

Dadansoddi ar gyfer Polisi



Analysis for Policy

Ymchwil gymdeithasol
Social research

Rhif/Number: 77/2014



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

www.cymru.gov.uk

Llinell Gymorth Camdriniaeth yn y Cartref a Thrais Rhywiol Cymru Gyfan - Gwerthusiad

Crynodeb o'r prif ganfyddiadau



**Llinell Gymorth Camdriniaeth yn y Cartref a Thrais
Rhywiol Cymru Gyfan
Gwerthusiad: Crynodeb o'r prif ganfyddiadau**

Cordis Bright Consulting

Safbwyntiau'r ymchwilwyr a fynegir yn y papur hwn ac nid ydynt o angenrheid yn adlewyrchu safbwyntiau Llywodraeth Cymru.

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â:

Semele Mylona
Tîm Dadansoddi Llywodraeth Leol a Chymunedau
Is-adran Ymchwil Gymdeithasol a Gwybodaeth
Gwasanaethau Gwybodaeth a Dadansoddi
Cyllid a Gwasanaethau Corfforaethol
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ
E-bost: semele.mylona@wales.gsi.gov.uk

Ymchwil Gymdeithasol Llywodraeth Cymru, 31 Gorffennaf 2014

ISBN: 978-1-4734-1815-8

© Hawlfraint y Goron 2014

Tabl cynnwys

Byrfoddau.....	2
1 Cyflwyniad	3
2 Model rhesymeg y Llinell Gymorth	3
3 Gweithredu'r Llinell Gymorth	3
4 Effeithiolrwydd	4
5 Ymwybyddiaeth	6
6 Canolfan Atgyfeirio Cymru.....	7
7 Meysydd i'w datblygu	7

Byrfoddau

CAMPUS Campus, Amserol, Mesuradwy, Penodol, Uchelgeisiol, Synhwyrol

CC/TRh Camdriniaeth yn y Cartref/Trais Rhywiol

MARAC Cynhadledd Asesu Risg Aml-Asiantaeth

1 Cyflwyniad

Comisiynodd Llywodraeth Cymru Cordis Bright i gynnal gwerthusiad o Llinell Gymorth Camdriniaeth yn y Cartref a Thrais Rhywiol (CC/TRh) Cymru Gyfan. Mae'r gwerthusiad yn seiliedig ar adolygiad o ddogfennau strategol a data monitro, ac ymgynghoriad gyda chynrychiolwyr polisi Llywodraeth Cymru, uwch reolwyr Cymorth i Fenywod Cymru¹, staff y llinell gymorth, galwyr i'r llinell gymorth sy'n profi CC/TRh a chynrychiolwyr asiantaethau.

Pwrpas y gwerthusiad yw helpu i lywio penderfyniadau ynghylch y Llinell Gymorth yn y dyfodol.

2 Model rhesymeg y Llinell Gymorth

Ar hyn o bryd, nid oes gan y Llinell Gymorth dargedau CAMPUS² ar gyfer gweithgarwch, allbynnau, canlyniadau ac effeithiau; mae'r nodau a'r amcanion yn gyffredinol ac nid yw'r ffordd o'u mesur wedi'i diffinio'n glir. Roedd diffyg meini prawf penodol ar gyfer mesur llwyddiant yn her allweddol ar gyfer gwerthuso pa mor effeithiol oedd gwaith y Llinell Gymorth.

Mae'r adroddiad technegol yn cyflwyno model rhesymeg³ arfaethedig ar gyfer y Llinell Gymorth. Mae'n amlinellu mewnbynnau, gweithgareddau ac allbynnau y mae'r Llinell Gymorth yn eu cyflawni ar hyn o bryd, yn ogystal â sylwadau ar yr hyn mae'n gobeithio ei gyflawni o ran canlyniadau ac effeithiau.

Argymhelliad un: Datblygu a chytuno ar fodel rhesymeg CAMPUS

Dylai Llywodraeth Cymru ddatblygu a chytuno ar fodel rhesymeg CAMPUS i'r Llinell Gymorth. Dylai hwn amlinellu dangosyddion llwyddiant CAMPUS yn glir i'r Llinell Gymorth, o ran gweithgarwch, allbynnau, canlyniadau ac effeithiau. Dylai'r model gynnwys pwy sy'n gyfrifol am gasglu, coladu a dadansoddi mesurau a phryd y bydd adroddiadau'n cael eu cyflwyno. Gellid defnyddio'r model rhesymeg a amlinellir yn yr adroddiad technegol fel man cychwyn ar gyfer datblygu a chytuno ar fodel rhesymeg i'r Llinell Gymorth.

3 Gweithredu'r Llinell Gymorth

Mae trefniadau darparu a gweithredu'r Llinell Gymorth wedi esblygu dros amser. Mae'r newidiadau allweddol yn cynnwys: (a) symud o wasanaeth 12 awr y dydd i 24 y dydd yn 2005, (b) ehangu ei gylch gwaith i gynnwys Trais Rhywiol o 2011 ymlaen, a (c) datblygu gwaith partneriaeth ac integreiddio i'r

¹ Cymorth i Fenywod Cymru sy'n darparu'r Llinell Gymorth ar hyn o bryd.

² C = Cyraeddadwy, A = Amserol, M = Mesuradwy, P = Penodol, U = Uchelgeisiol, S = Synhwyrol

³ Gweler adran tri yr adroddiad technegol am esboniad o fodelau rhesymeg

rhwydwaith ehangach o wasanaethau Camdriniaeth yn y Cartref a Thrais Rhywiol yng Nghymru.

Mae'n ymddangos bod y Llinell Gymorth yn cyflawni yn unol â manyleb gwasanaeth cyfredol Llywodraeth Cymru. Er enghraifft:

- Mae'r Llinell Gymorth yn cael ei darparu gan dîm o ymarferwyr dwyieithog, medrus, profiadol sydd wedi'u hyfforddi'n dda.
- Mae'n darparu gwasanaeth bob awr o'r dydd, bob dydd o'r wythnos gydol y flwyddyn. Os oes angen, mae'n sicrhau bod modd gwneud hyn drwy brotocolau a gweithdrefnau gweithio brys.
- Mae wedi ennill achrediad Marc Ansawdd Cymdeithas y Llinellau Gymorth (y Llinell Gymorth gyntaf yng Nghymru i wneud hynny)⁴.
- Mae'n casglu a darparu data monitro yn unol â gofynion manyleb gwasanaeth Llywodraeth Cymru (ond gellid gwella hyn).
- Mae ganddi set o brotocolau a gweithdrefnau recriwtio, cadw a hyfforddi sy'n cefnogi'r gwaith o weithredu'r Llinell Gymorth yn briodol.
- Mae ganddi set o bolisiâu, protocolau a gweithdrefnau gweithredol ar waith sy'n cynorthwyo staff y Llinell Gymorth i ddarparu'r gwasanaeth yn effeithiol a chyson.
- Mae ganddi set o brotocolau rheoli perfformiad a sicrhau ansawdd mewnol sydd, ym marn staff y Llinell Gymorth, yn cefnogi amgylchedd dysgu ac ymarfer myfyriol cadarnhaol.
- Mae staff y Llinell gymorth yn gadarnhaol am arweinyddiaeth y Llinell Gymorth.

Mae staff Llywodraeth Cymru a'r Llinell Gymorth yn cydnabod y byddai'n gadarnhaol gallu dangos canlyniadau ac effeithiau'r Llinell Gymorth ar alwyr yn y dyfodol er mai haws dweud na gwneud. Drwy ddatblygu mesurau canlyniad ac effaith CAMPUS gellir mesur canlyniadau ac effeithiau hirdymor y Llinell Gymorth. Fodd bynnag, gallai hyn alw am lawer o adnoddau o ystyried natur dros dro'r gwasanaeth a natur fregus y galwyr.

4 Effeithiolrwydd

Rhwng 2008 a 2013 mae'r Llinell Gymorth wedi:

- **Cynyddu nifer y galwadau mae'n ymdrin â nhw'n gyffredinol.** Yn seiliedig ar adolygiad o adroddiadau monitro blynyddol y mae'r Llinell Gymorth yn ei ddarparu i Lywodraeth Cymru, mae nifer y galwadau y mae'r Llinell Gymorth yn ymdrin â nhw wedi cynyddu 33% rhwng

⁴ Am ragor o wybodaeth, gweler: <http://www.helplines.org/quality-standard.html>. Fel ar 23 Mai, 2014.

blwyddyn ariannol 2008-2009 (22,285 o alwadau) a 2012-2013 (29,718 o alwadau). Mae nifer y galwadau gan y rhai sy'n profi CC/TRh wedi cynyddu 7% dros yr un cyfnod, o 2,960 i 3,158 o alwadau.

- **Ymdrin â 27,830 o alwadau rhwng Ionawr a Rhagfyr 2013.** Mae dadansoddiad pellach yn dangos bod y Llinell Gymorth yn ymdrin â⁵ 76.2 o alwadau bob dydd ar gyfartaledd. Mae hyn yn cynnwys: 11.2 galwad y dydd gan alwyr sy'n profi CC/TRh, 2.4 galwad y dydd gan bobl eraill sy'n bryderus, 41.4 galwad y dydd gan asiantaethau a 15.9 galwad y dydd yn gysylltiedig â staff y Llinell Gymorth yn cynnwys profi a galwadau personol i staff.
- **Datblygu partneriaethau ac integreiddio ei wasanaethau i'r rhwydwaith ehangach o wasanaethau CC/TRh yng Nghymru:** Enghreifftiau o ddatblygu partneriaethau ac integreiddio i'r system ehangach o wasanaethau CC/TRh yng Nghymru a chynnal prosiect atgyfeirio Llinell Gymorth peilot gyda'r gwasanaeth ambiwlans yn Abertawe.

Mae canfyddiadau o waith ymgynghori gyda rhanddeiliaid allweddol y Llinell Gymorth a'r dadansoddiad o ddata monitro'n awgrymu bod y Llinell Gymorth yn diwallu anghenion gwahanol ddefnyddwyr gwasanaethau ar hyn o bryd, yn cynnwys y rhai sy'n profi CC/TRh a'r gweithwyr proffesiynol sy'n gweithio ar eu rhan. Yn achos y garfan olaf, mae'r sylwadau a gyflwynwyd drwy arolwg ar-lein (a gynhaliwyd gyda dioddefwyr, pobl eraill sy'n bryderus ac asiantaethau sydd wedi defnyddio'r Llinell Gymorth) yn awgrymu bod defnyddwyr y Llinell Gymorth yn gadarnhaol am y gwasanaeth. Er enghraifft:

- Dywedodd deg ymatebydd a oedd wedi galw'r Llinell Gymorth ac a oedd wedi profi CC/TRh eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi ac yn ddiogel ar ôl ffonio'r Llinell Gymorth⁶. Dywedodd deg ymatebydd eu bod yn teimlo'n hyderus i ymdopi â'u sefyllfa. Dywedodd y mwyafrif hefyd eu bod yn ymwybodol o'r gwasanaethau oedd ar gael i'w helpu; yn gwybod am eu hawliau; yn gallu adnabod arwyddion camdriniaeth a thrais; yn gwybod beth i'w wneud nesaf; yn gadarnhaol am y dyfodol; ac yn teimlo bod y sefyllfa o dan reolaeth ar ôl galw'r Llinell Gymorth.
- Roedd cynrychiolwyr asiantaethau (209 ymateb i gyd) yn gadarnhaol hefyd am y Llinell Gymorth gyda 95% yn cytuno/cytuno'n gryf bod ansawdd y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu gan y Llinell Gymorth yn rhagorol (80%) neu'n dda (15%); roedd 94% yn teimlo bod y Llinell Gymorth yn bwynt cyswllt cyntaf effeithiol ar gyfer gwneud ymholiadau am CC/TRh; dywedodd 98% bod y Llinell Gymorth wedi bodloni eu disgwyliadau; dywedodd 97% eu bod yn fodlon iawn (77%) neu'n fodlon (20%) â chanlyniad eu galwad i'r Llinell Gymorth; roedd 90% yn

⁵ Mae'r ffigurau hyn yn cyfeirio at bob galwad i mewn ac allan y mae'r Llinell Gymorth yn ymdrin â nhw. Gweler yr adroddiad technegol i gael rhagor o wybodaeth.

⁶ Derbyniwyd 17 ymateb gan ymatebwyr a nododd eu hunain fel 'Rhywun sydd wedi cael profiad personol o Gamdriniaeth yn y Cartref a/neu Drais Rhywiol' (n=14) neu fel 'Perthynas, ffrind neu gynhaliwr rhywun sydd wedi profi Camdriniaeth yn y Cartref a/neu Drais Rhywiol' (n=3).

cytuno'n gryf (59%) neu'n cytuno (31%) bod y Llinell Gymorth yn gwneud atgyfeiriadau effeithiol; a dywedodd 89% fod y Llinell Gymorth yn gweithio'n dda iawn (72%) neu'n dda (17%) mewn partneriaeth â sefydliadau eraill.

Mae cymharu costau blynyddol darparu'r Llinell Gymorth a rhannu hynny gyda nifer y galwadau ar gyfartaledd (yn y cyfnod 12 mis diweddaraf y mae data ar gael ar ei gyfer) yn dangos bod cost gyfartalog pob galwad yn £16.04, o gymharu â £21.40 i Llinell Gymorth yr Alban a £13.99 i Llinell Gymorth Trais Domestig Genedlaethol Lloegr. Fodd bynnag, dylid trin y ffigurau hyn gyda gofal, gan nad yw'r gwerthusiad hwn yn cynnwys asesiad o ansawdd y gwasanaeth a ddarperir gan linellau cymorth eraill.

Argymhelliad dau: Dadansoddiad o Enillion Cymdeithasol ar Fuddsoddiad

Dylai Llywodraeth Cymru ystyried cynnal dadansoddiad o Enillion Cymdeithasol ar Fuddsoddiad mewn partneriaeth â'r sefydliad a contractiwyd i ddarparu'r Llinell Gymorth. Gallai hwn ddilyn dull a amlinellwyd gan y New Economics Foundation. Er mwyn cyflawni'r canlyniad hwn, bydd angen i'r Llinell Gymorth a Llywodraeth Cymru gytuno ar fesurau priodol a'r tariffau cysylltiedig.

5 Ymwybyddiaeth

Yn ôl staff y Llinell Gymorth, mae marchnata a chodi ymwybyddiaeth o'r Llinell Gymorth yn faes y gellid ei wella a'i ddatblygu i fod yn fwy effeithiol. Cyflewyrdd safbwynt tebyg gan gynrychiolwyr asiantaethau yn yr arolwg ar-lein: roedd 17% yn teimlo bod digon o bobl yn gwybod am y Llinell Gymorth yng Nghymru, dywedodd 46% nad oedd digon o bobl yn gwybod am y Llinell Gymorth a dywedodd 36% nad oeddynt yn gwybod a oedd digon o bobl yn gwybod am y Llinell Gymorth ai peidio.

Roedd yr awgrymiadau ar gyfer gwella yn cynnwys: (a) mabwysiadu dull cyson a systematig; h.y. creu ymgyrch farchnata sydd â neges graidd a chyson, (b) cytuno ar ddull a fydd yn sicrhau defnydd effeithiol o'r adnoddau sydd ar gael, (c) cynnal ymgyrch farchnata ar y teledu neu'r radio, a (d) gwneud defnydd gwell o'r cyfryngau cymdeithasol i dargedu cynulleidfau ehangach am gost gymharol isel.

Argymhelliad tri: Adolygu effeithiolrwydd gwaith marchnata cyfredol

Dylai darparwr y Llinell Gymorth adolygu effeithiolrwydd y gwaith cyfredol o farchnata a chodi ymwybyddiaeth a gwneud argymhellion i Lywodraeth Cymru. Dylai hyn gynnwys dadansoddiad o ddulliau y gellir dangos eu bod yn effeithiol a'r rhai nad ydynt yn effeithiol. Bydd hyn yn helpu i lywio datblygiad dull mwy "cydgysylltiedig" o godi ymwybyddiaeth a marchnata.

Argymhelliad pedwar: Datblygu cynllun codi ymwybyddiaeth / marchnata

Dylai darparwr y Llinell Gymorth ddatblygu cynllun codi ymwybyddiaeth sy'n amlinellu'r hyn y mae gwaith marchnata yn ceisio'i gyflawni. Dylai'r cynllun egluro'r rolau, gan nodi cyfrifoldeb ac atebolrwydd ar gyfer pob un, a dylid ei gyflwyno i Lywodraeth Cymru ei ystyried.

6 Canolfan Atgyfeirio Cymru

Bydd y gwerthusiad hwn yn helpu i lywio manyleb gwasanaeth ar gyfer contract y Llinell Gymorth o 1 Ebrill 2015 ymlaen. Fel rhan o'r gwerthusiad hwn, roedd angen ystyried potensial y Llinell Gymorth i weithredu fel Canolfan Atgyfeirio Cymru. Roedd rhai o aelodau staff y Llinell Gymorth yn teimlo bod y gwasanaeth eisoes yn gweithredu fel Canolfan mewn rhai achosion. Er enghraifft, dywedodd y staff fod y Llinell Gymorth eisoes yn gweithio'n agos ag amrywiaeth o wasanaethau CC/TRh ac asiantaethau partner ledled Cymru. Roeddynt yn teimlo hefyd bod Cydgysylltydd y Llinell Gymorth eisoes yn gweithio i sicrhau mwy o waith partneriaeth rhwng y Llinell Gymorth ac asiantaethau amrywiol a allai helpu gyda gwaith paratoadol i greu Canolfan Atgyfeirio ar gyfer Cymru.

7 Meysydd i'w datblygu

Yn ogystal â gwella gwaith marchnata a chodi ymwybyddiaeth, mae meysydd eraill i'w datblygu yn cynnwys:

- **Parhau i ddatblygu a gwella gwaith partneriaeth:** Roedd staff y Llinell Gymorth yn teimlo y dylai hyn barhau i wella, er bod gwaith partneriaeth wedi gwella'n sylweddol dros y blynyddoedd diwethaf. Er enghraifft, teimlwyd y byddai system atgyfeirio MARAC sy'n cael ei defnyddio rhwng y Llinell Gymorth a Bwrdd Iechyd Lleol Betsi Cadwaladr yn addas i'w defnyddio gyda Byrddau Iechyd Lleol hefyd. Cydnabuwyd bod y cynllun pilot gyda'r gwasanaeth ambiwlans yn Abertawe yn addawol ac y gallai dull tebyg weithio gyda'r Heddlu hefyd. Dyma un o'r rhesymau pam roedd y Llinell Gymorth eisoes yn symud tuag at Ganolfan Atgyfeirio i Gymru ar gyfer CC/TRh yng Nghymru.
- **Llai o ddyblygu rhwng llinellau cymorth lleol a chenedlaethol:** Mae Llywodraeth Cymru a Chymorth i Fenywod Cymru yn cydnabod bod hwn yn fater sydd angen ei ddatrys. Ateb posibl i'r holl randdeiliaid (yn cynnwys Llywodraeth Cymru, Cymorth i Fenywod Cymru, asiantaethau a chomisiynwyr lleol) fyddai cytuno ar ddisgwyliadau a chyfrifoldebau a sicrhau bod arian cyhoeddus yn cael ei ddyrannu'n briodol.
- **Gwella'r ffordd mae data monitro'n cael ei goladu, ei ddadansoddi a'i adrodd:** Er mwyn sicrhau ei fod yn diwallu anghenion Llywodraeth

Cymru o ran rheoli perfformiad, datblygu gwasanaeth a mesur llwyddiant, sef canlyniadau ac effaith. Mae tystiolaeth a gasglwyd fel rhan o'r gwerthusiad yn awgrymu bod modd gwella'r system fonitro. Ar hyn o bryd, mae'r Llinell Gymorth yn casglu llawer o ddata monitro, yn cynnal dadansoddiadau rheolaidd ac yn darparu adroddiadau monitro i Lywodraeth Cymru. Gwneir cryn ymdrech o ran gwaith monitro, ond mae'n amheus pa mor dda yw'r defnydd a wneir o'r data monitro a gesglir gan y Llinell Gymorth. Dylai'r dull monitro fod yn seiliedig ar ddarparu gwybodaeth fuddiol i Lywodraeth Cymru, gwybodaeth a fydd yn ddefnyddiol ar gyfer gwneud penderfyniadau strategol a gweithredol.

- **Datblygu dull y cytunwyd arno i fesur canlyniadau:** Roedd staff Llywodraeth Cymru a'r Llinell Gymorth yn cydnabod bod angen cytuno ar fframwaith canlyniadau clir gan fod diffyg fframwaith wedi arwain at gamddealltwriaeth rhwng y comisiynydd a'r darparwr. Mae'r Llinell Gymorth wrthi'n datblygu fframwaith canlyniadau, y gellid cytuno arno gyda Llywodraeth Cymru fel rhan o'r gwaith o ddatblygu model rhesymeg CAMPUS ar gyfer y Llinell Gymorth.
- **Llunio cynllun ar gyfer cynyddu gallu:** Mae Llywodraeth Cymru a Chymorth i Fenywod Cymru o'r farn y bydd nifer y galwadau sy'n ymwneud â CC/TRh yn cynyddu yn sgil achosion sydd wedi cael llawer o gyhoeddusrwydd fel achosion cartrefi gofal Cymru ac achos Saville. Rhagwelir y bydd gofyniad 'Gofyn a Gweithredu' y Bil Trais ar Sail Rhywedd, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol (Cymru) yn cynyddu'r galw am geisiadau am wybodaeth a chynghor, gan y bydd angen i weithwyr proffesiynol ddatblygu sgiliau i ymdrin â datgeliadau.
- **Gwella gwefan y Llinell Gymorth:** Roedd yr awgrymiadau'n cynnwys:
 - Cael tudalen ar wahân yn cynnwys gwybodaeth yn arbennig ar gyfer asiantaethau.
 - Cynnwys ffurflen adborth ar y wefan er mwyn i ymholwyr allu rhoi adborth am y wybodaeth ar y wefan neu am eu profiad o ffonio'r Llinell Gymorth.
 - Datblygu porth adnoddau ar-lein a fydd yn cyd-fynd â rôl arfaethedig y Llinell Gymorth fel y pwynt cyswllt cyntaf.
- **Llunio cynllun ar gyfer cau bylchau:** Roedd staff y Llinell Gymorth yn cydnabod y gellid gwneud mwy i annog defnydd o'r gwasanaeth gan grwpiau nad oes cymaint o wasanaethau priodol ar eu cyfer ac sy'n llai tebygol o ofyn am gymorth. Awgrymwyd y gellid gweithio gydag asiantaethau eraill i nodi gwelliannau, a allai wneud y Llinell Gymorth yn fwy hygyrch i'r grwpiau hyn ac i nodi'r dulliau priodol i roi cyhoeddusrwydd i'r gwasanaeth. Roedd yr enghreifftiau a roddwyd yn cynnwys gweithio gyda'r Comisiynydd Pobl Hŷn, Llinell Gymorth Tai

Pobl Lesbiaidd, Hoyw, Deurywiol a Thrawsrywiol a MEIC⁷. Byddai hyn yn gofyn am gydweithredu ar lefel genedlaethol.

- **Dangos canlyniadau hirdymor y Llinell Gymorth a'r effaith ar alwyr:** Monitro canlyniad pob galwad drwy ymchwil arhydol fyddai'r dull mwyaf addas o nodi canlyniadau ac effeithiau'r Llinell Gymorth. Fodd bynnag, byddai'n rhaid i unrhyw ymchwil yn y dyfodol oresgyn rhwystrau posibl o ran rhannu gwybodaeth a sicrhau cyfrinachedd i alwyr a'u cadw'n ddiennw, yn ogystal â'r her o recriwtio cyfranogwyr ymchwil agored i niwed a'u dilyn dros amser.

Argymhelliad pump: Datblygu cynllun strategol i'r Llinell Gymorth

Wrth ddatblygu manyleb ar gyfer y broses aildendro sydd ar ddod ar gyfer gwasanaeth y Llinell Gymorth, dylai Llywodraeth Cymru ddatblygu cynllun strategol ar gyfer y Llinell Gymorth a fydd yn amlinellu'r mewnbynnau, y gweithgarwch a'r allbynnu sydd eu hangen i fodloni'r canlyniadau a'r effeithiau a ragwelir. Dylid cysylltu hyn â model rhesymeg CAMPUS (yn cynnwys fframwaith canlyniadau) ar gyfer y Llinell Gymorth a fyddai'n llywio gwaith monitro a gwerthuso'r dyfodol.

Argymhelliad chwech: Adolygu dull monitro data

Yn gysylltiedig â'r argymhelliad uchod, dylai Llywodraeth Cymru gyflwyno dull o fonitro a fydd yn sicrhau cofnodi cyson a darparu gwybodaeth effeithiol y gellir ei defnyddio i wneud penderfyniadau strategol a gweithredol.

Argymhelliad saith: Ystyried a all y Llinell Gymorth fod yn Ganolfan Atgyfeirio i Gymru gyda phartneriaid

Dylai Llywodraeth Cymru bwysu a mesur (a) sut ganolfan fyddai Canolfan Atgyfeirio i Gymru ar gyfer gwasanaethau CC/TRh yng Nghymru, a (b) a yw'r adnoddau cyfredol ar gyfer y Llinell Gymorth yn ddigonol er mwyn cyflawni hyn.

Argymhelliad wyth: Llai o ddyblygu rhwng y Llinell Gymorth genedlaethol a Llinellau Cymorth Lleol Cymorth i Fenywod Cymru

Dylai Llywodraeth Cymru, Cymorth i Fenywod Cymru, asiantaethau a chomisiynwyr lleol gytuno ar ddisgwyliadau a chyfrifoldebau gyda'i gilydd. Dylent sicrhau bod arian cyhoeddus yn cael ei ddyrannu'n briodol i leihau'r dyblygu gwaith sy'n digwydd ar hyn o bryd rhwng y Llinell Gymorth genedlaethol a Llinellau Cymorth Lleol Cymorth i Fenywod Cymru.

⁷ Gweler: <http://www.promo-cymru.org/projects/meic> . Fel ar 5 Mai 2014.