

# Mae'r cyhoeddiad hwn wedi cael ei dynnu

**Mae'r cyhoeddiad hwn wedi cael ei dynnu.**

Nid yw'r cyhoeddiad hwn bellach yn gyfredol.

# **Cynlluniau Peilot a arweinir gan Awdurdodau Lleol**

**Paratoi i Gyflwyno Credyd Cynhwysol –  
Cwestiynau ac Atebion Allweddol ar gyfer  
Awdurdodau Lleol**

# Cynnwys

|   |           |
|---|-----------|
| Rhagair gan Yr Arglwydd Freud .....                                     | 4         |
| Rhagair ar y Cyd gan Gymdeithasau Awdurdodau Lleol.....                 | 5         |
| Crynodeb Gweithredol .....  | 6         |
| Cyflwyniad .....  | 6         |
| Canlyniadau Allweddol y cynlluniau peilot .....                         | 6         |
| Dysgu .....   | 7         |
| Cefndir .....   | 9         |
| Ymateb i her yr Arglwydd Freud .....                                    | 9         |
| Gwerthusiad DWP o'r Cynlluniau Peilot .....                             | 9         |
| Cysylltiadau â'r Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol.....             | 9         |
| Datblygu'r Cwestiynau .....   | 10        |
| Datblygu'r Atebion.....   | 10        |
| Y Papur Terfynol .....  | 10        |
| Cynlluniau Peilot a arwenir gan Awdurdodau Lleol .....                  | 11        |
| Talfyriadau .....   | 16        |
| <b>Adran Un – Gweithio mewn Partneriaeth.....</b>                       | <b>17</b> |
| Trosolwg o Drefniadau Gweithio mewn Partneriaeth .....                  | 18        |
| Model sy'n seiliedig ar Brif Ganolfan a Chanolfannau Cysylltiedig ..... | 20        |
| Partneriaethau – o'r hyn sy'n gweithio a'r hyn nad yw'n gweithio.....   | 20        |
| Gweithio mewn Partneriaeth – Cwestiwn 1.....                            | 21        |
| Gweithio mewn Partneriaeth – Cwestiwn 2 .....                           | 23        |
| Gweithio mewn Partneriaeth – Cwestiwn 3 .....                           | 25        |
| Gweithio mewn Partneriaeth – Cwestiwn 4 .....                           | 26        |
| Enghreifftiau o ddulliau gweithredu - Partneriaethau .....              | 28        |
| <b>Adran Dau - Cynhwysiant Ariannol.....</b>                            | <b>42</b> |
| Trosolwg o Gynhwysiant Ariannol.....                                    | 43        |
| Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 1 .....                                 | 46        |
| Cynhwysiant Ariannol- Cwestiwn 2 .....                                  | 49        |
| Cynhwysiant Ariannol- Cwestiwn 3 .....                                  | 51        |

**Paratoi i Gyflwyno Credyd Cynhwysol - Cwestiynau ac Atebion Allweddol ar gyfer  
Awdurdodau Lleol**

---

|   |           |
|---|-----------|
| Cynhwysiant Ariannol- Cwestiwn 4 .....                          | 53        |
| Cynhwysiant Ariannol- Cwestiwn 5 .....                          | 55        |
| Cynhwysiant Ariannol- Cwestiwn 6 .....                          | 56        |
| Enghreifftiau o ddulliau gweithredu - Cynhwysiant Ariannol..... | 57        |
| <b>Adran Tri - Brysbennu.....</b>                               | <b>73</b> |
| Trosolwg o Frysbennu .....                                      | 74        |
| Brysbennu – Cwestiwn 1.....                                     | 77        |
| Brysbennu – Cwestiwn 2.....                                     | 79        |
| Brysbennu – Cwestiwn 3.....                                     | 80        |
| Brysbennu – Cwestiwn 4.....                                     | 82        |
| Enghreifftiau o ddulliau gweithredu - Brysbennu .....           | 83        |
| <b>Adran Pedwar - Cynhwysiant Digidol.....</b>                  | <b>90</b> |
| Trosolwg o Gynhwysiant Digidol.....                             | 91        |
| Cynhwysiant Digidol – Cwestiwn 1.....                           | 95        |
| Cynhwysiant Digidol – Cwestiwn 2.....                           | 98        |
| Cynhwysiant Digidol – Cwestiwn 3.....                           | 103       |
| Enghreifftiau o ddulliau gweithredu - Cynhwysiant Digidol.....  | 104       |



## **Rhagair gan yr Arglwydd Freud**

Rwy'n fodlon iawn ar y canlyniadau sy'n deillio o'r fenter arloesol hon i gynnal 12 o gynlluniau peilot a arweinir gan Awdurdodau Lleol ledled Cymru, Lloegr a'r Alban. Rydym wedi dysgu gwersi pwysig oddi wrthynt, yn benodol sut y gall partneriaethau lleol llwyddiannus sy'n wynebu heriau gwahanol fanteisio ar allu ac adnoddau lleol er mwyn strwythuro gwasanaethau a darparu cymorth mwy cyfannol i'r hawlwyd hynny y mae angen help arnynt i gael gafael ar wasanaethau. Cyfarfûm yn ddiweddar â chynrychiolwyr o bob cynllun peilot er mwyn trafod a deall mwy am eu canfyddiadau, ac rwy'n gwerthfawrogi'r ymdrech, y brwdfrydedd a'r cymhelliant a ddangoswyd wrth gyfrannu at ein dysgu. Mae'r adroddiad hwn yn seiliedig i raddau helaeth ar eu tystiolaeth ac mae'n adlewyrchu eu profiadau o'r hyn sy'n gweithio, a'r hyn nad yw'n gweithio.

Yn bwysig ddigon, defnyddiwyd y gwersi a ddysgwyd o'r cynlluniau peilot i lywio Cynllun Diweddarau a Threialu'r Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol a'r Canllaw ar Bontio i Awdurdodau Lleol, a bydd yn parhau i lywio Cynllun Busnes Credyd Cynhwysol a'r strategaeth dreialu ar gyfer y dyfodol. Mae'r canlyniadau'n gyson â chanfyddiadau mentrau eraill megis y Prosiectau Arddangos Taliadau Uniongyrchol a safleoedd Ardal Arbrofol Credyd Cynhwysol a bydd fy swyddogion yn cyhoeddi gwerthusiad mwy dadansoddol o'r fenter hon yn yr haf.

Er mwyn cyflwyno credyd cynhwysol yn llwyddiannus, mae'n allweddol ein bod yn cydnabod bod hyn yn newid diwylliannol mawr a fydd yn golygu bod y profiad o gael Credyd Cynhwysol yn debycach i'r profiad o fod mewn gwaith. Bydd angen cymorth ar rai wrth iddynt addasu i gyllideb fisol neu er mwyn rheoli hawliadau a gwasanaethau ar lein. Cydnabyddaf y bydd angen i bob partneriaeth ymateb i'w blaenoriaethau a'i gofynion lleol penodol wrth ddatblygu gwasanaethau yn unol â'r Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol, ac wrth baratoi i gyflwyno a chyflawni Credyd Cynhwysol yn llwyddiannus. Mae hyn yn creu her i DWP, awdurdodau lleol a'u partneriaid, a gall yr adroddiad hwn gynorthwyo arweinwyr lleol drwy roi dealltwriaeth well o ganfyddiadau'r cynlluniau peilot, yn ogystal ag astudiaethau achos ac enghreifftiau o arfer da.

**Yr Arglwydd Freud**

**Y Gweinidog Diwygio Lles**

### **Rhagair ar y Cyd gan Gymdeithasau Awdurdodau Lleol**

Croesawn ymrwymiad llywodraeth y DU i lywodraeth leol fel partner allweddol yn y gwaith o ddarparu gwasanaethau cymorth hyd at 2020 o leiaf, ac er y bydd awdurdodau lleol yn gwneud eu penderfyniadau eu hunain ynghylch strwythuro partneriaethau darparu lleol, byddwn yn parhau i gydweithio â DWP er mwyn dylanwadu ymhellach ar wasanaethau lleol.

Cynorthwyodd pob un o'r Cymdeithasau i strwythuro'r gyd-fenter hon oedd â'r nod o ystyried rôl llywodraeth leol fel partner darparu allweddol ar gyfer Credyd Cynhwysol ac fel comisiynydd allweddol ym maes gwasanaethau cymorth. Mae'r Cymdeithasau Awdurdod Lleol wedi cefnogi'r gyd-fenter hon a arweinir gan awdurdodau lleol, gan weithio gyda DWP drwy'r cynlluniau peilot hyn i ddatblygu a gwella'r gwasanaeth a gynigir gan gynghorau a'u partneriaid, yn benodol ar gyfer y cwsmeriaid hynny y mae angen cymorth arnynt i gael mynediad i wasanaethau, wrth baratoi i weithredu Credyd Cynhwysol. Croesewir y pwyntiau dysgu a luniwyd gan yr awdurdodau peilot er mwyn llywio'r paratodau ar gyfer cyflwyno Credyd Cynhwysol yn ehangach.

Ein huchelgais a rennir yw i weithio gyda DWP er mwyn sicrhau y gall unigolion ymdopi â'r newidiadau a nodwyd gan yr agenda credyd cynhwysol a bod gwasanaethau cymorth a ddarperir gan bartneriaid lleol yn gyson ag egwyddorion y Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol. Ystyriodd nifer o'r cynlluniau peilot ffyrdd o helpu cwsmeriaid â gofynion gwahanol i gael mynediad i wasanaethau'n annibynnol, gan fynd i'r afael ag allgau digidol yn llwyddiannus a nodi materion yn ymwneud â gallu ariannol, a gall yr awgrymiadau yn yr adroddiad hwn helpu cynghorau a'u partneriaid i baratoi ar gyfer y newid hwn i'n sefydliadau, ein staff a'n cwsmeriaid a mynd i'r afael ag ef.



**Syr Merrick Cockell**

**Cadeirydd - Cymdeithas Llywodraeth Leol**

**David O'Neill**

**Llywydd - Confensiwn Awdurdodau Lleol yr Alban**

**David Phillips**

**Llefarydd Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru ar Dlodi a Diwygio Lles**

## **Crynodeb Gweithredol Cyflwyniad**

Mae'r papur hwn yn adlewyrchu'r profiadau a'r gwersi a ddysgwyd o'r cynlluniau peilot a arweiniwyd gan Awdurdodau Lleol a gynhaliwyd am 15 mis rhwng mis Medi 2012 a mis Rhagfyr 2013 ac a ystyriodd elfennau amrywiol o'r broses o baratoi hawlwr ar gyfer Credyd Cynhwysol. Mae'n ategu papur interim [a gyhoeddwyd ar 6 Rhagfyr 2013](#).

Nodau'r cynlluniau peilot oedd dysgu am y ffyrdd gorau o baratoi hawlwr ar gyfer Credyd Cynhwysol. Cynhaliodd 12 o ALlau gynllun peilot, gan gynnwys partneriaeth rhwng Melton and Rushcliffe, a chasglwyd dysgu ychwanegol o'r safleoedd Ardal Arbrofol Credyd Cynhwysol yng ngogledd-orllewin Lloegr, Oldham a Wigan.

Cafodd y cynlluniau peilot, a gyflwynwyd am 12 mis i gychwyn, eu hymestyn dri mis er mwyn cydnabod rôl bwysig y cynlluniau peilot o ran sicrhau dysgu gwerthfawr.

Fel rhan o'r estyniad hwn, gofynnodd yr Arglwydd Freud i DWP weithio gyda'r awdurdodau lleol peilot, Cymdeithasau Awdurdodau Lleol, yr Adran Cymunedau a Llywodraeth Leol a'r Gweinyddiaethau Datganoledig yng Nghymru a'r Alban er mwyn datblygu'r papur hwn. Ei nod yw meithrin dealltwriaeth o'r dulliau gweithredu a fabwysiadwyd gan y cynlluniau peilot mewn pedwar maes allweddol o ran darparu gwasanaethau: Cynhwysiant Digidol, Brysbennu, Gweithio mewn Partneriaeth a Chynhwysiant Ariannol. Ategir y canfyddiadau gan astudiaethau achos bywyd go iawn ac enghreifftiau o arfer da, yn ogystal ag adnoddau, canllawiau a chynhyrchion.

Datblygwyd y papur hwn o'r gwersi a ddysgwyd o'r cynlluniau peilot ac mae'n rhoi gwybodaeth allweddol y gall awdurdodau lleol a phartneriaid ei defnyddio i ddatblygu eu dulliau gweithredu er mwyn helpu i sicrhau y caiff Credyd Cynhwysol ei gyflwyno'n llwyddiannus yn eu hardaloedd lleol.

Y cwestiynau yw'r rheini, ym marn awdurdodau lleol peilot, a all fod o'r diddordeb mwyaf i awdurdodau lleol a phartneriaid eraill, a'r rhai sydd fwyaf tebygol o gael eu gofyn wrth baratoi i gyflwyno Credyd Cynhwysol yn eu busnesau lleol.

Mae'r atebion yn cynnwys manylion strategol a lefel is ac yn cynnig argymhellion o ran gofynion dyheadol, dymunol, ac a argymhellir yn gryf. Er mwyn dangos cynnwys yr atebion, mae'r awdurdodau lleol wedi darparu ystod gynhwysfawr o gynhyrchion a chanllawiau a ddatblygwyd ganddynt yn ystod oes eu cynlluniau peilot, yn ogystal ag astudiaethau achos a gwybodaeth ategol arall.

## **Canlyniadau allweddol y cynlluniau peilot**

### **Partneriaethau**

- Mae angen cynnal ymarferion mapio er mwyn nodi darpariaeth gan bartneriaid ym mhob ALI a nodi bylchau ac achosion o ddyblygu
- Drwy integreiddio gwasanaethau, llwyddwyd i ddarparu gwasanaeth gwell i gwsmeriaid a gwella gwaith partneriaeth.

### **Ariannol**

- Mae'n well gan gwsmeriaid gael cyfleoedd rhyngweithio un i un yn hytrach na sesiynau grŵp i drafod eu problemau'n ymwneud â dyled
- Dim ond pan fydd pethau wedi neu ar fin mynd yn argyfwng y bydd cwsmeriaid yn cysylltu – mae angen gwneud mwy i atal hyn.

### **Brysbennu**

Efallai na fydd dulliau brysbennu wedi'u sgriptio yn nodi trigolion y mae angen cymorth parhaus arnynt ac efallai y bydd angen dull mwy hyblyg

- Mae'n rhaid i staff rheng flaen feddu ar y wybodaeth, y sgiliau, y ddealltwriaeth a'r adnoddau sydd eu hangen i frysennu mewn modd ystyrlon ac effeithiol.

### **Digidol**

- Mae hyrwyddo strategaeth "hunaneffeithlonrwydd" yn waith llafurus sy'n galw am gymorth wedi'i gyfryngu

- Bydd gohebiaeth wedi'i geirio'n ofalus i gwsmeriaid, sy'n amlinellu buddiannau a manteision gwasanaethau ar-lein, a ategir gan gymorth cychwynnol gan staff lle y bo angen, yn helpu i annog hawlwr i ddefnyddio sianeli digidol.

### **Dysgu**

Mae'r gwersi a ddysgwyd o'r cynlluniau peilot wedi'u casglu a'u gwerthuso'n rheolaidd gan DWP. Mae eisoes wedi'i rannu'n eang (cyhoeddwyd ar GOV.UK) a chafodd adroddiad dysgu interim ei baratoi gan ddadansoddwyr DWP a'i gyhoeddi ar [GOV.UK ym mis Gorffennaf 2013](#). Caiff adroddiad dysgu pellach ei gyhoeddi ar ddechrau'r haf a fydd yn adlewyrchu'r gwersi a ddysgwyd o'r cyfnod gweithredu 15 mis cyfan.

Mae'r gwersi a ddysgwyd eisoes wedi llywio'r broses o gynllunio a datblygu Credyd Cynhwysol, ac maent hefyd wedi'u hadlewyrchu yn y diweddariad diweddaraf i'r Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol a gyhoeddwyd ym mis Rhagfyr 2013. Mae'r papur hwn yn ategu'r adroddiadau hynny ond, yn hytrach na data dadansoddol, mae'n canolbwyntio ar ddulliau a argymhellwyd ar gyfer y pedwar maes allweddol o ran darparu gwasanaethau.

Ym mis Ionawr 2014, cyfarfu'r Arglwydd Freud â chynrychiolwyr o bob un o'r awdurdodau peilot er mwyn trafod yn fanwl eu profiadau a'r gwersi a ddysgwyd o'r cynlluniau peilot. Un o'r pwyntiau allweddol a nodwyd yn y drafodaeth oedd bod cyswllt anorfod rhwng pob un o'r pedair thema hyn â'r gweddill. Er mwyn darparu gwasanaeth cyfannol effeithiol i gwsmeriaid, mae angen i'r gweithgareddau ar draws pob un o'r pedair thema fod yn gadarn a chyd-fynd â'i gilydd. Ceir crynodeb isod o'r prif bethau a ddysgwyd ar gyfer pob thema a nodwyd yn y trafodaethau hyn.

Yn ystod y cyfarfod, trafododd yr Arglwydd Freud a'r Cynlluniau Peilot a arweinir gan ALLau werth mabwysiadu dull cyfannol o ddarparu gwasanaethau i gwsmeriaid.

Nodwyd yr ystyriaethau allweddol canlynol wrth ddatblygu gwasanaeth cyfannol.

### **Brysbennu**

- Caiff cwsmer ei asesu drwy gyfres o gwestiynau byr wedi'u sgriptio
- Caiff ymholiadau syml eu datrys yn ystod y cyswllt cyntaf adeg brysbennu
- Drwy ddefnyddio dull cyfannol, gellir nodi holl anghenion cwsmeriaid
- Dylid cael syniad cychwynnol o allu digidol ac ariannol
- Mae dulliau wedi'u sgriptio yn gweithio'n dda ar y camau cychwynnol
- Mae brysbennu yn cynnig ffordd o gyfeirio at wasanaethau pellach.

### **Ymgynghorwyr Amlfedrus**

- Gallant ddiwallu anghenion a nodwyd ar y cam brysbennu cychwynnol ond maent hefyd yn cynnal asesiad pellach er mwyn nodi gallu ariannol/digidol
- Rôl heb ei sgriptio sy'n galw am sgiliau effeithiol wrth ddelio â chwsmeriaid
- Mae angen geirio cwestiynau am gyllideb/arian mewn ffordd sensitif er mwyn cynnwys y cwsmer
- Mae angen gwybodaeth drylwyr am wasanaethau partner er mwyn cyfeirio cwsmer.

### **Ymgynghorwyr Arbenigol**

- Maent yn rhoi cyngor arbenigol er mwyn datrys materion cwsmeriaid ond drwy drafodaeth bellach yn nodi unrhyw bryderon eraill
- Maent yn gweithio gyda'r cwsmer i ddatrys materion ac yn ei gyfeirio at bartneriaid arbenigol eraill lle y bo'n briodol
- Maent yn mabwysiadu dull gweithredu cyson y cytunwyd arno gan bob sefydliad partner.

### **Cymorth Parhaus**

- Gall arbenigwyr gydweithio er mwyn parhau i gynorthwyo cwsmeriaid y gallai fod ganddynt nifer o broblemau
- Gellir disgwyl i'r cymorth bara wythnosau neu fisoedd yn dibynnu ar amgylchiadau'r cwsmer
- Gall rhannu data a gwybodaeth ar y cam hwn fod yn ddefnyddiol ond dylid sicrhau bod y protocolau rhannu data priodol ar waith.

## Cefndir

### Ymateb i Her yr Arglwydd Freud

Dewiswyd deuddeg o gynlluniau peilot a arweinir gan ALLau, gan gynnwys partneriaeth rhwng Melton and Rushcliffe, a chawsant eu lansio ym mis Medi 2012 am gyfnod o deuddeg mis. Eu nod oedd dysgu mewn modd ymarferol am y ffyrdd gorau o helpu hawlwr i gael gafael ar wasanaethau ar-lein a symud yn agosach ar y farchnad swyddi. Canolbwyntiwyd hefyd ar y ffordd orau o feithrin y partneriaethau effeithiol sy'n allweddol i alluogi hyn i ddigwydd.

Ym mis Mehefin 2013, cafodd y cynlluniau peilot eu hymestyn dri mis i 31 Rhagfyr er mwyn rhoi mwy o amser i ddysgu. Un o'r amodau ar gyfer ymestyn y cynlluniau oedd cais gan yr Arglwydd Freud i'r cynlluniau peilot ddatblygu cyfres o gwestiynau ac atebion ar y cyd y gallai'r gymuned ehangach o ALLau eu defnyddio i lywio'r broses o ddarparu gwasanaethau lleol. [Cyhoeddwyd Papur Dysgu](#) Cwestiynau ac Atebion Allweddol ar 6 Rhagfyr 2013.

Yn ogystal â'r gwersi a ddysgwyd o'r 12 o gynlluniau peilot a arweiniwyd gan ALLau, mae dau o'r safleoedd Ardal Arbrofol Credyd Cynhwysol yng ngogledd-orllewin Lloegr, sef Oldham a Wigan, wedi cyfrannu eu profiadau a'r gwersi a ddysgwyd ac maent wedi'u cynnwys yn llawn yn y gwaith o ddatblygu'r papur hwn.

### Gwerthusiad DWP o'r Cynlluniau Peilot

Mae'r cynlluniau peilot wedi casglu'r gwersi a ddysgwyd yn barhaus ac mae rhywfaint o'r gwersi hyn eisoes wedi'u rhannu'n eang ag awdurdodau lleol ac wedi llywio'r broses o ddatblygu Credyd Cynhwysol. Cafodd y gwersi cychwynnol hyn eu gwerthuso a'u sicrhau'n rheolaidd gan ddadansoddwyr DWP, a [chyhoeddwyd adroddiad gwerthuso](#) interim ym mis Gorffennaf 2013.

Er bod adroddiad DWP yn canolbwyntio'n fwy ar ddadansoddi, mae'n ategu'r Papur Cwestiynau ac Atebion hwn. Gyda'i gilydd, maent yn creu darlun cymhellol o fuddiannau'r cynlluniau peilot. Bydd DWP yn cyhoeddi adroddiad dadansoddol manylach yn ystod haf 2014, a fydd yn adlewyrchu canfyddiadau'r holl gynlluniau peilot.

### Cysylltiadau â'r Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol

Sefydlwyd y cynlluniau peilot er mwyn profi'r agweddau amrywiol ar gymorth ymarferol ar gyfer hawlwr Credyd Cynhwysol y gwyddem y byddai angen eu dyblygu ar draws partneriaethau ehangach y Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol. Drwy gynnal y cynlluniau peilot yn gynnar, cawsom gyfle i ddysgu ar y cyd am yr hyn sy'n gweithio ac yn bwysicach byth, yr hyn y dylem ei osgoi yn y dyfodol.

Drwy gyhoeddi'r papur dysgu interim ym mis Rhagfyr 2013, rydym wedi gallu rhannu'r gwersi a ddysgwyd yn eang ar draws awdurdodau lleol. Ymgorfforwyd y gwersi a ddysgwyd yn y fersiwn ddiweddaraf o'r Fframwaith a gyhoeddwyd hefyd ym mis Rhagfyr. Ni fwriadwyd erioed i'r cynlluniau peilot ateb yr holl gwestiynau sy'n weddill, ond maent wedi nodi'r meysydd hynny lle mae angen i ni bellach wneud rhagor o waith er mwyn deall y prosesau yn llawn, yn ogystal â'r cymorth y bydd ei angen er mwyn sicrhau partneriaethau Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol cadarn. Bydd y gwaith hwn yn rhan o strategaeth profi a threialu'r Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol, sy'n bellach yn cael ei datblygu.

### **Datblygu'r Cwestiynau**

Canolbwyntiodd y cynlluniau peilot ar ddysgu gwersi mewn pedwar maes allweddol sydd o ddiddordeb i bob awdurdod lleol wrth ystyried cyflwyno Credyd Cynhwysol, sef:

- Cynhwysiant Digidol
- Cynhwysiant Ariannol
- Brysbennu
- Gweithio mewn Partneriaeth.

Yn ystod gweithdy ym mis Mehefin 2013 gydag awdurdodau lleol peilot a rhanddeiliaid DWP, gwnaethom lunio cyfres ddrafft gychwynnol o gwestiynau allweddol gan ganolbwyntio ar y pedair thema hyn. Yn dilyn gweithdy, gwnaethom adolygu'r cynnwys a llunio cyfres o gwestiynau yr oeddem ninnau a'r arweinwyr peilot yn cytuno arnynt.

### **Datblygu'r Atebion**

Wrth ddatblygu ein dull o baratoi'r atebion, roedd yn amlwg bod yr arweinwyr peilot, er eu bod yn gefnogol iawn, yn awyddus iddo gydnabod y dulliau gwahanol ar draws pob awdurdod lleol. At hynny, roedd angen i'r atebion gynnwys manylion strategol a lefel is er mwyn ystyried y gynulleidfa amrywiol yr anelir y papur ati. Cytunwyd ag awdurdodau peilot y byddai ateb strategol lefel uchel, wedi'i ategu gan ofynion dyheadol, dymunol ac a argymhellir yn gryf, yn diwallu anghenion pob awdurdod lleol ar bob lefel, ac yn rhoi gwybodaeth allweddol iddynt i'w helpu i gynllunio'r broses o gyflwyno Credyd Cynhwysol.

Cyfrannodd deuddeg o gynlluniau peilot at yr atebion drwy ddarparu ymatebion cychwynnol i bob un o'r cwestiynau a ofynnwyd, a ddefnyddiwyd i baratoi atebion "model". Roedd yr atebion model hyn yn sail i'r drafodaeth mewn gweithdy a gynhaliwyd yng nghanol mis Medi 2013 lle roedd awdurdodau lleol peilot, cynrychiolwyr llywodraeth leol a rhanddeiliaid DWP yn bresennol. Adolygwyd cynnwys yr atebion yn y gweithdy drwy gyfres o sioeau masnach a roddodd y cyfle i bob cynrychiolydd gyfrannu at yr ateb strategol lefel uchel a dylanwadu arno ac i ystyried yr elfennau dyheadol, dymunol ac a argymhellir yn gryf. Yn dilyn gweithdy, rhannwyd y fersiwn ddiweddaraf o'r atebion strategol ac elfennau dyheadol, dymunol ac a argymhellir yn gryf gyda'r cynrychiolwyr er mwyn cytuno ar yr atebion terfynol.

### **Y Papur Terfynol**

Mae'r papur yn ategu'r cyhoeddiad interim. Mae'r awdurdodau lleol peilot wedi cyfrannu at ystod gynhwysfawr o astudiaethau achos, enghreifftiau o arfer gorau, cynhyrchion a chanllawiau er mwyn meithrin dealltwriaeth o'u canfyddiadau am yr hyn sy'n gweithio a'r hyn nad yw'n gweithio. Mae'r wybodaeth hon yn ategu ac yn atgyfnerthu'r argymhellion yn adran Cwestiynau ac Atebion y papur hwn ac yn dangos y dulliau a fabwysiadwyd gan y cynlluniau peilot ar gyfer pob un o'r pedwar maes allweddol.

Gobeithiwn y bydd y papur hwn yn adnodd gwerthfawr a llawn gwybodaeth i bob awdurdod lleol a phartner wrth eich helpu i baratoi i gyflwyno Credyd Cynhwysol yn eich ardal.

## Cynlluniau Peilot a Arweinir gan Awdurdodau Lleol – Nodau a manylion cyswllt

### Cyngor Caerfaddon a Gogledd-ddwyrain Gwlad yr Haf

Mae gan yr awdurdod hwn gymysgedd o leoliadau trefol a gwledig. Mae Caerfaddon yn ddinas gymharol gyfoethog ond caiff pum cymdogaeth eu cydnabod yn ardaloedd difreintiedig, lle mae 50% o'r hawlwr yn bensiynwr.

#### Nodau'r Cynllun Peilot

- Lleihau cymhlethdod a rhoi cymorth wedi'i gyfryngu gan gynnwys cyswllt wyneb yn wyneb, nodi'r cwsmeriaid hynny sydd fwyaf anghenus.
- Ategu'r Rhaglen Mynediad i Gwsmeriaid sy'n darparu modelau gweithredu safonol gan ddefnyddio'r we fel prif ddull cyflawni.

Manylion Cyswllt [jo\\_farrar@bathnes.gov.uk](mailto:jo_farrar@bathnes.gov.uk)

### Cyngor Sir Birmingham

Bwrdeistref Sirol â phoblogaeth drefol fawr lle mae bron 65% ohoni o oedran gweithio. Mae bron 19% o'r boblogaeth yn ddi-waith ac yn hawlio budd-dal, sy'n sylweddol uwch na'r cyfartaledd cenedlaethol o 12%.

#### Nodau'r Cynllun Peilot

- Sicrhau newid o ran sianeli drwy gynyddu hunanwasanaeth a lleihau allgau digidol
- Nodi lefel yr ymyrraeth sydd ei hangen er mwyn helpu cwsmeriaid i gynnal a rheoli eu harian
- Gwella llythrennedd digidol a gallu ariannol.

Manylion Cyswllt [stephen\\_hughes@birmingham.gov.uk](mailto:stephen_hughes@birmingham.gov.uk)

### Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Awdurdod unedol gwledig yn bennaf. Mae 5.4% o'r boblogaeth yn hawlio Lwfans Ceisio Gwaith. Mae lefelau amddifadedd yn uwch na'r cyfartaledd yng Nghymru. Mae'n annhebygol neu'n annhebygol iawn y bydd tua 50% o'r cartrefi yn newid i ddefnyddio sianeli hunanwasanaeth

#### Nodau'r Cynllun Peilot

- Rhoi cymorth i'r rhai sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol ac annog y rhai sydd â'r sgiliau i ryngweithio ar-lein
- Rhoddir cyngor a chymorth ariannol i denantiaid drwy ddiwallu anghenion ariannol uniongyrchol, rhoi cyngor i leihau gwariant misol, gwella cyllidebau hirdymor a meithrin sgiliau i reoli arian yn annibynnol.
- Gweithio mewn partneriaeth â'r Ganolfan Byd Gwaith er mwyn cynnig proses gyfeirio sy'n helpu trigolion i gynyddu eu cyflogadwyedd.

Manylion Cyswllt [Chiefsec@caerphilly.gov.uk](mailto:Chiefsec@caerphilly.gov.uk)



### **Cyngor Dumfries Galloway**

Awdurdod unedol gwledig. Y trydydd rhanbarth mwyaf yn yr Alban sy'n cwmpasu 2,380 o filltiroedd sgwâr.

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Paratoi cwsmeriaid Budd-dal Tai/Treth Cyngor presennol i wneud trafodion ar-lein ar gyfer budd-daliadau, drwy sicrhau bod adnoddau ar gael ar draws y rhanbarth, a deall y rhwystrau posibl o ran peidio â defnyddio'r sianel gyfathrebu hon.

Manylion Cyswllt [chief.executive@dumgal.gov.uk](mailto:chief.executive@dumgal.gov.uk)

### **Bwrdeistref LlundainLewisham**

Y Fwrdeistref fewnol fwyaf ond un yn Llundain lle mae nifer fawr o bobl yn cael budd-daliadau. Mae ganddi ddemograffig cyfartalog iau gyda 25% o'r boblogaeth o dan 19 oed, a nifer fawr o rieni unigol, sef 17.8%.

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Darparu model sy'n asesu pa mor agored i niwed yw'r boblogaeth ac yn cynnig cymorth dwys wyneb yn wyneb lle y bo angen
- Datblygu dull cyfannol o ddwyn cyngor a chyflogaeth, tai, cynhwysiant ariannol a chynhwysiant digidol ynghyd.

Manylion Cyswllt [Barry.quirk@lewisham.gov.uk](mailto:Barry.quirk@lewisham.gov.uk)

### **Cyngor Bwrdeistref Melton**

Dosbarth Sirol a leolir ym mhrif dref Melton Mowbray sydd â 26 o drigolion, a phoblogaeth wledig yn bennaf yn y 70 o bentrefi cyfagos.

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Gwella'r gallu i gael gafael ar wasanaethau ar-lein a nifer yr hawlwyd o oedran gweithio sy'n eu defnyddio drwy ddeall a chofnodi'r rhwystrau a wynebir gan y rhai na allant ddefnyddio sianeli hunanwasanaeth
- Nodi a phenderfynu ar y ffordd orau o helpu cwsmeriaid sy'n agored i niwed i ddod yn fwy annibynnol yn ariannol ac yn barod am waith.
- Integreiddio gwasanaethau partner lle bynnag y bo'n bosibl. Cydleolwyd y Ganolfan Byd Gwaith ym mis Hydref 2013.

Manylion Cyswllt [laisbett@melton.gov.uk](mailto:laisbett@melton.gov.uk)

### **Cyngor Dinas Casnewydd**

Fel Awdurdod Unedol trefol, Casnewydd yw'r wythfed awdurdod mwyaf yng Nghymru.

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Cynyddu nifer y cwsmeriaid sy'n defnyddio gwasanaethau drwy sianelu heb eu cyfryngu
- Cyflwyno Gorsafoedd Gwybodaeth lle y caiff gwasanaethau wyneb yn wyneb eu cydleo, gan gynnwys sefydliadau partner
- Lleoli Swyddogion Gwasanaeth Cwsmeriaid yn eu Gorsafoedd Gwybodaeth er mwyn annog cwsmeriaid i ddefnyddio sianeli hunanwasanaeth yn hytrach na chymorth wyneb yn wyneb.

**Manylion Cyswllt** [will.godfrey@newport.gov.uk](mailto:will.godfrey@newport.gov.uk)

### **Cyngor Dosbarth Gogledd Dorset**

Cyngor Dosbarth Sirol sy'n cwmpasu ardal fawr (235 o filltiroedd sgwâr) ond sydd ag un o'r poblogaethau lleiaf (69,000 - 2013). Mae ardal gwbl wledig gyda phedair tref farchnad. Un o'r dosbarthau mwyaf difreintiedig yn Lloegr o ran y gallu i gael gafael ar wasanaethau.

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Gweithio gydag ardaloedd gwledig penodol i ddarparu gwasanaethau gan y Ganolfan Cyngor ar Bopeth, Spectrum (y darparwr tai lleol), y Ganolfan Byd Gwaith, a'r Undeb Credyd, er mwyn rhoi cyngor ar arian, cyllidebu a chymorth cyflogadwyedd mewn amgylchedd gwledig a dysgu gwersi am y ffyrdd mwyaf effeithiol o gyflawni canlyniadau cadarnhaol i gwsmeriaid mewn ardaloedd anghysbell.

**Manylion Cyswllt** - [LGoodall@north-dorset.gov.uk](mailto:LGoodall@north-dorset.gov.uk)

### **Cyngor Gogledd Swydd Lanark**

Awdurdod unedol â phoblogaeth drefol. Yr awdurdod hwn sydd â'r boblogaeth awdurdod lleol fwyaf yn yr Alban namyn tri ac mae 61% o'r boblogaeth yn cael budd-dal tai.

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Targedu 6,000-7,000 o denantiaid y cyngor yr effeithir arnynt gan y rheolau "tanddeiliadaeth" newydd ac ystyried y rhai sy'n cael yr effaith ariannol waethaf
- Cynnig cyngor yn seiliedig ar anghenion unigol gan gynnwys gwybodaeth a chyngor ar ddychwelyd i'r gwaith
- Sefydlu system newydd a fydd yn cymharu rhenti'r cyngor â gwybodaeth am danddeiliadaeth ac yn defnyddio data fel dyddiadau pen-blwydd (e.e. rhywun sydd ar fin troi'n 18 oed) er mwyn sicrhau ymyrraeth gynnar, yn enwedig i'r rhai sy'n agored i niwed.

**Manylion Cyswllt** [WhitefieldG@northlan.gsx.gov.uk](mailto:WhitefieldG@northlan.gsx.gov.uk)

### **Cyngor Oldham**

Dosbarth Metropolitanaidd â phoblogaeth amrywiol, gan gynnwys ardaloedd difreintiedig. Mae hefyd wedi bod yn cynnal gweithgareddau Ardal Arbrofol.

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Codi ymwybyddiaeth o Gredyd Cynhwysol drwy roi cymorth a gwybodaeth ar draws y fwrdeistref
- Helpu trigolion i gael gafael ar wasanaethau a budd-daliadau eraill ar-lein drwy ddarparu mynediad at gyfrifiaduron, meithrin sgiliau a magu hyder wrth ddefnyddio cyfleusterau hunanwasanaeth
- Helpu trigolion i gael gafael ar gymorth ariannol a chyllidebu a chyngor ar ddyledion
- Nodi trigolion ag anghenion cymhleth ac asesu lefel y cymorth sydd ei hangen a pha gymorth sy'n briodol.

**Manylion Cyswllt** [Donna.hall@wigan.gov.uk](mailto:Donna.hall@wigan.gov.uk)

### **Cyngor Sir Rhydychen**

Mae Cyngor Sir Rhydychen yn cwmpasu 17.6 o filltiroedd sgwâr gyda dwysedd tai uchel iawn. Ceir nifer fawr o bobl ddigartref a grwpiau agored i niwed eraill. Mewn rhai ardaloedd, ceir lefelau lluosog o amddifadedd, sgiliau isel, incwm isel a thai o ansawdd gwael. Mae 12 o'r 85 o ardaloedd ymhlith yr 20% o ardaloedd mwyaf difreintiedig yn y wlad ac mae bron 25% o'r plant yn byw mewn tldi.

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Nodi cwsmeriaid y gall y diwygiadau i fudd-daliadau gael effaith andwyol arnynt a helpu hawlwy'r i gael gwaith
- Mae Rhydychen hefyd yn Brosiect Arddangos Taliadau Uniongyrchol.

**Manylion Cyswllt** [PSloman@Oxford.gov.uk](mailto:PSloman@Oxford.gov.uk)

### **Cyngor Bwrdeistref Rushcliffe**

Cyngor dosbarth sirol yn Swydd Nottingham yw Rushcliffe sydd â phoblogaeth drefol/wledig gyfartal.

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Darparu gwasanaeth gwell i hawlwy'r o oedran gweithio drwy gynnig gwasanaeth integredig drwy gynghorwyr rheng flaen amlfedrus.
- Cynnig nifer o wasanaethau partner o'r un lleoliad
- Darparu terfynellau hunanwasanaeth â chymorth wedi'i gyfryngu lle y bo angen.

**Manylion Cyswllt** [agraham@rushcliffe.gov.uk](mailto:agraham@rushcliffe.gov.uk)

### **Cyngor Gorllewin Swydd Dunbarton**

Fel awdurdod unedol, mae gan Orllewin Swydd Dunbarton boblogaeth o 90,360 ac mae'n un o'r ardaloedd mwyaf difreintiedig yn yr Alban, gyda nifer sylweddol o hawlwr budd-dal hirdymor.

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Gwerthuso'r broses o ddarparu gwasanaeth newydd o'r enw Working 4U. Cynigir y dylid ariannu gwaith gwerthuso ychwanegol, gan ganolbwyntio'n benodol ar 'brofiad y cwsmer'. O ran cyflwyno Credyd Cynhwysol, bydd y gwerthusiad hwn yn ystyried sut y gellir brysbennu'n effeithiol, yn ogystal â pharodrwydd gwasanaeth W4U.

**Manylion Cyswllt** [joyce.white@west-dunbarton.gov.uk](mailto:joyce.white@west-dunbarton.gov.uk)

### **Cyngor Dosbarth Gorllewin Lindsey**

Cyngor Dosbarth Gwledig mawr yn Nwyrain Canolbarth Lloegr, sy'n cwmpasu dros 447 o filltiroedd sgwâr gyda phoblogaeth o 89,400. Mae rhai o'r wardiau ymhlith yr ardaloedd mwyaf difreintiedig yn y wlad tra bod rhai eraill ymhlith yr ardaloedd mwyaf cefnog. Mae nifer fawr o bobl yn cael budd-daliadau; mae tlodi tanwydd a thai o ansawdd gwael yn golygu bod y rhai mewn ardaloedd difreintiedig yn fwy agored i niwed

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Darparu mynediad cyhoeddus at TG ynghyd â chymorth i alluogi cwsmeriaid i wneud a chynnal hawliadau ar-lein ac i gael gafael ar wasanaethau eraill ar-lein
- Gweithio'n agos gyda sefydliadau partner er mwyn datblygu gwasanaeth di-dor i gwsmeriaid.

**Manylion Cyswllt** [Manjeet.gill@west-lindsey.gov.uk](mailto:Manjeet.gill@west-lindsey.gov.uk)

### **Cyngor Bwrdeistref Metropolitanidd Wigan**

Bwrdeistref Fetropolitanidd yw Wigan sydd â phoblogaeth o tua 310,000. Dyma'r nawfed Bwrdeistref Fetropolitanidd fwyaf sy'n ymestyn dros 77 o filltiroedd sgwâr ar draws cymysgedd o ardaloedd gwledig a threfol.

#### **Nodau'r Cynllun Peilot**

- Gwella'r gallu i gael gafael ar wasanaethau ar-lein a magu hyder ymhlith pobl i ddefnyddio cyfleusterau hunanwasanaeth
- Rhoi'r sgiliau a'r wybodaeth sydd eu hangen ar hawlwr i reoli eu hincwm a'u cyllideb yn effeithiol.

**Manylion Cyswllt** [carolyn.wilkins@oldham.gov.uk](mailto:carolyn.wilkins@oldham.gov.uk)

## Talfyriadau

|       |                                      |
|-------|--------------------------------------|
| ALlau | Awdurdodau Lleol                     |
| CLILC | Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru    |
| CoSLA | Confensiwn Awdurdodau Lleol yr Alban |
| CThem | Cyllid a Thollau Ei Mawrhydi         |
| DWP   | Yr Adran Gwaith a Phensiynau         |
| WiFi  | Rhyngrwyd Di-wifr                    |

## **Adran Un - Gweithio mewn Partneriaeth**

---



### **Trosolwg o drefniadau Gweithio mewn Partneriaeth**

Yn ystod oes y cynlluniau peilot, cynyddodd pwysigrwydd gweithio mewn partneriaeth er mwyn darparu gwasanaethau cymorth effeithiol. Nid oedd partneriaethau, fel y cyfryw, yn un o'r themâu allweddol y bwriadwyd canolbwyntio arnynt yn y cynlluniau peilot, ond daeth i'r amlwg wrth i'r cynlluniau peilot ddechrau datblygu. Atgyfnerthwyd hyn drwy gysoni â gwaith Cymorth Gwasanaethau Lleol.

Erbyn diwedd y cynlluniau peilot, roedd mwy na 50% ohonynt yn canolbwyntio ar bartneriaethau fel thema allweddol, gyda'r gweddill i gyd yn cydnabod pwysigrwydd gweithio mewn partneriaeth ac na fyddai'r cynlluniau peilot wedi'u cyflawni heb drefniadau o'r fath. Bu gweithio mewn partneriaeth yn hanfodol i gyflawni gweithgareddau pob un o'r cynlluniau peilot a darparodd gwasanaeth mwy cyfannol i gwsmeriaid.

Ymhlith y gweithgareddau allweddol wrth feithrin partneriaethau roedd;

- Mapio darpariaeth ardal leol e.e. pa gymorth sydd eisoes ar gael yn y trydydd sector. Er bod cymorth gan Cyngor ar Bopeth, Undebau Credyd a sefydliadau eraill yn y trydydd sector yn y rhan fwyaf o ardaloedd, roedd y gallu i gael gafael ar y cymorth hwnnw yn amrywio rhwng ardaloedd gwledig a chanol dinas.
- Dewis a gwahodd partneriaid priodol sy'n ychwanegu gwerth gwirioneddol at y gwasanaethau a ddarperir - roedd nifer y partneriaid a'u math yn amrywio ar draws ALLau peilot
- Meithrin cydberthnasau cadarn a deall nodau pob sefydliad partner.

Ymhlith y gwersi allweddol a ddysgwyd o'r cynlluniau peilot roedd y canlynol;

- Mae deall prosesau busnes a darparu gwasanaethau craidd pob asiantaeth bartner yn ffactor allweddol i lwyddiant gwaith partneriaeth
- Gall gymryd llawer o amser i feithrin partneriaethau gwaith da
- Mae gweithio'n effeithiol mewn partneriaethau yn darparu gwasanaeth gwell i gwsmeriaid
- Roedd angen gwneud rhai newidiadau diwylliannol mewn sefydliadau partner er mwyn gallu rhannu gwybodaeth lle y bo'n briodol ac osgoi dyblygu ymdrechion
- Drwy integreiddio gwasanaethau, llwyddwyd i ddarparu gwasanaeth gwell i gwsmeriaid a gwella gwaith partneriaeth.

Arweiniodd hyn at y gweithgareddau canlynol

- Yng ngogledd Dorset, cafodd y clwb swyddi fynediad uniongyrchol at y gronfa ddata dysgu oedolion er mwyn gallu cofrestru aelodau ar gyrsiau hyfforddi priodol
- Gweithiodd nifer o gynlluniau peilot gydag Undebau Credyd a chanolfannau Cyngor ar Bopeth er mwyn helpu i sicrhau cynhwysiant ariannol drwy roi cyngor i gwsmeriaid ar ddyledion a'u helpu i gael gafael ar gyfrifon banc hawdd eu rheoli
- Un o'r partneriaethau allweddol oedd honno rhwng awdurdodau lleol a'r Ganolfan Byd Gwaith, ac ym Melton, mae'r ddau bellach wedi'u cydleoli. Gweithiodd Gorllewin Lyndsey hefyd tuag at gydleoli a gwelwyd bod hyn yn fodd i ddarparu gwasanaeth gwell i gwsmeriaid gan arwain at ganlyniadau gwell.

## **Cyfarfod yr Arglwydd Freud â Chynrychiolwyr Cynlluniau Peilot a arweinir gan ALLau – 13 Ionawr 2014**

Nodir isod bwyntiau dysgu allweddol a ddaeth i'r amlwg yn ystod y trafodaethau rhwng yr Arglwydd Freud a chynrychiolwyr Cynlluniau Peilot ar y thema Gweithio mewn Partneriaeth.

Gall gweithio'n effeithiol mewn partneriaeth yn aml olygu newid diwylliannol i gwsmeriaid a staff. Mae grymuso cwsmeriaid i ddefnyddio sianeli hunangymorth yn golygu bod angen i bob aelod o staff ddarparu gwasanaeth sy'n grymuso ac yn annog cwsmeriaid i helpu eu hunain yn hytrach nag un â chymorth. Unwaith y caiff y newid diwylliannol hwn ei wneud, gellir defnyddio'r amser a'r adnoddau a arbedir i helpu'r rhai y mae angen cymorth gwirioneddol arnynt.

Ystyriwyd bod y sefydliadau canlynol yn ychwanegu gwerth at bartneriaethau lleol a grëwyd gan y cynlluniau peilot: Canolfan Cyngor ar Bopeth, Cymdeithasau Tai Lleol (y rhai mwyaf gan amlaf), gwasanaethau iechyd (gan gynnwys oedolion a gofal cymdeithasol), y Ganolfan Byd Gwaith, adrannau mewnol o'r ALI e.e. Gwasanaethau Cymdeithasol, Dysgu Oedolion a cholegau (darparu hyfforddiant, rhoadru negeseuon a chydweithio â chyflogwyr), Undebau Credyd, y Gwasanaeth Prawf (cyffuriau ac alcohol) a'r Gwasanaeth Gwybodaeth i Deuluoedd. Er mwyn ategu'r partneriaid craidd hyn, gall defnyddio gwirfoddolwyr wella'r cymorth sydd ar gael ond mae'n werth penodi rheolwr gwirfoddolwyr er mwyn manteisio i'r eithaf ar eu cyfraniad. Gellir hefyd defnyddio cymorth gan y sector preifat i ddatblygu darpariaeth leol, gan gynnwys noddi gweithgareddau penodol a rhoi cymorth proffesiynol e.e. cyfreithwyr mewn sesiynau arian.

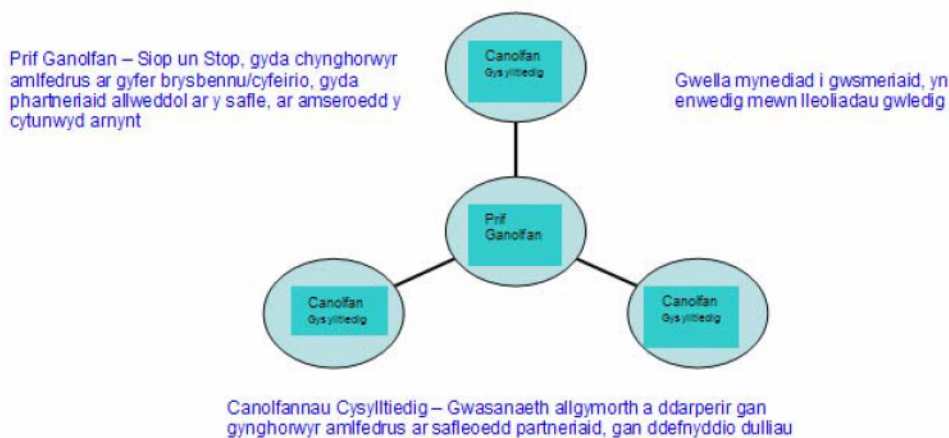
Cafwyd consensws yn y cyfarfod y gellid cymharu un model posibl gyda dull gweithredu sy'n seiliedig ar brif ganolfan a chanolfannau cysylltiedig, lle daw nifer o wasanaethau partner ynghyd mewn un lleoliad, er enghraifft siop un stop (Prif ganolfan). Gellid delio ag ymholiadau syml yn y pwynt cyswllt cyntaf, o bosibl drwy broses brysbennu wedi'i sgriptio llaw, gydag ymholiadau mwy cymhleth yn cael eu cyfeirio at wasanaethau partner penodol. Yn ogystal â'r gwasanaeth canolog hwn, gellid cynnig cymorth arbenigol drwy gyfleuster allgymorth mewn amrywiaeth o leoliadau (Canolfannau cysylltiedig)

Mae creu model sy'n seiliedig ar brif ganolfan a chanolfannau cysylltiedig yn galluogi partneriaid i weithio'n agosach â'i gilydd er budd eu cwsmeriaid dros ardal ddaearyddol ehangach. Gall y dull gweithredu hwn gyflawni nifer o'r arferion da a nodwyd gan y cynlluniau peilot ond cydnabyddir efallai na fydd yn addas i bawb.

Un o'r gofynion craidd eraill o ran gweithio'n gadarn mewn partneriaeth yw proses rhannu data effeithiol. Er nad yw'r cynlluniau peilot wedi datrys y broblem, gwelwyd bod y model siop un stop yn helpu i rannu data ac mewn rhai cynlluniau peilot, datblygodd partneriaid ffurflenni caniatâd yn gofyn am ganiatâd cwsmeriaid i rannu data â phartneriaid ac i'r gwrthwyneb.



### Model sy'n seiliedig ar Brif Ganolfan a Chanolfannau Cysylltiedig



Dylid mabwysiadu proses brysbennu gyson ar draws pob sefydliad partner er mwyn sicrhau y cynhelir asesiad cyfannol o anghenion

Mae model prif ganolfan a chanolfannau cysylltiedig yn cynnig amrywiaeth o wasanaethau partner o un lleoliad ac yn darparu gwasanaeth cyfannol

Mae angen i bartneriaid gytuno ar drefniadau rhannu data yn unol â deddfwriaeth Diogelu Data

### Partneriaethau - enghreifftiau o'r hyn sy'n gweithio a'r hyn nad yw'n gweithio

| DYLID  | NI DDYLID  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cael cymorth uwch aelodau o staff er mwyn creu gweledigaeth ac ymrwymiad i gydweithio.</li> <li>• Meithrin dulliau cyfathrebu a llywodraethu da a chynnal cyfarfodydd rheolaidd rhwng partneriaid.</li> <li>• Creu tîm cyflawni o staff gweithredol/gwirfoddolwyr a all wneud penderfyniadau ac sy'n ymrwymedig i sicrhau llwyddiant ar y rheng flaen.</li> <li>• Rhoi trefniadau partneriaeth a Chytundebau Lefel Gwasanaeth ar waith sy'n seiliedig ar ymddiriedaeth, cyfaddawd a chydraddoldeb.</li> <li>• Buddsoddi mewn TG er mwyn sicrhau y gellir cael gafael ar feddalwedd partner yn gyflym ac mewn ffordd ddibynadwy.</li> <li>• Dewis partneriaid a all ddatrys problemau eich cwsmeriaid.</li> <li>• Lleihau'r angen am rannu data drwy siarad â'r cwsmer gyda'i gilydd.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disgwyl i bartneriaethau ffurfio dros nos. Mae'n cymryd 3 mis i'w sefydlu ac oes i'w datblygu.</li> <li>• Cynnwys partneriaid nad cwsmeriaid yw eu prif flaenoriaeth.</li> <li>• Canolbwyntio ar bethau na ellir eu gwneud - symudwch ymlaen a chanolbwyntiwch ar yr hyn y gellir ei wneud.</li> <li>• Tybio y bydd cwsmeriaid yn gwybod pa sefydliad partner all ddatrys eu problem.</li> <li>• Disgwyl y bydd rhannu data yn broses hawdd.</li> </ul> |

## **Gweithio Mewn Partneriaeth – Cwestiwn 1**

O ystyried protocolau rhannu data, sut y bydd awdurdodau lleol a phartneriaid yn mynd i'r afael â materion rhannu data er mwyn cyflenwi gwasanaethau sy'n gydgyssylltiedig â'r cwsmer?

### **Ateb**

Bydd angen cael eglurder llwyr ac ymrwymiad ar lefel uwch gan yr holl bartneriaid ynghylch trefniadau llywodraethu partneriaeth gydag ymagwedd gydgyssylltiedig at atebion rhannu gwybodaeth. Dylai trefniadau rhannu data lleol gynnwys polisi, hyfforddiant, cyfathrebu, cytundebau rhannu gwybodaeth, ac ati gael eu sefydlu yn gynnar a sicrhau eu bod o fudd i'r cwsmer.

## **Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 1 - Argymhellion**

### **Argymell yn Gryf**

- Deall a sicrhau cydymffurfio â'r holl ofynion deddfwriaethol.
- Cael cytundeb gan y cwsmer y gellir rhannu eu gwybodaeth gyda gwasanaethau/partneriaid perthnasol yn y modd mwyaf diogel ar gyfer rhannu gwybodaeth bersonol
- Deall pa wybodaeth y mae eichartneriaid yn ei chadw ac sydd ei hangen ar gyfer eu hawlwr
- Sicrhau cytundeb gyda'r holl bartneriaid ar yr ystod o ffyrdd y bydd y data yn cael ei ddefnyddio ac y bydd rhannu rhwng mwy nag un partner (dau gyfeiriad ffordd)
- Tawelu meddwlartneriaid bod y bwriad o rannu data yn y cyd-destun hwn yn fuddiol i'r cwsmer
- Fel rhan o'r ymrwymiad lefel uchel mae angen digon o allu ac adnoddau i fynd i'r afael â rhannu data
- Sicrhau bod gwybodaeth o ansawdd da yn cael ei gynnal a'i rannu'n gyson.

### **Uchelgeisiol**

- System data ar draws yr holl sefydliadau sy'n darparu Credyd Cynhwysol i alluogi gweld data cwsmeriaid, darparu gwasanaeth mwy effeithiol a lleihau dyblygu

Annex E1

**MODEL CUSTOMER CONSENT FORM (CUSTOMER ONLY)**

[Insert Data Controller's Logo]

**Authorising [insert name of data controller] to disclose relevant personal information provided for [original purpose for which information was provided, e.g.: social care financial assessment purposes] to [insert name of the other Party] for [insert 'new' purpose, e.g. assessing entitlement to Pension Credit].**

**Customer's details:**

**Name:**

**National Insurance Number:**

**Address:**

**Date of Birth:**

**Customer's consent**

I agree that personal and financial information I have provided to [insert name of Data Controller.] for the purpose of [insert original purpose] may be passed by them to [insert name of other Party] for the purpose of [insert new purpose for which information is required].

I also agree that this information may be passed to [insert name of other Party] by [insert name of Data Controller] regularly in the future.

I understand that I may withdraw my consent to the disclosure of such information at any time by writing to [insert name of Data Controller.] at [insert address of Data Controller].

Signed..... (customer/appointee/legal representative)

Date.....

For official use:

The completed consent form signed by the customer should be forwarded to:

[insert name of Data Controller and the appropriate local address.]

**Enghreifftiau o ffurflenni Awdurdod Cwsmer a gynhyrchwyd gan Gyngor Dosbarth North Dorset er mwyn helpu i alluogi rhannu gwybodaeth**

For official use:

Annex E2

**MODEL CUSTOMER CONSENT FORM (CUSTOMER & PARTNER)**

[Insert Data Controller's Logo]

**Authorising [insert name of data controller] to disclose relevant personal information provided for [original purpose for which information was provided, e.g.: social care financial assessment purposes] to [insert name of the other Party] for [insert 'new' purpose, e.g. assessing entitlement to Pension Credit].**

**Customer's details: Partner's details:**

**Name: Name:**

**National Insurance Number: National Insurance Number:**

**Address: Address:**

**Date of Birth: Date of Birth:**

**Customer's consent**

We agree that personal and financial information I have provided to [insert name of Data Controller.] for the purpose of [insert original purpose] may be passed by them to [insert name of other Party] for the purpose of [insert new purpose for which information is required].

We also agree that this information may be passed to [insert name of other Party] by [insert name of Data Controller] regularly in the future.

We understand that I may withdraw my consent to the disclosure of such information at any time by writing to [insert name of Data Controller.] at [insert address of Data Controller].

Signed..... (customer/appointee/legal representative)

Signed (partner)

Date.....

The completed consent form signed by the customer should be forwarded to:

[insert name of Data Controller and the appropriate local address.]

## **Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 2**

Sut ydych chi'n datblygu partneriaethau lleol sy'n cyflwyno cydweithio effeithiol, cynhwysfawr sy'n diwallu anghenion hawl wyr (e.e. cynllunio a darparu partneriaethau)? A sut y bydd partneriaethau yn ymateb i alwadau ansefydlog lleol?

### **Ateb**

Mae adeiladu partneriaeth lwyddiannus yn broses hirdymor ac ni ddylid diystyru'r cyfnod sydd ei angen. Mae'n bwysig deall demograffig cwsmeriaid lleol ac adeiladu partneriaeth a fydd yn diwallu eu hanghenion drwy amcanion a rennir. Mae deall adnoddau'r partner, galluoedd, hyblygrwydd a disgwyliadau yn allweddol er mwyn caniatáu amser i adeiladu ymddiriedaeth. Rhaid cael ymrwymiad i weithio mewn partneriaeth ar bob lefel ar draws y sefydliad, gyda chyfathrebu agored a phwyntiau adolygiadau rheolaidd i fonitro'r galw a ragwelir.

## **Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 2 - Argymhellion**

### **Argymell yn Gryf**

- Deall anghenion cwsmeriaid lleol
- Nodi partneriaid priodol a sefydlu, deall a cheisio dylanwadu ar eu gallu
- Gwerthuso llwyddiant o ddiwallu anghenion hawl wyr ac effeithiolrwydd y gweithgareddau partneriaeth
- Casglu a dadansoddi gwybodaeth reoli i nodi a rheoli uchafbwyntiau ac isafbwyntiau'r galw.
- Ddiffinio'r holl rolau a chyfrifoldebau partneriaid
- Trefniadau llywodraethu clir, gan gynnwys gwneud penderfyniadau tryloyw ac ymatebol, e.e. Grŵp Llywio Partneriaeth reolaidd neu gyfarfodydd cyswllt partner unigol rheolaidd
- Cynrychioli anghenion pob grŵp sy'n agored i niwed
- Dylai partneriaethau sicrhau ymdriniaeth ddaearyddol
- Cynnwys amrywiaeth o adrannau Awdurdod Lleol e.e. Gwasanaethau Cymdeithasol, Tai ac ati

### **Dymunol**

- Manteisio ar unrhyw gyfleoedd cydleoli
- Gellir arwain cyfarfodydd y bartneriaeth yn annibynnol (heb fod yn ALL neu'r Adran Gwaith a Phensiynau) er mwyn sicrhau didueddrwydd ac annog cyfranogiad o ystod eang o sefydliadau.
- Integreiddio gwasanaethau priodol lle nad yw lleoliad ar y cyd yn gynaliadwy
- Mae angen hyfforddi pob tîm rheng flaen partner i ddarparu lefel sylfaenol o wasanaethau partner
- Cyfeirio effeithiol i'r sefydliad cywir
- Rhwydweithio anffurfiol yn enwedig gyda gwirfoddolwyr sy'n rhan o'r prosiect



## Uchelgeisiol

- Ymestyn partneriaeth i gynnwys awdurdodau lleol cyfagos
- Cyllidebau cymunedol

## Taflen gan Gyngor Bwrdeistref Rushcliffe yn hysbysebu cydleoli



**Rushcliffe Borough Council**


# Need Help Finding a Job?



Call in and book an appointment with a Jobcentre Plus adviser at Rushcliffe Community Contact Centre (based in the Police Station at West Bridgford) or call us on 0115 9819911


**jobcentreplus**  
Department for Work and Pensions

[www.gov.uk/jobsearch](http://www.gov.uk/jobsearch)



**Rushcliffe Community Contact Centre**  
Rectory Road  
West Bridgford  
Nottingham  
NG2 6BN

Open for face to face customers from 8am to 6pm, Monday to Friday, and from 9am to 1pm on Saturdays



### Melton – Gwell eu Byd Mewn Gwaith

Mae ymchwil gychwynnol wedi dangos y bydd rhwng 750-900 o deuluoedd yn Melton naill ai'n deuluoedd ag anghenion cymhleth neu'n dangos llawer o arwyddion o gael anghenion cymhleth. Mae gwaith ymchwil manwl o 193 o deuluoedd yn benodol yn Melton wedi dangos bod gan 65% ohonynt anghenion lluosog megis cyrhaeddiad addysgol gwael, diweithdra, tloidi, ymddygiad troseddol ac iechyd gwael ac ati. Mae'r ymchwil cynnar yn ffurfio rhan o ymarfer mapio ehangach ac mae ond yn cynnwys data o Gyngor Bwrdeistref Melton ac felly mae ond yn grib y rhewfryn.

Mae gan Melton ei swyddog dysgu a sgiliau eu hunain a ariennir gan yr Adran Gwaith a Phensiynau ac mae wedi creu 33 o ganlyniadau cyflogaeth llwyddiannus gan ddefnyddio dull partneriaeth gan gynnwys defnyddio tîm gallu ariannol CAB, MAS ac Undeb Credyd Lleol. Mae hefyd wedi bod 20 o ganlyniad pellach ar gyfer cefnogi'r rhai mwyaf bregus i mewn i waith, gan ddangos y budd o bartneriaethau i greu canlyniadau cyflogaeth.

Yng Nghyngor Bwrdeistref Melton rydym wedi gwella'r cysylltiadau rhwng cynhwysiant ariannol a gwasanaethau cyflogadwyedd i ddangos manteision o waith. Mae'r Ganolfan Gwaith wedi'i chyd-leoli o fewn Swyddfeydd y Cyngor ac fel rhan o'r broses llofnodi mae ymgynghorydd y ganolfan Gwaith nawr yn trefnu i gleientiaid i fyny yn syth i MAS. Mae hyn yn sicrhau bod unrhyw berson di-waith yn derbyn beth yn aml yw eu sesiwn cyngor ariannol gyntaf ac mae sesiynau dilynol yn cael eu trefnu'n rheolaidd.

## **Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 3**

Wrth weithio mewn partneriaeth, sut y gallwch sicrhau bod trefniadau yn ychwanegu gwerth i'r hawlydd a sicrhau effeithlonrwydd o ran darparu gwasanaethau?

### **Ateb**

Mae angen i bob partner ddeall cyfraniad pobl eraill ac mae angen i hyn cael ei gyfleu i bawb sy'n gysylltiedig. Cytuno ar amcanion a rennir a chanolbwyntio ar wasanaeth cyfannol i fodloni anghenion y cwsmer drwy rannu arfer da a gwneud y mwyaf o ddarparu gwasanaethau. Dylai cyflwyno mesurau a chanlyniadau allweddol gael eu monitro ar y cyd i nodi bylchau, newidiadau o ran galw am y gwasanaeth a chael gwared ar ddyblygu.

## **Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 3 - Argymhellion**

### **Argymell yn Gryf**

- Deall sefyllfa cwsmeriaid, gan nodi partneriaid priodol a theilwra'r gwasanaeth a ddarperir
- Dylai pob gweithgaredd ddarparu gwerth am arian a sicrhau ansawdd y ddarpariaeth partner
- Yn unol â chynllunio'r Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol a'r amserlen cyflwyno Credyd Cynhwysol, dylid cynnal ymarfer mapio i adnabod y gwasanaeth sydd ar gael, bylchau a dyblygu yn y ddarpariaeth gan bartneriaid.
- Sicrhau bod deialog agored a chlir rhwng yr holl bartneriaid ar bob adeg ac y maent yn parhau i ganolbwyntio ar y cwsmer a gwneud ymyriadau amserol.
- Marchnata'r holl gymorth sydd ar gael a sut a ble i ddod o hyd iddo a rheoli disgwyliadau cwsmeriaid fel rhan o strategaeth gyfathrebu ehangach
- Ymgymryd â barn cwsmeriaid, e.e. arolygon, gweithdai a grwpiau ffocws i ddatblygu gwir ddealltwriaeth o anghenion y cwsmeriaid a fydd yn cael eu cefnogi gan y bartneriaeth.

### **Dymunol**

- Datblygu partneriaethau eang a pherthnasol ar gyfer rhannu syniadau
- Newid y diwylliant o weithio mewn partneriaeth i ffwrdd o ddulliau sy'n seiliedig ar thema/mater tuag at bobl/ canolbwyntio ar y cwsmer, gan roi ystyriaeth i anghenion newidiol
- Hyfforddi gweithwyr cymorth i ddarparu gwasanaeth eang ar lefel sylfaenol, gan alluogi cwsmeriaid i gael mynediad at y gwasanaethau hyn a chael ymateb cychwynnol i gefnogi anghenion
- Cynyddu'r ystod o wasanaethau sydd ar gael ar-lein
- Sefydliadau i rannu llety
- Darparu gwasanaethau allgymorth

## Uchelgeisiol

- Cronni'r arian sydd ar gael er mwyn galluogi darpariaeth gwasanaeth gwell ac osgoi dyblygu.
- Ystod lawn o wasanaethau ar gael i drigolion mewn unrhyw ran o'r ardal.

## Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 4

Sut y gall partneriaethau ddarparu gwasanaethau cwsmeriaid di-dor sy'n sicrhau eglurder i'r hawlydd?

## Ateb

Mae'n bwysig cael nodau ac amcanion strategol ar y cyd i sicrhau y darperir gwasanaeth o ansawdd. Gall hyn gael ei ddarparu trwy ddull clir, cyson ac wedi'i gytuno i amcanion partneriaethau. Cyfeirio effeithiol a chyfathrebu da o rolau partneriaid a sut maent yn cyfrannu at ddarparu gwasanaeth i ddarparu llwybr clir ar gyfer cwsmeriaid. Bydd yn ofynnol i gyfnewid gwybodaeth briodol rhwng partneriaid i osgoi cwsmeriaid gorfod ailadrodd manylion.

## Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 4 - Argymhellion

### Argymell yn Gryf

- Staff rheng flaen effeithiol, wedi'u hyfforddi ac wedi'u hymgysylltu, sydd â dealltwriaeth dda o'r gefnogaeth sydd ar gael ar draws asiantaethau a meini prawf cymhwyster a sut i ddod o hyd iddo
- Staff wedi'u cefnogi gan systemau TG sy'n cefnogi'r broses
- Darparu cyfeiriadau effeithiol ac ailgyfeiriadau gyda throsglwyddiad yn ôl y gofyn
- Mapio darpariaeth gwasanaeth er mwyn osgoi dyblygu
- Y gallu i ddarparu gwasanaethau mewn lleoliadau gwahanol

### Dymunol

- Rhoi cyfle i gwsmeriaid cael mynediad wyneb yn wyneb at nifer o bartneriaid cwsmeriaid o un lleoliad o dro i dro
- Creu cyfleoedd i staff rheng flaen i gysgodi/gyfarfod â'i gilydd a rhannu arfer da
- Y gallu i weld pobl mewn lleoliadau gwahanol (daearyddol)
- Dylunio gwefan hunanwasanaeth ymroddedig hawdd i'w ddefnyddio yn cynnwys gwasanaethau pob partner
- Datrysiaid technoleg symudol briodol yn eu lle
- Y gallu i ddarparu gwasanaethau yn eu cartrefi ei hunain

## Uchelgeisiol

- Cyd-leoli'r holl bartneriaid
- Datblygu tîm amlddisgyblaethol gyda photensial ar gyfer un pwynt cyswllt ar gyfer y cwsmer

Astudiaeth Achos: Cyngor Bwrdeistref Rushcliffe

Mae Rushcliffe yn gweithio'n rheolaidd gyda thros 10 o bartneriaid er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid sy'n wynebu anfanteision cymdeithasol neu economaidd a/neu sydd ag anghenion cymhleth yn cael yr holl gymorth sydd ar gael. Cynhaliodd Rushcliffe ddigwyddiad partneriaeth ym mis Mehefin 2013 er mwyn dod â phobl ynghyd i ganolbwyntio ar anghenion cwsmeriaid. Mae ein partneriaid yn cynnwys y Ganolfan Cyngor ar Bopeth, Coleg Canolog Nottingham, y Ganolfan Byd Gwaith, rhwydweithiau cyngor, darparwyr tai, y gwasanaeth prawf a thîm teuluoedd a gefnogir Cyngorau Sir Swydd Nottingham. Diben y digwyddiad oedd meithrin gwybodaeth am eu gwasanaethau ei gilydd, croesffrwythloni a rhannu profiadau a pharatoi cynlluniau ar gyfer Credyd Cynhwysol.

Ymhlith y testunau a gwmpaswyd yn ystod y diwrnod roedd:

- y 5 gwasanaeth gorau a ddarperir gan bob partner
- cynlluniau i baratoi ar gyfer diwygio lles
- nodi, targedu a chefnogi cwsmeriaid sy'n agored i niwed
- rhannu data
- pa bartneriaethau sydd eisoes yn bodoli a sut y gallwn eu datblygu.

Cafwyd ymateb da i'r digwyddiad - nodir isod un o'r sylwadau canmoliaethus:

"Diolch am drefnu'r digwyddiad heddiw. Rwy'n mynd i gymaint o ddigwyddiadau sy'n dueddol o fod yn eithaf diflas a diddychymyg - roedd eich digwyddiad chi yn gwbl wahanol ac rwy'n gwerthfawrogi'r ystyriaeth a roddwyd i sicrhau ei fod yn gymhellol ac yn ddiddorol. Llwyddiant ysgubol!"

*Trish Eaton, Rheolwr, Canolfan Cyngor ar Bopeth Nottingham a'r Cylch*

Y canlyniadau allweddol oedd:

1. Cytuno i gynnal digwyddiad arall
2. Proses brysbennu gyffredin er mwyn nodi anghenion cwsmeriaid ac felly pwy sydd yn y sefyllfa orau i'w helpu
3. Datblygu cyfeiriadur cymorth cyffredin er mwyn cyfeirio cwsmeriaid yn effeithiol.

Astudiaeth Achos: Cyngor Bwrdeistref Rushcliffe

Daeth cwsmer i'r Ganolfan Gyswllt Gymunedol i ddarparu dogfennau ar gyfer hawliad budd-dal tai. Cyflwynodd ei slip cyflog yn dangos cyflog gostyngol newydd (gostyngiad o 40 awr yr wythnos i 12 awr yr wythnos). Gan fod cydweithwyr o'r Ganolfan Byd Gwaith yn y Ganolfan, cafodd y cwsmer ganllawiau uniongyrchol ar ei hopsiynau o ran chwilio am swydd. Cafodd y cwsmer help gan y Ganolfan Byd Gwaith i wneud cais am Lwfans Ceisio Gwaith ar-lein a threfnwyd apwyntiad arall ar ei chyfer er mwyn cael help i lunio CV a defnyddio Paru Swyddi Ar-lein. Roedd y cwsmer yn ddiolchgar iawn am y cymorth ychwanegol hwn, a'r cyfan mewn un lleoliad a oedd yn gyfleus iddi.



## Engbreiffiau o ddulliau gweithredu - Partneriaethau



Rushcliffe  
Borough Council

### Meithrin partneriaeth

#### Man Cychwyn

Mae Cyngor Bwrdeistref Rushcliffe yn gwerthfawrogi partneriaethau. Ers 2011, lleolir ein canolfan gwasanaeth i gwsmeriaid yng ngorsaf leol yr heddlu ac mae ein staff yn darparu gwasanaethau rheng flaen ar gyfer y ddau sefydliad. Rydym hefyd yn darparu gwasanaethau ar gyfer Metropolitan Housing.

Drwy'r cynllun peilot, rydym wedi datblygu ein partneriaethau ac mae gennym bellach 11 o bartneriaid. Rydym yn cynnig cyngor ar swyddi, hyfforddiant, dyledion ac arian, datrysiadau ar gyfer cynhwysiant ariannol, gwasanaethau tai a budd-dal a sgiliau digidol, a'r cyfan mewn un lle. Rydym hefyd wedi atgyfnerthu ein cydberthynas â'r rhwydwaith cyngor lleol er mwyn helpu'r rhai y mae ymweld â swyddfa'r cyngor neu orsaf yr heddlu yn codi ofn arnynt.

#### Cynllun

Dyma'r camau a gymerwyd gennym i sefydlu ein partneriaethau.

1. Cyfarfodydd un i un â phartneriaid er mwyn ystyried sut i gydweithio
2. Sefydlu model darparu gwasanaeth sylfaenol
3. Arwyddo cytundebau partneriaeth
4. Lle y bo'n bosibl, gwnaethom gydleoli partneriaid yn ein canolfan gyswllt
5. Cynhaliwyd ymarferion cysgodi swydd er mwyn deall rolau ein gilydd
6. Darparwyd pyrth LAN lletyol er mwyn i bartneriaid allu cael gafael ar eu meddalwedd - byddwn yn symud y WiFi er mwyn sicrhau mwy o hyblygrwydd na phyrth sefydlog
7. Cyfarfodydd rheolaidd er mwyn trafod a datrys materion
8. Cynhaliwyd gweithdy gan ddod â phob partner ynghyd er mwyn annog croesffrwythloni a synergedd.

Dewiswyd ein partneriaid yn ofalus er mwyn datrys problemau cwsmeriaid, neu ein helpu i gyflwyno Credyd Cynhwysol. Bydd angen cyfrifon banc ar hawlwr yn ogystal â sgiliau cyllidebu yn y cartref. Ceir hefyd bwyslais ar annog cwsmeriaid i gael swyddi er mwyn lleihau eu dibyniaeth ar fudd-daliadau. Gwnaethom ddewis partneriaid a allai roi'r cymorth canlynol:

- Help gyda TG a defnyddio'r rhyngwrwyd - coleg lleol
- Help i gael gafael ar gyfrifon banc - Undeb Credyd Lleol
- Help i reoli arian - Cyngor ar Bopeth a gwnaethom hyfforddi ein cyngorwyr ein hunain
- Help gyda chyngor ar ddyledion - Cyngor ar Bopeth a'r Undeb Credyd Lleol
- Help i hawlio'r budd-daliadau cywir - y Ganolfan Byd Gwaith
- Help i ddod o hyd i waith gan – y Ganolfan Byd Gwaith
- Help i baratoi at waith - Coleg Lleol
- Help i sefydlu busnes - cynghorydd busnesau bach

- Help gyda thai, costau a rhent - Landlordiaid Cymdeithasol
- Help gyda'r pryder a deimlir wrth fynd at 'Y Cyngor' - Rhwydwaith Cyngor Rushcliffe.

### Buddiannau

Mae gweithio mewn partneriaeth yn cynnig llawer o fuddiannau; dyma enghreifftiau o'r rhai a nodwyd gennym:

- Gwasanaeth gwell i gwsmeriaid, gyda'r gallu i gael gafael ar fwy o wasanaethau mewn un lle
- Diwylliant lle mae anghenion y cwsmer yn cael blaenoriaeth dros y sefydliad
- Dealltwriaeth gynyddol o wasanaethau partner gyda staff partneriaid yn gweithio ochr yn ochr â'i gilydd ac yn cysgodi ei gilydd
- Lleihau'r angen am rannu data drwy siarad â'r cwsmer gyda'i gilydd
- Proses gyfeillgar o drosglwyddo cwsmeriaid i bartneriaid a all eu helpu
- Mae sefydliadau partner yn gwbl ymwybodol o ofynion y Credyd Cynhwysol newydd ac yn barod ar eu cyfer
- Mae gennym y bobl, ac maent wedi'u hyfforddi ac yn barod ar gyfer Credyd Cynhwysol
- Dysgu a datblygu gyda'n gilydd er mwyn sicrhau gwelliant parhaus
- Caiff hawl wyr wybodaeth am y system a'r gwasanaethau ac maent yn gallu eu defnyddio.

### Materion a Chamau i'w Datrys

Y prif rwystrau a wynebir wrth feithrin cydberthnasau yw amser a gallu ac adnoddau. Drwy'r cynllun peilot, cawsom gynghorydd gwasanaeth cwsmeriaid a rheolwr prosiect penodedig a oedd yn nodi partneriaid, yn cyfarfod â hwy ac yn meithrin cydberthnasau.

Ymhlith y materion eraill roedd:

| <b>Mater</b>   | <b>Camau i'w ddatrys</b>   | <b>Canlyniad</b>   |
|--|--|--|
| Mynediad araf ac annibynadwy at TG   | Mwy o byrth rhyngwyd a WiFi cyflymach i bartneriaid                                | Gall partneriaid gael gafael ar feddalwedd yn gyflym ac yn hawdd   |
| Dod o hyd i'r bobl gywir   | Nododd Prif Weithredwyr bobl allweddol yn eu sefydliad i arwain y cynllun y peilot | Nodwyd unigolion allweddol effeithiol a gallai'r staff gweithredol cywir siarad â'i gilydd a meithrin cydberthnasau yn gyflym. |
| Yn sgil deddfwriaeth, ni allem gynnal adolygiadau o chwiliadau swyddi yn ein canolfan ganolog. | Codi materion yn gynnar. Nid oedd digon o le yn ein canolfan gyswllt i wneud hyn.  | Derbyniwyd yn gyflym nad oedd hyn yn bosibl, felly symudwyd ymlaen i ganolbwyntio ar agweddau eraill ar ddarparu gwasanaethau. |

## Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

### Dylid

- Cael cymorth uwch aelodau o staff er mwyn creu gweledigaeth ac ymrwymiad i gydweithio
- Creu tîm cyflawni o staff gweithredol a all wneud penderfyniadau ac sy'n ymrwymedig i sicrhau llwyddiant ar y rheng flaen
- Rhoi trefniadau partneriaeth a Chytundebau Lefel Gwasanaeth ar waith sy'n seiliedig ar ymddiriedaeth, cyfaddawd a chydraddoldeb
- Buddsoddi mewn TG er mwyn sicrhau y gellir cael gafael ar feddalwedd partner yn gyflym ac mewn ffordd ddibynadwy
- Cyfarfod yn rheolaidd er mwyn monitro'r gwasanaeth, nifer y bobl sy'n ei ddefnyddio a datrys problemau
- Ymgymryd â gwaith marchnata ar y cyd er mwyn annog cwsmeriaid i ddefnyddio'r gwasanaethau partner
- Marchnata gwasanaethau yn seiliedig ar y gwasanaeth, nid y darparwr.

### Ni ddylid

- Disgwyl i bartneriaethau ffurfio dros nos. Mae'n cymryd 3-6 mis i'w sefydlu ac oes i'w datblygu
- Canolbwyntio ar bethau na ellir eu gwneud - symudwch ymlaen a chanolbwyntiwch ar yr hyn y gellir ei wneud
- Tybio y bydd cwsmeriaid yn gwybod pa sefydliad partner all ddatrys eu problem.



Taflen gan Gyngor Bwrdeistref Rushcliffe yn dangos ei amrywiaeth o bartneriaid

**Rushcliffe Community Contact Centre**

**More Services** **More Solutions** **More Possibilities**

**JOBS AND TRAINING**

- Courses
- Apprenticeships
- Help with a CV or sharpening your interview skills
- Search and apply for jobs

**DEBT AND MONEY**

- Advice about debt
- Help managing money

**FREE, INDEPENDENT AND CONFIDENTIAL ADVICE**

- Legal matters
- Employment rights
- Relationship and family issues
- Small business advice

**DRUG PROBLEMS**

- Getting you clean and helping you stay clean

You'll be surprised at just how much more help you can get at your community contact centre.

**HOUSING**

- Reporting repairs
- Explore housing options
- Find a home
- Helping prevent (or find solutions to) homelessness

**BENEFITS**

- Local council tax support
- Housing benefit
- Claim Jobseekers allowance online and more

**AND MORE...**

- Pay bills
- Report crime and antisocial behavior
- Bins and recycling
- Report a problem

**Not sure who to turn to? – well turn to us.**

Phone: 0115 981 9911  
 Online: [www.rushcliffe.gov.uk/selfserve](http://www.rushcliffe.gov.uk/selfserve) Email: [customerservices@rushcliffe.gov.uk](mailto:customerservices@rushcliffe.gov.uk)  
 Open for face to face enquiries from 8am to 6pm Monday to Friday and 9am to 1pm on Saturday, or phone Monday to Friday 8am to 6pm

**RUSHCLIFFE - GREAT PLACE • GREAT LIFESTYLE • GREAT SPORT**



Drop in or call us on 981 9911 to make an appointment to see any of our partners who are available on the following days

- Council and Police enquiries**  
Monday to Friday 8am - 6pm and Saturdays from 9am - 1pm for drop in
- Jobcentre Plus**  
Every Tuesday 9.30am - 3pm. Employment Support Allowance. By appointment. Every Thursday 9.30am - 3pm. General advice. Drop in or by appointment
- Central College Nottingham**  
Every Wednesday from 9.30am - 4pm. Drop in or by appointment
- Citizens Advice Bureau**  
Every Thursday and Friday morning from 9.30am - 12.30pm. Drop in
- Small Business Advisor**  
Monday mornings by appointment
- The Blind Society**  
The first Wednesday every month for drop in or by appointment



Poster gan Gyngor Bwrdeistref Melton yn hysbysebu ei Fforwm Cymunedol ar Ddiwygio Lles

Melton Town Community Forum

**Tuesday 19th February 2013**  
 4-7pm (light refreshments will be served)  
 Age UK, Gloucester House, 3 Norman Way, Melton Mowbray, LE13 1JE

**Welfare benefit changes coming your way... are you prepared?**

An informative workshop for benefit claimants:

- Find out about how Universal Credit will affect you
- Get advice on money, employment, training and much more from local organisations all under one roof

Speakers include: Melton Borough Council, Leicestershire County Council, Jobcentre Plus, Clockwise Credit Union and much more

Chairman: County Councillor Peter Roffey

www.leicestershireforums.org

Melton Town Community Forum

“ A Community Forum is a meeting place for residents, local businesses, voluntary and community groups, councillors and service providers.

Forums discuss local issues affecting local residents to recommend improvements to the local area and to services available in your area.

- Meet up with interested local residents, local councillors and representatives from the police, health service and local councils.
- Find out more about what is being done to improve the quality of life in your local area.
- Come and have your say about local services, initiatives and proposals.

For more information, please visit [www.leicestershireforums.org](http://www.leicestershireforums.org), e-mail [leicestershireforums@leics.gov.uk](mailto:leicestershireforums@leics.gov.uk) or call 0116 305 5951

**Have your say**



## Meithrin partneriaeth

### Man cychwyn

Caiff partneriaid eu dosbarthu i ddau gategori i gychwyn:

1. Y rhai y mae angen gwybodaeth neu gymorth arnynt i ddarparu gwasanaethau
2. Y rhai y gweithiwyd gyda hwy i ddarparu gwasanaethau integredig.

Drwy weithio mewn partneriaeth, nod cynllun peilot Cyngor Dosbarth Gorllewin Lindsey oedd ymchwilio i Gynhwysiant Digidol a Chynhwysiant Ariannol a'u gwella, tra'n helpu pobl i gael gwaith. Hawlwyr Budd-dal Tai a Lwfans Ceisio Gwaith a dargedwyd yn bennaf, gan nad oedd cymorth a gwasanaethau hawliadau ar-lein â chymorth ar gael yn flaenorol.

Mabwysiadwyd strwythur sefydliadol dwy haen yn cynnwys:

- Grŵp Llywio - Yn canolbwyntio ar gyfeiriad strategol gydag aelodaeth graidd o Gyngor Dosbarth Gorllewin Lindsey, DWP (gan gynnwys y Ganolfan Byd Gwaith), CThEM, y prif Landlordiaid cymdeithasol (ACIS, Longhurst), Canolfan Cyngor ar Bopeth, cynrychiolydd yr Eglwys leol, a chadeirydd allanol
- Gweithgor - Yn canolbwyntio ar dasgau gydag aelodaeth ehangach yn cynnwys tai cymdeithasol, darparwyr hyfforddiant, llyfrgelloedd, canolfannau plant, undeb credyd, a darparwyr cymorth lleol eraill, er mwyn delio â materion ymarferol yn ymwneud â newid i Gredyd Cynhwysol.

Datblygwyd aelodaeth gychwynnol o gyfarfodydd 'Helpu Pobl i Gael Gwaith' a gynhaliwyd cyn y cynllun peilot yn cynnwys y rhan fwyaf o sefydliadau a oedd yn rhan o'r cynllun peilot. Roedd yn bosibl pennu partneriaid hanfodol wedi hynny, ond fel arall, pennwyd yr aelodaeth mewn modd hyblyg yn ôl diddordeb craidd, gwerthoedd a rennir ac ymrwymiad i gyfrannu, tra'n paratoi i ddod yn bartneriaeth darparu leol.

### Buddiannau Gweithio mewn Partneriaeth

- Llwyddiant Darparu gwasanaethau Ar y Cyd.  
Cymorth hawlio budd-daliadau a chwilio am waith ar-lein wedi'i ddarparu ar gyfrifiaduron cyhoeddus gan staff DWP a staff cynllun peilot Cyngor Dosbarth Gorllewin Lindsey. Lefel uchel o foddhad ymhlith cwsmeriaid, yn sgil gwasanaeth mwy cynhwysfawr a hyblyg sy'n seiliedig ar wybodaeth a rennir.
- Cydberthnasau gwaith cryfach ac ymwybyddiaeth o arferion gwaith rhwng partneriaid.  
Wedi'u sefydlu drwy wybodaeth a roddwyd i bartneriaid drwy strwythur grŵp dwy haen, darparu hyfforddiant a chymorth i bartneriaid, cydleoli (e.e. Undeb Credyd, DWP yn Guildhall) a rhwydweithio drwy wasanaethau a ddarperir ar y cyd fel Sesiynau 'Money Box'.

- Mynediad ehangach at wasanaethau ar-lein â chymorth i gwsmeriaid Hyfforddiant wedi'i ddarparu i Lyfrgelloedd, Cymdeithasau Tai - darparwyr hyfforddiant lleol er mwyn sicrhau mynediad â chymorth a gwella'r gallu i gael gafael ar gymorth mewn dosbarth gwledig.
- Costau a Rennir  
Ni ddefnyddiwyd arian Cynlluniau Peilot DWP fel cronfa i bawb - Mae partneriaid wedi talu costau gweithgarwch sy'n gysylltiedig â'r cynllun peilot y maent wedi cymryd cyfrifoldeb drostynt e.e. Talodd ACIS gostau sefydlu a chynnal sesiynau Money Box yn ogystal â'r deunydd cyfathrebu. Rhoddodd staff eu hamser ar gyfer gweithgareddau'r cynllun peilot, fel cynorthwyo cwsmeriaid, cyfarfodydd grŵp a Diwrnod Agored Credyd Cynhwysol a gynhaliwyd ar y cyd, ar sail ewyllys da.

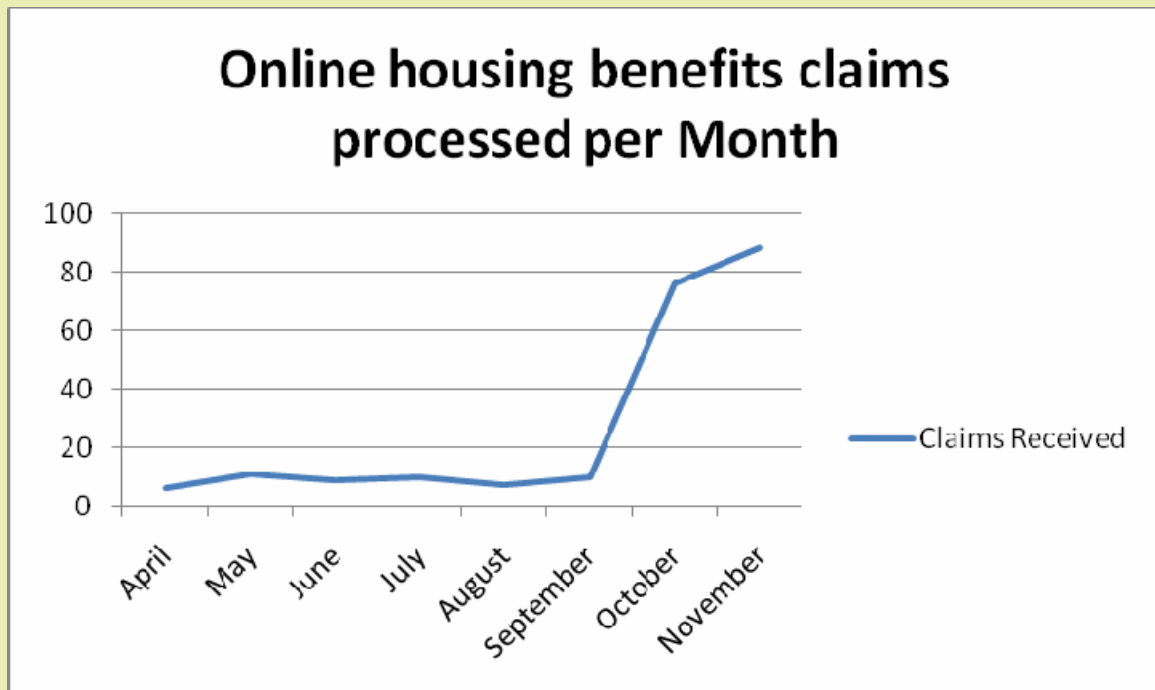
### Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

| Dylid   | Ni ddylid   |
|---|---|
| Sicrhau eich bod yn cynnwys y bobl 'gywir' yn y bartneriaeth  | Tanamcyngrif pa mor anodd ydyw i newid diwylliant   |
| Gellid diffinio'r bobl 'gywir' drwy rannu gwerthoedd allweddol gydag ymrwymiad i weithio mewn partneriaeth, gan gyfaddawdu lle y bo angen, er budd y prosiect   | Mae hyn wedi bod yn allweddol. Cymerodd staff DWP a oedd yn gweithio o Guildhall amser i addasu i'r gwahaniaethau mewn arddulliau gweithio. Roedd hyn yn cynnwys newid i wasanaeth galw heibio o wasanaeth yn seiliedig ar apwyntiadau, neu wahaniaeth mewn trefniadau a gweithdrefnau diogelwch. |
| Caniatáu amser i ddatblygu partneriaethau sy'n bodoli eisoes a meithrin rhai newydd.  |   |
| Cymerwyd mwy o amser yn sgil amser i addasu i werthoedd allweddol, lle roedd diwylliannau gweithio gwahanol yn bodoli. Gall gymryd mwy o amser i gysylltu â'r holl sefydliadau perthnasol a chytuno ar lefel y cyfraniad er enghraifft oherwydd newidiadau i drefniadau staffio. Arweiniodd hyn at oedi wrth geisio cael Canolfannau Plant i gyfrannu er gwaethaf ymateb cadarnhaol i gychwyn |   |
| Mabwysiadu strwythur er mwyn rhoi ffocws i waith partneriaeth   |   |
| Mae ein strwythur dwy haen wedi bod yn ased effeithiol, yn enwedig i'r Grŵp Llywio am fod ganddo gadeirydd allanol. Roedd arweinydd a thîm cymorth yng Nghyngor Dosbarth Gorllewin Lindsey hefyd yn allweddol i alluogi'r partneriaethau hyn i ddwyn ffrwyth.   |   |



At hynny, bu'n anodd addasu i'r newidiadau i gyfrifoldebau staff DWP/Cynllun Peilot Cyngor Dosbarth Gorllewin Lindsey yn Guildhall, a phartneriaid mewn lleoliadau a gefnogir yn y dosbarth. Roedd dulliau gweithio blaenorol yr adran budd-daliadau yn gwerthfawrogi gwasanaeth cwsmeriaid uniongyrchol lle y byddai aseswyr budd-daliadau yn cymryd camau, megis cwblhau ffurflenni hawlio gyda chwsmeriaid, er mwyn sicrhau cywirdeb ac effeithlonrwydd hawliadau. Roedd yn anodd felly mynd ati i annog cwsmeriaid i gwblhau ffurflenni hawlio ar-lein, gan fod hynny'n symud i ffwrdd oddi wrth yr egwyddorion allweddol a feithrinwyd mewn staff drwy hyfforddiant ac arferion gweithio.

Gellir gweld hyn drwy ystyried y ffaith mai nifer fach o bobl oedd yn hawlio ar-lein cyn i'r ffurflen hawlio ar-lein gael ei gorfodi o 29ain Medi ar lefel uwch:



Mewn gwirionedd, ceir newid diwylliannol deublyg:

- cwsmeriaid yn cael trafferth, neu'n amharod i dderbyn mwy o gyfrifoldeb, er gwaethaf dosbarthu deunydd cyfathrebu
- anogaeth, sydd wedi ei gwneud yn fwy anodd newid.

### **Man Cychwyn**

Lansiwyd 'siop un stop' Caerfaddon ym mis Mai 2012 gan gynnwys nifer o bartneriaid perthnasol o dan un to. Mae'r gwasanaeth brysbennu sydd gennym wrth fynedfa ein Siop Un Stop yn golygu y gellir gofyn ychydig o gwestiynau cyflym wrth y pwynt cyswllt cyntaf, sy'n sicrhau bod y cwsmer naill ai'n cael ei weld yn y fan a'r lle, neu'n cael ei gyfeirio at y gwasanaeth/partner cywir yn syth.

### **Cynllun**

Mae partneriaethau a oedd gennym eisoes â sefydliadau penodol yn parhau i gael eu datblygu. Rydym wedi dechrau ystyried sut y gallai partneriaid gwahanol o bosibl ein helpu ni a'r cwsmer.

Cafodd y partneriaid hyn eu cynnwys drwy amryw sianeli gwahanol, megis;

- Creu Grŵp Llywio ar gyfer ein prif bartneriaid - rydym yn cyfarfod bob mis i adolygu cynnydd a thrafod syniadau. Ymhlith ein prif bartneriaid mae;
  - Canolfannau Byd Gwaith Lleol
  - Grŵp Tai Curo - ein (prif) ddarparwr tai lleol
  - Canolfan Cyngor ar Bopeth
- Profiadau Cyfnewid Swyddi rhwng staff yr Awdurdod Lleol a'r Ganolfan Byd Gwaith
- Fel rhan o'n cynllun peilot, gwnaethom gasglu gwybodaeth am ba un a oedd angen help/cymorth ychwanegol ar gwsmeriaid gan Bartner, ac os felly, pa Bartner?

### **Buddiannau**

Rhestrir isod ganlyniadau rhaglen gyfnewid y Ganolfan Byd Gwaith:

- Annog staff y Ganolfan Byd Gwaith i ddeall gwaith y Siop Un Stop a chynyddu eu hymwybyddiaeth o sefydliadau Partner
- Galluogi staff yr Awdurdod Lleol i ddeall rôl Cyflogadwyedd, a'i rôl yn yr Agenda Diwygio Lles
- Rhoi trosolwg i staff yr Awdurdod Lleol o'r ffordd y mae Hyfforddwyr Canolfannau Gwaith yn ceisio helpu eu cwsmeriaid i gael gwaith
- Dulliau cyfeirio cadarnhaol/trosglwyddo cyfeillgar rhwng partneriaid.

Bu gweithdai cymunedol yn amhrisiadwy mewn nifer o ffyrdd;

- roeddent yn gyfle delfrydol i bobl ddod ynghyd a gwrandao ar y newidiadau diwygio lles arfaethedig, a gofyn cwestiynau
- roeddent yn gyfle i bartneriaid gydweithio (a chael eu gweld yn cydweithio) er mwyn ateb cwestiynau a materion a godwyd
- llwyddwyd i ymgysylltu â'r cwsmeriaid anoddach eu cyrraedd gan ddefnyddio grwpiau lleol a oedd yn bodoli eisoes a/neu sefydliadau cymorth
- anogwyd y sail cwsmeriaid hon i ystyried y cymorth y gallai fod ei angen arnynt er mwyn mynd i'r afael â'r heriau a gyflwynir gan Gredyd Cynhwysol a Diwygio Lles
- anogwyd partneriaid i fabwysiadu dull rhagweithiol o weithredu
- cafwyd cyfleoedd i gael cyngor ar reoli arian, sgiliau TG a chymorth cyflogadwyedd yn lleol ac i'r partneriaid a oedd yn bresennol yn y gweithdy ddechrau trafodaeth am eu maes penodol o arbenigedd



## Materion a Chamau i'w Datrys

### Materion

Nododd dadansoddiad cynnar o'r amrywiaeth o bartneriaid rai bylchau yn ein darpariaeth bartner lle y nodwyd bod angen partneriaid ychwanegol.

Ymhlith y rhain roedd;

- Gwasanaeth Gyrfaedd Cenedlaethol
- Gwasanaeth Cynghori Ariannol
- Gwasanaeth Cyfreithiol Cymunedol
- Gwasanaeth Gwybodaeth i Deuluoedd
- Big Issue
- Partneriaid sy'n helpu'r digartref a phobl â rhyw fath o gaethiwed neu gofnod troseddol blaenorol.

Gwnaethom ddadansoddi data ar ddigartrefedd a/neu dlodi er mwyn nodi nifer o ardaloedd o angen yng Nghaerfaddona Gogledd-Ddwyrain Gwlad yr Haf.

### Camau i'w datrys

Gwnaethom gysylltu â'r sefydliadau hyn a threfnu apwyntiadau iddynt ddarparu eu gwasanaethau i'n cwsmeriaid fel rhan o'n darpariaeth bartner

Drwy'r cydberthnasau cryf a feithrinwyd gennym â'n partneriaid, gwnaethom drefnu Gweithdai Cymunedol ar y cyd mewn ardaloedd a nodwyd yng Nghaerfaddon a Gogledd-ddwyrain Gwlad yr Haf. Anogodd y Gweithdai Cymunedol hyn, gyda chymorth gan sefydliadau Partner, gwsmeriaid anoddach eu cyrraedd i ystyried y cymorth sydd ar gael i achub ar y cyfleoedd a gynigir gan Credyd Cynhwysol a Diwygio Lles.

## Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud;

### Dylid

Cynnal cyfarfodydd rheolaidd â phob partner, gan gynnwys y prif rai a'r rhai bach, fel bod cyfle ganddynt bob amser i drafod â chi.

Sicrhau bod pob aelod perthnasol o staff yn ymwybodol o'r partneriaid rydych yn gweithio gyda hwy, a'r hyn y maent yn ei wneud. Os oes angen, gofynnwch i bartneriaid ddod i gyfarfodydd y tîm staff er mwyn rhoi cyfle iddynt drafod y gwasanaeth(au) a ddarperir.

Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i bob partner am newidiadau ac ati - cofiwch y bydd partneriaid yn siarad â'i gilydd yn ogystal â chi - gall arwain at sgysiau anodd os bydd rhai sefydliadau wedi casglu gwybodaeth nad yw rhai eraill yn ymwybodol ohoni.

### Ni ddylid

Cynnwys partneriaid nad cwsmeriaid yw eu prif flaenoriaeth

Poeni gormod am bartneriaid yr hoffech eu cael ond nad ydynt yn dymuno cymryd rhan

Tybio y bydd pob partner yn barod i gymryd rhan yn syth, neu y bydd y broses o gydweithio â hwy yn syml. Mae gan bartneriaid gwahanol weledigaethau a gwerthoedd gwahanol. Bydd yn cymryd amser i feithrin ymddiriedaeth a dealltwriaeth yn llwyr (ar y naill ochr a'r llall).



## Codi ymwybyddiaeth o Gredyd Cynhwysol

### Man Cychwyn

Er mwyn sicrhau bod Credyd Cynhwysol yn llwyddiannus yn Wigan, roeddem am i gynifer o bobl â phosibl wybod amdano. Roeddem o'r farn mai'r ffordd orau o wneud hyn oedd drwy ymgysylltu â chynifer o randdeiliaid â phosibl.

### Cynllun

Rhoesom wybodaeth i Staff a Rhanddeiliaid i'w rhannu â thrigolion ar draws y fwrdeistref er mwyn paratoi ar gyfer Credyd Cynhwysol. Gwnaethom gynnal digwyddiadau ymgysylltu, i gychwyn â grwpiau o bobl a oedd yn darparu gwasanaethau rheng flaen a fyddai'n gallu hysbysu pobl am Gredyd Cynhwysol. Targedwyd y digwyddiadau hyn at:

- Landlordiaid
- Gweithwyr Cymdeithasol
- 5 Partneriaeth Bwrdeistref
- Sefydliadau Gwirfoddol a Chymunedol
- Staff Cyngor Wigan (pob aelod o staff rheng flaen e.e. Canolfannau Plant a Gweithwyr Cymdeithasol.



**Where can I go to apply for Universal Credit?**

Apply online at [www.gov.uk/universalcredit](http://www.gov.uk/universalcredit)

UC Universal Credit    UJ Universal Jobmatch

| Key                          |                                     |
|------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Wigan Life Centre         | 16. Platt Bridge Library            |
| 2. Leigh Life Centre         | 17. Marsh Green Library             |
| 3. Marsh Green Life Centre   | 18. Ince Library                    |
| 4. Platt Bridge Life Centre  | 19. Shavington Library              |
| 5. Ince Life Centre          | 20. Hope Library - The Grange       |
| 6. Atherton Life Centre      | 21. Aspull Library                  |
| 7. Wigan Library             | 22. Platt Bridge Community Zone     |
| 8. Leigh Library             | 23. Sunrains House Community Centre |
| 9. Tyldesley Library         | 24. Compassion In Action - Lowton   |
| 10. Atherton Library         | 25. Compassion In Action - Golborne |
| 11. Standish Library         | 26. The Brick                       |
| 12. Golborne Library         | 27. Dorset Road Community Centre    |
| 13. Ashton Library           | 28. Citizens Advice Bureau          |
| 14. Hindley Library          | 29. Marsh Green Skills Shop         |
| 15. Lamberhead Green Library | 30. Bramble House                   |

Gwnaethom lunio nifer o ganllawiau cyflym i'w harddangos mewn manau cyhoeddus yn ogystal â'n canllaw ein hunain, 'Where can I go to apply for Universal Credit?', yn cynnwys map lleoliad o dros 200 o leoliadau lle y gallai pobl hawlio Credyd Cynhwysol.

Gwnaethom ymrwmo naw sefydliad yn ogystal â lleoliadau Cyngor a allai gynnig cymorth ar-lein i unrhyw un yr oedd angen help arno i wneud cais am Gredyd Cynhwysol.

### Buddiannau

Roedd codi ymwybyddiaeth o Gredyd Cynhwysol drwy'r fwrdeistref drwy gynnal digwyddiadau ymgysylltu yn amcan pwysig. Diben y digwyddiadau oedd rhoi gwybodaeth i staff a rhanddeiliaid i'w rhannu â thrigolion ar draws y fwrdeistref. Cynhaliwyd cyfanswm o 22 o ddigwyddiadau, gan gynnwys:

- 7 sesiwn briffio landlordiaid ar Gredyd Cynhwysol
- 6 sesiwn briffio landlordiaid ar Ddiwygio Lles
- 3 fforwm landlordiaid
- 1 cyfarfod ar gyfer Aelodau'r Cyngor
- 8 sesiwn briffio staff.

Ymgysylltwyd â chyfanswm o 800 o bobl, ac mae rhagor o sesiynau wedi'u trefnu er mwyn ein tywys drwy'r cynllun braenaru.

Arolygwyd 117 o aelodau o staff ym mis Tachwedd a mis Rhagfyr a nodwyd angen corfforaethol am ragor o wybodaeth am Gredyd Cynhwysol.

Dylid cydnabod bod hyn ar gam cynnar iawn yn y cynllun peilot ac mai prin oedd y wybodaeth y gellid ei rhannu. Canfu'r arolwg y canlynol:

- Dywedodd 90% fod y cynnwys a'r cyflwyniad yn dda ac yn ardderchog.
- Dywedodd 99% fod gwybodaeth y cyflwynwyr yn gymedrol, yn dda neu'n wych
- Dywedodd 85% fod y sesiwn myfyrio a chwestiynau yn ardderchog ac yn cynnig cyfle i drafod effaith Credyd Cynhwysol a sut y bydd angen cynorthwyo cwsmeriaid.

### Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

#### Dylid

Ymgysylltu â Landlordiaid yn barhaus

Ymgysylltu'n gynnar â chynifer o randdeiliaid â phosibl. Gwnaethom ddechrau ymgysylltu chwe mis cyn rhoi'r cynllun peilot ar waith

Derbyn cwestiynau drwy gydol y sesiwn - rheolwch y trafod gan gynghori y bydd amser yn cael ei neilltuo ar ddiwedd y sesiwn i ofyn cwestiynau

Ymdrin â hanfodion Credyd Cynhwysol  
Gosod Credyd Cynhwysol ar wahân a'i gwneud yn glir ei fod yn wahanol i Ddiwygiadau Lles eraill

Darparu pwynt cyswllt ar gyfer ymholiadau pellach.

#### Ni ddylid

Cynnal sesiynau ar gyfer mwy na 25 o bobl

Derbyn cwestiynau drwy gydol y sesiwn - rheolwch y trafod gan gynghori y bydd amser yn cael ei neilltuo ar ddiwedd y sesiwn i ofyn cwestiynau.



## Sut i ymgysylltu â grwpiau a sefydliadau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig er mwyn helpu cwsmeriaid sy'n agored i niwed i baratoi ar gyfer hawlio Credyd Cynhwysol

### Man Cychwyn

- Amcanion Peilot gyda grwpiau targed: Hyrwyddo:
  - Ymwybyddiaeth o Gredyd Cynhwysol
  - Cynhwysiant Digidol
  - Cymorth Cyllidebu Personol
  - Recriwtio Eiriolwyr Cymunedol
- Dim deunyddiau ymgysylltu
- Gwaith tameidiog rhwng adrannau a gwasanaethau mewnol y cyngor
- Llai o gydberthnasau rhwng y cyngor a grwpiau, elusennau, canolfannau cymunedol a sefydliadau proffesiynol drwy'r fwrdeistref
- Dim gwasanaeth goruchwylydd i helpu cwsmeriaid i ddefnyddio gwasanaethau ar-lein
- Dim Eiriolwyr Cymunedol.

### Cynllun / Materion a Chamau i'w Datrys

Cynhaliwyd cyfarfodydd rheolaidd er mwyn ceisio cyngor, cysylltiadau, safbwyntiau ac adborth gan staff ac adrannau mewnol y cyngor, yn ogystal â gweithwyr proffesiynol eraill e.e. Cyngor ar Bopeth, y tîm Digartrefedd, cynrychiolwyr Tai, partneriaid Polisi, Dosbarth ac ati.

Defnyddiwyd dull cyfarfodydd tair haen gyda sefydliadau allanol a grwpiau er mwyn:

- cyflwyno a thrafod amcanion y Cynllun Peilot a Chredyd Cynhwysol (Cyfarfod 1)
- trafod ffyrdd o gydweithio er mwyn cyflawni'r amcanion (Cyfarfod 2)
- ymgysylltu wyneb yn wyneb ag Eiriolwyr Cymunedol, gwirfoddolwyr, defnyddwyr gwasanaethau ac aelodau o'r gymuned, ac ati (Cyfarfod 3)

Bu'r dull gweithredu hwn:

- yn hirwyntog
- yn llafurus
- yn weithredol drwy gydol y Cynllun Peilot
- yn angenrheidiol
- yn barhaus, ond yn gadarnhaol ac roedd angen 'gwerthwr' da i'w gyflawni.

Arweiniodd at gysylltiadau cryf a chydberthnasau gwaith da â thros 50% o'r sefydliadau y cysylltwyd â hwy.

Er mwyn symleiddio'r broses hon gallech uno cyfarfodydd un a dau (lle y bo'n bosibl).

### Sesiynau Ymgysylltu

- Cynlluniwyd y sesiynau hyn yn ystod pythefnos cyntaf y cynllun peilot ac roedd yn hawdd eu haddasu fel eu bod mor fyr neu hir ag yr oedd ei angen ar yr unigolion ym mhob sesiwn.
- Dim ond materion perthnasol yr ymdriniwyd â hwy, a hynny mewn fformat syml, y gellid ei olygu neu ei ymestyn yn dibynnu ar y gynulleidfa
- Drwy fod yn hyblyg, roeddem yn gallu diwallu anghenion ein cynulleidfa yn well ac arbed amser lle y bo'n bosibl.

Ceisiodd y tîm gynnal pob un o'r tair sesiwn (Ymwybyddiaeth, Cymorth Cyllidebu Personol

a Chynhwysiant Digidol) mewn un ymweliad ond nid oedd hyn bob amser yn bosibl.

**Awgrym defnyddiol** - ceisiwch dargedu grwpiau sefydledig er mwyn denu cynifer o bobl â phosibl a sicrhau'r effaith fwyaf bosibl. Nid yw'n werth chweil cynnal sesiynau ymgysylltu annibynnol - nifer fach o bobl oedd yn eu mynychu fel arfer.

Darparwyd deunyddiau ymgysylltu wedi'u lamineiddio. Un o'r heriau a wynebodd y tîm oedd sicrhau eu bod yn cyd-fynd â brand ac arddull y cyngor a threuliwyd nifer o wythnosau yn gwneud hyn.

### **Yr Hyn y Dylid ei Wneud / Yr Hyn Na Ddylid ei Wneud**

#### **Ymwbyddiaeth o Gredyd Cynhwysol**

**Dylech** sicrhau bod staff yn cynnal gwybodaeth ymarferol dda am Gredyd Cynhwysol

**Dylech** greu dogfen o gwestiynau cyffredin y gall staff gyfeirio ati naill drostynt eu hunain neu pan fydd aelod o'r cyhoedd yn gofyn cwestiynau iddynt, a chynnal a chadw'r ddogfen honno

**Dylech** dderbyn bod rhai pobl yn teimlo'n rhwystredig ac yn bryderus, neu eu bod o bosibl wedi bod drwy'r broses Credyd Cynhwysol ac wedi cael profiad anodd neu anfoddfaol. Byddwch yn amyneddgar ac yn gydymdeimladol. Ceisiwch chwalu mythau a sïon.

#### **Cynhwysiant Digidol**

**Dylech** gael pecyn cymorth TG ar waith sy'n addas at y diben cyn dechrau'r gwaith ymgysylltu

**Dylech** sicrhau bod y Goruchwylydd yn bresennol, ar gael ac yn amlwg bob amser yn yr ardal gwasanaethau cwsmeriaid a mynediad;

**Dylech** sicrhau bod gennych ffordd arall nad yw'n defnyddio TG y gall pobl gael gafael ar y wybodaeth hon megis:

- Gwasanaeth ffôn cyffwrdd
- Copïau papur o'r cyfeiriadur mewn llyfrgelloedd a phwyntiau mynediad eraill i gwsmeriaid
- Staff sy'n wynebu cwsmeriaid sydd wedi'u hyfforddi i ddefnyddio'r cyfeiriadur ar-lein ar ran y cwsmer.

#### **Cymorth cyllidebu**

**Dylech** gyfeirio cwsmeriaid at gyrsiau o fewn y fwrdeistref lle y gallant ddysgu sgiliau mathemateg

**Dylech** annog pawb i geisio cyllidebu.

#### **Cynhwysiant Digidol**

**Ni ddylech** dybio bod angen eich help ar bawb. Mae llawer o bobl eisoes yn defnyddio'r rhyngrwyd a'r e-bost, ac mae gan rai sefydliadau eisoes gynlluniau ar waith.

#### **Cymorth cyllidebu**

**Ni ddylech** dybio bod gan bawb sgiliau mathemateg sylfaenol, neu eu bod yn gwybod sut i ddefnyddio cyfrifiannell.

#### **Eiriolwyr Cymunedol**

**Ni ddylech** recriwtio gormod o wirfoddolwyr yn rhy gynnar cyn cyflwyno Credyd Cynhwysol.

Ceisiwch hyfforddi'r rhai sy'n cael trafferth gyda mathemateg a defnyddio cyfrifiannell er mwyn eu galluogi i roi cynnig ar gyllidebu.

### **Eiriolwyr Cymunedol**

**Dylech** werthfawrogi ei bod yn cymryd amser i ddod o hyd i ymgeiswyr addas

**Dylech** gynnig cymhellion i ddarparu wirfoddolwyr ar ffurf hyfforddiant, tystysgrifau, cymorth parhaus, a sicrwydd wrth ddarparu gwasanaeth

**Dylech** ddefnyddio gwirfoddolwyr presennol o fewn y fwrdeistref

**Dylech** gynnal 'rhaglen wirfoddoli' gynhwysfawr a allai gynnwys diwrnod gwybodaeth, diwrnod hyfforddi, cyswllt a enwyd, cyfathrebu rheolaidd, cymorth a diweddariadau / hyfforddiant parhaus, fforymau rheolaidd ar ôl iddynt ddechrau gwirfoddoli ac ati.

### **Gweithio gyda grwpiau sy'n Agored i Niwed**

**Dylech** werthfawrogi bod rhai sefydliadau gwirfoddol yn fach iawn, ac felly maent yn amharod i gymryd mwy o gyfrifoldeb a chymryd rhan mewn gwasanaethau neu gynlluniau cyngor ehangach neu nid ydynt yn gallu gwneud hynny

**Dylech** gynnal cyswllt â sefydliadau drwy'r fwrdeistref a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt am ddatblygiadau a'r hyn sy'n digwydd drwy e-gylchlythyr a dogfen Cwestiynau Cyffredin am Gredyd Cynhwysol a gaiff ei diweddarau'n rheolaidd.



## **Adran Dau - Cynhwysiant Ariannol**

### **Trosolwg o Gynhwysiant Ariannol**

Ystyrir bod Cynhwysiant Ariannol, gan gynnwys addysg hawlwr, yn un o'r prif feysydd angenrheidiol wrth baratoi hawlwr er mwyn sicrhau bod Credyd Cynhwysol yn llwyddiant. Diffiniwyd hyn yn y prospectws ar Gynlluniau Peilot ALLau fel maes yr oedd DWP am i Awdurdodau Lleol ei brofi. Yn sgil hynny, nododd 10 o'r Cynlluniau Peilot gyllid fel un o'u helfennau allweddol, gydag ALLau yn mabwysiadu amrywiaeth o dechnegau i ymgysylltu â chwsmeriaid.

Gweithgareddau allweddol i helpu i baratoi cwsmeriaid ym maes cynhwysiant ariannol:

- Sesiynau rheoli dyledion grŵp ac un i un
- Gweithio gyda sefydliadau partner megis Cyngor ar Bopeth a'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol (MAS) er mwyn darparu hyfforddiant ariannol i gwsmeriaid a chodi ymwybyddiaeth
- Ymgysylltu â chwsmeriaid yn gynnar
- Gweithio gydag Undebau Credyd er mwyn darparu cyfrifon i gwsmeriaid
- Diweddarau gwefannau cynghorau yn barhaus gan gynnwys cyngor cyfredol ar ddyledion
- Hyrwyddo gwaith fel ffordd allweddol o gynyddu incwm
- Targedu pobl ifanc 18-24 oed gyda thechnegau ymgysylltu a dysgu arloesol er mwyn gwella eu hyder ariannol.

Mae'r gwersi allweddol a ddysgwyd o'r cynlluniau peilot yn cynnwys:

- Mae'n well gan gwsmeriaid ddelio â chyfryngwr/partner y maent yn ymddiried ynddo er mwyn trafod materion ariannol
- Nid yw cwsmeriaid yn barod i gymryd rhan mewn sesiynau grŵp er mwyn trafod eu sefyllfa ariannol bersonol ac mae'n well ganddynt gael sesiynau un i un
- Dim ond pan fydd pethau wedi mynd yn argyfwng y mae cwsmeriaid yn dueddol o ofyn am help gyda'u materion ariannol ac nid ydynt yn dueddol o ymgysylltu cyn hynny
- Daw cymorth cyllidebu yn gyngor ar ddyledion am nad yw cwsmeriaid yn ymgysylltu neu'n cydnabod eu problemau'n ddigon cynnar
- Mae cwsmeriaid (tenantiaid newydd) yn defnyddio adnoddau cyllidebu os yw'r rhain ar gael ac os cânt eu hegluro
- Mae angen parhau i fonitro ac ymgysylltu â chwsmeriaid ar ôl y cyswllt cychwynnol er mwyn sicrhau eu bod yn parhau i reoli eu harian, fel arall ni allwch fyth fesur effeithiolrwydd.

Arweiniodd hyn at y gweithgareddau canlynol:

- Cyngor Sir Birmingham yn cynnig adnodd cyllidebu ar-lein fel rhan o'i ddatrysiad Cofnodlyfr Digidol gyda chwsmeriaid hefyd yn gallu rhagweld cyfnodau costus yn ystod y flwyddyn h.y. prynu gwisg ysgol, y Nadolig ac ati
- Cyngor Caerffili, mewn partneriaeth â'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth, yn nodi'r tenantiaid hynny sydd â'r angen mwyaf am gymorth dyledion ac yn eu cyfeirio at weithiwr achos Canolfan Cyngor ar Bopeth er mwyn eu helpu i ymdopi â'u hargyfwng ariannol.

## **Cyfarfod yr Arglwydd Freud â Chynrychiolwyr Cynlluniau Peilot a Arweinir gan ALLau – 13 Ionawr 2014**

Nodir isod bwyntiau dysgu allweddol a ddaeth i'r amlwg yn ystod y trafodaethau rhwng yr Arglwydd Freud a chynrychiolwyr Cynlluniau Peilot ar y thema Cynhwysiant Ariannol.

Mae gwaith y cynlluniau peilot wedi nodi'n glir yr heriau a wynebwr wrth fynd i'r afael â chynhwysiant ariannol. Nodwyd dau brif rwystr:

- amharodrwydd hawlwrwr i drafod eu sefyllfa ariannol
- anfodlonrwydd i ymgysylltu cyn i bethau fynd yn argyfwng.

Roedd hawlwrwr yn ymddangos yn amharod i ystyried opsiynau a allai atal pethau rhag mynd yn argyfwng, gan ofyn am help a chydabod eu sefyllfa dim ond mewn amgylchiadau eithriadol. Mae'r cynlluniau peilot wedi nodi arfer da ond mae angen gwneud rhagor o waith er mwyn deall yn iawn pa gymorth/gwasanaethau ychwanegol y mae angen i bartneriaethau eu rhoi ar waith er mwyn sicrhau eu bod yn ymgysylltu'n effeithiol â chwsmeriaid i'w galluogi i fod yn annibynnol yn ariannol.

Mewn gwirionedd, ni fanteisiodd nifer o'r cwsmeriaid a gymerodd ran yn y cynlluniau peilot ar y cymorth a gynigiwyd. Arbrofwyd â nifer o ddulliau gweithredu, er enghraifft defnyddio landlordiaid/swyddogion tai i ymgysylltu â thenantiaid; holiaduron i brofi sgiliau cyllidebu ac ymwybyddiaeth ariannol hawlwrwr. Cynigiwyd galwadau ffôn dilynol yn hytrach nag apwyntiadau wyneb yn wyneb yn dilyn y cynlluniau peilot a cheisiwyd denu mwy o bobl i gyfarfodydd cyllidebu a sesiynau hyfforddi drwy anfon negeseuon atgoffa testun ac e-bost.

Mae'r gwersi a ddysgwyd o'r cynlluniau peilot yn atgyfnerthu'r ffaith bod cyllidebu yn fater personol iawn a gall y geiriau a ddefnyddir fod yn allweddol wrth geisio ymgysylltu â hawlwrwr. Er mwyn cydnabod hyn, datblygodd y cynlluniau peilot ddulliau gweithredu amgen er mwyn ceisio newid ffocws y cymorth a gynigiwyd. Enghraifft dda o hyn yw cynnig gwasanaeth i leihau gwariant a biliau, yn hytrach na galw'r cymorth yn "gyngor ariannol". Fodd bynnag, mae'n amlwg na fydd yr un gwasanaeth yn diwallu holl anghenion y gymuned leol. Ystyrir bod amrywiaeth o wasanaethau sy'n ategu ei gilydd yn arfer da.

Yn ystod y cyfarfod, cytunodd y cynlluniau peilot fod tair elfen graidd yn hanfodol wrth fynd i'r afael â chynhwysiant ariannol:

- Dull o nodi gwendidau ariannol - er mwyn sicrhau y caiff y broblem ei chydabod cyn i bethau fynd yn argyfwng
- Gwaith dilynol / gwaith achos - er mwyn sicrhau y gweithredir ar y cyngor a geir
- Adborth a Monitro - er mwyn sicrhau bod y ddarpariaeth yn briodol ac yn cael ei haddasu yn ôl yr angen.

Er bod y cynlluniau peilot wedi arbrofi ag amrywiaeth o ddulliau gweithredu mewn perthynas â chynhwysiant ariannol ac wedi nodi materion allweddol, mae'n amlwg bod angen gwneud rhagor o arbrofi a threialu yn y maes hwn.

Mae nodi'r ffyrdd gorau o helpu hawlwrwr i gydnabod eu sefyllfa ariannol, derbyn cymorth a chyngor proffesiynol, a gwneud penderfyniadau hyddysg effeithiol yn hanfodol i sicrhau annibyniaeth ariannol.

### **Safbwynt Gorllewin Lindsey**

Nifer fach iawn o bobl sydd wedi manteisio ar gymorth ariannol (Moneybox). Rydym wedi llunio taflenni, cysylltu â'r wasg leol ac wedi cyhoeddi dolenni ar wefannau cyfryngau cymdeithasol, ond mae'n anodd i bobl gael gafael ar gymorth ariannol. Mae sefydliadau partner yn atgyfeirio cwsmeriaid, ond gwyddom nad yw llawer o gwsmeriaid hyn yn mynd i'r apwyntiadau a drefnir. I gychwyn, roeddem yn credu y byddai argymhellion personol yn cynyddu nifer y bobl sy'n manteisio ar gymorth ariannol, ond nid felly y bu, oherwydd er bod y rhai sydd wedi manteisio ar gymorth ariannol yn fodlon iawn ar y gwasanaeth y maent wedi ei gael, maent yn amharod i ddweud wrth eraill eu bod wedi cael cymorth ariannol.

Rydym yn siarad â landlordiaid cymdeithasol cofrestredig er mwyn ceisio bod yn ystyriol o amgylchiadau tenantiaid sydd mewn ôl-ddyledion ond sy'n cael cymorth gan Moneybox.

Rydym wedi cydnabod bod angen newid fformat Moneybox ac rydym wedi rhoi'r cam cyntaf ar waith yn y Flwyddyn Newydd gyda chynllun parhaus i ddarparu Moneybox symudol o amgylch y Dosbarth, sydd mewn gwirionedd yn cynnig mwy o gyfleoedd i drigolion a thenantiaid gael budd o'r gwasanaeth.

Mae'n bwysig deall y canlynol:

- mae unigolion yn amharod i ofyn am gymorth ariannol tan i bethau fynd yn argyfwng
- mae rhoi cymorth cyllidebu defnyddiol yn cymryd amser, o bosibl nifer o wythnosau, ac ar sail un i un y gwneir hynny'n fwyaf llwyddiannus
- mae angen amynedd a dyfalbarhad. Mae angen i bawb dan sylw dderbyn bod hon yn agenda anodd ac mai nifer fach o bobl fydd yn gofyn am gymorth.

### **Adborth gan Cyngor ar Bopeth mewn partneriaeth â Gorllewin Lindsey**

Roeddem yn credu bod sesiynau Money Box yn syniad gwych a chafwyd presenoldeb da gan sefydliadau partner, gan ddangos ymrwymiad gan bawb i helpu'r gymuned a lleihau effaith Credyd Cynhwysol yn y dyfodol.

Fodd bynnag, nifer fach o bobl a fanteisiodd ar y sesiynau. Efallai bod hynny am fod gan y cleientiaid yr oeddem yn ceisio ymgysylltu â hwy agwedd ymatebol yn hytrach nag ataliol. Canolbwyntiwyd ar gymuned benodol lle roedd anghenion penodol, ond gallai hyn fod wedi cael effaith negyddol oherwydd efallai nad oedd y gymuned am gael ei gweld yn ymgysylltu. Llwyddodd ein gweithiwr achos dyledion i gael rhai cleientiaid ond nid oedd yn ddefnydd effeithiol o amser ac rydym bellach wedi cynnig y cymorth fel aswyr porth ar gyfer y sesiynau, a all atgyfeirio cwsmeriaid fel y bo'n briodol.

Cynhaliwyd sesiynau Money Box ar brynhawn dydd Gwener i gychwyn, a allai fod wedi cael effaith. Gwyddom o brofiad bod gwasanaethau yn dawelach o lawer ar ddydd Gwener. Oherwydd hynny, penderfynwyd cynnal y gwasanaeth ar fore dydd Mawrth gan dybio y byddai hon yn adeg fwy addas, gan ddefnyddio lleoliad canolog mwy cyfleus, ond nid yw hyn wedi gwneud gwahaniaeth. Mae'n anodd deall 'pam' ond gallai ymwneud â'r ffaith bod gan y math o gleientiaid sy'n agored i niwed a welwn agweddau ymatebol ac nid ydynt ac ni allant gynllunio ar gyfer y dyfodol.



## Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 1

Sut ydych chi'n nodi ac adnabod gwahanol gategorïau o waharddiad ariannol a beth yw'r atebion i fynd i'r afael â phob categori?

### Ateb

Efallai bydd y Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol a gwybodaeth leol yn helpu i nodi'r cwsmeriaid hynny a allai gael eu heffeithio gan y gwahanol fathau o waharddiad ariannol (e.e. mynediad at wasanaethau bancio). Mae brysbennu effeithiol yn hanfodol wrth nodi'r categori o waharddiad ariannol, ynghyd â chymorth ariannol wedi'i deilwra i fynd i'r afael ag anghenion cwsmeriaid. Bydd yn bwysig bod unigolion yn adnabod ac yn mynd i'r afael â'u materion ariannol. Pennir llwyddiant ar sut y bydd yr unigolyn yn deall, cydnabod a gwella eu sefyllfa ariannol.

## Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 1 Argymhellion

### Argymell yn Gryf

- Brysbennu effeithiol, gan gynnwys cwestiynau yn canolbwyntio ar ymddygiad, i alluogi cwsmeriaid i ddeall materion/heriau ariannol neu faterion cyllidebu
- Deall y gwahanol gategorïau o allgau ariannol (a bennir yn lleol) a'r atebion mwyaf effeithiol priodol ar gyfer pob un ohonynt
- Mae angen cael cysylltiadau partneriaeth effeithiol, cyd-drefnu a systemau cyfeirio ar waith (byddai dealltwriaeth o wasanaethau ariannol sydd ar gael yn helpu hyn)
- Nodi pwyntiau sbardun sy'n achosi straen/caledi ariannol
- Mae amrywiaeth o gynnyrch/offer hygyrch ariannol ar gael yn lleol, sy'n caniatáu i gwsmeriaid reoli eu harian yn effeithiol ac yn hyblyg drwy eu sianel ddewisol e.e. ar-lein, wyneb yn wyneb neu dros y ffôn
- Integreiddio ymwybyddiaeth ariannol i ryngweithiadau cwsmeriaid presennol
- Addysgu staff o ran ymwybyddiaeth ariannol/ lle i gael mwy o gyngor arbenigol i gwsmeriaid lle bo angen
- Croesyfeirio data sydd ar gael i weld lle bydd gan gwsmer ôl-ddyledion treth cyngor/rhent ac ati er mwyn targedu'r cwsmeriaid hynny am gymorth ariannol/cyllidebu.

### Dymunol

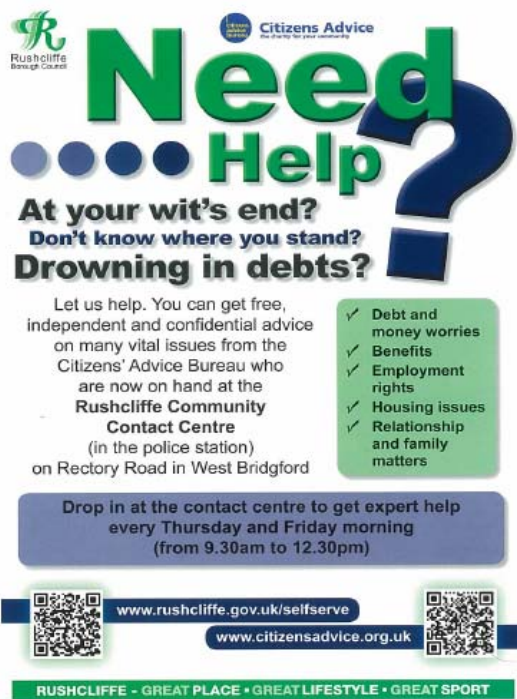
- Cael strategaeth cynhwysiant ariannol manwl
- Gweithio gydag Undebau Credyd Lleol a banciau ar y stryd fawr i gynnig cynnyrch ariannol fforddiadwy
- Defnyddio arbenigedd Cyngor Ar Bopeth/Money Advice Service/Awdurdod Lleol wrth ddatblygu sesiynau ymwybyddiaeth a chynnyrch ariannol
- Mae angen i'r iaith a ddefnyddir mewn cyfathrebiadau i gwsmeriaid fod yn gywir ac wedi'i dargedu i'w sefyllfa, h.y. a yw'n rheoli dyledion, rheoli arian neu reolaeth ariannol?

## Paratoi i Gyflwyno Credyd Cynhwysol - Cwestiynau ac Atebion Allweddol ar gyfer Awdurdodau Lleol

- Gall diweddarau gwefannau a darparu dolenni i offer a chyrrff cyllidol perthnasol helpu
- Rhannu adnoddau/eiddo drwy'r ymagwedd aml-asiantaethol
- Hyrwyddwyr ariannol i fod ar gael (yn enwedig mewn ardaloedd gwledig).

### Uchelgeisiol

- Gweithio gyda banciau ar y Stryd Fawr i gynnig cyfrifon banc sylfaenol fforddiadwy i gwsmeriaid
- Darparu mwy o gyllid Undeb Credyd i'w galluogi i fod yn fwy cynaliadwy
- Addysgu plant/pobl ifanc ar bwysigrwydd cyllidebu, cynilo arian ac ati
- Cymell cwsmeriaid i reoli eu harian eu hunain.



**Need Help?**  
At your wit's end?  
Don't know where you stand?  
Drowning in debts?

Let us help. You can get free, independent and confidential advice on many vital issues from the Citizens' Advice Bureau who are now on hand at the Rushcliffe Community Contact Centre (in the police station) on Rectory Road in West Bridgford

- ✓ Debt and money worries
- ✓ Benefits
- ✓ Employment rights
- ✓ Housing issues
- ✓ Relationship and family matters

Drop in at the contact centre to get expert help every Thursday and Friday morning (from 9.30am to 12.30pm)

[www.rushcliffe.gov.uk/selfserve](http://www.rushcliffe.gov.uk/selfserve)  
[www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)

RUSHCLIFFE - GREAT PLACE • GREAT LIFESTYLE • GREAT SPORT



Citizens Advice Bureau now at

**Rushcliffe Community Contact Centre**

Rectory Road  
West Bridgford  
Nottingham  
NG2 5FE

Open for face to face enquiries from  
8am to 6pm Monday to Friday  
and 9am to 1pm on Saturday,  
or phone Monday to Friday 8am to 6pm



**Uchod: Taflen Cyngor Bwrdeistref Rushcliffe ar gyfer cyngor ar ddyledion**



### **Melton - Cyngor Ariannol**

Cyngor Bwrdeistref Melton oedd un o'r Awdurdodau Lleol cyntaf i gyflwyno Gwasanaeth Cyngori Ariannol yn ei swyddfeydd gan gynnwys sesiynau cyllidebu 45 munud. Dros y ddwy flynedd diwethaf, mae dros 500 o drigolion wedi cyfarfod â'r cynghorydd ariannol.

Yn dilyn ymarfer mapio gwasanaethau cyngori yn yr ardal, rydym wedi sefydlu'r "Fforwm Dysgu" sy'n dwyn ynghyd dros 20 o sefydliadau lleol er mwyn manteisio i'r eithaf ar yr agenda dysgu, sgiliau, diwygio lles a chynhwysiant ariannol.

Mae'r dull gweithredu hwn yn sicrhau y caiff gwasanaethau eu cydgysylltu fel bod unigolion, gan gynnwys y grwpiau hynny sy'n anodd eu cyrraedd, yn gwybod ble i fynd i gael y cymorth a'r cyngor ariannol gorau posibl. Ar yr un pryd, mae amrywiaeth o gymorth ac adnoddau cyllidebu ar gael i bob asiantaeth (nad ydynt yn annibynnol ar ei gilydd), er mwyn sicrhau dull gweithredu cyson.

Ymwybyddiaeth a hyfforddiant parhaus o ran buddiannau'r cymorth sydd ar gael i gwsmeriaid a staff rheng flaen gan gynnwys ymwybyddiaeth o gyngor gwael ar ddyledion e.e. benthycwyr diwrnod cyflog a benthycwyr didrwydded.

Lleihau'r rhwystrau i gael gafael ar gyngor drwy ddarparu amrywiaeth o opsiynau atgyfeirio a hunangymorth gan gynnwys ariannu canolfan gyswllt i gwsmeriaid Canolfan Cyngor ar Bopeth Swydd Gaerlŷr yn rhannol, lle mae cymorth a chyngor ar gael drwy ffonio rhif ffôn am ddim.

Rydym yn ceisio deall pa fath o gyngor y mae pobl am ei gael yn barhaus drwy ddefnyddio Cypolwg Cwsmeriaid er mwyn teilwra cyngor ariannol a chyngor ar ddyledion i ddiwallu anghenion lleol.

## Cynhwysiant Ariannol Cwestiwn 2

Sut ydych yn ymgysylltu'n effeithiol gyda hawlwyr sy'n anodd eu cyrraedd neu'r rhai sy'n gwrthod derbyn caledi ariannol?

### Ateb

Sicrhau bod rhwydweithiau partneriaeth leol yn gweithio at yr un nodau, gan roi negeseuon cyson a bod yr holl staff perthnasol yn dilyn hyfforddiant ymwybyddiaeth er mwyn adnabod y rhai sydd angen cymorth / help / addysg. Disodli'r enw'r drwg sy'n gysylltiedig â 'dyled' drwy wella ymwybyddiaeth o'r mathau o galedi ariannol, mecanweithiau cymorth addas ac annog mynediad cynharach at wasanaethau cyngor i wella gallu ariannol cwsmer.

## Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 2 Argymhellion

### Argymell yn Gryf

- Nodi'r sawl sydd fwyaf agored i niwed drwy rannu mwy o ddata rhwng sefydliadau a thargedu'r grwpiau hyn, h.y. trwy gyfrwng Grwpiau Ffocws, ymweliadau cartref, cymorthfeydd (mwy drud mewn lleoliadau gwledig)
- Gweithio mewn partneriaeth gref gyda nodau clir, amcanion a negeseuon yn gyson gyda dull cyfeirio effeithiol i sicrhau un drws ymagwedd / aml-asiantaeth
- Cytuno mewn partneriaeth pwy sydd fwyaf anodd eu cyrraedd
- Addysgu staff perthnasol mewn ymwybyddiaeth ariannol. Pob asiantaeth i fod yn ymwybodol o'r cymorth sydd ar gael ac wedi'u hyfforddi i nodi arwyddion posibl o straen ariannol gan ddefnyddio'r ystod o offer sydd ar gael
- Gwneud y defnydd gorau o unigolion yr ymddiried ynddynt i hyrwyddo straeon bywyd go iawn o bobl yn gwella eu bywydau
- Integreiddio ymwybyddiaeth ariannol i ryngweithiadau cwsmeriaid presennol
- Nodi "mannau cyffwrdd" lle mae caledi ariannol yn amlwg, ond nid yw cwsmeriaid yn ymwybodol/nid am gyfaddef bod ganddynt broblem.

### Dymunol

- Defnyddio barn cwsmeriaid i ddeall sut mae'n well gan grwpiau penodol i ni gysylltu â hwy (e.e. canfuwyd bod cyswllt personol â chwsmeriaid yn cael gwell effaith)
- Normaledd gymdeithasol o arfer da ym maes cyfathrebu, e.e. "90% o boblogaeth y DU yn gwneud taliadau uniongyrchol gan ei fod yn gyflym, yn hawdd ac yn gyfleus"
- Gwasanaethau cymorth ar gael ar y pwynt cyswllt neu'n fuan iawn wedi hynny, i osgoi problemau waethygu
- Mynd i gymunedau gan gyflwyno sioeau teithiol os yw eich demograffig angen hynny
- Darparu cymorth cyfrinachol mewn lleoliadau addas heb ofni torri cyfrinachedd
- Deall dyheadau cwsmeriaid a'u helpu i adnabod sut y gall problemau ariannol atal eu cyrhaeddiad h.y. cyfrifiannell gwell eu byd.

## Uchelgeisiol

- Hyfforddiant i blant yn yr ysgol ar sgiliau bywyd a rheoli cyllideb
- Dylai cymorth ariannol fod ar gael ar sail allgymorth.

### **Astudiaeth Achos:** Cyngor Dumfries a Galloway

Roedd menyw 54 oed yn teimlo ei bod yn wynebu rhwystrau ychwanegol i gyflogaeth yr oedd angen cymorth arni i'w goresgyn. Roedd yn byw gyda'i phartner mewn llety rhent preifat ac yn gwneud wyth awr o waith a ganiateir bob wythnos, yn ogystal â hawlio Lwfans Cyflogaeth a Chymorth (4 blynedd - yn dioddef o iselder ar ôl profedigaeth deuluol).

Er ei bod yn awyddus i weithio mwy o oriau er mwyn rhoi'r gorau i gael budd-daliadau, roedd ganddi ddiffyg hyder ac nid oedd yn siŵr sut i fynd ati i wneud hyn.

Yn dilyn y cyfarfod cychwynnol â'r Gweithiwr Cyswllt, cafodd y cleient ddau gyfarfod arall er mwyn pennu nodau, trefnu ei CV a mynd dros chwiliadau swyddi.

Ar ôl y sesiwn gychwynnol, eglurodd y cleient ei bod mewn o leiaf £15,000 o ddyled, ac er nad oedd wedi nodi hyn ar ei ffurflen pan gofrestrodd yn gyntaf, roedd yn teimlo bod angen iddi siarad â rhywun.

Cynhaliwyd cyfarfodydd wythnosol er mwyn llunio cynllun ar sut i ddelio â'r mater. Roedd y ffaith ei bod yn dioddef o iselder yn golygu bod hon yn broses anodd oherwydd byddai'n colli hyder. Wrth iddi ddatgelu mwy o wybodaeth am sut yr oedd wedi mynd i'r ddyled (sgamiau), deallwyd bod angen cymorth proffesiynol arni.

Trefnwyd apwyntiad iddi gyda'r Ganolfan Cyngor Bopeth er mwyn ei helpu i ddelio â'r ddyled a chafwyd canllawiau gan yr heddlu ar ymwybyddiaeth. Dilynodd y cwsmer hefyd gwrs TG er mwyn ei galluogi i feithrin sgiliau i chwilio am waith, yn ogystal â chwrdd â phobl newydd i'w helpu i fagu hyder.

Drwy ein rhwydwaith cymorth a phartneriaid, mae'r cwsmer wedi magu hyder ac wedi cynyddu ei horiau gwaith i 30 awr, gan roi'r gorau i gael budd-daliadau o ganlyniad i hynny.

## Cynhwysiant Ariannol Cwestiwn 3

Sut ydych yn goresgyn rhwystrau i hawlwrwyr cymryd cyngor/cymorth dyled?

### Ateb

Mae angen buddsoddi amser ymlaen llaw gyda'r cwsmer i ddeall eu rhwystrau. Bydd gweithio gyda phartneriaid sydd eisoes yn hysbys ac y mae'r cwsmer yn ymddiried ynddynt yn helpu i feithrin ymddiriedaeth a pherthynas agored, gan ddarparu amgylchedd i unigolion fynd i'r afael â'u materion rheoli ariannol. Drwy hyrwyddo sut mae pobl eraill wedi elwa o gyngor ariannol ac esbonio manteision cymryd cymorth, e.e. gwell ffordd o fyw, dangos sut mae cwsmeriaid eraill wedi dod drwy'r her.

## Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 3 Argymhellion

### Argymell yn Gryf

- Mae angen cael proses gyfeirio clir a chyflym rhwng sefydliadau partner ac ymagwedd gyson
- Darparu cymorth cyfrinachol mewn lleoliadau addas heb ofni torri cyfrinachedd
- Defnyddio Barn Cwsmeriaid i ddarparu diffiniad clir o'r rhwystrau sy'n atal cwsmeriaid rhag manteisio ar gyngor
- Darparu dulliau rheoli ariannol perthnasol i gynorthwyo cwsmeriaid gyda'u taith i annibyniaeth ariannol
- Cael gwared ar yr enw drwg sy'n gysylltiedig â 'dyled' i helpu i addysgu cwsmeriaid nad yw baich/straen ariannol yn broblem y mae angen iddynt ddelio ag ef ar eu pen eu hunain
- Defnyddio technegau "cam wrth gam" i ddwyn perswâd ar gwsmeriaid i gael cymorth i newid eu hymddygiad
- Darparu cysylltiadau ar yr holl wefannau partner i gynhyrchion rheoli ariannol h.y. Money Advice Service neu gyfeirio at grwpiau ymgynghorol.

### Dymunol

- Darpariaeth wyneb yn wyneb, er ei fod yn ddrutach, mae'n fwy effeithiol
- Dileu gallu cwsmeriaid i gael mynediad at wasanaethau benthyca arian ar offer TG a ddarperir yn lleol ac yn lle hynny eu haddysgu ar Undebau Credyd Lleol.

### Uchelgeisiol

- Cymell cymorth rheoli ariannol a chyfrifon cyllidebu cysylltiedig
- Defnyddio Hyrwyddwyr Ariannol Cymunedol (e.e. cyfrifwyr wedi ymddeol / bancwyr ac ati) fel gwirfoddolwyr
- Ariannu cwsmeriaid sydd wedi bod trwy'r 'daith ariannol' i ddod yn eiriolwyr o'r gwasanaeth rydym yn ceisio ei gyflenwi
- Addysgu plant am bwysigrwydd gwaith, arian a sgiliau ariannol - dylanwadu ar rieni
- Darparu arian partneriaeth ar gyfer ymgyrchoedd marchnata i gynyddu cyfeirio ac ati.



- Arian ar gael i 'gyflogi' gweithwyr proffesiynol h.y. Cyngor Ar Bopeth, Money Advice Service i ddyfeisio hyfforddiant/cynnyrch a/neu yngor wyneb yn wyneb ar y safle ar reolaeth ariannol.

## Family Fun & Advice

Get important welfare reform information at fun day events

### Children's Entertainment

- Face Painting
- Magician
- Meet Peppa Pig, Ben 10, Mike the Knight and Hello Kitty
- Leisure activities
- Free refreshments

### Advice and Support

- Welfare reform advice
- Financial advice & money saving tips
- Help to get online
- Support to find work
- Ideas for low cost family activities

### Organisations attending

- Supporting People
- Housing Advice
- Citizens Advice Bureau
- Credit Unions
- Family Information Service



| Date          | Time          | Venue                       |
|---------------|---------------|-----------------------------|
| 26th February | 3.30pm-5.30pm | Ael y Bryn Community Centre |
| 28th February | 3.30pm-5.30pm | White Rose Resource Centre  |
| 4th March     | 3.30pm-5.30pm | Ty Sign Primary School      |
| 8th March     | 3.30pm-5.30pm | Trinant Primary School      |
| 14th March    | 4.00pm-6.00pm | Bargoed Community Centre    |
| 18th March    | 9.00am-1.00pm | Penyrheol Community Centre  |
| 23rd March    | 2.00pm-5.00pm | Blackwood Miner's Institute |

Transport can be arranged if necessary.  
For more information, please contact Rachael Clarke, Communities First Programme Development Officer on 01443 864139 or email [clarkr@caerphilly.gov.uk](mailto:clarkr@caerphilly.gov.uk)



## Hwyl a Chyngor i'r Teulu

Cyfle i gael gwybodaeth bwysig am ddiwygio lles yn ystod diwrnodau o hwyl

### Adloniant i Blant

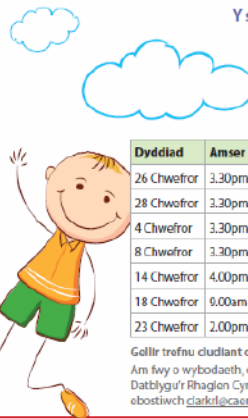
- Pointio wynbau
- Consiwrwr
- Cyfle i gyfarfod â Peppa Pig, Ben 10, Mike the Knight a Hello Kitty
- Gweithgareddau hamdden
- Llunbeth am ddim

### Cyngor a Chymorth

- Cyngor ynghylch diwygio lles
- Cyngor ariannol ac o ran arbed arian
- Help i ddefnyddio'r we
- Cymorth i dddod o hyd i waith
- Syniadau o weithgareddau hwyl rhad i deuluoedd

### Y sefydliadau a fydd yn bresennol

- Cofnegi Pobl
- Cyngor ar Dai
- Cyngor ar Bopeth
- Undebau Credyd
- Gwasanaeth Gwybodaeth i Deuluoedd



| Dyddiad     | Amser         | Lleoliad                        |
|-------------|---------------|---------------------------------|
| 26 Chwefror | 3.30pm-5.30pm | Canolfan Gymunedol Ael y Bryn   |
| 28 Chwefror | 3.30pm-5.30pm | Canolfan Adnoddau'r Rhosyn Gwyn |
| 4 Chwefror  | 3.30pm-5.30pm | Ysgol Gynradd Ty Sign           |
| 8 Chwefror  | 3.30pm-5.30pm | Ysgol Gynradd Trinant           |
| 14 Chwefror | 4.00pm-6.00pm | Canolfan Gymunedol Bargoed      |
| 18 Chwefror | 9.00am-1.00pm | Canolfan Gymunedol Pen-yr-hoel  |
| 23 Chwefror | 2.00pm-5.00pm | Sefydliad y Glowyr Coed Duon    |

Gallir trefnu ciudiant os oes angen.  
Am fwy o wybodaeth, cysylltwch â Rachael Clarke, Swyddog Datblygiad Rhaglen Cymunedau yn Gyntaf ar 01443 864139 neu e-bostiwch [clarkr@caerphilly.gov.uk](mailto:clarkr@caerphilly.gov.uk)



## Uchod: Poster gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

### Melton - Cynhyrchion Ariannol

Mae Melton ar hyn o bryd yn ariannu darpariaeth Undeb Credyd leol a leolir gyferbyn â Swyddfeydd y Cyngor (gyda sesiynau galw heibio yn Swyddfeydd y Cyngor).

Yn Nwyrain Canolbarth Lloegr, Cyngor Bwrdeistref Melton oedd yr ALI 1<sup>af</sup> i ymuno ag Undebau Credyd Dwyrain Canolbarth Lloegr, gan gynnig ystod lawn o gynhyrchion Credyd Cynhwysol i gwsmeriaid, gan gynnwys cyfrifon Pot Jam. Fel rhan o'n hymrwymiad i Gredyd Cynhwysol, mae staff Cyngor Bwrdeistref Melton wedi trefnu didyniadau uniongyrchol o'u cyflog.

Mae'r Undeb Credyd wedi darparu sesiynau ymwybyddiaeth ariannol i'r cyhoedd, gan weithio ochr yn ochr â'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth leol. Fel rhan o'n hagenda dysgu a sgiliau, sy'n rhan o ymdrech i baratoi pobl ddi-waith at waith cyn i archfarchnad newydd agor yn Melton, rhoddodd yr Undeb Credyd gyngor ar fancio a chynilo i dros 500 o bobl.

Mae'r Cyngor hefyd wedi lansio taflen ganllaw ariannol "Me & My", sy'n cynnwys manylion cyswllt a chyngor defnyddiol mewn fformat hawdd ei ddarllen, ac mae wedi bod yn boblogaidd iawn.

## **Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 4**

Pwy sydd yn y sefyllfa orau i roi cyngor/cymorth a pha rôl y gallant ei chwarae?

### **Ateb**

Rhaid i bob partner gydnabod bod rôl i'w chwarae i unigolyn y maent yn ymddiried ynddo (rhywun y mae'r cwsmer eisoes wedi adeiladu perthynas gyda hwy) i gefnogi cwsmeriaid i ddefnyddio offer ariannol effeithiol, cyngor a chymorth ymarferol gan asiantaethau partner. Drwy gydweithio, mae cyfuniad o bartneriaid lleol a chenedlaethol gan gynnwys gwasanaethau arbenigol lleol, yn y sefyllfa orau i roi cyngor wedi'i deilwra a chymorth i gwsmeriaid.

## **Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 4 Argymhellion**

### **Argymell yn Gryf**

- Ymarfer mapio gwasanaethau cynghori ledled yr ardal
- Dull partneriaeth wedi'i diffinio'n glir (yn cynnwys Landlordiaid a darparwyr Tai) at reoli a chyngor ariannol
- Codi ymwybyddiaeth a darparu hyfforddiant ar fanteision i gwsmeriaid a staff rheng flaen am y cymorth sydd ar gael gan gynnwys ymwybyddiaeth o gyngor ar ddyledion drwg e.e. benthycwyr diwrnod cyflog a benthycwyr arian didrwydded
- Lleihau'r rhwystrau i gael mynediad trwy ddarparu ystod o opsiynau cyfeirio a dewisiadau hunangymorth
- Ystod o gefnogaeth ac offer cyllidebu ar gael i bob asiantaeth ac nid yn annibynnol o'i gilydd - er mwyn sicrhau dull cyson
- Darparu cysylltiadau ar wefannau partner o ran lle y gellir cael cyngor ariannol i'w ddarparu neu geisio
- Mae angen i bob partner ddarparu'r un neges glir a chyson
- Deall pa fath o gyngor y mae pobl am ei gael – Profiadau Cwsmeriaid – i'w deilwra'n lleol.

### **Dymunol**

- Gwell cysylltiadau rhwng gwasanaethau cynhwysiant ariannol a chyflogadwyedd i ddangos manteision gwaith
- Mae atal yn well na gwellhad - paru/rhannu data wedi'i wella i nodi rhybuddion, e.e. ceisiadau Taliad Tai Yn Ôl Disgresiwn
- Cyfeirio pob cwsmer at argaeledd cymorth, nid dim ond y rhai sydd â phroblemau
- Cydleoli gwasanaethau i ddarparu dull un cam
- Cydnabod yr angen i ddarparu mwy o fuddsoddiad i grwpiau bach lleol i ddarparu gwasanaethau wedi'u targedu mewn cymunedau gwledig
- Darpariaeth allgymorth mewn awdurdodau gwledig
- Hyfforddiant ariannol Money Advice Service/Cyngor Ar Bopeth/Awdurdod Lleol ar gyfer staff perthnasol.



## Uchelgeisiol

- Mwy o arian ar gyfer asiantaethau cynghori annibynnol er mwyn eu galluogi i gael mwy o alluoedd

## Darn o daflen gan Gyngor Bwrdeistref Melton



**Me and My Money**

### Help with money issues

In these difficult times when money is tight there are organisations that can help with financial planning and practical support.

We have put together a list of these that can be contacted if you are experiencing financial difficulties.

To find out more information regarding the help and support agencies in this section can offer please visit our website [www.melton.gov.uk](http://www.melton.gov.uk) for links.

**Citizen Advice Bureau**  
Providing people with information on their rights - incl. benefits, housing and employment, and on debt, consumer and legal issues.  
**Tel: 0844 417 1025**  
or from a mobile **Tel: 0300 330 1025**

**National Debt Line**  
Free and independent advice on how to deal with debt problems.  
**Tel: 08088 084000**

**Step Change Debt Charity**  
For support with credit issues.  
**Tel: 08001 381111**

**Melton Furniture Project**  
Furniture at discounted prices.  
**Tel: 01664 410380**

**Clockwise**  
Access to affordable credit, support with bank accounts and financial products.  
**Tel: 0116 242 3900**

**Tax Credits**  
Support with working tax credits and child tax credits, dependant on working hours.  
**Tel: 03453 003900**

**Money Advice Service**  
Support with budgeting and finances.  
"Free 45 minute budget health checks."  
**Tel: 0300 500 5000**

**Melton Borough Council**  
To make payments towards rent and council tax.  
**Tel: 01664 502502**

**Me and My Money**

## Isod - Poster a luniwyd gan Gyngor Caerfaddon a Gogledd-ddwyrain Gwlad yr Haf

### Need help getting your head around Benefits changes?

#### Benefits changes...

More are planned in 2013. Find out how they'll affect you and what you can do to get prepared:

- 1 **Work wonders...** boost your job and career prospects with practical help and advice.
- 2 **Money matters...** get to grips with managing a budget and finding the right debt advice.
- 3 **Get computer savvy...** know where you can get online and learn the skills you'll need.

#### Get expert advice in a friendly atmosphere...

Come along to one of these informal community workshops in May 2013 to find out more:

- **Keynsham, Tue 14 May, 10am - 12 noon**  
Hawthorn Meeting Room, Carpenters Lane, Keynsham, Bristol, BS31 1EW.  
Followed by a drop-in session  
12 noon - 1:30pm for info on housing and loan sharks.
- **Bath, Wed 22 May, 12 noon - 2pm**  
The Gateway Community Centre, Snow Hill House, Snow Hill, Bath, BA1 6DH.

The Illegal Money Lending Team, along with CURD staff, will be knocking on doors on both days offering info and advice.

[www.bathnes.gov.uk/benefits](http://www.bathnes.gov.uk/benefits)

Bath & North East Somerset Council

UC Universal Credit

Jobcentreplus

BRISTOL Debt Snow

curd

SWAN

## Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 5

Sut y gall awdurdodau lleol a'u partneriaid helpu i hyrwyddo gwaith fel y ffordd orau o uchafu incwm a lleihau dibyniaeth ar fudd-daliadau lles?

### Ateb

Mae angen i bartneriaethau greu newid diwylliannol o ran meddwl ar gyfer cwsmeriaid a sefydliadau i ledu'r agwedd nad 'uchafu budd-daliadau' yw'r norm bellach ac mai 'mwyhau incwm' yw'r ffordd ymlaen, gan hyrwyddo gwaith fel yr elfen allweddol ar gyfer pobl i fod yn well eu byd a symud o ddibyniaeth i annibyniaeth. Dylai'r newid diwylliannol hyn gael ei gefnogi gan ystod o gynnyrch i ddiwallu anghenion cwsmeriaid lleol, cynyddu cyflogadwyedd a sgiliau.

## Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 5 Argymhellion

### Argymell yn Gryf

- Ymagwedd aml-asiantaeth i hyrwyddo 'gwaith fel y budd-dal newydd'
- Darparu sgiliau TG sylfaenol, llythrennedd a chyfweld ar gyfer cwsmeriaid perthnasol, i'w paratoi ar gyfer y farchnad swyddi
- Cyfathrebu neges Credyd Cynhwysol y bydd cwsmeriaid yn cadw mwy o'u harian wrth weithio
- Mapio gwasanaethau lleol (a welir mewn atebion blaenorol a rhan o'r Fframwaith Gwasanaeth Cymorth Lleol)
- Cydnabod y fantais o ddarparu gwasanaethau cyflogadwyedd allgymorth mewn ardaloedd gwledig a'r costau sy'n gysylltiedig â hyn
- Darpariaeth TG sydd ar gael yn lleol neu fynediad band eang, fel y gall pobl gael mynediad at Paru Swyddi Ar-lein, dysgu sgiliau sylfaenol / hyfforddiant a chreu CVs ac ati heb ofn o gael eu 'amseru allan'

### Dymunol

- Gweithio gyda sefydliadau lechyd i hybu pobl i weithio fel ffordd o wella eu hiechyd/ffordd o fyw
- Cyfrifiannell gwell eich byd mewn gwaith ar gael i bob cwsmer (wedi'i ariannu yn ganolog fel ei fod ar gael ledled y DU)
- Cydleoli partneriaid/gwasanaethau er mwyn i gwsmeriaid weld sut mae'r ymagwedd aml-asiantaethol/cydweithio yn gweithio iddynt hwy.

### Uchelgeisiol

- Cyfweiliadau ar y cyd gyda phartneriaid h.y. Canolfan Byd Gwaith, Colegau a darparwyr tai i ddarparu cwsmeriaid gyda'r holl help sydd eu hangen arnynt i fynd i mewn i gyflogaeth
- Ystyried taliadau uwch i bobl teithio i sesiynau cyflogadwyedd mewn lleoliadau gwledig
- Darparu cefnogaeth 'teithio i waith' yn y camau cynnar (5 wythnos gyntaf) ar gyfer gweithwyr o gymunedau anghysbell/gwledig

- Atgyfeiriadau i wasanaethau cyflogadwyedd yn amod o dderbyn taliad lles yn yr achosion hynny lle bo hynny'n briodol.

## **Cynhwysiant Ariannol Cwestiwn 6**

Sut rydym yn gwybod bod y ddarpariaeth o reolaeth/hyfforddiant ariannol yn gweithio i hawlwr? Pa fesurau sydd wedi cael eu cyflwyno i weld pa mor effeithiol y mae hyn wedi bod?

### **Ateb**

Ar y dechrau, gosod amcanion clir a fydd yn cefnogi llwyddiannau mesuradwy'r cwsmer trwy allu ariannol parhaus. Mae angen proses fonitro ar y cyd ar waith sy'n cefnogi hyn, h.y. lle nad yw Awdurdodau Lleol yn darparu'r hyfforddiant. Mae rheolaeth ariannol ac addysg cwsmer yn broses barhaus sy'n cymryd amser i sicrhau canlyniadau mesuradwy a dangos cynaliadwyedd.

## **Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 6 Argymhellion**

### **Argymell yn Gryf**

- Gweithredu gweithdrefnau monitro a gwerthuso effeithiol dros gyfnod realistig o amser er mwyn gwerthuso hyfforddiant ariannol (6/12/18 mis)
- Lle nad yw Awdurdodau Lleol yn darparu'r cymorth, mae partneriaid yn darparu data perthnasol i ganiatáu monitro effeithiol (nid oes modd cyflawni hyn fel arall)
- Gosod Dangosyddion Perfformiad Allweddol a mesuriadau canlyniadau y gellir eu trosglwyddo ar draws sefydliadau h.y. lefelau ymgysylltu, cynyddu incwm i'r eithaf, lleihau dyled, parodrwydd am waith, lleihad mewn ôl-ddyledion (Rhent ac ati), gostyngiad mewn Trefniadau Talu Amgen (Credyd Cynhwysol)
- Gosod nodau realistig ar lefel sefydliad ac unigolyn
- Offeryn hunanasesu i'w gwblhau gan y cwsmer a'i adolygu'n barhaus i fonitro cynnydd
- Diffiniad o lwyddiant wedi'i rannu ar draws y bartneriaeth
- Cydnabod y fantais o ddarparu gwasanaethau cyflogadwyedd allgymorth a chostau cysylltiedig
- Cydnabod nad yw'n achos yn unig o roi arian i asiantaethau i ddarparu gwasanaethau gwell, yn aml nid fydd y seilwaith, sgiliau ac arbenigedd yn bodoli.

### **Dymunol**

- Mynediad at hyfforddiant ariannol wedi'i deilwra sy'n caniatáu magu perthynas, ymddiriedaeth a hyder
- Astudiaethau achos i ddangos sut mae cwsmeriaid wedi elwa o gefnogaeth leol
- Hyblygrwydd i ganiatáu partneriaethau lleol i wneud mwy o ddefnydd o rwydweithiau lleol (Gwledig)
- Orlhain effaith hirdymor - anodd olrhain pobl dros gyfnod 2-3 blynedd



- Deall a chydabod gallu gwasanaethau lleol i ddarparu'n effeithiol
- Gwneud presenoldeb mewn hyfforddiant ariannol yn un o ofynion derbyn Taliad Tai Yn Ôl Disgresiwn /Taliadau Lles Lleol a chosbi troseddwr ailadroddus sy'n anwybyddu'r cymorth a ddarperir.

### Uchelgeisiol

- Buddsoddi yn seilwaith grwpiau gwledig bychan dros y tymor canolig - hirdymor
- Buddsoddi mewn seilwaith presennol gan ddefnyddio taliadau sy'n seiliedig ar ganlyniadau
- Datblygu ystod o ddewisiadau ymyrryd ataliol a chynnar i gynnwys partneriaid.

### Engbreiffiau o ddulliau gweithredu - Cynhwysiant Ariannol



**Sut i helpu tenantiaid y cyngor yr effeithir arnynt gan newidiadau i fudd-dal tai i gynnal eu tenantiaethau (drwy broses brysbennu strwythuredig ar gyfer cymorth ariannol gan asiantaeth annibynnol)**

#### Man Cychwyn

Mae cyfrifoldebau Caerffili i'w drigolion yn cynnwys bod yn Landlord (11,000 o eiddo).

Disgwyliwyd i'r penderfyniad i ddileu'r cymhorthdal ystafell sbâr gael effaith ariannol sylweddol ar y cartrefi yr effeithiwyd arnynt.

Penderfynwyd cynnig gwybodaeth, cyngor a chymorth cynnar i'r holl denantiaid yr effeithiwyd arnynt drwy'r sianeli arferol (staff rheng flaen, swyddogion wyneb yn wyneb, gwefan, llythyrau ac ati) yn ogystal ag yn eu cartrefi drwy ymweliadau ad-hoc a gychwynwyd ym mis Hydref 2012.

#### Amcanion Allweddol

- Hysbysu/cynghori tenantiaid ar y newidiadau i'r system lles
- Asesu a yw tenantiaid yn dymuno symud neu aros yn eu cartref; os ydynt yn dymuno symud, rhoi cyngor/cymorth iddynt
- Lleihau gwariant misol tenantiaid/cynyddu eu hincwm
- Asesu 'parodrwydd' digidol ac ariannol y tenant i newid i gael Credyd Cynhwysol
- Atgyfeirio at wasanaethau cymorth eraill, gan gynnwys cyngor annibynnol ar ddyledion gan y Ganolfan Cyngor ar Bopeth
- Atgyfeirio at y Ganolfan Byd Gwaith am gymorth ychwanegol i symud tuag at gyflogaeth (ni chwmpesir hyn yn y ddogfen hon).

#### Cynllun

Gweithio mewn partneriaeth ag adrannau eraill o'r awdurdod lleol, y Ganolfan Cyngor ar Bopeth a'r Ganolfan Byd Gwaith er mwyn rhoi cymorth i denantiaid y cyngor yr effeithir arnynt gan y newid i'r system lles.

- Crëwyd pedair rôl newydd - Swyddogion Cymorth Tenantiaeth
- Ymweliadau cartref drwy apwyntiad
- Holiadur asesu
- Atgyfeirio a chyfeirio at wasanaethau cymorth
- Cyngor a chymorth uniongyrchol i leihau gwariant misol
- Nodi dyledion ac atgyfeirio at gyngor annibynnol.

Cysylltwyd â thenantiaid y cyngor yr effeithiwyd arnynt (2180) i gychwyn drwy lythyr yn eu hysbysu am newidiadau i Fudd-dal Tai ac yn eu cynghori ar le i gael cymorth. Cysylltwyd â hwy wedi hynny drwy ymweliadau cartref gan y Swyddogion Cymorth Tenantiaeth.

Mae rôl y Swyddog Cymorth Tenantiaeth yn cynnig pwynt cyswllt wyneb yn wyneb â'r tenant ac yn fodd i feithrin ymddiriedaeth rhwng y tenant a'r landlord - cyfryngwr yr ymddiriedir ynddo.

Roedd yr ymweliad cartref a'r holiadur asesu yn gymorth i'r Swyddogion Cymorth Tenantiaeth i nodi'r angen am gymorth ychwanegol a chyfeirio/atgyfeirio'r tenant yn briodol.

Mae dileu rhwystrau a meithrin ymddiriedaeth rhwng y Swyddog Cymorth Tenantiaeth a'r tenant yn fodd i nodi anghenion cymorth ychwanegol (e.e. dibyniaeth ar alcohol/cyffuriau, anawsterau ariannol).

### Materion a Chamau i'w Datrys

| <b>Mater</b>   | <b>Camau i'w ddatrys</b>   |
|--|--|
| Cysylltwyd ymweliadau cychwynnol gan Swyddogion Cymorth Tenantiaeth â newyddion drwg | Y gallu i gynnig cymorth uniongyrchol drwy nifer o ffyrdd  |
| Diffyg ymddiriedaeth yn yr awdurdod lleol  | Agweddau empathetig a hyblygrwydd y Swyddogion Cymorth Tenantiaeth   |
| Gwadu neu wrthod cydnabod dyled neu anawsterau ariannol                              | Mae cwblhau ffurflen gais am Daliad Tai Dewisol yn cynnig datganiad clir o sefyllfa ariannol. Defnyddio ffurflen asesu ariannol    |
| Cwsmeriaid yn dewis peidio â mynd i apwyntiadau a drefnwyd yn dilyn atgyfeiriad      | Negeseuon atgoffa testun neu alwadau ffôn dilynol ar gyfer cwsmeriaid nad ydynt yn mynd i apwyntiadau a drefnwyd. Monitro'r rhain. |

### **Buddiannau**

- Mae ymweliadau cartref wyneb yn wyneb yn helpu tenantiaid i deimlo'n llai unig
- Caiff rhwystrau eu dileu neu eu lleihau a chaiff ymddiriedaeth ei meithrin
- Mae'r landlord yn meithrin dealltwriaeth/proffil gwell o'i denantiaid
- Mae defnyddio ffurflenni asesu yn cefnogi'r broses gyfeirio/atgyfeirio
- Caiff tenantiaid eu cynnwys yn barhaus
- Rhoi cymorth annibynnol i ddatrys problemau'n ymwneud â dyled.



## Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

### Dylid

#### Ymgysylltu

- Rhoi cymorth wyneb yn wyneb
- Sicrhau y caiff ystod eang o gymorth ei gynnig yn y pwynt cyswllt cyntaf
- Defnyddio holiaduron pwrpasol.

#### Darparu hyfforddiant staff parhaus

- Nodi ffyrdd gwahanol o helpu yn barhaus (e.e. banciau bwyd, grantiau cymorth sydd ar gael gan elusennau).

#### Cyngor a chymorth dyledion

- Gweithio mewn partneriaeth â sefydliad diduedd annibynnol yr ymddiriedir ynddo - nad yw'n codi tâl
- Monitro'r gwasanaeth a bod yn barod i'w newid/addasu
- Darparu gwaith achos yn ogystal â chyngor
- Ystyried defnyddio amrywiaeth o leoliadau sy'n addas ar gyfer y tenantiaid
- Darparu gwasanaeth atgoffa
- Sicrhau y caiff apwyntiadau eu cydgysylltu mewn un man
- Sicrhau y caiff apwyntiadau eu trefnu'n amserol.

#### Cyffredinol

- Gwneud trefniadau rhannu data/cael caniatâd y cleient
- Rhannu arfer da
- Nodi cyfleoedd i ymgysylltu'n ehangach (cyfarfodydd grŵp lleol e.e. grwpiau o rieni)
- Cael adborth gan rieni
- Adolygu cyfarfodydd
- Nodi ffyrdd o wella.

### Ni ddylid

#### Cymorth a chyngor dyledion

- Trefnu sesiynau grŵp



## Cyngor Ariannol

Rhoddir cyngor a chymorth ariannol i denantiaid sy'n tanfeddiannu mewn tair prif ffordd:

- mynd i'r afael â'u hanghenion uniongyrchol drwy ddarparu cymorth i gynyddu eu hincwm (mesuryddion dŵr/cymorth dŵr/ymweliadau cyngor ar ynni/ceisiadau am Daliad Tai Dewisol)
- eu hatgyfeirio at gyngor annibynnol er mwyn lleihau eu gwariant misol a gwella eu cyllideb hirdymor a'u gwariant misol
- eu hatgyfeirio at gymorth dyledion annibynnol â gwaith achos.

**Angen Uniongyrchol** - rhoddir cymorth i leihau gwariant ar gyfleustodau drwy gwblhau ceisiadau cymorth dŵr, gosod mesuryddion dŵr ac ymweliadau cartref cyngor ar ynni gan ddarparwyr trydan. Cefnogir ceisiadau am gymorth ariannol byrdymor (e.e. Taliad Tai Dewisol) a rhoddir cymorth byrdymor arall (banc bwyd, y Gronfa Ardaloedd Difreintiedig (DAF)).

**Cyngor annibynnol ar ddyledion** - Mae ffurflenni cais am Daliad Tai Dewisol yn gofyn am fanylion incwm a gwariant ac maent yn ffordd o nodi lefelau dyledion tenantiaid, a thrwy hynny'n rhoi'r cyfle i gynnig cyngor a chymorth annibynnol. Darperir clinigau cyngor ar ddyledion gan y Ganolfan Cyngor ar Bopeth drwy Gytundeb Lefel Gwasanaeth. Trefnir apwyntiadau ar gyfer tenantiaid gan y Swyddogion Cymorth Tenantiaeth ac er mwyn eu hannog i fynd i'w hapwyntiadau, caiff y clinigau eu cynnal ar safle'r cyngor lleol neu mewn adeilad cymunedol arall. Anfonir negeseuon atgoffa at denantiaid drwy neges destun y diwrnod cyn yr apwyntiad. Rhoddir cyngor a gwybodaeth i denantiaid, ond disgwylir iddynt gymryd eu camau eu hunain.

**Cymorth Annibynnol ar Ddyledion** - Nodwyd bod angen cymorth dwysach oherwydd y lefelau o ddyled a nodwyd. Datblygwyd gwasanaeth 'cymorth dyledion' mwy cynhwysfawr sy'n atgyfeirio tenantiaid at weithiwr achos y Ganolfan Cyngor ar Bopeth sy'n rhoi cymorth dwysach drwy'r broses adfer dyledion y cytunwyd arni. Cynhelir asesiad pellach gyda thenantiaid drwy ddefnyddio ffurflen asesu dyledion y cytunwyd arni sy'n dilyn y tenant drwy'r broses cymorth dyledion. Mae'r gweithiwr achos yn rhoi cymorth penodol drwy'r broses gyfan a chaiff canlyniadau eu monitro.



## Cynnal cyrsiau 'Craig o Arian', gan arwain at ddulliau rheoli arian gwell wrth baratoi ar gyfer Credyd Cynhwysol

Cynhaliwyd cyrsiau Cyngor Ariannol ar draws y fwrdeistref mewn nifer o leoliadau gan ddau ddarparwr allanol. Roedd y cyrsiau'n cynnwys rheoli arian a chyngor, cael gafael ar gyfrifon banc, credyd cost isel a hyrwydd cymhwysedd cyllidebol.

Nodau'r cwrs yw:

- annog pobl i ofyn am gyngor a chymorth ar adegau o anhawster posibl
- meithrin dealltwriaeth o hawliau a chyfrifoldebau a'r angen i flaenoriaethu gwariant
- meithrin dealltwriaeth o sgiliau sylfaenol ym maes rheoli arian a'r hyder i'w cymhwyso, gan gynnwys cael gafael ar ffynonellau priodol o gredyd a nodi ble y gall y 'premiwm tlodi' effeithio ar bobl a sut i'w osgoi.

Bwriedir i'r cwrs feithrin hunandibyniaeth, annibyniaeth, hyder wrth ddelio â materion personol a sefydlu cyfrifon banc er mwyn paratoi ar gyfer Credyd Cynhwysol; bydd hefyd yn helpu i wella sgiliau rheoli cyllideb.

### Cynllun

- 2000 o leoedd Craig o Arian i'r grŵp peilot eu mynychu
- Hyrwyddwyd y cwrs ar y cyd ag ymgyrch Get Online ehangach yn y cyfryngau a thargedwyd Tenantiaid Cymdeithas Tai Wigan a Leigh yr oedd ganddynt ôl-ddyledion drwy neges destun.
- Ymgyrch farchnata gref gan gynnwys eitemau hyrwyddol megis taflenni, posteri, arddangosiadau, cylchau allweddi, beiros a bws cymunedol.

Do you need help to **manage** your **money**?

Attend a FREE Money Advice Session and you will be entered into a prize draw to win a £100 shopping voucher.

To book your place:  
Call: 01942 489009  
Email: [budgetingsupport@wigan.gov.uk](mailto:budgetingsupport@wigan.gov.uk)

Wigan Council Online | [wigan.gov.uk](https://www.wigan.gov.uk) | @wiganCouncil

Wigan Council are working with local providers to offer help and support to residents.

Our **FREE** Money Advice Sessions will help you to:

- Manage your money
- Prioritise your bills
- Prevent debts
- Manage outstanding debts
- Budget your Universal Credit payments
- Support your family on a budget
- Save money

There are a number of options available:

- Face to face advice
- One to one sessions
- Group sessions
- Telephone advice

**Budget.....Save.....Spend**

To book your place:  
Call: 01942 489009  
Email: [budgetingsupport@wigan.gov.uk](mailto:budgetingsupport@wigan.gov.uk)

Wigan Council Online | [wigan.gov.uk](https://www.wigan.gov.uk) | @wiganCouncil

### Buddiannau

Bydd budd-daliadau yn cael effaith tymor hwy ar yr angen am fenthyciadau'r gronfa gymdeithasol i'r rhai na allant reoli eu harian ac yn lleihau'r angen am hawliadau Credyd Cynhwysol ansafonol, h.y. taliadau budd-dal wythnosol neu bob pythefnos. Yn gyntaf, byddwn yn gweithio'n agos gyda dau undeb credyd lleol sy'n datblygu dull partneriaeth o ystyried cyfrifon amgen i denantiaid, gan sicrhau bod tenantiaid yn barod i weithio yn yr ystyr eu bod yn gallu derbyn cyflog ac yn gallu rheoli eu harian.

Yn ail, byddwn yn galluogi unigolion i ennill a rheoli eu harian yn dda, drwy roi'r sgiliau a'r wybodaeth i gwsmeriaid gyflawni cymhwysedd cyllidebol. Mae hyn yn cynnwys eu galluogi i wneud penderfyniadau rhesymol am fforddiadwyedd dewisiadau tai, rheoli arian yn fwy cyffredinol, siopa mewn ffordd gall, cael gafael ar gredyd fforddiadwy drwy'r undebau credyd, cael gafael ar gyngor ar ddyledion drwy'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth leol a sefydliadau eraill, a chymorth a help i agor cyfrifon banc/undeb credyd. Mae hyn yn eu paratoi ar gyfer cyflogaeth, h.y. y gallu i dderbyn cyflog ac yn eu galluogi i gael gafael ar wasanaethau ar-lein, gan gael gostyngiadau am dalu drwy ddebyd uniongyrchol.

Drwy roi cyngor ariannol i drigolion yn y fwrdeistref, gall hyn hefyd gysylltu â sicrhau bod taliadau mae angen iddynt gael eu gwneud i'r cyngor yn cael eu talu e.e. treth cyngor. Mae hyn hefyd yn cysylltu â'r polisi Cynhwysiant Ariannol ehangach.

Mae tua 126 o bobl wedi dilyn cwrs cyngor ariannol gydag un o'n darparwyr. Cafwyd adborth cadarnhaol iawn ac roedd y cwrs yn ddefnyddiol iawn ym marn y rhai a oedd yn bresennol. Dywedodd dros 90% o'r trigolion a ddilynodd un cwrs fod y sesiwn wedi eu helpu i deimlo'n fwy hyderus ynglŷn â rheoli eu harian a thalu eu biliau.

### Materion a Chamau i'w Datrys

Nifer fach o bobl oedd am ddysgu sut i reoli eu harian mewn grŵp, a chyfaddef eu bod yn cael problemau wrth ddelio â'u harian.

Gwnaethom adolygu a gwella ein hymgyrch farchnata er mwyn hyrwyddo cyrsiau ac ystyried ffyrdd amgen o ymgysylltu â thrigolion. Gwnaethom hefyd annog trigolion i ddilyn cyrsiau drwy gynnig cymhellion.

Rydym wedi gweld nad yw trigolion yn barod i ymgysylltu a dilyn cwrs. Byddai'n fuddiol gwneud cwrs rheoli arian yn orfodol pan fydd hawliwr Credyd Cynhwysol yn gofyn am Drefniant Talu Amgen,

#### Dylid

- Ystyried yr holl sianeli sydd ar gael i gysylltu â chwsmeriaid h.y. Hawlwyr sy'n gofyn am daliadau tai dewisol
- Sicrhau bod gennych ymgyrch farchnata gref ac eitemau hyrwyddol ar gael
- Gweithio gyda phartneriaid lleol wrth ddarparu cyrsiau rheoli arian, gan gynnig opsiynau gwahanol e.e. cyrsiau grŵp a sesiynau un i un.

#### Ni ddylid

Tybio y bydd cwsmeriaid yn cysylltu â chi. Mae'n hanfodol cynnal cyswllt â chwsmeriaid sy'n dangos diddordeb mewn dilyn cwrs fel eu bod yn dilyn y cwrs ac yn teimlo'n gyfforddus wrth wneud hynny.



## Datblygu Prosiectau Cynhwysiant Ariannol

### Man Cychwyn

Y prif nodau yw:

- helpu tenantiaid sy'n hawlio budd-dal i gyllidebu'n effeithiol
- eu helpu i wella eu hannibyniaeth ariannol
- cynyddu neu gynnal eu hincwm gwario
- cynnal tenantiaethau ac atal cynnydd mewn achosion o ôl-ddyledion rhent
- lleihau'r risg o ddigartrefedd
- gwella'r gallu i gael gafael ar gyfleusterau ar-lein
- helpu pobl gyda'r broses o symud o fudd-dal i waith.

Mae'r gordal tanfeddiannaeth yn effeithio ar 5,700 o denantiaid Cyngor Gogledd Swydd Lanark a 1,200 o denantiaid landlordiaid cymdeithasol cofrestredig.

Ymwelir â thenantiaid yr effeithir arnynt gan y tâl tanfeddiannaeth neu'r cap ar fudd-daliadau neu anfonir llythyr atynt, gan egluro effaith y newidiadau a chyflwyno amrywiaeth o ddatrysiadau.

Cyflawnir y prif nodau drwy nifer o weithgareddau a chamau gweithredu mewn partneriaeth.

### Cynllun

Nodi'r cwsmer, ei anghenion a'r sianel ryngweithio fwyaf priodol

Mae prosiectau cynhwysiant ariannol llwyddiannus yn cynnwys un neu ragor o'r canlynol;

- **Pobl sy'n wynebu newid** - Y grŵp hwn yw'r un sydd fwyaf parod am waith. Gellir defnyddio sesiynau grŵp gyda her gan gymheiriaid fel ffordd ddefnyddiol o newid agweddau neu ddiwylliannau
- **Amgylchedd cymunedol** - amgylchedd dysgu cefnogol megis coleg addysg bellach; yn y gorffennol, rydym wedi datblygu undebau credyd o ddim yn yr amgylchedd hwn. Defnyddiwyd hyn yn llwyddiannus mewn Cymdeithasau Tai bach (cofrestrodd 30% o'r rhai a oedd yn bresennol ag undeb credyd) sy'n cynnal digwyddiadau cymunedol yn gyson. Nid oedd hyn yn llwyddiannus mewn Cymdeithasau Tai mwy o faint lle mae'r stoc tai wedi'i lledaenu dros ardal fwy o faint ac mae digwyddiadau cymunedol yn anghyffredin
- **Cyfyngwr yr ymddiriedir ynddo** - mae gan lawer o bobl sydd wedi'u dal mewn cylch budd-dal/dyled/tlodi ddelwedd negyddol o lywodraeth ganolog/leol. Mae angen nodi cyfyngwr yr ymddiriedir ynddo er mwyn cyflwyno/broceru'r gwasanaeth gallu ariannol. Gall asiantaeth bartner 3<sup>ydd</sup> sector megis Canolfan Cyngor ar Bopeth ddarparu'r gwasanaeth.



Wrth ddelio â newid mawr i fudd-daliadau, y llwybr cyfryngwr yr ymddiriedir ynddo yw'r man cychwyn mwyaf tebygol.

Mae angen meithrin cydberthynas waith rhwng y cyfryngwr yr ymddiriedir ynddo a'r darparwr gwasanaeth drwy:

- Traws-hyfforddi – gwella dealltwriaeth o rolau'r naill a'r llall
- Rhannu data / protocol atgyfeirio - dolenni adborth y cytunwyd arnynt ar gyfer rheolwyr
- Cysgodi swyddi
- Cyfarfodydd 'monitro' rheolaidd er mwyn delio â materion megis cyfraddau atgyfeirio isel, ansawdd atgyfeiriadau ac ati.

Ar ôl meithrin dealltwriaeth well, gall y cyfryngwr yr ymddiriedir ynddo 'brysbennu' achosion i wasanaethau cynghori dros y ffôn ac wyneb yn wyneb.

Mae'n rhaid i'r cyfryngwr yr ymddiriedir ynddo ddeall yn gynnar y canolbwyntir ar ffyrdd o gynyddu incwm drwy allu ariannol yn hytrach na ffyrdd o gynyddu (budd-dal) incwm fel y brif ffordd o sefydlogi sefyllfa ariannol tenantiaid/cleientiaid.

Rhaid cynnig gallu ariannol fel rhan o becyn o ddatrysiadau h.y. ochr yn ochr â ffyrdd o gynyddu incwm, cyngor ar ddyledion, cyflogaeth, parodrwydd i weithio (hyfforddiant), Taliadau Tai Dewisol ac ati.

Mae'n rhaid i ni hefyd gydnabod bod hyfforddiant gallu ariannol yn gynnyrch sy'n anodd ei werthu.

### **Buddiannau**

Gwasanaeth gwell i gwsmeriaid, gan gynnwys adborth gan staff a chwsmeriaid i gefnogi hyn

- Sefydlogi incwm tenantiaid
- Llwyfan i egluro opsiynau newydd
- Lleihau pwysau ar wasanaethau ymyrryd mewn argyfwng.

### **Materion a Chamau i'w Datrys**

- Gwadu caledi ariannol h.y. nifer fach o bobl yn defnyddio'r gwasanaeth. Defnyddiwyd arolygon i nodi rhwystrau/datrysiadau
- Roeddem yn pryderu nad oedd tenantiaid yn derbyn cymorth am ei fod yn cael ei gynnig yn uniongyrchol gan y landlord. Anfonodd ein Canolfan Cyngor ar Bopeth bartner 1140 o lythyrau at denantiaid a oedd wedi dweud bod ganddynt ddiffyg hyder i ddelio ag effaith tanfeddiannaeth, yn cynnig gwiriad iechyd ariannol am ddim. 4.64% o ymatebion, heb unrhyw welliant o ran nifer y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth.
- Ar yr un pryd, gwelwyd gwelliant mewn cyfraddau atgyfeirio wrth i bartneriaid eraill gymryd rhan mewn cyfweiliadau cychwynnol ac wrth i swyddogion tai gael gwybodaeth a gwneud atgyfeiriadau uniongyrchol. Arweiniodd hyn at swyddogion tai yn 'brysbennu' tenantiaid am fod ganddynt ddealltwriaeth well o'r gwasanaethau sydd ar gael. Cynigiwyd sesiynau wyneb yn wyneb dwys i denantiaid â phroblemau difrifol yr oedd angen arweiniad arnynt, a chynigiwyd sesiynau dros y ffôn i denantiaid eraill yr oedd angen arweiniad arnynt.

- Cynhaliwyd arolwg ym mis Hydref o 450 o denantiaid a oedd wedi dweud eu bod yn hyderus; o'r 11% a ymatebodd, roedd 65% am ddefnyddio'r gwasanaeth, ond i lawer roedd yn rhy hwyr am fod angen cyngor ar ddyledion arnynt - roedd angen rhaglenni ad-dalu i ddelio â dyledion.

### Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

#### Dylid

Nodi anghenion cleientiaid

Defnyddio llwybr carlam ar gyfer y rhai sy'n barod i weithio

Nodi cyfryngwr yr ymddiriedir ynddo

Rheoli disgwyliadau o ran yr hyn y gall gallu ariannol ei gyflawni

Eu defnyddio mewn cydweithrediad â dulliau o gynyddu incwm, cyngor ar ddyledion

Traws-hyfforddi – gwella dealltwriaeth o rolau

Rhannu data / protocol atgyfeirio, dolenni adborth y cytunwyd arnynt ar gyfer rheolwyr

Cysgodi swyddi

Cyfarfodydd 'cydweithio'n well â'n gilydd' rheolaidd er mwyn delio â materion megis cyfraddau atgyfeirio isel, ansawdd atgyfeiriadau ac ati.

#### Ni ddylid

Disgwyl nifer fawr o alwadau cyn cyflwyno'r newid i fudd-daliadau

Trefnu sesiynau Grŵp oni bai bod sail gymunedol sy'n bodoli eisoes

Disgwyl i bethau ddatblygu'n naturiol.



## Sut i ... Annog cwsmeriaid i reoli eu harian – Moneybox

### Man Cychwyn

Cyn y cynllun peilot, cadarnhawyd cymorth gyda chynhwysiant ariannol ar gyfer y cyngor gan ddarparu arian ar gyfer y Ganolfan Cyngor ar Bopeth leol a Thaliadau Tai Dewisol. O ganlyniad i'r Cynllun Peilot, mae gennym bellach Undeb Credyd yn Swydd Lincoln yn gweithredu o'r Guildhall bob dydd Mawrth. Rydym hefyd wedi sefydlu sesiynau cymorth ariannol Moneybox ddwywaith y mis.

Roedd ein Cynllun Peilot yn cynnwys y Nodau Cymorth Cyllidebu canlynol

- Safle Undeb Credyd yn y dosbarth
  - Helpu Undeb Credyd Swydd Llincoln i ddarparu ei wasanaethau o leoliad yn Gorllewin Lindsey
  - Amcan – agor safle yn Gorllewin Lindsey a monitro nifer y cyfrifon a agorwyd.
- Sesiynau Cymorth Ariannol i unigolion (Moneybox)
  - Darparu gwasanaethau cymorth ariannol i amrywiaeth o sefydliadau er mwyn diwallu anghenion cyllidebu cwsmeriaid mewn amrywiaeth o sefyllfaoedd. Caiff y gwasanaeth hwn ei bersonoli er mwyn helpu cwsmeriaid i baratoi ar gyfer y newid i daliadau misol
  - Amcan – dwyn ynghyd sefydliadau partner i ddarparu cymorth yr ystyrir ei fod yn hygyrch ac yn gefnogol.

### Cynllun

Cydweithiodd y darparwr tai ACIS Group a Chyngor Dosbarth Gorllewin Lindsey er mwyn rhoi cyngor wyneb yn wyneb defnyddiol i bobl ar gynhyrchion a gwasanaethau ariannol i'w helpu i reoli eu harian, gan lansio Money Box.

Gyda sesiynau'n cael eu cynnal ar ddydd Gwener cyntaf a thrydydd dydd Gwener bob mis o ddydd Gwener 5 Gorffennaf, parhaodd Money Box tan fis Rhagfyr yng Nghanolfan Gymunedol Park Springs yn Gainsborough. Roedd cyngor a chymorth ar gael ar reoli arian a chyllidebu yn gyffredinol, yn ogystal â chredyd fforddiadwy a chyfrifol, cyfleusterau cynilo, sgiliau ariannol, delio â dyledion, cyfrifon banc ac yswiriant cynnwys cartref.

Nod 'Money Box' yw sicrhau bod pawb yn gallu cael gafael ar gyngor priodol ar wasanaethau a chynhyrchion ariannol. Rydym am alluogi pobl i reoli eu harian yn effeithiol o ddydd i ddydd, cynllunio ar gyfer y dyfodol a delio â thrallod ariannol. Caiff cyngor ei roi a materion eu trafod yn gwbl gyfrinachol.

Darperir 'Money Box' gyda chymorth partneriaid cefnogol Riverside Training, Undeb Credyd Swydd Lincoln, Sills and Betteridge Solicitors, y Ganolfan Cyngor ar Bopeth ac Asra Housing Group.



**acis** group

**West Lindsey**  
District Council  
The Entrepreneurial Council

## Money Box: Helping you to make the most of your money

### Need help managing your money?

Want to know more about the right financial products and services for you?  
If so, why not call in to one of our drop-in sessions and get helpful face to face advice about how best to deal with:

- Managing your money
- Affordable and responsible credit
- Savings facilities
- Financial skills
- Dealing with debt
- Bank accounts
- Basic home contents insurance
- Personal one-to-one budgeting advice and support

Sessions are open to all and free refreshments will be provided. All advice is confidential.

**When:** Sessions are fortnightly on the first and third Friday of every month, starting on Friday 5 July 2013

**Time:** 1pm – 3pm

**Where:** Park Springs Community Centre, Riseholme Road, Gainsborough

For more information please call Lucy Picksley on 01427 675806

**RIVERSIDE TRAINING**  
Lincolnshire

**Linc up**  
Lincolnshire Credit Union Ltd.

**Sills & Betteridge**  
Solicitors

**citizens advice bureau**

**asra**  
HOUSING GROUP

### Buddiannau

- Mae cwsmeriaid sydd wedi mynychu'r sesiynau wedi gallu cael gafael ar ystod eang o wasanaethau ategol
- Mae wedi atal tenantiaid rhag gorfod troi at fenthycwyr didrwydded
- Mae 100% o'r tenantiaid sydd wedi manteisio ar y cymorth wedi cynnal eu tenantiaethau
- Gostyngiad o 14% mewn ôl-ddyledion ymhlith y rhai sydd wedi mynychu'r sesiynau
- Mwy o waith partneriaeth rhwng y sefydliadau a gynrychiolwyd.

### Materion a Chamau i'w Datrys

Nifer fach iawn o bobl sydd wedi mynychu'r sesiynau gyda dau gwsmer ar gyfartaledd ym mhob sesiwn. Roeddem yn disgwyl i'r ymateb fod yn araf i ddechrau, ond nid ydym wedi gweld y cynnydd mewn niferoedd sy'n mynychu yn dilyn argymhellion personol yr oeddem yn gobeithio amdano. Mae hyn yn deillio o'r ffaith, er bod cwsmeriaid wedi gwerthfawrogi'r cymorth y maent wedi ei gael ac wedi cael budd o'r sesiynau, nad ydynt am i bobl eraill wybod eu bod wedi gorfod cael cymorth ariannol, felly nid ydynt yn siarad yn agored amdano.

Mae'r lleoliad hefyd wedi bod yn broblem. Gwnaethom ddewis canolfan gymunedol yng nghanol ystâd ddifreintiedig o dai gan feddwl y byddai darparu'r gwasanaeth ar garreg drws tenantiaid yn ei gwneud yn haws iddynt fanteisio arno. Nid felly y bu, oherwydd nid oedd unrhyw beth arall yn digwydd yn y ganolfan gymunedol ar yr un pryd â'r sesiynau Money Box ac roedd pobl yn pryderu y byddai eu cymdogion yn eu gweld yn dod i mewn ac yn gwybod eu bod o bosibl yn wynebu anawsterau ariannol. Gallai hyn hefyd gynyddu'r posibilrwydd y byddai benthycwyr didrwydded yn cysylltu â hwy.

Araf fu'r ymateb i'r sesiynau ac mae'n rhaid i ni ystyried yn ofalus ansawdd yn erbyn nifer. Nod y sesiynau yw rhoi cymorth dwys i'r rhai sydd ei angen, ond mae'n bosibl y bydd adeg pan fydd sefydliadau sy'n mynychu yn teimlo nad yw'n ddefnydd gwerth chweil o amser staff. Mae angen amynedd a dyfalbarhad. Mae angen i bawb dan sylw dderbyn bod hon yn agenda anodd ac y bydd y niferoedd yn fach.

### Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

#### Dylid

Mae angen derbyn bod unigolion yn amharod i ofyn am gymorth ariannol tan i bethau fynd yn argyfwng

Mae rhoi cymorth cyllidebu defnyddiol yn cymryd amser, o bosibl nifer o wythnosau, ac ar sail un i un y gwneir hynny'n fwyaf llwyddiannus.

#### Ni ddylid

Peidiwch â rhoi'r gorau i gymorth Cynhwysiant Ariannol.

Nifer fach iawn o gwsmeriaid a fynychodd sesiynau cymorth Money Box â nifer o bartneriaid, serch hynny, llwyddwyd i annog gwaith partneriaeth ac roedd yn ffordd wych o alluogi'r rhai oedd yn bresennol i gael gafael ar amrywiaeth o wasanaethau. Mae cynnal nifer y cwsmeriaid sy'n mynychu'r sesiynau yn anodd, ond disgwylir y bydd angen cymorth ar y rhan fwyaf o gwsmeriaid unwaith y caiff Credyd Cynhwysol ei gyflwyno ac mae'n werth dyfalbarhau.



### **Datganiad i'r Wasg (Rhagfyr 2013)**

#### **Gwnewch adduned Blwyddyn Newydd gyda Money Box**

Mae gwasanaeth galw heibio a sefydlwyd i helpu pobl yn Gainsborough i wneud y defnydd gorau o'u harian wedi'i ymestyn i'r Flwyddyn Newydd.

Cydweithiodd y darparwr Tai ACIS Group a Chyngor Dosbarth Gorllewin Lindsey er mwyn lansio Money Box ym mis Gorffennaf.

Ei nod yw rhoi cyngor wyneb yn wyneb i bobl ar gynhyrchion a gwasanaethau ariannol er mwyn eu helpu i reoli eu harian.

Cynhelir y sesiynau newydd rhwng 11am ac 1pm ar 7fed a 21ain Ionawr a 4ydd a 18fed Chwefror yn y Guildhall yn Marshall's Yard.

Mae'r sesiynau galw heibio newydd ar ddydd Mawrth yn golygu y bydd Money Box yn gweithredu ar yr un diwrnod â'r Undeb Credyd yn y Guildhall, a bydd hefyd yn cyd-daro â'r farchnad, gan ddarparu gwasanaeth mwy hygyrch o dan un to.

Bydd cyngor a chymorth ar gael ar reoli arian yn gyffredinol a chyllidebu un i un personol, yn ogystal â chredyd fforddiadwy a chyfrifol, cyfleusterau cynilo, sgiliau ariannol, delio â dyledion, cyfrifon banc ac yswiriant cynnwys cartref.

Bydd staff hefyd wrth law i helpu pobl i hawlio budd-daliadau ar-lein.

Mae'r sesiynau ar agor i bawb a chaiff cyngor ei roi a materion eu trafod yn gwbl gyfrinachol. Sesiynau galw heibio ydynt ac nid oes angen apwyntiad.

Dywedodd Lucy Picksley, swyddog cynnwys trigolion ar gyfer Acis: "Mae Money Box yn fenter wych sy'n ceisio sicrhau bod pawb yn gallu cael gafael ar gyngor priodol ar wasanaethau a chynhyrchion ariannol."

"Rydym am alluogi pobl i reoli eu harian yn effeithiol o ddydd i ddydd, cynllunio ar gyfer y dyfodol a delio â thrallod ariannol."

Ychwanegodd, "Rydym ni a Gorllewin Lindsey yn gweithio gydag amrywiaeth gwych o bartneriaid i gyflawni'r prosiect hwn, ac ar y cyd â'r Undeb Credyd, gallwn gynnig siop un siop o gyngor ariannol."

Darperir 'Money Box' gyda chymorth partneriaid cefnogol Riverside Training, Undeb Credyd Swydd Lincoln, Sills and Betteridge Solicitors, y Ganolfan Cyngor ar Bopeth ac Asra Housing Group.



## Sut i ... Annog cwsmeriaid i reoli eu harian – Undebau Credyd

### Cynllun

Estynnwyd gwahoddiad i'r Undeb Credyd fod yn rhan o'r Grŵp Llywio ar gyfer y Cynllun Peilot ac aethom ati i ystyried beth fyddai eu gofynion er mwyn sefydlu safle yng Ngorllewin Lindsey. Y prif ofynion oedd safle â storfa ddiogel a man cyfarfod cyfrinachol. Nodwyd hefyd ofynion yn ymwneud â denu gwirfoddolwyr, codi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth a'r angen am arian i gefnogi'r safle.

Llwyddwyd i ddarparu ystafell gyfarfod yn ardal dderbynfa'r Guildhall ar sail wythnosol a oedd yn bodloni'r gofynion hyn a chefnogodd tîm cyfathrebu'r cyngor y gwaith o'i lansio, a chafodd ei hagor yn swyddogol gan Gadeirydd y cyngor. Gweithiodd rheolwr yr Undeb Credyd yn galed i fynd o amgylch sefydliadau lleol er mwyn codi ymwybyddiaeth a hyfforddi gwirfoddolwyr.

### Buddiannau

- Mae creu safle yn y dosbarth wedi galluogi mwy o drigolion i gael gafael ar y gwasanaeth hwn, yn hytrach na gorfod teithio i Lincoln.
- Mae sefydliadau partner wedi atgyfeirio cwsmeriaid neu wedi eu gwahodd i ddod gyda hwy er mwyn canfod mwy. Mae'r rhain yn cynnwys Nacro a'r Gwasanaeth Cam-drin Domestig.
- Cost isel a'r tebygolrwydd y bydd Cyngor Dosbarth Gorrlewin Lindsey yn parhau i gefnogi presenoldeb Undeb Llafur yn y Guildhall ar ôl i'r Cynllun Peilot ddod i ben. Mae costau sefydlu yn gymharol isel a cheir enillion da o ran darparu gwasanaeth i drigolion.

### Materion a Chamau i'w Datrys

Mae'r gwasanaeth hwn yn dibynnu ar wirfoddolwyr a chymerodd amser i recriwtio digon ohonynt i sicrhau bod y gwasanaeth yn ymarferol. Bu angen recriwtio gwirfoddolwyr yn barhaus gan fod y rhai sydd wedi cymryd rhan eisoes yn symud ymlaen i gyflogaeth. Cofrestrwyd cyfle parhaol gyda'r Ganolfan Gwirfoddolwyr.

Treuliodd Rheolwr yr Undeb Credyd lawer o amser yn ymweld â sefydliadau a grwpiau lleol er mwyn egluro a hyrwyddo'r gwasanaeth, gan gynnwys cyflwyniad mewn cyfarfod llawn o'r cyngor er mwyn ennyn cefnogaeth aelodau'r cyngor.

### Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

#### Dylid

Mae llwyddiant yn dibynnu ar ddenu ystod eang o gynilwyr, nid hawlwyr budd-daliadau yn unig. Rydym wedi cynnwys system cynilo drwy'r gyflogres i staff Cyngor Dosbarth Gorrlewin Lindsey

Mae cyhoeddusrwydd a marchnata yn hanfodol

Mae sesiynau gwybodaeth gyda sefydliadau partner ac aelodau'r cyngor wedi gwella

#### Ni ddylid



## **Cyswllt Cyntaf**

### **Cynllun**

Mae First Contact Plus yn cynnig cymorth ychwanegol i oedolion fyw'n annibynnol. Drwy gynllun peilot First Contact Plus, gall trigolion 18 oed a throsodd yn Lincoln a Gorllewin Lindsey gael gafael ar gymorth ychwanegol drwy lenwi rhestr wirio syml.

Mae First Contact Plus yn adeiladu ar gynllun First Contact sydd wedi helpu pobl 60 oed a throsodd ledled y sir i gael gafael ar wasanaethau hanfodol ac i fyw'n annibynnol yn eu cartrefi eu hunain.

Drwy'r cynllun, y cyfan sy'n rhaid i bobl ei wneud yw llenwi rhestr wirio sy'n helpu i nodi'r math o gymorth sydd ei angen arnynt.

Gallai'r rhain gynnwys symud o gwmpas eu cartref; cyngor ariannol, dilyn ffordd o fyw iach; gwneud eu cartref yn fwy effeithlon o ran ynni neu gael gwybod am grwpiau cymdeithasol neu gymorth.

Unwaith y caiff y rhestr wirio ei chwblhau, fe'i hanfonir at asiantaethau perthnasol gan gynnwys Gwasanaeth Tân ac Achub Swydd Lincoln, Age UK, Heddlu Swydd Lincoln a'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth a fydd yn cysylltu â'r cwsmer o fewn 28 diwrnod. Mae rhestrau gwirio ar gael mewn manau fel llyfrgelloedd a meddygfeydd.

### **Buddiannau**

- Mae'n galluogi trigolion i gael gafael ar gymorth heb orfod cymryd y cam o fynd at neu gysylltu'n uniongyrchol ag asiantaethau cymorth
- Mae'r ystod eang o gymorth sydd ar gael yn annog agweddau ehangach

### **Materion a Chamau i'w Datrys**

Nid yw'r rhaglen hon yn rhan o Gynllun Peilot Credyd Cynhwysol felly nid oes gennym reolaeth dros y gwaith o'i gweinyddu na'i gwerthuso. Fodd bynnag, cynhaliwyd cyfarfodydd â Chydgysylltydd First Contact Gorllewin Lindsey a hysbyswyd pob aelod o staff First Contact am Gynllun Peilot Credyd Cynhwysol a Moneybox er mwyn codi ymwybyddiaeth ymholwyr ohonynt.

### **Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud**

#### **Dylid**

Manteisio ar y ddarpariaeth sy'n bodoli eisoes

Ystyried ffyrdd newydd o alluogi cwsmeriaid i gysylltu ag asiantaethau cymorth.

#### **Ni ddylid**

## **Adran 3 - Brysbennu**

---

### **Trosolwg o Frysbenneu**

Dim ond fel rhan o ddarpariaeth gwasanaethau lleol cyfannol sy'n targedu anghenion penodol y gymuned ac a gefnogir gan bob partner y gall system brysbennu effeithiol weithio. Cynhwysodd pum awdurdod brysbennu fel rhan allweddol o'u gweithgareddau peilot, gyda rhai yn targedu cwsmeriaid â materion mwy cymhleth, ac eraill o'r cyswllt cyntaf.

### **Gweithgareddau allweddol ar gyfer system Brysbennu lwyddiannus:**

- Targedodd Lewisham gwsmeriaid yr effeithiwyd arnynt gan ddiwygiadau lles ehangach a defnyddiodd system brysbennu wedi'i sgriptio, gan roi dull gweithredu cyfannol ar waith er mwyn nodi'r holl anghenion
- Targedodd Rhydychen gwsmeriaid yr effeithiwyd arnynt gan ddiwygiadau lles ehangach ond defnyddiodd ddull gweithredu gweithwyr achos hyblyg ar gyfer y system brysbennu
- Ymdriniodd Caerfaddon â chwsmeriaid a ddaeth i'r siop un stop, ynghyd â rhywfaint o waith wedi'i dargedu â chwsmeriaid anodd eu cyrraedd, gan ddarparu porth i wasanaethau eraill
- Defnyddiodd Birmingham broses brysbennu fel rhan o'i broses newydd ar gyfer gosod tai i denantiaid, gan nodi a chefnogi gallu digidol ac ariannol
- Integreiddiodd Gorllewin Swydd Dunbarton asesiadau brysbennu fel rhan o'i wasanaeth cyflogadwyedd ehangach.

Canfu pob un o'r awdurdodau hyn fod ymgysylltu â chwsmeriaid er mwyn nodi'r ffactorau sy'n eu hatal rhag gweithio yn ystod cam cynnar yn hwyluso ymyriadau cyflymach, gyda phartneriaid priodol yn cael eu cynnwys er mwyn targedu anghenion perthnasol cwsmeriaid. Mae angen cynnwys partneriaid wrth ddatblygu llwybrau at gymorth priodol.

### **Ymhlith y gwersi allweddol a ddysgwyd o'r cynlluniau peilot roedd y canlynol:**

- Ni ddylid ymdrin ag anghenion cymorth a nodir ar eu pen eu hunain gan na fydd y cwsmer yn ystyried unrhyw ffactorau sy'n eu hatal rhag dechrau gwaith fel materion ar wahân. Bydd y dull gweithredu cyfannol hwn yn galluogi'r cwsmer i gael gafael ar y Gwasanaethau Cymorth Lleol sydd eu hangen i drosglwyddo i Gredyd Cynhwysol
- Efallai na fydd dulliau brysbennu wedi'u sgriptio yn nodi trigolion y mae angen cymorth parhaus arnynt ac efallai y bydd angen dull mwy hyblyg. Rheswm allweddol am hyn yw y bydd nodweddion personoliaeth megis dyfalbarhad, cymhelliant a phenderfyniad yn ffactorau pwysig wrth benderfynu p'un a fydd trigolyn yn goresgyn anawsterau unigol wrth drosglwyddo i Gredyd Cynhwysol ac mae cydnabod hyn yn anodd i'w sgriptio. Felly mae'n bosibl y bydd angen dull haenog
- Mae'n rhaid i staff rheng flaen feddu ar y wybodaeth, y sgiliau, y ddealltwriaeth a'r adnoddau sydd eu hangen i frysbenneu mewn modd ystyrlon ac effeithiol. Roedd trosglwyddiadau cynnes i ddarparwyr gwasanaethau mwy arbenigol yn fwy effeithiol na chyfeirio



- Rhaid cynnwys y defnydd o dechnoleg o fewn taith gyffredinol y cwsmer ac ni ddylid ei ystyried fel elfen ar wahân. Byddai hyn yn osgoi sefyllfa lle y byddai cwsmeriaid yn ailadrodd manylion ymhob cysylltiad. Mae angen cytuno ar drefniadau ar gyfer rhannu a storio data.

## Cyfarfod yr Arglwydd Freud â Chynrychiolwyr Cynlluniau Peilot a arweinir gan ALLau – 13 Ionawr 2014

Nodir isod bwyntiau dysgu allweddol a ddaeth i'r amlwg yn ystod trafodaethau rhwng yr Arglwydd Freud a chynrychiolwyr y cynlluniau peilot ar thema Brysbennu.

Profodd y cynlluniau peilot systemau brysbennu wedi'u sgriptio a systemau brysbennu heb eu sgriptio fel ffordd o nodi'r rheini a allai helpu eu hunain a'r rheini yr oedd angen cyngor a chymorth manylach arnynt. Roedd systemau brysbennu wedi'u sgriptio yn gweithio'n arbennig o dda yn ystod camau cychwynol cyswllt â hawlwr ond dylai unrhyw sgript gynnwys cwestiynau am nifer o feysydd allweddol a all fod yn berthnasol i'r rhan fwyaf o hawlwr megis tai a chyllid. Rhaid i'r cwestiynau fod yn ddigon cyfannol i gwmpasu amrywiaeth o bynciau ac yn ddigon hyblyg i ddarparu ar gyfer anghenion amrywiol cwsmeriaid.

Cytunwyd fod y system brysbennu wreiddiol wedi'i sgriptio yn gweithio mewn amrywiaeth o amgylcheddau ond ei bod yn arbennig o effeithiol mewn "siop un stop", lle roedd yn gweithredu fel porth i wasanaethau partner eraill ac yn galluogi unigolion i gael eu trosglwyddo'n gyflym i'r sefydliadau priodol. Un o fuddiannau penodol systemau brysbennu wedi'u sgriptio yw y gellid rhoi'r broses ar waith ar draws sawl sefydliad gan ddefnyddio staff cymharol anarbenigol a chan arwain at ganlyniadau effeithiol.

Nododd yr hyn a ddysgwyd fod systemau brysbennu heb eu sgriptio yn dod yn fwy priodol yn ddiweddarach yn nhaith yr hawlwr lle roedd sgysiau mwy soffistigedig yn helpu i bennu lefel a natur y cymorth. Roedd systemau brysbennu heb eu sgriptio wedi'u gweithredu gan ymgynghorwyr profiadol yn llwyddiannus o ran pennu dyfnder a chymhlethdod sefyllfa hawlwr ac yn galluogi staff i ddechrau mynd i'r afael â'r problemau sylfaenol mewn ffordd gyfannol.

Mae'r gallu i feithrin cydberthnasau yn hanfodol i unrhyw fodel brysbennu. Drwy feithrin ymddiriedaeth, mae cwsmeriaid yn fwy tebygol o ddychwelyd o'u gwirfodd i gael cyngor ychwanegol a byddant yn fwy parod i gael sgysiau sensitif ac anodd a fydd yn eu helpu i symud ymlaen.

| Customer   | Development & Delivery  | Process   | Referrals  |
|--|---|---|--|
| <b>Do</b>  |   |   |  |
| Map out customer journey to identify gateways of influence, where nudges and behaviour change can be incorporated within process.          | Encourage empowerment where possible: resident self-referral/prioritising their service inputs  | Scripted triage, that identifies transitional needs, is easy to roll into other organisations and can be conducted by someone with relatively low levels of skill. Scripted triage can be done over the phone or web and should be relatively quick | Triage should link to the support you can offer- and this is likely to vary depending on the LSSF you have in place.   |
| <b>Don't</b>   |   |   |  |
| Ask questions focused on perceptions and attitudes- likely to be unreliable- instead ask questions about actual behaviours and experience. | Assume that people do not use technology. People can be encouraged to use digital channels but only if the information is easy and simple to access, is relevant and adds value by helping them to self-serve and manage their own lives. | Have too rigid a system that is not flexible enough for each customers needs. Triage shouldn't just focus on one issue- customers don't distinguish between Welfare Reforms and will fail to engage if their primary concerns aren't addressed.     | Don't assume that everyone will follow up all of the referrals made for them- some people will need more intensive support to be able to access necessary provision. |

## **Brysbennu Cwestiwn 1**

Pa ddulliau gwahanol o frysennu a ddefnyddir gan awdurdodau lleol ac a ydynt yn effeithiol o ran nodi anghenion hawlwr a chyfeirio yn briodol?

### **Ateb**

Rhaid i bob cyswllt gyda chwsmwr gynnig rhywfaint o frysennu, yn anelu at fod yn gyson ar draws yr holl bartneriaid a bod yn effeithiol o ran nodi holl anghenion y chwsmwr. Mae brysbennu llwyddiannus yn golygu un asesiad o anghenion ar draws ystod o faterion gyda chymorth dilynol wedi'i deilwra i ofynion unigol drwy ailgyfeirio effeithiol o gwsmeriaid i wasanaethau priodol.

## **Brysbennu Cwestiwn 1 Argymhellion**

### **Argymell yn Gryf**

- Partneriaeth gwaith cryf rhwng yr awdurdod lleol, Adran Gwaith a Phensiynau a phartneriaid gyda nodau ac amcanion clir.
- Diwylliant o weithio gyda'r unigolyn i asesu angen yn hytrach na dweud wrth yr unigolyn yr hyn sydd ei angen arnynt
- Proses brysbennu cychwynnol syml ar gyfer pob chwsmwr sy'n gallu adnabod y rhai sydd fwyaf agored i niwed
- Datblygu proses brysbennu wyneb yn wyneb ar gyfer y rhai sydd fwyaf agored i niwed, gan gynnwys cwestiynau brysbennu sy'n cwmpasu agweddau lluosog fel tai, cyflogaeth a sgiliau, cynhwysiant digidol, iechyd corfforol a meddyliol, hyder/gwydnwch, cynhwysiant ariannol a fydd yn nodi anghenion a rhwystrau i waith chwsmeriaid yn gyflym.
- Staff sydd wedi'i hyfforddi i ganolbwyntio ar y chwsmwr yn effeithiol sydd yn meddu ar wybodaeth eang o wasanaethau cymorth sydd ar gael ac yn gwybod yn union beth y mae partneriaid darpariaeth yn ei darparu

### **Dymunol**

- Defnyddio cudd-wybodaeth gan bartneriaid ac asiantaethau eraill, er enghraifft, data Ganolfan Byd Gwaith ar gwsmeriaid sydd wedi'u heffeithio gan y cymhorthdal ystafell sbâr neu newidiadau cap ar fudd-daliadau, er mwyn nodi chwsmeriaid sy'n agored i niwed posibl a all fod angen cymorth
- Ymagwedd gweithiwr achos i fynd ar drywydd y cyfeiriadau mwyaf agored i niwed at asiantaethau eraill er mwyn sicrhau bod camau'n cael eu cymryd a bod y chwsmwr yn derbyn cymorth parhaus i fynd i'r afael â rhwystrau i weithio
- Rôl estynedig o fewn swyddfeydd y cyngor i sicrhau bod brysbennu effeithiol yn cael ei gynnal gan aelod hyfforddedig o staff
- Mapio darpariaeth a meini prawf cymhwyster ac adeiladu'r canlyniadau i mewn i systemau TG er mwyn sicrhau profiad cadarnhaol y chwsmwr
- Mynediad hawdd i gwsmeriaid, gan gynnwys yn eu cartrefi eu hunain



## Brysbennu Cwestiwn 2

Sut y gall brysbennu helpu awdurdodau lleol a phartneriaid mewn trefnu a darparu gwasanaethau effeithiol?

### Ateb

Bydd proses frysennu effeithiol yn galluogi sefydliad i ddeall anghenion cyfannol y cwsmer, gan ddarparu lefel briodol a chost effeithiol o gefnogaeth. Bydd yn galluogi'r bartneriaeth i ganolbwyntio cefnogaeth ddwys ar y cwsmeriaid sydd ei angen fwyaf. Lle caiff anghenion cwsmer penodol eu nodi yn y pwynt cyswllt cyntaf, gall yr ymyriadau cywir gael eu cynnig i greu taith y cwsmer wedi'i dargedu'n well sy'n osgoi dyblygu darpariaeth.

## Brysbennu Cwestiwn 2 Argymhellion

### Argymell yn Gryf

- Cytuno ar ddull strwythuredig i ddiwallu anghenion y cwsmer a phenderfynu sut y caiff adnoddau eu targedu'n briodol ar draws gwahanol sianelau mynediad
- Ymwybyddiaeth a mapio o'r gefnogaeth sydd ar gael gan yr holl bartneriaid
- Nodi anghenion cymorth posibl ar y cam cynharaf posibl i ddarparu cyfeiriadau effeithiol a chyson - cyfeiriadur cyffredin o gymorth
- Sicrhau bod gwasanaethau presennol yn cael y cyfle i gynorthwyo pobl i oresgyn rhwystrau, gan wneud y defnydd gorau o adnoddau
- Monitro'r gwasanaeth gan gynnwys adborth boddhad cwsmeriaid
- Monitro galw a mathau yn rheolaidd i sicrhau bod y lefel gywir o adnoddau yn cael eu cadw i adlewyrchu angen y cwsmer
- Gweithio gyda phartneriaid i ddeall pa wybodaeth cwsmeriaid sydd ei hangen arnynt o'r broses brysbennu er mwyn atal dyblygu wrth ailgyfeirio.

### Dymunol

- Mae angen ymrwymiad i'r dull system gyfan ar draws partneriaid sy'n canolbwyntio ar ymyrraeth gynnar ac ar y sawl sy'n agored i niwed
- Darparu'r cwsmer gyda throsolwg i sicrhau eu bod yn ymwybodol o'r broses partner a'r gofynion.
- Defnyddio data brysbennu i lywio comisiynu gwasanaethau partneriaid

### Uchelgeisiol

- Pob person sy'n agored i niwed yn cael mynediad at y cymorth sydd ei angen ar yr adeg y maent ei angen, ac o ganlyniad yn gallu byw eu bywydau yn fwy annibynnol.
- Gwasanaeth brysbennu wedi'i integreiddio'n llawn ar draws yr holl bartneriaid



## **Brysbennu Cwestiwn 3**

Beth sydd ei angen i ddarparu brysbennu effeithiol i sicrhau darpariaeth lwyddiannus o wasanaethau cymorth lleol?

### **Ateb**

Mae angen i frysennu fod yn seiliedig ar bartneriaethau effeithiol yn cyflwyno ymagwedd sy'n canolbwyntio ar y cwsmer yn seiliedig ar dealltwriaeth a rennir o anghenion cwsmeriaid. Bydd trefniadau llywodraethu wedi'u diffinio'n glir, rhannu protocolau data a nodau cyffredin i sicrhau canlyniadau data, yn gysylltiedig â chynllun partneriaeth strategol yn hwyluso cyflwyno gwasanaethau cymorth lleol cyson.

## **Brysbennu Cwestiwn 3 Argymhellion**

### **Argymell yn Gryf**

- Dadansoddi galw, sefydlu capasiti, datblygu atebion gyda phartneriaid a darparu adnoddau priodol
- Proses brysbennu diffiniedig gan gynnwys cwestiynau brysbennu sy'n cwmpasu agweddau lluosog fel tai, rheolaeth ariannol, cyflogaeth a sgiliau, iechyd corfforol a meddyliol, hyder a gwydnwch. Bydd gan yr holl staff rheng flaen y wybodaeth briodol sydd ei hangen arnynt.
- Mapio gwasanaethau cymorth priodol (gan gynnwys meini prawf cymhwyster)
- Bydd y broses brysbennu wedi cael ei ddeall a'i werthfawrogi gan yr unigolion sy'n ymwneud â'r broses.

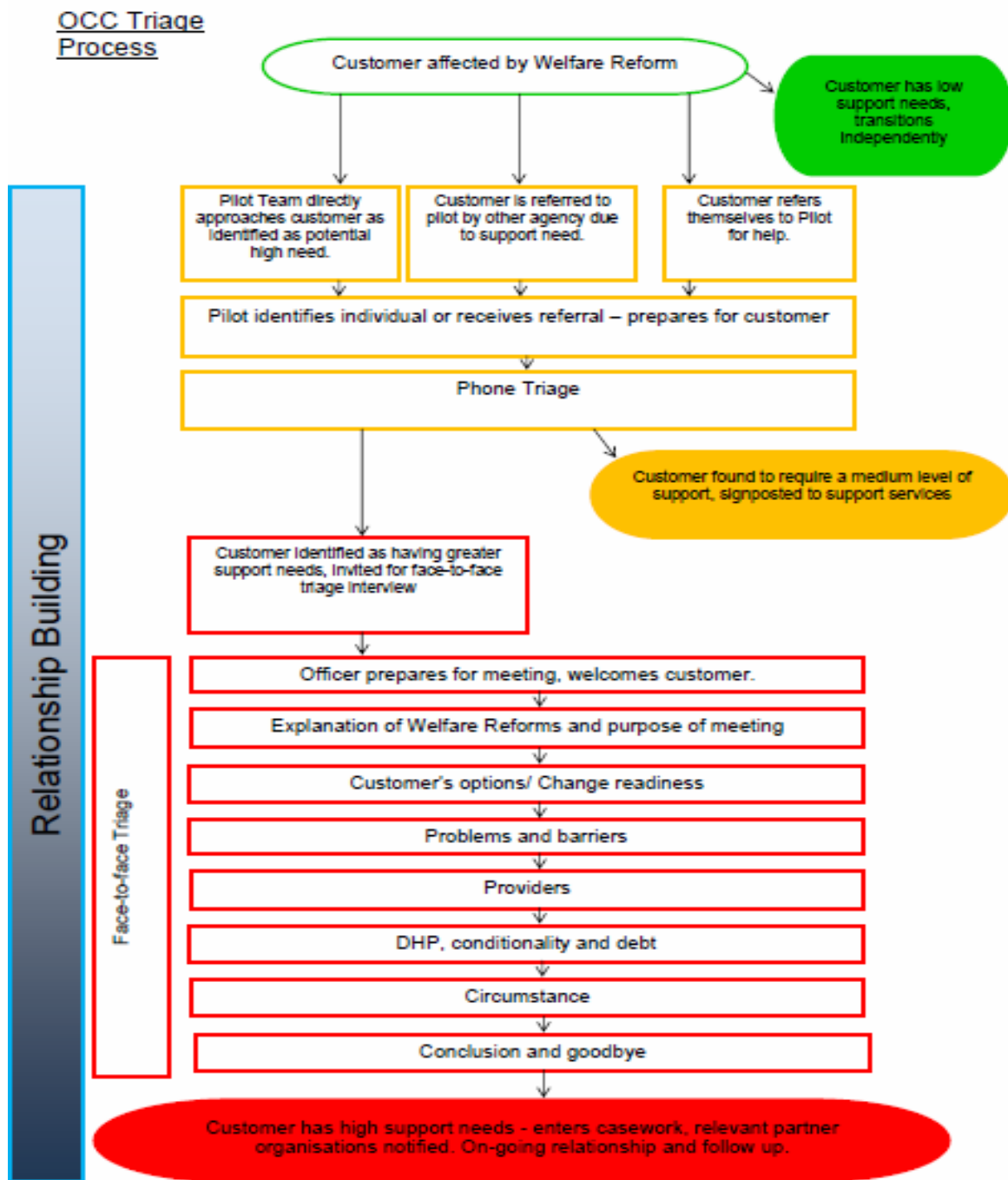
### **Dymunol**

- Proses frysennu gyffredin rhyngoch chi a'ch partneriaid ar gyfer nodi anghenion cwsmeriaid yn y pwynt cyswllt cyntaf
- Digon o gapasiti i gefnogi brysbennu ar gyfer yr holl bobl sy'n agored i niwed
- Cysgodi swydd rhwng ymgynghorwyr gwasanaeth cwsmeriaid a phartneriaid gwasanaeth i gynyddu gwybodaeth a dealltwriaeth

### **Uchelgeisiol**

- Integreiddio gwasanaethau partner fel y gall brysbennu ar y cyd ddigwydd yn y pwynt cyswllt cyntaf, waeth pa bartner sy'n mynd atynt gyntaf.

Proses Brysbennu Cyngor Dinas Rhydychen



## **Brysbennu Cwestiwn 4**

Pa fesuriadau effeithiol sydd ar gael ar gyfer prosesau brysbennu a sut y gellir eu dal orau?

### **Ateb**

Mae datblygu mesuriadau brysbennu yn dal yn waith sydd ar y gweill. Dylai partneriaethau gytuno meini prawf allweddol sy'n adlewyrchu'r amcanion cenedlaethol a lleol gan ganolbwyntio ar brofiad y cwsmer a chanlyniadau. Mae angen i ystod o ddangosyddion ansoddol a meintiol bod yn eu lle i gynnig cyfle ar gyfer gwelliant parhaus er mwyn sicrhau bod adnoddau yn parhau i gael eu targedu'n briodol. Bydd angen adolygu systemau a phrosesau presennol i sicrhau bod swyddogaethau yn cael eu hadeiladu i mewn i gasglu ac adrodd y data hwn.

## **Brysbennu Cwestiwn 4 Argymhellion**

### **Argymell yn Gryf**

- Cytuno ar ganlyniadau/mesurau/rhannu data rydych am ei olrhain o'r dechrau a sicrhau bod ffordd syml o gasglu'r data hwnnw, e.e. drwy systemau swyddfa gefn/taflenni Excel
- Systemau Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid Effeithiol (neu debyg)
- Gweithredu system fonitro ar gyfer ailgyfeiriadau, cyfraddau derbyn, cyfraddau ymgysylltu a chanlyniadau gydag adnoddau digonol
- Bydd monitro nifer y cwsmeriaid sy'n mynd i bob cam o'r broses brysbennu yn dangos pa mor effeithiol ydyw
- Monitro effaith brysbennu ar y defnydd o wasanaethau cymorth priodol
- Cyfarfodydd rheolaidd gyda phartneriaid i adolygu data a sicrhau bod cyfeirio o'r brysbennu yn gywir ac yn effeithiol
- Cael adborth cwsmeriaid ar ôl brysbennu, e.e. drwy arolygon cwsmeriaid.

### **Dymunol**

- Sicrhau bod yr holl asiantaethau yn cydgyfrifol am ganlyniadau mewn ardal er mwyn ysgogi'r gwaith partneriaeth angenrheidiol
- Byddai dull sengl ar gyfer casglu'r data hyn yn caniatáu cymariaethau ar draws partneriaethau i hysbysu gwelliannau i ddarpariaeth gwasanaeth.
- Bydd adeiladu'r broses brysbennu i mewn i System Cyfeirio Cwsmeriaid yn galluogi i ddata cael eu holrhain a thueddiadau a phatrymau cael eu hadnabod.

### **Uchelgeisiol**

- System Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid (neu debyg) sydd ar gael ar y cyd gan yr holl bartneriaid
- Safle mesuriadau ar-lein a all gasglu'r holl wahanol fathau a'r galw drwy frysennu'n awtomatig, a darparu gwybodaeth hanfodol.

## Enghreifftiau o ddulliau gweithredu - Brysbennu



### Sut i ddatblygu proses brysbennu ar gyfer hawlwy sy'n agored i niwed

#### Man Cychwyn

Lewisham, yn ne-ddwyrain Llundain, yw'r fwrdeistref fwyaf ond un yng nghanol Llundain o ran maint a'r mwyaf ond dwy o ran poblogaeth (tua 255,000 o bobl). Mae lefel uchel o bobl yn hawlio budd-daliadau yn y fwrdeistref; mae bron i 34% o gartrefi yn hawlio budd-dal tai ac mae 15.3% o'r trigolion yn hawlio 'budd-dal allan o waith allweddol'. Lewisham yw'r 15fed awdurdod lleol mwyaf amrywiol o ran ethnigrwydd yn Lloegr.

Nod cynllun peilot Lewisham oedd :

- datblygu diffiniad o unigolion sy'n agored i niwed yn seiliedig ar dystiolaeth mewn perthynas â throsglwyddo i Gredyd Cynhwysol a mynediad iddo
- datblygu a phrofi systemau brysbennu ar gyfer nodi ac asesu'r unigolion yr effeithir arnynt
- profi dull gweithredu ar gyfer darparu gwasanaeth cymorth trosglwyddo cyfannol a ddarperir yn lleol ac fel gwasanaeth wyneb yn wyneb
- drwy nodi'r cwsmeriaid hynny yr oedd yn debygol y byddai angen cymorth arnynt ar draws y pedwar cwadrant, llwyddwyd i'w hatgyfeirio i asiantaethau allweddol er mwyn helpu trigolion i gyllidebu a rheoli taliadau misol, cynnal tenantiaethau yn y sector cymdeithasol a'r sector preifat, cael gafael ar swyddi a hyfforddiant sy'n canolbwyntio ar waith.

#### Cynllun

- Datblygwyd braslun cychwynnol o syniadau drwy drafod â gweithgorau diwygio lles ac ar sail adborth o waith ymchwil manwl i ddealltwriaeth cwsmeriaid
- Angen cadarnhau p'un a yw lefelau 'angen' yn uchel neu'n isel ymhob cwadrant
- Mae angen i'r broses brysbennu fod yn gyflym ac yn gysylltiedig â sgiliau ac ymddygiad ymarferol (nid canfyddiadau o bryder yn unig)
- Mae angen iddi fod yn ddigon syml i'w chyflwyno i sefydliadau eraill
- Gweithiwyd gyda grŵp craidd o sefydliadau gwirfoddol a'n staff rheng flaen er mwyn datblygu cyfres o gwestiynau
- Gwnaed prototeip o'r model ac wedyn fe'i profwyd fel pwynt mynediad ac yn erbyn rhai astudiaethau achos
- Roedd y system brysbennu yn canolbwyntio ar bedwar maes, Digidol, Ariannol, Cyflogaeth a Thai; mae hyn yn adeiladu ar y cyswllt rhwng pob un o'r meysydd hyn a'r diwygiadau lles ehangach
- Defnyddiwyd cwsmeriaid yr effeithiwyd arnynt gan y cap budd-daliadau fel y grŵp targed ar gyfer y cynllun peilot brysbennu.



## Designing a triage process – how we did it



- Initial sketch of ideas developed through dialogue with welfare reform working groups and on the basis of feedback from in-depth customer insight research
  - Need to establish whether need levels are high or low in each quadrant
  - Triage needs to be quick and linked to practical skills and behaviours (not just perceptions of concern)
  - Needs to be simple enough to be rolled out to other organisations
- Initial feedback
- We worked with a core group of voluntary organisations and our front-line staff to develop a set of questions
  - We prototyped the model and then tested it in our AccessPoint and against some case-studies developed

## Buddiannau

Mae'n gwella gallu hawlwyd i wneud y canlynol:

- cyllidebu a rheoli taliadau misol
- cynnal tenantiaethau yn y sector cymdeithasol a'r sector preifat
- cael gafael ar gyflogaeth a hyfforddiant sy'n canolbwyntio ar waith
- mynd ar-lein.

Gallai system brysbennu wedi'i sgrïptio:

- ganiatáu i'r swyddogaeth gael ei chyflwyno'n ehangach ar draws asiantaethau partner
- galluogi angen i gael ei nodi heb fod angen sgiliau arbenigol.

## Our triage model – our questions

### Digital

• Apart from mobile internet, how do you currently access the internet?

- Via home computer
- Via family/friends
- Via public computer
- I don't have access

• Do you use the internet for any of the following:

- Online Banking
- Job search
- Search for Information
- Benefit application

### Financial

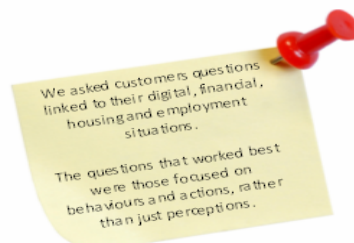
• Do you use DD, Standing orders to pay for your utility bills?

• Would you be concerned if Housing benefit was paid directly to you?

• Are you behind with any payments for utilities, store cards, loans, etc?

• How concerned are you about receiving one monthly payment to cover your rent, basic living needs?

• How many times have you applied for a social fund payment or crisis loan in the last 12 months?





### Materion a Chamau i'w Datrys

Cododd nifer o faterion yn ystod y cynlluniau peilot yr ymdriniodd y tîm â hwy.

Cafwyd gennym fod cyfran uchel o bobl nad oeddent yn talu unrhyw filiau drwy ddebyd uniongyrchol nac archeb sefydlog a bod eraill yn gwneud ceisiadau rheolaidd am fenthyciadau argyfwng. Gwnaethom gyfeirio rhai o'r cwsmeriaid hyn at yr Undeb Credyd Lleol er mwyn iddynt ystyried cyfrifon cyllidebu.

Cafwyd gennym fod gan rai pobl ddyledion presennol ar gardiau credyd/cardiau siop neu fenthyciadau diwrnod cyflog. Atgyfeiriwyd y cwsmeriaid hyn i gael cyngor dwys ar ddyledion gan y Ganolfan Cyngor ar Bopeth.

Yn Lewisham, nid yw cyfran sylweddol o'r cwsmeriaid yn siarad Saesneg. Atgyfeiriwyd nifer o gwsmeriaid gennym i'r ddarpariaeth ESOL (Saesneg ar gyfer Siaradwyr Ieithoedd Eraill) a lle yr oedd angen, trefnwyd apwyntiadau â chyfieithydd ar eu cyfer.

Ni fu nifer eithriadol o uchel o denantiaid erioed yn gyfrifol am dalu eu rhent. Gwnaethom egluro'r broses o dalu budd-dal tai i'r cwsmeriaid hyn a chyfrifoldebau tenantiaid i dalu eu rhent.

### Canlyniad

Un o'r pwyntiau dysgu allweddol a ddeilliodd o'r cynllun peilot yw er bod systemau brysbennu wedi'u sgriptio yn ffordd dda o nodi pobl y mae angen cymorth trosiannol arnynt, efallai nad ydynt yn ddigon deallus a hyblyg i nodi unigolion y mae'n debygol y bydd angen cymorth parhaus dwysach arnynt.

Un o'r rhesymau allweddol am hyn yw y bydd nodweddion personoliaeth megis dyfalbarhad, cymhelliant a phenderfyniad yn ffactorau pwysig wrth benderfynu p'un a fydd trigolyn yn goresgyn anawsterau unigol wrth drosglwyddo i Gredyd Cynhwysol. Ni ellir sgriptio hyn yn hawdd ac maent yn llawer haws i'w nodi mewn amgylchedd wyneb yn wyneb. Mae hyn yn awgrymu y gallai fod angen dull haenog o frysennu.

### Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

#### Dylid

Rhaid i'r asesiad brysbennu fod yn gysylltiedig â'r cymorth gwirioneddol sydd ar gael. Bydd holi unigolion am sgiliau gwaith yn amherthnasol os nad yw'r ALL yn rhoi cymorth yn y maes hwn.

Ffoniwch rhwng 10.00-15.30

Sgoriwch anawsterau iaith fel ffactor penodol sy'n golygu bod yr unigolyn yn agored i niwed a threfnwch apwyntiad â chyfieithydd.

Gofynnwch gwestiynau brysbennu wedi'u diffinio'n gaeth sy'n canolbwyntio ar ymddygiad gwirioneddol.

#### Ni ddylid

Peidiwch â ffonio hawlwydwr i drefnu apwyntiadau pan fyddant yn mynd â'r plant i'r ysgol neu'n eu casglu o'r ysgol.

Peidiwch â cheisio cwblhau sgript er mwyn penderfynu a yw unigolyn yn agored i niwed gyda chwsmeriaid na allant siarad Saesneg.

Peidiwch â gofyn cwestiynau sy'n gysylltiedig â chanfyddiad neu agwedd gan fod y rhain yn gallu dangos tuedd.



## Datblygu system Brysbennu newydd i denantiaid

### Man Cychwyn

Mae dros 65,000 o dai cyngor yn Birmingham y caiff llawer ohonynt eu prydlesu i drigolion sy'n agored i niwed a thirgolion ar incwm isel. Nod y cynllun peilot hwn oedd newid sianeli drwy gynyddu opsiynau hunanwasanaeth a lleihau achosion o allgau digidol, a thrwy gyflwyno proses brysbennu ar gyfer tenantiaid newydd er mwyn helpu i sicrhau bod eu tenantiaeth yn fwy cynaliadwy.

Cynhaliwyd adolygiad cyflawn o daith tenant-gwsmeriaid newydd a datblygwyd 'Model Pwrth Dylanwad'. Nododd y model hwn weithgareddau penodol ar gyfer pob cam o daith y cwsmer yr oedd angen eu cyflawni er mwyn brysbennu, annog a newid ymddygiad y cwsmer.

Cyflwynodd Birmingham Lyfr Cofnod Digidol, sef porth personol y bydd tenant yn rhyngweithio ag ef ac y mae'n berchen arno. Mae'r Llyfr Cofnod Digidol yn dod ag adnoddau ychwanegol a all roi cymorth i denantiaid ynghyd mewn un man. Mae hyn wedi helpu i ddatblygu'r dull 'digidol-dewis-cyntaf' ac i sicrhau bod tenantiaid yn barod ar gyfer cyflwyno'r Credyd Cynhwysol. Cyflwynodd y cynllun peilot hefyd ystafelloedd prydlesu fel siop un stop i'r holl denantiaid tai, gyda thenantiaid newydd yn cael 12 wythnos o gymorth ychwanegol ar sut i reoli a chynnal eu tenantiaeth, ar ôl iddynt gael eiddo. Roedd y broses ystafelloedd prydlesu o gymorth wrth nodi tenantiaid a oedd yn agored i niwed neu ffactorau a oedd yn eu hatal rhag cael gafael ar waith.

### Cynllun

Fel rhan o'r gwaith o ail-ddylunio'r daith i gwsmeriaid, ynghyd â chyflwyno Ystafelloedd Prydlesu a nodi anghenion cymorth drwy system brysbennu, bu'n rhaid rhoi arweiniad i swyddogion. Roedd yr arweiniad hwn yn cwmpasu'r newid mewn prosesau a gweithdrefnau, yr amrywiaeth o gymorth a oedd ar gael ymhob ardal a manylion cyswllt i staff a oedd yn gwneud atgyfeiriadau er mwyn darparu cymorth perthnasol.

Fel rhan o'r adolygiad, ymgynghorwyd â'r staff a chytunwyd y byddai cyfeirlyfr yn cynnwys yr holl sefydliadau a'r systemau cymorth yn adnodd defnyddiol i swyddogion ei ddefnyddio.

Sefydlwyd grŵp gorchwyl a gorffen o dan arweiniad swyddogion o wahanol wasanaethau megis ystafelloedd prydlesu, gwasanaethau i'r henoed, ymweliadau blynyddol a chymorth i deuluoedd. Cafodd y grŵp hefyd gymorth gan fyfyrwr prifysgol fel rhan o leoliad roedd yn ymgymryd ag ef.

Sefydlodd y grŵp y canlynol:

- map proses o'r hyn sydd ar gael ar hyn o bryd a'r hyn yr oedd ei angen
- cysylltu â darparwyr cymorth er mwyn sicrhau eu bod yn cytuno i fod yn rhan o'r cyfeirlyfr
- capasiti ar gyfer cymryd atgyfeiriadau
- systemau atgyfeirio i ddarparwyr a sefydliadau
- cyfansoddiad y cyfeirlyfr h.y. gwybodaeth gyffredinol, unigolion sy'n agored i niwed a statudol
- bydd y cyfeirlyfr yn safonol i bob gwasanaeth ond gall fod gwybodaeth a fydd yn berthnasol i'r gymuned leol ar gyfer pob cwadrant o'r ddinas
- canllawiau ar sut i ddefnyddio'r cyfeirlyfr.

Roedd yn amlwg bod gwybodaeth ar gael ond nad oedd unrhyw ganllaw canolog a oedd yn dod â'r amrywiaeth helaeth o wasanaethau, lleoliadau, sefydliadau ac adnoddau ar y we ynghyd.

Nod y cyfeirlyfr oedd darparu canllaw cynhwysfawr mewn un lleoliad.



### Buddiannau

Drwy ddefnyddio'r broses brysbennu a chyflwyno'r llyfr cofnod digidol, mae ôl-ddyledion rhent wedi lleihau 134k yn ystod y cyfnod o fis Ebrill 2013, o gymharu â'r un meintiau a'r un cyfnod yn 2012/2013. O ganlyniad, mae Birmingham o'r farn y bydd ei gynllun peilot yn arbed tua £300,000 neu fwy y flwyddyn.

Cwblhaodd y rhan fwyaf o'r tenantiaid (97%) eu ffurflenni'n electronig yn ystod eu cyfarfod brysbennu cyn-tenantiaeth, gyda'r rheini nad oeddent yn gallu cwblhau'r ffurflen yn cael eu nodi fel unigolion yr oedd angen cymorth ychwanegol arnynt.

Mae tua 75% o ddarpar denantiaid yn defnyddio dulliau hunanwasanaeth ar-lein ac yn cofrestru eu manylion cyn eu cyfweliad tenantiaeth gan arbed amser iddynt yn y cyfweliad.

### Materion a Chamau i'w Datrys

Datblygwyd y cyfeirlyfr sefydliadau a chymorth fel dogfen bapur ac mae'n gynhwysfawr. Mae'n ddogfen weithio ddeinamig sydd wedi esblygu wrth i waith ymchwil nodi darparwyr gwasanaethau ychwanegol.

Er mwyn sicrhau ei fod yn bodloni gofynion, profwyd y cyfeirlyfr gyda Swyddogion Ymweliadau Blynyddol a Swyddogion Ystafelloedd Prydlesu. Cwblhawyd y cyfnod profi ar ddiwedd mis Rhagfyr 2013. Rhannwyd y cyfeirlyfr gyda'r swyddog diogelu data a nododd ei bod yn bwysig os bydd swyddog yn gwneud atgyfeiriad ar ran y cleient, fod yn rhaid i'r cleient roi caniatâd yn gyntaf ac y dylid nodi hyn o fewn nodiadau rheoli'r achos.

### Yr hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

#### Dylid

Ar ddechrau'r broses, rhoddwyd y dewis i bobl p'un a oeddent am gofrestru ar gyfer y llyfr cofnod ai peidio. Drwy roi'r dewis hwn i bobl, mae'r rhan fwyaf yn penderfynu'n awtomatig nad ydynt am gofrestru. Mae'r broses wedi newid bellach er mwyn ei gwneud yn ofniad gorfodol drwy gynnwys y llyfr cofnod yn y broses o gael eu tenantiaeth a defnyddio iaith briodol sy'n eu hannog i gofrestru.



## Cynllunio Proses Brysbennu

### Man Cychwyn

Mae Cynllun Peilot Cyngor Dinas Rhydychen wedi bod yn treialu ac yn profi proses brysbennu wedi'i chynllunio i fod yn addas ar gyfer darparu cymorth Credyd Cynhwysol yn y dyfodol. Datblygwyd y broses brysbennu hon i gyflawni nodau ac amcanion datganedig y cynllun peilot, a oedd yn cynnwys datblygu proses brysbennu sy'n helpu pobl i ddod o hyd i waith ac yn nodi ffactorau sy'n eu hatal rhag gwneud hynny.

### Cynllun

Cafodd sawl egwyddor arweiniol allweddol eu cynnwys fel rhan o'r broses brysbennu. Fe'u datblygwyd gan dîm y cynllun peilot gan ddefnyddio eu gwybodaeth o brofiad o rolau yn ymdrin â chwsmeriaid a chan ddefnyddio arfer gorau sy'n bodoli eisoes o fewn Llywodraeth Leol a'r sector preifat.

### Dull gweithredu cymesur ac amlhaenog

Gyda'r diwygiadau lles yn effeithio ar dros 1,000 o bobl yn Rhydychen, lluniodd tîm y cynllun peilot broses brysbennu a allai ymdopi â'r nifer fawr o achosion posibl ond gan nodi'r rheini yr oedd angen mwy o gymorth arnynt, yn gymesur â'u hangen, ar yr un pryd.

Mae'r system wedi profi'n gadarn ond yn ddigon hyblyg i ymdopi â'r lefelau galw hyn tra'n darparu lefel addas o gymorth i bob cwsmer. Cyflawnwyd hyn drwy greu proses amlhaenog i frysennu cwsmeriaid, gydag adnoddau'n cael eu cymhwyso'n briodol.

### Techneg sgysiol

Gwrthododd tîm y cynllun peilot yr opsiwn sgriptio yn gynnar yng ngham treialu'r broses brysbennu. Roedd yr amrywiaeth gymhleth ac eang o anghenion cwsmeriaid yn golygu nad oedd sgriptio yn ddigon hyblyg a phersonol, a'i fod yn methu â meithrin ymddiriedaeth a chyfathrebu rhwng gweithiwr y cynllun peilot a'r cwsmer. Yn lle hynny, mabwysiadwyd techneg sgysiol ar gyfer agweddau dros y ffôn ac agweddau wyneb-yn-wyneb y broses brysbennu, lle roedd y swyddog yn ffonio/cyfarfod "i gael sgwrs" gyda'r cwsmer am newidiadau lles, y ffordd ymlaen, y rhwystrau roedd yn eu hwynebu, a'i anghenion cymorth.

### Cymorth helaeth a chyfannol

Mabwysiadodd tîm y cynllun peilot dull gweithredu eang wrth drafod y system brysbennu, yn hytrach na chyfyngu'r system brysbennu i faterion lles a gwaith yn unig. Mae'r materion ehangach hyn yn cynnwys tai, dyledion, gofal plant, materion iechyd yr amgylchedd a threth gyngor. Roedd cwsmeriaid am sôn am y materion hyn wrth drafod eu bywydau gan fod cyswllt rhwng pob un ohonynt, a'u bod oll yn ffactorau sy'n eu hatal rhag gweithio, ym marn y cwsmeriaid hynny, felly'n berthnasol i'r cynllun peilot.

### Brysbennu unigryw (cydberthynas barhaus)

Neilltuir gweithiwr achos penodedig i ymdrin ag achos cwsmeriaid risg uchel mewn modd hirdymor. Nid yw'r cwsmeriaid hyn yn dod drwy'r broses brysbennu yn rheolaidd; yn lle hynny, gall y gweithiwr achos ragweld anghenion cymorth.

### **Buddiannau**

Mae system brysbennu effeithiol yn golygu y caiff anghenion cwsmeriaid eu nodi'n gyflym ac y caiff adnoddau eu dyrannu'n effeithiol i'r cwsmeriaid y nodwyd bod ganddynt anghenion cymorth ychwanegol. Mae dull gweithredu sydd hefyd yn nodi pob mater/rhwysr i waith sy'n effeithio ar gwsmeriaid yn golygu y gellir mabwysiadu dull gweithredu cyfannol gan fod llawer o faterion sy'n effeithio ar gwsmeriaid yn gorgyffwrdd ac na ellir eu datrys ar eu pen eu hunain.

Rydym wedi gweld effeithiau cadarnhaol sylweddol ar gwsmeriaid y llwyddodd y cynllun peilot i'w cyrraedd. Mae 856 o bobl wedi dod i gysylltiad â'r Cynllun Peilot ar ryw adeg, ac mae 214 ohonynt wedi dod yn waith achos gweithredol a pharhaus i swyddogion y Cynllun Peilot, gydag eraill wedi'u hatgyfeirio am gymorth.

Daeth pob un o'r 214 i gysylltiad â'r Cynllun Peilot ar adeg o newid sylweddol yn eu budd-daliadau. Mae'r rhan fwyaf yn cael Taliadau Tai Dewisol dros dro i dalu'r diffygion rhent, ond yn gysylltiedig ag amodau sy'n cynnwys gweithio gyda Sefydliad Partner i helpu i ddod o hyd i waith neu ddymchwel rhwystrau.

O ganlyniad i'r gwaith a wnaed, mae 39 o gwsmeriaid wedi dechrau gwaith ac nid yw'r Diwygiadau Lles bellach yn effeithio arnynt. Mae tua 70% o'r llwyth achosion wrthi'n chwilio am waith ar hyn o bryd ac yn gweithio gyda phartneriaid er mwyn cyflawni hyn.

### **Materion a Chamau i'w Datrys**

Methodd ein dull gweithredu gwreiddiol wedi'i sgrïptio â nodi holl anghenion cwsmeriaid ar un adeg ac nid oedd yn ddigon hyblyg i flaenoriaethu anghenion cwsmeriaid yn seiliedig ar amgylchiadau pob cwsmer.

Roedd y dull sgrysiol diwygiedig a oedd yn defnyddio awgrymiadau er mwyn sicrhau y casglwyd yr holl ddata gofynnol (ond nid o reidrwydd mewn unrhyw drefn benodedig) yn llawer mwy effeithlon ac o ganlyniad, teimlai cwsmeriaid ein bod yn wirioneddol yn gwrando arnynt yn hytrach na'u gorfodi drwy broses a gynlluniwyd at ddibenion yr ALI.

#### **Dylid**

Sicrhau bod y broses yn seiliedig ar angen y cwsmer, nid angen yr ALI

Cofnodi'r holl faterion a nodir gan y cwsmer, nid dim ond y rhai sy'n bwysig yn eich barn chi

Sicrhau eich bod yn dyrannu adnoddau'n briodol yn unol â'ch proses brysbennu.

#### **Ni ddylid**

Ceisio datrys problemau cwsmeriaid ar eu pen eu hunain - mae cyswllt rhyngddynt bob amser

Rhoi system rhy gadarn ar waith nad yw'n ddigon hyblyg ar gyfer pob cwsmer

Trin y broses cynllunio system Brysbennu fel mater/prosiect TG.



# **Adran Pedwar - Cynhwysiant Digidol**

---

### Trosolwg o Gynhwysiant Digidol

Wrth i'r cynlluniau peilot fynd rhagddynt a'r canfyddiadau ddod i'r fei, daeth yn amlwg bod sicrhau cynhwysiant digidol yn broses raddol a oedd yn sail i drefniadau'r awdurdodau ar gyfer darparu gwasanaethau a sicrhau bod sgiliau yn meddu ar y sgiliau a'r seilwaith i gael gafael ar y gwasanaethau hynny. Dylid ei hystyried fel taith barhaus yn hytrach na menter "untro". Mae hefyd yn gofyn am ddull partneriaeth strategol agos a chydgyssylltiedig gan gydnabod ar yr un pryd y gwahanol bolisïau sy'n bodoli ar hyn o bryd ar gyfer rhyngweithio â chwsmeriaid.

Mae polisi newid sianeli cydlynus yn helpu awdurdodau i wireddu arbedion tra'n rhoi cymorth wedi'i dargedu drwy'r dulliau mwyaf priodol.

Gweithgareddau Allweddol o ran cynhwysiant digidol:

- Mae cynyddu cynhwysiant digidol yn un o nodau sylfaenol/eilaidd 11 o'r 13 o awdurdodau.
- Canolbwyntiodd y cynlluniau peilot ar gynyddu mynediad a darpariaeth, lefelau sgiliau, rhoi cymorth a symud trefniadau cysylltu ar-lein.
- Fel rhan o'u gweithgareddau, ceisiodd saith cynllun peilot gyflawni hyn drwy ddefnyddio'r dull digidol fel y dewis ddull ar gyfer hawlio budd-daliadau a mabwysiadodd un arall ddull "digidol dewis cyntaf" mewn perthynas â cheisiadau tai. Ceisiodd nifer hefyd gynyddu nifer y bobl a oedd yn defnyddio gwasanaethau ALLau ar-lein.

Mae'r fethodoleg o fewn pob un o'r cynlluniau peilot yn cynnwys:

- Ymgysylltu â phartneriaid i fapio lleoliadau â WiFi/cyfrifiaduron personol a lefelau cymorth wedi'i gyfryngu
- Cymryd camau i lenwi bylchau drwy gynyddu mynediad WiFi, cynyddu cyfaint a lleoli dyfeisiau y gellir eu defnyddio i gysylltu â'r rhyngwrwd tra'n gwella gwasanaethau i gwsmeriaid
- Ymgysylltu â chwsmeriaid i gasglu data am lefelau sgiliau, rhoi cyhoeddusrwydd i'r strategaeth newid sianeli ac annog defnydd ar-lein drwy gymorth a hyfforddiant wedi'u cyfryngu.

### Gwersi allweddol o'r cynllun peilot

Mae pob awdurdod wedi llwyddo i gynyddu mynediad a nifer y bobl sy'n defnyddio gwasanaethau ar-lein ond maent wedi wynebu rhai heriau allweddol:

- Mae cwsmeriaid wedi tueddu i chwilio am gymorth ar bapur. Mae hyrwyddo strategaeth "hunaneffeithlonrwydd" yn waith llafurus sy'n galw am gymorth wedi'i gyfryngu
- Mae gan lawer o sefydliadau partner strategaethau sy'n anelu at roi cymorth wyneb yn wyneb i gwsmeriaid ac mae angen cysylltiadau cryf a sgiliau negodi cryf er mwyn alinio polisïau digidol
- Mae ymgysylltu â staff a newid diwylliannol yn hanfodol i lwyddiant. Mae cynnwys staff wrth ddatblygu'r systemau newydd a gwerthfawrogi eu safbwyntiau a'u cyfraniad yn helpu i sicrhau eu hymrwymiad a'u perchenogaeth. Bydd gohebiaeth wedi'i geirio'n ofalus i gwsmeriaid, sy'n amlinellu buddiannau a manteision gwasanaethau ar-lein, a ategir gan gymorth cychwynnol gan staff lle y bo angen, yn helpu i annog hawlwrwr i ddefnyddio sianeli digidol
- Yn arbennig mewn lleoliadau gwledig, ond nid yn unig yn y lleoliadau hyn, mae cyfranogiad cynnar a chydberchenogaeth dros y strategaeth gyda phartneriaid

yn hanfodol. Gall hyn arwain at ddefnydd mwy effeithlon o adnoddau a dulliau darparu mwy effeithlon gan gyfryngwyr yr ymddiriedir ynddynt.

- Sicrhewch y caiff gweithgareddau eu cynnal mewn ffordd strwythuredig a chynlluniedig. Cydgysylltwch y trefniadau ar gyfer casglu gwybodaeth, cyfranogiad cwsmeriaid a phartneriaid, prosesau darparu ac ymgysylltu â staff cyn penderfynu ar leoliad seilwaith.

**Arweiniodd hyn at;**

- Ffocws cryfach gan grwpiau partneriaeth, gan gynnwys Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig, ar ddarparu cymorth a mynediad
- Cyfrifiaduron Personol i'r cyhoedd eu defnyddio wedi'u lleoli yn Nerbynfeydd Cwsmeriaid ALLau yn hytrach na llyfrgelloedd
- Staff fel hyrwyddwyr digidol, ond hefyd hyrwyddwyr digidol gwirfoddol yn darparu cymorth mwy cyffredinol
- Mae arbed adnoddau drwy gyswllt digidol yn cymryd llai o amser na dulliau eraill.

Mae'r **Fargen Ddigidol** yn fenter a noddir gan DWP, yr Adran Cymunedau a Llywodraeth Leol a Llywodraeth Leol, wedi'i chefnogi ymhellach gan Lywodraeth Cymru a Llywodraeth yr Alban.

Mae deuddeg o brosiectau ar waith ar hyn o bryd ledled Cymru, Lloegr a'r Alban wedi'u hanelu at helpu pobl i symud ar-lein a meithrin cymhwysedd digidol. Maent yn canolbwyntio ar amrywiaeth o weithgareddau gan gynnwys cefnogi bws digidol i deithio i leoliadau mwy gwledig, troi setiau teledu hawlwr yn ddyfeisiau y gellir eu defnyddio i gael mynediad i'r rhyngwrdd, a darparu ciosgau rhyngwrdd mewn rhai adeiladau tai cymdeithasol.

Rhai o'r pwyntiau allweddol a ddysgwyd o'r Fargen Ddigidol hyd yn hyn:

**Partneriaethau Cryf** - Mae Grŵp Tai Fabrick yn Nyffryn Tees yn cydweithio â'i gyd-ddarparwr tai Vela Group, yn ogystal â Go On Boro a Sefydliad Clwb Pêl-droed Middlesbrough ar ei gynllun Teesside ResiNet. Fel rhan o hyn, lluniwyd partneriaeth â Sefydliad Hope - canolfan ar-lein leol sy'n esiampl i'r DU gyfan - i atgyfeirio trigolion i gael cymorth i ddysgu sut i ddefnyddio'r rhyngwrdd.

**Cynnwys trigolion yn gynnar** - Bu gweithgareddau lleol wedi'u cyfeirio'n briodol ar lawr gwlad yn cynnwys trigolion lleol ar gamau cynnar yn allweddol o ran rhoi prosiectau cynhwysiant digidol y fargen ddigidol ar waith ac ymgysylltu'n llwyddiannus â chymunedau lleol. Rhoddodd Ymddiriedolaeth Tai Golden Gates (Sir Gaer) flaenoriaeth i hyfforddi 20 o hyrwyddwyr digidol, y mae rhai ohonynt yn drigolion, i hyfforddi trigolion eraill yn eu cartefi eu hunain. Maent yn awyddus i'w trigolion gymryd rhan ymhob agwedd ar y prosiect hwn.

**Cynnwys staff o'r sefydliad darparu yn gynnar** - Mae prosiectau llwyddiannus yn cynnwys eu staff eu hunain yn ystod cam cynnar o'r prosiect. Cynhaliodd Leeds Federated Housing gyfres o weithdai yn cynnwys aelodau o staff a phartneriaid cymunedol.

**Sicrhau'r dechnoleg briodol drwy ddeall anghenion defnyddwyr** - Bu'n hanfodol sicrhau bod yr offer priodol ar gael i drigolion a sefydlu cysylltedd yn y manau priodol. Mae prosiect Bron Afon (Cymru) wedi treulio amser yn ymgynghori â thrigolion lleol am ddyluniad eu ciosgau er mwyn sicrhau bod y broses ddylunio wedi'i llywio gan ddefnyddwyr, eu bod yn groesawgar, yn ddiogel, yn ddigon golau, y gall pobl anabl eu defnyddio a'u bod yn cynnig cyfrinachedd.

**Lleihau costau** - I'r trigolion hynny y mae cost yn rhwystr iddynt, mae prosiectau llwyddiannus yn dod o hyd i ffyrdd iddynt gael gafael ar offer a band eang am gost ostyngol. Mae Magenta Living (Penbedw) wrthi'n gwneud y paratodau terfynol ar gyfer llunio partneriaeth gydag undeb credyd lleol er mwyn iddynt allu cynnig benthyciadau cost isel a fydd yn rhoi cyfle i drigolion allu fforddio eu hoffer eu hunain am y tro cyntaf.

**Cael cymorth i drigolion drwy ddod o hyd i'r 'bachau'** - Mae dangos yr amrywiaeth o weithgareddau y gellir ymgymryd â hwy ar-lein a dangos gwahanol declynnau y gellir eu defnyddio yn profi'n fachau pwysig. Mae Yarlington Housing wedi cyflwyno 'Sioeau Teithiol Teclynnau' gan roi cyfle i drigolion roi cynnig ar amrywiol fathau o dechnoleg a chael cyngor ar y ddyfais fwyaf priodol i ddiwallu eu hanghenion.

## Cyfarfod yr Arglwydd Freud â Chynrychiolwyr Cynlluniau Peilot a arweinir gan ALLau – 13 Ionawr 2014

Nodir isod bwyntiau dysgu allweddol a ddaeth i'r amlwg yn ystod y trafodaethau rhwng yr Arglwydd Freud a chynrychiolwyr Cynlluniau Peilot ar y thema Cynhwysiant Digidol.

Cydnabuwyd yn y cyfarfod fod y cynlluniau peilot wedi gwneud cynnydd gwirioneddol wrth ddeall y rhwystrau i gynhwysiant digidol a'u bod wedi datblygu atebion effeithiol i fynd i'r afael â hwy.

Profodd y cynlluniau peilot amrywiaeth o ddulliau gweithredu mewn perthynas â chynhwysiant digidol, gyda'r cwestiynau a'r atebion a'r wybodaeth ategol yn y ddogfen hon yn darparu dealltwriaeth wirioneddol o'r ffordd y gwnaethant lwyddo i feithrin gwell dealltwriaeth drwy fewnbn gan gwsmeriaid, systemau wedi'u cynllunio a chanllawiau i alluogi hawlwr i hunanwasanaethu a rhoi cymorth i'r rheini yr oedd ei angen fwyaf.

Gwnaed cynnydd sylweddol wrth annog cwsmeriaid i gael gwybodaeth am wasanaethau a gwneud cais am fudd-daliadau drwy sianeli digidol. Dylid nodi bod y rhan fwyaf o hawlwr wedi dewis parhau i ddefnyddio gwasanaethau ar-lein yn hytrach na dychwelyd i gyswllt wyneb yn wyneb unwaith y llwyddwyd i oresgyn unrhyw anawsterau cychwynol.

### Cynhwysiant Digidol - Yr hyn y dylid ei wneud a'r hyn na ddylid ei wneud

- Dylid** Buddsoddi amser i ddeall ac ymgysylltu'n effeithiol â'ch hawlwr o'r cychwyn cyntaf a pharhau i ddyfalbarhau â'r rheini y mae angen mwy o help arnynt
- Dylid** Sicrhau bod gwefannau yn adweithiol er mwyn gweithio ar ffonau deallus a thabledi
- Dylid** Sicrhau bod y ffurflen ar-lein yn 'ddeallus' gyda chapasiti priodol ar y rhwydwaith.
- Ni Ddylid** Anghofio y bydd rhai hawlwr wedi paratoi'n well nag eraill felly dylech sicrhau bod digon o opsiynau â chymorth ar waith i'w helpu i ddod yn fwy annibynnol
- Ni Ddylid** Gwario arian ar ymgyrchoedd marchnata mawr – mae ymgyrchoedd marchnata mewnol cost isel wedi cael mwy o effaith o ran newid sianeli
- Ni Ddylid** Tybio bod pwyntiau mynediad cyhoeddus presennol yn addas ar gyfer hawlwr budd-daliadau.



## Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 1

Sut y gall awdurdodau lleol a'u partneriaid hybu cynhwysiant digidol wrth baratoi ar gyfer gweithredu Credyd Cynhwysol a beth yw'r manteision iddynt hwy a'u hawlwyr?

### Ateb

Mae strategaethau cynhwysiant digidol awdurdodau lleol a sefydliadau partner yn allweddol wrth nodi ffyrdd arloesol o gynyddu sgiliau a dylanwadu ar gwsmeriaid. Bydd hyrwyddo ac ehangu gwasanaethau digidol "hawdd eu defnyddio" ar draws yr holl ddarparwyr gwasanaeth yn cynyddu galluoedd cwsmeriaid a'i wneud y llwybr mynediad dewisol. Bydd llwyddiant yn arwain at arbedion effeithlonrwydd ar gyfer Awdurdodau Lleol a phartneriaid wrth gynyddu hunangynhaliath, hygyrchedd at wasanaethau a lefelau hyder ar gyfer cwsmeriaid, gan wella rhagolygon cyflogadwyedd.

## Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 1 – Argymhellion

### Argymell yn Gryf

- Datblygu strategaeth newid sianel gorfforaethol/ cynhwysiant digidol ar gyfer eich ardal leol a ddylai ymgorffori'r holl bwyntiau isod.
- Cydlynu gweithgareddau a strategaethau gyda phartneriaid allweddol - cysylltu hyn â chwsmeriaid, dewis, sianel, cysylltedd, cynnwys, cyfathrebu, cost, gallu/cymwyseddau a hyrwyddwyr.
- Deall, mapio a hyrwyddo darpariaeth a hygyrchedd y gwasanaethau TG rhad ac am ddim lleol gan gynnwys y cymorth hyfforddiant sydd ar gael i gwsmeriaid.
- Defnyddio brysbennu i ddeall sgiliau digidol y sylfaen cwsmeriaid, nodi bylchau a gweithio gyda'r rhai sydd wedi paratoi fwyaf.
- Sefydlu mecanweithiau cymorth gan gynnwys datblygu ffurflenni a gwefan hawdd ei ddefnyddio, cyfryngiad staff, hyrwyddwyr digidol a chyfranogiad partneriaid.
- Cefnogaeth barhaus a chynaliadwy tuag at hunangynhaliath a buddion personol ehangach o ran mynediad ar-lein.
- Buddsoddi mewn hyfforddiant a chyfathrebu staff i gefnogi newid diwylliannol.
- Darparu gweithfannau rhyngwyd hunanwasanaeth o fewn y prif bwynt cyswllt
- Rwydwaith eang o bwyntiau mynediad rhyngwyd cyhoeddus.

### Dymunol

- Alinio polisi newid sianel gorfforaethol i ddigidol fel y llwybr mynediad dewisol
- Darparu pwyntiau mynediad WiFi
- Darparu gweithfannau rhyngwyd hunanwasanaeth mewn mannau cyswllt cwsmeriaid lleol
- Darparu cefnogaeth ychwanegol ar gyfer y rhai sydd yn bellach i ffwrdd o ddefnyddio gwasanaethau digidol
- Darparu WiFi a chyfrifiaduron i'w defnyddio mewn lleoliadau cymunedol.
- Darparu hyfforddiant TG yn y gymuned.
- Rhwydweithiau cymorth cymunedol/canolfannau ar gael ledled yr ardal
- Mynediad trwy fformat ffôn clyfar/cymwysiaidau.

## Uchelgeisiol

- Bydd yr holl bartneriaid lleol yn darparu cymorth a gwasanaethau ar-lein
- Symud pob gwasanaeth sy'n seiliedig ar drafodion ar-lein a datblygu sgriptiau deallus sy'n caniatáu ar gyfer ymagwedd "Dweud wrthym unwaith" ar draws yr holl wasanaethau
- Cynnwys pawb yn yr ardal gan gynnwys y rhai sydd bellaf i ffwrdd
- Band eang cyflym di-dâl, heb danysgrifiad, ar gael ar draws yr ardal.
- Awdurdodau Lleol a Phartneriaid i fuddsoddi mewn band eang
- Darpariaeth ehangach mewn ieithoedd brodorol.


### Astudiaeth Achos - Cyngor Bwrdeistref Rushcliffe

Ymwelodd cwsmer â RCCC ar ôl cael ei atgyfeirio atom gan Lloyds TSB gan eu bod wedi gwrthod benthyciad iddo a bod ganddo ôl-ddyledion tai. Cafodd y cwsmer gymorth i wneud cais am fudd-dal tai ar-lein yn y derfynell hunanwasanaeth. Wedyn, archwiliodd y tîm asesu'r ddogfennaeth yr oedd y dyn wedi dod â hi gydag ef a chwblhau ei gais yn y fan a'r lle. Roedd y cwsmer hefyd yn awyddus i wneud cais am gredyd pensiwn. Defnyddiwyd y derfynell hunanwasanaeth i gwblhau'r dasg hon a chafodd y cwsmer wybod fod ganddo hawl i gredyd pensiwn ac y dylai wneud cais. Roedd y cwsmer yn ddiolchgar iawn am yr arweiniad a'r cymorth a gafodd a nododd ei fod yn ardderchog ei fod wedi gallu gwneud y ddau beth i'w helpu'n ariannol o dan un to.

The screenshot shows the 'Rushcliffe' self-serve portal. At the top, it says 'Welcome to self-serve'. Below this, there is a grid of service icons: 'APPLY', 'JOBS', 'Rushcliffe Borough Council', 'Nottinghamshire County Council', 'NOTTINGHAMSHIRE POLICE Policing for you', 'BOOK', 'PAY', 'Metropolitan Improving life together', 'Citizens Advice', 'Central College Nottingham', 'FIND', 'REPORT', 'HOME SEARCH', 'GOV.UK', and 'Department for Work & Pensions'. A 'LOG OUT' button is located at the bottom right of the grid. At the very bottom, a green banner reads 'RUSHCLIFFE - GREAT PLACE • GREAT LIFESTYLE • GREAT SPORT'.

Isod - Taflen canllawiau Cyngor Bwrdeistref Melton yn amlinellu pwyntiau mynediad i'r rhyngwrld

**Guidance Sheet 3**  
**Internet Access Points**



**Melton Borough Council**  
Parkside  
Terminals in Reception  
Open Monday - Friday  
9am-5pm  
Free of Charge

**Melton Carnegie Museum**  
Thorpe End  
Tel: 0116 3053860  
Open Tuesday - Saturday  
10am-4.30pm  
Free of Charge

**Asfordby ICT Centre**  
Parish Hall , Main Street,  
Asfordby  
Tel: 01664 812177  
Open Monday, Tuesday  
1:30pm-5pm  
Friday 9:30am-12:30pm  
Free of Charge

**Job Centre Plus**  
Crown House, Scalford Road  
Melton Mowbray  
Tel: 01664 534200  
Open Monday - Friday  
9am - 4.30pm  
Wednesday 10am - 4.30pm  
Free of Charge  
Booking Essential

**Melton Mowbray Library**  
Wilton Road  
Tel: 0116 3053646  
Open Monday, Wednesday  
9:30am-7pm  
Tuesday, Thursday, Friday  
9:30am to 5pm  
Saturday 10am-4pm  
Non Members:  
£1.50 per half hour  
Members :  
1 Hour free per day

**Bottesford Library**  
Old Primary School,  
Bottesford  
Tel: 0116 3053550  
Open Monday & Thursday  
2pm-5pm  
Tuesday 4pm-7pm  
Friday & Saturday 10am-1pm  
Free of Charge

**Hoby Internet Cafe**  
Housed in the Hobo  
Methodist Church  
Tel: 01664 434442 or  
0116 2662024  
Open Monday & Thursday  
10am- 12 noon  
Free for CTS Customers  
£2 for Regular use

Isod - Poster Cyngor Bwrdeistref Melton yn annog pobl i fynd ar-lein

**Guidance Sheet 1**  
**How to Register**



**Step 1** Go to: [www.melton.gov.uk/ctsreview](http://www.melton.gov.uk/ctsreview)

**Step 2**



You will see the Council Self Serve Personal Account page

Click Register

**Step 3**

Complete and Submit the online form.  
Your username and temporary password will be sent to your personal email address.



## Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 2

### Rhan 1

Beth yw'r rhwystrau y mae hawlwr yn eu hwynebu wrth gael mynediad i'r rhyngwrwyd o ran:

- Fforddiadwyedd
- Lefel sgiliau
- Hyder
- Mynediad cyfyngedig at fand eang
- Diffyg hyder mewn systemau digidol
- Gallu

### Ateb

Gall cwsmeriaid wynebu ystod o broblemau o ran cael mynediad i'r rhyngwrwyd:

#### **Fforddiadwyedd**

- Cost cyfrifiaduron, gliniadur, dyfeisiau symudol a band eang cysylltiedig, contract llinell tir
- Cytunedd dylunio a dyfais.

#### **Lefel sgiliau**

- Gwybodaeth a gallu i gwblhau ffurflenni cymhleth ar-lein
- Rhwystrau iaith.

#### **Hyder**

- Sicrwydd o ran dibynadwyedd diogelwch a defnydd o ddata personol a sicrwydd bod y cynnwys yn cael ei gwblhau'n gywir.
- Diffyg help a chyngor ar-lein ar amser real.

#### **Mynediad cyfyngedig at fand eang**

- Diffyg argaeledd band eang, cyfyngiadau ac ystod band.

#### **Diffyg ymddiriedaeth o systemau digidol**

- Diffyg cadarnhad am y broses o gyflwyno a derbyn ffurflen ar-lein.

#### **Galluoedd**

- Anghenion rhifedd a llythrennedd, materion iechyd meddwl ac anghenion cymhleth ac anabledd

## Rhan 2

Beth yw'r atebion a sut y gellir eu gweithredu'n effeithiol ar draws gwahanol leoliadau a mathau o gynghorau gydag amrywiaeth o ddemograffig?

### Ateb

**Fforddiadwyedd** - mynediad at WiFi ac offer rhad ac am ddim a ddarperir gan ystod o bartneriaid mewn lleoliadau addas. Cyfeirio cwsmeriaid at becynnau band eang fforddiadwy sydd ar gael, e.e. pecyn sylfaenol BT i fudd-daliadau pasbort.

**Lefel Sgiliau** - hyfforddiant digidol cydgysylltiedig, cymorth cyfryngol, hyrwyddwyr digidol grŵp cyfoedion. Wedi'u darparu mewn lleoliadau hygyrch. Nodwyd cymorth rhwystr iaith.

**Hyder** - swyddogaeth "help" ar-lein ar gyfer cwsmeriaid.

**Mynediad cyfyngedig at fand eang** - cyfathrebu lle mae cefnogaeth/offer ar gael. Gwell argaeledd a chyflymder band eang. Archwilio modelau cysylltedd gwahanol a chaffael dyfeisiau. Sefydlu WiFi mewn lleoliadau partner a chymunedol.

**Diffyg hyder mewn systemau digidol** - hyrwyddo cenedlaethol o gynhwysiant digidol, tynnu sylw at ganlyniadau cadarnhaol o hawlio'n ddigidol, hawdd i lywio systemau dibynadwy.

**Gallu** - targedu a datblygu darpariaeth hirdymor i'w gyflenwi ar yr adeg fwyaf priodol.

## Rhan 3

Pwy sydd angen eu cynnwys o ran mapio, darpariaeth a marchnata mynediad a chefnogaeth ddigidol i hawlwr?

### Ateb

Yn dilyn ymlaen o'r strategaeth ddigidol, yn seiliedig ar farn cwsmeriaid, dylai holl bartneriaid gwasanaeth sydd â chyswllt gyda chwsmeriaid fynd ati i ddarparu, lle bo hynny'n bosibl, a marchnata argaeledd gwasanaethau.

## Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 2 – Argymhellion

### Argymell yn Gryf

- Gweithio gyda phartneriaid i fapio argaeledd mynediad rhyngryd cyhoeddus gyda chymorth ar gael, manau cyswllt WiFi a band eang.
- Mapio cyfleoedd i hawlwr i fynd ar gyrsiau a lefelau o gefnogaeth TG.
- Annog cyfrifon e-bost y gellir eu defnyddio a gynhelir gan gwsmeriaid.
- Casglu barn cwsmeriaid o ran edrych ar ddefnydd/ymddygiad presennol
- Sicrhau bod atebion ar gyfer methiannau TG yn enwedig lle mae dibyniaeth ar lenwi ffurflenni.



- Gosod cyfrifiaduron hunanwasanaeth mewn derbynfydd ar gyfer cwsmeriaid
- Band eang ehangach sy'n fforddiadwy gyda lefelau cysylltu gofynnol

### **Dymunol**

- Hwyluso rhwydwaith cymorth digidol yn y gymuned.
- Cynnwys partneriaid yn y strategaeth ddigidol
- Ymgysylltu â phartneriaid lleol gan gynnwys cynghorau plwyf i gefnogi cwsmeriaid.

### **Uchelgeisiol**

- Symud trafodion priodol ar-lein.
- Cyfleusterau TG ar y cyd gyda chefnogaeth ddigidol
- Mynediad TG cyhoeddus gyda chefnogaeth gwirfoddolwyr ym mhob cymuned.

# Paratoi i Gyflwyno Credyd Cynhwysol - Cwestiynau ac Atebion Allweddol ar gyfer Awdurdodau Lleol



**Don't stand in line...  
DO IT ONLINE**

Bypass the queues and do what you need to do when it suits **you...** online!

[www.rushcliffe.gov.uk/selfserve](http://www.rushcliffe.gov.uk/selfserve)

**RUSHCLIFFE - GREAT PLACE • GREAT LIFESTYLE • GREAT SPORT**

Visit our new user friendly hub to doing it online  
[www.rushcliffe.gov.uk/selfserve](http://www.rushcliffe.gov.uk/selfserve)

**There's loads you can do**

- Apply for benefits and Jobseeker's Allowance
- Find jobs
- Pay us any money you owe
- Report problems, e.g. vandalism, fly tipping, missed bins
- View information about your council tax, housing benefit, or business rate account
- Find out about debt advice, money management, housing and much more...

Do it from home or come and use our computers at:  
Rushcliffe Community Contact Centre  
Rectory Road, West Bridgford  
Nottingham NG2 6BN

**RUSHCLIFFE - GREAT PLACE • GREAT LIFESTYLE • GREAT SPORT**

## Uchod: Taflen Cyngor Bwrdeistref Rushcliffe yn annog pobl i fynd ar-lein

**Caerphilly Council Housing Benefit Claim On-Line**

**Did You Know?**

You can now make a claim for Housing Benefit/Council Tax or complete a Change of Circumstance form online.

**How?**

To access the forms visit the Caerphilly Council website or use the links below:

**New claims:**  
[www.caerphilly.gov.uk/BenefitClaims/](http://www.caerphilly.gov.uk/BenefitClaims/)

**Change of Circumstance**  
[www.caerphilly.gov.uk/BenefitCOC/](http://www.caerphilly.gov.uk/BenefitCOC/)

**Why Claim On-Line?**

- It's quicker so you get your decision faster.
- It's easy and changes can be made quickly.
- You can do it when it's convenient for you.
- In the future more benefit forms will be on-line so get a head start.
- It's secure and could save you time and money.

**Did you know that all libraries have computers for public use for FREE?**

**Get Caerphilly Online Digital Friday IT Sessions**

Get Caerphilly Online is a project working across the Caerphilly County Borough to help people get online and get more out of technology. Sessions are fun and informal so ask one of the team, look out for us or join us for Digital Fridays in Bargoed, Blackwood, Caerphilly or Risca Library between 10am - 3pm and Rhymney Library between 10am - 1pm.

| Abertridwr Library   | Bargoed Library  | Bedwas Library  | Blackwood Library  |
|--|--|---|--|
| <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 9.30am - 1pm + 2pm - 6pm<br>Tuesday 9.30am - 1pm + 2pm - 5pm<br>Wednesday 9.30am - 1pm<br>Thursday 9.30am - 1pm + 2pm - 7pm<br>Friday 9.30am - 1pm + 2pm - 5pm<br>Saturday 10am - 1pm            | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 9.30am - 6.00pm<br>Tuesday 9.30am - 7.00pm<br>Wednesday 9.30am - 1.00pm<br>Thursday 9.30am - 6.00pm<br>Friday 9.30am - 6.00pm<br>Saturday 9.30am - 5.00pm                | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 10am - 12.30pm + 1.30 - 5.30pm<br>Tuesday 10am - 12.30pm + 1.30 - 7pm<br>Wednesday 10am - 12.30pm + 1.30 - 5.30pm<br>Thursday CLOSED<br>Friday 10am - 12.30pm + 1.30pm - 5pm<br>Saturday 10am - 1pm | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 10.30am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Tuesday CLOSED<br>Wednesday 10am - 1pm + 2pm - 7.30pm<br>Thursday 9.30am - 7.30pm<br>Friday 10am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Saturday CLOSED |
| Caerphilly Library   | Deri Library   | Llanbradach Library   | Machen Library   |
| <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 9.30am - 6.00pm<br>Tuesday 9.30am - 1.30pm<br>Wednesday 9.30am - 6.00pm<br>Thursday 9.30am - 6.00pm<br>Friday 9.30am - 7.00pm<br>Saturday 9.30am - 5.00pm  | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 10am - 1pm + 3pm - 6pm<br>Tuesday CLOSED<br>Wednesday 10am - 1pm + 3pm - 6pm<br>Thursday 10am - 1pm + 3pm - 6pm<br>Friday 4pm - 7pm<br>Saturday CLOSED                   | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 2pm - 7pm<br>Tuesday CLOSED<br>Wednesday 2pm - 6pm<br>Thursday CLOSED<br>Friday 9am - 1pm + 2pm - 5pm<br>Saturday CLOSED  | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday CLOSED<br>Tuesday 10am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Wednesday CLOSED<br>Thursday 10am - 1pm + 2pm - 7pm<br>Friday CLOSED<br>Saturday 10am - 12.30pm                           |
| Nelson Library & Learning  | Newbridge Library  | Oakdale Library   | Pengam Library   |
| <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 10am - 1pm + 2pm - 6pm<br>Tuesday CLOSED<br>Wednesday 10am - 1pm + 2pm - 7pm<br>Thursday 10am - 1pm + 2pm - 5pm<br>Friday 10am - 1pm + 2pm - 6pm<br>Saturday 10am - 1.00pm                       | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday CLOSED<br>Tuesday 10am - 1.30pm + 2.30 - 7.30pm<br>Wednesday CLOSED<br>Thursday 10am - 1.30pm + 2.30 - 5.30pm<br>Friday 10am - 1.30pm + 2.30 - 5.30pm<br>Saturday CLOSED | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday CLOSED<br>Tuesday 10am - 1pm + 2pm - 6.30pm<br>Wednesday 10am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Thursday CLOSED<br>Friday 10am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Saturday CLOSED  | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 10am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Tuesday CLOSED<br>Wednesday 10am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Thursday CLOSED<br>Friday 10am - 1pm + 2pm - 6.30pm<br>Saturday CLOSED             |
| Rhymney Library  | Risca Library  | White Rose Info Resource Centre   | Ystrad Mynach Library  |
| <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 9.30am - 1pm + 2pm - 6pm<br>Tuesday 9.30am - 1pm + 2pm - 6pm<br>Wednesday 9.30am - 1pm + 2pm - 7pm<br>Thursday 9.30am - 1pm + 2pm - 5pm<br>Friday 9.30am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Saturday CLOSED | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 9.30am - 5.00pm<br>Tuesday 9.30am - 7.30pm<br>Wednesday 9.30am - 5.30pm<br>Thursday 9.30am - 7.30pm<br>Friday 9.30am - 5.30pm<br>Saturday 9.30am - 4.00pm                | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 10am - 1pm + 2pm - 7pm<br>Tuesday 9am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Wednesday 9am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Thursday 9am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Friday 10am - 1pm + 2pm - 5.30pm<br>Saturday CLOSED        | <b>Hours Of Opening</b><br>Monday 9.30am - 6.00pm<br>Tuesday 9.30am - 7.00pm<br>Wednesday 9.30am - 6.00pm<br>Thursday 9.30am - 1.00pm<br>Friday 9.30am - 7.00pm<br>Saturday 9.30am - 1.00pm                |

## Uchod: Taflen Dydd Gwener Digidol mewn llyfrgelloedd lleol Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

### **Astudiaeth Achos - Cyngor Dosbarth Gorllewin Lindsey**

Roedd Mr X wedi dod yn ddi-waith a gwnaeth gais am Lwfans Ceisio Gwaith ar-lein. Cafodd gymorth gan staff y Ganolfan Byd Gwaith a oedd yn rhan o'r cynllun peilot o dan arweiniad yr ALI a'i helpodd i sefydlu cyfeiriad e-bost, gan ddangos iddo sut i'w ddefnyddio ar gyfer swyddogaethau sylfaenol a'i helpu i gofrestru ar gyfer cyfrif Paru Swyddi Ar-lein a gwneud cais am swyddi.

Dychwelodd Mr X bob wythnos i ddefnyddio'r cyfrifiaduron i chwilio am waith ac yn ystod wythnos 3, daeth o hyd i swydd a gwnaeth gais amdani gan ddefnyddio'r safle. Gan nad oedd yn gyfarwydd o hyd â'r holl swyddogaethau sy'n gysylltiedig â chyfleuster e-bost, cafodd gymorth i atodi ei CV a'i gais er mwyn eu hanfon dros yr e-bost ar gyfer y swydd wag. Parhaodd i chwilio am gyfleoedd eraill am swyddi ac yn ystod y cyfnod hwnnw, cafodd alwad ffôn am ei gais. Dywedwyd wrtho eu bod wedi hoffi ei CV a'u bod o'r farn ei fod yn meddu ar y profiad priodol ar gyfer y swydd. Dywedwyd wrtho os gallai gwblhau'r gwaith papur a'r ddogfennaeth berthnasol, y byddai'n gallu dechrau yn y swydd y diwrnod canlynol.

Unwaith eto, rhoddodd yr aelod o staff o'r Ganolfan Byd Gwaith gymorth i Mr X er mwyn sicrhau y gallai gwblhau ac anfon y dogfennau at yr asiant dros yr e-bost.

O ganlyniad i'r gwasanaeth a ddarparwyd, o fewn ychydig dros awr, llwyddodd person ifanc heb unrhyw fynediad i'r rhyngwyd a sgiliau cyfrifiadurol cyfyngedig i ddefnyddio cronfa ddata swyddi genedlaethol i ddod o hyd i swydd, gwneud cais amdani ac wedyn dechrau yn y swydd honno y diwrnod canlynol ar gyfer swydd wag a oedd yn barod i ddechrau arni.

### **Astudiaeth Achos: Cyngor Dumfries a Galloway**

Roedd gŵr a oedd yn byw ar ei ben ei hun mewn tŷ cymdeithasol yn Dumfries wedi bod yn ddi-waith ers dros ddeng mlynedd ac roedd yn hawlio Lwfans Ceisio Gwaith ar ôl rhoi'r gorau i gael budd-daliadau yn gysylltiedig ag iechyd. Tra roedd yn mynychu'r Clwb Gwaith er mwyn chwilio am waith a gwneud cais am swyddi, gwelsom ei fod yn cael trafferth gwneud y tasgau hyn heb gymorth dwys gan ei Weithiwr Cyswllt.

Ar ôl trafod â'r Gweithiwr Cyswllt, dangosodd y cleient ddiddordeb mewn dilyn cwrs TG a Chyflogadwyedd. Roedd yn teimlo y byddai dilyn y cwrs hwn yn ei helpu i gynyddu ei set sgiliau a thrwy wneud hynny yn gwella ei siawns o gael swydd.

Gwnaeth y cleient fwynhau'r cwrs yn fawr ac mae'n defnyddio'r sgiliau a ddysgodd ar y cwrs i barhau i chwilio am waith. Bellach, nid oes angen fawr ddim help arno gan y Gweithwyr Cyswllt. Cafodd y cleient hwn hefyd y cyfle i gymryd rhan yn y sesiynau Ymwybyddiaeth Ariannol. Mynychodd y sesiynau a dywedodd nad oedd ganddo unrhyw ddyledion a'i fod yn rheoli ei arian yn dda. Fodd bynnag, dywedodd hefyd fod y sesiynau yn ddiddorol ac y byddai'r wybodaeth a gafodd yn ddefnyddiol unwaith y byddai'r newidiadau wedi cael eu gwneud.

Mae'r cleient yn yr achos hwn yn parhau i ddilyn cyrsiau hyfforddiant pellach a fydd yn ei alluogi i wella ei siawns o gael swydd a rhoi'r gorau i gael budd-daliadau.

## Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 3

Sut mae awdurdodau lleol a phartneriaid yn mynd i'r afael â gwrthwynebiad staff i annog hawlwyd at hunanwasanaeth?

### Ateb

Mae angen i bob awdurdod lleol a sefydliad partneriaid ymgysylltu yn gynnar gyda staff a mabwysiadu strategaeth ar y cyd ar newid diwylliannol sy'n canolbwyntio ar resymeg, buddion ac effeithiolrwydd digideiddio. Mae cyfathrebu, cyfranogiad staff a derbyniad yn allweddol i sefydlu digideiddio fel ffordd o weithio.

## Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 3 – Argymhellion

### Argymell yn Gryf

- Ymgysylltu â staff gan gynnwys canfyddiad staff presennol, hyfforddiant, ymwybyddiaeth, cynllunio datblygiad a pherchnogaeth
- Cyfathrebu manteision i gwsmeriaid ac i'r sefydliad o wasanaethau ar-lein i'r staff a'r cyhoedd.
- Cyflwyno mesurau i nodi llwyddiant a rhoi adborth rheolaidd ar gyflawniadau ac effaith y nifer sy'n defnyddio gwasanaethau digidol.
- Gwasanaethau sy'n addas i bwrpas, yn ddibynadwy ac yn hawdd llywio drwyddynt.
- Dileu dulliau amgen o wneud cais/cysylltu lle y bo'n briodol a thrwy hynny ddarparu mwy o amser i helpu i gefnogi hawlwyd sydd ag anghenion cymhleth.

### Dymunol

- Rhannu arfer da ar draws y bartneriaeth
- O fewn y rhwydwaith staff, hyrwyddwyr digidol yn darparu cefnogaeth, hyfforddiant a gwelliant parhaus.
- Datblygu strategaeth ddigidol gydgysylltiedig gydag awdurdodau cyfagos.

### Uchelgeisiol

- Cymhellion - annog staff i nodi cyfleoedd i symud gwasanaethau ar-lein
- Gwneud cynhwysiant digidol yn rhan o rolau a phrosesau staff.

## Enghreiffiau o ddulliau gweithredu - Cynhwysiant Digidol



### Sut i godi ymwybyddiaeth o wasanaethau ar-lein?

#### Man Cychwyn

Cyn y cynllun peilot, roedd Casnewydd yn cynnig amrywiaeth da o wasanaethau ar-lein, ond nid ymgwymerwyd ag unrhyw weithgareddau i farchnata gwasanaethau'r wefan.

Fel rhan o'r cynllun peilot, cynhaliodd Casnewydd ymgyrch hysbysebu fawr i godi ymwybyddiaeth o'r mathau o dasgau a'r amrywiaeth o dasgau y gellir eu cwblhau ar-lein. Roedd yr hysbysebion, ledled Casnewydd, yn cynnwys bilfyrddau, bysiau, pyst lamp a phapurau newydd. Adolygwyd ffurflenni a llythyrau papur a anfonwyd at gwsmeriaid er mwyn cynnwys deunydd i hyrwyddo ein gwasanaethau ar-lein.

#### Cynllun ac Enghreiffiau

Cynlluniwyd y logo Save Time Go Online ac fe'i defnyddiwyd ar bob deunydd hyrwyddo.

- Cynllunio'r logo - £1451
- Roedd 19.59% o'r cwsmeriaid a arolygwyd ar ddiwedd y prosiect yn adnabod y Logo Save Time Go Online.



Ffig.1 Logo Save Time Go Online



Ffig. 2 Marchnata ar filfyrddau ac ar ochr bysiau

#### Ymgyrch Farchnata Fawr

Ymgyrch farchnata fawr yn defnyddio bilfyrddau, ochrau bysiau, pyst lamp ac archfarchnadoedd

- Cost £13,946.76 (gan gynnwys TAW)
- Defnyddiwyd Mosaic Experian Data i osod deunyddiau marchnata mewn ardaloedd lle mae cwsmeriaid yn debygol o allu defnyddio gwasanaethau ar-lein, ond nad ydynt yn ymwybodol o hynny
- Ni welwyd unrhyw gynnydd sylweddol yn nifer y bobl a ddefnyddiodd y gwasanaethau a hyrwyddwyd yn ystod y mis na'r misoedd yn dilyn yr ymgyrch farchnata
- Ni nodwyd unrhyw arbedion mesuradwy.



### Ychwanegu logo ac URL byr i ffurflenni papur

- Daeth y tocyn teithio i bobl dros 60 oed yn weithredol - 26 Medi 2012 a gofynnwyd i staff hyrwyddo'r ffurflen ar-lein ar unwaith (anfonwyd neges e-bost at bob aelod o staff rheng flaen a phob rheolwr)
- Ychwanegwyd y logo a'r URL gan Internal Graphics – dim tâl – Chwefror 2013
- Llwyddodd hyn i arbed swm amcangyfrifedig o £4,381 dros 12 mis wrth i'r dull cysylltu newid.

### Aralleirio ffurflenni a oedd yn bodoli eisoes ac ychwanegu logo'r ymgyrch

#### Aralleirio Tocynnau Dirwyon Parcio

- 6<sup>ed</sup> Tachwedd 2012 - daeth y ffurflen dirwy parcio ar-lein yn weithredol ar y wefan
- 6<sup>ed</sup> Tachwedd 2012 1<sup>af</sup> Mawrth 2013 - ni hyrwyddwyd yr opsiwn i dalu ar-lein i gwsmeriaid
- Chwefror 2013 - aralleiriwyd y tocyn dirwy parcio i annog cwsmeriaid i ymweld â'n gwefan i ddysgu sut y gallent dalu. Cwblhawyd y gwaith aralleirio yn fewnol
- 1<sup>af</sup> Mawrth 2013 - dechreuodd wardeniaid gyhoeddi'r tocynnau dirwyon parcio wedi'u haralleirio
- Mae taliadau ar-lein wedi cynyddu i dros 45%
- Llwyddodd hyn i arbed swm amcangyfrifedig o £5,034 dros gyfnod o 12 mis.

### Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

**DYLID** creu brand/logo ar-lein

**NI DDYLID** gwario arian ar ymgyrchoedd marchnata mawr - bilfyRDDau, baneri pyst lamp, ochrau bysiau

**DYLID** ychwanegu logos ac URLs byr i ffurflenni papur

**NI DDYLID** tybio y bydd pob cwsmer yn meddu ar y sgiliau i ddeall "deunydd marchnata" - ystyriwch y rheini â rhwystrau iaith a lefelau llythrennedd isel

**DYLID** diweddarau (aralleirio) pob llythyr ac eitem o ohebiaeth i gwsmeriaid er mwyn hyrwyddo gwasanaethau ar-lein

**NI DDYLID** anghofio ag ymgysylltu â phartneriaid lleol a sicrhau y cânt eu hysbysu am y wybodaeth ddiweddaraf am y gwasanaethau sydd ar gael ar-lein.

**DYLID** defnyddio data Mosaic i nodi ardaloedd lle y mae trigolion yn debygol o allu defnyddio gwasanaethau ar-lein, ond nad ydynt yn ymwybodol ohonynt

**DYLID** sicrhau bod aelodau o staff rheng flaen yn meddu ar y sgiliau a'r wybodaeth i hyrwyddo gwasanaethau ar-lein.



Melton  
Borough  
Council

## Sut i weithredu mewn perthynas â Chynhwysiant Digidol yn eich ardal leol

### Man Cychwyn

Awdurdod Lleol bach lled-wledig yw Melton a chyn y cynllun peilot, nid oedd unrhyw wasanaeth budd-daliadau ar-lein ac eithrio darparu gwybodaeth.

Er mwyn sicrhau bod ein cwsmeriaid yn cael eu hysbysu am wasanaethau a'u bod yn gallu cael gafael arnynt, roedd angen i ni ddeall eu gallu a'u parodrwydd i newid sianeli - ein nod oedd sicrhau bod 50% o'n llwyth achosion presennol o ran budd-daliadau oedran gweithio yn defnyddio gwasanaeth ar-lein - cyflawnwyd 78% gennym

### Cynllun

Gyda chyfran sylweddol o'n llwyth achosion yn trosglwyddo i Gymhorthdal Treth Gyngor ym mis Ebrill 2013, roedd yn gyfle i ofyn iddynt gadarnhau ar-lein bod manylion eu cais yn gywir.

Roedd y broses yn cynnwys cofrestru am gyfrif diogel, y gallu i weld data'r cais a chwblhau'r adolygiad. Cymerodd bedwar mis i gwblhau'r broses. Cafodd y staff eu cynnwys yn llawn ac ymgysylltwyd â hwy'n llawn o'r cychwyn cyntaf felly nid ydym wedi profi unrhyw ymwrthodiad gwirioneddol i'r newidiadau.

Ein dull:

- gwnaethom ysgrifennu at gwsmeriaid yn nodi'r broses
- gwnaethom ddarparu canllaw "sut i" syml yn esbonio'r camau gweithredu roedd angen i gwsmeriaid eu cymryd
- gwnaethom ddarparu manylion am leoliad cyfleusterau rhyngwyd am ddim
- gwnaethom gynnal arolygon dilynol gyda chwsmeriaid a helpodd i ategu'r broses o ailgynllunio gwasanaethau ar gyfer y dyfodol
- gwnaethom ddefnyddio technoleg a sgiliau staff/adnoddau a oedd yn bodoli eisoes.

Hefyd gwnaethom:

- gyflwyno system cymorth dros y ffôn electronig ar gyfer ceisiadau newydd ym mis Hydref 2013. Eisoes mae 78% o'r cwsmeriaid sy'n gwneud cais newydd wedi defnyddio'r dull hwn
- sicrhau yr ymgysylltir â chwsmeriaid ar ffurf ddigidol drwy ddefnyddio negeseuon testun ac e-bost fel y sianel cyswllt cyntaf â chwsmer ble bynnag y bo'n bosibl
- sefydlu dau brosiect cymunedol lleol wedi'u rhedeg gan wirfoddolwyr i ystyried atebion annibynnol cynaliadwy er mwyn darparu cymorth a mynediad i gyfleusterau ar-lein.

## Buddiannau

### Sefydliad

- Mae wedi golygu y gellir darparu gwasanaethau mewn ffordd fwy cost-effeithiol gydag arbedion posibl - ar hyn o bryd mae 26% o gwsmeriaid yn dewis apwyntiadau o gymharu ag 85% yn flaenorol - mae defnydd cynyddol o ddulliau cyswllt electronig yn arwain at gam sylweddol tuag at sianeli cyswllt rhatach
- Gostyngodd cyflymder derbyn cais newydd am fudd-dal o 1½–2 awr i 45 munud gan olygu y gellir arallgyfeirio adnoddau tuag at gwsmeriaid ag anghenion cymhleth
- Yn helpu meysydd gwasanaeth eraill ar draws y sefydliad i feddwl yn ddigidol.

### Cwsmer

- Yn barod i ymdopi â newidiadau a symud tuag at fod yn barod i weithio a dod o hyd i swydd
- Penderfyniadau a thaliadau cyflymach
- Cyfleustra a dewis
- Mwy o gymorth ar gael ble a phan fo'i angen.

## Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

### Dylid

Datblygu ac ymgorffori strategaeth newid sianeli gorfforaethol gan nodi mai digidol yw'r dewis lwybr mynediad ar gyfer newid sianeli cynaliadwy hirdymor

Sicrhau bod prosesau ar-lein newydd yn syml, yn berthnasol ac yn canolbwyntio ar gwsmeriaid

Cydnabod y bydd rhai hawl wyr wedi paratoi'n well nag eraill felly dylid sicrhau bod gennych ddigon o opsiynau â chymorth

Cyfathrebu'n rheolaidd ac yn effeithiol â staff, sefydliadau partner a thrigolion ynghylch y ddarpariaeth a buddiannau gwasanaethau digidol

Buddsoddi yn y seilwaith TG priodol i ategu gwasanaethau digidol cadarn dibynadwy

Nodi bylchau o ran sgiliau a chynnig amrywiaeth o gyrsiau yn seiliedig ar lefelau sgiliau presennol - nid yw un ateb yn briodol i bawb.

### Ni ddylid

Tybio y byddwch yn gwybod beth sy'n gweithio orau i gwsmeriaid - buddsoddwch mewn gwaith ymgysylltu/profi

Disgwyl i bartneriaid allanol ymateb i geisiadau a gallu rhoi newidiadau sylweddol ar waith mor gyflym ag y byddech yn ei hoffi.

## Materion a Chamau i'w Datrys

### Mater

Gweithio gyda phartneriaid allanol

Datblygu prosesau newydd a'u rhoi ar waith - partneriaid mewnol

Rhoi gwasanaethau TG ac ar-lein newydd ar waith

Grwpiau Ffocws

### Pam oedd yn broblem

Anodd cael cytundeb ar amserlenni ar gyfer darparu a threfniadau cytundebol

Gwahanol feysydd gwasanaeth â gwahanol flaenoriaethau  
Enw da - sicrhau bod popeth yn gweithio y tro cyntaf

Roedd yr integreiddiwr yn methu'n rheolaidd gan effeithio'n uniongyrchol ar allu cwsmeriaid i ddefnyddio ein prosesau newydd

Sicrhau bod y cwsmeriaid priodol yn mynychu er mwyn sicrhau canlyniadau ansoddol da

### Camau i'w ddatrys

Gadael digon o amser paratoi fel rhan o'r broses ddarparu a sicrhau eich bod yn nodi ac yn cofnodi'r adnoddau allweddol sydd ar gael o'r cychwyn cyntaf

Fel uchod, a gadael digon o amser ar gyfer profion mewnol a phroffion gyda chwsmeriaid

Rhoddodd ein tîm TG flaenoriaeth i ddatrys y broblem gyda'r integreiddiwr. Dim ond data ar fudd-daliadau a ddilyswyd a pharwyd data yn erbyn cofnodion CRM

Defnyddiwyd dealltwriaeth i dargedu cwsmeriaid, talebau cymhelliant, hyrwyddwyd fel digwyddiad nad oedd yn gysylltiedig â'r cyngor - llwyddiant cyfyngedig o hyd

### Crynodeb

Rydym wedi ymrwmo'n gorfforaethol i wneud newidiadau trawsnewidiol o ran y ffordd y mae cwsmeriaid yn defnyddio ein gwasanaethau ac ymsefydlu diwylliant sy'n canolbwyntio ar bobl a lleoedd yn hytrach na seilos gwasanaeth traddodiadol ag uchelgais cyffredinol o wella canlyniadau ar gyfer pobl sy'n agored i niwed. Caiff hyn ei lywio drwy sicrhau bod cwsmeriaid yn meddu ar y sgiliau angenrheidiol i gael gafael ar wasanaethau ar-lein a'u defnyddio, defnyddio arbedion i aildargedu adnoddau presennol i helpu'r rheini â'r anghenion mwyaf, cynyddu parodrwydd cwsmeriaid i weithio ac ennyn annibyniaeth ariannol yn y pen draw.



## Sut i ddarparu terfynellau hunanwasanaeth

### Man Cychwyn

Mae Cyngor Bwrdeistref Rushcliffe yn gwerthfawrogi newid sianeli a bu'n annog hawlwyrr budd-dal tai i wneud ceisiadau ar-lein ers mis Ebrill 2012. Rydym hefyd yn annog taliadau ar-lein.

Mae'r cynllun peilot wedi ein galluogi i ehangu trefniadau hunanwasanaeth drwy brynu dau gyfrifiadur personol â sgriniau cyffwrdd i'w defnyddio gan gwsmeriaid yn ein canolfan cysylltiadau. Gwnaethom hefyd gynllunio gwefan newydd gyfan i'w chynnal ar y cyfrifiaduron hyn a'i gwnaeth hi'n llawer haws mynd ar-lein a dod o hyd i'r hyn sydd ei angen ar gwsmeriaid.

### Cynllun

Yn gyntaf, gwnaethom brynu dau gyfrifiadur personol manyleb uchel â sgriniau cyffwrdd a'u gosod ar gownteri lle roedd ymgynghorwyr gwasanaethau cwsmeriaid cyn hynny. Gwnaethom symud o chwe ymgynghorydd i bedwar ymgynghorydd a dau gyfrifiadur personol hunanwasanaeth.

Gwnaethom gynllunio gwefan i'w chynnal ar y terfynellau a fyddai, yn ein barn ni, yn galluogi cwsmeriaid i lywio'n hawdd i'r gwasanaethau angenrheidiol. Cyfeiriodd ein hafan gwsmeriaid at lawer o logos ar gyfer sefydliadau partner. Fodd bynnag, cadarnhaodd adborth gan gwsmeriaid yn fuan wedi hynny nad oedd ein gwefan mor hawdd i'w defnyddio ag yr oeddem wedi rhagweld. Gan fod mwy a mwy o gwsmeriaid yn gofyn pa sefydliad oedd yn darparu pa wasanaeth a pha logo yr oedd angen iddynt glicio arno, gwnaethom sylweddoli bod angen i ni wneud y gwefan yn symlach. Nid yw cwsmeriaid yn gwybod (ac nid oes llawer o ots ganddynt) pwy sy'n darparu'r gwasanaeth; maent am gael gafael arno a chael ateb cyflym i'w hymholiadau.

Roedd ein hail gynllun yn seiliedig ar fotymau syml a oedd yn gysylltiedig â gweithgareddau - Apply, Pay, Find, Jobs ac Email. Y tu ôl i bob botwm, roedd dewislen o eitemau y gallai'r cwsmer gael gafael arnynt o dan y categori hwnnw. Wedyn roedd y rhain yn cysylltu i'r dudalen berthnasol ar wefan y sefydliad partner priodol, boed yn rhan o'n gwefan ni neu wefan rhywun arall. Gallwch weld y cynllun yn

[www.rushcliffe.gov.uk/selfserve](http://www.rushcliffe.gov.uk/selfserve)

### Buddiannau

Mae llawer o fuddiannau yn gysylltiedig â hunanwasanaeth:

- mae cwsmeriaid yn meithrin sgiliau TG a byddant wedi'u paratoi'n well ar gyfer Credyd Cynhwysol
- gall cwsmeriaid gynnal eu busnes ar adeg ac mewn lleoliad sy'n addas iddynt hwy
- mae hunanwasanaeth yn galluogi cwsmeriaid i ymgymryd â thasgau niferus mewn un trafodyn ac mewn un lle
- mae hunanwasanaeth yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid mwy technolegol sydd wedi arfer gwneud pethau ar-lein mewn meysydd eraill
- mae trafodion ar-lein yn costio llai i ni
- bellach mae gan ein hymgyngorwyr mwy o amser i helpu'r cwsmeriaid hynny y mae gwir angen ein help arnynt tra bod y rheini a all wneud drostynt eu hunain yn gwneud hynny



### Materion a Chamau i'w Datrys

Y rhwystr mwyaf a wynebwyd gennym oedd y ffaith bod ein terfynellau hunanwasanaeth wedi'u cysylltu â'n rhwydwaith felly nid ydym wedi gallu caniatáu pori rhydd.

| Mater  | Camau i'w ddatrys   |
|--|---|
| Mae terfynellau hunanwasanaeth wedi'u cysylltu â rhwydwaith y cyngor | Os yn bosibl, dylid defnyddio cyfrifiaduron personol annibynnol er mwyn i gwsmeriaid allu pori'n rhydd.<br><br>Rydym wedi 'caniatáu mynediad' i wefannau allweddol ac rydym yn adolygu'r sefyllfa gan ychwanegu mwy pan fo angen. |
| Cyfleusterau argraffu  | Nid yw ein cyfrifiaduron personol wedi'u cysylltu ag argraffwyr, ond mae cwsmeriaid a phartneriaid wedi nodi y byddai'n ddefnyddiol cynnig y cyfleuster hwn.  |

### Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

| Dylid  | Ni ddylid   |
|--|---|
| Sicrhau bod cyfrifiaduron personol hunanwasanaeth er mwyn i gwsmeriaid allu pori   | Cysylltu eich cyfrifiaduron personol hunanwasanaeth i'ch rhwydwaith os yn bosibl - mae'n cyfyngu'r ffordd y gellir eu defnyddio |
| Dyfalbarhau wrth annog cwsmeriaid i roi cynnig ar hunanwasanaeth. Unwaith y cânt eu darbwyllo, bydd llawer yn gwneud hynny o ddewis yn y dyfodol | Disgwyl i gwsmeriaid ddefnyddio hunanwasanaeth o ddewis y tro cyntaf - mae angen eu hannog.                                     |
| Codi ymwybyddiaeth o argaeledd y terfynellau hunanwasanaeth - dylid eu hysbysebu a'u marchnata'n eang  |   |
| Gofyn am adborth gan gwsmeriaid ar eu profiad o ddefnyddio'r terfynellau a gwneud gwelliannau/newidiadau fel y bo'r angen                        |   |
| Sicrhau bod yr hafan yn hawdd iawn i'w defnyddio ac yn hygyrch i bawb  |   |
| Sicrhau bod cerddwyr llawr ar gael a all roi cymorth i'r rheini sydd ei angen  |   |
| Darparu cyfleusterau argraffu i gwsmeriaid.  |   |



## Sut i... annog Cynhwysiant Digidol wrth hawlio Budd-daliadau

### Man Cychwyn

Cyn y cynllun peilot, roedd gan Gyngor Dumfries a Galloway (DGC) ffurflen gwneud cais am fudd-dal electronig, fodd bynnag, dim ond i staff a phartneriaid a oedd yn cynorthwyo ymgeiswyr yr oedd y ffurflen hon ar gael. Ceisiadau papur oedd pob cais hunanwasanaeth a wnaed cyn mis Tachwedd 2012.

Byddai newid i ffurflen ddigidol yn her sylweddol i hawlwr yn ein hardal am nad oedd hwn yn ddull gwneud cais a ddefnyddiwyd yn flaenorol. Nod ein cynllun peilot oedd paratoi ein cleientiaid Budd-dal Tai/Gostyngiadau'r Dreth Gyngor i wneud trafodion ar-lein ar gyfer budd-daliadau, drwy sicrhau bod adnoddau ar gael a deall y rhwystrau posibl o ran peidio â defnyddio'r sianel gyfathrebu hon.

Drwy wneud ein e-ffurflen yn hygyrch drwy ein gwefan, rydym wedi datblygu hawlio digidol i lefel uwch, gan gymryd cam sylweddol oddi wrth hawlio â chymorth tuag at hunanwasanaeth cwsmeriaid.

### Cynllun

I ddechrau, gwnaethom gasglu cymaint o ddata â phosibl am y Ceisiadau Newydd oedd yn cael eu cyflwyno, gan ganolbwyntio ar eu fformat (papur neu ddigidol) a'r ffynhonnell (Cymorth gan yr ALI, Cymorth gan Bartner, Hunanwasanaeth Cwsmeriaid a DWP).

Cyn hynny, roedd DGC wedi annog hawlwr i fynychu cyfweiliadau â chymorth pan fyddent yn gwneud cais am fudd-dal, naill ai gyda staff hyfforddedig y Cyngor, neu swyddog hyfforddedig sefydliad partner<sup>1</sup>. Diben hyn oedd sicrhau bod ffurflenni'n cael eu cwblhau'n gywir a bod yr holl dystiolaeth ategol a gafwyd yn 'addas at y diben'<sup>2</sup>. Gan fod ceisiadau â chymorth yn cael eu gwneud ar ffurflenni digidol, cafodd hyn hefyd ei awtomeiddio gefn swyddfa fel bod llai o amser yn cael ei dreulio'n aildeipio gwybodaeth.

Er mwyn annog pobl i ddefnyddio hunanwasanaeth, cysylltwyd yr e-ffurflen sy'n bodoli eisoes â phrif wefan y Cyngor. Cynhyrchwyd deunydd hyrwyddo yn hysbysebu'r ffurflenni ar-lein yn ein hymgyrch 'Wait in line or go online'. Byddai pob cais newydd a wnaed yn ddigidol, gan gynnwys y rhai a wnaed yn fewnol, yn cael ei asesu drwy'r ddolen hon. O fis Hydref 2012 ychwanegwyd dolen at y wefan, drwy lansiad meddal i gychwyn, gan gyflwyno'r newid mewn ffordd fesuredig er mwyn sicrhau bod y system a'r broses yn gadarn;

<sup>1</sup> Mae staff y Cyngor yn cynnwys staff Refeniw a Budd-daliadau, Digartref, Canolfan Gwasanaethau Cwsmeriaid; mae partneriaid yn cynnwys y Ganolfan Cyngor ar Bopeth, landlordiaid cymdeithasol cofrestredig ac ati

<sup>2</sup> Mae addas at y diben yn golygu cais a gafwyd gyda'r holl wybodaeth ofynnol, gan olygu bod y cais yn bodol i'w brosesu ar adeg ei gyflwyno Byddai'r rhai nad oeddent eto'n addas at y diben a gafwyd drwy gyfathrebu â chymorth yn cael rhestr gynhwysfawr o dystiolaeth ofynnol o'r cychwyn.

Dros y 6-7 mis nesaf gwelsom newid graddol oddi wrth hawlio â chymorth i fwy a mwy o hawliadau hunanwasanaeth digidol. Daeth y newid hwn yn fwy amlwg yn dilyn ymgyrch gyhoeddusrwydd, lle dosbarthwyd posteri ar draws y rhanbarth, ac anogwyd pobl i wneud pob hawliad drwy'r dull hwn.

Arweiniodd rhagor o waith craffu ar yr hawliadau a gafwyd at gasglu rhagor o ddata, gan ganolbwyntio'n fwy ar fanylion y cwsmer, gyda'r nod o nodi unrhyw rwystrau a allai fodoli (e.e. rhyw, grŵp oedran, lleoliad, math o denantiaeth, anabledd ac ati).

### Buddiannau

Nid yn unig y mae'r newid diwylliannol wedi arwain at fwy o gwsmeriaid yn gwneud cais drwy'r dull hwn, mae'r amser a arbedwyd o ganlyniad i'r ffaith nad oes rhaid i staff asesu gynnal cyfweiliadau â chymorth wedi golygu bod mwy o amser ar gael i brosesu ceisiadau gefn swyddfa. Mae hyn wedi bod yn amhrisiadwy mewn cyfnod o lwythi gwaith cynyddol a phwysau newydd.

Mae nifer y ceisiadau wedi parhau'n gymharol gyson, ac er bod amseroedd prosesu wedi cynyddu ychydig, gellir priodoli hyn i nifer o ffactorau yn ychwanegol at hunanwasanaeth hawlwr. Mae gwaith craffu ar Geisiadau am Ragor o Wybodaeth<sup>3</sup> yn dangos niferoedd cyson dros gyfnod y peilot.

### Materion a Chamau i'w Datrys

#### Mater

Diffyg mynediad at rwydwaith mewnol y Cyngor lle gellir cael gafael ar yr e-ffurflen

Diffyg profiad / hyder cyfrifiadurol wrth wneud cais ar-lein

Diffyg cyfrifiadur neu fynediad at y rhyngwyd yn y cartref

Amharodrwydd i gyflwyno cais mewn pwyntiau TG cyhoeddus mewn llyfrgelloedd (materion yn ymwneud â chyfrinachedd a phreifatrwydd)

Diffyg ymwybyddiaeth o argaeledd e-ffurflen gais

#### Camau i'w ddatrys

Gwnaed yr e-ffurflen ar gael i bawb drwy gynnwys dolen ar wefan y Cyngor ei hun—[www.dumgal.gov.uk/benefits](http://www.dumgal.gov.uk/benefits)

Cymorth parhaus ar holl safleoedd gwneud cais y Cyngor Dolenni posibl â chysiau hyfforddiant cyfrifiadurol am ddim sydd ar gael yn lleol

Safle TG cyhoeddus, a gynhelir ym mhrif ganolfan gyswllt y Cyngor a(ystyrir ei ymestyn ymhellach ar ôl y cynllun peilot). Mae angen i bwyntiau mynediad cyhoeddus hefyd fod gerllaw swyddfeydd lle y gellir cymryd tystiolaeth ategol

Darparwyd pwyntiau cyfleus i'r cyhoedd mewn swyddfeydd budd-daliadau

Ymgyrch gyhoeddusrwydd ar draws y rhanbarth, ynghyd â newid wedi

<sup>3</sup> Math o lythyr a grëir ar ôl cyflwyno Cais Newydd/rhoi gwybod am Newid mewn Amgylchiadau pan fydd angen rhagor o dystiolaeth er mwyn prosesu/diweddarau cais

hyrwyddo yn y broses gwneud cais

Diffyg cydnabyddiaeth awtomatig pan gaiff ffurflenni eu cwblhau a'u cyflwyno ar-lein.

Mae materion yn ymwneud â diogelwch mewnol wedi atal y gydnabyddiaeth hon rhag cael ei phrosesu, ond parheir i ystyried hynny.

### Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

#### Dylid

Cynnwys pob grŵp staff ac asiantaeth bartner yn gynnar a thrwy gydol y broses, gan sicrhau y caiff nodau ac amcanion eu rhannu â phawb

Annog cwsmeriaid, partneriaid a staff i roi adborth agored a gonest

Darparu dull gwneud cais â chymorth i'r rhai y mae angen llawer iawn o gymorth arnynt

Datblygu canllawiau cymorth ar wneud cais, gyda chwestiynau cyffredin am fanylion a gwmpesir mewn cwestiynau ceisiadau

#### Ni ddylid

Darparu cyfleusterau TG mewn llyfrgelloedd fel yr unig bwyntiau mynediad sydd ar gael i'r cyhoedd

Tybio bod pob aelod o staff a phartner yn gweithredu'n rhagweithiol, mae angen ail-bwysleisio'r neges ddigidol yn barhaus.



## Helpu Pobl i Fynd Ar-lein er mwyn gwneud cais am fudd-daliadau gan gynnwys Credyd Cynhwysol a Lwfans Ceisio Gwaith

### Man Cychwyn

Mewn partneriaeth â Chymdeithas Tai Wigan a Leigh (WALH), nod Cyngor Wigan oedd targedu 22,500 o denantiaid yn ardaloedd mwyaf difreintiedig y fwrdeistref, a helpu rhai o'r trigolion mwyaf agored i niwed i wneud cais am fudd-daliadau ar-lein heb gymorth.

### Cynllun

Gwnaethom ddefnyddio nifer o fentrau i helpu pobl i ddod yn fwy 'digidol' ac i fynd ar-lein, gan gynnwys:

- ymgyrch benodol yn y cyfryngau o'r enw 'Get Online' gan ddefnyddio nifer o adnoddau cyfathrebu i dargedu'r grŵp
- bws 'Get Online' cymunedol yn teithio drwy'r fwrdeistref i nifer o leoliadau gwahanol
- cynnal cyrsiau 'Get Online' mewn lleoliadau ar draws y fwrdeistref
- sefydlu pwyntiau mwy hygyrch lle gallai pobl gael cymorth i wneud cais ar-lein.



### Buddiannau

Roedd annog cwsmeriaid i fynd ar-lein yn rhan hanfodol o'r cynllun peilot; gwnaed hyn drwy ddatblygu ymgyrch yn y cyfryngau ac ymgysylltu ag ysgolion a sefydliadau. Ymhlith y gweithgareddau a gynhaliwyd ar y bws roedd sefydlu cyfrif e-bost, pori'r we, cofrestru ar gyfer Paru Swyddi Ar-lein a chwilio ar-lein a defnyddio gwefannau cymharu. Bu'r bws yn llwyddiannus drwy gydol y cynllun peilot am ei fod yn cael ei gydnabod drwy'r fwrdeistref, ond mae angen wneud mwy i annog pobl i gofrestru ar gyfer cyrsiau 'Get Online'.

- Gwelsom gynnydd o 12% (o 64% i 76%) yn nifer y ceisiadau heb gymorth ar gyfer y grŵp peilot. Mae hyn yn welliant sylweddol ac mae'n dangos bod cwsmeriaid yn dechrau gwneud cais yn annibynnol
- Cynhaliwyd y cwrs 'Get Online' dros gyfnod o 13 wythnos, a chynhaliwyd



cyfanswm o 109 o gyrsiau i 1047 o bobl

- Gwelwyd cynnydd clir yn nifer y bobl yn y grŵp peilot sy'n defnyddio e-bost yn eu cais ar-lein. Ers dechrau'r cynllun peilot, gwelwyd cynnydd o 10% yn nifer yr hawlwr sy'n nodi eu cyfeiriad e-bost wrth gwblhau ffurflen gais newydd am Fudd-dal Tai ar-lein. Mae'r cynnydd hwn yn awgrymu bod pobl yn dod yn fwy ymwybodol bod angen iddynt fynd ar-lein, a newid eu sianel ar gyfer cael gafael ar wasanaethau'r cyngor
- Ym mis Ebrill 2013, ni chafodd y ganolfan galwadau sy'n cynorthwyo'r adran Budd-dal Tai unrhyw alwadau gan hawlwr a oedd am wneud cais dros y ffôn. Mae hyn yn welliant sylweddol ac mae'n cydnabod bod hawlwr yn ceisio defnyddio sianeli eraill i wneud cais. Un o'r meysydd eraill yn y ganolfan gyswllt lle gwelwyd gwelliant yw gwasanaethau Amgylcheddol, gan fod cyfleuster ar-lein bellach ar gael i roi gwybod am nifer o wasanaethau
- Yn gyffredinol, mae newid mewn agweddau cwsmeriaid yn cydnabod bod gwneud cais am fudd-daliadau ar-lein yn eu cartref eu hunain yn cynnig mwy o fudd i unigolion am eu bod yn gallu ei gwblhau yn eu hamser eu hunain, a'i arbed a dychwelyd ato os oes angen.

Cynigiwyd y cyfle i gwsmeriaid ennill iPad mini fel cymhelliant i'w hannog i ddilyn cyrsiau 'Get Online'. Ar ôl iddynt ddechrau dilyn y cyrsiau, roeddent yn parhau i wneud hynny am eu bod yn gweld manteision bod ar-lein.

Bu'r cyfryngau cymdeithasol hefyd yn ffordd effeithiol o hyrwyddo lleoliadau'r bws cymunedol a'r hyn sydd ganddo i'w gynnig. Defnyddiodd swyddogion cynhwysiant digidol hefyd gyfrifon Twitter i hyrwyddo'r cyrsiau a'r bws cymunedol lle y bo'n bosibl.

### Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

| Dylid  | Ni ddylid                                 |
|--|---|
| Mynd â'r bws allan i'r gymuned   | Tybio y bydd cwsmeriaid yn cysylltu â chi |
| Cynnal ymgyrch gref yn y cyfryngau   | Rhoi'r gorau i geisio ymgysylltu â phobl  |
| Cynnig cymhellion i bobl ddilyn cyrsiau  |   |
| Nodi cysylltiadau â manteision pethau eraill y gellir eu gwneud ar-lein e.e. siopa rhatach, rheoli arian ac ati. |   |



## Newid o ddefnyddio ffurflenni papur i ffurflenni Budd-dal Tai ar-lein

### Man Cychwyn

Roedd gennym gyfres o ffurflenni papur yr ydym bellach wedi eu troi'n ffurflenni ar-lein:

- Ceisiadau Newydd am Fudd-dal Tai a Budd-dal Treth Cyngor
- Taliad Tai Dewisol
- Ceisiadau Ôl-ddyddio
- Mesurau Diogelu Lwfans Tai Lleol
- Hunangyflogedig
- Costau Gofal Plant

### Cynllun

Dyweddodd 70% o'r cwsmeriaid a arolygwyd yn ystod Haf 2009 y byddai cyfleuster i wneud cais ar-lein yn ddefnyddiol.

Prynwyd Cyfres Ffurflenni Victoria yn 2010 gan alluogi'r gyfres lawn o ffurflenni, gan gynnwys y Cais Newydd am Fudd-dal Tai a ffurflenni ategol, i gael eu hintegreiddio ar-lein.

### Buddiannau

- Proses cofnodi data cefn swyddfa awtomatig
- Llai o wallau
- Llai o drosglwyddiadau
- Datrysiaid OCR electronig PDF LACI a LAID
- Hysbysiadau awtomatig o dystiolaeth
- Llai o amser prosesu
- Y gallu i greu cyfrif yn awtomatig
- Storio papur
- Llai o bost mewnol o swyddfeydd lloeren
- Diogelwch
- Galluoedd adrodd – dealltwriaeth o gwsmeriaid.

| Wyneb yn wyneb                   | Dros y Ffôn | Gwefan |
|----------------------------------|-------------|--------|
| £8.62                            | £2.83       | £0.15  |
| <b>Arbedion v Wyneb yn Wyneb</b> | £5.79       | £8.47  |

### Materion a Chamau i'w Datrys

- Cost uchel prosesu â llaw - gyda'r ffurflenni ar-lein yn arwain at arbedion effeithlonrwydd ac arbedion staff. Yn dilyn newid strwythurol yn yr adran, arbedwyd 6.8 o swyddi cyfwerth ag amser llawn.
- Rhyngwynebau aneffeithlon rhwng systemau prosesu hanesyddol a rhai newydd - sicrhau bod y ffurflenni wedi'u hintegreiddio'n llawn heb unrhyw drosglwyddiadau, gan gynnwys proses integredig o brofi'r feddalwedd yn y cynllun gweithredu cefn swyddfa.

## Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

### Dylid

Newid sgrïptiau ac ethos canolfan galwadau'r ganolfan gwasanaethau cwsmeriaid o ran newid sianeli er mwyn newid swyddogaethau a hyrwyddo'r cyfleuster ar-lein

Diweddarau dogfennau allweddol a anfonir at gwsmeriaid a'r wefan er mwyn hysbysu'r gwasanaethau sydd ar gael

Cynnwys pob rhanddeiliad allweddol. Er enghraifft yn Wigan:

- Cymorth a hyfforddiant Rheolwyr Cymdeithas Tai a Leigh
- Cymorth a hyfforddiant Rheolwyr landlordiaid cymdeithasol cofrestredig
- Cwsmeriaid
- Staff Rheng Flaen.

Diddymu'r holl ffurflenni papur sy'n bodoli eisoes er mwyn sicrhau mai'r ffurflen ar-lein yw'r unig opsiwn i gwsmeriaid wneud cais. Sicrhau eich bod yn hysbysu eich adran argraffu na ddylid cynhyrchu rhagor o ffurflenni

Sicrhau bod opsiwn wrth gefn ar gael h.y. os bydd eich systemau'n methu

Darparu rhagor o gyfleusterau cyfrifiadurol i gwsmeriaid eu defnyddio i wneud cais am fudd-dal, a defnyddio gwasanaethau ar-lein eraill y cyngor

Ymgysylltu â sefydliadau partner.

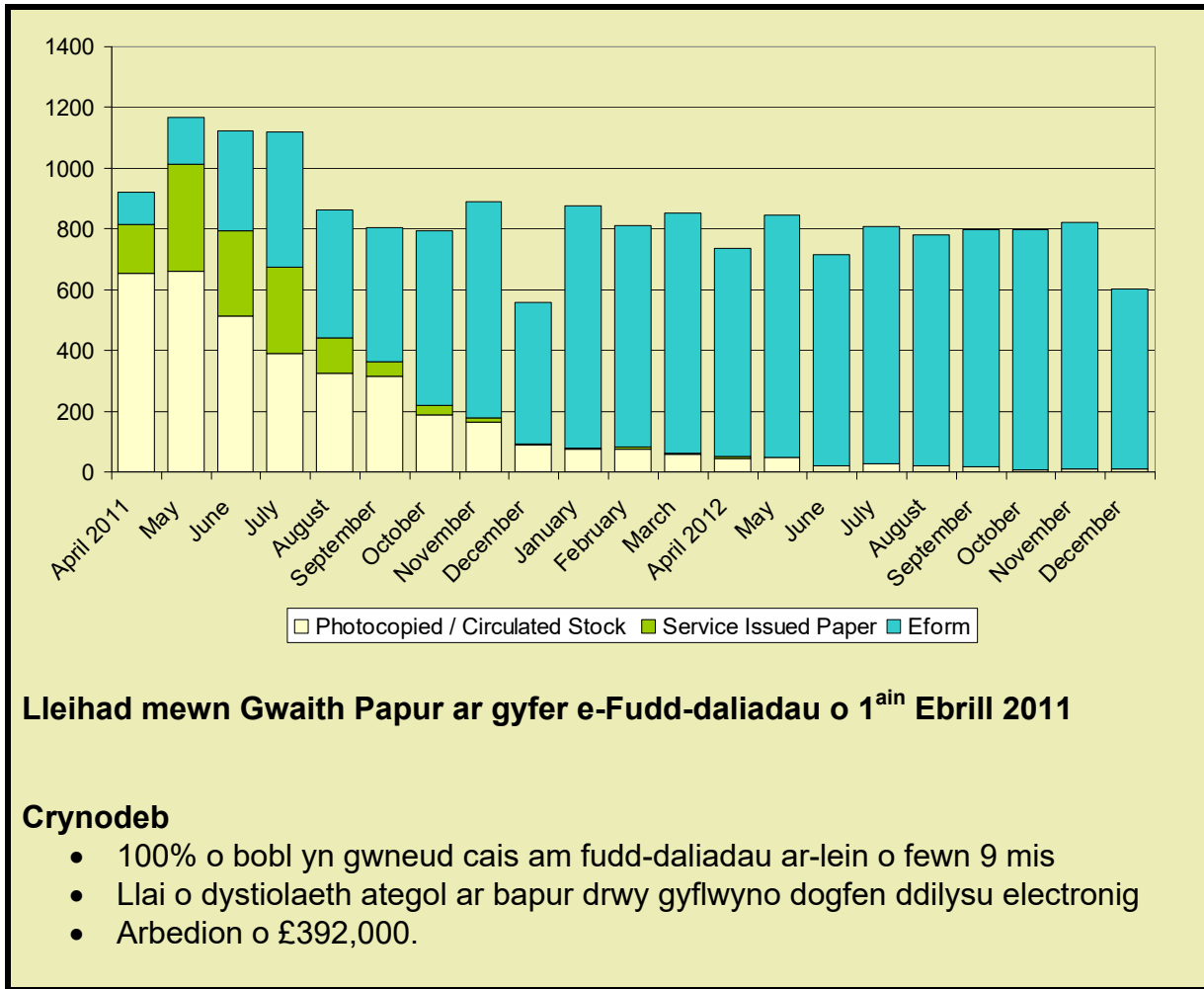
### Ni ddylid

Tynnu cymorth yn ôl oddi wrth gwsmeriaid yn syth; dylid sicrhau bod cymorth ar gael

Tybio y bydd staff yn deall sut i ddefnyddio'r ffurflen a'i buddiannau, sicrhau bod yr hyfforddiant cywir yn cael ei roi a bod dogfennau ategol perthnasol ar gael ar sut i ddefnyddio'r ffurflen ar-lein.

Tanbrizio manteision prosesu a gwneud taliadau rhent i gyfrifon yn gyflym

Paratoi i Gyflwyno Credyd Cynhwysol - Cwestiynau ac Atebion Allweddol ar gyfer Awdurdodau Lleol



Lleihad mewn Gwaith Papur ar gyfer e-Fudd-daliadau o 1<sup>ain</sup> Ebrill 2011

**Crynodeb**

- 100% o bobl yn gwneud cais am fudd-daliadau ar-lein o fewn 9 mis
- Llai o dystiolaeth ategol ar bapur drwy gyflwyno dogfen ddilysu electronig
- Arbedion o £392,000.



## Sut i wella gwasanaethau ar-lein i ddefnyddwyr dyfeisiau yn y llaw

### Man Cychwyn

Cyn y cynllun peilot, nid oedd gwefan Casnewydd yn gweithio ar ddyfeisiau symudol. Wrth i nifer y bobl sy'n defnyddio'r wefan ar ddyfeisiau symudol gynyddu, cyflwynwyd strategaeth symudol er mwyn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid a chefnogi'r newid mewn sianeli.

### Cynllun

Yn ystod y tair blynedd diwethaf, gwelwyd cynnydd aruthrol yn nifer y bobl sy'n defnyddio ffonau clyfar a llechi i fynd ar y we.

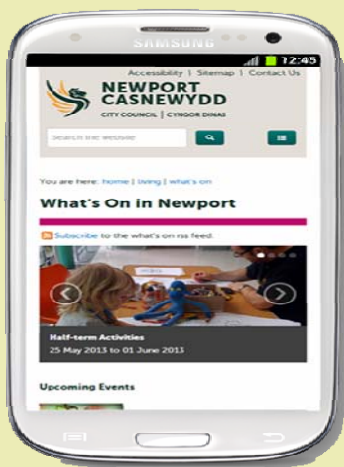
Dangosodd adnodd dadansoddi gwefan Casnewydd fod bron 1 o bob 4 ymweliad wedi'i wneud drwy ddefnyddio ffôn clyfar neu lechen yn 2012.

Cymerwyd dau gam i ddarparu ar gyfer y nifer gynyddol o bobl sy'n defnyddio'r wefan drwy ddyfeisiau yn y llaw:

- ailddylunio'r brif wefan gan ddefnyddio technegau dylunio ymatebol
- creu "ap" symudol dynodedig.

Mae gwefan ymatebol yn addasu gosodiad y dudalen i ddyfais y cwsmer yn awtomatig. Yn hytrach nag ôl-ffitio gwefan sy'n bodoli eisoes, comisiynwyd dyluniad newydd a datblygwyd templed gwefan newydd a oedd yn ymatebol o'r cychwyn.

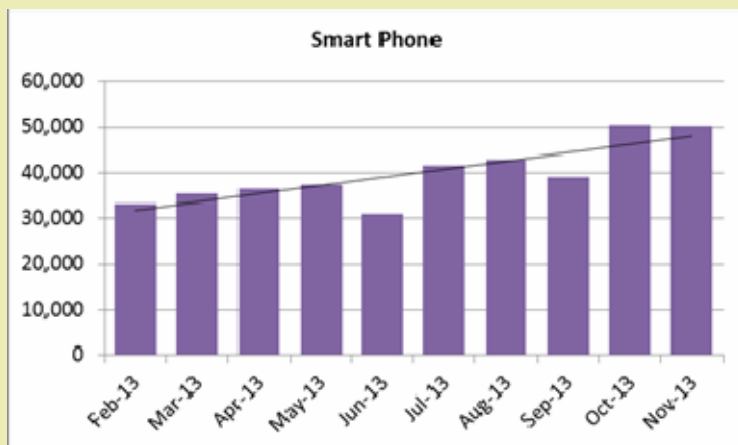
Cymerodd y broses o weithredu'r dyluniad newydd tua thair wythnos. Llwyddwyd i leihau costau ychwanegol y gwaith o ychwanegu'r swyddogaeth ymatebol yn sylweddol drwy ddefnyddio fframweithiau dylunio ymatebol ffynhonnell agored ac ystyried anghenion defnyddwyr symudol o'r cychwyn.



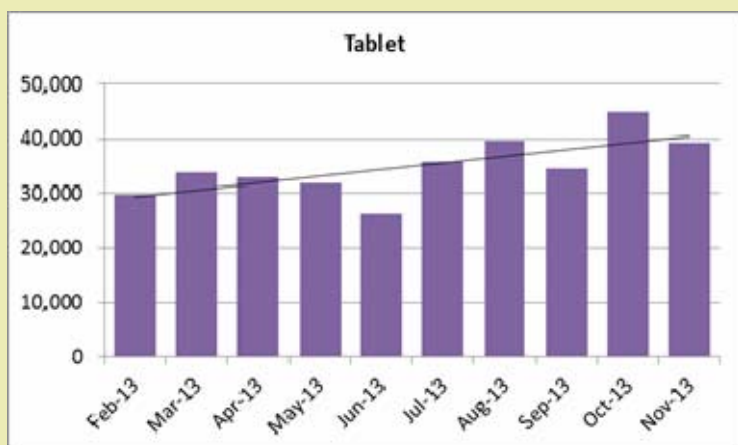
Ffig. 1. Gwefan ymatebol Cyngor Casnewydd ar ffôn clyfar



Newidiwyd prif adran gwefan Casnewydd i fersiwn ymatebol ym mis Mehefin 2013, gan newid yr adrannau eraill ym mis Gorffennaf a mis Awst. Gwelwyd cynnydd yn nifer yr ymweliadau o ffonau clyfar a llechi (ffig 2, ffig 3), a bellach caiff rhwng 45% a 50% o ymweliadau bob mis eu gwneud gan ddefnyddio dyfais.



Ffig 2 Ymweliadau â Casnewydd.gov.uk o ffonau clyfar



Ffig 3 Ymweliadau â Casnewydd.gov.uk o lechi

Gall apps symudol dynodedig gynnig profiad gwell i ddefnyddwyr drwy fanteisio'n llawn ar alluoedd y ddyfais a galluogi mynediad all-lein mewn ardaloedd heb signal. Fel rhan o'r prosiect, Casnewydd oedd un o'r awdurdodau lleol cyntaf i dreialu cymhwysiad ffôn symudol Engage Capita ar gyfer awdurdodau lleol.

Roedd yr ap (a oedd ar gael ar gyfer dyfeisiau Android neu Apple iOS) yn cynnig amrywiaeth o ffurflenni a thaliadau ar-lein, y byddai'n adalw gwybodaeth o'n gwean ac yn ei harddangos o fewn yr ap lle y bo'n briodol.

Dangosodd adborth gan gwsmeriaid ar yr ap fod cwsmeriaid yn ei chael hi'n anodd ei ddefnyddio ac nid oeddent yn teimlo ei fod yn cynnig llawer o fanteision dros ddefnyddio'r wefan. Fel system 3<sup>ydd</sup> parti, roedd yr app hefyd yn cynnig profiad gwahanol iawn i'r defnyddiwr o gymharu â'r wefan, a oedd yn effeithio ymhellach ar brofiad y cwsmer. Er gwaethaf gwaith datblygu pellach ac ymgyrch farchnata, ni fanteisiodd llawer ar yr ap ac nid oedd yn werth y costau ychwanegol yr aethpwyd iddynt er mwyn cynnal system ar wahân i ddefnyddwyr symudol.

### Buddiannau

- Boddhad cynyddol ymhlith cwsmeriaid wrth i'r gwasanaethau gael eu huwchraddio ar gyfer eu dyfeisiau
- Newid cyflymach mewn sianeli gan arwain at arbedion cost wrth i fwy o drafodion gael eu gwneud ar-lein a llai o ymholiadau gael eu gwneud drwy sianeli cyfryngol
- Gwella cynhwysiant digidol drwy sicrhau bod y wefan yn hawdd ei defnyddio ar ddyfeisiau symudol digontract cost isel.

### Materion a Chamau i'w Datrys

- Mae'r ystod eang o ddyfeisiau symudol gwahanol sydd ar gael ar y farchnad yn golygu ei bod yn amhosibl profi'r safle a'r ap ar bob dyfais.
  - Datryswyd hyn drwy eu profi ar feddalwedd efelychu dyfeisiau a gofyn i staff gynnal prawf beta ar y wefan ar eu dyfeisiau eu hunain.
- Nid yw rhai adrannau o'r wefan wedi'u huwchraddio ar gyfer dyfeisiau symudol o hyd
  - Fel y rhan fwyaf o awdurdodau lleol, mae gwefan Casnewydd yn cynnwys llawer o systemau gan gyflenwyr 3ydd parti. Nid yw rhai o'r systemau hyn ar hyn o bryd yn cynnig unrhyw beth i wella profiad defnyddwyr symudol a gall fod yn rhy ddrud i ddatblygu rhai eraill
  - Lle y bo'n bosibl, mae'r systemau a ddefnyddir amlaf ar wefan Casnewydd wedi'u huwchraddio i'w defnyddio ar ddyfeisiau symudol. Ni chaiff systemau nad ydynt yn cynnig y swyddogaeth hon neu sy'n rhy ddrud i'w newid eu huwchraddio, ond bydd nodweddion symudol yn flaenoriaeth uchel wrth gaffael systemau newydd.

### Yr Hyn y Dylid ei Wneud a'r Hyn Na Ddylid ei Wneud

**Dylid** ystyried ystadegau'r wefan er mwyn deall sut mae cwsmeriaid yn defnyddio ein gwasanaethau

**Dylid** ystyried mynediad symudol o'r cychwyn ar gyfer unrhyw system ar y we. Mae pobl yn dechrau defnyddio mwy o ddyfeisiau symudol na bwrdd gwaith felly mae sicrhau bod systemau yn gallu diwallu'r angen hwn a dylunio systemau sy'n addas ar gyfer dyfeisiau symudol yn hanfodol.

**Ni ddylid** buddsoddi mewn "apps" symudol dynodedig oni bai eu bod yn cynnig mantais benodol i'r cwsmer dros wefan ymatebol

**Ni ddylid** tybio y bydd gan eich cwsmeriaid hefyd ddyfais bwrdd gwaith er mwyn gwneud tasgau mwy cymhleth. Bellach mae mwy o bobl yn prynu llechi na chyfrifiaduron personol i'w defnyddio yn y cartref, ac mae dyfeisiau symudol rhatach â data "talw wrth ddefnyddio" yn fwy fforddiadwy na chyfrifiadur personol a llinell daear i deuluoedd incwm isel.