Adolygiad o Wasanaethau Cynghori: Adroddiad ymchwil terfynol

Crynodeb gweithredol

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

www.cymru.gov.uk

Mawrth 2013

ISBN Digidol 978 0 7504 9190 7
© Hawlfraint y Goron 2013
WG18053

Adolygiad o Wasanaethau Cynghori: Adroddiad Ymchwil Terfynol

Rhoddwyd yr adolygiad hwn o wasanaethau cynghori yng Nghymru ar waith gan y Gweinidog Llywodraeth Leol a Chymunedau a'r Gweinidog Cyllid. Gwnaed hynny yng ngloeuni'r heriau nas gwelwyd o'r blaen a wynebir gan ddarparwyr cyngor dielw yn sgil lleihau cyllidebau ledled Cymru ochr yn ochr â'r gofynion cynyddol a welwyd yn sgil y dirywiad economaidd presennol. Canolbwyntiodd yr adolygiad ar y sector cyngor dielw, ond ystyriodd hefyd yr ystod eang o wasanaethau gwybodaeth, cyngor a chyfarwyddyd a ddarperir gan y sector cyhoeddus a'r sector preifat er mwyn creu darlun cyflawn o wasanaethau cynghori yng Nghymru. .

Themâu Allweddol

Nodwyd **Chwe Thema Allweddol** o'r adolygiad o lenyddiaeth, ymarfer mapio ac ymgynghoriadau:

- Mae **Hyrwyddo Rhwydweithiau Cyngor a Chydweithredu** yn cynnig y cyfle i ddatblygu dull mwy strategol o ddarparu cyngor yng Nghymru, annog gweithio mewn partneriaeth a rhannu adnoddau, gyda'r nod o greu canlyniadau gwell i bobl sy'n chwilio am gyngor. Dylid datblygu rhwydweithiau o rwydweithiau sy'n bodoli eisoes a meithrin cydberthnasau lleol a rhanbarthol, gyda chanllawiau a chymorth priodol gan Lywodraeth Cymru.
- Byddai **Dulliau Ariannu a Chomisiynu** tymor hwy ac sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau yn galluogi darparwyr i gynllunio'n fwy effeithiol, buddsoddi mewn trefniadau gweithio mewn partneriaeth, a chynnig mwy o hyblygrwydd o ran y modd y maent yn rheoli eu gwasanaethau. Drwy gydweithio ag arianwyr, byddai darparwyr yn sicrhau bod cynlluniau gwasanaeth lleol yn adlewyrchu anghenion lleol a'r pwysau o ran galw, ac yn dileu gwastraff o'r system.
- Nodwyd bod **Sicrhau Ansawdd Safonau Gwasanaeth** yn faes allweddol i'w ddatblygu er mwyn hyrwyddo mwy o gysondeb yn y sector a galluogi mwy o weithio mewn partneriaeth, yn seiliedig ar ymddiriedaeth, dealltwriaeth a pharch at arferion gweithio amrywiol. Dylai Llywodraeth Cymru gefnogi'r gwaith o ddatblygu Safonau Cenedlaethol ar gyfer Gwybodaeth a Chyngor, gan weithio gyda'r sector cyngor, ac yn seiliedig ar safonau a fframweithiau sy'n bodoli eisoes.
- Nodwyd bod **Darparu Cyngor** *arbenigol* yn allweddol i sicrhau y caiff problemau cymhleth eu datrys gan bobl â gwybodaeth, hyfforddiant a sgiliau perthnasol sydd â'r gallu i gael gafael ar adnoddau priodol. Ymddengys fod ansawdd cyngor *cyffredinol*, gan gynnwys hunangymorth dan arweiniad, yn amrywio ledled Cymru, ac mae angen gwella'r swyddogaeth hon.
  - o *Mae angen sawl sianel ar gyfer darparu cyngor*, gan gydnabod mai cyngor wyneb yn wyneb yn aml yw'r sianel a ffefrir gan gleientiaid a darparwyr, ond mae gallu cyfyngedig i gyflawni yn golygu y dylid annog pobl a all ddatrys eu problemau drwy sianeli eraill i wneud hynny*.* Mae ymestyn a gwella gwasanaethau cynghori dros y ffôn ac ar-lein yn faes i'w ddatblygu, fodd bynnag, erys cwestiynau ymchwil ynghylch eu heffeithlonrwydd, cost a'r lefelau a'r mathau o gyngor y gellir eu darparu orau yn y ffordd hon.
  - o *Nodwyd y byddai cyngor arbenigol ar dai, budd-daliadau lles, dyledion a gwahaniaethu dan fygythiad yng Nghymru ar ôl mis Ebrill 2013* yn sgil gostyngiadau mewn cyllid, gan arwain at lai o wybodaeth a chymorth arbenigol i gynghorwyr cyffredinol yn y sector.

- Dim ond darlun a hunanddewiswyd o'r sector ar adeg benodol a ddangoswyd gan yr ymarfer mapio ar gyfer **Deall y Galw am wasanaethau cynghori yng Nghymru,** a fydd yn wahanol iawn ar ôl mis Ebrill 2013 yn sgil toriadau yn y gyllideb sydd ar fin digwydd. Nid oes dull cytûn o ragweld y galw am gyngor, er bod cytundeb y bydd yn parhau i gynyddu, ochr yn ochr â gostyngiad yn y galw am gyngor arbenigol yn sgil diwygio Cymorth Cyfreithiol a chyllid arall.
- Bydd **Diwygio Lles** yn golygu bod mwy o alw am wasanaethau cynghori ar yr un pryd ag y caiff cyngor arbenigol ar fudd-daliadau lles ei leihau'n sylweddol oherwydd arian Cymorth Cyfreithiol, gan olygu bod llai o gynghorwyr arbenigol yn y sector ac effeithio ar allu cyffredinol i ddarparu cyngor ar fudd-daliadau lles yn ystod cyfnod o newid cyflym. Mae agenda ddigidol DWP yn cyflwyno heriau ychwanegol oherwydd y materion ynghylch y gallu i gael gafael ar wasanaethau digidol.

Cwmpas yr Adolygiad

Cyfyngwyd cwmpas yr adolygiad i ddarpariaeth cyngor sylfaenol gan y trydydd sector a'r sector cyhoeddus, gan ystyried darpariaeth y sector preifat a sefydliadau sy'n cynnig cyngor fel rhan eilaidd o'u nodau, er mwyn ystyried y darlun cyflawn mewn perthynas â darparu cyngor yng Nghymru. Nodwyd bod y canlynol '*o fewn cwmpas'* yr adolygiad:

- Gwasanaethau gwybodaeth am gyfraith lles cymdeithasol
- Gwasanaethau cynghori ar gyfraith lles cymdeithasol
- Cyngor arbenigol ar ddyled
- Cyngor arbenigol ar fudd-daliadau lles
- Cyngor arbenigol ar dai
- Cyngor arbenigol ar gyflogaeth
- Cyngor arbenigol i ddefnyddwyr
- Cyngor arbenigol ar wahaniaethu.

Ystyriwyd bod pob math arall o gyngor *'y tu allan i gwmpas'* yr adolygiad.

Mae'r adolygiad hefyd yn ystyried cyngor cyffredinol ar amrywiaeth o bynciau a ddarperir gan gyflenwyr cyngor yn ogystal â lefel wahanol y cyngor a roddir, o dan y categorïau canlynol:

- Darpariaeth lefel isel - Gwasanaethau gwybodaeth e.e. atgyfeirio, a darparu gwybodaeth i'r cleient fynd ar ei thrywydd fel taflenni a gwybodaeth ar lafar.
- Darpariaeth lefel ganolig = Gwasanaethau cynghori, e.e. prawf cymhwysedd i gael budd-daliadau, help i lenwi ffurflenni, cysylltu â rhywun ar ran y cleient, trefniadau ad-dalu, cyngor ar hawliau.
- Darpariaeth lefel uchel = Cyngor arbenigol, e.e. oherwydd anghenion amrywiol a chymhleth y cleient neu ddarnau manwl o waith, mae angen gwybodaeth gyfreithiol arbenigol i ddatrys y mater.

Fformat yr Adolygiad

Roedd yr adolygiad yn cynnwys pedwar cam yn unol â'r cylch gorchwyl:

- **Cam 1: Adolygiad o lenyddiaeth** - adolygiad desg o lenyddiaeth gyhoeddedig ar wasanaeth cynghori

- **Cam 2: Ymarfer mapio** yn cwmpasu darparwyr cyngor awdurdodau lleol a rhai di-elw
- **Cam 3: Ymgynghoriad rhanddeiliaid** o gyfraniadau ar lafar ac ysgrifenedig o dros 160 o ffynonellau
- **Cam 4: Adroddiad terfynol** sy'n ystyried ac yn cyflwyno'r wybodaeth a gasglwyd yn ystod yr adolygiad ac yn gwneud argymhellion. Rhydd y crynodeb gweithredol hwn drosolwg o'r adroddiad llawn ac mae'n rhan o gam 4.

Cefnogwyd yr adolygiad gan wybodaeth arbenigol gan y rheini â diddordeb a phrofiad ym maes gwasanaethau cynghori, drwy grwpiau cyfeirio rhanddeiliaid mewnol ac allanol a roddodd sylwadau, cyngor a chanllawiau drwy gydol y broses.

Cam 1: Crynodeb o'r Adolygiad o Lenyddiaeth

- Cydnabu **Llywodraeth Cymru** fod y gallu i gael gafael ar wybodaeth, cyngor a chyfarwyddyd yn wasanaeth galluogi ac ataliol, sydd â'r nod o helpu dinasyddion i wneud penderfyniadau hyddysg am eu bywydau, er mwyn gwella eu hiechyd a'u lles a'u gwneud yn llai dibynnol ar wasanaethau cyhoeddus.
- **Nid yw llawer o bobl yn chwilio am gyngor na chymorth i ddatrys eu problemau.** Canfu astudiaethau mai dim ond 30% o bobl sy'n gofyn yn ffurfiol i deulu a ffrindiau, yn ogystal â gwasanaethau gwybodaeth a chynghori am gyngor.
- **Mae pobl sydd â llawer o broblemau yn fwy tebygol o fod ar incwm isel a/neu'n perthyn i grwpiau â nodweddion gwarchodedig fel y'u diffinnir gan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.** Y nodweddion gwarchodedig yn y Ddeddf yw oedran, anabledd, ailbennu rhywedd, rhyw, hil, beichiogrwydd a mamolaeth, chyfeiriadedd rhywiol a chrefydd neu gred. Yn yr un modd, mae problemau'n ymddangos mewn clystyrau, ac mae'n fwy tebygol y bydd un broblem yn arwain at un arall, e.e. mae problemau â budd-daliadau lles yn aml yn arwain at ddyledion a phroblemau o ran tai.
- **Mae cyswllt rhwng problemau, straen a salwch corfforol,** gyda thua thraean y bobl sy'n chwilio am gyngor yn nodi straen sy'n gysylltiedig â salwch o ganlyniad i'w problem(au).
- **Dengys canlyniadau cyngor fuddiannau cymdeithasol, economaidd ac iechyd cadarnhaol i'r unigolyn,** gan gynnwys iechyd meddwl a safonau byw gwell, yn ogystal ag arbedion costau i'r wladwriaeth drwy atal problemau rhag gwaethygu. Nodir yr 'arbedion' hyn isod lle y bo'n bosibl, ond nodir na chytunir arnynt o fewn canfyddiadau'r llenyddiaeth na'r sector yn gyffredinol, ac felly na ellir ond eu hystyried yn rhai dangosol. Mae'r sector cynghori hefyd yn cyflawni canlyniadau drwy ei waith ar bolisi cymdeithasol drwy annog a lobïo ar gyfer newidiadau i systemau'r wladwriaeth er mwyn hyrwyddo cynhwysiant cymdeithasol, cyfle cyfartal a chyfiawnder.
    - Mae cael gafael ar gyngor ar fudd-daliadau lles yn arwain at fwy o bobl yn hawlio, gan arwain at fudd ariannol sylweddol i unigolion a'u teuluoedd. Amcangyfrifir y gallai hyn fod yn arbed £8.80 i'r wladwriaeth am bob £1 a gaiff ei wario ar gyngor ar fudd-daliadau lles.
    - Mae cyngor ar ddyledion ac arian yn gwella amgylchiadau a dealltwriaeth ariannol unigolion a'u hiechyd a'u lles, ac yn helpu i atal costau cynyddol i'r wladwriaeth. Amcangyfrifir y gallai hyn fod yn arbed £2.98 i'r wladwriaeth am bob £1 a gaiff ei wario ar gyngor ar ddyledion.

- Ystyrir bob cyngor ar dai yn fesur ataliol i wrthbwyso costau digartrefedd i'r wladwriaeth a hyrwyddo canlyniadau iechyd a lles gwell i unigolion. Amcangyfrifir y gallai hyn fod yn arbed £2.34 i'r wladwriaeth am bob £1 a gaiff ei wario ar gyngor ar dai.
    - Defnyddir cyngor ar gyflogaeth yn bennaf gan y rheini sy'n perthyn i grwpiau â nodweddion gwarchodedig sy'n fwy tebygol o gael eu trin yn annheg neu wynebu gwahaniaethu yn y gweithle. Amcangyfrifir y gallai hyn fod yn arbed £7.13 i'r wladwriaeth am bob £1 a gaiff ei wario ar gyngor ar gyflogaeth.
    - Mae cyngor arbenigol ar wahaniaethu yn dameidiog yng Nghymru, ac mae'r cyhoedd a chynghorwyr yn wynebu gallu cyfyngedig i gael gafael ar gyngor o'r fath. Mae cyllid ar gyfer y maes gwaith hwn yn ansicr yng Nghymru.

- **Yng Nghymru, amcangyfrifir bod yr effaith ar ddarpariaeth cyngor ar les cymdeithasol a ariennir gan Gymorth Cyfreithiol yn lleihau nifer y sesiynau wyneb yn wyneb a ddarperir gan y sector cynghori di-elw o 19,841 i 3,144 y flwyddyn**. Bydd gostyngiadau eraill mewn cyllid a welwyd eisoes neu a ragwelir ar gyfer y sector yn arwain at lai o staff a gwybodaeth ar gyfer darpariaeth cyngor arbenigol ar fudd-daliadau lles, dyledion, tai a gwahaniaethu. Mae'n debygol y bydd llai o gyngor arbenigol ar gael, sy'n debygol o arwain at fwlch cynyddol rhwng cyflenwad a galw.

- **Disgwylir i Ddiwygio Lles gynnal y galw cynyddol am gyngor arbenigol ar fudd-daliadau lles, dyledion a thai** yn ogystal â chyngor ar gynhwysiant ariannol.
    - Caiff **cyngor arbenigol ar fudd-daliadau lles** ei leihau'n sylweddol o dan arian cymorth cyfreithiol sy'n debygol o arwain at leihad sylweddol mewn argaeledd cymorth gwaith achos arbenigol, yn ogystal â lleihau gwybodaeth a gallu cyffredinol staff ar draws y sector.

- **Mae comisiynu sy'n seiliedig ar ganlyniadau yn darparu canlyniadau gwell i arianwyr, darparwyr a phobl sy'n chwilio am gyngor** drwy: rhoi mwy o hyblygrwydd i ddarparwyr wrth ddarparu eu gwasanaethau; atal trosiant uchel o gleientiaid; a galluogi gwasanaethau i gael eu teilwra i ddiwallu anghenion lleol. Gall arianwyr a darparwyr cyngor gydweithio i ddatrys y prif reswm pam bod pobl yn chwilio am gyngor, gan arwain at arbedion ym mhob rhan o'r system a llai o alw am gyngor.

- **Mae amrywiaeth o safonau a systemau sicrhau ansawdd ar waith ar gyfer y sector cynghori** y gall sefydliadau ddewis ohonynt neu gael eu cymell gan arianwyr i'w defnyddio.

- **Mae cyngor wyneb yn wyneb a ddarperir drwy allgymorth yn cynnig y fantais o ehangu mynediad i gyngor i gymunedau sy'n anodd eu cyrraedd.** Drwy addasu dulliau cyflawni i ddiwallu anghenion lleol a defnyddio lleoliadau a phobl yr ymddiriedir ynddynt i godi proffil y gwasanaeth cynghori, gellir ymgysylltu â mwy o bobl mewn grwpiau sy'n anodd eu cyrraedd. Gellir gweld enghreifftiau o hyn yng Nghymru drwy'r defnydd o leoliadau Cymunedau yn Gyntaf ar gyfer sesiynau cyngor ar ddyledion a chyngor cyffredinol allgymorth.

- **Ymddengys fod cyngor dros y ffôn yn fwy addas ar gyfer cyngor cychwynnol a hunangymorth dan arweiniad yn hytrach na helpu pobl i fynd i'r afael â phroblemau cymhleth.** Ymddengys ei fod yn cael ei ddefnyddio'n fwy gan bobl mewn grwpiau economaidd-gymdeithasol uwch o gymharu â phobl mewn grwpiau economaidd-gymdeithasol is neu bobl anabl.

- **Mae gwasanaethau cynghori ar-lein yn gymharol newydd o hyd ac yn parhau i gael eu datblygu, a phrin yw'r ymchwil a wnaed i'w heffaith o ran datrys problemau pobl, er gwaethaf y twf cyflym a welwyd dros y blynyddoedd diwethaf.** Mae rhai adnoddau ar-lein da ar gael, lle y cânt eu hariannu'n briodol, ond erys y defnydd a wneir ohonynt yn dameidiog, gydag allgáu digidol yn effeithio ar allu a pharodrwydd pobl i fynd ar-lein am gyngor.

Cam 2: Mapio Gwasanaethau Cynghori yng Nghymru

Ceisiodd yr ymarfer mapio nodi'r ystod eang o wasanaethau gwybodaeth, cyngor a chyfarwyddyd a ddarperir gan y sector dielw, y sector cyhoeddus a'r sector preifat er mwyn creu darlun cyflawn o'r gwasanaethau cynghori y gall dinasyddion yng Nghymru gael gafael arnynt. Diben yr ymarfer oedd nodi a mapio'r amrywiaeth presennol o wasanaethau a ddarperir gan ddarparwyr cyffredinol ac arbenigol ledled Cymru, ynghyd â'u lleoliad, eu lefel a'u math.

Yn sgil y ffaith bod darparwyr yn dethol ac yn cwblhau'r ymarfer eu hunain, yn ogystal â materion yn ymwneud â dosbarthu'r ymarfer, nid yw'r canlyniadau'n adlewyrchu'r darlun cyflawn o ran gwasanaethau cynghori yng Nghymru.. Dim ond gallu a ariennir darparwyr i ddelio â'r galw a ddangosir, ynghyd â chiplun o'r sefyllfa bresennol. Bydd y darlun hwn yn wahanol iawn yng Nghymru ym mis Ebrill 2013.

Trosolwg o Ganfyddiadau'r Ymarfer Mapio

Gall canfyddiadau'r ymarfer mapio ddangos ymatebion a gwblhawyd gan ddarparwyr eu hunain fel ymatebion ysgrifenedig. Felly, dylid nodi bod dehongliadau amrywiol darparwyr cyngor o'r modd y caiff *cyngor* ei ddiffinio, neu lefel y cyngor a roddir gan ddarparwyr, yn gogwyddo'r canfyddiadau gan fod sefydliadau gwahanol yn gweithio mewn ffyrdd gwahanol ond gan ddefnyddio'r un derminoleg. Yn benodol, caiff y term *'arbenigol'* ei ddehongli'n anghyson ar draws y sector, ac mae hynny'n effeithio ar y canfyddiadau, e.e. efallai bod y rheini a ddywedodd eu bod yn 'arbenigwyr sy'n rhoi 'cyngor ar wahaniaethu' i'w grŵp penodol o ddefnyddwyr targed yn darparu cyngor cyfreithiol manwl ar ddeddfwriaeth sy'n ymwneud â gwahaniaethu a chyfle cyfartal, neu eu bod yn ystyried eu hunain yn 'arbenigwyr' am eu bod yn gweithio mewn ffordd benodol gyda'u grŵp targed.

Nododd y grŵp cyfeirio rhanddeiliaid mewnol ac allanol nad oedd canfyddiadau'r ymarfer mapio yn adlewyrchu eu gwybodaeth am ddarpariaeth cyngor cyfreithiol annibynnol ar les cymdeithasol yng Nghymru gyda nifer sylweddol fwy o wasanaethau'n cael eu nodi nag a oedd yn hysbys. Nodwyd bod y ffaith bod darparwyr wedi cyflwyno ymatebion eu hunain yn creu darlun o ddarpariaeth nad oedd yn cyfateb i'r profiad ar lawr gwlad, lle na allai darparwyr cyngor yn gyffredinol ateb y galw gan bobl sy'n chwilio am gyngor.

Ceir crynodeb o'r canfyddiadau isod, a dylid eu hystyried o fewn y cyd-destun bod yr ymatebion a gafwyd gan ddarparwyr eu hunain wedi newid y darlun o ddarpariaeth cyngor yng Nghymru o gymharu â phrofiadau darparwyr cyngor ac ariannwyr ar lawr gwlad:

- **Ymatebodd 204 o ddarparwyr** gyda landlordiaid cymdeithasol cofrestredig a sefydliadau (cenedlaethol a rhanbarthol) mawr yn darparu amrywiaeth o wasanaethau cynghorol mewn ardaloedd daearyddol eang. Roedd nifer y sefydliadau a ymatebodd yn cynnwys 27 o sefydliadau cenedlaethol a 14 o Awdurdodau Lleol gan restru cyfanswm o 73 o wasanaethau cynghori gwahanol.

- Darparodd 121 o wasanaethau rywfaint o ddata am eu lefelau cyllid, gan amrywio o ffigurau amcangyfrifedig i ddatganiadau ariannol â gostyngiadau mewn cyllid a ragwelir. O'r data a roddwyd, mae dros **£31 miliwn yn cael ei wario ar wasanaethau cynghori yng Nghymru**.
- Nododd ymatebion a oedd yn darparu manylion am **newidiadau hysbys a disgwyliedig mewn cyllid golled o dros £3.36 miliwn ledled Cymru gyda thros 50 o swyddi cyfwerth ag amser llawn yn cael eu dileu erbyn mis Ebrill 2013**.
- **Awdurdodau Lleol yw prif arianwyr gwasanaethau cynghori ledled Cymru**, yn ogystal ag un o'r cyrff cyflenwi mwyaf o ran cyngor, gan ddarparu amrywiaeth o gyngor, gan gynnwys cyngor ar ofal cymdeithasol a chyngor i ddefnyddwyr, cyngor ar fudd-daliadau a thai.
- **Mae 155 o wasanaethau cynghori yn gweithredu o fwy nag un lleoliad**, naill ai drwy wasanaeth allgymorth neu leoliadau swyddfa lluosog ar gyfer sefydliadau mwy
- **Mae 123 yn darparu gwasanaeth sy'n ymweld â chartrefi i gleientiaid sy'n agored i niwed**, lle caiff 'agored i niwed' ei ddiffinio mewn amrywiaeth o ffyrdd, ond gan ganolbwyntio ar anabledd, oedran, y gallu i fanteisio ar drafnidiaeth, tlodi ac angen
- Mae 201 yn darparu cyngor cyffredinol, gyda manylion pellach yn nodi'r canlynol:
    - mae 113 yn darparu cyngor ar lefel 'uchel'
    - mae 188 yn darparu cyngor ar lefel 'ganolig'
    - mae 189 yn darparu cyngor ar lefel 'isel'
- Nododd 300 o ymatebion eu bod yn darparu cyngor arbenigol, wedi'u eu rhannu fel a ganlyn:
    - mae 61 yn darparu cyngor arbenigol
    - mae 90 yn darparu cyngor arbenigol ar hawliau lles
    - mae 41 yn darparu cyngor arbenigol ar dai
    - mae 24 yn darparu cyngor arbenigol ar gyflogaeth
    - mae 30 yn darparu cyngor arbenigol i ddefnyddwyr
    - mae 23 yn darparu cyngor arbenigol ar wahaniaethu
    - dywed 30 eu bod yn ‘arbenigwyr’ ond ni wnaethant nodi ym mha faes.

Cam 3: Ymgynghoriad â Rhanddeiliaid - *Yr hyn a ddywedwyd wrthym*

Gellir crynhoi'r drafodaeth a'r ymgynghoriad ag amrywiaeth o randdeiliaid a'r ymatebion ansoddol a gyflwynwyd drwy'r ymarfer mapio, yn y pwyntiau allweddol canlynol:

- Byddai **Gwasanaethau Cynghori yng Nghymru** yn cael budd o arweinyddiaeth a chyfeiriad strategol clir gan Lywodraeth Cymru, ochr yn ochr ag Awdurdodau Lleol yn cynnal darpariaeth, goruchwyliaeth a chyfrifoldeb lleol. Mae angen hyrwyddo a buddsoddi mewn gwaith i feithrin partneriaethau ar draws y sector yn ogystal â'i gefnogi.
- Cydnabuwyd yn eang fod **rhwydweithiau** yn rhoi budd i arianwyr, darparwyr a chleientiaid drwy hyrwyddo dull mwy cydgysylltiedig o ddarparu gwasanaethau cynghori. Nodwyd y dylai gweithredu fel rhwydwaith olygu y gellid trawsgyfeirio achosion yn fwy effeithiol, gwneud defnydd gwell o adnoddau arbenigol ac adnoddau a rennir (e.e. hyfforddiant a deunyddiau wedi'u hargraffu) a datblygu ymatebion hyblyg i anghenion lleol a/neu bwysau ar y gwasanaeth wrth iddynt godi. Mae angen pennu prosesau rheoli, cynllunio a darparu gwasanaethau cynghori yn lleol, yn ddelfrydol

yn erbyn olion traed ardal awdurdodau lleol er mwyn adlewyrchu'r canlynol: materion a blaenoriaethau lleol; anghenion y cleientiaid; sgiliau a gwybodaeth y gweithlu; a rhwydweithiau a phartneriaethau sefydledig.

- Mae **pobl sy'n chwilio am gyngor** yn defnyddio sianeli cynghori gwahanol wrth iddynt geisio datrys eu problemau. Mae hyn yn dibynnu ar y rheswm pam eu bod yn chwilio am gyngor, eu sefyllfa bresennol a'u gallu unigol. Efallai y bydd rhywun yn cael gwybodaeth ar-lein i gychwyn, ac yna'n chwilio am gyngor a chymorth dros y ffôn neu wyneb yn wyneb er mwyn datrys ei broblem. Pwysleisiwyd bod *natur agored i niwed* pobl sy'n chwilio am gyngor yn ymwneud â lefel y cyngor a'r cymorth sydd ei hangen arnynt, yn hytrach nag oherwydd eu bod yn perthyn i grŵp â nodweddion gwarchodedig.
- Nodwyd bod **Cyngor Arbenigol yn allweddol i sicrhau y caiff problemau cymhleth eu datrys gan bobl â gwybodaeth, hyfforddiant a sgiliau perthnasol sydd â'r gallu i gael gafael ar adnoddau priodol.** Cydnabuwyd ar draws y sector er bod darparwyr cyngor cyffredinol sy'n darparu gwasanaethau mewn modd penodol i fodloni gofynion eu grwpiau o gleientiaid yn gallu diwallu anghenion grwpiau penodol o gleientiaid, gall 'ymhél' â meysydd lle mae angen gwybodaeth gyfreithiol arbenigol (e.e. budd-daliadau lles yn ystod y cyfnod presennol o ddiwygio cyflym) arwain at roi cyngor gwael a chynyddu problemau'r sawl sy'n chwilio am gyngor.
    - o Dywedodd darparwyr yn gyson y byddai llai o gyllid ar gyfer cyngor, gwybodaeth a chymorth yn y gymuned yn lleihau rôl cynghori yn sylweddol yng Nghymru. Mae arian Cymorth Cyfreithiol yn lleihau'n ddramatig, ochr yn ochr â thynnu arian yn ôl ar gyfer sawl maes cynghori arbenigol, a fydd ym marn darparwyr yn cael effaith ddifrifol ar eu gallu i ddarparu gwasanaethau arbenigol yn sgil dileu swyddi a llai o ddarpariaeth wyneb yn wyneb.
- **Y prif ddull o ddarparu cyngor oedd wyneb yn wyneb,** a nodwyd hefyd mai hwn oedd y dull a ffefrir gan gleientiaid. Erys yn ddull a ffefrir ar draws y sector ar gyfer gweithio gyda chleientiaid sy'n agored i niwed, ac yn ffordd effeithiol o gynnal asesiad cyfannol a darparu cymorth. Pwysleisiwyd pwysigrwydd darparu cyngor wyneb yn wyneb mewn lleoliadau cymunedol fel ffordd o sicrhau bod pawb yn gallu cael gafael ar gyngor, yn enwedig cleientiaid sy'n agored i niwed sydd ag anghenion difrifol neu benodol.
- **Mae gwasanaethau cynghori dros y ffôn ac ar-lein yn cynyddu yng Nghymru** mewn ymateb i lai o gyllid a datblygiadau mewn technoleg, yn arbennig y defnydd o gyngor dros y ffôn mewn ardaloedd gwledig, i gydnabod costau teithio a thanwydd i bobl sy'n chwilio am gyngor a darparwyr cyngor fel ei gilydd. Nodwyd nad yw gwasanaethau cynghori ar-lein yn diwallu anghenion pawb, a hynny oherwydd materion fel mynediad i'r rhyngrwyd, y gallu i ddefnyddio cyfrifiadur, gallu defnyddwyr i ddarllen a deall, hyder a gweithrediad gwybyddol.
- Mae'n debygol y bydd **Cyllid ar gyfer Gwasanaethau Cynghori yn parhau i ostwng oherwydd toriadau yn y gyllideb yn dilyn sawl blwyddyn lle na welwyd unrhyw gynnydd yn y gyllideb neu hyd yn oed ostyngiad yn y gyllideb.** Hefyd, mae sawl darparwr gwasanaeth yn wynebu toriadau mawr yn y gyllideb yn sgil diwygio Cymorth Cyfreithiol. Pwysleisiodd darparwyr yn glir ac yn gyson fod angen dyfarnu arian ar sail tymor hwy o dair blynedd o leiaf, er mwyn mynd i'r afael ag effeithiau presennol arian byrdymor ar gynaliadwyedd sefydliadau a'u gallu i recriwtio a chadw gweithwyr â gwybodaeth arbenigol.

- **Nodwyd bod tendrau a chytundebau lefel gwasanaeth cystadleuol sy'n canolbwyntio ar allbynnau yn wrth-gydweithredol, ac yn gorfodi darparwyr i gystadlu â'i gilydd am arian a chleientiaid.** Felly, er mai'r farn gyffredinol oedd bod angen cydweithio'n well er mwyn arbed arian, cydnabuwyd hefyd fod dulliau comisiynu presennol yn creu cystadleuaeth.
- **Byddai'n fuddiol i arianwyr gydnabod rôl gwaith rhagweithiol a gwaith ar bolisi cymdeithasol wrth ddyrannu arian** er mwyn targedu'r rheini sydd mewn angen, cyn i broblemau waethygu a throi'n waith argyfwng neu ymatebol, ac atal problemau rhag digwydd yn y lle cyntaf.
- **Nodwyd bod yr amrywiaeth o Safonau Sicrhau Ansawdd a Gwasanaeth yn cyfrannu at y diffyg ymddiriedaeth rhwng darparwyr** oherwydd y gwahaniaethau yn y ffordd y maent yn gweithredu, sut maent yn gwirio ansawdd y cyngor a roddir, a safonau hyfforddiant, gwybodaeth a phrosesau goruchwylio staff. Drwy greu safonau cenedlaethol, awgrymwyd y byddai'r sector yn meithrin mwy o gydberthnasau yn seiliedig ar lefel uwch o ymddiriedaeth, dealltwriaeth a gwerthfawrogiad, gan gyfrannu at fwy o waith partneriaeth ledled Cymru.
- Nodwyd yn gyson fod **Effaith Diwygio Lles ar Ddarpariaeth Cyngor,** ar gyfer ardaloedd awdurdodau lleol penodol a ledled Cymru yn gyffredinol, yn flaenoriaeth y dylid mynd i'r afael â hi yn lleol ac yn genedlaethol.

Casgliadau ac Argymhellion

Yn yr adolygiad o wasanaethau cynghori yng Nghymru, nodwyd bod nifer y bobl y mae angen cyngor arbenigol arnynt ar fudd-daliadau lles, dyledion a thai yn ogystal â chyngor ariannol yn debygol o gynyddu yn sgil Diwygio Lles a'r dirywiad economaidd presennol. Bydd hyn yn digwydd ar yr un pryd ag y mae nifer y gwasanaethau arbenigol hyn yn lleihau yn sgil Diwygio Cymorth Cyfreithiol, fel rhan o amrywiaeth o heriau nas gwelwyd o'r blaen a wynebir gan ddarparwyr cyngor dielw. Mae'r newidiadau diweddar a'r gostyngiad yn y cyllid ar gyfer cyngor arbenigol ar wahaniaethu yng Nghymru hefyd yn creu bwlch cynyddol rhwng cyflenwad a galw ar gyfer y gwasanaeth hwn. Er nad oes unrhyw ffordd gytûn o ragweld y galw am gyngor, dengys y canfyddiadau y bydd yn parhau i gynyddu ac mae'r adroddiad yn amcangyfrif y bydd y galw am wasanaethau cynghori arbenigol yn cynyddu bob blwyddyn hyd at 2017 fel a ganlyn:

- Cyngor ar ddyledion rhwng 8 a 10%
- Cyngor ar gyflogaeth rhwng 7 a 9%
- Cyngor i ddefnyddwyr rhwng 3 a 5%
- Budd-daliadau lles rhwng 8 a 10%
- Cyngor ar dai rhwng 12 a 14%
- Cyngor ar wahaniaethu rhwng 12 a 14%

Bydd y ffaith na ellir cael gafael ar gyngor arbenigol mor hawdd yn effeithio ar y cyhoedd yn uniongyrchol ac yn anuniongyrchol oherwydd bydd gan gynghorwyr cyffredinol lai o allu i reoli problemau cymhleth gan y bydd sgil llai o adnoddau arbenigol ar gael ar gyfer cyngor, canllawiau a hyfforddiant. Mae'r effaith ar y gallu i gael gafael ar gyngor arbenigol ar fudd-daliadau lles ar adeg o newid cyflym a diwygio i'r system budd-daliadau yn peri pryder penodol, oherwydd bydd yn golygu bod llai o allu i sicrhau ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'r newidiadau i'r system a'u heffaith ar bobl Cymru ymhlith y cyhoedd, staff yn y sector cynghori, a'r trydydd sector a'r sector cyhoeddus yn ehangach.

Gwneir yr argymhellion canlynol yng ngoleuni'r pwysau ar y meysydd penodol hyn o ran cyngor arbenigol ar les cymdeithasol.

Datblygu Rhwydweithiau Cyngor

Mae angen i sefydliadau yn y sector cynghori dielw gydweithio'n effeithiol ac effeithlon er mwyn ateb y cynnydd yn y galw ar adeg pan fo'r cyllid sydd ar gael yn cael ei ostwng. Mae gwneud defnydd gwell o adnoddau sy'n bodoli eisoes ac adnoddau sydd ar gael drwy gydweithio'n well ar draws pob sector i ddileu gwastraff yn y system, manteisio ar dechnolegau newydd a rhannu adnoddau lle y bo'n briodol, yn cynnig cyfleoedd i wneud y mwyaf o allu'r sector cynghori i ateb y cynnydd hwn yn y galw. Argymhellir felly y camau canlynol:

1. Dylai Llywodraeth Cymru sefydlu Rhwydwaith Cyngor Cenedlaethol ag adnoddau er mwyn sicrhau y caiff gwasanaethau cynghori eu cydgysylltu'n strategol, cynyddu cyfleoedd dysgu a rennir a gwneud y defnydd gorau o adnoddau sydd ar gael. Byddai'r Rhwydwaith hwn yn cynnwys trawstoriad o gynrychiolwyr o'r sector cynghori, arianwyr allweddol a rhanddeiliaid, ac adrannau o Lywodraeth Cymru. Byddai'r Rhwydwaith Cyngor Cenedlaethol yn rhoi trosolwg strategol o'r sector a byddai'n gyfrifol am y canlynol:
   - Sicrhau bod datblygiadau mewn gwasanaethau gwybodaeth, cyngor ac eiriolaeth ym maes iechyd, gofal cymdeithasol a chydraddoldeb wedi'u cysylltu'n agos â darparwyr cyngor ar les cymdeithasol er mwyn sicrhau'r nifer fwyaf o ganlyniadau i bobl sy'n chwilio am gyngor.
   - Gweithio i leihau effaith Diwygio Lles ar ddinasyddion Cymru drwy:
     - Nodi a manteisio ar gyfleoedd ariannu, gan gynnwys cyllid Fframwaith Cymorth Lleol DWP a gyhoeddwyd yn ddiweddar, er mwyn cefnogi gwasanaethau cynghori cyffredinol ac arbenigol sy'n darparu cyngor ar fudd-daliadau lles, dyledion a thai
     - Datblygu negeseuon gwybodaeth cyson ar gyfer y cyhoedd a staff rheng flaen
     - Galluogi cyfleoedd dysgu a rennir i bob darparwr cyngor ar les cymdeithasol
   - Gweithio gyda darparwyr a rhwydweithiau cyngor rhanbarthol a lleol er mwyn casglu, lledaenu a hyrwyddo arfer da ym maes cynllunio, comisiynu a darparu gwasanaethau cynghori
   - Datblygu Fframwaith Safonau Cenedlaethol ar gyfer Cyngor a Gwybodaeth y cytunwyd arno gan y sector cyfan (gweler 10 am ragor o fanylion)
     - Datblygu cofrestr genedlaethol o ddarparwyr sy'n bodloni'r Fframwaith Safonau
     - Annog pobl i ddefnyddio gwybodaeth safonol gan ddarparwyr cofrestredig wrth lunio taflenni gwybodaeth ar gyfer y cyhoedd, gwefannau a deunydd hyfforddi er mwyn sicrhau y caiff negeseuon cyson eu cyfleu ac y gwneir y defnydd gorau o adnoddau cyfyngedig.

2. Dylai Llywodraeth Cymru, drwy'r Rhwydwaith Cyngor Cenedlaethol, gefnogi'r gwaith o ddatblygu Rhwydweithiau Cyngor Rhanbarthol a Lleol sy'n seiliedig ar strwythurau a phartneriaethau sy'n bodoli eisoes ac yn gysylltiedig â hwy, megis y rheini sy'n ymwneud â mynd i'r afael â diwygio lles, gweithgareddau cynhwysiant ariannol, neu gyflawni canlyniadau iechyd a lles gwell. Er mwyn galluogi hyn, dylai Llywodraeth Cymru geisio ymgysylltu â'r Grŵp Arweinyddiaeth Gwasanaethau Cyhoeddus a chael cyfarwyddyd ganddo i sicrhau y caiff y rhwydweithiau a'r partneriaethau priodol eu nodi i gyd-gysylltu gwasanaethau cynghori'n strategol o fewn yr Ardaloedd Cydweithredol Rhanbarthol a'r ardaloedd Byrddau Gwasanaeth Lleol.

3. Dylai Rhwydweithiau Cyngor Rhanbarthol fod yn gyfrifol am gyfeiriad strategol gwasanaethau cynghori yn lleol. Byddai'r Rhwydweithiau hyn yn croesi'r sector cyhoeddus a'r trydydd sector er mwyn sicrhau bod gwasanaethau cynghori'n cydweithio i gyflawni amrywiaeth o ganlyniadau, gan gynnwys iechyd a lles, dileu tlodi a hyrwyddo cyfle cyfartal. Byddent yn gweithio i annog dulliau ariannu a chomisiynu ar y cyd ar draws cyrff sector cyhoeddus, gan gynnwys Byrddau Iechyd Lleol ac Awdurdodau Lleol er mwyn diwallu eu hanghenion a chyflawni eu blaenoriaethau rhanbarthol. Drwy gasglu, dadansoddi a chymharu data lleol, byddai'r Rhwydweithiau Cyngor Rhanbarthol yn gallu ystyried y cyflenwad a'r galw am gyngor, gan sicrhau bod eu gwasanaethau wedi'u cynllunio i ddiwallu anghenion yn eu rhanbarth yn y ffordd orau. Byddent yn cael eu cefnogi gan Rwydwaith Cyngor Cenedlaethol Llywodraeth Cymru i ystyried ffyrdd o wella cynaliadwyedd, darpariaeth, cysondeb a lefelau mynediad gwasanaethau cynghori. Byddent yn cael eu cefnogi i ystyried y canlynol:

- Datblygu dulliau comisiynu ar y cyd ar gyfer gwasanaethau cynghori arbenigol
- Nodi a gwneud cais am gyllid er mwyn mynd i'r afael â bylchau a nodwyd mewn darpariaeth cyngor
- Cydweithio fel arianwyr a darparwyr i ddeall a dileu'r prif reswm pam bod pobl yn chwilio am gyngor ar gyfer meysydd o fewn eu rheolaeth
- Gwella gwybodaeth a dealltwriaeth y sector cyfan drwy ddysgu a rennir
- Gwella darpariaeth, e.e. drwy wneud defnydd gwell o dechnoleg newydd, prosesau atgyfeirio a rennir rhwng darparwyr, a thargedu adnoddau i adlewyrchu lefel y cyngor a'r math o gyngor sydd ei angen.

4. Dylai Byrddau Gwasanaethau Lleol sicrhau bod Rhwydweithiau Cyngor Lleol yn gweithio gyda gwasanaethau cynghori mewn ardaloedd Awdurdodau Lleol i fynd i'r afael â materion sy'n canolbwyntio'n bennaf ar ddarparu. Byddent yn cael eu cefnogi gan y Rhwydwaith Cyngor Cenedlaethol i ddatblygu ymhellach y wybodaeth mapio leol a gasglwyd drwy'r adolygiad o wasanaethau cynghori. Drwy goladu gwybodaeth fanylach ac wedi'i dilysu, gellir datblygu darlun clir o gyflenwad, galw, gallu ac adnoddau, yr amrywiaeth o gyngor sydd ar gael a lefel y cyngor hwnnw i'w hystyried yn rhanbarthol. Dylid defnyddio'r wybodaeth hon i nodi bylchau mewn gwasanaeth i'w hystyried yn lleol ac yn rhanbarthol, ac i nodi cyfleoedd i arianwyr ystyried dulliau comisiynu ar y cyd er mwyn cyflawni canlyniadau ar y cyd. Byddai Rhwydweithiau Cyngor Lleol, gan ddefnyddio adnoddau sydd ar gael, yn ystyried y ffordd orau o gefnogi, datblygu a thargedu gwasanaethau cynghori drwy wneud y canlynol:

- Rhannu lleoliadau a hyrwyddo'r defnydd o leoliadau hygyrch y mae'r cyhoedd eisoes yn eu defnyddio e.e. Cymunedau yn Gyntaf, Teuluoedd yn Gyntaf, meddygfeydd a chanolfannau iechyd, a 'Siopau un stop' y Cyngor
- Nodi a chytuno ar y sianeli darparu gwahanol sydd eu hangen i ddiwallu anghenion lleol am gyngor
- Rhannu gwybodaeth rhwng darparwyr, arianwyr a staff rheng flaen er mwyn gwella ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'r amrywiaeth o gyngor sydd ar gael i ddinasyddion lleol.

Ariannu, Comisiynu a Darparu Gwasanaethau Cynghori

Mae'r arolwg yn cydnabod y pwysau ariannol a wynebir gan y sector cynghori, yn ogystal â'r cyfleoedd y gall ariannu a chomisiynu ar y cyd eu cynnig o ran darparu mwy o gynaliadwyedd a chydlyniant ar gyfer y sector a chanlyniadau gwell i bobl sy'n chwilio am gyngor. Fel yr amlinellwyd yn flaenorol, mae gwneud defnydd gwell o adnoddau yn cynnig cyfleoedd i wneud y gorau o allu'r sector i ddarparu cyngor wedi'i dargedu sy'n diwallu anghenion lleol yn y ffordd fwyaf effeithiol ac effeithlon bosibl. Argymhellir felly'r camau canlynol:

5. Dylai Llywodraeth Cymru sicrhau y caiff ei hadolygiadau o gyngor ar dai, Gwasanaethau Gwybodaeth i Deuluoedd, a'r gwaith o ddatblygu gwasanaeth 111, yn ogystal â gwaith sy'n cael ei wneud o dan y Bil Gwasanaethau Cymdeithasol a Lles sy'n cynnwys elfennau o wybodaeth, cyngor neu ganllawiau eu cydgysylltu'n fewnol yn barhaus, er mwyn datblygu dull gweithredu mwy cydgysylltiedig. Fel rhan o'r gwaith hwn, dylai Llywodraeth Cyngor ystyried datblygu dull cyson o gyflawni'r canlyniadau gofynnol lle mae gwasanaethau cynghori'n elfen o wasanaethau a gomisiynwyd er mwyn galluogi cyfleoedd ariannu a chomisiynu trawsadrannol.

6. Dylai Llywodraeth Cymru gefnogi'r sector cynghori dielw fel mater o flaenoriaeth er mwyn lleihau effaith Diwygio Lles a Diwygio Cymorth Cyfreithiol lle bo adnoddau'n caniatáu o fewn y cyllid sydd ar gael yng ngoleuni'r flaenoriaeth strategol i fynd i'r afael â'r cynnydd yn y galw am gyngor arbenigol yn sgil diwygio lles a'r sefyllfa economaidd barhaus.

7. Dylai Llywodraeth Cymru ddefnyddio'r Rhwydwaith Cyngor Cenedlaethol i rannu enghreifftiau o arfer da a chanllawiau ar gomisiynu a datblygu gwasanaethau cynghori er mwyn diwallu anghenion lleol yn seiliedig ar ddealltwriaeth o'r galw. Fel rhan o'r gwaith hwn, dylai Llywodraeth Cymru ystyried cymorth i ddatblygu sail dystiolaeth gadarn er mwyn sicrhau y gall arianwyr a chomisiynwyr gyflawni gwerth am arian ar gyfer gwasanaethau cynghori mewnol a rhai ar gontract. Dylai Llywodraeth Cymru felly gynnal gwaith ymchwil i ystyried canlyniadau cyngor a'r ffordd orau o gyflawni'r rhain drwy'r dulliau gwahanol sydd ar gael.

8. Dylai Rhwydweithiau Cyngor Rhanbarthol a Lleol flaenoriaethu'r gwaith o nodi cyfleoedd ariannu ar y cyd er mwyn hyrwyddo'r defnydd effeithiol o'r adnoddau sydd ar gael.

9. Dylai Llywodraeth Cymru weithio ar draws adrannau i nodi adnoddau a chyllid sydd ar gael i ddatblygu, ar y cyd â'r sector cynghori, wasanaeth ar gyfer Cymru gyfan i ddarparu cyngor arbenigol ar wahaniaethu i fynd i'r afael â'r angen hwn am wasanaeth ac yng ngoleuni'r ymrwymiad yn y Rhaglen Lywodraethu i sicrhau cyfle cyfartal i ddinasyddion Cymru. Dylai'r gwaith hwn archwilio'r defnydd o dechnolegau newydd i ddarparu hyfforddiant, cyngor, gwybodaeth a chanllawiau astudiaeth achos i gynghorwyr cyffredinol ledled Cymru, ochr yn ochr â chefnogi gwaith achos drwy system atgyfeirio briodol a chymorth i gleientiaid. Yna gallai'r dysgu o'r fenter hon gael ei ystyried a'i rannu gan y Rhwydweithiau er mwyn llywio datblygiadau mewn gwasanaethau cynghori arbenigol yn y dyfodol yn genedlaethol ac yn rhanbarthol a gwneud y defnydd gorau o'r adnoddau sydd ar gael.

Datblygu Safonau Cenedlaethol ar gyfer Gwybodaeth a Chyngor

Er mwyn cydnabod y dulliau amrywiol sydd ar waith ar draws y sector cynghori o ran darparu, lefel y cyngor cyffredinol ac arbenigol, cofnodi cleientiaid a mesur ac adrodd ar

ganlyniadau, nododd yr adolygiad fod angen sicrhau mwy o gysondeb ar draws y sector. Byddai sicrhau dealltwriaeth a dulliau gweithredu mwy cyson o fewn y sector yn helpu i ddarparu cyngor o ansawdd gwell i bobl Cymru, ynghyd â chanlyniadau disgwyliedig a ddeellir yn fwy cyffredinol gan bobl sy'n chwilio am gyngor ac arianwyr fel ei gilydd.

10. Dylai Llywodraeth Cymru, o fewn yr adnoddau sydd ar gael, ddatblygu Fframwaith Safonau ar gyfer Cyngor a Gwybodaeth drwy'r Rhwydwaith Cyngor Cenedlaethol sy'n seiliedig ar nodau ansawdd a safonau sy'n bodoli eisoes. Drwy gynnwys rhanddeiliaid allweddol ac ymgynghori ac ymgysylltu â hwy, byddai'r Fframwaith hwn yn cael ei ddatblygu i gynnwys y canlynol:

- Prosesau pasbortio ar gyfer yr amrywiaeth bresennol o nodau ansawdd, safonau a phrosesau sicrhau ansawdd sy'n bodoli eisoes sy'n gymwys i ddarparwyr cyngor, er mwyn atal haen ychwanegol o fiwrocratiaeth, archwilio neu reolaeth a galluogi'r amrywiaeth o ddarparwyr cyngor i gael eu hachredu yng Nghymru
- Safonau ar gyfer y sianeli cynghori gwahanol, yn ogystal â lefelau cyffredinol ac arbenigol o gyngor er mwyn hyrwyddo cysondeb ar draws y sector
- Canllawiau arfer da sy'n ystyried anghenion grwpiau cleientiaid arbenigol, er mwyn gwella adnoddau ac arfer yn gyson ar draws y sector
- Gwybodaeth a chanllawiau clir i gomisiynwyr, darparwyr a'r cyhoedd ynghylch yr hyn y mae'r '*Fframwaith Safonau Cenedlaethol ar gyfer Cyngor a Gwybodaeth yn ei olygu i mi'*
- Datblygu cofrestr genedlaethol o ddarparwyr cyngor sy'n bodloni'r Fframwaith Safonau er mwyn galluogi darparwyr, comisiynwyr, a'r cyhoedd i ddeall lefel y gwasanaeth y gellir ei disgwyl yn glir
- Safonau cofnodi a monitro canlyniadau cyngor er mwyn meithrin dealltwriaeth gliriach o'r galw, dulliau cyflawni a chanlyniadau rhoi cyngor yng Nghymru.