

Gwneud gwahaniaeth mewn cyfnod heriol

cyngor ar
bopeth

citizens
advice

Adroddiad effaith
2021-2022

Ni yw Cyngor ar Bopeth Cymru

Gall pob un ohonom wynebu problemau sy'n ymddangos yn gymhleth neu'n fygythiol. Yn Cyngor ar Bopeth Cymru, credwn na ddylai neb orfod wynebu'r problemau hyn heb gyngor annibynnol o ansawdd da.

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth Cymru yn cynnig cyngor cyfrinachol am ddim ar-lein, dros y ffôn ac yn bersonol.

Pan rydyn ni'n dweud ein bod ni i bawb, rydyn ni'n ei olygu. Mae pobl yn dibynnu arnom ni oherwydd ein bod yn annibynnol ac yn gwbl ddiduedd.

Nid oes neb arall yn gweld cymaint o bobl â chymaint o wahanol fathau o broblemau, ac mae

hynny'n rhoi cipolwg unigryw i ni ar yr heriau y mae pobl yn eu hwynebu heddiw. Gyda'r dystiolaeth gywir, gallwn ddangos i sefydliadau mawr—o gwmnïau hyd at y llywodraeth—sut y gallant wneud pethau'n well i bobl.

Dyna pam rydyn ni yma: i roi'r wybodaeth a'r hyder sydd eu hangen ar bobl i ddod o hyd i'w ffordd ymlaen—pwy bynnag ydyn nhw, a beth bynnag yw eu problem.

Pan rydyn ni'n dweud ein bod ni ar gyfer pawb, rydyn ni'n ei olygu. Mae pobl yn dibynnu arnom ni oherwydd ein bod yn annibynnol ac yn gwbl ddiduedd.

Helpu pobl trwy gyfnod ansicr

Ni fu erioed fwy o angen am ein gwasanaethau. Drwy'r pandemig, ac argyfwng costau byw, mae Cyngor ar Bopeth Cymru yma i helpu.

Wrth i ni ddechrau blwyddyn ariannol 2021-2022, roedd Cymru yn dal i fod yn y trydydd cyfnod cloi cenedlaethol ar gyfer pandemig Covid-19. Roedd iechyd, addysg, gwaith a bywydau cymdeithasol pobl wedi'u heffeithio mewn ffyrdd na fyddem byth wedi gallu eu dychmygu 12 mis yn flaenorol. Wrth i ni weithio'n ffordd yn araf trwy wahanol lefelau rhybuddio, bu'r flwyddyn yn un arall hynod heriol i'n gwasanaeth ac i'r bobl rydyn ni'n eu helpu. Daeth mesurau cymorth Covid i ben i raddau helaeth yn hydref 2021, gan gynnwys y codiad Credyd Cynhwysol wythnosol o £20 a oedd wedi bod yn achubiaeth i bobl. Dechreuodd prisiau ynni godi ac yn gyflym sbardunodd argyfwng costau byw gyda'r chwyddiant uchaf ers cenedlaeth a dwsinau o gyflenwyr ynni yn methu. Gwthiodd y rhyfel yn yr Wcráin brisiau ynni a bwyd hyd yn oed yn uwch, a chreodd don newydd o ffoaduriaid yn

ceisio llywio system y DU, ac i wneud eu cartrefi yng Nghymru trwy rôl Llywodraeth Cymru fel uwch noddwr. Rydym wedi gweld cynnydd enfawr yn y galw am ein cymorth, yn enwedig am gyngor ynni, sydd wedi parhau trwy argyfwng costau byw parhaus 2022.

Mae ein gwirfoddolwyr a'n staff wedi parhau'n wydn, gan weithio'n ddiflino i ddarparu cymorth i bobl ledled Cymru. Fe wnaethom helpu 134,000 o bobl yn uniongyrchol yn 2021-2022 o'i gymharu â 126,000 o bobl y flwyddyn flaenorol, cynnydd o 6%. Cafodd ein gwefan gyngor dros **1.3 miliwn** o ymweliadau a **2 filiwn** o olygon dudalennau. Mae'r adroddiad hwn yn amlygu rhai enghreifftiau o'r effaith bwerus y mae ein gwaith wedi'i gael, a rhai o'r straeon y tu ôl i'r niferoedd mawr.

Fe wnaethom helpu **134,000** o bobl yn uniongyrchol yn 2021-2022 o'i gymharu â 126,000 o bobl y flwyddyn flaenorol, cynnydd o 6%.

Ein heffaith mewn niferoedd

Mewn blwyddyn arall o ansicrwydd, roeddem yno i helpu miliynau i ddod o hyd i ffordd ymlaen.



1.3 miliwn

o ymweliadau â'n gwefan



1.96 miliwn

o bobl yn defnyddio ein gwasanaethau ffôn



40,839

o bobl wedi'u helpu drwy e-bost



7,266

o bobl wedi'u helpu wyneb yn wyneb (pan oedd cyfyngiadau Covid yn caniatáu)



10,405

o bobl wedi'u helpu drwy we-sgwrs



4,876

o dystion wedi'u helpu drwy'r Gwasanaeth Tystion



Cynyddwyd incwm pobl gennym drwy ddileu dyledion, datrys problemau defnyddwyr a chynghori ar fuddaliadau, gan wneud cyfanswm o tua **£224 miliwn**



Amcangyfrifwn inni arbed **£53 miliwn** i'r llywodraeth a gwasanaethau cyhoeddus



Amcangyfrifwn fod cyfanswm ein gwerth cymdeithasol ac economaidd i gymdeithas yn **£347 miliwn**

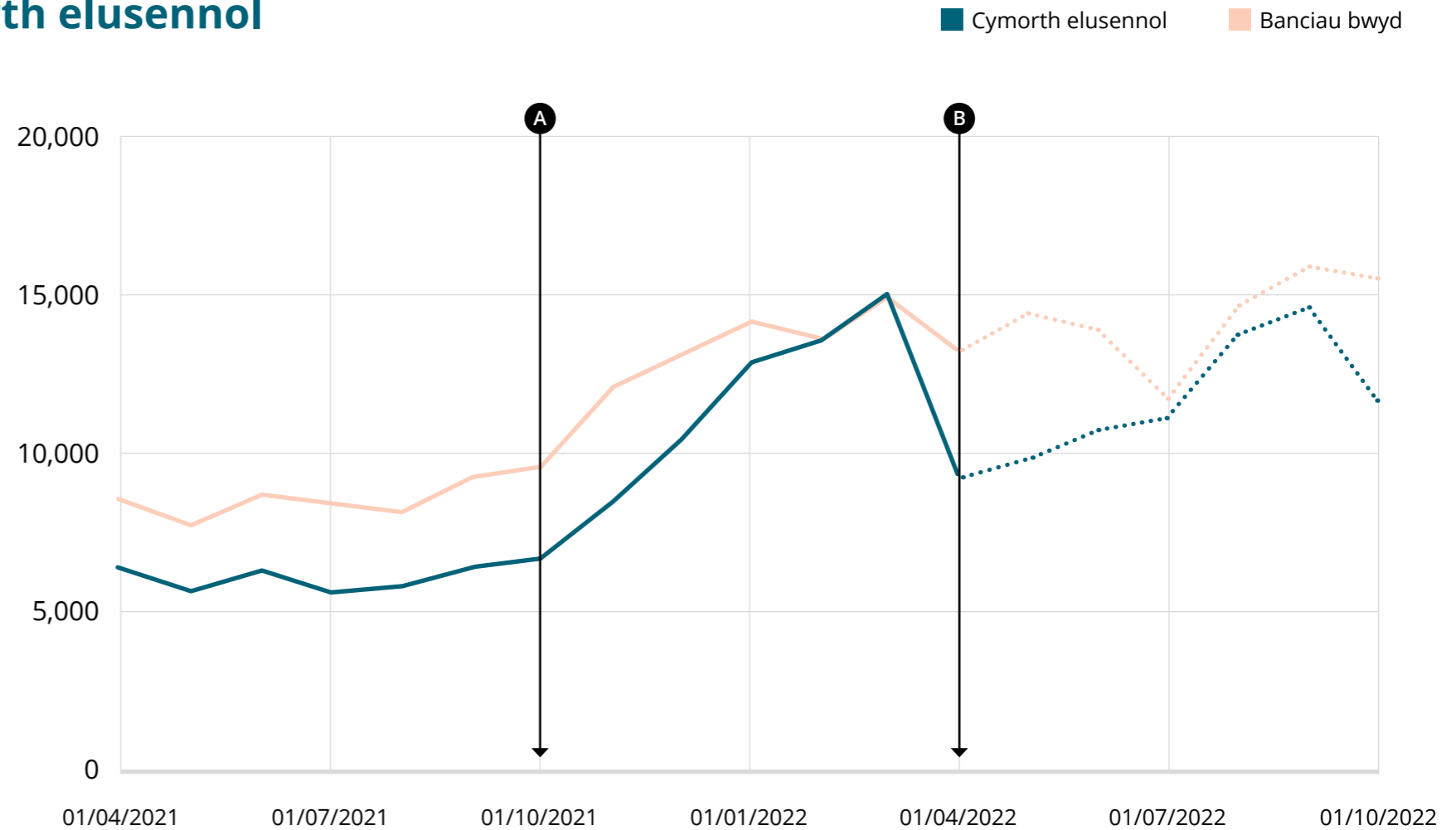
I gael rhagor o wybodaeth am sut rydym yn amcangyfrif ein gwerth i gymdeithas, gweler ein [hatodiad technegol](#).

Ein hymateb wrth i'r flwyddyn fynd rhagddi: Cipluniau data

Ciplun 1: Banciau bwyd a chymorth elusennol

Cynnydd o 54% yn nifer y bobl sy'n dod atom i gael cymorth mewn argyfwng, fel atgyfeiriadau banc bwyd a chymorth elusennol.

Mae ein problemau a gofnodwyd ar draws yr holl sianeli cyngor (ffôn, wyneb yn wyneb, gwe-sgwrs ac e-bost) yn dangos cynnydd o 54% flwyddyn ar ôl blwyddyn yn y bobl sy'n dod atom am gymorth elusennol, gan godi'n sylweddol o fis Hydref 2021 pan ddaeth y cynnydd wythnosol o £20 i gredyd cynhwysol i ben. Mae ein ffigurau'n dangos bod y nifer hwn yn parhau i godi erbyn gaeaf 2022. Mae gostyngiad sylweddol ym mhwynt B, lle gwnaed rhan gyntaf taliadau costau byw'r llywodraeth-gan ddangos yn glir bod y taliadau hyn wedi helpu pobl mewn argyfwng, sydd fel arall angen cymorth elusennol, yn uniongyrchol. Mae'r niferoedd hyn yn dal i godi.



A Diwedd y codiad credyd cynhwysol

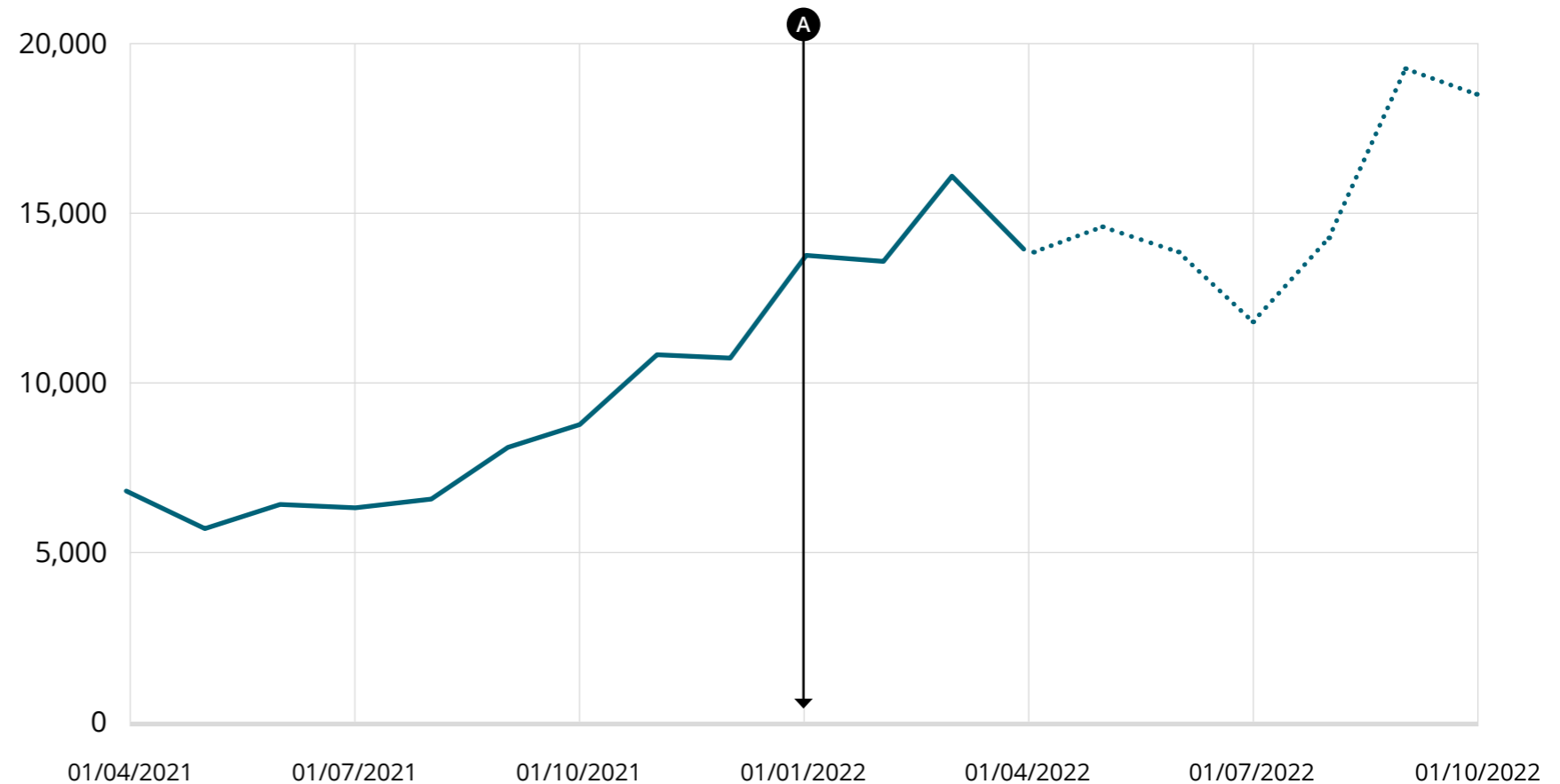
B Taliadau costau byw yn cael ei ddsbarthu

Ein hymateb wrth i'r flwyddyn fynd rhagddi: Cipluniau data

Ciplun 2: Cyngor ar danwydd ac ynni

Mae'r galw am ein gwasanaethau wedi codi drwy gydol yr argyfwng ynni, wrth i gyflenwyr fethu, wrth i gapiau ar brisiau gael eu codi ac wrth i gynlluniau cymorth gael eu rhoi ar waith.

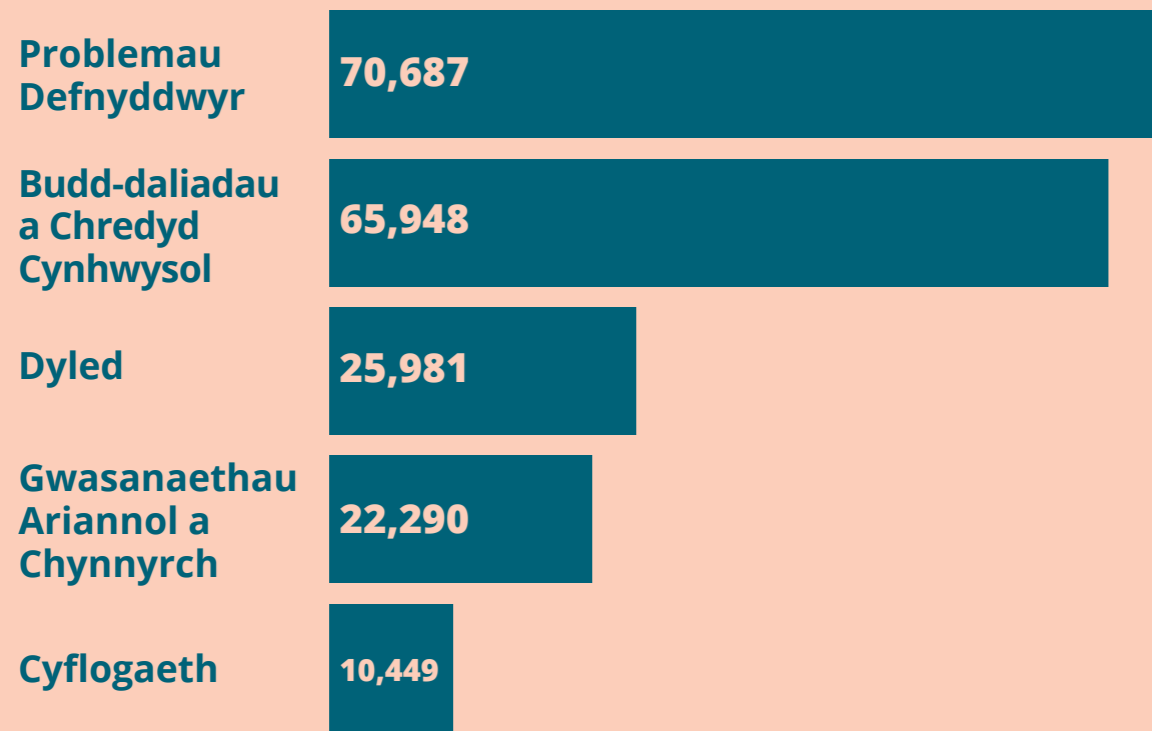
Treblwyd y galw am gyngor ynni yn ystod y flwyddyn. Daeth pobl atom mewn dryswch gan fod 30 o gyflenwyr ynni wedi methu ar ddiwedd 2021. Roedd angen cyngor ar bobl ar sut i ddygymod â'u cyfrifon ynni yn newid darparwr yn orfodol, sut i wneud yn siŵr eu bod yn talu'r symiau cywir wrth i gyfraddau newid, am gyngor effeithlonrwydd ac i wneud yn siŵr eu bod yn cael y cymorth y mae ganddynt hawl iddo. Ehangwyd ein darpariaeth cyngor ar bwynt A, cyn y bu cynnydd mawr yn y galw am gyngor yn gynnar yn 2022. Mae'r llinell doredig ar ôl mis Ebrill 2022 yn dangos bod y galw am gyngor wedi parhau i dyfu wrth i'r argyfwng barhau.



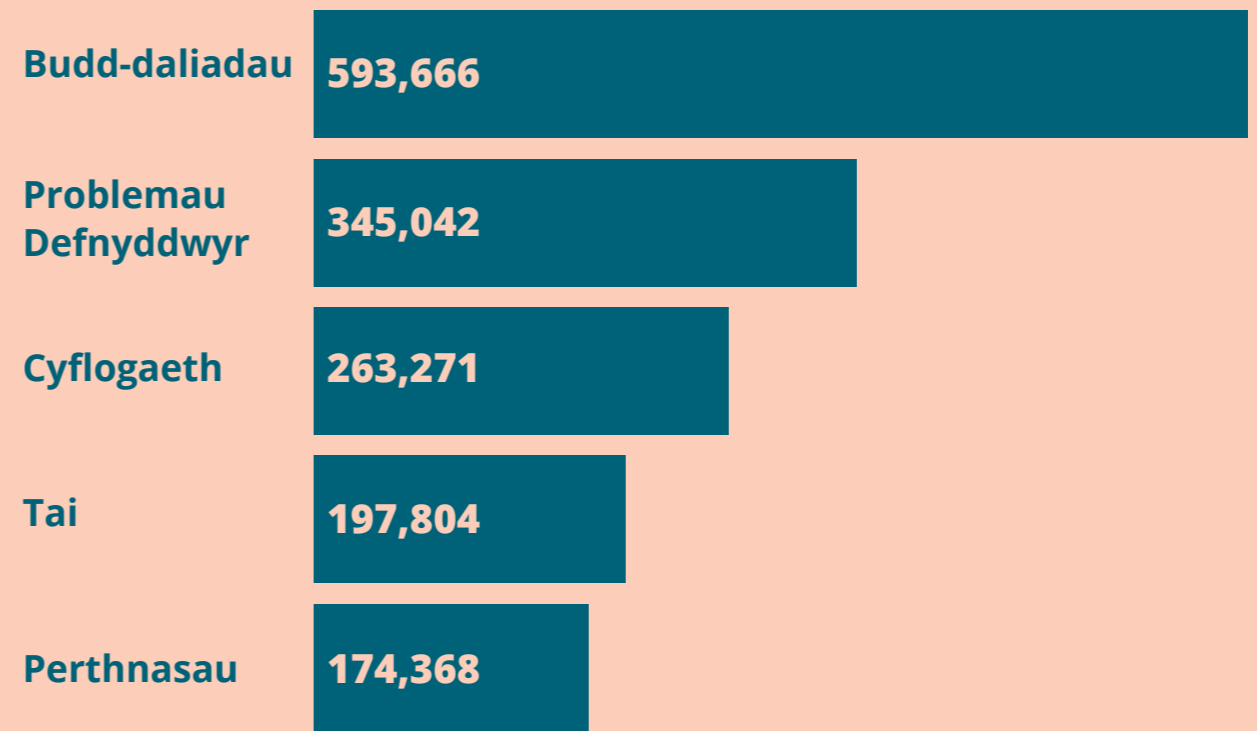
Y problemau y gwnaethom helpu pobl â nhw

Bob blwyddyn, mae miloedd o bobl yn dod atom gydag ystod o wahanol broblemau o fudd-daliadau i dai, o gyfleustodau i ddyled. Mae hyn yn golygu bod ein data (gwybodaeth am y problemau y mae pobl yn dod atom i gael help gyda nhw) yn rhoi cipolwg unigryw i ni ar yr heriau y mae pobl yn eu hwynebu ledled Cymru.

Yn 2021-2022, y prif faterion y gwnaeth ein cynghorwyr helpu pobl yn uniongyrchol â nhw oedd:



Y prif feysydd cyngor y daeth pobl i'n gwefan ar eu cyfer oedd:



Sut helpodd ein cyngor Dylan*

Mae Dylan yn sengl ac yn byw gyda'i frodyr mewn eiddo y mae'n berchen arno'n llwyr. Mae gan Dylan iechyd meddwl gwael, mae'n profi iselder a gorbryder, ac unig incwm y teulu yw 1 taliad credyd cynhwysol misol. Galwodd Dylan ni am help gyda chostau ynni, gan fod ganddyn nhw ôl-ddyledion o bron i £4,000 a'u bod wedi cael eu rhoi ar fesurydd rhagdal, ar gyfer taliad parhaus ac i ddechrau cyfrannu at yr ôl-ddyledion. Roedd ein cynghorydd yn gallu helpu mewn sawl ffordd. Yn gyntaf, cynigiwyd taleb tanwydd o £49 i Dylan i sicrhau cyflenwad ynni ar unwaith. Yn ail, rhoesant gyngor ar ffynonellau carbon monocsid, symptomau CO, larymau mwg a beth i'w wneud mewn argyfwng. Cynigiwyd pecyn diogelwch carbon monocsid a larwm i Dylan, a chafodd gyngor pellach ar y gostyngiad cartref cynnes, cofrestr gwasanaethau â blaenoriaeth, cynllun cymorth tanwydd gaeaf a thariff HelpU Dŵr Cymru. Gwnaeth ein cynghorydd hefyd atgyfeiriadau at gymorth arbenigol gan gynnwys cyngor ar dai a'r banc bwyd lleol. Yn olaf, cynghorwyd Dylan i wneud cais am Daliadau Annibyniaeth Bersonol. Cyfanswm incwm Dylan (gwirioneddol a disgwylidig) o ganlyniad i'r alwad oedd dros £7,000.



* Mae enwau a rhai manylion wedi'u newid neu eu hepgor i gadw'n ddiennw.

Ein hymrwymiad i'r Gymraeg

Yn Cyngor ar Bopeth rydyn ni'n rhoi'r wybodaeth a'r hyder i bobl ddod o hyd i'w ffordd ymlaen. Fel sefydliad sy'n gweithio ar draws Cymru a Lloegr, credwn fod cael **cynnig Cymraeg gweithredol** yn ein helpu i ddarparu gwell gwasanaeth i'r cyhoedd a rhoi cefnogaeth i'n staff a'n gwirfoddolwyr. Mae'n golygu ein bod yn cynnig ein gwasanaeth yn Gymraeg heb i rywun orfod gofyn amdano.

Daw pobl atom gydag ystod o gwestiynau a phroblemau - ac mae cael y cymorth hwnnw yn eu hiaith gyntaf, yn enwedig wrth drafod materion personol, yn hynod o bwysig.

Mae ein 'Cynnig Cymraeg' wedi bod ar waith yn Cyngor ar Bopeth ers 2 flynedd. Rydym ar ddechrau'r daith, nid diwedd y broses. Drwy ein cynllun iaith Gymraeg rydym wedi nodi meysydd ar gyfer cynnydd a gwelliant, gyda nodau tymor byr a hirdymor a fydd yn ein herio i anelu'n uwch. Drwy weithio ar draws Cyngor ar Bopeth gyda'n rhwydwaith o elusennau lleol a thîm hyrwyddo'r comisiynydd, mae ein cynnig yn briodol, yn gyson ac yn gynhwysol.

Rydym bob amser yn chwilio am gyfleoedd i wella profiadau pobl wrth ddefnyddio ein gwasanaethau ac mae cael ffocws penodol ar y Gymraeg yn bwysig iawn i ni. Mae ein Swyddog Iaith Gymraeg ymroddedig yn gweithio i sicrhau bod ein Cynnig Cymraeg yn rhan o DNA ein sefydliad a'n bod yn parhau i wneud gwelliannau yn y maes hwn.

Mae pobl yn dod atom gydag ystod o gwestiynau a phroblemau - ac mae cael y cymorth hwnnw yn eu hiaith gyntaf, yn enwedig wrth drafod materion personol, yn hynod o bwysig.

Cynyddu ein cyrhaeddiad trwy bartneriaethau ystyrlon

Mae Advicelink Cymru wedi'i gynllunio i helpu'r bobl sydd â'r angen mwyaf am wasanaethau cynghori, yn enwedig y rhai na fyddent fel arfer yn ceisio cyngor.

Mae Advicelink Cymru yn cynnig cyngor gyda sicrwydd ansawdd ar fudd-daliadau lles, dyled, cyflogaeth, addysg, tai, mewnfudo a gwahaniaethu. Nod y gwasanaeth yw helpu pobl i gael mynediad at y cyngor cywir, ar yr amser cywir a'i gwneud yn haws iddynt gael mynediad at wasanaethau eto os oes angen cymorth pellach arnynt—boed hynny am yr un mater neu rywbeth newydd.

Nod gwasanaeth Advicelink Cymru yw:

- Estyn allan i gleientiaid yn rhagweithiol, yn aml trwy bartneriaid, i gael ymyriadau gwasanaeth cynghori i'r rhai sydd eu hangen fwyaf cyn iddynt fod mewn argyfwng
- Gweithio'n ddi-dor fel bod taith y cleient mor syml â phosibl
- Darparu gwasanaethau rhanbarthol gyda chysondeb cenedlaethol
- Darparu cyngor gyda sicrwydd ansawdd gyda chefnogaeth gofleidiol i gleientiaid gan bartneriaid. Gallai cymorth partner fod yn ymarferol, emosiynol, clinigol neu gymdeithasol

Gweithio mewn partneriaeth

Elfen allweddol o Advicelink Cymru yw gweithio mewn partneriaeth. Trwy weithio gydag ystod o bartneriaid cenedlaethol gallwn wella bywydau'r grwpiau mwyaf agored i niwed mewn cymdeithas. Rydym yn gweithio gyda phartneriaid o'r sector cyhoeddus, y sector preifat a'r trydydd sector i sicrhau bod ein profiad ni, a phrofiad ein cleientiaid, yn cael ei ddefnyddio'n rhagweithiol i lywio polisi ac arfer er gwell.

Yn 2021-2022, fe wnaethom barhau i sefydlu partneriaethau ledled Cymru i gyrraedd y bobl sydd angen cymorth a chyngor fwyaf. Rydym yn gweithio gydag amrywiaeth o bartneriaethau, o bartneriaid darparu cyngor cenedlaethol i bartneriaethau cymunedol lleol yn ein gwahanol ranbarthau.



Roedd **9 o bob 10**
o alwyr yn debygol neu'n debygol
iawn o argymhell y gwasanaeth

Eleni fe wnaethom gyflwyno sesiynau hyfforddi i bartneriaid a'r cyhoedd i godi ymwybyddiaeth o effaith cyngor. Roedd partneriaid yn cynnwys y Groes Goch Brydeinig, Gofalwyr Cymru, Anabled Cymru, ac amrywiaeth o sefydliadau sy'n cefnogi cymunedau â lleiafrifoedd hiliol, gan gynnwys Travelling Ahead, Tîm EYST (Cymorth Ieuenctid Ethnig), a Bawso. Rydym hefyd wedi parhau i rannu ein gwaith polisi, fel canlyniadau arolygon ac adroddiadau ar Dim Mynediad at Gronfeydd Cyhoeddus, gyda phartneriaid i ddyfnhau'r berthynas a rhoi cyfle iddynt ymgysylltu â'n hymchwil a'n gofynion polisi a'u cefnogi.

Ein gwerth i Gymdeithas

Rydym yn defnyddio model sefydledig i gyfrifo gwerth ariannol ein cyngor a'r canlyniadau cadarnhaol y mae'n ei gyfrannu at unigolion a chymdeithas.

Mae'n amhosib rhoi gwerth ar bopeth a wnawn, felly mae hwn yn debygol o fod yn amcangyfrif ceidwadol. I gael rhagor o fanylion am yr arbedion hyn ac esboniad llawn o'n model, gweler ein [modelu ariannol](#).

£53m o arbedion i'r llywodraeth a gwasanaethau cyhoeddus (buddiannau cyllidol).

Drwy helpu i atal problemau rhag codi neu waethygu, rydym yn lleihau'r pwysau ar wasanaethau cyhoeddus fel budd-daliadau, iechyd, tai neu ddiweithdra.

Cyfanswm:

£53 miliwn

£347m mewn buddion economaidd a chymdeithasol ehangach (gwerth cyhoeddus).

Mae datrys problemau yn gwella bywydau ac mae hyn yn golygu gwell lles, cyfranogiad a chynhyrchiant i'r bobl rydyn ni'n eu helpu.

Cyfanswm:

£347 miliwn

£224m mewn gwerth i'r bobl rydym yn eu helpu (canlyniadau ariannol yn dilyn cyngor).

Fel rhan o'n cyngor gallwn gynyddu incwm pobl, drwy ddileu dyledion, cychwyn budd-daliadau a datrys problemau defnyddwyr.

Cyfanswm:

£224 miliwn

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn helpu pobl i ddod o hyd i ffordd ymlaen.

Rydym yn darparu cyngor cyfrinachol ac annibynnol am ddim i helpu pobl i oresgyn eu problemau. Rydym yn llais i'n cleientiaid a'n defnyddwyr ar y materion sydd o bwys iddynt.

Rydym yn gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb, ac yn herio gwahaniaethu ac aflonyddu.

Rydym yma i bawb.

citizensadvice.org.uk



Manylion cyswllt:

Ar gyfer ymholiadau'r wasg e-bostiwch press.office@citizensadvice.org.uk

Ar gyfer ymholiadau partneriaeth e-bostiwch corporate@citizensadvice.org.uk

© Cyngor ar Bopeth Rhagfyr 2022

Cyngor ar Bopeth yw enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol y Canolfannau Cyngor ar Bopeth.
Rhif elusen gofrestredig 279057.