

Adroddiad Ymchwiliad Craffu Digartrefedd

Aelodau'r Ymchwiliad

Y Cynghorydd Eric Jones (Cadeirydd)

Y Cynghorydd Angela Russell

Y Cynghorydd Stephen Churchman

Y Cynghorydd Caerwyn Roberts

Y Cynghorydd Louise Hughes

Y Cynghorydd Eurig Wyn

Swyddogion

Arwel E Jones (Swyddog Arweiniol)

Catrin Roberts (Swyddog Datblygu Strategol Tai)

Susan Griffith (Rheolwr Digartrefedd a Tai Cefnogol)

Lowri Evans (Swyddog Cefnogol)

Cyngor Gwynedd

Stryd y Jêl,

Caernarfon,

Gwynedd

LL55 1SH

Awst 2015

Cynnwys

Yr Adroddiad	Tudalen
1. Cyd-destun	3
2. Pwrpas yr Ymchwiliad Craffu	4
3. Prif Weithgaredd yr Ymchwiliad	5
4. Prif Ganfyddiadau ac Argymhellion yr Ymchwiliad	6
Yr Atodiadau	
Atodiad 1 - Erthygl ar effaith debygol y newidiadau yn y Gyfundrefn Les ar ddigartrefedd	14
Atodiad 2 - Copi o strwythur staffio'r Gwasanaeth Tai	
Atodiad 3 - Copïau o senarios / astudiaethau achos y bu'r Ymchwiliad yn ei ystyried	
Atodiad 4 - Nodyn o drefniadau ymweliadau aelodau'r Ymchwiliad â hosteli a sefydliadau eraill	
Atodiad 5 - Nodyn yn dilyn yr ymweliadau â hosteli a sefydliadau eraill	
Atodiad 6 - Rhestr swyddogion a gafodd eu cyfweld	
Atodiad 7 - Dogfen Shelter Cymru "Safon Triniaeth Cyfartal"	
Atodiad 8 - Taflen yn dangos y lefel o fudd-daliadau sydd yn daladwy	

1. Cyd-destun

- 1.1 Mae her digartrefedd yn un real sydd wedi ei adnabod gan Gyngor Gwynedd ers rhai blynyddoedd. Bu prosiectau i gyfarch yr her yn rhan o Gynllun Strategol y Cyngor ers tro gyda chynlluniau penodol i geisio cyfarch elfennau penodol o'r broblem gan anelu yn benodol at geisio cynorthwyo unigolion a theuluoedd i osgoi digartrefedd
- 1.2 Ar ben hynny, rhoddwyd sylw i'r maes yn un o gynlluniau peilot y Cyngor, wrth ddefnyddio cyfundrefn "meddylfryd systemau". Arweiniodd hyn at amryw o welliannau sydd wedi eu rhoi ar waith i wella'r ddarpariaeth sydd ar gael i geisio osgoi digartrefedd.
- 1.3 Fodd bynnag, nododd y Pwyllgor Craffu Cymunedau rai materion diweddar a oedd yn awgrymu y dylid edrych ar y mater eto ac mewn mwy o fanylder. Yn gyntaf, derbyniwyd rhai sylwadau gan aelodau lleol am y ddarpariaeth hostel y mae'r Cyngor yn ei ddarparu. Ar ben hynny, mae'r Pwyllgor wedi adnabod yr her sydd wedi codi yn sgil newidiadau i'r Gyfundrefn Lles a'r budd-daliadau tai yn benodol, yn cynnwys cyflwyno'r hyn a adwaenir fel "Treth Lloffydd".
- 1.4 Wrth gwrs, mae gan awdurdod lleol fel y Cyngor ddyletswyddau penodol ym maes digartrefedd ac mae'n bwysig bod yn glir amdanynt. Yn gryno, gellir ei adrodd fel hyn:-
 - Os oes gan awdurdod lleol reswm i gredu fod rhywun yn ddigartref, neu o dan fygythiad o fod yn ddigartref, mae ganddynt ddyletswydd statudol i wneud ymholiadau er mwyn asesu os yw'r ymgeisydd yn gymwys am gymorth ac, os felly, os oes gan yr awdurdod lleol ddyletswydd tuag atynt o dan y ddarpariaeth ddigartrefedd.
 - Mae'n rhaid gwneud penderfyniad cychwynol ynglŷn â darparu llety dros dro (interim) yn ystod y cyfnod o wneud ymholiadau. Os oes rheswm i gredu fod ymgeisydd mewn blaenoriaeth, mae angen darparu llety dros dro mewn hostel y Cyngor, hostel preifat neu mewn llety gwely a brecwast (am gyfnod cyfyngedig). Mae'n rhaid i lety dros dro fod yn addas ar gyfer yr ymgeisydd
- 1.5 Wrth gyflawni ei waith, mae'r Ymchwiliad wedi dod yn fwy ymwybodol hefyd o ddwy her pellach a fydd yn rhoi mwy o bwysau eto ar y Cyngor wrth weithredu ei gyfrifoldebau yn y maes, sef:-
 - Newid yn y cyfrifoldebau statudol sydd yn debyg o arwain ymhen blwyddyn neu ddwy at gynnydd sylweddol yn yr achosion o ddigartrefedd y bydd y Cyngor yn gorfod ymdopi â hwy
 - Gweithredu newidiadau pellach yn y gyfundrefn les a fydd yn golygu bod mwy o unigolion a theuluoedd yn ei chael yn gynyddol anodd i fyw a thalu rhenti yn yr hinsawdd o dorri cynyddol ar fudd-daliadau (Gweler Atodiad 1) a hefyd adroddiad diweddar gan "Crisis" a Sefydliad Joseph Rowntree (a gyhoeddwyd yn Awst 2015) sydd yn gweld twf mewn digartrefedd nad oes darpariaeth digonol ar ei gyfer.

- 1.6 Ar hyn o bryd (2015/16) mae cost cyfan y Gwasanaeth Digartrefedd yng Ngwynedd yn £722,370 ac mae'n ymdrin â rhwng 550 a 600 o achosion o ddigartrefedd bob blwyddyn, heb son am y nifer o ymholiadau sydd ddim yn cyrraedd y lefel hynny. Er bod peth ansicrwydd am effeithiau elfennau o'r newidiadau hyn, mae'n anorod y bydd y Cyngor yn gweld cynnydd yn y galw. (Mae Strwythur Staffio'r Gwasanaeth Tai ynghlwm fel Atodiad 2)
- 1.7 Mae'r Ymchwiliad yn awyddus i nodi y bydd yr effeithiau hyn yn cael dylanwad deublyg, yn gyntaf dylanwad uniongyrchol ar unigolion a theuluoedd bregus. Fodd bynnag, bydd hefyd yn cael effaith ar y darparwyr sydd yn gweithredu yn y maes o ran y modd y maent yn cyllido eu gwasanaethau. Bydd hynny, yn ei dro, yn effeithio'r gwasanaethau y mae'r Cyngor yn medru cyfeirio unigolion a theuluoedd atynt

2. Pwrpas yr Ymchwiliad Craffu

- 2.1 Cytunodd y Pwyllgor Craffu i'r sgôp ar gyfer yr Ymchwiliad a oedd yn ceisio ateb y cwestiynau a ganlyn:-
- Beth yw patrwm darpariaeth yr Awdurdod a'r partneriaid yn ei gyfanrwydd ar gyfer pobl ddigartref yng Ngwynedd?
 - Pa mor addas yw darpariaeth yr Awdurdod a'r partneriaid i bobl ddigartref; - Teuluoedd - Merched - Pobl ifanc - Dynion sengl?
 - A yw darpariaeth ar gyfer pobl ddigartref yn cwrdd ag anghenion y defnyddiwr?
 - Pa mor hygyrch yw'r darpariaethau i'r defnyddiwr ac a oes mynediad rhwydd at wasanaethau allweddol eraill?
 - A yw'r ddarpariaeth ar gyfer pobl ddigartref yn gost effeithlon ac yn gynaliadwy?
 - A yw'r ddarpariaeth bresennol yn ddigonol i gwrdd â'r cynnydd tebygol yn nifer y digartref yn sgil y dirwasgiad presennol a'r diwygiadau yn y gyfundrefn les?
 - Beth yw rôl partneriaid i ddarparu ar gyfer pobl ddigartref?
 - A oes ystyriaeth yn cael ei roi i leoliad y ddarpariaeth, hynny yw, addasrwydd yr hosteli ar sail y gwasanaethau sydd ar gael?
 - A oes ystyriaeth yn cael ei roi i gefndiroedd yr unigolion sydd yn aros yno?
 - Beth yw'r broses cyflwyno?
 - A yw'r ddarpariaeth yn ymateb i ddigartrefedd lleol?
- 2.2 Roedd yr Ymchwiliad yn anelu at lunio argymhellion clir ar sail tystiolaeth er ystyriaeth gan yr Aelod Cabinet a rhoi ystyriaeth briodol i unrhyw rwystrau a sut i'w datrys

3. Prif Weithgaredd yr Ymchwiliad

- 3.1 Cytunwyd ar raglen waith a oedd ceisio cyfarch y briff. Roedd sawl elfen gwahanol i'r rhaglen waith:
- 3.2 Elfen Gyntaf – deall a dadansoddi'r gwasanaeth presennol. Bu cryn waith gan Y Swyddog Polisi Strategol Tai a'r Rheolwr Gwasanaethau Digartrefedd a Thai Cefnogol er mwyn aelodau'r Ymchwiliad ddod i ddeall y maes, yn cynnwys ystyried senarios a luniwyd ar gyfer yr Ymchwiliad (Atodiad 3). Roedd hyn yn cynnwys gwybodaeth allweddol am:-
- Gyfrifoldeb statudol y Cyngor
 - Natur a chost darpariaeth y Cyngor a'i bartneriaid
 - Ganlyniadau Perfformiad
 - Proffiliau Defnyddwyr (oedran / cefndir / lleoliad)
 - Ganlyniad unrhyw ymgynghori a'r gwaith "meddylfryd systemau" diweddar
 - Gynodeb o unrhyw adroddiadau archwilio mewnol ac allanol
 - Enghreifftiau o ddarpariaeth / ymarfer da mewn ardaloedd eraill
- 3.3 Ail Elfen - herio ar lawr gwlad. Cynhaliwyd pump o ymweliadau gyda hosteli yng Ngwynedd a thu hwnt i weld y math o ddarpariaeth sydd ar gael ac y gellid eu datblygu. Roedd hyn hefyd yn cynnig cyfle i gyfweld defnyddwyr gwasanaeth i gael deall eu profiadau o'r ddarpariaeth sydd ar gael. Mae nodyn o'r ymweliadau hynny a'r argraffiadau o'r ymweliadau hynny i'w gweld yn Atodiadau 4 a 5 o'r adroddiad hwn. Roedd y defnyddwyr ar y cyfan yn hapus iawn gyda'r ddarpariaeth ond mae rhai llefydd i wella. Nodwyd gan aelodau'r pwyllgor fod y profiad o gael ymweld a chyfarfod â defnyddwyr wedi bod yn un gwerthfawr iawn i'r archwiliad.
- 3.4 Trydedd Elfen - holi swyddogion sy'n gweithio yn y maes. Derbyniodd aelodau'r Ymchwiliad gyfres o gyflwyniadau gan bump o dystion a ymddangosodd ger eu bron, yn swyddogion proffesiynol o'r Cyngor a'i bartneriaid. Mae nodyn o'r cyfarfodydd hynny i'w gweld yn Atodiad 6. Roedd y sesiynau hyn yn gyfle gwych i holi ynglŷn â phrosesau a hefyd i roi amser i adlewyrchu ar ymarferion gwaith.
- 3.5 Pedwaredd Elfen - llunio a chyflwyno argymhellion i'r Arweinydd Cabinet yn seiliedig ar dystiolaeth. Gwahoddwyd yr Aelod Cabinet a'r Uwch Reolwr sy'n gyfrifol am y gwasanaeth gerbron yr Ymchwiliad ar ddau achlysur. Cynhaliwyd sesiwn holi ar ddechrau'r Ymchwiliad er mwyn profi eu hargraffiadau o ran y gwasanaeth fel y mae. Ar deryn yr Ymchwiliad, fe'u gwahoddwyd yn ôl i rannu argymhellion drafft yr Ymchwiliad gyda hwy.

4. Prif Ganfyddiadau'r Ymchwiliad

- 4.1 Mae gwaith yr Ymchwiliad wedi profi'n brofiad hynod o werthfawr i aelodau'r Ymchwiliad sydd wedi gwneud llawer i herio a chwalu rhai ystrydebau am y maes. Mae hynny'n medru cynnwys rhagfarnau am y math o berson sydd yn canfod ei hun yn ddigartref.
- 4.2 Mae'r Ymchwiliad wedi adnabod bod sawl her yn wynebu'r maes. Yn benodol, mae pryderon am effaith y newidiadau yn y Gyfundrefn Lles all arwain yn hawdd at gynnydd arwyddocaol yn y nifer sydd yn cyflwyno eu hunain yn ddigartref. Yn ogystal â hynny, mae deddfwriaeth newydd yn dod i rym sydd yn cynyddu'r pwysau ar awdurdodau lleol a bydd ymateb i'r ddwy her hynny yn bwysau amlwg ar ein gwasanaethau yn y misoedd a'r blynyddoedd nesaf
- 4.3 Y pwynt nesaf y mae aelodau'r Ymchwiliad am eu gwneud yw nodi eu hedmygedd at y staff ymroddedig a phroffesiynol sydd yn gweithio i'r Cyngor a'i bartneriaid yn y maes. Mae'n faes anodd a heriol sydd yn delio ag unigolion a theuluoedd ar eu mwyaf bregus ac mae aelodau'r Ymchwiliad wedi gweld drostynt eu hunain y gwaith ardderchog sydd yn digwydd eisoes yn y maes.
- 4.4 Fodd bynnag, mae'r Ymchwiliad wedi adnabod nifer o argymhellion lle yr ystyrir y mae lle i wella. Nid yw hyn yn feirniadaeth o gwbl o'r gweithwyr sydd yn y maes ar hyn o bryd. Fodd bynnag, er mwyn gwella ymhellach ar ein hymateb i'r galw a cheisio ymateb i'r heriau sydd yn wynebu'r gwasanaeth i'r dyfodol, y mae'r argymhellion hyn yn cael eu cyflwyno, fesul thema.

A. GWAITH ATALIOL

1. Newidiadau yn y Gyfundrefn Les
Canfyddiadau – Mae angen galluogi pobl i osgoi mynd yn ddigartref yn sgil y newidiadau yn y Gyfundrefn Lles
Tystiolaeth – Gwybodaeth am her newidiadau lles, treth lloffydd, lleihad tebygol yng nghymorth Taliadau Tai Uniongyrchol a'r symud i Gredyd Cynhwysol Tystiolaeth gan Adroddiad Sefydliad Bevan "Summer Budget 2015: What it means for Wales (July 2015)" sydd yn crynhoi:- <ul style="list-style-type: none">• Mae'r prinder o gartrefi fforddiadwy yn debygol o waethygu wrth i'r cyswllt rhwng budd-daliadau a chostau tai gael ei dorri.• Gallai fod materion sylweddol i bobl ifainc di-waith sydd yn colli eu hawl i gael cymorth gyda chostau tai.• Amser a ddengys sut y bydd pobl a'r marchnadoedd yn ymateb i'r newidiadau
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod yr Uwch Reolwr Tai yn arwain ar:- <ol style="list-style-type: none">a. Sicrhau cyhoeddusrwydd i effaith tebygol y newidiadau a'r cymorth sydd ar gaelb. Annog defnydd o'r System Undeb Credyd ar gyfer diogelu taliadau rhent

2. Gwasanaethau Cymodi
Canfyddiadau –
Mae gwir angen gwella mynediad at wasanaeth cymodi er hyrwyddo gwaith ataliol i gyfarch materion allai arwain at ddigartrefedd yn fuan
Tystiolaeth –
Tystiolaeth gan asiantaethau a defnyddwyr ei bod yn ei chael hi'n anodd cael mynediad at wasanaeth cymodi
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –
Argymhellir bod y Grŵp Gwasanaethau Ataliol a Llety Pobl Ifanc yn mapio'r gwasanaethau / broses cyfeirio am wasanaeth gyda golwg ar lunio cynigion i wella'r ddarpariaeth

B. MYNEDIAD I'R SYSTEM

3. Strwythur y Gwasanaeth Tai
Canfyddiadau –
Mae angen ymchwilio i Strwythurau Adrannau Tai mewn Awdurdodau eraill - e.e. Tîm Opsiynau Tai / Digartref i gyd o dan un tîm yn rhoi opsiynau tai
Tystiolaeth –
Derbyniwyd sylwadau ynglŷn â strwythurau awdurdodau eraill a'r posibilrwydd o gael un tîm yn rhoi opsiynau er gwneud y gwasanaeth yn fwy syml a chydlynol i ddefnyddwyr
** Noder - Gwynedd oedd un o'r cynghorau cyntaf i sefydlu Tîm Opsiynau
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –
Argymhellir bod yr Uned Strategol Tai yn casglu gwybodaeth am strwythurau Cynghorau eraill gyda golwg ar lunio cynigion i resymoli a symleiddio

4. Ffurflenni a Dogfennau'r Cyngor
Canfyddiadau –
Mae angen symleiddio ffurflenni yn y maes ac edrych ar y trefniadau ar gyfer eu cwblhau gan gofio amgylchiadau bregus rhai o'r sawl sydd yn eu cwblhau
Tystiolaeth –
Ffurflen Tîm Opsiynau Tai (TOT) yn anodd ei gwblhau gyda defnyddwyr sy'n ddigartref neu mewn sefydliad llety a chefnogaeth. Nid oes gan y defnyddwyr y dogfennau tystiolaeth berthnasol bob tro ac, yn sgil hynny, nid yw'r cais yn gyflawn, ac ni roddir yr ymgeisydd ar y rhestr aros
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –
Argymhellir bod y Tîm Opsiynau Tai yn ail-edrych ar eu ffurflenni gyda golwg ar eu symleiddio

5. Sefydlu Un Pwynt Cyfeirio
Canfyddiadau –
Mae angen sefydlu ymagwedd gyfun wrth i bobl geisio mynediad at wasanaeth
Tystiolaeth –
Sylwadau defnyddwyr ynglŷn â gorfod cwblhau fwy nag un cyfweiliad cyfeirio gyda thimau a phartneriaid gwahanol a chyflenwi'r un wybodaeth ddwywaith Argraff bendant gan yr Ymchwiliad, er bod yr elfennau gwahanol o'r gwasanaeth yn gweithio'n dda, bod lle i gynyddu'r ymdeimlad o "un gwasanaeth" er lles y defnyddwyr
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –
Argymhellir bod yr Uned Strategol Tai, Fforwm Digartref Gwynedd a'r Uned Cefnogi Pobl yn casglu gwybodaeth am drefniadau awdurdodau eraill i chwilio am ymarfer da o ran sefydlu un Pwynt Cyfeirio ar gyfer gwasanaethau

6. Gofal Cwsmer yn y Swyddfeydd
Canfyddiadau –
Mae angen gwella'r ddarpariaeth i unigolion sydd yn cyflwyno'u hunain i'r Tîm Digartrefedd yn Swyddfa Penrallt, Caernarfon
Tystiolaeth –
Cymhariaeth gyda dogfen Shelter "Safon Triniaeth Cyfartal" o ran profiad cwsmer yn Swyddfa Penrallt, Caernarfon (Gweler Atodiad 7) Mae diffygion amlwg yn arbennig o ran y ddarpariaeth gyfweld yn nhermau preifatrwydd a chyfrinachedd

Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –

Argymhellir bod yr Uwch Reolwr Tai yn arwain gwaith i:-

- a. wella'r eiddo a ddefnyddir gan y Tîm Digartrefedd yn Swyddfa Penrallt ar gyfer cyfweld unigolion
- b. sicrhau cyfweliad wyneb yn wyneb gyda'r Tîm Opsiynau Tai yn ogystal â'r trefniant ffôn presennol

C. CYFLENWAD**7. Gwybodaeth am yr eiddo sydd ar gael****Canfyddiadau –**

Mae angen gwella'r wybodaeth sydd ar gael ar gyfer cyfeirio pobl at eiddo addas ar eu cyfer

Tystiolaeth –

Cadarnhad trwy gyfweld nad oes rhestr gyfredol o eiddo preifat sydd ar gael wrth law i'r Tîm Digartrefedd

Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –

Argymhellir bod yr Uwch Reolwr Tai yn arwain ar:-

- a. sefydlu bas-data o eiddo sydd ar gael y gellir cyfeirio ato ar unwaith neu o leiaf restr gyfredol o eiddo preifat a chyhoeddus allai fod ar gael gan landlordiaid preifat a chyhoeddus er mwyn eu holi ymhellach
- b. gael mynediad at gyfrifiadur yn yr ystafell gyfweld er mwyn edrych gyda'r ymgeisydd yn syth.

8. Datblygu'r Sector Breifat**Canfyddiadau –**

Mae angen datblygu'r sector breifat a chael rhenti sy'n fforddiadwy

Tystiolaeth -

- Rhenti sector breifat un uwch na'r Lwfans Tai Lleol.
- Defnyddwyr gwasanaeth yn ei chael hi'n anodd cael blaendal a / neu dalu'r gwahaniaeth mewn rhent allan o'i budd-dal

Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –

Argymhellir bod y Timau Digartrefedd a Cyflenwad a Gorfodaeth yn:-

- a. ail gychwyn cyfarfodydd gyda landlordiaid preifat
- b. datblygu Cynllun Aur / Arian / Efydd i landlordiaid dderbyn tenantiaid

9. Gwella'r amrediad o eiddo
Canfyddiadau –
Mae angen gwella'r amrediad o eiddo sydd ar gael i gwrdd â'r gofyn
Tystiolaeth –
Cadarnhad o gyfweiliadau am eiddo sydd yn anodd ei osod mewn rhai ardaloedd ac eiddo nad oes digon o ddarpariaeth ohono mewn eraill Rhoddwyd sylw penodol i'r nifer uchel o eiddo gwag sydd dan reolaeth Cartrefi Cymunedol Gwynedd Tystiolaeth a gyflynwyd gan y Cynghorydd Lesley Day ar yr hyn sy'n ymddangos fel gorddarpariaeth o gymharu â'r angen am lety wedi ei dargedu ar gyfer myfyrwyr a hynny mewn ardal lle mae problem "cysgu allan"
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –
Argymhellir bod y Gwasanaeth Tai yn:- a. annog landlordiaid i addasu eiddo anodd ei osod i'w gwneud yn fwy addas i'r gofyn a gwneud defnydd o eiddo sydd ar gael (ee eiddo myfyrwyr ym Mangor) b. dylai'r Adran gynnal trafodaethau buan gyda Chartrefi Cymunedol Gwynedd i wyntyllu'r rhesymau am y nifer a chydweithio i geisio atebion creadigol i'r broblem hynny c. parhau i dargedu gwaith y Tîm Tai Gwag i gyfarch anghenion carfannau digartref
10. Darpariaeth ar gyfer pobl 25+
Canfyddiadau –
Mae diffyg darpariaeth llety ar gyfer dynion sengl 25+
Tystiolaeth –
Defnyddwyr yn nodi nad oes ddigon o ddarpariaeth os yn ddyn sengl ac 25+. Ddim i weld yn flaenoriaeth am dai cymdeithasol
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –
Argymhellir bod y Timau Digartref ac Opsiynau Tai yn cydweithio efo'r Sector Breifat i geisio cynyddu'r cyflenwad ar gyfer dynion sengl 25+

CH. DARPARIAETH DROS DRO

11. Llety mewn Argyfwng i bobl ifainc
Canfyddiadau – Mae angen ymchwilio i leoliadau argyfwng tymor byr ee trwy edrych ar stoc Cartrefi Cymunedol Gwynedd a'r posibilrwydd o sefydlu cynllun "Night Stop / Crash Pad" yng Ngwynedd
Tystiolaeth – Mae prinder darpariaeth ar gyfer llety dros dro mewn argyfwng, yn arbennig i bobl ifainc
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir:- a) bod y Grŵp Gwasanaethau Ataliol a Llety Pobl Ifanc yn ymchwilio i'r posibilrwydd o ehangu'r ddarpariaeth "Night Stop / Crash Pad" yn y sir b) bod y Gwasanaeth Tai yn cynnal trafodaeth benodol gyda Chartrefi Cymunedol Gwynedd am y defnydd o'i stoc i ddibenion digartrefedd

12. Storfa Symud Eiddo
Canfyddiadau – Dylid ymchwilio i sefydlu storfa symud a chadw eiddo dros dro
Tystiolaeth – Sylwadau gan ddefnyddwyr a gweithwyr maes ynglŷn â diffyg darpariaeth storio tra mae unigolyn rhwng lleoliadau a dim cyllideb i dalu yn uniongyrchol
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod y Tîm Digartrefedd yn ymchwilio i'r posibilrwydd gan greu achos busnes i ddenu cyllideb pellach ar gyfer ariannu darpariaeth o'r fath a'r posibilrwydd o ddefnyddio adnoddau presennol y Cyngor ar gyfer storio

D. HOSTELI

13. Darpariaeth Hosteli'r Cyngor
Canfyddiadau – Mae cwestiwn am leoliad darpariaeth bresennol y Cyngor yng Nghorris a Deiniolen ond mae angen edrych ar y cyfleusterau ynddynt a'r angen i fuddsoddi a moderneiddio
Tystiolaeth – Yn dilyn ymweliadau, mae angen gwella'r cyfleusterau. Mae safle Corris yn broblem o ran hygyrchedd ond y prif broblem ar y ddau safle yw'r cyfleusterau. Mae problem hefyd o ran hygyrchedd yr adeilad i ddefnyddwyr gwasanaeth hyn ac anabl

Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –

Argymhellir bod yr Uwch Reolwr Tai a'r Tîm Digartrefedd yn ceisio adnoddau i fynd i'r afael â'r materion hygyrchedd a chyfleusterau a allai, yn achos Corris, arwain at edrych am leoliad gwahanol

14. Ffioedd Hosteli**Canfyddiadau –**

Mae angen gwaith ymchwil i'r anghysondebau mewn ffioedd gwasanaethau hosteli

Tystiolaeth –

Mae gan bob hostel (Cyngor a'i bartneriaid) swm rhent a thâl gwasanaeth gwahanol

Mae problem gwirioneddol ynglŷn â fforddiadwyedd rhenti ar gyfer rhai sydd ar fudd-daliadau (Mae Atodiad 8 yn dangos y math o lefelau o fudd-dal y mae modd ei dalu)

Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –

Argymhellir bod y Timau Cefnogi Pobl a Digartrefedd yn ymchwilio i'r rhenti sydd cael eu gosod gan asiantaethau / y Cyngor

15. Hosteli'r Cyngor a'r Cymunedau Lleol**Canfyddiadau –**

Mae angen i'r Aelodau Lleol ymgyswddo eu hunain gyda'r hosteli yn eu hardaloedd

Tystiolaeth –

Yn ystod yr ymweliadau â hosteli'r Cyngor, nodwyd nad oedd rhai cynghorwyr lleol wedi ymweld â'r sefydliadau

Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –

Argymhellir bod yr Uwch Reolwr Tai yn trefnu i'r cynghorwyr lleol fynychu'r sefydliadau

<p>16. Darpariaeth “Hwb”</p>
<p>Canfyddiadau –</p> <p>Mae angen ymchwilio i'r posibilrwydd o ddatblygu darpariaeth fel yr Hwb / Hafod (Dinbych) yng Ngwynedd</p>
<p>Tystiolaeth –</p> <p>Aelodau'r Ymchwiliad wedi gweld datblygiad arloesol Hwb a Hafod yn Ninbych</p>
<p>Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –</p> <p>Argymhellir bod y Grŵp Gwasanaeth Ataliol a Gwasanaeth Llety Pobl Ifanc ar y cyd ag Economi yn trafod a oes modd datblygu achos busnes i sefydlu darpariaeth o'r fath gyda Landlord Cymdeithasol Cofrestredig fel partner</p>

The homelessness budget

View all posts by Giles Peaker

→

After several days of a mixture of swearing and incredulity, I am finally ready to write about the 'emergency' budget (the emergency apparently being the pressing need to raise inheritance tax thresholds). For housing, the budget will have a significant impact, and one which will get worse in future years. It will, without a shadow of a doubt, cause a significant rise in homelessness, while making it harder for councils to deal with that homelessness. Beyond that, it will make adequate rented housing for families, social or otherwise, a problem – a risk – in a previously unknown way. And it seriously changes the plans and direction of the social housing sector, even before any extended right to buy.

So, to the detail of this farrago.

Benefit Cap

As well as the £23,000 benefit cap for London, an out of London cap of £20,000 was announced, with lower figures for single people.

London: £23000 per year or £442.31 for families, £15,410 per year or £296.25 per week for single persons
Outside London: £20000 per year or £384.62 per week for families, £13400 per year or £257.69 per week for single persons

My detailed post on the £23K cap is [here](#). Even that figure, if applied nationally, meant that households with 3 or 4 children would find social housing rents for 4 bed properties becoming unaffordable, or possibly 3 bed places too in some circumstances. A £20K out of London cap simply confirms this. For households subject to the cap, it would seem pretty certain that any household with more than two children will find social, affordable or private rent for a suitable property unaffordable.

The single person cap, certainly for London, looks very likely to make even a room in shared property unaffordable at private rents.

The result will be a significant increase in homelessness from unaffordable properties. First an initial spike from terminated private sector tenancies (which in London had already risen from 11% of accepted homeless applications in 2010 to 39% in 2014), followed by a slower rise in homelessness from social tenancies.

Suitable temporary accommodation will also be caught by the cap, meaning that Councils will have to either lower rents for temporary accommodation, or blow their DHP budget on supporting it (Westminster City Council, for example, recently went £1 million over budget on DHP very largely through funding benefit capped temporary accommodation). It will, of course, become increasingly impossible to find suitable affordable accommodation by which to discharge duty – in the social or private sector.

Here, borrowed from Joe Halewood, are the figures.

Under 21 Housing Benefit

Having apparently learnt nothing at all from the 1980s, the Government are to stop HB for under 21 year olds from 2017, unless in employment or education (with vague 'vulnerability' exceptions). This will obviously result in a huge increase in under 21 homelessness. It did before and there is no reason to think it will be any different this time.

Benefit freeze

HB and LHA rates are to be frozen for the next five years. In the private sector in particular, this will simply see the amount of properties available and affordable for LHA claimants shrink significantly year on year, as rents continue to rise. The rate of homelessness from private sector tenancies will inevitably increase as a result. Shelter calculate that after two years of freeze, the bottom third of the PRS market will be affordable in just 20 local authorities nationwide. Rents in England went up by 2.1% on average last year .

Two child cap

Both tax credits and housing benefit/LHA are to be changed from April 2017 so that only two children in a household are taken into account. This will apply to any existing claimants with a third (or more) child born after April 2017, or to any new claimants (new being not claimed in last 6 months) In addition, the 'family premium' element in HB/LHA calculation will be scrapped from April 2016 – meaning a reduction of £10.47 pw.

This means that HB/LHA will be effectively cut for working households or those getting CTC, with the child/family premium income disregards being removed. According to the IFS, it means losing the average of £3,670 a year that currently goes to 872,000 families (548,000 of them in work).

That said, the Government aren't complete monsters. If you can prove that your third child was the result of being raped, there will be an exception. They actually said that. They really did.

'Pay to stay'

For tenants of social housing (Council or RSL), mandatory upper income limits will be set, above which a 'market rent' must be charged. This was of course brought in previously as a discretionary power for tenant households earning over £60K. Nobody but nobody took it up because it was a silly and expensive idea. Now, it will be a mandatory silly and expensive idea. What is more, the 'higher income earners' [sic] are households with gross income of £40,000 in London and £30,000 elsewhere. A couple working full time on the new 'national living wage' (the minimum wage) rate would earn £26,000, which makes £30,000 an interesting definition of higher income.

RSLs will get to keep any additional rent. Councils will have to pay it to the Treasury. However, the mechanism for this is 'to be consulted on' – how landlords are to get income details, what amounts to 'market rent' etc. are all a fog. But whatever the mechanism, there will be substantial administrative burdens and costs on the landlords.

As far as I can see, given that households on £30K income are entitled to an element of housing benefit at certain rent levels, the net effect will be to put up the housing benefit bill. It is also, of course, a huge disincentive for people to increase their employment income, amounting to a huge marginal tax increase. A stroke of genius.

Rent cuts

It might seem odd to be castigating rent cuts. But...

Social landlords (RSL and Council) will have to cut rents by 1% every year for the next 4 years. This after a '10 year deal' in 2013 for rent increases of CPI plus 1%. While a limited rent reduction at least won't hurt existing tenants' ability to pay the rent, RSLs' business and finance plans predicated on CPI plus 1% have been torn apart. Their ability to get loans is somewhat jeopardised and their building plans at the least will have to be shrunk. Fewer new social rent properties. For councils, looking at funding repairs out of the rent income, there is a real maintenance problem looming.

The only saving irony is that central government legislating for RSL rent levels may mean that RSLs' debt ends up on the public balance sheet, adding £60 billion to Government debt overnight.

Private Sector

Even the PRS took a hit. Tax relief on mortgage interest for BTL landlords will only be claimable at basic rate – 20% – not at higher rates. To be phased in over 4 years

In addition, the 'wear and tear' tax allowance will no longer be set at 10% of the rental income, but will be based on actual costs.

Unsurprisingly, landlord bodies like the RLA insist that any losses in these changes will be passed on in higher rents.

Whether this will slow the BTL buying frenzy remains to be seen. I suspect it will be of marginal effect overall.

Conclusions

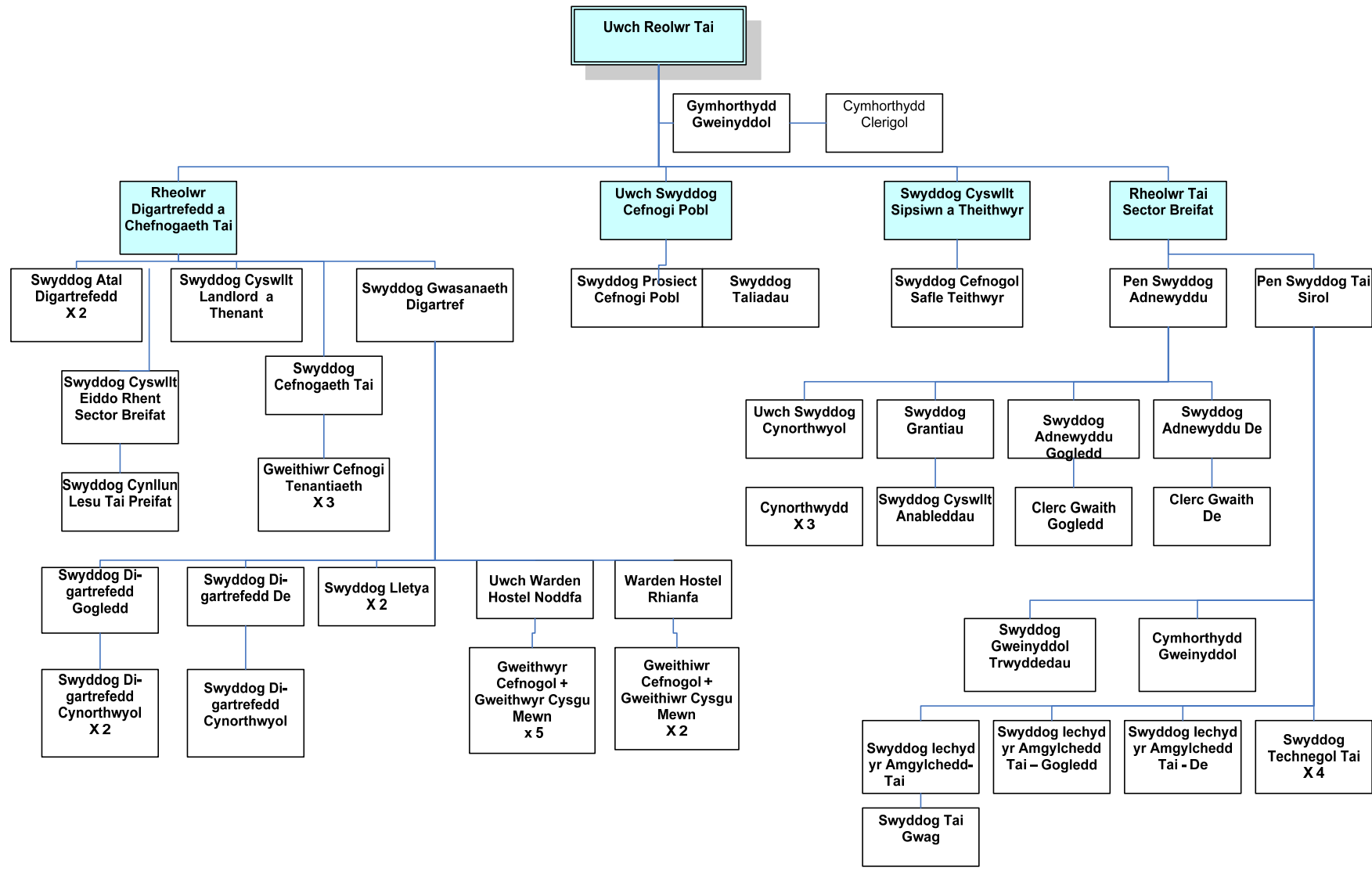
If I was managing a council homeless persons unit, I would be frankly terrified. There will be a very significant and sustained increase in applications, from households with children becoming homeless through unaffordability and from under 21 year olds, who may be vulnerable in post-Johnson terms. The council will simply have to subsidise the costs of temporary accommodation. Although the DHP pot from central Government will increase by between £100 million and £55 million up to 2020 over the originally proposed £85 million for 2015, this is unlikely to be anything like enough to either keep people in their homes or provide for the costs of temporary accommodation over the capped HB level. The experience of London Councils confirms this. And then, there will be the simple impossibility of finding suitable, affordable accommodation for discharge of duty. For households subject to the benefit cap, London councils won't even be able to rely on out of London accommodation as being cheap enough any longer.

For non-London councils and Housing Associations who haven't really had to deal with these issues before, things are going to get very tricky, pretty quickly.

For some family households, there will be nowhere suitable to go. At all. Anywhere. This is not something that we have had to deal with for many years.

As for the rest, the slow death of social housing continues, now somewhat accelerated, with extended RTB still to come. The Government also announced that social 'tenancies for life' are going to be reviewed. You might think that the introduction of 'flexible' tenancies had done that already, but apparently not. So we have that to look forward to.

And private rents aren't going anywhere but up, faster...



SENARIOS AR GYFER YMCHWILIAD CRAFFU DIGARTREFEDD 3/3/2015

'You are two pay packets from the streets, they say. Well, it's true' –

<http://www.theguardian.com/society/2009/mar/22/homeless-middle-class-recession>

Senario 1

- Mae Jack yn 19 oed ag yn byw gartra gyda'i fam, llys dad a'i chwaer fach sydd yn 13 oed.
- Yn bresennol nid yw Jack mewn addysg/cyflogaeth na hyfforddiant (NEET - Not in education, employment or training) ac yn cael hi'n anodd iawn i gael cyflogaeth yn yr ardal
- Mae Jack wedi cymhwyso mewn BTEC Diploma Cenedlaethol mewn Busnes a Chyllid.
- Yn anffodus nid yw Jack a'i llystad yn dŵad ymlaen ac mae hyn yn achosi trafferth yn y cartref ac yn cael effaith ar y fam a'r chwaer.
- Mae'r llystad yn awgrymu nad yw Jack yn trio cael gwaith a neud dim hefo'i fywyd ac mae Jack yn anghytuno a hyn gan nodi ei fod yn ymgeisio am swyddi ond yn cael dim lwc.
- Drost y penwythnos mae 'r llystad wedi gofyn i'r fam i ddewis Jack neu fo.
- Mae'r fam o dan bwysau mawr, ac oherwydd hyn yn gofyn i Jack adael.
- Ni all Jack fynd i aros gyda'i nain ai daid oherwydd eu hiechyd ai bod yn byw mewn byngalo un ystafell wely.
- Nid oes gan Jack gysylltiad gyda'i dad gan ei fod wedi gadael ei fam a Jack pam roedd yn fabi.
- Ers y penwythnos mae Jack wedi bod yn aros gyda'i ffrindiau ar y sofa (Sofa Surfing) ond yn gorfod gadael ymhen wythnos oherwydd diffyg lle ac yn mynd ar draws y teulu.
- Wrth fynychu cyfarfod gyda'r Adran Gwaith a Phensiwn mae Jack yn torri lawr ac yn rhannu ei sefyllfa gyda'r aelod staff, sydd wedyn yn ei gyfeirio ymlaen i'r Adran Ddigartrefedd, Cyngor Gwynedd am asesiad.

Senario 2

- Mae Bethan yn fam sengl i ddau o blant 2 a 5 oed.
- Oddeutu 2 fis yn nôl mae Bethan wedi derbyn rhybudd i adael y tŷ sector breifat, wrth fod y perchennog yn ei werthu.
- Oherwydd iselder Bethan nid yw wedi bod yn ddigon cryf i ddelio ar rybudd a rhoi trefniadau eraill mewn lle.
- Bellach rhaid i Bethan a'r teulu adael ymhen wythnos gan adael yr eiddo yn wag.
- Os na fydd yr eiddo yn wag fydd y landlord yn cael gwared ar ddodrefn Bethan.

- Mae rhieni Bethan yn gefnogol iawn ond nid oes ganddynt le yn eu cartref ac yn anffodus nid oes ganddynt ddigon o arian wedi ei gynilo i roi fel blaendal ar eiddo arall.
- Mae'r iselder yn cael effaith mawr ar iechyd a lles Bethan a'r sefyllfa gyda'r tŷ yn rhoi pwysa ychwanegol arni.
- Yn anffodus mae tad y plant bellach yn byw gyda'i bartner newydd a ddim yn gwneud llawer gyda'i deulu.
- Nid yw Bethan yn gweithio ar hyn o bryd gan fod costau gwarchod plant yn uwch na'r cyflog y byddai'n ei dderbyn.
- Mae'r fam wedi argymhell y dylai Bethan fynd i'r Adran Tai am gyngor a chefnogaeth.

Senario 3

- Mae Paul yn y carchar ac yn cael ei rhyddhau mewn oddeutu pythefnos i dair wythnos.
- Cefndir Paul ydi ei fod yn droseddwr epilgar (prolific offender) ac yn dwyn oherwydd ei dibyniaeth ar sylweddau.
- Yn dilyn ei rhyddhau bydd angen i Paul weithio gyda'r Gwasanaeth Prawf gan ei fod ar leisian a fydd rhaid iddo ymweld ag ARCH yn wythnos i gael prawf cyffuriau.
- Mae Prison Link wedi anfon cyfeiriad i'r Adran Ddigartref ac mae'r Adran wedi derbyn asesiad risg gan y tîm ail-sefydlu sydd wedi ei lleoli yn y carchar.
- Mae'r asesiad risg yn nodi fod yna risg uchel i Paul ail-droseddu ond risg isel i aelodau'r cyhoedd.
- Ni cheir ei lleoli yn ardal Caernarfon a Felinheli gan ei fod wedi troseddu yno ac mae pobl yn yr ardal yn ei Adnabod.
- Nid oes gan Paul llety i ddychwelyd iddo ac nid yw ei deulu yn gallu rhoi llety i Paul gan eu bod yn byw yng Nghaernarfon.

Ymchwiliad Craffu Digartrefedd

Homelessness Scrutiny Investigation

YMWELIADAU HOSTEL VISITS

DYDDIAD	HOSTEL	AELOD 1	AELOD 2
04.03.2015	Hafod & Hwb, Dinbych Grŵp Cynefin	Stephen Churchman	Angela Russell
12.03.2015	Hostel Santes Fair Bangor Tai Gogledd Cymru	Stephen Churchman	Angela Russell
13.03.2015	Noddfa, Deiniolen Hostel Cyngor Gwynedd	Stephen Churchman	Eric M Jones
18.03.2015	Rhianfa, Corris Hostel Cyngor Gwynedd	Stephen Churchman	Louise Hughes
19.03.2015	Hafan a Tre Gof Caernarfon Hosteli Gisda	Stephen Churchman	Eric M Jones

Y Cyngorydd Stephen Churchman wedi cytuno i ymweld â phob hostel er mwyn sicrhau cysondeb barn a bod angen enwebiad un aelod arall ar gyfer yr ymweliadau.

Councillor Stephen Churchman agreed to visit every hostel as this will ensure a consistent opinion and that one other member nomination is needed for each visit.

Hwb/Hafod – Dinbych – Cynefin 03.03.15

- **Cyng. Stephen Churchman**
 - **Cyng. Angela Russell**
 - **Catrin Roberts , Swyddog Datblygu Strategol Tai, Cyngor Gwynedd**
 - **Walis George - Prif Weithredwr Grŵp Cynefin**
 - **Mair Edwards - Rheolwr Datblygu Cymunedol - Grŵp Cynefin**
 - **Osian Elis - Uwch Swyddog Yr Hafod Grŵp Cynefin**
 - **3 x defnyddiwr gwasanaeth**
1. Dwy elfen sef yr Hwb - adnoddau cymunedol ag yr Hafod - Unedau Llety a Chefnogaeth
 - a. Prynu'r safle yn 2010 - Tai Clwyd yn gwneud hyn a chymryd y risg (Tai Clwyd bellach yn grŵp Cynefin)
 - b. Derbyn Arian Loteri yn 2012
 - c. Cychwyn gweithio ar y safle 2013
 - d. Agor y safle yn 2014
 2. Wedi ymgymryd â gwaith ymgynghori gyda'r bobl ifanc er mwyn adnabod eu blaenoriaeth sef:
 - a. Dysgu yn lleol
 - b. Gwasanaeth hyblyg
 - c. Mynediad i wasanaethau eraill mewn un man canolog
 3. Wedi casglu ystadegau / gwybodaeth o ran angen am y gwasanaeth i gadarnhau'r lleoliad
 4. Sefydlwyd Grŵp Llywio gyda Chynghorwyr / Pobl Ifanc ayb / a chynnal sesiynau galw i mewn fel rhan o'r broses ymgynghori mewn gwahanol safleoedd / amseroedd.
 5. £2.2 miliwn yw gwerth yr adeilad
 - a. **Unedau Tai** - Grant Tai Cymdeithasol - wedi meddwl i'r dyfodol o ran dyluniad rhag i' arian Cefnogi Pobl ddŵad i ben a fydd rhaid eu gosod fel fflatiau cyffredinol. - 6 fflat ar y safle ar gyfer pobl ifanc 16-24. Cyfnod aros rhwng 6 a 18 mis. Lincio'r Hafod hefo Hwb er mwyn cael cyfleoedd hyfforddiant ayb i'r rhai sydd angen cefnogaeth.
 - b. Coleg Menai - hefo prydles llawer top a'r Ystafell Gerdd - cyrsiau byr/rhan amser i baratoi pobl i fynd i addysg/hyfforddiant llawn amser
 - c. Llawr gwaelod - Arian Loteri / gwasanaeth ieuencid (ddim yn gorfod talu rhent am 10 mlynedd) / Cyfenter / Freeman / Garfield

6. Fel mae person yn dŵad drwy'r drws mae Rheolwr Hafod yn Adnabod yr anghenion ac yna yn eu cyfeirio ymlaen i'r gwasanaeth sy'n addas. Hyn yn sicrhau nad yw'r person yn gorfod ail-adrodd.
7. Gweithio hefo Ganolfan waith/busnesau lleol er mwyn trefnu profiad gwaith
8. Os ydi'r person yn cael geirada da gan Hwb yna nid ydym yn gorfod mynd i swyddfa DWP i Rhyl i arwyddo ymlaen.
9. 10/12 asiantaeth yn defnyddio'r Hwb e.e. clybiau ieuencid/Urdd/Canolfan waith/Gyrfaoedd/iechyd ayb
10. Amser agor yr Hwb - 08:30 – 21:30 (Staff yr Hafod yn cloi fyny)

Hafod

1. Cyfeiriadau yn cael eu derbyn drwy'r Uned Cefnogi pobl Sir Ddinbych h.y. rhestr fer o 5 person. Hyn yn iawn, ond ddim yn gallu llenwi'r stafell mor gyflym ac yna yn colli incwm rent ag efallai foidiau sydd yn gallu arwain at yr Uned cefnogi Pobl yn hawlio arian nol os yw'r foidiau yn mynd dros 10%.
2. Hafod yn wasanaeth sydd wedi ei staffio 24/7 gyda 1 aelod staff yn cysgu i mewn.
3. Defnyddwyr gyda fflat hunan cynhaliol
4. Lolfa a chegin rhannu ar gael er mwyn cynnal gweithgareddau ar y cyd
5. Staff yn cwblhau cynlluniau cefnogi gydag unigolion ac yn eu cefnogi gyda sgiliau i fyw yn annibynnol a'r gallu i gynnal a chadw eu tenantiaeth
6. CCTV a Rheolau mewn lle yn yr hostel e.e. dim alcohol/cyffuriau/ 1 ffrind ar y tro ayb Does dim amser cloi drws/ amser penodol i orfod dŵad i mewn.
7. Gorfod arwyddo mewn ag allan o ran diogelwch
8. Swyddfa Staff yn yr adeilad
9. Ystafell wely Staff yn yr adeilad - staff yn cysgu i mewn
10. Rhent o £226.47 yr wythnos, ar gyfer rhent a thaliadau gwasanaeth

Defnyddwyr Gwasanaeth

1. Dim eiddo addas i symud ymlaen;

Hostel Santes Fair – (Tai Gogledd Cymru) – Bangor 12.03.15

- Cyng. Stephen Churchman
 - Cyng. Angela Russell
 - Catrin Roberts , Swyddog Datblygu Strategol Tai, Cyngor Gwynedd
 - Robert Parry – Rheolwr Hostel Santes Fair, TGC
 - Louise - Gweithiwr Prosiect, TGC
 - Rhian – Gweithiwr Prosiect, TGC
 - Aled Bebb – Gweithiwr Allgymorth aq Ailsefydlu , TGC
 - 2 x Defnyddiwr Gwasanaeth
1. Gall person hunan gyfeirio at yr hostel.
 2. Nodwyd eu pryderon ynglŷn â diffyg darpariaeth yn yr ardal - bob tro gyda rhestr aros;
 3. Delio a defnyddwyr gwasanaeth sy'n risg uchel/canolog
 4. Hostel wedi ei staffio 24/7 gyda 2 staff bob tro ar shifft
 5. 2 staff yn cysgu fewn – a gwasanaeth ar-alwad ar gael i'r staff.
 6. Defnyddwyr gwasanaeth gorfod bod yn yr hostel erbyn 11:00pm - os ddim rhaid iddynt aros allan tan y bore.
 7. Defnyddwyr gydag iechyd meddwl - ond nodi'r hefyd fod diffyg darpariaeth i rai sydd gydag iechyd meddwl dwys, sy'n rhy uchel i'w lleoli mewn hostel rhannu.
 8. Ar adegau os yw'r defnyddiwr gwasanaeth yn cael eu cyfeirio ymlaen am wasanaeth arbenigol e.e. Cwnsela - oherwydd y rhestr aros am y gwasanaeth fe allem wedi symud ymlaen o Hostel Santes Fair a ni all staff cysylltu â hwy os oes apwyntiad yn dŵad drwodd.
 9. Yn sicrhau diogelwch a threfn drwy'r system rheolau sydd mewn lle - os ydy person yn mynd drwy'r system rhybudd a bod staff yn gorfod gofyn iddynt i adael yna maent yn `fwriadol ddigartref' a does ddim dyletswydd i roi gwasanaeth iddynt drwy'r cyngor. Fe allem ddisgwyl 3 mis a chyfeirio nôl i Hosteli Tai Gogledd Cymru.

10. Os ydynt yn gorfod gadael yr hostel (torri rheolau a chael rhybudd i adael) mae'r tîm yn hostel Santes Fair yn eu cyfeirio ymlaen i wasanaeth allgymorth ag ailsefydlu am gefnogaeth.
11. Ar gyfartaledd mae person yn aros yn yr hostel rhwng 6 -12 mis.
12. Cyn cynnig lle yn yr hostel rhaid ystyried y risg a'r sefyllfa gyda'r defnyddwyr sydd yn yr hostel yn barod.
13. Os ydynt yn symud ymlaen yn llwyddiannus yna gellir rhoi cefnogaeth iddynt am gyfnod o 6 wythnos yn y llety newydd.
14. Dim digon o ddarpariaeth symud ymlaen ar gael enwedig i dynion sy'n 19 +.
15. Angen edrych i mewn i tai rhannu er mwyn iddynt fod yn fforddiadwy;
16. Bangor gyda nifer fawr o fyfyrwyr felly landlordiaid preifat yn tueddu aros gyda myfyrwyr.
17. Angen gweithio hefo landlordiaid preifat er mwyn datblygu cynllun i'w denu.
18. Rhesymau dros bobl yn cyfeirio:-
 - a. Problemau camddefnyddio sylweddau
 - b. Tor mewn perthynas
19. Swyddogion allgymorth ag ailsefydlu yn cydweithio gyda CAB ac yn mynd i wahanol ardaloedd er mwyn cynnig cyngor ar faterion sy'n ymwneud a Tai.
20. Gweithio hefo rhai sy'n cysgu ar y stryd er mwyn ceisio ffeindio llety addas iddynt. Lleiafrif eisiau byw ar y stryd.
21. Rhai pobl yn syrffio sofffa – rhain ydi'r digartref cudd;
22. Pobl yn gyfarwydd â'r gwasanaeth sydd ar gael gan Tai Gogledd Cymru (TGC)
23. Toriadau yng ngwasanaeth DWP - defnyddwyr ddim yn cael defnyddio ffon na chyfrifiadur yno - TGC yn gobeithio gallu cynnig hyn.
24. Rhaid hefyd ystyried os ydi defnyddwyr yn gallu defnyddio cyfrifiaduron? Ac angen cefnogaeth i'w ddefnyddio

25. Wedi adnabod fod angen cyfleusterau i allu charjio ffon symudol - TGC yn edrych ar hyn
26. Gyda pherthynas da iawn gyda Staff yr Adran Ddigartref - angen cryfhau'r berthynas gyda Tîm Opsiynau Tai
27. Ffurflen Tîm Opsiynau Tîm ddim yn casglu gwybodaeth ynglŷn â'r angen am gefnogaeth - ond yn ymwybodol fod gwaith yn mynd ymlaen i gyfarch y mater yma.
28. £169.10 ydi'r rhent yr wythnos a fydd yn mynd i fynnu l £178.28 1/4/2015
29. Utility yn £8.71 ac yn newid i £7.25 ar y 1/4/2015

Cyfarfod gyda dau ddefnyddiwr gwasanaeth TGC :-

1. Nodi ar adegau oherwydd trosiant staff eu bod yn teimlo eu bod wedi cael gormod o Weithiwr Allweddol - anodd iawn ar adegau dŵad i drystio pobl a munud mae'r tryst yna maent yn cael gweithiwr newydd;
2. Sefydliadau i edrych ar ddulliau o annog defnyddwyr gwasanaeth i safio gan nad yw'r tal gwasanaeth yn eu paratoi ar gyfer y gwir gost o fyw yn annibynnol
3. Gweld hi'n anodd cael lle addas i storio nwyddau hy. Os oes ganddynt nwyddau wedi ei gasglu ar gyfer yr amser pam meant yn symud ymlaen gan fod ystafelloedd yn fach. Hefyd, os ydynt yn gorfod gadael eiddo am be bynnag rheswm a gorfod mynd ai heiddo hefo nhw, nid ydym yn gallu fforddio talu i storio eitemau a heb le i'w storio mae yna peryg o golli'r hyn sydd gennym.
4. Angen fwy o rybudd os ydynt yn gorfod symud o un eiddo i eiddo arall - teimlo ar adegau eu bod yn gorfod gadael o fewn i ddiwrnod/dau ac angen fwy o amser i baratoi.

Noddfa, Deiniolen (Cyngor Gwynedd)

- **Cyng. Stephen Churchman**
- **Cyng. Eric Jones**
- **Anne Smith Swyddog Gwasanaeth Digartref, Cyngor Gwynedd**
- **Denise Williams Gweithiwr Cefnogol, Cyngor Gwynedd**
- **Catrin Roberts, Swyddog Datblygu Strategol Tai, Cyngor Gwynedd**

1. Hostel wedi cychwyn ers oddeutu 1974
2. Hostel yn cael ei weld fel 'Place of Change' - h.y. rhoi cyfle i ddefnyddwyr gwasanaeth dderbyn cefnogaeth i wella eu sefyllfa.
3. Defnyddwyr gwasanaeth yn gorfod cyfeirio drwy'r adran ddigartref;
4. Os ydynt mewn priority need a/neu tra fod ymchwiliad i mewn i'r sefyllfa yn cymryd lle - yna fe gawn eu lleoli yn yr hostel
5. Cwblhau asesiad risg a thrafod gyda staff yr hostel ynglŷn ag addasrwydd i leoli yno
6. Yn cefnogi unigolion a theuluoedd
7. Hostel wedi ei staffio 24/7
8. 3 Gweithiwr Cefnogol yn gweithio yn yr hostel a staff yn cysgu fewn bob nos (1 aelod staff yn cysgu fewn)
9. Gweithwyr Cefnogol yn cwblhau cynllun cefnogi gydag unigolion yn rheolaidd.
10. Gweithiwr Achos yn yr adran Ddigartref yn swyddfa Gaernarfon/Bangor yn gweithio gyda'r unigolyn yn ogystal â gweithiwr Cefnogol e.e.
 - a. Cyllido
 - b. Coginio
 - c. Nosweithiau crefftau
 - d. Nosweithiau DIY
 - e. Symud ymlaen.
11. Gwasanaeth yn cael ei fonitro gan Cefnogi Pobl yn flynyddol.
12. Rent Noddfa'r wythnos :- £117.60
13. Swm Utility ydi:-
 - a. Person sengl - wythnos £7.00

- b. Sengl & Plentyn £9.80
 - c. 1 neu 2 rhiant efo 1 neu fwy o blant £12.25
14. Os yw Ystafell yn wag yna rhaid cyfri diwrnod fel `foid' ac fe all cefnogi pobl ofyn am arian yn nol
 15. Hyfforddiant i staff yn cael ei ddarparu (rolling programme) e.e. Cymorth Cyntaf
 16. Testio'r larwm tân bob dydd Llun - pwysig oherwydd trosiant defnyddwyr gwasanaeth
 17. Rheolau hostel mewn lle – wedi eu hamlinellu yn y llawlyfr.
 18. Os ydynt yn symud ymlaen i eiddo eu hunain gallem dderbyn cefnogaeth gan y Gweithiwr Cefnogaeth Tenantiaid.
 19. Yn gweithio gyda landlordiaid preifat a gydag oddeutu 60 eiddo dros dro lle mae'r cyngor yn rheoli'r eiddo.
 20. Yn edrych ar becyn i landlordiaid preifat i gymryd pobl fel tenantiaid (symud ymlaen) sef pecyn ar lefel; aur/arian/efydd - pecynnau i'r gadarnhau gan yr Adran Digartrefedd.
 21. Yn cefnogi defnyddwyr gwasanaeth i gwblhau ffurflen TOT.
 22. Safle bws ar waelod y lon er mwyn iddynt deithio i Fangor / Caernarfon i gael mynediad at wasanaethau.

Rhianfa Corris (Cyngor Gwynedd)

- **Cyng. Stephen Churchman**
 - **Cyng. Louise Hughes**
 - **Susan Griffith, Rheolwr Digartref a Thai Cefnogol, Cyngor Gwynedd**
 - **Paul Cross, Warden, Cyngor Gwynedd**
 - **Jayne Tyson, Gweithiwr Cefnogol, Cyngor Gwynedd**
 - **Catrin Roberts, Swyddog Datblygu Strategol Tai, Cyngor Gwynedd**
1. Defnyddwyr gwasanaeth yn gorfod cyfeirio drwy'r adran digartref;
 2. Os ydynt mewn "priority need" a / neu tra fod ymchwiliad i mewn i'r sefyllfa yn digwydd - yna fe gawn eu lleoli yn yr hostel
 3. Cwblhau asesiad risg a thrafod gyda staff yr hostel ynglŷn ag addasrwydd i leoli yno
 4. Yn cefnogi unigolion a theuluoedd.
 5. Gweithiwr Achos yn yr adran Ddigartref yn gweithio gyda'r unigolyn yn ogystal â Gweithiwr Cefnogol e.e.
 - a. Cyllido – sortio budd-dal ayb
 - b. Coginio
 - c. Byw yn annibynnol
 - d. Symud ymlaen.
 6. Rent wythnosol:- £117:00
 7. Swm utility
 - a. Person sengl - wythnos £7.00
 - b. Sengl & Plentyn £9.80
 - c. 1 neu 2 rhiant efo 1 neu fwy o blant £12.25
 8. Rhai yn symud ymlaen o'r hostel i eiddo sector breifat mae'r cyngor yn ei rheoli ond hyn dal dros dro ond yn fwy annibynnol.
 9. Gwasanaethau agosaf ym Machynlleth neu Dolgellau e.e. DWP ac mae rhai asiantaethau yn rhoi arian bws nol i'r unigion.
 10. Nid oes ganddynt fynediad at y rhyngrwyd ond gyda chefnogaeth ac arolygaeth staff yn gallu defnyddio cyfrifiadur yn y swyddfa er mwyn edrych ac eiddo / gwaith ayb.
 11. Rhai partneriaid y maent yn gweithio hefo :-

- a. Cefni lettings
 - b. Cais
 - c. Gisda ayb
12. Banc bwyd yn Bermo a Machynlleth yn cefnogi'r hostel drwy roi pecynnau iddynt.
13. Pecyn cychwynnol - i rai sy'n dŵad heb ddim maent yn gallu rhoi manion iddynt e.e. past dannedd / brwsh dannedd / siampŵ ayb. Ddim yn derbyn llawer o roddion ond eto ddim yn gofyn chwaith.
14. Peth anodd am y swydd ydi os nad yw'r defnyddiwr yn hapus hefo penderfyniad sy'n cael ei wneud gan y Cyngor, yna staff yr hostel sydd yno yn delio â hwy.
15. Y peth braf am y swydd ydi gallu fod yna i gefnogi defnyddwyr gwasanaeth - gwrando arnynt er mwyn deall eu sefyllfa.
16. Lot o ddefnyddwyr gwasanaeth gydag iechyd meddwl h.y. iselder, hunan-anafu, Schizophrenia.
17. Staff yn derbyn hyfforddiant ar :-
- a. Amddiffyn Plant
 - b. Cymorth Cyntaf
 - c. Cyffuriau ag alcohol
 - d. Diogelwch personol
 - e. Cynllun Cefnogol
 - f. Tân
18. Trafodwyd hyfforddiant Amddiffyn Oedolion bregus – heb dderbyn yr hyfforddiant hyd yma.
19. Nid yw'r hostel wedi ei staffio dros nos ond gwasanaeth ar-alwad mewn lle.
20. 3 staff yn gweithio yn yr hostel ac ar-alwad.
21. O'r farn fod angen tŷ yn gyntaf cyn y gall defnyddiwr gwasanaeth cyfarch unrhyw fater arall sef - iselder / chwilio am waith ayb
22. Ar gyfartaledd mae pobl yn aros yn yr hostel oddeutu 6 mis i flwyddyn.
23. Swyddogion Cefnogi Tenantiaid yn eu cefnogi wrth symud ymlaen.

Gisda, Caernarfon

- **Cyng. Stephen Churchman**
- **Cyng. Eric Jones**
- **Catrin Roberts, Swyddog Datblygu Strategol Tai, Cyngor Gwynedd**
- **Siân Tomos, Prif Weithredwr Gisda**
- **Siwan Williams, Rheolwr Prosiect Cefnogi Pobl**
- **Andrew Smalley, Rheolwr Tîm Gogledd Gwynedd**
- **2 x defnyddiwr gwasanaeth**

1. Defnyddwyr gwasanaeth rhwng 16-24 yn gallu hunangyfeirio i'r gwasanaeth a derbynnir cyfeiriadau gan asiantaethau erial gyda chaniatâd y person.
2. Swyddog penodol yn cymryd y manylion ond os nad oes lle yn yr hostel yna maent yn cael eu rhoi ar restr aros. Gisda yn edrych i gefnogi defnyddwyr gwasanaeth sydd ar y rhestr aros yn y dyfodol agos hyd nes eu bod yn cael llety
3. Yn bresennol mae yna oddeutu 8-9 o bobl ar y rhestr aros.
4. Ar gyfartaledd mae defnyddwyr gwasanaeth yn aros yn yr hostel am oddeutu blwyddyn ond yn cael aros (o dan ganllawiau Cefnogi Pobl) am hyd at 2 flynedd.
5. Prif reswm dros bobl yn mynd yn ddigartref yw tor mewn perthynas gyda'u teulu - a rhai hefo materion yn ymwneud â chamddefnyddio sylweddau.
6. Gisda yn gallu cynnig cymodi a chyfeirio ymlaen at wasanaethau erial a all rhoi cefnogaeth
7. Nodi eu bod yn gweld pwrpas i hostel ond hefyd yn licio'r syniad o eiddo fod ar wasgar – integreiddio yn y gymuned.
8. Hafan yn wasanaeth 24/7 gydag ychydig oriau rhwng staff dydd a nos (ar adegau) lle nad oes neb ar y safle.
9. Gwasanaeth ar-alwad ar gael - hyn yn cael eu hadolygu ar hyn o bryd
10. Cefnogi'r bobl ifanc gyda:-
 - a. Cyllido
 - b. Coginio
 - c. Rhoi pecyn cychwynnol iddynt - h.y. past dannedd ayb

- d. Gweithio ar y Seren Deilliannau – ffordd o fesur cynnydd person am eu bod yn derbyn cefnogaeth
- 11. CCTV ar y safle a Giât gyda buzzer i sicrhau nad yw pawb yn gallu dŵad i mewn ag allan o'r safle. Defnyddwyr gwasanaeth gyda ffob.
- 12. Dim amser cau drysau'r hostel - gallu mynd a dŵad fel y dymunir
- 13. Rent wythnosol ydi £144.00 yr wythnos yn Hafan
- 14. Swm utility yn £12.00 yr wythnos - os ydynt yn gweithio a chyfrannu at rent nid ydym yn talu utility

Tre Gof

- 1. Staff yn gallu gweithio o Tre Gof yn ystod y dydd – swyddfa ar gael yno yn un o'r fflatiau.
- 2. Cyfleusterau ymolchi a golchi dillad yn Tre Gof a Tŷ'r Ysgol
- 3. Rent wythnosol yn £129.00 yr wythnos - talu am drydan ayb eu hunain.

Crynodeb:-

Cynllun	Rent wythnosol	Tal Gwasanaeth - wythnosol	Cyfr staff	Cyfr sengl/dwbl	Amser Cloi drws	Broses cyfeirio	Mynediad at wasanaethau	Grŵp Gwasanaeth
Hafod, Dinbych	£226.47 (£129 rent / £106.57 service charge (sustainable building))	£15.25	24/7	Sengl	Ddim amser penodol	Drwy uned Cefnogi pobl	Oes	Pobl ifanc 16-24
Hostel Santes Fair, Bangor	£178.24 (01.04.15)	£7.25 (01.04.15)	24/7	Dwbl	Cloi am 11 yr hwyr	Hunan gyfeirio	Oes	16+ sengl ond fel rheol maent yn 18 +
Noddfa Deiniolen	£117.60	Sengl £7.00 Sengl & Plentyn £9.80 1 / 2 rhiant hefo i neu fwy o blant £12.25	24/7	Sengl	Cloi am 11 yr hwyr	Drwy Adran Tai Cyngor Gwynedd	Bws ar waelod lôn i fynd i Gaernarfon/ Bangor	Sengl a teuluoedd
Rhianfa Corris	£117.60	Sengl £7.00 Sengl & Plentyn £9.80 1 / 2 rhiant hefo i neu fwy o blant £12.25	24/7	Sengl	Gofynnir iddynt fod yn nol erbyn 11 yr hwyr	Drwy Adran Tai Cyngor Gwynedd	Bws i fynd i Fachynlleth/ Dolgellau	Sengl a teuluoedd
Hafan, Gisda	£144.00	£12.00	24/7	Sengl	Ddim asmer penodol	Hunan gyfeirio	Oes	Pobl Ifanc 16-24 Sengl/rhieni ifanc
Pendinas, Bangor	£186.82	£6.31	24/7	Sengl	Cloi am 11 yr hwyr	Drwy asiantaethau eraill	Oes	16+ sengl ond fel rheol meant yn 18 +

Derbyniodd aelodau'r Ymchwiliad gyfres o gyflwyniadau gan y tystion isod a ymddangosodd ger eu bron, yn swyddogion proffesiynol o'r Cyngor a'i Bartneriaid.

Dyddiad	Swyddog	Swyddogaeth
15.4.15	Sheilla Phillips	Uwch Swyddog Cefnogi Pobl
12.5.15	Osian Ellis	Cadeirydd Fforwm Digartrefedd Gwynedd
12.5.15	Gareth Parri	Arweinydd Tîm Opsiynau Tai
02.6.15	Dafydd G Jones	Rheolwr Budd-daliadau
02.6.15	Carys Fon Williams	Rheolwr Tai - Cyflenwad a Gorfodaeth

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

SAFON TRINIAETH GYFARTAL

Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Ionawr 2015

Elusen gofrestrdig rhif 515902

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Cynnwys

1. Cyflwyniad
2. Sut i weithredu'r Safon Triniaeth Gyfartal: canllaw cyflym
3. Yr Addewid Triniaeth Gyfartal
4. Meddyliau am y Safon
5. Datblygu'r Safon

Siarad â staff

Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid

Y wybodaeth a roddwyd

Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid

Canlyniadau

Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid

6. Treialu'r Safon
Ymgynghoriad ehangach
7. Sut i weithredu'r Safon
Egwyddorion ar gyfer cynnwys defnyddwyr – a ddiffiniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth
Sut i fesur a gwerthuso'r Safon

Atodiad 1. Y Safon Triniaeth Gyfartal

Atodiad 2. Ffurflen Adborth Defnyddwyr Gwasanaeth

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

1. Cyflwyniad

Offeryn yw'r Safon Triniaeth Gyfartal ar gyfer ymsefydlu egwyddorion sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn mewn gwasanaethau digartrefedd rheng flaen. Fe'i datblygwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth eu hunain ac mae'n cynnwys:

- Canlyniadau ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid da
- Canllawiau ar gyfer cynnwys defnyddwyr wrth gynllunio a gwerthuso gwasanaethau
- Sut i fonitro effeithiau'r Safon.

Mae'r Safon Triniaeth Gyfartal yn gosod canllawiau ar gyfer safon y gwasanaeth y dylai pobl ei derbyn wrth fynd at wasanaethau digartrefedd yng Nghymru. Gobeithiwn y bydd pob sefydliad yng Nghymru sy'n darparu gwasanaethau digartrefedd rheng flaen o'r farn ei fod yn offeryn defnyddiol. Bydd sefydliadau sy'n llofnodi'r Safon Triniaeth Gyfartal yn dangos eu hymrwymiad i ddarparu gwasanaeth o ansawdd da sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn.

Datblygwyd y Safon gan ddefnyddwyr blaenorol a phresennol gwasanaethau tai a digartrefedd trwy Banel Dinasyddion Shelter Cymru, a adwaenir bellach fel y Prosiect Daliwch Sylw, sef grŵp o bobl o bob rhan o Gymru sydd wedi'u hintegreiddio i wead Shelter Cymru i helpu i lywio ein polisi, gwaith ymgyrchu ac arferion.

Mae aelodau'r prosiect yn cynllunio a chynnal ymchwil, rhoi prawf ar ein gwasanaethau yn ddirgel, cyflwyno canfyddiadau mewn cynadleddau a seminarau ac wedi dechrau cyfrannu eu harbenigedd at y sefydliad ar lefel strategol, gan helpu Shelter Cymru i symud tuag at fod yn sefydliad a arweinir mwy gan ddefnyddwyr. Mae'r Prosiect Daliwch Sylw yn adnodd y gall awdurdodau lleol a sefydliadau eraill gael mynediad ato i helpu i fireinio arferion gwasanaeth cwsmeriaid a chynnwys defnyddwyr.

Defnyddwyr gwasanaeth sydd yn y sefyllfa orau i ddweud wrthym sut beth yw defnyddio gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru. Mae eu harbenigedd yn adnodd pwysig ar gyfer codi safonau. Mae ymchwil ddiweddar wedi dangos nad yw defnyddwyr gwasanaethau tai a digartrefedd yng Nghymru bob amser yn teimlo eu bod yn cael eu trin â chwarteisi a pharch pan fyddant yn mynd at yr awdurdod lleol.¹ Mae ymchwil hefyd wedi canfod bod gan ddefnyddwyr gwasanaeth syniadau eglur iawn ynglŷn â sut yr hoffent i wasanaethau edrych o ran darparu gwasanaeth cwsmeriaid.

Mae aelodau'r panel wedi datblygu cyfres o ganlyniadau ar gyfer gwasanaethau rheng flaen – y Safon Triniaeth Gyfartal (Atodiad 1). Mae'r Safon yn disgrifio'r math o wasanaeth yr hoffai defnyddwyr gael mynediad ato. Er mwyn mabwysiadu'r Safon, mae angen i wasanaethau digartrefedd awdurdodau lleol amlygu eu datrysiadau eu hunain a llunio eu cynllun gweithredu eu hunain, mewn ymgyngoriad â defnyddwyr gwasanaeth, gyda'r nod o gyflawni canlyniadau'r Safon.

Mae'r prosiect hwn wedi'i gynllunio, ei arwain a'i weithredu gan y Panel Dinasyddion gyda llawer o gymorth gan Dîm Ymchwil Shelter Cymru, y Rhwydwaith Digartrefedd a Cymorth Cymru. Diolchir yn arbennig i awdurdod lleol Rhondda Cynon Taf a dreialodd y Safon yn ystod yr haf 2013.

¹ <http://www.sheltercymru.org.uk/campaigns/research/homelessness-legislation-review/>

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Mae Shelter Cymru wedi cael cyllid gan y Gronfa Loteri Fawr ar gyfer prosiect tair blynedd a fydd yn helpu i weithredu'r Safon Triniaeth Gyfartal ledled Cymru. Mae'r Prosiect Daliwch Sylw yn mynd â gwaith y Panel Dinasyddion i'r lefel nesaf trwy ddatblygu sgiliau a hyder defnyddwyr gwasanaeth, addysgu cymunedau am ddigartrefedd a chynnig gwasanaeth i awdurdodau lleol a darparwyr eraill i'w helpu i wirio ansawdd y gwasanaeth a ddarparant i bobl, gan gynnwys gwasanaethau 'siopa dirgel' rhad ac am ddim.

Mae aelodau'r prosiect Daliwch Sylw yn edrych ymlaen at weithio gyda darparwyr gwasanaeth rhwng nawr a 2017 i gyflwyno'r Safon Triniaeth Gyfartal ledled Cymru.

2. Sut i weithredu'r Safon Triniaeth Gyfartal: canllaw cyflym

- **Darllenwch y Safon yn Atodiad 1** i ddeall y canlyniadau y dymuna defnyddwyr gwasanaeth eu gweld
- **Ymgynghorwch â staff a defnyddwyr gwasanaeth** ar sut i gyflawni canlyniadau'r Safon
- **Diffiniwch gynllun gweithredu** gyda nodau tymor byr, tymor canolig a thymor hir
- **Rhowch y cynllun gweithredu ar waith** i'r graddau a ganiateir gan adnoddau
- **Arddangoswch yr Addewid** mewn swyddfeydd neu rhowch gopi ohono i gwsmeriaid
- **Ceisiwch fonitro a chofnodi cynnydd** i ddarparu tystiolaeth eich bod yn gweithio tuag at y canlyniadau; casglwch adborth gan gwsmeriaid gan ddefnyddio'r ffurflen a ddarparwyd
- **A oes eisoes gan eich gwasanaeth bolisi** ar wasanaeth cwsmeriaid a/neu gynnwys defnyddwyr gwasanaeth? Os felly, ystyriwch sut y gallai'r Safon Triniaeth Gyfartal ategu'r hyn rydych chi eisoes yn ei wneud
- **Darllenwch yr adroddiad hwn** i ddeall cefndir y prosiect
- **Cysylltwch â Shelter Cymru** i gael cymorth gan y Prosiect Daliwch Sylw ar sefydlu'r Safon a gwerthuso cynnydd.

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

3. Yr Addewid Triniaeth Gyfartal

Weithiau bydd defnyddwyr gwasanaeth yn ofni dweud y gwir am eu sefyllfa oherwydd eu bod yn ofni ôl-ffeithiau a fydd yn arwain at fod ar eu colled o ran y cymorth sydd ei angen arnynt.

Ar yr un pryd, dywedodd y rhanddeiliad wrthym fod staff yn gofyn am gwrteisi, y gwir, gonestrwydd ac agoredwydd gan ddefnyddwyr gwasanaeth er mwyn caniatáu i staff ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl.

Bwriedir i'r Addewid Triniaeth Gyfartal fod yn ymagwedd partneriaeth. Fel rhan o'r newid diwylliannol at berthynas fwy dwyochrog, cynlluniwyd addewidion dwy ffordd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid er mwyn disgrifio i'w gilydd yr hyn sydd ei angen er mwyn sicrhau perthynas waith lwyddiannus. Rhestrir y disgwyliadau ar ddechrau'r berthynas, fel bod gan ddefnyddwyr ddealltwriaeth well o pam mae'r gwasanaeth yn gwneud yr ymholiadau mae'n eu gwneud.

Un o egwyddorion y Safon yw arddangos yr addewidion hyn yn eich swyddfa neu eu darparu i ddefnyddwyr gwasanaeth.

[Box]

Addewid y darparwr: 'Fy ngwaith i yw gwrando arnoch chi, eich trin â pharch a'ch cynorthwyo hyd eithaf fy ngallu. Os byddwch yn darparu'r dogfennau i mi a'r wybodaeth onest, gywir sydd ei hangen arnaf i'ch cynorthwyo, rwy'n addo y byddaf yn gwneud popeth y gallaf i'ch helpu. Os na allaf eich helpu, byddaf yn eich helpu i ddod o hyd i rywun a all wneud. Nid wyf yma i'ch beirniadu; rwyf yma i'ch helpu. Oherwydd eich bod yn fy nhrin â pharch, byddaf yn eich trin chi â pharch. Gadewch i ni weithio gyda'n gilydd er mwyn sicrhau ateb da i chi.'

Addewid y defnyddiwr gwasanaeth: 'Rwy'n addo bod yn agored ac yn onest gyda chi a darparu'r holl wybodaeth y gofynnwyd amdani i chi er mwyn i chi fy helpu. Yn yr un modd, hyderaf y byddwch yn credu'r hyn rwy'n ei ddweud ac y byddwch yn gwneud eich gorau i'm helpu. Oherwydd eich bod yn fy nhrin â pharch, byddaf yn eich trin chi â pharch.'

Byddaf yn mynd ati i gymryd rhan yn y broses fel y gallwch chi fy helpu i ddod o hyd i ateb da i'm hangen o ran tai.'

'Mae gan ddefnyddwyr gwasanaeth hawliau, fel y dylai fod, ond yn ogystal mae ganddynt gyfrifoldeb i ddweud y gwir, mae angen iddynt roi'r dogfennau rydym eu hangen er mwyn dweud y gwir, mewn pryd er mwyn symud yr achos ymlaen. Rydym angen i chi ymgysylltu â ni ac mae gennym ddisgwyliadau rhesymol na allwn ni ddarparu'r byd.' [Rhanddeiliad]

'Byddwn yn eich credu o ran yr hyn rydych yn ei ddweud, felly dywedwch y gwir wrthym nawr.' [Rhanddeiliad]

4. Meddyliau am y Safon

'Mae'n amhosibl darparu gwasanaeth da i'r cwsmer heb gyfranogiad y defnyddiwr gwasanaeth. Er mwyn darparu gwasanaeth, mae angen i ni wybod a ydym yn bodloni eu hanghenion. Yn bendant, gall y fframwaith hwn helpu sefydliadau o ran cyflawni hyn oherwydd y cafodd ei gynllunio gan ddefnyddwyr gwasanaeth - bydd yn

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

helpu sefydliadau i ganolbwyntio eu hymdrechion ar yr hyn sydd fwyaf pwysig i'r bobl maen yn eu gwasanaethu.'

(Tai Pawb)

'Mae Tenantiaid Cymru / Welsh Tenants yn croesawu'r Safon am isafswm safonau i ddefnyddwyr gwasanaeth. Rydym yn cefnogi'r egwyddor yn llawn, bod pobl yn cael eu gwasanaethu'n well pan fyddant yn cael y cyfle i ffurfio'r gwasanaeth a ddarperir, boed yn wybodaeth, yn gyngor, yn hygyrchedd neu'n ddefnydd uniongyrchol. Dylid trin pobl sy'n cynnig eu hamser a'u hadnoddau ag urddas a pharch, p'un bynnag a oes ganddynt nodweddion gwarchoddedig neu beidio. Yn ogystal, dylai pobl gael eu cefnogi i chwarae rôl yn ôl eu gallu - ond pe baent yn dymuno esblygu eu dysgu a'u dylanwad, dylent gael yr adnoddau priodol er mwyn gwneud hynny. Wrth gefnogi'r ymagwedd hon, rydym wedi ymrwmo i sicrhau bod ein rhwydwaith o gyd-wirfoddolwyr ar gael mewn amgylchedd cyfeillgar a chefnogol fel y gallant wneud y gorau o'u profiad a rennir, gan ddod o hyd i gefnogaeth a mentora cyfunol i wneud hynny.'

(Tenantiaid Cymru)

'Mae'r Fframwaith Defnyddwyr Gwasanaeth wedi ein galluogi i ganolbwyntio ar anghenion ein cwsmer, gan eu helpu i gael profiad gwell wrth ddefnyddio ein gwasanaethau a dweud wrthym am yr hyn maent yn ei hoffi a'r hyn nad ydynt yn ei hoffi, sy'n ein helpu i addasu ein gwasanaethau yn unol â hyn.'

(Rhanddeiliad)

'Mae'r [Safon] yn offeryn rhagorol ac roeddwn yn falch iawn fy mod i wedi ymwneud â'i chynllunio. Ym mis Mawrth 2013, cyfarfu grŵp ohonom ni â defnyddwyr gwasanaethau er mwyn trafod profiadau'r gorffennol (yn dda ac yn ddrwg) a beth oedd ein disgwyliadau wrth fynd at wasanaethau tai a digartrefedd yng Nghymru. Bydd [y Safon] yn helpu i liniaru pob ofn ar gyfer staff a defnyddwyr a bydd yn helpu i roi negeseuon cliriach ac yn peidio â chodi disgwyliadau. Mae ffordd hir i fynd o hyd, ond rwy'n sicr y caiff y [Safon] ei derbyn a'i gweithredu ledled Cymru.'

(Aelod o'r prosiect Daliwch Sylw)

'Rwy'n gweithio ers blynyddoedd lawer ym maes tai ac rwy'n cael fy nghalonogi gan y [Safon]. Mae'n drueni ei bod wedi cymryd cyhyd ond rwy'n edrych ymlaen at y newidiadau yn cael eu gweithredu a'r gwahaniaeth y bydd yn ei wneud i bobl ar yr adeg fwyaf anodd (Rhanddeiliad)

'Yn bersonol, rwy'n meddwl y dylai defnyddwyr gwasanaeth ymwneud yn fwy â phenderfyniadau a wneir am ddigartrefedd a safon tai a bydd hyn yn ddelfrydol ar gyfer arfer da a gwella'r gwasanaeth y gallem oll alw arno un diwrnod. Ces i lawer o hwyl yn cymryd rhan yn y prosiect hwn a chweddais i â rhai pobl ddiddorol iawn oedd â hanesion ysbrydoledig amdanynt eu hunain ac â phobl eraill a fu mewn sefyllfaoedd anodd, a'r oll oherwydd yr egwyddorion cyfredol sy'n orfodol heddiw. Yn ogystal, cydnabu Shelter Cymru y materion hyn a rhoddodd gyfle i ni gyfleu ein pwynt i'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau. Rwy'n teimlo y dylem fod yn gweithio'n gyfannol gyda'r holl wasanaethau gwahanol.

'Rwy'n teimlo ei fod yn bwysig y bodlonir safonau uchel ac y dylid cynnal yr holl egwyddorion. Mae rhai ohonom ni, y defnyddwyr gwasanaeth, yn teimlo y dylai'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau ryngweithio gydag achosion bregus ac anodd sy'n digwydd bob dydd.

Mae trin pob achos gyda'r parch a'r empathi mwyaf, a gwranddo ar unrhyw faterion sy'n achosi anawsterau pobl yn eu bywydau yn bwysig. Rwy'n teimlo bod cymaint o

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

bobl yno o hyd yn dioddef oherwydd na allant gyfleu eu pwynt. Byddai gweithio'n agos gyda'i gilydd yn gwella cyfathrebu rhwng gwasanaethau a defnyddwyr gwasanaeth ac, yn bwysicaf oll, byddem yn mynd yn gymdeithas well o'i herwydd. 'Rwy'n un sydd wedi gadael gofal a theimlais fod y rhan fwyaf o'r penderfyniadau yn fy mywyd y tu allan i'm cyrraedd, felly mae ymwneud ag egwyddorion y Safon a fyddai'n fuddiol i bobl eraill er gwell yn codi fy nghalon ac rwyf wir yn teimlo y dylai defnyddwyr gwasanaeth gael dweud eu dweud. Ar ôl mynychu cyfarfodydd gyda defnyddwyr gwasanaeth eraill, rwy'n gweld yr angerdd sydd gan bobl yn eu cartrefi ac mae ymwneud â'r penderfyniadau y mae'r gwasanaethau yn eu gwneud drostynt. Felly, rwy'n ymbilio ar wasanaethau tai a digartrefedd Cymru i fabwysiadu'r Safon ac i gynnal cydweithio gyda'r defnyddwyr gwasanaeth fel y gallwn wella'r gwasanaeth o ansawdd uchel a ddarperir yn ddyddiol ac sy'n effeithio ar fywydau cymaint o bobl.'

(Aelod o'r prosiect Daliwch Sylw)

5. Datblygu'r Safon

Dull

- Digwyddiad i ddefnyddwyr gwasanaeth pan ddaeth Panel y Dinasyddion ynghyd i ddatblygu deilliannau'r Safon
- Ymgynghoriad dilynol gyda'r Panel er mwyn sicrhau bod deilliannau'r Safon yn adlewyrchu'n gywir yr hyn maent yn ei ddisgwyl gan wasanaethau
- Grŵp ffocws a chyfweiliadau yn yr ardal beilot ar gyfer rhanddeiliaid
- Grŵp ffocws a chyfweiliadau yn yr ardal beilot ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth
- Gwneud gwaith dilynol i'r arfarniad dros dro yn yr ardal beilot
- Ymgynghoriad Cymru gyfan yn cynnwys:

1. Arolwg ar-lein sy'n agored i bob gwasanaeth tai a digartrefedd
2. Ymgynghoriad trwy neges e-bost sy'n agored i bob gwasanaeth tai a digartrefedd
3. Grwpiau ffocws yng ngogledd a de Cymru ar gyfer rhanddeiliaid
4. Grwpiau ffocws yng ngogledd a de Cymru ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth.

Yn ystod y digwyddiad i ddefnyddwyr gwasanaeth, gwelsom fod nifer o werthoedd ac egwyddorion allweddol yn hanfodol ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth. Mae'r egwyddorion hyn yn canolbwyntio ar bum thema:

- Gweddusrwydd yn y gwasanaeth
- Siarad â staff
- Y wybodaeth a roddwyd
- Cyflawni deilliannau
- Mewnbwn gan ddefnyddwyr gwasanaeth i gynllunio a chyflawni gwasanaethau.

Gweddusrwydd yn y gwasanaeth

Mae defnyddwyr gwasanaeth yn credu bod awyrgylch cychwynnol y swyddfa flaen yn gosod yr olygfa ar gyfer gweddill y profiad. Mae defnyddwyr gwasanaeth yn teimlo bod rhwystrau ffisegol yn rhwystro cyfathrebu da.

Felly, byddai defnyddwyr gwasanaeth yn hoffi gweld swyddfa olau, awyrog, groesawgar, cynllun agored gyda'r desgiau'n bellach oddi wrth ei gilydd (bydd hyn yn caniatáu elfen o gyfrinachedd wrth drafod problemau personol). Byddent hefyd yn hoffi bod â'r cyfle i gael ystafell breifat er mwyn trafod materion gwirioneddol sensitif. Bydd yr awyrgylch yn meithrin ymagwedd gweithio mewn partneriaeth a pherthynas ddwyffordd. Bydd hyn yn arwain at newid diwylliant o ran cyflawni ac yn lleihau gelyniaeth a rhwystredigaeth.

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Mae defnyddwyr gwasanaeth yn deall na all gwasanaethau fod ar agor bob amser, fodd bynnag byddent yn gwerthfawrogi gwybodaeth am wasanaethau tai/digartrefedd y gallant gael mynediad atynt y tu allan i oriau swyddfa. Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybod ble i fynd i gael cyngor ar dai a digartrefedd, o ran yr awdurdod lleol a gwasanaethau trydydd sector eraill. Maen nhw eisiau i chi eu cynorthwyo yn y materion hyn.

Hoffai defnyddwyr gwasanaeth gael eu cyfarch gan rywun pan fyddant yn dod i mewn i'r swyddfa. Mae hyn oherwydd bod rhai pobl yn cael eu dychryn gan adeiladau swyddfa. Hefyd, nid yw pobl yn gwybod beth i'w wneud pan fyddant yn dod i mewn i'r swyddfa a gallent deimlo'n bryderus ac yn amddiffynol. Hoffai defnyddwyr gwasanaeth gael eu cyfarch gan wyneb cyfeillgar a all ddangos iddynt ble i fynd i gael y cymorth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt.

Oherwydd y trawma mae rhai pobl yn ei brofi, hoffai defnyddwyr gwasanaeth gael mynediad at eiriolwr annibynnol pan fyddant yn cyflwyno eu hunain yn ddigartref. Mae defnyddwyr gwasanaeth wedi mynegi dau hoffter:

- Eiriolwr cyfreithiol annibynnol gwybodus ar y safle a all gynnig cyngor wrth iddynt gyflwyno eu hunain
- Mentor digartrefedd, rhywun sydd wedi bod trwy'r profiad i gynnig cefnogaeth foesol trwy drawma'r broses.

Yn aml mae'n rhaid i ddefnyddwyr gwasanaeth ddod â'u plant i'r swyddfa. Hoffent i'r swyddfa fod yn gyfeillgar i blant, er enghraifft gyda theganau yn y man aros.

Yn ogystal, ble bynnag sy'n bosibl, dylai pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig gael eu cynrychioli ymhlith staff y gwasanaeth rheng flaen.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybod o'r cychwyn cyntaf yr hyn mae eich gwasanaeth yn ei gynnig:

'Dyma beth y gallwch ei ddisgwyl gen i; dyma beth rwy'n ei ddisgwyl gennyh chi.'

Siarad â staff

Mae'n bwysig i ddefnyddwyr gwasanaeth y cânt eu trin â pharch a chwarteisi beth bynnag yw eu sefyllfa bresennol. Dywedodd defnyddwyr gwasanaeth wrthym fod parch a chwarteisi'n golygu'r canlynol:

- Cael eu trin â thrugaredd
- Cael eu trin â dealltwriaeth ac empathi (ond nid tosturi)
- Cael eu trin ag agwedd nad yw'n barnu
- Cael rhywun i wrando.

'Dylai staff siarad â defnyddwyr gwasanaeth a'u cynorthwyo yn yr un ffordd ag y byddent yn siarad ag aelodau eu teulu eu hunain y maent yn eu parchu, a'u cynorthwyo.'

'Mae pawb yn haeddu llais... beth bynnag yw'r cefndir. A dylid trin pobl o bob rhan o'r gymdeithas yn gyfartal.'

Derbyniodd y Tîm Ymchwil 48 o ymatebion o'r arolwg ar-lein a dargedodd randdeiliaid. Gofynnwyd i randdeiliaid pa mor bwysig yw, yn eu tyb nhw, fod gwasanaethau tai a digartrefedd yng Nghymru yn darparu gwasanaeth cwsmer da i

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

bobl sy'n ceisio cyngor a chymorth a chytunodd 98 y cant o'r rhanddeiliaid ei fod yn bwysig iawn.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i staff ddeall eu sefyllfa a'u hanghenion cymorth ehangach (os yw'n gymwys). Hoffent i staff fod yn wybodus yn y meysydd canlynol o leiaf er mwyn helpu i ddeall sefyllfaedd defnyddwyr gwasanaeth:

- Hyfforddiant mewn gwasanaeth cwsmer
- Hyfforddiant mewn ymdrin â phobl fregus a allai o bosibl fod mewn amodau trallodus; mae'n bwysig y gall staff greu amgylchedd lle y gall defnyddwyr gwasanaeth deimlo y gallant rannu eu hanes gyda'r aelod o staff
- Cydnabod a mynd i'r afael ag anghenion cymorth ychwanegol (megis anawsterau o ran llythrennedd neu rifedd)
- Hyfforddiant mewn iechyd meddwl
- Hyfforddiant mewn cydraddoldeb a gwahaniaeth.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau staff gwybodus i roi gwybodaeth gywir iddynt er mwyn lleihau unrhyw drawma hirfaith oherwydd digartrefedd. Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i staff fod wedi'u hyfforddi'n llawn mewn cyfraith tai gyfredol ac i wybod y diweddaraf o ran cyfraith achosion.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cysondeb yn y broses ymgeisio a'r wybodaeth a roddir fel y gallant ddisgwyl cynnydd tebyg ble bynnag maent yn cyflwyno eu hunain. Nid ydynt eisiau ailadrodd eu hanesion i nifer o bobl. Maent eisiau adrodd eu hanes unwaith a chael staff i gyfathrebu'n dda gyda'r tîm er mwyn eu harbed rhag gorfod adrodd eu hanes eto. Yn ddelfrydol, byddai defnyddwyr gwasanaeth yn cael un unigolyn i ymdrin â'u hachos drwyddi draw.

Hoffai defnyddwyr gwasanaeth i staff o leiaf wisgo bathodyn enw fel eu bod yn gwybod â phwy maent yn siarad.

Dywedodd defnyddwyr gwasanaeth wrthym eu bod nhw eisiau i staff ofyn cwestiynau allweddol iddynt yn gynnar yn y broses. Er enghraifft, 'A oes gennych unrhyw anghenion o ran iaith neu gyfathrebu cyn i ni ddechrau'r broses?'

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cyfathrebu gan ddefnyddio deialog clir yn eu dewis iaith. Os yw anawsterau o ran cyfathrebu yn bodoli, maen nhw eisiau cael cynnig cymorth i'w goresgyn.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i staff siarad â nhw mewn iaith blaen. Maen nhw eisiau i staff osgoi jargon (neu os oes angen jargon, maen nhw eisiau esboniad o'r ystyr).

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau tryloywder o ran y cwestiynau y bydd staff yn gofyn iddynt. Pe baent yn gallu gweld copi o'r cwestiynau y byddai'r staff yn gofyn iddynt, byddent yn teimlo'n llai fel eu bod yn cael eu 'holi'.

Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid

Cwrteisi Proffesiynoldeb Goddefgarwch Tryloywder Rhywun i wrando Llonydd

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Cael eich credu Cydberthynas Heb feirniadu Eglur Parod eu cymwynas Cydraddoldeb

Iaith blaen Parch Urddas Gwrthrychedd Gonestrwydd Empathi Uniongyrchol

Sensitifrwydd Ymwybyddiaeth o anghenion cyfathrebu Wedi'u cymell i helpu Tegwch

Croesawgar

Y wybodaeth a roddwyd

Pe bawn yn gwybod ble roeddwn i, pa mor hir y byddai'n rhaid i mi aros neu a oeddwn yn disgwyl galwad ffôn, o leiaf y byddai'n fwy goddefadwy, gallaf anelu at rywbeth.'

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau rhywbeth gweledol sy'n gryno ond yn addysgiadol (er enghraifft siart llif) o'r ffordd y mae'r system yn gweithio' a gwybodaeth ysgrifenedig am yr hyn y gall y gwasanaeth ei gynnig ac na all ei gynnig. Yn ogystal dylai hyn restru hawliau cyfreithiol defnyddwyr gwasanaeth yn glir. O ddewis, dylid rhoi'r wybodaeth ar lafar ar y cychwyn; fodd bynnag, gan y gall fod yn anodd cadw gwybodaeth mewn cof mewn sefyllfa sy'n llawn straen, efallai byddai'n well llunio gwybodaeth ysgrifenedig er mwyn i bobl ei chymathu yn ddiweddarach.

Ar hyn o bryd, mae defnyddwyr gwasanaeth yn teimlo bod rhaid iddynt ddarparu'r holl wybodaeth ac nid oes rhaid i'r gwasanaeth wneud hynny. Maen nhw eisiau i'r berthynas fod yn fwy dwyochrog. Y mater allweddol yw y rhoddir dewis i ddefnyddwyr gwasanaeth o ran sut maent yn cael y wybodaeth.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybod y gallant apelio yn erbyn unrhyw benderfyniad a sut y gallant fynd ati o ran y broses apelio.

Hoffai defnyddwyr gwasanaeth gael cymorth i lenwi ffurflenni os oes angen, ond nid ydynt eisiau i bobl lenwi ffurflen ar eu rhan. Maen nhw eisiau i staff esbonio gwybodaeth mewn ffordd sy'n hygyrch ac maen nhw eisiau cael eu grymuso i lenwi eu ffurflenni eu hunain.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybodaeth heb jargon wedi'i chyflwyno mewn fformat sy'n addas ar gyfer eu hanghenion unigol.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau esboniad clir o'r broses a'r graddfeydd amser dan sylw wedi'u rhestru'n ysgrifenedig yn ogystal ag ar lafar.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cael gwybodaeth ar faterion eraill megis budd-daliadau lles, symud dodrefn, mynediad at hosteli uniongyrchol, ac yn y blaen.

Hoffai defnyddwyr gwasanaeth gael copi o'u ffurflen gais.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybodaeth o ansawdd da; dywedon nhw wrthym fod gwybodaeth o ansawdd da yn golygu:

- Bod yn gywir
- Mewn fformat hyblyg o ddewis y defnyddiwr gwasanaeth
- Yn glir
- Yn gryno
- Yn ymarferol.

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid

Ansawdd ragorol Addysgiadol Yn gyfreithiol gywir Wedi'i deilwra i anghenion Eglur Prydlon

Dealladwy Darluniadau gweledol Amserau aros realistig am wybodaeth Cywir

Perthnasol Ysyturlon Yn ysgrifenedig ac ar lafar fel y gofynnwyd Fformat hygyrch Amserol

Heb jargon Realistig Ffeithiol Yn gyfeillgar i'r defnyddiwr Yn derbyn y newyddion diweddaraf am gynnydd

Cryno

Canlyniadau

'Ni ellir datrys rhai problemau, ond cyhyd â bod yr unigolyn yn teimlo bod y sefydliad wedi gwneud ei orau... yn sicr byddai hynny'n foddhaol i mi.'

'Hyd yn oed os ydynt wedi colli eu cartref drwy eu bai eu hunain, wedi gwneud camgymeriad, nid yw'n fater o ddweud 'mae'n ddrwg gen i - does dim dyletswydd arnom, hwyl fawr', mae angen archwilio dewisiadau eraill ar eu cyfer, trywyddion eraill fel y gallwn fod o gymorth iddynt. Nid ydym eisiau iddynt fyw ar y stryd.'

'Iaith syml sy'n glir fel crisial ac yn dweud mai dyma'r penderfyniad; dyma eich dewisiadau nawr.'

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwaith mwy cysylltiedig rhwng y gwasanaethau. Mae pobl eisiau cael eu cyfeirio, neu o leiaf eu pwyntio i gyfeiriad gwasanaethau cymorth eraill fel a phryd y bo angen. Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cael eu pwyntio i gyfeiriad asiantaethau eraill a'u cefnogi i gael mynediad atynt os nad yw'r deilliant yn eu gwasanaeth nhw yn dod â deilliant a ddymunir.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i'w hanghenion cymorth gael eu cydnabod a'u cyfathrebu (gyda chaniatâd) i ddarparwyr eraill fel bod ymateb cysylltiedig i'w hanghenion o ran tai.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cael y newyddion diweddaraf am eu hachos.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau mwy o gefnogaeth ar ôl iddynt gael eu tenantiaeth – maen nhw eisiau cael cynnig gwybodaeth am wasanaethau cymorth eraill, sut i gael mynediad at fudd-daliadau, rheoli arian ayyb.

Os caiff defnyddwyr gwasanaeth eu rhoi mewn llety dros dro, maen nhw eisiau cael y newyddion diweddaraf o ran yr hyn sy'n digwydd gyda'u hachos.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i safonau llety dros dro gael eu gorfodi'n fwy llym.

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn benderfynol, er bod rhai pobl mewn sefyllfaoedd anobeithiol, nad yw'n golygu y dylent fyw mewn llety o ansawdd gwael. Weithiau, nid yw rhai mathau penodol o lety dros dro yn addas ar gyfer rhai defnyddwyr gwasanaeth penodol.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau ffocws ar atal digartrefedd. Nid ydynt eisiau aros nes eu bod yn ddigartref cyn cael cymorth.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i'w penderfyniad gael ei wneud o fewn amser mor fyr â phosibl. Pan fydd yn bosibl, nid ydynt eisiau aros tan y terfyn amser.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau'r gwir a gonestrwydd. Maen nhw eisiau cael gwybod yn onest pam y gwnaed y penderfyniad hwnnw.

Fel y nodwyd yn flaenorol, mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i'r deilliant gael ei esbonio ar lafar, ond wedyn iddo gael ei adrodd mewn fformatau eraill (megis yn ysgrifenedig) sy'n addas i'w hanghenion.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybod am y broses apelio a chael eu cysuro na fydd apelio'n arwain at ddeilliant mwy negyddol iddynt.

Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid

Sicrhau mai cael tai diogel, sicr a phriodol yw'r nod Penderfyniad clir

Diffinio ffordd ymlaen gadarnhaol Camau clir wedi'u rhestru gyda graddfeydd amser

Esbonio rhesmau wyneb yn wyneb Gwybodaeth ysgrifenedig am benderfyniad ac esboniad

Rhoi manylion cyswllt ar gyfer ymholiadau dilynol Penderfyniad amserol Proses dryloyw

Rhesymau clir a manwl am pam y gwnaed y penderfyniad Wedi'i gyfleu mewn modd proffesiynol

Cyfeirir yn glir at fanylion am ffyrdd o apelio'n ffurfiol Deilliant realistig ac ymarferol

Manylion am fynediad at eiriolaeth annibynnol.

Ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth wrth gynllunio a chyflawni gwasanaethau

'Dylai unrhyw ddefnyddiwr gwasanaeth fod yn gallu rhoi mewnbyn oherwydd nhw yw'r unig rai a all roi adborth gonest, nid rhyw Weinidog yn San Steffan – y defnyddwyr eu hunain'

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau mewnbyn i gynllunio a chyflawni'r gwasanaethau, ond:

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

- Maen nhw eisiau bod â'r dewis i wneud hynny neu beidio – nid yw pob defnyddiwr gwasanaeth eisiau cael mewnbwn
- Maen nhw eisiau dewis sut maent yn mewnbwnnu - dylai fod dulliau mewnbwnnu amrywiol ar gael, yn dibynnu ar anghenion defnyddwyr gwasanaeth
- Maen nhw eisiau dewis pryd i'w wneud - ceir rhai defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt eisiau mewnbwnnu ar gyfnod yr argyfwng ond hoffent wneud hynny wedyn
- Maen nhw eisiau cael gwybodaeth am y gwasanaeth - fel y gallant fewnbwnnu'n ystyrlon ar raddfa sy'n ehangach na'u profiad personol nhw
- Maen nhw eisiau cael eu grymuso i fewnbwnnu er mwyn goresgyn rhwystrau megis drwgdybio'r 'system', ofn ôl-effeithiau a diffyg hyder - er enghraifft, cafodd adborth i drydydd parti annibynnol ei grybwyll fel ffordd ddefnyddiol o hwyluso ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth.

Mae angen i ddefnyddwyr gwasanaeth wybod am eu hawl i fewnbwnnu i wasanaethau. Ar hyn o bryd, nid yw llawer o ddefnyddwyr gwasanaeth yn gwybod am yr hawl hon neu sut y byddent yn mynd ati i gyfranogi.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cymryd rhan mewn gwahanol ffyrdd megis:

- Adolygu dogfennau polisïau gwasanaeth (ar-lein neu ar ffurf copi caled)
- Cael eu gwahodd i roi adborth ar lafar am eu profiad
- Llenwi ffurflen adborth i ddefnyddwyr gwasanaeth ar ôl cyflwyno eu hunain
- Llenwi ffurflen adborth i ddefnyddwyr gwasanaeth ar ôl yr argyfwng o ddigartrefedd
- Ymchwil, er enghraifft, ymarferion cwsmer cudd, arfarniadau o wasanaethau neu bolisiau
- Grwpiau ffocws
- Arolygon
- Digwyddiadau
- Achlysuron anffurfiol
- Fforwm agored (efallai ar-lein)
- Mynd yn 'fentoriaid digartrefedd' ar gyfer pobl eraill sy'n cael y profiad o ddigartrefedd.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i adborth gael ei yrru gan brosesau o'r gwaelod i fyny, yn hytrach nag o'r brig i lawr.

Maent yn teimlo'n sicr y bydd rhywun yn gwranddo arnynt a bod eu mewnbwn yn gwneud gwahaniaeth i'r gwasanaethau

6. Treialu'r Safon

'Mae'r Fframwaith Defnyddwyr Gwasanaeth yn ein galluogi i ganolbwyntio ar anghenion ein cwsmeriaid, gan eu helpu i gael profiad gwell wrth ddefnyddio ein gwasanaethau ac yn dweud wrthym yr hyn maent yn ei hoffi a'r hyn nad ydynt yn ei hoffi, sy'n ein helpu i addasu ein gwasanaethau yn ôl hynny.'

(Rheolwr y Ganolfan Cyngor Tai)

Rhoesom yr astudiaeth beilot ar y Safon ar waith yn awdurdod lleol Rhondda Cynon Taf ym mis Mehefin 2013. Parhaodd yr astudiaeth beilot tan fis Rhagfyr 2013, ac ymgwymerom ag arfarniad o'r cynnydd ym mis Awst 2013.

Gwnaeth Rheolwr y Ganolfan Cyngor Tai y pwyntiau canlynol yn glŷn â chynnydd y Safon:

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Yn gyffredinol, aeth gweithredu'r Safon yn dda. Ni lwyddasant i weithredu pob un o'r camau gweithredu a argymhellwyd oherwydd bod rhai ohonynt yn nodau tymor canolig a hirdymor. Nod tymor canolig i'r ardal beilot yw diweddarau eu gwefan a'u gwybodaeth ar-lein yn unol â'r Safon.

Caiff y mater o hyfforddi staff ymhellach ei drafod o fewn y tîm ac mae'r posibilrwydd o staff yn cael eu hyfforddi mewn 'cyfweliadau cymell' yn rhywbeth y maent yn ei ystyried. Gall hyfforddiant o'r fath helpu i ymdrin â sefyllfaoedd, dileu'r emosiwn personol o gyfweliadau a'r broses ac arwain at ymateb proffesiynol a safonol gan y staff. Mae'r syniad o eiriolwr yn y gwasanaeth tai yn cael ei ystyried o ddifrif. Eto mae hyn yn fwy o nod tymor canolig i hirdymor.

'Rwyf wedi cael y sgwrs hon gyda rhywun sy'n gweithio gydag elusen iechyd meddwl ac roeddent eisiau cynnal rhyw fath o gyllid ar gyfer eiriolwr fel rhan o'r gwasanaeth. Rwy'n credu y byddai'n wirioneddol dda; gwasanaeth o'r radd flaenaf ac yn rhywbeth rydym yn gobeithio symud yn ei flaen. O'r hyn o bryd mae eiriolwr cyffredinol yn anodd ond mae'n rhywbeth sy'n syniad gwych yn fy marn i.'

Dywedwyd wrthym fod rhai o'r camau gweithredu'n syml i'w gweithredu ac yn sythweledol:

'Mae rhywfaint ohono'n rhwydd ond rwy'n tybio ei fod yn fater o swyddogion yn siarad yn gliriach, yn rheoli disgwyliadau ac yn siarad yn benodol iawn ar yr hyn y gallwn ei wneud a'r hyn na allwn ei wneud, pa wybodaeth rydym yn ei rhoi, ayyb. Roedd cyflwyno eich hun a bathodynau enw yn rhwydd eu gweithredu, ynghyd â bod yn eglur; rydym yn disgwyl i hynny ddigwydd eisoes. Mae angen gwaith ar y materion mwy megis gwybodaeth am y wefan.'

Mae rhwystrau i lwyddiant y Safon yn cynnwys disgwyliadau'r cleientiaid a chadw mewn cysylltiad â'r cleientiaid yn rheolaidd oherwydd nifer fawr y cleientiaid maent yn eu gweld. Fodd bynnag, mae'r rhain yn rhwystrau y gall y gwasanaeth tai weithio atynt wrth i'r Safon fynd yn ei blaen.

Nodwyd mesur llwyddiant fel her i gynnydd y Safon:

'Roedd hyn yn anodd ac rwy'n credu ein bod yn brwydro o hyd. Nid ydym yn cael yr adborth gan gleientiaid y byddem wedi gobeithio amdano. Mae hwn yn faes anferth i ni ei fesur, oherwydd sut gallwn ni fesur yr hyn sy'n llwyddiant? Ai hyn yw, er enghraifft, dod i mewn a minnau'n dweud "Allwch chi ddim mynd i mewn i'r ardal honno" a chithau'n dweud "Diolch yn fawr, dw i wedi deall hynny'n dda a dw i'n deall fy newisiadau", neu a yw'n rhoi allweddi tŷ i gleient, neu "Diolch, dw i mewn lleoliad da iawn"?'

Yn dilyn yr adborth hwn, gwnaed y penderfyniad i ychwanegu cwestiynau ychwanegol i'r Ffurflen Adborth i Ddefnyddwyr Gwasanaeth fel a ganlyn:

- Pa gymorth roeddech chi ei eisiau gennym?
- Pa gymorth gawsoch chi?
- A oeddech chi'n fodlon ar y cymorth a roesom i chi?
- A allem fod wedi'ch helpu'n fwy? Os felly, sut?

'Gall fod yn ddychrynlyd iawn i rai gwasanaethau oherwydd rhywfaint o'r geiriad, er enghraifft "derbynfya olau ac awyrog". Byddai'r rhan fwyaf yn cynnig hynny mewn trefniant canolfan ddinesig ond byddai rhai yn dweud, "A ellir disgwyl i ni ddarparu hyn?" pan fydd rhaid i lawer o awdurdodau lleol rewi eu gwariant.'

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Yn dilyn yr adborth hwn, gwnaed y penderfyniad i roi cod lliwiau ar gamau gweithredu, o ran nodau tymor byr, tymor canolig a hirdymor ar gyfer gwasanaethau:

- Dangosir nodau tymor byr mewn **gwyrdd** – y camau gweithredu hynny y gellir eu gweithredu'n rhwydd o fewn blwyddyn
- Mae nodau tymor canolig mewn **ambr** – y camau gweithredu hynny y gallent fod angen mwy o adnoddau i'w gweithredu ond y dylai fod yn bosibl eu cyflawni o fewn tair blynedd
- Nodau hirdymor mewn **coch** - y camau gweithredu hynny y gallent fod angen tipyn mwy o adnoddau ond y dylid gweithio tuag atynt o fewn pum mlynedd.

Gwnaethom gasglu adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth yn yr ardal beilot ar ôl i'r Safon gael ei gweithredu a chytunodd 100% yn gryf fod lleoliad y swyddfa'n hygyrch, y siaradodd y staff â nhw yn dda ac y rhoddwyd y wybodaeth iddynt yn y modd roeddent yn dymuno. Mae hyn yn dangos ymrwymiad y Ganolfan Cyngor Tai i'r Safon. Yn ogystal, cytunodd neu cytunodd yn gryf 88 y cant o ddefnyddwyr gwasanaeth y byddent yn hoffi cymryd mwy o ran o ran sut y caiff y gwasanaeth ei gyflawni.

Ymgynghoriad ehangach

Yn ogystal â threialu'r Safon yn awdurdod lleol Rhondda Cynon Taf, gwnaethom ymgynghori'n fwy eang yn ne a gogledd Cymru. Roedd pob defnyddiwr gwasanaeth y siaradom ag ef/hi yn cefnogi'r Safon yn galonnog.

'Mae i gyd yn gwneud synnwyr; ceisio gwneud sefyllfa wael yn well ar gyfer y rhai a fydd yn mynd trwy'r hyn rydym wedi bod trwyddo.'

Ymhlith y rhanddeiliaid, cytunwyd yn helaeth fod y Safon yn bennaf yn cynrychioli barn am sut olwg a ddylai fod ar wasanaeth cwsmer da. Nododd rhai fod gorgyffwrdd gyda llawer o fframweithiau gwasanaeth cwsmer corfforol ac ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth a ddefnyddir o fewn awdurdodau unigol.

Mae'n bosibl na fydd gwasanaethau digartrefedd sydd eisoes â pholisïau ar waith o ran gwasanaeth cwsmer ac ymglymiad defnyddwyr yn dymuno dyblygu'r gwaith hwn drwy fabwysiadu'r Safon Triniaeth Gyfartal. Er hynny, mae'n bosibl y byddant yn dewis croesgyfeirio polisïau presennol gyda'r Safon, er mwyn sicrhau bod yr egwyddorion ganddynt eisoes, gan ddiweddarau polisïau ac arferion os bydd angen. Mae'n bosibl ei fod yn briodol mabwysiadu'r Safon fel mesur cyflenwol.

Cododd un rhanddeiliad bryderon mai gyda'r 'system' mae'r 'broblem' a bod gweithredu'r Safon heb ystyried y system sy'n gyrru'r ymddygiad gwreiddiol â 'naws datrys y broblem anghywir yn y drefn anghywir'. Eu dadl oedd, o safbwynt y cwsmer, cyflawni 'datrysiad y tro cyntaf' yw'r dangosydd perfformiad allweddol.

Mae angen gweld y Safon Triniaeth Gyfartal yng nghyd-destun y dyletswyddau atal statudol newydd a gyflwynwyd gan lywodraeth leol. Mae ffordd o adeiladu gwerthoedd sy'n ganolog i'r unigolyn o ran cyflawni gwasanaethau. O'r herwydd mae'n addas iawn i ymagwedd gydweithredol tuag at ddatrys problemau y mae'r ddeddfwriaeth newydd a'r cod sy'n cydfynd â hi am ei hyrwyddo.

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Dywedodd un rhanddeiliad wrthym am broblem gyda'r Safon, sef na allai newid deilliannau ar gyfer pobl ac nad yw rhai defnyddwyr gwasanaeth byth yn mynd i roi adborth 'da' i wasanaethau na ddatrysodd eu problem:

'Ni chaiff dadfeddiannau a "dim dyletswydd" byth eu gweld fel pethau cadarnhaol neu fel eu bod yn darparu gwasanaeth cwsmer ond yn anffodus maent yn rhan o'r rôl. Ni chewch chi adborth da byth: "Diolch am fy nadfeddiannu – fe'i gwnaed mewn modd sensitif."

Ar y llaw arall, siaradom â nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth a aeth at wasanaethau na allent ddatrys eu problem o ran tai (yn yr astudiaeth hon ac mewn astudiaethau blaenorol). Mae ymchwil yn dangos bod cyflwyno newyddion drwg mewn modd sensitif a chwrtais yn bwysig i ddefnyddwyr gwasanaeth. Yn yr un modd, siaradom â phobl yr oedd ar y gwasanaeth ddyletswydd lawn iddynt ond nid oeddent yn hapus o hyd o ran y gwasanaeth a dderbyniont oherwydd y ffordd roeddent wedi cael eu trin gan y gwasanaeth.

Sylwyd bod posibilrwydd o dyndra rhwng darparu tryloywder ar ffurf cwestiynau safonol, a'r ymagwedd datrys problemau sydd angen hyblygrwydd. Rydym yn awgrymu bod y ddwy ymagwedd yn angenrheidiol: darparu rhestr o gwestiynau er mwyn sicrhau gwybodaeth safonol megis manylion personol, anghenion o ran cymorth ac iechyd, ayyb. Caiff unrhyw gwestiynau ychwanegol eu hesbonio i ddefnyddwyr gwasanaeth fel eu bod yn gwybod perthnasedd darparu'r wybodaeth honno.

Sylwodd rhanddeiliaid nad oes sôn am wasanaethau ffôn yn y Safon a all helpu gyda galw a rhwyddineb mynediad at y gwasanaeth. Nid oedd defnyddwyr yn hoff o wasanaethau ffôn; roedd yn well ganddynt gymorth wyneb yn wyneb. Fodd bynnag, gallai gwasanaeth ffôn neu ar-lein ffurfio rhan o wasanaeth cyfannol sy'n rhoi nifer o bwyntiau mynediad i'r system i'r defnyddwyr gwasanaeth.

'Rwy'n credu bod awdurdodau lleol yn newid yn bendant. Yn [awdurdod lleol] beth sy'n bwysig yw canolbwyntio ar y cwsmer, bod â rhywun yno i gymryd y ffurflenni, staff yno i fynd at bobl, nid cyfarfod a chyfarch yn unig ond i helpu pobl i lenwi ffurflenni. Maent wedi'u hyfforddi mewn budd-daliadau yai a gwasanaethau eraill fel y gallant rhoi gwybodaeth sylfaenol ac wedyn sicrhau eu bod yn cysylltu â'r unigolyn cywir. Rwy'n credu bod angen ei ysgrifennu fel bod ymagwedd unffurf'

'Mae angen bod ychydig yn fwy o fanylion yn y pethau sy'n ymwneud ag ansawdd ac amrywiaeth yn nhermau'r hyn mae'n rhaid i Awdurdod Lleol ddarparu ond hefyd yr hyn y gall defnyddwyr gwasanaeth ei ddisgwyl. Rwy'n gwybod y bu sôn am roi taflen yn dweud wrthynt am eu hawliau ond efallai hefyd dylid sôn am y Ddeddf Cydraddoldeb, yn enwedig os oes gan yr unigolyn nodwedd warchoddedig, ni chaniateir gwahaniaethu yn eu herbyn. Os oes unrhyw rhwystrau oherwydd y nodweddion hyn, nid yw hyn yn iawn, gan sicrhau bod y gwasanaeth yn ymwybodol o'u rhwymedigaeth.

Yn olaf, bu nifer o awgrymiadau gan ddefnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliad ar gyfer gwelliannau graddfa fawr. Mae'n bosibl y byddai ar yr awgrymiadau hyn angen adnoddau sylweddol ac felly cânt eu cynnwys yma fel awgrymiadau ar gyfer diwygiadau i'r gwasanaeth yn y dyfodol, yn hytrach nag elfennau annatod o'r Safon:

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

- Y trefniant fod un unigolyn yn ymdrin ag ymholiad y defnyddiwr gwasanaeth o'r dechrau i'r diwedd, er mwyn adeiladu ymddiriedaeth.
- Defnyddio system sy'n seiliedig ar apwyntiadau ym mhob gwasanaeth fel bod llai o sefyllian sy'n cynyddu tyndra ac yn achosi rhwystredigaeth. Gellid gweithredu dewis galw heibio ar yr un pryd â system sy'n seiliedig ar apwyntiadau, lle y gallai pobl ddewis pa lwybr i'w ddefnyddio. Gellid cynnig unrhyw apwyntiadau gwastraff a achoswyd gan bobl yn methu ymddangos i bobl yn y rhes galw heibio. Syniad arall oedd cael amcangyfrif o'r amser aros wedi'i arddangos yn y swyddfa fel y gallai'r defnyddwyr gwasanaeth fynd i fwrdd a dod yn ôl yn ddiweddarach.
- Cyflwyno system lle y caiff unrhyw ddogfennaeth ei chopïo a chaiff derbynneb ei rhoi i ddefnyddwyr gwasanaeth. Yn ogystal, teimlai defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid fod angen i unigolyn ar wahân fod ar gael er mwyn cymryd perchnogaeth o unrhyw ddogfennaeth a roddir. Mae hyn yn ddefnyddiol pan fydd cyfnod aros hir er mwyn atal pobl rhag gorfod aros am amser hir er mwyn cyflwyno darn o bapur yn unig

7. Sut i weithredu'r Safon

Daethpwyd â'r canlyniadau a ddiffinir gan ddefnyddwyr gwasanaeth ynghyd yn Safon Triniaeth Gyfartal i Ddefnyddiwr Gwasanaeth (Atodiad 1). Mae'r Safon yn cynnwys nifer o awgrymiadau ar gyfer camau gweithredu ymarferol.

Bwriedir yr awgrymiadau hyn fel canllaw yn unig: dylid gosod y dasg o ddiffinio pa gamau gweithredu tymor byr, tymor canolig a hir dymor sydd eu hangen er mwyn cyrraedd y canlyniadau ar lefel leol, gan gynnwys staff a defnyddwyr gwasanaeth.

Er mwyn cefnogi'r Safon, mae angen i wasanaethau:

- Ymgynghori â staff a defnyddwyr gwasanaeth ar sut i gyflawni canlyniadau'r Safon
- Diffinio cynllun gweithredu gyda nodau tymor byr, tymor canolig a hirdymor
- Gweithredu'r cynllun gweithredu yn unol â'r hyn y mae adnoddau'n caniatáu
- Arddangos yr Addewid mewn swyddfeydd neu roi copi i gwsmeriaid
- Monitro a chofnodi cynnydd er mwyn darparu tystiolaeth eich bod yn gweithio tuag at y canlyniadau (gweler Pennod 8). Dylai hyn gynnwys casglu adborth gan gwsmeriaid gan ddefnyddio'r fformat yn Atodiad 2.

Diffinir graddfeydd amser fel a ganlyn:

- Dangosir nodau tymor byr mewn **gwyrdd** – y camau gweithredu hynny y gellir eu gweithredu'n rhwydd **o fewn blwyddyn**
- Mae nodau tymor canolig mewn **ambr** – y camau gweithredu hynny y gallent fod angen mwy o adnoddau i'w gweithredu ond y dylai fod yn bosibl eu cyflawni **o fewn tair blynedd**
- Nodau hirdymor mewn **coch** - y camau gweithredu hynny y gallent fod angen tipyn mwy o adnoddau ond y dylid gweithio tuag atynt **o fewn pum mlynedd**.

Nid oedd unrhywbeth syfrdanol yn y Safon. Nid oes unrhyw gamau gweithredu nad ydynt yn synnwyr cyffredin. Rydym yn disgwyl y bydd rhan fwyaf y gwasanaethau eisoes yn gweithio tuag at lawer o'r canlyniadau.

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Datblygu ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth

Mae ymglymiad wrth gynllunio, darparu ac arfarnu gwasanaethu yn elfen graidd o'r Safon Triniaeth Gyfartal. Mae amrywiaeth o ffyrdd y gall gwasanaethau ddewis gwneud hyn, gan gynnwys:

- Ymgynghori â defnyddwyr gwasanaeth ynglŷn â diffinio'r Cynllun Gweithredu er mwyn cyrraedd canlyniadau'r Safon
- Cynnwys defnyddwyr mewn arfarniadau prosesau ac effeithiau
- Cynnwys defnyddwyr o ran datblygu strategaethau digartrefedd a pholisïau eraill
- Ymgymryd ag ymarferion cwsmer cudd.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau

- y dewis o fewnbynnu neu beidio, sut a phryd i fewnbynnu
- y cyfle i gael gwrandawriad i'w barnau ar y gwasanaeth maent wedi'i gael
- cyfleoedd i fwydo i mewn yn gynnar ac ar y cyfnod cynllunio
- cyfleoedd i fwydo i mewn yn ddiennw
- dewisiadau amrywiol i gyfranogi mewn ffordd sy'n addas ar gyfer hoffter a gallu
- cyfleoedd ymgysylltu i gael eu hysbysebu'n eang
- helpu monitro darparu eich gwasanaeth
- pob gwasanaeth i fod â hyrwyddwr 'cynnwys defnyddiwr gwasanaeth'
- i gael canlyniadau ymglymiad wedi'u bwydo'n ôl iddynt
- croestoriad o ddefnyddwyr gwasanaeth i fewnbynnu
- ni ddylai ymglymiad fod yn symbolaidd neu'n ymarfer 'ticio blychau'
- cyfranogi mewn amgylchedd hygyrch a chefnogol
- ystod o ddigwyddiadau a chyfleoedd i gymryd rhan
- gwasanaethau i gael cyllideb ar gyfer ymglymiad, gan gynnwys treuliau teithio, llogi lleoliad a lluniaeth
- cael eu grymuso i rannu eu barn.

Mae Prosiect Daliwch Sylw Shelter Cymru wedi ennill cyllid gan Gronfa'r Loteri Fawr tan 2017 i ddatblygu ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth ledled Cymru. Mae'r prosiect, a ddechreuodd ym mis Awst 2014, wedi ehangu'r Panel Dinasyddion yn y de a'r gogledd sy'n sicrhau bod carfan o ddefnyddwyr gwasanaeth ar gael sydd wedi'u hyfforddi i arfarnu a bwydo i mewn i wasanaethau digartrefedd.

Mae'r Prosiect Daliwch Sylw ar gael ar gyfer pob gwasanaeth sy'n dymuno datblygu ymglymiad i ddefnyddwyr gwasanaeth.

Fel arall, er mwyn sicrhau bod ymglymiad yn haws ei weld, mae'n bosibl y bydd gwasanaethau'n dymuno ystyried sefydlu Paneli Dinasyddion lleol. Er bod goblygiad bach o ran adnoddau yn gysylltiedig â hyn, gall y buddion fod yn sylweddol o ran mynediad at arbenigedd annibynnol aelodau'r Panel.

Mae aelodau prosiect Daliwch Sylw a staff Shelter Cymru ar gael i roi cyngor am sut i sefydlu Panel Dinasyddion lleol. Fodd bynnag, fel man cychwyn, efallai y byddwch yn dymuno ystyried y canlynol:

- Mae'n bwysig cadw rhaglen dreigl o recriwtio, er mwyn cydnabod y ffaith y bydd aelodau'r Panel yn mynd ac yn dod. Mae angen ailgyflenwi'r niferoedd yn achlysurol.

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

- Yn ein profiad, gall fod yn fuddiol recriwtio nid yn unig o'ch defnyddwyr gwasanaeth eich hun ond yn ogystal o ffynonellau lleol eraill, megis gwasanaethau cymorth. Bydd hyn yn sicrhau sail ehangach o brofiad ar gyfer y Panel yn ogystal â sicrhau bod recriwtio'n sylweddol haws.

- Mae'n syniad da datblygu rhaglen wethgarwch amrwyiol er mwyn cynnal diddordeb pobl a bodloni hoffterau gwahanol pobl. Mae angen i aelodau'r panel gael mewnbwn i'r hyn mae'r rhaglen yn ei gynnwys.

- Mae angen i gyfathrebu â'r Panel fod rhwng ystod o sianeli. Mae Shelter Cymru yn defnyddio'r ffôn, negeseuon e-bost, negeseuon testun, y cyfryngau cymdeithasol a'r post i gyfathrebu â phobl.

- Er ei fod yn dda bod â phrif bwynt cyswllt ar gyfer aelodau'r Panel, mae hefyd yn fuddiol datblygu perthnasoedd gyda nifer o aelodau staff gwahanol y tu mewn i'r gwasanaeth. Mae hyn yn rhoi gwell syniad i aelodau'r Panel o'r gwasanaeth yn ei gyfanrwydd ac mae'n cynyddu'r posibilrwydd o ymgysylltu ystyrlon.

Sut i fesur a gwerthuso'r Safon

Mae dwy agwedd i werthuso'r Safon – gwerthusiad o broseu ac effeithiau:

- Gwerthuso prosesau: mesur cynnydd eich gwasanaeth tuag at weithredu'r Safon yn llwyddiannus.
- Gwerthuso effeithiau: mesur canlyniadau'r Safon ar gyfer darparu gwasanaethau a boddhad defnyddwyr.

Rydym yn argymhell gwerthusiad prosesau ac effeithiau blynyddol o'r Safon Triniaeth Gyfartal.

Mae pethau'n symud yn gyson i ffwrdd o gasglu data dangosyddion perfformiad yn helaeth tuag at ffocws ar ganlyniadau megis boddhad cwsmeriaid. Rydym yn argymhell mai gwerthusiadau a arweinir gan ddefnyddwyr gwasanaeth yw'r ymagwedd fwyaf effeithiol ac effeithlon o werthuso prosesau ac effeithiau y Safon

Dylai gwasanaethau gofnodi a monitro nifer o ddangosyddion perfformiad allweddol. Oherwydd natur unigol pob gwasanaeth, nid ydym yn credu ei fod yn briodol nodi'r union fesurau i'w casglu ar gyfer pob gwasanaeth. Bydd mesurau ar gyfer eich gwasanaeth yn dibynnu ar ba elfennau o'r Safon sy'n cael eu gweithredu ar hyn o bryd a pha ddata rydych yn ei gasglu eisoes fel gwasanaeth. Nod y Safon yw peidio â rhoi baich ar staff sydd eisoes yn brysur.

Dyma enghreifftiau o ddata mae'n bosibl y bydd eich gwasanaeth eisieu ei gasglu er mwyn dangos cynnydd:

- Newidiadau a wneir i swyddfeydd blaen
- Hygyrchedd eich gwasanaeth drwy edrych ar:
 - Gyfeiriadau cwsmeriaid
 - Demograffeg cwsmeriaid
 - Nodweddion gwarchoddedig cwsmeriaid
 - Ieithoedd y gofynnir amdanynt
 - Ceisiadau am gymorth er mwyn cael mynediad at eich gwasanaeth ac ymgysylltu ag ef
 - Amrywiaeth staff

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

- Data gan ffurflenni adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth (Atodiad 2)
- Cyrsiau hyfforddi y mae staff yn eu mynychu
- Data ar gwynion
- Lleihau jargon
- Newidiadau i'w gwneud i hybysebu ac esbonio eich gwasanaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth
- Sut rydych chi'n hyrwyddo'r Safon (eich gwefan, arddangos yr addewidion ayyb...)
- Cyfeirio at wasanaethau eraill a phwyntio i'w cyfeiriad
- Mynediad at eiriolaeth ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth
- Darpariaethau er mwyn sicrhau y rhoddir y wybodaeth gywir i ddefnyddwyr
- Lleihau apeliadau llwyddiannus
- Ymglymiad defnyddwyr o ran cynllunio a darparu gwasanaethau
- Effiethlonrwydd prosesau – er enghraifft, cyfnodau aros, cyfnodau gwneud penderfyniadau, ayyb.

Fodd bynnag, dylai prif ffynhonnell gwerthuso'r Safon fod wedi'i harwain gan ddefnyddwyr. Dylai'r gwerthusiad gynnwys elfenau ansoddol megis:

- Grwpiau ffocws a chyfweliadau dilynol gyda'ch defnyddwyr gwasanaeth, gan ddefnyddio swyddogion ymchwil cymheiriaid er mwyn caniatáu gwrthrychedd a sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn gyfforddus ac yn agored.
- Cyfweliadau gyda staff a rhanddeiliaid ehangach ynglŷn â phroses ac effaith y Safon.
- Defnyddwyr yn gweithredu fel cwsmeriaid cudd.

Bydd prosiect Daliwch Sylw Shelter Cymru ar gael i gefnogi gwasanaethau i gynnal gwerthusiadau o'r Safon Triniaeth Gyfartal.

Gall gwasanaethau ddewis cael eu gwerthuso'n uniongyrchol gan aelodau'r prosiect Daliwch Sylw, neu fel arall gall gwasanaethau gael hyfforddiant er mwyn cynnal eu gwerthusiad eu hunain a allai gynnwys elfennau megis cwsmeriaid cudd, a gynhelir gan ddefnyddwyr y gwasanaethau.

'Rwy'n credu y dylid cynnal sesiynau cwsmeriaid cudd drwyddi draw.'
(Rhanddeiliad)

I gael rhagor o wybodaeth neu er mwyn cysylltu â'r Prosiect Daliwch Sylw, cysylltwch â:

Carey Hill, Cydlynnydd y Prosiect Daliwch Sylw (De Cymru)
careyh@sheltercymru.org.uk

Lucy Beavan, Gweithiwr ar y Prosiect Daliwch Sylw (Gogledd Cymru)
lucyb@sheltercymru.org.uk

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Atodiad 1. Y Safon Triniaeth Gyfartal

Allwedd: = nod hirdymor (hyd at bum mlynedd) = nod tymor byr (hyd at flwyddyn) = nod tymor canolig (hyd at dair blynedd)

Y canlyniadau

Swyddfa agored a chroesawgar
Rydym eisiau teimlo bod croeso i ni
Rydym eisiau i'r gwasanaeth fod yn hygyrch i bob defnyddiwr gwasanaeth

Rydym eisiau gwybod am eich gwasanaethau (a gwasanaethau cymorth eraill)
Rydym eisiau mynediad at eiriolaeth pe byddem yn dymuno hynny
Rydym eisiau i'r staff siarad â ni â chwarteisi a pharch

Rydym eisiau siarad â staff gwybodus
Rydym eisiau gweld cysondeb yr ymateb ledled Cymru
Rydym eisiau i wybodaeth gael ei rhannu'n dda rhwng dogfennau ac weithiau sefydliadau
Rydym eisiau gwybod â phwy rydym yn siarad
Rydym eisiau cael bodloni ein hanghenion o ran cyfathrebu
Rydym eisiau i staff gyfathrebu'n glir â ni

Rydym eisiau gweld proses dryloyw
Rydym eisiau cael gwybodaeth wedi'i rhoi i ni mewn ffordd rydym yn ei deall
Rydym eisiau gwybod ein hawliau
Rydym eisiau datganiad clir ynglŷn â'r hyn y mae'r gwasanaeth tai yn ei ddarparu
Rydym eisiau gwaith mwy cysylltiedig
Rydym eisiau llety dros dro o ansawdd da (lle bo'i angen)

Rydym eisiau i fwy o ddigartrefedd gael ei atal
Rydym eisiau cyfnod penderfynu mor fyr â phosibl
Rydym eisiau gwybod bod gennym ddewis a ddylem fewnbynnu a phryd i'w wneud
Rydym eisiau dewis sut a phryd i fewnbynnu i ddarparu a chynllunio gwasanaethau Rydym eisiau cael ein cysuro bod ein mewnbwn yn gwneud gwahaniaeth
Rydym eisiau i chi ddangos eich cefnogaeth o'r Safon Triniaeth Gyfartal

Enghreifftiau a awgrymir o gamau gweithredu i gyflawni'r canlyniad

Digon o gadeiriau addas i bawb

Biniau glân wedi'u darparu

Ystyriaethau o ran anabledd wedi'u harddangos yn glir – er enghraifft, hygyrchedd, corfforol, gweledol, namau ar y clyw

Tynnu gwydr (neu rwystr tebyg) i ffwrdd rhwng y staff a'r defnyddiwr gwasanaeth

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Wedi'i pheintio'n llachar

Byrddau digon mawr a digon o le er mwyn i nifer o bobl lenwi eu ffurflenni

Ystafell breifat os bydd angen, wedi'i hysbysebu'n glir

Sicrhau bod y gwasanaeth ar gael ar gyfer pobl mewn ardaloedd gwledig

Sicrhau bod y gwasanaeth ar gael ar gyfer pobl sydd â nodweddion gwarchoddedig

Sicrhau bod y gwasanaeth ar gael ar gyfer pobl nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf drwy ddarparu gwasanaeth cyfieithu dros y ffôn (ac yn ddelfrydol, wyneb yn wyneb) ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth. Hefyd, edrych ar wirfoddolwyr posibl (e.e. myfyrwyr y gyfraith) a allai fod o gymorth gydag ieithoedd eraill ar y safle

Rhywun i groesawu ac arwain defnyddwyr gwasanaeth pan fyddant yn mynd at y gwasanaeth am y tro cyntaf.

Sicrhau bod hyrwyddwr cydraddoldeb ac amrywiaeth o fewn eich gwasanaeth ond sicrhau hefyd bod pob aelod o staff wedi'u hyfforddi mewn materion cydraddoldeb/amrywiaeth

Sicrhau y bodlonir pob angen o ran cyfathrebu ac iaith

Cysylltu â gwasanaethau ymestyn allan ar gyfer y rhai sydd â gofynion hygrychedd

Mae angen i gyfleusterau iaith fod ar gael a bod yn glir

Cynnig gwybodaeth gywir am wasanaethau eraill megis gwasanaethau tai, symud dodrefn, siopau ailgylchu dodrefn, iechyd meddwl, camddefnyddio sylweddau, mynediad at hostelaau mynediad uniongyrchol ayyb. Cynnig hyn ar lafar a hefyd ar ffurf ysgrifenedig. Hoffai defnyddwyr gwasanaeth weld map o wasanaethau lleol ynghyd â disgrifiad o sut y gall pob gwasanaeth fod o gymorth iddynt.

Hysbysebu eich gwasanaethau'n eang gan gynnwys ar-lein a hefyd drwy ffyrdd eraill megis y cyfryngau cymdeithasol

Ystyried nid yn unig anghenion tai yr unigolyn ond yn ogystal unrhyw anghenion cymorth ychwanegol

Hysbysebu unrhyw wasanaethau cymorth perthynol drwy eu harddangos yn eich swyddfa (gan gynnwys oriau agor)

Darparu pecyn adnoddau o wybodaeth mewn fformat hygrych ynglŷn â sefydliadau a gwasanaethau lleol (i edrych arnynt yn ardal y swyddfa)

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Caniatáu mynediad cyflym at weithiwr achos Shelter Cymru (neu wasanaeth annibynnol arall) er mwyn cael cyngor cyfreithiol annibynnol

Gofyn a ydynt eisiau cael cwmni unrhyw un – ffrind, teulu, eiriolwr, gweithiwr cymorth ayyb...(nid yn unig ar gyfer cynrychiolaeth gyfreithiol ond hefyd oherwydd ei fod yn bosibl y bydd yn ddefnyddiol er mwyn cofio'r hyn a ddywedwyd wrthynt)

Cael eu pwyntio'n effeithiol i gyfeiriad eiriolaeth

Sicrhau bod staff yn mynychu cyrsiau ar:

(i) Hyfforddiant gwasanaeth cwsmer

(ii) Hyfforddiant ar ymdrin â phobl sy'n agored i niwed y gallent fod mewn cyflwr trallodus

(iii) Cefnogi anghenion cymorth ychwanegol (megis anawsterau o ran llythrennedd a rhifedd)

(iv) Hyfforddiant iechyd meddwl

(v) Cydraddoldeb ac amrywiaeth (gan gynnwys hyfforddiant ar gydraddoldeb anabledd)

(vi) Hyfforddiant mewn cam-drin domestig

Caniatáu i ddefnyddwyr gwasanaeth gael mynediad at rywun sydd wedi bod trwy'r system ddigartrefedd er mwyn cael cymorth moesol

Uwch reolwyr i fonitro ansawdd y staff rheng flaen o ran rheoli ansawdd y wybodaeth a ddarperir. Uwch staff i 'gysgodi' gweithwyr rheng flaen yn achlysurol er mwyn deall rhai o'r heriau y mae'r staff hyn yn eu hwynebu.

Mae ymweld â phrosiectau sy'n helpu pobl sy'n agored i niwed a siarad â defnyddwyr gwasanaeth yn aml yn ffordd dda iawn o ddeall rhai o anghenion pobl sy'n agored i niwed/ y rhai sydd â dulliau byw anhrefnus

Staff i fynychu cyrsiau ar gyfraith tai ac yn dal i fyny gyda chyfraith achosion gyfredol

Defnyddio pwyllgorau cydweithredol rhanbarthol fel rhan o'r Rhaglen Cefnogi Pobl newydd er mwyn cael ymagwedd ranbarthol

Cymharu eich proses ymgeisio â rhai awdurdodau lleol a gwasanaethau eraill

Yn ddelfrydol, dylai defnyddwyr gwasanaeth ymwneud ag un unigolyn drwy gydol y broses, o gychwyn yr achos tan y diwedd

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Adolygu polisiau a gweithredu systemau rhannu gwybodaeth mewnol da (galluogi monitro a mesur lwyddiant hyn)

Adolygu prosesau allanol – datblygu prosesau gwell ar gyfer cael cydsyniad gan y defnyddiwr gwasanaeth i rannu gwybodaeth y tu allan i'r Awdurdod Lleol

Staff i wisgo bathodynau enw

Gofyn i ddefnyddwyr gwasanaeth yn gynnar yn y broses a oes ganddynt unrhyw anghenion cyfathrebu neu iaith

Osgoi termau technegol neu jargon ond, lle nad yw'n bosibl eu hosgoi, darparu taflen i ddefnyddwyr gwasanaeth sy'n esbonio termau technegol. Gwirio sillafiad pob llythyr templed er mwyn sicrhau eu bod yn hawdd eu deall

Hoffai defnyddwyr gwasanaeth dderbyn y newyddion diweddaraf am sut mae eu hachos yn mynd yn ei flaen

Rhoi disgwyliadau realistig i ddefnyddwyr gwasanaeth (a'u heiriolwyr)

Darparu siart llif sy'n gyfeillgar i ddefnyddwyr ac sy'n dangos y 'system' o ran y gwasanaeth penodol. Er enghraifft, darparu copi o'r siart llif sy'n gynwysedig yn y Cod Canllawiau

Darparu derbynebaw ar gyfer popeth y mae'r defnyddiwr gwasanaeth yn ei gyflwyno

Rhoi graddfa amser realistig i bobl sy'n aros yn eich gwasanaeth, o ba mor hir mae'n rhaid iddynt aros cyn iddynt gael eu gweld ar y diwrnod

Darparu i ddefnyddwyr gwasanaeth gopi o'r cwestiynau a ofynnir iddynt a pha wybodaeth y bydd disgwyl iddynt ei rhoi

Rhoi darlun realistig o'r canlyniad y mae'r defnyddiwr gwasanaeth yn debygol o'i gyflawni yn y gwasanaeth ond sicrhau y caiff hyn ei gyplysu â sicrhâd o ragor o gefnogaeth i ddatrys y mater dan sylw. Sicrhau y diffinnir ffordd bositif ymlaen

Sicrhau y rhoddir gwybodaeth mewn ffordd amserol, pan fydd yn cyfrif ac yn ddefnyddiol i'r defnyddiwr gwasanaeth.

Dosbarthu'r 'daflen wybodaeth' neu arddangos hon ar wal. Dylai gael ei rhoi i bawb a'i hesbonio ar lafar (gan ystyried materion llythrennedd a golwg).

Sicrhau bod gwybodaeth yn gryno ac yn addysgiadol

Rhoi gwybodaeth ar lafar ac mewn ffurf ysgrifenedig

Sicrhau bod gan y defnyddiwr gwasanaeth ddewis o ran ym mha fformat y rhoddir y wybodaeth a'i bod yn bodloni gofynion mynediad yr unigolyn yn y ffordd orau bosibl

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Rhoi gwybod i ddefnyddwyr gwasanaeth am eu hawl i apelio, drwy restru proses yr apêl a'i harddangos yn glir ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth

Darparu manylion cyswllt gyda'r aelod staff blaen ar gyfer unrhyw ymholiadau dilynol

Cod safonau a gynigir i'r holl bobl sy'n cyflwyno eu hunain yn ddigartref, gan esbonio "dyma beth y gallwch ei ddisgwyl gen i, dyma beth rwy'n ei ddisgwyl gennych chi," gellir ymestyn hyn i'r hyn y gellir ei wneud ar gyfer y cleient a'r hyn na ellir ei wneud, yr hyn mae'r gwasanaeth ei angen gan y cleient ayyb.

Cysylltu ag asiantaethau mewnol eraill ac ag asiantaethau allanol mewnol

Hyfforddiant ar draws sefydliadau

Ystyried addasrwydd llety a gynigir i ddefnyddwyr gwasanaeth (e.e ystyried anghenion o ran camddefnyddio sylweddau)

Sicrhau bod llety dros dro yn addas ac yn hygyrch ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth

Dechrau gweithio gyda phobl yn gynharach er mwyn atal digartrefedd

Sicrhau y caiff gwybodaeth am pam y gwneir penderfyniadau ei chyflwyno'n glir

Adolygu polisiau a symleiddio gwasanaethau fel y caiff amserau penderfynu eu lleihau cymaint ag y bo modd

Hysbysebu'n glir mewn fformatau hygyrch gyfleoedd ar gyfer ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth

Cynnal grwpiau ffocws (ffyrdd arall o gyfathrebu) gyda'ch defnyddwyr gwasanaeth er mwyn darganfod sut yr hoffent gael eu cynnwys yn eich gwasanaeth.

Rhoi cyfle i ddefnyddwyr gwasanaeth fewnbynnu mewn nifer o ffyrdd megis adolygu dogfennaeth, grwpiau ffocws, cwsmeriaid cudd, cyfathrebu drwy neges e-bost, blychau awgrymiadau mewn swyddfeydd blaen ayyb...

Rhoi adborth i ddefnyddwyr gwasanaeth am eu hymglymiad

Dangos sut mae mewnbyn wedi gwneud gwahaniaeth

Arddangos y fframwaith yn y swyddfa mewn fformat hygyrch

Darparu copïau caled yn y dderbynfa

Rhoi'r Safon Triniaeth Gyfartal ar eich gwefan

Sicrhau bod y Safon Triniaeth Gyfartal wedi'i hymgorffori gyda'r rheolwyr a bod hyrwyddwr Safon Triniaeth Gyfartal o fewn y sefydliad i arwain a chynnal y safon

Y Safon Triniaeth Gyfartal: Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Atodiad 2: Ffurflen Adborth Defnyddwyr Gwasanaeth

Adborth ar y Gwasanaeth Tai

Er mwyn i ni ddeall effeithiolrwydd ein gwasanaeth, byddem yn ei werthfawrogi pe byddech yn cwblhau'r ffurflen fer hon sy'n gwerthuso'r gwasanaeth rydych newydd ei dderbyn. Mae eich holl atebion yn hollol ddinenw. Siaradwch ag aelod o staff pe byddai'n well gennych roi adborth am eich barn drwy fformat gwahanol.

Darllenwch y brawddegau isod a nodwch i ba raddau rydych yn cytuno, gan ddefnyddio'r raddfa 5 pwynt a ddarperir.

- 1) Siaradodd y staff â mi mewn ffordd gwrtais a pharchus
- 2) Roedd y wybodaeth a roddodd y staff i mi yn glir.
- 3) Cefais wybod am sut y gallwn gymryd rhan mewn gwella'r gwasanaeth.
- 4) Rhoddwyd cyngor i mi o ran ble i fynd pe bawn i angen help gyda materion eraill na allai'r gwasanaeth fy helpu gyda nhw (gadewch yn wag os nad yw'n gymwys.)

Strongly agree – Cytuno'n gryf

Tend to agree – Tueddu i gytuno

Agree - Cytuno

Neither agree nor disagree – Ddim yn cytuno nac yn anghytuno

Tend to disagree – Tueddu i anghytuno

Disagree - Anghytuno

Strongly disagree - Anghytuno'n gryf

[What service did you want from us?] Pa wasanaeth oeddech chi ei eisiau gennym? Er enghraifft, sut oeddech chi eisiau i ni eich helpu?

Pa wasanaeth a roesom i chi mewn gwirionedd? Er enghraifft, sut rhoesom gymorth neu gyngor i chi?

A oeddech yn fodol ar sut rhoesom ni gymorth neu gyngor i chi?

A allai ein gwasanaeth fod yn well? Os felly, sut?

Diolch am neillto'r amser i roi adborth am eich syniadau.

Adran ddewisol – hepgorwch hon os nad oes gan y gwasanaeth Banel Dinasyddion.

Rydym bob amser yn chwilio am bobl i'n helpu i wella'n gwasanaeth. Mae ein Panel Dinasyddion yn grŵp sy'n dweud wrthym sut y gallwn wneud newidiadau er mwyn gwella'r gwasanaeth y mae pobl yn ei gael. Os ydych yn credu y gallech chi fod â diddordeb mewn cymryd rhan, llenwch eich manylion cyswllt a bydd rhywun mewn cysylltiad i siarad â chi ymhellach am y peth.



Cyfraddau Lwfans Tai Lleol – Gwynedd

Mae'r Lwfans Tai Lleol, neu **LTL** a delir i chi, yn dibynnu ym mha ardal LTL o fewn Gwynedd yr ydych yn byw ynddi, a'r nifer o ystafelloedd gwely y byddwch chi, a phawb arall sy'n byw gyda chi, eu hangen yn ôl y rheolau.

Fe elwir yr ardaloedd LTL yn Ardaloedd Marchnad Rhenti Eang, [**AMRE**], ac mae dwy AMRE o fewn Gwynedd o'r 1^{af} Chwefror 2010 ymlaen. Mae'r ardaloedd yma wedi eu hadolygu gan y Gwasanaeth Swyddog Rhenti o'r 1^{af} Chwefror 2010 ymlaen, yr oedd pump AMRE yn effeithio ar Wynedd cyn hyn.

Mae'r AMRE yng Nghymru wedi cael eu sefydlu gan y Gwasanaeth Swyddog Rhenti, sydd yn rhan o Lywodraeth Cynulliad Cymru, ac sy'n hollol annibynnol o Gyngor Gwynedd.

Mae'r graddfeydd LTL yn cael eu darparu'n flynyddol gan y Gwasanaeth Swyddog Rhenti o 1 Ebrill 2012, a byddant yn cael eu cyhoeddi ar ein gwefan bob tro y bydd y graddfeydd yn cael eu newid. ***Bydd y ffigyrau a ddangosir isod ar gyfer 1 Ebrill 2015 yn parhau mewn grym tan Ebrill 2016.***

I sefydlu pa raddfa ystafell wely sy'n berthnasol i chi, cyfrwch pob preswilydd unwaith yn unig, ac yn y grŵp cyntaf iddynt ymddangos ynddi isod. Caniateir un ystafell wely ar gyfer :

- pob cwpwl oedolyn (priod neu beidio)
- unrhyw oedolyn arall dros 16 oed
- unrhyw ddau blentyn o'r un rhyw o dan 16 oed
- unrhyw ddau blentyn o dan 10 oed yn ddifater o ba ryw ydynt
- unrhyw blentyn arall
- ystafell wely a ddefnyddir gan ofalwr (neu dîm o ofalwyr) nad yw'n byw yn eich cartref

Mae'r graddfeydd wythnosol yma yn berthnasol o **1 Ebrill 2015**.

Ardaloedd Marchnad Rhenti Eang [AMRE]	Maint yr eiddo sydd ei angen				
	1 Ystafell wely - rhannu cyfleusterau	1 Ystafell wely - hunan cynhaliol	2 Ystafell wely	3 Ystafell wely	4 Ystafell wely
Gogledd Orllewin Cymru	58.11	71.41	91.43	110.41	133.32
De Gwynedd	56.00	66.31	84.21	97.81	113.92

Noder nad oes cyfradd 5 ystafell wely o'r 1 Ebrill 2011. Gweler [Newidiadau i Fudd-dal Tai Tenantiaid Preifat - Ebrill 2011](#)

I ddarganfod ym mha **AMRE** yr ydych yn byw, gweler y map(iau) ar ein gwefan yn www.gwynedd.gov.uk/ neu gwnewch ymholiadau yn unrhyw un o'n swyddfeydd budd-daliadau.

Cysylltwch â ni os ydych yn meddwl fod y côd post ar unrhyw lythyr budd-dâl neu fil treth cyngor gennym ni yn anghywir, gallai hyn effeithio eich Budd-dâl Tai. Nid oes hawl apelio yn erbyn yr AMRE na'r gyfradd a ddefnyddir i gyfrifo Budd-dâl Tai, oni bai eu bod yn deillio o gamgymeriadau.