

Tueddiadau cyngor yng Nghymru

2015 i 2016

Ystadegau am gleientiaid gwasanaeth
Cyngor ar Bopeth Cymru



**cyngor ar
bopeth**

**citizens
advice**

Cyngor ar Bopeth Cymru

Elusen annibynnol ar gyfer Cymru a Lloegr yw Citizens Advice, sy'n gweithredu dan yr enw Cyngor ar Bopeth yma yng Nghymru gyda swyddfeydd yng Nghaerdydd a'r Rhyl. Mae yna 19 o ganghennau Cyngor ar Bopeth lleol¹ yng Nghymru, oll yn aelodau o Gyngor ar Bopeth, sy'n darparu gwasanaethau o dros 375 o leoliadau yn ogystal â chynnig gwasanaethau dros y ffôn ac ar-lein.

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn cynnig cyngor am ddim, annibynnol, cyfrinachol a diduedd, ac mae ar gael i bawb waeth beth fo'u hil, rhywedd, anabled, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd, oedran neu genedligrwydd.

Gwirfoddolwyr medrus yw'r rhan fwyaf o staff gwasanaethau Cyngor ar Bopeth. Mae holl aelodau'r staff, boed yn cael eu cyflogi neu'n gwirfoddoli, yn cael eu hyfforddi mewn sgiliau cynghori ac yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am hyfforddiant ar bwnc penodol a mynediad i gymorth a chyngor arbenigol seiliedig ar bynciau.

Dau nod y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yw:

- darparu'r cyngor mae pobl ei angen ar gyfer y problemau sy'n eu hwynebu
- gwella polisiau ac arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl

Mae Cyngor ar Bopeth lleol, dan delerau aelodaeth Cyngor ar Bopeth, yn darparu cyngor craidd sy'n seiliedig ar ardystio safonau ansawdd ar faterion defnyddwyr, budd-daliadau lles, tai, trethi, iechyd, cyngor ariannol, cyflogaeth, gwahaniaethu, materion teuluol a phersonol, ymfudo, cenedligrwydd ac addysg.

Mae'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn gyfrifol am gynrychioli defnyddwyr yng Nghymru ers 2014, gan gynnwys swyddogaethau a chyfrifoldebau statudol i gynrychioli defnyddwyr gwasanaethau'r post ac ynni wedi i lywodraeth y DU newid amgylchiadau'r defnyddwyr.

Y llynedd, fe wnaethom ni **helpu dros 2.7 miliwn o bobl ledled y DU** wyneb yn wyneb, dros y ffôn, trwy e-bost neu sgrysfan ar y we. Defnyddiwyd y wybodaeth hon i ymgyrchu ar faterion o bwys, yn lleol ac yn genedlaethol. Felly'r naill ffordd neu'r llall, rydyn ni'n helpu pawb – nid dim ond y rhai sy'n cael cymorth uniongyrchol gennym.

Dyma'r adroddiad Tueddiadau Cyngor blynyddol ar gyfer 2015 i 2016, ac mae'n cynnwys pwyslais ar ein gwasanaeth gwahaniaethu arbenigol, Cynghori Rheng Flaen.

¹ Mae Cyngor ar Bopeth yn newid. Rydyn ni'n moderneiddio ein gwasanaethau er mwyn ymateb i anghenion sy'n newid a chyrraedd mwy fyth o bobl. Fel rhan o'r broses hon, bydd gan y gwasanaeth enw newydd – mae 'biwro' bellach yn Cyngor ar Bopeth lleol.

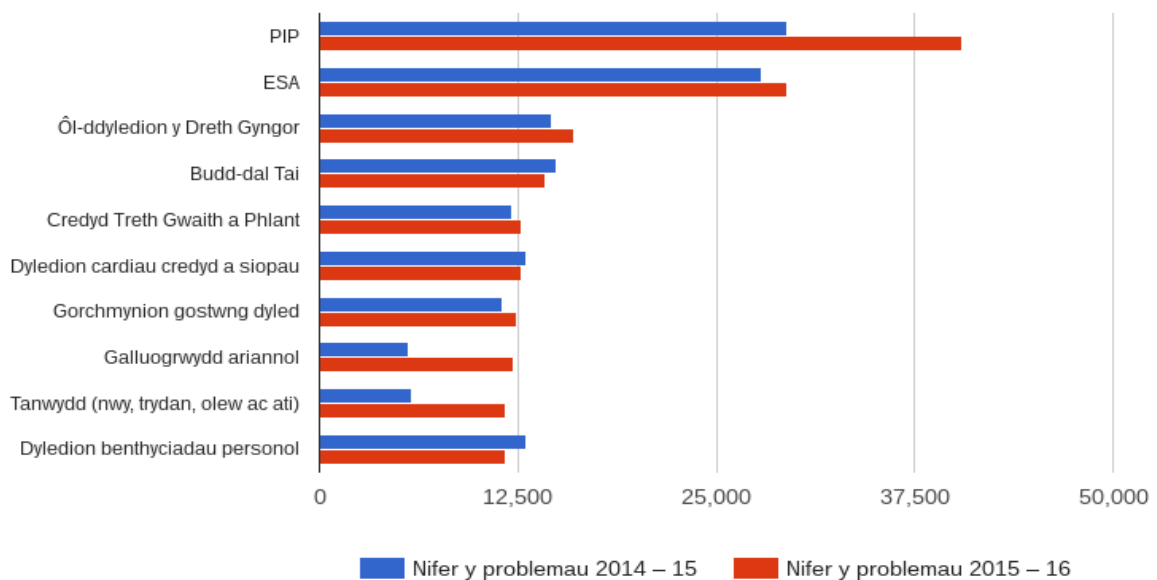
Cynnwys

Tueddiadau cyngor – y penawdau	03
Galw cynyddol am gyngor	07
Effaith diwygiadau lles	08
Problemau dyledion yng Nghymru	10
Materion defnyddwyr	13
Problem tai ac ôl-ddyledion rhent	17
Tor-perthynas a theuluoedd yn chwalu	18
Sylw i'r Cyngor Rheng Flaen	19
Atodiad: Deall yr ystadegau cyngor	23

Tueddiadau cyngor – y penawdau

Yn ystod 2015 i 2016, fe wnaeth gwasanaeth Cyngor ar Bopeth Cymru helpu **108,070 o bobl gyda dros 416,075 o broblemau, sef 2% yn fwy o bobl a ddefnyddiodd ein gwasanaeth**. Denodd adran Cymru o dudalen hunangymorth Cyngor ar Bopeth **dros 664,000 o ddefnyddwyr unigol i 2.4 miliwn o dudalennau**.

Y 10 problem a godwyd amlaf yng Nghymru



▲ Graff 1: Y 10 problem a godwyd amlaf gyda Cyngor ar Bopeth Cymru 2015 i 2016

Y 10 problem a godwyd amlaf yng Nghymru

Mae'r 10 problem a godwyd amlaf yng Nghymru wedi newid o gymharu â 2014 - 2015, gyda phroblemau gyda'r Credyd Treth Gwaith a Phlant yn cynyddu a gyda'r **5 problem a godwyd amlaf yng Nghymru yn ymwneud â budd-daliadau**². Ac eithrio'r **budd-dal tai (gostyngiad o 5%)**, cynyddu oedd hanes y 5 budd-dal mwyaf poblogaidd, gyda chynnydd o 5% mewn problemau'n ymwneud â'r credyd treth gwaith a phlant a chynnydd o 37% mewn problemau yn ymwneud â'r Taliad Annibyniaeth Personol (PIP).

Bu cynnydd bychan o ran pobl yn chwilio am gymorth gyda gorchmynion gostwng dyled (8% yn uwch) tra gwelwyd gostyngiad o 3% mewn dyledion cardiau siopau a gostyngiad o 3% mewn dyledion benthyciadau personol. Mae dwy broblem newydd yn y deg uchaf eleni. Yn rhif 8, mae'r bobl sy'n chwilio am gymorth gyda galluogrwydd ariannol, i fyny o 5,585 y llynedd i 12,178, sef cynnydd aruthrol o 118%³ a'r cynnydd

² Wrth ystyried problemau ôl-ddyledion y Dreth Gyngor fel budd-dal a phroblem cysylltiedig â dyled

³ Mae rhagor o fanylion ar dudalen 6 ac yn yr adran problemau Defnyddwyr (tudalen 11-15)

mwyaf erioed yn y deg uchaf. Problemau gyda biliau tanwydd (nwy, trydan, olew ac ati) sydd yn rhif 9, sef cynnydd o 102%, o 5,815 y llynedd i 11,752 eleni.

Lles

Dros y 4 blynedd diwethaf, mae problemau'n gysylltiedig â budd-daliadau wedi goddiweddyd problemau dyledion, a dyma'r broblem fwyaf y mae pobl yn chwilio am gymorth yn ei chylch erbyn hyn. Bu **8% o gynnydd yn nifer y problemau sy'n gysylltiedig â budd-daliadau a welwyd, gyda chyfanswm o ychydig dros 49,800 o bobl** a gafodd gymorth gyda **dros 163,000 o broblemau**. Mae hynny'n bron i **hanner yr holl bobl sy'n chwilio am gymorth gan ein rhwydwaith yng Nghymru**, sy'n golygu mai dyma'r maes cyngori mwyaf o bell ffordd ac mae'n gyfystyr â bron i **40% o'r holl broblemau a welwn yma yng Nghymru**.



37%

o gynnydd mewn problemau PIP



16%

o gynnydd mewn ôl-ddyledion rhent ymhlith cleientiaid tai cymdeithasol

Dyledion

Bu gostyngiad bach yn nifer y problemau dyledion oedd gan bobl yn 2015 - 2016 o gymharu â'r flwyddyn ariannol flaenorol. Roedd problemau'n gysylltiedig â dyledion 1% yn is, o 125,200 i 124,550 ond bu gostyngiad o bron i 11% yn nifer y bobl a welwyd, o 29,700 i 26,400. Ôl-ddyledion y dreth gyngor yw'r broblem ddyled fwyaf cyffredin yng Nghymru o hyd.

Tai

Daeth **12,000 a mwy o bobl atom am gymorth gyda phroblem tai, cynnydd o 3%** er bod nifer y problemau a welwyd bron yr un fath (dim ond 100 o broblemau ychwanegol). Roedd bron i draean (29%) yn dal yn ymwneud ag eiddo'r sector rhentu yn unig.



3%

o gynnydd mewn pobl â phroblemau tai

Cyflogaeth

Yn gyffredinol, bu cwmp bychan yn nifer y problemau'n ymwneud â chyflogaeth (**i lawr 3% neu 450 o broblemau**) gyda'r unig gynnydd yn gysylltiedig â cholli swydd, datrys anghydfod a mynediad i ymholiadau gwaith eraill.

Ynni

Er bod biliau ynni ar gyfartaledd wedi gostwng i oddeutu £1,200 dros y flwyddyn ddiwethaf diolch i brisiau cyfanwerthu isel olew a nwy, gwelwyd yr ail gynnydd blynyddol mewn pobl yn chwilio am gymorth gyda **thlodi tanwydd, sef 3% o gynnydd yn ystod 2015 - 2016. Mae Cyngor ar Bopeth Lleol wedi gweld 10% o gynnydd mewn problemau tldi tanwydd.** Hefyd, cofnodwyd dros 8,500 o broblemau'n ymwneud â thlodi tanwydd, costau tanwydd a newid cwmni tanwydd.



Y defnyddwyr

O gofio'r materion cyngori defnyddwyr⁴ yn cynnwys rhai'n gysylltiedig â gwasanaethau a galluogrwydd ariannol yn 2015 - 2016 **gwelsom 22,100 o bobl ledled Cymru gyda dros 51,590 o broblemau.** Roedd y cynnydd uchaf yn ymwneud â chostau dŵr a charthffosiaeth ac ymholiadau am dariff cymdeithasol dŵr, yn ogystal â chynnydd aruthrol mewn pobl yn chwilio am gymorth gyda galluogrwydd ariannol.

Tor-perthynas a theuluoedd yn chwalu

Bu gostyngiad mawr mewn pobl yn chwilio am gymorth ar gyfraith teulu ers cyflwyno'r newidiadau i Gymorth Cyfreithiol yn 2013. Roedd ymholiadau'n weddol gyson, gydag oddeutu 14,000 o broblemau gan tua 10,000 o bobl ers 2014. Gwelsom ostyngiad pellach o 6% dros y flwyddyn a aeth heibio, lawr i **9,845 o bobl yn chwilio am gymorth gydag 14,100 o broblemau.**

⁴ Mae'r categori eang hwn yn cynnwys rheoli arian a gwasanaethau ariannol, cyfleustodau a materion cyfathrebu, teithio a thrafnidiaeth, a phroblemau traddodiadol y defnyddwyr ar fater gwasanaethau a nwyddau a brynwyd.

Gwahaniaethu

O gymharu â 2014 i 2015, cynyddodd problemau gwahaniaethu yn sylweddol 72% i 2,144 gan effeithio ar 1,463 o bobl.

Gallwn esbonio'r newid hwn yn bennaf oherwydd gwaith rhagweithiol Cyngor ar Bopeth yn mynd i'r afael â thrais a cham-drin domestig ar sail rhyw trwy'n rhaglen ASK RE (ymholiad rheolaidd) a'n gwasanaeth arbenigol ar wahaniaethu, Cyngor Rheng Flaen.

Rhaglen hyfforddiant a chymorth wedi'i chyflwyno ar draws pob Cyngor ar Bopeth lleol yng Nghymru a Lloegr yw **ASK RE** er mwyn nodi achosion o gam-drin domestig mewn modd sensitif yn ystod sesiynau cynghori wyneb yn wyneb pan fo pobl yn mynychu ar eu pen eu hunain. **Erbyn hyn, mae 15 o'n 19 o swyddfeydd lleol yng Nghymru yn rhan o'r rhaglen hon, ac fe wnaeth 20% o bobl ddatgelu achos o gam-drin domestig naill ai nawr, neu a ddigwyddodd yn y gorffennol.**

Mae'r gwasanaeth **Cyngor Rheng Flaen** yn cynnwys cynghori ar faterion gwahaniaethu, ac yn cael ei ddarparu mewn partneriaeth â Shelter Cymru a SNAP Cymru. Mae rhagor o fanylion am Cyngor Rheng Flaen ac ASK RE ar derfyn yr adroddiad hwn.



20%

gleientiaid a holwyd am gam-drin domestig yn ystod sesiynau cynghori wyneb yn wyneb ar eu pen eu hunain, wedi datgelu eu bod naill ai'n cael eu cam-drin ar hyn o bryd neu wedi dioddef hynny yn y gorffennol

Galw cynyddol am gyngor

Yn ystod 2015 i 2016, fe wnaeth gwasanaeth Cyngor ar Bopeth Cymru helpu **108,070 o bobl gyda mwy na 416,075 o broblemau, cynnydd o 2% mewn pobl yn defnyddio'n gwasanaeth o gymharu â 2014 - 2015**. Fel y dengys y ffigurau hyn, mae gan y sawl sy'n chwilio am gymorth gennym fwy nag un broblem.

Y llynedd, y cyfartaledd oedd 3.8 o broblemau'r person, sydd fymryn yn uwch na 2014 - 2015 gyda chyfradd o 3.6 problem y pen.

Denodd adran Cymru o wefan hunangymorth Cyngor ar Bopeth dros **664,000 o ddefnyddwyr unigol a welodd dros 2.4 miliwn o dudalennau**. Roedd hyn yn gynydd o **5% mewn traffig** ar y we o gymharu â'r flwyddyn flaenorol.

Mae nifer y problemau y deliodd Cyngor ar Bopeth Cymru â nhw wedi cynyddu bron ym mhob maes cynghori yn ystod y flwyddyn a aeth heibio o gymharu â blwyddyn ariannol 2014 - 2015. Dim ond y meysydd cyflogaeth, dyledion a chyngor teuluol / perthnasau welodd ostyngiad.

Maes cynghori	Nifer y bobl	Newid blynyddol 2014 - 2015	Nifer y problemau	Newid blynyddol 2014 - 2015
Budd-daliadau a chredydau treth	49,886	+9%	163,337	+8%
Dyledion	29,417	-1%	124,558	-1%
Gwasanaethau a galluogrwydd ariannol	6,286	+22%	19,008	+77%
Cyflogaeth	11,674	+3%	18,429	-3%
Tai	12,056	+3%	16,938	0%

▲ Tabl 1: Y 5 maes cynghori mwyaf bu Cyngor ar Bopeth yn ymwneud â nhw yn ystod 2015 i 2016

Y maes cynghori ar wasanaethau a galluogrwydd ariannol a welodd y cynnydd mwyaf, yn sgil newidiadau i ddull o weithio mewn sawl swyddfa Cyngor ar Bopeth leol. Mae mwy a mwy o gyngor a gwybodaeth am alluogrwydd ariannol yn cael ei roi ochr yn ochr â dyledion, er mwyn rhoi cyngor uniongyrchol ar gyllidebu a chymorth mewn argyfwng er mwyn helpu i atal problemau dyledion yn y tymor hirach. Mae newidiadau i brosesau adrodd a chasglu data hefyd wedi arwain at ddulliau mwy cywir o gofnodi'r mathau o broblemau a welir a'r cyngor sy'n cael ei roi yn y meysydd hyn. Mae'r broses gofnodi hon yn adlewyrchu'n well yr ystod o waith sy'n cael ei wneud.

Effaith diwygiadau lles

Ers cyflwyno newidiadau i'r system budd-daliadau lles yn 2011, fel rhan o'r agenda diwygio lles ehangach, mae nifer y problemau sy'n gysylltiedig â budd-daliadau a chredydau treth a ddaeth i sylw Cyngor ar Bopeth ledled Cymru wedi cynyddu'n ddramatig. Dyma'r maes lle gwelir y rhan fwyaf o broblemau i bobl sy'n chwilio am gymorth gennym o hyd (**39%** o'r holl broblemau).

Mae'r gwasanaeth yng Nghymru wedi helpu **49,886 o bobl â 163,337 o broblemau cysylltiedig â budd-daliadau yn ystod 2015 - 2016**. Mae hynny'n **gynnydd o 9% mewn pobl sy'n chwilio am gyngor ar faterion budd-daliadau** o gymharu â ffigurau'r llynedd, gan barhau â'r duedd gyffredinol o'r cynnydd yn nifer y bobl yng Nghymru â phroblemau budd-daliadau.

Problemau hawlio a chymhwysedd yw'r rhai mwyaf cyffredin sydd gan bobl sy'n dod atom ni o hyd; cefnogi pobl y mae eu hamgylchiadau wedi newid neu helpu pobl i wneud neu reoli hawliad. Mae problemau gyda'r Lwfans Cyflogaeth a Chymorth (ESA) a'r taliadau annibyniaeth personol (PIP) hefyd yn ymwneud â herio penderfyniad neu wneud apêl, sy'n pwysleisio problemau parhaus gyda'r budd-daliadau newydd wrth iddynt ymwreiddio i'r system les newydd.

Mae'r Lwfans Cyflogaeth a Chymorth hefyd wedi tra-arglwyddiaethu problemau budd-daliadau ers 2012, ond y llynedd, y taliad annibyniaeth bersonol oedd y brif broblem yng Nghymru. **Mae problemau gyda'r taliad annibyniaeth bersonol wedi cynyddu 37% yn nhermau nifer y bobl a'r problemau a welwyd**. Mae'n debyg bod hyn yn gysylltiedig â'r ffaith i'r Adran Gwaith a Phensiynau wahodd pob hawlydd cyfredol y Lwfans Byw i'r Anabl (DLA) i wneud cais newydd am PIP o fis Hydref 2015 ymlaen.

Math o fudd-dal	Nifer y bobl	Newid blynyddol 2014 i 2015	Nifer y problemau	Newid blynyddol 2014 i 2015
PIP	14,175	+32%	40,516	+37%
ESA	13,571	+6%	29,448	+6%
Budd-dal tai	8,893	-3%	14,217	-5%
Credydau treth gwaith/plant	8,040	-3%	12,708	+5%
Gostyngiad yn y dreth gyngor	6,936	-2%	9,382	-3%

▲ Tabl 2: Y pum brif broblem budd-dal/credydau treth y bu Cyngor ar Bopeth yn ymwneud â nhw yn ystod 2015 i 2016

Mae materion Lwfans Cyflogaeth a Chymorth wedi cynyddu 6% gyda 29,448 o broblemau, sy'n golygu mai dyma'r broblem budd-daliadau fwyaf ond un a welwyd gan Cyngor ar Bopeth dros y flwyddyn ddiwethaf. Wrth edrych yn fanwl ar y ffigurau, materion hawlio, cymhwysedd a chyfrifo yw'r meysydd mwyaf problemus, sy'n gyfystyr â 25% o'r problemau sy'n gysylltiedig â'r Lwfans Cyflogaeth a Chymorth. Yna, roedd 20% o achosion yn ymwneud ag apelau a herio penderfyniadau (nid apelau), gyda'r ddau fater yn cynyddu o gymharu â 2014 - 2015. Roedd y cynnydd mwyaf yn ymwneud â gwaith papur yr asesiad gallu i weithio (WCA), **i fyny 80%**, a phroblemau wyneb yn wyneb ynglŷn â'r asesiad gallu i weithio i fyny 25%.

Bu gostyngiad bychan yn nifer y problemau gyda'r budd-dal tai o safbwynt nifer y bobl a welwyd (8,893) a'r problemau (14,217). Mae materion budd-dal tai yn parhau'n weddol sefydlog, gyda'r ymholiadau pennaf yn ymwneud â hawliad, cymhwysedd a chyfrifo (40%). Bu cynnydd mewn problemau gweinyddu gwael, 20% yn uwch, er mai dim ond 98 o broblemau'n effeithio ar 93 o bobl oedd hynny; a phroblemau gwneud a rheoli hawliad, 12% yn uwch ac yn effeithio ar 1,090 o bobl ledled Cymru.

Bu gostyngiad o 3% yn nifer y bobl a welwyd gyda phroblemau cysylltiedig â chredydau treth gwaith a phlant, ond cynnydd o 5% yn nifer y problemau, arwydd o'r cynnydd posib yn y cymhlethdodau sy'n wynebu pobl. Y prif feysydd sy'n peri problem yw cymhwysedd, hawliad a chyfrifo (40%) a newid amgylchiadau (12%) o'r holl problemau a welwyd yn y maes hwn. Roedd cynnydd amlwg mewn problemau adnewyddu a chwblhau hawliadau hefyd, i fyny 48% (i 424) a phroblemau gyda thwyll honedig, gwallau ac anghydfod i fyny 34% (i 644).

Er i ni weld cynnydd aruthrol (**754% yn uwch**) yn nifer y bobl â phroblemau gyda'r Credyd Cynhwysol (UC) wrth iddo gael ei gyflwyno ar hyd a lled Cymru, mae'r niferoedd cyffredinol yn parhau'n isel, sef dim ond 1,000 o ymholiadau yn ystod y 12 mis diwethaf. Byddwn yn cadw llygad ar y maes hwn yn y blynyddoedd nesaf, wrth i'r Credyd Cynhwysol ennill ei blwyf.

Mwy a mwy o broblemau gyda'r taliad annibyniaeth bersonol (PIP)

Fel y rhagwelwyd wrth i'r Taliad Annibyniaeth Bersonol gael ei gyflwyno fesul tipyn, rydym yn gweld cynnydd sylweddol mewn ymholiadau. **Gofynnodd 14,175 o bobl am gymorth gyda 40,500 o broblemau gyda'r Taliad Annibyniaeth Bersonol yn ystod 2015 i 2016.**

Daeth 1 o bob 6 person gyda phroblem â'r Taliad Annibyniaeth Bersonol at Cyngor ar Bopeth er mwyn cael cymorth i apelio. Cynyddodd y niferoedd oedd yn gofyn am gymorth i apelio neu herio penderfyniad (nid herio apêl) dros 50% yn ystod 2015-2016, o 2,100 i 3,477. Mae'r pryderon a godwyd am y broses asesu yn dechrau

adleisio'r rhai a godwyd am asesiadau'r Lwfans Cyflogaeth a Chymorth pan gafodd hwnnw ei gyflwyno i gychwyn.

Math o fudd-dal	Nifer y bobl	Newid blynyddol 2014 i 2015	Nifer y problemau	Newid blynyddol 2014 i 2015
Gwneud a rheoli hawliad	7,055	+32%	8,960	+22%
Cymhwysedd – yr elfen byw dyddiol	7,418	+6%	8,861	+22%
Cymhwysedd – yr elfen symudedd	6,571	-3%	7,727	+19%
Apelau	2,242	-3%	3,183	+8%
Herio penderfyniad (nid apelau)	2,059	-2%	2,365	+6%

▲ Tabl 3: Y pum prif broblem gyda'r Taliad Annibyniaeth Bersonol y bu Cyngor ar Bopeth yn ymwneud â nhw yn ystod 2015 i 2016

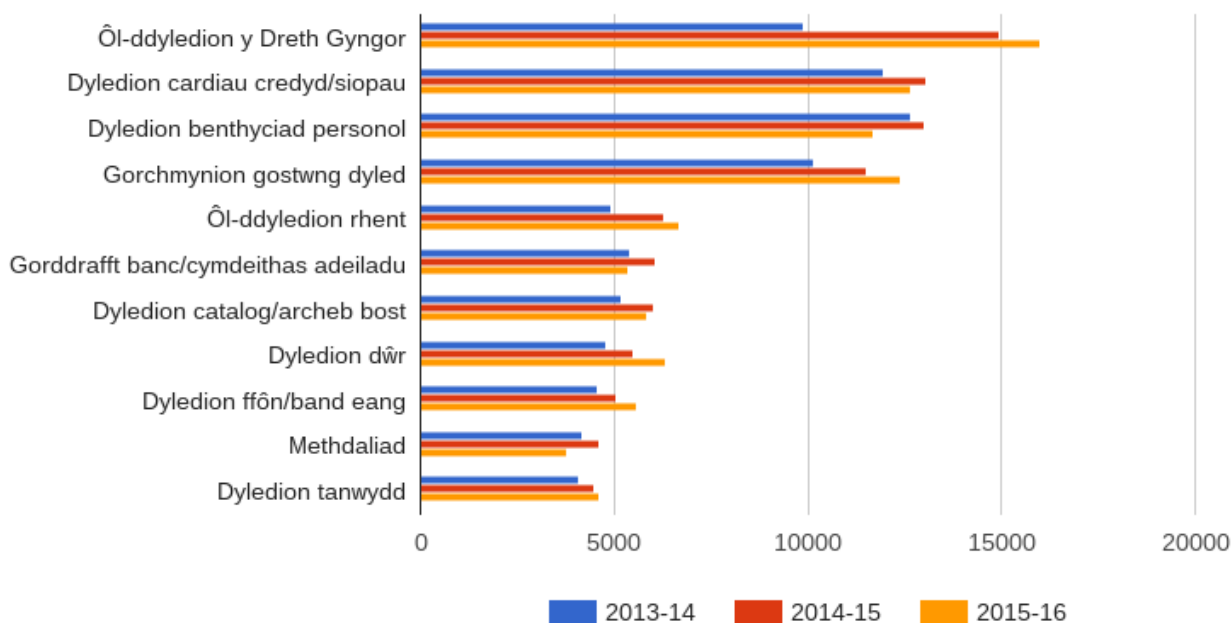
Mae tystiolaeth anecdotaidd o'r rhwydwaith yn nodi bod asesiadau yn defnyddio brawddegau safonol ac yn gwneud gwallau 'copïo a gludo', gan arwain at ddatganiadau anghywir gan gynnwys pethau sylfaenol fel oedran, enwau a chyfeiriadau pobl yn anghywir. Mae pryderon hefyd am bobl nad ydynt yn arbenigwyr yn gwneud asesiadau sy'n gwrthdweud y dystiolaeth feddygol arbenigol a gyflwynwyd, yn enwedig ym meysydd iechyd meddwl, awtistiaeth a chyflyrau corfforol prin neu ysbeidiol, a phenderfyniadau'n cael eu gwneud ar sail gwybodaeth anghywir.

Problemau dyledion yng Nghymru

Roedd problemau'n ymwneud â dyledion i lawr 1% yn gyffredinol, o 125,200 i 124,550, ond roedd nifer yr unigolion a welwyd i lawr bron i 11%, o 29,700 i 26,400. Mae hyn yn dangos cynnydd cyfartalog yn nifer problemau dyledion pob unigolyn a ddefnyddiodd y gwasanaeth y llynedd, cynnydd cyfartalog o 4.2 i 4.7.

Fel y nodwyd eisoes, mae natur y problemau dyledion wedi newid dros y blynyddoedd diwethaf, gyda mwy a mwy o bobl yn dod atom gydag **ôl-ddyledion ar filiau hanfodol y cartref**. Mae'r graff uchod yn dangos hyn yn glir, gyda chynnydd amlwg mewn ôl-ddyledion rhent, dyledion dŵr, dyledion y dreth gyngor a dyledion tanwydd.

Newid o ran natur problemau dyledion yng Nghymru



▲ Graff 2: Newidiadau o ran problemau dyledion yng Nghymru rhwng 2013 a 2016

Ôl-ddyledion y dreth gyngor yw'r broblem fwyaf (13% o holl broblemau dyledion) y mae'r rhwydwaith ledled Cymru yn ymdrin â nhw, **gyda chynnydd pellach o 7%** o gymharu â 2014 i 2015. Oherwydd maint y broblem a'r canlyniadau negyddol posib allai wynebu pobl ag ôl-ddyledion y dreth gyngor, fel achos llys, beiliau a hyd yn oed carchar, mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn ymrwymo i archwilio'r mater hwn ymhellach gyda'r rhwydwaith Cyngor ar Bopeth Lleol. Byddwn yn cyhoeddi casgliadau astudiaeth Cymru gyfan yn ddiweddarach yr haf hwn.

Wrth gymharu'r tabl uchod â data 2014 i 2015, mae'r 5 prif broblem dyledion yr un fath ac eithrio benthyciadau personol heb eu gwarantu yn disgyn o'r trydydd i'r pedwerydd safle gyda gorchmynion gostwng dyled yn codi o'r pedwerydd i'r trydydd safle. Rydym yn trafod ôl-ddyledion rhent (pumed safle) ymhellach yn yr adran tai.

Pan gyflwynwyd Gorchmynion Gostwng Dyled yn 2009, roedd mwy a mwy o bobl yn gallu fforddio cael gafael ar ryddhad ffurfiol rhag dyledion anodd eu rheoli ledled y DU. Mae'r Gorchmynion hyn yn llawer rhatach na methdaliad ac yn fodd i ddileu dyled pobl ar yr incwm isaf a heb unrhyw asedau os ydyn nhw'n bodloni'r meini prawf llym. Felly, gellir ystyried y cynnydd cyson mewn Gorchmynion Gostwng Dyled fel rhywbeth sy'n gwrthbwysu'r lleihad mewn problemau methdaliad a welwyd yn ystod yr un cyfnod. Mae'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn gwneud cyfraniad allweddol at sicrhau bod pobl ar incwm isel sydd mewn dyled yn gallu cael gafael ar Orchmynion Gostwng Dyled – yn wir, un o'n cynghorwyr ni helpodd i wneud dros hanner o'r ceisiadau am Orchmynion Gostwng Dyled yng Nghymru a Lloegr y llynedd.

Math o ddyled	Nifer y bobl	Newid blynyddol 2014 i 2015	Nifer y problemau	Newid blynyddol 2014 i 2015
Ôl-ddyledion y dreth gyngor	5,947	-5%	16,022	+7%
Cardiau credyd / siopau	5,140	-12%	12,686	-3%
Gorchmynion gostwng dyled	3,642	+1%	12,403	+8%
Benthyciadau personol	5,188	-16%	11,687	-10%
Ôl-ddyledion rhent (cymdeithasol a'r sector preifat)	4,330	+4%	6,688	+6%
Dyledion dŵr	3,658	+1%	6,320	+15%
Catalog / archeb bost	2,478	-14%	5,840	-3%
Dyledion ffôn / band eang	2,545	-8%	5,567	+10%
Gorddrafft banc / cymdeithas adeiladu	2,957	-18%	5,385	-11%
Dyledion tanwydd	2,499	+3%	4,621	-5%

▲ Tabl 4: Y 10 prif broblem dyledion y bu Cyngor ar Bopeth yn ymwneud â nhw yn ystod 2015 i 2016

Erbyn hyn, nid yw methdaliad ymhlith 10 problem dyledion fwyaf Cymru, gyda 18% o ostyngiad yn ystod y llynedd. Mae dirwyon / costau llysoedd ynadon a chostau cysylltiedig gorfodi beiliaid hefyd wedi gostwng yn sylweddol, i lawr 8% i 4,212. Ond mae dyledion tanwydd wedi cymryd eu lle, gyda Cyngor ar Bopeth yn gweld 5% yn fwy o broblemau (4,621) a chynnydd o 3% yn nifer y bobl â'r broblem hon (2,499).

Ar yr un pryd, gwelwyd **cynnydd aruthrol** mewn dyledion dŵr (15% yn uwch i 6,320) a dyledion ffôn / band eang (10% yn uwch i 5,567), sy'n pwysleisio'r newid yn natur dyledion wrth i bobl ar incwm isel gael trafferthion gyda chostau bywyd bob dydd. Mae'r cynnydd o 15% mewn dyledion dŵr a charthffosiaeth am yr ail flwyddyn yn olynol yn arbennig o drawiadol, o gofio i Lywodraeth Cymru gyflwyno amod yn 2015 yn gofyn i landlordiaid ac asiantaethau gosod roi gwybod i Dŵr Cymru am newid mewn tenantiaid o fewn 21 diwrnod iddyn nhw symud yno. Os na fyddant yn rhoi gwybod am y newidiadau hyn, gallai'r landlord neu asiant gosod orfod talu costau dŵr a charthffosiaeth.

Mae'r newidiadau parhaus i ddyledion wedi'i adlewyrchu gan lai o ddyledion defnyddwyr, fel y gostyngiad mewn benthyciadau diwrnod cyflog (36% yn is i 1,882) a benthyciadau personol heb eu gwarantu, sydd - er gwaetha'r gostyngiad o 10% - y pedwerydd maes dyledion mwyaf, gydag 11,687 o broblemau yn ystod 2015 i 2016.

Materion defnyddwyr

Mae'n gwaith gyda defnyddwyr wedi cryfhau dros y blynyddoedd diwethaf yn sgil newidiadau llywodraeth y DU i'r maes defnyddwyr. Yn 2014, dechreuon ni gynnig gwasanaeth i ddefnyddwyr ledled y DU yn lle Consumer Direct gynt.

Mae pobl yn dod atom gyda phroblemau budd-daliadau a dyledion yn bennaf, ond yn ystod 2015 i 2016, **fe wnaethom ymdrin â dros 85,000 o broblemau defnyddwyr yng Nghymru**. Mae cyfanswm yr holl broblemau defnyddwyr yn cynnwys rhai a ddeliwyd gan:

- y Gwasanaeth Defnyddwyr, ein gwasanaeth ffôn ac ar-lein arbenigol i ddefnyddwyr, a helpodd gyda **dros 38,260 o broblemau defnyddwyr**
- rhwydwaith Cyngor ar Bopeth lleol yng Nghymru, a helpodd **19,895 o bobl ychwanegol gyda 47,560 o broblemau**

Mae'r categori eang hwn yn cynnwys rheoli arian a'r gwasanaethau ariannol, materion cyfleustodau a chyfathrebu, teithio a thrafnidiaeth a phroblemau traddodiadol y defnyddwyr yn ymwneud â nwyddau a gwasanaethau a brynwyd. Rydym yn trafod yr is gategorïau ar wahân isod.

Nwyddau a gwasanaethau defnyddwyr

Bu gostyngiad yn nifer y problemau a ddaeth i sylw'r gwasanaeth defnyddwyr, **6% yn is i 35,661 o broblemau** ac eithrio'r gwasanaethau proffesiynol ac ariannol sy'n cael eu trafod yn yr adran gwasanaethau a galluogrwydd ariannol isod. Bu gostyngiad ym mhob categori, heblaw am broblemau teithio a thrafnidiaeth a gynyddodd 1% i 8,335.

Mater gwahanol oedd hi ar draws y rhwydwaith, gyda **chynnydd cyffredinol o 13%, neu 10,580 o broblemau'r defnyddwyr yn effeithio ar 6,370 o bobl yng Nghymru** a chynnydd cyfatebol ond llai mewn **ymholiadau ar broblemau teithio a thrafnidiaeth, cynnydd o 4% i 2,262 o broblemau a welwyd**.

Wrth ganolbwyntio ar y 5 broblem fwyaf cyffredin a welwyd gan y rhwydwaith a'r gwasanaeth defnyddwyr, gallwch weld mai problemau'n ymwneud â chwynion a mynd i'r afael â chamweddau, a gwasanaethau diffygiol, peryglus a/neu anniogel oedd amlycaf.

Math o broblem	Nifer y problemau	Categoriâu cymorth
Gwaith cynnal a chadw a gwelliannau i'r cartref	6,195	Gosod / gwasanaethau gwres canolog; cwynion / mynd i'r afael â chamweddau; gwasanaethau diffygiol, peryglus neu anniogel
Cerbydau ail law	5,672	Problemau prynu gan werthwyr annibynnol; cwynion / mynd i'r afael â chamweddau; gwasanaethau diffygiol, peryglus neu anniogel
Offer domestig a gwaith trwsio	2,843	Gwasanaethau diffygiol, peryglus neu anniogel; cwynion / mynd i'r afael â chamweddau; gwarantiau
Dodrefn a gorchudd llawr	2,705	Gwasanaethau diffygiol, peryglus neu anniogel; cwynion / mynd i'r afael â chamweddau; canslo / tynnu'n ôl
Twyll a sgiâmau	1,811	Adrodd i Safonau Masnach; gwe-rwydo a sgiâmau bancio; nodi sgiâmau

▲ Tabl 5: Y pum prif broblem y bu gwasanaeth defnyddwyr a rhwydwaith Cyngor ar Bopeth Cymru yn ymdrin â nhw yn ystod 2015 i 2016

Gwasanaethau a galluogrwydd ariannol

O ran y categori gwasanaethau defnyddwyr, bu'r gostyngiad mwyaf yn y gwasanaethau proffesiynol ac ariannol, 22% yn is i 2,600. Yn ystod yr un cyfnod fodd bynnag, fe wnaeth **rhwydwaith lleol Cyngor ar Bopeth Cymru weld 6,286 o bobl gan ymateb i 19,008 o broblemau gwasanaethau a galluogrwydd ariannol, 77% yn uwch** na'r flwyddyn flaenorol.

Yn y categori hwn, mae'r rhwydwaith yn cwmpasu amrywiaeth o faterion rheoli arian a gwasanaethau ariannol, o broblemau gyda chyfrifon banc a chymdeithasau adeiladu (cynnydd o 13% i 945) i broblemau yswiriant bywyd (gostyngiad o 19% i 109). Mae categori gwasanaethau proffesiynol ac ariannol y gwasanaeth defnyddwyr yn cwmpasu ystod debyg o faterion gan gynnwys problemau'n gysylltiedig â gwasanaethau gwerthu a phrynu tai (cynnydd o 5% i 115) a gwasanaethau gosod a rheoli eiddo (gostyngiad o 23% i 207).

Fel y soniwyd eisoes, mae'r rhan fwyaf o'r rhwydwaith bellach yn rhoi cyngor a gwybodaeth ar alluogrwydd ariannol ochr yn ochr â dyledion. Mae hyn yn hyrwyddo canlyniadau mwy cadarnhaol i bobl yn y tymor hirach trwy feithrin eu sgiliau ariannol, fel cyllidebu, a chwilio am fargeinion gwell. Yn yr un modd, mae rhai swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol wedi cynyddu eu gallu i ddarparu hyn, ac felly, gwelwyd y cynnydd unigol mwyaf (cynnydd o 118% i 12,182) o fewn yr holl wasanaethau ariannol a rheoli arian.

Math o broblem	Nifer y bobl	Nifer y problemau	%	Newid blynyddol mewn problemau 2014 i 2015
Galluogrwydd ariannol	3,421	12,182	53%	+118%
Pensiynau personol	1,205	1,669	7%	+150%
Cyfrifon banc, cymdeithas adeiladu a swyddfa'r post	679	947	4%	+13%
Asiantaethau cymeradwyo credyd	380	749	3%	+125%
Morgeisi a benthyciadau wedi'u gwarantu	372	480	2%	26%

▲ Tabl 6: Y pum prif broblem gyda gwasanaethau a galluogrwydd ariannol y bu Cyngor ar Bopeth lleol yn ymdrin â nhw yn ystod 2015 i 2016

Mae'r cynnydd amlwg mewn problemau'n ymwneud â phensiynau personol (cynnydd o 150% i 1,669) yn gysylltiedig â'r ddarpariaeth gwasanaeth wyneb yn wyneb newydd, Pension Wise, ledled Cymru ers mis Ebrill 2015 (nid yw'r ffigurau hyn wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn). Mae'r rhyddid newydd ynghylch pensiynau wedi ysgogi pobl i feddwl am eu coffrau ar ôl ymddeol, ac mae'r niferoedd sy'n gofyn am wybodaeth am bensiynau personol wedi cynyddu. Roedd tua thraean o'r bobl ag ymholiad pensiwn hefyd wedi cael sesiwn gyda Pension Wise, a chafodd niferoedd tebyg gyngor ar faterion budd-daliadau a chredyd treth hefyd.

Problemau gyda gwasanaethau cyfleustodau a chyfathrebu

Fe ddyblodd nifer y problemau gyda'r gwasanaethau cyfleustodau a chyfathrebu ar draws y rhwydwaith yn ystod 2015 i 2016. Cynyddodd 97% i 15,670 o broblemau'n effeithio ar 5,497 o bobl. Roedd y cynnydd mwyaf yn ymwneud â phroblemau tanwydd a dŵr sy'n debygol o gyd-fynd â'r lefelau cynyddol o ddyledion yn y meysydd hyn, yn ogystal â'r cyllid cynyddol i'r rhwydwaith gan Energy Best Deal am roi cyngor ar faterion ynni.

Bu'r rhwydwaith yn ymdrin â dwywaith yn fwy o broblemau'n ymwneud â thlodi tanwydd (nwy, trydan, olew, glo, ac ati), gyda 11,759 o broblemau yn effeithio ar 4,281 o bobl ledled Cymru, gan adleisio'r cynnydd mewn dyledion tanwydd. Roedd y problemau mwyaf cyffredin yn ymwneud â: pris / tariff nwy a thrydan (1,998); y Gostyngiad Cartref Cynnes (1,980); ac ymholiadau am ddulliau gwerthu a chyfnewid darparwr (1,959).

Math o broblem	Nifer y bobl	Nifer y problemau	%	Newid blynyddol ers 2014 i 2015
Tanwydd (nwy, trydan, olew, glo ac ati)	4,281	11,759	75%	+102%
Dŵr a charthffosiaeth	1,425	2,147	14%	+125%
Ffonau symudol	235	388	2.5%	-1%
Ffôn llinell dir	183	277	2%	+6%
Rhyngrwyd a band eang	169	265	2%	+43%

▲ Tabl 7: Y pum prif broblem gyda'r gwasanaethau cyfleustodau a chyfathrebu y bu Cyngor ar Bopeth lleol yn ymwneud â nhw yn ystod 2015 i 2016

Mae **ymholiadau dŵr a charthffosiaeth** nad ydynt yn ymwneud â dyledion hefyd wedi mwy na dyblu, **cynnydd o 125% i 2,144 o broblemau'n effeithio ar 1,425 o bobl ledled Cymru**, sydd eto'n adleisio'r cynnydd mewn dyledion dŵr. Roedd y problemau mwyaf cyffredin yn gysylltiedig â: Watersure / tariffau cymdeithasol (997); biliau / taliadau (447); a mesuryddion (346). Gellir priodoli'r cynnydd mawr mewn problemau Watersure a'r tariff cymdeithasol (cynnydd o 176%, i 361 o broblemau yn 2014 - 2015) i'r ffaith fod cwmnïau dŵr yn hyrwyddo a chyflwyno'r tariffau hyn fwyfwy o fis Ebrill 2015 ymlaen.

Ar y cyfan, gwelodd y **gwasanaeth defnyddwyr lai o broblemau gyda gwasanaethau cyfleustodau a chyfathrebu gyda gostyngiad o 13% i 2,774**. Yn ystod 2015 i 2016, gostyngodd problemau gyda thanwydd cartrefi 45% i 122, a gostyngodd problemau dŵr a charthffosiaeth 45% i 68 – niferoedd bach iawn o gymharu â'r rhai a welwyd gan y rhwydwaith yn ystod yr un cyfnod.

O safbwynt gwasanaethau telathrebu, bu cynnydd ym mhroblemau'r rhyngrwyd a band eang ar draws y rhwydwaith, 43% yn uwch i 265. Wrth fwrw golwg fanylach ar hyn, gwelsom gynnydd amlwg iawn mewn cwynion a cheisio unioni camweddau (cynnydd o 50% i 66) a dim ond cynnydd bach iawn mewn categorïau eraill. Ar yr un pryd, fe welodd y gwasanaeth defnyddwyr gynnydd hefyd mewn problemau'r rhyngrwyd a band eang, 17% yn uwch i 433. Roedd problemau gyda ffonau symudol i lawr 1% i 235 ar draws y rhwydwaith, a gwelodd gwasanaeth defnyddwyr ostyngiad hefyd, i lawr 13% i 1,416 o broblemau.

Teithio a thrafnidiaeth

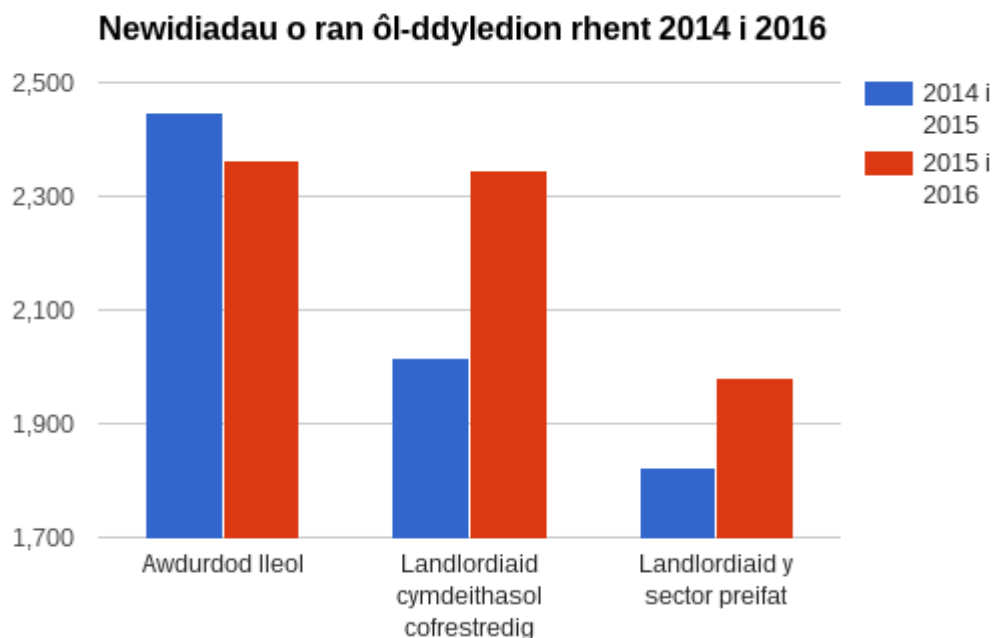
Ychydig iawn o newid a welodd y rhwydwaith yng Nghymru yn ystod 2015 i 2016. **Bu cynnydd o 4% i 2,262 o broblemau'n effeithio ar 1,746 o bobl (cynnydd o 5%). Problemau gyda bathodynau glas yw'r un mwyaf cyffredin yn y maes hwn,**

cynnydd o 30% i 367 o broblemau yn effeithio ar 368 o bobl. Efallai bod hyn yn gysylltiedig â'r ffaith i Lywodraeth Cymru ddiweddarau canllawiau i awdurdodau lleol ym mis Ionawr 2015.

Fe welodd y **gwasanaeth defnyddwyr gynnydd bychan o 5% i 1,660** o ran nifer y problemau teithio a thrafnidiaeth, gyda'r cynnydd mwyaf mewn costau parcio a'r tâl atal tagfeydd (cynnydd o 11% i 364) a phroblemau cysylltiedig â gwyliau (cynnydd o 6% i 683).

Problemau tai ac ôl-ddyledion rhent

Gofynnodd dros **12,000 o bobl am gymorth gennym gyda phroblem tai, cynnydd o 3%** er bod nifer y problemau a welwyd yn parhau'n weddol sefydlog (dim ond cynnydd o 100 o broblemau) a bod nifer y problemau tai fesul unigolyn yr un fath ar 1.4.



▲ Graff 3: Newidiadau o ran problemau ôl-ddyledion yng Nghymru rhwng 2014 a 2016

Mae 29% o'r holl problemau tai rydym ni'n eu gweld yn gysylltiedig ag eiddo sector rhentu preifat, cynnydd o 2% i 4,880 o broblemau'n effeithio ar 3,871 o bobl ledled Cymru. O fewn y sector hwn, mae'r tair problem fwyaf gyda'r sector rhentu preifat yr un fath â'r llynedd: trwsio/cynnal a chadw'r eiddo (cynnydd o 7% i 753); rhenti a thaliadau eraill (gostyngiad o 6% i 528); a phroblemau diogelu blaendal y denantiaeth (gostyngiad o 18% i 545).

Fel y gwelir o'r graff, bu cynnydd amlwg iawn mewn ymholiadau'n ymwneud ag ôl-ddyledion rhent landlordiaid cymdeithasol cofrestredig, cymdeithas tai a'r sector rhentu preifat yn ystod y flwyddyn a fu. Wrth edrych yn fanylach ar y cynnydd yn y sectorau landlord cymdeithasol cofrestredig a'r sector rhentu preifat, cafwyd cynnydd cysylltiedig ag unigolion a phroblemau o 100 o safbwynt hawliadau meddiannaeth am ôl-ddyledion dros y flwyddyn ddiwethaf a chynnydd tebyg o safbwynt problemau ad-dalu dyledion. Wrth ystyried ôl-ddyledion rhent landlordiaid cymdeithasol cofrestredig, roedd cynnydd bychan ar draws y rhan fwyaf o broblemau ôl-ddyledion rhent, o gynnydd mewn atebolrwydd am ddyledion (cynnydd o 29% i 343) i hawliadau meddiannaeth (cynnydd o 21% i 161) a throï allan (cynnydd o 47% i 163).

O ran nifer y bobl a gyflwynodd eu hunain yn ddigartref, bu gostyngiad o 10% i 709, gyda'r achosion o rai a fygythiwyd gyda digartrefedd yn gostwng 14% i 1,254. Mae hyn yn cyd-fynd â newidiadau mewn deddfwriaeth ac arferion digartrefedd, sy'n awgrymu bod y pwyslais ar atal y broblem yn y lle cyntaf yn cael dylanwad go iawn ar ddigartrefedd yng Nghymru.

Tor-perthynas a theuluoedd

Yn ystod 2015 i 2016 fe welsom **ostyngiad o 6%, lawr i 9,845 o bobl yn chwilio am gymorth gyda 14,100 o broblemau.** Mae'r problemau mwyaf cyffredin yr oedd pobl angen cymorth arnynt yn cynnwys:

- cyngor cyffredinol ar ysgariad a gwahanu
- cyswllt rhwng plant â'u rhieni a pherthnasau eraill
- materion yn ymwneud â thaliadau cynhالياeth plant
- problemau yn sgil profedigaeth

ASK RE

Mae rhaglen ASK RE yn hyfforddi a chefnogi Cyngor ar Bopeth Lleol ledled y DU i holi pobl yn achlysurol am eu profiad o drais a cham-drin ar sail rhyw. Dim ond pobl sy'n mynychu sesiynau cynghori wyneb yn wyneb, ar ben eu hunain, ar fater dyledion, budd-daliadau neu dai sy'n cael eu holi am hyn. Mae pob Cyngor ar Bopeth Lleol yng Nghymru wedi cael hyfforddiant trylwyr, ac mae 16 o'r 19 Cyngor ar Bopeth annibynnol lleol yn holi pobl yn rheolaidd am eu profiadau o drais a cham-drin ar sail rhyw, naill ai nawr neu yn y gorffennol.

Mae ASK yn gofyn cwestiynau, fel 'A fyddwch chi'n teimlo'n gyfforddus yn trafod hyn gartref?', fel rhan o'r broses gynghori sy'n rhoi ffordd ddiogel i bobl ddatgelu achos o

gam-drin. Trwy sicrhau bod cwestiynau am drais a cham-drin ar sail rhyw yn rhan safonol o'r broses gynghori, a gofyn i bawb⁵ yna mae'r dull yn ymgorffori casgliadau gwaith ymchwil⁶ nad yw'r rhan fwyaf o ddiodefwyr / goroeswyr yn datgelu achos o drais a cham-drin ar sail rhyw oni bai bod rhywun yn gofyn hynny'n uniongyrchol iddyn nhw. Mae ymchwil a phrofiadau ein gwasanaeth ni hefyd yn dangos bod pobl sydd naill ai wedi neu yn profi trais a cham-drin ar sail rhyw eisiau cael eu holi, ac o'r rhai nad ydynt yn cael eu holi, ni fyddant yn malio gwneud hynny.

Dros y flwyddyn ddiwethaf yng Nghymru, y gyfradd ddatgelu ar gyfer y rhai a holwyd yw 20% ar gyfer achos o drais a cham-drin ar sail rhyw nawr neu yn y gorffennol. Roedd y rhan fwyaf o ddatgeliadau'n ymwneud â cham-drin domestig, yn enwedig o fewn perthynas agos iawn, gyda'r fenyw fel arfer y sawl a oedd yn dioddef. Fodd bynnag, cafwyd datgeliadau gan ddynion hefyd sy'n dioddef pob math o gam-drin domestig.

Mae tystiolaeth ddiweddaraf o'r rhwydwaith yn dangos bod cyfraddau datgelu a chofnodi yn cynyddu gyda lefel y profiad sydd gan Cyngor ar Bopeth Lleol yn defnyddio rhaglen ASK RE, felly rydyn ni'n rhagweld y bydd mwy a mwy o ddatgeliadau yng Nghymru dros y blynyddoedd nesaf.

Sylw i'r Cyngor Rheng Flaen

Yn ein hail rifyn o Dueddiadau Cyngor Cymru sy'n edrych ar ddata eleni, rydyn ni'n canolbwyntio ar brosiect Cyngor Rheng Flaen Cymru. Mae'r prosiect hwn wedi'i reoli gan Cyngor ar Bopeth Cymru, sy'n rheoli sawl prosiect cynghori penodol a ddarperir gan Cyngor ar Bopeth Lleol ledled Cymru, wedi'u hariannu gan Lywodraeth Cymru neu'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol. Mae'r gwasanaethau hyn yn ategu'r rhai sy'n cael eu darparu ar lawr gwlad, gan alluogi awdurdodau lleol, sef cyllidwyr craidd pob gwasanaeth Cyngor ar Bopeth Lleol yng Nghymru, i fanteisio ar wasanaethau arbenigol cenedlaethol.

Trwy gyflwyno gwasanaethau arbenigol ochr yn ochr â chynghor cyffredinol, mae Cyngor ar Bopeth Lleol yn gallu sicrhau pan fydd rhywun yn dod i mewn ag ymholiad cyffredinol, er enghraifft yn ymwneud â rheoli dyledion, y gall cynghorwyr nid yn unig archwilio i'r rhesymau amdano, ond ceisio ei ddatrys ac osgoi dyledion pellach yn y dyfodol, gan symud pobl yn ddiraferth o gyngor cyffredinol i arbenigol ar draws prosiectau wedi'u cyllido ar wahân. Er enghraifft, wrth gynghori pobl sydd wedi gofyn am gyngor ar faterion cyflogaeth fel colli swydd, mae'n gwneud synnwyr gwirio am

⁵ Mae 'pawb' yn cyfeirio at unrhyw sy'n mynychu sesiwn gynghori wyneb yn wyneb ar eu pen eu hunain am fudd-daliadau lles, dyledion neu dai er mwyn sicrhau ei bod hi'n ddiogel i'w holi am drais a cham-drin ar sail rhyw

⁶ Mezey G, Bacchus L, Haworth A (2003) *Women's perceptions and experiences of routine enquiry for domestic violence*; and Price S (2004), *Routine questioning about domestic violence in maternity settings, yn 'Midwives'*, cyfrol 7, tudalen 4

broblemau gwahaniaethu gan wneud defnydd o wasanaeth arbenigol Cyngor Rheng Flaen, yn ogystal ag ystyried budd-daliadau lles a galluogrwydd ariannol.

Trosolwg o'r prosiect

Prosiect wedi'i ariannu gan Lywodraeth Cymru yw Cyngor Rheng Flaen, a gychwynnodd yn 2014 fel gwasanaeth cynghori arbenigol wedi'i ddarparu gan Cyngor ar Bopeth ar y cyd â SNAP Cymru a Shelter Cymru. Gwasanaeth Cymru gyfan a chwbl unigryw, heb brosiect tebyg o'i fath wedi'i ariannu yng ngweddill y DU. Mae'r prosiect yn darparu gwaith arbenigol (gwaith achos, cynrychiolaeth a chefnogaeth i gynghorwyr) yn y meysydd canlynol:

- dyledion
- gwahaniaethu
- tai
- budd-daliadau lles

Fel rhan o gytundeb lefel gwasanaeth â llywodraeth Cymru, mae targedau penodol yn cael eu gosod yn nhermau'r math o bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth gan gynnwys: y rhai sy'n cael eu heffeithio gan ddiwygiadau lles; wedi'u heithrio'n ddigidol; naill ai'n anabl neu'n byw â chyflwr iechyd hirdymor; a naill ai o dan 25 oed neu dros 55 oed. Mae'r targedau hyn yn adlewyrchu ar bobl fwyfwy bregus. Yn 2015-2016, roedd dros 90% o gleientiaid yn deillio o'r grwpiau targed penodol.

Cynigir gwasanaethau wyneb yn wyneb ar gyfer problemau dyledion, tai a budd-daliadau lles yn sir Pen-y-bont ar Ogwr, Sir Gâr, Ceredigion, Sir Ddinbych, Sir y Fflint, Sir Fynwy, Castell-nedd Port Talbot, Casnewydd, Powys, Torfaen, Rhondda Cynon Taf, Ynys Môn.

Mae gwasanaethau ffôn ar gael ledled Cymru i bobl sy'n methu derbyn gwasanaethau wyneb yn wyneb neu y byddai'n well ganddynt gael cyngor dros y ffôn. Gall cynghorwyr hefyd gael cymorth dros y ffôn er mwyn cael cyngor ac arweiniad ar bynciau arbenigol i helpu pobl.

Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth sy'n darparu llinell ffôn Cymru gyfan ar gyfer problemau dyledion, gwahaniaethu a budd-daliadau lles. Mae SNAP Cymru yn rhedeg y llinell ffôn ar gyfer cyngor arbenigol ar wahaniaethu ym maes addysg, ac mae Shelter Cymru yn cynnig gwasanaethau arbenigol Cymru gyfan ar faterion tai, wyneb yn wyneb a thros y ffôn.

Mae'r gwasanaethau cynghori ar wahaniaethu wedi'u hategu gan hyfforddiant ymwybyddiaeth o wahaniaethu, a ddarperir ledled Cymru gan Cyngor ar Bopeth Rhondda Cynon Taf a rhwydwaith o hyfforddwyr sefydledig.

Cyflawni yn 2015 i 2016

2015 i 2016 oedd y flwyddyn gyflawni gyntaf pan lwyddodd y gwasanaeth i ragori ar dargedau blynyddol o ddarparu cyngor arbenigol, sef 444 o bobl. Cafodd 7,510 o bobl gyngor arbenigol yn ystod y flwyddyn, fel a ganlyn:

- 2,121 o bobl â phroblemau budd-daliadau lles
- 2,058 o bobl â phroblemau dyledion
- 2,069 o bobl â phroblemau tai
- 1,262 o bobl â phroblemau gwahaniaethu

Mae cymhlethdod problemau pobl yn golygu bod cryn amser rhwng codi'r mater yn y lle cyntaf a'i ddatrys wedyn. Golyga hyn nad yw canlyniadau'r gwaith cyngori wastad yn ymddangos yn yr un flwyddyn ag y dechreuodd y gwaith. Hefyd, mae achosion a gychwynnodd yn 2015 a 2016 yn dal i fynd rhagddynt ac maen nhw eto i sicrhau manteision i gleientiaid.

Llwyddwyd i ragori'n eithriadol ar y targedau ariannol ar gyfer enillion incwm trwy gyngor budd-daliadau lles a dyledion a ddilëwyd yn sgil cyngor dyledion. Cyfanswm y dyledion blynyddol a ddilëwyd yn ystod Ebrill 2015 i Mawrth 2016 oedd **£2,711,995**, bron i dair gwaith yn fwy na'r targed ar gyfer y flwyddyn, tra'r oedd yr enillion ariannol blynyddol a gadarnhawyd yn **£4,953,220** sef dros bedair gwaith yn fwy na'r targed ar gyfer y gwasanaeth.

Ein nod hefyd yw casglu canlyniadau gan 20% o gleientiaid ar ôl cau eu hachos. Yn ystod 2015-16, roedd ein hadborth yn dangos bod:

- 92% o bobl yn teimlo bod ganddynt wybodaeth well am eu hawliau
- 91% o bobl yn teimlo bod eu sefyllfa wedi gwella yn sgil y cyngor
- 97% o bobl yn fodlon gyda'r gwasanaeth.

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, dywedodd sawl partner fod darparu cryn dipyn mwy o alw am gyngor arbenigol ar fudd-daliadau lles, yn enwedig o ran symud o'r Lwfans Byw i'r Anabl i'r Taliad Annibyniaeth Bersonol yn y cam apelio, sy'n adlewyrchu canfyddiadau ehangach o'r rhwydwaith. Roedd gan Cyngor ar Bopeth Sir Ddinbych **gyfradd llwyddiant o 99%** gydag apelau, sy'n profi pwysigrwydd drafftio ceisiadau cyn gwrandawiadau, gan alluogi Aelodau'r Tribiwnlys i ddarllen y pwyntiau dadleuol a chael gwybodaeth fanwl am broblemau pobl. Un o fanteision uniongyrchol hyn i bobl â phroblemau iechyd meddwl oedd eu bod yn treulio llai o amser mewn gwrandawriad, ac felly'n lleihau lefelau straen.

Rhodddwyd cyngor arbenigol i bobl â phroblemau dyledion cymhleth a niferus (gan gynnwys dyledion â blaenoriaeth a heb flaenoriaeth) gan eu helpu i gyflawni canlyniadau cadarnhaol trwy ddatrys y broblem ddyled yn briodol ac amserol. Sylwodd y gwasanaeth fod cynnydd mewn ôl-ddyledion y dreth gyngor a rhenti, yn enwedig i bobl oedd yn cael trafferth yn sgil gostyngiad mewn incwm oherwydd

diwygiadau lles, a arweiniodd at fwy o gostau cartref a'r anallu (cyn cyngor) i wahaniaethu rhwng dyledion â blaenoriaeth a rhai heb flaenoriaeth.

Rhodddwyd cyngor hefyd er mwyn helpu pobl i wneud y mwyaf o'u hincwm, elwa ar arbedion ariannol gan gynnwys arbedion gyda chyflenwadau cyfleustodau ar ôl cael cyngorion ynni a mwy o reolaeth dros eu harian. Fel rhan o'r gwaith hwn, mae cynghorwyr yn helpu pobl gyda chymorth brys trwy geisiadau'r Gronfa Cymorth Dewisol a cheisiadau'r Taliadau Tai Dewisol er mwyn lleihau effeithiau'r "cymhorthdal ystafell sbâr" a chlirio ôl-ddyledion rhent.

Yn ystod 2015 i 2016, fe wnaeth y prosiect Cymorth Rheng Flaen gyflwyno 26 o sesiynau hyfforddi Ymwybyddiaeth o Wahaniaethu i 451 o bobl. Mae'r cwrs hwn yn cyflwyno trosolwg o faterion gwahaniaethu, nodweddion amlwg, ac enghreifftiau amlwg a llai amlwg o wahaniaethu. Mae'n amlinellu atebion ymarferol i broblemau gwahaniaethu ac yn nodi'r adnoddau sydd ar gael yng Nghymru. Mae'r cwrs hyfforddi hwn wedi'i anelu at unigolion a sefydliadau sy'n rhoi cyngor cyffredinol ac arbenigol ac sydd eisiau dysgu mwy am adnabod achosion o wahaniaethu. Am ragor o wybodaeth, e-bostiwch: discrimination@rctcab.org.uk.

Astudiaeth achos – cyngor arbenigol ar fudd-daliadau

Mae Delyth (nid ei henw go iawn) yn byw gyda'i mam, yn gweithio ac yn gwirfoddoli. Mae wedi gweithio ers 10 mlynedd mewn lleoliadau dan ofal Agoriad, sy'n helpu oedolion ag anableddau dysgu. Mae wedi'i chofrestru fel rhywun gydag anabledd dysgu ac nid yw'n gallu byw'n annibynnol. Ei mam yw ei henwebai am bopeth sy'n ymwneud â'r Adran Gwaith a Phensiynau. Fel rhywun a arferai dderbyn y Lwfans Cyflogaeth a Chymorth, gofynnwyd iddi lenwi ffurflen ESA50 a mynychu asesiad fel rhan o adolygiad o'i budd-dal. Penderfynodd yr Adran Gwaith a Phensiynau ei bod hi'n holliach i weithio a ffeiliwyd ailystyriaeth gorfodol gan ei mam, ond yn anffodus, roedd yr hysbysiad penderfyniad ailystyried yn parhau'r un fath. Pan aeth i gofrestru ar gyfer y Lwfans Ceisio Gwaith cafodd wybod bod angen iddi fod ar y Lwfans Cyflogaeth a Chymorth oherwydd ei hanabledd, a olygai nad oedd yn gallu cadw at yr ymrwymiad hawlydd ac y byddai mewn perygl o gael ei chosbi.

Ar ôl hyn, gofynnodd Delyth a'i mam am gymorth budd-dal lles arbenigol gan y gwasanaeth Cyngor Rheng Flaen. Wrth adolygu'r achos, fe ddaeth i'r amlwg bod Delyth wedi hysbysu'r Adran Gwaith a Phensiynau ar y ffurflen ESA50 na allai osod cloc larwm na defnyddio peiriant golchi. Dylai hyn fod wedi rhoi 15 pwynt yn awtomatig ar y system sgorio, a'i rhoi yn y grŵp cymorth Lwfans Cyflogaeth a Chymorth. Felly, cafodd apêl hwyr ei chyflwyno a'i derbyn.

Casglwyd tystiolaeth newydd i gefnogi'r apêl gan gynnwys: datganiadau gan dystion; adroddiadau meddygol; a datganiad gan gyflogwr blaenorol Delyth yn dweud na allai gyflogi'r cleient yn sgil ei hanabledd dysgu oherwydd ei bod angen goruchwyliaeth barhaus. Defnyddiwyd hyn yn y cais swyddogol i'r Tribiwnlys a fynychodd Delyth gyda chefnogaeth y gwasanaeth Cyngor Rheng Flaen, pan ddaeth ei hanabledd dysgu yn amlwg i aelodau'r Tribiwnlys. Cafodd ei hapêl ei chaniatáu gan y Tribiwnlys a arweiniodd at gynnydd blynyddol o £7,325 i Delyth a'r sicrwydd ei bod yn rhan o'r grŵp cymorth Lwfans Cyflogaeth a Chymorth.

Atodiad: Deall yr ystadegau cyngor

Mae pob cleient yn cael ei gofnodi ar gronfa ddata unigol. Bydd pob swyddfa Cyngor ar Bopeth Lleol yn cynnwys un cofnod ar gyfer cleient unigol, ond bydd ef/hi yn dychwelyd i'r swyddfa honno'n aml. Mae'r cofnod cleient yn cynnwys gwybodaeth broffil am oedran, rhywedd, ethnigrwydd ac anabledd, a nodweddion eraill gan gynnwys awdurdod lleol a ward.

Pan fydd cleient yn cysylltu â'r gwasanaeth, bydd cynghorydd yn chwilio am ei gofnod a naill ai'n ychwanegu ymholiad newydd neu'n parhau i weithio ar ymholiad cyfredol os yw'r cleient yn dychwelyd gyda phroblem barhaus. Bydd ymholiad newydd yn cael ei agor os bydd y cleient yn cyflwyno problem newydd neu gyfres o broblemau rhyng-gysylltiedig. Mae pob cysylltiad â chleient (cyswllt) yn cael ei gofnodi, felly gall ymholiad gynnwys un cyswllt lle rhoddir cyngor syml, neu gysylltiadau niferus ar gyfer achos cymhleth parhaus.

O fewn yr ymholiad, mae codau ar gyfer 'materion cynghori' yn cael eu cofnodi – codau sy'n adlewyrchu'r holl broblemau y mae'r cleient yn cael cyngor arnynt o fewn yr ymholiad hwnnw. Efallai bod ymholiad unigol yn cynnwys cyfres o broblemau, felly gellir cysylltu problemau niferus â chleient unrhyw bryd.

Dulliau codio

Mae pob mater neu broblem yn cael ei godio fesul tair haen:

- haen gyntaf (Rhan 1) – categori cyffredinol y broblem, e.e. budd-dal, dyled ac ati.
- ail haen (Rhan 2) - dadansoddiad mwy manwl, fel y math o ddyled neu'r math o fudd-dal neu'r math o gyngor a roddir
- trydedd haen (Rhan 3) - yn disgrifio natur y cyngor, fel trafod ad-daliadau gyda'r credydwr yn achos dyled benodol, neu gynghori ar hawliad a chymhwysedd am fudd-dal penodol

Nodiadau ar gategorïau Rhan 1

- **budd-daliadau a chredydau treth** - yn cynnwys pob cyngor am hawliadau newydd a chyfredol, ar wahân i ddyled sy'n deillio o ordalu budd-dal neu fenthyciadau
- **dyled** – yn cynnwys yr holl broblemau dyledion, gan gynnwys holl ddyledion cyfleustodau, ôl-ddyledion rhent neu forgais a holl ddyledion budd-dal a chredyd treth

- **tai** - yn cynnwys yr holl broblemau tai ac eithrio rhai sy'n deillio o ôl-ddyledion morgais neu rent
- **cyfleustodau a chyfathrebu** – yn cynnwys problemau defnyddwyr gyda'r rhain, ac eithrio problemau ad-dalu dyled credyd defnyddwyr
- **cynhyrchion a gwasanaethau ariannol** – yn cynnwys problemau defnyddwyr gyda'r rhain, ac eithrio problemau ad-dalu dyledion credyd defnyddwyr
- **nwyddau a gwasanaethau defnyddwyr** – yn cynnwys holl broblemau eraill defnyddwyr - ac eithrio teithio, trafndiaeth a gwyliau, sydd â chategori eu hunain
- **gwahaniaethu** – yn cynnwys gwahaniaethu dan nodweddion gwarchoddedig yn ogystal â thrais a cham-drin ar sail rhyw.

Os yw cleient yn dychwelyd am gymorth pellach gyda'r un ymholiad, bydd cyswllt newydd yn cael ei ychwanegu. Fodd bynnag, nid yw cynghorwyr yn ychwanegu cod dyblyg o godau problemau cyfredol os yw'r gwaith yn parhau ar yr un broblem (e.e. trafod ad-daliadau). Bydd materion/problemau pellach ond yn cael eu hychwanegu os bydd cleient yn cyflwyno problemau pellach (fel dyled newydd) neu ei fod angen math newydd o gyngor. Gall achosion bara sawl mis, a gellir parhau i gyflwyno materion newydd wrth i achosion esblygu.

Mewn achos o ddyled cymhleth, byddai cod yn cael ei gofnodi ar gyfer pob dyled (e.e. byddai angen pum cod ar gyfer pum dyled cerdyn credyd ar wahân). Gellir ychwanegu codau o'r categorïau eraill yn ôl y math o gyngor sy'n ofynnol e.e. byddai codau budd-dal yn cael eu hychwanegu os cafodd y cleient gyngor ar y budd-daliadau a allai eu hawlio, a chod perthynas/teulu os oedd y ddyled yn gysylltiedig â thor-perthynas a bod angen cyngor ar hynny hefyd.

Rhagor o ystadegau ar gael

Os ydych chi angen dadansoddiad ail haen o'r categorïau nad ydynt wedi'u cynnwys yn Atodiad 3, neu os oes gennych ddiddordeb yn ystadegau'r drydedd haen, cysylltwch â ni. Gallwn hefyd ddarparu cyfrif o'r cleientiaid â mathau penodol o broblemau a phroffil cleientiaid o'r fath, er bod hyn yn dibynnu ar faint o adnoddau staff sydd ar gael. Bydd angen talu ffi am hyn. Cysylltwch â Peter Watson: cmit@citizensadvice.org.uk

Rhagor o wybodaeth neu holi cwestiynau am yr adroddiad hwn

I wybod mwy am y mathau o broblemau y mae'ch swyddfa Cyngor ar Bopeth Lleol yn eu trafod neu i drafod unrhyw beth yn yr adroddiad, e-bostiwch: policy.cymru@citizensadvice.org.uk