

Rhagair gan yr Arglwydd Freud

Mae'r cynlluniau peilot dan arweiniad awdurdodau lleol wedi rhoi cyfle unigryw i ni. Trwyddynt hwy, rydym wedi dysgu gwersi pwysig i ddylanwadu ar sut y dylai'r cymorth lleol ar gyfer Credyd Cynhwysol gael ei drefnu. Mae'r dysgu hwn yn cael ei ddefnyddio'n ymarferol wrth ddatblygu'r Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol. Hyderaf y bydd y Papur Dysgu Holi ac Ateb yn profi i fod yn werthfawr ac yn ddiddorol i bob awdurdod lleol a'u partneriaid.

Rwyf am iddo gefnogi eich paratodau ar gyfer gweithredu a darparu Credyd Cynhwysol yn lleol yn llwyddiannus. Bydd yn darparu sail gadarn i ddechrau trafodaethau lleol a datblygu'r dulliau mwyaf priodol ar gyfer eich ardal leol wrth greu eich partneriaethau llwyddiannus. Rwy'n sylweddoli nad oes un ateb penodol a bydd angen i bob partneriaeth i gael ei adeiladu i ymateb i'ch anghenion a heriau lleol penodol.

Mae awdurdodau lleol a chymdeithasau awdurdodau lleol - gyda chefnogaeth yr Adran Gwaith a Phensiynau, yr Adran Cymunedau a Llywodraeth Leol a Llywodraethau Cymru a'r Alban - wedi cydweithio'n agos gyda'i gilydd i'w gynhyrchu. Mae'n enghraifft wirioneddol a chadarnhaol o'r manteision o weithio ar y cyd ar lefel leol a chenedlaethol ac yn sail gadarn i adeiladu arno dros y misoedd sydd i ddod.

Mae'r Papur yn mynd i'r afael â nifer o gwestiynau allweddol y bydd pob awdurdod lleol yn awyddus i ddatblygu eu hatebion unigryw ar eu cyfer. Mae'n adlewyrchu gwir ddyfnder y dysgu a gasglwyd o bob rhan o'r cynlluniau peilot ers iddynt ddechrau yn yr hydref y llynedd, sydd wedi llywio nid yn unig y papur hwn, ond datblygiad ehangach Credyd Cynhwysol a'r gwaith o baratoi y Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol.

Ond dim ond rhan o'r dysgu ehangach sy'n mynd rhagddo i gefnogi gweithrediad llwyddiannus Credyd Cynhwysol yw hyn. O fewn fy adran i mae gennym barhad o weithrediad byw Credyd Cynhwysol mewn Ardaloedd Arbrol, y cyflwyno pellach o Credyd Cynhwysol mewn chwe lleoliad ychwanegol sydd eisoes wedi dechrau yn Hammersmith, Rygbi ac Inverness, gyda'r tair swyddfa arall yn dilyn erbyn gwanwyn 2014, a hefyd cyflwyno'r ymrwymiad hawlydd ar draws y DU erbyn y gwanwyn.

Gwn i fod llawer ohonoch yn awyddus i ddysgu o brofiadau'r cynlluniau peilot ac rwyf yn gobeithio y bydd y papur hwn yn ddefnyddiol ac yn llawn gwybodaeth. Fodd bynnag, rwyf yn cydnabod y bydd gwersi pwysig eraill yn deillio o'r cynlluniau peilot a thrwy waith arall sy'n mynd ymlaen o fewn yr Adran a'r Ganolfan Byd Gwaith. Felly, yn y Flwyddyn Newydd, byddwn yn cyhoeddi fersiwn bellach mwy cynhwysfawr a manwl o'r papur Holi ac Ateb hwn i adlewyrchu profiadau'r cynlluniau peilot yn llawn. Bydd yr ail fersiwn yn rhoi cipolwg ar ganfyddiadau'r cynlluniau peilot am yr hyn a weithiodd a'r hyn a beidiodd gweithio a pham, yn ogystal ag astudiaethau achos ac enghreifftiau o arfer da.

Bydd fy Adran yn parhau i weithio gyda'n partneriaid i gyflenwi dysgu ac yn sicrhau ei fod yn llywio fersiwn terfynol y Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol, a gweithrediad llwyddiannus Credyd Cynhwysol.

Ymateb i Her yr Arglwydd Freud

Cefndir

Cafodd deuddeg cynllun peilot dan arweiniad Awdurdodau Lleol, gan gynnwys partneriaeth rhwng Melton a Rushcliffe, eu dewis a'u lansio ym mis Medi 2012 am gyfnod o ddeuddeg mis. Nod y cynlluniau peilot yw cefnogi Credyd Cynhwysol i fynd yn fyw drwy gyflenwi dysgu a gwerthuso ynghylch gwaith mwy cydweithredol er mwyn lleihau'r cymorth canolig i'r hawlwy'r hynny y gallai fod angen rhywfaint o gymorth i ddod yn barod ar gyfer gwaith ac yn fwy abl i helpu eu hunain.

Ym mis Mehefin eleni estynnwyd y cynlluniau peilot am dri mis hyd at 31 Rhagfyr er mwyn rhoi mwy o amser i gasglu'r dysgu. Un o'r amodau dros yr estyniad oedd bod yr Arglwydd Freud wedi gofyn i'r cynlluniau peilot i gyd-ddatblygu cyfres o gwestiynau ac atebion y gallai'r gymuned Awdurdodau Lleol ehangach eu defnyddio i lunio eu darpariaeth leol o Gredyd Cynhwysol. Mae'r papur hwn yn allbwn cyntaf o'r gwaith hwnnw.

Gwerthusiad yr Adran Gwaith a Phensiynau o'r Cynlluniau Peilot

Ers eu lansio mae'r cynlluniau peilot wedi bod yn casglu dysgu sydd wedi cael ei rannu'n eang gydag awdurdodau lleol ac mae wedi llywio datblygiad Credyd Cynhwysol. Mae'r dysgu hwn wedi cael ei werthuso a'i sicrhau yn rheolaidd gan ddadansoddwyr yr Adran Gwaith a Phensiynau, a chyhoeddwyd eu canfyddiadau yn gynharach eleni mewn adroddiad gwerthuso interim.

Er bod yr adroddiad a gynhyrchwyd yn fewnol yn dangos tuedd fwy dadansoddol, mae'n ategu at y Papur Holi ac Ateb hwn. Gyda'i gilydd maent yn adeiladu darlun grymus o fanteision y cynlluniau peilot. Bydd yr Adran Gwaith a Phensiynau yn cyhoeddi adroddiad dadansoddol pellach yn ystod haf 2014, a fydd yn adlewyrchu'r cyfan o ganfyddiadau'r cynlluniau peilot.

Cysylltiadau â'r Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol

Y rhesymeg dros sefydlu'r cynlluniau peilot oedd i brofi'r elfennau amrywiol o gefnogaeth ymarferol i hawlwy'r Credyd Cynhwysol roeddem yn gwybod y byddai angen eu hailadrodd ar draws y partneriaethau LSSF ehangach. Trwy gynnal y cynlluniau peilot yn gynnar, mae wedi rhoi'r cyfle i ni ddysgu ar y cyd beth sy'n gweithio a'r hyn y dylem ei osgoi yn y dyfodol.

Mae'r dysgu hwn eisoes wedi dechrau cael ei rhannu ar draws awdurdodau lleol ac mae hefyd wedi'i ymgorffori o fewn fersiwn diweddaraf y Fframwaith. Ni fwriadwyd i'r cynlluniau peilot i ateb yr holl gwestiynau sy'n weddill, ond maent wedi tynnu sylw at y meysydd hynny lle rydym nawr yn gwybod bod angen i ni wneud mwy o waith i ddeall yn llawn y prosesau a'r cymorth y bydd eu hangen i sicrhau partneriaethau LSSF effeithiol a chadarn. Bydd y gwaith hwn yn rhan o strategaeth profi a threialu'r dyfodol a fydd yn cael ei gymryd ymlaen dros y misoedd nesaf.

Datblygu'r Cwestiynau

Mae'r cynlluniau peilot yn canolbwyntio ar ddarparu dysgu mewn pedwar maes allweddol a fydd o ddiddordeb i bob awdurdod lleol wrth ystyried gweithredu Credyd Cynhwysol. Y rhain yw:

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

Mewn gweithdy ym mis Mehefin gydag awdurdodau lleol peilot a rhanddeiliaid yr Adran Gwaith a Phensiynau gwnaethom ddatblygu drafft cychwynnol o gwestiynau allweddol yn canolbwyntio ar y pedair thema uchod. Yn dilyn y gweithdy, adolygwyd y cynnwys a chynhyrchwyd cyfres o gwestiynau y gwnaethom ni ac arweinwyr peilot gytuno arnynt ar y cyd.

Datblygu'r Atebion

Wrth ddatblygu ein dull o baratoi atebion i'r cwestiynau, roedd yn amlwg bod arweinwyr y cynllun peilot, tra'n gefnogol iawn, yn awyddus eu bod yn cydnabod yr ymagweddau gwahanol ar draws pob awdurdod lleol. Yn ogystal, roedd yn rhaid i'r atebion gynnwys manylion ar lefel strategol ac isel er mwyn ystyried y gynulleidfa eang y mae'r papur wedi'i anelu atynt. Cytunwyd gyda'r awdurdodau peilot y byddai ateb strategol lefel uchel, wedi'i gefnogi gan ofynion cymeradwyol, dymunol ac uchelgeisiol, yn bodloni anghenion pob awdurdod lleol ar bob lefel, a rhoi'r wybodaeth allweddol iddynt i ddatblygu eu cynlluniau ar gyfer gweithredu Credyd Cynhwysol.

Mae pob un o'r deuddeg peilot wedi cyfrannu at yr atebion drwy, yn y lle cyntaf, ddarparu ymatebion i bob un o'r cwestiynau a ofynnwyd, ac yn deillio o hynny paratowyd atebion "model". Ffurfiodd yr atebion model hyn sail y drafodaeth mewn gweithdy yng nghanol mis Medi a fynychwyd gan awdurdodau lleol peilot, cynrychiolwyr llywodraeth leol a rhanddeiliaid yr Adran Gwaith a Phensiynau. Adolygwyd cynnwys yr atebion yn y gweithdy drwy gyfres o Sioeau Masnach a roddodd gyfle i bob cynrychiolydd gyfrannu a dylanwadu ar yr ateb strategol lefel uchel ac ystyried yr elfennau cymeradwyol, dymunol ac uchelgeisiol. Yn dilyn y gweithdy, rhannwyd fersiwn ddiweddaraf yr atebion strategol ac elfennau cymeradwyol, dymunol ac uchelgeisiol gyda chynrychiolwyr ar gyfer cytundeb terfynol.

Rydym yn gobeithio y bydd y ddogfen hon yn fuddiol. Mae wedi'i gynllunio i ysgogi a llywio trafodaethau lleol. Rydym yn edrych ymlaen at dderbyn adborth gennych a allai helpu i ddatblygu'r fersiwn nesaf, ddisgwyllir iddo gael ei gyhoeddi yn gynnar yn 2014. O ddiddordeb arbennig yw unrhyw syniadau sydd gennych ynghylch cwestiynau ychwanegol neu wybodaeth bellach rydych yn credu y byddai'n ychwanegu gwerth i ddatblygiad eich partneriaethau lleol.

Bydd y fersiwn nesaf yn cynnwys astudiaethau achos ac enghreifftiau o arfer da, ac yn rhoi cipolwg ar ganfyddiadau'r cynlluniau peilot am yr hyn a weithiodd a'r hyn a beidiodd gweithio a pham. Yn ogystal, byddwn yn cynnwys offer, cynnyrch a chanllawiau yn seiliedig ar eich adborth am yr hyn rydych ei angen. Bydd y wybodaeth hon yn helpu i ddangos yr atebion i'r cwestiynau a chefnogi'r argymhellion.

Edrychwn ymlaen at dderbyn eich adborth ar y ddogfen.

E-bostiwch eich sylwadau a syniadau i ni yn [LALED.PILOTS @ DWP.GSI.GOV.UK](mailto:LALED.PILOTS@DWP.GSI.GOV.UK) erbyn dydd Mercher 8 Ionawr 2014.

Paratoi ar gyfer Gweithredu Credyd Cynhwysol

Cwestiynau ac Atebion Allweddol ar gyfer Awdurdodau Lleol

Mae cynlluniau peilot dan arweiniad Awdurdodau Lleol wedi bod yn profi amrywiaeth o ddulliau i hysbysu cynllunio a gweithredu Credyd Cynhwysol ac mae'r cwestiynau, atebion ac argymhellion hyn yn ganlyniad i'w profiadau gwirioneddol, ymarferol yn ystod y cyfnod peilot. Mae'r cynlluniau peilot hyn wedi casglu dysgu o'u gweithgareddau yn rheolaidd ac mae hyn wedi llywio nid yn unig y ddogfen hon, ond hefyd datblygiad ehangach Credyd Cynhwysol a'r Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol.

Cynhwysiant Digidol

Mae cynhwysiant digidol yn un o'r gofynion allweddol ar gyfer cyflawni Credyd Cynhwysol yn llwyddiannus. Mae angen i ni ddeall sut y gall partneriaethau lleol annog a chefnogi hawlwr i ddefnyddio gwasanaethau digidol a datblygu'r hyder y byddant yn gallu rheoli eu cais am Credyd Cynhwysol ar-lein, yn annibynnol.

Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 1

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

Ateb

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

Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 1 – Argymhellion

Argymhell yn Gryf

- Datblygu strategaeth newid sianel gorfforaethol/ cynhwysiant digidol ar gyfer eich ardal leol a ddylai ymgorffori'r holl bwyntiau isod.

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

Dymunol

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

Uchelgeisiol

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

=====

Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 2

Rhan 1

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

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

Ateb

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

Fforddiadwyedd

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

Lefel sgiliau

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

Hyder

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

Mynediad cyfyngedig at fand eang

- Diffyg argaeledd band eang, cyfyngiadau ac ystod band.

Diffyg ymddiriedaeth o systemau digidol

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

Galluoedd

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

Rhan 2

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

Ateb

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

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

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

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

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

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

Rhan 3

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

Ateb

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

Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 2 – Argymhellion

Argymell yn Gryf

- Gweithio gyda phartneriaid i fapio argaeledd mynediad rhyngwyd cyhoeddus gyda chymorth ar gael, manau cyswllt WiFi a band eang.
- Mapio cyfleoedd i hawlwyd i fynd ar gyrsiau a lefelau o gefnogaeth TG.
- Annog cyfrifon e-bost y gellir eu defnyddio a gynhelir gan gwsmeriaid.
- Casglu barn cwsmeriaid o ran edrych ar ddefnydd/ymdygiad presennol

- Sicrhau bod atebion ar gyfer methiannau TG yn enwedig lle mae dibyniaeth ar lenwi ffurflenni.
- Gosod cyfrifiaduron hunanwasanaeth mewn derbynfeydd ar gyfer cwsmeriaid
- Band eang ehangach sy'n fforddiadwy gyda lefelau cysylltu gofynnol

Dymunol

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

Uchelgeisiol

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

=====

Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 3

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

Ateb

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

Cynhwysiant Digidol Cwestiwn 3 – Argymhellion

Argymell yn Gryf

- Ymgysylltu â staff gan gynnwys canfyddiad staff presennol, hyfforddiant, ymwybyddiaeth, cynllunio datblygiad a pherchnogaeth
- Cyfathrebu manteision i gwsmeriaid ac i'r sefydliad o wasanaethau ar-lein i'r staff a'r cyhoedd.
- Cyflwyno mesurau i nodi llwyddiant a rhoi adborth rheolaidd ar gyflawniadau ac effaith y nifer sy'n defnyddio gwasanaethau digidol.
- Gwasanaethau sy'n addas i bwrpas, yn ddibynadwy ac yn hawdd llywio drwyddynt.

- Dileu dulliau amgen o wneud cais/cysylltu lle y bo'n briodol a thrwy hynny ddarparu mwy o amser i helpu i gefnogi hawlydd sydd ag anghenion cymhleth.

Dymunol

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

Uchelgeisiol

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

=====

Cynhwysiant Ariannol

Bydd gweithredu Credyd Cynhwysol yn nodi newid allweddol i hawlwr oherwydd y cânt un taliad misol yn hytrach na thaliadau wythnosol neu bob pythefnos fel y system bresennol. Mae'n bwysig bod yr Adran Gwaith a Phensiynau, awdurdodau lleol a phartneriaid yn deall y math o gymorth ariannol y gall wahanol grwpiau o hawlwr fod ei angen, pwy sydd yn y sefyllfa orau i ddarparu'r gefnogaeth a'r dull mwyaf effeithiol o ddarparu.

Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 1

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

Ateb

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

Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 1 Argymhellion

Argymell yn Gryf

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

Dymunol

- Cael strategaeth cynhwysiant ariannol manwl
- Gweithio gydag Undebau Credyd Lleol a banciau ar y stryd fawr i gynnig cynnyrch ariannol fforddiadwy
- Defnyddio arbenigedd Cyngor Ar Bopeth/Money Advice Service/Awdurdod Lleol wrth ddatblygu sesiynau ymwybyddiaeth a chynnyrch ariannol
- Mae angen i'r iaith a ddefnyddir mewn cyfathrebiadau i gwsmeriaid fod yn gywir ac wedi'i dargedu i'w sefyllfa, h.y. a yw'n rheoli dyledion, rheoli arian neu reolaeth ariannol?
- Gall diweddarau gwefannau a darparu dolenni i offer a chyrrff cyllidol perthnasol helpu
- Rhannu adnoddau/eiddo drwy'r ymagwedd aml-asiantaethol
- Hyrwyddwyr ariannol i fod ar gael (yn enwedig mewn ardaloedd gwledig).

Uchelgeisiol

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

Cynhwysiant Ariannol Cwestiwn 2

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

Ateb

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

Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 2 Argymhellion

Argymell yn Gryf

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

Dymunol

- Defnyddio barn cwsmeriaid i ddeall sut mae'n well gan grwpiau penodol i ni gysylltu â hwy (e.e. canfuwyd bod cyswllt personol â chwsmeriaid yn cael gwell effaith)
- Normaledd gymdeithasol o arfer da ym maes cyfathrebu, e.e. "90% o boblogaeth y DU yn gwneud taliadau uniongyrchol gan ei fod yn gyflym, yn hawdd ac yn gyfleus"

- Gwasanaethau cymorth ar gael ar y pwynt cyswllt neu'n fuan iawn wedi hynny, i osgoi problemau waethygu
- Mynd i gymunedau gan gyflwyno sioeau teithiol os yw eich demograffig angen hynny
- Darparu cymorth cyfrinachol mewn lleoliadau addas heb ofni torri cyfrinachedd
- Deall dyheadau cwsmeriaid a'u helpu i adnabod sut y gall problemau ariannol atal eu cyrhaeddiad h.y. cyfrifiannell gwell eu byd.

Uchelgeisiol

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

=====

Cynhwysiant Ariannol Cwestiwn 3

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

Ateb

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

Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 3 Argymhellion

Argymell yn Gryf

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

- Darparu cysylltiadau ar yr holl wefannau partner i gynhyrchion rheoli ariannol h.y. Money Advice Service neu gyfeirio at grwpiau ymgynghorol.

Dymunol

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

Uchelgeisiol

- Cymell cymorth rheoli ariannol a chyfrifon cyllidebu cysylltiedig
- Defnyddio Hyrwyddwyr Ariannol Cymunedol (e.e. cyfrifwyr wedi ymddeol / bancwyr ac ati) fel gwirfoddolwyr
- Ariannu cwsmeriaid sydd wedi bod trwy'r 'daith ariannol' i ddod yn eiriolwyr o'r gwasanaeth rydym yn ceisio ei gyflenwi
- Addysgu plant am bwysigrwydd gwaith, arian a sgiliau ariannol - dylanwadu ar rieni
- Darparu arian partneriaeth ar gyfer ymgyrchoedd marchnata i gynyddu cyfeirio ac ati.
- Arian ar gael i 'gyflogi' gweithwyr proffesiynol h.y. Cyngor Ar Bopeth, Money Advice Service i ddyfeisio hyfforddiant/cynnyrch a/neu gyngor wyneb yn wyneb ar y safle ar reolaeth ariannol.

=====

Cynhwysiant Ariannol Cwestiwn 4

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

Ateb

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

Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 4 Argymhellion

Argymell yn Gryf

- Ymarfer mapio gwasanaethau cynghori ledled yr ardal

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

Dymunol

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

Uchelgeisiol

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

=====

Cynhwysiant Ariannol Cwestiwn 5

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

Ateb

Mae angen i bartneriaethau greu newid diwylliannol o ran meddwl ar gyfer cwsmeriaid a sefydliadau i ledu'r agwedd nad 'uchafu budd-daliadau' yw'r norm bellach ac mai 'mwyhau incwm' yw'r ffordd ymlaen, gan hyrwyddo gwaith fel yr elfen allweddol ar gyfer pobl i fod yn well eu byd a symud o

ddibyniaeth i annibyniaeth. Dylai'r newid diwylliannol hyn gael ei gefnogi gan ystod o gynnyrch i ddiwallu anghenion cwsmeriaid lleol, cynyddu cyflogadwyedd a sgiliau.

Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 5 Argymhellion

Argymell yn Gryf

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

Dymunol

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

Uchelgeisiol

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

=====

Cynhwysiant Ariannol Cwestiwn 6

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

Ateb

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

Cynhwysiant Ariannol - Cwestiwn 6 Argymhellion

Argymell yn Gryf

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

Dymunol

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

- Gwneud presenoldeb mewn hyfforddiant ariannol yn un o ofynion derbyn Taliad Tai Yn Ôl Disgresiwn /Taliadau Lles Lleol a chosbi troseddwyr ailadroddus sy'n anwybyddu'r cymorth a ddarperir.

Uchelgeisiol

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

Gweithio Mewn Partneriaeth

Yn unol â'r Fframwaith Gwasanaethau Cymorth Lleol a gyhoeddwyd ym mis Chwefror, mae gwaith eisoes wedi dechrau mewn nifer o ardaloedd awdurdodau lleol i adeiladu ar weithio gyda phartneriaid lleol i strwythuro a darparu gwasanaethau sydd wedi'u canolbwyntio'n fwy ar gwsmeriaid, integredig i baratoi ar gyfer y credyd cynhwysol. Mae angen i ni ddeall y cyfuniad o asiantaethau sy'n gwneud hyn yn werth chweil a'r problemau dan sylw.

Gweithio Mewn Partneriaeth – Cwestiwn 1

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

Ateb

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

Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 1 - Argymhellion

Argymell yn Gryf

- Deall a sicrhau cydymffurfio â'r holl ofynion deddfwriaethol.
- Cael cytundeb gan y cwsmer y gellir rhannu eu gwybodaeth gyda gwasanaethau/partneriaid perthnasol yn y modd mwyaf diogel ar gyfer rhannu gwybodaeth bersonol
- Deall pa wybodaeth y mae eich partneriaid yn ei chadw ac sydd ei hangen ar gyfer eu hawlwyf

- Sicrhau cytundeb gyda'r holl bartneriaid ar yr ystod o ffordd y bydd y data yn cael ei ddefnyddio ac y bydd rhannu rhwng mwy nag un partner (dau gyfeiriad ffordd)
- Tawelu meddwl partneriaid bod y bwriad o rannu data yn y cyddestun hwn yn fuddiol i'r cwsmer
- Fel rhan o'r ymrwymiad lefel uchel mae angen digon o allu ac adnoddau i fynd i'r afael â rhannu data
- Sicrhau bod gwybodaeth o ansawdd da yn cael ei gynnal a'i rannu'n gyson.

Uchelgeisiol

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

=====

Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 2

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

Ateb

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

Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 2 - Argymhellion

Argymell yn Gryf

- Deall anghenion cwsmeriaid lleol
- Nodi partneriaid priodol a sefydlu, deall a cheisio dylanwadu ar eu gallu
- Gwerthuso llwyddiant o ddiwallu anghenion hawlwyd ac effeithiolrwydd y gweithgareddau partneriaeth
- Casglu a dadansoddi gwybodaeth reoli i nodi a rheoli uchafbwyntiau ac isafbwyntiau'r galw.
- Ddiffinio'r holl rolau a chyfrifoldebau partneriaid

- Trefniadau llywodraethu clir, gan gynnwys gwneud penderfyniadau tryloyw ac ymatebol, e.e. Grŵp Llywio Partneriaeth reolaidd neu gyfarfodydd cyswilt partner unigol rheolaidd
- Cynrychioli anghenion pob grŵp sy'n agored i niwed
- Dylai partneriaethau sicrhau ymdriniaeth ddaearyddol
- Cynnwys amrywiaeth o adrannau Awdurdod Lleol e.e. Gwasanaethau Cymdeithasol, Tai ac ati

Dymunol

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

Uchelgeisiol

- Ymestyn partneriaeth i gynnwys awdurdodau lleol cyfagos
- Cyllidebau cymunedol

=====

Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 3

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

Ateb

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

Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 3 - Argymhellion

Argymell yn Gryf

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

Dymunol

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

- Cynyddu'r ystod o wasanaethau sydd ar gael ar-lein
- Sefydliadau i rannu llety
- Darparu gwasanaethau allgymorth

Uchelgeisiol

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

=====

Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 4

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

Ateb

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

Gweithio Mewn Partneriaeth Cwestiwn 4 - Argymhellion

Argymell yn Gryf

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

Dymunol

- Rhoi cyfle i gwsmeriaid cael mynediad wyneb yn wyneb at nifer o bartneriaid cwsmeriaid o un lleoliad o dro i dro
- Creu cyfleoedd i staff rheng flaen i gysgodi/gyfarfod â'i gilydd a rhannu arfer da
- Y gallu i weld pobl mewn lleoliadau gwahanol (daearyddol)

- Dylunio gwefan hunanwasanaeth ymroddedig hawdd i'w ddefnyddio yn cynnwys gwasanaethau pob partner
- Datrysiad technoleg symudol briodol yn eu lle
- Y gallu i ddarparu gwasanaethau yn eu cartrefi ei hunain

Uchelgeisiol

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

=====

Brysbennu

Brysbennu yw'r broses i asesu anghenion hawlwyd yn y pwynt cyswllt cyntaf ac i nodi hawlwyd sydd angen cymorth ychwanegol ar bwynt cynharaf yn nhaith hawlwyd. I rai, bydd hyn ond i gyfeirio hwy at y pwynt mynediad digidol agosaf, tra i eraill bydd yn ddechreuad cymorth un i un a chyfeiriad at gymorth priodol.

Brysbennu Cwestiwn 1

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

Ateb

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

Brysbennu Cwestiwn 1 Argymhellion

Argymell yn Gryf

- Partneriaeth gwaith cryf rhwng yr awdurdod lleol, Adran Gwaith a Phensiynau a phartneriaid gyda nodau ac amcanion clir.
- Diwylliant o weithio gyda'r unigolyn i asesu angen yn hytrach na dweud wrth yr unigolyn yr hyn sydd ei angen arnynt
- Proses brysbennu cychwynnol syml ar gyfer pob cwsmer sy'n gallu adnabod y rhai sydd fwyaf agored i niwed

- Datblygu proses brysbennu wyneb yn wyneb ar gyfer y rhai sydd fwyaf agored i niwed, gan gynnwys cwestiynau brysbennu sy'n cwmpasu agweddau lluosog fel tai, cyflogaeth a sgiliau, cynhwysiant digidol, iechyd corfforol a meddyliol, hyder/gwydnwch, cynhwysiant ariannol a fydd yn nodi anghenion a rhwystrau i waith cwsmeriaid yn gyflym.
- Staff sydd wedi'i hyfforddi i ganolbwyntio ar y cwsmer yn effeithiol sydd yn meddu ar wybodaeth eang o wasanaethau cymorth sydd ar gael ac yn gwybod yn union beth y mae partneriaid darpariaeth yn ei darparu

Dymunol

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

Uchelgeisiol

- Gallai'r un broses brysbennu arwain at sawl asiantaeth yn sicrhau bod cwsmeriaid yn derbyn gwasanaeth cyson gwaeth ble maent yn eu cyflwyno.

=====

Brysbennu Cwestiwn 2

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

Ateb

Bydd proses brysbennu effeithiol yn galluogi sefydliad i ddeall anghenion cyfannol y cwsmer, gan ddarparu lefel briodol a chost effeithiol o gefnogaeth. Bydd yn galluogi'r bartneriaeth i ganolbwyntio cefnogaeth ddwys ar y cwsmeriaid sydd ei angen fwyaf. Lle caiff anghenion cwsmer penodol eu nodi

yn y pwynt cyswllt cyntaf, gall yr ymyriadau cywir gael eu cynnig i greu taith y cwsmer wedi'i dargedu'n well sy'n osgoi dyblygu darpariaeth.

Brysbennu Cwestiwn 2 Argymhellion

Argymell yn Gryf

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

Dymunol

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

Uchelgeisiol

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

Brysbennu Cwestiwn 3

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

Ateb

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

Brysbennu Cwestiwn 3 Argymhellion

Argymell yn Gryf

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

Dymunol

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

Uchelgeisiol

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

=====

Brysbennu Cwestiwn 4

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

Ateb

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

Brysbennu Cwestiwn 4 Argymhellion

Argymell yn Gryf

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

Dymunol

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

Uchelgeisiol

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

=====