



ASESIAD O WEITHREDIAD Y CYNLLUN 'CYNGOR DA, BYW'N WELL'

Crynodeb Gweithredol

1. Nodau a methodoleg yr ymchwil

- 1.1 Adroddiad yw'r papur hwn ar asesiad o'r prosiect Cyngor Da, Byw'n Well; prosiect a ariennir gan Lywodraeth Cymru ac a ddarperir gan Ganolfannau Cyngor ar Bopeth (CAB) ar hyd a lled Cymru. Mae'n darparu cyngor ar fudd-daliadau penodol i grwpiau targed arbennig mewn amrywiaeth o ffyrdd, gyda'r nod cyffredinol o wneud y mwyaf o incwm budd-daliadau i bobl sy'n byw mewn ardaloedd o amddifadedd yng Nghymru.
- 1.2 Nod yr ymchwil oedd mynd i'r afael â dwy set gyffredinol o gwestiynau, sef asesu sut mae Cyngor Da, Byw'n Well yn gweithredu ac asesu pa gyngor sy'n cael ei ddarparu.
- 1.3 Defnyddiwyd ystod o ddulliau gan gynnwys cyfweiliadau â staff Llywodraeth Cymru, staff Cyngor ar Bopeth Cymru a chyda chynrychiolwyr o'r Canolfannau Cyngor ar Bopeth a sefydliadau partner, adolygiad o ddata a gasglwyd gan brosiectau a chyfweiliadau gyda sampl o 38 o gleientiaid sydd wedi cael cyngor yn ddiweddar drwy'r cynllun Cyngor Da, Byw'n Well. Cynhaliwyd adolygiad o lenyddiaeth hefyd i roi trosolwg o'r maes cynghori yng Nghymru.

2. Canfyddiadau allweddol

Strwythur a Gweithrediad Cyngor Da, Byw'n Well

2.1 Mae'r prosiect Cyngor Da, Byw'n Well yn cynnwys y pedwar maes gweithgarwch canlynol:

- Cyngor Da: Iechyd Da
- Cymorth i Deuluoedd â Phlant Anabl hawlio Budd-daliadau
- Gostyngiad yn y Dreth Gyngor a hawlio Budd-dal Tai
- Llinell Gyngor Cymru (nad yw'n rhan o'r asesiad hwn): gwasanaeth ffôn dwyieithog ledled Cymru sy'n rhoi gwybodaeth i'r rhai sy'n galw ac yn trefnu apwyntiadau wyneb-yn-wyneb gyda Cyngor ar Bopeth.

2.2 Mae **Cyngor Da: Iechyd Da** yn darparu gwasanaethau mewn lleoliadau iechyd allgymorth. Dechreuodd fel peilot yn 2001 a dyma'r rhan fwyaf hirsefydlog ac adnabyddus o'r rhaglen. Ei nod yw gwneud y mwyaf o incwm pobl sy'n byw mewn ardaloedd difreintiedig y mae eu hiechyd yn debygol o gael ei effeithio gan dlodi. Meddygfeydd yw'r lleoliad mwyaf cyffredin ar gyfer cyflwyno Cyngor Da, Iechyd Da ar draws yr holl ganolfannau ond mae rhai yn defnyddio ysbytai a lleoliadau iechyd meddwl. Mae ymweliadau cartref ar gael hefyd.

2.3 Yn ystod camau cynllunio cynnar Cyngor Da, Iechyd Da, rhoddwyd blaenoriaeth i sefydlu'r gwasanaethau mewn ardaloedd o amddifadedd ledled Cymru. Mae'r ffocws hwn yn parhau, fodd bynnag, mae'r dewis o leoliad ar gyfer darparu'r gwasanaeth hefyd yn dibynnu ar argaeledd mannau priodol, ar allu'r staff ac, yn bwysicaf oll, ar gefnogaeth ac ewyllys da ymarferwyr gofal iechyd. Roedd y gweithwyr gofal iechyd proffesiynol yr ymgynghorwyd â hwy yn ystod yr astudiaeth hon yn gefnogol iawn i'r gwasanaeth, gan ddweud bod Cyngor ar Bopeth yn frand adnabyddus y mae pobl yn ymddiried yn fawr ynddo ac y gall eu cleifion uniaethu ag ef. Fodd bynnag, mae'n llai clir a yw'r farn hon yn cael ei rhannu'n ehangach o fewn ac ar draws y byrddau iechyd. Roedd rhai cynghorwyr Cyngor Da, Iechyd Da yn ystyried bod diffyg cefnogaeth i'r gwasanaeth ar lefel bwrdd iechyd lleol a chenedlaethol.

2.4 Yn nodweddiadol, gweithwyr gofal iechyd proffesiynol sy'n atgyfeirio pobl at Cyngor Da, Iechyd Da. Gall cleifion godi pryderon cymdeithasol neu ariannol gyda'u gweithiwr gofal iechyd proffesiynol a chânt eu hatgyfeirio neu'u cyfeirio at y gwasanaeth Cyngor Da, Iechyd Da. Mae hyn yn galluogi'r gweithiwr gofal iechyd proffesiynol i roi mwy o'i amser a'i sylw i anghenion clinigol y claf. Gall cleientiaid hunangyfeirio hefyd.

2.5 Mae **Cymorth i Deuluoedd â Phlant Anabl hawlio Budd-daliadau** yn rhoi cyngor i deuluoedd plant anabl ar wneud a rheoli hawliadau, a chynyddu eu hincwm (e.e. budd-daliadau, lwfans gofalwyr a chredydau treth). Mae wedi cael ei ariannu ers 2009.

2.6 Meddygon teulu, ymwelwyr iechyd, gweithwyr cymdeithasol, sefydliadau gofalwyr a grwpiau anabled sy'n atgyfeirio pobl at y gwasanaeth hwn. Caiff anghenion teuluoedd â phlant anabl eu nodi yn aml fel rhan o'r gwasanaeth cynghori a ddarperir gan elfennau eraill o Cyngor Da, Byw'n Well neu gynghorwyr eraill Cyngor ar Bopeth. Sefydlwyd ymgyrchoedd penodol i godi ymwybyddiaeth o deuluoedd â

phlant anabl o'r ffaith y gall fod ganddynt hawl i gael budd-daliadau a chymorth ychwanegol. Mae'r rhain yn cynnwys arddangosiadau mewn archfarchnadoedd (e.e. Merthyr Tudful), sefydlu cysylltiadau gyda wardiau ysbyty plant (e.e. Caerdydd) a sefydlu cysylltiadau gydag ymwelwyr ieuchyd, ysgolion arbenigol a gweithwyr proffesiynol eraill sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda phlant a theuluoedd.

- 2.7 Nod **Gostyngiad yn y Dreth Gyngor a hawlio Budd-dal Tai** (a ariannwyd ers 2012) yw ceisio annog mwy o bobl i fanteisio ar eu hawlau i gael Budd-dal Tai, ac os ydynt yn gwmwys, gwneud cais am ostyngiadau mewn taliadau Treth Gyngor.
- 2.8 Yn yr un modd â'r llwybrau atgyfeirio a amlinellwyd uchod ar gyfer teuluoedd â phlant anabl, mae ymholiadau'n ymwneud â Budd-daliadau Tai a gostyngiadau yn y Dreth Gyngor yn cyrraedd y gwasanaeth Cyngor Da, Byw'n Well drwy amrywiaeth o wahanol lwybrau atgyfeirio. Daw rhai drwy'r llwybr gofal sylfaenol ac ieuchyd cymunedol neu gan asiantaethau eraill ond daw llawer drwy atgyfeiriadau mewnol gan Gyngor ar Bopeth neu Linell Gyngor Cymru. Mae'r ymholiadau yn aml yn cael eu codi fel rhan o ymholiad neu bryder arall a godir i dîm craidd y ganolfan fel rhan o'u dull cyfannol o asesu anghenion y 'person cyfan'.
- 2.9 Drwy'r prosiect, rhoddwyd cyngor i dros 18,000 o gleientiaid yn ystod y flwyddyn adrodd 2014-15. Mae natur y cyngor yn amrywio o helpu cleientiaid i gwblhau ffurflenni cais am fudd-daliadau a chynnal adolygiad budd-daliadau llawn i gefnogi cleientiaid i apelio yn erbyn penderfyniadau a'u cynrychioli mewn tribiwnlysoedd apêl.

Profiadau cleientiaid o Cyngor Da, Byw'n Well

- 2.10 Mae cyfweiliadau gyda chleientiaid wedi amlygu eu hanawsterau o ran 'deall y system' a'r ffaith nad ydynt yn gwybod pa fudd-daliadau sydd ar gael, yr hyn y gallent fod â hawl i'w gael nac yn deall y broses o gael gwybodaeth a gwneud cais am fudd-daliadau. Anhawster arall yw bod amgylchiadau llawer o ddefnyddwyr wedi newid yn ddiweddar (er enghraifft profedigaeth, cyflwr meddygol wedi gwaethygu neu golli swydd) a thra byddant yn delio â'r argyfwng uniongyrchol, mae'n anodd iddynt ganolbwyntio ar gael gafael ar fudd-daliadau.
- 2.11 Mae cynghorwyr Cyngor ar Bopeth wedi canfod y gall problemau ieuchyd meddwl ei gwneud yn anodd rheoli arian ac yn eu tro gall pryderon ariannol effeithio ar ieuchyd meddwl. Dywedodd staff Cyngor ar Bopeth fod cyfran fawr o'u cleientiaid yn dioddef o broblemau ieuchyd meddwl, ac mewn rhai ardaloedd mae'r tîm Cyngor Da, Byw'n Well yn canolbwyntio'n gyfan gwbl ar gynghori oedolion â phroblemau ieuchyd meddwl. Dywedodd cleientiaid wrthym fod eu hamgylchiadau yn achosi straen a phryder iddynt ac ar ôl derbyn cyngor gan ymgynghorwyr Cyngor Da, Byw'n Well, eu bod yn teimlo'n llai pryderus a bod ganddynt fwy o reolaeth dros y sefyllfa.
- 2.12 Mae'r gyfradd foddhad yn eithriadol o uchel. Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn casglu adborth oddi wrth sampl o gleientiaid a phan ofynnwyd iddynt pa mor fodlon oeddent ar y gwasanaeth yn gyffredinol, dywedodd 94% o'r cleientiaid a ymatebodd i'r arolwg diweddaraf eu bod yn fodlon iawn ar y gwasanaeth cyffredinol.
- 2.13 Drwy ddadansoddi cyfweiliadau gyda chleientiaid, nodwyd rhestr o nodweddion sy'n gwneud Cyngor Da, Byw'n Well yn effeithiol:
 - Cyswllt cyson a rheolaidd;

- Lleoliadau cyfleus ac ymweliadau cartref gan weithio o amgylch anghenion y cleient;
 - Ymdeimlad bod rhywun yn gwrando arnynt a bod rhywun ar eu hochr;
 - Dull cyfannol;
 - Gwasanaeth ymatebol y gellir cysylltu ag ef; a
 - Gwybodaeth arbenigol.
- 2.14 Dywedodd defnyddwyr hefyd, er eu bod wedi argymhell y gwasanaeth i eraill, nad ydynt yn gyffredinol yn credu bod cyngor Cyngor Da, Byw'n Well yn cael ei hysbysebu'n arbennig o dda ac mai prin yw ymwybyddiaeth pobl o'r hyn sydd ar gael a sut i gael gafael ar gymorth yn gyffredinol.

Effaith

- 2.15 Yn ôl pawb yr ymgynghorwyd â hwy, mae effaith Cyngor Da, Byw'n Well ar gleientiaid wedi bod yn gyfan gwbl gadarnhaol at ei gilydd. Dywedodd pob cleient yr ymgynghorwyd ag ef fod cael cymorth gan Cyngor ar Bopeth wedi cael effaith gadarnhaol ar ei les a dywedodd y rhan fwyaf eu bod yn well eu byd yn ariannol. Roedd staff y canolfannau'n credu bod Cyngor Da, Byw'n Well yn gwneud gwahaniaeth cadarnhaol i amgylchiadau eu cleientiaid.
- 2.16 At ei gilydd, ystyrir bod Cyngor Da, Byw'n Well wedi cael effaith amlwg ar y cleientiaid y mae'n eu cefnogi o ran enillion ariannol ac o ran eu llesiant yn fwy cyffredinol. Roedd yr holl gleientiaid y cyfwelwyd â hwy a'r mwyafrif helaeth o randdeiliaid yn gadarnhaol iawn am yr effeithiau ar gleientiaid, yn enwedig o ran sicrhau mynediad at y budd-daliadau yr oedd ganddynt yr hawl i'w cael yn ogystal â lleihau pryder a straen ymhlith cleientiaid.
- 2.17 Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn cofnodi achosion pan fydd arian ychwanegol yn mynd i bocedi eu cleientiaid ar ôl iddynt gael y cyngor (a elwir yn 'enillion cadarn'), er enghraifft budd-daliadau newydd neu filiau is. Dim ond yr enillion hynny y mae cleientiaid yn hysbysu'r sefydliad ohonynt sy'n cael eu cofnodi felly bydd y ffigur bob amser yn danamcangyfrif gan nad amcangyfrifir yr enillion ar gyfer y cleientiaid hynny nad oes modd ailgysylltu â hwy. Yn gyffredinol ar gyfer y prosiect Cyngor Da, Byw'n Well cofnodwyd dros £19 miliwn o enillion cadarn ar gyfer y flwyddyn ariannol 2014/2015. Dim ond gan Cyngor ar Bopeth yr oedd yr holl gleientiaid y cyfwelwyd â hwy ar gyfer yr asesiad hwn yn cael cyngor, felly gellid priodoli eu henillion yn rhesymol i'r prosiect Cyngor Da, Byw'n Well yn unig.
- 2.18 Mae Cyngor Da, Byw'n Well wedi darparu mynediad i wasanaethau na fyddai llawer o bobl yn dewis eu defnyddio neu'n gallu eu defnyddio (oherwydd diffyg gwybodaeth neu leoliad ffisegol) fel arall. Dywedodd llawer o'r cleientiaid pe na byddent wedi cael mynediad i gymorth gan Cyngor Da, Byw'n Well na fyddent wedi gwybod ble arall i droi am gyngor neu na fyddent wedi gallu cael gafael ar gyngor a chymorth o unrhyw le arall. Er enghraifft, esboniodd Cleientiaid na fyddent wedi gallu llenwi ffurflenni, ac ategwyd y farn hon gan staff y prosiect a gadarnhaodd fod gan gleientiaid bryderon mawr o ran eu gallu a'u hyder i gwblhau ffurflenni, a oedd yn aml yn ffurflenni hirfaith. Ymddengys hefyd, ar gyfer yr unigolion hynny a oedd yn cael cyngor drwy ymweliadau allgymorth Cyngor Da, lechyd Da neu ymweliadau gartref nad cyfleustra yn unig oedd y lleoliadau hyn, ond yn hytrach wasanaeth sy'n sicrhau eu bod yn

gallu cael gafael ar gyngor a chymorth a fyddai fel arall wedi bod y tu hwnt i'w cyrraedd.

- 2.19 Mae'n anodd dangos yr effeithiau'n llawn, fodd bynnag, gan fod yr enillion cadarn wedi'u tangofnodi a chan fod yr effeithiau meddalach ar iechyd a llesiant yn anodd eu crynhoi, ni chânt eu cofnodi'n systematig.

3. Casgliadau/Argymhellion

- 3.1 Dengys canfyddiadau'r astudiaeth hon fod y prosiect Cyngor Da, Byw'n Well wedi cael effaith gadarnhaol sylweddol ar y rhai sy'n defnyddio'r gwasanaethau y mae'n eu cefnogi. Mae'r dystiolaeth a gyflwynir yn yr adroddiad hwn yn amlinellu nifer o enghreifftiau lle mae Cyngor Da, Byw'n Well wedi cefnogi unigolion i gyflawni enillion sylweddol drwy gael budd-daliadau ychwanegol. Cyflwynir enghreifftiau hefyd lle mae cymorth drwy Cyngor Da, Byw'n Well yn gwneud gwahaniaeth i gleientiaid drwy gynyddu eu hyder a gwella eu llesiant cyffredinol yn ogystal â lleihau straen a phryder. Mae hyn yn ei dro yn awgrymu bod yr enillion i ddefnyddwyr y gwasanaeth Cyngor Da, Byw'n Well wedi cael dylanwad cadarnhaol ar eu hiechyd, yn enwedig eu hiechyd meddwl.
- 3.2 Mae enillion a gofnodwyd gan bob canolfan ar gyfer defnyddwyr y gwasanaethau Cyngor Da, Byw'n Well, yn y rhan fwyaf o achosion, yn cyrraedd y targedau a osodwyd o ran canlyniadau neu'n rhagori arnynt. Fodd bynnag, mae'r enillion hyn yn tanamcangyfrif cyfanswm yr enillion a gyflawnwyd. Mae tystiolaeth anecdotaidd yn awgrymu y gallai'r tanamcangyfrif fod rhwng 50% a 70% o gyfanswm yr enillion a gyflawnwyd. Fodd bynnag, nid yw hyn wedi cael ei adolygu na'i gyfrifo'n swyddogol.
- 3.3 Gwneir nifer fach o argymhellion, gan gynnwys y canlynol:
- (1) Mae'r astudiaeth yn awgrymu bod Cyngor Da, Byw'n Well yn darparu gwasanaeth gwerthfawr i lawer o unigolion na fyddai ganddynt y gallu neu'r hyder o bosibl i ofyn am gyngor mewn mannau eraill. Yn hynny o beth dylai Llywodraeth Cymru barhau i ariannu'r prosiect.
 - (2) Mae angen ymchwilio ymhellach i asesu i ba raddau y gellir priodoli'r enillion i ddefnyddwyr y gwasanaeth i'r cynllun Cyngor Da, Byw'n Well. Mae angen gwell dealltwriaeth o'r graddau y caiff enillion o ran budd-daliadau a gyflawnwyd gan ddefnyddwyr y gwasanaeth Cyngor Da, Byw'n Well eu tanamcangyfrif er mwyn gwerthfawrogi gwir werth Cyngor Da, Byw'n Well.
 - (3) Dylai canolfannau ystyried casglu rhagor o adborth sy'n ymwneud ag unrhyw ganlyniadau 'meddalach' y gellir eu priodoli i'r gwasanaethau a ddarperir. Mae'n ymddangos bod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau Cyngor Da, Byw'n Well yn cael mwy o fudd o'r cymorth a gânt nag o'r cynnydd yn eu budd-daliadau neu ostyngiadau yn eu treth gyngor. Dywedodd llawer fod eu hyder a'u llesiant cyffredinol wedi gwella.
 - (4) Ffactor allweddol a ddylanwadodd ar y penderfyniad i sefydlu'r maes Cyngor Da, Iechyd Da fel rhan o Cyngor Da, Byw'n Well oedd y gallai'r cyngor yr oedd yn ei gynnig leddfu rhai o'r pwysau ar weithwyr proffesiynol y gwasanaeth iechyd drwy fynd i'r afael â chyflyrau sy'n ymwneud â straen sy'n gysylltiedig â phryderon ariannol eu cleifion. Mae tystiolaeth anecdotaidd yn awgrymu bod Cyngor Da, Byw'n Well wedi cyflawni hyn yn llwyddiannus

mewn nifer o achosion. Fodd bynnag, dylid rhoi ystyriaeth i gasglu tystiolaeth bellach am y ffordd y mae Cyngor Da, Iechyd Da yn cefnogi gwaith y gweithwyr gofal iechyd proffesiynol os am sicrhau bod gwerth y gwasanaeth yn cael ei gydnabod gan bartneriaid iechyd.

I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â:

Dr Semele Mylona

Yr Is-adran Ymchwil Gymdeithasol a Gwybodaeth

Gwasanaethau Gwybodaeth a Dadansoddi

Llywodraeth Cymru, Parc Cathays

Caerdydd, CF10 3NQ

E-bost: Semele.Mylona@wales.gsi.gov.uk

Ymchwil Gymdeithasol Llywodraeth Cymru, 25 Tachwedd, 2015

ISBN Digidol 978-1-4734-5106-3

© Hawlfraint y Goron 2015



Mae'r holl gynnwys ar gael o dan y Drwydded Llywodraeth Agored f3.0, ac eithrio lle y nodir yn wahanol.

<http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3/>