewn **fformatau hygyrch**
- ii. **Dewis** o ran fformat cyflenwi gwybodaeth a chyngor

---

<sup>3</sup> Yn bennaf o ganfyddiadau Cynhadledd Flynyddol Anabledd Cymru, 2013

- iii. Gwybodaeth a chyngor **egllur**
- iv. Gwybodaeth a chyngor **amserol**
- v. Gwybodaeth a chyngor cywir o **safon**
- vi. Gwybodaeth a chyngor **am ddim**
- vii. Mae pobl eisiau **gwybod beth yw eu hawliau a sut i'w gweithredu**
- viii. **Cynhwysiant o ran dylunio a chyflenwi** gwasanaethau gwybodaeth a chynghori
- ix. **Gwell cyfathrebu** mewnol a rhwng gwasanaethau a **chymorth i lywio** drwy system o wasanaethau sy'n aml yn gymhleth
- x. **Hyfforddiant i randdeiliaid** ynglŷn â'r rhwystrau y mae pobl anabl yn eu hwynebu wrth gael mynediad i wasanaethau gwybodaeth a chynghori yn ogystal â hyfforddiant ar bolisi a chyfraith diweddar
- xi. **Rhannu arferion da** ardraws y gwasanaethau ynglŷn â 'beth sy'n gweithio'
- xii. Porth o wasanaethau cenedlaethol ond sydd bob amser yn cael ei gyflenwi'n lleol yn seiliedig ar angen lleol.
- xiii. Byddai cymorth a hyfforddiant ar gyfer **Cymorth Cymheiriaid ac Addysgwyr Cymheiriaid** yn ddefnyddiol i bobl anabl. Mae gwybod eu bod yn siarad â rhywun sydd wedi bod mewn sefyllfa debyg o'r blaen yn creu sicrwydd ac yn gwneud i ddefnyddiwr y gwasanaeth deimlo'n gartrefol. Gall y system o wasanaethau fod yn gymhleth, felly gallai cael rhywun sy'n gyfarwydd â'r system ac sy'n deall y rhwystrau sy'n wynebu pobl anabl helpu eraill sy'n mynd drwy'r broses ar hyn o bryd. Gallai gwasanaethau

hysbysebu drwy gyfrwng cymheiriaid a berchir yn y gymuned wella mynediad hefyd. Hefyd, gallai cymorth cymheiriaid fod yn ffordd o ddarparu gwasanaeth gwybodaeth a chynghori cynaliadwy: Gallai Mentoriaid Cymheiriaid ymhen amser hyfforddi eraill sydd wedi mynd drwy'r system, allai yn eu tro gefnogi'r genhedlaeth nesaf o geiswyr gwybodaeth a chyngor.

- xiv. Mae pobl anabl eisiau ystod o fodolau cyflenwi gwybodaeth a chyngor y gallant ddewis ohonynt er mwyn bodloni eu hanghenion, a dylid cynyddu'r gefnogaeth i sicrhau mynediad i bob dull.

### Ystyriaeth i ddisgwyliadau a mynediad i grwpiau penodol - pobl â diagnosis o ganser

Nododd Ymateb Cymorth Canser Macmillan i Fil Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) bod bron i bedwar o bob deg (38 y cant) o bobl sydd â chanser eisiau gwybodaeth, cyngor a chefnogaeth ynglŷn â'r gwasanaethau iechyd a chymdeithasol sydd ar gael, ond dywedodd bron i hanner y bobl hynny (47 y cant) nad ydynt yn gallu cael mynediad iddo.

Bu i'r adroddiad amlygu bod nifer o bobl sy'n dioddef â chanser yn cael cynnig cyngor, gwybodaeth a chefnogaeth a bod llawer ar eu colled oherwydd nad ydynt yn gwybod beth sydd ar gael. Mae'r adroddiad yn argymhell bod angen i Lywodraeth Cymru, a phob asiantaeth statudol yng Nghymru, gymryd camau arwyddocaol i **sicrhau y gellir cael mynediad i wybodaeth, cyngor a chymorth**. Bu i bobl sy'n byw gyda chanser ac a fu'n dioddef â chanser adrodd **nad yw gwybodaeth, cefnogaeth a chyfeirio hawdd ei deall at wasanaethau eraill ar gael yn unman yng Nghymru**.

Nododd Ymateb Cymorth Canser Macmillan i Fil Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) y byddai cleifion efallai'n teimlo'n rhy wael i lywio drwy'r system i'w canfod, hyd yn oed petai'r gwasanaethau yn cael eu hyrwyddo. Felly, mae'n hanfodol bod llywodraeth leol a'r GIG yn gweithio'n agosach gyda'i gilydd i **sicrhau bod y wybodaeth, cyngor a chymorth yn cael eu darparu i bobl mewn fformat sy'n addas i anghenion y bobl.**

### Ystyriaeth i ddisgwyliadau a mynediad i grwpiau penodol - pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig (DLIE)

Mae tystiolaeth yn dangos nad yw gwasanaethau gwybodaeth a chynghori bob amser yn hygyrch a phriodol i anghenion pobl DLIE. Nododd Shelter (2007) mai'n anaml iawn y mae pobl o gymunedau DLIE yn ceisio mynediad i wasanaethau cyngor annibynnol ar dai (megis Shelter neu CAB) ac felly nid yw'r cyngor maent yn ei dderbyn fel arfer **yn annibynnol nac yn arbenigol.** Mae'r rhan fwyaf o bobl yn ceisio cyfuniad o gyngor ffurfiol ac anffurfiol, yn gyffredinol yn cysylltu â ffynhonnell o gyngor ffurfiol, megis eu hawdurdod lleol, ar ôl trafod eu problem â theulu neu ffrindiau.

Nodwyd **diffyg ymwybyddiaeth** o wasanaethau, a rhwystrau rhag cael mynediad i wasanaethau. Hefyd nodwyd bod **anawsterau iaith** yn rhwystr sylweddol i bobl nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf, yn ogystal â **diffyg ymwybyddiaeth ddiwylliannol ymysg staff.** Argymhellodd Shelter Cymru y dylid **gwella hysbysebu'r gwasanaeth ac y dylai darparwyr tai ddatblygu a hyrwyddo deunyddiau cwsmer gyfeillgar, ym mhob iaith sy'n angenrheidiol ar gyfer y gymuned,** sy'n egluro eu polisïau yn eglur mewn perthynas â dyrannu tai, atgyweirio a digartrefedd.

Bu i ymchwil diweddar (Shelter Cymru, (2013) ganfod bod nifer o rwystrau'n bodoli rhag cael mynediad i gyngor a chefnogaeth ynglŷn â thai, yn cynnwys (i) **diffyg ymwybyddiaeth** o weithdrefnau a hawliau ynglŷn â thai; (ii) **diffyg hyder** i orfodi'r hawliau ac (iii) **amlygrwydd, hygyrchedd a phriodoldeb** gwasanaethau gwybodaeth a chynghori ar dai.

Awgrymodd yr adroddiad nifer o ffyrdd i gynyddu mynediad i wybodaeth a chynghori i bobl DLIE:

- i. **Hysbysebu**'r gwasanaethau sydd ar gael i bobl DLIE, dylai pob gwasanaeth geisio datblygu perthnasoedd gydag **aelodau o'r gymuned** yn eu hardal
- ii. Sicrhau digon o fynediad i **wasanaethau cyfieithu o safon**
- iii. Dylai sefydliadau **adlewyrchu amrywiaeth y boblogaeth y maent yn eu gwasanaethu** drwy fabwysiadu'n rhagweithiol arferion recriwtio ac AD sy'n cyrraedd pobl o wahanol gefndiroedd ethnig
- iv. Sicrhau bod **staff wedi'u hyfforddi'n ddigonol** mewn cymorth iaith, cyfathrebu, ymwybyddiaeth ddiwylliannol neu gefnogaeth benodol ar gyfer grwpiau megis ffoaduriaid a cheiswyr lloches

#### Ystyriaeth i ddisgwyliadau a mynediad i grwpiau penodol – carcharorion

Mae yna heriau logistaidd a diwylliannol wrth ddarparu cyngor i garcharorion (Buck, 2010). Nododd yr Adolygiad o Gyngor (2013) yr anghenion a'r rhwystrau penodol sy'n wynebu troseddwy'r a'u teuluoedd o ran cael mynediad i gyngor.



Nodwyd y problemau penodol oedd yn wynebu carchardai yn Ne Cymru oherwydd bod y trosiant o garcharorion o gwmpas 500 y mis, ac mai mynediad cyfyngedig yn unig i gyngor gaiff troseddwr gyda dedfrydau tymor byr, gan nodi'n benodol effaith mynediad cyfyngedig i gyngor ar ddyled, tai a materion ariannol.

Ond, **profwyd bod hyfforddiant ar roi cyngor ariannol wyneb yn wyneb i grwpiau bach o garcharorion tra'u bod yn y carchar wedi bod yn effeithiol** (Shelter 2013). Cafwyd tystiolaeth bod mynychu'r cwrs cynghori yn cynyddu hyder a gwybodaeth carcharorion am reoli arian a dyled yn sylweddol.

Rhoddodd y carcharorion ganmoliaeth fawr i gyflwyniad y cwrs. Cytunodd cant y cant o'r cyfranogwyr yn gryf bod y cwrs wedi cael ei gyflwyno'n dda gan yr hyfforddwyr. Ym marn y carcharorion, yr hyn oedd fwyaf effeithiol am y cwrs oedd y ffordd ymgysylltiol, hawdd ei ddeall y cyflwynwyd y cwrs gan yr hyfforddwr

*"Fe'i cynhaliwyd **mewn grwpiau bychan**, ac roedd hynny'n gweithio'n dda."* (Carcharor)

Ystyriaeth i ddisgwyliadau a mynediad i grwpiau penodol - pobl a gyhuddir o ymddygiad gwrthgymdeithasol (YGG)

Cyngor **wyneb yn wyneb** sy'n gweithio orau i'r rhai a gyhuddir o YGG (Shelter Cymru, 2012). Mae dull y cyflwyno o ran sut y siaredir â'r defnyddwyr gwasanaeth a sut y cânt eu trin yn bwysig o ran ymgysylltu. Mae pobl yn fwy tebygol o geisio mynediad i wybodaeth a chynghori (a gweithredu ar y cyngor hwnnw) os cânt eu trin gydag empathi, ac mewn ffordd nad yw'n feirniadol.

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chyngori a sut i sicrhau mynediad i bawb

*"Cafodd fy merch yr help a'r sylw oedd ei angen arni gan y prosiect, a hynny mewn ffordd nad oedd yn feirniadol, ond yn gefnogol . . .i ddatrys ei phroblem dicter."*

(Defnyddir gwasanaeth Prosiect Cynhwysiant y Cymoedd, 2012)

### Ystyriaeth i ddisgwyliadau a mynediad i grwpiau penodol - rhai sy'n gadael gofal

Mae ymchwil yn dangos bod nifer o'r rhai sy'n gadael gofal yn cael eu hallgau ac yn wynebu rhwystrau rhag cael mynediad i wasanaethau gwybodaeth a chyngor yng Nghymru

(Llais Defnyddwyr Cymru, 2011).

Bu i'r ymchwil ganfod bod angen i'r canlynol ddigwydd er mwy gwella mynediad:

- i. Mae angen i Lywodraeth Cynulliad Cymru, awdurdodau lleol ac asiantaethau eraill sy'n gweithio â phlant a phobl ifanc mewn gofal/rhai sy'n gadael gofal sicrhau, pan fo pobl ifanc yn gadael gofal, bod ganddynt fynediad i, a gwybodaeth am, gynhyrchion ariannol priodol a **gwasanaethau cyngori sy'n bodloni eu hanghenion.**
- ii. Dylai ysgolion, gwasanaethau ieuencid a gwybodaeth, timau gadael gofal a sefydliadau eraill sydd mewn cysylltiad â rhai sy'n gadael gofal, ac a ymddiriedir ynddynt, **gynnig gwybodaeth a chyfeirio at wasanaethau cyngor ar ddyled priodol** sy'n cydnabod bod pobl ifanc mewn trafferthion.

Pan ofynnwyd iddynt sut y buasent wedi hoffi dysgu sgiliau rheoli arian, dywedodd nifer o'r rhai sy'n gadael gofal y byddent wedi hoffi cael eu

dysgu gan **bobl ifanc eraill sydd wedi bod drwy'r un profiadau â hwy**. Bu iddynt ddweud y buasent yn fwy tebygol o wrando ar rywun y maent yn ei ystyried fel un o'u cymheiriaid yn hytrach na rhywun ag awdurdod. Mae'r defnydd o **Addysgwyr Cymheiriaid** yn cael ei gydnabod yn gynyddol fel dull effeithiol o ymgysylltu ag ystod o wahanol grwpiau.

### Ystyriaeth i ddisgwyliadau a mynediad i grwpiau penodol - pobl hŷn (50+)

Mae llawer o bobl hŷn yn profi rhyngweithiad cymhleth rhwng byw ar incwm sefydlog cymharol isel, iechyd a symudedd sy'n dirywio, a risg o gael eu hynysu'n gymdeithasol. Mae angen gwybodaeth a chyngor holistig arnynt gan wasanaethau gyda phrofiad a gwybodaeth am eu materion penodol.

Mae tystiolaeth gan Bartneriaeth Age Cymru yn dangos bod pobl hŷn yn cael anhawster cael mynediad i wybodaeth a chyngor am amryw resymau, felly dylai gwasanaethau fod yn hygyrch drwy amryw o bwyntiau mynediad ac mewn ffyrdd gwahanol.

Er y gall gwybodaeth ysgrifenedig fod yn ddigonol i nifer o bobl hŷn, efallai bod y rhai â'r anghenion mwyaf angen gwybodaeth a chyngor wedi ei ddarparu'r bersonol (wyneb yn wyneb neu dros y ffôn), yn ogystal â chefnogaeth ymarferol yn aml er mwyn datrys eu problem.

Mae Age UK yn cynnal Llinell Gymorth genedlaethol ar gyfer pobl hŷn a'r rhai sy'n gofalu amdanynt. Mae'n agored 365 o ddiwrnodau'r flwyddyn o 8am i 7pm er mwyn sicrhau'r mynediad gorau posibl. Mae Age Cymru yn darparu gwasanaeth lloeren dwyieithog.

Mae ystadegau Llinell Gymorth Age UK ar gyfer 2012-13 yn dangos bod 93 y cant o'r galwadau i'r llinell wedi cael eu hateb yn llwyddiannus. Hefyd, mae Age Cymru yn gweithio gyda'i bartneriaid lleol o gwmpas Cymru sy'n darparu gwasanaeth wyneb yn wyneb ac ymweliadau â'r cartref.

Er bod tlodi ymysg pensiynwyr hŷn wedi gostwng yn ystod y degawd diwethaf, mae 1.7 miliwn o bensiynwyr yn byw mewn tlodi o hyd. Mae'r sefyllfa'n bodoli er gwaetha'r ffaith nad yw hyd at £5.5 miliwn o fudd-daliadau sy'n seiliedig ar brawf modd yn cael eu hawlio bob blwyddyn.

Rôl allweddol gwasanaethau cynghori sy'n gweithio â phobl hŷn yw helpu pobl i ganfod eu ffordd o gwmpas y system fudd-daliadau gymhleth a chael mynediad i'r hyn sy'n ddyledus iddynt.

Mae yna angen parhaus am y gefnogaeth hon er mwyn lleihau tlodi ac incwm isel. Yn ôl Age UK, am bob £1 a fuddsoddir yng ngwasanaeth gwybodaeth a chynghori rhwydwaith Age, mae yna adenillion cyfartalog o £29 mewn budd-dâl i bobl hŷn (Adolygiad o Dystiolaeth am Wybodaeth a Chyngor i Bobl Hŷn Age UK, diweddarwyd 2013).

Mae pobl hŷn yn ceisio gwybodaeth a chyngor ar nifer o bynciau. Mae'r pynciau mwyaf cyffredin yn cynnwys budd-daliadau ac arian, iechyd, gofal preswyl, canfod help yn y cartref, gwasanaethau gofal dibreswyl, materion yn ymwneud â thai, galar, materion diwedd bywyd a materion defnyddwyr.

Mae yna drafodaeth gynyddol ynglŷn â gallu pobl hŷn i symud i dai mwy addas. Mae cyngor a gwybodaeth yn rhan bwysig wrth alluogi pobl hŷn i ystyried ystod o ddewisiadau ynglŷn â thai. Ni ddylai pobl hŷn deimlo

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

dan bwysau i symud i dai nad yw'n briodol ar gyfer eu hanghenion a'u dyheadau unigol.

Yn ychwanegol at hyn, gall darparu cyngor a gwybodaeth i bobl hŷn sy'n chwilio am ofal a chefnogaeth fod yn allweddol. Mae'n helpu pobl i ddeall eu hawliau a'r hyn sy'n ddyledus iddynt gan awdurdodau lleol, yn ogystal â'u dewisiadau lleol yn seiliedig ar eu hangen a'u gallu i brynu cefnogaeth.

Mae ymchwil yn dangos bod amharodrwydd i geisio gwybodaeth, canfyddiad isel o ran anghenion, cymhlethdod y system, a diffyg datgelu gwybodaeth gan bobl broffesiynol neu anwybodaeth yn gallu rhwystro pobl hŷn rhag caffael gwybodaeth a chynghor defnyddiol ac amserol (Tinker et al., 1993).

### Mynediad i wasanaethau gwybodaeth a chynghori o ganlyniad i newidiadau i Fudd-daliadau Lles

Mae newidiadau i Fudd-daliadau Lles wedi effeithio, a byddant yn parhau i effeithio ar angen pobl am wasanaethau gwybodaeth a chynghori.

Bydd pobl anabl yn wynebu 'ergyd luosog' mewn perthynas â Threth Ystafell Wely yn unig, yn fwy tebygol o gael eu hasesu fel rhai sy'n tanfeddiannu o'r holl gartrefi sy'n dai cymdeithasol; yn llai tebygol o ganfod llety arall addas; yn llai tebygol o allu cael mynediad i Daliadau Tai yn ôl Disgresiwn (TTDau) mewn ardaloedd awdurdod ble mae budd-daliadau anabledd yn cael eu hystyried fel incwm mewn ceisiadau am TTD; ac mewn perygl o fod ar eu colled o ran 'statws gofalwr dros nos' (caniatâd am ystafell wely ychwanegol) os collir gofal cyfradd ganol.

Mae'r newid o Lwfans Byw i'r Anabl (LBA) i Daliad Annibyniaeth Bersonol (TAB) yn golygu bod rhaid ailasesu pob ymgeisydd, a bydd i hyn hefyd oblygiadau o ran angen pobl am wybodaeth a chyngor.

Ond er bod y diwygiad lles yn creu galw uwch am wybodaeth, cyngor ac eiriolaeth - yn arbennig darpariaeth wyneb yn wyneb i bobl ddiamddiffyn - ar yr un pryd mae'r cwmpas ar gyfer cymorth wedi cael ei gwtogi gan doriadau i Gymorth Cyfreithiol. Mae hyn wedi creu prinder darpariaeth er gwaetha'r galw cynyddol am waith tribiwnlys.

Yn ddiweddar mae Shelter Cymru wedi cynorthwyo nifer o bobl nad oeddent, cyn y newidiadau, wedi bod angen gwybodaeth a chyngor. Adroddodd gweithiwr achos Shelter Cymru bod yna brinder dealltwriaeth eang ynglŷn â sut mae'r rheolau ynghylch uchafswm rhent cymwys, TAB a Lwfans Cyflogaeth a Chymorth (LCCh) yn gweithio.

Hefyd, mae'r cwtogi arian ar gyfer gwaith arbenigol ynglŷn â hawliau lles yn arwain at fwy o ddefnyddwyr gwasanaeth yn ceisio gwasanaethau Shelter Cymru.

Defnyddwyr gwasanaeth o'r fath oedd gŵr anabl 57 oed oedd yn byw mewn ardal wledig. Ni all y gŵr gerdded ymhell iawn yn ddi-boen, ac mae ganddo nifer o gyflyrau meddygol sydd wedi arwain at iechyd gwael. Gwrthodwyd LBA iddo ac, yn ddiweddar, penderfynwyd ei fod â'r gallu i weithio a chanslwyd ei LCCh yn dilyn asesiad meddygol. Effeithiwyd arno hefyd gan y 'Dreth Ystafell Wely'.

Mae gweithiwr achos Shelter Cymru wedi cynorthwyo'r defnyddiwr gwasanaeth i apelio yn erbyn y penderfyniad, i wneud cais am TTD ac i apelio yn erbyn y penderfyniad ynghylch LCCh.

Nododd y gweithiwr achos: "O ganlyniad, rydym yn meddwl, i gynnydd yn y galw ar Feddygon Teulu am lythyrau ar gyfer apeliadau ynghylch uchafswm rhent cymwys, LCCh, apeliadau LBA a cheisiadau am TAB, bu'n anodd cael llythyrau cefnogol amserol gan y Meddygon Teulu. Mae hyn yn dechrau dod yn fater amlwg ymysg defnyddwyr eraill y gwasanaeth."

Mae i ddyfodiad y Credyd Cynhwysol oblygiadau i wasanaethau gwybodaeth a chynghori o ran cefnogi ymgeiswyr i lywio drwy'r system newydd a rheoli eu ceisiadau ar-lein. Hefyd mae yna fwy o risg i gartrefi fynd i drafferthion ariannol oherwydd bydd taliad uniongyrchol misol y Credyd Cynhwysol yn gorfodi nifer i orfod rheoli eu hincwm mewn ffyrdd newydd.

Yn ychwanegol at hyn, mae adroddiad gan Gyngor ar Bopeth, Cymdeithas y Plant a Hawliau Anabledd UK (2012) yn amlygu y bydd newidiadau'r Credyd Cynhwysol yn fwy o ergyd i bobl anabl na neb arall. Daeth yr adroddiad i'r canlyniad y bydd rhai pobl anabl ar eu hennill o ganlyniad i'r newidiadau, ond bydd degau o filoedd yn cael llawer iawn llai o help na maent yn ei gael ar hyn o bryd.

Mae Cynllun Gweithredu ar gyfer Trechu Tlodi Llywodraeth Cymru (2012-2016) yn ymrwymo i gryfhau gwasanaethau cynghori, gwybodaeth ac eirioli er mwyn helpu pobl â nodweddion gwarchodedig i ddeall a defnyddio eu hawliau ac i wneud dewisiadau deallus.

Oherwydd y newidiadau i Fudd-daliadau Lles a Chymorth Cyfreithiol, maent wedi addunedu i adolygu cefnogaeth i wasanaethau cynghori gan ddod â rhaglenni at ei gilydd o bob rhan o Lywodraeth Cymru. Yn ogystal â hyn maent yn rhoi £2.2m y flwyddyn i Gyngor ar Bopeth Cymru

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

ar gyfer hawlio budd-daliadau a darparu cyngor, er mwyn helpu pobl i gael mynediad i'r gefnogaeth y mae ganddynt hawl iddi.



## Canfyddiadau arolwg y Fforwm Cyngor Annibynnol o ddefnyddwyr y gwasanaeth a'u disgwyliadau

Mewn arolwg diweddar o ddefnyddwyr gwasanaethau cynghori annibynnol yng Nghymru, derbyniwyd tua 600 o ymatebion ac fe'u dadansoddwyd gan ymchwilydd annibynnol. Yn anffodus, derbyniwyd nifer o ymatebion yn hwyr iawn ar ôl y terfyn amser, a hynny ar ôl dadansoddi'r data, ac nid yw'r ymatebion hyn wedi'u cynnwys yn y dadansoddiad meintiol isod<sup>4</sup>.

Nid oedd yna wahaniaeth amlwg yn y wybodaeth a gynhwysid yn yr ymatebion meintiol a dderbyniwyd cyn ac ar ôl y terfyn amser. Mae'r dadansoddiad meintiol isod yn seiliedig ar y 473 o ymatebion a dderbyniwyd yn brydlon ar gyfer y dadansoddi.

### Pa wybodaeth a chyngor y mae pobl yn ei geisio ac o ble?

Gofynnwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth pa wybodaeth a chyngor a dderbyniwyd ganddynt<sup>5</sup>. Yn gyffredinol, **cyngor ar fudd-daliadau** oedd y math o wybodaeth a chyngor a geisiwyd amlaf (39 y cant).

Oherwydd nifer uchel yr ymatebion gan ddefnyddwyr gwasanaeth ynghylch cyngor ar addysg a gwasanaethau gwybodaeth (ymatebodd 166 o gleientiaid SNAP Cymru i'r cwestiwn hwn<sup>6</sup>), nodwyd categori **iechyd/gofal cymdeithasol/addysg** gan 36 y cant o'r ymatebwyr.

---

<sup>4</sup> Fodd bynnag, roedd hi'n bosibl defnyddio peth tystiolaeth ansoddol a gasglwyd drwy arolwg ar ôl y terfyn amser ar gyfer derbyn ymatebion

<sup>5</sup> Gallai cyfranogwyr dicio mwy nag un dewis

<sup>6</sup> Mae defnyddwyr gwasanaeth SNAP Cymru yn rhieni i blant sydd ag anghenion ychwanegol. Yn aml, mae pobl sy'n ceisio mynediad i wasanaethau yn rhieni, a bydd y wybodaeth a'r cyngor fyddant yn ei dderbyn yn effeithio ar eu teuluoedd cyfan.

Ceisiwyd **cyngor ar dai** hefyd yn aml (18 y cant o'r ymatebwyr) a cheisiodd 11 y cant o'r ymatebwyr gyngor ar **reoli dyled/arian**. Yn gyson ag ymchwil blaenorol **nododd nifer o gyfranogwyr eu bod yn ceisio gwybodaeth a chyngor ar faterion lluosog** - a'r cyfuniad mwyaf cyffredin oedd **cyngor ar fudd-daliadau a thai** (wyth y cant) a thri y cant o'r ymatebwyr yn cyfeirio at gyfuniad o **gyngor ar dai a materion ynghylch rheoli dyled ac arian**.

Fodd bynnag, mae'r darlun ychydig yn wahanol pan yr ydym yn dadansoddi sefydliadau gwybodaeth a chynghori ar wahân.

Er enghraifft, o'r rhai oedd yn mynychu SNAP Cymru ar gyfer gwybodaeth a chyngor, roedd 84 y cant yn mynd ynghylch materion mewn perthynas ag iechyd/gofal cymdeithasol a/neu addysg, ond y rheswm mwyaf cyffredin dros fynd at CAB oedd am gyngor ar fudd-daliadau (47 y cant) a rheoli dyled a materion ariannol (30 y cant).

Roedd defnyddwyr gwasanaeth CAB yn troi at CAB am wybodaeth a chyngor ar faterion lluosog, a'r cyfuniad mwyaf cyffredin oedd cyngor ar fudd-daliadau a chyngor ar dai (pump y cant); cyngor ar dai a rheoli dyled/materion ariannol (pump y cant); budd-daliadau a rheoli dyled/materion ariannol (tri y cant) a chyngor ar fudd-daliadau, cyngor ar dai a rheoli dyled/materion ariannol.

Y rheswm mwyaf cyffredin dros droi at RNIB oedd am gyngor ar fudd-daliadau (100 y cant) ac roedd 88 y cant o'r bobl a drodd at Shelter Cymru yn gwneud hynny am wybodaeth a chyngor ar dai. Y rheswm mwyaf cyffredin dros gysylltu â Care and Repair oedd am gyngor ar fudd-daliadau (74 y cant).

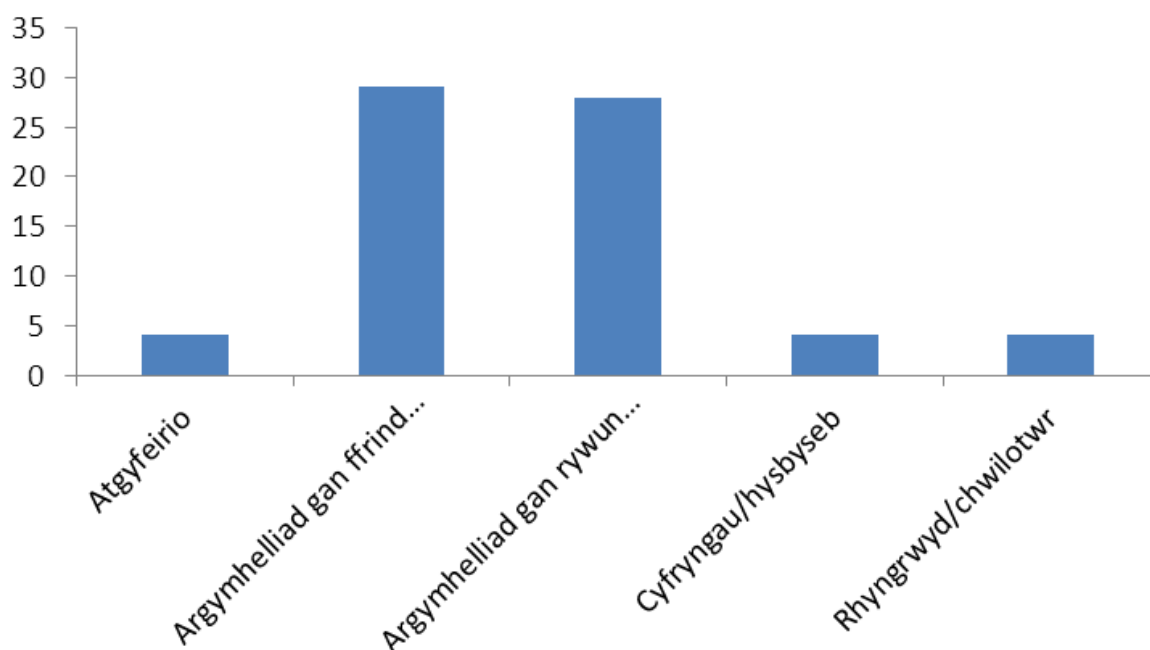
**Mae hyn yn awgrymu bod pobl yn cysylltu â gwahanol wasanaethau yng Nghymru gyda cheisiadau am wybodaeth a**

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

**chynghor ar faterion gwahanol, ac mae hyn wedi arwain at natur arbenigol y sefydliadau amrywiol sydd wedi esblygu i fodloni anghenion unigol eu cleientiaid.**

Sut mae pobl yn dod i wybod am wasanaethau gwybodaeth a chynghori?

Mae Ffigwr Un yn amlygu'r ffyrdd y mae defnyddwyr gwasanaeth yn dod i wybod am wasanaethau gwybodaeth a chynghori yng Nghymru. Bu i'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth ddod i wybod am y gwasanaeth o ganlyniad i argymhellion gan deulu, ffrindiau neu bobl broffesiynol. Roedd defnyddio'r cyfryngau a'r rhyngwyd yn llai cyffredin: Bu i 59 y cant o'r bobl gysylltu y tro cyntaf â'r sefydliad dros y ffôn.



Ffigwr Un: sut mae pobl yn dod i wybod am wasanaethau gwybodaeth a chynghori? (canran y rhai ymatebodd i'r arolwg)

Yn ychwanegol i'r uchod, nododd cyfran o'r ymatebwyr eu bod yn ymwybodol o'r gwasanaeth erioed neu eu bod wedi defnyddio'r gwasanaeth o'r blaen.

## Sut mae defnyddwyr gwasanaeth yn derbyn gwybodaeth a chyngor, ac a yw'n gweithio iddynt?

Yn gyffredinol, y ffordd fwyaf cyffredin o dderbyn cyngor<sup>7</sup> oedd wyneb yn wyneb (64 y cant), ac yna dros y ffôn (51 y cant) ac ymweliad â'r cartref (22 y cant). Roedd cyngor ar-lein yn **ffordd boblogaidd o dderbyn cyngor ar addysg** (22 y cant), ond roedd yn **ffordd amhoblogaidd o gael cyngor a gwybodaeth yn achos gwasanaethau eraill** (un y cant)

Yn aml roedd defnyddwyr gwasanaeth yn derbyn gwasanaethau gwybodaeth a chynghori mewn amryw o ffyrdd, a'r un mwyaf cyffredin oedd cyfuniad o **gyngor wyneb yn wyneb a chyngor dros y ffôn** (saith y cant), **cyngor wyneb yn wyneb ac ymweliad â'r cartref** (wyth y cant) a **chyngor wyneb yn wyneb, dros y ffôn ac ymweliad â'r cartref** (saith y cant).

**Mae hyn yn dangos bod defnyddwyr gwasanaeth yn defnyddio nifer o dulliau cyflenwi mewn un gwasanaeth, ac yn teilwra eu mynediad i'r gwasanaeth yn ddibynnol ar eu hanghenion unigol.**

Yn gyson ag ymchwil yn y llenyddiaeth, roedd nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth yn **gwerthfawrogi ac yn ffafrio derbyn gwybodaeth a chyngor wyneb yn wyneb a hyblygrwydd** o ran dulliau cyflenwi yr oedd rhai gwasanaethau yn eu cynnig.

*"Roedd yn haws i mi oherwydd fy mod yn ddiweddar wedi colli fy ngŵr, ac nid oeddwn yn gallu ymdopi â phethau dros y ffôn a chael ymweliad â fy nghartref, ac roedd siarad â rhywun wyneb yn wyneb yn well."*  
(Defnyddiwr gwasanaeth)

---

<sup>7</sup> Gallai cyfranogwyr ddewis mwy nag un dewis

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

*"Rwyf yn nerfus iawn, ac roedd eich cyfarfod yn fy nghartref wedi gwneud i mi ymlacio."* (Defnyddiwr gwasanaeth)

*"Wyneb yn wyneb ac ymweliad â'r cartref sydd orau i mi oherwydd nid wyf yn defnyddio cyfrifiaduron."* (Defnyddiwr gwasanaeth)

Ar brydiau roedd cyngor dros y ffôn yn bodloni anghenion y person:

*"Dros y ffôn oedd orau i mi oherwydd roedd amser yn brin i drefnu apwyntiadau."* (Defnyddiwr gwasanaeth)

*"Mae dros y ffôn yn fwy anhysbys, felly roeddwn yn gallu bod yn fwy agored heb achosi embaras a dagrau."* (Defnyddiwr gwasanaeth)

Fodd bynnag, nid oedd rhai ymatebwyr yn gallu cael mynediad i wasanaeth dros y ffôn, ac felly dewisodd dderbyn cyngor wyneb yn wyneb yn hytrach.

**Dangosodd yr ymchwil bod y dewis o gael ymweliad â'r cartref yn hanfodol er mwyn sicrhau mynediad i rai cleientiaid.**

*"Rwyf yn rhannol ddall, ac nid wyf yn gallu mynd allan ar fy mhen fy hun, ac rwyf yn bryderus iawn am hyn. Mae cael gwasanaeth ymweld â'r cartref yn wasanaeth delfrydol i mi oherwydd ei fod yn bodloni fy anghenion."* (Defnyddiwr gwasanaeth)

**Hefyd, mae tystiolaeth yn awgrymu y gall y dull cyflenwi gwybodaeth a chyngor a ffefrir gan ddefnyddwyr gwasanaeth fod yn hyblyg a gall esblygu dros amser.**

*"Ar y pryd (dros y ffôn ac ymweliad â'r cartref) oedd y ffordd orau o gael gwybodaeth a chyngor. Nawr rwyf yn gallu derbyn e-bost! Erbyn hyn rwy'n ffafrio e-bost."* (Defnyddiwr gwasanaeth)

**Nododd dros 90 y cant o'r ymatebwyr mai'r ffordd yr oeddent yn derbyn cyngor oedd y ffordd orau iddyn nhw, sy'n dangos bod pobl yn defnyddio cyfuniad o ddulliau derbyn cyngor mewn ffordd sy'n addas ar gyfer eu hanghenion penodol.**

Fel y nodwyd yn gynharach, roedd y rhai oedd yn ceisio cyngor ar addysg yn defnyddio'r rhyngwyd neu'r ffôn yn aml ac roedd hyn yn gweddu i anghenion nifer o bobl.

Dywedodd un defnyddiwr gwasanaeth *"Roedd y wybodaeth oedd yn cael ei e-bostio ataf yn llawer mwy buddiol na derbyn y wybodaeth dros y ffôn yn unig , oherwydd buaswn fwy na thebyg wedi ei anghofio. O leiaf, gallaf fynd yn ôl ato."* (Defnyddiwr gwasanaeth)

*"Oherwydd ymrwymadau gwaith/teulu, mae galwad ffôn wedi bod yn fwy cyfleus"* (Defnyddiwr gwasanaeth)

Ond, i'r gwrthwyneb, roedd nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth y gwasanaeth penodol (SNAP Cymru) yn gwerthfawrogi'r dewis o gael cyfarfod wyneb yn wyneb, sy'n dangos nad yw ceiswyr cyngor yn unffurf, a'u bod yn gwneud penderfyniadau'n seiliedig ar eu hamgylchiadau personol eu hunain. Y gallu i ddewis sy'n gweithio i bobl: *"Roedd yn gymysgedd amrywiol o ddewisiadau a sicrhodd bod popeth yn eglur i mi."* (Defnyddiwr gwasanaeth).

Fodd bynnag, gallwn ddweud y gellir gweld patrymau o ddulliau cyflenwi rhwng gwasanaethau. Derbyniodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr SNAP Cymru wybodaeth a chynghori dros y ffôn (80 y cant) ac wyneb yn wyneb (54 y cant) ac roedd ar-lein hefyd yn gymharol boblogaidd (22 y cant).

Dim ond 12 y cant o'r cleientiaid ddefnyddiodd ymweliadau â'r cartref. Serch hynny, defnyddiodd 32 y cant o ddefnyddwyr gwasanaeth

Partneriaeth Age Cymru ymweliad â'r cartref, 80 y cant o gleientiaid Care and Repair a 88 y cant o ymatebwyr RNIB.

Bu i nifer o ymatebwyr oedd yn ddefnyddwyr gwasanaeth Uned Hawliau Lles dderbyn ymweliadau â'r cartref yn ogystal â swyddogion yn ymweld â defnyddwyr mewn mannau amrywiol megis ysbyty a chartrefi preswyl - arferiad a werthfawrogwyd yn fawr gan ddefnyddwyr gwasanaeth: "*Gwasanaeth o'r radd flaenaf.*" (Defnyddiwr gwasanaeth)

Rhwng ymweliadau â'r cartref, nid yw'n anghyffredin i ddefnyddwyr gwasanaeth dderbyn cyngor dros y ffôn. Fel rheol mae Shelter Cymru yn rhoi gwybodaeth wyneb yn wyneb yn eu cymorthfeydd galw heibio; ond, derbyniodd un person yn y sampl ymweliad â'r cartref, a bu i un arall gael mynediad i wybodaeth a chynghori ar-lein yn ogystal â dros y ffôn, a bydd yn mynychu cymhorthfa galw heibio i siarad yn uniongyrchol â gweithiwr achos ym maes cyfraith tai yn y dyfodol agos. **Felly mae'n eglur bod gwasanaethau yn teilwra eu dulliau at anghenion amrywiol eu cleientiaid.**

Roedd yn eglur bod gan nifer o wasanaethau ddewislen o ddulliau a bod defnyddwyr gwasanaeth yn gallu cael mynediad i'r gwasanaeth mewn nifer o ffyrdd.

Derbyniodd chwech y cant o gleientiaid Partneriaeth Age Cymru gyngor dros y ffôn ac wyneb yn wyneb; derbyniodd 28 y cant o gleientiaid Care and Repair gyngor a gwybodaeth wyneb yn wyneb, ymweliad â'r cartref a dros y ffôn; roedd saith y cant o gleientiaid CAB wedi cael cyngor wyneb yn wyneb a dros y ffôn.

Cytunodd y rhan fwyaf o'r ymatebwyr mai'r dull cyflenwi hwn oedd orau ar eu cyfer. Roedd ystod yr ymatebion positif rhwng 90 a 100 y cant ar gyfer pob gwasanaeth pan ofynnwyd i ddefnyddwyr a oeddent wedi

derbyn gwybodaeth a chyngor yn y fformat gorau, **sy'n awgrymu bod gwasanaethau cynghori annibynnol yng Nghymru yn gweithio'n llwyddiannus i gyflenwi gwybodaeth a chyngor i'w cleientiaid yn seiliedig ar yr angen.**

Dyweddodd cant y cant o ddefnyddwyr gwasanaeth y rhan fwyaf o'r gwasanaethau y buasant yn argymell y gwasanaeth i deulu a ffrindiau (ar wahân i SNAP Cymru, gyda 91 y cant yn dweud y buasant). Roedd **annibyniaeth** y cyngor yn cyfrannu at y ffaith bod rhai defnyddwyr gwasanaeth wedi dweud y buasant yn argymell y gwasanaeth i eraill:

*"Buaswn (yn ei argymell i deulu a ffrindiau), oherwydd ei fod yn annibynnol."* (Defnyddiwr gwasanaeth)

Dyweddodd naw deg naw y cant o'r ymatebwyr bod y wybodaeth wedi cael ei rhoi yn yr iaith a ffeirir ganddynt ac yn y fformat o'u dewis, a bu i 87 y cant ddweud bod y wybodaeth a'r cyngor wedi bod yn hawdd ei ddeall. Yn achos y rhai a nododd nad oedd y wybodaeth yn yr iaith a ffeirir ganddynt neu nad oedd yn hawdd i'w deall, y rheswm mwyaf cyffredin oedd anawsterau iaith a chyfathrebu wrth gyflenwi cyngor dros y ffôn.

*"Saesneg yw fy ail iaith. Anawsterau iaith."* (Defnyddiwr gwasanaeth)

*"Oherwydd fy Saesneg cyfyngedig, rwyf angen gweld rhywun wyneb yn wyneb."* (Defnyddiwr gwasanaeth)

Nodwyd bod gwybodaeth a chyngor wyneb yn wyneb yn hwyluso dealltwriaeth a'i fod yn creu profiad mwy cartrefol a phersonol i'r defnyddiwr gwasanaeth pan fo materion iaith a chyfathrebu yn rhwystrau.



Nododd nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth nad oeddent yn wynebu rhwystrau wrth geisio mynediad i'r gwasanaethau. Nododd rhai bod yna rhwystrau ffisegol (er enghraifft, problemau symudedd, rhwystrau ariannol rhag teithio etc.) ond goresgynnwyd y rhain naill ai drwy dderbyn cludiant gan ffrind neu aelod o'r teulu i'r gwasanaeth, neu dderbyn ymweliad â'r cartref gan y gwasanaeth.

### **Dywedodd naw deg naw o'r ymatebwyr bod y wybodaeth a'r cyngor a dderbyniwyd wedi eu helpu.**

Gofynnwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth sut y gellid gwella'r gwasanaethau a ddefnyddiwyd ganddynt, a bu i'r mwyafrif helaeth naill ai beidio ateb y cwestiwn hwn neu nodi nad oedd yna unrhyw beth y gellid ei wneud i wella'r gwasanaeth.

Roedd y rhan fwyaf o'r ymatebwyr yn eithriadol o ganmoladwy ac yn ddiolchgar i'r gwasanaeth am eu cynorthwyo yng nghyfnod eu hargyfwng:

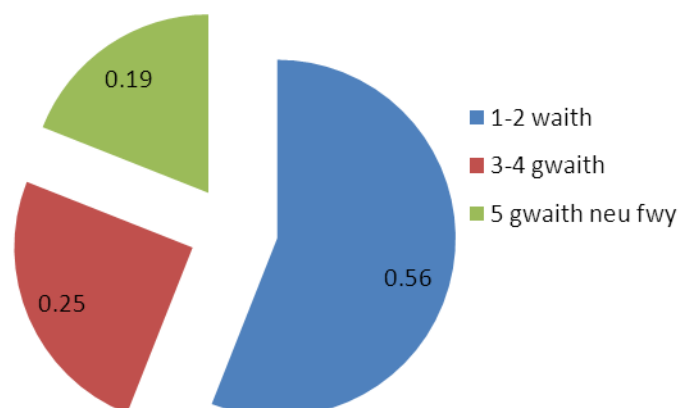
*"Rwy'n ddiolchgar iawn am yr help. Nid wyf yn gwybod be fuaswn wedi ei wneud hebdo."* (Defnyddiwr gwasanaeth)

O'r gwelliannau a awgrymwyd, y mwyaf cyffredin oedd:

- i. Sicrhau bod y gwasanaeth yn hygyrch i fwy o bobl drwy godi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth
- ii. Darparu mwy o swyddfeydd a staff
- iii. Cyflymu'r gwasanaeth

### Pa mor aml mae pobl yn defnyddio'r gwasanaeth

Mae Ffigwr Dau yn dangos, yn gyffredinol, bod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth yn defnyddio'r gwasanaeth unwaith neu ddwy.



Ffigwr Dau: pa mor aml y defnyddir y gwasanaeth

Eto, cafwyd amrywiaeth rhwng y gwasanaethau. Y defnydd amlaf o'r rhan fwyaf o'r gwasanaethau yw unwaith neu ddwy yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf (mae hyn yn wir yn achos SNAP Cymru, Shelter Cymru, Partneriaeth Age Cymru, Care and Repair, CAB, Anabledd Cymru, Uned Hawliau Lles).

Fodd bynnag, mae 35 y cant o ddefnyddwyr RNIB wedi defnyddio'r gwasanaeth 34 o weithiau yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf, ac mae 41 y cant wedi ei ddefnyddio bum gwaith neu'n fwy yn ystod y pum mlynedd diwethaf. Bu i ni dderbyn un holiadur gan Brosiect Cyngor ar Anabledd yng Nghwmbrân oedd yn dangos bod eu cleient wedi defnyddio'r gwasanaeth bum gwaith neu'n fwy yn ystod y pum mlynedd diwethaf. **Felly, mae gan wahanol wasanaethau wahanol ofynion o ran amledd lefel y wybodaeth a chyngor sydd ei angen ar ddefnyddwyr.**<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Mae'r amledd uwch o gyswllt yn debygol o fod mewn perthynas â chymhlethdod anghenion y cleient a chynnwys gwaith tribiwnlys. Hefyd, yn achos y rhai sy'n dioddef ag iechyd gwael, nid yw hi bob amser yn briodol cyflenwi gwybodaeth a chyngor mewn un sesiwn. Yn hytrach, gall fod yn fwy cyfforddus a phriodol i'r defnyddiwr gwasanaeth gael mwy nag un ymweliad, sy'n haws yn eu hamgylchiadau personol.

## Y buddion ariannol a geir wrth ddarparu gwybodaeth a chynghor hygyrch a phriodol

Adroddodd Sefydliad Gofal Cymdeithasol er Rhagoriaeth (2013) bod gwybodaeth o safon yn galluogi pobl i ddeall eu dewisiadau ac i wneud penderfyniadau, a'i fod yn wasanaeth ataliol allweddol.

Nododd Jones (2009) yr angen i ddarparu galluogrwydd ariannol i oedolion er mwyn eu helpu i adnabod a mynd i'r afael â'u problemau yn gynharach. Mae Green (2009) hefyd yn nodi bod mentrau galluogrwydd ariannol yn creu buddion sylweddol o ran cost i'r diwydiant gwasanaethau ariannol a'r llywodraeth, a'i fod hefyd yn helpu unigolion i reoli eu sefyllfa ariannol bersonol ac i naill ai atal neu fynd i'r afael â dyled yn fwy effeithiol.

Mae Comisiwn y Gyfraith yn adrodd **os na all pobl gael mynediad i'r wybodaeth a'r cynghor cywir cyn gynted â phosibl, gall hynny arwain at ddiweithdra, digartrefedd neu ddyled - a nid yn unig y byddant yn dioddef trallod, ond bydd hyn yn fwy costus i'r wladwriaeth hefyd.**

Gall cynghor allgymorth amserol ar ddyled greu buddion ariannol uniongyrchol i gleientiaid (er enghraifft, o ran lleihau dyled, cynyddu incwm a 'llechen lân') a gall atal materion rhag gwaethygu (mwy) o ran difrifoldeb oherwydd nad oes dim yn cael ei wneud i fynd i'r afael â hwy (Papur Mater Cyfiawnder, 2009).

Nododd Shelter (2007) bod angen i rwydweithiau cynghori baratoi achos llawer cryfach o blaid cynghori, gan amlygu beth y mae'n gallu ei wneud, y cyfraniad mae'n ei wneud i unigolion o ran cyfiawnder cymdeithasol, a'i

gost-effeithiolrwydd o ran osgoi ymyriadau costus eraill (megis troi allan neu ailgartrefu), yn ogystal â'r buddion ehangach i gymdeithas.

Mae Green (2009) yn nodi mai rhai o fuddion cyngor ar ddyled yw cynyddu'r budd-daliadau sy'n cael eu derbyn, sydd yn ei dro yn golygu bod economïau lleol yn elwa; lleihau dyled fel ffactor troseddol ac osgoi achosion llys drwy wella trafodaethau rhwng dyledwyr a chredydwyr; a gostwng nifer y myfyrwyr sy'n gadael colegau. Adroddodd Green (2009) bod cyngor ar ddyled yn creu effaith bositif amlwg, yn cynnwys gwelliannau mewn rhagolygon emosiynol; lefelau straen; iechyd a lles; lefelau dyled ac incwm; gwybodaeth a dealltwriaeth; a pherthnasoedd gyda chredydwyr a theulu.

Canfu Arolwg Prosiect Cynghori ar Arian Cartrefi Cymunedol Cymru (Rhag 2012) bod mwy na hanner y defnyddwyr gwasanaeth yn teimlo bod y cyngor a ddarparwyd gan Gyngor ar Arian naill ai wedi eu helpu eisoes i gael mynediad i wasanaethau ariannol prif lif, neu y bydd yn eu helpu i wneud hynny yn y dyfodol.

Nododd adroddiad 'Dim Golwg' (2012) y gall cyngor arbenigol a chymorth i hawlio budd-daliadau gynyddu incwm cartrefi yn sylweddol - bu i fwy na hanner yr achosion y deliodd gwasanaeth hawliau lles RNIB Cymru â hwy yn ystod y flwyddyn ddiwethaf lwyddo i hawlio budd-daliadau ychwanegol, a'r cynnydd cyfartalog oedd £57 yr wythnos i bob canlyniad<sup>9</sup>.

Damcaniaethwyd bod pob £1 sy'n cael ei wario ar ddarparu Gwasanaeth Hawliau Lles RNIB wedi cynhyrchu £10 ychwanegol mewn budd-daliadau, a hynny'n barhaus yn flynyddol. Adroddodd Cymorth Canser

---

<sup>9</sup> Felly, petai person yn cael tri budd-dal newydd, mae hynny'n golygu y byddai'r budd-dal newydd ychwanegol yn £171 yr wythnos. Ym mhrofiad RNIB Cymru, mae gan gleientiaid hawl yn aml i nifer o fudd-daliadau newydd.

Macmillan (2011) bod £14 ar gyfartaledd yn cael ei hawlio mewn budd-daliadau am bob £1 sy'n cael ei wario ar gyngor ar fudd-daliadau a gefnogir gan Macmillan.

Yn ystod un flwyddyn, canlyniad cyngor ar ddyled oedd incwm o bron i £1.9 miliwn i gleientiaid, a dilëwyd bron i £6 miliwn o ddyled. Mae canlyniadau positif eraill yn cynnwys cynlluniau talu, osgoi argyfwng ac osgoi colli cartref neu ddatgysylltu cyfleustodau (Buck, 2010).

Nododd Cynllun Peilot Canlyniadau ac Effaith Gwasanaeth Hawliau Lles RNIB Cymru bod 68 y cant o'r 147 o ymatebwyr wedi dweud bod eu hiechyd cyffredinol wedi gwella naill ai ychydig neu wedi gwella llawer o ganlyniad i gael gwybodaeth a chynghori. Dywedodd pum deg pump y cant o'r ymatebwyr bod eu bywyd cymdeithasol wedi gwella o ganlyniad i'r budd-daliadau ychwanegol gan y gwasanaeth hawliau lles. Nododd chwe deg pump y cant eu bod yn gallu gwneud ychydig neu lawer mwy yn annibynnol o ganlyniad i'r cynnydd mewn incwm, ac annibyniaeth teithio oedd y budd mwyaf cyffredin. Dywedodd chwe deg wyth y cant eu bod yn teimlo'n well amdany'n nhw'n hunain a bywyd yn gyffredinol o ganlyniad i'r cynnydd mewn incwm. Yn olaf, dywedodd 79 y cant bod teulu a gofalwyr ychydig yn fwy cefnog o ganlyniad i'r cynnydd yn eu hincwm.

Mae'r dystiolaeth o fuddion cost darparu cyngor amserol yn cael ei dangos mewn astudiaeth hydredol o gleientiaid Gwasanaeth CAB yng Nghymru, a ddarparodd dystiolaeth o welliant dros gyfnod o amser o ran iechyd cleientiaid o ganlyniad uniongyrchol i'r cyngor a'r gefnogaeth a roddwyd iddynt.

**Felly, mae ariannu cyflenwi gwasanaeth CAB yn parhau i fod yn allweddol o ran arbed costau i bwrs y wlad o ran iechyd ac iechyd**

## **meddwl yn ogystal â gwella bywydau rhai dan anfantais a phobl fregus iawn yn aml (Jones, 2009).**

Fel y nodwyd yn yr Adolygiad o Gyngor (2013), mae ymchwil diweddar (Y Cyngor Ymchwil Economaidd a Chymdeithasol, 2011 a CAB Cymru a Lloegr, 2010) ar ganlyniadau gwariant Cymorth Cyfreithiol ar gyfraith lles cymdeithasol yn awgrymu enillion ar fuddsoddiad drwy rwystru costau cysylltiedig maes o law, megis digartrefedd, iechyd gwael, a thlodi fel a ganlyn:

- i. Am bob £1 sy'n cael ei wario ar gyngor ar dai, mae'r wladwriaeth o bosibl yn arbed £2.34**
- ii. Am bob £1 sy'n cael ei wario ar gyngor ar ddyled, mae'r wladwriaeth o bosibl yn arbed £2.98**
- iii. Am bob £1 sy'n cael ei wario ar gyngor ar fudd-daliadau lles, mae'r wladwriaeth o bosibl yn arbed £8.80**
- iv. Am bob £1 sy'n cael ei wario ar gyngor ar gyflogaeth, mae'r wladwriaeth o bosibl yn arbed £7.13.**

## Crynodeb a Galwadau i Weithredu

Pan ydym yn cyfeirio at ddisgwyliadau pobl ynghylch gwasanaethau gwybodaeth a chynghori, mae'n rhaid i ni fod yn ofalus nad ydym yn cyffredinoli, oherwydd mae'n amlwg bod gwahanol bobl yn disgwyl gwahanol bethau gan wahanol wasanaethau, a gall y disgwyliadau hyn esblygu a newid gydag amser.

Serch hynny, er gwaethaf anghenion unigol, mae yna themâu cyffredin i'r hyn mae pobl yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a'r hyn sy'n gweithio i bwy a phryd.

### Beth mae pobl eisiau gan wasanaethau

Mae synthesis o'r dystiolaeth sydd ar gael yn awgrymu bod pobl eisiau'r gwasanaethau gwybodaeth a chynghori canlynol yng Nghymru:

- i. Mae pobl eisiau gwybod pa wasanaethau sydd ar gael iddynt a sut i gael mynediad iddynt
- ii. Mae pobl eisiau cyngor annibynnol a diduedd
- iii. Mae pobl eisiau mynediad hygyrch a chyfleus i wasanaethau gwybodaeth a chynghori a gyflenwir yn lleol mewn dull a fformat sydd yn hygyrch iddynt yn seiliedig ar eu hanghenion unigol
- iv. Mae pobl eisiau dewis o ran sut i gael mynediad i wybodaeth a chynghori
- v. Mae pobl eisiau i wasanaethau fod ar gael pan fyddant eu heisiau ac iddynt fod yn ddibynadwy
- vi. Mae pobl eisiau cyngor arbenigol er mwyn datrys eu problemau, sydd yn aml yn gymhleth

- vii. Mae pobl eisiau i wasanaethu fod yn hyblyg o ran sut maent yn cyflenwi gwybodaeth a chynghori, wrth i'w hanghenion newid ac esblygu gydag amser
- viii. Mae pobl eisiau help i ddeall eu hawliau a'u problem bresennol
- ix. Mae pobl eisiau cael eu trin â pharch, empathi a gydag agwedd nad yw'n feirniadol, a hynny gan staff sydd wedi eu hyfforddi'n dda mewn amgylchedd o ddidwylledd, ymddiriedaeth a gonestrwydd
- x. Mae pobl eisiau cysondeb gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori
- xi. Byddai pobl yn hoffi gweld Mentoriaid Cymheiriaid yn cael eu cynnwys wrth gyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a chynghori er mwyn gwella dyluniad, hysbysebu a chyflenwi
- xii. Mae pobl eisiau mynediad amserol a chyflym i wybodaeth berthnasol a chywir pan fo'r angen yn codi
- xiii. Mae pobl angen datrysiad cyflym a phositif i'w problem
- xiv. Mae pobl eisiau cael eu helpu i gael mynediad i wasanaethau eraill os na all y gwasanaeth presennol eu helpu. Mae angen lliflinio hyn, ac mae angen cydweithio rhagorol rhwng gwasanaethau
- xv. Ar brydiau mae pobl angen mwy o gymorth i gael mynediad i wasanaethau gwybodaeth, cynghori ac eirioli, a chymorth i lywio'r 'system o wasanaethau'
- xvi. Mae pobl eisiau rhoi eu mewnbwn i ddylunio a chyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a chynghori
- xvii. Os bydd fframwaith cenedlaethol yn cael ei sefydlu, mae'n hanfodol ei fod yn seiliedig ar gyflenwi lleol sy'n adlewyrchu angen lleol.



## Sut mae pobl eisiau i wasanaethau gael eu cyflenwi

Mae yna wahaniaethau yn y dull o gyflenwi gwybodaeth a chyngor a geisir gan bobl â demograffeg wahanol. Felly gellir cyfiawnhau bod yr amrywiaeth o wasanaethau cynghori annibynnol yng Nghymru, gyda'u hystod o ddulliau cyflenwi wedi'u teilwra at anghenion eu cleientiaid, yn cyflenwi gwasanaethau arbenigol wedi'u teilwra, yn arbennig i bobl ddiamddiffyn.

Nid yw dull 'un ateb sy'n addas i bawb' yn gweddu i anghenion pobl ac mae angen cydbwysedd hyblyg parhaus o ddulliau cyflenwi er mwyn bodloni angen lleol yn ogystal ag ystyriaeth i angen cenedlaethol.

Mae hyn yn bwysig er mwyn sicrhau bod yna ystod o arbenigedd a dulliau cyflenwi sy'n cynnig dewis ac annibyniaeth i bobl Cymru o ran i ble'r ânt i geisio eu gwybodaeth a'u cyngor, yn ddibynnol ar eu hanghenion a'u dymuniadau unigol.

Yn gyffredinol, cyngor wyneb yn wyneb, boed y cael ei roi mewn swyddfeydd penodol, lleoliadau allgymorth neu drwy ymweliadau â'r cartref (yn ddibynnol ar angen) - sydd fwyaf effeithiol i bobl. Mae gwasanaethau wyneb yn wyneb:

- i. Yn helpu i hwyluso perthynas ac ymddiriedaeth rhwng cynghorwr a'r cleient
- ii. Yn galluogi i rwystrau megis iaith, cyfathrebu a phroblemau deall gael eu lliniaru, yn ogystal â rhwystrau ffisegol (os cynigir ymweliadau â'r cartref)
- iii. Yn hwyluso dealltwriaeth o faterion cymhleth
- iv. Yn ymarferol o ran yr angen i lenwi ffurflenni

- v. Yn teimlo'n fwy 'personol', ac mae pobl yn gwerthfawrogi'r teimlad personol

Mae'r ffactorau hyn yn debygol o fod yn elfennau hanfodol o ymgysylltu llwyddiannus i gleientiaid diamddiffyn er mwyn gallu symud eu hachosion yn eu blaenau a sicrhau canlyniad positif.

Mae amgylchedd o gwtogi arian a datblygiadau mewn technoleg wedi arwain at gynnydd mewn gwybodaeth a chynghori a gyflenwir dros y ffôn ac ar-lein, ac mae yna gyfle ac awydd i ddatblygu mwy ar y dulliau cyflenwi yma.

Yn aml, mae cynghori dros y ffôn yn ddull o gyfathrebu buddiol â gwasanaethau y tro cyntaf, ac mae'n gyflym a chyfleus i rai pobl. Fodd bynnag, dylid ystyried bod dewisiadau dros y ffôn ac ar-lein yn 'ychwanegol' at raglen o ddulliau cyflenwi oherwydd bod darparu'r gwasanaethau hyn yn unig yn eithrio nifer o bobl (yn cynnwys rhai o'r bobl fwyaf diamddiffyn yng Nghymru), felly ni ddylid dibynnu arnynt yn unig fel ffordd o gyflenwi gwybodaeth a chynghori i bobl Cymru.

Roedd y dulliau cyflenwi a ffafrid gan ddefnyddwyr gwasanaeth yn amrywio o fewn gwasanaethau yn ogystal â rhwng gwasanaethau, ac mae hyn yn amlygu nad yw pobl sy'n cysylltu â gwasanaeth penodol yn unffurf o ran eu disgwyliadau a'u hanghenion, a bod angen dull sydd wedi ei deilwra i'r unigolyn.

Fodd bynnag, gallwn ddweud bod yna batrymau o ddulliau cyflenwi y gofynnir amdanynt gan wahanol wasanaethau, yn ddibynnol ar boblogaeth y bobl sydd yn fwyaf tebygol o geisio mynediad iddynt.

Er enghraifft, roedd ymweliadau â'r cartref ar gyfer pobl oedd yn ceisio cynghori ar addysg ond yn bresennol 12 y cant o'r amser; tra bod 32 y

cant o ddefnyddwyr gwasanaeth Partneriaeth Age Cymru wedi derbyn ymweliad â'r cartref, 88 y cant o gleientiaid Care and Repair ac 88 y cant o ddefnyddwyr gwasanaeth RNIB Cymru, sy'n adlewyrchu'r gwahanol boblogaethau sy'n ceisio cyngor gan wahanol wasanaethau gwybodaeth a chynghori.

Mae rhai dulliau cyflenwi yn hanfodol ar gyfer rhai cleientiaid. Er enghraifft, mae ymweliadau â'r cartref i bobl nad ydynt yn gallu gadael eu cartref am amryw resymau, ond sydd yn dal angen gwybodaeth wyneb yn wyneb, yn hanfodol i sicrhau mynediad i bawb yng Nghymru.

Mae'n bwysig nodi y dylai defnyddwyr gwasanaeth gael dewis ac annibyniaeth, a hyd yn oed os yw pobl yn gallu cael mynediad i wybodaeth ar-lein neu dros y ffôn, mae'n dal yn wir nad yw llawer o bobl yn dymuno derbyn gwybodaeth drwy'r dulliau hynny. Er mwyn sicrhau y gweithredir ar wybodaeth a chynghori mae'n hanfodol rhoi dewis i ddefnyddwyr gwasanaeth o ran sut maent yn gallu cael mynediad i wasanaethau gwybodaeth a chynghori, a hynny yn y dull sy'n gweddu orau i'w hanghenion a'u dewis.

### Sicrhau mynediad i grwpiau anodd eu cyrraedd

Mae sicrhau mynediad i wasanaethau gwybodaeth a chynghori i grwpiau 'anodd eu cyrraedd' yn hanfodol. Mae'r rhain yn cynnwys pobl ynysig a'r rhai sy'n byw mewn lleoliadau gwledig yng Nghymru. Yn eu hanfod, mae'n rhaid i wasanaethau ystyried anghenion ieithyddol, cyfathrebu a diwylliannol pawb yn y gymuned maent yn ei gwasanaethu a defnyddio ffyrdd arloesol o oresgyn rhwystrau rhag i bobl gael mynediad.

Mae sut i gyflawni hyn yn debygol o ddibynnu ar y gymuned dan sylw; ond, mae defnyddio Mentoriaid Cymheiriaid yn y dylunio cymunedol, hysbysebu a helpu i gyflenwi gwasanaethau yn debygol o fod yn

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

effeithiol i nifer o boblogaethau. Hefyd, mae hysbysebu mewn lleoliadau ble gall niferoedd mawr o aelodau'r gymuned ei weld, defnyddio allgymorth cymunedol mewn lleoliadau yr ymddiriedir ynddynt ac addasu'r cyflenwad yn ôl angen lleol yn gyfystyr â galluogi pobl anodd eu cyrraedd i gael mynediad i wasanaethau.

Gall cydweithio effeithiol ar draws y gwasanaethau (yn cynnwys sefydliadau cefnogi nad ydynt yn rhoi cyngor) sicrhau mynediad i fwy o grwpiau dan anfantais yn y gymuned.

Mae angen i'r gwasanaeth ymateb yn rhagweithiol i sicrhau mynediad cyfartal i bawb. Oherwydd y problemau lluosog a chymhleth a welir yn aml gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori, gall rhai gwasanaethau elwa o gael help a chefnogaeth ategol ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth sy'n amlwg bod ganddynt lefelau galluogrwydd is ac sy'n wynebu amgylchiadau bywyd anodd parhaus.

Mae gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yn cael eu defnyddio gan rai o'r bobl fwyaf diamddiffyn a difreintiedig yng Nghymru. Mae'n rhaid rhoi ystyriaeth briodol i grwpiau anodd eu cyrraedd (yn cynnwys rhai sydd â nodweddion gwarchodedig) i sicrhau mynediad.

Mae'n rhaid barnu anghenion cleientiaid yn holistig, oherwydd bydd nifer o gleientiaid yn cysylltu â phroblemau cymhleth a lluosog, ac mae'n rhaid cydnabod a mynd i'r afael ag achos creiddiol eu problemau er mwyn sicrhau canlyniadau cynaliadwy.

Mae'n rhaid barnu 'natur fregus' ar sail lefel anghenion unigol yn hytrach na chymryd bod rhywun yn perthyn yn unig i boblogaeth benodol sy'n wynebu 'risg'. Er mwyn cynnal asesiad trwyadl o wahanol anghenion pobl, rydym yn awgrymu y byddai'n ddefnyddiol i wasanaethau

Beth mae pobl Cymru yn ei ddisgwyl gan wasanaethau gwybodaeth a chynghori a sut i sicrhau mynediad i bawb

ganolbwyntio ar atgyfnerthu darpariaeth rheng flaen, er mwyn gallu brysbennu defnyddwyr yn ôl eu hamgylchiadau.

Byddai dull o'r fath yn helpu i leihau niferoedd yr achosion o golli neu ddyblygu cyswllt, ac o ganfod a fyddai pobl yn addas neu beidio ar gyfer 'newid sianel' oddi wrth ddulliau sy'n drwm ar adnoddau, neu a yw eu natur fregus benodol yn golygu bod angen dull mwy arbenigol, wyneb yn wyneb neu beidio.

Hefyd, mae angen mynd i'r afael â rhwystrau ychwanegol rhag cael mynediad i gyngor, megis codi ymwybyddiaeth o'r hawl i gael mynediad i wybodaeth a chynghori a'r stigma sy'n gysylltiedig â gofyn am help.

Mae pobl yn cysylltu â gwahanol wasanaethau yng Nghymru gyda cheisiadau am wybodaeth a chynghori ar faterion gwahanol, ac mae hynny wedi arwain at natur arbenigol y sefydliadau amrywiol yng Nghymru sydd wedi esblygu i fodloni anghenion unigol eu cleientiaid.

Yn aml mae defnyddwyr gwasanaeth yn defnyddio nifer o ddulliau cyflenwi gyda phob gwasanaeth, ac yn teilwra eu mynediad i'r gwasanaeth yn ddibynnol ar eu hamgylchiadau unigol. Mae angen i wasanaethau gynnig dewislen hyblyg o ddulliau cyflenwi i bobl Cymru. Mae tystiolaeth yn awgrymu y gall y dull cyflenwi sy'n gweddu orau i bobl newid gydag amser, sy'n golygu bod angen i wasanaethau barhau i fod yn hyblyg yn eu dull o gyflenwi.

## Galwadau i Weithredu

Bydd pobl Cymru angen map eglur a chyfredol o'r gwasanaethau/sefydliadau sydd ar gael a beth maent yn ei ddarparu a ble gall pobl gael mynediad iddynt a phryd.

Mae cyflenwi lleol sy'n seiliedig ar angen lleol yn hanfodol, a pho fwyaf lleol fydd y gwasanaeth, y mwyaf hygyrch fydd y gwasanaeth. Fodd bynnag, er mwyn sicrhau dull o weithio ar y cyd, gall sicrhau bod gwaith lleol/rhanbarthol yn gysylltiedig â fframwaith cenedlaethol fod yn fanteisiol.

Bydd hyn yn sicrhau bod gwasanaethau lleol yn cael eu gweld fel rhan o system o wasanaethau a sicrhau bod bylchau a dyblygiad yn y gwasanaeth yn cael eu canfod yn gyflym. Mae angen i wasanaethau cynghori lleol ddeall eu gwasanaeth yng nghyd-destun y 'system o wasanaethau' lleol er mwyn lliflinio a symleiddio taith defnyddwyr gwasanaeth drwy'r rhwydwaith gwybodaeth a chynghor yng Nghymru.

Mae yna dystiolaeth ragorol ar gael sy'n dangos buddion cost darparu gwybodaeth a chynghor amserol, cywir a hygyrch i bobl; felly, mae hwn yn faes sy'n deilwng o sylw ac adnoddau sylweddol.

Mae yna nifer o ffyrdd i sicrhau bod gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yn bodloni disgwyliadau defnyddwyr gwasanaeth ac i sicrhau bod gwasanaethau'n hygyrch i grwpiau anodd eu cyrraedd.

Galwadau i Weithredu:

- i. Sicrhau ystod eang o ddulliau, y mae angen eu cynllunio yn unol â dadansoddiad trwyadl o gylch cleientiaid y gwasanaeth - wyneb yn wyneb sydd bwysicaf bob amser, yn arbennig ar gyfer pobl ddifreintiedig a/neu ddi-amddiffyn, ond mae'n well gan rai pobl

fynediad dros y ffôn neu ar-lein. Dylai'r dadansoddiad o'r cylch cleientiaid gynnwys cydnabyddiaeth o rwystrau posibl; er enghraifft, rhwystrau ieithyddol, llythrennedd a ffisegol, a dylid cymryd camau i oresgyn unrhyw rwystrau fydd yn bodoli.

- ii. Dylai gwasanaethau lleol ddeall eu gwasanaethau yng nghydestun cyflenwi o fewn y 'system o wasanaethau'. Mae angen i wasanaethau lleol ddeall beth mae gwasanaethau eraill yn y sector (a thu hwnt) yn ei wneud er mwyn darparu dull wedi'i liflinio, cyfeirio ac atgyfeirio cywir a chydweithio effeithiol ar ran ceiswyr gwybodaeth a chynghori. Mae angen i wasanaethau ddeall sut mae eu gwasanaeth yn gweithio yn y 'system o wasanaethau' sydd ar gael
- iii. Mae angen cydweithio rhwng gwasanaethau, yn cynnwys gyda gwasanaethau cefnogi nad ydynt yn rhoi cyngor, er mwyn galluogi cleientiaid mwy difreintiedig a/neu ddiameddiffyn i gael mynediad i wasanaethau a sicrhau bod ganddynt gefnogaeth ddigonol i allu gwneud hynny
- iv. Dylai gwasanaethau sy'n gweithio â phobl ddifreintiedig a/neu ddiameddiffyn ffurfio perthnasau gweithio cryf gyda gwasanaethau cefnogi perthnasol, allai gynnwys cydleoli a chyflenwi prosiectau penodol ar y cyd
- v. Sicrhau bod system atgyfeirio a chyfeirio wedi'i liflinio wedi cael ei sefydlu, yn cynnwys, os oes angen, cefnogaeth i helpu pobl fynychu cyfarfodydd atgyfeirio
- vi. Sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu cefnogi i ddatblygu ffyrdd o ddylunio a chyflenwi gwasanaethau dan arweiniad defnyddwyr

gwasanaeth, a bod defnyddwyr gwasanaeth yn rhan ganolog o'r gwasanaeth

- vii. Mae'n bwysig bod gwasanaethau'n cael eu cyflenwi'n briodol y tro cyntaf i sicrhau bod pobl ddifreintiedig a/neu ddiamddiffyn yn parhau i fynychu. Mae angen i wasanaethau sicrhau bod yna ddigon o staff rheng flaen ar gael i ddelio â niferoedd yr ymholiadau. Efallai bod yna bosibilrwydd o atgyfnerthu gwasanaethau rheng flaen er mwyn darparu swyddogaeth 'brysbennu' fel bod anghenion pobl yn cael eu hadnabod yn briodol
- viii. Dylid cael mwy o ymwybyddiaeth ymysg y cyhoedd ynglŷn â'r gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yng Nghymru, yn cynnwys gwybodaeth am sut i gael mynediad i'r gwasanaeth. Dylai pobl gael gwybod beth yw eu hawliau.
- ix. Dylid cefnogi gwasanaethau i ddatblygu'r dull 'Mentora Cymheiriaid' er mwyn helpu i godi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth mewn cymunedau, yn ogystal â chynorthwyo i ddylunio a chyflenwi'r gwasanaeth, gan sicrhau bod gwasanaethau'n seiliedig ar anghenion pobl.
- x. Dylid rhoi ystyriaeth briodol i sut mae'r newidiadau i Fudd-dal Lles wedi, ac yn parhau i effeithio ar angen pobl am wasanaethau gwybodaeth a chynghori.
- xi. Mae angen mwy o ymchwil gan ddefnyddio dull Ymchwilydd Cymheiriaid dan arweiniad defnyddwyr er mwyn archwilio dichonoldeb y Galwadau i Weithredu yma.



## Llyfryddiaeth

Isod ceir detholiad o bapurau a adolygwyd ar gyfer yr ymchwil cyfredol. Sylwer hefyd bod nifer o adroddiadau mewnol wedi cael eu hadolygu hefyd. Mae'r rhain yn gyfrinachol ac nid ydynt yn cael eu cynnwys yn y llyfryddiaeth.

Adolygiad o Wasanaethau Cynghori: adroddiad ymchwil terfynol (2013)  
Llywodraeth Cymru:

<http://wales.gov.uk/docs/dsjlg/research/131009finalresearchreporten.pdf>

Strategaeth Gwasanaethau Cynghori ar gyfer Cymru (diweddariad 2013)

Adolygiad o Dystiolaeth am Wybodaeth a Chyngor i Bobl Hŷn Age UK,  
(diweddarwyd 2013)

Balmer, N.J. et al. (yn y wasg) 'Just a Phone Call Away: Is telephone advice enough?' Cyfnodolyn Lles Cymdeithasol a Chyfraith Teulu, Cyfrol 33, Rhifyn 4

Sefydliad Bevan (2011) 'Digital by Default?' Online public services and digital inclusion in Wales:

[http://www.bevanfoundation.org/wordpresscontent/uploads/2011/10/Digital\\_by\\_Default\\_Final.pdf](http://www.bevanfoundation.org/wordpresscontent/uploads/2011/10/Digital_by_Default_Final.pdf)

Sefydliad Bevan (2013) Cap in Hand: The Impact of Welfare Reform on disabled people in Wales:

<http://www.bevanfoundation.org/publications/capinhandtheimpactofwelfarereformondisabledpeopleinwales/>

Sefydliad Befan, Llais Defnyddwyr Cymru, Achub y Plant a National Energy Action Cymru (2009). Paying the price of being poor.

Sefydliad Bevan a Cuts Watch Cymru. Mitigating the Impact of Changes to Housing Benefit in Wales: Our Recommendations:

<http://www.bevanfoundation.org/wordpresscontent/uploads/2013/03/CutsWatchHousingpaper.pdf>

Sefydliad Bevan ar ran RNIB (2012) Out of sight: visual impairment and poverty in Wales (2012)

Bottery, J., a Holloway, J. (2013). Advice and information needs in adult social care Interim report for the Think Local, Act Personal partnership

Brodie, E. et al. (2012). Quality assurance in the voluntary and community sector

Buck et al. (2010). Piecing it together: exploring one-stop-shop legal service delivery in community legal advice centres. Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol

Buck, A. (2010). Factsheet: outreach advice' published by the Legal Services Research Centre, the independent research division of the Legal Services Commission

Buck, A. et al. (2007). Putting money advice where the need is: evaluating the potential for advice provision in different outreach locations. Canolfan Ymchwil Gwasanaethau Cyfreithiol

Buck, A., et al. (2009). Outreach advice for debt problems: research and evaluation of outreach services for financially excluded people. Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol

Campbell, J.A. (2012) Citizen Engagement: Welsh people's perspective on homelessness services and law.  
<http://www.sheltercymru.org.uk/wpcontent/uploads/2013/03/CEPEnglish.pdf>

Campbell, J.A. (2011). From care to where? A report for Consumer Focus Wales

Campbell, J.A., a Bibbings, J. (yn y wasg). Homelessness amongst Black and Minority Ethnic People in Wales

Charity Awareness Monitor: Lles Cymdeithasol Ebrill 2013 NFP Synergy  
Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth: Adroddiad rhanddeiliaid lleol 19 Mawrth 2013

Cyfiawnder Sifil yng Nghymru a Lloegr (2009). Adroddiad ar Arolwg 2006-9 Cyfiawnder Sifil yng Nghymru a Lloegr

Arolwg Prosiect Cynghori ar Arian Cartrefi Cymunedol Cymru (Rhag 2012)

Cyfrif Cost cancer, Cymorth Cancer Macmillan (2012):

<http://www.macmillan.org.uk/Documents/GetInvolved/Campaigns/Costofcancer/TheCostofCancercampaignreport.pdf>

Anabledd a chredyd cynhwysol (2012): Cymdeithas y Plant, Hawliau Anabledd UK a Chyngor ar Bopeth

Gwasanaeth Cyfraith Anabledd (2010). One stop many shops: a report on the provision of Legal Advice and Information Services for Disabled People in Wales:

[http://www.dls.org.uk/print\\_materials/DLS\\_OneStop\\_March2010.pdf](http://www.dls.org.uk/print_materials/DLS_OneStop_March2010.pdf)

Tlodi Anabledd yng Nghymru, Leonard Cheshire Disability (2011):

<http://www.lcdisability.org/?lid=16384>

Green, A.M. (2009). Money advice giving methods: a review of selected recent literature. Ymchwil Cymdeithasol Llywodraeth Yr Alban

Ymchwil IFF (paratowyd ar gyfer y Gwasanaeth Cyngor Ariannol). Research report: user needs from debt advice: individual and stakeholder views

It's the System, Stupid! Radically Rethinking Advice. Adroddiad ar Brosiect Cynghori RADICAL AdviceUK (2007-2008)

Jones, K. (2009). Canlyniadau astudiaeth hydredol o gleientiaid gwasanaeth cynghori dinasyddion yng Nghymru (Prifysgol Cymru a Chyngor ar Bopeth)

Law and Justice Foundation of New South Wales (2009). Papur Materion Cyfiawnder 12

Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol (2012). Approaches to quality: summary of responses to consultation and LSB response

Cymorth Cancer Macmillan: Crynodeb o ymatebion Macmillan i Adolygiad Gwasanaethau Cynghori Llywodraeth Cymru

Ymateb Cymorth Cancer Macmillan i Fil Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)

Cyngor Portsmouth (Advice UK) Breaking the Mould: Commissioning Advice Services in Portsmouth

Cynllun Peilot Canlyniadau ac Effaith Gwasanaeth Hawliau Lles RNIB Cymru

Shelter (2007). The advice gap: a study of barriers to housing advice for people from black and minority ethnic communities

Sefydliad Gofal Cymdeithasol er Rhagoriaeth (2013). Think Local, Act Personal. Principles for the provision of information and advice

Speakeasy Advice Centre Check (Adroddiad mewnol)

Adroddiad ar Ymgynghoriad y Comisiwn Cyfreithiol  
<http://legalvoice.org.uk/topstories/lowcommissionpublishesconsultationreport/>

Tinker, C. (1993). The information needs of elderly people: an exploratory study, College London

Pecyn Dadansoddi Cynhwysiant Digidol Llywodraeth Cymru:  
<http://wales.gov.uk/topics/housingandcommunity/research/community/digitalanalysis/?lang=en>

Fframwaith Gweithredu ar Fyw'n Annibynnol Llywodraeth Cymru:  
<http://wales.gov.uk/consultations/equality/frameworkforactionconsultation/?lang=en>

Llywodraeth Cymru: Cynllun Gweithredu ar gyfer Trechu Tlodi (2012-2016):  
<http://wales.gov.uk/docs/dsjlg/publications/socialjustice/120625tackpovplanen.pdf>