

RHIF YMCHWIL GYMDEITHASOL:
40/2025

DYDDIAD CYHOEDDI:
13/05/2025

Adolygiad o'r Gronfa Gynghori Sengl

Mae'r ddogfen yma hefyd ar gael yn Saesneg

This document is also available in English.

OGL © Hawlfraint y Goron ISBN Digidol 978-1-83715-645-0

Adolygiad o'r Gronfa Gynggori Sengl

Awduron: Cox, R., Endicott, A., Findlay, S., Parry, J., Pryor, M.,
& Smith., L

Adroddiad Ymchwil Llawn: Cox, R., Endicott, A., Findlay, S., Parry, J., Pryor, M.,
& Smith., L (2025). *Adolygiad o'r Gronfa Gynggori Sengl*. Caerdydd: Llywodraeth
Cymru, adroddiad GSR rhif 40/2025.

Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/adolygiad-or-gronfa-gynggori-sengl>

Barn yr ymchwilwyr yw'r safbwyntiau a fynegir yn yr adroddiad hwn ac nid
o reidrwydd safbwyntiau Llywodraeth Cymru.

Am fwy o wybodaeth, cysylltwch â:

Rhaglen Ymchwil Fewnol

Adran Ymchwil a Gwybodaeth Gymdeithasol

Llywodraeth Cymru

Parc Cathays

Caerdydd

CF10 3NQ

E-bost: RhYF.IRP@llyw.cymru

Tabl o'r cynnwys

Tabl o'r cynnwys	1
Rhestr o dablau.....	2
Rhestr o ffigurau	3
1. Cyflwyniad a chefnidir	6
2. Methodoleg	17
3. Canfyddiadau - Cyfweiliadau gyda'r Darparwyr Gwasanaeth	25
4. Canfyddiadau – Dadansoddi'r data monitro	41
5. Casgliadau	104
6. Argymhellion	124
7. Cyfeiriadau	130
Atodiad A: Cwestiynau ar gyfer cyfweiliadau â darparwyr gwasanaeth	132

Rhestr o dablau

Tabl 1: Rhanbarthau'r Gronfa Gyngori Sengl a'r Awdurdodau Lleol sydd wedi'u cynnwys ym mhob rhanbarth	11
Tabl 2: Uchafswm y cyllid oedd ar gael, mewn punnoedd, ar gyfer y gwasanaeth cyngori sy'n canolbwyntio ar y gymuned ym mhob un o ranbarthau'r Gronfa Gyngori Sengl yn ystod y blynyddoedd ariannol rhwng 2019/20 a 2023/24.....	14
Tabl 3: Uchafswm y cyllid oedd ar gael, mewn punnoedd, ar gyfer y gwasanaeth cyngori arbenigol ym mhob un o ranbarthau'r Gronfa Gyngori Sengl yn ystod y blynyddoedd ariannol rhwng 2019/20 a 2023/24.....	15
Tabl 4: Uchafswm y cyllid oedd ar gael, mewn punnoedd, ar gyfer y gwasanaeth cyngori o bell ledled Cymru yn ystod y blynyddoedd ariannol rhwng 2019/20 a 2023/24	15
Tabl 5: Cyfran y cleientiaid unigryw a gyrchodd y gwasanaeth cyffredinol a'r gwasanaeth arbenigol yn ôl oedran, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1].....	47
Tabl 6: Cyfran y cleientiaid unigryw a gyrchodd y gwasanaeth cyffredinol a'r gwasanaeth arbenigol yn ôl a ydynt yn anabl neu â chyflwr iechyd hirdymor, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1]	50
Tabl 7: Nifer y galwadau drwy LanguageLine a chyfran yr holl alwadau am yr 20 iaith y gofynnwyd amdanynt amlaf ar gyfer gwasanaethau cyfieithu, gan gynnwys mis Ionawr 2020 hyd at fis Mawrth 2024.....	65
Tabl 8: Nifer cyfartalog y materion fesul cleient ym mhob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1].....	67
Tabl 9: Nifer y cleientiaid unigryw â mater wedi ei gofnodi ym mhob un o wasanaethau cyffredinol ac arbenigol rhanbarthau'r Gronfa Gyngori Sengl, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24.....	72
Tabl 10: Cyfanswm nifer y cleientiaid unigryw a gofnodwyd mater ym mhob grŵp oedran, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 a hyd at Chwarter 4 2023/24.....	78
Tabl 11: Cyfanswm nifer y cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi o ran p'un a ydynt yn anabl neu â chyflwr iechyd hirdymor, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24.....	81
Tabl 12: Nifer y gweithgareddau a'r cysylltiadau a gynhaliwyd yn ôl math o wasanaeth, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24.....	84

Rhestr o ffigurau

Ffigur 1: Ym mhob blwyddyn rhwng 2020/21 a 2023/24, nifer y cleientiaid unigryw a ddefnyddiodd y gwasanaethau cyffredinol, gwasanaethau arbenigol, a chyfanswm yr holl wasanaethau [Nodyn 1]	42
Ffigur 2: Cyfran y cleientiaid unigryw a gyrchodd unrhyw wasanaeth yn ôl oedran, ym mhob blwyddyn rhwng 2020/21 a 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2, Nodyn 3]	45
Ffigur 3: Cyfran y cleientiaid unigryw a gyrchodd unrhyw wasanaeth yn ôl p'un a ydynt yn anabl neu â chyflwr iechyd hirdymor, ym mhob blwyddyn rhwng 2020/21 a 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]	49
Ffigur 4: Cyfran y cleientiaid unigryw a gyrchodd unrhyw wasanaeth yn ôl statws cyflogaeth, ym mhob blwyddyn rhwng 2020/21 a 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2, Nodyn 3]	52
Ffigur 5: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl y sianel, o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]	55
Ffigur 6: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl y sianel ym mhob gwasanaeth a ariannwyd gan y Gronfa Gyngori Sengl, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]	57
Ffigur 7: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl sianel yn ôl grŵp oedran, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]	59
Ffigur 8: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl sianel yn ôl statws Anabledd neu Gyflwr Iechyd Hirdymor, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]	60
Ffigur 9: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl sianel yn ôl eu hiaith gyntaf, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2, Nodyn 3]	61
Ffigur 10: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl sianel yn ôl rhanbarth, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1]	62
Ffigur 11: Ym mhob rhanbarth y Gronfa Gyngori Sengl, y gyfran o alwadau Pwyleg, Arabeg, Rwmaneg, Slofaceg ac Wcreineg o holl alwadau'r rhanbarth hwnnw [Nodyn 1, Nodyn 2]	66
Ffigur 12: Ym mhob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24, cyfran y cleientiaid unigryw â chod mater cyngor penodol wedi ei gofnodi [Nodyn 1, Nodyn 2]	69

Ffigur 13: Yng ngwasanaeth cyffredinol holl ranbarthau'r Gronfa Gynggori Sengl, cyfran y cleientiaid unigryw â chod mater cyngor penodol wedi'i gofnodi [Nodyn 1, Nodyn 2]	73
Ffigur 14: Yng ngwasanaeth arbenigol holl ranbarthau'r Gronfa Gynggori Sengl, cyfran y cleientiaid unigryw â chod mater cyngor penodol wedi'i gofnodi [Nodyn 1]	75
Ffigur 15: Cyfran y cleientiaid oedd â chod mater cyngor penodol wedi'i gofnodi yn ôl grŵp oedran, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2, Nodyn 3]	79
Ffigur 16: Cyfran y cleientiaid oedd â chod mater cyngor penodol wedi'i gofnodi yn ôl p'un a ydynt yn anabl neu a oes ganddynt gyflwr iechyd hirdymor, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]	82
Ffigur 17: Nifer cyfartalog y gweithgareddau fesul cleient yn ôl math o wasanaeth, ym mhob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]	85
Ffigur 18: Nifer cyfartalog y cysylltiadau fesul cleient yn ôl math o wasanaeth, ym mhob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24	86
Ffigur 19: Nifer cyfartalog y gweithgareddau fesul cleient yn ôl Cod Mater Cyngor, ym mhob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]	87
Ffigur 20: Nifer yr atgyfeiriadau a wnaed ym mhob chwarter blwyddyn galendr o Chwarter 2 2020 i Chwarter 1 2024	89
Ffigur 21: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "Pa mor debygol fydddech chi o argymell y gwasanaeth?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]	92
Ffigur 22: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "Pa mor hawdd neu anodd oedd hi i gael mynediad i'r gwasanaeth?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]	93
Ffigur 23: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "Yn eich barn chi, sut mae disgrifio cyflwr eich problem pan wnaethoch gysylltu â Chyngor ar Bopeth?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]	94
Ffigur 24: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "Yn eich barn chi, sut mae disgrifio cyflwr eich problem pan wnaethoch gysylltu â Chyngor ar Bopeth?" yn ôl statws Anabledd a Chyflwr Iechyd Hirdymor yn cynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1]	95

Ffigur 25: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "Yn eich barn chi, sut mae disgrifio cyflwr eich problem pan wnaethoch gysylltu â Chyngor ar Bopeth?", yn ôl Ethnigrwydd, yn cynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1].....	96
Ffigur 26: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "I ba raddau wnaeth y gwasanaeth eich helpu i ddod o hyd i ffordd ymlaen?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]	97
Ffigur 27: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "I ba raddau mae eich problem bellach wedi'i datrys?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1].....	98
Ffigur 28: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "A fydddech wedi gallu datrys eich problem heb help Cyngor ar Bopeth?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]	100
Ffigur 29: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "O ganlyniad i'r help rydych wedi'i gael gan Gyngor ar Bopeth, a ydych chi'n teimlo dan lai o straen, yn llai isel neu bryderus?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1] .	101
Ffigur 30: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "O ganlyniad i'r help rydych wedi'i gael gan Gyngor ar Bopeth, a ydych chi'n teimlo bod eich iechyd corfforol wedi gwella?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]	102

1. Cyflwyniad a chefnidir

- 1.1 Comisiynodd Cangen Polisi y Cyngor Lles Cymdeithasol ac Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) (Llywodraeth Cymru) y Rhaglen Ymchwil Fewnol, Gwasanaethau Gwybodaeth a Dadansoddi, Llywodraeth Cymru) i gynnal adolygiad o'r Gronfa Gyngori Sengl (SAF).
- 1.2 Unodd y Gronfa Gyngori Sengl dair rhaglen ariannu grant ar wahân ar gyfer gwasanaethau cyngori i mewn i un gronfa. Hefyd, fe integreiddiodd y Gronfa Gyngori Sengl gyfran Llywodraeth Cymru o Ardoll Ariannol y DU¹ ar gyfer cyllid cyngor ar ddyled.
- 1.3 Yn unol â'r rhaglenni cyllido grant blaenorol, mae'r Gronfa Gyngori Sengl yn ariannu'r ddarpariaeth gwasanaethau gwybodaeth a chyngor lles cymdeithasol am ddim i gleientiaid. Mae cyngor Lles Cymdeithasol yn cynnwys budd-daliadau lles, dyled, gwahaniaethu, cyflogaeth a thai. Amcanion yr arian grant yw:
 - Helpu i gwrdd â'r cynnydd parhaus yn y galw am fynediad at wasanaethau cyngori.
 - Helpu i sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt.
 - Hyrwyddo mynediad cynnar yn effeithiol ymhlith yr aelwydydd mwyaf bregus.
 - Sicrhau bod pobl sy'n cael mynediad at gyngor yn cael cyfle i ddatblygu eu gwytnwch i broblemau lles yn y dyfodol.
 - Gwellu mynediad at wasanaethau a all ddarparu'r math o gyngor arbenigol sydd ei angen ar bobl i ddatrys problemau cymhleth sy'n aml wedi'u gwreiddio ers tro byd.

¹ Ardoll flynyddol a gymhwysir i sefydliadau ariannol sy'n gwneud busnes yn y DU yw Ardoll Ariannol y DU. Mae'n cael ei gasglu gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA). Defnyddir rhan o'r ardoll ar ddarpariaeth gwasanaethau cyngori ar ddyledion yn y DU, a chafodd cyfran o hyn ei ddatganoli i Lywodraeth Cymru o fis Ionawr 2019.

Yn ogystal, drwy ailddatblygu'r rhaglenni cyllido grant blaenorol ar gyfer gwasanaethau cynghori, nod y ffordd y cynlluniwyd y Gronfa Gynghori Sengl oedd:

- Gwella effeithlonrwydd gwasanaethau a chydweithio rhwng darparwyr gwasanaethau cynghori.

- 1.4 Cafodd Cyngor ar Bopeth Cymru, fel y sefydliad arweiniol, yr arian grant ym mis Medi 2019 i ddarparu gwasanaeth Advicelink Cymru drwy'r Gronfa Gynghori Sengl, ynghyd â'u partneriaid, o fis Ionawr 2020. Yn dilyn dyfarniad grant cychwynnol o 12 mis, estynnodd y cyn-Weinidog Cyfiawnder Cymdeithasol y grant bob blwyddyn tan fis Mawrth 2025.

Nodau ac amcanion yr adolygiad

- 1.5 Nod yr adolygiad yw deall gweithrediad y Gronfa Gynghori Sengl a rhoi trosolwg o sut y mae wedi perfformio o'i gymharu â'r amcanion gwreiddiol, sef:
- Helpu i gwrdd â'r cynnydd parhaus yn y galw am fynediad at wasanaethau cynghori.
 - Helpu i sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt.
 - Hyrwyddo mynediad cynnar yn effeithiol ymhlith yr aelwydydd mwyaf bregus.
 - Sicrhau bod pobl sy'n cael mynediad at gyngor yn cael cyfle i ddatblygu eu gwytnwch i broblemau lles yn y dyfodol.
 - Gwella mynediad at wasanaethau a all ddarparu'r math o gyngor arbenigol sydd ei angen ar bobl i ddatrys problemau cymhleth sy'n aml wedi'u gwreiddio ers tro byd.
 - Gwella effeithlonrwydd gwasanaeth a chydweithio rhwng darparwyr gwasanaethau cynghori.

1.6 Bydd y nod hwn yn cael sylw drwy'r dulliau ymchwil canlynol:

- Dadansoddiad o ddata monitro o'r gwasanaethau cyngor rhanbarthol ac arbenigol sy'n canolbwyntio ar y gymuned (cyffredinol), yn rhanbarthol ac ar draws Cymru, a ddarperir gan Gyngor ar Bopeth trwy'r Gronfa Gyngori Sengl.
- Cyfweiliadau gyda darparwyr gwasanaeth o Gyngor ar Bopeth o fewn y Gronfa Gyngori Sengl.
- Cyfweiliadau gyda chleientiaid a oedd wedi cael mynediad at wasanaethau a ariannwyd gan y Gronfa Gyngori Sengl.

1.7 Mae'r adroddiad hwn yn manylu ar ganfyddiadau'r adolygiad.

Cefndir polisi

1.8 Cyhoeddodd Llywodraeth Cymru y [Cynllun Gweithredu Gwybodaeth a Chyngor](#) (IAAP) yn 2016 a'r [Fframwaith Ansawdd Gwybodaeth a Chyngor](#) (IAQF Cymru) yn 2018 (diweddarwyd yn 2022). Mae'r dogfennau hyn yn amlinellu bod Llywodraeth Cymru yn cydnabod y rôl sydd gan wybodaeth a chyngor yn y broses o hyrwyddo lles a ffyniant, helpu pobl i wneud penderfyniadau gwybodus ac arfer eu hawliau, a sicrhau bod pawb yn cael cyfle teg a chyfartal mewn bywyd.

1.9 Mae Fframwaith Ansawdd Gwybodaeth a Chyngor Cymru yn ei le fel bod dull cyson o roi gwybodaeth a chyngor sicr o ran ansawdd. Mae'n nodi fframwaith gyda saith maes ansawdd, pob un yn cynnwys meini prawf ansawdd. Rhaid i ddarparwyr ddangos bod eu gwasanaethau'n cael eu darparu yn unol â'r gofynion hyn i ennill achrediad Fframwaith Ansawdd Gwybodaeth a Chyngor Cymru.

1.10 Mae'r Cynllun Gweithredu Gwybodaeth a Chyngor yn ymrwymo Llywodraeth Cymru i sicrhau bod gwasanaethau gyda sicrwydd ansawdd sy'n cynghori ynghylch lles cymdeithasol yn cael eu darparu'n gydlynol, yn gost effeithiol a chynaliadwy ledled Cymru. Datblygwyd y Cynllun Gweithredu Gwybodaeth a Chyngor gan Lywodraeth Cymru mewn partneriaeth â rhanddeiliaid, gan gynnwys Rhwydwaith Cynghori Cenedlaethol Cymru. Sefydlwyd y rhwydwaith gan Lywodraeth Cymru yn 2015 ac mae'n cynnwys rhanddeiliaid allweddol, e.e. cyllidwyr a darparwyr cyngor sy'n rhoi cyngor arbenigol i Weinidogion Cymru ynghylch datblygiad strategol cyngor a gwybodaeth lles cymdeithasol.

1.11 Ochr yn ochr â'r ymrwymïadau i arwain datblygiad strategol gwasanaethau cynghori yn unol â'r Cynllun Gweithredu Gwybodaeth a Chyngor, mae gan Lywodraeth Cymru ymrwymïad hirsefydlog hefyd i roi cyllid grant i ddarparu gwasanaethau cyngor lles cymdeithasol. Cyn y Gronfa Gynghori Sengl roedd tair rhaglen ariannu grant ar gyfer gwasanaethau cynghori, a unwyd yn un gronfa o dan y Gronfa Gynghori Sengl:

- Cyngor Gwell, Bywydau Gwell. Roedd hwn yn brosiect cynghori cyffredinol a lansiwyd yn 2001 ac a weithredwyd ym mhob un o 22 Awdurdod Lleol Cymru. Dyfarnwyd £2.2 miliwn y flwyddyn i Gyngor ar Bopeth Cymru i gyflawni'r prosiect.
- Gwasanaethau Cynghori sy'n Canolbwyntio ar y Gymuned. Cafodd y prosiect hwn ei gyflwyno yn 2013 fel prosiect Canlyniadau a Rennir Cymunedau yn Gyntaf, a'i nod oedd gwella gallu ariannol pobl sy'n byw yn rhai o gymunedau mwyaf difreintiedig Cymru. Cyngor ar Bopeth Cymru oedd yn gweithredu'r prosiect a derbyniodd gyllid o £1.5 miliwn y flwyddyn.
- Grant Gwasanaethau Cynghori Rheng Flaen. Cyflwynwyd hyn yn 2014 i gefnogi'r gwaith o ddarparu cyngor arbenigol ar faterion sy'n ymwneud â budd-daliadau lles; dyled; gallu ariannol; tai; a gwahaniaethu. Rhannwyd cyllid o £2.2 miliwn y flwyddyn ymhlith pum darparwr (Cyngor ar Bopeth Cymru, Shelter Cymru, Age Cymru, Snap Cymru a Tenovus).

1.12 Comisiynwyd yr adroddiadau ['Asesiad o weithrediad y cynllun Cyngor Gwell, Bywydau Gwell'](#) (2015) a ['Gwerthuso'r Grant ar gyfer Gwasanaethau Cynghori Rheng Flaen'](#) (2016) yn annibynnol gan Lywodraeth Cymru.

1.13 Daeth yr asesiad o 'Cyngor Gwell, Bywydau Gwell' i'r casgliad bod y rhaglen yn gadarnhaol i'r rhai a oedd yn defnyddio'r gwasanaethau cymorth, ond gyda'r cynnydd parhaus yn y galw am wasanaethau byddai angen goruchwyliaeth strategol ar ddyluniad y gwasanaethau a ddarperir gan y rhaglen gan Rwydwaith Cyngor Cenedlaethol Cymru.

1.14 Daeth gwerthusiad o'r 'Grant ar gyfer Gwasanaethau Cynghori Rheng Flaen' hefyd i'r casgliad bod adborth cadarnhaol gan gleientiaid ynghylch y gefnogaeth a gafwyd. Fodd bynnag, er bod rhai enghreifftiau o well cydweithrediad rhwng darparwyr,

ychedig iawn o dystiolaeth o well integreiddio a welwyd ar draws y sector. Roedd perygl hefyd o golli darpariaeth gwasanaethau arbenigol a lleol. Roedd yr argymhellion yn cynnwys gwneud integreiddio gwasanaethau yn amod cyllid ac ystyried symleiddio ffynonellau cyllid.

- 1.15 Trwy ystyried canfyddiadau'r ymchwil ynghylch rhaglenni ariannu grantiau presennol a thrwy gyd-fynd â'r ymrwymadau yn y Cynllun Gweithredu Gwybodaeth a Chyngor, y cynsail ar gyfer datblygu'r Gronfa Gyngori Sengl oedd symleiddio gweinyddu grantiau, hwyluso cydlyn strategol ar gyllid y gwasanaeth cyngori ac annog darparwyr i ddatblygu modelau darparu gwasanaethau cydweithredol.
- 1.16 Disgwylir i wasanaethau cyngori yng Nghymru gynnig cyfraniad cadarnhaol at y nodau o fewn [Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol \(Cymru\) 2015](#) (Y Ddeddf), sef:
- Cymru lewyrchus
 - Cymru gydnerth
 - Cymru iachach
 - Cymru sy'n fwy cyfartal
 - Cymru o gymunedau cydlynus
 - Cymru â diwylliant bywiog lle mae'r Gymraeg yn ffynnu
 - Cymru sy'n gyfrifol ar lefel fyd-eang
- 1.17 Trwy ariannu gwaith darparu gwasanaethau gwybodaeth a chyngor lles cymdeithasol i gleientiaid am ddim, mae'r Gronfa Gyngori Sengl yn cyd-fynd â'r nodau hyn, yn benodol:
- Cymru lewyrchus – lle gall gwasanaethau cyngori helpu i fynd i'r afael â thlodi a helpu pobl gyda chyfleoedd cyflogaeth ac addysg.
 - Cymru gydnerth – lle gall gwasanaethau cyngori roi cyfle i bobl ddatblygu eu gwytnwch wrth ddelio â phroblemau lles yn y dyfodol, gan adeiladu gwytnwch cymdeithasol ac economaidd.

- Cymru iachach – lle gall gwasanaethau cynghori fod o fudd i iechyd corfforol a meddyliol drwy leihau'r straen sy'n gysylltiedig â phroblemau sydd heb eu datrys.
- Cymru fwy cyfartal – lle gellir hybu cynhwysiant ariannol a mynediad cyfartal i bawb, gan gynnwys y rhai sy'n fregus, drwy gynnig gwasanaethau cynghori am ddim.

- 1.18 Adlewyrchir hyn yn y maes ansawdd yn Fframwaith Ansawdd Gwybodaeth a Chyngor Cymru (2018, 2022) sy'n nodi y dylai darparwyr gwasanaethau cynghori ystyried sut mae'r canlyniadau y bwriadant eu cyflawni yn cyd-fynd â'r saith nod, a sut y gallant fesur y canlyniadau hyn.
- 1.19 Mae'r Ddeddf hefyd yn nodi pum ffordd o weithio, sef: hirdymor, atal, integreiddio, cydweithio a chynnwys. Mae'r Gronfa Gynghori Sengl yn cyd-fynd yn arbennig â mabwysiadu dull ataliol trwy anelu at hyrwyddo mynediad cynnar at wasanaethau cynghori a rhoi'r cyfle i'r rhai sy'n cyrchu cyngor wella gwytnwch i broblemau lles yn y dyfodol. Mae hefyd yn defnyddio dull cydweithredol ac integredig drwy amlinellu o fewn gofynion y gwasanaethau cynghori a ariennir y dylai darparwyr cyngor weithio mewn partneriaeth i gynnig gwasanaethau cynghori cyd-gysylltiedig.

Amlinelliad o'r cyfleoedd ariannu grant

- 1.20 Sefydlwyd cyllid y Gronfa Gynghori Sengl fel bod darparu gwasanaethau cynghori wyneb yn wyneb yn cael eu cynllunio, eu cydlynu a'u darparu o fewn chwe rhanbarth fel y dangosir yn Nhabl 1.

Tabl 1: Rhanbarthau'r Gronfa Gynghori Sengl a'r Awdurdodau Lleol sydd wedi'u cynnwys ym mhob rhanbarth

Rhanbarth	Awdurdodau Lleol
1: Cwm Taf	Merthyr Tydfil, Rhondda Cynon Taf, a Phen-y-bont ar Ogwr
2: Canolbarth a Gorllewin Cymru	Sir Gaerfyrddin, Ceredigion, Sir Benfro, a Phowys
3: Gogledd Cymru	Conwy, Sir Ddinbych, Sir y Fflint, Gwynedd, Ynys Môn, a Wrecsam
4: Gwent	Blaenau Gwent, Caerffili, Sir Fynwy, Casnewydd a Thorfaen
5: Caerdydd a'r Fro	Caerdydd, a Bro Morgannwg
6: Bae Abertawe	Castell-nedd Port Talbot, ac Abertawe

1.21 Ym mhob rhanbarth, roedd cyllid ar gael ar gyfer darparu dau fath o wasanaethau cynghori cydberthynol. Roedd Nodiadau Canllaw'r Gronfa Gynggori Sengl (2019) yn nodi gofynion y gwasanaethau hyn:

- 'Gwasanaethau Cynghori sy'n Canolbwyntio ar y Gymuned Rhanbarthol'. Dylai'r gwasanaethau cynghori cyffredinol hyn ganolbwyntio ar atal ac ymateb i argyfyngau. Dylai fod ganddynt fodelau darparu gwasanaethau arloesol sy'n hyrwyddo mynediad cynnar ymhlith y rhai mwyaf bregus a sicrhau bod pobl sy'n cyrchu cyngor yn cael yr ymwybyddiaeth, y sgiliau a'r wybodaeth i ddatblygu eu gwytnwch i broblemau lles cymdeithasol yn y dyfodol. Mae'r gwasanaethau yn gyfrifol am ddarparu'r mathau canlynol o wybodaeth a chynghor am les cymdeithasol, fel y'u diffinnir yn [Adroddiad Cyfarwyddyd ac Arferion Da](#) Y Fframwaith Ansawdd Gwybodaeth a Chynghor ar gyfer Cymru (2018): Gwybodaeth, Arweiniad, Cyngor, Cyngor gyda gwaith achos.
- 'Gwasanaethau Cyngor Arbenigol Rhanbarthol'. Dylai'r gwasanaethau hyn sicrhau bod gan bobl fynediad at wasanaethau cynghori arbenigol integredig, i ddatrys problemau sy'n gymhleth ac yn aml wedi'u gwreiddio ers tro byd. Mae hyn yn cynnwys gwasanaethau tribiwnlys a/neu wasanaethau cynrychiolaeth llys. Mae'r cyllid hwn wedi'i gyfyngu i wasanaethau cynghori sy'n darparu cyngor ar fudd-daliadau, dyled, tai, cyflogaeth a hawliau gwahaniaethu (gan gynnwys addysg). Rhaid gwario cyfran benodol o'r arian ar wasanaethau cynghori arbenigol ar ddyledion, gan fod rhan o'r arian yn dod o Ardoll Ariannol y DU ar gyfer cynorthwyo pobl sydd mewn dyled.

1.22 Roedd gofynion sy'n gyffredin i'r ddau fath o wasanaeth cynghori hefyd:

- Darparu gwasanaethau wyneb yn wyneb yn bennaf, gyda dulliau mynediad amgen ar gael i'r rhai sydd ei angen.
- Dylai gwasanaethau alluogi mynediad eang ar yr un pryd â blaenoriaethu'r rhai mwyaf anghenus, gyda'r rhai mwyaf anghenus wedi'u diffinio mewn perthynas â'r rhanbarth penodol.
- Creu cysylltiadau ystyrlon gyda gwasanaethau gofal sylfaenol a lles o fewn y sectorau gwirfoddol a chymunedol.
- Dylai gwiriadau budd-daliadau fod ar gael i'r rhai sy'n ceisio cyngor lles cymdeithasol.

- 1.23 Yn ogystal â'r gwasanaethau cynghori rhanbarthol cyffredinol ac arbenigol, roedd cyllid ar gael ar gyfer darparu 'Gwasanaeth Cyngor o Bell ar draws Cymru'. Dylai'r gwasanaeth hwn ddarparu mynediad at gyngor arbenigol trwy sianeli o bell a gallu cynnig gwasanaeth gwaith achos llawn o bell. Fel y gwasanaethau cynghori arbenigol rhanbarthol, mae wedi'i gyfyngu i wasanaethau cynghori sy'n darparu cyngor ar fudd-daliadau, dyled, tai, cyflogaeth a hawliau gwahaniaethu (gan gynnwys addysg). Mae'n rhaid i'r gwasanaeth o bell ategu'r gwasanaethau rhanbarthol, gan sicrhau bod pobl yn cael cynnig mynediad at gyngor wyneb yn wyneb lle bo angen, gan gynnwys gwasanaethau gweithiwr achosion arbenigol. Anogwyd darparwyr hefyd i sicrhau bod gwiriadau budd-daliadau ar gael i'r rhai sy'n ceisio cyngor am les cymdeithasol.
- 1.24 Ar y cyfan, roedd 13 o gyfleoedd ariannu ar gael (chwe gwasanaeth cyngor rhanbarthol sy'n canolbwyntio ar y gymuned, chwe gwasanaeth cynghori arbenigol rhanbarthol, a gwasanaeth o bell ledled Cymru). Roedd dyraniad y cyllid grant oedd ar gael gan y Gronfa Gyngori Sengl ar draws y rhanbarthau yn seiliedig ar yr angen a nodwyd yn unol â chanfyddiadau'r adroddiad a gomisiynwyd yn annibynnol gan Lywodraeth Cymru ['Modelu'r Angen am Gyngor ar Faterion Lles Cymdeithasol yng Nghymru'](#) (2017). Amcangyfrifodd yr adroddiad hwn yr angen am gyngor cyffredinol ac arbenigol mewn chwe maes cyngor lles cymdeithasol (budd-daliadau lles, dyled, defnyddwyr a chyllid, tai a chymdogion, cyflogaeth, gwahaniaethu) o fewn 22 awdurdod lleol Cymru. Felly, roedd cyfanswm yr arian oedd ar gael gan y Gronfa Gyngori Sengl yn wahanol ar draws pob rhanbarth, gyda'r bwriad y dylai hyn olygu bod modd ateb lefelau tebyg o angen ym mhob rhanbarth.
- 1.25 Rheolwyd ceisiadau i'r Gronfa Gyngori Sengl drwy ymarferiad ymgeisio am grant agored, a gynhaliwyd rhwng 24 Ebrill 2019 a 16 Gorffennaf 2019. Roedd yn rhaid i'r ceisiadau fodloni'r gofynion ar gyfer pob math o wasanaeth cynghori y gwnaed cais amdano a dangos sut y byddai'r gwasanaeth hwn yn integreiddio â'r gwasanaethau cynghori eraill. Roedd cyllid ar gael i ddechrau am gyfnod o 12 mis (1 Ionawr 2020 i 31 Rhagfyr 2020), gyda'r posibilrwydd y gellid ymestyn y cyllid grant i ymgeiswyr llwyddiannus. Estynnodd y Gweinidog Cyfiawnder Cymdeithasol y gronfa hyd at fis Mawrth 2021, yna eto i fis Mawrth 2022 ac yna i fis Mawrth 2024 ac yna i fis Mawrth 2025 i ddarparu sefydlogrwydd tra bod penderfyniadau'n cael eu gwneud ynghylch

cyllido gwasanaethau cyngori yn y dyfodol. Rhwng Ionawr 2020 a Mawrth 2024, roedd cyfanswm o £34,192,308 o gyllid ar gael, ac mae'r dadansoddiad fesul math o wasanaeth a blwyddyn ariannol ar gyfer pob rhanbarth y Gronfa Gyngori Sengl yn Nhabl 2, Tabl 3 a Thabl 4.

Tabl 2: Uchafswm y cyllid oedd ar gael, mewn punnoedd, ar gyfer y gwasanaeth cyngori sy'n canolbwyntio ar y gymuned ym mhob un o ranbarthau'r Gronfa Gyngori Sengl yn ystod y blynyddoedd ariannol rhwng 2019/20 a 2023/24

	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	Cyfanswm ar draws blynyddoedd ariannol
Rhanbarth 1: Cwm Taf	132,250	529,001	529,001	529,001	529,001	2,248,254
Rhanbarth 2: Canolbarth a Gorllewin Cymru	131,937	527,747	527,747	527,747	527,747	2,242,925
Rhanbarth 3: Gogledd Cymru	211,014	844,057	844,057	844,057	844,057	3,587,242
Rhanbarth 4: Gwent	180,171	720,684	720,684	720,684	720,684	3,062,907
Rhanbarth 5: Caerdydd a'r Fro	122,440	489,761	489,761	489,761	489,761	2,081,484
Rhanbarth 6: Bae Abertawe	117,438	469,751	469,751	469,751	469,751	1,996,442
Cyfanswm ar draws y rhanbarthau	895,250	3,581,001	3,581,001	3,581,001	3,581,001	15,219,254

Tabl 3: Uchafswm y cyllid oedd ar gael, mewn punnoedd, ar gyfer y gwasanaeth cynghori arbenigol ym mhob un o ranbarthau'r Gronfa Gyngori Sengl yn ystod y blynyddoedd ariannol rhwng 2019/20 a 2023/24

	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	Cyfanswm ar draws blynyddoedd ariannol
Rhanbarth 1: Cwm Taf	110,964	443,857	443,857	443,857	443,857	1,886,392
Rhanbarth 2: Canolbarth a Gorllewin Cymru	110,630	442,521	442,521	442,521	442,521	1,880,714
Rhanbarth 3: Gogledd Cymru	178,115	712,459	712,459	712,459	712,459	3,027,951
Rhanbarth 4: Gwent	151,013	604,053	604,053	604,053	604,053	2,567,225
Rhanbarth 5: Caerdydd a'r Fro	106,207	424,827	424,827	424,827	424,827	1,805,515
Rhanbarth 6: Bae Abertawe	98,729	394,915	394,915	394,915	394,915	1,678,389
Cyfanswm ar draws y rhanbarthau	755,658	3,022,632	3,022,632	3,022,632	3,022,632	12,846,186

Tabl 4: Uchafswm y cyllid oedd ar gael, mewn punnoedd, ar gyfer y gwasanaeth cynghori o bell ledled Cymru yn ystod y blynyddoedd ariannol rhwng 2019/20 a 2023/24

2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	Cyfanswm ar draws blynyddoedd ariannol
360,404	1,441,616	1,441,616	1,441,616	1,441,616	6,126,868

- 1.26 Dyfarnwyd pob un o'r 13 cyfle ariannu i Gyngor ar Bopeth Cymru fel y darparwr arweiniol. Mae Cyngor ar Bopeth yn gweithio gyda nifer o bartneriaid darparu cyngor sy'n derbyn cyllid is-grant i ddarparu gwasanaethau (Age Cymru Gorllewin Morgannwg, SNAP Cymru, Shelter Cymru, Canolfan y Gyfraith Speakeasy). Maent hefyd yn gweithio gyda phartneriaid mynediad wedi'u hariannu sydd â'r rôl o godi ymwybyddiaeth o wasanaethau'r Gronfa Gyngori Sengl neu gyfeirio cleientiaid at y Gronfa Gyngori Sengl ac sydd fel arfer yn canolbwyntio ar grŵp penodol neu fater cyngor (fel Barnardo's). Ni fydd gwaith partneriaid unigol yn cael ei adolygu'n benodol fel rhan o'r adroddiad hwn.
- 1.27 Drwy gydol y Gronfa Gyngori Sengl, roedd ffrydiau cyllido ychwanegol hefyd ar gael i Gyngor ar Bopeth ar gyfer mentrau gwasanaeth cyngori wedi'i dargedu, gan gynnwys: 'Cynllun Peilot Llwybr Atgyfeirio Cronfa Cymorth Dewisol Uwch', 'Prawf a Dysgu Gwneud y Gorau o'ch Incwm', 'Adeiladu Capasiti Cyflogaeth', 'Llinell Gymorth Dyledion Sector Rhentu Preifat', 'Lle i Anadlu mewn Argyfwng Iechyd Meddwl', 'Cynllun peilot Iechyd Cyhoeddus Cymru', 'Hawliwch yr Hyn sy'n Eiddo i Chi' a'r 'Cynllun peilot Incwm Sylfaenol'. Ni fydd y rhain yn cael eu hadolygu'n benodol fel rhan o'r adroddiad hwn.

2. Methodoleg

2.1 Mae'r adran hon yn manylu ar y gweithgareddau a wnaed fel rhan o'r adolygiad.

Cyfweliadau gyda darparwyr gwasanaethau - mis Hydref 2023 i fis Mawrth 2024

2.2 Darparwyd manylion cyswllt y cyfweliadau i'r Rhaglen Ymchwil Fewnol (IRP) gan Gyngor ar Bopeth. Anfonwyd e-bost yn fewnol at rwydwaith staff Cyngor ar Bopeth yn gofyn am wirfoddolwr o bob rhanbarth y Gronfa Gynggori Sengl a fyddai'n gallu trafod sefydlu a chyflwyno'r Gronfa Gynggori Sengl yn eu rhanbarth.

2.3 Y nod oedd cyfweld ag un aelod o staff o bob un o ranbarthau'r Gronfa Gynggori Sengl (Cwm Taf, Canolbarth a Gorllewin Cymru, Gwent, Gogledd Cymru, Caerdydd a'r Fro a Bae Abertawe). Rhannwyd y sampl a gafwyd o chwe aelod o staff Cyngor ar Bopeth fel a ganlyn:

- Dau aelod o staff o ranbarth Gwent, roedd un ohonynt yn gweithio'n benodol ar gyflogaeth a gwahaniaethu.
- Un aelod o staff yr un o Ogledd Cymru, Caerdydd a'r Fro, Bae Abertawe, a Chanolbarth a Gorllewin Cymru.

Felly, ni chynrychiolwyd rhanbarth Cwm Taf yn y cyfweliadau.

2.4 Cynhaliwyd cyfweliadau ar-lein trwy gyfrwng Microsoft Teams. Parhaodd y cyfweliadau rhwng 30 a 52 munud a thrafodwyd safbwyntiau ar y canlynol:

- Dealltwriaeth o'r hyn yr oedd y Gronfa Gynggori Sengl yn bwriadu ei gyflawni pan gafodd ei chyflwyno gyntaf.
- Gwahaniaethau yn y cyngor a ddarparwyd cyn ac ar ôl cyflwyno'r Gronfa Gynggori Sengl.
- Newidiadau mewn cydlynw a chydweithio wrth ddarparu gwasanaethau cyngori, gan gynnwys lle mae angen nifer o wasanaethau ar ddinasyddion ar unwaith ar gyfer gwahanol faterion.
- Newidiadau yn effeithlonrwydd y gwasanaeth.

- Newidiadau yn y ffordd y mae'r cyhoedd yn cael mynediad at wasanaethau arbenigol.
- Gwelliannau y gellid eu gwneud i fonitro data.

Dadansoddi

- 2.5 Defnyddiwyd dull dadansoddi thematig. Ar ôl i'r cyfweiliadau gael eu cwblhau cafodd y trawsgrifiadau eu gwirio a'u golygu. Defnyddiwyd Microsoft Word ar gyfer codio a dadansoddi. Roedd gan bob ymchwilydd fynediad at y ffeil dadansoddi, a rhannwyd y dadansoddiad rhwng tri uwch ymchwilydd yn y tîm. Datblygodd yr ymchwilyddwyr fframwaith codio sylfaenol cyn codio'r ychydig gyfweiliadau cyntaf, a diweddarwyd y fframwaith codio gan yr ymchwilyddwr wrth i'r data gael ei ddadansoddi ac wrth i themâu perthnasol ddod i'r amlwg o'r data. Trafodwyd yr holl ychwanegiadau codio gyda'r tîm ymchwil a chytunwyd arnynt gyda nhw. Ar ôl i bob cyfweiliad gael ei godio, cafodd yr ansawdd ei sicrhau gan aelod gwahanol o'r tîm dadansoddi. O'r codio, cafodd y canfyddiadau a'r themâu eu tynnu at ei gilydd. Amlinellir dadansoddiad llawn o'r data yn adran ddilynol yr adroddiad hwn.

Cyfweiliadau gyda chleientiaid a oedd wedi cael mynediad at wasanaethau a ariannwyd gan y Gronfa Gyngori Sengl - Rhagfyr 2023 i Fehefin 2024

- 2.6 Cysylltodd cynghorwyr Cyngor ar Bopeth â chleientiaid i ofyn a oeddent yn cydsynio i Gyngor ar Bopeth rannu eu henwau (cyntaf ac olaf) a'u cyfeiriad e-bost gyda Llywodraeth Cymru er mwyn iddynt allu cysylltu â nhw i gymryd rhan yn yr ymchwil hon. Gwirfoddolodd naw o 19 o swyddfeydd lleol Cyngor ar Bopeth i wneud y galwadau hyn i gleientiaid, ac roedd gan gynghorwyr bythefnos rhwng 7 a 19 Rhagfyr i wneud hynny. Defnyddiodd y cynghorwyr adroddiad am yr holl gleientiaid a oedd wedi cyrchu gwasanaethau yn Chwarter 2 2023/24 (mis Gorffennaf i fis Medi) a ffonio'r cleientiaid a oedd wedi cael cyngor trwy eu swyddfa Cyngor ar Bopeth leol yn unig.
- 2.7 Cofnodwyd eu cydsyniad, gan gynnwys y dyddiad, gan y cynghorydd yn erbyn cofnod llyfr achosion y cleient. Yna, anfonodd Cyngor ar Bopeth enwau a chyfeiriadau e-bost y cleientiaid a oedd yn cydsynio, mewn modd diogel, at y Rhaglen Ymchwil Fewnol. Roedd Cytundeb Rhannu Data ar waith ar gyfer y broses hon.

- 2.8 Roedd y dyddiadau cydsynio rhwng 13 a 20 Rhagfyr 2023. Cafodd 91 o gleientiaid eu cynnwys yn y ffeil sampl. Roedd 17 cofnod heb gyfeiriad e-bost a dau gyda chyfeiriadau e-bost na ellir eu defnyddio, gan adael sampl o 72 o gleientiaid.
- 2.9 Y nod oedd cyfweld â 12 cleient a oedd wedi defnyddio gwasanaethau a ariannwyd drwy'r Gronfa Gyngori Sengl. Dewiswyd dull samplu ar hap i ddewis cleientiaid i'w gwahodd i'r ymchwil. Dewiswyd y dull hwn gan nad oedd gwybodaeth ddemograffig am y cleientiaid ar gael.
- 2.10 Nod y cyfweiliadau oedd archwilio barn am:
- Pryd y cysylltwyd â'r gwasanaethau cynghori.
 - Drwy ba sianel y cyrchwyd y gwasanaethau cynghori.
 - Y mathau o faterion y ceisiwyd cyngor yn eu cylch.
 - Y broses o gael cyngor.
 - Canlyniadau yn sgil cael cyngor.
 - Effeithiolrwydd y gwasanaethau cynghori.
 - Yr hyder i ddelio ag unrhyw faterion yn y dyfodol.
- 2.11 Oherwydd yr wybodaeth gyfyngedig o fewn y ffeil sampl, roedd bwriad i ofyn cwestiynau demograffig ar ddiwedd y cyfweiliad i ganfod nodweddion y rhai a gyfwelwyd.
- 2.12 Ar hap dewiswyd sampl cychwynnol o 20 cleient ac anfonwyd gwahoddiad e-bost atynt gan y Rhaglen Ymchwil Fewnol. Mynegodd un cleient ddiddordeb mewn cymryd rhan. Oherwydd y gyfradd ymateb isel, cafodd 30 cleient arall eu samplu a'u gwahodd ar hap. Ni wnaeth unrhyw gleientiaid eraill fynegi diddordeb mewn cymryd rhan.
- 2.13 Oherwydd y gyfradd ymateb isel ac ar ôl trafod gyda'r Cyngor Lles Cymdeithasol a Changen Polisi'r DWP, gwnaed y penderfyniad i dynnu'r cyfweiliadau â chleientiaid o gwmpas yr adolygiad. Oherwydd oedi wrth gael gafael ar y data, roedd y gwahaniaeth mewn amser rhwng pan wnaeth y cleientiaid gydsynio i rywun gysylltu â nhw am yr ymchwil a phan wnaeth y Rhaglen Ymchwil Fewnol gyrchu data'r

cleientiaid a chysylltu â nhw am gyfweiliad yn oddeutu 5 mis. Ar ben hynny, y cleientiaid oedd y rhai a oedd yn defnyddio'r gwasanaeth rhwng mis Gorffennaf a mis Medi 2023. Efallai bod hyn wedi cyfrannu at lefel y diffyg ymateb gan y byddai'r cleientiaid yn y rhan fwyaf o achosion wedi cwblhau eu cefnogaeth trwy'r gwasanaethau a ariannwyd gan y Gronfa Gyngori Sengl. Mae hyn yn cael ei gymhlethu ymhellach gan natur sensitif y pwnc ymchwil, lle efallai na fydd cleientiaid eisiau trafod eu profiad unwaith y bydd eu mater wedi'i ddatrys. Nodwyd amharodwydd cleientiaid i gymryd rhan mewn cyfweiliadau ymchwil hefyd yn ['Asesiad o weithrediad y cynllun Cyngor Gwell, Bywydau Gwell'](#) (2015).

- 2.14 Gan nad oedd modd cynnal cyfweiliadau â chleientiaid, trafodwyd ffyrdd amgen o ganfod profiad cleientiaid gyda Chyngor ar Bopeth. Y dewis arall mwyaf priodol oedd defnyddio data am brofiad cleientiaid oedd wedi ei gasglu gan Gyngor ar Bopeth, a'i ddarparu eisoes i Lywodraeth Cymru fel rhan o ddata monitro, ac a ddisgrifir yn yr is-adran ganlynol 'data profiad cleientiaid'.

Data monitro Cyngor ar Bopeth

- 2.15 Darparwyd data monitro rheolaidd gan Gyngor ar Bopeth i Lywodraeth Cymru bob chwarter. Wrth i gofnodion cleientiaid gael eu diweddarau, gall data newid dros amser. Er mwyn sicrhau bod y data yn gyfredol, yn gyson, ac yn cynnwys blwyddyn ariannol lawn olaf y Gronfa Gyngori Sengl ar adeg ysgrifennu (2023/24), yn hytrach na defnyddio adroddiadau chwarterol hanesyddol, gofynnodd y Rhaglen Ymchwil Fewnol am ddata monitro wedi'i ddiweddarau a oedd yn cwmpasu'r holl flynyddoedd gan Gyngor ar Bopeth. Darparwyd hyn ym mis Mehefin a mis Gorffennaf 2024. Cesglir y data monitro trwy sawl ffynhonnell, a amlinellir yn yr is-adrannau canlynol.

Data Llyfr Achos (Casebook)

- 2.16 Mae gan Gyngor ar Bopeth system rheoli achosion o'r enw Llyfr Achos (Casebook). Pan fydd cynghorwyr yn creu cofnod ar gyfer cleient newydd, mae hyn yn creu achos i'r cleient a'u nodyn achos cyntaf. Mae achos yn cynnwys un neu fwy o nodiadau achos. Bydd cynghorwyr yn llenwi'r achos gyda nodiadau achos drwy gydol yr amser y bydd cofnod cleient ar agor ac mae hyn yn cyfleu'r gefnogaeth a ddarperir i bob cleient. Mae'r nodiadau achos yn cynnwys cofnod ysgrifenedig o'r

hyn a drafodwyd, unrhyw gyngor neu wybodaeth a roddir, unrhyw gamau a gymerir ar ran y cleient, ac unrhyw gamau nesaf y cytunwyd arnynt. Gall cynghorwyr hefyd ddod o hyd i gleient presennol ar Casebook ac ychwanegu achos newydd at gofnod cleientiaid sy'n bodoli'n barod.

2.17 Dyma'r math o wybodaeth a ddarperir yn y data Casebook:

- Gwybodaeth am nodweddion y cleient.
- Yr iaith a ffefrir, pa iaith i roi cyngor ynddi, ac a oedd modd darparu cymorth yn yr iaith hon.
- Y math o wasanaeth y mae'r cleient yn ei gyrchu (er enghraifft, Cymunedol/Cyffredinol, Arbenigol)
- Y sianel mae'r cleient yn ei defnyddio i gysylltu â Chyngor ar Bopeth.
- Y math o fater(ion) y gofynnodd y cleient am gyngor yn ei gylch.
- Gweithgareddau a chysylltiadau a gynhaliwyd i ddatrys mater y cleient.

Data am alwadau a data am atgyfeiriadau

2.18 Mae data monitro hefyd yn cael ei dynnu o systemau ffôn, a'r darparwyr trydydd parti 'Refernet' a 'LanguageLine'.

2.19 Ar gyfer y systemau ffôn, pan fydd cleientiaid yn ffonio'r gwasanaeth Advicelink, byddant yn cyrraedd Ymateb Llais Rhyngweithiol sy'n rhoi gwybodaeth am ganiatâd, data a llwybrau dethol ar gyfer gwahanol wasanaethau. Ar y pwynt hwn, yn dibynnu ar yr hyn a ddewisir, bydd cleientiaid naill ai'n mynd i mewn i'r ciw galwadau neu'n cael eu cyfeirio at wasanaeth arall. Mae'r partneriaid allanol SNAP Cymru a Shelter Cymru hefyd yn darparu cyngor teleffon arbenigol o bell ynghylch tai ac addysg. Nid yw data SNAP Cymru na Shelter Cymru wedi'u cynnwys yn y data galwadau sydd ar gael.

2.20 Mae LanguageLine yn wasanaeth cyfieithu ar y ffôn. Mae'r broses yn golygu bod y cynghorydd yn ffonio LanguageLine, ac yna'n gofyn am iaith. Os yw'r cleient sydd angen cyfieithydd yn bresennol, mae'r cleient a'r cynghorydd yn cael eu cysylltu â chyfieithydd, mae'r cynghorydd yn briffio'r cyfieithydd, ac yna mae'r sgwrs yn dechrau. Os nad yw'r cleient sydd angen cyfieithydd yn bresennol, mae'r

cynghorydd yn cael ei gysylltu â chyfieithydd, ac yn rhoi sesiwn frifio a manylion cyswllt y cleient. Yna mae'r cleient yn cael ei ddeialu i mewn, ac mae'r sgwrs yn dechrau. Darperir data ynghylch nifer y galwadau, nid cleientiaid unigol.

- 2.21 Mae Refernet yn system ar-lein i wneud atgyfeiriadau rhwng asiantaethau cynghori. Defnyddiwyd hyn fel rhan o Advicelink Cymru i alluogi dull atgyfeiriadau cyson ar draws swyddfeydd a phartneriaid Cyngor ar Bopeth Lleol. Roedd ychwanegu asiantaethau newydd at y system a dileu asiantaethau yn cael ei reoli'n ganolog. Mae data Refernet yn cael ei dynnu o'r system.
- 2.22 Yn gyntaf, mae proses cyfeirnod Refernet yn cynnwys cael caniatâd cleientiaid i'w cyfeirio at sefydliad arall fel rhan o'i achos. Ar ôl mewngofnodi i Refernet, gall y cynghorydd chwilio am yr asiantaeth berthnasol. Yna bydd yn llenwi ffurflen atgyfeirio sy'n cynnwys nodiadau achos a'r categori atgyfeirio (pwnc). Yna mae'r asiantaeth sy'n cael yr atgyfeiriad yn cael hysbysiad e-bost. Ar gyfer yr asiantaeth sy'n derbyn, gall ddiweddarau'r atgyfeiriad gyda chategori'r cyngor a roddwyd a'r canlyniad i'r cleient, cyn cau'r atgyfeiriad. Mae'r asiantaeth a anfonodd yr atgyfeiriad yn derbyn diweddariadau e-bost ynglŷn â hyn. Gall y cleient hefyd dderbyn hysbysiadau ar unrhyw adeg yn y broses atgyfeirio os mai SMS neu e-bost yw ei ddull cyswllt dewisol.

Data am brofiad y cleientiaid

- 2.23 Mae data am brofiad cleientiaid yn cael ei gasglu gan Gyngor ar Bopeth. Bydd y cynghorwyr yn cofnodi a yw'r cleientiaid yn cydsynio iddynt gysylltu i gael adborth ganddynt, a beth yw eu dull cyswllt dewisol, yn unol â chofnod llyfr achos y cleient. Anfonwyd e-bost neu neges destun at gleientiaid a oedd wedi cydsynio i hynny rhwng pump ac 17 wythnos ar ôl iddynt dderbyn cyngor.

2.24 Roedd yr e-bost neu'r neges destun hon yn cynnwys arolwg ar-lein gyda'r cwestiynau canlynol. Dim ond data y cwestiynau un dewis a rannwyd â'r Rhaglen Ymchwil Fewnol:

- Pa mor hawdd neu anodd oedd hi i gael mynediad i'r gwasanaeth? (Cwestiwn gorfodol, un dewis)
- I ba raddau wnaeth y gwasanaeth eich helpu i ddod o hyd i ffordd ymlaen? (Cwestiwn gorfodol, un dewis)
- I ba raddau y mae eich problem bellach wedi'i datrys? (Cwestiwn gorfodol, un dewis)
 - Os yw'r cleient yn dewis opsiwn ymateb cadarnhaol, gofynnir iddo 'Ydych chi'n meddwl y byddech chi wedi gallu datrys eich problem heb help gan Gyngor ar Bopeth?' (un dewis)
 - Os yw'r cleient yn dewis opsiwn ymateb negyddol, gofynnir 'Dywedoch wrthym fod eich problem heb ei datrys. Beth oedd y prif reswm am hyn?' (Testun rhydd)
- A fydddech chi'n argymhell y gwasanaeth i bobl eraill? (Cwestiwn gorfodol, un dewis)
- O ganlyniad i'r cymorth a gawsoch gan Gyngor ar Bopeth, i ba raddau y profoch unrhyw un o'r effeithiau canlynol? (Cwestiwn dewisol, un dewis)
 - a. Teimlo'n llai isel, dan lai o straen neu'n llai pryderus
 - b. Teimlo bod eich iechyd corfforol wedi gwella
- Yn eich barn chi, pa un o'r canlynol sy'n disgrifio cyflwr eich problem orau pan wnaethoch gysylltu â Chyngor ar Bopeth? (Cwestiwn dewisol, un dewis)
- A oes gennych unrhyw sylwadau ychwanegol am eich ymweliad diweddar â Chyngor ar Bopeth? (Testun rhydd)

2.25 Mae'n bwysig nodi bod maint y sampl ar gyfer y cwestiynau o fewn y data am brofiad y cleient yn gymharol isel o'i gymharu â nifer y cleientiaid unigryw a gyrchodd y gwasanaeth. Disgwylir hyn oherwydd ni fydd pob cleient yn cydsynio i

rywun gysylltu i gael adborth ganddynt, a bydd newid meddwl yn digwydd yn naturiol rhwng cydsynio i rywun gysylltu â nhw a chael yr arolwg adborth 5 i 17 wythnos yn ddiweddarach. Bydd meintiau samplau ar gyfer pob cwestiwn yn cael eu nodi wrth drafod y canfyddiadau yn Adran 4: Canfyddiadau, is-bennawd 'Beth oedd profiadau'r cleient?'.

3. Canfyddiadau - Cyfweliadau gyda'r Darparwyr Gwasanaeth

- 3.1 Mae'r adran yn cyflwyno canfyddiadau'r cyfweliadau unigol gyda'r darparwyr y gwasanaeth. Mae'r is-benawdau canlynol yn ymwneud â'r meysydd eang yr holwyd yn eu cylch o'r canllaw i'r pynciau. Mae'r cwestiynau yn Atodiad A. Mae pob dyfyniad gan gyfweliadau'r darparwr gwasanaeth yn yr adroddiad Cymraeg hwn yn gyfieithiadau o'r dyfyniadau gwreiddiol. Gellir dod o hyd i ddyfyniadau gwreiddiol yn fersiwn Saesneg yr adroddiad.

Y Galw am y Gronfa Gynghori Sengl

- 3.2 Nod y Gronfa Gynghori Sengl oedd gwella darpariaeth gwasanaethau cynghori yng Nghymru, gan ganolbwyntio ar allu pobl i dderbyn y cyngor cywir ar yr adeg gywir. Gwnaeth yr ymatebwyr sylwadau am amseriad cyflwyno'r gronfa, gan ei fod yn cydfynd â dechrau coronafeirws (COVID-19). Nodwyd hyn fel cydberthynas gadarnhaol, gan fod cynllun canolog y Gronfa Gynghori Sengl yn golygu bod y seilwaith ar gyfer darparu cyngor o bell yn barod i'w ddefnyddio ar unwaith:

'Felly ro'n i'n gallu gweithio o bell cyn gynted ag oedd angen... cyn belled â'i fod yn ofod cyfrinachol a... gwnaethom ymdrin â data yn briodol, fel roedden ni i gyd wedi'n hyfforddi i'w wneud a gallen ni barhau i gymryd galwadau'r Gronfa Gynghori Sengl o ddiwrnod cyntaf y cyfnod clo, ac rwy'n credu bod hynny wedi bod yn hynod bwysig oherwydd bod angen cyngor ar bobl yn fwy nag erioed yr adeg honno. ... chwaraeodd y Gronfa Gynghori Sengl ran enfawr yn hynny, gallu ateb y galwadau hynny.'

- 3.3 Roedd ymatebwyr yn teimlo bod y cyd-ddigwyddiad i COVID-19 ddod adeg cyflwyno'r Gronfa Gynghori Sengl wedi siapia sut y gweithredwyd y gronfa ac felly roedd rhai elfennau, fel maint y symudiad i gael cyngor o bell, yn anodd eu priodoli i'r Gronfa Gynghori Sengl neu'r pandemig. Fodd bynnag, roedd yr ymatebwyr yn unfrydol eu barn fod y ddarpariaeth o bell a ddarparwyd trwy'r gronfa wedi cynyddu'r gallu i ddarparu cyngor a'r galw am gyngor. Roedd yr ymatebwyr yn teimlo bod y gwasanaeth o bell yn cynnig cyrhaeddiad ehangach ac amrywiaeth o wasanaethau y gallai'r cyhoedd eu cyrchu:

'... mae cymaint o bobl a fyddai'n gallu cael gafael ar gyngor dros y ffôn a gallan nhw gael gafael ar unrhyw lefel o gyngor dros y ffôn ac unrhyw fath o ymholiad dros y ffôn.'

- 3.4 Gan adeiladu ar y thema hon, nododd un ymatebydd fod y cyngor a ddarparwyd trwy'r gronfa yn fwy holistaidd oherwydd y cynnydd yn y materion y gellid eu trafod a'r seilwaith oedd yn golygu bod modd ymdrin â sawl mater yn ddi-dor:

'Rwy'n credu bod gennym ni lawer mwy o gapasiti i gynnig cyngor dros y ffôn ac felly mae hynny'n rhoi mwy o ryddid i chi, mae'n debyg, i archwilio opsiynau o ran cyngor wyneb yn wyneb... gallwn ni symud cleientiaid yn ddi-dor trwy'r gwahanol haenau o gefnogaeth yn ogystal â'r gwahanol sianeli cymorth.'

- 3.5 Er bod yr holl ymatebwyr yn gweld y gallu cynyddol i ddarparu cyngor o bell yn gadarnhaol, nododd rhai ymatebwyr fod agweddau negyddol ar y cam hwn sy'n cael eu trafod yn fanylach o dan yr is-bennawd 'Effeithlonrwydd y Gwasanaeth'.
- 3.6 O ran y galw cynyddol, nododd yr ymatebwyr fod y galw wedi codi'n sylweddol ers cyflwyno'r Gronfa Gynghori Sengl oherwydd ffactorau allanol fel COVID-19, yr argyfwng costau byw ac ansefydlogrwydd mewn cyflenwadau bwyd ac ynni.
- 3.7 Wrth drafod y gallu i ateb y galw, roedd gan ymatebwyr safbwyntiau amrywiol ar effeithiolrwydd y Gronfa Gynghori Sengl. Roedd un ymatebydd yn teimlo bod y capasiti o fewn ei sefydliad yn rhagorol a'u bod yn gallu ateb y galw am gyngor. Nododd ymatebydd arall y bu cynnydd o flwyddyn i flwyddyn mewn anghenion cynghori na fyddent wedi gallu eu bodloni heb y gronfa. Nododd ymatebydd arall, er bod amseroedd aros yn dal i fod yn broblem weithiau pan mae'r galw'n uwch na'r capasiti, fod seilwaith y Gronfa Gynghori Sengl yn caniatáu blaenoriaethu'r angen yn fwy effeithlon a'r gallu i gynyddu'r ymateb a rhoi cyngor prydlon i osgoi argyfwng. Nododd dau ymatebydd nad oedd y cyllid a ddarparwyd gan y Gronfa Gynghori Sengl yn ddigonol i ateb y galw. Roedd hyn yn gysylltiedig â chynnydd cyffredinol yn y galw oherwydd pwysau fel yr argyfwng costau byw. Fodd bynnag, roedd pryder hefyd nad oedd lefel y cyllid yn ddigon uchel neu'n ddigon hirdymor i ganiatáu ar gyfer lefelau digonol o staffio neu gadw staff.

- 3.8 Nododd un ymatebydd fod cyfuniad o amodau gwell, cyflogau uwch a chontractau hirdymor wedi arwain at golli staff medrus o'i sefydliadau hi i awdurdodau lleol:

'... mae hynny'n pwysleisio pam nad yw'r cyllid yn ddigon, oherwydd bod ein hawdurdodau lleol yn talu tua £7000 neu fwy nawr, £7000 pan ddaw swydd wag allan... rydych chi eisoes wedi eu hyfforddi nhw, rydych chi'n gwybod bod yr awdurdodau lleol yn mynd i ddweud 'o diolch, [enw'r darparwr]. Fe wnaethoch chi eu hyfforddi'n dda. Maen nhw, chi'n gwybod, ganddon ni, ac oherwydd nad y cyflog yn unig, mae amodau'r swydd yn cyfrif hefyd - y cyfraniadau pensiwn ac yn y blaen. Felly, mae'n rhaid i ni ddweud, fel Llywodraeth Cymru, gadewch i ni gael sefyllfa deg. Rydyn ni'n darparu'r un gwasanaeth, er bod hynny mewn sector gwirfoddol.'

- 3.9 Eglurodd yr ymatebwyr eu bod yn credu bod y dull yn caniatáu i gleientiaid adeiladu eu gallu i ddelio â phroblemau'r dyfodol, gan eu paratoi â sgiliau a gwybodaeth i ddelio â phroblemau yn y dyfodol.

'... y pwyslais oedd... a ydyn ni wedi rhoi'r wybodaeth sydd ei hangen arnynt i wella eu dealltwriaeth eu hunain a'u hunangynghaliaeth eu hunain fel unigolion wrth symud ymlaen a gallu datrys problemau, pa bynnag broblem sydd ganddyn nhw? Felly, rwy'n credu ein bod yn gwneud hyn i raddau helaeth... gwneud yn siŵr ein bod yn rhoi'r holl wybodaeth ac adnoddau sydd eu hangen arnynt nhw i symud ymlaen ac asesu gallu'r cleient yn y bôn ar y cam hwnnw... rhaid cydbwyso ein hasesiad o allu'r cleient gyda'i angen, ond hefyd y ffordd mae'r cleient yn gweld ei angen hefyd... meithrin ymdeimlad o hunan-rymuso a gwybodaeth yn y cleient ei hun i symud ei hun ymlaen.'

'... rydyn ni'n ceisio grymuso cleientiaid a cheisio meithrin eu gallu i adeiladu'r math o wybodaeth a dealltwriaeth sydd ei angen am sut i wneud beth bynnag y gallai fod, deall y system fudd-daliadau, trafod gyda chredydwyd, ond rydyn ni'n ceisio gwneud y darn hwnnw o waith gyda nhw, ac i mi, dyna'r ffordd fwyaf effeithlon o ddarparu gwasanaethau cynghori...'

- 3.10 Mantais bellach y Gronfa Gynggori Sengl a nodwyd gan un ymatebydd yw'r cyfle mae'n ei gynnig i arloesi. Bu'n sôn am sefydlu clinigau cynggori mewn canolfannau lleol fel ysgolion a thafarndai yn hytrach na lleoliadau traddodiadol fel adeiladau sy'n eiddo i'r Cyngor, a sut roedd hynny'n rhoi cyfleoedd i ymgysylltu ag aelodau o'r cyhoedd na fydden nhw o reidrwydd yn eu cyrraedd fel arfer neu ddarparu cyfleoedd i bobl ymgysylltu â gwasanaethau cynggori cyn cyrraedd pwynt argyfwng:

'... mae'r Gronfa Gynggori Sengl wedi caniatáu i ni ddefnyddio'r dull mwy arloesol hwnnw drwy ganolbwyntio ar natur gyfannol y gwasanaeth. Rydyn ni'n darparu allgymorth mewn tafarn ac, mewn gwirionedd, dwy dafarn nawr, ac mae un ohonyn nhw'n llythrennol rownd y gornel o ganolfan gynggori [enw lle daearyddol].' *'Rydyn ni wedi gwneud lot o waith mewn ysgolion hefyd, mae rhieni'n mynd yno, maen nhw'n gollwng eu plant yno. Maen nhw'n gweld ein bod ni yno ac maen nhw'n meddwl "ydych chi'n gwybod beth? Efallai y gwnaf i siarad â rhywun tra fy mod i'n meddwl amdano yn hytrach nag aros tan bwynt argyfwng".'*

- 3.11 Nododd yr ymatebwyr fylchau yn y ddarpariaeth mewn perthynas â gallu darparu'r cyngor cywir mewn modd amserol. Roedd y bylchau hyn yn gysylltiedig â chyngor penodol yn ymwneud â mewnfudo a chyn-filwyr ond roeddent hefyd yn ymdrin â ffactorau ehangach fel unigolion hynod fregus o ganlyniad i faterion cysylltiedig â iechyd meddwl. Nododd un ymatebydd fod angen llawer iawn o adnoddau wrth ddarparu cyngor i gleientiaid bregus gan fod y problemau'n gymhleth fel arfer ac mai dim ond drwy sefydlu perthnasoedd o ymddiriedaeth yn gyntaf roeddent yn llwyddiannus. Nid oeddent yn teimlo bod y gronfa yn darparu'n ddigonol ar gyfer y ffactorau hyn.

Cydweithio a gweithio amlasiantaethol

3.12 Un o brif amcanion y Gronfa Gynghori Sengl oedd gwella cydweithio a gweithio ar y cyd ymhlith gwasanaethau cynghori yng Nghymru. Nododd yr ymatebwyr fod yr amcan hwn wedi bod yn llwyddiannus yn gyffredinol.

3.13 Siaradodd yr ymatebwyr am well cydweithredu ar draws sefydliadau, gan ganolbwyntio'r sylw ar weithio ar draws asiantaethau oherwydd natur a threfniadaeth y Gronfa Gynghori Sengl. Roedd ymatebwyr yn credu, er bod eu sefydliadau wastad wedi bod â'r uchelgais a'r bwriad o gydweithio'n agos cyn cyflwyno'r Gronfa Gynghori Sengl, nad oedd ganddynt bob amser y mecanweithiau na'r adnoddau i hyn ddwyn ffrwyth. Felly, rhoddodd y Gronfa Gynghori Sengl y cyfle a'r adnoddau i ddod â llawer mwy o gydweithio effeithiol ac effeithlon yn fyw:

'Mae'n ei helpu drwy roi'r cyfle i ni sefydlu llwyfannau i greu perthnasoedd gydag ystod eang o sefydliadau. Dyw hyn ddim yn ddieithr i'r ffordd y mae [enw'r sefydliad] wedi gweithio, ond mae'r ffaith ei fod wedi'i integreiddio i ddyluniad y prosiect yn rhoi'r cyfle i ni fynd ati i'w weithredu.'

3.14 Siaradodd yr ymatebwyr am well gwybodaeth a dealltwriaeth o sefydliadau partner a'r hyn yr oeddent yn gallu ei ddarparu. Roeddent yn teimlo bod ganddynt ddealltwriaeth ddyfnach o sut roedd sefydliadau partner yn gweithio a oedd yn mynd y tu hwnt i lefel arwynebol ac roedd manteision hyn wedi bod o fudd cyffredin rhwng sefydliadau:

'rydyn ni wedi dysgu mwy am asiantaethau ein gilydd ac rydyn ni wedi dysgu beth sydd ar gael, ac rwy'n meddwl bod hynny wedi chwalu llawer o rwystrau o ran y gwaith cydweithredol hwnnw.'

'wedi canolbwyntio ein sylw ar sut rydyn ni'n gweithio gyda phartneriaid ac mae'n deg dweud ein bod ni bob amser wedi gweithio'n dda gyda phartneriaid a bob amser wedi derbyn atgyfeiriadau gan asiantaethau penodol, ond fe wnaeth i ni feddwl am y dull amlasiantaethol hwnnw a sut y gallai partneriaid atgyfeirio pobl i'n gwasanaeth, ond yn yr un modd, beth allwn ni ei gael ganddyn nhw hefyd a sut rydyn ni'n cynnig cefnogaeth gofleidiol i gleientiaid.'

- 3.15 Roedd dau ymatebydd yn teimlo bod strwythur y Gronfa Gyngori Sengl wedi arwain at gysondeb ledled Cymru o ran sut roedd gwasanaethau cyngori yn cael eu darparu a'r ystod o wasanaethau y gallai cleientiaid eu cyrchu tra hefyd yn cynnig rhwyd achub fel nad oedd unrhyw gleient yn mynd ar goll yn y system:

'Mae hi [y Gronfa Gyngori Sengl] yn gweithio'n dda iawn gyda'i gilydd ac oherwydd ein bod yn rhan o'r rhwydwaith hwnnw, mae gennym y gallu i symud pobl yn rhwydd iawn trwy swyddfeydd lleol, trwy wahanol lefelau o gyngor. ... mae hynny'n golygu bod pob un cleient, waeth ble maen nhw yng Nghymru, yn cael gwasanaeth cyson.'

- 3.16 Yn ôl yr ymatebwyr, elfen arall o'r Gronfa Gyngori Sengl oedd wedi gwella cydweithio oedd gallu cadw nodiadau achos cleientiaid ar system ganolog a gwneud atgyfeiriadau uniongyrchol drwy'r system. Roeddent yn teimlo bod hyn yn creu taith ddi-dor i gleientiaid a oedd o fudd i ddarparwyr:

'Felly, galla' i jest glicio ar fy nyddiadur a gwneud apwyntiad... Dim ond adborth cadarnhaol iawn rydw i erioed wedi'i gael... Felly, rwy'n teimlo ei fod yn ddull cyd-gysylltiedig a hawdd iawn. Mae'n hawdd iawn cael y cyngor yna iddyn nhw.'

- 3.17 Roedd ymatebwyr hefyd yn teimlo bod manteision i'r systemau hyn ar gyfer cleientiaid a'u taith trwy wasanaethau cyngori. Nododd un ymatebydd fod y nodiadau achos a rennir wedi gwella effeithlonrwydd o ran gweithio ar draws sefydliadau ond eu bod hefyd yn golygu nad oedd raid i gleientiaid ailadrodd eu hamgylchiadau yn gyson ac ar ôl iddynt roi'r alwad gychwynnol i'r llinell gymorth, roedd hi'n hawdd cael gafael ar ba bynnag gyngor roedd ei angen ar y cleient:

'Felly, maen nhw'n siarad â'n cyngorydd [enw] ar ddydd Llun ac yn trafod eu mater. Mae'r holl wybodaeth yn cael ei chasglu, ac mae'n cael ei bwydo i'r person nesaf sy'n gorfod delio â'r cleient hwnnw. Felly, nid oes rhaid iddyn nhw ailadrodd unrhyw ran o'r wybodaeth honno.'

- 3.18 Er bod yr holl ymatebwyr yn teimlo bod cydweithio wedi gwella o ganlyniad i'r Gronfa Gyngori Sengl, roedd rhai yn teimlo bod ambell anhawster ar brydiau. Amlinellodd un ymatebydd eu bod wedi cael anawsterau gydag un partner

cyflogedig o ran ymgysylltu ac atebolrwydd. Er eu bod yn atgyfeirio cleientiaid at y partner, eglurodd yr ymatebydd na chafodd unrhyw adborth wedyn ac nad oedd wedi derbyn unrhyw atgyfeiriadau gan y partner hwn. Roeddent yn teimlo bod yr asiantaeth bartner yn ymgysylltu â'r Gronfa Gynghori Sengl mewn enw yn unig ac nad oedd yn cymryd rhan yn ysbryd cydweithredol y gronfa ac yn teimlo'n gryf y dylid cael dull mwy trylwyr o sicrhau bod sefydliadau partner yn cymryd rhan fel yr amlinellir yn y contract:

'Byddwn i'n dweud bod (enw sefydliad partner) wedi dod i mewn ac mae wedi bod wir yn sefyllfa o fod hyn yn ffordd o ariannu ei arbenigedd a does dim cydweithio wedi digwydd. Rydyn ni wedi trio, ond o fy safbwynt i yn ein rhanbarth ni, dydw i ddim wedi cael unrhyw gysylltiad â (enw sefydliad partner) ers i mi ddechrau. Ni fu unrhyw ymgysylltiad, dim atgyfeiriadau ... y peth pwysig y dylai'r Gronfa Gynghori Sengl ei wneud yw atgyfeirio a sicrhau bod taith y cleient hwnnw'n un adeiladol felly rwy'n credu, wrth symud ymlaen, y byddai'n hanfodol inni graffu ar y dewis o bartneriaid.'

- 3.19 Cododd ymatebydd arall bwysigrwydd dewis partneriaid yr oedd y cymunedau roeddent yn rhoi cyngor iddynt yn ymddiried ynddynt. Gwnaethant ddefnyddio enghraifft o grwpiau ethnig lleol y mae eu hanghenion cynghori efallai'n cael eu bodloni'n well gan sefydliadau lleol llai yr oeddent yn ymddiried ynddynt ac yn aml yr oedd ganddynt gysylltiadau â nhw eisoes yn hytrach na sefydliadau mwy o faint a mwy sefydledig a oedd yn tueddu i fod yn bartneriaid a ffefrir o fewn y Gronfa Gynghori Sengl.
- 3.20 Yn olaf, mynegodd dau ymatebydd bryderon bod staff o fewn eu sefydliadau'n cael eu datsgilio. Roedd un ymatebydd yn teimlo bod symud i fodel 'o bell' yn golygu nad oedd staff cael profiad o ddiwylliant swyddfa lle gallai rhannu gwybodaeth yn fwy naturiol ddigwydd. Roedd ymatebydd arall yn teimlo bod cynghorwyr cyffredinol o fewn eu staff yn colli sgiliau a gwybodaeth oherwydd bod anghenion am gyngor arbenigol yn cael eu hatgyfeirio ymlaen. Cyn y Gronfa Gynghori Sengl byddent yn aml wedi datblygu gwybodaeth arbenigol i ateb y galw. Pe na bai'r Gronfa Gynghori Sengl yn parhau, roedd yr ymatebydd yn poeni na fyddai'r adnoddau ganddynt i ddarparu'r cyngor angenrheidiol:

'Mae ychydig yn anodd oherwydd bod rhai prosiectau eraill, fel y dywedais, am eu bod yn canolbwyntio ac yn arbenigo, ar adegau mae'n rhaid i ni gyfeirio atynt i roi cyngor, yn enwedig ynghylch materion cyfreithiol sy'n ymwneud â gofal teuluol a chymunedol, cyflogaeth a thai weithiau. Fe geision ni gynnal y sgil honno o fewn ein cynghorwyr cyffredinol... ac mewn rhai ffyrdd mae wedi eu datsgilio nhw ac nid oes ganddyn nhw'r amser i gynnig y gwasanaeth arbenigol yna ac felly mae'n rhaid iddyn nhw ei drosglwyddo i eraill. Felly, maen nhw wedi colli'r gallu hwnnw, ond rydyn ni yn ceisio dod â hynny'n ôl, felly waeth beth fydd pobl yn ei gyflwyno i ni eu bod nhw'n dal i allu cyflawni hynny, a yw hynny'n gwneud synnwyr?'

Effeithlonrwydd y Gwasanaeth

- 3.21 Y consensws ymysg ymatebwyr oedd bod y Gronfa Gyngori Sengl wedi gwella effeithlonrwydd gwasanaeth eu sefydliadau. Thema graidd wrth drafod gwella effeithlonrwydd oedd y gallu i ddarparu cyngor o bell neu wyneb yn wyneb, yn ddibynnol ar anghenion y cleient. Hefyd, soniodd yr ymatebwyr am fanteision y model sy'n cwmpasu Cymru gyfan a sut roedd hynny'n golygu bod yna 'rwyd achub' a olygai fod cleientiaid yn elwa o adnoddau canolog a oedd yn cyflenwi yn ôl yr angen pan oedd galwadau lleol yn uchel. Nododd un ymatebydd fod y model hwn yn caniatáu gwell hygyrchedd a chapasiti:

'Felly, byddwn i'n dweud ei fod wedi gwella hygyrchedd oherwydd bod y capasiti yna yno. Yn sicr, wrth feddwl amdano o safbwynt Cymru Gyfan a'r ffaith ein bod yn darparu cyngor arbenigol ar draws Cymru. Mae 'na gapasiti i wneud hynny dros y ffôn ac wyneb yn wyneb yn y swyddfeydd lleol, fel y gall y cleient gysylltu ag unrhyw swyddfa leol neu unrhyw rif a bydd bob amser yn cyrraedd y person iawn a gobeithio bod y broses honno'n cael ei chyflymu ar eu cyfer yn eithaf sylweddol oherwydd bod y gallu yno i ddelio ag ef'.

- 3.22 Nodwyd bod system ganolog yn elfen allweddol wrth wella effeithlonrwydd, gyda'r seilwaith yn gyfle i ddarparwyr gael mynediad at fanylion a nodiadau cleientiaid a gwneud atgyfeiriadau ymlaen yn hawdd o fewn y system, fel y trafodwyd yn yr adran (cydweithio a gweithio amlasiantaethol). Roedd hyn yn cael ei ystyried yn

fanteisiol i ddarparwyr a chleientiaid. Manteisiodd darparwyr yn sgil gostyngiad mewn prosesau megis llenwi ffurflenni atgyfeirio manwl a dewis mwy effeithlon o wasanaethau cynghori i gwrdd ag anghenion a nodwyd gan gleientiaid, nad oedd yn ddibynnol ar ba wasanaethau oedd ar gael ar lefel leol. Ystyriwyd bod taith cleientiaid yn fwy llyfn ac yn adlewyrchu manteision gwell cydweithredu a chydweithio amlasiantaethol a drafodwyd yn adran flaenorol yr adroddiad hwn. Disgrifiodd un ymatebydd sut roedd y system ganolog yn golygu nad oedd cleientiaid yn aml yn ymwybodol o'u symudiad trwy wahanol sefydliadau cynghori oherwydd y seilwaith a ddarparwyd gan y Gronfa Gynggori Sengl:

'Mae'r (Gronfa Gynggori Sengl) yn gweithio'n dda iawn gyda'i gilydd ac oherwydd ein bod yn rhan o'r rhwydwaith hwnnw, gallwn symud pobl yn hyblyg iawn trwy swyddfeydd lleol, trwy wahanol lefelau o gyngor. ... a dydyn nhw ddim yn gwybod, ... dydyn nhw ddim yn gweld yr holl waith sy'n digwydd y tu ôl i'r llenni i wneud hynny. Yn syml, rydych chi'n siarad â [enw 1] heddiw, ond yfory byddwch chi'n siarad â [enw 2] oherwydd dyna'ch gweithiwr achos chi ond does dim ots bod [enw 2] wedi'i leoli yn Wrecsam, er enghraifft, ac rydyn ni'n rhan o ac yn defnyddio un gronfa ddata CRM ac mae gennyn ni brosesau atgyfeirio mewnol.'

- 3.23 Gan adeiladu ar y thema o wella darpariaeth gwasanaethau drwy gydweithio mwy effeithlon, nododd un ymatebydd eu bod wedi gweld symudiad o ddangos trywydd i gleientiaid at wasanaethau i atgyfeiriadau mwy cynhwysfawr, ac roeddent yn ystyried hyn yn welliant cadarnhaol:

'Rwy'n credu bod mwy o ddangos pa drywydd i'w ddilyn o'r blaen. 'Mae gennych chi broblem tai, iawn, byddwn yn rhoi rhif ffôn i chi, ewch i siarad â Shelter', ond nawr rydyn ni'n gwneud yr atgyfeiriad cynnes hwnnw, y trosglwyddiad hwnnw. Felly, rwy'n credu bod hynny wedi bod yn fath allweddol o effeithlonrwydd.'

- 3.24 Dywedodd un ymatebydd bod uno ffrydiau ariannu gan Lywodraeth Cymru i wasanaethau cynghori o dan y Gronfa Gynggori Sengl yn rhywbeth cadarnhaol. Roedd yn teimlo bod hyn yn rhoi adnoddau ac amser i gamu'n ôl o'r ffordd yr oeddent yn darparu eu gwasanaethau o'r blaen ac edrych ar ffyrdd o wella

effeithlonrwydd. Roeddent hefyd yn teimlo bod y seilwaith a ddarparwyd gan y Gronfa Gynghori Sengl yn fodd i gyllid o ffynonellau eraill (e.e. awdurdodau lleol) gael ei ddefnyddio'n fwy effeithlon:

'Dydw i ddim yn credu ei fod wedi ein helpu i gael gafael ar fwy o gyllid, fodd bynnag, mae'n helpu i ddarparu cyllid arall. ... yn amlwg, mae cyllid arall yn gyfyngedig iawn ac yn brin, ond mae'n helpu i'n cefnogi fel y gallwn ddarparu pethau fel yr allgymorth. ... [Y Gronfa Gynghori Sengl] yw'r sylfaen bwysig iawn yna ar gyfer sicrhau bod pobl yn gwella yn y gymuned mewn gwirionedd, a heb hynny, pe baem ond yn gallu canolbwyntio ar un maes a'r darnau eraill o gyllid, ni fyddai pobl yn gwella mewn gwirionedd.'

- 3.25 Er bod gan ymatebwyr lawer o sylwadau cadarnhaol ynghylch effeithlonrwydd y gwasanaeth, teimlent fod meysydd y gellid eu gwella. Amlygwyd anfanteision darpariaeth o bell yn bennaf trwy gyswllt ffôn gan un ymatebydd a oedd yn teimlo bod risg y gallai cleientiaid nad oeddent yn gallu cael gafael ar y ddarpariaeth o bell, neu'n anghyfforddus wrth ei ddefnyddio, fethu â chael cymorth pwysig. Teimlai'r ymatebydd ei bod yn hanfodol sianelu mwy o adnoddau tuag at fynediad wyneb yn wyneb a darpariaeth amgen o bell fel galwadau fideo a sgwrsio ar y we:

'Felly, un ffordd mae'r Gronfa Gynghori Sengl yn dda yn hynny o beth yw cynyddu capasiti pobl i allu cael mynediad drwy ffôn at gyngor untro, sydd wedi gwella taith cleientiaid, ac mewn ffyrdd eraill mae wedi dod yn rhwystr oherwydd ei fod bron yn gorfodi pobl i ddefnyddio ffonau... weithiau maen nhw eisiau bod wyneb yn wyneb. Efallai eu bod eisiau galwad fideo, ac heblaw am gyflwyno galwadau fideo yn lleol, nid yw hynny'n cael ei wneud... Rydyn ni hefyd wedi gweld ymgyrch fawr iawn i hybu defnyddio'r ffôn ac mae hynny hefyd yn tynnu oddi ar y gwasanaeth sgwrsio ar y we ac mae sgwrs ar y we, mae'n rhaid aros am hynny bob tro. Mae'r angen o hyd am bobl. Nid oes modd rhoi'r adnoddau iddo bob amser, felly mae'n tynnu oddi wrth bobl a allai fod yn cael trafferth gyda sain ... neu wyneb yn wyneb. Mae'n ffordd arall iddynt allu ei gyrchu o'r cartref, felly nid oes cost teithio neu efallai unrhyw gyflyrau iechyd sy'n cyfyngu ar eu symudedd neu nad

ydynt yn gyfforddus am ba bynnag reswm. Felly mae hynny'n rhwysr arall o bosib hefyd.'

- 3.26 Roedd un ymatebydd yn teimlo hefyd bod effeithlonrwydd mewn rhai meysydd o wasanaethau cynghori wedi cael ei gymhlethu gan strwythur y Gronfa Gynghori Sengl, gan ddefnyddio enghraifft talebau bwyd neu ynni i ddangos hynny. Roeddent yn cofio hon fel proses syml lle byddai cleientiaid yn galw heibio i swyddfa leol cyn cyflwyno'r Gronfa Gynghori Sengl, fodd bynnag, roedd hyn bellach yn golygu cam cychwynnol ychwanegol o gael mynediad i'r llinell gymorth ac oherwydd lefelau'r galw, gallai hyn arwain at oedi, ond hefyd olygu colli cyfleoedd i roi cyngor holistig am feysydd fel cynyddu incwm i'r eithaf:

'Felly, enghraifft dda yw talebau tanwydd a bwyd. Fel arfer, byddai pobl yn dod i'n sesiwn galw heibio ac yn dweud, edrychwch, mae angen dybryd arna i am hwn, mae ei angen arna i y funud yma ar y diwrnod hwnnw. Yn amlwg, maen [nhw] nawr yn cael eu symud i gyngor dros y ffôn, felly maen nhw'n ffonio'r gwasanaeth cyswllt cynghori, roedden nhw'n mynd drwodd at gynghorydd o bell nad yw'n lleol, ac mae'r cynghorydd hwnnw'n cael gwybod bod angen taleb tanwydd, angen taleb banc bwyd ac nid yw'r cynghorydd hwnnw'n gallu ei roi oherwydd eu bod yn darparu gwasanaeth o bell. Does dim pot cenedlaethol i roi talebau bwyd na thanwydd, ac felly roedden nhw'n eu cyfeirio'n syth yn ôl at eu [gwasanaethau] lleol i gael yr help hwnnw, ond allwn ni ddim bob amser, oherwydd y nifer o atgyfeiriadau sy'n dod i mewn, allwn ni ddim ei weld bob tro. Byddwn yn ceisio sgrinio am bobl, ond allwn ni ddim gwarantu y byddwch yn ei gael ar yr un diwrnod, ond yr hyn a ganfuom hefyd yw os oedd rhai materion sbarduno yn codi, oherwydd eu bod yn gwybod na fyddent yn gallu helpu gyda'r mater, roeddent yn ei basio yn syth i'r gweithwyr lleol heb archwilio'r cyngor. Felly yn amlwg, os oes gan rywun broblem o ran talebau tanwydd neu fwyd, yna dylid rhoi cyngor iddynt gysylltu â'u cyflenwad ynni i weld a oes modd cael credyd brys. Sut i ofyn am fynediad i'r cronfeydd cymorth yn ôl disgrisiwn ac mae'r cyngor am wneud y mwyaf o'r incwm, sicrhau eu bod yn cael y budd-daliadau cywir, yn cyllidebu, benthyciadau, pethau fel yna, ac nid oedd dim o hynny'n digwydd ar y ffôn.'

- 3.27 Cafodd sylw arall ynghylch addasrwydd atgyfeiriadau ei wneud gan ymatebydd gwahanol a nododd fod atgyfeiriadau diangen o'r llinell gynghori yn lleihau ac yn rhwystro effeithlonrwydd eu sefydliad. Roeddent yn teimlo bod atgyfeiriadau a dderbyniwyd weithiau yn ddiangen gan fod y cyngor eisoes wedi'i roi i'r cleient neu na allent weld rheswm pam na ellid bod wedi darparu'r cyngor yn ystod y cyswllt cychwynnol.

Gwasanaethau Arbenigol

- 3.28 Gofynnwyd i'r ymatebwyr a oedd y Gronfa Gynghori Sengl wedi newid y ffordd mae dinasyddion yn cyrchu gwasanaethau arbenigol ac a oedd y Gronfa Gynghori Sengl yn sicrhau mynediad at gyllid ar gyfer darparwyr arbenigol.
- 3.29 Roedd gan yr ymatebwyr farn gymysg ynghylch a oedd y Gronfa Gynghori Sengl yn cyflawni yn erbyn y disgwyliadau hyn. Nid oedd nifer fach o'r ymatebwyr yn teimlo y gallent gynnig unrhyw sylw am nad oeddent yn siŵr.
- 3.30 Trafododd dau ymatebydd sut y gwnaeth y Gronfa Gynghori Sengl helpu i ddarparu'r capasiti gan felly gefnogi mynediad cleientiaid at wasanaethau arbenigol, yn enwedig trwy ddarparu llwybrau mynediad lleol a chenedlaethol.

'... mae'r Gronfa Gynghori Sengl sy'n mynd at bethau lleol wir yn cefnogi pobl i ddod o hyd i'r gwasanaeth iawn iddyn nhw, beth bynnag yw'r broblem... gyda'r gwasanaeth o bell, mae'n anodd gwybod beth sydd ar gael yn lleol, ond efallai eu bod yn fwy ymwybodol o ba stwff cenedlaethol sydd ar gael. Unwaith eto, rwy'n credu mai'r peth mwyaf ... yw bod hynny'n cael ei ddiogelu, y mynediad hwnnw ac mae wir wedi helpu i ymdopi â lefel y galw sydd am y gwasanaeth ac nid o reidrwydd ei fod wedi gwella ... mae'n swnio braidd yn rhyfedd oherwydd eu bod nhw eisoes ... o lefel uchel iawn o ansawdd o'r blaen, ond mae wedi helpu i ddiogelu, cynnal y lefel uchel honno o wasanaeth i ddinasyddion a chael mynediad arbenigol, y math yna o wasanaethau.'

'... gallen nhw gysylltu â llinell gymorth a bod mewn rhan hollol wahanol o Gymru ond yn dal i ddod o hyd i'w ffordd yn ôl i'r tîm arbenigol cywir a'r swyddfa gywir, ac felly rwy'n credu bod y Gronfa Gynghori Sengl yn well

na'r hyn a oedd yno'n barod, oherwydd fel y dywedais, rydyn ni'n rhwydwaith o swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol ac yn gweithio'n dda gyda'n gilydd ond fe lwyddodd i wella hynny...'

- 3.31 Teimlai un ymatebydd fod y Gronfa Gynghori Sengl wedi creu adnoddau mwy arbenigol i gleientiaid ond yn y pen draw teimlai nad oedd y gwasanaethau yn ddigon yn aml:

'... ers i fi fod yn y swydd, rydw i wedi gweithio ar bedwar neu bump [sefydliad arbenigol] y flwyddyn ar gyfartaledd, ac roedd 'na lot ... mwy ar gael... Ar gyfer y flwyddyn nesaf, rydw i'n barod yn meddwl am edrych ar XY a Z ... ond, ie, mae'r cyllid yn helpu i gael mynediad gan sefydliadau arbenigol, ond gallai fod mwy pe bai mwy o arian, ac mae'n debyg y gallech chi ... wneud mwy ag ef oherwydd, chi'n gwybod, gallwn ni roi gweithiwr allgymorth ym mharthau XY a Z oherwydd byddwn ni wedyn yn gallu ariannu hynny i weithio gyda'r sefydliadau arbenigol hynny.'... 'Rwy'n teimlo ychydig yn sinigaidd am y gefnogaeth gyfreithiol ... efallai bod 'na ddwsin o gyfreithwyr sy'n gwneud y pro bono, 30 munud yw e... 'dyw 30 munud ddim yn ddigon, anaml iawn y mae'n ddigon, ac ydy, mae'n rhad ac am ddim, ond anaml y bydd yn ddigon.'

- 3.32 Gan gadw at y thema o ddiffyg adnoddau, nododd ymatebydd arall, er ei fod wedi gallu ariannu un elfen o wasanaethau cynghori arbenigol trwy'r Gronfa Gynghori Sengl, bod yn rhaid iddo ddibynnu ar ffynonellau cyllid ac atgyfeiriadau amgen ar gyfer ardaloedd arbenigol eraill:

'... gallai'r cyllid dalu am gynghorwyr sydd eisoes wedi'u hyfforddi'n dda mewn ... cyngor cyflogaeth arbenigol ... Felly, roeddem yn gallu talu am hynny drwy'r cyllid [Gronfa Gynghori Sengl] felly mae hynny'n eithaf arbenigol, ond dim byd arall. Hynny yw, os oes gennyn ni wasanaethau arbenigol, maen nhw wedi gorfod cael eu hariannu trwy ffynonellau eraill, nid yw'n dod o dan y Gronfa Gynghori Sengl mewn gwirionedd o ran yr hyn y mae staff yn gofyn i ni ei wneud. Felly, mae gennym ni wasanaeth cyngor i deuluoedd sydd fel gwasanaeth cyfraith teulu pro bono, ond bod hynny'n cael ei ariannu o ffynhonnell wahanol. Y prosiectau ynni, unwaith eto, mae'r

rheiny'n fathau o brosiectau arbenigol. Gallwn ni gynnig talebau tanwydd a phethau felly, ond nid yw hynny'n cael ei ariannu gan y Gronfa Gyngori Sengl, nid yw o fewn ei gylch gwaith. Felly, ni fyddwn yn dweud unrhyw beth y tu allan i fudd-daliadau neu ddyled. A yw o reidwydd yn ariannu gwasanaethau arbenigol o'n safbwynt ni? Dim ond trwy atgyfeiriadau a dangos pa drywydd i'w ddilyn y byddai hynny.'

- 3.33 Trafododd dau o'r ymatebwyr anawsterau gweithredu'r elfen hon o'r Gronfa Gyngori Sengl oherwydd faint o amser ac adnoddau a gymerai i feithrin perthynas â gwasanaethau arbenigol. Defnyddiodd un ymatebydd enghraifft o gymdeithas yr oedd wedi mynd ati gan deimlo y byddai'n bodloni'r anghenion cyngor ar gyfer lleiafrif ethnig penodol. Roedd wedi bod mewn sawl cyfarfod gyda'r sefydliad ac wedi hwyluso cysgodi o fewn ei wasanaeth ei hunan i aelodau'r sefydliad. Amlygodd yr ymatebydd nad oedd yr amser a'r adnoddau ar gyfer adeiladu'r berthynas hon yn cael ei ariannu drwy'r Gronfa Gyngori Sengl, yn hytrach fe'i cyflawnwyd trwy ymreolaeth ei rôl yn ei sefydliad a chefnogaeth eu tîm rheoli, gan nodi '*nid yw'r Gronfa Gyngori Sengl yn ariannu'r datblygiad perthynas hwnnw*'. Roedd hyn yn golygu ei bod yn debygol bod anghysonderau ar draws swyddfeydd lleol, lle nad oes gan eraill yr amser na'r gefnogaeth i wneud hynny. Siaradodd yr ymatebydd arall am fuddsoddiadau amser ac adnoddau tebyg wrth adeiladu cysylltiadau a pherthynas â gwasanaethau arbenigol a nododd nad oedd y cysylltiadau'n dwyn ffrwyth yn aml, gan olygu bod symiau sylweddol o amser yn cael eu gwastraffu wrth fynd ar drywydd gwasanaethau arbenigol.

Effaith ganfyddedig

- 3.34 Fel yr amlinellwyd mewn adrannau blaenorol, roedd darparwyr y gwasanaethau o'r farn bod y Gronfa Gynggori Sengl wedi sbarduno nifer o effeithiau cadarnhaol yn eu sefydliadau, gan gynnwys mwy o gapasiti i gwrdd ag anghenion cleientiaid, ehangu proffiliau'r cleientiaid oedd yn cyrchu gwasanaethau, gwell cydweithredu a gweithio amlasiantaethol a gwasanaeth mwy effeithlon. Er bod consensws bod y Gronfa Gynggori Sengl wedi gwella gwasanaethau cyngori, nodwyd heriau unigol mewn perthynas â meysydd fel lefelau cyllido a chadw staff.
- 3.35 Roedd ymatebwyr yn teimlo bod teithiau cyffredinol y cleientiaid yn fwy holistig ac effeithlon. Nodwyd bod integreiddio gwasanaethau cyngori o fewn model Cymru gyfan yn golygu bod llai o siawns y byddai anghenion pobl yn cael eu colli neu ddim yn cael eu bodloni. Nododd ymatebwyr unigol heriau yn eu gwasanaethau megis y ffocws cynyddol ar ddulliau o bell nad ydynt bob amser yn ateb anghenion eu cleientiaid oherwydd elfennau oedd yn eu gwneud yn fregus fel anawsterau iechyd meddwl.
- 3.36 Wrth drafod eu barn am effaith y Gronfa Gynggori Sengl, ar eu sefydliad a phrofiadau eu cleientiaid, roedd rhai o'r ymatebwyr yn teimlo ei bod yn anodd iawn ei asesu neu ei fesur. Roedd un ymatebydd yn teimlo bod adborth gwael am weithrediad cyffredinol a llwyddiant y Gronfa Gynggori Sengl, gan deimlo mai'r unig faes y gallai wneud sylw arno oedd ei sefydliad hi a sut y gwnaeth siapiau eu darpariaeth. Roedd ymatebydd arall yn teimlo bod y ffordd y cafodd dangosyddion perfformiad allweddol eu cynllunio yn golygu bod llawer o gyfleoedd wedi'u colli i fesur effaith a llwyddiant y Gronfa Gynggori Sengl. Defnyddiodd yr enghraifft o adrodd am 'achosion unigryw' fel mesur o nifer y bobl oedd yn defnyddio'r Gronfa Gynggori Sengl. Esboniodd y gellid cau achos cleient ar ôl datrys un mater ond y gallent ddod yn ôl i mewn i'r system yn ddiweddarach y flwyddyn honno ar gyfer mater gwahanol, ond ni fyddai hyn yn cael ei gofnodi oherwydd eu bod eisoes yn bodoli ar y system:

'... os ydyn nhw'n dod atoch chi mewn un chwarter, oherwydd efallai na fyddant yn datgelu popeth yn y chwarter cyntaf beth bynnag, yr ymweliad cyntaf, iawn, rydyn ni wedi cwrdd â [enw] yn chwarter un, delio â'i broblem. Daw [enw] yn ôl yn chwarter dau ond nid yw'n gleient unigryw mwyach, felly dydych chi ddim yn cael unrhyw gyllid ar ei gyfer, ond dydych chi ddim yn mynd i'w droi i ffwrdd, ydych chi?'

- 3.37 Nododd ymatebydd arall nad oedd mecanwaith i gofnodi adborth cleientiaid ar ddiwedd eu taith, ac roedd yn teimlo ei fod yn gyfle a gollwyd i gofnodi canlyniadau cadarnhaol y Gronfa Gyngori Sengl.
- 3.38 Rhoddodd yr ymatebwyr awgrymiadau o ffyrdd o wella mesur effaith y Gronfa Gyngori Sengl gan gynnwys adroddiadau naratif, astudiaethau achos manwl, casglu gwybodaeth ar lefelau cymhlethdod a chasglu adborth gan gleientiaid ar wahanol adegau o'r daith.

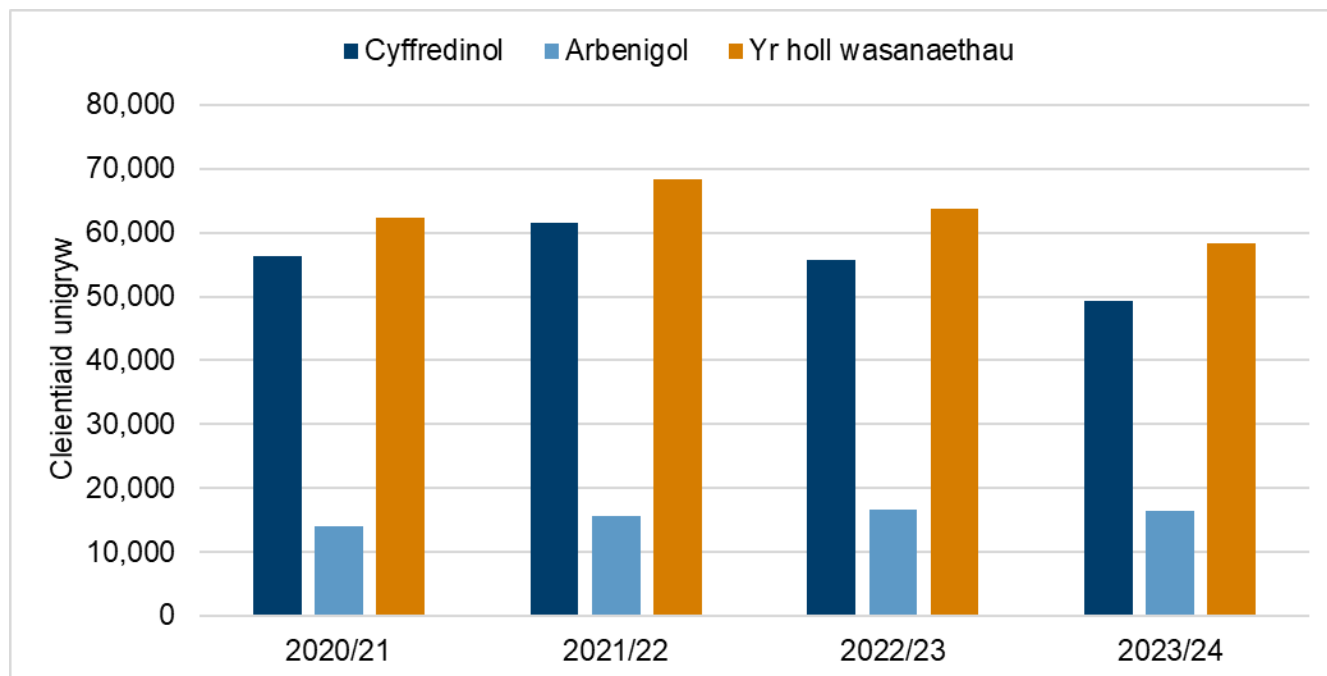
4. Canfyddiadau – Dadansoddi'r data monitro

- 4.1 Mae'r adran ganlynol yn cyflwyno'r dadansoddiad a wnaed o ddata monitro Cyngor ar Bopeth. Lle bo hynny'n bosibl, cysylltwyd y data â nodau ac amcanion gwreiddiol y Gronfa Gyngor Sengl.
- 4.2 Ar gyfer yr holl ddata a adroddwyd, mae'r blynyddoedd yn cyfeirio at flynyddoedd ariannol sy'n rhedeg o fis Ebrill i fis Mawrth, oni nodir yn wahanol. Mae'r cyfnod data cyflawn a ddarperir yn y data monitro yn rhedeg o ddechrau'r Gronfa Gyngori Sengl yn Chwarter 4 2019/20 (mis Ionawr i fis Mawrth 2020) hyd at ddiwedd y flwyddyn lawn ddiweddaraf o ddata yn Chwarter 4 2023/24 (mis Ionawr i fis Mawrth 2024). Pan gyflwynir data sydd wedi'i rannu fesul blwyddyn, mae hyn yn eithrio Chwarter 4 19/20 gan nad yw'n flwyddyn lawn.

Faint o bobl a ddefnyddiodd gwasanaethau'r Gronfa Gyngori Sengl?

- 4.3 Mae'r gwasanaeth cyffredinol yn cyfeirio at y 'Gwasanaethau Cyngori sy'n Canolbwyntio ar y Gymuned' ac mae'n cynnwys y gwasanaethau canlynol: Gwasanaeth cyffredinol y Gronfa Gyngori Sengl a chyffredinol o bell y Gronfa Gyngori Sengl (gwasanaeth ffôn). Mae'r gwasanaethau hyn yn gyfrifol am ddarparu pob math o wybodaeth a chynghor lles cymdeithasol hyd at, a chan gynnwys, cyngor cyffredinol gyda gwaith achos.
- 4.4 Mae'r gwasanaeth arbenigol yn cynnwys y gwasanaethau canlynol: Gwasanaeth arbenigol ac arbenigol o bell (gwasanaeth ffôn) y Gronfa Gyngori Sengl a gwasanaeth dyled arbenigol y Gronfa Gyngori Sengl. Mae'r gwasanaethau hyn yn bennaf gyfrifol am roi cyngor am fudd-daliadau, dyled, tai, cyflogaeth, gwahaniaethu a hawliau addysg, er eu bod yn cynnwys meysydd eraill. Mae hyn yn cynnwys gwasanaethau tribiwnlys a/neu wasanaethau cynrychiolaeth lllys.
- 4.5 O ddechrau'r Gronfa Gyngori Sengl hyd at ddiwedd y flwyddyn lawn ddiweddaraf (Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24), cafodd 215,708 o gleientiaid unigryw fynediad at wasanaethau'r Gronfa Gyngori Sengl. Cyrchodd 197,677 o gleientiaid unigryw wasanaethau cyffredinol a chyrchodd 51,534 o wasanaethau arbenigol.

Ffigur 1: Ym mhob blwyddyn rhwng 2020/21 a 2023/24, nifer y cleientiaid unigryw a ddefnyddiodd y gwasanaethau cyffredinol, gwasanaethau arbenigol, a chyfanswm yr holl wasanaethau [Nodyn 1]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Ni fydd ychwanegu nifer y cleientiaid unigryw yn y gwasanaethau cyffredinol at y rhai arbenigol ym mhob blwyddyn yn cyfateb i gyfanswm nifer y cleientiaid unigryw ar gyfer yr holl wasanaethau yn y flwyddyn honno, gan y gall cleientiaid gyrchu'r ddau fath o wasanaeth.

4.6 Disgrifiad o Ffigur 1. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos bod cyfanswm nifer y cleientiaid unigryw sy'n cyrchu holl wasanaethau'r Gronfa Gynghori Sengl wedi gostwng yn gyffredinol rhwng 2020/21 a 2023/24. Cyrhaeddodd nifer y cleientiaid unigryw uchafbwynt ar 68,271 yn 2021/22, gan ostwng yn 2022/23 a 2023/24, i 58,411 o gleientiaid unigryw a oedd yn defnyddio'r gwasanaethau yn 2023/24. Roedd nifer y cleientiaid unigryw oedd yn defnyddio'r gwasanaethau cyffredinol yn dilyn yr un patrwm â'r gwasanaethau yn gyffredinol. Roedd mwy o gleientiaid yn defnyddio gwasanaethau cynghori cyffredinol na gwasanaethau cynghori arbenigol ar draws pob blwyddyn. Disgwylir hyn gan fod gwasanaethau cynghori arbenigol ar gyfer 'problemau sy'n aml yn gymhleth ac wedi'u gwreiddio', ac maent wedi'u cyfyngu i gyngor ar fudd-daliadau, dyled, tai, cyflogaeth a gwahaniaethu, gan gynnwys addysg (canllawiau'r Gronfa Gynghori Sengl, 2019). Cynyddodd nifer y

cleientiaid unigryw oedd yn defnyddio gwasanaethau arbenigol ychydig yn gyffredinol rhwng 2020/21 a 2023/24. Yn 2020/21 cafodd 14,032 o gleientiaid unigryw fynediad at wasanaethau arbenigol. Cyrhaeddodd hyn uchafbwynt yn 2022/23 gyda 16,633 o gleientiaid unigryw, gan aros ar lefel debyg yn 2023/24 (16,481).

- 4.7 Yn gyffredinol, mae'r data'n awgrymu bod galw cyson wedi bod am wasanaethau cynghori a ariannwyd gan y Gronfa Gynghori Sengl. Er nad yw o fewn cwmpas yr adroddiad hwn i ymchwilio i'r rhesymau y tu ôl i'r galw mewn gwasanaethau, efallai y bydd yn bwysig ystyried, yn ystod camau cynnar darparu'r Gronfa Gynghori Sengl, bod pandemig COVID-19 wedi digwydd, a ddilynwyd wedyn gan yr argyfwng costau byw. Gallai'r rhain fod yn ffactorau sy'n cyfrannu at pam roedd y galw'n uwch rhwng 2020/21 a 2022/23.

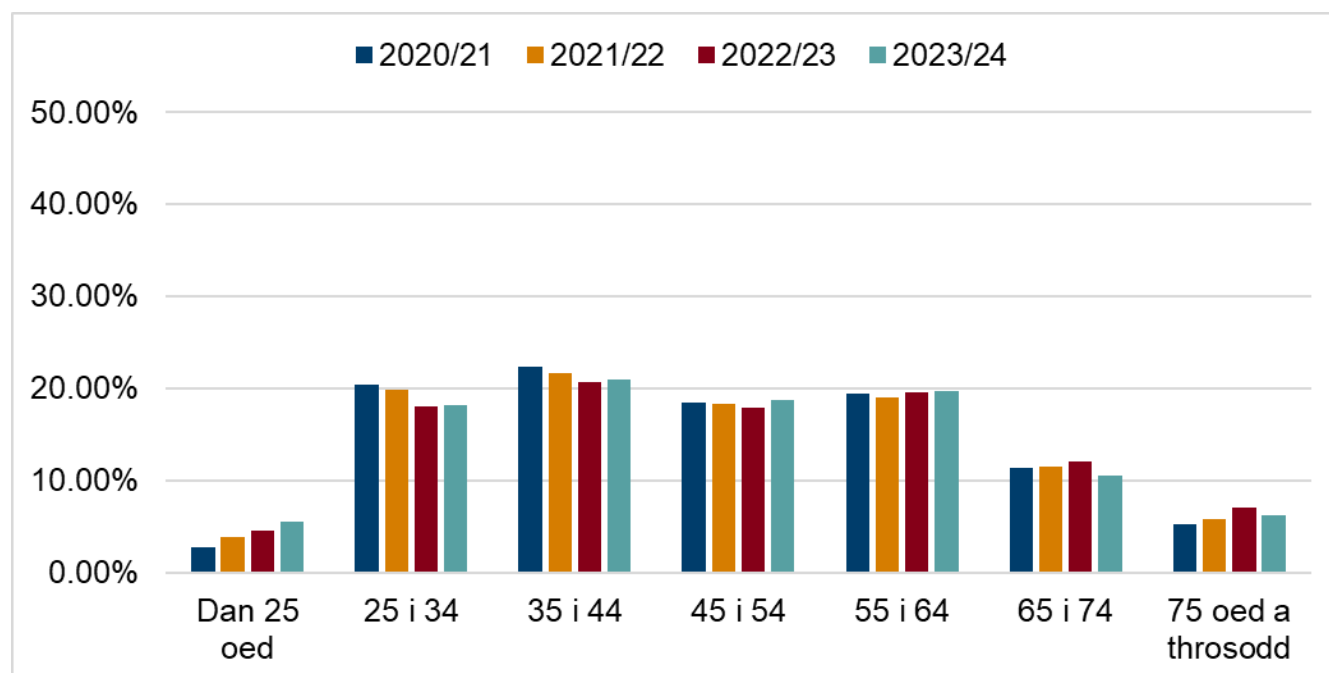
Pwy fu'n defnyddio gwasanaethau'r Gronfa Gyngori Sengl?

- 4.8 Gofynnir am wybodaeth am y cleient pan fydd cynghorwyr yn creu cofnod cleient newydd. Mae gwahanol feysydd yn orfodol yn dibynnu ar ba sianel gysylltu mae'r cleient yn ei ddefnyddio i siarad â'r cynghorydd:
- Oedran - Gorfodol, waeth beth yw'r sianel gyswllt.
 - Rhyw – Gorfodol dim ond wyneb-yn-wyneb.
 - Ethnigrwydd – Gorfodol dim ond wyneb-yn-wyneb.
 - Anabledd – Gorfodol dim ond wyneb-yn-wyneb.
 - Cyflogaeth - Dewisol, waeth beth yw'r sianel gyswllt.
- 4.9 Nid oedd gwybodaeth ar gael ynglŷn â geiriad y cwestiwn, yr opsiynau ateb a'r prosesau casglu, nac ychwaith a oedd y cwestiynau'n aros yr un fath dros amser. Dylid ystyried hyn wrth ddehongli unrhyw newidiadau dros amser. Mae hefyd yn bwysig ystyried nad yw'r derminoleg ar hyn o bryd yn cyd-fynd â'r safonau cytûn y byddem yn eu disgwyl. Mae mwy o wybodaeth am hyn ar gael yn Adran 6: Argymhelliad 4.
- 4.10 Yn ôl canllawiau'r Gronfa Gyngori Sengl (2019), dylai gwasanaethau alluogi mynediad eang ar yr un pryd â blaenoriaethu'r rhai mwyaf anghenus, gyda'r rhai mwyaf anghenus wedi'u diffinio mewn perthynas â'r rhanbarth penodol. Felly, Cyngor ar Bopeth oedd i ddiffinio'r grwpiau blaenoriaeth yn seiliedig ar eu gwybodaeth, ac o fewn adroddiadau data monitro, y grwpiau blaenoriaeth a nodwyd oedd:
- Pobl dan 25 oed
 - Pobl dros 55 oed
 - Lleiafrifoedd ethnig
 - Pobl anabl a'r rhai sydd â chyflwr iechyd, gan gynnwys iechyd corfforol a meddyliol, a'r rhai â chyflyrau iechyd lluosog.
 - Menywod

Oed

- 4.11 Mae'r cyfrif ar gyfer cleientiaid a gofnodir fel "Heb eu cofnodi / ddim yn berthnasol" wedi'u heithrio o'r cyfrifiadau. Nifer y cleientiaid unigryw heb oedran wedi'i gofnodi yw: 13,842 yn 2020/21, 9,842 yn 2021/22, 6,687 yn 2022/23 a 6,333 yn 2023/24.

Ffigur 2: Cyfran y cleientiaid unigryw a gyrchodd unrhyw wasanaeth yn ôl oedran, ym mhob blwyddyn rhwng 2020/21 a 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2, Nodyn 3]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Mae 'unrhyw wasanaeth' yn cyfeirio at y gwasanaethau cyffredinol ac arbenigol gyda'i gilydd.

[Nodyn 2] Mae yna achosion lle mae unigolion yn defnyddio'r gwasanaethau mewn gwahanol flynyddoedd, felly gallant fod yn bresennol yn y data fel cleient unigryw mewn mwy nag un flwyddyn.

[Nodyn 3] Cafodd plant dan 15 oed eu heithrio o'r data monitro a ddarparwyd fel gwall cofnodi tybiedig.

- 4.12 Disgrifiad o Ffigur 2. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai'r rhai rhwng 35 a 44 oed oedd y gyfran fwyaf o gleientiaid gydag oedran wedi'i gofnodi bob blwyddyn rhwng 2020/21 a 2023/24. Roedd hyn yn amrywio o 20.67% o gleientiaid yn 2022/23 i 22.42% o gleientiaid yn 2020/21. Y rhai o dan 25 oed oedd y gyfran isaf o

gleientiaid ag oedran a gofnodwyd ym mhob blwyddyn, er bod y gyfran yn cynyddu o flwyddyn i flwyddyn. Yn 2020/21 roedd y rhai o dan 25 oed yn cyfrif am 2.76% o gleientiaid, o'i gymharu â 5.57% o gleientiaid yn 2023/24. Y rhai 75 oed a hŷn oedd yr ail gyfran isaf o gleientiaid ag oedran a gofnodwyd ym mhob blwyddyn (yn amrywio o 5.27% i 7.12%).

- 4.13 Nodwyd bod y rhai o dan 25 oed a'r rhai dros 55 oed yn grwpiau blaenoriaeth. Mae pobl dros 55 oed yn cyfrif am fwy na thraean o gleientiaid bob blwyddyn. Mae'r rhai o dan 25 oed yn adlewyrchu'r gyfran isaf o gleientiaid sy'n defnyddio gwasanaethau ym mhob blwyddyn, yn amrywio o 2.76% i 5.57%. Yn ôl amcangyfrifon [canol blwyddyn y boblogaeth \(Llywodraeth Cymru, 2024\)](#), ganol blwyddyn 2023 roedd y rhai rhwng 16 a 24 oed yn cyfrif am 10.68% o boblogaeth Cymru - a bod hyn yn debyg yng nghanol blwyddyn 2020, 2021 a 2022.
- 4.14 Mae tu hwnt i gwmpas yr adroddiad hwn i ddeall pam mae'r rhai dan 25 oed yn adlewyrchu'r gyfran isaf o gleientiaid, fodd bynnag, gallai awgrymu naill ai bod y galw wirioneddol yn is yn y grŵp oedran hwn, neu nad yw'r gwasanaethau'n cyrraedd y rhai dan 25 oed. Byddai'n rhaid gwneud ymchwil pellach i ddeall pam mae cyfran is o bobl o dan 25 oed yn defnyddio'r gwasanaeth.

Tabl 5: Cyfran y cleientiaid unigryw a gyrchodd y gwasanaeth cyffredinol a'r gwasanaeth arbenigol yn ôl oedran, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1]

	Gwasanaeth cyffredinol	Gwasanaeth arbenigol
Dan 25 oed	4.34%	3.96%
25 i 34	19.11%	20.60%
35 i 44	20.83%	23.25%
45 i 54	17.59%	19.73%
55 i 64	19.05%	19.70%
65 i 74	11.99%	9.47%
75 oed a throsodd	7.10%	3.28%

Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Mae yna achosion lle mae unigolion yn cyrchu gwasanaethau cyffredinol ac arbenigol, gan gynnwys ar yr un pryd, felly gallant fod yn bresennol fel cleient unigryw yn y data yn y ddau gategori math gwasanaeth.

- 4.15 Mae Tabl 5 yn dangos bod y patrwm ar gyfer y gwasanaethau cyffredinol ac arbenigol yn cyd-fynd â'r patrwm ar gyfer yr holl wasanaethau'n gyffredinol, lle o blith y cleientiaid y cofnodwyd eu hoedran, y rhai rhwng 35 a 44 oed sy'n cynrychioli'r gyfran uchaf o gleientiaid sy'n defnyddio'r gwasanaethau a'r rhai o dan 25 oed a dros 75 oed yw'r cyfrannau isaf o gleientiaid.
- 4.16 Grŵp oedran 75 a hŷn sydd â'r gwahaniaeth mwyaf rhwng y gwasanaethau cyffredinol ac arbenigol, lle mae cyfran y cleientiaid 75 oed a throsodd yn is yn y gwasanaeth arbenigol o'i gymharu â'r gwasanaeth cyffredinol. Mae'r gwasanaeth arbenigol yn cynnwys gwasanaeth 'Dyled Arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl'. Mae hyn yn cyd-fynd â'r canfyddiad, a drafodir yn ddiweddarach yn Ffigur 15, pwynt testun 4.77, bod gan gyfran is o'r rhai hŷn na 75 oed broblem dyledion o'u cymharu â grwpiau oedran eraill.

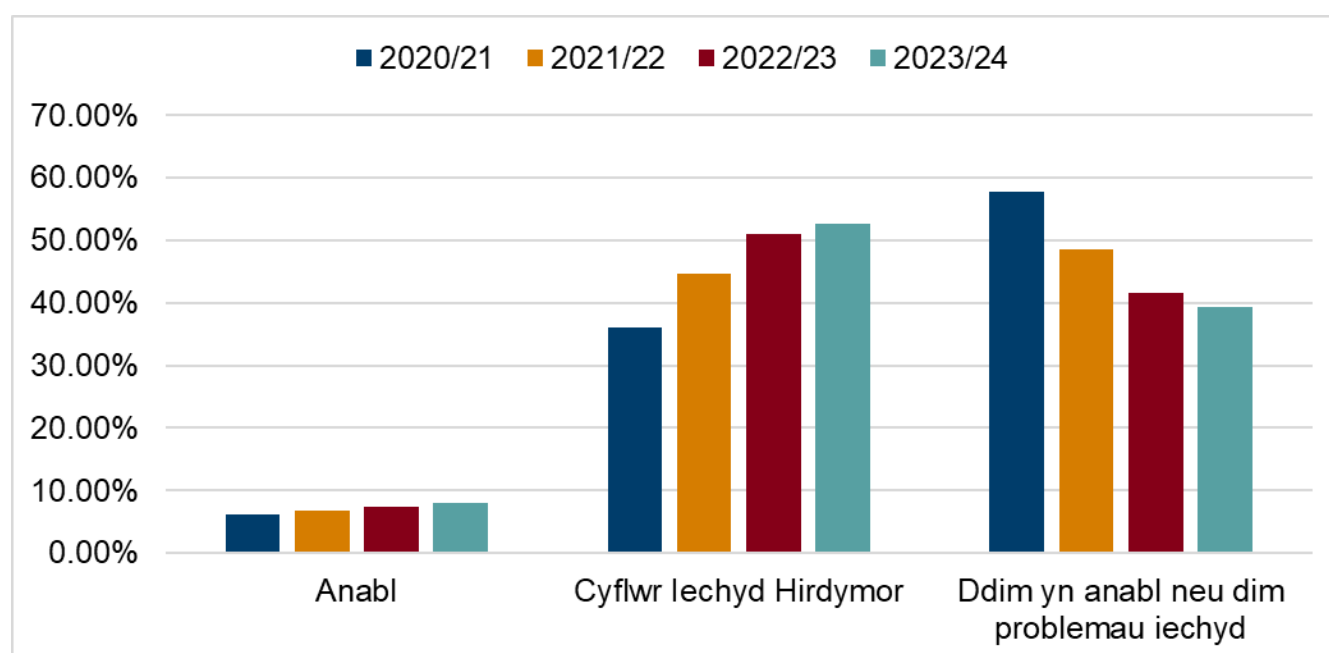
Rhyw

- 4.17 Mae'r cyfrif ar gyfer cleientiaid a gofnodir fel "Heb eu cofnodi / ddim yn berthnasol," "Mae'n Well Gen i Beidio â Dweud" ac "Anhysbys" wedi'u heithrio o gyfrifiadau. Nifer y cleientiaid unigryw nad oedd eu rhyw wedi ei gofnodi yw: 14,185 yn 2020/21, 11,267 yn 2021/22, 8,660 yn 2022/23 a 9,251 yn 2023/24.
- 4.18 Nodwyd menywod fel grŵp blaenoriaeth, ac mae'n ymddangos bod y gwasanaethau'n eu cyrraedd. O ddechrau'r Gronfa Gyngori Sengl hyd at ddiwedd y flwyddyn lawn ddiweddaraf (Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24), o'r cleientiaid y cofnodwyd eu rhyw ar draws yr holl wasanaethau, menywod oedd y mwyafrif, yn 58.16% o'r cleientiaid. Dilynwyd hyn gan ddynion (41.74%) a'r rhai a gofnododd 'Arall' (0.10%). Roedd y cyfrannau hyn ar lefel debyg o fewn pob blwyddyn lawn (2020/21 i 2023/24). Mae'r patrwm hwn hefyd yr un fath wrth edrych ar y gwasanaethau cyffredinol ac arbenigol ar wahân.

Anabledd ac iechyd

- 4.19 Mae'r cyfrif ar gyfer cleientiaid a gofnodir fel "Heb eu cofnodi / ddim yn berthnasol," "Mae'n Well Gen i Beidio â Dweud" ac "Anhysbys/Heb ateb" wedi'u heithrio o gyfrifiadau. Nifer y cleientiaid unigryw heb wybodaeth wedi ei chofnodi am anabledd neu wybodaeth am gyflyrau iechyd hirdymor yw: 7,134 yn 2020/21, 8,522 yn 2021/22, 9,133 yn 2022/23 a 9,983 yn 2023/24.

Ffigur 3: Cyfran y cleientiaid unigryw a gyrchodd unrhyw wasanaeth yn ôl p'un a ydynt yn anabl neu â chyflwr iechyd hirdymor, ym mhob blwyddyn rhwng 2020/21 a 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Mae 'unrhyw wasanaeth' yn cyfeirio at y gwasanaethau cyffredinol ac arbenigol gyda'i gilydd.

[Nodyn 2] Mae yna achosion lle mae unigolion yn defnyddio'r gwasanaethau mewn gwahanol flynyddoedd, felly gallant fod yn bresennol yn y data fel cleient unigryw mewn mwy nag un flwyddyn.

- 4.20 Disgrifiad o Ffigur 3. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos, o'r cleientiaid oedd â gwybodaeth am anabledd ac iechyd wedi'i chofnodi, nad oedd gan y gyfran fwyaf o gleientiaid anabledd na phroblem iechyd yn 2020/21 a 2021/22 (57.72% a 48.59% yn y drefn honno). Newidiodd hyn yn 2022/23 a 2023/24 lle'r oedd gan y gyfran

fwyaf o gleientiaid gyflwr iechyd hirdymor (51.01% a 52.61% yn y drefn honno). Ar y cyfan, gostyngodd cyfran y cleientiaid heb anabledd na phroblem iechyd bob blwyddyn, a chynyddodd y gyfran oedd â chyflwr iechyd hirdymor bob blwyddyn. Cynyddodd cyfran y cleientiaid anabl ychydig bob blwyddyn ond mae wedi aros ar lefel debyg.

- 4.21 Rhestrwyd pobl anabl a'r rhai â chyflwr iechyd, gan gynnwys iechyd corfforol a meddyliol, a'r rhai â chyflyrau iechyd lluosog fel grŵp blaenoriaeth i Gyngor ar Bopeth ei gyrraedd. Oherwydd y ffordd y caiff y data ei gasglu, ni ellir gwneud sylwadau ynghylch iechyd corfforol neu feddyliol a chyflyrau iechyd lluosog gan nad yw'r dadansoddiadau hyn ar gael. Fodd bynnag mae'n ymddangos bod y gwasanaeth yn cyrraedd pobl anabl a'r rhai sydd â chyflwr iechyd hirdymor fel grŵp blaenoriaeth.

Tabl 6: Cyfran y cleientiaid unigryw a gyrchodd y gwasanaeth cyffredinol a'r gwasanaeth arbenigol yn ôl a ydynt yn anabl neu â chyflwr iechyd hirdymor, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1]

	Gwasanaeth cyffredinol	Gwasanaeth arbenigol
Anabl	6.11%	8.65%
Cyflwr Iechyd Hirdymor	40.19%	55.72%
Ddim yn anabl neu dim problemau iechyd	53.70%	35.62%

Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Mae yna achosion lle mae unigolion yn cyrchu gwasanaethau cyffredinol ac arbenigol, gan gynnwys ar yr un pryd, felly gallant fod yn bresennol fel cleient unigryw yn y data yn y ddau gategori math gwasanaeth.

- 4.22 Mae Tabl 6 yn dangos, o'r cleientiaid a oedd â gwybodaeth am anabledd ac iechyd wedi ei chofnodi, cleientiaid anabl a'r rhai â chyflwr iechyd hirdymor oedd y gyfran fwyaf o gleientiaid yn y gwasanaeth arbenigol. Oherwydd cylch gwaith y gwasanaeth arbenigol, mae hyn yn awgrymu y gall y cleientiaid hyn fod â

phroblemau mwy cymhleth o ran budd-daliadau, dyled, tai, a chyflogaeth a gwahaniaethu (gan gynnwys addysg).

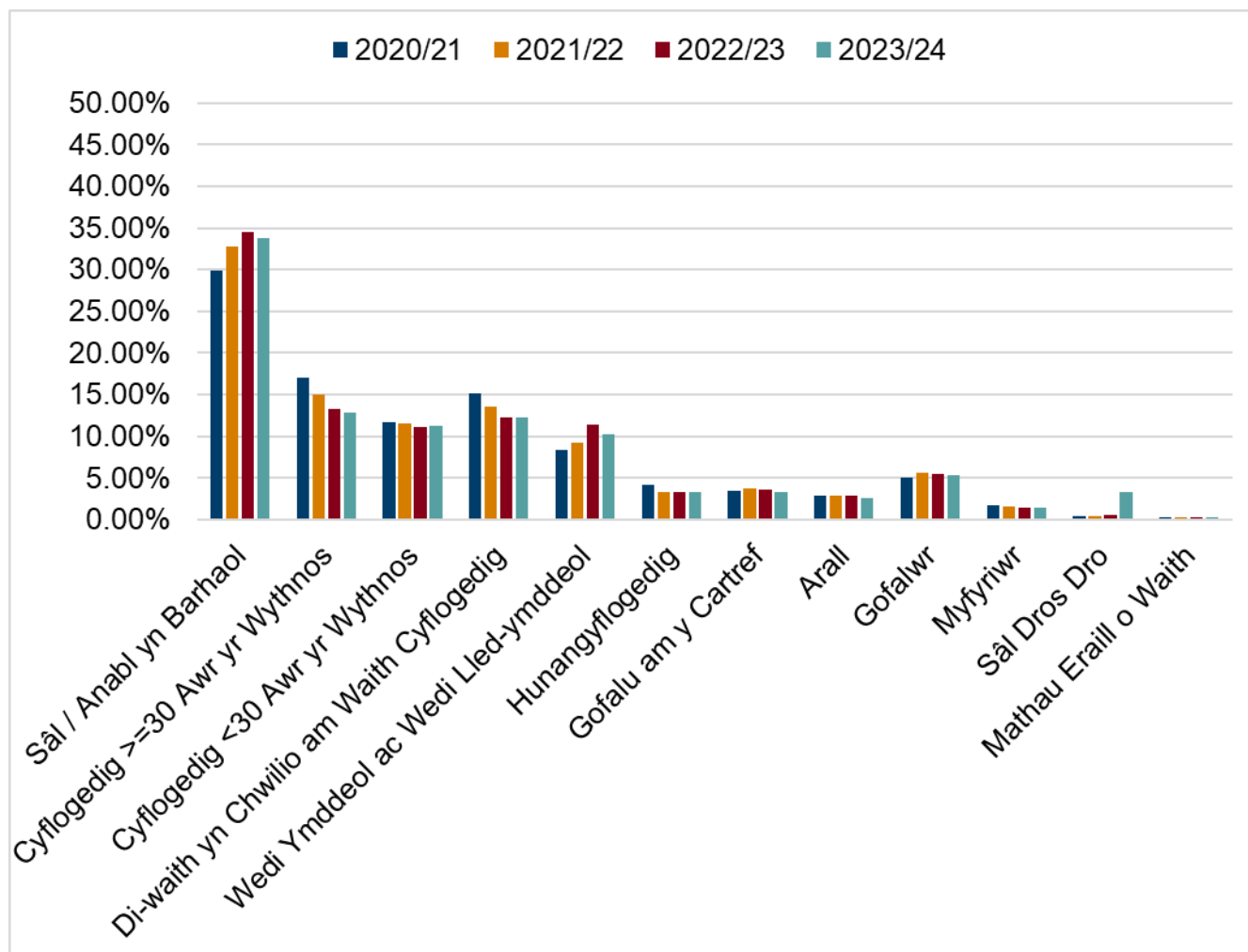
Grŵp ethnig

- 4.23 O ddechrau'r Gronfa Gyngori Sengl hyd at ddiwedd y flwyddyn lawn ddiweddaraf (Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24), o'r cleientiaid y cofnodwyd eu grŵp ethnig ar draws yr holl wasanaethau, cofnodwyd 92.26% o gleientiaid fel Gwyn. Dilynir hyn gan 2.51% o gleientiaid gyda'u grŵp ethnig wedi'i gofnodi fel Asiaidd, 2.00% o gleientiaid gyda'u grŵp ethnig wedi'i gofnodi fel Du, 1.52% o gleientiaid gyda'u grŵp ethnig wedi'i gofnodi fel Cymysg, a chofnodwyd 1.71% fel ethnigrwydd arall. Nid oedd unrhyw wahaniaethau nodedig o fewn y blynyddoedd unigol.
- 4.24 Nid yw'r dadansoddiad hwn yn cynnwys cleientiaid nad oedd eu gwybodaeth am ethnigrwydd ar gofnod ("Heb ei gofnodi/ddim yn berthnasol", "Mae'n well gen i beidio â dweud" ac "Anhysbys"), a oedd yn 73,080 o gleientiaid.
- 4.25 Roedd lleiafrifoedd ethnig yn un o grwpiau blaenoriaeth Cyngor ar Bopeth. Er bod cleientiaid o grwpiau ethnig Asiaidd, Du, Cymysg neu Arall yn ffurfio cyfran fach o'r rhai sy'n defnyddio gwasanaethau, mae hyn yn adlewyrchu'n fras boblogaeth Cymru. Yn ôl [data ethnigrwydd yn ôl ardal a grŵp ethnig \(Llywodraeth Cymru, 2023\)](#), roedd 5.3% o'r ymatebwyr i'r cwestiwn yn yr Arolwg Blynyddol o'r Boblogaeth yn dod o grŵp lleiafrifoedd ethnig yn ystod y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Rhagfyr 2020. Mewn blynyddoedd eraill, roedd hyn yn amrywio o 4.8% yn y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Rhagfyr 2022 i 5.2% yn y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Rhagfyr 2023.

Cyflogaeth

- 4.26 Mae'r cyfrif ar gyfer cleientiaid a gofnodir fel "Heb eu cofnodi / ddim yn berthnasol" a "Mae'n Well Gen i Beidio â Dweud" wedi'u heithrio o'r cyfrifiadau. Nifer y cleientiaid unigryw heb swydd a gofnodwyd yw: 32,053 yn 2020/21, 30,583 yn 2021/22, 26,986 yn 2022/23 a 25,102 yn 2023/24.

Ffigur 4: Cyfran y cleientiaid unigryw a gyrchodd unrhyw wasanaeth yn ôl statws cyflogaeth, ym mhob blwyddyn rhwng 2020/21 a 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2, Nodyn 3]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Mae 'unrhyw wasanaeth' yn cyfeirio at y gwasanaethau cyffredinol ac arbenigol gyda'i gilydd.

[Nodyn 2] Mae yna achosion lle mae unigolion yn defnyddio'r gwasanaethau mewn gwahanol flynyddoedd, felly gallant fod yn bresennol yn y data fel cleient unigryw mewn mwy nag un flwyddyn.

[Nodyn 3] Mae'r categori 'Mathau eraill o waith' yn cyfuno'r categorïau unigol 'Gwirfoddolwr', 'Ar Gynllun Cyflogaeth y Llywodraeth' a 'Gwaith Achlysurol/Tymhorol'. Mae'r categori 'Gofalu am y cartref' yn cyfuno'r categorïau unigol 'Gyda dibynyddion' a 'Dim dibynyddion'. Mae'r categori 'Gofalwr' yn cyfuno'r categorïau unigol 'Plant' a 'Pobl Hŷn neu Anabl'.

4.27 Disgrifiad o Ffigur 4. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos, o'r cleientiaid gyda chofnod o'u statws cyflogaeth, mai'r gyfran fwyaf ar draws yr holl flynyddoedd oedd y rhai a oedd yn barhaol sâl neu'n anabl. Cynyddodd cyfran y cleientiaid a oedd yn barhaol sâl neu'n anabl yn gyffredinol rhwng 2020/21 a 2023/24, yn amrywio o 29.94% yn 2020/21 i uchafbwynt o 34.56% yn 2022/23. O'r cleientiaid y cofnodwyd eu statws cyflogaeth, yr ail gyfran fwyaf o gleientiaid ar draws pob blwyddyn oedd y rhai a gyflogwyd am 30 awr neu fwy yr wythnos. Fodd bynnag, mae'r gyfran wedi gostwng bob blwyddyn, gan amrywio o 17.01% yn 2020/21 i 12.82% yn 2023/24. Gostyngodd cyfran y cleientiaid a oedd yn ddi-waith ac yn chwilio am waith cyflogedig bob blwyddyn hefyd, yn amrywio o 15.19% yn 2020/21 i 12.32% yn 2023/24. Ar gyfer statysau cyflogaeth eraill, arhosodd cyfran y cleientiaid yn weddol gyson rhwng 2020/21 a 2023/24 gyda rhai amrywiadau bach.

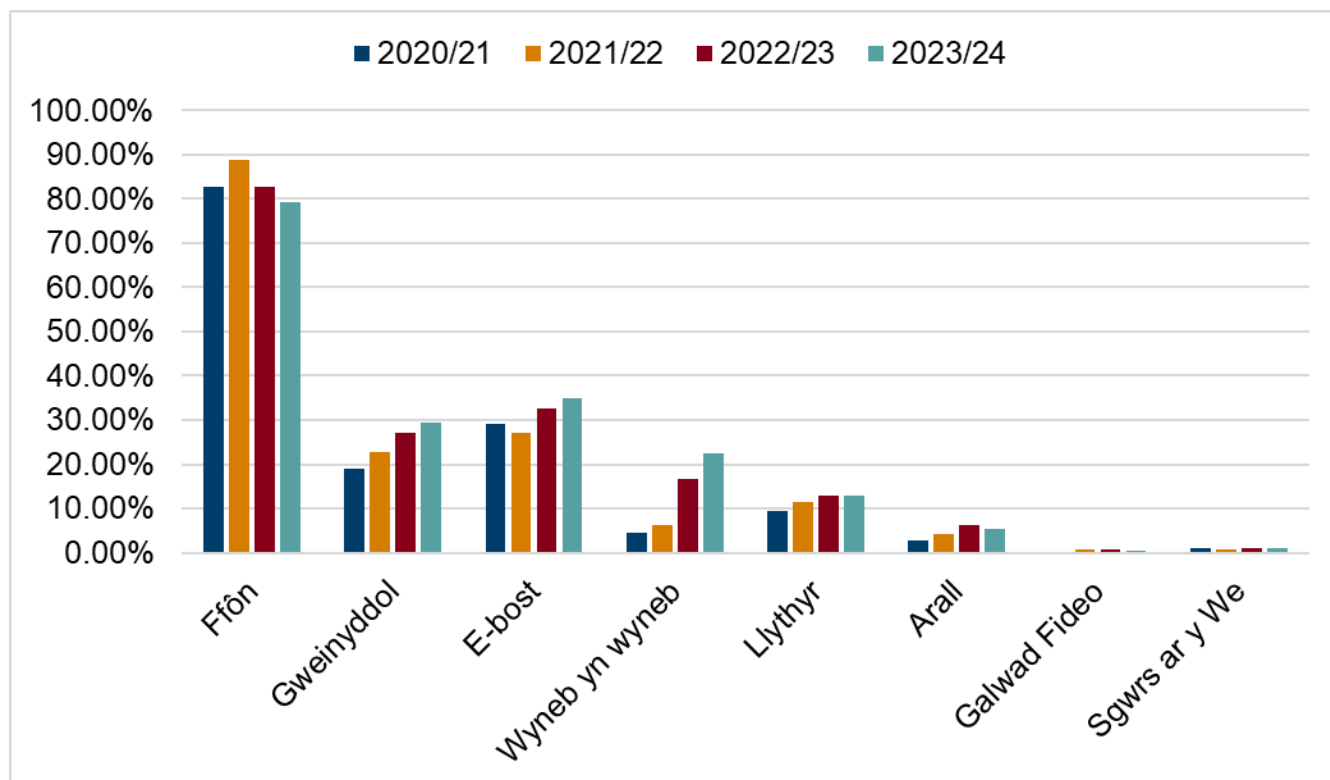
Beth yw'r galw am alwadau ffôn ac a yw'r galw hwn yn cael ei fodloni?

- 4.28 Dim ond ers mis Ebrill 2023 mae data galwadau ar gael wrth i Gyngor ar Bopeth newid eu platfform teleffoni.
- 4.29 Mae gwasanaeth 'Cyffredinol o Bell y Gronfa Gyngori Sengl' yn cael ei ddarparu drwy'r 'Gwasanaeth ffôn o bell'.
- 4.30 Mae gwasanaeth 'Arbenigol o Bell y Gronfa Gyngori Sengl' yn cael ei ddarparu'n rhannol drwy'r 'Gwasanaeth ffôn o bell' - mae'r elfen hon yn cynnwys cyngor am fudd-daliadau a dyled, ond gall hyn gynnwys meysydd eraill o fewn ac yn ychwanegol at bynciau tai, cyflogaeth, gwahaniaethu ac addysg. Cyflwynir elfennau eraill o wasanaeth 'Arbenigol o Bell y Gronfa Gyngori Sengl' drwy'r 'Gwasanaeth ffôn Cyflogaeth a Gwahaniaethu', ochr yn ochr â'r partneriaid allanol SNAP Cymru a Shelter Cymru sy'n rhoi cyngor arbenigol o bell ynghylch tai ac addysg. Nid yw data SNAP Cymru na Shelter Cymru wedi'u cynnwys yn y data galwadau sydd ar gael.
- 4.31 Rhwng Ebrill 2023 a Mawrth 2024, derbyniodd y 'Gwasanaeth ffôn o bell' gyfanswm o 107,547 o alwadau. Mae hyn yn cynnwys pob galwad i mewn gan gynnwys y rhai a roddodd y ffôn i lawr cyn cyrraedd y ciw galwadau, neu a newidiwyd at wasanaeth arall. Derbyniodd y 'gwasanaeth ffôn o bell' 59,981 o alwadau a aeth i mewn i'r ciw i'w hateb ac o'r galwadau hyn, atebwyd 53,834 (89.75%).

- 4.32 Roedd hyd yr amser yr arhosodd y rhai yn y ciw galwadau yn amrywio rhwng 47 eiliad (Gorffennaf 2023) a 3 munud 24 eiliad (Ebrill 2023). Roedd hyd cyfartalog yr amser a dreuliodd yr asiantau ar alwad i mewn yn amrywio o 15 i 16 munud.
- 4.33 Mae'r gyfran uchel o alwadau a atebwyd, a'r amser ciw cymharol fyr o'i gymharu â hyd cyfartalog y galwadau, yn awgrymu bod y 'gwasanaeth ffôn o bell' a ariannwyd gan y Gronfa Gyngori Sengl wedi gallu ateb y galw.
- 4.34 Rhwng Ebrill 2023 a Mawrth 2024, derbyniodd y 'gwasanaeth ffôn Cyflogaeth a Gwahaniaethu' gyfanswm o 3,861 o alwadau. Mae hyn yn cynnwys pob galwad i mewn gan gynnwys y rhai a roddodd y ffôn i lawr cyn cyrraedd y ciw galwadau, neu a newidiwyd at wasanaeth arall. Derbyniodd y 'gwasanaeth ffôn Cyflogaeth a Gwahaniaethu' 2,091 o alwadau a aeth i mewn i'r ciw i'w hateb ac o'r galwadau hyn, atebwyd 1,045 (49.98%).
- 4.35 Roedd hyd yr amser yr arhosodd y rhai yn y ciw galwadau yn amrywio rhwng 4 munud 24 eiliad (Mawrth 2024) ac 8 munud 48 eiliad (Rhagfyr 2023). Roedd hyd cyfartalog yr amser a dreuliodd yr asiantau ar alwad i mewn yn amrywio o 17 i 25 munud.
- 4.36 Er bod llai o alw am y gwasanaeth ar y cyfan, roedd hyd yr amser yn y ciw yn llawer hirach na'r 'Gwasanaeth ffôn o bell' ac ni chafodd hanner y galwadau yn y ciw eu hateb. Dylid ymchwilio ymhellach i'r rheswm am hyn cyn dod i gasgliadau ynghylch a yw'r 'gwasanaeth ffôn Cyflogaeth a Gwahaniaethu' yn bodloni'r galw. Fodd bynnag, mae data'n awgrymu bod hwn yn un maes lle gellid gwella'r Gronfa Gyngori Sengl.

Sut mae cleientiaid yn cyrchu'r Gronfa Gyngori Sengl?

Ffigur 5: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl y sianel, o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

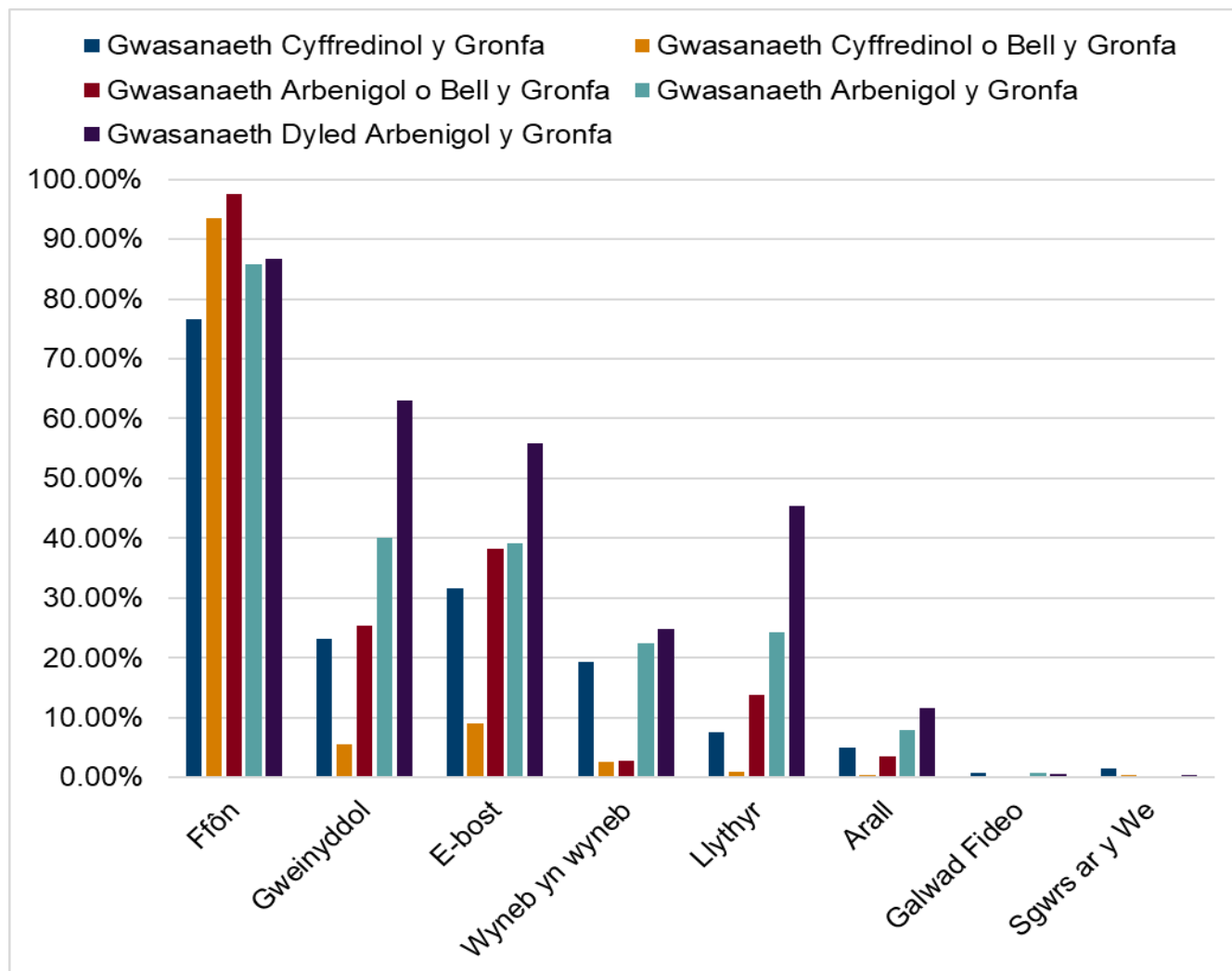
[Nodyn 1] Mae'r sianel "Gweinyddol" yn cyfeirio at waith achos a wneir pan nad yw'r cleient yn bresennol.

[Nodyn 2] Y canrannau a gyfrifir ar gyfer pob sianel yw nifer y cleientiaid unigryw a ddefnyddiodd sianel benodol o leiaf unwaith o fewn blwyddyn benodol, allan o'r holl gleientiaid unigryw o fewn y flwyddyn honno. Gall cleient ddefnyddio sawl sianel trwy gydol y flwyddyn yn ystod camau gwahanol ei achos. Felly, bydd y cyfrannau ar gyfer pob sianel o fewn blwyddyn yn dod i dros 100%.

4.37 Disgrifiad o Ffigur 5. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos, wrth gyrchu cyngor trwy'r Gronfa Gyngori Sengl, mai ffôn oedd y sianel a ddefnyddiwyd amlaf ar draws pob blwyddyn rhwng 2020/21 a 2023/24. Roedd cyfran y cleientiaid a gafodd gyngor trwy'r sianel hon yn parhau'n weddol gyson ar draws y blynnyddoedd yn amrywio o 82.61% yn 2020/21 i 79.38% yn 2023/24. E-bost oedd yr ail sianel a ddefnyddiwyd amlaf ac eto arhosodd yn weddol gyson rhwng 2020/21 a 2023/24,

yn amrywio o 29.25% yn 2020/21 i 35.01% yn 2023/24. Cynyddodd mynediad at wasanaethau cynghori wyneb yn wyneb dros amser gyda 4.57% o gleientiaid yn cael cyngor wyneb yn wyneb yn 2020/21 a bron i chwarter (22.45%) yn 2023/24, mae'n debygol bod hyn yn ddyledus, yn rhannol i lacio cyfyngiadau COVID-19 yn ystod y pandemig. Y sianeli cyswllt a ddefnyddiwyd leiaf oedd sgwrs ar y we a galwad fideo.

Ffigur 6: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl y sianel ym mhob gwasanaeth a ariannwyd gan y Gronfa Gynggori Sengl, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

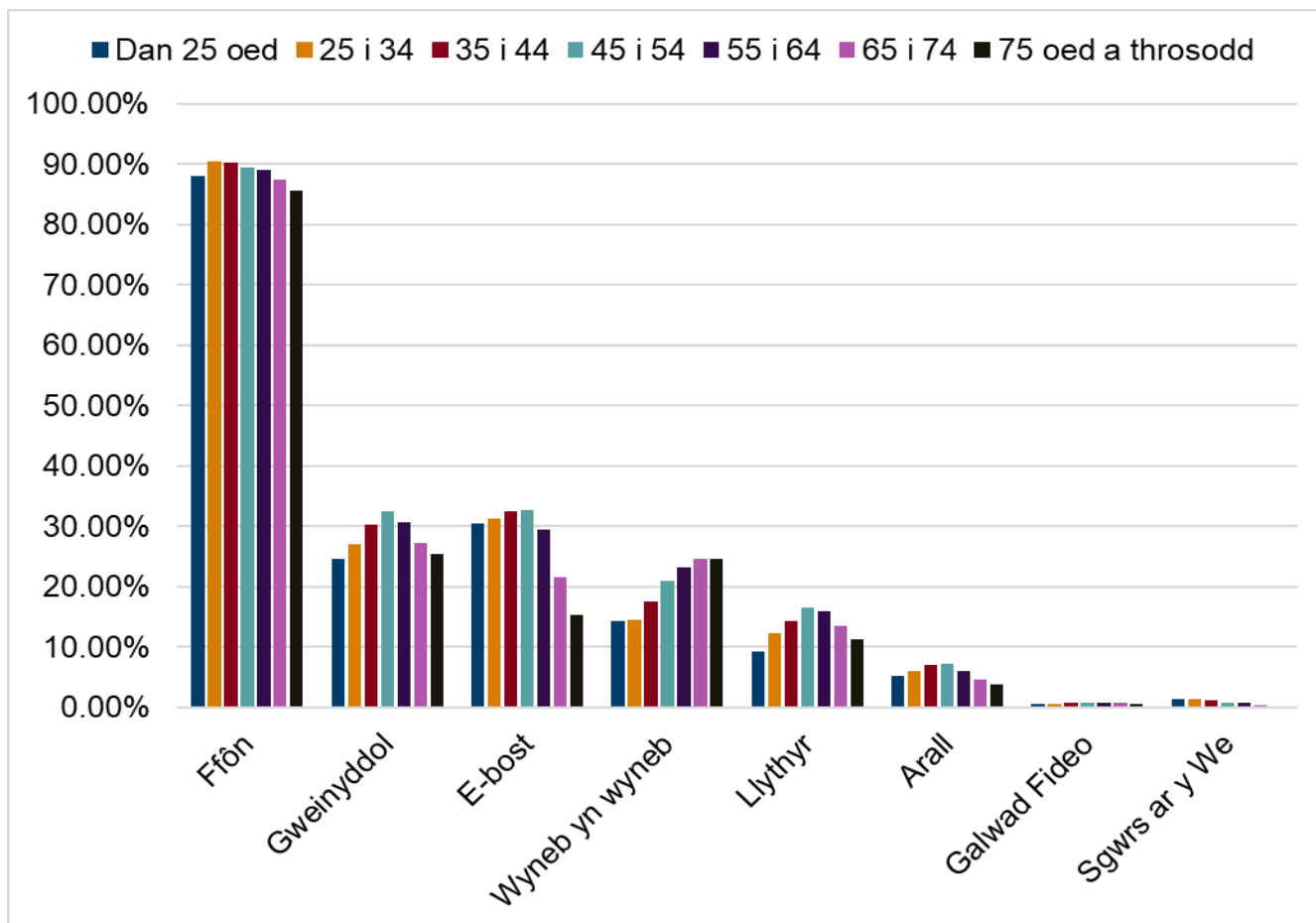
[Nodyn 1] Mae'r sianel "Gweinyddol" yn cyfeirio at waith achos a wneir pan nad yw'r cleient yn bresennol.

[Nodyn 2] Y canrannau a gyfrifwyd yw nifer y cleientiaid unigryw a ddefnyddiodd sianel benodol o leiaf unwaith o fewn gwasanaeth penodol a ariannwyd gan y Gronfa Gynggori Sengl, allan o'r holl gleientiaid unigryw o fewn y gwasanaeth hwnnw a ariannwyd gan y Gronfa Gynggori Sengl. Gall cleient ddefnyddio sawl sianel yn ystod camau gwahanol ei achos. Felly, bydd y cyfrannau ar gyfer pob sianel o fewn gwasanaeth penodol wedi'i ariannu gan y Gronfa Gynggori Sengl yn dod i dros 100%. Gall cleientiaid fod yn bresennol mewn mwy nag un gwasanaeth a ariennir gan y Gronfa Gynggori Sengl.

- 4.38 Disgrifiad o Ffigur 6. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos, wrth gyrchu cyngor trwy'r Gronfa Gynghori Sengl, mai ffôn oedd y sianel a ddefnyddiwyd amlaf ar gyfer pob math o wasanaeth y Gronfa Gynghori Sengl. O ran y mathau o wasanaethau nad ydynt yn rhai o bell, roedd cyfran uwch o gleientiaid yng ngwasanaethau Arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl (85.78%) a Dyled Arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl (86.80%) yn defnyddio sianel y ffôn i gael cyngor o leiaf unwaith o'i gymharu â gwasanaeth Cyffredinol y Gronfa Gynghori Sengl (76.65%). Roedd cyfran y bobl gafodd gyngor wyneb yn wyneb yn parhau'n weddol gyson ar draws mathau o wasanaethau'r Gronfa Gynghori Sengl (heblaw am wasanaethau o bell). 22.39% oedd yn defnyddio gwasanaeth Arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl wyneb yn wyneb a'r rhai a oedd yn defnyddio gwasanaeth Cyffredinol y Gronfa Gynghori Sengl wyneb yn wyneb oedd 19.31%. Roedd cyfran y cleientiaid gafodd fynediad at gyngor gan ddefnyddio sianeli eraill yn amrywio'n sylweddol yn dibynnu ar y math o wasanaeth. Roedd y rhai gafodd gyngor drwy e-bost neu lythyr yn tueddu i fod yn uwch ar gyfer y gwasanaethau arbenigol. Er enghraifft, 55.91% oedd y rhai gafodd gyngor drwy e-bost trwy wasanaeth Dyled Arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl o'i gymharu ag 8.96% yn cael mynediad at gyngor trwy wasanaeth Cyffredinol o Bell y Gronfa Gynghori Sengl. Roedd gan Wasanaeth Dyled Arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl y gyfran uchaf o gleientiaid wnaeth ddefnyddio'r sianel llythyrau o leiaf unwaith (45.43%). Roedd cyfran uwch o gleientiaid yng ngwasanaethau Arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl (40.03%) a Dyled Arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl (62.99%) wedi defnyddio'r sianel 'gweinyddol' o leiaf unwaith. Mewn cymhariaeth, gwnaeth cyfrannau tebyg o gleientiaid yng ngwasanaeth Arbenigol o Bell y Gronfa Gynghori Sengl (25.43%) a Chyffredinol y Gronfa Gynghori Sengl (23.19%) ddefnyddio'r sianel weinyddol. Roedd hyn yn llawer is yng ngwasanaeth Cyffredinol o Bell y Gronfa Gynghori Sengl (5.56%). Mae hyn yn awgrymu, yn y gwasanaethau arbenigol rhanbarthol, fod angen gwneud mwy o waith achos pan nad yw'r cleient yn bresennol.
- 4.39 Yng ngweddill yr adran hon, sy'n ymwneud â Ffigur 7, Ffigur 8, Ffigur 9 a Ffigur 10, y canrannau a gyfrifir yw nifer y cleientiaid unigryw a ddefnyddiodd sianel benodol o leiaf unwaith o fewn categori nodwedd penodol (fel grŵp oedran), allan o'r holl gleientiaid unigryw yn y categori nodwedd hwnnw. Gall cleient ddefnyddio sawl

sianel yn ystod camau gwahanol ei achos. Felly, bydd y cyfrannau ar gyfer pob sianel o fewn categori nodwedd benodol yn dod i dros 100%.

Ffigur 7: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl sianel yn ôl grŵp oedran, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

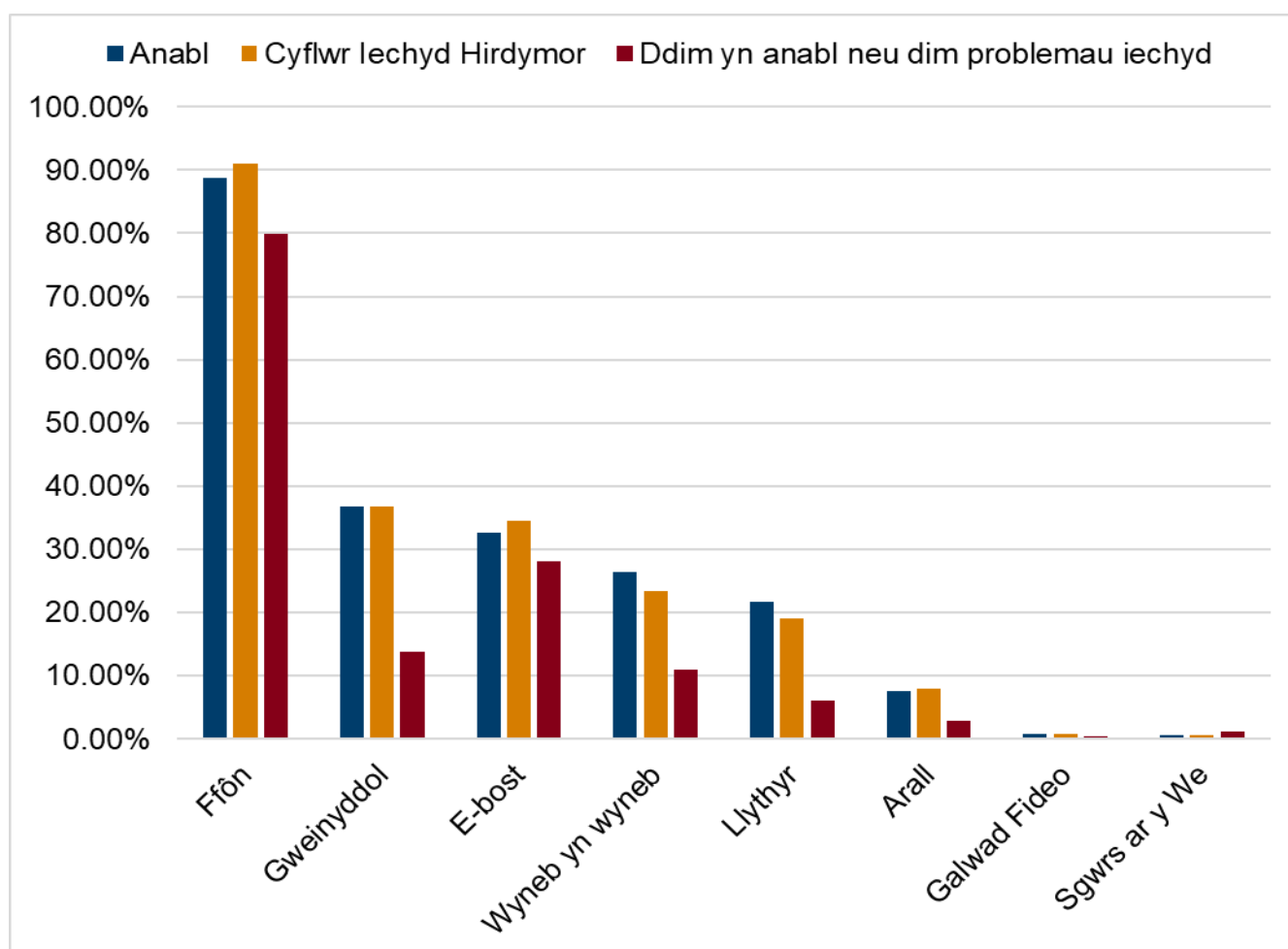
[Nodyn 1] Mae'r sianel "Gweinyddol" yn cyfeirio at waith achos a wneir pan nad yw'r cleient yn bresennol.

[Nodyn 2] Mae 'Heb ei gofnodi/ddim yn berthnasol' wedi'i eithrio o'r dadansoddiad.

4.40 Disgrifiad o Ffigur 7. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos, wrth gyrchu cyngor gan y Gronfa Gyngori Sengl, mai'r ffôn oedd y sianel a ddefnyddiwyd amlaf gan bob grŵp oedran. Ac eithrio gweinyddol, e-bost ac wyneb yn wyneb oedd y ddwy sianel a ddefnyddiwyd amlaf, ond roedd hyn yn amrywio yn dibynnu ar grŵp oedran y cleient. Er enghraifft, e-bost oedd yr ail sianel gyswllt a ddefnyddir amlaf gan y rhai dan 65 oed, ac wyneb yn wyneb oedd yr ail sianel gyswllt a ddefnyddir fwyaf ar

gyfer cleientiaid 65 i 74 oed a thros 75. Roedd cyfran y cleientiaid a oedd yn defnyddio'r sianel gyswllt sgwrsio ar-lein yn isel ar draws grwpiau oedran. Fodd bynnag, roedd cleientiaid o dan 25 a 25 i 34 oed ychydig yn fwy tebygol o ddefnyddio'r sianel gyswllt sgwrsio ar-lein na grwpiau oedran eraill ar 1.39% a 1.43%, yn y drefn honno, o'i gymharu ag amrywio rhwng 1.09% ar gyfer y rhai 35 i 44 i 0.22% ar gyfer y rhai dros 75 oed.

Ffigur 8: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl sianel yn ôl statws Anabledd neu Gyflwr Iechyd Hirdymor, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]



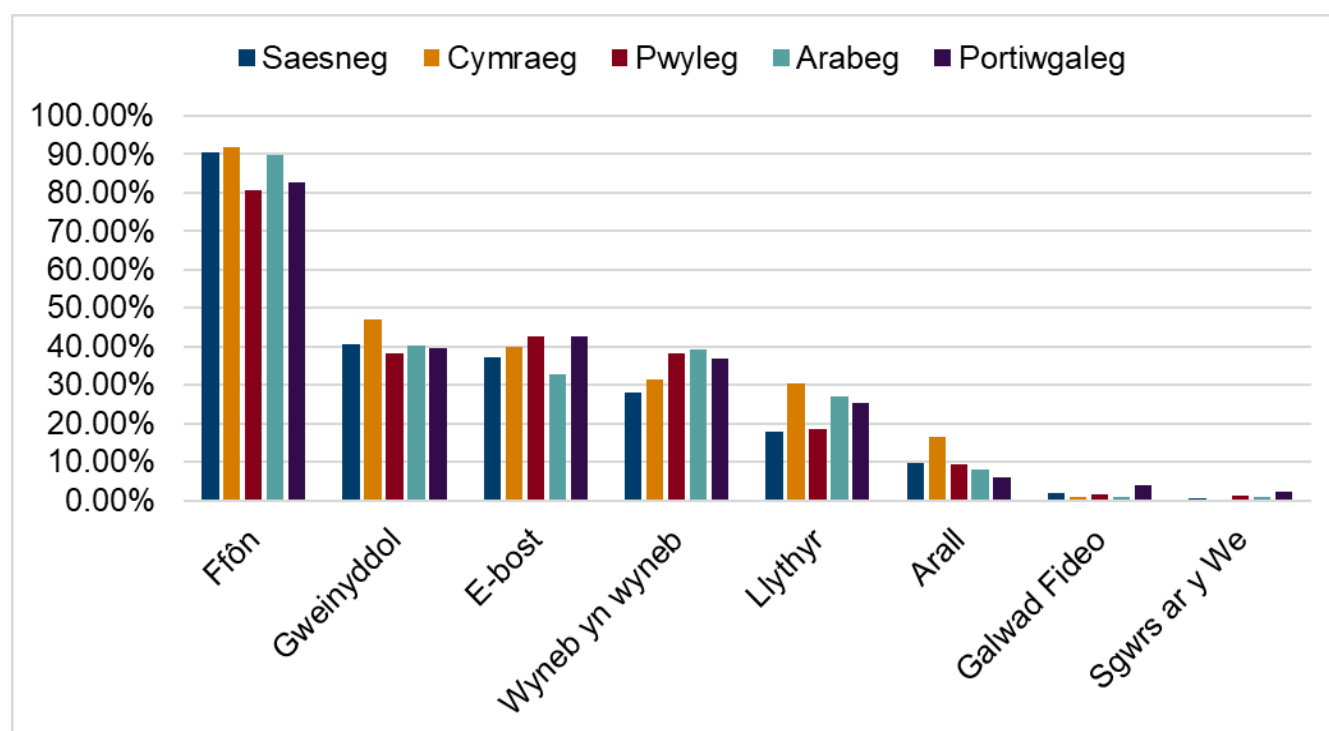
Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Mae'r sianel "Gweinyddol" yn cyfeirio at waith achos a wneir pan nad yw'r cleient yn bresennol.

[Nodyn 2] Mae'r cyfrif ar gyfer cleientiaid a gofnodir fel 'Heb ei gofnodi / ddim yn berthnasol', 'Mae'n well gen i beidio â dweud' ac 'Anhysbys/Heb ateb' wedi'u heithrio o'r cyfrifiadau.

4.41 Disgrifiad o Ffigur 8. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos, wrth gyrchu cyngor trwy'r Gronfa Gynggori Sengl, mai ffôn oedd y sianel a ddefnyddiwyd amlaf ar draws pob grŵp. Roedd cleientiaid Anabl a'r rhai â Chyflwr Iechyd Hirdymor yn llawer mwy tebygol o gael gafael ar gyngor wyneb yn wyneb (26.44% Anabl; 23.36% Cyflwr Iechyd Hirdymor; 10.95% ddim yn Anabl) neu drwy lythyr (21.64% Anabl; 19.01% Cyflwr Iechyd Hirdymor; 6.00% ddim yn Anabl).

Ffigur 9: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl sianel yn ôl eu hiaith gyntaf, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2, Nodyn 3]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Mae'r sianel "Gweinyddol" yn cyfeirio at waith achos a wneir pan nad yw'r cleient yn bresennol.

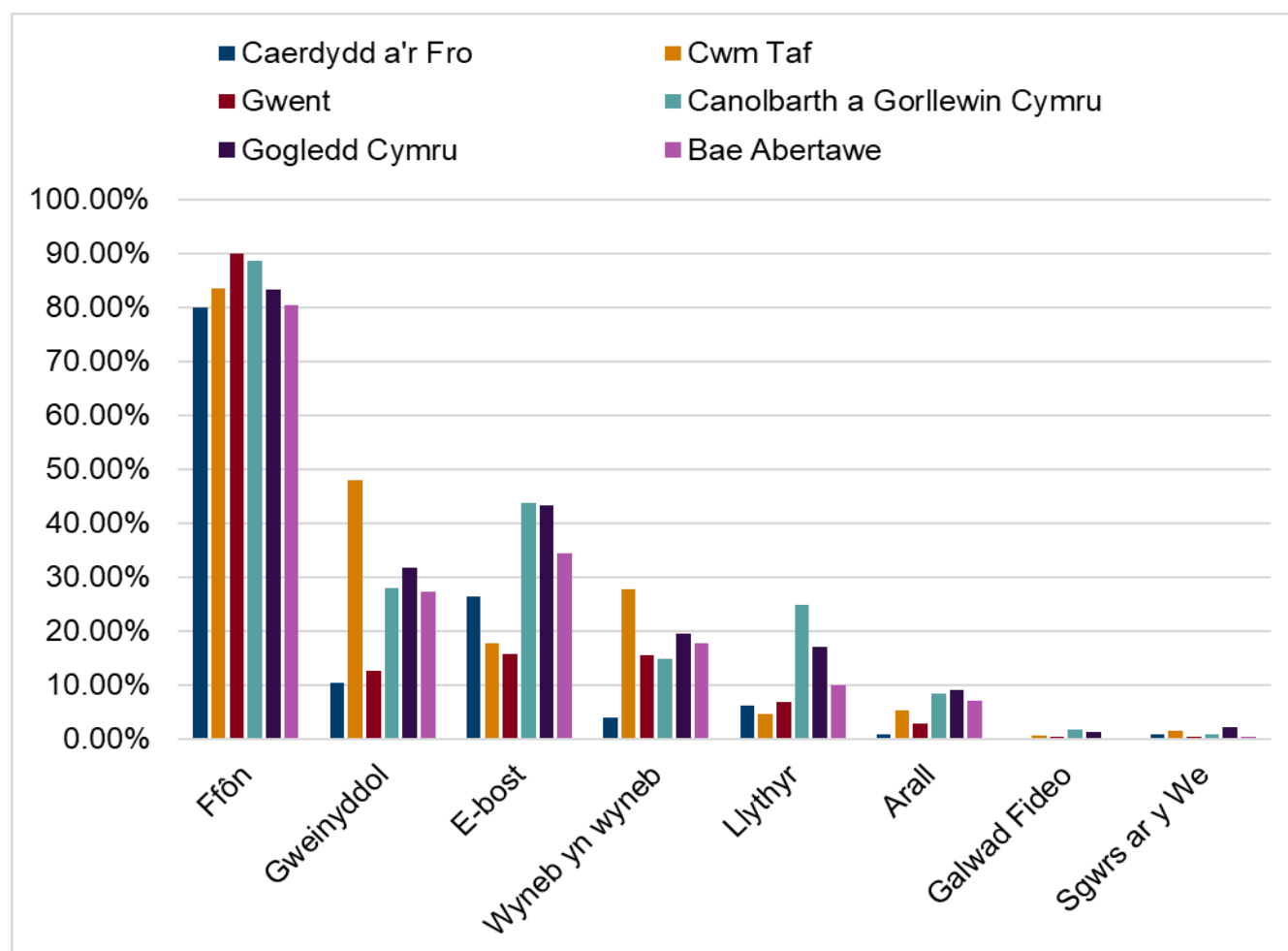
[Nodyn 2] Mae 'Heb ei gofnodi/ddim yn berthnasol' wedi'i eithrio o'r dadansoddiad.

[Nodyn 3] Mae'r data ar gyfer y pum iaith gyntaf a adroddwyd amlaf yn unig, sef: Cymraeg, Saesneg, Pwyleg, Arabeg a Phortiwgaleg.

4.42 Disgrifiad o Ffigur 9. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai ffôn oedd y sianel gyswllt a ddefnyddiwyd amlaf ar gyfer y pum iaith gyntaf a adroddwyd amlaf wrth geisio cyngor drwy'r Gronfa Gynggori Sengl. Ac eithrio gweinyddol, e-bost ac wyneb

yn wyneb oedd y ddwy sianel gyswllt a ddefnyddir fwyaf cyffredin. Roedd cleientiaid oedd yn siarad Cymraeg neu Saesneg fel iaith gyntaf ychydig yn llai tebygol o geisio cyngor wyneb yn wyneb.

Ffigur 10: Cyfran y cleientiaid a gafodd fynediad at gyngor yn ôl sianel yn ôl rhanbarth, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Mae'r sianel "Gweinyddol" yn cyfeirio at waith achos a wneir pan nad yw'r cleient yn bresennol.

4.43 Disgrifiad o Ffigur 10. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos, wrth gyrchu cyngor trwy'r Gronfa Gyngori Sengl, mai ffôn oedd y sianel a ddefnyddiwyd amlaf ar draws pob rhanbarth ac roedd yn eithaf cyson ar draws y rhanbarthau. Roedd hyn yn amrywio o 80.02% o gleientiaid yng Nghaerdydd a'r Fro i 89.84% o gleientiaid yng Ngwent. Roedd lefel uchel o amrywiaeth rhwng rhanbarthau'r rhai a oedd yn cyrchu cyngor trwy e-bost, wyneb yn wyneb ac mewn llythyr. Er enghraifft, roedd y rhai

gafodd gyngor drwy e-bost ar ei isaf yng Ngwent, gyda 15.76% o gleientiaid yn cael cyngor trwy'r sianel hon o'i gymharu â 43.74% yng Nghanolbarth a Gorllewin Cymru. Roedd y rhai gafodd gyngor wyneb yn wyneb yn amrywio o 3.92% o gleientiaid yng Nghaerdydd a'r Fro i 27.65% o gleientiaid yng Nghwm Taf.

Ym mha iaith y mae ar bobl angen cael cyngor ac a yw hyn yn cael ei fodloni?

- 4.44 Gan fod y Gronfa Gyngori Sengl yn anelu at 'Sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar y wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt', mae'n bwysig i wasanaethau gwrdd ag anghenion gan gynnwys gofynion iaith.
- 4.45 Dechreuwyd casglu data am iaith ym mis Mai 2020. Tan fis Medi 2023, roedd cynghorwyr yn gallu llenwi'r wybodaeth ganlynol am eu cleient: 'A oes angen cymorth ar y cleient yn y Gymraeg neu iaith gymunedol?' a 'Ym mha un o'r ieithoedd canlynol fydd y cyngor neu'r arweiniad yn cael ei ddarparu ar gyfer y cleient hwn?'. Gofynnwyd y cwestiynau hyn wrth ychwanegu achos newydd at gofnod cleient - gallai hyn fod ar gyfer cleient newydd neu ychwanegu achos arall at gofnod cleient presennol. Felly, mae'r ffigurau'n cynnwys cleientiaid sydd wedi dychwelyd i'r gwasanaeth ac sydd efallai wedi eu cyfrif fwy nag unwaith.
- 4.46 Mae'n bwysig nodi nad oedd pob cwestiwn iaith yn orfodol ac felly efallai na fydd y ffigurau a gynrychiolir isod yn cynnwys pob cleient.
- 4.47 Mewn 96.51% o achosion lle cofnodwyd ymateb i'r cwestiwn 'A oes angen cefnogaeth ar y cleient yn y Gymraeg neu iaith gymunedol?', nid oedd angen cefnogaeth yn Gymraeg nac iaith gymunedol arall. Ar gyfer 3.49% o achosion roedd angen cefnogaeth yn Gymraeg neu iaith gymunedol.
- 4.48 Mewn 97.27% o achosion lle cofnodwyd ymateb i'r cwestiwn 'Ym mha un o'r ieithoedd canlynol fydd y cyngor neu'r arweiniad yn cael ei ddarparu ar gyfer y cleient hwn?' roedd cefnogaeth i'w darparu yn 'Saesneg'. Mewn 1.19% o achosion roedd cefnogaeth i'w darparu mewn 'iaith gymunedol arall' ac ar gyfer 1.54% roedd cefnogaeth i'w darparu yn 'Gymraeg'.
- 4.49 Ym mis Hydref 2023 newidiodd y cwestiynau a dechreuwyd casglu data ar yr iaith a ffafriwyd. Nod y data oedd dangos a oedd modd darparu cyngor yn yr iaith a ffafriwyd gan y cleientiaid. Roedd cynghorwyr yn gallu llenwi'r wybodaeth ganlynol

am eu cleient, 'A oeddem yn gallu darparu'r cymorth oedd ei angen yn iaith ddewisol / ofynnol y cleientiaid?' a 'Pa un o'r canlynol yw iaith ddewisol / ofynnol y cleient?'. Gellir gofyn y cwestiynau hyn unwaith fesul pob achos hefyd, ac felly mae'r ffigurau'n cynnwys cleientiaid sydd wedi dychwelyd i'r gwasanaeth ac efallai y byddant yn cael eu cyfrif fwy nag unwaith. Mae'r data isod o 1 Hydref 2023 i 31 Mawrth 2024 ac felly nid yw'n ddata blwyddyn lawn.

- 4.50 Mewn 97.00% o achosion lle cofnodwyd ymateb i'r cwestiwn 'Pa un o'r canlynol yw iaith ddewisol/ofynnol y cleient?' cofnodwyd Saesneg fel yr iaith a ffafriwyd. Ar gyfer 1.15% o achosion cofnodwyd y Gymraeg fel yr iaith a ffafriwyd, a 1.86% iaith gymunedol arall.
- 4.51 Mewn 97.45% o achosion lle cofnodwyd ymateb i'r cwestiwn 'A oeddem yn gallu darparu'r cymorth oedd ei angen yn iaith ddewisol/ofynnol y cleient?' nododd cynghorwyr fod modd darparu cymorth yn yr iaith a ffafriwyd gan y cleient, ac mewn 2.55% o achosion ni ellid darparu cymorth.
- 4.52 Mewn cyfran uchel o achosion roedd cynghorwyr yn gallu darparu cefnogaeth yn yr iaith a ffafriwyd gan y cleientiaid. Er y gellid gwneud mwy i ddeall pam nad yw rhai anghenion yn cael eu bodloni, mae'r data'n darparu tystiolaeth i awgrymu bod y Gronfa Gyngori Sengl yn cefnogi'r nod o sicrhau bod gan bobl ledled Cymru fynediad at y wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt drwy gwrdd ag anghenion eu cleientiaid ynghylch gofynion iaith.

Galwadau LanguageLine

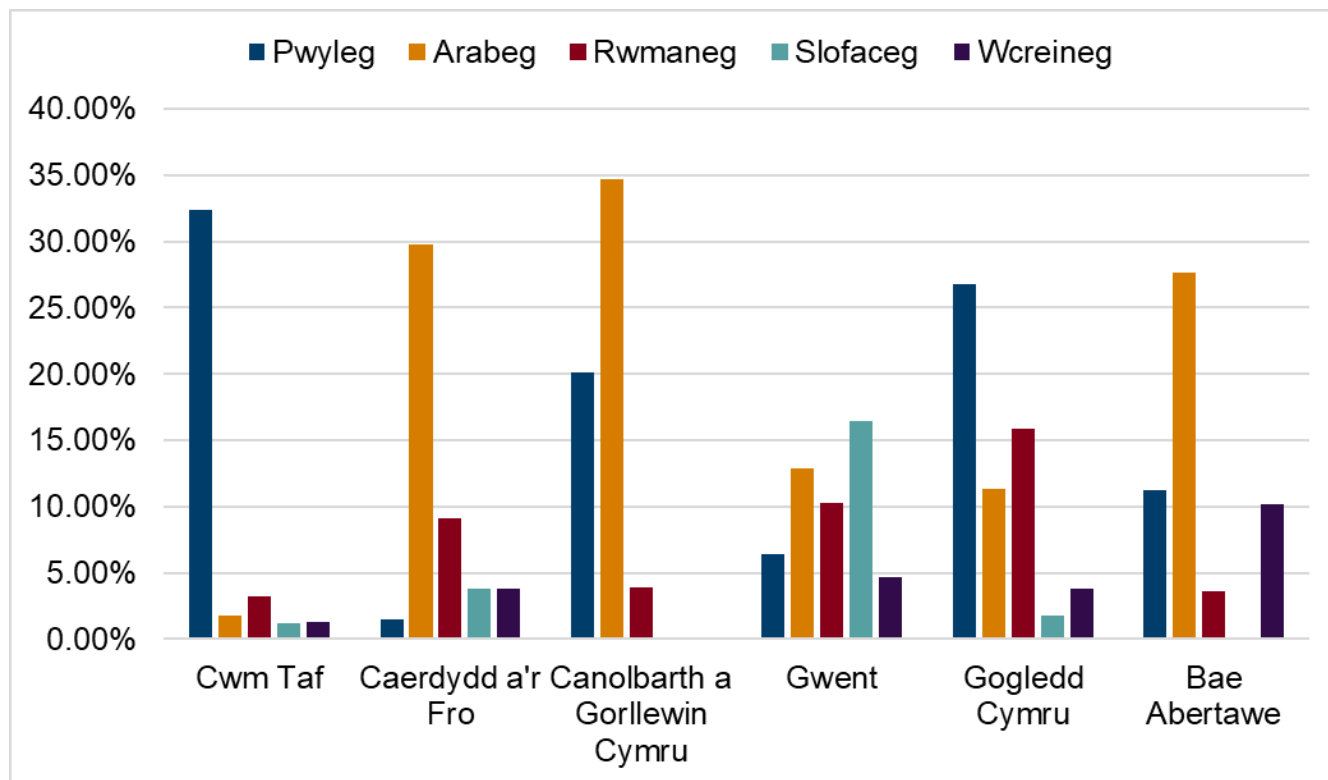
- 4.53 Mae Cyngor ar Bopeth yn defnyddio'r darparwr trydydd parti LanguageLine i gynnig gwasanaethau cyfieithu. Gall cynghorwyr ffonio LanguageLine i siarad â chleientiaid sydd angen cyfieithydd. Bydd LanguageLine yn cysylltu'r cynghorydd gyda chyfieithydd - mae'n ofynnol i'r cynghorydd roi briff i'r cyfieithydd cyn i'r sgwrs ddechrau.
- 4.54 Ar y cyfan, rhwng Ionawr 2020 a Mawrth 2024, roedd angen 54 o ieithoedd gwahanol ar gyfer gwasanaethau cyfieithu drwy LanguageLine. Roedd 6,777 o alwadau ar draws y 19 swyddfa Cyngor ar Bopeth leol sy'n cynnwys chwe rhanbarth y Gronfa Gyngori Sengl.

Tabl 7: Nifer y galwadau drwy LanguageLine a chyfran yr holl alwadau am yr 20 iaith y gofynnwyd amdanynt amlaf ar gyfer gwasanaethau cyfieithu, gan gynnwys mis Ionawr 2020 hyd at fis Mawrth 2024

	Nifer y galwadau	Cyfran o'r holl alwadau
Pwyleg	1,082	15.97%
Arabeg	1,027	15.15%
Rwmaneg	618	9.12%
Slofaceg	457	6.74%
Wcreineg	343	5.06%
Bengali	310	4.57%
Sorani	306	4.52%
Tsieceg	250	3.69%
Bwlgareg	225	3.32%
Portiwgaleg	204	3.01%
Rwseg	201	2.97%
Hwngareg	192	2.83%
Sylheti	184	2.72%
Farsi	170	2.51%
Wrdw	163	2.41%
Sbaeneg	159	2.35%
Twrceg	139	2.05%
Pwnjabeg	116	1.71%
Cantoneg	84	1.24%
Mandarin	56	0.83%

Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

Ffigur 11: Ym mhob rhanbarth y Gronfa Gynggori Sengl, y gyfran o alwadau Pwyleg, Arabeg, Rwmaneg, Slofaceg ac Wcreineg o holl alwadau'r rhanbarth hwnnw [Nodyn 1, Nodyn 2]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Am wybodaeth am y swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol sy'n cynnwys pob rhanbarth y Gronfa Gynggori Sengl, gweler Tabl 1.

[Nodyn 2] Mae'r data a ddangosir ar gyfer y pum iaith y gofynnir amdanynt fwyaf (yn unol â Thabl 7) yn unig.

4.55 Mae Tabl 7 yn dangos, o'r holl alwadau ar draws swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol, Pwyleg ac Arabeg oedd yr ieithoedd y gofynnwyd amdanynt fwyaf. Disgrifiad o Ffigur 11: fodd bynnag, mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos bod amrywiad ar draws rhanbarthau'r Gronfa Gynggori Sengl. Gofynnwyd am Pwyleg amlaf yng Nghwm Taf a Gogledd Cymru, a gofynnwyd am Arabeg amlaf yng Nghaerdydd, Canolbarth a Gorllewin Cymru a Bae Abertawe. Gofynnwyd am Slofaceg amlaf yng Ngwent.

Ar gyfer pa faterion mae cleientiaid yn dod trwy'r Gronfa Gyngori Sengl?

- 4.56 Materion yw'r pwnc neu'r broblem y mae cleient eisiau eu trafod ac mae'n dangos natur problem y cleient, nid faint o waith sydd ei angen i ddelio â'r mater.

Tabl 8: Nifer cyfartalog y materion fesul cleient ym mhob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]

	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Cyffredinol	3.2	3.5	3.7	4.1
Arbenigol	7.2	7.3	6.8	6.8
Yr holl wasanaethau	4.3	4.6	4.8	5.2

Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Gall cleientiaid gael mynediad at y gwasanaethau cyffredinol ac arbenigol o fewn yr un flwyddyn.

- 4.57 Fel y dangosir yn Nhabl 8, gall cleientiaid fod eisiau trafod sawl mater. Ar gyfartaledd, mae gan gleientiaid sy'n defnyddio'r gwasanaethau arbenigol nifer uwch o faterion na'r rhai sy'n defnyddio'r gwasanaethau cyffredinol ar draws pob blwyddyn, sydd i'w ddisgwyl gan fod y gwasanaethau cynghori arbenigol ar gyfer 'problemau sy'n aml yn gymhleth ac wedi'u gwreiddio' (canllawiau'r Gronfa Gyngori Sengl, 2019). Cynyddodd nifer cyfartalog y materion fesul cleient o fewn y gwasanaeth cyffredinol ychydig dros amser, sy'n awgrymu bod angen cymorth amlochrog ar gleientiaid hyd yn oed yn yr achosion llai cymhleth. Mae'r data hwn yn dangos bod galluogi cleientiaid i gael gafael ar gyngor am faterion lluosog mewn un lle yn elfen bwysig o'r gwasanaeth er mwyn i'r Gronfa Gyngori Sengl gyflawni ei nodau o:

- helpu i sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt.
- gwella mynediad at wasanaethau sy'n darparu'r math o gyngor arbenigol sydd ei angen ar bobl i ddatrys problemau cymhleth ac sy'n aml wedi'u gwreiddio.

- 4.58 O ran y mathau penodol o faterion y mae cleientiaid yn ceisio cyngor yn eu cylch, mae'r materion yn cael eu grwpio a'u cofnodi o fewn nodiadau achos y cleientiaid gan ddefnyddio Codau Materion Cynghori, a chyflwynir y grwpiau cod lefel uchaf

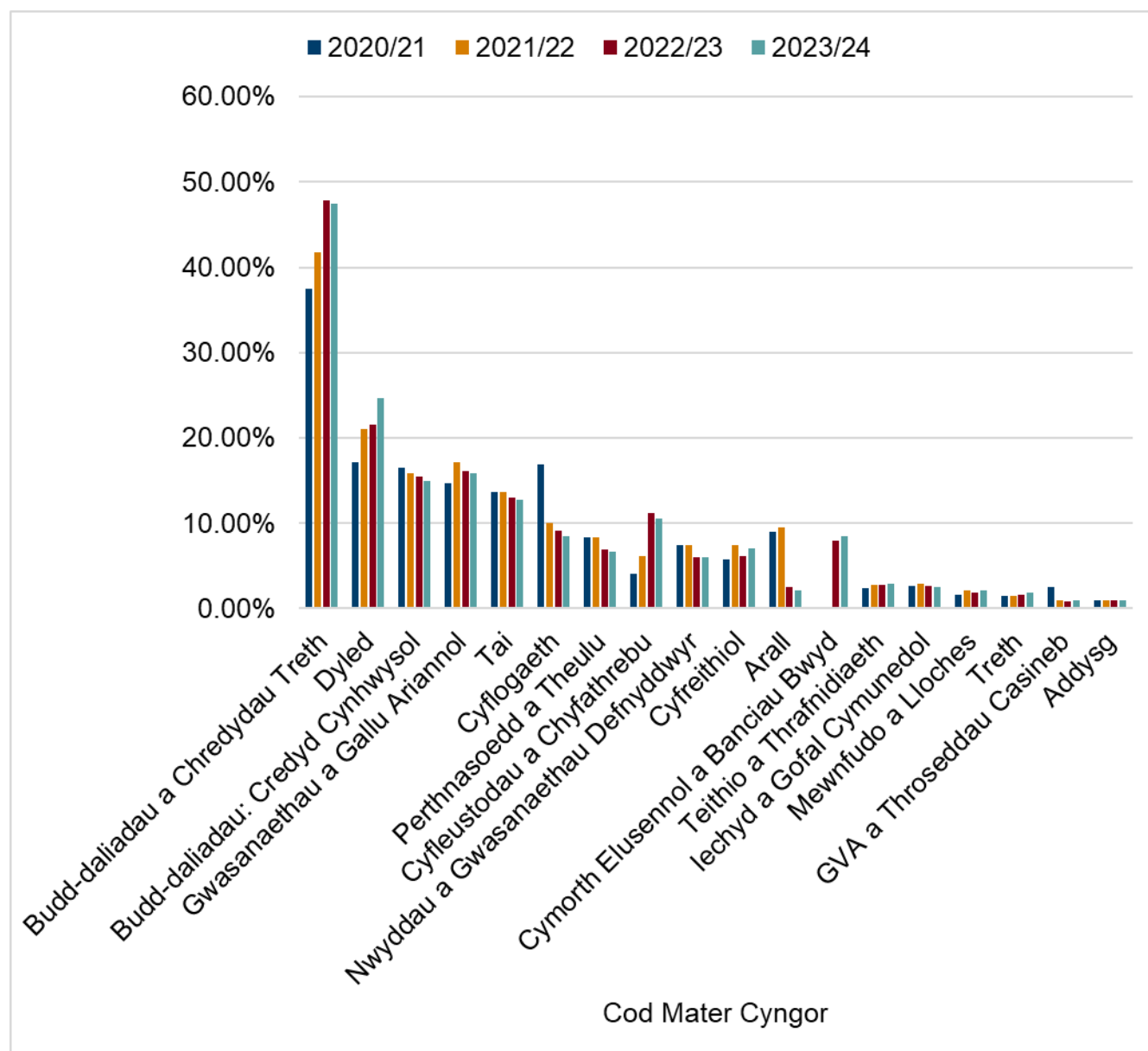
trwy gydol yr adran hon. Yn y Codau Materion Cyngor lefel uchaf drwy gydol yr adran hon, mae gwahaniaethu yn is-god o fewn pob un heblaw 'Cymorth Elusennol a Banciau Bwyd'.

- 4.59 Nid oedd gan bob cleient fater wedi'i gofnodi ar ffeil. Hefyd, y data a ddarperir yw cleientiaid unigryw ar gyfer pob Cod Materion Cyngor, sy'n golygu gan y gall cleient fod â sawl mater, y gall y cleient ymddangos mewn codau lluosog.

Data Cod Materion Cyngor yn ôl blwyddyn

- 4.60 Y canrannau a gyfrifwyd ar gyfer pob Cod Materion Cyngor yn yr adran hon yw'r cleientiaid unigryw o fewn y Cod Materion Cyngor wedi'i rannu â chyfanswm nifer y cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i chofnodi yn y flwyddyn honno. Gall cleientiaid fod â sawl mater, felly mae hyn yn golygu, ar gyfer blwyddyn benodol, y bydd y canrannau ar draws Codau Rhifyn Cyngor yn dod i gyfanswm mwy na 100%.

Ffigur 12: Ym mhob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24, cyfran y cleientiaid unigryw â chod mater cyngor penodol wedi ei gofnodi [Nodyn 1, Nodyn 2]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Defnyddiwyd y Cod Materion Cyngor 'Cymorth elusennol a Banciau Bwyd' o 2022/23.

[Nodyn 2] Mae yna achosion lle mae unigolion yn defnyddio'r gwasanaethau mewn gwahanol flynyddoedd, felly gallant fod yn bresennol yn y data fel cleient unigryw mewn mwy nag un flwyddyn.

- 4.61 Disgrifiad o Ffigur 12. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai Budd-daliadau a Chredydau Treth oedd y mater mwyaf cyffredin y gwnaeth cleientiaid ofyn am gyngor ar ei gyfer ar draws pob blwyddyn. O'r cleientiaid unigryw oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil yn 2020/21, roedd gan 37.42% fater yn ymwneud â Budd-daliadau a Chredydau Treth. Cynyddodd hyn 10.37 pwynt canran rhwng 2020/21 a 2022/23, i 47.79% o gleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil. Arhosodd hyn ar lefel debyg yn 2023/24 (47.46%). Cyngor ar ddyledion oedd yr ail fater mwyaf cyffredin y gwnaeth cleientiaid ofyn am gyngor amdano dros yr holl flynyddoedd. O'r cleientiaid unigryw oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil yn 2020/21, roedd gan 17.17% fater yn ymwneud â Dyled. Cynyddodd y galw am gyngor am ddyledion ar draws y pedair blynedd, i 24.62% o gleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil yn 2023/24. Cynyddodd y galw am gyngor Cyfleustodau a Chyfathrebu hefyd rhwng 2020/21 a 2023/24. O'r cleientiaid unigryw oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil yn 2020/21, roedd gan 4.07% fater yn ymwneud â Chyfleustodau a Chyfathrebu. Roedd y galw ar ei uchaf yn 2022/23, gyda 11.14% o gleientiaid unigryw â mater wedi'i gofnodi ar ffeil. Arhosodd hyn ar lefel debyg yn 2023/24 (10.52%).
- 4.62 Er ei bod y tu hwnt i gwmpas yr adroddiad hwn i ddeall pam mae angen y galw am gyngor ar gyfer rhai materion, gallai'r cynnydd yng nghyfran y cleientiaid a ddefnyddiodd y tri maes cyngor hwn fod yn rhannol oherwydd pandemig COVID-19, ochr yn ochr â'r argyfwng costau byw lle'r oedd chwyddiant uchel rhwng diwedd 2021 a chanol 2024 ([Costau byw cynyddol yn y DU, Llyfrgell Tŷ'r Cyffredin](#), 2024). Mae [gwefan Llywodraeth Cymru ynghylch cymorth gyda'r argyfwng costau byw](#) (2022) yn cysylltu â [thudalen we sy'n cyfeirio at y gwasanaethau a ariennir gan y Gronfa Gyngori Sengl sydd ar gael](#) (2022).
- 4.63 Gan barhau i ddisgrifio Ffigur 12, mae'r siart bar clwstwr hon hefyd yn dangos bod y galw am gyngor Cyflogaeth wedi gostwng dros bob un o'r pedair blynedd. Mater yn ymwneud â chyflogaeth oedd gan 16.87% o'r cleientiaid unigryw oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil yn 2020/21, ond roedd yn 8.47% yn 2023/24. Roedd y gostyngiad yng nghyfran y cleientiaid unigryw â mater cyflogaeth yn sydyn rhwng 2020/21 a 2021/22 ar 6.88 pwynt canran, yna gostyngodd ychydig bob blwyddyn wedyn o 0.91 pwynt canran a 0.62 pwynt canran. Felly, efallai bod yr uchafbwynt yn

y galw am gyngor cyflogaeth yn 2020/21 o ganlyniad i flwyddyn gyntaf pandemig COVID-19, lle rhoddwyd [mesurau cyflogaeth amrywiol ar waith mewn ymateb \(Ymchwiliad y Senedd, 2020\)](#). Mae'r Cod Materion Cyngor 'Cyflogaeth' yn cynnwys isgodau 'Coronafeirws' a 'Ffyrlo'.

- 4.64 Er i'r Gronfa Gyngori Sengl gael ei sefydlu i ariannu gwasanaethau gwybodaeth a chynghor lles cymdeithasol yn bennaf (sy'n cynnwys budd-daliadau, dyled, gwahaniaethu, cyflogaeth, a thai), ac o'r herwydd mae'r materion hyn ymhlith y rhai mwyaf cyffredin y ceisir cyngor amdanynt, mae'r data'n dangos bod cyfres ehangach o bynciau cyngor wedi ei darparu gan wasanaethau a ariannwyd gan y Gronfa Gyngori Sengl. Mae'r ddarpariaeth hon yn cyd-fynd â'r nod i 'Helpu i sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt.'

A oes gwahaniaethau rhanbarthol yn y materion y mae cleientiaid yn dod at Gronfa Gynggori Sengl ar eu cyfer?

Tabl 9: Nifer y cleientiaid unigryw â mater wedi ei gofnodi ym mhob un o wasanaethau cyffredinol ac arbenigol rhanbarthau'r Gronfa Gynggori Sengl, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24

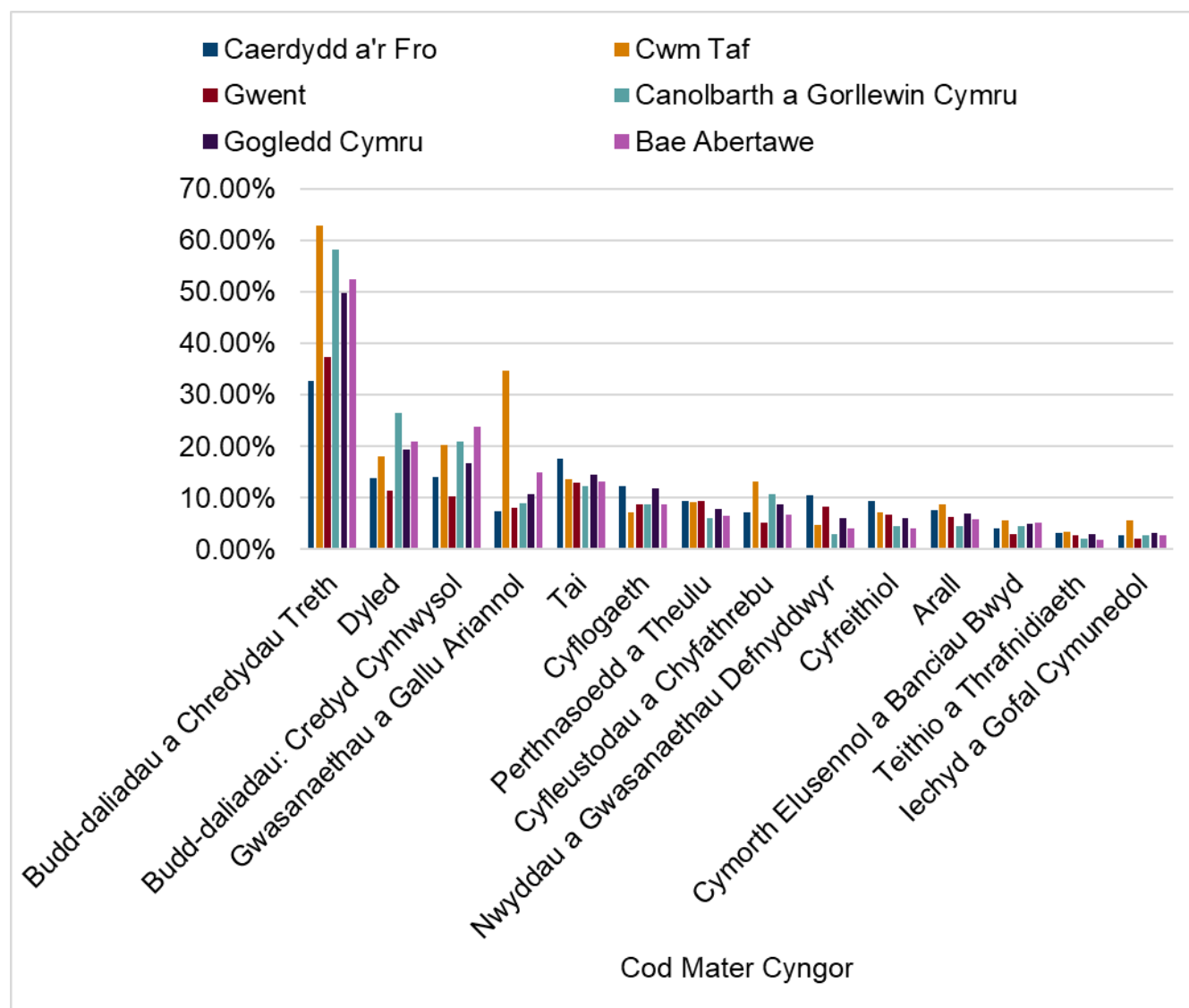
	Gwasanaeth cyffredinol: Cleientiaid unigryw â chod materion wedi'i gofnodi	Gwasanaeth arbenigol: Cleientiaid unigryw â chod materion wedi'i gofnodi
Caerdydd a'r Fro	66,954	8,289
Cwm Taf	20,324	6,183
Gwent	61,649	17,449
Canolbarth a Gorllewin Cymru	18,683	3,945
Gogledd Cymru	37,204	10,816
Bae Abertawe	14,237	3,071

Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

- 4.65 Y canrannau a gyfrifwyd ar gyfer pob Cod Materion Cyngor yn yr adran hon yw'r cleientiaid unigryw o fewn y Cod Materion Cyngor wedi'i rannu â chyfanswm nifer y cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi mewn yn un o ranbarthau penodol y Gronfa Gynggori Sengl. Gwneir hyn ar wahân ar gyfer y gwasanaethau cyffredinol ac arbenigol. Mae'r cyfansymiau yn Nhabl 9. Gan y gall cleientiaid fod â sawl mater, mae hyn yn golygu y bydd y canrannau ar draws Codau Materion Cyngor ar gyfer rhanbarth benodol y Gronfa Gynggori Sengl yn dod i gyfanswm sy'n fwy na 100%.
- 4.66 Mae'r data o ddechrau'r Gronfa Gynggori Sengl hyd at ddiwedd y flwyddyn lawn ddiweddaraf: Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24.

Gwasanaeth cyffredinol

Ffigur 13: Yng ngwasanaeth cyffredinol holl ranbarthau'r Gronfa Gyngori Sengl, cyfran y cleientiaid unigryw â chod mater cyngor penodol wedi'i gofnodi [Nodyn 1, Nodyn 2]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Defnyddiwyd y Cod Materion Cyngor 'Cymorth elusennol a Banciau Bwyd' o 2022/23.

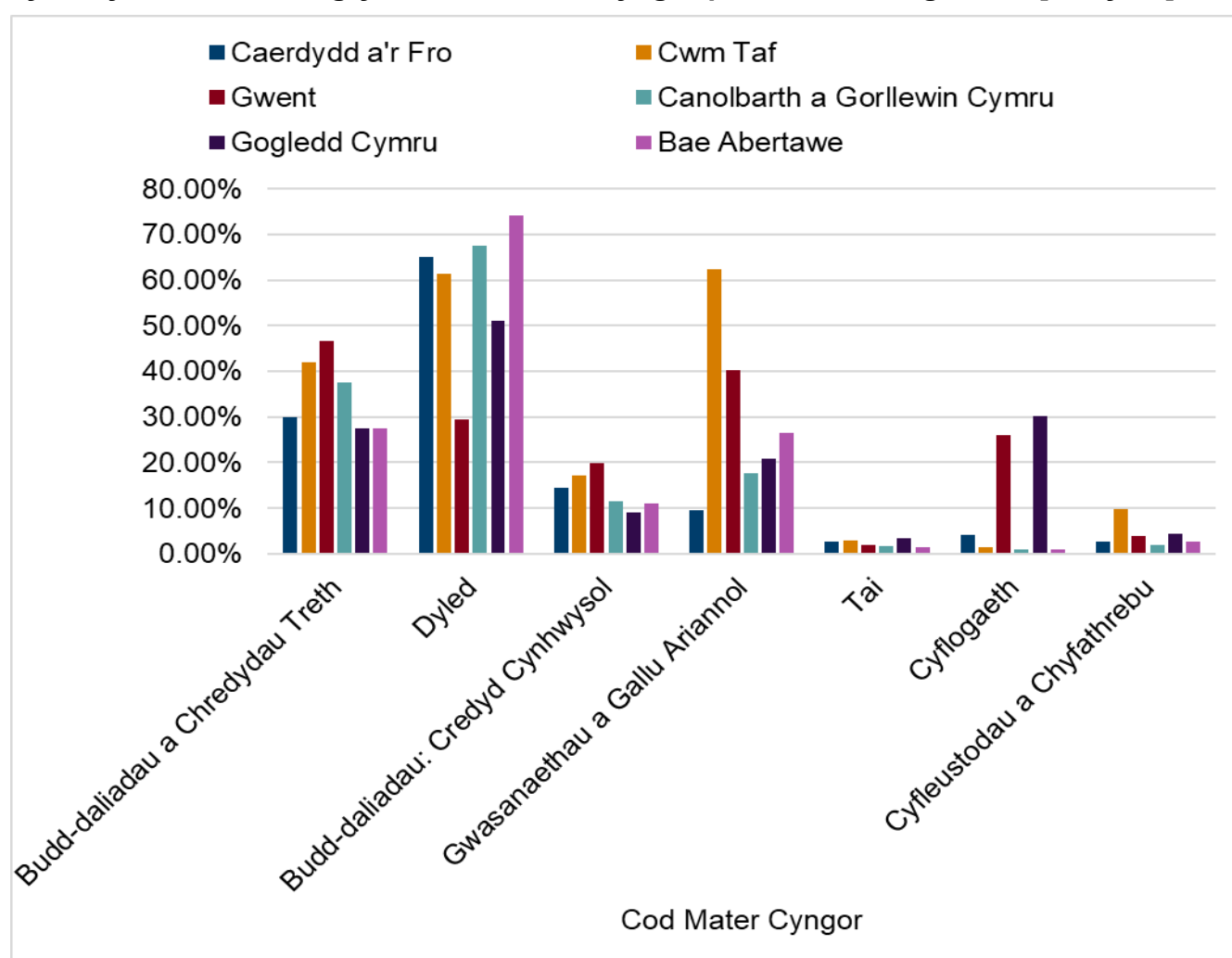
[Nodyn 2] Mae'r Codau Materion Cyngor 'Mewnfudo a lloches', 'Treth', 'Trais ar Sail Rhywedd a Cham-drin a Throseddau Casineb', ac 'Addysg' wedi'u heithrio o'r ffigur. Mae'r holl werthoedd ar draws y rhanbarthau yn is na 3%.

- 4.67 Disgrifiad o Ffigur 13. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai Budd-daliadau a Chredydau Treth oedd y mater mwyaf cyffredin ar y cyfan o fewn y gwasanaeth cyffredinol y gwnaeth cleientiaid geisio cyngor ar eu cyfer ym mhob un o ranbarthau'r Gronfa Gyngori Sengl. Fodd bynnag, roedd gwahaniaethau rhanbarthol. O'r cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil ym mhob rhanbarth, roedd y gyfran a oedd â mater yn ymwneud â Budd-daliadau a Chredydau Treth yn amrywio o 32.60% o gleientiaid yng Nghaerdydd a'r Fro i 62.90% o gleientiaid yng Nghwm Taf. Roedd y mater mwyaf cyffredin nesaf y ceisiodd cleientiaid gyngor amdano yn y gwasanaeth cyffredinol yn wahanol ar draws rhanbarthau. I Gaerdydd a'r Fro a Gwent, Tai oedd hyn, i Gwm Taf, Gwasanaethau Ariannol a Gallu oedd hyn, i'r Canolbarth a'r Gorllewin a Gogledd Cymru, Dyled oedd hyn, ac i Fae Abertawe Budd-daliadau: Credyd Cynhwysol oedd hyn.
- 4.68 Gan barhau i ddisgrifio Ffigur 13, mae gwahaniaeth amlwg ar draws rhanbarthau ar gyfer cyngor Gwasanaethau Ariannol a Gallu, y mae is-godau'r materion yn cynnwys pethau fel cyfrifon banc, benthyciadau, yswiriant a phensiynau. O'r cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil ym mhob rhanbarth, roedd y gyfran a oedd â mater yn ymwneud â Gwasanaethau Ariannol a Gallu yn llawer uwch yng Nghwm Taf (34.66%) o'i gymharu â'r rhanbarthau eraill, a oedd yn amrywio o 7.31% yng Nghaerdydd a'r Fro i 15.06% ym Mae Abertawe. Mae amrywiad rhanbarthol hefyd ar gyfer cyngor Dyled a chyngor Budd-daliadau: Credyd Cynhwysol. O'r cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil ym mhob rhanbarth, roedd y gyfran a oedd â mater yn ymwneud â Dyled yn is yng Ngwent (11.31%) a Chaerdydd a'r Fro (13.86%) o'i gymharu â rhanbarthau eraill (a oedd yn amrywio o 18.15% i 26.37%). Roedd y gyfran oedd â mater Budd-daliadau: Credyd Cynhwysol hefyd yn is yng Ngwent (10.26%) a Chaerdydd a'r Fro (14.09%) o'i gymharu â rhanbarthau eraill (a oedd yn amrywio o 16.82% i 23.72%).

Gwasanaeth arbenigol

4.69 Dylid nodi, fel yr amlinellir yn Nhabl 9, bod nifer y cleientiaid unigryw ar gyfer holl ranbarthau'r Gronfa Gyngori Sengl yn is ar gyfer y gwasanaeth arbenigol nag ar gyfer y gwasanaeth cyffredinol. Dylid dehongli'r canrannau gyda hyn mewn golwg, ac felly oherwydd bod niferoedd is o gleientiaid, dim ond rhai Codau Materion Cyngor sy'n cael eu harddangos yn Ffigur 14, fel y manylir yn Nodyn 1.

Ffigur 14: Yng ngwasanaeth arbenigol holl ranbarthau'r Gronfa Gyngori Sengl, cyfran y cleientiaid unigryw â chod mater cyngor penodol wedi'i gofnodi [Nodyn 1]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Mae'r Codau Materion Cyngor 'Perthnasoedd a theulu', 'Nwyddau a gwasanaethau defnyddwyr', 'Cyfreithiol', 'Arall', 'Cymorth Elusennol a Banciau Bwyd', 'Teithio a thrafnidiaeth', 'Iechyd a gofal cymunedol', 'Mewnfudo a lloches', 'Treth', 'Trais ar

Sail Rhywedd a Cham-drin a Throseddau Casineb' ac 'Addysg' wedi'u heithrio o'r ffigur. Mae'r holl werthoedd ar draws y rhanbarthau yn is na 3.30%.

- 4.70 Disgrifiad o Ffigur 14. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos bod mater mwyaf cyffredin y gwasanaeth arbenigol yn amrywio ar draws rhanbarthau. Budd-daliadau a Chredydau Treth oedd y mater mwyaf cyffredin i gleientiaid geisio cyngor yn eu cylch gan y gwasanaeth cyffredinol ar draws holl ranbarthau'r Gronfa Gyngori Sengl. Dim ond yng Ngwent y gwelwyd mai Budd-daliadau a Chredydau Treth oedd y mater mwyaf cyffredin, lle'r oedd gan 46.60% o'r cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi broblem yn ymwneud â Budd-daliadau a Chredydau Treth. I Gaerdydd a'r Fro, Canolbarth a Gorllewin Cymru, Gogledd Cymru a Bae Abertawe, Dyled oedd y mater mwyaf cyffredin. Roedd hyn ar ei uchaf ym Mae Abertawe, lle'r oedd gan 74.05% o'r cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil broblem yn ymwneud â Dyled. Ar gyfer Cwm Taf, y mater mwyaf cyffredin oedd Gwasanaethau Ariannol a Gallu, lle'r oedd gan 62.45% o'r cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil broblem yn ymwneud â Gwasanaethau Ariannol a Gallu. Mae hyn yn debyg ar gyfer y gwasanaeth cyffredinol, a drafodwyd ym mhwynt 4.68, lle'r oedd y gyfran a oedd â mater Gwasanaethau Ariannol a Gallu lawer yn uwch yng Nghwm Taf o'i gymharu â rhanbarthau eraill. Fodd bynnag, yn wahanol i'r gwasanaeth cyffredinol, ar gyfer y gwasanaeth arbenigol roedd hyn hefyd yn uchel yng Ngwent lle'r oedd gan 40.36% o'r cleientiaid unigryw oedd â mater wedi'i gofnodi broblem yn ymwneud â Gwasanaethau Ariannol a Gallu. Mae hyn yn cymharu â'r rhanbarthau eraill a oedd yn amrywio o 9.68% yng Nghaerdydd a'r Fro i 26.60% ym Mae Abertawe.
- 4.71 Mae'n debyg fod y ffaith mai cyngor am ddyledion yw'r mater mwyaf cyffredin mewn pedwar o'r chwe rhanbarth yn gysylltiedig â'r ffaith bod y gwasanaeth arbenigol yn cynnwys gwasanaeth 'dyled arbenigol y Gronfa Gyngori Sengl'. Roedd hwn yn amod ar gyfer cyllid y Gronfa Gyngori Sengl i'r gwasanaeth arbenigol, a oedd yn nodi bod yn rhaid gwario cyfran benodol ar wasanaethau oedd yn rhoi cyngor am ddyledion. Gan barhau i ddisgrifio Ffigur 14, ar gyfer y ddau ranbarth lle nad oedd Dyled yn fater mwyaf cyffredin, yng Nghwm Taf, hwn oedd yr ail fater mwyaf cyffredin (61.31%) ac yng Ngwent hwn oedd y trydydd mater mwyaf cyffredin (29.41%).

- 4.72 Mae amrywiad rhanbarthol hefyd ar gyfer cyngor Cyflogaeth. O'r cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil, roedd y gyfran a oedd â mater Cyflogaeth yn llawer uwch yng Ngogledd Cymru (30.29%) a Gwent (26.04%) o'i gymharu â'r rhanbarthau eraill (a oedd yn amrywio o 0.85% i 4.25%).
- 4.73 Er eu bod yn ardaloedd targed ar gyfer y gwasanaeth arbenigol, roedd cyfran y cleientiaid a oedd â mater addysg (heb ei gynnwys yn Ffigur 14, rhwng 0.17% a 0.50%) neu fater tai (rhwng 1.53% a 3.39%) yn isel ar draws pob rhanbarth yn y gwasanaeth arbenigol. Mewn cymhariaeth, roedd cyfran y cleientiaid a oedd â mater tai yn y gwasanaeth cyffredinol yn llawer uwch ar draws pob rhanbarth: fel y trafodwyd ym mhwynt 4.67, ar gyfer Caerdydd a'r Fro a Gwent, dyma'r ail fater mwyaf cyffredin y ceisiodd cleientiaid gyngor amdano.

A oes gwahaniaethau yn y materion y mae cleientiaid yn holi yn eu cylch trwy'r Gronfa Gyngori Sengl o ystyried nodweddion y cleientiaid?

- 4.74 Y canrannau a gyfrifwyd ar gyfer pob Cod Materion Cyngor yn yr adran hon yw'r cleientiaid unigryw o fewn y Cod Materion Cyngor wedi'i rannu â chyfanswm nifer y cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi mewn categori nodwedd penodol, e.e. grŵp oedran. Gall cleientiaid fod â sawl mater, felly mae hyn yn golygu y bydd y canrannau ar draws Codau Materion Cyngor ar gyfer categori nodwedd yn dod i gyfanswm mwy na 100%. Mae'r data o ddechrau'r Gronfa Gyngori Sengl hyd at ddiwedd y flwyddyn lawn ddiweddaraf: Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24.

Rhyw

- 4.75 Nid oedd unrhyw wahaniaethau nodedig ar draws y Codau Materion Cyngor rhwng cleientiaid oedd â'u rhyw wedi'u cofnodi fel menyw a gwryw.

Oed

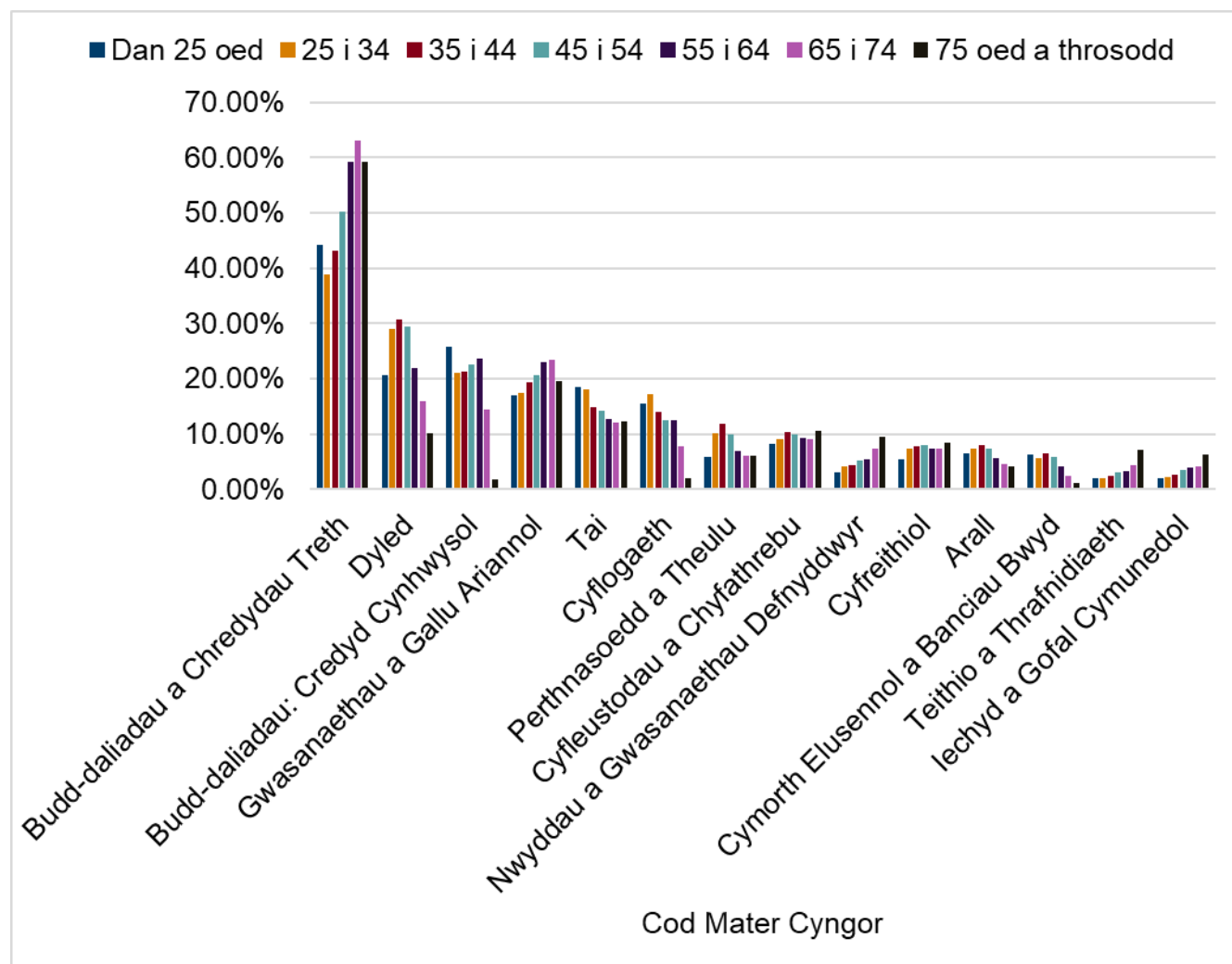
Tabl 10: Cyfanswm nifer y cleientiaid unigryw a gofnodwyd mater ym mhob grŵp oedran, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 a hyd at Chwarter 4 2023/24

	Cleientiaid unigryw â chod materion wedi'i gofnodi
Dan 25 oed	7,473
25 i 34	33,055
35 i 44	35,958
45 i 54	30,238
55 i 64	32,390
65 i 74	19,983
75 oed a throsodd	11,534

Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

- 4.76 Roedd 39,435 o gleientiaid unigryw â chod materion wedi'i gofnodi wedi nodi eu hoedran fel 'Heb ei gofnodi neu Ddim yn Berthnasol', sydd wedi'u heithrio o'r dadansoddiad.

Ffigur 15: Cyfran y cleientiaid oedd â chod mater cyngor penodol wedi'i gofnodi yn ôl grŵp oedran, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2, Nodyn 3]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Defnyddiwyd y Cod Materion Cyngor 'Cymorth elusennol a Banciau Bwyd' o 2022/23.

[Nodyn 2] Mae'r Codau Materion Cyngor 'Mewnfudo a lloches', 'Treth', 'Trais ar Sail Rhywedd a Cham-drin a Throseddau Casineb', ac 'Addysg' wedi'u heithrio o'r ffigur. Mae'r holl werthoedd yn is na 3.30%.

[Nodyn 3] Cafodd plant dan 15 oed eu heithrio o'r data monitro a ddarparwyd fel gwall cofnodi tybiedig.

- 4.77 Disgrifiad o Ffigur 15. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai Budd-daliadau a Chredydau Treth oedd y mater mwyaf cyffredin y gwnaeth cleientiaid geisio cyngor ar ei gyfer ar draws pob grŵp oedran. Roedd amrywiaeth ar draws grwpiau oedran, lle'r oedd y gyfran a oedd â phroblem Budd-daliadau a chredydau Treth yn uwch ymhlith y rhai 55 oed a throsodd o'i gymharu â grwpiau oedran eraill. Roedd y gyfran yn amrywio o 38.80% o'r cleientiaid unigryw rhwng 25 a 34 oed a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil, i 63.12% o'r cleientiaid unigryw rhwng 65 a 74 oed a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil. Roedd amrywiaeth yn ôl oedran hefyd ar gyfer cyngor ar Ddyled. O'r cleientiaid unigryw 35 i 44 oed a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil, roedd gan 30.75% fater Dyled. Roedd hyn yn debyg ar gyfer yr oedran 25 i 34 a 45 i 54. Ar ôl 45 i 54 oed, gostyngodd y gyfran a oedd yn ceisio cyngor ar ddyledion gydag oedran, lle'r oedd gan 10.09% o'r rhai 75 oed a hŷn oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil broblem yn ymwneud â Dyled.
- 4.78 Gan barhau i ddisgrifio Ffigur 15, mae hyn yn dangos bod y galw am gyngor Tai ychydig yn uwch ar gyfer grwpiau oedran iau. O'r cleientiaid unigryw oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil o dan 25 a 25 i 34 oed, roedd gan 18.59% a 18.01% fater Tai, yn y drefn honno. Gostyngodd hyn yn raddol gydag oedran ac mae'n cymharu â 12.02% o'r rhai 65 i 74 oed a 12.24% o'r rhai 75 oed a throsodd. Roedd y galw am gyngor cyflogaeth yn dilyn patrwm tebyg i gyngor Tai, ond o'r cleientiaid unigryw â mater wedi'i gofnodi ar ffeil oedd yn 65 i 74 oed a 75 oed a throsodd, gostyngodd y gyfran â mater Cyflogaeth i raddau helaethach. Mae hyn i'w ddisgwyl oherwydd oedran ymddeol. Yn yr un modd, o'r cleientiaid unigryw â mater wedi'i gofnodi ar ffeil oedd rhwng 65 a 74 oed a 75 oed a hŷn, roedd y gyfran â mater Budd-daliadau: Credyd Cynhwysol yn is nag mewn grwpiau oedran eraill. Unwaith eto, mae hyn i'w ddisgwyl gan fod yn rhaid i unigolion fod o dan oedran Pensiwn y Wladwriaeth i hawlio Credyd Cynhwysol ([cymhwysedd Credyd Cynhwysol, Gov.UK](#)).
- 4.79 Gan barhau i ddisgrifio Ffigur 15, mae hyn yn dangos, er bod y galw cyffredinol yn is o'i gymharu â materion eraill, cynyddodd y galw am gyngor Nwyddau a Gwasanaethau Defnyddwyr gydag oedran ac roedd ar ei uchaf ymhlith y rhai 65 i 74 a 75 mlwydd oed a hŷn. Mae is-godau materion nwyddau a gwasanaethau defnyddwyr yn cynnwys pethau fel atgyweiriadau a gwelliannau i'r cartref, effeithlonrwydd ynni cartref, cerbydau, cymhorthion anabledd, hamdden, aelodaeth

a thwyll. O'r cleientiaid unigryw â mater wedi'i gofnodi ar ffeil a oedd yn hŷn na 75 oed, roedd gan 9.53% fater yn ymwneud â Nwyddau a Gwasanaethau Defnyddwyr, o'i gymharu â'r ystod o 3.12% o'r rhai o dan 25 a 5.54% o'r rhai rhwng 55 a 64 oed. Yn yr un modd, cynyddodd y galw am gyngor Teithio a Thrafnidiaeth ac Iechyd a Gofal Cymunedol gydag oedran.

Statws Anabledd a Chyflwr Iechyd Hirdymor

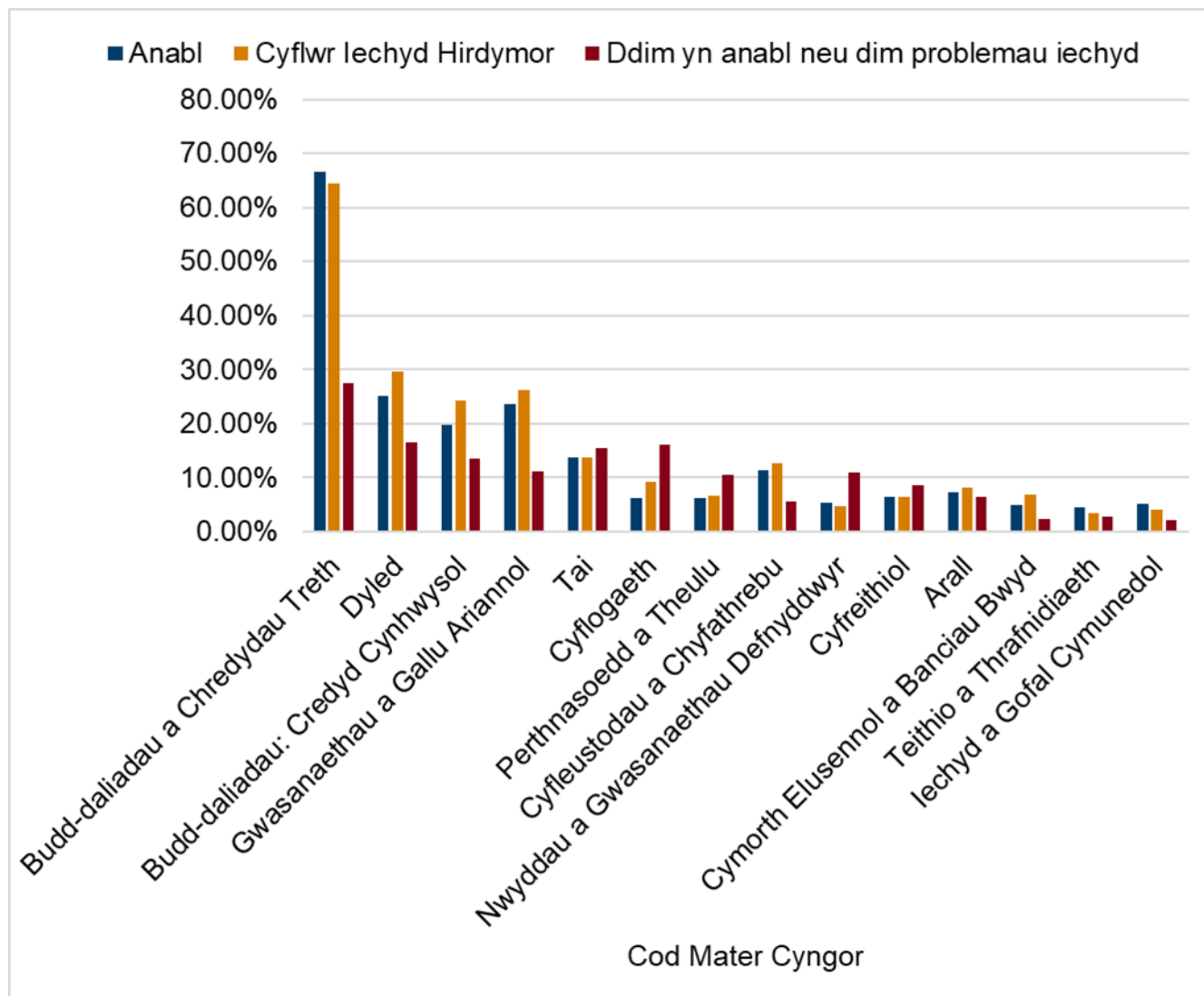
Tabl 11: Cyfanswm nifer y cleientiaid unigryw a oedd â mater wedi'i gofnodi o ran p'un a ydynt yn anabl neu â chyflwr iechyd hirdymor, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24

	Cleientiaid unigryw â chod materion wedi'i gofnodi
Anabl	11,188
Cyflwr Iechyd Hirdymor	72,615
Ddim yn anabl neu dim problemau iechyd	95,787

Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

- 4.80 Roedd 30,476 o gleientiaid unigryw â chod mater wedi'i gofnodi wedi nodi 'Heb ei gofnodi neu Ddim yn Berthnasol', 'Mae'n well gen i beidio dweud' neu 'Anhysbys neu Heb ateb' ar gyfer eu statws anabledd a chyflwr iechyd hirdymor ac maent wedi'u heithrio o'r dadansoddiad.

Ffigur 16: Cyfran y cleientiaid oedd â chod mater cyngor penodol wedi'i gofnodi yn ôl p'un a ydynt yn anabl neu a oes ganddynt gyflwr iechyd hirdymor, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Defnyddiwyd y Cod Materion Cyngor 'Cymorth elusennol a Banciau Bwyd' o 2022/23.

[Nodyn 2] Mae'r Codau Materion Cyngor 'Mewnfudo a lloches', 'Treth', 'Trais ar Sail Rhywedd a Cham-drin a Throseddau Casineb', ac 'Addysg' wedi'u heithrio o'r ffigur. Mae'r holl werthoedd yn is na 3.20%.

- 4.81 Disgrifiad o Ffigur 16. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai Budd-daliadau a Chredydau Treth oedd y mater mwyaf cyffredin y gwnaeth cleientiaid geisio cyngor ar ei gyfer ar draws pob grŵp. Roedd amrywiad ar draws grwpiau, o 66.67% o gleientiaid anabl a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil, i 64.42% o gleientiaid â chyflwr iechyd hirdymor a oedd â mater wedi'i gofnodi ar ffeil. Roedd y galw yn gymharol ar ei isaf ar gyfer y rhai heb anabledd na phroblem iechyd, sef 27.38%. Cyngor ar ddyled oedd yr ail fater mwyaf cyffredin y ceisiodd cleientiaid gyngor yn ei gylch ar draws pob grŵp, ac unwaith eto roedd y gyfran â mater Dyled wedi ei gofnodi yn gymharol ar ei isaf i'r rhai heb anabledd na phroblem iechyd. Mae hyn yn cyd-fynd â phwynt testun 4.22 a Thabl 6 sy'n dangos mai cleientiaid anabl a'r rhai â chyflwr iechyd hirdymor oedd y gyfran fwyaf o gleientiaid yn y gwasanaeth arbenigol, sy'n cynnwys gwasanaeth 'dyled arbenigol y Gronfa Gyngori Sengl'.
- 4.82 Gan barhau i ddisgrifio Ffigur 16, mae hyn yn dangos bod y galw am gyngor ar wasanaethau ariannol a gallu yn uwch i bobl anabl a'r rhai â chyflwr iechyd hirdymor o'i gymharu â'r rhai heb anabledd na phroblem iechyd. Mae'r un patrwm yn berthnasol i gyngor am Gyfleustodau a Chyfathrebu. I'r gwrthwyneb, roedd y galw am gyngor Cyflogaeth a chynghor Nwyddau a Gwasanaethau Defnyddwyr yn uwch i'r rhai heb anabledd na phroblem iechyd.

Casgliadau ar gyfer data nodweddion

- 4.83 Mae'r data yn dangos bod amrywiad yn y math o gyngor a geisiwyd yn dibynnu ar nodweddion y cleient. Er mai dim ond ar wahân mae modd dadansoddi rhai nodweddion, mewn gwirionedd bydd gwahanol gyfuniadau o'r nodweddion hyn yn arwain at broffil unigryw o bynciau neu broblemau y mae cleient eisiau eu trafod. Felly, er mwyn gallu cwrdd â'r nod o sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar y wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt, mae darparu cyngor ar gyfres o faterion drwy wasanaethau a ariennir gan y Gronfa Gyngori Sengl yn bwysig.

Beth oedd y llwyth gwaith a oedd yn gysylltiedig â helpu cleientiaid?

- 4.84 Mae'r metrigau 'Gweithgareddau' a 'Chysylltiadau' yn cynrychioli'r llwyth gwaith sy'n gysylltiedig â helpu cleientiaid, er enghraifft anfon e-bost neu gynnal sesiwn gynghori. Mae 'Cysylltiadau' yn weithgareddau lle mae'r cleient yn bresennol, ac mae 'Gweithgareddau' yn cynnwys yr holl waith, gan gynnwys lle nad yw'r cleient yn bresennol.

Tabl 12: Nifer y gweithgareddau a'r cysylltiadau a gynhaliwyd yn ôl math o wasanaeth, gan gynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24

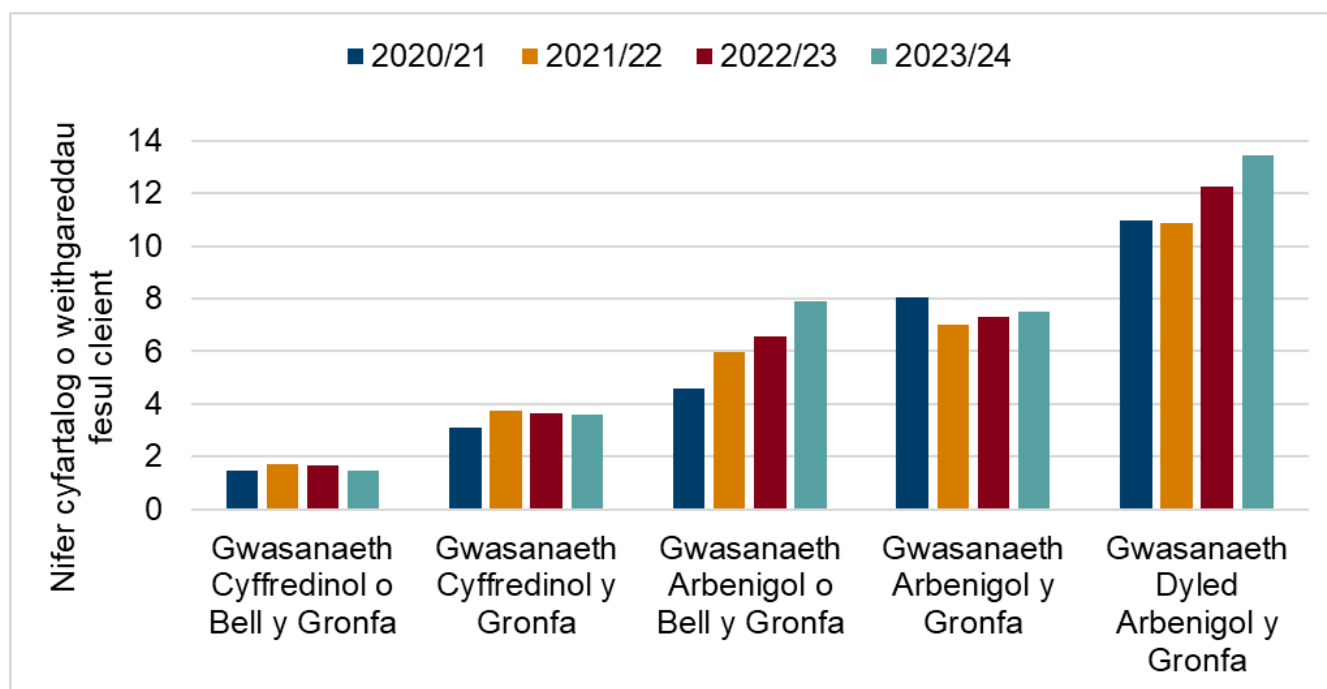
	Nifer y gweithgareddau a gofnodwyd	Nifer y cysylltiadau a gofnodwyd
Gwasanaeth Cyffredinol o Bell y Gronfa Gynghori Sengl	141,596	130,011
Gwasanaeth Cyffredinol y Gronfa Gynghori Sengl	573,349	445,385
Gwasanaeth Arbenigol o Bell y Gronfa	118,811	95,226
Gwasanaeth Arbenigol y Gronfa	137,739	94,176
Gwasanaeth Dyled Arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl	373,995	229,131

Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

- 4.85 Dros gyfnod y Gronfa Gynghori Sengl cofnodwyd cyfanswm o 1,345,490 o weithgareddau, a chofnodwyd 993,929 o gysylltiadau. Yn gyffredinol, mae Tabl 12 yn dangos bod gwasanaeth Cyffredinol y Gronfa Gynghori Sengl yn cynnwys y nifer uchaf o weithgareddau a chysylltiadau, ac yna gwasanaeth Dyled Arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl yn dilyn.
- 4.86 Gan fod nifer y cleientiaid unigryw yn amrywio ar draws pob math o wasanaeth, mae'n bwysig edrych ar nifer cyfartalog y gweithgareddau a'r cysylltiadau fesul cleient ochr yn ochr â'r niferoedd cyffredinol o weithgareddau a chysylltiadau. Ar gyfer yr holl wasanaethau wedi eu cyfuno (gwasanaeth cyffredinol a chyffredinol o

bell y Gronfa Gynggori Sengl; gwasanaethau arbenigol, dyled arbenigol ac arbenigol o bell y Gronfa Gynggori Sengl) cynyddodd nifer cyfartalog y gweithgareddau fesul cleient ym mhob blwyddyn o 4.35 yn 2020/21 i 5.8 yn 2023/24. Roedd y patrwm hwn yr un fath ar gyfer nifer cyfartalog y cysylltiadau fesul cleient, sef 3.34 yn 2020/21 a 4.31 yn 2023/24.

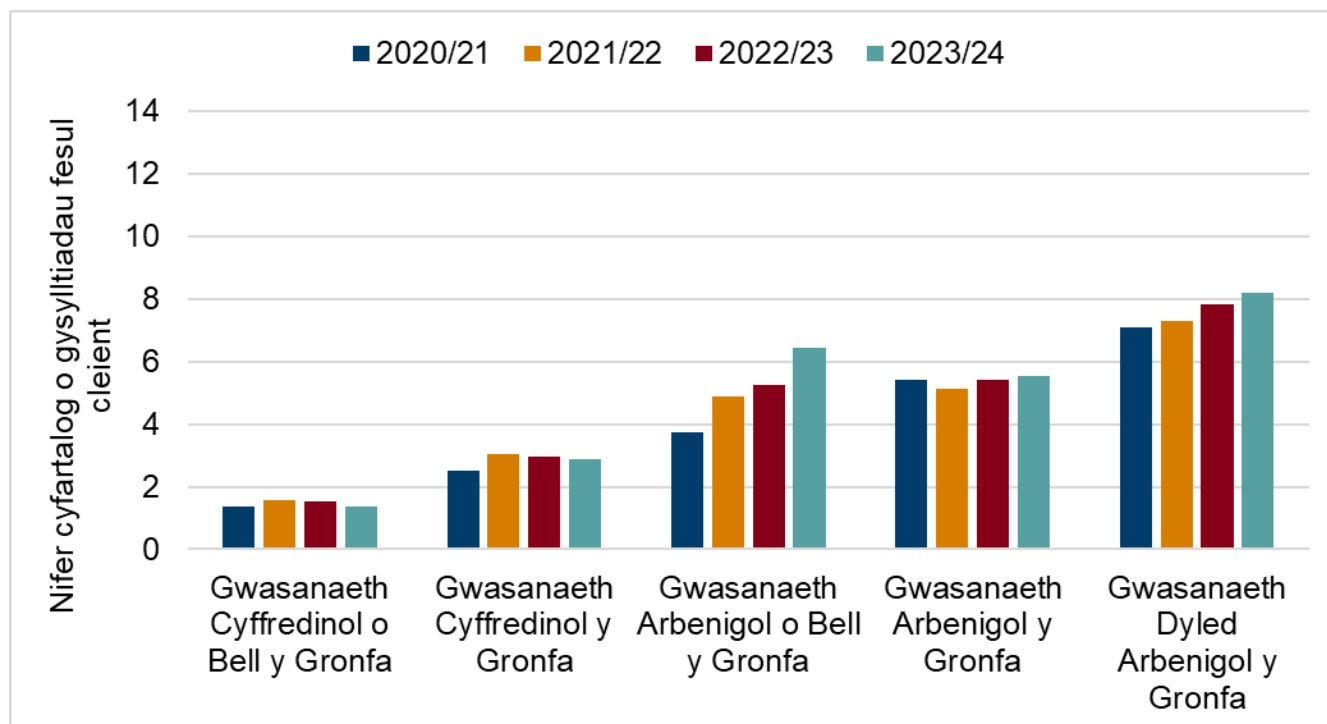
Ffigur 17: Nifer cyfartalog y gweithgareddau fesul cleient yn ôl math o wasanaeth, ym mhob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Y nifer sylfaen ar gyfer nifer y cleientiaid unigryw yw'r rhai sydd â chofnod ar lyfr achos lle cynhaliwyd gweithgaredd lle nad oeddent yn bresennol. Mae hyn yn cynnwys cleientiaid a gafodd eu hatgyfeirio at Gyngor ar Bopeth ac y gwnaed gwaith ar eu rhan, ond nad oeddent erioed yn bresennol felly ni aethant ymlaen i ofyn am gyngor trwy un o'r gwasanaethau, felly ni fyddent yn ymddangos yn nifer sylfaen y cleientiaid unigryw ar gyfer cysylltiadau (Ffigur 18).

Ffigur 18: Nifer cyfartalog y cysylltiadau fesul cleient yn ôl math o wasanaeth, ym mhob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24

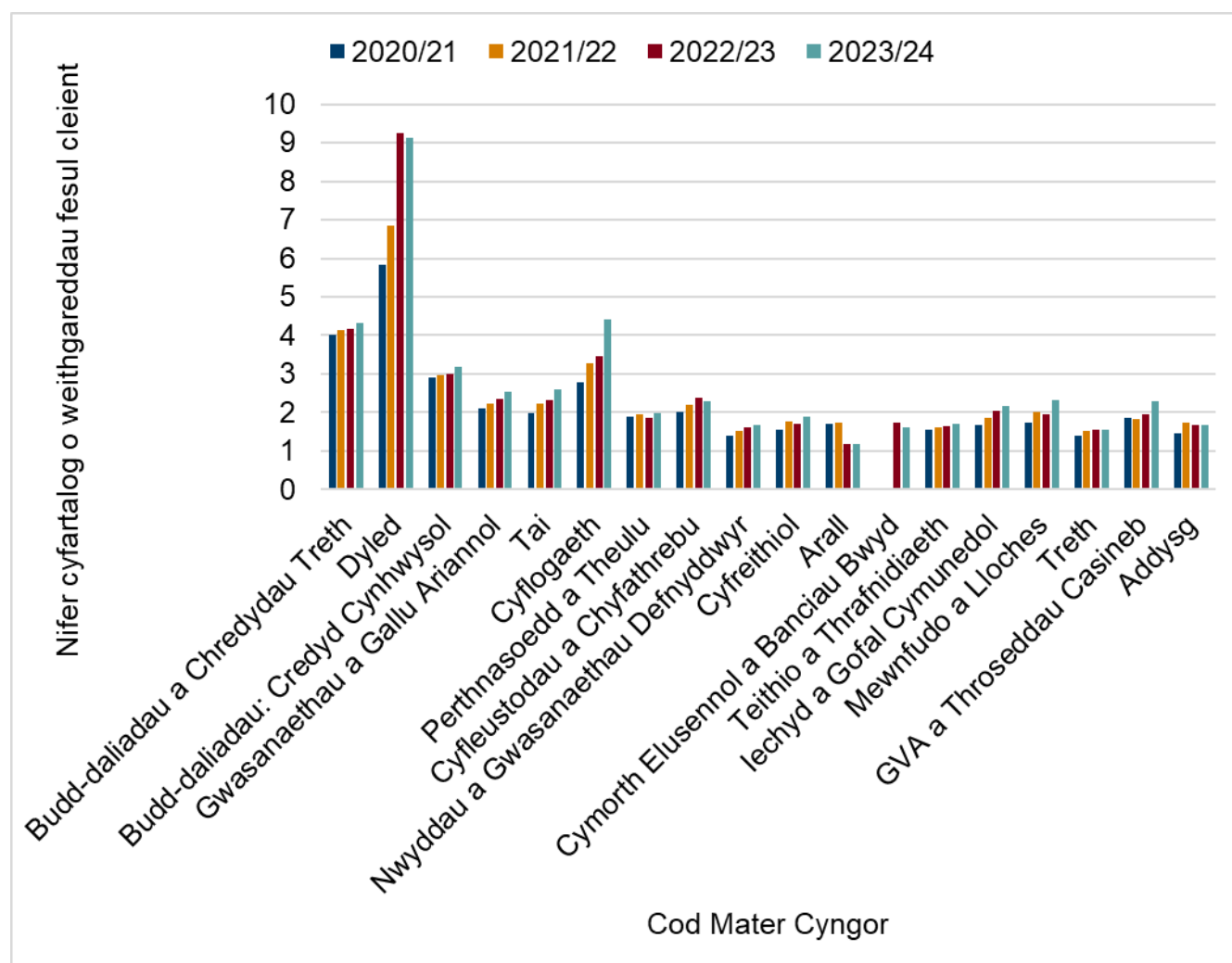


Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

4.87 Disgrifiad o Ffigur 17 a 18. Mae'r siartiau bar clwstwr hyn yn dangos bod y llwyth gwaith i ddatrys materion cleientiaid yn amrywio yn ôl math o wasanaeth. Fel y disgwylid, ym mhob blwyddyn, ar gyfartaledd, roedd angen mwy o weithgareddau (Ffigur 17) a chysylltiadau (Ffigur 18) i gefnogi cleientiaid yn y gwasanaethau arbenigol o gymharu â'r gwasanaethau cyffredinol. Roedd nifer cyfartalog y gweithgareddau a'r cysylltiadau fesul cleient ar ei uchaf ar gyfer y gwasanaeth dyled arbenigol o'i gymharu â gwasanaethau eraill ym mhob blwyddyn, sy'n awgrymu bod gan gleientiaid yn y gwasanaeth hwn faterion cymhleth i'w datrys sy'n gofyn am fwy o lwyth gwaith. Ar ben hynny, cynyddodd nifer cyfartalog y gweithgareddau a'r cysylltiadau fesul cleient yn y gwasanaeth dyled arbenigol dros amser. Ar gyfartaledd roedd 10.99 o weithgareddau fesul cleient a 7.08 o gysylltiadau fesul cleient ar gyfartaledd yn 2020/21. Cododd hyn i gyfartaledd o 13.42 o weithgareddau fesul cleient a 8.2 o gysylltiadau fesul cleient yn 2023/24. Cynyddodd nifer cyfartalog y gweithgareddau a'r cysylltiadau fesul cleient yn y gwasanaeth arbenigol o bell dros amser hefyd. Ar y cyfan, ym mhob math o wasanaeth ar draws pob blwyddyn, fel y disgwylid mae nifer cyfartalog y

gweithgareddau fesul cleient yn uwch na'r nifer cyfartalog o gysylltiadau fesul cleient, sy'n dangos y galw ar y gwasanaeth y tu hwnt i'r adeg pan fydd cleient yn bresennol gyda gwaith a wneir ar eu rhan.

Ffigur 19: Nifer cyfartalog y gweithgareddau fesul cleient yn ôl Cod Mater Cyngor, ym mhob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Defnyddiwyd y Cod Mater Cyngor 'Cymorth elusennol a Banciau Bwyd' o 2022/23.

4.88 Disgrifiad o Ffigur 19. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos bod nifer cyfartalog y gweithgareddau fesul cleient hefyd yn dibynnu ar y math o fater y mae'r cleient yn ceisio cyngor ar ei gyfer. Ar draws yr holl flynyddoedd roedd angen nifer fwy o weithgareddau ar gyfartaledd fesul cleient ar gyfer materion dyled. Mae hyn hefyd

wedi cynyddu dros amser, o gyfartaledd o 5.83 gweithgaredd fesul cleient yn 2020/21 i 9.13 yn 2023/24. Mae hyn yn cyd-fynd â Ffigur 17, fel y trafodwyd ym mhwynt testun 4.87, lle'r oedd gan y gwasanaeth dyled arbenigol fwy o weithgareddau ar gyfartaledd i gefnogi cleientiaid.

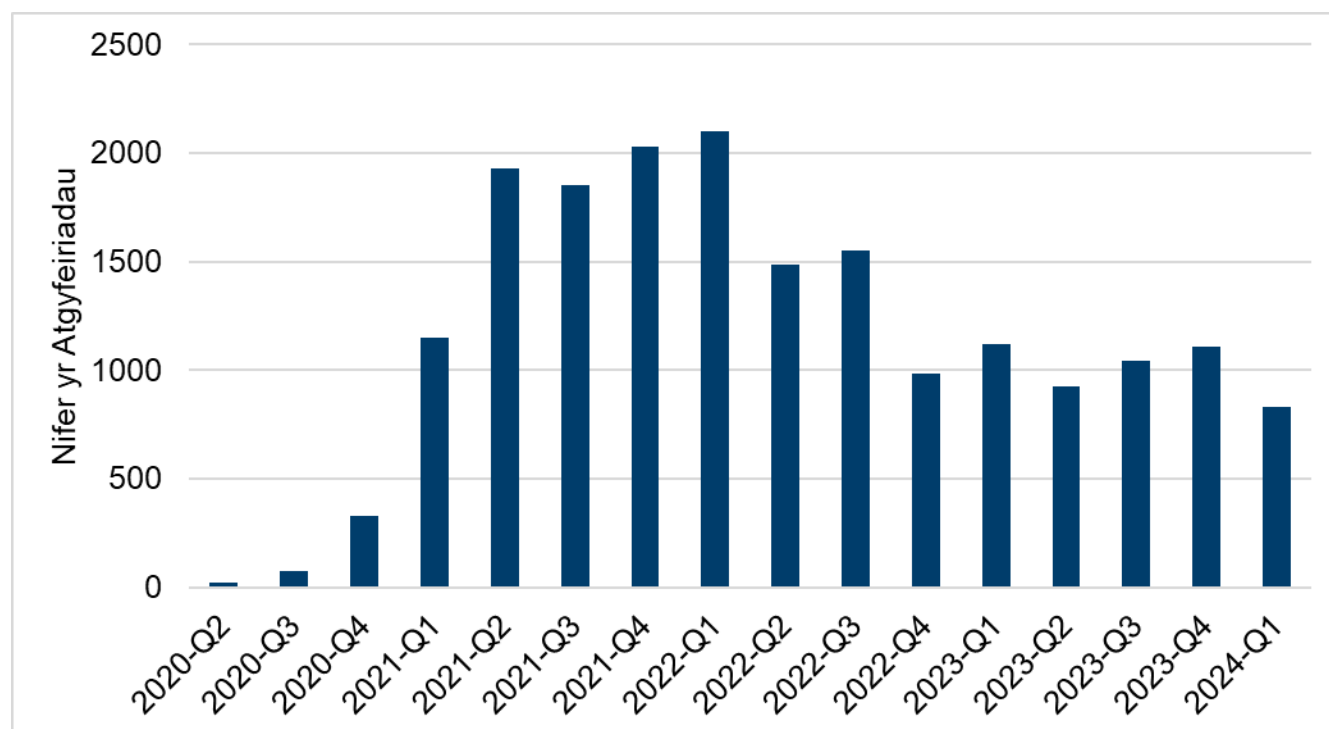
- 4.89 Gan barhau i ddisgrifio Ffigur 19, mae hyn yn dangos mai materion budd-daliadau a chredydau treth oedd â'r ail nifer cyfartalog uchaf o weithgareddau fesul cleient o 2020/21 i 2022/23 (4.01 a 4.18, yn y drefn honno). Newidiodd yr ail nifer cyfartalog uchaf o weithgareddau fesul cleient i faterion cyflogaeth yn 2023/24, gyda chyfartaledd o 4.41 gweithgaredd fesul cleient. Roedd hyn yn sgil cynnydd dros amser o gyfartaledd o 2.79 gweithgaredd fesul cleient yn 2020/21. Ar gyfer pob cod materion cyngor ac eithrio 'Cymorth elusennol a banciau bwyd' ac 'Arall' cynyddodd nifer cyfartalog y gweithgareddau fesul cleient o 2020/21 i 2023/24 yn gyffredinol, er bod y newid yn fach mewn rhai achosion.

Pa atgyfeiriadau a wnaed?

- 4.90 Mae Cyngor ar Bopeth yn defnyddio system atgyfeiriadau electronig trydydd parti o'r enw 'Refernet'. Mae'r data canlynol yn dangos atgyfeiriadau a wnaed fel rhan o'r Gronfa Gyngori Sengl trwy'r platfform hwn. Nid yw'r data yn cynnwys dulliau atgyfeirio eraill gan gynnwys ffôn, ffurflenni Google neu lwybrau lleol eraill. Dechreuodd yr atgyfeiriadau cyntaf fel rhan o'r Gronfa Gyngori Sengl ar 25 Mai 2020. Mae'r data ar gyfer chwarteri blwyddyn galendr, nid chwarteri blwyddyn ariannol.
- 4.91 Rhwng 25 Mai 2020 a 31 Mawrth 2024, gwnaed 18,541 o atgyfeiriadau ar Refernet. O'r atgyfeiriadau hyn, derbyniwyd 32.23% a chaewyd 62.4%. Daeth y 5.37% oedd yn weddill o atgyfeiriadau o dan statws arall, fel agored (heb eu derbyn gan yr asiantaeth dderbyn), wedi eu gwrthod (anfonwyd yn ôl at yr asiantaeth anfon) neu wedi'u hanfon ymlaen.
- 4.92 Ar gyfer atgyfeiriadau hanesyddol sy'n dal i ddangos fel rhai wedi eu derbyn, mae'n debygol bod y rhain wedi cau ar gyfer y cleient, ond nid yw'r cynghorydd wedi diweddarau'r system i ddynodi eu bod wedi cau. Fodd bynnag, mewn rhai achosion, gallai hyn olygu bod achos y cleient yn dal i fynd rhagddo, sy'n gofyn am waith achos hirdymor. Yn ôl y disgwyl, Chwarter 2 2020 (mis Mai i fis Mehefin) sydd â'r

gyfran uchaf o atgyfeiriadau caeedig (91.3%) a Chwarter 1 2024 (mis Ionawr i fis Mawrth) sydd â'r gyfran isaf o atgyfeiriadau caeedig (32.97%).

Ffigur 20: Nifer yr atgyfeiriadau a wnaed ym mhob chwarter blwyddyn galendr o Chwarter 2 2020 i Chwarter 1 2024



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

4.93 Disgrifiad o Ffigur 20. Mae'r siart far hon yn dangos bod nifer yr atgyfeiriadau yn amrywio bob chwarter. Roedd nifer yr atgyfeiriadau ar ei uchaf yn Chwarter 1 2022 (mis Ionawr i fis Mawrth), lle cyrhaeddodd nifer yr atgyfeiriadau fwyafrif o 2,099. Roedd prosiect atgyfeiriadau y Gronfa Cymorth Dewisol Uwch (DAF) o fewn y cyfnod hwn, yn rhedeg rhwng mis Hydref 2021 a mis Mawrth 2022. Mae hyn yn cyfrif am y nifer uwch o atgyfeiriadau yn Chwarter 4 2021 (mis Hydref i fis Rhagfyr) a Chwarter 1 2022 (mis Ionawr i fis Mawrth). Darparwyd y DAF gan NEC Northgate ar ran Llywodraeth Cymru i gefnogi'r rhai oedd yn gwneud cais am Daliadau Cymorth mewn Argyfwng (EAP). Yn ystod y prosiect atgyfeiriadau, bu Cyngor ar Bopeth yn gweithio gyda NEC Northgate i gefnogi atgyfeiriadau am gyngor ar gyfer cleientiaid y nodwyd eu bod yn fregus ac a oedd wedi gwneud cais am yr EAP drwy'r DAF.

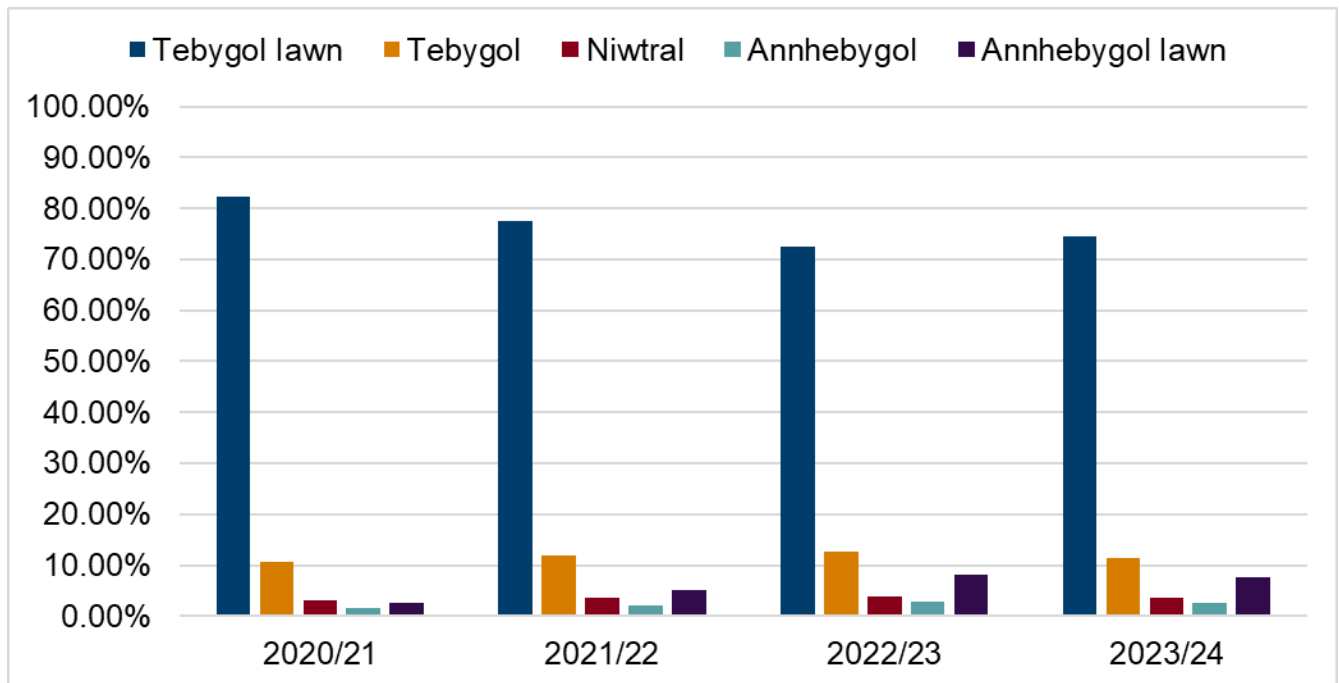
- 4.94 Gan barhau i ddisgrifio Ffigur 20, mae hyn yn dangos bod y cynnydd mwyaf mewn atgyfeiriadau rhwng Chwarter 4 2020 (mis Hydref i fis Rhagfyr) lle gwnaed 326 o atgyfeiriadau, i Chwarter 1 2021 (mis Ionawr i fis Mawrth) lle gwnaed 1,150 o atgyfeiriadau. Yn dilyn hyn cafwyd y cynnydd mwyaf nesaf, o 1,150 o atgyfeiriadau yn Chwarter 1 2021 i 1,927 o atgyfeiriadau yn Chwarter 2 2021 (mis Ebrill i fis Mehefin). Roedd y gostyngiad mwyaf rhwng Chwarter 1 2022 (mis Ionawr i fis Mawrth) lle gwnaed 2,099 o atgyfeiriadau i Chwarter 2 2022 (mis Ebrill i fis Mehefin) lle gwnaed 1,489 o atgyfeiriadau. Mae'n debyg bod hyn oherwydd diwedd y prosiect DAF. Roedd y gostyngiad mwyaf nesaf rhwng Chwarter 3 2022 (mis Gorffennaf i fis Medi) lle gwnaed 1,550 o atgyfeiriadau a Chwarter 4 2022 (mis Hydref i fis Rhagfyr) lle gwnaed 986 o atgyfeiriadau. Arhosodd nifer yr atgyfeiriadau yn is nag yr oedd yn Chwarter 3 2022 ar gyfer yr holl chwarteri ar ôl hyn, ac er na fu gostyngiad parhaus, Chwarter 1 2024 oedd yr isaf yn y cyfnod hwn, sef 831 o atgyfeiriadau.
- 4.95 Rhwng 25 Mai 2020 a 31 Mawrth 2024, roedd 101 o sefydliadau unigryw wedi cofrestru i ddefnyddio Refernet. O'r sefydliadau hyn, gwnaeth 44 anfon a derbyn atgyfeiriadau, derbyniodd 12 atgyfeiriadau'n unig, roedd 19 wedi anfon atgyfeiriadau'n unig, 24 erioed wedi anfon na derbyn atgyfeiriadau (er bod un wedi anfon atgyfeiriadau ar ôl 31 Mawrth 2024). Ar gyfer dau sefydliad ni ddarparwyd unrhyw ddata.
- 4.96 Mae gwahanol grwpiau'n cael eu gwasanaethu gan sefydliadau Refernet, sef, yn ôl gwybodaeth a ddarperir gan Gyngor ar Bopeth:
- Gofalwyr oedolion a phobl ifanc
 - Pobl hŷn
 - Plant a theuluoedd
 - Pobl anabl a'r rhai â chyflyrau iechyd hirdymor, gan gynnwys iechyd corfforol a meddyliol
 - Pobl sy'n profi Trais yn Erbyn Menywod, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol (VAWDASV)
 - Cyn-filwyr
 - Pobl ag anghenion tai
 - Cymunedau lleiafrifoedd ethnig

- 4.97 O'r 75 sefydliad a anfonodd a/neu a dderbyniodd atgyfeiriadau rhwng 25 Mai 2020 a 31 Mawrth 2024, roedd 60 yn elusen, pedwar yn sefydliadau Awdurdod Lleol, pedwar yn gwmnïau cyfreithiol, dau yn swyddfeydd Aelod Seneddol neu Aelod o'r Senedd, dau yn wasanaethau gofal, a thri yn gynlluniau Llywodraeth Cymru sef prosiect DAF, cynllun peilot uwch DAF, a NEST. Cynllun i ddarparu cyngor a chymorth am hawliau ynni oedd NEST.
- 4.98 Yn gyffredinol, mae'r data hwn yn dangos bod y gwasanaeth a ddarperir o dan y Gronfa Gyngori Sengl wedi cefnogi atgyfeiriadau cleientiaid rhwng sawl sefydliad. Nid yw'n bosibl defnyddio'r data hwn i asesu'n uniongyrchol yn erbyn nod y Gronfa Gyngori Sengl ynghylch a yw cydweithio rhwng darparwyr gwasanaethau cyngori wedi *gwella*. Fodd bynnag, mae'r defnydd o'r platfform atgyfeirio gan ystod o sefydliadau yn awgrymu bod achosion lle mae sefydliadau'n defnyddio dull cydweithredol o ddarparu cyngor. Bydd y dull hwn yn helpu i gyrraedd nod y Gronfa Gyngori Sengl o sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt.

Beth oedd profiadau'r cleient?

- 4.99 Mae cleientiaid sy'n cydsynio i ni gysylltu â nhw i roi adborth yn cael arolwg ar-lein rhwng pump a 17 wythnos ar ôl cael cyngor. Nid yw pob un sy'n ymateb i'r arolwg yn ateb pob cwestiwn.
- 4.100 Fel y nodwyd drwyddi draw, gall cleientiaid ddychwelyd at y gwasanaeth i dderbyn cyngor ar draws sawl blwyddyn. Felly mae'n bosibl y gallai cleient gwblhau'r arolwg adborth fwy nag unwaith, ac felly ymddangos yn y data profiad cleientiaid mewn mwy nag un blwyddyn.
- 4.101 Gofynnir yn yr arolwg am y cymorth penodol a dderbyniwyd ar y pryd, ac felly yn achos cleient sy'n rhoi adborth fwy nag unwaith ar draws y blynyddoedd, gall ei ymateb amrywio. Felly, mae'r data'n cynnwys yr holl ymatebion i bob cwestiwn ym mhob blwyddyn. Nid yw'r data yn dangos cleientiaid unigryw.

Ffigur 21: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "Pa mor debygol fydddech chi o argymell y gwasanaeth?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Nifer yr ymatebion i'r cwestiwn hwn oedd 2,466 yn 2020/21, 3,509 yn 2021/22, 5,345 yn 2022/23, 4,380 yn 2023/24.

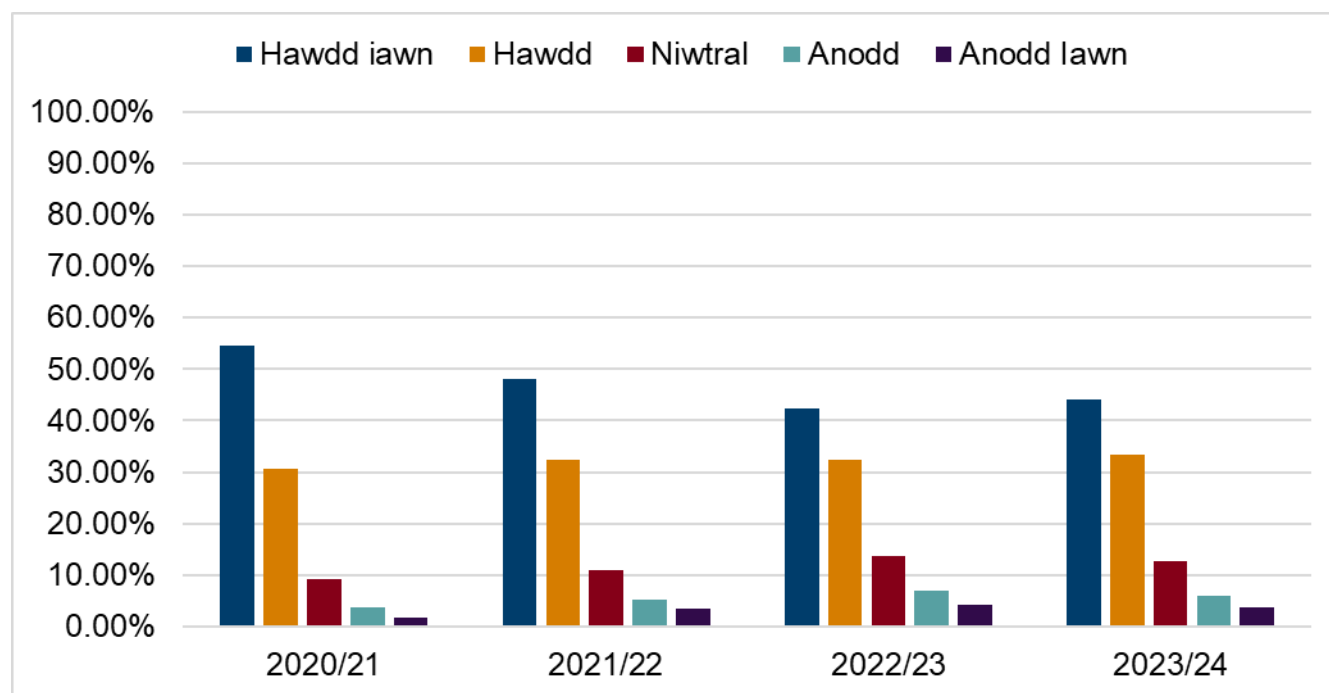
4.102 Gellid ystyried p'un a fyddai ymatebwyr yn argymell y gwasanaeth ai peidio fel adlewyrchiad o'u boddhad cyffredinol â'r gwasanaeth.

4.103 Disgrifiad o Ffigur 21. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai 'tebygol iawn', ar draws pob blwyddyn, oedd yr opsiwn ymateb mwyaf cyffredin a ddewiswyd, sy'n awgrymu y byddai ymatebwyr yn argymell y gwasanaeth yn gyffredinol. Fodd bynnag, gostyngodd y gyfran dros amser, o 82.24% o'r ymatebwyr yn 2020/21 i 74.47% o'r ymatebwyr yn 2023/24. Ochr yn ochr â hynny, cynyddodd cyfran yr ymatebwyr a oedd yn dewis 'annhebygol iawn' dros amser o 2.51% yn 2020/21 i 7.74% yn 2023/24.

4.104 O'i gymharu â'r cwestiynau profiad cleientiaid eraill a drafodwyd yn yr adran hon, mae'r gwahaniaeth yng nghyfran yr ymatebwyr wnaeth ddewis 'Tebygol iawn' a 'Tebygol' yn fawr, sy'n awgrymu bod ymatebwyr ar y cyfan yn meddu ar farn gadarnhaol gref ynghylch argymell y gwasanaeth, a allai awgrymu bod ymatebwyr

yn gyffredinol yn fodlon â'r gwasanaeth. Byddai'n ddefnyddiol cynnal ymchwiliad pellach i ddeall pam mae cyfran gynyddol o'r ymatebwyr yn meddu ar farn negyddol gref ynghylch argymell y gwasanaeth.

Ffigur 22: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "Pa mor hawdd neu anodd oedd hi i gael mynediad i'r gwasanaeth?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]



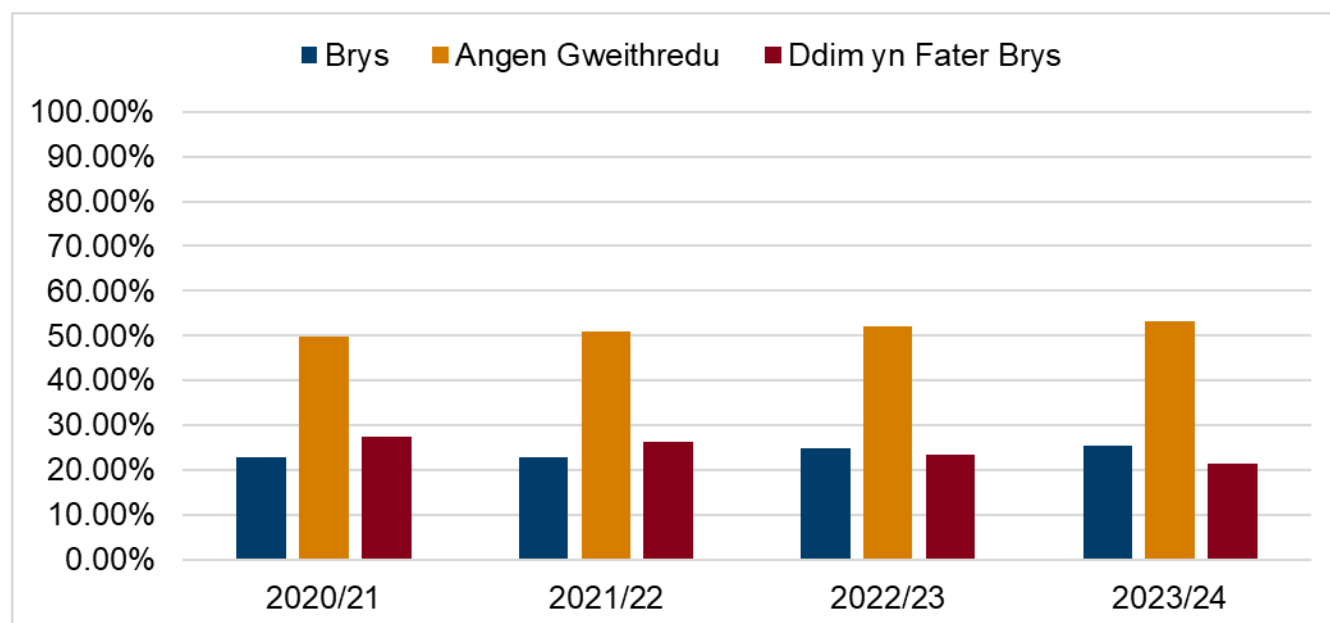
Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Nifer yr ymatebion i'r cwestiwn hwn oedd 2,474 yn 2020/21, 3,534 yn 2021/22, 5,397 yn 2022/23, 4,423 yn 2023/24.

4.105 Disgrifiad o Ffigur 22. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai 'Hawdd iawn' oedd yr opsiwn ymateb mwyaf cyffredin a ddewiswyd ar draws pob blwyddyn, ac yna 'Hawdd'. Gostyngodd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd 'Hawdd iawn' dros amser, o 54.49% yn 2020/21 i 44.16% 2023/24. Y flwyddyn â'r gyfran isaf yn dewis 'Hawdd iawn' oedd 2022/23 ar 42.43%. Roedd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd 'Hawdd', 'Anodd' ac 'Anodd iawn' yn parhau'n weddol gyson dros amser, gan gynyddu ychydig yn gyffredinol rhwng 2020/21 a 2023/24. Roedd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd 'Anodd' ac 'Anodd iawn' gyda'i gilydd yn amrywio o 5.58% yn 2020/21 i uchafbwynt o 11.27% yn 2022/23, gan ostwng ychydig i 9.74% yn 2023/24.

4.106 Mae hyn yn awgrymu, er bod y mwyafrif yr ymatebwyr yn dweud ei bod yn hawdd cael mynediad at y gwasanaeth, mae rhai nad ydynt yn gweld y gwasanaeth yn hawdd cael mynediad ato. Yn enwedig yn 2022/23 roedd ymatebwyr yn lleiaf cadarnhaol ynghylch rhwyddineb mynediad, a dylid ymchwilio ymhellach i'r rhesymau dros hyn.

Ffigur 23: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "Yn eich barn chi, sut mae disgrifio cyflwr eich problem pan wnaethoch gysylltu â Chyngor ar Bopeth?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]

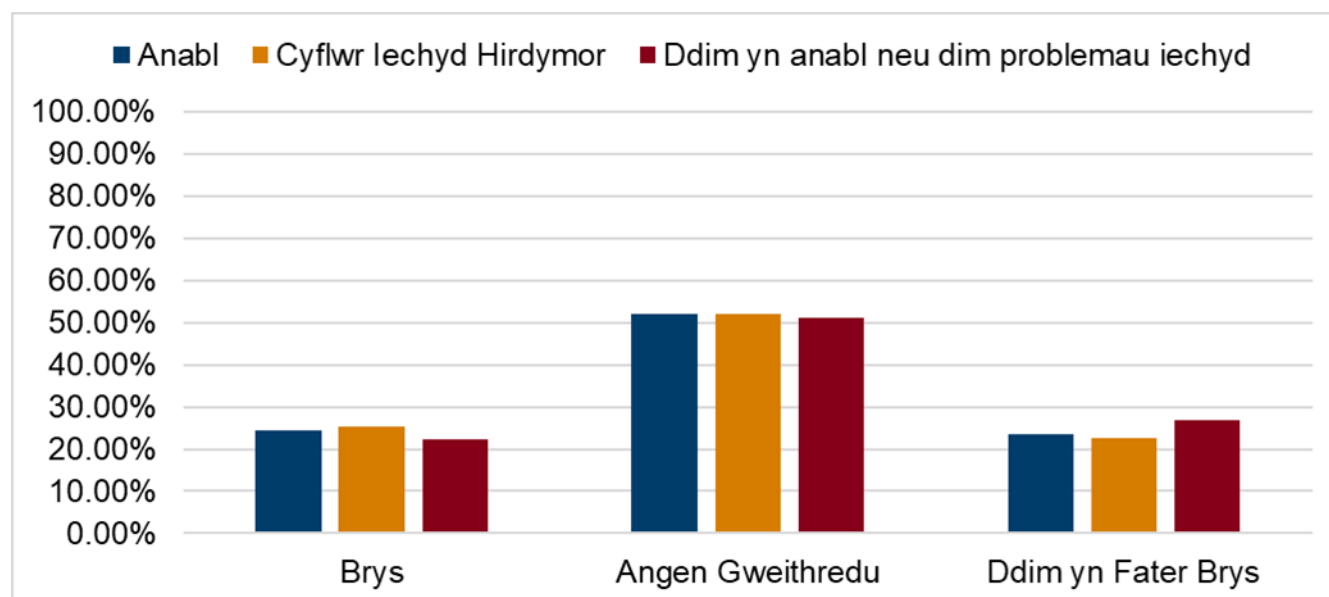


Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Nifer yr ymatebion i'r cwestiwn hwn oedd 2,239 yn 2020/21, 3,154 yn 2021/22, 4,732 yn 2022/23, 3,873 yn 2023/24.

4.107 Disgrifiad o Ffigur 23. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai 'Angen gweithredu' oedd yr opsiwn ymateb mwyaf cyffredin a ddewiswyd gan oddeutu hanner yr ymatebwyr. Cynyddodd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd yr opsiwn hwn ychydig bob blwyddyn o 49.84% yn 2020/21 i 53.11% yn 2023/24. Cynyddodd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd 'Brys' ychydig ym mhob blwyddyn dros y cyfnod o 22.82% yn 2020/21 i 25.46% yn 2023/24, ac i'r gwrthwyneb gostyngodd y rhai a ddewisodd 'Ddim yn fater brys' ym mhob blwyddyn o 27.33% yn 2020/21 i 21.43% yn 2023/24.

Ffigur 24: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "Yn eich barn chi, sut mae disgrifio cyflwr eich problem pan wnaethoch gysylltu â Chyngor ar Bopeth?" yn ôl statws Anabledd a Chyflwr Iechyd Hirdymor yn cynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1]

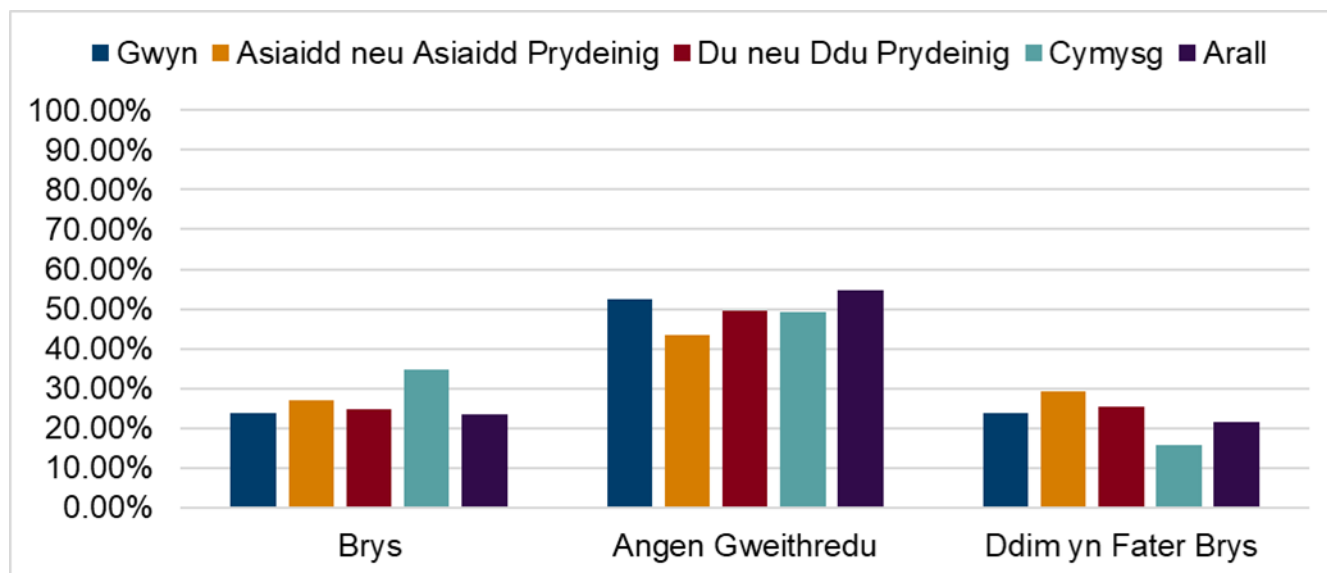


Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Nifer yr ymatebion i'r cwestiwn hwn oedd 1,346 'Anabl', 7,785 'Cyflwr iechyd hirdymor', 3,771 'Ddim yn anabl neu dim problemau iechyd'.

4.108 Disgrifiad o Ffigur 24. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai ar draws pob statws cyflwr iechyd, 'Angen gweithredu' oedd yr opsiwn ymateb mwyaf cyffredin. Roedd hyn yn weddol gyson ar draws pob statws, yn amrywio o 52.08% ar gyfer cleientiaid anabl i 51.02% ar gyfer y rhai heb anabledd na phroblem iechyd.

Ffigur 25: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "Yn eich barn chi, sut mae disgrifio cyflwr eich problem pan wnaethoch gysylltu â Chyngor ar Bopeth?", yn ôl Ethnigrwydd, yn cynnwys Chwarter 4 2019/20 i Chwarter 4 2023/24 [Nodyn 1]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

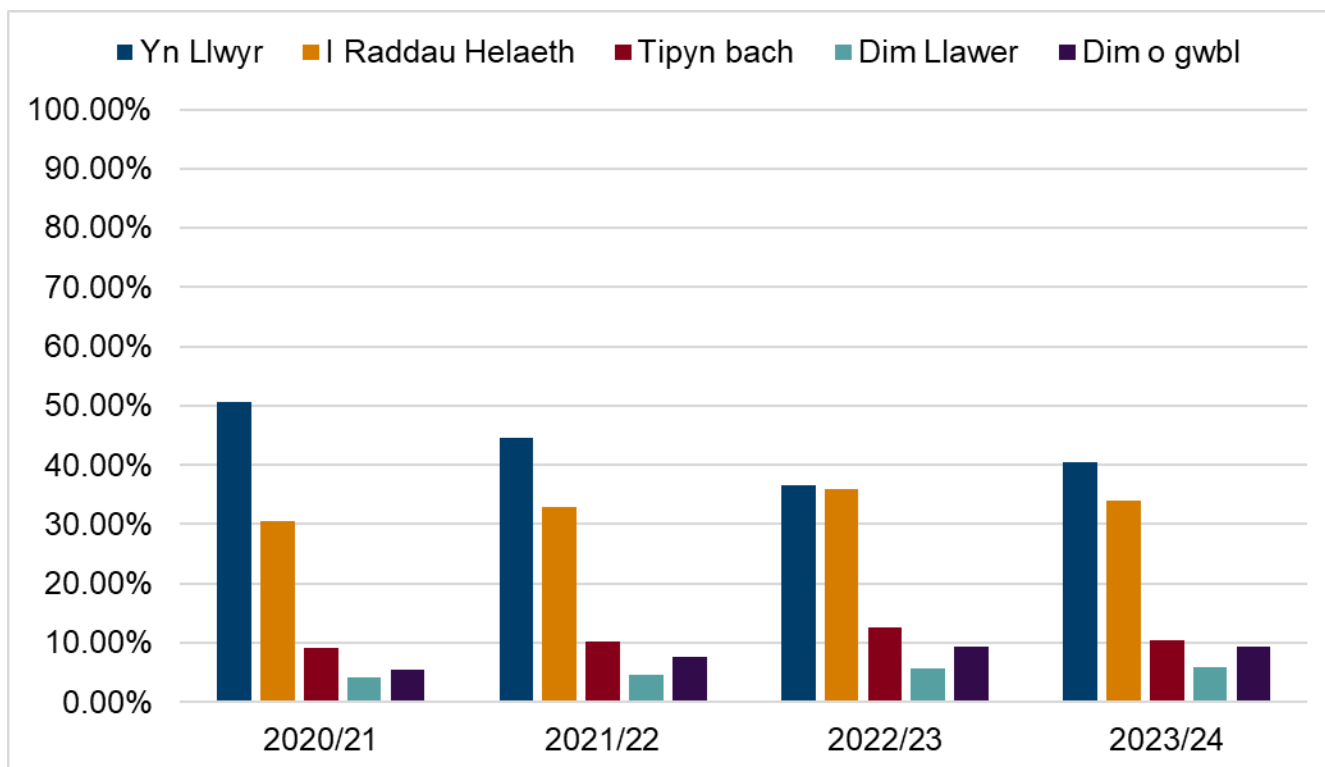
[Nodyn 1] Nifer yr ymatebion i'r cwestiwn hwn oedd 11,378 'Gwyn', 262 'Asiaidd neu Asiaidd Prydeinig', 262 'Du neu Ddu Prydeinig', 158 'Cymysg', 207 'Arall'.

4.109 Disgrifiad o Ffigur 25. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai ar draws pob grŵp ethnig, 'Angen gweithredu' oedd yr opsiwn ymateb mwyaf cyffredin. Roedd hyn yn amrywio o 54.59% ar gyfer y rhai a gofnododd eu hethnigrwydd fel 'Arall' i 43.51% y cofnodwyd eu hethnigrwydd fel 'Asiaidd neu Asiaidd Prydeinig'

4.110 Yn gyffredinol, er na all y data am gyflwr problem y cleient asesu'n uniongyrchol a oedd y Gronfa Gyngori Sengl yn cyrraedd y nod o hyrwyddo mynediad cynnar ymhlith yr aelwydydd mwyaf bregus yn effeithiol, ar y cyfan mae'r data hwn yn awgrymu bod y rhan fwyaf o ymatebwyr wedi gofyn am gyngor cyn argyfwng ('Angen gweithredu') (Ffigur 23). Mae'r data'n awgrymu nad oes llawer o amrywiad yn seiliedig ar statws anabledd (Ffigur 24) nag ethnigrwydd (Ffigur 25) sy'n awgrymu o fewn y grwpiau blaenoriaeth eu bod yn dal i gael gafael ar gymorth cyn i'r mater ddod i'r categori 'Brys'. Mae'n bwysig nodi, fodd bynnag, wrth edrych ar ddadansoddiadau statws anabledd ac ethnigrwydd, bod amrywiaeth mawr yn nifer y cleientiaid a atebodd y cwestiynau hyn. Felly dylid bod yn ofalus wrth ddehongli'r canlyniadau.

4.111 Er ei bod yn ymddangos bod cleientiaid yn cael gafael ar gymorth yn gynharach, mae lefel gyson o'r rhai ar draws y blynyddoedd a geisiodd gyngor ar y pwynt lle'r oeddent mewn argyfwng ('Brys').

Ffigur 26: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "I ba raddau wnaeth y gwasanaeth eich helpu i ddod o hyd i ffordd ymlaen?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]



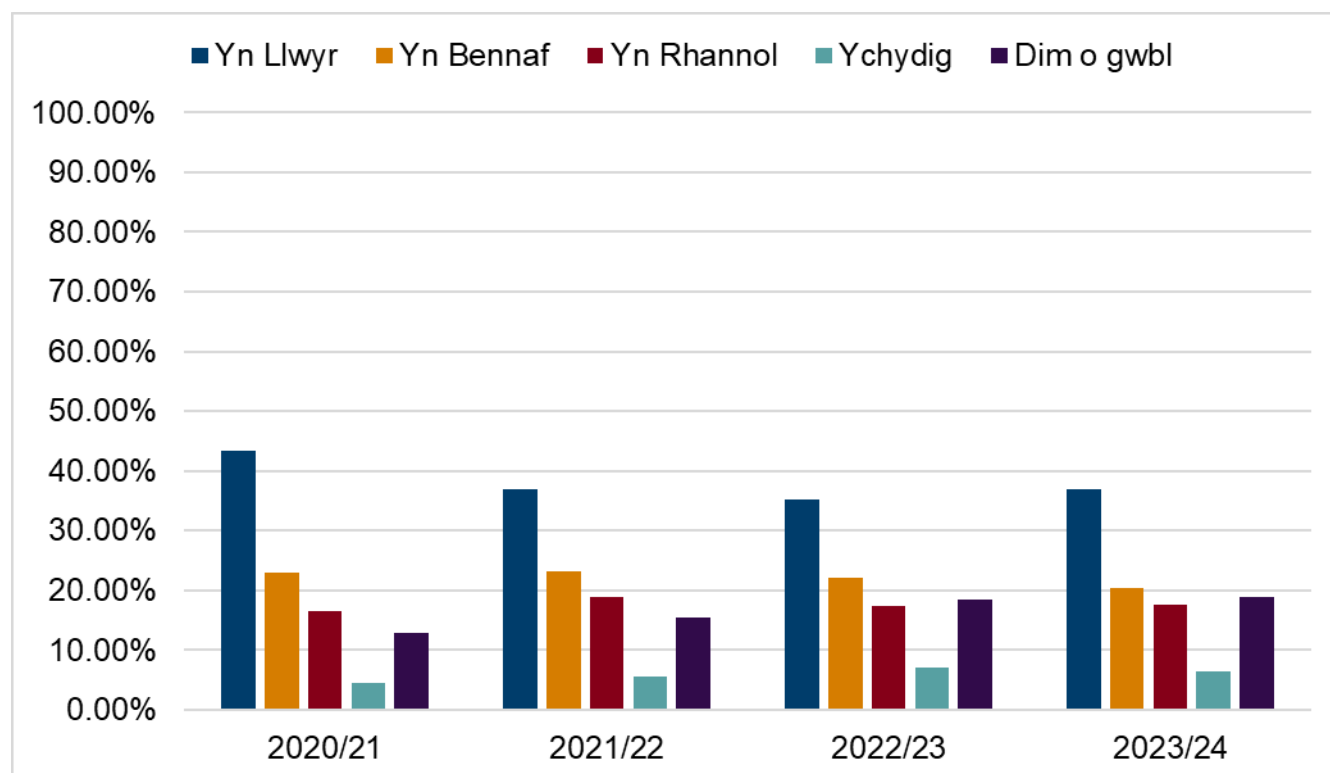
Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Nifer yr ymatebion i'r cwestiwn hwn oedd 2,442 yn 2020/21, 3,476 yn 2021/22, 5,315 yn 2022/23, 4,354 yn 2023/24.

4.112 Disgrifiad o Ffigur 26. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai 'Yn Llwyrr' oedd yr opsiwn ymateb mwyaf cyffredin a ddewiswyd ar draws pob blwyddyn, ac yna 'I Raddau Helaeth'. Gostyngodd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd 'Yn Llwyrr' dros amser, o 50.61% yn 2020/21 i 40.47% 2023/24. Y flwyddyn â'r gyfran isaf oedd 2022/23 sef 36.56%, a oedd yn debyg iawn i'r gyfran a ddewisodd 'I Raddau Helaeth' (35.90%). Cynyddodd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd 'I Raddau Helaeth', 'Dim Llauer' a 'Ddim o gwbl' ychydig yn gyffredinol rhwng 2020/21 a 2023/24. Roedd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd 'Dim Llauer' a 'Ddim o gwbl' gyda'i gilydd yn amrywio o 9.71% yn 2020/21 i uchafbwynt o 15.18% yn 2023/24.

4.113 Felly, o ystyried mai nod y Gronfa Gynggori Sengl yw helpu i sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt, dywedodd mwyafrif yr ymatebwyr fod y gwasanaeth wedi eu helpu i ddod o hyd i ffordd ymlaen, sy'n awgrymu bod y gwasanaeth yn ddefnyddiol mewn perthynas â'u problem. Fodd bynnag, mae rhai nad oedd yn teimlo eu bod wedi cael cymorth i ddod o hyd i ffordd ymlaen ac mae'r nifer oedd yn adrodd hyn wedi cynyddu dros amser, a byddai'n ddefnyddiol ymchwilio i'r rhesymau dros hyn.

Ffigur 27: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "I ba raddau mae eich problem bellach wedi'i datrys?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

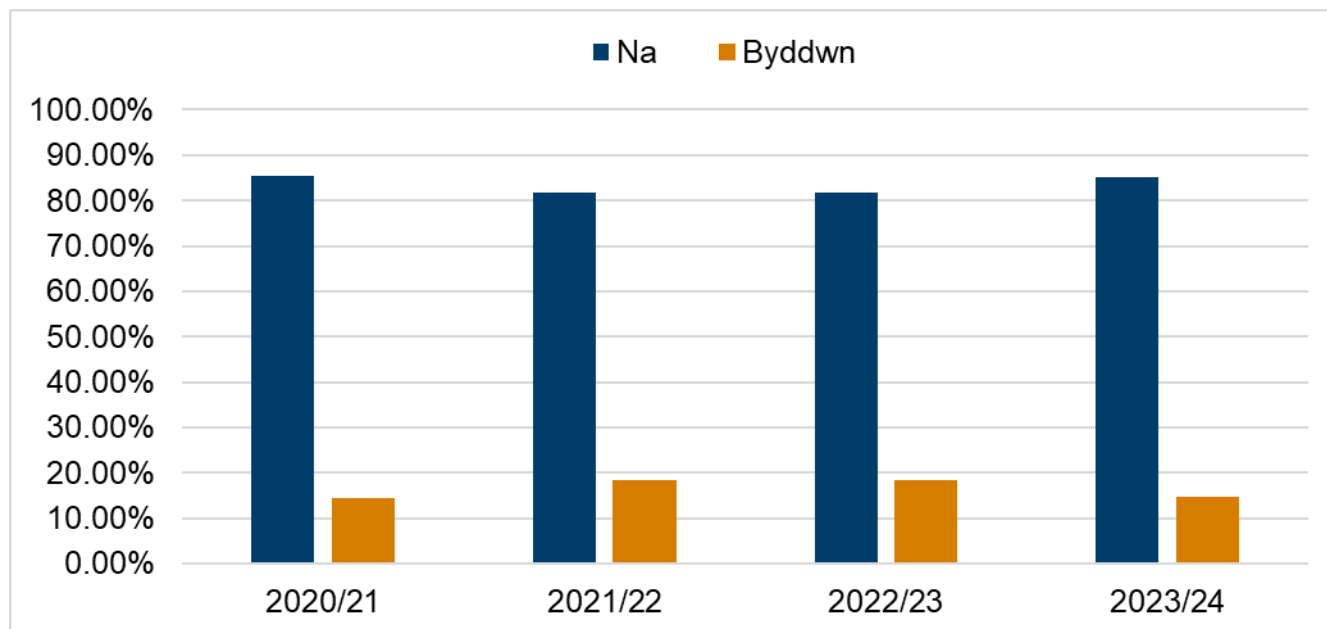
[Nodyn 1] Nifer yr ymatebion i'r cwestiwn hwn oedd 2,342 yn 2020/21, 3,270 yn 2021/22, 4,988 yn 2022/23, 4,092 yn 2023/24.

4.114 Disgrifiad o Ffigur 27. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai 'Yn Llwyd' oedd yr opsiwn ymateb mwyaf cyffredin a ddewiswyd ar draws pob blwyddyn, ac yna 'Yn bennaf'. Gostyngodd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd 'Yn Llwyd' o 43.25% yn 2020/21 i 36.88% yn 2021/22, ac ar ôl hynny roedd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd yr opsiwn hwn bob blwyddyn yn aros ar lefel debyg gyda dim ond

amrywiadau bach. O'i gymharu â'r cwestiynau am brofiad cleientiaid a drafodwyd yn flaenorol yn yr adran hon, ar y cwestiwn hwn dewisodd cyfran gymharol uwch o'r ymatebwyr yr opsiwn ymateb canol ('Yn Rhannol') a'r opsiwn ymateb 'Ddim o gwbl'. Roedd cyfran yr ymatebwyr a oedd yn dewis 'Yn Rhannol' yn amrywio rhwng 16.48% yn 2020/21 a 18.90% yn 2021/22. Cynyddodd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd yr opsiwn ymateb 'Dim o gwbl' ychydig bob blwyddyn o 12.81% yn 2020/21 i 18.84% yn 2023/24. O'u cyfuno, dewisodd tua chwarter yr ymatebwyr 'Ddim o gwbl' ac 'Ychydig' yn 2022/23 a 2023/24.

- 4.115 Yn gyffredinol, mae'r data yn dangos bod cyfran sylweddol o'r ymatebwyr yn ansicr a gafodd eu problem ei datrys neu nad oeddent yn teimlo bod eu problem wedi'i datrys, yn enwedig yn ystod y blynyddoedd diwethaf. O ystyried mai nod y Gronfa Gynghori Sengl yw helpu i sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gfael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt, byddai'n ddefnyddiol ymchwilio i'r rhesymeg y tu ôl i hyn ac i ba raddau y gwnaeth y Gronfa Gynghori Sengl eu helpu i ddatrys eu problem, yn enwedig gan fod pobl yn teimlo'n bennaf bod y gwasanaeth wedi eu helpu i ddod o hyd i ffordd ymlaen (Ffigur 26 a phwynt 4.112).

Ffigur 28: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "A fydddech wedi gallu datrys eich problem heb help Cyngor ar Bopeth?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1, Nodyn 2]



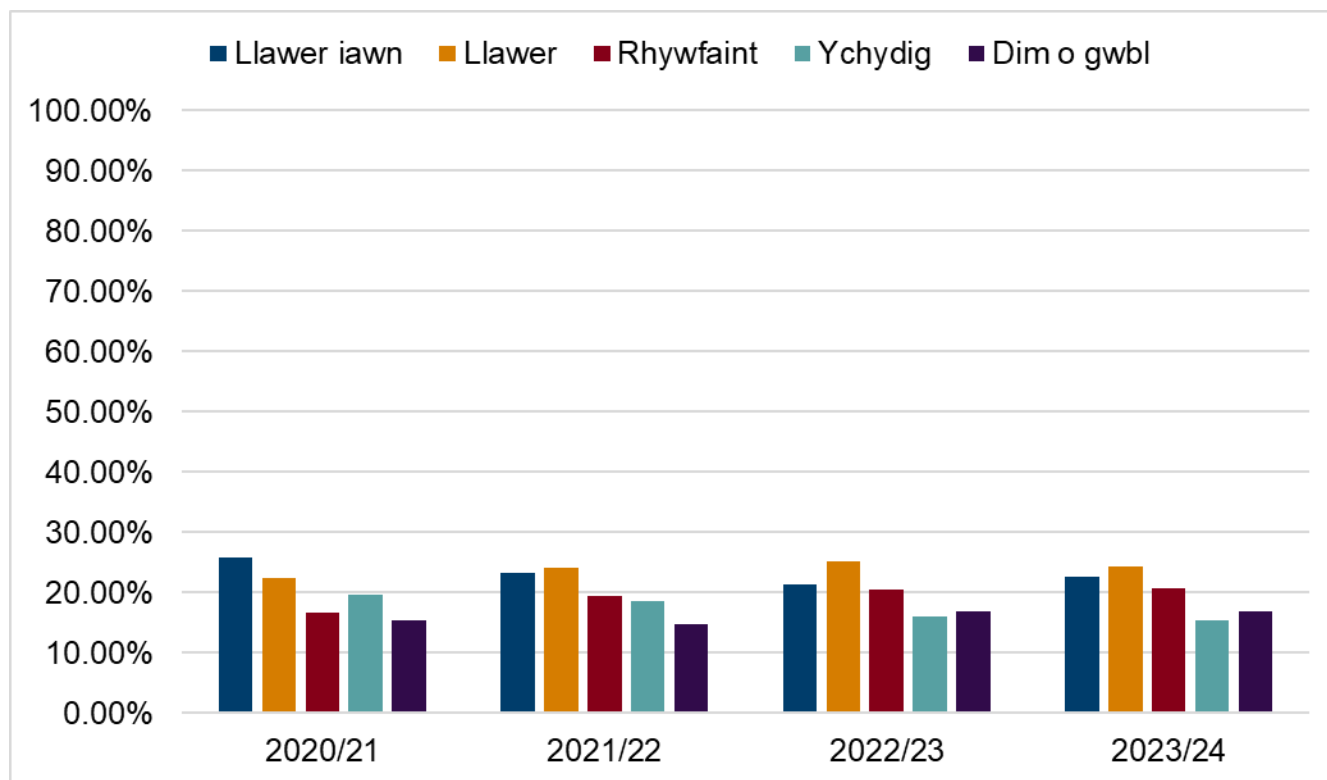
Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Gofynnir y cwestiwn hwn i'r rhai sy'n rhoi ymateb cadarnhaol yn unig i "I ba raddau y mae eich problem bellach wedi'i datrys?".

[Nodyn 2] Nifer yr ymatebion i'r cwestiwn hwn oedd 1,950 yn 2020/21, 3,233 yn 2021/22, 4,592 yn 2022/23, 3,148 yn 2023/24.

- 4.116 Disgrifiad o Ffigur 28. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos, o'r rhai a deimlai fod eu problem wedi'i datrys, bod dros 80% o'r ymatebwyr ym mhob blwyddyn yn teimlo na fyddent wedi gallu datrys eu problem heb gymorth Cyngor ar Bopeth.
- 4.117 O ystyried mai nod y Gronfa Gynghori Sengl yw helpu i sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt, mae'r data hwn yn awgrymu bod mwyafrif yr ymatebwyr yn priodoli'r ffaith bod eu problem wedi cael ei datrys i'r cyngor a gawsant.

Ffigur 29: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "O ganlyniad i'r help rydych wedi'i gael gan Gyngor ar Bopeth, a ydych chi'n teimlo dan lai o straen, yn llai isel neu bryderus?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]



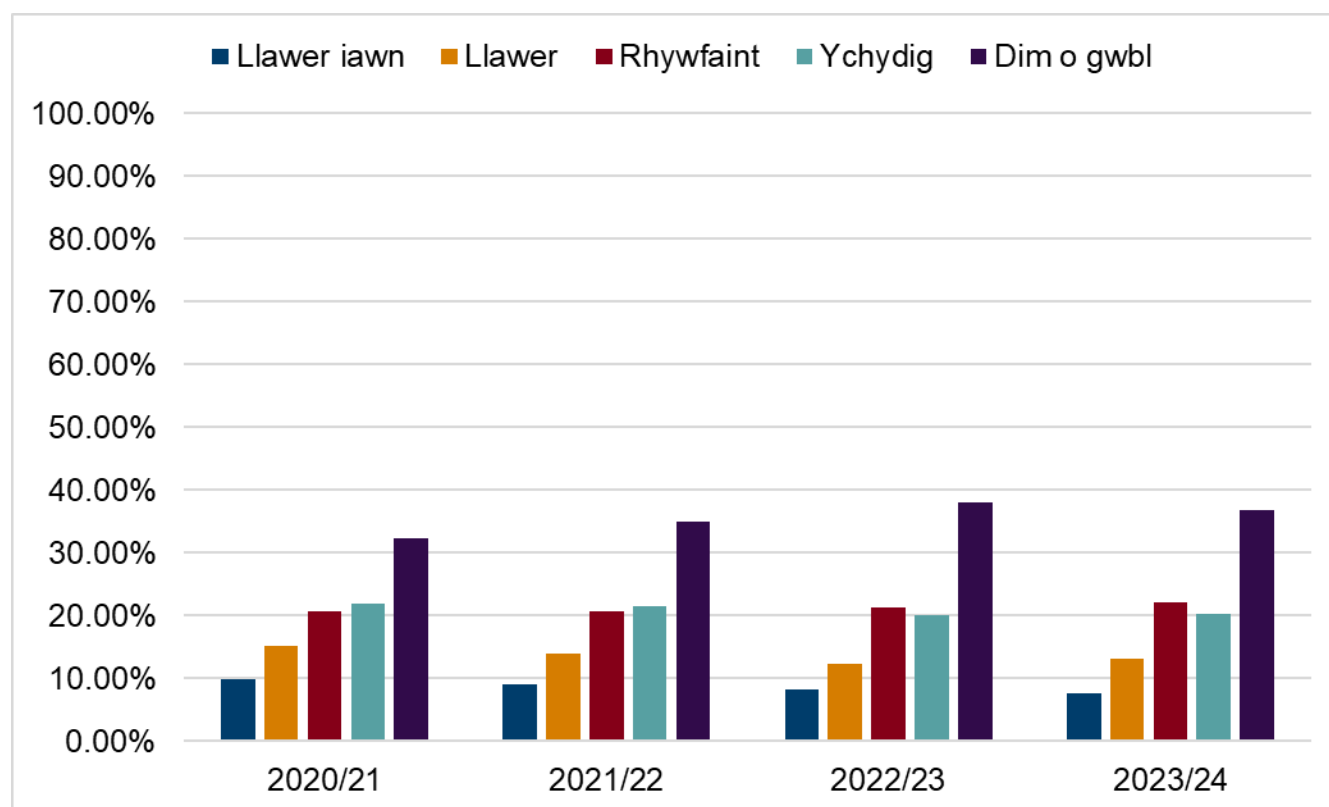
Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Nifer yr ymatebion i'r cwestiwn hwn oedd 2,331 yn 2020/21, 3,212 yn 2021/22, 5,265 yn 2022/23, 4,239 yn 2023/24.

4.118 Disgrifiad o Ffigur 29. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos bod ymatebion yn gymysg: mae mwy o ddosbarthiad o ymatebion ar draws yr opsiynau ymateb o'i gymharu â chwestiynau eraill am brofiad cleientiaid a drafodir yn yr adran hon. 'Llawer iawn' oedd yr opsiwn ymateb mwyaf cyffredin a ddewiswyd yn 2020/21, sef 25.87% o'r ymatebwyr. Newidiodd hyn i 'Llawer' ym mhob blwyddyn ddilynol, lle'r oedd cyfran yr ymatebwyr a oedd yn dewis yr opsiwn hwn yn parhau'n gyson ar y cyfan ar oddeutu chwarter, gan gyrraedd uchafbwynt yn 2022/23 (25.22%). Roedd cyfran yr ymatebwyr a oedd yn dewis 'Ddim o gwbl' hefyd yn weddol gyson dros amser, gydag amrywiadau bach yn amrywio o 14.66% yn 2021/22 a 16.92% yn 2022/23.

4.119 Ar y cyfan, er bod rhai ymatebwyr yn teimlo bod y cyngor a gawsant yn fuddiol i'w lles, mae eraill yn ansicr neu ddim yn teimlo bod hyn yn wir. Mae hyn i'w ddisgwyl, gan nad yw lefelau straen, pryder ac iselder o reidrwydd yn unig oherwydd y mater y cafodd rhywun gyngor ar ei gyfer. Ar ben hynny, mae cwestiwn yr arolwg yn amlochrog, felly er y gallai'r cyngor fod wedi helpu un elfen o straen, pryder neu iselder, efallai na fyddai wedi helpu un arall, gan ei gwneud hi'n anodd i ymatebwyr ddewis opsiwn. Byddai'n ddefnyddiol ystyried diwygio geiriad y cwestiwn.

Ffigur 30: Cyfran y cleientiaid a ddewisodd bob opsiwn ateb mewn ymateb i "O ganlyniad i'r help rydych wedi'i gael gan Gyngor ar Bopeth, a ydych chi'n teimlo bod eich iechyd corfforol wedi gwella?", o fewn pob blwyddyn o 2020/21 i 2023/24 [Nodyn 1]



Ffynhonnell: Data monitro Cyngor ar Bopeth.

[Nodyn 1] Nifer yr ymatebion i'r cwestiwn hwn oedd 2,282 yn 2020/21, 3,154 yn 2021/22, 5,161 yn 2022/23, 4,153 yn 2023/24.

4.120 Disgrifiad o Ffigur 30. Mae'r siart bar clwstwr hon yn dangos mai 'Ddim o gwbl' oedd yr opsiwn ymateb mwyaf cyffredin a ddewiswyd, ar draws pob blwyddyn. Cynyddodd cyfran yr ymatebwyr a ddewisodd yr opsiwn hwn ychydig dros amser o

32.34% yn 2020/21 i 36.89% yn 2023/24. Gyda'i gilydd, dewisodd tua chwarter yr ymatebwyr 'Llawer iawn' a 'Llawer' yn 2020/21 (25.15%), a gostyngodd yn gyffredinol i oddeutu un rhan o bump (20.76%) yn 2023/24.

- 4.121 Felly, er bod y cyngor a gawsant wedi gwella ieched corfforol rhai ymatebwyr, ni wnaeth hynny i'r mwyafrif. O ystyried yn Ffigur 3, fel y trafodwyd ym mhwynt 4.20 yr adroddiad, fod pobl â chyflwr ieched hirdymor yn gyfran uchel o'r cleientiaid a oedd yn defnyddio'r gwasanaethau, mae'r ymateb negyddol i'r cwestiwn hwn i'w ddisgwyl. Mae ieched corfforol yn fwy cymhleth na'i fod yn deillio dim ond o'r mater y cafodd rhywun gyngor ar ei gyfer.

5. Casgliadau

5.1 Nod yr adolygiad yw deall gweithrediad y Gronfa Gynggori Sengl a rhoi trosolwg o sut y mae wedi perfformio mewn cymhariaeth â'i nodau gwreiddiol, sef:

- Helpu i gwrdd â'r cynnydd parhaus yn y galw am fynediad at wasanaethau cynghori.
- Helpu i sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt.
- Hyrwyddo mynediad cynnar yn effeithiol ymhlith yr aelwydydd mwyaf bregus.
- Sicrhau bod pobl sy'n cael mynediad at gyngor yn cael cyfle i ddatblygu eu gwytnwch i broblemau lles yn y dyfodol.
- Gwella mynediad at wasanaethau a all ddarparu'r math o gyngor arbenigol sydd ei angen ar bobl i ddatrys problemau cymhleth sy'n aml wedi'u gwreiddio ers tro byd.
- Gwella effeithlonrwydd gwasanaeth a chydweithio rhwng darparwyr gwasanaethau cynghori.

5.2 Cafodd y nod hwn sylw drwy'r dulliau ymchwil canlynol:

- Dadansoddi data monitro gan y gwasanaethau cyngor sy'n canolbwyntio ar y gymuned (cyffredinol) ac arbenigol, yn rhanbarthol ac ar draws Cymru, a ddarparwyd gan Gyngor ar Bopeth trwy'r Gronfa Gynggori Sengl.
- Cyfweiliadau gyda darparwyr gwasanaeth o Gyngor ar Bopeth o fewn y Gronfa Gynggori Sengl.

5.3 Mae adran 5 yn nodi ein casgliadau, ac mae Adran 6 yn nodi ein hargymhellion. Mae ein casgliadau wedi'u strwythuro i fynd i'r afael â chwe amcan penodol y Gronfa Gynggori Sengl.

A wnaeth y Gronfa Gynggori Sengl helpu i gwrdd â'r cynnydd parhaus yn y galw am fynediad at wasanaethau cyngor?

Lefel y galw am wasanaethau

- 5.4 Er bod cyfanswm y cleientiaid unigryw fu'n defnyddio gwasanaethau trwy'r Gronfa Gynggori Sengl wedi gostwng yn gyffredinol rhwng 2020/21 a 2023/24, gan gyrraedd uchafbwynt yn 2021/2022, ar y cyfan mae'r data yn awgrymu bod galw cyson wedi bod am wasanaethau cyngor a ariannwyd gan y Gronfa Gynggori Sengl. Nid yn unig y mae'r galw am wasanaethau'r Gronfa Gynggori Sengl wedi bod yn gyson, mae'r data ar gyfer 'pob gwasanaeth' yn dangos bod nifer cyfartalog y materion fesul cleient wedi cynyddu ychydig rhwng 2020/21 a 2023/24. Roedd hyn yn cael ei ysgogi'n bennaf gan gynydd mewn materion fesul cleient o fewn y gwasanaeth cyffredinol. Mae hyn yn awgrymu, hyd yn oed yn yr achosion llai cymhleth, bod cleientiaid wedi gofyn am gymorth amlochrog yn gynyddol. Ar ben hynny, cynyddodd nifer cyfartalog y gweithgareddau a'r cysylltiadau fesul cleient ychydig rhwng 2020/21 a 2023/24, a ysgogwyd yn bennaf gan gynydd mewn gweithgareddau a chysylltiadau fesul cleient yn y gwasanaethau dyled arbenigol ac arbenigol o bell. Mae hyn yn dangos llwyth gwaith cynyddol ar gyfer gwasanaethau'r Gronfa Gynggori Sengl ac felly'r galw ar gynghorwyr.
- 5.5 Cefnogwyd y galw am wasanaethau hefyd gan dystiolaeth a ddarparwyd trwy'r cyfweiliadau gyda'r darparwyr gwasanaethau. Teimlai rhai bod y galw am y Gronfa Gynggori Sengl wedi cynyddu oherwydd ffactorau fel COVID-19 a chostau byw a chyflenwad bwyd ac ynni, a nodwyd bod cynnydd o flwyddyn i flwyddyn wedi bod yn y galw na fyddent wedi gallu ei fodloni heb y Gronfa Gynggori Sengl.
- 5.6 Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi, er bod lefel y galw am y Gronfa Gynggori Sengl yn ymddangos yn uchel a chyson dros amser, ein bod ond yn ystyried galw yng nghyd-destun y gwasanaeth, gan ddefnyddio'r data sydd ar gael gan y gwasanaeth ei hun. Oherwydd cwmplas yr adolygiad hwn, ni allwn weld beth yw'r galw am wasanaethau, ac a yw hyn wedi'i fodloni, ar draws y boblogaeth gyfan yng Nghymru.

Gallu'r Gronfa Gynggori Sengl i ateb y galw

- 5.7 Cymysg oedd tystiolaeth o'r cyfweiliadau a'r data monitro o ran a oedd y Gronfa Gynggori Sengl yn gallu ateb y galw.
- 5.8 Trwy'r cyfweiliadau, roedd darparwyr nid yn unig yn trafod eu canfyddiadau o'r galw am wasanaethau'r Gronfa Gynggori Sengl ond hefyd y gallu i ateb y galw ac roedd gan ymatebwyr farn amrywiol ynghylch a allent ateb y galw.
- 5.9 Nododd darparwyr fod dyluniad canolog a seilwaith y Gronfa Gynggori Sengl yn chwarae rhan enfawr wrth allu ateb y galw hwnnw a delio ag achosion, yn enwedig gyda'r gallu i gynnig darpariaeth o bell. Roedd yr ymatebwyr yn unfrydol eu barn bod darpariaeth o bell a ddarparwyd trwy'r gronfa wedi cynyddu'r gallu i ddarparu cyngor a'r galw am gyngor. Roedd yr ymatebwyr yn teimlo bod y gwasanaeth o bell yn darparu cyrhaeddiad ehangach ac amrywiaeth o wasanaethau y gallai'r cyhoedd eu cyrchu.
- 5.10 Hefyd, soniodd yr ymatebwyr am fanteision y model sy'n cwmpasu Cymru gyfan a sut roedd hynny'n golygu bod yna 'rwyd achub' a olygai fod cleientiaid yn elwa o adnoddau canolog a oedd yn cyflenwi yn ôl yr angen pan oedd y galw lleol yn uchel. Nododd un ymatebydd fod y model hwn yn caniatáu gwell hygyrchedd a capasiti.
- '... gall y cleient gysylltu ag unrhyw swyddfa leol neu unrhyw rif a bydd bob amser yn cyrraedd y person iawn a gobeithio bod y broses honno'n cael ei chyflymu ar eu cyfer yn eithaf sylweddol oherwydd bod y capasiti yno i ddelio ag ef'*
- 5.11 Roedd eraill yn teimlo bod amseroedd aros yn dal i fod yn broblem weithiau pan oedd y galw yn uwch na'r capasiti. Yn gysylltiedig â hyn roedd rhai darparwyr yn teimlo nad oedd y cyllid a ddarparwyd yn ddigonol i ateb y galw, roedd hyn yn gysylltiedig â chynnydd cyffredinol yn y galw oherwydd pwysau fel yr argyfwng costau byw, fodd bynnag, roedd pryder hefyd nad oedd lefel y cyllid yn ddigon uchel neu'n ddigon hirdymor i ganiatáu ar gyfer lefelau digonol o staffio neu gadw staff.
- 5.12 Gall gwybodaeth sy'n ymwneud â galwadau hefyd roi cipolwg ar allu'r gwasanaeth i ateb y galw, er mai dim ond ers mis Ebrill 2023 y casglwyd data oherwydd newidiadau mewn systemau. Felly dylid bod yn ofalus wrth ddehongli'r canlyniadau.

- 5.13 O fewn gwasanaeth ffôn o bell y Gronfa, mae'r gyfran uchel o alwadau a atebwyd, a'r amser ciwio cymharol fyr o'i gymharu â hyd cyfartalog y galwadau, yn awgrymu bod y 'Gwasanaeth ffôn o bell' a ariannwyd gan y Gronfa Gynggori Sengl wedi gallu ateb y galw.
- 5.14 Fodd bynnag, roedd achosion lle mae'n ymddangos nad oedd gwasanaeth y Gronfa Gynggori Sengl yn gallu ateb y galw, er enghraifft, ar gyfer y gwasanaeth ffôn Cyflogaeth a gwahaniaethu. Er bod llai o alw am y gwasanaeth ar y cyfan, roedd hyd yr amser yn y ciw yn llawer hirach na'r 'Gwasanaeth ffôn o bell' ac ni chafodd hanner y galwadau yn y ciw eu hateb. Dylid ymchwilio ymhellach i'r rheswm am hyn cyn dod i gasgliadau ynghylch a yw'r 'gwasanaeth ffôn Cyflogaeth a Gwahaniaethu' yn bodloni'r galw. Fodd bynnag, mae data'n awgrymu bod hwn yn un maes lle gellid gwella'r Gronfa Gynggori Sengl.

A wnaeth y Gronfa Gynggori Sengl helpu i sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt?

Cyrraedd pobl ledled Cymru

- 5.15 Mae canfyddiadau'r adolygiad hwn yn gadarnhaol ar y cyfan wrth ystyried a wnaeth y gwasanaeth gyrraedd pobl ledled Cymru. Fodd bynnag, roedd rhai elfennau o'r gwasanaeth y gellid eu gwella. Roedd hyn yn ymwneud yn bennaf â bylchau yn y ddarpariaeth gwasanaeth ar gyfer grwpiau penodol. Mae hefyd yn bwysig nodi bod bylchau yn y dystiolaeth y byddai angen eu harchwilio cyn gallu dod i gasgliadau pendant ynghylch a oedd y gwasanaeth wedi cyrraedd pobl ledled Cymru, a nodir isod rai ohonynt.

- 5.16 Yn ôl canllawiau'r Gronfa Gyngori Sengl (2019), dylai'r gwasanaethau alluogi mynediad eang tra'n blaenoriaethu'r rhai mwyaf anghenus, gyda'r rhai mwyaf anghenus wedi'u diffinio mewn perthynas â'r rhanbarth penodol. Felly, Cyngor ar Bopeth oedd i ddiffinio'r grwpiau blaenoriaeth yn seiliedig ar eu gwybodaeth, ac o fewn adroddiadau data monitro, y grwpiau blaenoriaeth a nodwyd oedd:
- Pobl dan 25 oed
 - Pobl dros 55 oed
 - Lleiafrifoedd ethnig
 - Pobl anabl a'r rhai â chyflwr iechyd, gan gynnwys iechyd corfforol a meddyliol, a'r rhai â chyflyrau iechyd lluosog
 - Menywod
- 5.17 O ran oedran, roedd pobl hŷn na 55 oed yn cyfrif am fwy na thraean y cleientiaid ym mhob blwyddyn, sy'n awgrymu bod y gwasanaeth yn cyrraedd y grŵp blaenoriaeth yn ddigonol. Y rhai o dan 25 oed sy'n adlewyrchu'r gyfran isaf o gleientiaid fu'n defnyddio gwasanaethau ym mhob blwyddyn. Mae tu hwnt i gwmpas yr adroddiad hwn i ddeall pam; fodd bynnag, gall awgrymu bod y galw yn wirioneddol is yn y grŵp oedran hwn, neu fod y gwasanaethau yn methu â chyrraedd y rhai dan 25 oed. Byddai'n rhaid gwneud ymchwil pellach i ddeall pam mae cyfran is o bobl o dan 25 oed yn defnyddio'r gwasanaeth.
- 5.18 O ran lleiafrifoedd ethnig, er bod cleientiaid o grwpiau ethnig Asiaidd, Du, Cymysg neu Arall yn ffurfio cyfran fach o'r rhai sy'n defnyddio gwasanaethau, mae hyn yn adlewyrchu'n fras boblogaeth Cymru.
- 5.19 Oherwydd y ffordd y caiff y data ei gasglu, ni ellir gwneud sylwadau ynghylch iechyd corfforol neu feddyliol na chyflyrau iechyd lluosog gan nad yw'r dadansoddiadau hyn ar gael. Fodd bynnag, mae'n ymddangos yn ôl y data bod y gwasanaeth yn cyrraedd pobl anabl a'r rhai sydd â chyflwr iechyd hirdymor.
- 5.20 O ran rhywedd, menywod oedd y mwyafrif o gleientiaid, sy'n awgrymu bod y gwasanaeth wedi cyrraedd y grŵp blaenoriaeth hwn yn ddigonol.
- 5.21 Dywedodd y darparwyr bod strwythur y Gronfa Gyngori Sengl wedi arwain at gysondeb ledled Cymru o ran sut roedd gwasanaethau cynghori'n cael eu darparu

a'r ystod o wasanaethau y gallai cleientiaid eu cyrchu tra hefyd yn darparu rhwyd achub fel nad oedd unrhyw gleient yn mynd ar goll yn y system:

'ac oherwydd ein bod yn rhan o'r rhwydwaith hwnnw, mae'r gallu gennym i symud pobl yn rhwydd iawn trwy swyddfeydd lleol, trwy wahanol lefelau o gyngor. ... mae hynny'n golygu bod pob un cleient, waeth ble maen nhw yng Nghymru, yn cael gwasanaeth cyson.'

- 5.22 Roedd ymatebwyr hefyd yn teimlo bod teithiau'r cleientiaid yn gyffredinol yn fwy holistaidd ac effeithlon. Nodwyd bod integreiddio gwasanaethau cynghori o fewn model Cymru gyfan yn golygu bod llai o siawns y byddai anghenion pobl yn cael eu colli neu ddim yn cael eu bodloni.
- 5.23 Nododd darparwyr hefyd fod arloesedd a alluogwyd gan y Gronfa Gyngori Sengl wedi caniatáu i wasanaethau sefydlu clinigau cynghori mewn lleoliadau lleol fel ysgolion a thafarndai yn hytrach na lleoliad traddodiadol fel adeiladau sy'n eiddo i'r cyngor. Roedd hyn wedi caniatáu cyfleoedd i ymgysylltu ag aelodau o'r cyhoedd na fyddent o reidrwydd yn eu cyrraedd fel arfer neu ddarparu cyfleoedd i bobl ymgysylltu â gwasanaethau cynghori cyn iddynt gyrraedd pwynt argyfwng.
- 5.24 Fodd bynnag, roedd cyfweliadau â darparwyr yn tynnu sylw at rai grwpiau penodol lle gallai fod bylchau mewn rhai meysydd o ddarparu gwasanaethau. Roedd y bylchau hyn yn gysylltiedig â chyngor penodol yn ymwneud â mewnfudo a chyn-filwyr ond hefyd yn ymdrin â ffactorau ehangach fel unigolion â lefelau uchel o fregusrwydd sy'n gysylltiedig â materion iechyd meddwl. Nododd un ymatebydd fod angen llawer iawn o adnoddau wrth ddarparu cyngor i gleientiaid bregus gan fod y problemau'n gymhleth fel arfer ac mai dim ond drwy sefydlu perthnasoedd o ymddiriedaeth yn gyntaf roeddent yn llwyddiannus. Nid oeddent yn teimlo bod y gronfa yn darparu'n ddigonol ar gyfer y ffactorau hyn.

Cael gafael ar wybodaeth a chyngor

- 5.25 Mae canfyddiadau'r adolygiad hwn yn gadarnhaol ar y cyfan wrth ystyried a oedd pobl yn cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt. Fodd bynnag, roedd rhai elfennau o'r gwasanaeth y gellid eu gwella. Roedd y rhain yn ymwneud yn bennaf â'r ffocws cynyddol ar ddulliau o bell a'r posibilrwydd efallai na fydd bob amser yn cyd-fynd ag anghenion cleientiaid.
- 5.26 Mae hygyrchedd yn elfen allweddol o sicrhau bod pobl yn gallu cael gafael ar y cyngor sydd ei angen arnynt. Er na allwn ddod i gasgliadau ynghylch a oedd cleientiaid yn cyrchu gwasanaethau trwy'r sianel o'u dewis (megis ffôn, e-bost, wyneb yn wyneb, llythyr, galwad fideo, sgwrs ar y we neu arall) mae'r data'n dangos bod y ffordd roedd pobl yn cyrchu gwasanaethau yn amrywio yn ôl nodweddion y cleientiaid a rhanbarth.
- 5.27 Ffôn oedd y sianel a ddefnyddiwyd amlaf ar draws pob grŵp, wrth edrych ar wahanol nodweddion a rhanbarthau.
- 5.28 Wrth edrych ar oedran (a heb gynnwys y sianel 'Gweinyddu'), e-bost oedd yr ail sianel gyswllt a ddefnyddiwyd amlaf gan bobl dan 65 oed, ac wyneb yn wyneb oedd yr ail sianel gyswllt a ddefnyddiwyd amlaf gan gleientiaid 65 i 74 oed a hŷn na 75. Roedd cleientiaid anabl neu'r rhai â chyflwr iechyd hirdymor yn llawer mwy tebygol o gael cyngor wyneb yn wyneb neu drwy lythyr na'r rhai nad oeddent yn anabl neu nad oedd ganddynt unrhyw broblemau iechyd. Roedd cleientiaid a oedd yn siarad Pwyleg, Arabeg neu Bortiwgaleg fel iaith gyntaf ychydig yn fwy tebygol o gael gafael ar gyngor wyneb yn wyneb na chleientiaid Saesneg neu Gymraeg eu hiaith. Roedd lefel uchel o amrywiaeth rhwng rhanbarthau'r rhai a oedd yn cyrchu cyngor trwy e-bost, wyneb yn wyneb ac mewn llythyr.
- 5.29 Archwiliwyd hygyrchedd hefyd drwy'r arolwg profiadau cleientiaid, lle gofynnwyd i gleientiaid 'Pa mor hawdd neu anodd oedd hi i gael mynediad i'r gwasanaeth?'. Mae'r data yn dangos bod y rhan fwyaf o'r ymatebwyr wedi dweud ei bod yn 'Hawdd iawn' neu'n 'Hawdd' cael mynediad at y gwasanaeth, gyda'r gyfran a ddywedodd ei bod yn 'Hawdd iawn' neu'n 'Hawdd' cael mynediad at y gwasanaeth yn amrywio o 85.17% yn 2020/21 i 74.91% yn 2022/23. Fodd bynnag, mae rhai nad ydynt yn gweld y gwasanaeth yn hawdd cael mynediad ato, yn enwedig yn 2022/23 lle'r oedd

ymatebwyr ar eu lleiaf cadarnhaol ynghylch rhwyddineb mynediad (nododd 11.27% ei fod yn 'Anodd' neu'n 'Anodd iawn').

5.30 Nid oedd y syniad bod cymorth wedi'i deilwra i anghenion unigol ac yn hawdd ei gyrchu bob amser yn cael ei gadarnhau y cyfweiliadau â darparwyr. Er bod rhai yn awgrymu bod y gwasanaeth o bell yn darparu cyrhaeddiad ehangach ac amrywiaeth o wasanaethau y gallai'r cyhoedd eu gyrchu, roedd eraill oedd yn awgrymu bod hyn hefyd yn gosod rhwystrau o ran sut roedd cymorth yn cael ei gynnig.

5.31 Nododd ymatebwyr unigol heriau yn eu gwasanaethau megis y ffocws cynyddol ar ddulliau o bell nad ydynt bob amser yn ateb anghenion eu cleientiaid oherwydd elfennau oedd yn eu gwneud yn fregus fel anawsterau iechyd meddwl. Amlygwyd anfanteision darpariaeth o bell yn bennaf trwy gyswllt ffôn gan un ymatebydd yn enwedig, a oedd yn teimlo bod risg y gallai cleientiaid nad oeddent yn gallu ei gyrchu neu'n anghyfforddus wrth ddefnyddio'r ddarpariaeth o bell fethu â chael cymorth pwysig. Teimlai'r ymatebydd ei bod yn hanfodol sianelu mwy o adnoddau tuag at fynediad wyneb yn wyneb a darpariaeth o bell amgen fel galwadau fideo a sgwrsio ar y we:

'Felly, un ffordd mae'r Gronfa Gyngori Sengl yn dda yn hynny o beth yw cynyddu capasiti pobl i allu cael mynediad drwy ffôn at gyngor untro, sydd wedi gwella taith cleientiaid, ac mewn ffyrdd eraill mae wedi dod yn rhwystr oherwydd ei fod bron yn gorfodi pobl i ddefnyddio ffonau... weithiau maen nhw eisiau bod wyneb yn wyneb. Efallai eu bod nhw eisiau galwad fideo, heblaw am gyflwyno galwadau fideo yn lleol, nid yw hynny'n cael ei wneud... Rydyn ni hefyd wedi gweld ymgyrch fawr iawn i hybu defnyddio'r ffôn ac mae hynny hefyd yn tynnu oddi ar y gwasanaeth sgwrsio ar y we...'

5.32 Mae sicrhau bod cleientiaid yn gallu derbyn gwasanaethau yn yr iaith o'u dewis hefyd yn allweddol o ran hygyrchedd. Er mai dim ond ers mis Hydref 2023 y casglwyd data, mae'n dangos bod cynghorwyr mewn cyfran uchel o achosion yn gallu darparu cymorth yn yr iaith a ffafriwyd gan gleientiaid. Gellid gwneud mwy i ddeall pam nad yw rhai anghenion yn cael eu bodloni ar gyfer y gyfran fach iawn o achosion lle nad oedd modd darparu cymorth yn iaith ddewisol y cleient (2.55% o

achosion). Mae gallu'r Gronfa Gynghori Sengl i gefnogi mynediad at wybodaeth a chyngor hefyd yn cael ei gefnogi'n rhannol gan ddata 'LanguageLine', sy'n dangos bod y gwasanaethau cyfieithu a ddefnyddir yn amrywio yn ôl rhanbarth, sy'n awgrymu y gellir teilwra cymorth i anghenion penodol.

Yr angen am wybodaeth a chyngor

- 5.33 Mae canfyddiadau'r adolygiad hwn yn gadarnhaol ar y cyfan wrth ystyried a yw pobl yn cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt, yn enwedig o ran darparu cyngor amlochrog ar ystod eang o faterion. Fodd bynnag, roedd rhai elfennau y gellid eu gwella, yn bennaf ynghylch i ba raddau y mae cleientiaid yn teimlo bod eu problemau'n cael eu datrys.
- 5.34 Mae'r data monitro'n dangos bod gan gleientiaid ar gyfartaledd fwy nag un mater (pwnc neu broblem i'w thrafod). Felly, mae'r ffaith bod cleientiaid yn gallu cael cyngor ar faterion lluosog mewn un lle yn elfen bwysig arall o'r gwasanaeth i'r Gronfa Gynghori Sengl gyflawni ei nod o sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt. Mae'r data ar gyfer 'pob gwasanaeth' yn dangos bod nifer gyfartalog y materion fesul cleient wedi cynyddu rhwng 2020/21 a 2023/24, a hynny'n cael ei yrru'n bennaf gan y ffaith bod materion fesul cleient o fewn y gwasanaeth cyffredinol yn cynyddu ychydig dros amser.
- 5.35 Mae'r data hefyd yn dangos bod amrywiaeth yn y pwnc neu fater y ceisir cyngor ar ei gyfer yn dibynnu ar ranbarth y Gronfa Gynghori Sengl a nodweddion y cleient. Er mai dim ond ar rai nodweddion ar eu pen eu hunain y mae dadansoddiad yn bosibl, mewn gwirionedd bydd gwahanol gyfuniadau o'r nodweddion hyn yn arwain at broffil unigryw o bynciau neu broblemau y mae cleient eisiau eu trafod. Mae hyn yn tynnu sylw at bwysigrwydd gallu cynnig cymorth wedi'i deilwra gydag ystod eang o faterion i sicrhau bod cleientiaid yn cael cyngor ar faterion y maent angen cymorth â nhw yn benodol.
- 5.36 Mae rhai canfyddiadau o'r cyfweiliadau'n cyd-fynd â'r data monitro hyn sy'n dangos yr angen am gefnogaeth amlochrog a phersonol. Nododd darparwyr fod y cyngor a ddarparwyd trwy'r gronfa'n fwy holistaidd oherwydd y cynnydd yn y materion y gellid eu trafod a'r seilwaith i ganiatáu ymdrin â materion lluosog yn ddi-dor. Soniodd

darparwyr sut roedd y Gronfa Gyngori Sengl wedi caniatáu gostyngiad mewn prosesau megis llenwi ffurflenni atgyfeirio manwl a dewis mwy effeithlon o wasanaethau cyngori i gwrdd ag anghenion a nodwyd gan gleientiaid, nad oedd yn ddibynnol ar ba wasanaethau oedd ar gael ar lefel leol. Roedd teithiau cleientiaid yn cael eu hystyried yn fwy llyfn.

- 5.37 Mae data profiad cleientiaid yn awgrymu bod y Gronfa Gyngori Sengl o leiaf yn rhannol yn helpu cleientiaid i gael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt. Er enghraifft, nododd mwyafrif yr ymatebwyr fod y gwasanaeth wedi eu helpu i ddod o hyd i ffordd ymlaen ('Yn Llwyd') neu ('I Raddau Helaeth'), sy'n awgrymu bod y gwasanaeth yn ddefnyddiol mewn perthynas â'u problem, er bod y gyfran oedd yn dewis 'Yn Llwyd' wedi gostwng dros amser. Mae'r data hefyd yn awgrymu, i'r cleientiaid hynny a ymatebodd i'r arolwg, na fyddai'r mwyafrif (dros 80% bob blwyddyn) wedi gallu datrys eu problem heb gefnogaeth Cyngor ar Bopeth.
- 5.38 Fodd bynnag, mae'r data'n dangos bod cyfran sylweddol o'r ymatebwyr yn ansicr a gafodd eu problem ei datrys neu nad oeddent yn teimlo bod eu problem wedi'i datrys. I'r rhai nad oeddent yn teimlo bod eu problem wedi'i datrys, roedd hyn yn enwedig yn ystod y blynyddoedd diwethaf (nododd tua chwarter yr ymatebwyr 'Ddim o gwbl' neu 'Ychydig' yn 2022/23 a 2023/24). Byddai'n ddefnyddiol ymchwilio i'r rhesymeg y tu ôl i hyn ac i ba raddau y gwnaeth y Gronfa Gyngori Sengl eu helpu i ddatrys eu problem, yn enwedig gan fod pobl yn teimlo'n bennaf bod y gwasanaeth wedi eu helpu i ddod o hyd i ffordd ymlaen.

A wnaeth y Gronfa Gynghori Sengl hyrwyddo mynediad cynnar yn effeithiol ymhlith yr aelwydydd mwyaf agored i niwed?

- 5.39 Mae'r data a'r dystiolaeth ynghylch nod ac amcan y Gronfa Gynghori Sengl yn hyn o beth yn gyfyngedig. O'r herwydd ni allwn ddod i gasgliadau pendant a wnaeth y Gronfa Gynghori Sengl hyrwyddo mynediad cynnar ymhlith yr aelwydydd mwyaf bregus ai peidio.
- 5.40 Daw'r data sydd ar gael mewn perthynas â'r nod hwn o'r arolwg o brofiad cleientiaid a gyhoeddwyd gan Gyngor ar Bopeth (mae rhagor o wybodaeth am yr arolwg hwn i'w gael ym mhwyntiau 2.23 i 2.25). Fel rhan o'r arolwg, gofynnwyd i gleientiaid '*Yn eich barn chi, sut mae disgrifio cyflwr eich problem pan wnaethoch gysylltu â Chyngor ar Bopeth?*'. 'Angen gweithredu', sy'n nodi cyn argyfwng, oedd yr ymateb mwyaf cyffredin ar draws pob blwyddyn a nodweddion lle mae dadansoddiadau ar gael. Mae'r data yn awgrymu nad oes llawer o amrywiad yn seiliedig ar statws anabledd nag ethnigrwydd sy'n awgrymu o fewn y grwpiau blaenoriaeth eu bod yn dal i gael gafael ar gymorth cyn i'r mater ddod i'r categori 'Brys'. Mae'n bwysig nodi, fodd bynnag, wrth edrych ar ddadansoddiadau o statws anabledd ac ethnigrwydd, bod amrywiaeth mawr yn nifer y cleientiaid a atebodd y cwestiynau hyn. Felly dylid bod yn ofalus wrth ddehongli'r canlyniadau.
- 5.41 Er na all y data hwn asesu'n uniongyrchol a wnaeth y Gronfa Gynghori Sengl gyflawni'r nod o hyrwyddo mynediad cynnar ymhlith yr aelwydydd mwyaf agored i niwed yn effeithiol, ar y cyfan mae'r data yn awgrymu bod y rhan fwyaf o ymatebwyr wedi gofyn am gyngor cyn argyfwng ('Angen gweithredu'). Er ei bod yn ymddangos fel bod cleientiaid yn cael gafael ar gymorth yn gynharach, mae lefel gyson o'r rhai ar draws y blynyddoedd a geisiodd gyngor ar y pwynt lle'r oeddent mewn argyfwng ('Brys'). Byddai'n ddefnyddiol deall pa faterion, ac yng nghyswllt pwy, oedd yn dod o fewn y categori brys er mwyn deall a ellid rhoi mesurau ataliol ar waith i gefnogi'r cleientiaid hyn i gael mynediad at wasanaethau'n gynharach.

A wnaeth y Gronfa Gynggori Sengl sicrhau bod pobl sy'n cael mynediad at gyngor yn cael y cyfle i ddatblygu eu gwytnwch i broblemau lles yn y dyfodol?

5.42 Mae data a thystiolaeth sy'n ymwneud â nod y Gronfa Gynggori Sengl yn hyn o beth yn gyfyngedig. Ni chasglwyd unrhyw ddata monitro gan Gyngor ar Bopeth ynghylch y nod hwn. Y bwriad oedd casglu barn cleientiaid a oedd wedi cyrchu gwasanaethau a ariannwyd gan y Gronfa Gynggori Sengl drwy gyfweiliadau, fodd bynnag, fel y trafodwyd yn Adran 2: Methodoleg, ni chwblhawyd cyfweiliadau â chleientiaid oherwydd rhwystrau recriwtio.

5.43 Yn ystod y cyfweiliadau â darparwyr gwasanaeth, roedd rhai yn teimlo bod y dull o ddarparu cyngor yn caniatáu i gleientiaid ddatblygu eu gallu i ddelio â phroblemau yn y dyfodol.

'... y pwyslais oedd... a ydyn ni wedi rhoi'r wybodaeth sydd ei hangen arnynt i wella eu dealltwriaeth eu hunain a'u hunangynhaliaeth eu hunain fel unigolion wrth symud ymlaen a gallu datrys problemau, pa bynnag broblem sydd ganddyn nhw...'

'... rydyn ni'n ceisio grymuso cleientiaid a cheisio meithrin eu gallu i adeiladu'r math o wybodaeth a dealltwriaeth sydd ei angen am sut i wneud beth bynnag y gallai fod, deall y system fudd-daliadau, trafod gyda chredydwyr, ond rydyn ni'n ceisio gwneud y darn hwnnw o waith gyda nhw, ac i mi, dyna'r ffordd fwyaf effeithlon o ddarparu gwasanaethau cyngori... '

5.44 Fodd bynnag, oherwydd y dystiolaeth gyfyngedig ni ellir dod i gasgliadau pendant ynghylch a wnaeth y Gronfa Gynggori Sengl sicrhau bod pobl sy'n cael mynediad at gyngor yn cael cyfle i ddatblygu eu gwytnwch i broblemau lles yn y dyfodol ai peidio.

A wnaeth y Gronfa Gynggori Sengl wella mynediad at wasanaethau a all ddarparu'r math o gyngor arbenigol sydd ei angen ar bobl i ddatrys problemau sy'n gymhleth ac yn aml wedi'u gwreiddio?

- 5.45 Yn gyffredinol, mae'n ymddangos bod y Gronfa Gynggori Sengl wedi cefnogi darparu gwasanaethau cyngori arbenigol sydd eu hangen i ddatrys problemau cymhleth. Fodd bynnag, roedd elfennau o'r gwasanaeth, a amlygwyd gan ddarparwyr, y dylid eu hystyried i helpu i sicrhau y gall y gwasanaeth barhau i gefnogi pobl i ddatrys problemau cymhleth a rhai sydd wedi'u gwreiddio.
- 5.46 O dan y Gronfa Gynggori Sengl dylai cleientiaid gael mynediad at wasanaethau cyngori arbenigol integredig, i ddatrys problemau sy'n gymhleth ac yn aml wedi'u gwreiddio. Mae hyn yn cynnwys gwasanaethau tribiwnlys a/neu wasanaethau cynrychiolaeth llys. Mae'r data am wasanaeth arbenigol yn cynnwys y gwasanaethau canlynol: Gwasanaeth arbenigol a gwasanaeth dyled arbenigol y Gronfa Gynggori Sengl (y ddau'n wasanaethau rhanbarthol), a gwasanaeth arbenigol o bell y Gronfa (gwasanaeth ffôn). Y bwriad oedd bod y gwasanaeth arbenigol o bell yn ategu'r gwasanaethau rhanbarthol, gan sicrhau bod pobl yn cael cynnig mynediad at gyngor wyneb yn wyneb lle bo angen. Mae'r gwasanaeth arbenigol yn bennaf gyfrifol am ddarparu cyngor ar fudd-daliadau, dyled, tai, cyflogaeth, gwahaniaethu a hawliau addysg.
- 5.47 Cafodd 51,534 o gleientiaid unigryw fynediad at wasanaeth arbenigol wedi'i ariannu gan y Gronfa Gynggori Sengl. Wrth edrych ar draws bob blwyddyn yn unigol, arhosodd nifer y cleientiaid unigryw oedd yn defnyddio'r gwasanaeth arbenigol yn gyson, gan gynyddu ychydig yn gyffredinol rhwng 2020/21 a 2023/24.
- 5.48 Menywod oedd yn cynrychioli'r gyfran uchaf o gleientiaid yn y gwasanaethau cyffredinol ac arbenigol. Y rhai hyn na 75 oed oedd leiaf tebygol o fod wedi defnyddio'r gwasanaeth arbenigol.
- 5.49 Cleientiaid heb anabledd na phroblem iechyd oedd yn cynrychioli'r gyfran uchaf o gleientiaid fu'n defnyddio'r gwasanaeth cyffredinol. I'r gwrthwyneb, cleientiaid a oedd â chyflwr iechyd hirdymor oedd yn cynrychioli'r gyfran uchaf o gleientiaid fu'n defnyddio'r gwasanaeth arbenigol. Roedd cyfran y cleientiaid anabl ychydig yn uwch yn y gwasanaeth arbenigol o'i gymharu â'r gwasanaeth cyffredinol. Oherwydd

cylch gwaith y gwasanaeth arbenigol, mae hyn yn awgrymu y gall cleientiaid anabl a'r rhai â chyflwr iechyd hirdymor fod â phroblemau mwy cymhleth o ran budd-daliadau, dyled, tai, a chyflogaeth a gwahaniaethu (gan gynnwys addysg).

- 5.50 Ffôn oedd y sianel gyswllt a ddefnyddiwyd amlaf ar draws pob math o wasanaeth y Gronfa Gynghori Sengl. Fodd bynnag, o ran y mathau o wasanaethau nad ydynt o bell, roedd cyfran uwch o gleientiaid yng ngwasanaethau arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl a dyled arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl yn defnyddio'r sianel ffôn i gael cyngor o leiaf unwaith o'i gymharu â gwasanaeth cyffredinol y Gronfa Gynghori Sengl.
- 5.51 Defnyddiodd cyfran uwch o'r cleientiaid yng ngwasanaethau arbenigol, dyled arbenigol ac arbenigol o bell y Gronfa Gynghori Sengl y sianel e-bost a llythyr i gael cyngor o leiaf unwaith o'i gymharu â gwasanaeth cyffredinol a chyffredinol o bell y Gronfa Gynghori Sengl. Yn benodol, gwasanaeth dyled arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl oedd â'r gyfran uchaf o gleientiaid wnaeth ddefnyddio'r sianeli e-bost a llythyr o leiaf unwaith.
- 5.52 Roedd cyfran y cleientiaid wnaeth ddefnyddio'r sianel gyswllt wyneb yn wyneb o leiaf unwaith yn weddol debyg ar draws gwasanaethau arbenigol, dyled arbenigol, a chyffredinol y Gronfa Gynghori Sengl.
- 5.53 Yn y cyfweiliadau â darparwyr gwasanaeth, trafododd dau ymatebydd sut roedd y Gronfa Gynghori Sengl wedi cefnogi mynediad i gleientiaid at wasanaethau arbenigol trwy ddarparu'r capasiti angenrheidiol, yn enwedig trwy gael rhwydwaith mynediad lleol a chenedlaethol. Mewn un achos nododd yr ymatebydd fod y Gronfa Gynghori Sengl wedi gwella'r gallu hwn, ac mewn achos arall nododd yr ymatebydd fod y Gronfa Gynghori Sengl wedi helpu i ddiogelu a chynnal y gwasanaeth.
- 5.54 Fodd bynnag, teimlai un ymatebydd, er fod y Gronfa Gynghori Sengl wedi creu adnoddau mwy arbenigol i gleientiaid, nad oedd y gwasanaethau'n ddigon. Nododd ymatebydd arall, er eu bod wedi gallu ariannu un elfen o wasanaethau cynghori arbenigol trwy'r Gronfa Gynghori Sengl, bod yn rhaid iddynt ddibynnu ar ffynonellau cyllid ac atgyfeiriadau amgen ar gyfer meysydd eraill.

- 5.55 Trafododd dau ymatebydd anawsterau meithrin perthnasoedd â gwasanaethau arbenigol oherwydd yr amser a'r adnoddau angenrheidiol, ac yn aml nid oedd y cysylltiadau wedi dwyn ffrwyth. Amlygodd un ymatebydd nad oedd y datblygiad perthynas hwn yn cael ei ariannu drwy'r Gronfa Gynghori Sengl. Roedd hyn yn golygu ei bod yn debygol bod anghysonderau ar draws swyddfeydd lleol, lle nad oedd gan eraill yr amser na'r gefnogaeth gan reolwr i wneud hynny.
- 5.56 Nodwyd problem arall lle nad oedd sefydliad partner, a ariannwyd oherwydd ei arbenigedd pwnc, yn cydweithio'n effeithiol. Roedd yr ymatebydd yn teimlo'n gryf y dylid cael dull mwy trylwyr o sicrhau bod sefydliadau partner yn ymgysylltu mewn ffordd gydweithredol, fel yr amlinellwyd yn y contract.
- 5.57 Hefyd, nododd un ymatebydd, oherwydd bod anghenion cyngor arbenigol yn aml yn cael eu hatgyfeirio ymlaen, bod cynghorwyr cyffredinol yn colli sgiliau a gwybodaeth. Cyn y Gronfa Gynghori Sengl byddai cynghorwyr yn aml wedi meithrin gwybodaeth arbenigol i gwrdd ag angen, ac roedd pryder na fyddai'r staff yn gallu darparu'r cyngor angenrheidiol os na fyddai'r Gronfa Gynghori Sengl yn parhau.
- 5.58 Mae digon o adnoddau, ystod o bartneriaid ymgysylltu ag arbenigeddau gwahanol, a chynnal sgiliau cynghorwyr yn bwysig i'r gwasanaeth arbenigol, o ystyried cymhlethdod ac ystod y materion sydd gan gleientiaid a'r llwyth gwaith sy'n gysylltiedig â datrys y rhain.
- 5.59 O fewn y data monitro, yn y gwasanaeth cyffredinol ac arbenigol, roedd gan gleientiaid ar gyfartaledd fwy nag un mater. Fodd bynnag, ar draws pob blwyddyn, roedd nifer gyfartalog y materion fesul cleient yn uwch yn y gwasanaeth arbenigol (6.8 i 7.3) o'i gymharu â'r gwasanaeth cyffredinol (3.2 i 4.1). Ym mhob blwyddyn, ar gyfartaledd roedd angen mwy o weithgareddau a chysylltiadau i gefnogi cleientiaid yn y gwasanaethau arbenigol o'i gymharu â'r gwasanaethau cyffredinol. Yn benodol, roedd nifer cyfartalog y gweithgareddau a'r cysylltiadau fesul cleient ar ei uchaf ar gyfer gwasanaeth dyled arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl o'i gymharu â gwasanaethau eraill ym mhob blwyddyn. Ar ben hynny, mae data am y sianel gysylltu yn ôl math o wasanaeth yn dangos bod cyfran uwch o gleientiaid yng ngwasanaethau arbenigol a dyled arbenigol y Gronfa Gynghori Sengl wedi defnyddio'r sianel 'weinyddol' o leiaf unwaith, o'i gymharu â mathau eraill o

wasanaethau. Mae hyn yn awgrymu, yn y gwasanaethau arbenigol rhanbarthol, fod angen gwneud mwy o waith achos pan nad yw'r cleient yn bresennol.

- 5.60 O ran y math penodol o fater y ceisiodd cleientiaid gyngor yn ei gylch yn y gwasanaeth arbenigol, roedd amrywiad rhanbarthol. Budd-daliadau a Chredydau Treth oedd y mater mwyaf cyffredin yng Ngwent. I Gaerdydd a'r Fro, Canolbarth a Gorllewin Cymru, Gogledd Cymru a Bae Abertawe, Dyled oedd y mater mwyaf cyffredin. Yng Nghwm Taf, y mater mwyaf cyffredin oedd Gwasanaethau Ariannol a Gallu, sy'n cynnwys is-godau materion fel cyfrifon banc, benthyciadau, yswiriant a phensiynau. Mae'n debygol bod y ffaith mai cyngor ar ddyledion yw'r mater mwyaf cyffredin mewn pedwar o'r chwe rhanbarth yn gysylltiedig â'r ffaith bod y gwasanaeth arbenigol yn cynnwys, fel gofyniad cyllid, gwasanaeth 'dyled arbenigol y Gronfa Gyngori Sengl'.
- 5.61 Er eu bod yn ardaloedd targed ar gyfer y gwasanaeth arbenigol, roedd cyfran y cleientiaid a oedd â mater addysg neu fater tai yn isel ar draws yr holl ranbarthau yn y gwasanaeth arbenigol. Mewn cymhariaeth, roedd cyfran y cleientiaid a oedd â mater tai yn y gwasanaeth cyffredinol yn llawer uwch ar draws pob rhanbarth: ar gyfer Caerdydd a'r Fro a Gwent, dyma'r ail fater mwyaf cyffredin y ceisiodd cleientiaid gyngor amdano.
- 5.62 Er eu bod yn cynrychioli cyfran fach o gleientiaid, roedd cleientiaid yn y gwasanaeth arbenigol ar draws ranbarthau oedd â materion yn ymwneud â phynciau ehangach (Perthnasoedd a theulu, Nwyddau a gwasanaethau defnyddwyr, Cyfreithiol, Cymorth elusennol a banciau bwyd, Teithio a thrafnidiaeth, lechyd a gofal cymunedol, Mewnfudo a lloches, Treth, Trais ar Sail Rhywedd a Cham-drin a Throseddau Casineb).
- 5.63 I gloi, yn gyffredinol mae'n ymddangos bod y Gronfa Gyngori Sengl wedi cefnogi darparu gwasanaethau cynghori arbenigol sydd eu hangen i ddatrys problemau cymhleth. Dylai cleientiaid barhau i allu cael cyngor ar faterion lluosog mewn un lle. Mae data monitro yn dangos bod y gwasanaeth arbenigol a ariannwyd gan y Gronfa Gyngori Sengl wedi cael ei ddefnyddio'n gyson dros amser, ac mewn rhai achosion amlygodd darparwyr gwasanaethau rôl y Gronfa Gyngori Sengl wrth helpu i ddarparu'r capasiti ar gyfer gwasanaethau arbenigol.

- 5.64 Fodd bynnag, mae rhai elfennau i'w hystyried, er mwyn helpu i sicrhau y gall gwasanaethau arbenigol ddarparu'r cyngor sydd ei angen ar gleientiaid i'w cynorthwyo gyda phroblemau cymhleth, y manylir arnynt yn argymhellion 6, 8 a 9.
- 5.65 Y bwriad oedd bod y gwasanaeth arbenigol o bell yn ategu'r gwasanaethau rhanbarthol, gan sicrhau bod pobl yn cael cynnig mynediad at gyngor wyneb yn wyneb lle bo angen. Mae'r data yn awgrymu bod cleientiaid yn y gwasanaeth arbenigol wedi gallu cael mynediad at wasanaethau trwy nifer o sianeli cyswllt. Felly, dylai gwasanaeth arbenigol barhau i fod ar gael trwy nifer o sianelau.
- 5.66 Gan ei bod yn ymddangos bod yr angen am y gwasanaeth hwn yn fwy i gleientiaid anabl a'r rhai sydd â chyflwr iechyd hirdymor, gall fod yn fuddiol yn y dyfodol i gasglu adborth gan gleientiaid ynghylch unrhyw rwystrau i gael mynediad at y gwasanaeth arbenigol, i wella taith y defnyddwyr.

A wnaeth y Gronfa Gyngori Sengl wella effeithlonrwydd y gwasanaeth a'r cydweithio rhwng darparwyr gwasanaethau cyngori?

Effeithlonrwydd y gwasanaeth

- 5.67 Y consensws o gyfweiliadau gyda darparwyr gwasanaethau oedd bod y Gronfa Gyngori Sengl wedi gwella effeithlonrwydd gwasanaethau yn eu sefydliadau. Un effeithlonrwydd allweddol a nodwyd gan gyfranogwyr oedd y gallu i ddarparu cyngor o bell neu wyneb yn wyneb yn dibynnu ar anghenion.
- 5.68 Nodwyd hefyd bod y model Cymru gyfan yn un o brif elfennau effeithlonrwydd y Gronfa Gyngori Sengl. Cafodd cleientiaid fudd o adnoddau canolog a llai o ddibyniaeth ar wasanaethau ac adnoddau ar eu lefel leol. Nid yn unig hyn ond roedd cael system ganolog yn golygu bod darparwyr yn elwa o ostyngiad mewn prosesau (megis ffurflenni atgyfeirio) ac yn gallu gwneud dewis mwy effeithlon o blith y gwasanaethau cyngori i gwrdd ag anghenion cleientiaid. Roedd hyn yn golygu bod cleientiaid yn cael taith esmwyth ac nad oeddent yn ymwybodol eu bod yn symud trwy wahanol sefydliadau. Hefyd, roedd cael y Gronfa Gyngori Sengl yn darparu gwasanaethau craidd yn caniatáu ffyrdd o wella'r cyllid ar gyfer gwasanaethau eraill.

- 5.69 Effeithlonrwydd allweddol arall a nodwyd gan ddarparwyr gwasanaethau oedd y broses o symud i ffwrdd o ddangos y trywydd at sefydliad arall i gleientiaid tuag at atgyfeiriadau neu drosglwyddiadau cynhesach. Cafodd y syniad yma o well perthnasoedd rhwng asiantaethau effaith ar waith partneriaeth ac effeithlonrwydd y gwasanaeth.
- 5.70 Fodd bynnag, roedd ffyrdd lle'r oedd darparwyr yn teimlo bod elfen y Gronfa Gynghori Sengl oedd yn gwrthio at gyngor dros y ffôn wedi lleihau effeithlonrwydd. Roedd rhai darparwyr yn teimlo y gallai cleientiaid nad oeddent yn gallu defnyddio cymorth dros y ffôn, neu oedd yn anghyfforddus â chymorth dros y ffôn, golli allan. Roedd rhai darparwyr yn teimlo bod angen adnoddau pellach ar gyfer cyngor wyneb yn wyneb, galwad fideo a sgwrsio ar y we, nid yn unig i gefnogi'r rhai sy'n anghyfforddus dros y ffôn ond hefyd i ateb y galw a lleihau amseroedd aros.
- 5.71 Roedd rhai darparwyr gwasanaethau hefyd wedi trafod materion gyda gwasanaethau o bell wrth ddelio â materion ar lefel leol. Er enghraifft, nid yw cynghorwyr drwy wasanaethau ffôn Cymru gyfan yn gallu rhoi talebau bwyd na thanwydd, felly mae'n rhaid atgyfeirio cleientiaid i'r lefel leol, lle byddent wedi dod yn syth at y lefel leol o'r blaen. Gall y cam ychwanegol hwn greu oedi wrth dderbyn y talebau a gall arwain at fylchau yn y ddarpariaeth cyngor.

Cydweithio rhwng darparwyr gwasanaethau cynghori

- 5.72 Mewn cyfweiliadau â darparwyr gwasanaethau, nododd yr ymatebwyr fod y nod o wella cydweithredu a chydweithio ymhlith gwasanaethau cynghori yng Nghymru wedi bod yn llwyddiannus yn gyffredinol. Yn benodol, nododd yr ymatebwyr fod y ffordd y sefydlwyd y Gronfa Gynghori Sengl yn canolbwyntio'r sylw ar weithio ar draws asiantaethau. Yn yr un modd, nododd yr ymatebwyr bod cydweithio, cyn y Gronfa Gynghori Sengl, wedi bod yn uchelgais ond darparodd y Gronfa y cyfle a'r adnoddau i wireddu hyn.

'Mae'n ei helpu drwy roi'r cyfle i ni sefydlu llwyfannau i greu perthnasoedd gydag ystod eang o sefydliadau. Dyw hyn ddim yn ddieithr i'r ffordd y mae (enw'r sefydliad) wedi gweithio, ond mae'r ffaith ei fod wedi'i integreiddio i ddyluniad y prosiect yn rhoi'r cyfle i ni fynd ati i'w weithredu.'

- 5.73 Bu ymatebwyr hefyd yn trafod gwell cydweithredu trwy well dealltwriaeth o wasanaethau darparwyr eraill a gweithio tuag at ddull amlasiantaeth o gefnogi drwy feddwl am atgyfeiriadau yn y gwasanaeth a'r tu allan iddo.
- 5.74 Roedd rhai o'r arbedion effeithlonrwydd yn y gwasanaeth a drafodwyd o dan yr is-bennawd blaenorol 'effeithlonrwydd y gwasanaeth', megis y system ganolog ar gyfer nodiadau achos ac atgyfeiriadau mwy cynhwysfawr yn hytrach dangos sut i ddilyn trywydd i lefydd eraill, hefyd yn elfennau a nodwyd fel rhai a lwyddodd i helpu i wella cydweithredu.
- 5.75 Mae data monitro yn dangos, rhwng 25 Mai 2020 a 31 Mawrth 2024, y gwnaed 18,541 o atgyfeiriadau ar Refernet. Roedd yr atgyfeiriadau yn amrywio fesul chwarter dros y cyfnod hwn, ac roeddent ar eu uchaf tra bod prosiect penodol yn rhedeg a oedd yn cefnogi atgyfeiriadau ar gyfer cleientiaid bregus a wnaeth gais am Daliadau Cymorth Brys (EAP).
- 5.76 Roedd 101 o sefydliadau unigryw wedi cofrestru i ddefnyddio Refernet. Roedd y sefydliadau hyn yn elusennau, sefydliadau awdurdodau lleol, cwmnïau cyfreithiol, swyddfeydd AS, gwasanaethau gofal, neu gynlluniau Llywodraeth Cymru (prosiect DAF, peilot uwch DAF, NEST). Gwnaeth mwyafrif y sefydliadau (44) anfon a derbyn atgyfeiriadau, roedd 12 wedi derbyn atgyfeiriadau yn unig, 19 wedi anfon atgyfeiriadau yn unig, a 24 ddim wedi anfon na derbyn atgyfeiriadau o gwbl.
- 5.77 Er bod holl ymatebwyr y cyfweiliadau gyda'r darparwyr gwasanaeth yn teimlo bod cydweithio wedi gwella o ganlyniad i'r Gronfa Gyngori Sengl, roedd rhai anawsterau. Roedd y rhain yn cynnwys achosion lle nad oedd partner cyflogedig yn cymryd rhan. Er enghraifft, anfonodd y darparwr atgyfeiriadau at yr asiantaeth bartner hon ond ni dderbyniodd unrhyw atgyfeiriadau nac unrhyw adborth. Felly, ni wnaeth y partner gymryd rhan yn gydwethredol.
- 5.78 Anawsterau eraill a grybwyllwyd gan ddarparwyr gwasanaethau oedd y gallu i greu partneriaeth gyda sefydliadau lleol llai. Mae'r partneriaid a ffafrwyd gan fodel y Gronfa Gyngori Sengl yn tueddu i fod yn sefydliadau mwy ac wedi eu sefydlu lle'r oedd sefydliadau llai, mewn rhai achosion, yn bwysig ar gyfer grwpiau penodol lle'r oedd ymddiriedaeth eisoes wedi'i sefydlu.

- 5.79 Ar y cyfan, mae darparwyr gwasanaeth yn teimlo bod y Gronfa Gyngori Sengl wedi helpu i wella cydweithredu, ac mae'r data monitro'n dangos bod y gwasanaeth wedi cefnogi atgyfeiriadau cleientiaid rhwng sawl sefydliad. Bydd defnyddio dull mwy cydweithredol hefyd yn helpu i gyflawni nod y Gronfa Gyngori Sengl o sicrhau bod mwy o bobl ledled Cymru yn gallu cael gafael ar yr wybodaeth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt.
- 5.80 Mae'r defnydd o'r platfform atgyfeirio gan ystod o sefydliadau - lle gwnaeth y rhan fwyaf o sefydliadau anfon a derbyn atgyfeiriadau - yn awgrymu bod achosion lle mae sefydliadau'n defnyddio dull cydweithredol tuag at ddarparu cyngor. Fodd bynnag, mae rhai sydd wedi cofrestru ar gyfer Refernet nad oeddent erioed wedi anfon na derbyn atgyfeiriad - sydd efallai'n awgrymu bwriad i gydweithio na wnaeth ddwyn ffrwyth.

6. Argymhellion

- 6.1 Er bod canfyddiadau'r adolygiad yn gadarnhaol ar y cyfan, mae gwersi wedi'u dysgu, a allai, o gael eu hystyried, wella unrhyw fersiwn o'r Gronfa Gynghori Sengl yn y dyfodol. Mae'r bennod ganlynol yn crynhoi'r argymhellion a ddatblygwyd yn seiliedig ar ganfyddiadau allweddol yr adolygiad hwn.

Darpariaeth gwasanaeth

- 6.2 **Argymhelliad 1:** Dylid cynnal ymchwiliad pellach i'r 'gwasanaeth ffôn Cyflogaeth a Gwahaniaethu' i ddeall unrhyw broblemau o ran darparu'r gwasanaeth. Gallai hyn roi mewnwleidiad pellach a'r posibilrwydd o roi newidiadau ar waith i wella gwasanaethau arbenigol i gleientiaid.
- 6.3 **Argymhelliad 2:** Gwneud gwaith pellach gyda darparwyr gwasanaethau i ddeall bylchau posibl yn y ddarpariaeth (megis cyngor sy'n ymwneud â mewnfudo, cyn-filwyr a chefnogi cleientiaid sy'n hynod fregus oherwydd materion iechyd meddwl) a sut y gellid llenwi'r bylchau hyn, er mwyn sicrhau bod a) y Gronfa Gynghori Sengl yn gallu ateb y galw a b) bod pobl yn gallu cael gafael ar y cyngor a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt.
- 6.4 **Argymhelliad 3:** Gwneud ymchwiliad pellach i ddeall pa faterion a phwy sy'n perthyn i'r categori 'brys' i ddeall a ellid rhoi mesurau ataliol ar waith i gefnogi'r cleientiaid hyn i gael mynediad at wasanaethau yn gynharach.
- 6.5 **Argymhelliad 4:** Dylid adolygu'r ffordd y caiff rhai nodweddion penodol eu diffinio a'u mesur gan y Gronfa Gynghori Sengl i sicrhau bod y diffiniadau a'r mesurau hyn yn unol â safonau cytûn a'r angen polisi yng Nghymru. Mae hyn yn arbennig ar gyfer nodweddion gwarchodedig sy'n cynnwys oedran, anabledd, ailbennu rhywedd, priodas a phartneriaeth sifil, beichiogrwydd a mamolaeth, hil, crefydd neu gred, rhyw a chyfeiriadedd rhywiol.

6.6 **Argymhelliad 5:** Adolygu'r ddarpariaeth o bell er mwyn sicrhau:

- Ei bod yn cwrdd ag anghenion cleientiaid ac yn sicrhau bod cleientiaid yn gallu cyrchu gwasanaethau drwy sianel o'u dewis lle maen nhw'n teimlo'n fwyaf cyfforddus (fel y rhai y byddai'n well ganddyn nhw gyngor wyneb yn wyneb, galwad fideo neu sgwrs gwe, neu sy'n fregus iawn, fel nad ydynt yn colli cyfle).
- Nad yw'n gosod rhwystrau ar gyfer prosesau lle gallai sianeli amgen fod yn fwy priodol (megis yr enghraifft a roddir ynghylch dosbarthu talebau bwyd neu danwydd).

6.7 **Argymhelliad 6:** Ar gyfer fersiynau o'r Gronfa Gynghori Sengl yn y dyfodol, bod proses yn cael ei rhoi yn ei lle i sicrhau bod partneriaid sy'n darparu cyngor yn cydweithio yn ôl yr angen i sicrhau bod y gwasanaeth cynghori yn cael ei integreiddio ar draws darparwyr cyngor a'i fod felly'n ddi-dor i'r cleient.

6.8 **Argymhelliad 7:** Y dylid cynnal ymchwiliad pellach gyda sefydliadau nad ydynt yn anfon neu'n derbyn atgyfeiriadau er eu bod wedi cofrestru i wneud hynny, i ddeall y rheswm dros hyn a gallu cefnogi'r sefydliad gyda'r broses hon os oes angen.

6.9 **Argymhelliad 8:** Ar gyfer fersiynau o'r Gronfa Gynghori Sengl yn y dyfodol, gwneud darpariaethau i sicrhau bod staff yn datblygu'r sgiliau a'r wybodaeth arbenigol angenrheidiol, a bod hyn yn gyson ar draws y rhanbarthau.

Cyllido

6.10 **Argymhelliad 9:** Ar gyfer unrhyw fersiwn o'r Gronfa Gyngori Sengl yn y dyfodol, argymhellir adolygu'r ddarpariaeth gyllido ar gyfer gwasanaethau arbenigol fel:

- Ei bod yn addas ar gyfer galluogi mynediad at gyngor arbenigol ar ystod eang o faterion (gan ystyried yr angen i gael cyngor ar faterion y tu allan i'r chwe maes pwnc allweddol)
- Ei bod yn addas ar gyfer meithrin perthnasoedd â gwasanaethau arbenigol (gan ystyried yr adnoddau sydd eu hangen i adeiladu'r perthnasoedd hyn)
- Bod lefelau staffio yn briodol (gan ystyried llwyth gwaith mwy y gwasanaethau arbenigol)
- Bod darpariaeth ariannol yn cael ei gwneud ar gyfer sefydliadau llai sydd â chysylltiadau dibynadwy gyda grwpiau penodol yn y gymuned.

6.11 **Argymhelliad 10:** Dylid adolygu lefel y cyllid ar gyfer gwasanaethau'r Gronfa Gyngori Sengl er mwyn sicrhau ei fod yn ddigon i allu darparu gwasanaethau digonol a chyson o ystyried y galw cyffredinol, rhai problemau gydag amseroedd aros, y niferoedd staffio a chadw staff yn y tymor hwy sydd eu hangen i ateb y galw, a'r adnoddau sydd eu hangen i gefnogi cleientiaid hynod fregus.

Monitro a gwerthuso yn y dyfodol

- 6.12 **Argymhelliad 11:** O'r cychwyn cyntaf, bod cytundebau rhannu data rhwng y gwasanaeth a gomisiynwyd a Llywodraeth Cymru yn cael ei sefydlu er mwyn sicrhau bod data yn cael ei rannu'n ddiogel rhwng y ddau sefydliad. Byddai hyn yn caniatáu ar gyfer prosesau gwerthuso mwy prydlon a chadarn. Dylai hyn amlinellu, o leiaf, sut y rhennir data yn ddiogel, pa ddata sy'n cael ei rannu ac ym mha fformat. Dylai hyn fod yn gymesur â'r gofynion gwerthuso a roddir ar y gwasanaeth a gomisiynwyd.
- 6.13 **Argymhelliad 12:** Dylid ystyried adolygu a/neu gasglu'r metrigau data canlynol er mwyn cael dealltwriaeth ddyfnach o ddarpariaeth a gwasanaethau'r Gronfa Gynggori Sengl.
- Casglu metrigau sy'n cyfleu'r cleientiaid unigryw a'r rhai sy'n dychwelyd i sicrhau gwell dealltwriaeth o'r lefel mynediad at wasanaethau.
 - Casglu metrigau ar y cyfnod cyfartalog o agor achos i gau achos er mwyn cael gwell dealltwriaeth o'r galw ar y gwasanaethau.
 - Casglu metrigau ynghylch gallu cleientiaid i gyrchu gwasanaethau drwy'r sianel o'u dewis er mwyn deall yn well a yw cleientiaid yn gallu cyrchu'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt.
 - Casglu metrigau ar ddulliau atgyfeirio ehangach h.y. nid y rhai trwy Refernet yn unig.
 - Casglu metrigau ynghylch a yw cleientiaid yn teimlo eu bod wedi datblygu gwytnwch i broblemau yn y dyfodol.
 - Casglu metrigau ynghylch ac os wnaeth y Gronfa Gynggori Sengl hyrwyddo mynediad cynnar yn effeithiol ymhlith yr aelwydydd mwyaf bregus. Mae hyn yn cynnwys datblygu a chytuno ar ddiffiniad clir o 'bregus'. Mae hyn hefyd yn cynnwys diwygio'r ffordd mae wedi ei fframio gan fod cyngor yn cael ei ddarparu ar sail unigolyn, nid aelwyd.

- Adolygu metrigau sy'n gysylltiedig â straen, iselder neu bryder. Mae'r cwestiwn cyfredol "*O ganlyniad i'r help rydych wedi'i gael gan Gyngor ar Bopeth, a ydych chi'n teimlo dan lai o straen, yn llai isel neu bryderus?*", yn amlochrog ac felly, er y gallai'r cyngor fod wedi helpu un elfen o straen, pryder neu iselder, efallai na fyddai wedi helpu un arall, gan ei gwneud hi'n anodd i ymatebwyr ddewis opsiwn.
- Casglu adborth gan gleientiaid ynghylch unrhyw rwystrau wrth gael mynediad at wasanaethau.

6.14 **Argymhelliad 13:** Dylai dadansoddwr fod yn rhan o'r broses o sefydlu data monitro unrhyw wasanaeth pellach a gomisiynir er mwyn sicrhau bod unrhyw gasglu data sy'n digwydd yn y dyfodol yn gymesur, yn briodol ac o ansawdd addas.

6.15 **Argymhelliad 14:** Pe bai fersiynau o'r Gronfa Gynggori Sengl yn y dyfodol yn cael eu gwerthuso, argymhellir:

- Bod angen gwneud ymchwil pellach i ddeall pam mae cyfran is o'r rhai o dan 25 oed yn defnyddio'r gwasanaeth.
- Bod angen gwneud ymchwil pellach ynghylch pam, ar gyfer cyfran fach o gleientiaid, nad yw rhai anghenion yn cael eu bodloni. Er enghraifft, peidio â gallu cael mynediad at wasanaethau yn eu hiaith ddewisol; pam nad yw materion yn cael eu datrys ar ôl cael cymorth gan y Gronfa Gynggori Sengl.
- Y dylid ystyried dull cymysg o wahodd cleientiaid i gyfweiliad i sicrhau bod y sampl yn cynnwys y rhai nad ydynt ar-lein. Mae hyn yn arbennig o bwysig o ystyried bod y gwasanaethau'n ceisio cyrraedd pobl fregus, a allai gynnwys pobl sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol. Byddai hyn yn gofyn am gytundeb rhannu data sy'n cynnwys gwybodaeth heblaw am enw a chyfeiriad e-bost, er enghraifft cyfeiriad post i anfon gwahoddiad drwy lythyr.
- Ystyried dulliau eraill i gasglu barn y rhai nad ydynt o bosibl yn gallu cwblhau arolygon ar-lein, oherwydd ar hyn o bryd mae'r data am brofiad cleientiaid a gesglir gan Gyngor ar Bopeth ar ôl i gleientiaid gael cyngor yn cael ei gasglu trwy arolwg ar-lein yn unig.
- Ystyried dull treigl o recriwtio cleientiaid i gymryd rhan mewn unrhyw elfen gyfweled o'r gwerthusiad, yn enwedig lle mae'r cyllid yn rhychwantu sawl blwyddyn. Byddai hyn yn sicrhau y gellir casglu barn cleientiaid sy'n defnyddio'r gwasanaeth mewn gwahanol flynyddoedd a allai olygu bod modd asesu unrhyw newidiadau dros amser.
- Bod gwerthuswyr yn defnyddio metrigau tebyg lle bo'n briodol i'r rhai a gasglwyd yn ystod y fersiwn hon o'r gwasanaeth. Fel y gellir gwneud cymhariaeth rhwng fersiynau 1 a 2, a allai alluogi asesu cwestiynau ynghylch a yw pethau wedi newid/gwella. Nid yw hyn yn bosibl yn yr adroddiad hwn gan nad oes modd cymharu data cyn y Gronfa Gynggori Sengl.

7. Cyfeiriadau

- 7.1 Llyfrgell Tŷ'r Cyffredin (2024). Cost cynyddol byw yn y Deyrnas Unedig. Ar gael yn: <https://commonslibrary.parliament.uk/research-briefings/cbp-9428/> (Cyrchwyd: Gorffennaf 2024).
- 7.2 Ymchwil y Senedd (2020). Llinell amser Coronafeirws: Ymateb llywodraethau Cymru a'r DU. Ar gael yn: <https://ymchwil.senedd.cymru/erthyglau-ymchwil/llinell-amser-coronafeirws-ymateb-llywodraeth-cymru-a-llywodraeth-y-du/> (Cyrchwyd: Gorffennaf 2024).
- 7.3 Llywodraeth y DU. Cymhwysedd Credyd Cynhwysol. Ar gael yn: <https://www.gov.uk/credyd-cynhwysol/cymhwyster> (Cyrchwyd: Awst 2024).
- 7.4 Llywodraeth Cymru (2015) Gwerthusiad o'r cynllun-daliadau budd-dal Cyngor Gwell, Bywydau Gwell. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/gwerthusiad-or-cynllun-daliadau-budd-dal-cyngor-gwell-bywydau-gwell> (Cyrchwyd: Mai 2024).
- 7.5 Llywodraeth Cymru (2015). Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015: yr hanfodion. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/deddf-llesiant-cenedlaethau-r-dyfodol-cymru-2015-yr-hanfodion-html> (Cyrchwyd Mai 2024).
- 7.6 Llywodraeth Cymru (2016). Gwerthuso'r Grant ar gyfer Gwasanaethau Cyngori Rheng Flaen. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/gwerthusor-grant-ar-gyfer-gwasanaethau-cyngori-rheng-flaen> (Cyrchwyd: Mai 2024).
- 7.7 Llywodraeth Cymru (2016). Cynllun Gweithredu o ran Gwybodaeth a Chyngor. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/cynllun-gweithredu-ar-gyfer-gwybodaeth-chyngor-am-les-cymdeithasol> (Cyrchwyd: Mai 2024).
- 7.8 Llywodraeth Cymru (2017). Modelu'r angen am gyngor ar faterion lles cymdeithasol. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/modelur-angen-am-gyngor-ar-faterion-lles-cymdeithasol> (Cyrchwyd: Mai 2024).
- 7.9 Llywodraeth Cymru (2018). Fframwaith ansawdd gwybodaeth a chyngor: canllawiau ar safonau ansawdd. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/fframwaith-ansawdd-gwybodaeth-chyngor-canllawiau-ar-safonau-ansawdd> (Cyrchwyd Mai 2024).

- 7.10 Llywodraeth Cymru (2019). Canllawiau'r Gronfa Gyngori Sengl.
- 7.11 Llywodraeth Cymru (2022). Cael cyngor ariannol neu ddyled. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/cael-cyngor-ariannol-neu-ddyled> (Cyrchwyd: Awst 2024).
- 7.12 Llywodraeth Cymru (2022). Cael help gyda chostau byw. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/help-gyda-chostau-byw> (Cyrchwyd: Awst 2024).
- 7.13 Llywodraeth Cymru (2022). Fframwaith ansawdd gwybodaeth a chyngror. Ar gael yn: <https://www.llyw.cymru/fframwaith-ansawdd-gwybodaeth-chyngor-html> (Cyrchwyd: Mai 2024).
- 7.14 Llywodraeth Cymru (2023). Ethnigrwydd yn ôl ardal a grŵp ethnig. Ar gael yn: <https://statscymru.llyw.cymru/Catalogue/Equality-and-Diversity/Ethnicity/ethnicity-by-area-ethnicgroup> (Cyrchwyd: Awst 2024).
- 7.15 Llywodraeth Cymru (2024). Amcangyfrifon poblogaeth lefel cenedlaethol fesul blwyddyn, oed a gwlad y DU. Ar gael yn: <https://statscymru.llyw.cymru/Catalogue/Population-and-Migration/Population/Estimates/nationallevelpopulationestimates-by-year-age-ukcountry> (Cyrchwyd: Awst 2024).

Atodiad A: Cwestiynau ar gyfer cyfweiliadau â darparwyr gwasanaeth

Rôl a Chyfranogiad gyda'r gwasanaethau cynghori ac Advicelink Cymru

1. Allwch chi sôn am eich rôl a'r rhan y gwnaethoch ei chwarae wrth gyflwyno Advicelink Cymru?

CWESTIYNAU DILYNOL:

- Pa mor hir ydych chi wedi bod yn y rôl?
- Beth yw eich cyfrifoldebau mewn perthynas â chyflwyno Advicelink Cymru?

2. Beth oedd eich dealltwriaeth o sut y byddai'r Gronfa Gynghori Sengl yn gwella darpariaeth gwasanaethau cynghori pan gafodd ei chyflwyno?

Cyflwyno'r Gronfa Gynghori Sengl

3. Beth yw'r prif wahaniaethau o ran darparu cyngor a chymorth i ddinasyddion cyn ac ar ôl cyflwyno'r Gronfa Gynghori Sengl?

AWGRYMIADAU:

- Mynd i mewn i'r gwasanaeth
- Dangos pa drywydd i'w dilyn i gael y gefnogaeth gywir
- Rheoli mynediad at wasanaethau cyngor/cymorth lluosog

4. Sut mae'r ffordd y mae'r Gronfa Gynghori Sengl yn gweithredu wedi'ch galluogi i wella'r dull o gydlynw gwasanaethau cyngor/cymorth i ddinasyddion?

AWGRYMIADAU:

- a. Gwybodaeth briffio i ddarparwyr gwasanaethau am y newidiadau i'r gwasanaeth
- b. Y gallu i gydlynw gwasanaethau yn well – arbenigedd a niferoedd staff
- c. Cyllid ac adnoddau eraill

5. Pa rwystrau a/neu fylchau sydd i sicrhau mwy o gydweithio a darparu gwasanaethau cymorth lluosog ar y cyd?

DEFNYDDIWCH AWGRYMIADAU FEL YN C4

Effeithlonrwydd y Gwasanaeth

6. Sut fydddech chi'n diffinio gwell effeithlonrwydd gwasanaeth wrth ddarparu gwasanaethau cyngor/cymorth?

7. Ym mha ffyrdd mae'r Gronfa Gyngori Sengl yn (i) galluogi neu'n (ii) gosod rhwystr i wella effeithlonrwydd gwasanaeth?

AWGRYMIADAU: Darparu gwasanaethau unigol a lluosog i ddinasyddion

Cael mynediad at wasanaethau lluosog

8. O ran cael mynediad at wasanaethau lluosog, a allwch wneud sylwadau am y canlynol;

a. y broses o gael mynediad at wahanol wasanaethau ar unwaith a pha mor hawdd oedd hi i'r gwasanaeth cyngor cyfunol fynd i'r afael ag anghenion lluosog;

b. effeithlonrwydd y gwahanol wasanaethau cymorth hynny wrth fynd i'r afael ag anghenion cymorth lluosog ar unwaith

c. cydlynu gwahanol fathau o gefnogaeth

AWGRYMIAD: a oedd y gwahanol gefnogaeth i ymdrin â gwahanol faterion yn atgyfnerthu ei gilydd neu a oes effeithiau / canlyniadau negyddol o geisio ymgysylltu â chefnogaeth lluosog ar gyfer defnyddwyr y gwasanaeth ar yr un pryd?

Cael mynediad at wasanaethau arbenigol

9. Ym mha ffyrdd y mae'r Gronfa Gyngori Sengl wedi newid y ffordd y mae dinasyddion yn defnyddio gwasanaethau arbenigol?

10. A yw'r Gronfa Gyngori Sengl wedi sicrhau mynediad at gyllid ar gyfer darparwyr arbenigol?

TRAFODWCH: Adnoddau i ddarparu gwasanaeth arbenigol a'r hyn y gellir ei gyflawni gyda'r adnoddau hynny, sut maent yn blaenoriaethu creu partneriaethau â darparwyr gwasanaethau i ddarparu'r gwasanaethau arbenigol y mae'r galw mwyaf amdanynt.

Mesur canlyniadau ac effaith

11. Pa ddata ychwanegol (y tu hwnt i'r dangosyddion perfformiad allweddol y cytunwyd arnynt yn genedlaethol) a fyddai'n ddefnyddiol eu casglu i ddangos effaith defnyddio model cyllido a gweithredu y Gronfa Gyngori Sengl?

AWGRYMIADAU

- a. Effeithiau ar ddefnyddwyr gwasanaeth – cefnogaeth mwy prydlon ac o well ansawdd
- b. Effeithiau ar ddarparwyr gwasanaethau e.e. gwell effeithlonrwydd