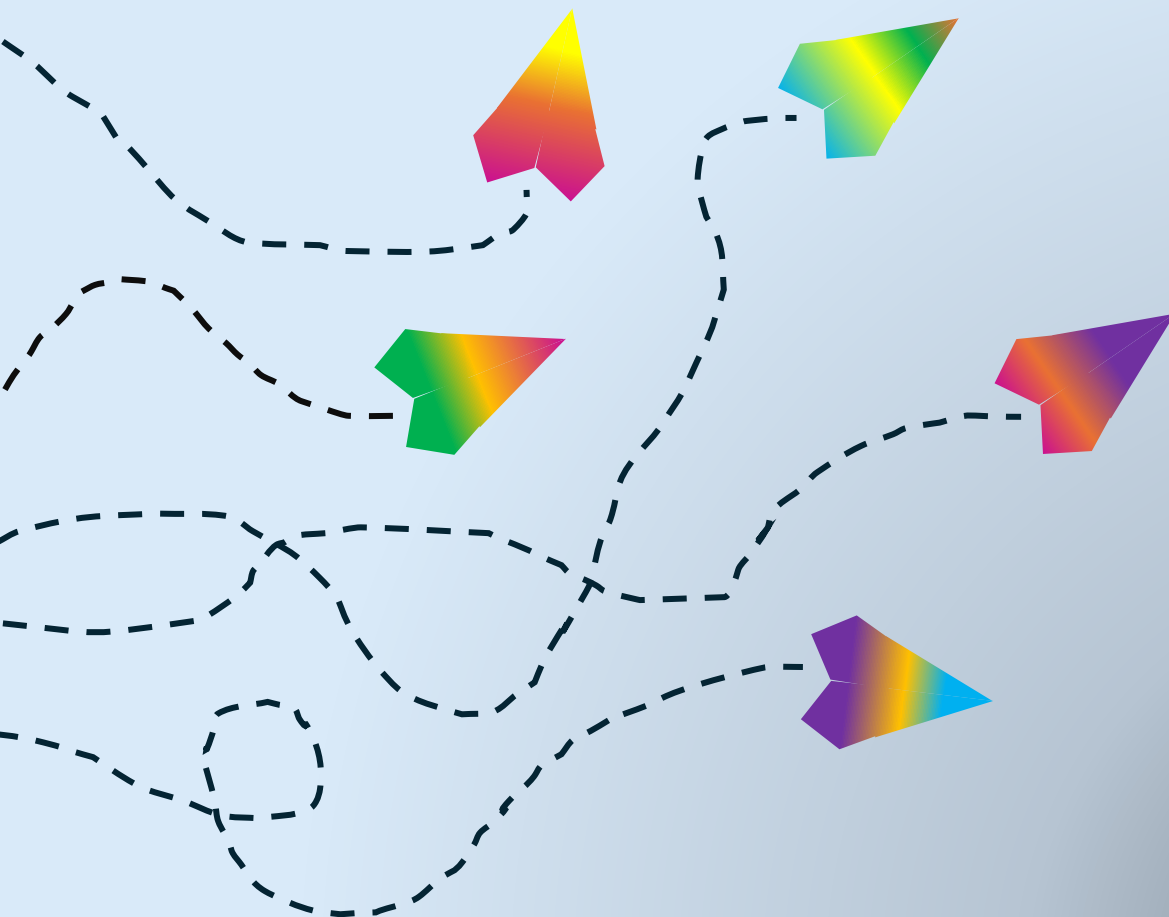




Adran Gwaith
a Phensiynau



Cymorth Uwch i Gwsmeriaid

Gan ddarparu cymorth a thrawsnewid i helpu
cwsmeriaid yr Adran Gwaith a Phensiynau sydd ag
anghenion cymorth ychwanegol

Cynnwys

Rhagair	3
Beth yw Cymorth Uwch i Gwsmeriaid (ACS)	4
Darparu cymorth i Gwsmeriaid a nodi cyfleoedd dysgu	6
Gweithio i gynyddu tryloywder Cymorth Uwch i Gwsmeriaid	7
Darparu cymorth i gwsmeriaid	8
Nodi pryd y bydd angen cymorth ychwanegol ar rywun	11
Cryfhau gallu ein pobl	13
Bod yn sefydliad sy'n dysgu	16
Ymrwymiad ACS i ddarparu cymorth i gwsmeriaid sy'n agore i niwed	18
Sut i gael help os oes angen cymorth ychwanegol arnoch	19

Rhagair

Croeso i'r cyhoeddiad cyntaf Cymorth Uwch i Gwsmeriaid (ACS) cyntaf. Nod y cyhoeddiad blynyddol hwn yw egluro sut mae'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP), trwy ei Thimau Profiad Cwsmeriaid ACS, yn helpu cwsmeriaid y mae angen cymorth ychwanegol arnynt, sut mae'n dysgu o brofiadau cwsmeriaid ac yna'n archwilio ffyrdd o wella ei gwasanaethau i bawb.

Byddwn yn gwneud hyn trwy rannu rhai o'r pethau yr ydym eisoes wedi'u cyflenwi yn y flwyddyn weithredol 2023 i 2024, pethau rydym yn eu gwneud yn awr, a phethau yr ydym yn anelu at eu gwneud yn y dyfodol yn y pedwar maes hyn:

Darparu cymorth i gwsmeriaid

Rydym yn darparu haen ychwanegol o gymorth i gwsmeriaid agored i niwed, gan gyflenwi help arbenigol a gweithio ar y cyd gydag asiantaethau allanol i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael y cymorth ychwanegol sydd ei angen arnynt.

Nodi pan fod angen cymorth ychwanegol ar unigolyn

Nid yw ein cwsmeriaid bob amser yn dweud wrthym, neu efallai nad ydynt yn ymwybodol, bod angen cymorth ychwanegol arnynt, sy'n golygu bod angen i ni ddod o hyd i ffyrdd newydd o nodi cwsmeriaid fel y gallant gael yr help sydd ei angen arnynt.

Cryfhau gallu ein pobl

Rydym yn buddsoddi yn y dysgu a datblygu y mae ein cydweithwyr yn eu cael, er mwyn rhoi'r sgiliau a'r wybodaeth sydd eu hangen arnynt i ddarparu cymorth effeithiol i'n cwsmeriaid agored i niwed.

Bod yn sefydliad sy'n dysgu

Rydym am ddysgu o bethau nad ydynt wedi mynd cystal ag y dylent, a bydd gwella ein gwasanaethau a'n cymorth yn barhaus yn allweddol i wella pethau i'n cwsmeriaid agored i niwed.

Rwyf yn gobeithio y bydd y cyhoeddiad hwn yn helpu magu dealltwriaeth ac yn darparu tryloywder ynghylch y gwaith y mae ACS yn ymdrechgu i'w gyflenwi i wella bywydau ein cwsmeriaid agored i niwed.



**Robert Currens – Dirprwy
Gyfarwyddwr Cymorth Uwch i
Gwsmeriaid**

Beth yw Cymorth Uwch i Gwsmeriaid

Gan fod DWP yn deall ac yn cydnabod bod angen cymorth ychwanegol ar gwsmeriaid agored i niwed ar wahanol adegau yn eu bywydau, gwnaethom greu'r tîm Cymorth Uwch i Gwsmeriaid (ACS) o fewn ein Cyfarwyddiaeth Profiad Cwsmer i ganolbwyntio ar sicrhau ein bod yn helpu ein cwsmeriaid mwyaf agored i niwed, ar draws ein holl wasanaethau.

Ers ei gyflwyno, mae ACS wedi esblygu yn unol ag anghenion cwsmeriaid a DWP gan ddefnyddio'r data, y dystiolaeth a'r mewnwelediad o'i weithgareddau i ddysgu a gweithredu'n effeithiol, i ddarparu gwell cymorth a chanlyniadau i'w gwsmeriaid mwyaf agored i niwed. Mae ACS yn cynnwys pedwar tîm sy'n darparu cymorth mewn gwahanol ffyrdd:

Tîm Uwch Arweinwyr Cymorth Uwch i Gwsmeriaid a Chyflenwi Gweithredol



Mae gennym rwydwaith o Uwch Arweinwyr Cymorth Uwch i Gwsmeriaid (ACSSLs) ledled Prydain Fawr, sy'n hyfforddi ac yn mentora cydweithwyr DWP, ar draws ein gwasanaethau, i roi cymorth i gwsmeriaid sy'n wynebu, neu sydd mewn perygl o fod yn agored i niwed. Trwy gefnogi cydweithwyr i gymryd y camau cywir ar yr adeg iawn, maent yn helpu i atal achosion rhag cynyddu i bwynt risg. Mae ACSSLs hefyd yn gweithio gyda sefydliadau y tu allan i DWP (e.e. Awdurdodau Lleol) i alluogi dull amlasiantaeth pan fo'n briodol i gwsmeriaid.

Mae ein Tîm Cyflenwi Gweithredol ACS canolog yn cefnogi ACSSLs trwy brysennu atgyfeiriadau a wnaed gan gydweithwyr DWP, i sicrhau bod yr holl gymorth a phrosesau presennol wedi'u hystyried, gan uwchgyfeirio'r achosion cwsmeriaid hynny lle mae angen cefnogaeth ACSSL.

Tîm Porth Ymweld ACS



Mae'r tîm yn cefnogi'r Gwasanaeth Ymweld DWP cenedlaethol i ddarparu cymorth wyneb yn wyneb i gwsmeriaid nad ydynt yn gallu cael mynediad at wasanaethau'r adran mewn unrhyw ffordd arall. Efallai y bydd angen yr ymweliadau hyn oherwydd bod gan y cwsmer anghenion cymhleth, yn anabl, yn berson ifanc agored i niwed sy'n gwneud cais am y tro cyntaf, nad oes ganddynt unrhyw un arall i'w gefnogi, neu na all wneud cais am fudd-daliadau mewn unrhyw ffordd arall.

Gellir gwneud atgyfeiriadau ymweld gan gydweithwyr rheng flaen DWP a sefydliadau allanol, er enghraifft Cyngor ar Bopeth, Age Cymru ac Awdurdodau Lleol. Mae Tîm Porth Ymweld ACS yn derbyn ac yn brysennu pob atgyfeiriad, gan sicrhau bod gan y Swyddog Ymweld yr holl wybodaeth angenrheidiol i ategu ymweliad effeithiol. Mae'r tîm yn profi opsiynau i gefnogi'r Gwasanaeth Ymweld ymhellach hefyd, gan gynnwys bwrw ymlaen â mathau penodol o ymweliadau trwy alwadau ffôn, fel Gwiriadau Hawliau Budd-daliadau.

Beth yw Cymorth Uwch i Gwsmeriaid

Tîm Achosion Difrifol



Mae'r Tîm Achosion Difrifol yn helpu i leihau'r risg ac atal achosion difrifol pellach trwy adolygu achosion mwyaf difrifol DWP trwy Adolygiadau Prosesau Mewnol (IPRs), sy'n adolygiadau mewnol manwl, sy'n edrych ar ble a pham mae profiad y cwsmer wedi methu â'r safonau disgwyliedig ac yn gosod camau gweithredu clir ar gyfer gwella.

Mae'r tîm hefyd yn cefnogi adolygiadau allanol a gynhelir trwy Fyrddau Diogelu Oedolion (Pwyllgorau Amddiffyn Oedolion yn yr Alban) ac Adolygiadau Marwolaethau sy'n Gysylltiedig â Chamdrin Domestig, gan ddarparu'r wybodaeth sydd ei hangen ar ein ACSSLs wrth gynrychioli DWP yn yr adolygiadau hyn. Mae'r tîm hefyd yn gyfrifol am ddeall a nodi risgiau sy'n seiliedig ar dystiolaeth a rhannu'r mewnwelediad hwn gyda chydweithwyr ar draws DWP trwy gyfarfodydd rhanddeiliaid rheolaidd, gan gynnwys Panel Achosion Difrifol DWP, i sicrhau blaenoriaethu gweithgareddau i wella profiadau cwsmeriaid sy'n agored i niwed.

Trawsnewid ACS



Fel adran rydym yn ymdrechu i fod yn sefydliad sy'n dysgu, ac rydym wedi ymrwmo i wella'r gwasanaeth a'r gefnogaeth rydym yn ei ddarparu i gwsmeriaid. Crëwyd Tîm Trawsnewid ACS i ganolbwyntio ar y newidiadau sy'n ceisio gwella sut y gallwn nodi a chefnogi ein cwsmeriaid mwyaf agored i niwed. Mae'r tîm yn gwneud hyn trwy gymryd yr holl bethau rydym wedi'u dysgu ar draws ACS ac yna gweithio gyda gwahanol dimau ar draws DWP i wneud gwelliannau i'r hyn rydym yn ei wneud a sut rydym yn ei wneud, ac mae enghreifftiau ohonynt wedi'u cynnwys yn y cyhoeddiad hwn.

Mae'r tîm hefyd yn gyfrifol am edrych ar sut rydym yn cynyddu tryloywder y gwaith a gymerir ymlaen ar draws y timau ACS, tra'n diogelu gwybodaeth bersonol, ac weithiau sensitif, y cwsmeriaid hynny yr ydym yn eu cefnogi a'r achosion difrifol rydym yn dysgu ohonynt.

Darparu cymorth i gwsmeriaid a nodi cyfleoedd dysgu

Gwelliant parhaus sy'n seiliedig ar dystiolaeth

Mae'r data a'r dystiolaeth rydym yn eu casglu yn bwysig ac yn ein helpu i ddeall ble y gallwn wneud gwelliannau i brofiad y cwsmer. Rydym yn defnyddio'r hyn rydym yn ei gasglu o'r gwaith y mae ACS yn ei wneud, i adrodd stori'r hyn rydym wedi'i ddysgu fel y gall timau a chydweithwyr DWP weithio gyda'i gilydd i wneud gwelliannau ac atal yr un pethau rhag digwydd eto.

Gallai hyn fod yn ganfyddiad allweddol a nodwyd o IPR, dystiolaeth o faterion neu amgylchiadau a nodwyd trwy'r gefnogaeth y mae ein ACSSLs a'n swyddogion ymweld yn ei ddarparu, neu sefyllfaoedd a nodwyd trwy waith rhagweithiol i nodi a chefnogi cwsmeriaid agored i niwed.

Ar ôl i ni nodi maes posibl i'w wella, mae'r tîm yn edrych ar ba welliannau y gellid eu gwneud, a phwy y gallai weithio ar y cyd â nhw ar draws yr adran i wneud i hyn ddigwydd.

Mae rhai o'r gwelliannau hyn yn cael eu cyfeirio at y Panel Achosion Difrifol (Y Panel) i'w trafod ac am ei gefnogaeth i gyflenwi newid yn yr adran. Mae rhagor o wybodaeth am y Panel Achosion Difrifol ar gael ar GOV.UK yn: [DWP Serious Case Panel - GOV.UK](#).

Yn y tudalennau canlynol, rydym yn rhannu rhai enghreifftiau gyda chi, fel y gallwn ddangos sut rydym yn dysgu o brofiadau ac amgylchiadau cwsmeriaid, a sut rydym yn defnyddio hyn i wella ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid.



Gweithio i gynyddu tryloywder Cymorth Uwch i Gwsmeriaid

Rydym yn gwybod bod deall y gefnogaeth y gallwn ei chynnig, a'r hyn rydym yn ei wneud i wella'r gwasanaeth rydym yn ei ddarparu i bobl agored i niwed, yn bwysig. Mae cynyddu tryloywder o hyn yn rhywbeth y mae'r Panel Achosion Difrifol wedi'i gefnogi'n gryf. Am y rheswm hwn mae ACS wedi bod yn gweithio'n galed, mewn nifer o feysydd, i ddangos i chi yr hyn yr ydym wedi'i wneud ac y byddwn yn ei wneud, yn ogystal â'ch helpu i ddod o hyd i gefnogaeth pan fydd ei angen arnoch..

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol DWP (ARA)

Dechreuon ni rannu gwybodaeth ACS yn [ARA 2022-2023](#), gan rannu data allweddol a oedd yn tynnu sylw at y gwaith gwerthfawr a wnaethom y flwyddyn honno. Adeiladwyd ar hyn yn [ARA 2023-2024](#), a roddodd rywfaint o fewnwelediad i Wasanaeth Ymweld DWP am y tro cyntaf, ac rydym yn bwriadu parhau i gyhoeddi gwybodaeth bwysig yn adroddiadau'r blynyddoedd i ddod.

Y Cyhoeddiad ACS

Yn dilyn llwyddiant yr hyn yr ydym wedi'i rannu hyd yn hyn, rydym wedi ysgrifennu'r cyhoeddiad hwn i roi mwy o fanylion i chi am y gwaith a wnawn a'r canlyniadau rydym wedi'u cyflenwi. Mae hyn i ddangos mwy na niferoedd yn unig i chi, rydym am i chi weld sut mae'r tîm ymroddedig hwn yn cyflawni newid i wneud pethau'n well i'n cwsmeriaid mwyaf agored i niwed.

Cyhoeddi Gwybodaeth IPR

Rydym wedi dechrau gweithio ar ffyrdd y gallwn gyhoeddi rhywfaint o wybodaeth IPR i helpu i gynyddu tryloywder ar yr hyn rydym wedi'i ddysgu o adolygu ein ffyrdd o weithio, yn ogystal â'r camau rydym yn eu cymryd o ganlyniad i hyn. Ochr yn ochr â chyhoeddi gwybodaeth am IPRs mwy diweddar, rydym hefyd yn bwriadu cyhoeddi rhywfaint o wybodaeth hanesyddol fel y gallwn ddangos yn agored, y gwelliannau rydym wedi'u gwneud i'n gwasanaethau yn dilyn yr hyn yr ydym wedi'i ddysgu o'n hachosion difrifol.

GOV.UK

Rydym eisoes wedi cyflwyno ein tudalen GOV.UK '[Cael cymorth a chefnogaeth ychwanegol i reoli eich budd-daliadau neu bensiwn](#)', er mwyn helpu dinasyddion i lywio a deall y cymorth y gall DWP ei ddarparu. Bwriedir hefyd y bydd modd defnyddio'r tudalennau hyn i ddarparu mwy o wybodaeth a chefnogaeth yn y dyfodol fel y gall ein cwsmeriaid ddod o hyd i'r wybodaeth a'r help sydd eu hangen arnynt yn hawdd.

Darparu cymorth i gwsmeriaid

Profi
Gwasanaeth
Ymweld mwy
hyblyg a hygyrch

“
Cydweithiwr
sy'n ymweld:

"Roedd y fantais
o adeilad sy'n
cael ei gydleoli
â'r awdurdod
lleol yn caniatáu
i gydweithwyr
Ymweld gefnogi
cwsmeriaid
mewn ffordd fwy
holistaidd."
”

Mae gennym rwydwaith o dros 600 o swyddogion ymweld ac mae ein Gwasanaeth Ymweld yn helpu'r rhai nad ydynt yn gallu cael mynediad at wasanaethau DWP mewn unrhyw ffordd arall, efallai oherwydd bod ganddynt anghenion cymhleth, neu o bosibl nad oes ganddynt unrhyw un i'w cefnogi. Gallai hyn gynnwys eu helpu i wneud cais am fudd-dal neu helpu gyda chais sy'n parhau, neu gyflwyno llythyr penderfyniad a gwneud yn siŵr eu bod yn deall y cynnwys yr hyn y mae hyn ei olygu iddynt.

Yn flaenorol, roedd yr ymweliadau hyn yn digwydd yn bennaf yng nghartref yr unigolyn, ond rydym wedi dysgu efallai nad yw hyn yn addas i bawb, ac mae angen mwy o ddewis ar rai pobl gyda sut maent yn ymgysylltu â ni. Yr hyn sy'n bwysicaf i ni yw bod yna opsiynau, a bod pobl yn teimlo mor gyfforddus â phosibl pan fyddwn yn eu gweld.

Rydym yn profi gwahanol ffyrdd o gynnig Gwasanaeth Ymweld mwy hyblyg, sy'n diwallu anghenion pobl yn well. Mae hyn yn cynnwys gwasanaeth wyneb yn wyneb wedi'i leoli o fewn adeiladau partneriaid DWP.

Bydd hyn yn golygu y gall y rhai sydd angen y gwasanaeth ymweld, neu'r rhai sy'n eu cefnogi, ein gweld mewn adeilad DWP neu efallai adeilad sefydliad arall, fel swyddfa'r Awdurdod Lleol, os yw'n fwy cyfleus, lle gallant gael mynediad at sawl gwasanaeth o dan un to. Rydym hefyd yn edrych ar gynnig apwyntiadau ffôn neu apwyntiadau rhithwir trwy alwadau fideo ar-lein, diogel.

Bydd gwasanaeth ymweld mwy hyblyg, o'r math hwn, yn golygu y gallwn weld pobl yn gyflymach, rhoi iddynt y dewis sydd ei angen arnynt, y gefnogaeth maent ei heisiau, mewn ffordd sy'n addas iddynt.

Darparu cymorth i gwsmeriaid

Mae ACS yn gweithio gyda sefydliadau a phartneriaid allanol, gan helpu cwsmeriaid DWP y mae angen cymorth ychwanegol arnynt

Mae datblygu perthnasoedd â phartneriaid allanol yn rhan allweddol arall o rôl ACSSL. Mae'r partneriaid hyn yn y rhai sy'n gweithio gyda'n cyd-gwsmeriaid, a pob un ohonynt yn darparu help a chymorth arbenigol lle bo angen.

Mae'r perthnasoedd hyn yn gyswllt hanfodol i DWP, gan eu bod yn gwella'r ffordd rydym yn gweithio gyda'n gilydd i gefnogi cwsmeriaid. Maent yn brosesau ddwyffordd, a bydd ein partneriaid allanol yn dod â ni i mewn pan fyddant yn meddwl bod angen ein help i gefnogi cwsmer maent yn gweithio gyda nhw.

Isod mae ychydig o enghreifftiau o sut mae ACSSLs wedi ymuno ag asiantaethau allanol i gael ein cwsmeriaid agored i niwed yr help a'r cymorth sydd eu hangen arnynt. Maent yn dangos presenoldeb ACS yn y fan a'r awr, gan wneud gwahaniaeth gwirioneddol i fywydau cwsmeriaid.

Cwsmer 1

Roedd cwsmer DWP a oedd yn dioddef gyda'u hiechyd meddwl, ac a oedd mewn perygl o gam-drin domestig a digartrefedd, ac roedd ad-daliad sylweddol o fudd-daliadau yn ddyledus iddo. Oherwydd eu sefyllfa gymhleth, gweithiodd ACSSL gyda chydweithwyr a gwasanaethau cymdeithasol i rannu'r taliad yn symiau llai dros gyfnod o 18 mis. Trwy dderbyn taliadau llai dros amser, gwnaethom leihau'r risg y byddai'r cwsmer yn cael ei anfanteisio gan bobl eraill a gwnaethom helpu i sicrhau eu diogelwch a'u sefydlogrwydd.

Cwsmer 2

Gofynnodd cwsmer am daleb bwyd yn eu canolfan gwaith, gan ddweud bod eu teulu yn cadw eu taliadau budd-daliadau oddi wrthynt, nad oeddent yn eu bwydo'n iawn, ac roeddent yn cael eu cloi yn eu fflat. Roeddent yn ofni eu teulu ac nid oeddent yn gwybod beth i'w wneud. Gwnaeth y tîm atgyfeiriad diogelu, a chynhaliwyd cyfarfod amlasiantaeth brys. Cafodd y cwsmer le i aros brys a gweithiwr cymdeithasol. Gyda chymorth gan y GIG a'r cyngor, canfuwyd bod ganddynt broblemau iechyd ac anabledd dysgu. Cawsant gymorth ariannol, a gwnaethant symud i dŷ cymdeithasol, a dysgon nhw sut i gyllidebu. Mae'r gefnogaeth amlasiantaeth wedi eu helpu i ddianc o'u sefyllfa a chael y cymorth yr oedd ei angen arnynt.

Darparu cymorth i gwsmeriaid

Cwsmer 3

Roedd cwsmer a oedd yn byw gyda phroblemau iechyd meddwl difrifol, heb ID na chyfrif banc, a oedd yn byw mewn llety gwarchod ac roedd taliad mawr yn ddyledus iddo. Gweithiodd tîm ACS gyda'u gweithiwr cymdeithasol a chanfu y gallai'r cwsmer fod yn gymwys i gael mwy o fudd-daliadau. Gwnaethom drefnu i swyddog ymweld gwrdd â'r cwsmer, helpu gyda chais am Daliad Annibyniaeth Personol, a sefydlu penodai corfforaethol i gynorthwyo gyda budd-daliadau. Trwy weithio gyda sefydliadau eraill, gwnaethom ganolbwyntio ar y cyd ar gefnogi anghenion y cwsmer a sicrhau eu bod yn cael y budd-daliadau yr oedd ganddynt hawl iddynt.

Cwsmer 4

Ffoniodd cwsmer oedrannus y Gwasanaethau Ymddeol i ddarganfod pryd y byddant yn cael eu talu nesaf. Nid oedd ganddynt arian ar ôl ac roeddent yn cael eu bygwth gan gang lleol, a oedd yn gwneud iddynt deimlo fel cymryd eu bywyd eu hunain. Ar ôl cymryd camau ar unwaith i sicrhau bod y cwsmer yn ddiogel, daethpwyd â'r ACSSL lleol i mewn am gefnogaeth a darganfuwyd bod y cwsmer hwn wedi bod yn ddioddef cogio, sef "cuckooing". Dyma lle mae tŷ rhywun yn cael ei gymryd drosodd a'i ddefnyddio fel sylfaen ar gyfer gweithgarwch troseddol. Ar ôl sicrhau bod taliadau budd-daliadau'r cwsmer yn ddiogel, gweithiodd yr ACSSL gyda Thîm Tai yr Awdurdod Lleol i wneud eu cartref yn ddiogel, gan ganiatáu i'r cwsmer fyw bywyd normal eto.



Nodi pryd y bydd angen cymorth ychwanegol ar rywun

Defnyddio
Deallusrwydd
Artiffisial (AI) i
nodi a chefnogi
cwsmeriaid
bregus

“
Cydweithiwr
sy'n sganio
ESA:

Mae'n system
dda... rhwyd
ddiogelwch ar
waith i'r rhai a
fyddai fel arall
wedi cael eu
colli.
”

Gwnaethom ddysgu o'n hadolygiadau mewnol ei fod yn bwysig, lle mae cwsmeriaid yn ysgrifennu llythyr atom, ein bod yn gallu nodi'n gyflym a oes angen help brys arnynt. Roedd hwn yn fater a gyflwynwyd ym Mhanel Achosion Difrifol DWP, a derbyniodd gefnogaeth y Panel i waith gael ei symud ymlaen i ddod o hyd i ateb sy'n caniatáu nodi'r cwsmeriaid hyn yn gynnar.

Mae system wedi'i datblygu sy'n defnyddio Deallusrwydd Artiffisial (AI) i'n galluogi i nodi'n ddigidol a oes angen cymorth brys ar gwsmer. Mae'r AI yn darllen y testun o ddelweddau wedi'u sganio o'u llythyrau* (a elwir yn Whitemail), sydd wedi tynnu'r holl wybodaeth bersonol, ac yn gallu deall yr hyn y mae'r llythyr yn ei ddweud, i nodi a allai'r cwsmer fod yn agored i niwed neu'n mewn perygl - i gyd ar y diwrnod y derbynnir y post.

Mae pob llythyr y mae'r AI yn ei nodi wedyn yn cael ei asesu gan un o'n cydweithwyr profiadol, a all benderfynu ar y cymorth sydd ei angen ar y cwsmer hwnnw i'w cadw'n ddiogel a sicrhau bod ganddynt y cymorth sydd ei angen arnynt. Mae hyn yn rhywbeth a allai gymryd llawer mwy o amser i'w wneud yn flaenorol oherwydd maint y post rydym yn ei dderbyn, ond mae'r defnydd o AI yn caniatáu i ni nodi'r cwsmeriaid hyn yn llawer cyflymach.

Dyma enghraifft o sut y gall technoleg ategu ein prosesau a'n ffyrdd o weithio presennol, i helpu i nodi pobl a allai fod mewn perygl neu sydd angen cymorth ychwanegol i gael mynediad at wasanaethau DWP. Roedd y Tîm Trawsnewid ACS yn allweddol i gyflwyno'r prawf cysyniad, profi'r AI a sicrhau ei fod yn codi'r achosion cywir ac i weithio gyda'r gwahanol gwasanaethau DWP ar wahân i sicrhau ei fod yn diwallu eu hanghenion a darparu cefnogaeth i gydweithwyr sy'n adolygu'r llythyrau a nodwyd gan yr AI.

Mae'r adran yn edrych ar sut y gellir addasu'r dechnoleg hon a'i defnyddio ar draws meysydd eraill, i gefnogi'r cwsmeriaid hynny sydd ei hangen ymhellach.

Nodi pan fydd angen cymorth ychwanegol ar unigolyn

Defnyddio technoleg i ddileu rhwystrau a gwella cymorth i gwsmeriaid



Rydym yn gwybod bod rhai cwsmeriaid yn cael trafferth ymgysylltu â ni ac efallai na fyddant yn teimlo'n gyfforddus yn dweud wrthym y problemau maent yn eu hwynebu. Mae hyn yn creu rhwystr i'r cymorth y gallwn ei gynnig, ac rydym yn archwilio sut y gall technoleg ein helpu i ddileu'r rhwystr hwn i'w gwneud yn haws i nodi cwsmeriaid sydd angen help ac i ddarparu cyfleoedd i gwsmeriaid eu hunain ddweud wrthym beth sydd ei angen arnynt.

Gwnaethom brofi system sy'n trosi galwadau ffôn* i destun ac yn nodi sgysiau sy'n dangos y gallai'r cwsmer fod mewn perygl, sydd wedyn yn cael eu hadolygu gan dîm ymroddedig o fewn ACS i sicrhau bod y cwsmer yn derbyn y cymorth sydd ei angen arnynt. Mae'r Panel Achosion Difrifol wedi penderfynu y dylid cynnwys y swyddogaeth hwn o fewn y gofynion ar gyfer plattform telefoni DWP yn y dyfodol. Hyd nes y bydd y system telefoni newydd ar waith, rydym yn parhau i redeg y system brawf sy'n ein galluogi i fonitro tua 40% o'r galwadau y mae DWP yn eu cael.

Mae ein Tîm Trawsnewid ACS yn gweithio gyda'n timau Digidol i weld sut y gellid defnyddio'r wybodaeth sydd gennym eisoes ar ein systemau i'n helpu i ragweld a allai fod angen help ychwanegol ar gwsmeriaid. Trwy ddeall yr hyn rydym yn ei wybod am yr achosion cwsmeriaid hynny y mae ein ACSSLs wedi'u helpu, efallai y byddwn yn gallu gweld tebygrwydd ag achosion eraill a allai ganiatáu i ni nodi'n rhagweithiol anghenion cymorth i gwsmeriaid yn gynharach. Mae'r gwaith hwn mewn cyfnod cynnar iawn o'i ddatblygiad, ond rydym yn gweithio'n galed i ddysgu yr hyn sy'n gweithio (ac yr hyn nad yw) yn gweithio, fel y gallwn ei brofi ymhellach a deall pa mor llwyddiannus fyddai hyn.

Maes gwaith arall rydym y'n edrych arno yw lleihau nifer o weithiau y mae angen i'n cwsmeriaid ddweud wrthym pa gymorth sydd ei angen arnynt, er enghraifft, lle tawel ar gyfer sgws. Mae gorfod ailadrodd eu hunain nid yn unig yn rhwystredig i'r cwsmer ond gallai hefyd achosi trallod sylweddol iddynt. Rydym yn archwilio ffyrdd y gallwn ddarparu un system DWP ar gyfer cofnodi'r anghenion cymorth hyn mewn ffordd gyson a hygyrch, ar draws holl wasanaethau DWP. Ein huchelgais yw y byddai cwsmeriaid hefyd yn gallu hunangofnodi eu hanghenion o fewn y system hon, lle maent yn gallu gwneud hynny, gan ei gwneud mor syml â phosibl i ddweud wrthym yr hyn maent am i ni ei wybod.

Cryfhau gallu ein pobl

Cefnogi cwsmeriaid sydd mewn perygl o niwed: Y Cynllun Chwe Phwynt



Adborth cydweithwyr:

Ffordd wych o
gadw'r 6PP a'r
broses gyfan yn
ffres ym
meddyliau pobl
a rhoi hwb i'w
hyder a'u allu
i'w ddefnyddio.



Ar draws gwasanaethau DWP rydym yn aml yn cefnogi cwsmeriaid sy'n wynebu heriau sy'n gysylltiedig â'u hiechyd meddwl. Rydym wedi sefydlu prosesau a chanllawiau i gydweithwyr DWP eu dilyn pan fyddant yn nodi cwsmer a allai fod mewn perygl o niweidio eu hunain, boed hynny'n wyneb yn wyneb (e.e. mewn Canolfan Gwaith) neu yn ystod galwad ffôn. Y Cynllun Chwe Phwynt (y cyfeirir ato yn aml fel y 6PP) yw ymateb DWP i achosion lle mae cwsmeriaid naill ai'n datgan bwriad i gymryd eu bywyd eu hunain neu niweidio eu hunain.

Chwe rhan y cynllun yw:

1. Cymerwch y datganiad o ddifrif
2. Galw cydweithiwr (partner cymorth)
3. Casglu gwybodaeth
4. Darparu cyngor atgyfeirio
5. Galw am gymorth brys os bydd angen
6. Adolygu'r Digwyddiad

Mae'r Cynllun Chwe Phwynt yn ffurfio rhan o'r pecyn cymorth a ddatblygwyd i roi'r hyn sydd ei angen ar ein cydweithwyr i helpu sicrhau bod y cwsmer yn cael y cymorth priodol, gan gynnwys cyfeirio at sefydliadau eraill, ond gall hefyd gynnwys roi gwybod i'r gwasanaethau brys rhag ofn eu bod mewn perygl uniongyrchol. Mae'n cael ei adolygu'n barhaus i sicrhau ein bod yn darparu'r cymorth gorau i'r cwsmeriaid hynny sydd fwyaf mewn perygl. Mae gwelliannau diweddar wedi cynnwys:

- gwell llywio a hygyrchedd y wybodaeth sydd ar gael, i'w gwneud hi'n gyflymach i gydweithwyr ddod o hyd i'r cymorth cywir i gwsmeriaid a chael mynediad ato
- datblygu dau becyn hyfforddi newydd ar gyfer cydweithwyr a allai weithredu fel partner cymorth
- creu pecyn rhyngweithiol, gan gynnwys fideo pwrpasol, ar gyfer Arweinwyr Tîm i helpu i ddarparu'r hyfforddiant i'w timau
- gwella cynnwys elfen Cynllun Chwe Phwynt yn y cwrs hyfforddi iechyd meddwl deuddydd sy'n orfodol i bob cydweithiwr sy'n ymwneud â chwsmeriaid

Cryfhau gallu ein pobl

Gwella gallu'r gweithlu trwy well hyfforddiant a chefnogaeth

Un o asedau gorau unrhyw sefydliad yw ei bobl, felly mae'n hanfodol ein bod yn rhoi'r dull sydd ei angen ar ein cydweithwyr i allu gwneud eu gwaith yn effeithiol. Rydym yn deall y gall fod yn heriol i'n cydweithwyr ddelio â materion a sefyllfaoedd y gallai'r cwsmer fod yn eu hwynebu, fel y gallant ddarparu cymorth yn effeithiol, a chyda hyder.

Er mwyn sicrhau bod ganddynt y canllaw a'r hyfforddiant cywir ar gael, rydym wedi bod yn gweithio gydag arbenigwyr y diwydiant a'n timau mewnol ein hunain (gan gynnwys ein Tîm Seicoleg Galwedigaethol a'n Tîm Polisi Clinigol) i ddatblygu pecyn dysgu effeithiol, sy'n defnyddio'r meddylfryd diweddaraf ac yn dangos i'n cydweithwyr sut i ddarparu'r cymorth gorau i'n cwsmeriaid agored i niwed.

Bydd hyn yn symleiddio'r dysgu ar draws DWP, gan ei gwneud yn haws i'w ddilyn a bydd yn darparu dull cyson at anghenion cymorth ychwanegol ar draws yr adran. Bydd y dull hwn yn sicrhau bod cwsmeriaid yn cael cymorth cyson waeth pa ran o DWP maent yn rhyngweithio â hi neu ym mha ran o'r wlad maent yn byw.

Bydd y rhaglen hyfforddi newydd, ar ôl ei chwblhau, yn defnyddio dulliau a chynhyrchion dysgu amrywiol sydd wedi'u cynllunio i ddarparu'r profiad dysgu gorau posibl. Bydd yn cael ei gwblhau gan yr holl gydweithwyr newydd sy'n ymuno â'r DWP a bydd ar gael fel hyfforddiant gloywi i staff presennol – gan sicrhau bod gan holl gydweithwyr DWP fynediad at wybodaeth sy'n eu helpu i gefnogi a deall ein cwsmeriaid.



Cryfhau gallu ein pobl

Grymuso trwy ddysgu a hyfforddi: Effaith yr ACSSLs

Mae gennym 37 o Uwch Arweinwyr Cymorth Uwch i Gwsmeriaid (ACSSLs) wedi'u lleoli ledled Prydain Fawr, gyda chefnogaeth Tîm Cyflenwi ACS arbenigol. Rhan allweddol o'u rôl yw darparu dysgu a hyfforddi i gynyddu gallu ar draws y timau sy'n gweithio gyda'n cwsmeriaid, a fydd yn eu helpu i gefnogi yn y ffordd orau y rhai mwyaf agored i niwed a'r rhai sydd mewn perygl.

Weithiau mae'r dysgu hwn yn ymwneud â materion cenedlaethol fel cam-drin domestig a digartrefedd, ond gan fod ein ACSSLs wedi'u hymgorffori yn eu hardaloedd lleol maent hefyd yn deall anghenion eu cymunedau lleol a pha gymorth sydd ar gael i gwsmeriaid a chydweithwyr DWP yn yr ardaloedd hynny.

Rhwng mis Ebrill 2023 a mis Mawrth 2024, cyflwynodd ACSSLs a'u timau cyflenwi dros 400 o sesiynau dysgu sy'n effeithio ar oddeutu 34,000 o bobl i gefnogi cydweithwyr rheng flaen ar faterion gan gynnwys:



Mynychodd **800** o gydweithwyr sesiynau dysgu yn ystod Mis Ymwybyddiaeth Ymosodiadau Rhywiol, i ddarparu gwybodaeth am yr effaith ar ddioddefwyr a'u teuluoedd.



Mynychodd **652** o gydweithwyr ledled Llundain ac Essex sesiwn holi ac ateb i gynyddu gallu o amgylch prosesau penodai corfforaethol.



Rhoddwyd sesiwn uwchsgilio i **152** o gydweithwyr UC yng Nghymru ar ba wybodaeth y gallant ei rhannu pan fo cwsmer mewn perygl.



Mynychodd **730** o gydweithwyr sesiynau codi ymwybyddiaeth o hunanladdiad a'r mecanweithiau cymorth sydd ar gael.



Cymerodd **400** o gydweithwyr Lwfans Gweini ran mewn sesiwn i fagu eu hyder wrth gefnogi cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol yn effeithiol.



Mynychodd **259** o gydweithwyr y Gyfarwyddiaeth Gwrth-dwyll a Chydymffurfiaeth (CFCD) sesiwn 'sut i nodi a chefnogi cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol'.



Mynychodd **98** o gydweithwyr o Dundee, Angus a Swydd Perth sesiwn uwchsgilio ar Gymorth Uwch i Gwsmeriaid a sut i helpu a chefnogi'r cwsmeriaid hynny sydd ei angen.

Bod yn sefydliad sy'n dysgu

Gwella llythyrau cwsmeriaid ar gyfer gwell cymorth i gwsmeriaid



Gwyddom y gall hyd yn oed newidiadau bach a wnawn rydym yn eu gwneud gael effaith fawr ar ein cwsmeriaid, yn enwedig y rhai sydd ag anghenion ychwanegol sy'n ceisio llywio cymhlethdod ein systemau neu brosesau. Rydym wedi dysgu o sawl un o'n Hadolygiadau Prosesau Mewnol nad yw rhai o'n llythyrau hysbysu a ddefnyddir lle gordalwyd cwsmeriaid yn hawdd i'w deall ac o ganlyniad efallai na fydd cwsmeriaid yn gwbl ymwybodol o'u holl opsiynau. Er mwyn datrys hyn, rydym wedi gweithio gyda thimau ar draws DWP i'w gwella.

Nododd ACS llythyr Credyd Cynhwysol, nad oedd yn esbonio'n glir yr holl opsiynau sydd ar gael i ad-dalu'r arian neu lle gallai cwsmeriaid gael mynediad at gymorth. Cyhoeddwyd y llythyrau i gwsmeriaid heb unrhyw sgwrs flaenorol i drafod y gordaliad neu roi cyfle i'r cwsmer ofyn cwestiynau. Gwnaethom gymryd camau i edrych ar yr iaith a ddefnyddir yn y llythyrau i'w gwneud yn gliriach i gwsmeriaid eu deall ac iddynt nodi'r gwahanol opsiynau sydd gan gwsmeriaid, yn ogystal â gwybodaeth am ble y gallant gael mynediad at gymorth.

Roedd llythyr arall, a anfonwyd gan Lwfans Gweini, yn defnyddio hen dermau fel "Yellow Pages" nad oeddent bellach yn berthnasol yn y byd cyfoes. Mae'r llythyr hwn wedi'i ddiweddarau ac mae eglurder ychwanegol wedi'i gynnwys ar sut y gallai cwsmeriaid dalu ac ailadrodd y negeseuon am yr opsiynau sydd ar gael i gefnogi ad-dalu.

Yn ogystal â newid yr llythyrau eu hunain, rydym wedi edrych ar sut rydym yn eu dosbarthu i'r cwsmeriaid y credwn y gallai fod angen rhywfaint o gymorth ychwanegol ga neu bod yn agored i niwed neu oherwydd swm y gordaliad. Rydym bellach wedi gosod y cam ychwanegol i gydweithwyr allu trefnu i un o'n swyddogion ymweld ymweld â'r cwsmer i roi esboniad wyneb yn wyneb a chynnig y gefnogaeth bellach honno, gan ein bod yn deall y bydd rhai cwsmeriaid yn bryderus iawn pan fydd arian yn ddyledus ganddynt i'r adran.

Bod yn sefydliad sy'n dysgu

Gwella polisïau
ac arferion i
gefnogi pobl sy'n
gadael y carchar

O'n gwaith yn ACS, ynghyd â gwaith ehangach a wnaed gyda'r Gyfarwyddiaeth Profiad Cwsmer ar fapio teithiau cwsmeriaid, rydym wedi nodi y gellid gwella rhai o'n prosesau i gefnogi gwahanol grwpiau o gwsmeriaid agored i niwed yn well. Un o'r meysydd rydym wedi bod yn gweithio arno yw gwella sut rydym yn gweithio gyda phobl sy'n gadael y carchar.

Gan weithio'n agos gyda'r Weinyddiaeth Gyfiawnder, gwelsom fod carcharorion yn wynebu nifer o anawsterau ar ôl iddynt gael eu rhyddhau o'r carchar, yn benodol o ran cysylltu â DWP. Ymhlith y rhesymau dros hyn yw sgiliau digidol isel, diffyg mynediad at ffôn, digartrefedd, problemau iechyd meddwl a phroblemau caethiwed.

Er mwyn gwella'r sefyllfa hon, rydym wedi bod yn profi nifer o ffyrdd y gellir gwella ein gwasanaeth a sut y gellir rhoi'r systemau cymorth angenrheidiol ar waith i'w helpu i drosglwyddo i gyflogaeth. Mae hyn wedi cynnwys adolygu polisïau ar draws gwahanol fudd-daliadau i nodi a oes anghysondebau ac i werthuso rôl anogwr gwaith y carchar. Rydym hefyd yn profi rhoi anogwr gwaith mewn swyddfa prawf i weld a yw hynny'n helpu i'w cadw i ymgysylltu a lleihau'r risg y bydd pethau yn mynd o'i le.

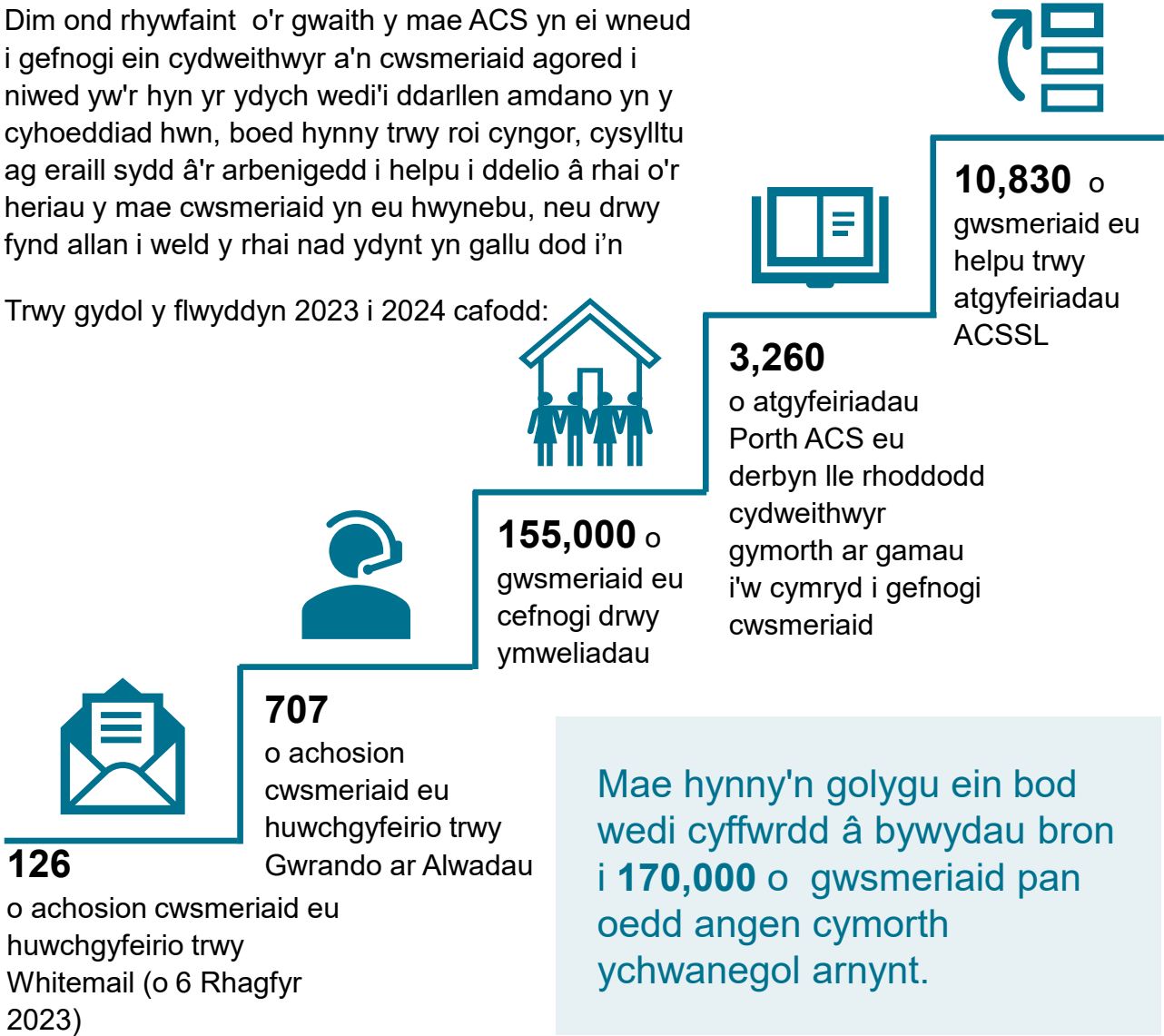
Rydym hefyd wedi cymryd camau i ddatrys oedi wrth ailddechrau talu Taliad Annibyniaeth Personol (PIP) yn gyflym lle mae carcharor yn dal i gael hawl iddo ar ôl eu rhyddhau. Trwy egluro'r canllaw y mae ein cydweithwyr yn ei ddilyn a'u hatgoffa o'r peth cywir i'w wneud, mae'n golygu bod rhwystr posibl iddynt symud ymlaen, ar ôl eu rhyddhau, wedi'i ddileu.



Ymrwymiad ACS i ddarparu cymorth i gwsmeriaid agored i niwed

Dim ond rhywfaint o'r gwaith y mae ACS yn ei wneud i gefnogi ein cydweithwyr a'n cwsmeriaid agored i niwed yw'r hyn yr ydych wedi'i ddarllen amdano yn y cyhoeddiad hwn, boed hynny trwy roi cyngor, cysylltu ag eraill sydd â'r arbenigedd i helpu i ddelio â rhai o'r heriau y mae cwsmeriaid yn eu hwynebu, neu drwy fynd allan i weld y rhai nad ydynt yn gallu dod i'n

Trwy gydol y flwyddyn 2023 i 2024 cafodd:



Nid dim ond y gefnogaeth uniongyrchol hon sy'n bwysig serch hynny. Rydym hefyd wedi dangos bod yr hyn rydym yn ei ddysgu gan y cwsmeriaid rydym yn eu cefnogi yr un mor bwysig. Mae gallu gweld lle nad yw pethau wedi mynd cystal ag y byddem ei eisiau ac i roi gwelliannau wrth wraidd yr holl waith rydym yn ei wneud. Rydym bob amser eisiau dysgu a gwella i helpu'r cwsmeriaid hynny rydym yma i'w cefnogi.

Fodd bynnag, dim ond canran fach o'r rhai sy'n derbyn cymorth ac yn cael eu helpu bob dydd gan ein cydweithwyr ar draws DWP yw'r cwsmeriaid rydym yn darparu cymorth ychwanegol iddynt. Boed hynny ar y ffôn, mewn swyddfa, neu weithio gyda sefydliadau partner, rydym i gyd yma i gefnogi ein cwsmeriaid pan fydd ei angen arnynt.

Sut i gael help os oes angen cymorth ychwanegol arnoch

Cael help a chymorth ychwanegol i reoli eich budd-daliadau neu bensiwn

Rydyn ni'n gwybod bod gallu cael mynediad at gymorth pan fo ei angen yn bwysig iawn ac os ydych chi, neu rywun rydych chi'n ei helpu, yn cael trafferth i reoli cais am fudd-dal neu Bensiwn y Wladwriaeth, mae cymorth ychwanegol ar gael gan DWP.

Mae gwybodaeth am yr help a'r cymorth y gallwn ni ei gynnig ar gael ar GOV.UK a gallwch chi ddod o hyd iddo yn: [Cael cymorth a chefnogaeth ychwanegol i reoli eich budd-daliadau neu bensiwn - GOV.UK](#).

Sefydliadau 3ydd Parti sy'n cydweithio gyda DWP

Os nad oes gennych chi berthynas gyda'ch ACSSL lleol yn barod, ac rydych chi'n meddwl y byddai hyn yn fuddiol, gallwch chi holi trwy ein timau partneriaeth genedlaethol. Mae gwybodaeth am sut i gysylltu â nhw ar gael ar GOV.UK a gallwch chi ddod o hyd iddo yn: [National partnership team contacts for England, Scotland and Wales](#).

Cymorth ar y pynciau rydym ni wedi cynnwys yn y cyhoeddiad hwn

Os ydych chi wedi cael eich effeithio gan unrhyw un o'r pynciau rydym ni wedi cynnwys yn y cyhoeddiad hwn, mae gwybodaeth a chymorth ar gael ar-lein:

Digartrefedd – [Cymorth os ydych chi'n ddigartref neu ar fin dod yn ddigartref](#)

Cam-drin Domestig – [Cam-drin Domestig: sut i gael help - GOV.UK](#)

Iechyd Meddwl

Cymru – [GIG 111 Cymru - Gwyddoniadur : Iechyd Meddwl a Lles](#)

Lloegr – [Mental health – NHS](#)

Yr Alban – [Mental health | NHS inform](#)

Teimladau Hunanladdol

Wales – [GIG 111 Cymru - Gwyddoniadur : Suicidal thoughts](#)

Lloegr – [Help for suicidal thoughts - NHS](#)

Yr Alban – [Getting help with your suicidal thoughts | Suicide | NHS inform](#)

Ymwadiad

Sylwch nad yw'r ddogfen hon yn nodi cyfanrwydd y gwasanaethau a'r cynhyrchion y mae DWP yn eu darparu, a gellir dod o hyd i fwy o wybodaeth yn [Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon DWP](#). Oherwydd y gwahanol setliadau datganoli yng Nghymru a'r Alban, efallai na fydd rhai gwasanaethau y cyfeirir atynt yn gweithredu ledled Prydain Fawr.
