

Cyngor ar Bopeth Cymru – y diweddaraf



Helene Hayes
Grŵp Llywio Cynhwysiant Ariannol
Mai 2018

Galw ar yr FCA i ddarparu mwy o ddiogelwch i gwsmeriaid rhentu i berchnogi

Mae cwmnïau rhentu i berchnogi yn gwerthu teclynnau, celfi a dyfeisiau electronig i'r cartref trwy 'gytundebau hurbwrcas'. Mae'r cytundebau hyn – sy'n para 3 blynedd fel arfer – yn golygu y bydd cwsmeriaid yn talu pris y cynnyrch, a llog, mewn taliadau wythnosol.

Helpodd Cyngor ar Bopeth **5,127** o bobl gyda dyledion rhentu i berchnogi yn 2017. Mae ein tystiolaeth yn awgrymu bod y defnyddwyr hyn yn rhieni sengl yn aml, bron byth â morgais neu'n berchen ar eu cartref eu hunain a bod nifer fawr ohonynt allan o waith oherwydd salwch. Yn aml, mae ganddynt **ddyled o fwy nag £8,000, sef dros 60% o'u hincwm blyneddol**.

Mae gwasanaethau rhentu i berchnogi yn gallu bod yn ddefnyddiol – gan alluogi pobl ar incymau isel i brynu nwyddau na allant fforddio talu amdanynt ymlaen llaw – ond mae cyfraddau llog yn gallu bod mor uchel â **99.9%**, ac mae methu taliad yn gallu arwain at ffioedd o **£10-12** bob tro.

Rent to Return?

The need for consumer protection in the rent-to-own market



Marini Thorne

Yn aml, dydy gwiriadau **fforddiadwyedd** ddim yn nodi lle gall cleientiaid wynebu anawsterau wrth geisio talu costau cytundebau, a gallant esgeuluso lefelau gwariant defnyddwyr. Yn aml, mae nwyddau rhentu i berchnogi yn gwaethgu anawsterau ariannol presennol :

- Mae pobl â dyledion rhentu i berchnogi yn debygol iawn o fod ar ei hôl hi gyda biliau pwysig, megis ynni neu'r dreth gyngor.
- Mae 50% o gwsmeriaid rhentu i berchnogi wedi cael benthyg arian i wneud taliadau.
- Dim ond hanner y cytundebau rhentu i berchnogi sy'n cael eu cwblhau – gan adael cwsmeriaid yn talu symiau mawr am nwyddau na fyddant yn aml yn cael eu cadw.

Rydym yn galw ar yr FCA i ddarparu mwy o ddiogelwch trwy gapio cost credyd:

- Ni ddylai pobl sy'n prynu cynhyrchion rhentu i berchnogi orfod talu mwy na 100% o bris y cynnyrch.
- Dylai cost **ffioedd taliad hwyr ar** nwyddau rhentu i berchnogi gael ei chapio. Ni ddylai defnyddwyr dalu mwy na £15 mewn ffioedd taliad hwyr yn ystod eu cytundeb.

Pe bai benthyciadau presennol yn cael eu prasio i lawr i'r cap, amcangyfrifwn y gallai defnyddwyr arbed hyd at £62 miliwn ar 245,000 o gynhyrchion rhentu i berchnogi.

Pam mae iechyd meddwl yn bwysig i ni?

Rydym wedi gweld **cynnydd** yn nifer y cleientiaid sydd â phroblemau iechyd meddwl.

Maen nhw'n tueddu i fod â **mwy o broblemau**, sy'n tueddu i fod yn rhai **cymhleth** ac angen sylw rhoi **sylw brys iddynt**.

Gall fod yn **anodd cael gafael ar y gwasanaethau**, a **dydyn nhw ddim yn cefnogi** pobl yn effeithiol.

Mental Health & advice in Wales

Mental health is the number 1 health issue for Citizens Advice clients in Wales.

The top advice issues for clients with mental health problems, in the past 12 months:

- Benefits and tax credits - **21%** increase compared to the previous 12 months
- Debt - **23%** increase compared to the previous 12 months
- Utilities and communications - **14%** increase compared to the same period last year

We know our clients with mental health problems have more complex, urgent and multiple advice needs. We see first-hand how people's practical problems such as money, debt, housing and employment interlink with their mental health. In many cases problems can often result in a deterioration in mental health. Clients with a mental health problem have an average of 5 practical problems each, compared to 3.5 advice issues on average for our clients overall.

cyngor ar
bopeth

citizens
advice

Local Authority services and mental health

We spoke to people living across Wales, in 11 Local Authorities, covering 16 locations



Our initial research findings highlighted

- **Confusion:** over which services were provided by council e.g. benefits
- **Who is responsible:**
 - Unclear which departments were responsible for what and who could assist them
 - Most had contacted the wrong department sometimes on multiple occasions, without resolving their issues
- **Giving up:** People often gave up before they reached the correct level and type of help

To support clients in Wales who experience mental health problems, we've carried out research to understand in greater detail what it's like for them to go about their everyday business and what things can be done to improve those experiences.

As part of the research we looked at the lived experiences of people with a mental health diagnosis' use of everyday services. We found:

- Making contact with someone who may be in a position to help in the first instance, whether energy provider, local council or other, was a significant barrier for many of these individuals.
- For some, telephone contact was acceptable, but this too could pose problems with lengthy menu options, long waits for calls to be answered, and issues of clarity and comprehension.

Services of particular concern were; housing & tenancy and finances & benefits with a perceived lack of consistent, easy to understand, jargon-free, accessible information.

Mae datrys problemau ymarferol yn gwella iechyd

Mae Cyngor ar Bopeth wedi gwneud ymchwil i ddeall y cysylltiad hwn ar draws Cymru a Lloegr

Mae ein cleientiaid yn dweud wrthym bod problemau ymarferol yn gwaethygu eu hiechyd

Mae cyngor i ddatrys y broblem yn gwella eu hiechyd

O ganlyniad i'w problem:

Yn dilyn cyngor:



Roedd **4 o bob 5** yn teimlo o dan straen, yn isel neu'n bryderus

Roedd **3 o bob 5** yn teimlo bod eu hiechyd corfforol wedi gwaethygu



7 o bob 10 yn teimlo llai o straen, yn llai isel neu ofidus

Bron 1 o bob 2 Yn teimlo bod eu hiechyd corfforol wedi gwella

ddigwyddiadau bywyd

Ariannwyd fel rhan o raglen 'What Works' y Gwasanaeth Cynghori Ariannol

Beth wnaethon ni:

- Profi'r gwasanaeth '*cyngor ariannol sy'n canolbwyntio ar ddigwyddiadau bywyd*' ar gyfer pobl o **oedran gweithio**.
- Ei ddarparu ledled Cymru mewn cymunedau lleol (y tu allan i'r gweithle), gan gyrraedd > **1,800** o gleientiaid rhwng mis Mai a mis Rhagfyr 2017.
- Cymorth ariannol un-i-un i bobl sy'n wynebu newid yn eu hamgylchiadau **iechyd**, eu **cyflogaeth** neu **berthynas yn chwalu**. Cafodd cleientiaid eu hatgyfeirio o sefydliadau partner allanol a chanolfannau Cyngor ar Bopeth Lleol eraill.
- Cynigir ymyrraeth mewn **dwyrain**, dros 2 - 4 wythnos, wyneb yn wyneb yn bennaf, ond dros y ffôn hefyd.
- Mae "*cyngor ariannol sy'n canolbwyntio ar ddigwyddiadau bywyd*" wedi'i brofi ar **raddfa fawr**.

Canlyniadau a fesurwyd

Cleientiaid yn rhan o gymorth gallu ariannol (Canlyniadau MAS: Hygyrchedd a brwdfrydedd)

Gwell gallu ariannol ar draws mesurau Cyngor ar Bopeth: cadw golwg ar arian; rheoli gwariant; bod â digon o arian i fyw; cynllunio ymlaen llaw gydag arian; edrych am y bargeinion gorau; a chael y wybodaeth ddiweddaraf am wasanaethau arian.

(Canlyniadau MAS: gan gynnwys y gallu i fyw yn ddigonol o fewn eu gallu, ymdopi'n dda o ddydd i ddydd)

Gwell hyder ymhlith cleientiaid i weithredu ar faterion ariannol (hefyd yn fesur gallu ariannol Cyngor ar Bopeth)

(Canlyniadau MAS: Agweddau ariannol a chymhellion)

Buddion ehangach i gleientiaid o ganlyniad i gymorth gallu ariannol

Gwella gallu ariannol cleientiaid yn barhaus (os yn bosibl)

Crynodeb o ganfyddiadau dros dro – gwerthusiad o ganlyniadau:

- Mae **canfyddiadau cychwynnol** yn dangos bod Sgyrisau Arian yn galluogi cleientiaid i wneud cynnydd **ym mhob maes** gallu ariannol.
- Mae yna wahaniaethau: er enghraifft, mae **gwybodaeth** yn debygol o newid mwy nag **ymddygiad**.
- Y newid mwyaf a welwyd yw'r newid mewn **hyder** – mae hyn yn hynod bwysig o ystyried bod y maes hwn wedi'i nodi fel maes o angen aciwt.
- Gwelwyd newid sylweddol ym maes **llesiant** cleientiaid hefyd – unwaith eto, mae hyn yn bwysig gan fod y rhai â'r sgoriau llesiant isaf yn dangos y lefelau isaf o allu ariannol.

Effaith tymor hir newid Rhwydwaith Swyddfa'r Post: barn Cymru

Ers 2012, mae 484 o swyddfeydd post yng Nghymru wedi cael eu moderneiddio neu wedi symud i eiddo newydd, megis siopau, siopau papurau newydd a fferyllfeydd.

Mae'r newidiadau hyn i gyd wedi bod yn rhan o Raglen Newid y Rhwydwaith (NTP), sef rhaglen waith gwerth £1 biliwn a gynlluniwyd i helpu i gynnal cynaliadwyedd rhwydwaith swyddfa'r post trwy symud swyddfeydd post i eiddo manwerthu presennol a chadw neu wella mynediad i ddefnyddwyr agored i niwed.

Er mwyn helpu i sicrhau bod y newidiadau hyn yn llwyddiannus, mae tîm arbenigol Cyngor ar Bopeth wedi adolygu newidiadau arfaethedig a gwneud argymhellion i wella mynediad i ddefnyddwyr agored i niwed.

O ganlyniad i'r broses hon, aeth Post Office Ltd (POL) ati i gytuno i welliannau neu i ddarparu sicrwydd mewn 73% o achosion a adolygwyd cyn eu rhoi ar waith. Rhwng mis Awst a mis Medi 2017, bu canolfannau Cyngor ar Bopeth lleol yn casglu data i bennu a oedd y newidiadau hyn wedi'u rhoi ar waith.

Canlyniadau Allweddol:



Dull:

Yn ystod mis Awst a mis Medi 2017, aeth staff a gwirfoddolwyr o 16 o ganolfannau Cyngor ar Bopeth lleol yng Nghymru ati i ymweld â 122 o ganghennau swyddfa'r post, a chasglwyd ymatebion i dros 200 o arolygion defnyddwyr.

Casglwyd data ar hwylustod mynediad i swyddfa'r post, hwylustod symud y tu mewn i swyddfa'r post a gwybodaeth staff am gynhyrchion a gwasanaethau swyddfa'r post.

Diolchiadau:

Diolch i staff a gwirfoddolwyr o ganolfannau Cyngor ar Bopeth Pen-y-bont ar Ogwr, Caerffili, Ynys Môn, Caerdydd a'r Fro, Ceredigion, Sir Ddinbych, Sir y Fflint, Merthyr Tudful, Sir Fynwy, Casnewydd, Sir Benfro, Powys, Rhondda Cynon Taf, Abertawe, Castell-nedd Port Talbot, Torfaen a Wrecsam, a Debi Massey.

“Roedd staff Swyddfa'r Post yn gyfeillgar ac yn help mawr i gwsmer hŷn, a doedden nhw ddim yn ei ruthro o gwbl.

Roedd gen i barsel i'w bostio hefyd ac argymhellodd y cynorthwyydd ffyrdd o newid y dull lapio i gael y parcel o fewn band postio is.”

Siopwr cudd



Ein rôl fel corff gwarchod defnyddwyr:

Cyngor ar Bopeth yw corff gwarchod swyddogol y farchnad bostio.

Ein rôl yw sicrhau bod gwasanaethau post a swyddfeydd post yn diwallu anghenion defnyddwyr mewn ffordd sy'n deg a hygyrch i bawb.

cyngor ar
bopeth

citizens
advice

Canfyddiadau:

O'r 122 o ganghennau yr ymwelwyd â nhw:

- Nid oedd gan 77 o'r canghennau unrhyw bryderon o gwbl

- Roedd gan 19 o'r canghennau bryderon bach

- Roedd gan 26 o'r canghennau bryderon mawr

I weld fersiwn ryngweithiol o'r map hwn, sganiwch y cod QR neu ewch i:

<https://goo.gl/7HoCnN>

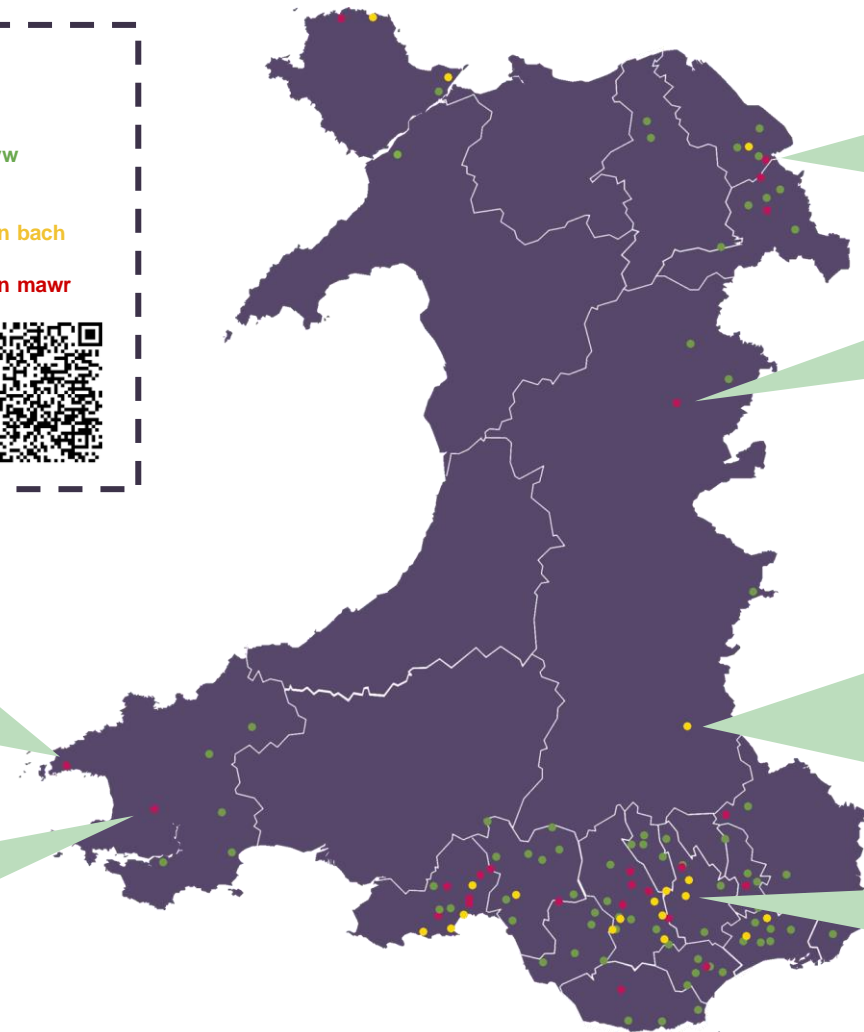


Mynediad cyfyngedig:

Mewn bron i 1 o bob 5 (17%) o'r canghennau yr ymwelwyd â nhw, roedd stoc manwerthu, arddangosiadau sefydlog neu wrthrychau annibynnol yn cyfyngu ar faint o le oedd i symud o gwmpas yr eiddo.

Parcio i bobl anabl:

O'r achosion lle y dylai llefydd parcio fod ar gael i bobl anabl, nid oedd llefydd parcio pwrpasol ar gael yn hanner y canghennau (50%).



Cau dros dro:

Roedd 3 o'r canghennau yr ymwelwyd â nhw ar gau dros dro, mae 1 wedi cau ers cynnal y gwaith ymchwil hwn a bydd un arall yn cau yn ddiweddarach eleni.

Mynediad gwastad:

Roedd gan 27% o'r canghennau â oedd â phryderon mawr drothwyon anwastad neu stepiau i fyny i'r gangen.

Talu biliau:

Nid oedd pob aelod o staff yn glir ynglŷn ag a allent dderbyn sieciau i dalu biliau. Darparodd 22 o'r canghennau wybodaeth anghywir, gyda 9 cangen a ddylai dderbyn sieciau yn dweud nad oeddent yn eu derbyn. Mewn 2 gangen na fyddent yn derbyn sieciau fel arfer, aeth staff y tu hwnt i'w gofynion trwy dderbyn sieciau yn daladwy i'r siop neu Post Office Ltd.

Preifatrwydd:

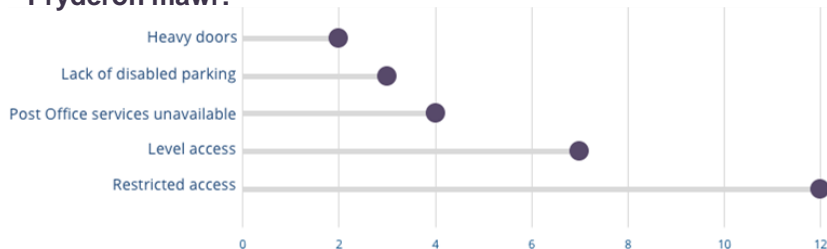
Codwyd pryderon ynghylch preifatrwydd wrth y cownter wrth gyflawni trafodion sensitif mewn 4 cangen.

Mae mynediad cyfyngedig yn bryder mawr:

Mynediad cyfyngedig i'r gangen ac o'i chwmpas yw'r problemau fwyaf i'r 26 o ganghennau lle gwelwyd nad oedd gwelliannau y cytunwyd arnynt wedi'u rhoi ar waith, neu broblemau mawr eraill. Mae problemau eraill yn cynnwys problemau gyda mynediad gwastad i'r gangen, gwasanaethau ddim ar gael oherwydd bod y gangen ar gau dros dro, diffyg parcio i bobl anabl a drysau trwm.

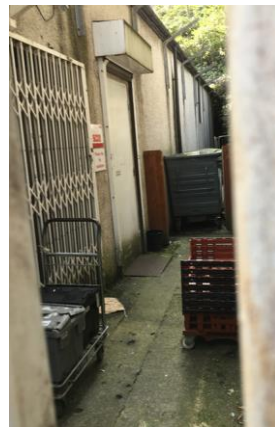
Gan edrych ar draws pob cangen yr ymwelwyd â nhw, roedd gan bron i 1 o bob 5 (17%) problemau yn ymwneud â mynediad cyfyngedig. Er bod mynediad cyfyngedig yn gallu bod yn broblem dros dro pan nad yw stoc wedi'i ddadbacio a'i roi ar y silffoedd, mae'n gallu cael ei achosi hefyd gan nodweddion mwy parhaol megis unedau arddangos manwerthu neu wrthrychau annibynnol megis peiriannau coffi, stondinau loteri neu oergelloedd a rhewgelloedd.

Pryderon mawr:



“Dydy swyddfa'r post fel petai byth ar agor. Mae'r staff yn dweud bod dim digon o bobl ar gael i'w rheoli.

Alla i ddim ei defnyddio hi rhagor, mae'n rhaid i mi ddefnyddio un arall sy'n fwy dibynadwy.” *Cleient Cyngor ar Bopeth*



Astudiaeth Achos: Pontygwaith

Er mwyn sicrhau bod pobl anabl yn gallu cael mynediad i swyddfa'r post, roedd y gweithredwr newydd i fod gosod mynedfa newydd i gwsmeriaid ar ochr yr adeilad, gyda goleuadau ac arwyddion digonol.

Er bod mynedfa ochr i gael, roedd hon wedi'i rhwystro gan ddrws â bachyn a chadwyn arno.

Mae arwyddion ar y drws yn dweud wrth gwsmeriaid am ganu'r gloch i gael cymorth, ond nid oedd y person a ymwelodd â'r swyddfa bost yn gallu gweld cloch yn unman.

Roedd mwy o arwyddion a chloch i'w chanu i gael cymorth wrth y drws mewnol. Fodd bynnag, ni fyddai cwsmer mewn cadair olwyn wedi gallu eu cyrraedd nhw oherwydd bod hambyrddau a throli yn culhau'r llwybr cerdded.

Mae'r achos hwn yn amlygu pwysigrwydd gofalu bod yr hyn y cytunwyd arno wedi'i roi ar waith a'i fod yn cydymffurfio â safonau hygyrchedd POL.

Ers cynnal yr ymchwil, mae POL wedi siarad â'r gweithredwr i sicrhau bod mynediad clir yn cael ei gynnal a bod cloch glir ac arwyddion yn eu lle.

← Llundia o'r fynedfa flaen a'r fynedfa ochr.

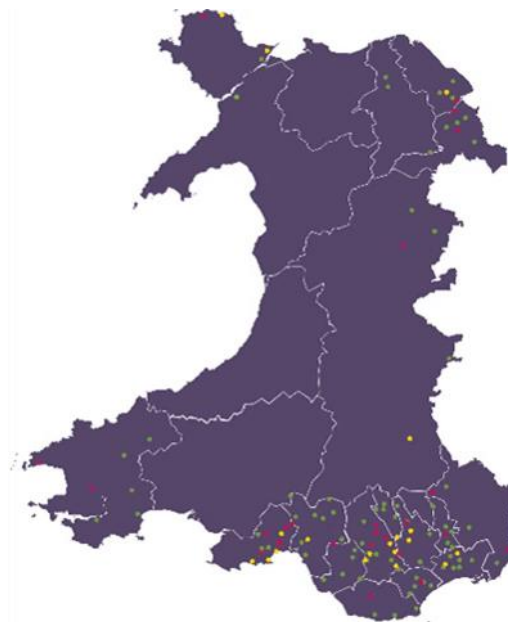
Cyflwyno ein canfyddiadau i Post Office Ltd:

Ar ôl dadansoddi data a gasglwyd trwy siopwyr cudd ac arolygon ystafelloedd aros, aethom ati i gyfarfod â Post Office Ltd (POL) i drafod ein canfyddiadau.

Fe wnaethom ni ofyn i POL ymweld â phob cangen sy'n perfformio'n wael a chyflwyno'r gwelliannau roeddent eisoes wedi ymrwymo i'w gwneud.

Cytunodd POL i adolygu'r data ac mae wedi ymrwymo i ddychwelyd a gwneud gwelliannau i 100% o'r achosion â phryderon. Mae hyn yn golygu :

- Ym mhob cangen lle nad yw hi'n glir a oes ramp symudol ar gael, bod POL yn darparu arwyddion yn rhoi gwybod i bobl sut i gael cymorth.
- Bod POL mewn trafodaethau â gweithredwyr yn goresgyn y diffyg mynediad gwastad mewn 7 cangen.
- Bod y 3 lle parcio i bobl anabl yn cael eu gosod.
- Bod stoc neu rwystrau eraill sy'n cyfyngu ar fynediad wedi'u symud mewn 20 cangen.
- Bod pyst ciwio ac arwyddion yn cael eu gosod mewn 3 cangen i helpu gyda phreifatrwydd.



100%

Of branches with major concerns now have improvements underway



100%

Of branches with minor concerns have been addressed or are underway

Y camau nesaf:

Rydym yn croesawu'r gwelliannau mae Post Office Ltd (POL) wedi'u gwneud i'r canghennau dan sylw yn y gwaith ymchwil hwn.

Fodd bynnag, mae'n bwysig cofio bod tua 7,500 o ganghennau wedi bod trwy Raglen Newid Rhwydwaith Swyddfa'r Post (NTP) ac wedi symud i eiddo newydd.

Mae hyn yn golygu y gallai fod gan gymaint â 1,600 o ganghennau eraill ledled y DU bryderon tebyg i'r rhai a drafodir yn y gwaith ymchwil hwn.

I sicrhau bod mynediad yn cael ei gynnal, dylai Post Office Limited:

- Sefydlu proses archwilio i fonitro Rhwydwaith y Swyddfeydd Post gan sicrhau bod pob cangen yn cydymffurfio'n llawn â chanllawiau hygyrchedd POL.
- Cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd ar ei gyfleuster dod o hyd i gangen fel bod defnyddwyr yn gwybod pa gyfleusterau i'w disgwyl ym mhob cangen.

Os oes gennych chi broblem gyda'ch swyddfa bost leol:

Gallwch gysylltu â ni ar Twitter (@cabpost) neu anfonwch e-bost i:

postofficechanges@citizensadvice.org.uk

- Mae dadansoddiad newydd gan Cyngor ar Bopeth wedi dod i'r casgliad y bydd rhai gweithwyr yn ei chael hi'n anodd cyflawni sefydlogrwydd ariannol ar Gredyd Cynhwysol – yn enwedig y rhai sy'n cael eu heffeithio gan doriadau i'r budd-dal ers 2015 a'r rhai mewn swyddi llai traddodiadol.
- Yn 2022, bydd Credyd Cynhwysol yn cael ei gyflwyno'n llawn, gyda 7.2 miliwn o aelwydydd yn hawlio Credyd Cynhwysol. Bydd mwy na hanner y rhain mewn gwaith. Bydd **3.9 miliwn o deuluoedd sy'n gweithio** sy'n symud i Gredyd Cynhwysol yn wynebu newidiadau a heriau pan fyddan nhw'n gwneud hynny.
- Mae 2 [adroddiad Credyd Cynhwysol](#) (Ebrill 2018) yn archwilio'r newidiadau i [gymhellion gwaith](#) pobl ar Gredyd Cynhwysol a'r problemau penodol i bobl mewn [gwaith anhraddodiadol](#).
- Mae adroddiadau'n edrych ar sut y gallai'r problemau hyn gael eu goresgyn i wneud Credyd Cynhwysol yn addas i'r diben yn y farchnad lafur fodern. Maent yn **berthnasol iawn yng Nghymru** oherwydd natur y gyflogaeth yma lle mae llawer o bobl yn **hunangyflogedig** neu mewn **gwaith afreolaidd sy'n talu cyflogau is**.
- Y flwyddyn ariannol ddiwethaf (Ebrill 2017 - Mawrth 2018), helpodd swyddfeydd lleol yng Nghymru **dros 3,200 o bobl** gyda **6,268 o broblemau yn ymwneud â Chredyd Cynhwysol**. Mae nifer y problemau ers mis Ionawr 2018 wedi codi'n sylweddol. Mae hyn yn debygol o fod oherwydd bod mwy o bobl yng Nghymru bellach yn derbyn Credyd Cynhwysol.
- Byddwn yn parhau i fonitro'r gwaith o gyflwyno Credyd Cynhwysol ac yn bwydo unrhyw wybodaeth a gawn i'r Adran Gwaith a Phensiynau a Llywodraeth Cymru.