



Gwasanaeth Llysoedd  
a Thribiwnlysoedd EF

Justice matters

# Gwerthusiad o'r Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol (NDSS)

Adroddiad terfynol

Chwefror 2026



# Cynnwys

Cynnwys	2
Rhestr o Ffigurau a Thablau	3
Crynodeb Gweithredol	4
Byrfoddau	12
1. Cefndir a methodoleg	13
2. Defnydd o NDSS	18
3. Cefndir defnyddwyr gwasanaeth a'r rhesymau dros fod angen cymorth digidol	26
4. Dod yn ymwybodol o NDSS	35
5. Profiadau sgrinio	40
6. Profiadau o apwyntiadau	55
7. Canlyniadau i ddefnyddwyr gwasanaeth	66
8. Effaith ar ddefnyddwyr gwasanaeth	70
9. Bodlonrwydd gyda'r NDSS	74
10. Goblygiadau ar gyfer gwelliant	80
11. Casgliadau	86
Atodiad	89

---

# Rhestr o Ffigurau a Thablau

**No table of figures entries found.**Figure A.1 Service user profile - ethnicity summary.....90

Figure A.2 Service user profile - ethnicity summary.....90

Table 2.1 Appointment status by service type..... **Error! Bookmark not defined.**

Table 2.2 Appointment outcomes (all and closed appointments) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Table A.1 Summary of research strands by phase.....83

Table A.2 Interviews achieved by phase and service user type.....83

Table A.3 Interviews achieved by phase and organisation type.....84

Table A.4 Partner classifications.....87

Table A.5 Number of appointments scheduled for partners.....88

Table A.6 Number of months with any appointments scheduled for partners (out of 25 months, Jan 23-Jan 25 inclusive).....88

Table A.7 Appointment outcomes by service.....89

Table A.8 Outcome of GLLTEF case or application for NDSS users (Probate, OCMC, Divorce, SJS and HwF).....91

Table A.9 Satisfaction with case outcome for NDSS users (Probate, OCMC, Divorce, SJS and HwF) .....92

Table A.10 Impacts of NDSS support on NDSS users (Probate, OCMC, Divorce, SJS and HwF) .....92

# Crynodeb Gweithredol

## Cefndir a Methodoleg

Rhwng 2016 a 2025, cyflwynodd Gwasanaeth Llysoedd a Thriwlynlysoedd EF (GLITEF) Raglen Ddiwygio gwerth £1.3 biliwn, a oedd â'r nod o 'gyflwyno technolegau newydd a dulliau modern o weithio i'r ffordd y gweinyddir cyfiawnder'. Roedd rhan sylweddol o'r rhaglen yn cynnwys symud gwasanaethau ar-lein gyda'r nod o'u gwneud yn gyflymach ac yn haws i'r cyhoedd eu defnyddio. Fodd bynnag, gan gydnabod bod rhai defnyddwyr cyhoeddus naill ai wedi'u hallgáu'n ddigidol (DE) neu angen cymorth i allu cael mynediad at wasanaethau ar-lein (Digidol gyda Chymorth – DWA), sefydlodd GLITEF y Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol (NDSS).

Yn 2022, comisiynodd GLITEM IFF Research i gynnal gwerthusiad o NDSS, i ddeall sut yr oedd y gwasanaeth yn gweithredu i ddefnyddwyr oedd angen cymorth ac i'r partneriaid cyflenwi a oedd yn darparu'r cymorth hwnnw.

Cyflwynwyd yr ymchwil hon dros dri cham er mwyn i ganfyddiadau sy'n dod i'r amlwg lywio'r gwaith o gyflwyno NDSS wrth iddo gael ei gyflwyno'n raddol. Cynhaliwyd y gwerthusiad rhwng Gorffennaf 2022 a Gorffennaf 2025.<sup>1</sup>

## Casgliadau

- Yn gyffredinol, mae'r gwasanaeth wedi bod yn llwyddiannus wrth gynnig cymorth i'r rhai sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol (DE) neu nad ydynt yn gallu defnyddio gwasanaethau digidol heb gymorth (DWA).
- Mae NDSS wedi cyrraedd defnyddwyr bregus sydd ag anghenion cymorth clir. Fodd bynnag, roedd anghenion defnyddwyr yn aml yn gymhleth ac yn ymestyn y tu hwnt i gymorth digidol.
- Waeth beth fo natur yr anghenion, roedd y cymorth a ddarparwyd yn gyffredinol yn bodloni neu'n rhagori ar ddisgwyliadau. Er bod nifer y defnyddwyr nad oeddent yn rhan o'r gwasanaeth Nawdd Cymdeithasol a Chynnal Plant (SSCS) wedi bod yn isel iawn, mae'n bosibl bod rhywfaint o arwydd bod boddhad â'r cymorth a ddarparwyd i'r defnyddwyr hynny yn is nag ar gyfer defnyddwyr SSCS.
- Roedd darparu cymorth fel arfer yn arwain at gyflwyno'r ffurflenni'n ddigidol.
- Mae'r cymorth a ddarparwyd wedi'i ganoli'n helaeth ar ddefnyddwyr SSCS. Mae'n anodd pennu a yw hyn yn adlewyrchu'r galw, o ganlyniad i wahaniaethau ym mhroffiliau a lefelau allgáu

<sup>1</sup> Cynhaliwyd y gweithgareddau canlynol yn ystod y gwerthusiad: 50 cyfweiliad ansoddol â defnyddwyr y gwasanaeth; arolwg gyda 534 o ddefnyddwyr y gwasanaeth; 45 cyfweiliad ansoddol â staff gwasanaeth GLITEF, staff Canolfannau Gwasanaethau'r Llysoedd a'r Tribiwnlysoedd (CTSC), staff We Are Group (WA) (a elwid gynt yn We Are Digital) a staff partneriaid cyflenwi; arolwg gyda 35 o staff WA Group a phartneriaid cyflenwi; 5 arsylwad astudiaeth achos o apwyntiadau gyda phartneriaid cyflenwi; a dadansoddi gwybodaeth reoli (MI)..

digidol defnyddwyr SSCS o gymharu â defnyddwyr eraill, neu'n syml cyfeirio gwell ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth SSCS.

- Ceir rhai sefyllfaoedd lle mae NDSS yn darparu cymorth pan fo cymorth arall eisoes ar gael. Nid yw NDSS bob amser yn ychwanegol at gymorth a oedd yn bodoli eisoes, ac efallai nad yw'n integreiddio yn y ffordd fwyaf effeithlon. Yr enghraifft fwyaf amlwg o hyn yw defnyddwyr a 'gerddodd i mewn' i swyddfeydd partneriaid cyflenwi i geisio cymorth ac a gyfeiriwyd at NDSS cyn y gellid eu trefnu ar gyfer apwyntiad gyda'r partner cyflenwi hwnnw.
- Nid yw'r apwyntiadau wedi'u dosbarthu'n gyfartal ar draws rhwydwaith y partneriaid cyflenwi. Roedd gan draean o'r partneriaid cyflenwi (35%) lai na 10 apwyntiad wedi'u cofnodi dros y cyfnod o ddwy flynedd y dadansoddwyd data ar ei gyfer.
- Mae rhwydwaith helaeth yn angenrheidiol er mwyn hwyluso apwyntiadau wyneb yn wyneb, ac ymddengys nad yw'r rhwydwaith wedi bod yn ddigon mawr i wneud hyn yn opsiwn gwirioneddol hyfyw i bob defnyddiwr.
- Yn aml, mae partneriaid cyflenwi wedi darparu ystod ehangach o gymorth na'r hyn y bwriadwyd i'r gwasanaeth ei ddarparu'n wreiddiol, er mwyn diwallu anghenion defnyddwyr y gwasanaeth, megis cymorth gweithdrefnol, cyfreithiol ac emosiynol.

## Defnydd o NDSS

Yn seiliedig ar y data a ddadansoddwyd yn y gwerthusiad hwn, cafodd cyfanswm o 10,419 o achosion neu 10,214 o unigolion eu sgrinio gan NDSS rhwng Tachwedd 2022 a Ionawr 2025. Mae'r gyfradd dderbyn fisol wedi parhau i gynyddu dros amser. Roedd y mwyafrif o'r achosion a sgriniwyd (90%) ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth Nawdd Cymdeithasol a Chynnal Plant (SSCS), ac o'r rhain roedd tair rhan o bedair (73%) yn ymwneud ag apeliadau Taliad Annibyniaeth Personol (PIP).

Trefnwyd cyfanswm o 12,588 o apwyntiadau rhwng Rhagfyr 2022 a dechrau Chwefror 2025. Trefnwyd apwyntiadau ar gyfer 10,198 o ddefnyddwyr gwasanaeth unigol. Roedd gan y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth un apwyntiad wedi'i drefnu yn unig (83% o ddefnyddwyr). Gwnaed y rhan fwyaf o apwyntiadau gyda phartneriaid darparu cymunedol (40%), ac yna gyda phartneriaid a ddosbarthwyd fel cymorth cyfreithiol cyffredinol (17%) a phartneriaid â ffocws ar hyfforddiant (14%). Roedd partneriaid darparu cymunedol yn cyfrif am 28% o rwydwaith y partneriaid darparu, felly bu iddynt ddarparu cyfran uwch o apwyntiadau nag y gellid bod wedi'i ddisgwyl.

Cafodd naw o bob deg (90%) o'r apwyntiadau a drefnwyd eu cau, ac o'r apwyntiadau caeedig hynny nodwyd bod 84% wedi cael cymorth (73% cymorth llawn ac 11% cymorth rhannol). At ei gilydd, cafodd 9,005 o ddefnyddwyr gwasanaeth unigol gymorth yn ystod apwyntiad.

Roedd dros draean (35%) o'r 136 o bartneriaid darparu wedi trefnu llai na 10 sesiwn dros y ddwy flynedd.

## Cefndir defnyddwyr gwasanaeth a'r rhesymau dros fod angen cymorth digidol

Roedd bron pob defnyddiwr o NDSS yn ddefnyddwyr gwasanaeth Nawdd Cymdeithasol a Chynnal Plant (SSCS) (yn aml yn apelio yn erbyn penderfyniadau ynghylch Lwfans Cyflogaeth a Chymorth (ESA), Taliad Annibyniaeth Personol (PIP) neu Gredyd Cynhwysol (UC)). Fel y gellid disgwyl, roedd cyfradd uchel iawn o gyflyrau neu afiechydon iechyd ymhlith y grŵp cyfan a oedd yn effeithio arnynt yn ddyddiol. Roeddent yn llai tebygol o fod mewn gwaith cyflogedig, yn fwy tebygol o fod ag incwm aelwyd isel iawn, ac yn fwy tebygol o fod heb unrhyw gymwysterau ffurfiol. Roedd anabledau neu broblemau iechyd (sy'n ymwneud â sgiliau echddygol, anawsterau dysgu a materion gwybyddol) hefyd yn golygu'n aml fod defnyddwyr gwasanaeth wedi'u hallgáu'n ddigidol (neu'n gallu cael mynediad at wasanaethau digidol dim ond gyda chymorth).

Mae'r angen am gymorth digidol yn aml yn gymhleth iawn ac yn gorgyffwrdd ag anghenion eraill, gan gynnwys anawsterau dysgu a gwybyddol. Roedd un o bob pump o ddefnyddwyr gwasanaeth (20%) â gallu digidol isel.<sup>2</sup> Roedd gan eraill o leiaf allu digidol cymedrol ond wedi cysylltu â NDSS oherwydd eu bod yn pryderu ynghylch cymhlethdod posibl rhyngweithio â gwasanaethau GLITEF, yn ansicr sut i symud eu hapêl, hawliad neu gais yn ei flaen yn gyffredinol, neu'n ceisio sicrwydd.

Dim ond 29% oedd wedi ceisio defnyddio'r ffurflen ar-lein eu hunain cyn cysylltu â NDSS.

Mae'r dystiolaeth yn awgrymu bod NDSS yn llenwi bwlch mewn anghenion. Nid oedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth yn ymwybodol o unrhyw ffynhonnell gymorth arall bosibl heblaw ffrindiau neu deulu.

## Dod yn ymwybodol o NDSS

Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn credu'n amlaf eu bod wedi clywed am NDSS gan GLITEF neu'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP). Roedd bron i hanner defnyddwyr SSCS (47%) yn cofio bod llythyr gan GLLTEF neu'r DWP ynghylch eu hachos wedi awgrymu y dylent gysylltu â NDSS. Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi nad oedd llythyrau gan y DWP yn cynnwys rhif ffôn NDSS, ond roeddent yn cynnwys rhifau ar gyfer Canolfannau Gwasanaethau'r Llysoedd a'r Tribiwnlysoedd (CTSC). Mae hyn yn awgrymu bod rhywfaint o ddryswch ymhlith defnyddwyr gwasanaeth ynghylch sut y daethant i gysylltiad â NDSS. Gallai hyn esbonio'n rhannol pam fod bron pob defnyddiwr NDSS yn ddefnyddwyr SSCS, gan eu bod wedi bod mewn cysylltiad â DWP cyn cyflwyno apêl, ac mae DWP yn cyfeirio at CTSC (sydd, yn eu tro, yn cyfeirio at NDSS). Nid yw defnyddwyr gwasanaethau eraill nad ydynt yn ymwneud ag SSCS o reidrwydd wedi bod mewn cysylltiad â gwasanaeth llywodraethol a allai eu cyfeirio at CTSC. Mae hyn yn gyffredinol yn dangos bod angen cynyddu gweithgarwch codi ymwybyddiaeth ymhlith holl ddefnyddwyr gwasanaeth posibl.

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth a gyfwelwyd yn synnu ac yn teimlo rhyddhad ar y dechrau wrth wybod bod cymorth ar gael.

---

<sup>2</sup> Mae diffiniadau o allu digidol wedi'u hamlinellu yn yr adran 'Gallu digidol' ym Mhennod 3 isod.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth wedi'u rhannu rhwng deall y byddai NDSS yn darparu cymorth digidol yn bennaf neu'n meddwl ar y dechrau ei fod yn Llinell gymorth gyffredinol i drafod unrhyw agwedd ar eu hachos neu eu cais.

## Profiadau o'r broses sgrinio

Pan oedd defnyddwyr gwasanaeth yn cysylltu â NDSS, roeddent yn chwilio am gymorth digidol yn bennaf (85%). Fodd bynnag, gan adlewyrchu eu hanghenion cymhleth a gorgyffwrdd yn aml, nododd cyfrannau sylweddol hefyd eu bod yn ceisio cymorth cyfreithiol (74%), cymorth gweithdrefnol (69%), neu gymorth emosiynol (43%).

Cofiodd defnyddwyr gwasanaeth am gael gwybod yn ystod yr alwad sgrinio y gallai NDSS ddarparu cymorth digidol (79%). Yn ddi-ddorol, cofiodd dros hanner hefyd gael gwybod y gallai NDSS helpu gyda chymorth cyfreithiol (55%) neu gymorth gweithdrefnol (57%). Atgyfnerthwyd cymhlethdod datgysylltu anghenion nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth yn y WA Group a chyfweliadau â phartneriaid darparu. Nododd partneriaid darparu fod defnyddwyr yn aml yn disgwyl cymorth y tu hwnt i gymorth digidol na allent ei ddarparu.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn gyffredinol yn gadarnhaol ynghylch y modd yr ymdriniwyd â'u galwad sgrinio. Cytunodd naw o bob deg (91%) fod yr aelod o staff wedi deall eu hanghenion, a chytunodd pedwar o bob pump (81%) ei bod yn hawdd cysylltu â'r gwasanaeth. Yn y cyfweliadau disgrifiodd defnyddwyr gwasanaeth drinwyr galwadau fel rhai "effeithlon", "proffesiynol", "gofalgar" a "chymwynasgar", ac yn gyffredinol roeddent yn gweld y broses sgrinio yn un syml. Cytunodd y mwyafrif (81%) fod yr amser rhwng eu galwad gyntaf (sgrinio) a'u hapwyntiad yn dderbyniol.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn gwerthfawrogi'r gallu i ddewis a oeddent am gael apwyntiad o bell neu wyneb yn wyneb yn ystod yr alwad sgrinio. Nododd y mwyafrif eu bod wedi cael apwyntiadau o bell dros y ffôn (84%).<sup>3</sup> Derbyniodd mwyafrif mawr (86%) o'r defnyddwyr a holwyd gymorth yn y ffordd a ffafriwyd ganddynt. Fodd bynnag, mae'n bosibl y byddai rhai wedi dewis apwyntiad wyneb yn wyneb pe bai opsiynau gwell (er enghraifft, dyddiadau cynharach neu leoliadau agosach) ar gael.

Roedd bron i dri chwarter (74%) o'r partneriaid darparu a staff y WA Group a holwyd o'r farn bod defnyddwyr gwasanaeth yn deall ar ddiwedd yr alwad sgrinio pryd y byddai eu hapwyntiad yn cael ei gynnal. Credai tua dwy ran o dair o'r partneriaid darparu a staff y WA Group fod defnyddwyr gwasanaeth yn deall gyda phwy yr oedd eu hapwyntiad, gyda beth y gallai NDSS eu helpu, ac unrhyw gamau nesaf cyn yr apwyntiad (63%, 60% a 57% yn y drefn honno). Fodd bynnag, roedd cyfradd uchel o ymatebion "ddim yn gwybod" (rhwng 17% a 23% ar gyfer pob datganiad), gan awgrymu nad oedd rhai yn hyderus bod defnyddwyr gwasanaeth yn glir ynghylch pob un o'r elfennau hyn ar ddiwedd yr alwad sgrinio.

---

<sup>3</sup> Gall defnyddwyr gwasanaeth SSCS adrodd eu hatebion ar gyfer y ffurflen dros y ffôn neu yn ystod apwyntiad rithwir, ac mae'r aelod o staff yn llenwi'r ffurflen ar eu rhan. Nid yw'r opsiwn hwn ar gael i ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn rhan o SSCS.

## Profiadau o apwyntiadau

Teimlai partneriaid darparu fod yr hyfforddiant a ddarparwyd yn gyffredinol yn ddigonol, ac adroddodd y rhan fwyaf eu bod yn hyderus wrth gefnogi defnyddwyr gwasanaeth.

Disgrifiodd defnyddwyr gwasanaeth fod apwyntiadau'n cynnwys staff yn mynd drwy'r ffurflenni, yn cofnodi'r wybodaeth a ddarparwyd gan y defnyddwyr, ac yn cadarnhau gyda'r defnyddwyr eu bod yn gwneud hynny'n gywir. Roedd y mwyafrif yn falch iawn ac yn teimlo rhyddhad bod eu ffurflen ar-lein wedi'i chyflwyno yn ystod yr apwyntiad. Fodd bynnag, er bod y gwasanaeth yn canolbwyntio ar gefnogi defnyddwyr i gyflwyno'r ffurflen, ni archwiliodd yr ymchwil hon yn benodol a oedd defnyddwyr gwasanaeth wedi cael yr hyder i hunanwasanaethu wrth reoli eu hachos a chyflwyno ffurflenni yn annibynnol yn y dyfodol.

Roedd y cymorth a ddarparwyd yn ystod apwyntiadau yn amrywio yn ôl anghenion y defnyddiwr gwasanaeth. Cafodd mwyafrif helaeth y rhai a oedd yn ceisio mathau penodol o gymorth digidol, gweithdrefnol a chyfreithiol (ac a oedd yn cofio a gafodd ei ddarparu) y cymorth hwnnw—gan amrywio o 94% o'r rhai oedd angen cymorth i gael mynediad at y ffurflen ar-lein yn ei gael, i 84% o'r rhai oedd angen cyngor ar gynnwys eu hachos yn ei gael.<sup>4</sup> Roedd y rhai a oedd angen cymorth emosiynol ychydig yn llai tebygol o adrodd bod yr aelod o staff wedi darparu hyn yn ystod yr apwyntiad (72%). Roedd y defnyddwyr gwasanaeth a gyfwelwyd yn gyffredinol yn deall mai prif ddiben yr apwyntiadau oedd darparu cymorth digidol. Fodd bynnag, mynegodd defnyddwyr gwasanaeth Hawliadau am Arian yn y Llys Sifil Ar-lein (OCMC) siom ynghylch diffyg cymorth gweithdrefnol. Cadarnhaodd partneriaid darparu eu bod yn aml yn gorfod darparu cymorth ychwanegol, y tu hwnt i gymorth digidol.

Ymhlith y defnyddwyr gwasanaeth a allai gofio hyd eu hapwyntiad, nododd 71% ei fod wedi para llai nag awr. Teimlai defnyddwyr gwasanaeth fel arfer fod hyd yr apwyntiadau yn briodol ac nad oeddent yn teimlo'n frysiog. Yn gyffredinol, nid oedd defnyddwyr gwasanaeth yn ymwybodol pwy oedd yn darparu'r apwyntiad.

Adroddodd ychydig dros un o bob saith defnyddiwr gwasanaeth (15%) eu bod wedi cael cyswllt pellach â'r aelod o staff ar ôl eu hapwyntiad cychwynnol. Teimlai tri chwarter (77%) o ddefnyddwyr gwasanaeth eu bod yn glir ynghylch y camau nesaf ar ôl i'w cymorth gan aelod o staff NDSS ddod i ben (yn dilyn eu hapwyntiad ac unrhyw gyswllt pellach), ond nid oedd un o bob pump (20%) yn glir. Yn gyffredinol, deallent fod eu ffurflen wedi'i chyflwyno ac y dylent aros i glywed gan DWP neu GLITEF. Roedd unrhyw ansicrwydd fel arfer yn ymwneud â faint o amser y dylent aros am ymateb dilynol, neu sut i gyflwyno tystiolaeth ychwanegol. Roedd defnyddwyr gwasanaeth Hawliadau am Arian yn y Llys Sifil Ar-lein (OCMC) a Help i Dalu Ffioedd (HwF) yn aml yn llai clir ynghylch y camau nesaf ac yn parhau i fod angen cymorth pellach.

---

<sup>4</sup> Mae rhai partneriaid darparu wedi'u hachredu i roi cyngor cyfreithiol.

## Canlyniadau i ddefnyddwyr gwasanaeth

Cyflwynwyd ffurflenni ar-lein yn ystod apwyntiadau ar gyfer tri chwarter o ddefnyddwyr gwasanaeth (75%), gan ragori ar y targed lefel gwasanaeth (SL5<sup>5</sup>) o 70%.

Adroddodd y grŵp bach o ddefnyddwyr gwasanaeth nad oeddynt yn rhan o SSCS yn fwyaf cyffredin nad oeddent yn gwybod beth oedd canlyniad eu hachos llys neu dribiwnlys GLLTEF, felly gall eu barn newid pan fyddant yn gwybod y canlyniad. Nododd chwarter o'r defnyddwyr gwasanaeth hyn (26%) ganlyniad cwbl neu'n bennaf ffafriol. Roedd y rhan fwyaf o'r defnyddwyr gwasanaeth hyn nad ydynt yn rhan o SSCS ac a oedd yn gwybod canlyniad eu hachos llys neu dribiwnlys GLLTEF yn fodlon arno.

Roedd y rhan fwyaf o'r defnyddwyr gwasanaeth a gymerodd ran yn y cyfweiliadau yn falch bod NDSS wedi symud y cam cyflwyno ffurflen ymlaen yn gyflym.

Nid oedd gan y rhan fwyaf o'r defnyddwyr gwasanaeth a gyfwelwyd ganlyniad terfynol i'w hachos llys neu dribiwnlys GLLTEF gan eu bod yn aros am ddyddiad gwrandawriad. Roedd gan ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn rhan o SSCS safbwyntiau mwy cymysg, ac roedd defnyddwyr gwasanaeth Hawliadau am Arian yn y Llys Sifil Ar-lein (OCMC) yn aml yn llai bodlon gyda'r canlyniadau oherwydd nad oedd eu hangen gwreiddiol am gymorth wedi'i ddiwallu'n llawn (er enghraifft, methu â chyflwyno tystiolaeth) neu oherwydd eu bod yn bryderus ynghylch eu hachos parhaus a'r hyn a fyddai'n digwydd nesaf (er enghraifft, pryd y byddai'r gwrandawriad, pa dystiolaeth ychwanegol y gallai fod ei hangen) wrth i'w hachos GLLTEF fynd rhagddo. Gallai fod yn ddefnyddiol cynnal ymchwil bellach gyda defnyddwyr nad ydynt yn rhan o SSCS yn y dyfodol i ddeall eu hanghenion a'u profiadau yn fwy cyflawn.

## Effaith ar ddefnyddwyr gwasanaeth

Nododd ychydig o dan un o bob pump o ddefnyddwyr gwasanaeth (18%) na fyddent wedi cyflwyno'r ffurflen o gwbl heb gymorth NDSS, a byddai un o bob pump arall (19%) ond wedi gallu ei chyflwyno ar bapur.

Nododd pedwar o bob pump (80%) o ddefnyddwyr gwasanaeth fod cael cymorth gan NDSS wedi gwneud y broses o lenwi eu ffurflen yn haws. Roedd yr effaith gadarnhaol hon yn fwy tebygol o gael ei hadrodd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a oedd yn ceisio cymorth digidol yn bennaf (yn hytrach na chymorth gweithdrefnol, cyfreithiol, emosiynol neu fathau eraill o gymorth).

Ymhlith y grŵp bach o ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn rhan o SSCS, nododd 60% (21 o unigolion) effaith gadarnhaol cael cymorth gan NDSS. Roedd cymorth NDSS yn fwyaf tebygol o gael effaith gadarnhaol ar iechyd meddwl a lefelau straen y defnyddwyr gwasanaeth hyn.

---

<sup>5</sup> SL5 - Mae 70% o ryngweithiadau defnyddwyr yn arwain at gyflwyno ffurflen ar-lein neu ryngweithio â gwasanaeth GLITEF o fewn 2 fis i'r rhyngweithiad cychwynnol.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a gyfwelwyd yn aml yn adrodd am effeithiau negyddol o ganlyniad i'r achos GLLTEF ei hun, yn enwedig ar lefelau straen. Teimlid yn aml fod cymorth NDSS yn lleihau hyn i ryw raddau drwy helpu i symud yr achos yn ei flaen.

## Bodlonrwydd â NDSS

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth (86%) yn fodlon yn gyffredinol â'r cymorth a gawsant, gan bron gyrraedd y targed lefel gwasanaeth o 90% (SL4<sup>6</sup>). Adroddodd ychydig dros ddwy ran o dair (68%) o ddefnyddwyr gwasanaeth fod y cymorth a gawsant naill ai'n well na'u disgwyliadau neu'n cyfateb i hynny o ran yr hyn y byddai NDSS yn ei ddarparu.

Teimlai'r rhan fwyaf o'r defnyddwyr gwasanaeth a gyfwelwyd fod eu hapwyntiad yn hynod ddefnyddiol, a chanfuwyd bod eu cynghorydd yn wybodus, yn broffesiynol ac yn ddeallus (cytunodd dros 80% eu bod yn dangos pob un o'r nodweddion hyn). Lle roedd y gwasanaeth yn rhagori ar ddisgwyliadau, roedd defnyddwyr gwasanaeth yn falch bod cynghorwyr wedi gwella'r ffordd y cyflwynwyd eu hachos (h.y. eu bod yn teimlo bod yr atebion wedi'u geirio'n well nag y gallent fod wedi'u gwneud eu hunain).

Roedd anfodlonrwydd yn aml yn gysylltiedig ag apwyntiadau a oedd yn teimlo'n fryslog neu pan nad oedd materion wedi'u datrys. Roedd defnyddwyr gwasanaeth Hawliadau am Arian yn y Llys Sifil Ar-lein (OCMC) yn fwy negyddol yn gyffredinol ac yn aml yn teimlo nad oedd gan bartneriaid darparu ddigon o wybodaeth i'w cefnogi.

## Goblygiadau ar gyfer gwella

Ni awgrymodd dwy ran o dair (67%) o ddefnyddwyr na thua un o bob pump (17%) o'r partneriaid darparu a holwyd unrhyw welliannau; dangosodd y cyfweiliadau eu bod yn gyffredinol o'r farn bod y gwasanaeth yn gweithio'n dda.

Awgrymodd rhai defnyddwyr gwasanaeth fod angen mwy o weithgarwch codi ymwybyddiaeth ynghylch NDSS. Byddai geiriad eglur a syml yn esbonio'r cynnig hefyd yn fuddiol.

Awgrymodd partneriaid darparu y dylid adolygu'r ffi am y gwaith gweinyddol sy'n gysylltiedig â'r broses atgyfeirio (gan nad oeddent yn teimlo ei bod yn ddigonol). Teimlent hefyd fod y broses ar gyfer atgyfeirio unigolion a oedd yn cysylltu â hwy'n uniongyrchol am gymorth yn aneffeithlon. Fodd bynnag, gallai'r peilot a lansiwyd ym mis Awst 2024, a oedd yn canolbwyntio ar bartneriaid darparu yn sgrinio "defnyddwyr gwasanaeth cerdded i mewn", helpu i fynd i'r afael â'r mater hwn.

Ymhlith y gwelliannau a awgrymwyd ar gyfer y cam sgrinio gan ddefnyddwyr roedd: gwirio'n sensitif am anghenion emosiynol neu fregusrwydd posibl; mwy o apwyntiadau wyneb yn wyneb lleol; a chadarnhad drwy neges destun neu e-bost ar gyfer apwyntiadau, gan gynnwys y wybodaeth sydd ei

---

<sup>6</sup> SL4 - lle mae defnyddiwr yn rhoi caniatâd i ddarparu adborth ar y cymorth a gafwyd, mae angen sgôr bodlonrwydd gyfartalog o 90%.

hangen a chyfarwyddiadau ar gyfer apwyntiadau wyneb yn wyneb. Hoffai partneriaid darparu hefyd i'r WA Group rannu'r cwestiynau sgrinio gyda hwy.

Hoffai defnyddwyr gwasanaeth a phartneriaid darparu gael mwy o amser ar gyfer apwyntiadau. Tynnodd profiadau defnyddwyr gwasanaeth sylw hefyd at yr angen am hyfforddiant i staff partneriaid darparu ar gefnogi defnyddwyr ag anableddau synhwyraidd, ac ar gynghori'r rhai â hawliadau Hawliadau am Arian yn y Llys Sifil Ar-lein (OCMC). Awgrymodd defnyddwyr gwasanaeth hefyd y dylid sicrhau bod apwyntiadau'n cael eu cynnal yn breifat. Bydd sicrhau bod yr arolwg adborth yn cael ei gynnal yn gyson yn darparu arweiniad pellach ar sut i wella profiadau unigolion o apwyntiadau.

Dangosodd profiadau defnyddwyr gwasanaeth hefyd fod angen cyfeirio gwell ar ddiwedd yr apwyntiad; amserlenni cliriach ar gyfer y camau nesaf (teimlai partneriaid darparu y byddai hyfforddiant ar gamau gwasanaethau GLLTEF yn helpu gyda hyn); cysondeb mewn negeseuon testun, e-byst neu lythyrau ar ôl apwyntiadau; a mecanwaith i ofyn am gymorth dilynol.

Roedd partneriaid darparu o'r farn y byddai'n fuddiol iddynt weithio'n fwy uniongyrchol gyda GLITEF. Nododd staff gwasanaethau GLITEF a phartneriaid darparu fod angen cynnig mwy cyfannol na'r "cymorth digidol" presennol er mwyn diwallu anghenion cymorth cymhleth defnyddwyr, gan gynnwys ystyried anghenion gweithdrefnol, cyfreithiol ac emosiynol. Gofynnodd partneriaid darparu am adolygu'r strwythur ffioedd gan eu bod yn teimlo nad oedd yn ddigonol ar gyfer y lefel o gymorth sy'n ofynnol.

# Byrfodau

CA	Cyngor ar Bopeth
CTSCs	Canolfannau Gwasanaethau'r Llysoedd a'r Thriwlynlysoedd
DE	Wedi'u Hallgáu'n Ddigidol
DwA	Digidol gyda Chymorth
DWP	Yr Adran Gwaith a Phensiynau
ESA	Lwfans Cyflogaeth a Chymorth
GLLTEF	Gwasanaeth Llysoedd a Thriwlynlysoedd Ei Fawrhydi
HwF	Help i Dalu Ffioedd
JCP	Canolfan Byd Gwaith
MI	Gwybodaeth Reoli
NDSS	Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol
OCCM	Hawliadau am Arian yn y Llys Sifil Ar-lein
PIP	Taliad Annibyniaeth Personol
SJS	Gwasanaeth Gweithdrefn Un Ynad
SSCS	Nawdd Cymdeithasol a Chynnal Plant
UC	Credyd Cynhwysol
WA Group/ WA Digital	We Are Group (a elwid gynt yn We Are Digital)

# 1. Cefndir a methodoleg

## Cyflwyniad a chefnidir i'r ymchwil

Ers 2016, mae Gwasanaeth Llysoedd a Thriwlynlysoedd Ei Fawrhydi (GLLTEF) wedi bod yn cyflawni Rhaglen Ddiwygio gwerth £1.3 biliwn sy'n ceisio "dod â thechnolegau newydd a ffyrdd modern o weithio i'r ffordd y gweinyddir cyfiawnder". Mae rhan sylweddol o'r rhaglen yn cynnwys symud gwasanaethau ar-lein i'w gwneud yn gyflymach ac yn haws i'r cyhoedd eu defnyddio. Fodd bynnag, gan gydnabod bod rhai defnyddwyr cyhoeddus naill ai wedi'u Hallgáu'n Ddigidol (DE), sy'n golygu nad oes ganddynt fynediad rheolaidd at y rhyngwrwyd na dyfais â mynediad i'r rhyngwrwyd, neu'n Ddigidol gyda Chymorth (DWA), sy'n golygu bod ganddynt fynediad rheolaidd ond bod angen cymorth arnynt i allu defnyddio gwasanaethau ar-lein yn hyderus, sefydlodd GLITEF y Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol (NDSS). Nod NDSS yw darparu i aelodau'r cyhoedd sy'n wynebu rhwystrau wrth gael mynediad at lwyfannau digidol y cymorth wedi'i deilwra sydd ei angen arnynt i allu cael mynediad llwyddiannus at wasanaethau cyfiawnder diwygiedig yn ddigidol, gan leihau effaith allgáu digidol ar fynediad at gyfiawnder. Gall NDSS ddarparu cymorth digidol ar gyfer y gwasanaeth Ysgariad, Hawliadau am Arian yn y Llys Sifil Ar-lein (OCMC), Profiant, Gweithdrefn Un Ynad (SJS) ar gyfer achosion troseddol lefel isel, apeliadau budd-daliadau'r llywodraeth, hawliadau triwlynlys cyflogaeth<sup>7</sup> a Help i Dalu Ffioedd (HwF).

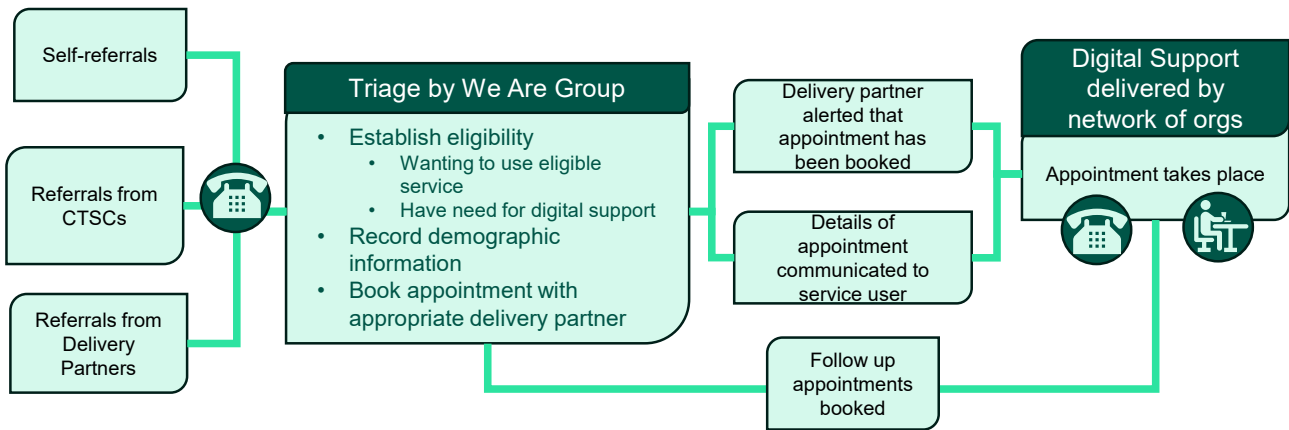
Darperir NDSS gan ddefnyddio model "canolfan a lloerennau" (hub and spoke). Mae gwasanaeth sgrinio canolog yn cael ei ddarparu gan We Are Group (WA) (a elwid gynt yn We Are Digital) (y "ganolfan"), sy'n sefydlu cymhwysedd ac yna'n trefnu apwyntiadau i ddefnyddwyr gwasanaeth gydag un o'r rhwydwaith o bartneriaid darparu (y "lloerennau") sydd wedi'u lleoli ledled y DU. Gellir categorio'r partneriaid darparu fel sefydliadau Cyngor Cyfreithiol Achrededig, sefydliadau Cyfreithiol Cyffredinol, canolfannau cymunedol, a chanolfannau â ffocws ar hyfforddiant.<sup>8</sup> Gellir cynnal yr apwyntiadau eu hunain yn rhithiol neu wyneb yn wyneb, yn dibynnu ar ddewis y defnyddiwr gwasanaeth. Mae Ffigur 1.1 isod yn manylu ar y gwahanol gamau yn y broses ddarparu y mae defnyddwyr gwasanaeth yn mynd drwyddynt pan gânt eu hatgyfeirio at NDSS.

<sup>7</sup> Cafodd hawliadau triwlynlys cyflogaeth eu heithrio o'r gwerthusiad oherwydd niferoedd isel ar adeg y gwaith maes.

<sup>8</sup> Mae'r achredidiadau neu'r rheoleiddwyr canlynol yn cyfansoddi Cyngor Cyfreithiol Achrededig: AQS, Cyngor ar Bopeth neu Rwydwaith Canolfannau'r Gyfraith, Rwydwaith Clinigau Law Works, OISC, FCA.

Cymorth Cyfreithiol Cyffredinol yw'r sefydliadau hynny sy'n nodi ar eu gwefan eu bod yn darparu cyngor, gwybodaeth neu ganllawiau sy'n gysylltiedig â maes o'r gyfraith, e.e. cyngor ar fudd-daliadau. Canolfannau cymunedol yw'r rhai sy'n ceisio gwasanaethu eu cymuned mewn amrywiaeth eang o ffyrdd. Canolfannau â ffocws ar hyfforddiant yw sefydliadau lle mai'r prif ffocws yw hyfforddiant neu gymwysterau.

Ffigur 1.1 Cyflwyno NDSS drwy'r model 'canolfan a lloeren'



Yn 2022, comisiynodd GLITEF IFF Research i gynnal gwerthusiad o NDSS i ddeall sut yr oedd y gwasanaeth yn gweithio i ddefnyddwyr a oedd yn cael cymorth ac i'r partneriaid darparu a oedd yn darparu'r cymorth hwnnw. Defnyddiwyd y canfyddiadau i lywio gwelliannau i NDSS wrth iddo gael ei gyflwyno'n ehangach.

Prif nod cyntaf y gwerthusiad hwn oedd asesu beth oedd yn gweithio'n dda, ac i bwy, er mwyn helpu i nodi meysydd i'w gwella a llywio penderfyniadau ynghylch parhad y Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol a'i fodel "canolfan a lloeren". Yr ail brif nod oedd deall canfyddiadau a phrofiadau defnyddwyr gwasanaeth o NDSS. Ceir rhestr fanylach o'r cwestiynau ymchwil yn Atodiad A.

## Methodoleg

Cynhaliwyd yr ymchwil hon ar draws tri cham er mwyn galluogi mewnwelediadau sy'n dod i'r amlwg i lywio darpariaeth NDSS wrth iddo gael ei gyflwyno'n ehangach. Cynhaliwyd y gwaith maes rhwng Ionawr 2023 a Chwefror 2025 ar draws tri cham: Cam 1: Ionawr – Mawrth 2023; Cam 2: Mawrth – Ebrill 2024; a Cham 3: Medi 2024 – Chwefror 2025. Ceir crynodeb manwl o gamau'r ymchwil yn Atodiad A.

### Cyfweliadau ansoddol gyda defnyddwyr gwasanaeth

Cynhaliwyd cyfanswm o 50 o gyfweliadau, wedi'u rhannu ar draws dau gam. Ceir manylion ynghylch dosbarthiad defnyddwyr gwasanaeth yn ôl y math o wasanaeth a ddefnyddiwyd yn Atodiad A. Mae cyfweliadau Cam 1 yn adlewyrchu profiadau yn ystod cyflwyno cynnar y NDSS, tra bod cyfweliadau Cam 3 yn adlewyrchu profiadau diweddarach. Roedd y cyfweliadau'n ymdrin â chefnidir y defnyddiwr gwasanaeth, ymwybyddiaeth o NDSS, atgyfeiriadau, galwadau sgrinio, apwyntiadau, unrhyw ddilyniant, a bodlonrwydd.

### Arolwg meintiol o ddefnyddwyr gwasanaeth

Yn ystod Cam 2 (Chwefror–Mawrth 2024), cymerodd 500 o ddefnyddwyr gwasanaeth Nawdd Cymdeithasol a Chynnal Plant (SSCS) ran mewn arolwg ffôn a oedd yn canolbwyntio ar eu profiad o NDSS, ac yn ystod Cam 3 (Hydref–Tachwedd 2024), cymerodd 34 o ddefnyddwyr gwasanaeth

nad oeddent yn rhan o SSCS<sup>9</sup> ran yn yr arolwg. Cyfunwyd ymatebion defnyddwyr SSCS a rhai nad oeddent yn rhan o SSCS yn y cam dadansoddi. Adroddir ar wahaniaethau rhwng y grwpiau hyn lle bo modd, gyda'r rhybudd bod maint y sampl ar gyfer defnyddwyr nad ydynt yn rhan o SSCS yn fach.

### Cyfweliadau ansoddol gyda phartneriaid darparu, WA Group, Canolfannau Gwasanaethau'r Llysoedd a'r Tribiwnlysoedd (CTSC) a staff GLITEF

Cynhaliwyd cyfanswm o 45 o gyfweliadau gyda phartneriaid darparu, WA Group, CTSC a staff gwasanaethau GLITEF ar draws tri cham. Gellir gweld y dosbarthiad o gyfweliadau yn ôl cam a math o sefydliad yn Atodiad A.

Cyfweliwyd unigolion mewn rolau rheng flaen a rheoli. Roedd y cyfweliadau'n ymdrin â hyfforddiant a chynefino, atgyfeiriadau, sgrinio, apwyntiadau a diwedd y daith gymorth. Gofynnwyd hefyd i gyfranogwyr fyfyrion ar sut y mae NDSS wedi'i ddarparu hyd yma, a sut y gellid ei wella.

### Arolwg meintiol o bartneriaid darparu a staff WA Group

Cymerodd 36 o aelodau staff ran mewn arolwg rhwng Tachwedd 2024 a Chwefror 2025. Anfonwyd gwahoddiadau i gymryd rhan mewn arolwg ar-lein at 140 o bartneriaid darparu a 10 o aelodau staff WA Group ym mis Tachwedd 2024, yn seiliedig ar fanylion cyswllt a ddarparwyd gan GLITEF.

### Arsylwadau ar apwyntiadau

Cynhaliwyd pum arsylwad ar apwyntiadau i gyd, ac roedd pob un gyda defnyddwyr gwasanaeth SSCS. Roedd pedwar yn apwyntiadau o bell, ac roedd un yn apwyntiad wyneb yn wyneb. Roedd y partneriaid darparu yn cynnwys:

- 2 ganolfan gymunedol
- 3 canolfan gyfreithiol gyffredinol

Cyfunwyd y canfyddiadau o'r rhain â gwybodaeth o gyfweliadau â phartneriaid darparu i lunio astudiaethau achos o brofiadau partneriaid darparu wrth gyflwyno'r gwasanaeth, sydd i'w gweld yn Atodiad B.

### Dadansoddiad

#### Cyfweliadau ansoddol

Cynhaliwyd dadansoddiad ar gyfer pob grŵp drwy fewnbynnu ymatebion i mewn i fframwaith, gan alluogi cymhariaeth ar draws y cyfweliadau. Cymharwyd a chyfunwyd crynodebau er mwyn llunio

---

<sup>9</sup> Roedd IFF Research yn disgwyl sicrhau rhwng 50 a 100 o ymatebion gan ddefnyddwyr gwasanaeth nad oeddent yn rhan o SSCS, a fyddai wedi galluogi dadansoddiad meintiol mwy cadarn o'r grŵp nad yw'n rhan o SSCS. Fodd bynnag, roedd maint y sampl yn is na'r disgwyl oherwydd y nifer isel o ddefnyddwyr gwasanaeth hyn a ddefnyddiodd NDSS.

naratif terfynol yr adroddiad, gan amlygu'n benodol unrhyw wahaniaethau nodedig rhwng gweithredu cynnar NDSS a'r ddarpariaeth ddiweddarach.

## **Arolygon**

Dadansoddwyd data'r arolygon mewn tablau data a gynhyrchwyd yn Excel. Roedd y tablau data yn cynnwys dadansoddiadau is-grwpiau perthnasol, fel y gellid dadansoddi'r data yn ôl gwahanol is-grwpiau. Er enghraifft, roedd tablau data defnyddwyr gwasanaeth yn cynnwys dadansoddiadau yn ôl math o wasanaeth a gallu digidol. Roedd tablau WA Group a phartneriaid darparu yn cynnwys dadansoddiadau yn ôl y math o rôl a'r mathau o wasanaethau yr oeddent yn cynnal apwyntiadau ar eu cyfer. Roedd y tablau data yn cynnwys profion arwyddocâd a oedd yn tynnu sylw at ble'r oedd canfyddiadau yn wahanol yn ystadegol arwyddocaol i'r cyfanswm, ac yn wahanol yn arwyddocaol i gategoriâu eraill o fewn croes-ddadansoddiad penodol yn y tablau. Er enghraifft, byddai croes-ddadansoddiad ar sail rhyw yn cymharu ymatebwyr benywaidd a gwrywaidd â'r cyfanswm ac â'i gilydd.

## **Gwybodaeth Reoli (MI)**

Dadansoddwyd gwybodaeth reoli i ddeall nifer yr achosion a'r unigolion a sgriniwyd gan NDSS, nifer yr apwyntiadau a drefnwyd, dosbarthiad yr apwyntiadau rhwng partneriaid darparu, a statws a chanlyniadau'r apwyntiadau (er enghraifft, a oedd defnyddwyr gwasanaeth wedi'u cefnogi'n llawn neu'n rhannol wrth brosesu eu hachos neu eu cais yn ddigidol). Lle bo modd, dadansoddwyd y canfyddiadau yn ôl math o wasanaeth (SSCS, HwF, OCMC, Ysgariad, Profiant, neu SJS), yn ôl dyddiad, ac yn ôl math o bartner darparu.

## **Cyfyngiadau**

Prif gyfyngiadau'r gwerthusiad hwn yw:

- Nid oes grŵp gwrthgyferbyniad ar gael ar gyfer y dadansoddiad (h.y. grŵp o unigolion tebyg nad ydynt wedi defnyddio NDSS), ac felly nid oedd yn bosibl sefydlu'n gadarn faint yr effaith ar brofiadau a chanlyniadau defnyddwyr gwasanaeth NDSS (gan nad oes gennym grŵp cymharol o unigolion tebyg nad ydynt wedi defnyddio'r gwasanaeth). Dim ond amcangyfrifon hunanasesedig defnyddwyr gwasanaeth o'r effaith sydd ar gael.
- Mae canfyddiadau o gyfweliadau ansoddol yn rhoi adborth manwl a dyfnach ar brofiadau'r rhai sy'n darparu'r gwasanaeth ac yn ei ddefnyddio. Fodd bynnag, mae'r samplau hyn yn fach ac ni ellir eu defnyddio'n ddibynadwy i nodi mynychder safbwyntiau neu brofiadau penodol.
- Roedd y defnydd o NDSS dros gyfnod y gwerthusiad yn cael ei ddominyddu'n helaeth gan ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS, ac felly mae gwybodaeth gyfyngedig ar gael ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau eraill.
- Newidiodd WA Group ei ddull o gofnodi Gwybodaeth Reoli (MI) yn sylweddol yn ystod cyfnod y gwerthusiad. Nid oedd yn bosibl cyfuno data'n ddibynadwy cyn ac ar ôl y newid hwn, ac felly ni ellid dadansoddi'r data ar gyfer cyfnod cyfan y gwerthusiad.
- Roedd cyfyngiadau ar gywirdeb y data MI a gasglwyd, gan fod materion hyfforddiant asiantau a mudo data rhwng systemau wedi arwain at wybodaeth ar goll mewn categorïau

penodol. Gweithiodd IFF Research gyda GLITEF i egluro pa feysydd y gellid eu defnyddio, a sut y dylid eu dehongli.

- Mae maint y samplau ar gyfer y ffrydiau ymchwil sy'n ymwneud â staff GLITEF, staff WA Group a phartneriaid darparu yn fach iawn, ac felly mae'n rhaid dehongli'r canfyddiadau gyda gofal.
- Bu anawsterau wrth ymgysylltu â phartneriaid darparu ar gyfer yr ymchwil hon, yn enwedig ar gyfer arsylwadau ar apwyntiadau; felly, gall yr astudiaethau achos gynrychioli safbwyntiau partneriaid darparu mwy ymgysylltiedig.
- Oherwydd cyfyngiadau yng nghywirdeb y data MI a gasglwyd, nid oedd yn bosibl cysylltu data rheoli achosion GLITEF (cyfraddau gwallau a chanlyniadau achosion) ag achosion cymorth digidol. Golygodd hyn na ellid ateb y cwestiwn ymchwil canlynol, a oedd wedi'i gynnwys yn wreiddiol o fewn cwmpas y prosiect: Beth yw'r cyfraddau gwallau mewn ceisiadau ar gyfer y rhai sy'n cael cymorth digidol, a'r rhai nad ydynt?

## Moeseq

Mae defnyddwyr gwasanaeth yn gynulleidfa a allai fod yn fregus, yn enwedig defnyddwyr SSCS sy'n ceisio cymorth ar gyfer apeliadau budd-daliadau. Felly, sicrhodd IFF Research fod ymchwilwyr profiadol yn cynnal y cyfweiliadau hyn (cyfweiliadau arolwg a chyfweiliadau manwl). Cafodd cyfwelyddion eu briffio ac roeddent yn barod i adnabod arwyddion o ofid neu ddatgeliad o niwed yn ystod y cyfweiliadau. Cyfeiriwyd cyfranogwyr yn briodol at wasanaethau perthnasol lle bo'n briodol. Defnyddiwyd caniatâd gwybodus ar gyfer cyfranogiad drwy gydol yr ymchwil.

Cynlluniwyd canllawiau pwnc gyda'r gynulleidfa briodol mewn golwg, ond cawsant eu teilwra hefyd lle bo angen yn ystod y cyfweiliad i sicrhau bod cwestiynau'n cael eu trafod yn sensitif.

Ni chynigiwyd cymhellion ariannol i ddefnyddwyr SJS, gan y gallai cymhelliant ar gyfer cyfweiliad gael ei ystyried fel gwobrwyo ymddygiad a allai fod yn anghyfreithlon.

## Darllen yr adroddiad hwn

Mae'n bwysig nodi efallai na fydd rhai canrannau cryno yn adio i 100% oherwydd bod y rhifau wedi'u talgrynnu. Dim ond gwahaniaethau sydd yn arwyddocaol yn ystadegol a adroddir o ganlyniadau'r arolwg. Nid yw profion arwyddocâd wedi'u cynnal ar bob dadansoddiad o'r Gwybodaeth Reoli (MI), ond maent wedi'u cynnal pan fo gwasanaethau'n cael eu cymharu.

## 2. Defnydd o NDSS

Mae'r bennod hon yn cyflwyno gwybodaeth reoli (MI) NDSS, a gasglwyd gan WA Group ar ddangosfwrdd WA Group. Cynhaliwyd dadansoddiad ar y ddwy set ddata ganlynol:

- Set ddata achosion – achosion NDSS a sgriniwyd rhwng 18 Tachwedd 2022 a 31 Ionawr 2025.<sup>10</sup>
- Set ddata sesiynau – sesiynau NDSS a drefnwyd rhwng 2 Rhagfyr 2022 a 7 Chwefror 2025

### Crynodeb o'r prif ganfyddiadau

- Cafodd cyfanswm o 10,419 o achosion neu 10,214 o unigolion eu sgrinio gan NDSS rhwng Tachwedd 2022 a Ionawr 2025. Mae'r gyfradd fisol wedi parhau i gynyddu dros amser.
- Roedd 90% o'r achosion a sgriniwyd ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth SSCS, ac roedd 73% o'r rhain yn ymwneud ag apeliadau Taliad Annibyniaeth Personol (PIP).
- Trefnwyd cyfanswm o 12,588 o apwyntiadau rhwng Rhagfyr 2022 a dechrau Chwefror 2025. Trefnwyd apwyntiadau ar gyfer 10,198 o ddefnyddwyr gwasanaeth unigol.
- Roedd gan y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth un apwyntiad wedi'i drefnu yn unig (83%).
- Gwnaed apwyntiadau'n fwyaf cyffredin gyda phartneriaid darparu cymunedol (40% o'r apwyntiadau), ac yna gyda phartneriaid a ddsbarthwyd fel cymorth cyfreithiol cyffredinol (17%) a phartneriaid â ffocws ar hyfforddiant (14%). Roedd partneriaid darparu cymunedol yn cyfrif am 28% o'r partneriaid darparu, felly darparwyd ganddynt gyfran uwch o apwyntiadau nag y gellid bod wedi'i ddisgwyl.
- Cafodd naw o bob deg (90%) o'r apwyntiadau a drefnwyd eu cau, ac o'r apwyntiadau caeedig hynny nodwyd bod 84% wedi cael cymorth (73% cymorth llawn ac 11% cymorth rhannol).
- Cafodd cyfanswm o 9,005 o ddefnyddwyr gwasanaeth unigol gymorth yn ystod apwyntiad.

<sup>10</sup> Aeth y gwasanaeth yn fyw ym mis Mehefin 2022, ond mae'r data sydd ar gael ar gyfer dadansoddi achosion a sesiynau yn dechrau ar y dyddiadau hyn.

- Roedd dros draean (35%) o'r 136 o bartneriaid darparu wedi trefnu llai na 10 sesiwn dros y ddwy flynedd.

## Nifer yr achosion a'r unigolion a sgriniwyd gan NDSS

Rhwng Tachwedd 2022 a Ionawr 2025, cafodd cyfanswm o 10,419 o achosion neu 10,214 o unigolion eu sgrinio gan WA Group ar gyfer NDSS. Yma, mae "achos" yn golygu cysylltiad â NDSS i ofyn am gymorth, er enghraifft ar gyfer apêl SSCS neu gais Ysgariad. Cafodd pob achos yn y data a ddadansoddiwyd ei sgrinio, ond roedd y data yn cynnwys y rhai na aeth ymlaen i gael cymorth pellach ar ôl yr alwad sgrinio.<sup>11</sup>

Roedd 205 yn llai o unigolion nag o achosion gan fod gan rai unigolion fwy nag un achos. Gallai hyn fod oherwydd bod mwy na chwe mis wedi mynd heibio ers eu cyswllt diwethaf ynghylch achos, neu oherwydd bod ganddynt achosion ar gyfer gwahanol fathau o wasanaeth (er enghraifft ar gyfer Ysgariad ac wedyn Profiant), neu ar gyfer apeladau SSCS yn ymwneud â budd-daliadau gwahanol (er enghraifft ar gyfer PIP ac wedyn Credyd Cynhwysol (UC)).<sup>12</sup> Roedd gan y rhan fwyaf o unigolion a oedd â sawl achos ddau achos wedi'u rhestru (89%), roedd gan 10% dri achos, ac roedd gan 1% bedwar.

Yn y cyfweiliadau, teimlai staff GLITEF nad oedd y gwasanaeth eto'n cyrraedd pob unigolyn a allai elwa arno. Fodd bynnag, teimlant ei bod yn anodd pennu faint o unigolion nad ydynt yn cael mynediad at y gwasanaeth. Awgrymodd rhai staff GLITEF a phartneriaid darparu y gallai marchnata'r gwasanaeth yn ehangach a chreu cysylltiadau gwell â'r sector cymorth cyngor gynyddu mynediad i fwy o ddefnyddwyr gwasanaeth.

### Achosion a sgriniwyd yn ôl dyddiad<sup>13</sup>

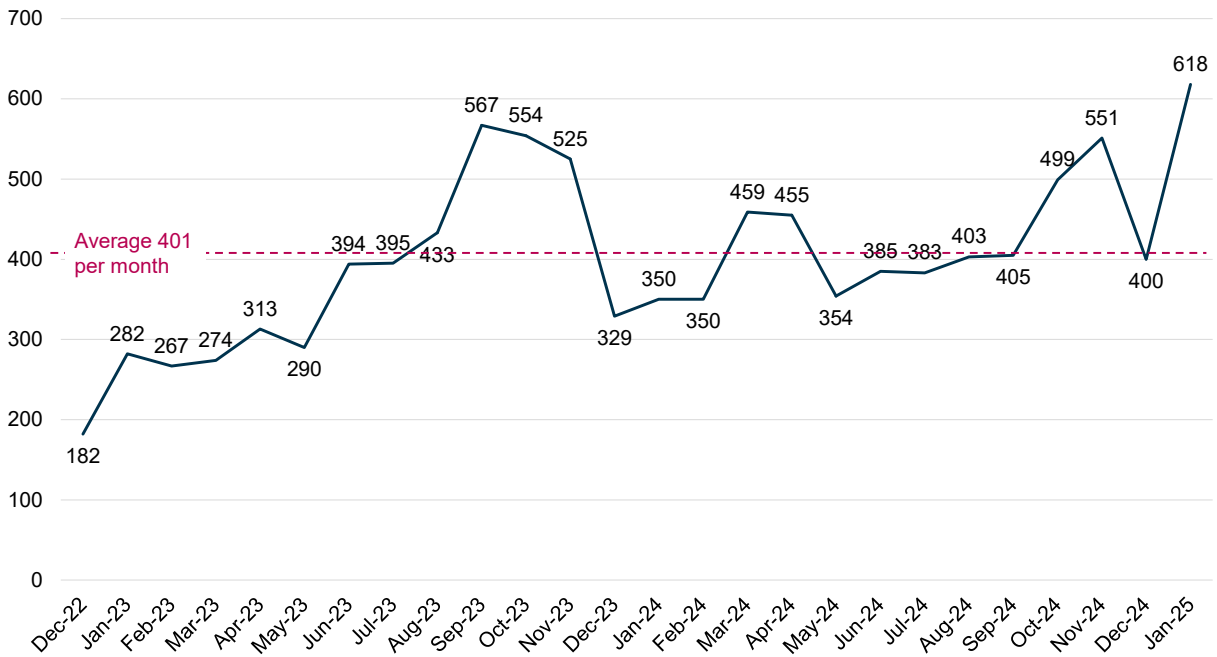
Roedd nifer yr achosion cymorth a sgriniwyd gan NDSS yn amrywio dros amser, ond ar gyfartaledd, cafodd 401 o achosion eu sgrinio bob mis. Roedd tuedd twf graddol yn nifer yr achosion bob mis, fel y dangosir yn Ffigur 2.1. Roedd y chwe mis cyntaf o ddata achosion (y rhai a sgriniwyd o Ragfyr 2022 ymlaen) yn cyfrif am 15% o'r achosion, o'i gymharu â'r chwe mis mwyaf diweddar (hyd at ac yn cynnwys Ionawr 2025) a gyfrifodd am 28% o'r achosion. Gwelwyd nifer uchaf erioed o 618 o achosion wedi'u sgrinio ym mis Ionawr 2025.

<sup>11</sup> Gallai hyn fod oherwydd bod eu hanghenion cymorth wedi'u diwallu yn ystod yr alwad sgrinio; eu bod yn aros am apwyntiad; nad oeddent yn gymwys; nad oedd cymorth addas ar gael; eu bod wedi penderfynu peidio â manteisio ar y cymorth; neu nad oeddent yn dymuno cytuno i delerau derbyn y cymorth (e.e. caniatâd GDPR).

<sup>12</sup> Dylai cynghorwyr ailagor achosion cymorth blaenorol os bydd defnyddwyr gwasanaeth yn ailgysylltu o fewn chwe mis ynghylch yr un gwasanaeth neu apêl ar gyfer yr un budd-dal. Ar gyfer achosion SJS, defnyddiwyd terfyn byrrach o dair wythnos. Dylid cyfuno achosion HwF â'r cais y maent yn ceisio hepgor ffi ar ei gyfer (e.e. Ysgariad). Ceir arwydd o rywfaint o anghysondeb wrth ddilyn y rheolau hyn, er ei bod yn ymddangos ei fod wedi'i gyfyngu i gyfrannau bach.

<sup>13</sup> Mae'r dadansoddiad hwn yn seiliedig ar y "dyddiad atgyfeirio", sy'n adlewyrchu'n fwy cywir pryd y cysylltodd defnyddwyr gwasanaeth â NDSS yn hytrach na "dyddiad creu'r achos". Mae'r mis atgyfeirio yr un fath â'r mis creu achos ar gyfer pob achos diweddar drwy gydol 2024 ac ym mis Ionawr 2025. Mae dyddiadau creu achosion ym mis Tachwedd a Rhagfyr 2023 yn dangos pryd y cawsant eu symud i'r system newydd yn hytrach na phryd y cysylltodd defnyddwyr â NDSS; mae eu dyddiadau atgyfeirio gwirioneddol hyd at flwyddyn ynghynt (o fis Tachwedd 2022 ymlaen) ac felly'n adlewyrchu pryd y defnyddiwyd y gwasanaeth mewn gwirionedd.

**Ffigur 2.1: Achosion a sgriniwyd fesul mis (Rhagfyr 2022 i Ionawr 2025)**



Ffynhonnell: Data Gwybodaeth Reoli (MI) NDSS gan WA Group

Nodyn: Maes "dyddiad atgyfeirio" ar feil yr achos. Sail: Pob achos NDSS rhwng Rhagfyr 2022 a Ionawr 2025 (10,417).

### Achosion a sgriniwyd yn ôl math o wasanaeth

Roedd y mwyafrif (90%) o'r achosion a sgriniwyd gan NDSS ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth SSCS. Dim ond 10% o'r achosion a sgriniwyd oedd o wasanaethau eraill (3% Help i Dalu Ffioedd (HwF), 2% Hawliadau am Arian yn y Llys Sifil Ar-lein (OCMC), 2% Gweithdrefn Un Ynad (SJS), 2% Ysgariad ac 1% Profiant). Roedd achosion SSCS yn cyfrif am o leiaf 79% o'r achosion bob mis.

Roedd tair rhan o bedair (73%) o'r achosion SSCS a sgriniwyd yn ymwneud ag apeliadau Taliad Annibyniaeth Personol (PIP), ac roedd ychydig o dan un o bob pump (17%) yn ymwneud â Chredyd Cynhwysol (UC). Yn gyffredinol, roedd achosion SSCS PIP yn cyfrif am ddwy ran o dair (66%) o'r holl achosion NDSS a sgriniwyd. Roedd dros hanner yr achosion HwF a gafodd eu sgrinio (56%) yn gysylltiedig ag apeliadau Trefniadau Plant (C100), a gyflwynwyd ym Mawrth 2023. O Awst 2024 ymlaen, dechreuwyd sgrinio achosion HwF a oedd yn gysylltiedig â gwasanaethau eraill. Yn gyffredinol, roedd nifer fachach o achosion HwF yn gysylltiedig â cheisiadau defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer Ysgariad (15%), OCMC (9%) ac achosion Profiant (5%). Roedd rhai achosion HwF a gafodd eu sgrinio cyn Awst 2024 ar gyfer gwasanaethau eraill nas nodwyd, neu nid oedd y wybodaeth hon wedi'i chofnodi (16%).

### Nifer yr apwyntiadau a drefnwyd drwy NDSS

Mae data'r apwyntiadau yn dangos yr holl apwyntiadau a drefnwyd, gan gynnwys rhai na aethant rhagddynt (fel y trafodir yn yr adran statws a chanlyniadau isod). Trefnwyd 12,588 o apwyntiadau

NDSS rhwng 2 Rhagfyr 2022 a 7 Chwefror 2025. Trefnwyd apwyntiadau ar gyfer 10,398 o achosion ar wahân, ac ar gyfer 10,198 o ddefnyddwyr gwasanaeth unigol. Mae data'r apwyntiadau a drefnwyd yn cynnwys y rhai a oedd ag apwyntiad wedi'i drefnu ond na fynychodd.

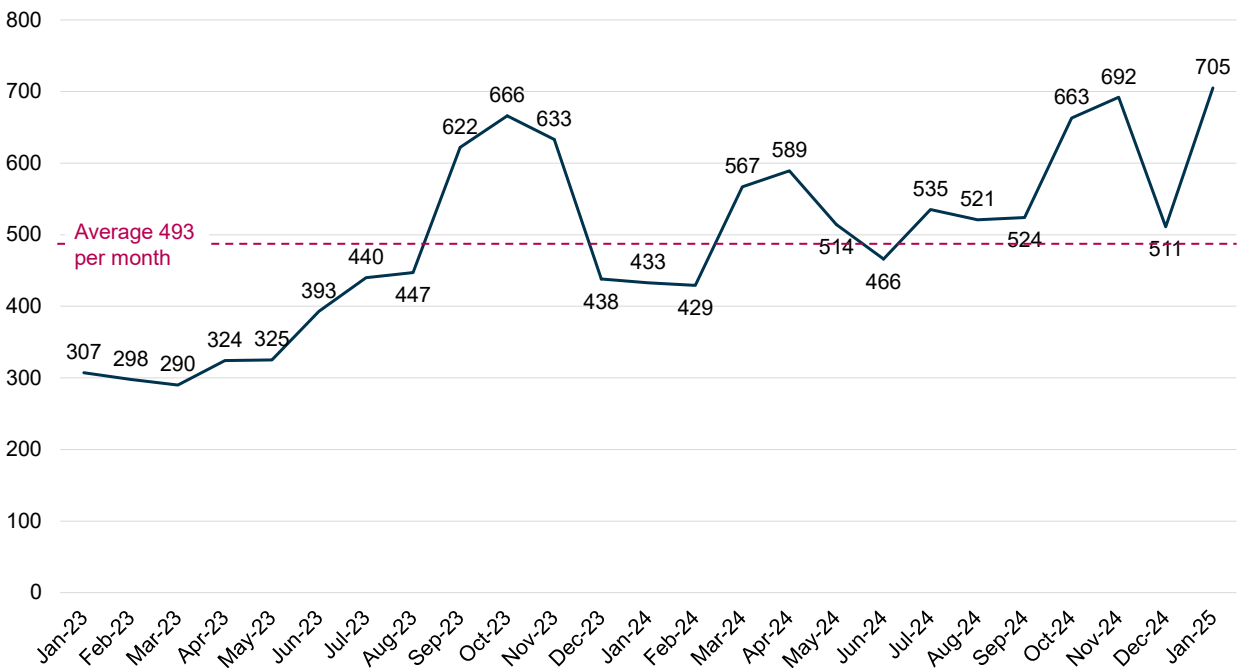
Gan fod gan rai defnyddwyr gwasanaeth unigol sawl achos, mae'r ffigurau'n amrywio ychydig wrth ystyried nifer y bobl ag apwyntiadau wedi'u trefnu. Ymhlith y defnyddwyr gwasanaeth a restrir yn nata'r apwyntiadau, roedd gan y rhan fwyaf (83%) un apwyntiad wedi'i drefnu; roedd gan 13% ddau; roedd gan 4% dri neu bedwar; ac roedd gan 0.5% rhwng pump ac un ar ddeg. Roedd hyn yn cyfateb i 67% o'r apwyntiadau a drefnwyd yn unig apwyntiad i'r defnyddiwr gwasanaeth hwnnw, 21% yn ail apwyntiad, 10% yn drydydd neu bedwerydd, a 2% yn bumed neu fwy.

### Apwyntiadau a drefnwyd yn ôl dyddiad

Rhwng Ionawr 2023 a Ionawr 2025, trefnwyd cyfartaledd o 493 o apwyntiadau bob mis, fel y dangosir yn Ffigur 2.2.

Roedd tuedd twf graddol yn nifer yr apwyntiadau a drefnwyd bob mis. Roedd un rhan o bump (20%) o'r sesiynau a drefnwyd ar gyfer y pedwar mis hyd at ac yn cynnwys Ionawr 2025, o'i gymharu â 10% yn y pedwar mis o Ionawr 2023 ymlaen. Gwelwyd uchafbwynt o 705 o apwyntiadau ym mis Ionawr 2025.

**Ffigur 2.2: Sesiynau a drefnwyd fesul mis (Ionawr 2023 i Ionawr 2025)**



Ffynhonnell: Data Gwybodaeth Reoli (MI) NDSS gan WA Group

Nodyn: Maes "SESSION.Scheduled Start" ar ffeil y sesiwn. Sail: Sesiynau NDSS a drefnwyd rhwng Ionawr 2023 a Ionawr 2025 (12,332).

## Apwyntiadau a drefnwyd yn ôl math o wasanaeth

Roedd y mwyafrif (90%) o'r apwyntiadau a drefnwyd gan NDSS ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth SSCS. Dim ond 10% o'r apwyntiadau oedd ar gyfer gwasanaethau nad oeddent yn rhan o SSCS (3% Help i Dalu Ffioedd (HwF), 3% Gweithdrefn Un Ynad (SJS), 2% Ysgariad, 2% Hawliadau am Arian yn y Llys Sifil Ar-lein (OCMC) ac 1% Profiant).

## Dosbarthiad apwyntiadau yn ôl partner

Rhestrwyd 136 o bartneriaid darparu fel rhai a oedd wedi trefnu apwyntiadau. Roedd y rhain yn cynnwys Cyngor ar Bopeth, canolfannau cymunedol, llyfrgelloedd, a sefydliadau hyfforddiant. Roedd WA Group yn bartner darparu ar gyfer 0.5% o'r apwyntiadau, ac nid oedd gan 224 o apwyntiadau gofnod o'r partner.<sup>14</sup>

Gwnaed apwyntiadau'n fwyaf cyffredin gyda phartneriaid darparu cymunedol (43% o'r sesiynau), ac yna gyda phartneriaid a ddsbarthwyd fel cymorth cyfreithiol cyffredinol (17%) a phartneriaid â ffocws ar hyfforddiant (14%). Darparwyd y gweddill o'r apwyntiadau gan bartneriaid a ddsbarthwyd fel hyfforddwyr yn y cartref, cyngor cyfreithiol achrededig, awdurdodau lleol ac "eraill". Darparodd partneriaid cymunedol a phartneriaid â ffocws ar hyfforddiant gyfran uwch o apwyntiadau nag y byddai disgwyl yn seiliedig ar eu cyfran o rwydwaith y partneriaid (er enghraifft, roedd 43% o'r apwyntiadau yn dod o'r 28% o bartneriaid a ddsbarthwyd fel cymunedol). I'r gwrthwyneb, darparodd partneriaid cyngor cyfreithiol achrededig ac awdurdodau lleol gyfran is o apwyntiadau nag y byddai disgwyl yn seiliedig ar eu cyfran o'r rwydwaith (er enghraifft, roedd 6% o'r apwyntiadau yn dod o'r 18% o bartneriaid a ddsbarthwyd fel cyngor cyfreithiol achrededig). Ceir tabl data gyda mwy o fanylion yn Atodiad A.

Roedd sesiynau ar gyfer cymorth SSCS yn fwy tebygol o fod gyda phartneriaid cymunedol (44%, o'i gymharu â rhwng 24% a 37% ar gyfer pob gwasanaeth arall). Roedd sesiynau HwF yn fwy tebygol o fod gyda phartneriaid cymorth cyfreithiol cyffredinol (55%, o'i gymharu â 16% o sesiynau SSCS). Roedd sesiynau SJS yn fwy tebygol o beidio â bod â phartner wedi'i rhestru (19%, o'i gymharu â 1% o sesiynau SSCS).

Nid oedd yr apwyntiadau wedi'u dosbarthu'n gyfartal rhwng partneriaid darparu. Roedd gan lawer o bartneriaid nifer fach o sesiynau wedi'u trefnu dros y ddwy flynedd – roedd gan ychydig o dan 50 (35% o'r partneriaid) lai na deg sesiwn. Roedd gan un partner 1,375 o sesiynau wedi'u trefnu, llawer mwy nag unrhyw un arall, er bod naw partner arall â rhwng 300 a 700 o sesiynau. Ceir tabl data gyda mwy o fanylion yn Atodiad A. Mae angen ymchwil bellach i ddeall pam nad oedd dosbarthiad y sesiynau ar draws partneriaid darparu yn gyfartal, ond gallai rhai rhesymau gynnwys maint, argaeledd ac ymgysylltiad y partneriaid darparu.

---

<sup>14</sup> 'Gall apwyntiadau heb 'bartner wedi'i gofnodi' ddangos na chynhaliwyd apwyntiad (er enghraifft, mae rhai wedi'u marcio fel 'WA Group unable to support', 'on hold' a 'cancelled'). Fodd bynnag, mae rhai wedi'u marcio fel 'closed' neu 'rescheduled', a thraean fel rhai sydd wedi derbyn 'full support', felly mae'n ymddangos bod rhai wedi cael apwyntiad ond nad yw enw'r partner wedi'i nodi.

Ar gyfartaledd, deliodd partneriaid â phedwar apwyntiad y mis, ond roedd y rhif hwn yn amrywio'n sylweddol.<sup>15</sup> Deliodd un partner â chyfartaledd o 51 apwyntiad y mis, gan gynnwys uchafswm o 109 mewn un mis. Deliodd wyth partner arall (6%) ag uchafswm o rhwng 50 a 60 apwyntiad mewn un mis, tra nad oedd 23 partner (17%) erioed wedi delio â mwy nag un sesiwn y mis.

Dim ond pedwar partner (3%) oedd â sesiynau wedi'u trefnu ym mhob mis o Ionawr 2023 i Ionawr 2025, ac roedd gan 38 (28%) apwyntiadau wedi'u trefnu mewn tri mis neu lai o'r 25 mis. Ceir tabl manwl ar nifer y misoedd lle roedd gan bartneriaid unrhyw apwyntiadau wedi'u trefnu yn Atodiad A. Gallai ffactorau megis argaeledd staff, a oedd y tâl yn cael ei ystyried yn ddigonol ar gyfer lefel y cymorth gofynnol, a pha un a oedd partneriaid yn rhan o'r rhwydwaith drwy gydol y cyfnod dadansoddi, hefyd fod wedi dylanwadu ar nifer yr apwyntiadau a gynigiodd partneriaid darparu.

## Statws a chanlyniadau apwyntiadau

### Statws apwyntiadau a drefnwyd

Nodwyd bod naw o bob deg (90%) o'r apwyntiadau a drefnwyd wedi'u marcio'n "gaeedig", fel y dangosir yn Nhabl 2.1. Roedd cyfrannau bach wedi'u haildrefnu (6%), wedi'u canslo (3%) neu'n dal wedi'u trefnu (1%) ar adeg lawrlwytho'r data.<sup>16</sup>

Roedd apwyntiadau a ail-drefnwyd neu a ganslwyd yn fwyaf tebygol o gael eu marcio fel cansliadau a oedd yn gysylltiedig â'r defnyddiwr (65%, o'i gymharu â 33% a oedd yn gysylltiedig â WA Group neu bartner). Roedd apwyntiadau SSCS a HwF yn fwy tebygol yn ystadegol arwyddocaol o gael eu marcio fel "caeedig" (91% ac 87% yn y drefn honno), tra roedd apwyntiadau OCMC yn llai tebygol o fod â'r statws "caeedig" (79%). Roedd rhwng 82% ac 83% o apwyntiadau ar gyfer Ysgariad, SJS a Phrobiant wedi'u cau. Roedd apwyntiadau OCMC yn fwy tebygol o gael eu hail-drefnu (10% o'i gymharu â 6% yn gyffredinol). Roedd apwyntiadau Ysgariad yn fwy tebygol o gael eu canslo (9% o'i gymharu â 3% yn gyffredinol), ac roedd apwyntiadau SJS yn fwy tebygol o fod yn dal wedi'u trefnu (4% o'i gymharu â 1% yn gyffredinol).

Tabl A: Statws apwyntiadau yn ôl math o wasanaeth

	POB APWYNTIAD	SSCS	HwF	SJS	Ysgaria d	OCMC	Profiant	
<b>Caeedig</b>	<b>Rhif</b>	11,310	10,231	284	260	228	216	89
	<b>%</b>	90%	91%	87%	82%	83%	79%	82%

<sup>15</sup> Cyfartaledd yn seiliedig ar y cyfnod o Ionawr 2022 hyd at Ionawr 2025 yn gynhwysol, gan eithrio'r rhai a drefnwyd ar gyfer Rhagfyr 2022 a Chwefror 2025 (gan fod mis cyntaf ac olaf y data apwyntiadau yn annodweddiadol neu efallai nad ydynt yn cynrychioli ffigurau terfynol).

<sup>16</sup> Mae apwyntiadau yn cael eu marcio fel "ail-drefnwyd" neu "canslwyd" dros dro yn unig; unwaith y trefnir apwyntiad newydd yn lle'r un gwreiddiol, mae'r statws yn newid (e.e. i "caeedig"). Byddai cyfanswm yr apwyntiadau a ail-drefnwyd neu a ganslwyd cyn cael eu disodli yn uwch, ond nid oedd yr wybodaeth hon ar gael i'w dadansoddi.

## Gwerthusiad o'r Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol (NDSS)

Ail-drefnwyd	Rhif	720	629	22	19	17	27	6
	%	6%	6%	7%	6%	6%	10%	6%
Canslwyd	Rhif	396	316	9	16	26	20	8
	%	3%	3%	3%	5%	9%	7%	7%
Trefnwyd	Rhif	116	89	4	14	3	3	2
	%	1%	1%	1%	4%	1%	1%	2%

Ffynhonnell: Data Gwybodaeth Reoli (MI) NDSS gan WA Group

Nodyn: "Statws sesiwn" ar ffeil y sesiwn. Sail: Pob sesiwn wedi'i threfnu (12,588), SSCS (11,282), HwF (327), SJS (319), OCMC (273), Ysgariad (275), Profiant (108). Nid yw statysau "ar hold", "gweinyddiaeth partner yn yr arfaeth", "ar y gweill", a "WA Group yn methu darparu cymorth" wedi'u dangos gan fod pob un yn cyfrif am lai nag 1% o unigolion ac achosion. Ynghyd â chelloedd gwag, mae'r canlyniadau sesiwn hyn yn cyfrif am 46 sesiwn (0.4%).

### Canlyniadau apwyntiadau

Roedd tair rhan o bedair (76%) o'r apwyntiadau â chanlyniad o gymorth wedi'i ddarparu; 66% cymorth llawn a 10% cymorth rhannol, fel y dangosir yn Nhabl 2.2. Cododd hyn i 84% o'r apwyntiadau a gaewyd (73% cymorth llawn ac 11% cymorth rhannol).

Yn gyffredinol, nid oedd canlyniad wedi'i gofnodi ar gyfer 14% o'r apwyntiadau. Roedd y rhain yn bennaf yn rhai a oedd wedi'u cynnwys yn y grwpiau statws a drefnwyd, ail-drefnwyd neu a ganslwyd a adroddwyd yn Nhabl 2.2, yn debygol gan eu bod yn aros am apwyntiad newydd (nid oedd canlyniad wedi'i gofnodi ar gyfer 87% o'r apwyntiadau a drefnwyd, 94% o'r rhai a ail-drefnwyd a 98% o'r rhai a ganslwyd). Fodd bynnag, roedd 11% o'r apwyntiadau â statws wedi'i drefnu yn dangos canlyniad o gymorth, fel yr oedd 1% o'r rhai a ail-drefnwyd.

Tabl B: Canlyniadau apwyntiadau (pob apwyntiad ac apwyntiadau caeedig)

	POB APWYNTIAD		Apwyntiadau caeedig	
	Rhif	%	Rhif	%
<b>Cefnogaeth llawn</b>	8,287	66%	8,273	73%
<b>Cefnogaeth rannol</b>	1,272	10%	1,264	11%
<b>UNRHYW GEFNOGAETH</b>	<b>9,559</b>	<b>76%</b>	<b>9,537</b>	<b>84%</b>

Ni wnaeth y defnyddiwr gwasanaeth fynychu <sup>17</sup>	736	6%	710	6%
Ni wnaeth y partner neu gyfieithydd fynychu	116	1%	111	1%
Dim cefnogaeth	383	3%	369	3%
Dim canlyniad wedi'i gofnodi <sup>18</sup>	1,794	14%	583	5%

Ffynhonnell: Data Gwybodaeth Reoli (MI) NDSS gan WA Group.

Nodyn: "Statws sesiwn" a "Chanlyniad" ar feil y sesiwn. Sail: Pob sesiwn NDSS a drefnwyd (12,588) / y rhai â statws "gaeedig" (11,310).

At ei gilydd, nodwyd bod 9,005 o ddefnyddwyr gwasanaeth unigol wedi'u cefnogi. Roedd bron pob un o'r rhain yn ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS (92%). Roedd gan y rhan fwyaf (95%) un sesiwn â'r canlyniad hwn, ond roedd gan 5% ddwy sesiwn ac roedd gan 2% dair neu fwy. Gallai'r rhain fod wedi bod ar gyfer yr un achos neu achosion gwahanol.

Ar gyfer apwyntiadau lle darparwyd cymorth yn rhannol neu lle na ddarparwyd cymorth, nodwyd manylion mewn maes testun rhydd i egluro'r rheswm. Mae themâu cyffredin yn ymddangos yn cynnwys defnyddwyr gwasanaeth heb y dogfennau gofynnol neu'n dymuno cael cyngor pellach cyn cyflwyno eu cais.

### Canlyniadau apwyntiadau yn ôl gwasanaeth

Roedd apwyntiadau SSCS a HwF yn fwy tebygol o gael canlyniad o gymorth (77% ac 80% yn y drefn honno), tra roedd apwyntiadau OCMC yn llai tebygol (57%). Roedd rhwng 60% a 67% o apwyntiadau ar gyfer Ysgariad, SJS a Phrobiant â chanlyniad o gymorth. Mae hyn yn adlewyrchu eu tebygolrwydd o gael eu marcio'n "gaeedig" fel yr adroddwyd uchod, gyda apwyntiadau SSCS a HwF yn llai tebygol o fod heb ganlyniad wedi'i gofnodi (13% a 14%, o'i gymharu â rhwng 23% a 28% ar gyfer gwasanaethau eraill). Roedd apwyntiadau SJS ac OCMC yn fwy tebygol o arwain at ddim cymorth (6% ac 8% yn y drefn honno). Ceir tabl manwl o ganlyniadau apwyntiadau yn ôl gwasanaeth yn Atodiad A.

<sup>17</sup> Yn cynnwys canlyniadau gan ddefnyddwyr gwasanaeth lai na 24 awr cyn yr apwyntiad. Nododd y maes testun rhydd fod llawer o'r rhain oherwydd nad oedd defnyddwyr gwasanaeth yn ateb y galwadau ffôn ar gyfer eu hapwyntiadau o bell, hyd yn oed ar ôl sawl ymgais.

<sup>18</sup> Yn cynnwys AMH a chelloedd gwag.

### 3. Cefndir defnyddwyr gwasanaeth a'r rhesymau dros fod angen cymorth digidol

Mae'r bennod hon yn amlinellu proffil defnyddwyr NDSS, gan gynnwys oedran, rhywedd a nodweddion megis incwm. Mae hefyd yn archwilio pam yr oedd angen cymorth ar ddefnyddwyr gwasanaeth. Mae hyn yn darparu cyd-destun ar gyfer y canfyddiadau yn y penodau dilynol.

Mae'n cyflwyno canfyddiadau meintiol o'r arolwg defnyddwyr gwasanaeth yn bennaf, wedi'u hategu gan fanylion ychwanegol o'r cyfweiliadau ansoddol â defnyddwyr gwasanaeth a data Gwybodaeth Reoli (MI) gan WA Group.

#### Crynodeb o'r prif ganfyddiadau

- Roedd bron pob defnyddiwr NDSS yn ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS (yn aml yn apelio yn erbyn penderfyniadau ESA, PIP neu UC). Fel y gellid disgwyl, roedd cyfradd uchel iawn o gyflyrau neu afiechydon iechyd ymhlith y grŵp cyfan a oedd yn effeithio arnynt yn ddyddiol. Roeddent yn llai tebygol o fod mewn gwaith cyflogedig, yn fwy tebygol o fod ag incwm aelwyd isel iawn, ac yn fwy tebygol o fod heb unrhyw gymwysterau ffurfiol. Roedd anableddau neu broblemau iechyd (sy'n ymwneud â sgiliau echddygol, anawsterau dysgu a materion gwybyddol) hefyd yn golygu'n aml fod defnyddwyr gwasanaeth wedi'u hallgáu'n ddigidol (neu'n gallu cael mynediad at wasanaethau digidol dim ond gyda chymorth).
- Mae'r angen am gymorth digidol yn aml yn gymhleth iawn ac yn gorgyffwrdd ag anghenion eraill, gan gynnwys anawsterau dysgu a gwybyddol. Roedd un o bob pump o ddefnyddwyr gwasanaeth (20%) â gallu digidol isel<sup>19</sup> Roedd gan eraill o leiaf allu digidol cymedrol ond wedi cysylltu â NDSS oherwydd eu bod yn pryderu ynghylch cymhlethdod posibl rhyngweithio â gwasanaethau GLITEF, yn ansicr sut i symud eu hapêl, hawliad neu gais yn ei flaen yn gyffredinol, neu'n ceisio sicrwydd.
- Dim ond 29% oedd wedi ceisio defnyddio'r ffurflen ar-lein eu hunain cyn cysylltu â NDSS.

<sup>19</sup> Ceir diffiniadau o allu digidol yn adran "Arolwg defnyddwyr gwasanaeth – gallu digidol" yn Atodiad A.

- Mae'r dystiolaeth yn awgrymu bod NDSS yn llenwi bwlch mewn anghenion. Nid oedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth yn ymwybodol o unrhyw ffynhonnell gymorth arall bosibl heblaw ffrindiau neu deulu.

## Mathau o wasanaeth GLITEF a ddefnyddiwyd

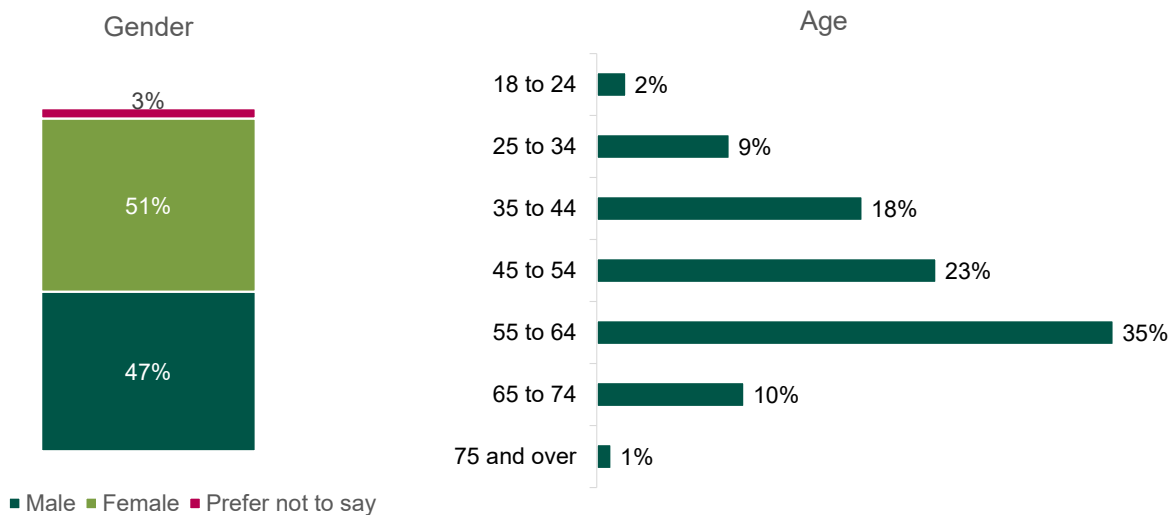
Roedd bron pob defnyddiwr NDSS a arolygwyd yn ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS (94%). Dim ond 6% o ddefnyddwyr nad oeddent yn ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS (2% SJS, 1% HwF, 1% OCMC, 1% Ysgariad ac 1% Profiant).

## Proffil cymdeithasol-ddemograffig defnyddwyr gwasanaeth

### Oedran a rhywedd

Canfu'r arolwg o ddefnyddwyr gwasanaeth fod y dosbarthiad rhywedd yn weddol gyfartal (51% benywaidd, 47% gwrywaidd). Roedd dros hanner (58%) yn 45–64 oed, roedd llai na thraean yn iau na 45 (29%), ac roedd tua un o bob deg yn hŷn na 64 (11%). Ychydig iawn o ddefnyddwyr gwasanaeth oedd yn iau na 25 neu'n hŷn na 74 (2% ac 1% yn y drefn honno), fel y dangosir yn Ffigur 3.1.

**Ffigur 3.1: Proffil defnyddwyr gwasanaeth – oedran a rhywedd**



*Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research*

*Nodyn: D1. Beth yw eich oedran presennol? / D2. Pa ryw y cawsoch eich cofrestru adeg eich genedigaeth? / D3. A yw eich rhywedd yr un fath â'r rhyw y cawsoch eich cofrestru ar eich genedigaeth? Sail: Pob defnyddiwr NDSS (534). Roedd llai nag 1% anneuaid a 3% gwell gennyf beidio dweud heb eu dangos yn y siart.*

### Iechyd ac anabledau

Gan adlewyrchu'r ffaith bod y mwyafrif o ddefnyddwyr gwasanaeth yn ddefnyddwyr SSCS (ac felly'n bennaf yn herio penderfyniadau budd-daliadau), nododd naw o bob deg (89%) o ddefnyddwyr

gwasanaeth yn yr arolwg fod ganddynt gyflwr neu salwch corfforol neu feddyliol a oedd wedi para neu y disgwyliid iddo bara am 12 mis neu fwy. Roedd bron pob un o'r rhai â chyflwr iechyd (98%) yn teimlo ei fod yn effeithio ar eu gallu i gyflawni gweithgareddau bob dydd "yn fawr" neu "ychydig". Ymhlith defnyddwyr gwasanaeth â chyflwr a oedd yn effeithio ar weithgareddau bob dydd "yn fawr" neu "ychydig", roedd problemau symudedd yn gyffredin (86%), problemau stamina, anadlu neu flinder (79%), problemau iechyd meddwl (76%), anawsterau dysgu, deall a chanolbwyntio (71%), a phroblemau deheurwydd (69%).

### Ethnigrwydd a sgiliau Saesneg

Adroddodd wyth o bob deg (79%) o ddefnyddwyr gwasanaeth yn yr arolwg eu bod yn Wyn neu'n Wyn Prydeinig, gan gynnwys lleiafrifoedd Gwyn. Roedd ychydig o dan un o bob pump (18%)<sup>20</sup> o ddefnyddwyr gwasanaeth yn dod o grwpiau lleiafrifol ethnig eraill. Ceir manylion pellach yn Atodiad A.

Roedd rhai mathau o ddefnyddwyr gwasanaeth yn fwy tebygol nag eraill o fod yn Wyn, gan gynnwys y rhai nad oedd ganddynt unrhyw gymwysterau (86% heb gymwysterau, o'i gymharu â 53% â gradd neu 61% â Lefel A), y rhai â gallu digidol is (86% â gallu isel a 81% â gallu canolog, o'i gymharu â 69% â gallu uchel), a'r rhai â chyflwr iechyd (82%, o'i gymharu â 62% heb gyflwr iechyd).<sup>21</sup> Roedd defnyddwyr gwasanaeth SSCS hefyd yn fwy tebygol o fod yn Wyn na defnyddwyr nad oeddent yn rhan o SSCS (80% o'i gymharu â 65%)<sup>22</sup>, sy'n gyson i raddau helaeth â nodweddion poblogaeth ehangach apelwyr SSCS.

Saesneg oedd prif iaith y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth (91%); ac ddim ar gyfer 8%. Ymhlith y defnyddwyr gwasanaeth hyn nad oedd Saesneg yn brif iaith iddynt, nododd traean (31%, sy'n cynrychioli 2% yn gyffredinol) nad oeddent yn siarad Saesneg "yn dda iawn" neu "o gwbl".<sup>23</sup>

### Amgylchiadau personol (cyfrifoldebau gofalu, statws gwaith ac incwm aelwyd)

Roedd tua chwarter o ddefnyddwyr gwasanaeth (23%) yn rhiant neu'n warcheidwad plentyn dan 18 oed. Roedd lleiafrif (13%) â chyfrifoldebau gofalu di-dâl dros unigolyn hŷn neu unigolyn anabl.

Nid oedd cyfran fawr o ddefnyddwyr gwasanaeth mewn gwaith cyflogedig (82%), ac roedd dros ddwy ran o bump (43%) ag incwm o dan £14,000 y flwyddyn (gan adlewyrchu'r gyfran uchel o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS). Ni ddatgelodd tri o bob deg (30%) eu hincwm blynyddol.

---

<sup>20</sup> 18% oherwydd talgrynnu.

<sup>21</sup> Ceir diffiniadau o allu digidol yn adran "Arolwg defnyddwyr gwasanaeth – gallu digidol" yn Atodiad A.

<sup>22</sup> Mae'r gwahaniaethau hyn yn arwyddocaol yn ystadegol ond dylid eu trin fel rhai dangosol yn unig a'u defnyddio gyda gofal oherwydd maint sampl isel (34) ar gyfer defnyddwyr nad ydynt yn rhan o SSCS.

<sup>23</sup> Cynhaliwyd yr ymchwiliad yn Saesneg yn unig; fodd bynnag, mae gofyniad i ddarparu NDSS yn Gymraeg lle y gofynnir amdano o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg.

## Lefel cymwysterau

Roedd ychydig o dan bedwar o bob deg (37%) o ddefnyddwyr gwasanaeth heb unrhyw gymwysterau ffurfiol; roedd dau o bob deg (20%) â phum neu lai o raddau TGAU / Lefel O graddau A i C (neu 9–4); ac roedd llai nag un o bob deg (7%) â chymhwyster lefel gradd.

Ceir manylion pellach am ranbarth defnyddwyr gwasanaeth yn Atodiad A.

## Gallu digidol a'r rhesymau dros fod angen cymorth

### Allgáu digidol a hyder digidol

Dylai pob defnyddiwr gwasanaeth a gefnogir drwy NDSS fod wedi'u hallgáu'n ddigidol (DE) neu ond yn gallu defnyddio systemau digidol gyda chymorth (DwA), gan mai dyma oedd y gofyniad cymhwysedd. Mae dadansoddiad o ddata Gwybodaeth Reoli (MI) yn dangos bod defnyddwyr gwasanaeth yn fwy tebygol o fod yn DE (57%) nag yn DWA (41%), er bod hyn yn is na'r targed lefel gwasanaeth (SL3) o 80%.<sup>24</sup>

Cafodd defnyddwyr gwasanaeth eu dosbarthu fel DE yn ystod yr alwad sgrinio os nad oedd ganddynt fynediad at y rhynggrwyd (35% o ddefnyddwyr gwasanaeth yn nata MI) neu os oedd ganddynt fynediad ond yn nodi nad oeddent yn hyderus o gwbl yn ddigidol (20% o'r holl ddefnyddwyr gwasanaeth yn nata MI).

Roedd gan ddefnyddwyr DWA fynediad at y rhynggrwyd, ond roedd gan y rhan fwyaf hyder digidol cyfyngedig (yn gyffredinol, 20% o ddefnyddwyr gwasanaeth oedd â mynediad at y rhynggrwyd ond nad oeddent mor hyderus yn ddigidol, a 17% oedd ond yn weddol hyderus). Roedd y rhai a oedd â mynediad at y rhynggrwyd ac yn "hyderus iawn" neu'n "hynod hyderus" (4%) fel arfer â rheswm "cymhwysedd eithriadol" i'w dosbarthu fel DWA (a gofnodwyd ar gyfer 17%). Cofnodwyd yr amgylchiadau eithriadol hyn fel testun rhydd yn y data MI, ac roeddent yn aml yn cyfeirio at broblemau iechyd meddwl neu gorfforol, gan gynnwys anawsterau megis dyslecsia neu anawsterau gwybyddol, pryder a straen, yn ogystal â diffyg hyder wrth lenwi ffurflenni yn gyffredinol.

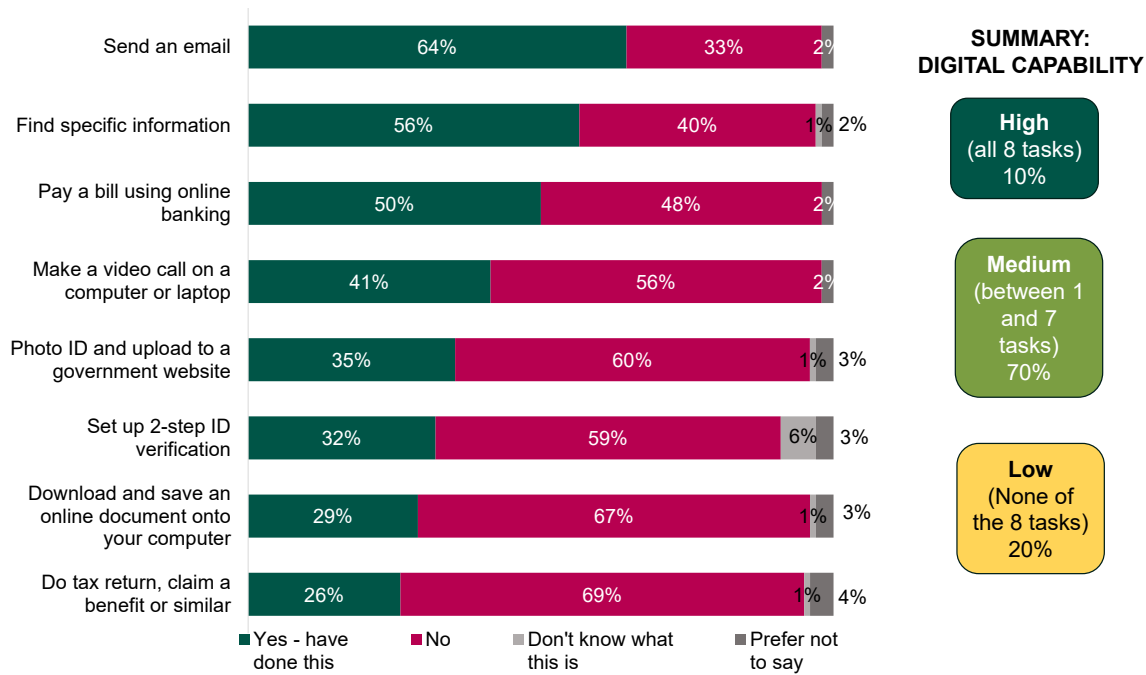
Ymhlith y rhai a oedd â mynediad at y rhynggrwyd, roedd 75% ond yn gallu cael mynediad drwy ffôn clyfar, ac nid oedd gan 4% ddyfais o gwbl. Roedd nifer fach â mynediad at gyfrifiadur neu liniadur (12%) neu dabled (6%). Nid oedd y math o ddyfais wedi'i gofnodi ar gyfer 2% a oedd â mynediad i'r rhynggrwyd.

---

<sup>24</sup> SL3 - Dylai 80% o ddefnyddwyr fod â thystiolaeth o rwystrau allgáu digidol (DE) pan gânt eu gwirio drwy brosesau sicrhau ansawdd (QA).

Gallu digidol

Ffigur 3.2: Proffil defnyddwyr gwasanaeth – gallu digidol (wedi'i ddeillio o'r defnydd o'r rhyngwrwd i gyflawni tasgau a restrir)



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: D17. A ydych erioed wedi defnyddio'r rhyngwrwd i wneud y canlynol...?Sail: Pob defnyddiwr NDSS (534).

Roedd y rhai â gallu digidol uchel yn fwy tebygol o fod yn ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn rhan o SSCS yn hytrach na defnyddwyr SSCS (27% nad ydynt yn SSCS, 9% SSCS). Roedd y rhai â gallu digidol is yn fwy tebygol o fod heb unrhyw gymwysterau (35%).

Awgrymodd cyfweiliadau gyda defnyddwyr gwasanaeth fod diffyg hyder digidol yn gyffredin. Disgrifiodd defnyddwyr gwasanaeth eu hunain yn amlaf fel rhai oedd heb ddigon o wybodaeth neu sgiliau o ran technoleg, ond roedd rhai hefyd yn poeni y byddent yn dod ar draws problem na fyddent yn gallu ei datrys (er bod eu gallu digidol yn weddol). Mynegodd rhai bryder ynghylch cael eu "sgamio" pe baent yn mewnbynnu manylion personol ar-lein.

*"Fel arfer rwy'n pwysu'r botwm anghywir... does gen i ddim gwybodaeth am gyfrifiaduron o gwbl."*

Defnyddiwr gwasanaeth OCMC

Amlygodd cyfweiliadau gyda defnyddwyr gwasanaeth hefyd fod gan lawer ohonynt anabledau neu gyflyrau iechyd a oedd yn effeithio ar eu gallu i lenwi ffurflenni ar-lein. Roedd y rhain yn amlaf yn cynnwys anawsterau dysgu a gwybyddol, llythrennedd isel neu ddyslecsia, ond hefyd yn cynnwys colli cof, nam ar y golwg ac anawsterau teipio. Cydnabu rhai eu bod bob amser yn cael trafferth deall gwybodaeth swyddogol ac roedd angen esboniad symlach neu rywun i siarad â nhw. Mae'n debygol y byddai'r rhan fwyaf o'r defnyddwyr gwasanaeth hyn hefyd wedi bod eisiau neu angen cymorth wrth lenwi ffurflenni papur.

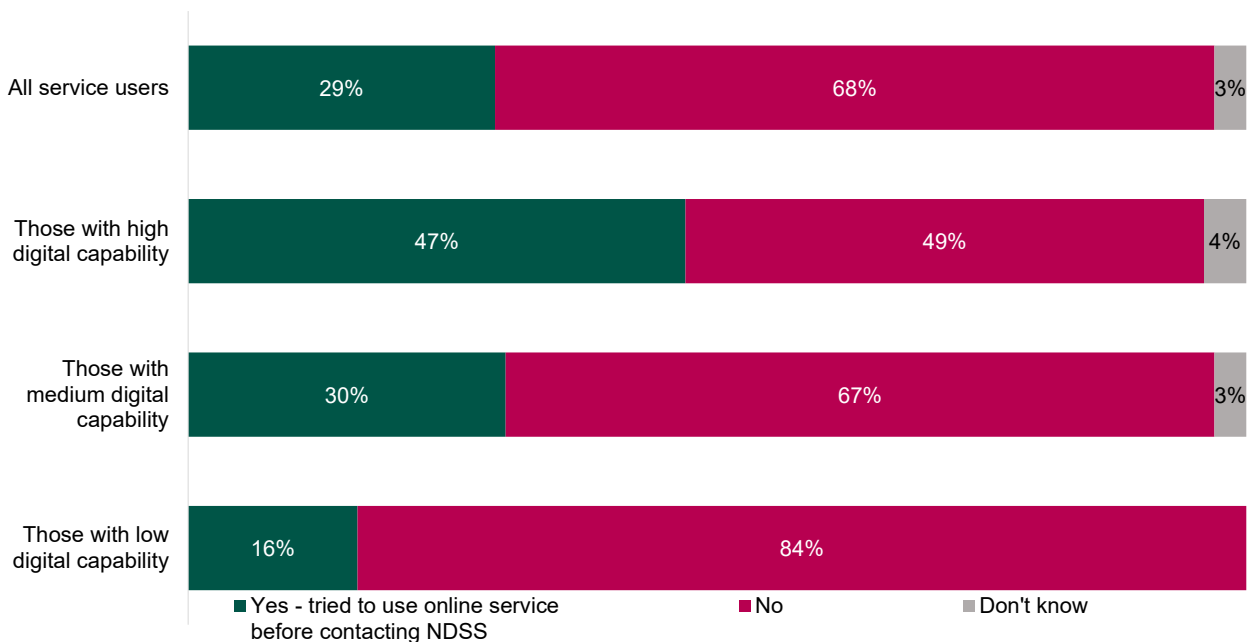
“Nid wyf yn gallu darllen yn dda iawn, ac nid wyf yn deall y geiriau hir, mawr y maen nhw'n eu defnyddio.”

Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

Defnydd blaenorol o wasanaeth ar-lein GLITEF

Roedd tri o bob deg (29%) o ddefnyddwyr gwasanaeth wedi ceisio defnyddio gwasanaeth ar-lein GLITEF eu hunain cyn cysylltu â NDSS, fel y dangosir yn Ffigur 3.3. Fodd bynnag, nid oedd y mwyafrif (68%) wedi gwneud hynny ac roeddent wedi cysylltu â NDSS yn gyntaf. Roedd y rhai â gallu digidol uwch yn fwy tebygol o fod wedi ceisio defnyddio'r gwasanaeth ar-lein eu hunain yn gyntaf (47%, o'i gymharu â 30% o'r rhai â gallu digidol canolig a 16% o'r rhai â gallu digidol isel). Roedd defnyddwyr gwasanaeth nad oeddent yn rhan o SSCS hefyd yn fwy tebygol o fod wedi ceisio defnyddio'r gwasanaeth ar-lein cyn cysylltu â NDSS (56%, o'i gymharu â 27% o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS).<sup>25</sup>

Ffigur 3.3: A geisiodd defnyddwyr gwasanaeth ddefnyddio'r gwasanaeth ar-lein eu hunain cyn cysylltu â NDSS, yn ôl gallu digidol



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: A2. Rydym yn deall eich bod wedi cysylltu â nhw am gymorth gyda [GWASANAETH]. Cyn i chi gysylltu â nhw, a wnaethoch chi geisio gwneud hyn ar-lein eich hun?

Sail: Pob defnyddiwr NDSS (534), y rhai â gallu digidol uchel (51), y rhai â gallu digidol canolig (352) a'r rhai â gallu digidol isel (100). Mae gallu digidol yn seiliedig ar y gallu i gyflawni tasgau ar-lein fel y dangosir yn Ffigur 3.2.

Yn y cyfweiliadau, nid oedd defnyddwyr gwasanaeth oedd yn brin o hyder digidol o reidrwydd yn adrodd unrhyw anhawster gyda'u hachos neu eu cais – gwelodd rhai fod cymorth ar gael a chysylltu

<sup>25</sup> Mae hyn yn arwyddocaol yn ystadegol ond dylid ei drin fel dangosol yn unig a'i ddefnyddio gyda gofal oherwydd maint sampl isel o 34 ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn rhan o SSCS.

â NDSS heb geisio defnyddio'r gwasanaeth ar-lein yn gyntaf. Adroddodd rhai eu bod wedi gwneud camgymeriadau mewn ceisiadau ar-lein blaenorol neu nad oeddent yn glir ynghylch geiriad rhai o'r cwestiynau, a oedd yn eu gwneud yn bryderus ynghylch llenwi'r ffurflenni heb gymorth.

“Er ei fod yn dweud wrthy ch ar y sgrin sut i'w wneud... pan welais y darn lle roedd yn dweud y gallech ofyn am help, gofynnais am help.”

#### Defnyddiwr gwasanaeth OCMC

Roedd nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth yn bryderus iawn, dan straen neu wedi'u llethu ynghylch y posibilrwydd y byddai eu hachos neu eu cais yn cael ei wrthod, ac roeddent yn ofni gwneud camgymeriad neu gamgyflwyno eu hunain, a allai gael effaith sylweddol ar eu hamgylchiadau ariannol neu bersonol (roedd hyn yn fwy amlwg ymhlith defnyddwyr gwasanaethau SSCS ac Ysgariad). Roedd hyn hefyd yn cael ei adlewyrchu yn y rhesymau a gofnodwyd ar gyfer “cymhwysedd eithriadol” yn y data MI ar gyfer y rhai a ddosbarthwyd fel DWA. Roedd sicrwydd y gallai rhywun arall “wirio” eu gwybodaeth a chadarnhau bod y ffurflen wedi'i llenwi'n gywir yn bwysig i'r defnyddwyr gwasanaeth hyn.

*“A fyddwn i'n gallu ei reoli oherwydd roeddwn i ychydig yn ofnus? ... A fyddwn i'n gallu ei brosesu? ... Roeddwn i'n wynebu heriau pryder.”*

#### Defnyddiwr gwasanaeth ysgariad

*“Collais fy PIP oherwydd fy mai fy hun gan nad oeddwn wedi llenwi fy ffurflenni'n iawn, felly doeddwn i ddim eisiau cymryd y risg o golli unrhyw beth arall.”*

#### Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

Yn y cyfweiliadau, ymddangosai rhai defnyddwyr gwasanaeth SSCS (gan gynnwys rhai â phroblemau dysgu neu wybyddol) yn eithaf dryslyd ynghylch y broses. Roeddent fel arfer yn ceisio symud eu hapêl yn ei blaen, ond nid oeddent yn benodol angen cymorth digidol pan wnaethant gysylltu â NDSS.

*“Rhoddodd [y llythyr gan y DWP] rif ... os ydych chi am ei herio i fynd i dribiwnlys, dyma'r rhif...”*

#### Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

Roedd defnyddwyr gwasanaeth weithiau'n adrodd eu bod wedi defnyddio NDSS oherwydd diffyg mynediad digidol yn hytrach na diffyg gallu digidol – nid oedd ganddynt gyfrifiadur, neu roedd ganddynt ffôn symudol â mynediad i'r rhyngwrwyd ond nid oeddent am ei ddefnyddio i lenwi'r hyn yr oeddent yn rhagweld y byddai'n ffurflen gymhleth. Mae'n bosibl bod diffyg mynediad yn fwy cyffredin nag a nodwyd yn benodol (gan y gallai llawer o'r rhai a ddisgrifiodd eu hunain fel rhai heb wybodaeth neu sgiliau technolegol hefyd fod heb fynediad priodol). Nid oedd rhai defnyddwyr gwasanaeth yn gallu cael mynediad at y rhyngwrwyd oherwydd eu bod mewn sefyllfa fregus (er enghraifft, defnyddiwr gwasanaeth Ysgariad a oedd wedi gadael y cartref oherwydd ymddygiad camdriniol).

## Defnydd o wasanaethau cymorth digidol eraill

Ychydig iawn o ddefnyddwyr gwasanaeth a gyfwelwyd oedd wedi defnyddio unrhyw wasanaeth arall ar gyfer cymorth digidol gyda'u hachos neu eu cais cyn cysylltu â NDSS. Nid oedd y rhan fwyaf chwaith erioed wedi defnyddio unrhyw gymorth digidol arall i'w helpu i gael mynediad at wasanaethau llywodraethol eraill. Nododd sawl defnyddiwr gwasanaeth yn benodol nad oeddent yn ymwybodol o unrhyw gymorth y gallent fod wedi'i gael, ac roedd llawer eraill yn falch iawn o allu defnyddio NDSS (gan awgrymu eu bod yn debygol iawn o fod heb wybod am unrhyw wasanaethau eraill y gallent fod wedi'u defnyddio).

*“Doeddwn i ddim yn gwybod dim byd amdano [cymorth digidol i gael mynediad at wasanaethau'r llywodraeth]. Pe bawn i wedi gwybod... cyn gynted ag y bydda i'n cael eu rhif eto, bydda i'n ei roi i bawb.”*

## Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

Roedd rhai defnyddwyr gwasanaeth a gyfwelwyd fel arfer yn gofyn i ffrindiau neu deulu am gymorth gyda thasgau ar-lein, felly roeddent yn falch bod gwasanaeth ar gael i'w helpu, gan eu bod yn gallu osgoi rhoi baich ychwanegol ar ffrindiau a theulu. Cydnabuwyd hefyd na fyddai gan eu ffrindiau a'u teulu brofiad o ffurflenni cyfreithiol na delio â'r llysoedd, ac felly y gallent fod wedi ei chael yn anodd darparu cymorth priodol yn yr achos hwn. Soniodd rhai defnyddwyr gwasanaeth nad oeddent bellach yn gallu gofyn i bartneriaid am gymorth, gan eu bod wedi mynd yn sâl. Nododd ambell un hefyd, oherwydd natur y ffurflen neu'r cais ar-lein, eu bod yn awyddus i gadw eu hamgylchiadau personol yn breifat.

Fodd bynnag, roedd rhai defnyddwyr gwasanaeth wedi defnyddio neu geisio cymorth gan y sefydliadau canlynol yn flaenorol: Cyngor ar Bopeth (CA), Age UK, Canolfan Byd Gwaith (JCP), awdurdodau lleol, Aelodau Seneddol a chyrff elusennol (er enghraifft ar gyfer help i ddrafftio llythyrau neu lenwi ffurflenni). Roedd gan rai ddefnyddwyr gwasanaeth weithwyr cymdeithasol, ac roedd gan un ohonynt weithiwr cymorth o'r British Legion, a byddent fel arfer yn awgrymu bod defnyddwyr gwasanaeth yn cysylltu â CA ynghylch unrhyw faterion cyfreithiol. Roedd sawl defnyddiwr gwasanaeth a oedd wedi ceisio cysylltu â sefydliadau eraill (megis CA) am gymorth digidol gyda'u hachos neu eu cais (cyn ffonio NDSS) yn gyffredinol yn aflwyddiannus. Roedd hyn oherwydd amrywiaeth o resymau, megis nad oeddent wedi cael ymateb, nad oedd y sefydliad yn teimlo ei fod yn gallu helpu, bod y sefydliad yn rhy brysur i helpu, neu na allai'r sefydliad gynnig cymorth wyneb yn wyneb (yr oeddent yn ei geisio).

*“Gofynnais iddyn nhw [CA] am eu cyngor ac fe ddywedon nhw nad oedden nhw'n gallu gwneud hyn oherwydd ei fod yn fater cyfreithiol. ... dywedon nhw nad oedd o fewn eu cylch gwaith.”*

## Defnyddiwr gwasanaeth HwF ac Ysgariad

Nid oedd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth erioed wedi bod angen cymorth digidol o'r blaen, gan eu bod bob amser wedi gallu osgoi defnyddio gwasanaethau digidol (er enghraifft drwy ddewis ffurflenni papur neu lenwi ffurflenni dros y ffôn gyda staff DWP).

Mae hyn yn ymddangos i ddangos angen clir am NDSS, gan fod defnyddwyr gwasanaeth naill ai'n anymwybodol o unrhyw wasanaethau a allai ddarparu cymorth digidol (cyn iddynt ddod yn

## **Gwerthusiad o'r Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol (NDSS)**

ymwybodol o NDSS) neu eu bod wedi ceisio cael cymorth drwy wasanaethau eraill, ond na ddarparwyd cymorth.

## 4. Dod yn ymwybodol o NDSS

Mae'r bennod hon yn archwilio sut y daeth defnyddwyr y gwasanaeth i wybod am NDSS a'u dealltwriaeth gychwynnol o'r mathau o gymorth y gallai NDSS eu cynnig.

### Crynodeb o'r prif ganfyddiadau

- Roedd defnyddwyr y gwasanaeth yn credu amlaf eu bod wedi clywed am NDSS gan GLITEF neu DWP. Roedd bron i hanner defnyddwyr gwasanaeth SSCS (47%) yn cofio iddynt gael nodyn mewn llythyr am eu hachos gan GLITEF neu DWP i gysylltu â NDSS. Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi nad yw llythyrau gan DWP yn cynnwys rhif NDSS, ond eu bod yn cynnwys rhifau ar gyfer CTSCs. Mae hyn yn awgrymu bod rhywfaint o ddryswch ymhlith defnyddwyr y gwasanaeth ynghylch sut y daethant i gysylltiad â NDSS.
- Gall hyn esbonio'n rhannol pam mai defnyddwyr gwasanaeth SSCS oedd bron pob defnyddiwr NDSS, gan eu bod eisoes mewn cysylltiad â DWP cyn cyflwyno apêl, ac mae DWP yn cyfeirio unigolion at CTSCs (sydd yn eu tro yn eu cyfeirio at NDSS). Nid yw defnyddwyr gwasanaethau eraill, nad ydynt yn ymwneud â SSCS, o reidwydd wedi bod mewn cysylltiad â gwasanaeth gan y llywodraeth a allai eu cyfeirio at CTSC. Mae hyn yn awgrymu'n gyffredinol fod angen cynyddu gweithgareddau codi ymwybyddiaeth ymhlith pob defnyddiwr gwasanaeth posibl.
- Roedd y rhan fwyaf o'r defnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld yn synnu i ddechrau, ond hefyd yn teimlo rhyddhad wrth wybod bod cymorth ar gael.
- Roedd defnyddwyr y gwasanaeth wedi'u rhannu rhwng y rhai a ddeallai y byddai NDSS yn darparu cymorth digidol yn bennaf, a'r rhai a feddyliodd i ddechrau ei fod yn llinell gymorth gyffredinol i drafod unrhyw agwedd ar eu hachos neu eu cais.
- Fel arfer, roedd defnyddwyr gwasanaeth yn ffonio NDSS yn fuan ar ôl dod i wybod bod y gwasanaeth ar gael.

### Sut y daeth defnyddwyr gwasanaeth i wybod am NDSS

Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn cofio clywed am NDSS o amrywiaeth o ffynonellau, gan amlaf gan GLITEF neu DWP. Dywedodd bron i hanner (45%) eu bod wedi clywed am NDSS mewn llythyr am eu hachos gan GLITEF neu DWP, a oedd yn awgrymu y gallent gysylltu â NDSS, ac roedd 7% arall wedi clywed amdano drwy gyfathrebiad arall gan y DWP, fel y dangosir yn Ffigur 4.1. Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi nad oedd llythyrau gan DWP, ar adeg yr gwerthusiad hwn, yn cynnwys

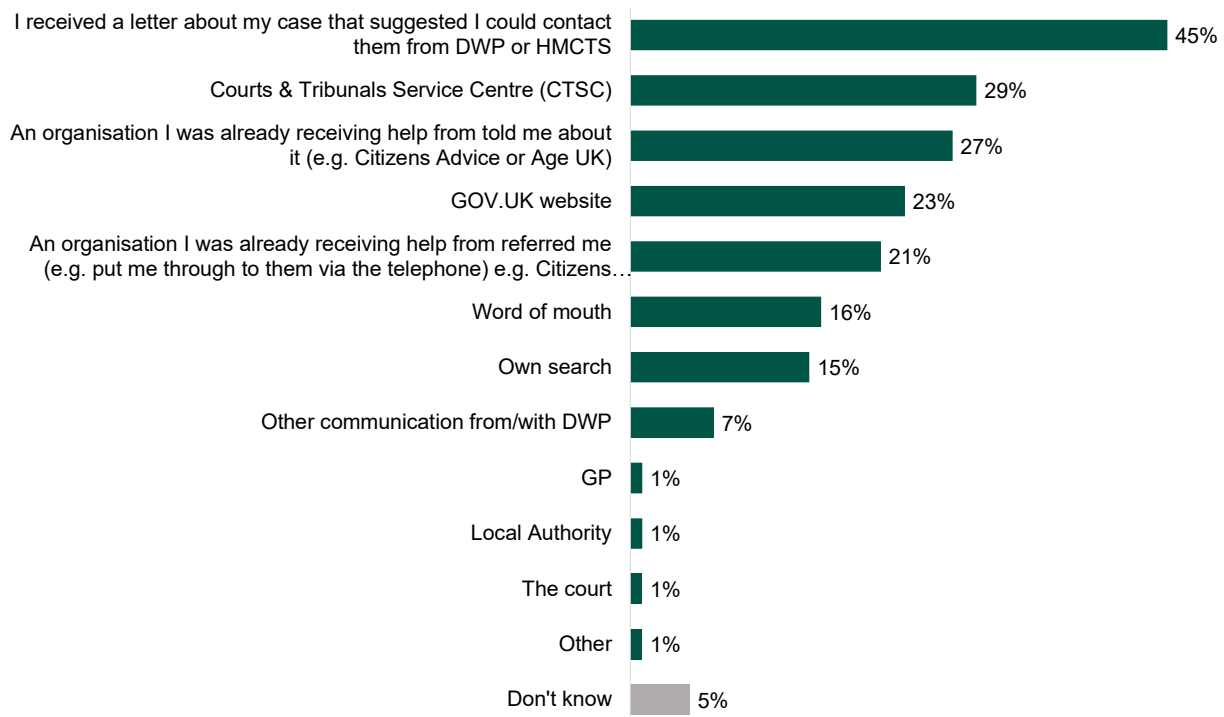
rhif NDSS, er eu bod yn cynnwys rhifau ffôn ar gyfer y CTSCs. Felly, mae'n debygol i ddefnyddwyr gwasanaeth ffonio rhif y CTSCs ac yna gael eu cyfeirio at NDSS.

Yn aml nododd defnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfwrdd mai llythyr oedd hwn yn nodi bod DWP wedi penderfynu atal eu taliadau budd-daliadau, ac y gallent apelio neu fynd i dribiwnlys (os oeddent yn dymuno). Fodd bynnag, soniodd rhai defnyddwyr gwasanaeth hefyd eu bod wedi cael rhif yr NDSS gan staff DWP (gan gynnwys staff JCP a staff PIP) – weithiau yn bersonol ond yn amlach dros alwad ffôn, ac roedd un defnyddiwr gwasanaeth yn cofio clywed amdano drwy neges wedi'i recordio ar 'linell gymorth apeliadau'. Unwaith eto, mae'n debygol mai rhif ar gyfer CTSCs oedd hwn, a oedd yn debygol o drosglwyddo'r defnyddiwr i NDSS.

*“Fe wnaeth [staff PIP] nodi y gallai rhywun fy helpu. Dim ond bod rhywun yn gallu fy helpu i lenwi fy ffurflenni.”*

### **Defnyddiwr gwasanaeth SSCS**

Roedd tua thri o bob deg o'r defnyddwyr a holwyd yn cofio cael gwybod am NDSS drwy'r CTSC (29%). Fodd bynnag, fel y nodwyd yn flaenorol, mae'n debygol bod y ffigur hwn mewn gwirionedd yn uwch, gan fod y manylion cyswllt yn y llythyrau gan DWP neu GLITEF ar gyfer y CTSCs ac nid NDSS. Cafodd un o bob pump (21%) o'r defnyddwyr gwasanaeth a holwyd eu cyfeirio at NDSS gan sefydliad arall yr oeddent eisoes yn cael cymorth ganddo (er enghraifft, roedd Cyngor ar Bopeth neu Age UK wedi trosglwyddo eu galwad ffôn). Roedd eraill wedi clywed am NDSS gyntaf drwy eu hymchwil eu hunain ar GOV.UK (23%), ar lafar gwlad (16%) neu drwy chwilio ar eu liwt eu hunain (15%).

Ffigur 4.1 Sut y daeth defnyddwyr gwasanaeth i wybod am NDSS<sup>26</sup>

Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

*Nodyn: A1. A allwch gofio sut y daethoch i wybod am y Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol (NDSS) neu WA Group (gynt We Are Digital)? Mi ddarllenaf rhai opsiynau; dywedwch wrthyf pa rai sy'n berthnasol i chi... (caniateir atebion lluosog). Mae "Arall" yn cynnwys cyfreithiwr a chwmni yswiriant (pob un yn ateb a roddwyd gan lai nag 1%). Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534).*

Roedd defnyddwyr gwasanaeth SSCS a oedd yn apelio penderfyniad ynghylch budd-dal yn fwy tebygol na defnyddwyr gwasanaeth nad oeddent yn rhan o SSCS o nodi eu bod wedi clywed am NDSS mewn llythyr am eu hachos gan GLITEF neu DWP (47%, o'i gymharu â 15% o ddefnyddwyr gwasanaeth nad oeddent yn rhan o SSCS), er, fel y nodwyd uchod, mae'n bosibl mai'r CTSC oedd y pwynt cyswllt cychwynol a'u cyfeiriodd wedyn at NDSS. Roedd defnyddwyr gwasanaeth nad oeddent yn rhan o SSCS yn fwy tebygol o fod wedi clywed am NDSS drwy eu chwiliad eu hunain (38%, o'i gymharu â 14% o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS).<sup>27</sup>

Roedd defnyddwyr gwasanaeth â gallu digidol isel yn fwy tebygol o fod wedi clywed am NDSS drwy lythyr am eu hachos gan GLITEF neu DWP (57%, o'i gymharu â 33% ymhlith y rhai â gallu digidol uchel), tra roedd y rhai â gallu digidol uwch yn fwy tebygol o fod wedi dod o hyd iddo drwy GOV.UK (29%, o'i gymharu â 15% ymhlith y rhai â gallu digidol isel) neu drwy eu chwiliad eu hunain (22% â gallu uchel o'i gymharu ag 8% â gallu isel).<sup>28</sup> Dangosir pwysigrwydd hyrwyddo NDSS drwy sefydliadau eraill gan hyn – mae'r rhai sy'n ymddangos fel pe baent fwyaf angen cymorth digidol yn fwy tebygol o ddibynnu ar gyfeirio gan sefydliadau eraill. Er bod cyfathrebiadau DWP sy'n cynnwys

<sup>26</sup> Gallai defnyddwyr y gwasanaeth roi mwy nag un ateb. Er enghraifft, gallai rhai defnyddwyr fod wedi clywed amdano drwy lythyr gan GLLTEF neu'r DWP ac hefyd gan sefydliad arall.

<sup>27</sup> Mae hyn yn ystadegol arwyddocaol, ond dylid ei drin fel arwydd yn unig a'i ddefnyddio gyda gofal oherwydd sylfaen isel ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn rhan o SSCS (34).

<sup>28</sup> Mae gallu digidol wedi'i bennu ar sail gallu defnyddwyr gwasanaeth i gyflawni tasgau ar-lein; gweler yr adran 'Gallu digidol'.

manylion cyswllt CTSC yn cyrraedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS, efallai y dylid ystyried sut y gellid cyrraedd mwy o ddefnyddwyr gwasanaeth DE a DWA sy'n defnyddio gwasanaethau eraill.

## Atgyfeiriadau gan sefydliadau eraill

Canfu'r cyfweiliadau â defnyddwyr gwasanaeth fod y rhai a oedd wedi siarad â DWP, CTSC neu CA yn teimlo bod y broses atgyfeirio yn gyflym ac yn syml. Yn aml, nododd defnyddwyr gwasanaeth eu bod wedi cael rhif ffôn NDSS (neu, ar adegau prin iawn, eu bod wedi cael eu trosglwyddo ato) gan y sefydliadau hyn. Nododd staff WA Group a staff CTSC hefyd fod y broses atgyfeirio yn gweithio'n dda ar y cyfan. Cafwyd adroddiadau gan WA Group a CTSCs am berthynas waith dda rhyngddynt, gyda WA Group yn gallu rhoi adborth i gynghorwyr CTSC ynghylch pam nad oedd eu hatgyfeiriadau i NDSS wedi'u derbyn, gan helpu i sicrhau mai dim ond atgyfeiriadau cymwys a wnaed. Disgrifiodd WA Group hefyd berthynas agored â GLTEF, lle'r oeddent yn gallu codi ymholiadau neu bryderon.

Mi wnaeth partneriaid darparu a gafodd eu cyfweld hefyd drafod gwneud atgyfeiriadau eu hunain i'r gwasanaeth. Nododd partneriaid darparu fod yr atgyfeiriadau hyn yn dod yn bennaf gan bobl a oedd yn galw heibio, ac roedd y defnyddwyr gwasanaeth hyn yn tueddu i fod yn oedrannus, i fod â Saesneg fel ail iaith, neu i fod yn DE. Er mwyn eu hatgyfeirio at NDSS, roedd yn rhaid iddynt wedyn eu trosglwyddo i WA Group dros y ffôn ar gyfer galwad sgrinio cyn cael eu trosglwyddo'n ôl at y partner darparu i drefnu apwyntiad. Yn yr achosion hyn, roedd partneriaid darparu yn gymwys i gael ffi atgyfeirio NDSS gan GLITEF. Fodd bynnag, roedd rhai partneriaid darparu o'r farn nad oedd y gwaith gweinyddol ychwanegol (iddynt hwy ac i'r defnyddiwr gwasanaeth) sy'n gysylltiedig â'r atgyfeiriad yn werth y ffi gymharol fach. Nodwyd hefyd eu bod yn awyddus i gymorth gael ei ddarparu cyn gynted â phosibl, felly nid oeddent bob amser am ofyn i'r defnyddiwr gwasanaeth ffonio WA Group ac yna aros i apwyntiad gael ei drefnu. O ganlyniad, weithiau roeddent yn darparu'r cymorth angenrheidiol beth bynnag, ond nid o dan gontract NDSS.

*"... [WA Group] mae'n rhaid iddynt ddweud 'iawn, gallwch wneud hynny', ac yna mae'n rhaid i mi fynd ar eu porth ar-lein pan mae'r cleient eisoes ar fy system rheoli achosion... bydd hynny'n cymryd dwywaith cymaint o amser i mi ei wneud, ac ni fydd y cleient am wneud hynny, dim ond er mwyn i ni wneud £38."<sup>29</sup>*

### Partner darparu, rôl staff rheng flaen a rheolwr, Dwyrain Lloegr

Fodd bynnag, nododd staff gwasanaeth GLLTEF a gafodd eu cyfweld fod peilot yn cael ei gynnal i weld sut y gallai partneriaid gynnal apwyntiadau sgrinio galw heibio eu hunain. Ystyriwyd bod hyn yn hanfodol er mwyn symleiddio'r broses atgyfeirio ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth, gan osgoi'r angen am alwad sgrinio gyda WA Group.

---

<sup>29</sup> Dyma oedd y swm yr oedd partneriaid darparu yn cael ei ad-dalu am apwyntiadau ar adeg y cyfweiliad.

## Cysylltu â'r NDSS

Roedd llawer o'r defnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld yn cofio eu bod wedi ffonio'r NDSS neu WA Group ar ôl clywed am y gwasanaeth. Roedd rhai yn cofio ffonio ar unwaith. Arhosodd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS am lythrau meddygol cyn ffonio, er eu bod, o edrych yn ôl, yn meddwl y gallent fod wedi ffonio'n gynharach. Dywedodd nifer fach o ddefnyddwyr gwasanaeth fod yr NDSS wedi eu ffonio nhw, ond efallai eu bod yn cofio'r alwad ddilynol ar ôl yr apwyntiad.

Roedd rhai defnyddwyr gwasanaeth yn awyddus i wirio yn gyntaf fod yr NDSS neu WA Group yn sefydliadau 'dilys' cyn cysylltu â nhw. Roedd y rhan fwyaf o'r rhain wedi gofyn i ffrindiau neu deulu wirio hyn ar-lein ar eu rhan, ond gwnaeth ychydig hyn eu hunain (fel arfer ar GOV.UK). Lledfodd hyn unrhyw bryderon wrth iddynt ddod o hyd i'r un rhif NDSS ar wefannau swyddogol. Gwnaeth un defnyddiwr gwasanaeth HwF wirio gyda'r elusen 'Support through Court', a gadarnhaodd y dylent ddefnyddio'r NDSS.

## Dealltwriaeth gychwynnol o'r NDSS

Dangosodd y cyfweiliadau gyda defnyddwyr gwasanaeth fod yr ymatebion cychwynnol wrth glywed am y NDSS bron yn gyffredinol yn gadarnhaol. Cofiodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth eu bod wedi synnu ac wedi cael rhyddhad o wybod bod unrhyw gymorth ar gael, hyd yn oed pan nad oeddent yn glir ynghylch y cymorth penodol y gallai'r NDSS ei gynnig. Dywedodd nifer fod gwybod y gallent gael cymorth wedi lleihau straen ac wedi rhoi hyder iddynt y byddent yn gallu bwrw ymlaen â'u hachos neu eu cais.

*“Doeddwn i ddim yn ymwybodol bod unrhyw gymorth fel hynny ar gael ac roeddwn i mor falch oherwydd roedd yn effeithio ar fy iechyd meddwl a chorfforol.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

Weithiau roedd disgwyliadau'n isel, ac roedd defnyddwyr gwasanaeth ychydig yn amheus – ond roeddent yn gobeithio y byddai'r NDSS yn darparu rhywfaint o gymorth gyda'r ffurflen. Roedd defnyddwyr gwasanaeth wedi'u rhannu rhwng deall bod yr NDSS yn darparu cymorth digidol yn bennaf, a meddwl i ddechrau ei fod yn linell gymorth gyffredinol i drafod unrhyw agwedd ar eu hachos neu eu cais (gan ei disgrifio fel 'linell gymorth y tribiwnlys neu'r apêl').

Awgrymodd rhai defnyddwyr gwasanaeth y dylai enw'r NDSS, a disgrifiad cliriach neu fwy manwl o'r gwasanaeth (yn enwedig y gallai cymorth gael ei roi'n gyfan gwbl all-lein), fod wedi cael eu darparu pan ddaethant ar ei draws gyntaf.

## 5. Profiadau sgrinio

Mae'r bennod hon yn edrych ar weithrediad galwadau sgrinio a weinyddir gan WA Group.

### Crynodeb o'r prif ganfyddiadau

- Ar y pwynt pan oeddent yn cysylltu â'r gwasanaeth sgrinio, roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth yn ceisio cymorth digidol (85%). Fodd bynnag, gan adlewyrchu eu hanghenion sydd yn aml yn gymhleth ac yn gorgyffwrdd, dywedodd llawer hefyd eu bod yn ceisio cymorth cyfreithiol (74%), cymorth gweithdrefnol (69%), neu gymorth emosiynol (43%), yn aml ochr yn ochr â chymorth digidol.
- Cofiodd defnyddwyr gwasanaeth gael gwybod yn ystod yr alwad sgrinio y gallai NDSS ddarparu cymorth digidol iddynt (79%). Yn ddiddorol, cofiodd dros hanner hefyd gael gwybod y gallai NDSS helpu gyda chymorth cyfreithiol (55%) neu gymorth gweithdrefnol (57%). Atgyfnerthwyd cymhlethdod datrys anghenion nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth yn y cyfweiliadau gyda WA Group a'r partneriaid darparu. Dywedodd partneriaid darparu fod defnyddwyr yn aml yn disgwyl cymorth y tu hwnt i gymorth digidol na allent ei ddarparu.
- Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn gyffredinol gadarnhaol am y ffordd y cafodd eu galwad sgrinio ei thrin; cytunodd 91% fod yr ymgynghorydd wedi deall eu hanghenion ac roedd pedwar o bob pump (81%) yn cytuno ei bod yn hawdd cysylltu ag ymgynghorydd.
- Disgrifiodd defnyddwyr gwasanaeth y rhai oedd yn trin y galwadau fel rhai 'effeithlon', 'proffesiynol', 'gofalgar' a 'chymwynasgar', ac yn gyffredinol roeddent yn gweld y broses sgrinio yn syml.
- Roedd defnyddwyr gwasanaeth SSCS yn gwerthfawrogi gallu dewis a oeddent am gael apwyntiad o bell neu wyneb yn wyneb yn ystod yr alwad sgrinio. Dywedodd y rhan fwyaf eu bod wedi cael apwyntiadau o bell dros y ffôn (84%).<sup>30</sup> Cafodd mwyafrif helaeth (86%) o'r defnyddwyr a holwyd gymorth yn y ffordd yr oeddent yn ei ffafrio, ychydig yn is na'r targed lefel gwasanaeth (SL2) o 90%.<sup>31</sup> Efallai y byddai rhai wedi

<sup>30</sup> Ni chafodd defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS yr opsiwn o ddweud eu hatebion wrth bartneriaid darparu er mwyn iddynt lenwi'r ffurflen ar eu rhan drwy apwyntiad o bell, tra gallai defnyddwyr gwasanaeth SSCS ddewis gwneud hyn. Gall NDSS ond lenwi'r ffurflen o bell ar ran y defnyddiwr ar gyfer gwasanaethau nad oes ganddynt ddatganiad gwirionedd (gan mai dim ond y defnyddiwr ei hun all eu llofnodi, ac felly mae angen cwblhau'r sesiynau hyn wyneb yn wyneb).

<sup>31</sup> SL2 - Mae 90% o ddefnyddwyr yn cael cymorth digidol drwy'r sianel o'u dewis.

dewis cyfweiliad wyneb yn wyneb pe bai opsiynau gwell (er enghraifft dyddiadau cynharach a lleoliadau agosach) ar gael.

- Roedd y mwyafrif (81%) yn cytuno bod yr amser rhwng eu galwad gyntaf (sgrinio) a'u hapwyntiad yn dderbyniol, ond dim ond 43% o'r rhai a oedd yn gallu cofio a nododd fod eu hapwyntiad o fewn pum diwrnod, sy'n is na'r targed lefel gwasanaeth (SL1) o 90% o fewn pum diwrnod gwaith.<sup>32</sup>
- Credai bron i dri chwarter (74%) o'r partneriaid darparu a staff WA Group a holwyd fod defnyddwyr gwasanaeth yn deall, ar ddiwedd yr alwad sgrinio, pryd y byddai eu hapwyntiad yn cael ei gynnal. Credai tua dwy ran o dair o'r partneriaid darparu a staff WA Group fod defnyddwyr gwasanaeth yn deall gyda phwy y byddai eu hapwyntiad, beth y gallai NDSS eu helpu ag ef, ac unrhyw gamau nesaf cyn yr apwyntiad (63%, 60% a 57% yn y drefn honno). Fodd bynnag, roedd cyfradd uchel o ymatebion 'ddim yn gwybod' (rhwng 17% a 23% ar gyfer pob datganiad), gan ddangos nad oedd rhai yn hyderus bod defnyddwyr gwasanaeth yn glir ynghylch pob un o'r elfennau hyn ar ddiwedd yr alwad sgrinio.
- Yn gyffredinol, dywedodd defnyddwyr gwasanaeth yn y cyfweiliadau eu bod yn deall trefniadau eu hapwyntiad.

## Mathau o gymorth a geisiwyd gan NDSS a'r wybodaeth a ddarparwyd am y gwasanaeth

Mae rhai o'r partneriaid darparu sy'n rhan o rwydwaith NDSS yn gallu darparu cymorth ar faterion gweithdrefnol neu gyfreithiol ochr yn ochr â chymorth digidol, ond nid yw pob un yn gallu gwneud hynny.

Diffiniadau o gymorth a ddefnyddiwyd yn yr ymchwil:

- Cymorth digidol – helpu defnyddwyr gyda thasgau digidol fel cael mynediad at ffurflen ar y rhyngwyd, dangos iddynt sut i lenwi'r wybodaeth ofynnol ar-lein, neu, ar gyfer defnyddwyr SSCS yn unig, llenwi'r ffurflen ar eu rhan.
- Cymorth gweithdrefnol – helpu defnyddwyr i ddeall sut mae'r broses yn gweithio, beth i'w ddisgwyl, a helpu defnyddwyr nad ydynt yn SSCS i ddeall terminoleg gyfreithiol.
- Cymorth cyfreithiol – gall hyn gynnwys ystod o gymorth a roddir i bobl i'w helpu i ddatrys mater cyfreithiol, a all gynnwys darparu gwybodaeth a chanllawiau. Yn yr ymchwil hon, diffiniwyd hyn fel rhoi 'cyngor i ddefnyddwyr ar gynnwys eu hachos neu eu cais', neu 'sut i gyflwyno eu hachos'.

<sup>32</sup> SL1 - dylai apwyntiadau fod ar gael ar gyfer holl wasanaethau GLITEF drwy ddarpariaeth wyneb yn wyneb neu o bell o fewn pum diwrnod gwaith i'r atgyfeiriad neu'r cais, waeth beth fo lleoliad y defnyddiwr.

- Cymorth emosiynol – helpu defnyddwyr gyda straen, dicter neu ofid a achosir gan eu hachos.

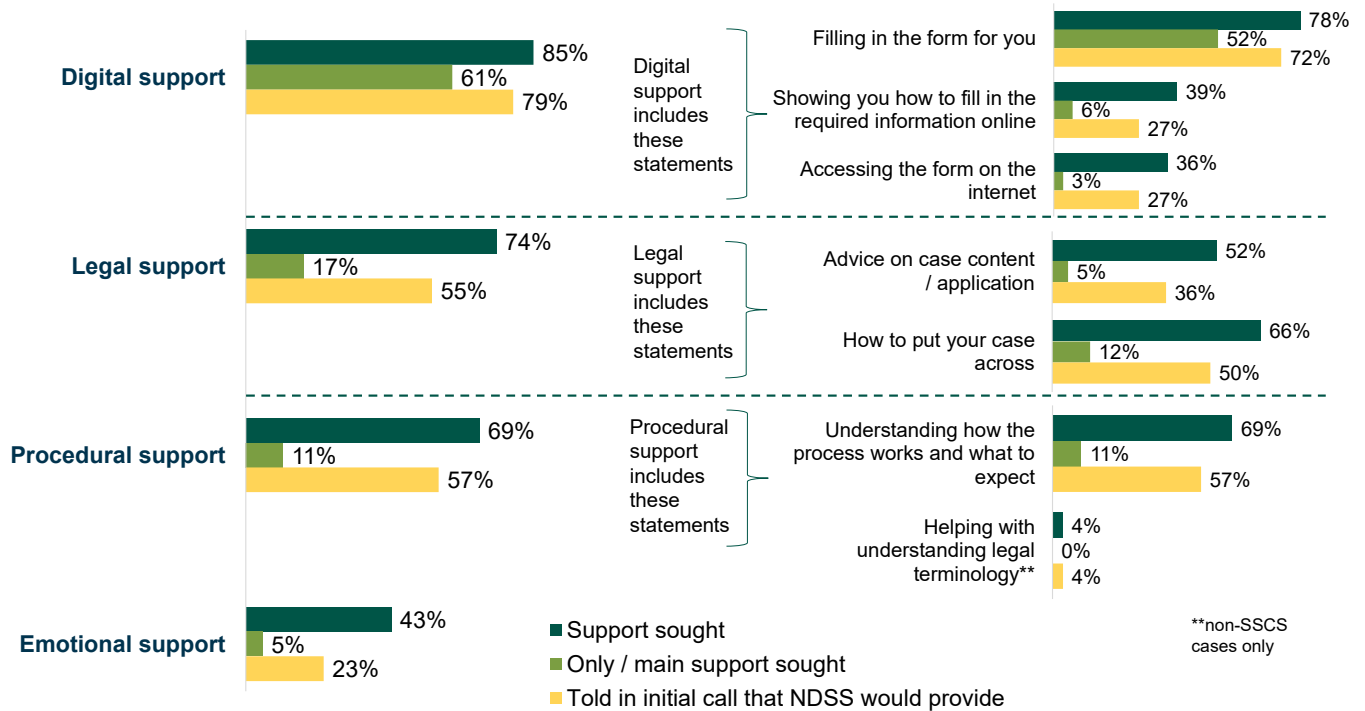
Mae dadansoddiad o ddata sesiynau MI yn dangos bod bron pob sesiwn (93%) wedi'u trefnu i gwblhau cais cyntaf defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer ei gyflwyno.

Yn yr arolwg, gofynnwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth a oeddent yn chwilio am restr o fathau penodol o gymorth neu faterion eraill (y gofynnwyd iddynt eu nodi). Fel y dangosir gan y bariau gwyrdd tywyll yn Ffigur 5.1, roedd y mwyafrif o ddefnyddwyr gwasanaeth yn ceisio cymorth i gael y ffurflen wedi'i llenwi ar eu rhan (78%), deall sut mae'r broses yn gweithio a beth i'w ddisgwyl (69%), sut i gyflwyno eu hachos (66%), a chyngor ar gynnwys eu hachos neu eu cais (52%).

Gofynnwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth a ddywedodd eu bod yn chwilio am gymorth gyda mwy nag un mater pa un oedd y prif fath o gymorth yr oeddent yn ei geisio. Wrth gyfuno hyn â chyfran y defnyddwyr gwasanaeth a geisiodd gymorth gyda dim ond un mater, mae'n dangos mai cael y ffurflen wedi'i llenwi ar eu rhan oedd y prif neu'r unig fater y ceisiwyd cymorth ar ei gyfer fwyaf o bell ffordd (52%), fel y dangosir yn Ffigur 5.1.

Mae'r materion unigol hyn wedi'u grwpio o dan y mathau o gymorth a geisiwyd – digidol, gweithdrefnol, cyfreithiol ac emosiynol (fel y dangosir ar ochr chwith Ffigur 5.1). Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn bennaf yn ceisio'r cymorth digidol y sefydlwyd NDSS i'w ddarparu – cymorth digidol oedd y math a geisiwyd amlaf (gan 85%), ac yn bennaf neu'n unig a geisiwyd (61%). Fodd bynnag, roedd gofynion cymorth defnyddwyr gwasanaeth yn aml yn ehangach na chymorth digidol – roedd cyfrannau sylweddol yn ceisio cymorth cyfreithiol (74%), cymorth gweithdrefnol (69%), neu gymorth emosiynol (43%). Roedd y rhain yn llai tebygol o fod y prif neu'r unig fath o gymorth a geisiwyd (gan 17%, 11% a 5% yn y drefn honno), ond maent yn dangos bod gan rai defnyddwyr gwasanaeth ystod o anghenion cymorth.

**Ffigur 5.1 Mathau o gymorth a geisiodd defnyddwyr gwasanaeth a'r cymorth y dywedodd NDSS y gallai ddarparu yn ystod yr alwad gychwynnol (sgrinio)**



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

*Nodyn: A4. Ar yr adeg pan wnaethoch gysylltu â nhw ynghylch eich [GWASANAETH], pa rai o'r canlynol oeddech yn chwilio am gymorth gyda nhw...? (caniateir atebion lluosog) / A4a Pa un o'r rhain oedd y prif fath o gymorth yr oeddech yn chwilio amdano...? / A5. Yn eich galwad gychwynnol, pa un o'r mathau hyn o gymorth ddywedodd NDSS y byddent yn gallu eu darparu i chi? (caniateir atebion lluosog). Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534).*

*Cafodd blychau crynodeb eu grwpio / eu creu gan IFF, nid fel y'u hadroddwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth; maent hefyd yn cynnwys atebion penodol a roddwyd gan lai na 4% nad ydynt wedi'u dangos yn y bariau manwl.*

Nid oedd defnyddwyr gwasanaeth â gallu digidol isel yn fwy tebygol na defnyddwyr eraill o fod wedi ceisio cymorth digidol (88% gallu uchel, 86% gallu canolig a 80% gallu isel), gan awgrymu efallai fod cael mynediad at y ffurflen a'i llenwi hefyd yn creu heriau i'r rhai sy'n fwy galluog yn ddigidol.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS yn fwy tebygol na defnyddwyr gwasanaeth SSCS o fod wedi ceisio cymorth gweithdrefnol (94% o ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS, o'i gymharu â 79% o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS).<sup>33</sup> Dywedodd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS a'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth OCMC a gafodd eu cyfweild eu bod yn teimlo bod diffyg cymorth gweithdrefnol yn ystod y broses sgrinio – byddent wedi hoffi amlinelliad mwy cyflawn o'r broses a'r camau y byddai angen iddynt eu dilyn yn ogystal â llenwi'r ffurflen.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a oedd yn ceisio cymorth gweithdrefnol yn unig neu'n bennaf yn fwy tebygol o fod wedi clywed am NDSS gan y CTSC, gan awgrymu nad oedd y CTSC yn gallu darparu'r cymorth gweithdrefnol yr oeddent yn ei geisio, ac y disgwyliad hyn gan NDSS. Gall hefyd

<sup>33</sup> Mae hyn yn ystadegol arwyddocaol ond dylid ei ystyried yn ddangosol yn unig a'i ddefnyddio gyda gofal oherwydd sylfaen isel o 34 ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS.

awgrymu bod yr hyn yr oedd defnyddwyr gwasanaeth yn ei ystyried yn gymorth gweithdrefnol yn cael ei weld gan y CTSC fel cymorth digidol.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn fwyaf tebygol o gael gwybod yn ystod eu galwad gychwynnol (neu 'sgrinio') y gallai NDSS ddarparu cymorth digidol iddynt (79%), yn benodol y cynnig i lenwi'r ffurflen ar eu rhan (72%), fel y dangosir yn Ffigur 5.1. Fodd bynnag, roedd y cymorth a gynigiwyd yn aml yn mynd y tu hwnt i gymorth digidol – roedd dros hanner y defnyddwyr gwasanaeth yn credu eu bod wedi cael gwybod yn ystod eu galwad sgrinio y gallai NDSS eu helpu gyda chymorth cyfreithiol (55%) neu gymorth gweithdrefnol (57%). Cofiodd tua chwarter (23%) hefyd fod cymorth emosiynol wedi'i grybwyll.

Dywedodd partneriaid darparu yn ystod y cyfweiliadau hefyd fod defnyddwyr gwasanaeth, yn aml ar gam yr apwyntiad, yn dal i ddisgwyl mwy o gymorth nag y gallai'r partneriaid darparu ei roi, yn gyffredinol yn ymwneud â chyngor cyfreithiol neu weithdrefnol. Mae atgofion defnyddwyr gwasanaeth a phrofiadau partneriaid darparu yn awgrymu nad oedd defnyddwyr gwasanaeth yn glir ynghylch y cymorth a gynigiwyd ar ddiwedd yr alwad sgrinio, gan eu bod yn credu y gallai NDSS gynig cymorth gweithdrefnol a/neu gyfreithiol.

*“Rhaid i ni barhau i'w hatgoffa, mai eich apêl chi yw hi. Felly rydym yn rhoi i mewn beth bynnag rydych chi'n ei ysgrifennu. Rydym yma i'ch helpu. Nid yw'r hyn rydyn ni'n ei feddwl yn berthnasol, ac mae hynny weithiau'n anodd. Maen nhw'n dweud, pam? Roeddwn i'n meddwl eich bod chi'n mynd i'm helpu.”*

#### Partner darparu, staff rheng flaen, Llundain

Disgrifiodd staff GLITEF a gafodd eu cyfweld sut roedd defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu dyrannu i'r partneriaid darparu oedd ar gael, a arweiniodd at rai defnyddwyr yn cael mwy o gymorth nag eraill, gan fod y partneriaid darparu y cawsant eu dyrannu iddynt yn gallu cynnig cymorth cyfreithiol a/neu gymorth gweithdrefnol. O ganlyniad, arweiniodd hyn at rai profiadau anghyson i ddefnyddwyr gwasanaeth.

*“Mae wedi bod fel twba lwcus i ddefnyddwyr gwasanaeth. Bydd rhai yn cael gwasanaeth gan ganolfan wirioneddol dda sy'n diwallu eu hanghenion ychwanegol, a gall rhai defnyddwyr fod yn anlwcus a ffonio ar ddiwrnod pan nad oes argaeledd mewn canolfan sy'n gallu darparu cymorth mwy cynhwysfawr.”*

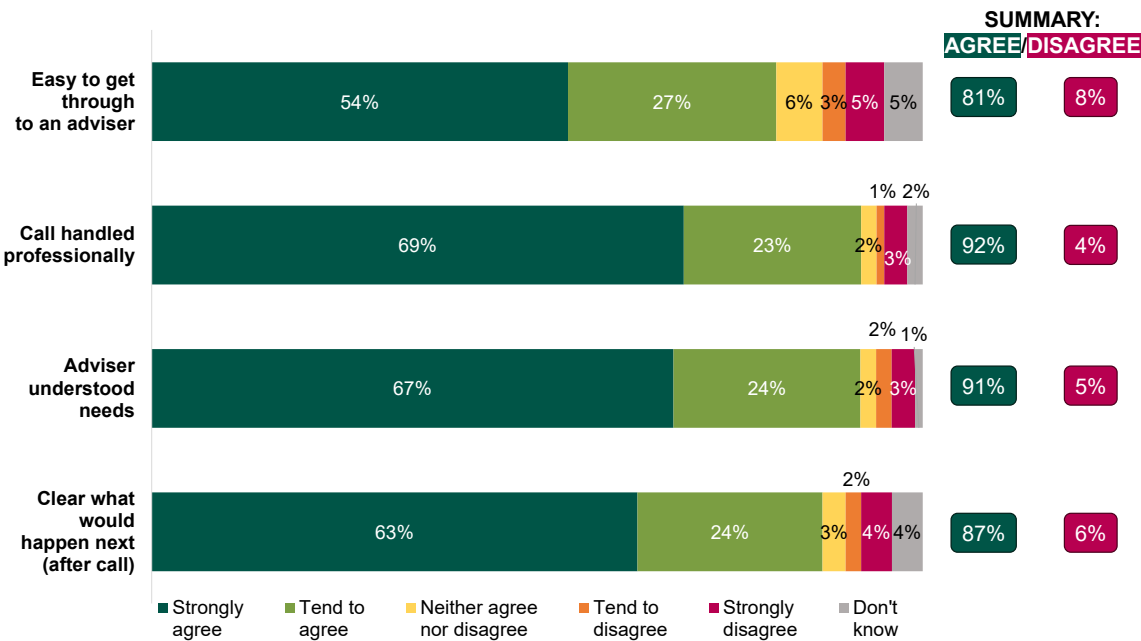
Staff GLITEF

## Trin galwadau sgrinio a'r ddarpariaeth

Gofynnwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth am eu barn ynghylch sut y cafodd eu galwad gychwynnol (neu sgrinio) ei thrin gan NDSS. Cytunodd pedwar o bob pump (81%) ei bod yn hawdd cysylltu ag ymgynghorydd, fel y dangosir yn Ffigur 5.2. Yn gadarnhaol, cytunodd nifer hyd yn oed uwch o ddefnyddwyr gwasanaeth fod eu galwad wedi'i thrin yn broffesiynol (92%), fod yr ymgynghorydd wedi deall eu hanghenion (91%), a'i bod yn glir beth fyddai'n digwydd nesaf ar ôl yr alwad (87%).

Ategwyd y canfyddiadau hyn hefyd gan yr arolwg gyda phartneriaid darparu a staff WA Group, gan fod y mwyafrif (80%) hefyd yn cytuno bod y cam sgrinio yn gweithio'n dda.

**Ffigur 5.2 Barn defnyddwyr gwasanaeth am sut y gwnaeth NDSS drin yr alwad gychwynnol (sgrinio)**



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: A3. Wrth feddwl yn ôl i'r adeg pan wnaethoch gysylltu â'r NDSS am y tro cyntaf, i ba raddau fydddech yn cytuno ... Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534).

### Trin galwadau

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweled hefyd yn gadarnhaol iawn ynghylch y ffordd yr oedd ymgynghorwyr wedi trin yr alwad sgrinio. Roeddent yn aml yn eu disgrifio fel rhai 'effeithlon', 'addysgiadol' a 'phroffesiynol', 'cwrtais', 'gofalgar', 'cymwynasgar', 'amyneddgar' a 'thawelu meddwl'. Disgrifiasant hefyd y galwadau sgrinio fel rhai 'syml', 'clir' ac 'hawdd', gyda staff yn gwrando'n dda, yn nodi'n glir pa wybodaeth yr oedd angen iddynt ei gwybod ac yn gwirio eu bod wedi deall yr hyn a ddywedodd y defnyddiwr gwasanaeth wrthynt.

*“Y ffordd y siaradodd hi, ei hagwedd, ei phroffesiynoldeb... nid oedd fel pe bai hi'n beiriant yn eistedd mewn swyddfa yn mynd drwy'r symudiadau. Roedd yn teimlo fel pe bai hi wir yn poeni. Alla i ddim dweud hynny'n ddigon ... da iawn, proffesiynol iawn.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn aml yn nodi na allent feio'r gwasanaeth sgrinio ac roeddent yn falch nad oedd yn eu gadael yn teimlo eu bod wedi cael eu 'siomi' (roedd rhai wedi awgrymu bod hyn wedi digwydd gyda gwasanaethau llywodraeth neu gymorth eraill yn y gorffennol).

Ategwyd canfyddiadau cyfweiliadau defnyddwyr gwasanaeth gan aelod o staff WA Group a gafodd ei gyfweld, a nododd fod y galwadau sgrinio yn gweithio'n dda ar y cyfan, ond ei fod yn teimlo y gallai'r CTSC ddarparu gwybodaeth gliriach i ddefnyddwyr gwasanaeth ynghylch yr hyn y mae NDSS yn ei ddarparu. Yn gyffredinol roedd gan ddefnyddwyr gwasanaeth ddisgwyliadau isel o ran y cymorth ac roeddent yn falch o dderbyn unrhyw gymorth.

“Mae defnyddwyr gwasanaeth bron bob amser yn hapus gydag unrhyw gymorth y byddant yn ei gael. Mae eu disgwyliadau'n eithaf isel.”

**WA Group, staff rheng flaen**

### Cwmpas galwadau

Rhoddodd ddefnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld ychydig mwy o fanylion am yr hyn a gafodd ei drafod yn ystod yr alwad sgrinio. Fel arfer, dywedwyd wrthynt beth y gallai NDSS ei wneud i'w helpu, a oedd yn cynnwys llenwi ac anfon ffurflenni ar-lein a gwneud cais i ffioedd gael eu hepgor. Cofiodd defnyddwyr gwasanaeth hefyd iddynt gael eu holi am eu hyder wrth gael mynediad at wasanaethau'n ddigidol ac unrhyw gymorth y gallent fod ei angen. Roeddent yn gyfforddus yn cael eu holi am hyn, ac yn teimlo ei bod yn bwysig i'r ymgynghorydd ddeall eu galluoedd a'u hanghenion. Fodd bynnag, roedd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth yn teimlo na chawsant eu holi am anghenion ychwanegol<sup>34</sup>. Dywedodd y ddau, pe baent wedi cael eu holi am unrhyw anghenion emosiynol neu anghenion ychwanegol, y byddent wedi datgelu'r wybodaeth hon.

*“Cefais wybod eu bod yn eithaf penodol ynglŷn â'r gwasanaethau y maent yn eu darparu ond ... dylent ofyn a oes unrhyw anghenion a allai effeithio ar fy nghyfathrebu.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth Ysgariad

Cofiodd defnyddwyr gwasanaeth hefyd iddynt gael eu holi pam yr oeddent yn gwneud hawliad neu gais, a oedd ganddynt y dystiolaeth ofynnol, ac am eu manylion cyswllt personol. Roedd y rhan fwyaf o'r defnyddwyr gwasanaeth y trafodwyd hyn gyda nhw yn ystod y cyfweiliadau hefyd yn cofio cael cwestiynau demograffig (er enghraifft eu hethnigrwydd a'u rhywedd) yn ystod yr alwad sgrinio, ac roeddent yn derbyn hyn fel rhywbeth 'arferol'.

Teimlai staff WA Group a gafodd eu cyfweld fod llawer o wybodaeth i'w thrafod yn ystod yr alwad sgrinio, a allai wneud y galwadau'n eithaf hir. Dywedodd staff WA Group hefyd fod rhai problemau cychwynnol ar ddechrau'r gwasanaeth, gyda'r meini prawf cymhwysedd a'r dull gweithredu, gan fod asiantau WA Group yn gofyn cwestiynau cymhwysedd yn anghyson. Fodd bynnag, teimlwyd bod cyflwyno sgrïpt safonol yn gymharol gynnar wedi datrys y broblem gynnar hon. Awgrymodd aelod o staff WA Group nad oedd digon o wybodaeth yn cael ei chasglu yn ystod y galwadau sgrinio, ac y byddai'n ddefnyddiol ychwanegu mwy o gwestiynau, er enghraifft am iechyd corfforol a meddyliol y defnyddiwr, a oedd ganddynt blant, a oeddent yn byw ar eu pen eu hunain neu a oedd ganddynt unrhyw deulu. Teimlent y byddai hyn yn helpu asiantau WA Group i ddeall faint o gymorth yr oedd

---

<sup>34</sup> Er enghraifft, ni ddatgelodd defnyddiwr gwasanaeth Ysgariad eu bod wedi bod yn destun cam-drin domestig, a oedd yn eu gwneud yn bryderus wrth gyfathrebu, ac ni theimlodd un defnyddiwr gwasanaeth SSCS fod cyfle iddynt ddweud eu bod yn awtistig.

defnyddwyr gwasanaeth ei angen, yn ogystal â chynorthwyo partneriaid darparu i deilwra eu cymorth. Roedd rhai partneriaid darparu hefyd yn teimlo y gellid rhannu mwy o wybodaeth drwy ddangosfwrdd WA Group i lywio apwyntiadau:

*"...efallai gwybodaeth sylfaenol ynghylch pa fath o gyflyrau iechyd sydd ganddynt, sy'n rhoi syniad i chi o'r effaith y byddai hynny'n ei chael arnynt."*

### **Partner darparu, staff rheng flaen a rôl rheolwr, Dwyrain Canolbarth Lloegr**

O ganlyniad i'r bylchau yn y wybodaeth a gasglwyd yn apwyntiadau sgrinio, nododd rhai partneriaid darparu eu bod yn ffonio defnyddwyr gwasanaeth ymlaen llaw cyn yr apwyntiad i gasglu gwybodaeth am eu hanghenion. Gallai casglu mwy o wybodaeth yn ystod y cam sgrinio helpu i symleiddio'r broses bresennol.

### **Diffyg eglurder ynghylch pwy yr oeddent yn siarad â nhw**

Roedd tystiolaeth bod llawer o ddefnyddwyr gwasanaeth yn ansicr pa sefydliad yr oeddent wedi siarad ag ef yn ystod yr alwad sgrinio. Roedd eu dealltwriaeth yn cynnwys 'tîm rheoli', 'sefydliad allanol', rhan o DWP, 'y bobl PIP arferol', neu 'grŵp o bobl garedig'. Dywedodd partneriaid darparu hefyd fod achosion lle nad oedd defnyddwyr gwasanaeth yn siŵr gyda phwy yr oeddent yn siarad pan oedd ganddynt eu hapwyntiad. Fodd bynnag, roedd yn ymddangos nad oedd defnyddwyr gwasanaeth yn gyffredinol yn poeni am y diffyg eglurder hwn, ac roeddent yn fodlon ar y cyfan bod rhywun yn gallu eu helpu.

## **Trefnu apwyntiadau a dewisiadau sianel**

Yn ystod y cyfweiliadau, dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth fod apwyntiadau wedi'u trefnu yn ystod eu galwad gyntaf gyda NDSS. Roeddent yn falch eu bod wedi cael amseroedd apwyntiad pendant ac y byddai cynnydd yn cael ei wneud yn gyflym. Fodd bynnag, dywedodd nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth (gan gynnwys defnyddwyr gwasanaeth SSCS a HwF) eu bod wedi cael y cymorth yr oedd ei angen arnynt yn ystod eu galwad gyntaf ac nad oedd ganddynt unrhyw apwyntiadau pellach.<sup>35</sup> Dywedodd defnyddwyr gwasanaeth eraill eu bod wedi cael galwadau pellach gan NDSS. Yn aml nid oeddent yn glir a oedd y rhain yn apwyntiadau (gyda NDSS neu sefydliad arall) neu'n alwadau i gasglu rhagor o wybodaeth nad oedd wedi'i chasglu yn ystod y cam sgrinio cychwynnol.

Cofiodd hanner defnyddwyr gwasanaeth SSCS a'r rhai nad ydynt yn SSCS (51% a 50%) gael cynnig dewis rhwng cymorth wyneb yn wyneb neu o bell. Roedd un rhan o bump (20%) yn ansicr a oedd dewis wedi'i gynnig, fel y dangosir yn Ffigur 5.3. Aeth mwyafrif mawr (86%) ymlaen i gael cymorth yn y ffordd yr oeddent yn ei ffafrio, sydd hefyd i'w weld yn Ffigur 5.3. Mae hyn ychydig yn is

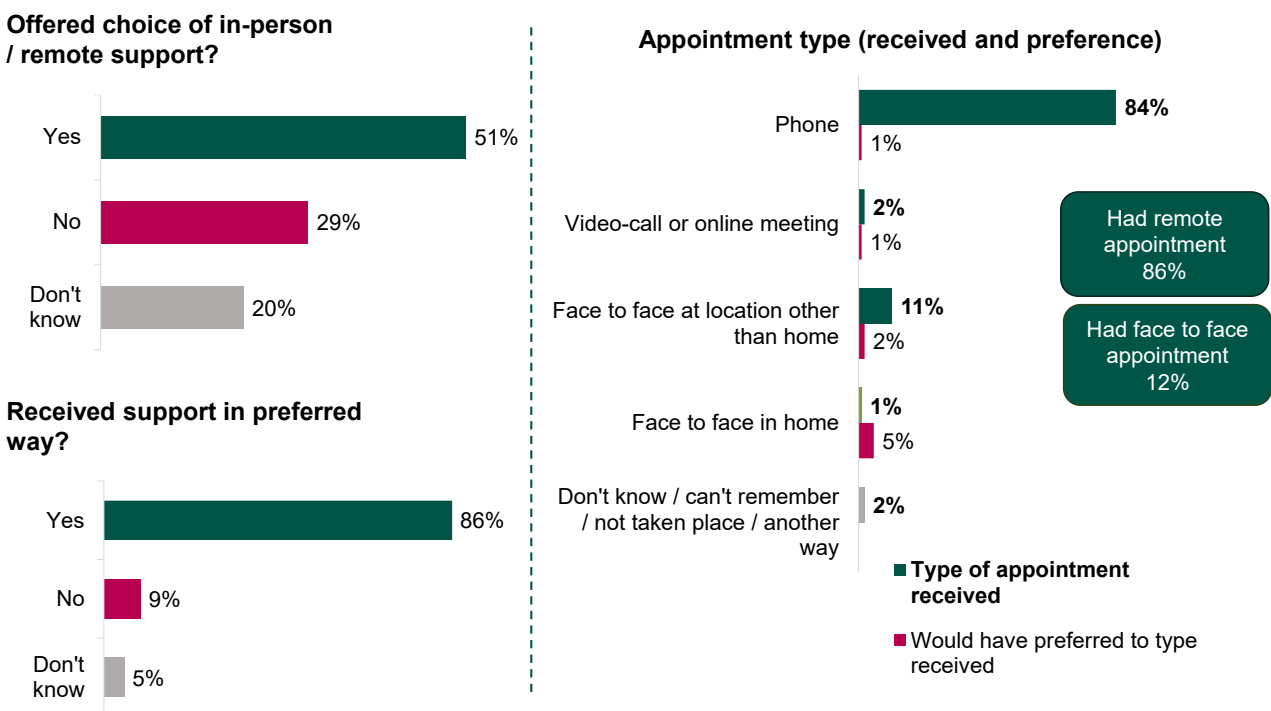
---

<sup>35</sup> Adroddwyd hyn gan ddefnyddwyr, ond ni ellir darparu cymorth i ddefnyddwyr HwF a SSCS yn ystod yr alwad sgrinio gychwynnol yn unig, felly gallai hyn fod oherwydd dryswch gan ddefnyddwyr ynghylch yr apwyntiad, neu efallai fod hyn wedi digwydd ond na ddylai fod wedi digwydd.

na'r targed lefel gwasanaeth (SL2) o gyfateb dewisiadau sianel 90% o ddefnyddwyr gwasanaeth, er y dylid cofio bod 5% yn ansicr.<sup>36</sup>

Dyweddodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth (86%) eu bod wedi cael apwyntiadau o bell (bron pob un dros y ffôn, 84%), a dywedodd 12% eu bod wedi cael apwyntiadau wyneb yn wyneb (bron pob un mewn lleoliad heblaw eu cartref, 11%). Ymhlith y rhai na chawsant gymorth yn y ffordd yr oeddent yn ei ffafrio, y sefyllfa fwyaf cyffredin oedd eu bod wedi dymuno cael apwyntiad wyneb yn wyneb yn eu cartref yn lle hynny (5%). Mae hyn yn gyson â data MI sy'n dangos bod 81% o ddefnyddwyr gwasanaeth yn ffafrio apwyntiad o bell, 16% apwyntiad mewn canolfan, ac 1% yn eu cartref.

**Ffigur 5.3 Mathau o apwyntiadau NDSS gyda defnyddwyr gwasanaeth, gan gynnwys a gafwyd dewis ac a gafwyd y cymorth yn y ffordd a ffafriwyd**



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: B1 Pan wnaethoch siarad â NDSS am gael rhywfaint o gymorth, a gawsoch ddewis ynghylch a fyddai hyn wyneb yn wyneb neu o bell? / B2. Sut y cynhaliwyd yr apwyntiad ...? / B3. A oedd hyn yn eich ffordd ddewisol o gael y cymorth hwn? / B4. Sut y byddech wedi ffafrio cael cymorth ...?. Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534).

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a aeth ymlaen i gael apwyntiad wyneb yn wyneb yn fwy tebygol o gofio eu bod wedi cael cynnig dewis rhwng wyneb yn wyneb neu o bell (63%, o'i gymharu â 50% o'r rhai a gafodd apwyntiad o bell).

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld yn gwerthfawrogi'r cynnig o apwyntiadau o bell ac wyneb yn wyneb. Roedd apwyntiadau o bell yn aml yn cael eu dewis oherwydd cyflyrau iechyd corfforol neu feddyliol a oedd yn ei gwneud yn anodd i'r defnyddwyr gwasanaeth hyn deithio, neu os

<sup>36</sup> SL2 - Mae 90% o ddefnyddwyr yn cael cymorth digidol drwy'r sianel o'u dewis.

oeddent yn nerfus am gwrdd â phobl neu siarad â nhw. Roedd y rhai a ddewisodd apwyntiadau wyneb yn wyneb hefyd yn debygol o wneud hynny oherwydd cyflyrau iechyd neu oherwydd nad oeddent yn teimlo'n hyderus yn siarad dros y ffôn. Roedd rhai yn syml eisiau pa un bynnag oedd ar gael gyntaf, a oedd bron bob amser yn apwyntiad o bell.

*“Rhaid dyddiau prin y gallaf gerdded felly mae'n llawer haws; rwy'n sicr y gallaf ei lenwi dros y ffôn, tra os oes rhaid i mi fod rhywle am 10 o'r gloch, ac rwy'n cael un o'r dyddiau hynny, mae'n apwyntiad arall rydw i wedi'i golli.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

Roedd partneriaid darparu yn teimlo bod tueddiad cyffredinol gan ddefnyddwyr i ffafrio apwyntiadau o bell, yn enwedig ymhlith pobl fregus â phroblemau iechyd meddwl. Roedd partneriaid darparu hefyd yn tueddu i gytuno bod darparu apwyntiadau o bell yn gwneud y profiad yn fwy syml i ddefnyddwyr gwasanaeth. Fodd bynnag, roedd partneriaid darparu hefyd yn credu bod manteision i gynnal apwyntiadau wyneb yn wyneb. Er enghraifft, dywedasant fod natur fwy 'personol' apwyntiad wyneb yn wyneb yn helpu i wneud i'r defnyddiwr gwasanaeth deimlo'n fwy cyfforddus:

*“Mae apwyntiadau wyneb yn wyneb yn tueddu i weithio'n llawer gwell oherwydd gallwch deimlo'r mynegiant, iaith y corff, rydych chi'n gwybod yr ymddygiad penodol...Maen nhw'n ymddangos yn llawer mwy hyderus pan mae nhw wyneb yn wyneb oherwydd gallant weld person y gallant gael sgwrs ag ef.”*

### Partner darparu, staff rheng flaen, Gorllewin Canolbarth Lloegr

Roedd diffyg apwyntiadau wyneb yn wyneb cyfleus yn ffactor a nodwyd mewn rhai cyfweiliadau dros pam yr oedd defnyddwyr gwasanaeth yn dewis apwyntiadau o bell, gyda rhai yn teimlo eu bod wedi cael eu 'gwrthio' tuag at apwyntiadau o bell oherwydd hyn. Nododd nifer fod yr unig opsiynau wyneb yn wyneb oedd ar gael yn rhy bell i ffwrdd (er enghraifft taith bws o ddwy awr) neu y byddai'n rhaid aros yn rhy hir (er enghraifft bythefnos neu fwy). Roedd opsiynau cyfyngedig o ran lleoliad apwyntiadau wyneb yn wyneb. Roedd yn rhaid i ddefnyddwyr gwasanaeth a oedd am gael apwyntiad wyneb yn wyneb fynd i'r ganolfan agosaf (er enghraifft, dywedwyd wrth ddefnyddiwr gwasanaeth yn Newcastle nad oedd opsiwn yng nghanol y ddinas ac mai'r opsiwn agosaf nesaf oedd yng Nghanolbarth Lloegr).

*“Pe bai ganddynt fwy o fanylion am ble mae pobl wedi'u lleoli a'r lleoedd agosaf i gael y math hwn o beth [cymorth digidol] ... mae'n ymddangos eu bod yn eithaf pell i ffwrdd.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth OCMC

Nododd staff WA Group a gafodd eu cyfweld fod apwyntiadau fel arfer yn cael eu trefnu yn seiliedig ar ba apwyntiadau oedd ar gael, yn ogystal â cheisiadau defnyddwyr gwasanaeth. Fodd bynnag, cydnabuwyd y gallai fod gwelliannau yn argaeledd apwyntiadau wyneb yn wyneb ac yn y cartref. Dywedasant fod canolfannau sydd ar gael weithiau'n rhy bell i unigolion â phroblemau symudedd deithio iddynt, neu nad oedd apwyntiadau yn y cartref ar gael mewn rhai ardaloedd.

*“Mewn rhai ardaloedd, o ran apwyntiadau wyneb yn wyneb neu argaeledd ymweliadau yn y cartref, mae hwn yn faes a allai fod angen ei wella, oherwydd rydym yn cael rhai defnyddwyr*

*gwasanaeth sydd eisiau apwyntiad wyneb yn wyneb neu ymweliad yn y cartref os oes ganddynt broblemau symudedd, ac nid yw hynny ar gael yn yr ardal. Gallai hyn fod oherwydd y pellter y mae'n rhaid iddynt deithio i gyrraedd y ganolfan agosaf, neu oherwydd nad oes hyfforddwyr ar gael."*

**WA Group, staff rheng flaen**

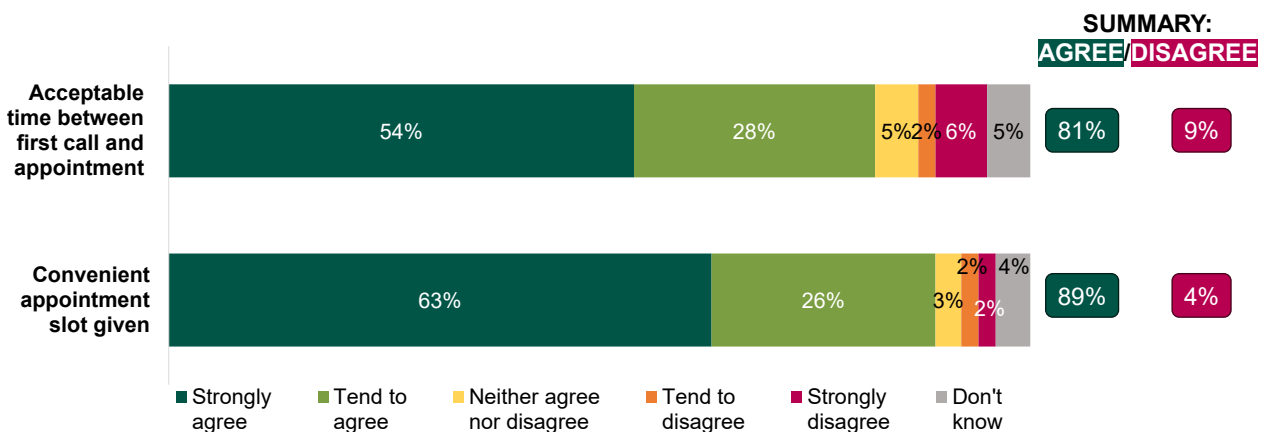
Awgrymodd staff GLITEF hefyd mai argaeledd partneriaid darparu oedd y prif ffactor wrth drefnu apwyntiadau, yn hytrach nag anghenion defnyddwyr gwasanaeth. Ar adeg yr ymchwil, roedd cynlluniau i wella hyn drwy gyflwyno system amserlennu well ar gyfer asiantau sy'n trefnu apwyntiadau. Fodd bynnag, teimlai staff GLITEF nad oedd y rhwydwaith cyffredinol o bartneriaid darparu yn ddigon mawr, gan olygu nad oedd llawer o apwyntiadau wyneb yn wyneb ar gael ac nad oedd NDSS yn aml yn gallu bodloni dewisiadau defnyddwyr gwasanaeth.

Mynegodd partneriaid darparu hefyd fod sgrinio defnyddwyr gwasanaeth o'u hardal leol yn gweithio'n well, hyd yn oed ar gyfer apwyntiadau o bell, gan fod hyn yn caniatáu i'r partner darparu ddefnyddio eu gwybodaeth leol, er enghraifft i gyfeirio pobl at gymorth lleol priodol.

## Cyfleustra apwyntiadau ac amser aros

Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn gyffredinol gadarnhaol ynghylch eu trefniadau apwyntiad. Cytunodd pedwar o bob pump (81%) o ddefnyddwyr gwasanaeth fod yr amser rhwng eu galwad gyntaf (sgrinio) a'u hapwyntiad yn dderbyniol, a chytunodd naw o bob deg (89%) eu bod wedi cael amser apwyntiad cyfleus, fel y dangosir yn Ffigur 5.4.

**Ffigur 5.4 Barn defnyddwyr NDSS am drefniadau apwyntiadau (amser aros a chyfleustra)**



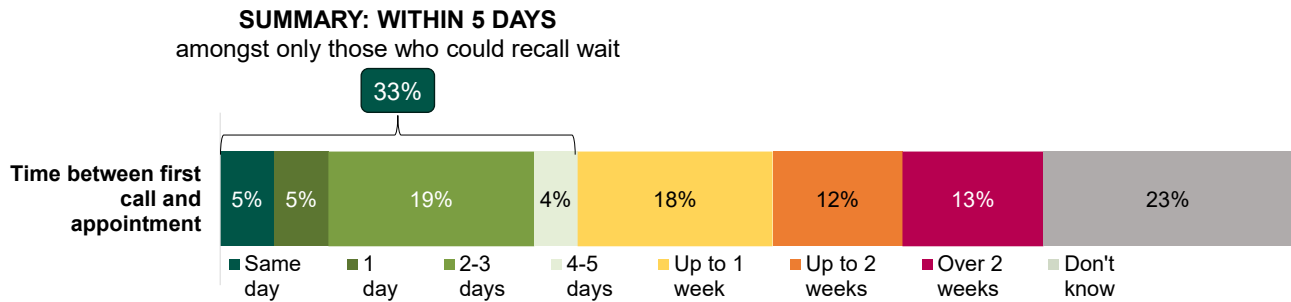
Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: B5 O ran trefnu'r apwyntiad hwn, a fydddech yn cytuno neu'n anghytuno bod...? Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534).

Gofynnwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth faint o amser oedd rhwng eu galwad gyntaf (sgrinio) a'u hapwyntiad. Ymhlith y rhai a allai gofio'r amser aros yn unig, dywedodd 43% fod eu hapwyntiad o fewn pum diwrnod, sef dim ond hanner targed y lefel gwasanaeth (SL1) o 90% o fewn pum diwrnod

gwaith,<sup>37</sup> fel y dangosir yn Ffigur 5.5. Fodd bynnag, ni allai bron i chwarter (23%) gofio'r amser aros o gwbl, ac mae'n bosibl bod rhai apwyntiadau wedi'u trefnu'n wreiddiol yn gynharach ond wedi'u haildrefnu wedyn (gweler yr adran nesaf).

**Ffigur 5.5 Amser aros ar gyfer apwyntiad NDSS fel yr adroddwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth**



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: B6 Faint o amser oedd yna rhwng yr alwad gyntaf honno a phan ddigwyddodd eich apwyntiad? Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534). Sylfaen ar gyfer y ffigur crynodeb yn y blwch: y rhai a allai gofio'r amser aros ar gyfer yr apwyntiad (411).

Canfu'r cyfweiliadau fod bron pob defnyddiwr gwasanaeth yn hapus gyda'r amser yr oeddent wedi aros (p'un a oedd yr apwyntiad y diwrnod canlynol neu ychydig wythnosau yn ddiweddarach). Teimlai ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth fod y dyddiadau a'r amseroedd a gynigiwyd yn gyfyngedig, tra roedd eraill yn falch bod eu dewisiadau wedi'u bodloni. Roedd pawb yn fodlon bod y dyddiadau a roddwyd yn golygu y gallent gyflwyno eu hawliad neu eu cais cyn y terfyn amser.

*“Roeddwn i wedi fy synnu braidd [bod yr apwyntiad bum diwrnod ar ôl yr alwad gychwynnol]. Roeddwn i'n falch o hynny, gorau po gyntaf... roeddwn i'n falch nad oedd yn mynd i fod [yn aros] wythnosau ac wythnosau fel sy'n digwydd gyda rhai pethau.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth Ysgariad

Canfu cyfweiliadau gyda staff WA Group fod staff yn teimlo bod y system ar gyfer trefnu apwyntiadau yn gweithio'n dda, gyda apwyntiadau'n cael eu trefnu a defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu hysbysu o fewn 24 awr. Roedd un aelod o staff WA Group yn teimlo bod defnyddwyr gwasanaeth yn arbennig o fodlon gyda'r nodwedd hon, ac roeddent yn credu ei bod yn cymharu'n ffafriol â gwasanaethau tebyg eraill. Fodd bynnag, yn ôl cyfweiliadau, gallai'r cyfleustra i ddefnyddwyr gwasanaeth weithiau olygu anawsterau i bartneriaid darparu, gan y byddai rhaiartneriaid darparu wedi hoffi cael mwy o rybudd cyn apwyntiadau.

<sup>37</sup> SL1 - dylai apwyntiadau fod ar gael ar gyfer pob gwasanaeth GLITEF drwy ddarpariaeth wyneb yn wyneb neu o bell o fewn 5 diwrnod gwaith i'r atgyfeiriad neu'r cais, waeth beth fo lleoliad y defnyddiwr.

*“Rydym yn cael uchafswm o bedwar deg wyth awr o rybudd, felly amserlenni byr ... dwi ddim yn credu ein bod wedi gwrthod pobl ond byddai'n fwy defnyddiol pe bawn yn cael fwy o rybudd.”*

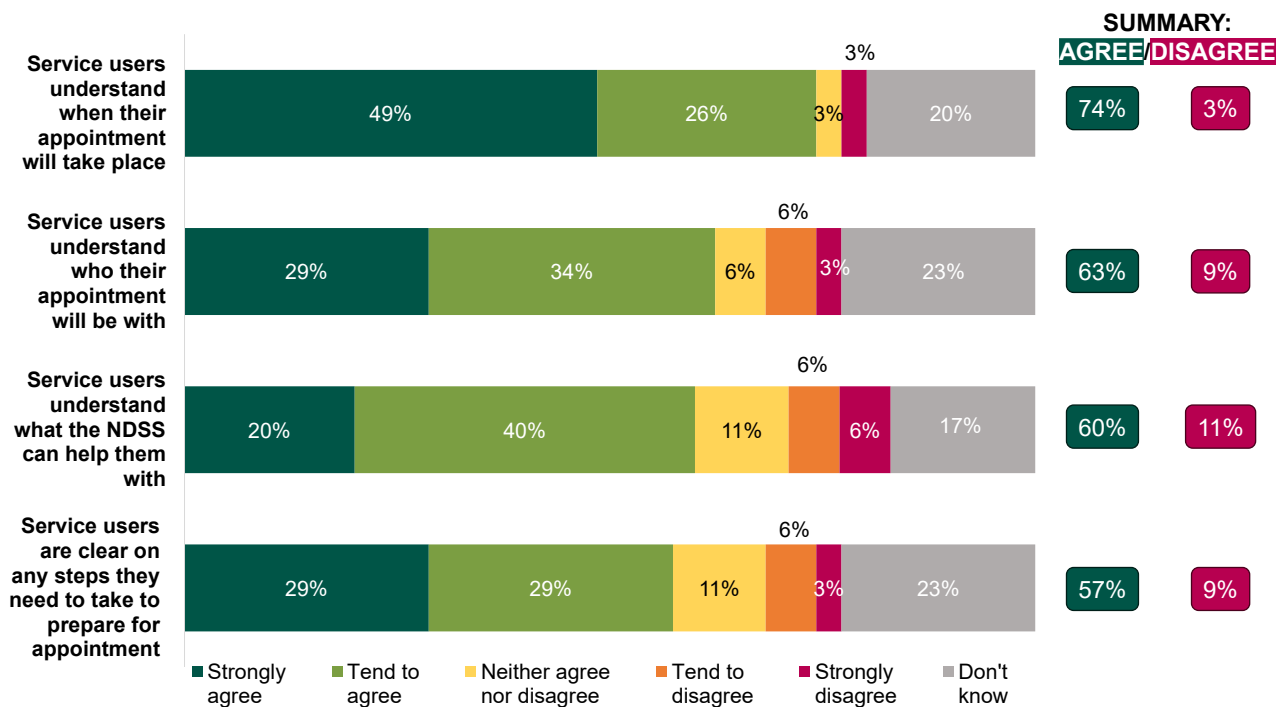
**Partner darparu, rheolwr, De-ddwyrain Lloegr**

Dyweddodd rhai partneriaid darparu hefyd fod rhai anghysondebau yn atgyfeiriadau WA Group, a arweiniodd at achlysuron pan oeddent wedi neilltuo amser ond heb gael unrhyw apwyntiadau.

**Eglurder trefniadau apwyntiadau a'r camau nesaf**

Gofynnwyd i bartneriaid darparu a staff WA Group a gymerodd ran yn yr arolwg am eu canfyddiadau o ddealltwriaeth defnyddwyr gwasanaeth ar ddiwedd yr alwad sgrinio. Credai bron i dri chwarter (74%) fod defnyddwyr gwasanaeth yn deall pryd y byddai eu hapwyntiad yn cael ei gynnal ar ddiwedd yr alwad sgrinio. Credai tua thair rhan o bump fod defnyddwyr gwasanaeth yn deall gyda phwy y byddai eu hapwyntiad, gyda beth y gallai NDSS eu helpu, ac unrhyw gamau nesaf cyn yr apwyntiad (63%, 60% a 57% yn y drefn honno). Fodd bynnag, atebodd tua un o bob pump 'ddim yn gwybod' i bob un o'r datganiadau hyn, gan awgrymu nad oedd rhai yn hyderus bod defnyddwyr gwasanaeth yn glir ynghylch pob un o'r elfennau hyn ar ddiwedd yr alwad sgrinio.

**Ffigur 5.6 Canfyddiadau partneriaid darparu a WA Group o ddealltwriaeth defnyddwyr gwasanaeth ar ddiwedd yr alwad sgrinio**



Ffynhonnell: Arolwg partneriaid darparu a staff WA Group, IFF Research

Nodyn: C6. I ba raddau ydych chi'n cytuno â'r datganiadau canlynol... Sylfaen: Pob partner darparu a staff WA Group (35)

Teimlai'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld eu bod yn glir ynghylch beth fyddai'n digwydd nesaf ar ddiwedd yr alwad sgrinio, ac roedd y rhai a aeth ymlaen i gael apwyntiad

pellach yn deall y trefniadau. Dywedodd staff WA Group hefyd eu bod wedi derbyn adborth da gan ddefnyddwyr gwasanaeth ar y cam triaws. Fodd bynnag, dywedodd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth mai dim ond cael gwybod i ddisgwyl galwad yn ôl a wnaethant, heb gael apwyntiad ffurfiol na amser penodol. Roedd adborth cymysg hefyd ynghylch a oedd defnyddwyr gwasanaeth wedi cael eu cynghori yn ystod y galwad driaws i baratoi gwybodaeth neu dystiolaeth angenrheidiol ar gyfer eu hapwyntiad.

Dywedodd lleiafrif o ddefnyddwyr gwasanaeth eu bod wedi cael negeseuon cadarnhau drwy neges destun, e-bost neu lythyr ar ôl yr alwad sgrinio. Roedd hyn yn fwy cyffredin ymhlith y rhai a gafodd eu cyfweld yn ddiweddarach yn ystod Cam 3. Roedd y rhain yn ddefnyddiol, er byddai rhai wedi hoffi iddynt gynnwys rhestr o'r dystiolaeth neu'r wybodaeth y gallai fod eu hangen arnynt. Byddai llawer o'r rhai na chawsant y cyfathrebiadau dilynol hyn wedi hoffi eu cael. Teimlai partneriaid darparu hefyd y byddai cyfathrebiadau dilynol cyson a manwl yn helpu defnyddwyr gwasanaeth i baratoi ar gyfer yr apwyntiadau.

Nid oedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth yn cofio cael unrhyw wybodaeth bellach am y ganolfan a fyddai'n darparu eu cymorth; yn wir, nid oedd y rhan fwyaf yn gwybod enw'r sefydliad. Nid oedd hyn yn achosi pryder fel arfer, gan nad oedd defnyddwyr gwasanaeth yn poeni pwy oedd y sefydliad a oedd yn darparu'r apwyntiad, dim ond eu bod yn cael y cymorth yr oedd ei angen arnynt.

*“Wnaethon nhw [WA Group] ddim dweud dim byd wrthyf; dim ond dweud bod hwn yn wasanaeth a all eich helpu ... yr unig beth oedd o ddiddordeb i mi oedd gobeithio y gallent fy helpu i lenwi'r ffurflenni.”*

## Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

## Systemau TG ar gyfer trefnu apwyntiadau

Cyflwynwyd llwyfan rheoli achosion a monitro newydd ar Salesforce i ddisodli Athena rhwng Camau 1 a 2. Roedd gan bartneriaid darparu safbwyntiau cymysg am hyn. I ddechrau, teimlai rhai fod y system newydd yn arafach, tra roedd eraill yn teimlo ei bod yn welliant. Ar y dechrau, nid oedd y system archebu yn cael ei hystyried yn gweithio'n optimaidd i bawb. Un gŵyn oedd nad oedd partneriaid darparu yn gallu diweddarau eu hargaeledd eu hunain, a bod yn rhaid iddynt gysylltu â WA Group i fewnbynnu eu hargaeledd â llaw. Fodd bynnag, ers Cam 2, dywedodd rhai partneriaid darparu fod y problemau cychwynnol wedi'u datrys, ac yn gyffredinol roedd y system yn haws i'w defnyddio na'r un flaenorol. Erbyn hyn, roedd partneriaid darparu yn gallu nodi eu hargaeledd yn y system, gan wneud y broses archebu yn fwy effeithlon. Roedd partneriaid darparu hefyd yn sôn am nodwedd ddefnyddiol newydd a oedd yn galluogi WA Group i ddarparu nodiadau mwy manwl am anghenion defnyddwyr gwasanaeth:

*“Mae rhywbeth yn cael ei nodi yno sy'n dweud eu bod yn ddyslecsig neu'n bryderus iawn... Efallai y bydd yn dweud 'Peidiwch â ffonio o rif cudd oherwydd ni fydd rhai pobl yn ateb y ffôn'... Felly mae gennym rywfaint o ragwybodaeth fel ein bod yn gwybod sut i gysylltu â nhw.”*

## Partner darparu, rheolwr, De-ddwyrain Lloegr

Dywedodd staff GLITEF a gafodd eu cyfweld fod Salesforce yn newid croesawgar o'i gymharu ag Athena. Cymerodd amser i'w weithredu, ond y teimlad oedd ei fod yn welliant. Roedd rhywfaint o dystiolaeth o welliant yn y system ddata, megis lefel uwch o fanylder sydd bellach yn weladwy i staff GLITEF; er enghraifft, gall staff GLITEF weld faint o weithiau y mae apwyntiadau wedi'u mynychu a'u trefnu.

Serch hynny, dywedodd GLITEF fod rhywfaint o dystiolaeth bod angen gwella ansawdd y data o hyd, gan fod bylchau yn parhau yn y data a ddarperir gan staff WA Group yn ystod galwadau sgrinio, yn ogystal â'r data a ddarperir gan bartneriaid darparu. Er enghraifft, nododd un aelod o staff GLITEF, o ganlyniad i sicrhau ansawdd galwadau sgrinio (30 galwad y mis), eu bod wedi clywed defnyddwyr gwasanaeth yn mynegi dewis am apwyntiadau wyneb yn wyneb, ond bod asiantau yn eu perswadio nad oedd hyn yn bosibl, ac na fyddai eu dewis cychwynnol yn cael ei gofnodi. Teimlai GLITEF hefyd fod problemau o hyd ynghylch dibynadwyedd y data, gan fod partneriaid darparu yn llenwi rhywfaint o'r data eu hunain, gan roi cryn le i gamgymeriadau dynol.

*“Un o'r problemau fu bod y cyflenwr ei hun yn gwbl gyfrifol am y data (...) roedd hynny'n broblem oherwydd (...) weithiau mae camgymeriadau'n digwydd neu nid ydynt o reidrwydd yn gweld y rhesymau pam bod angen i ni ddefnyddio'r data.”*

**Defnyddiwr gwasanaeth GLITEF**

## 6. Profiadau o apwyntiadau

Mae'r bennod hon yn archwilio profiadau apwyntiadau NDSS o safbwynt defnyddwyr gwasanaeth, partneriaid darparu, staff WA Group a staff GLITEF.

### Crynodeb o'r prif ganfyddiadau

- Teimlai partneriaid darparu fod yr hyfforddiant a ddarparwyd yn gyffredinol yn ddigonol, a dywedodd y rhan fwyaf eu bod yn teimlo'n hyderus wrth gefnogi defnyddwyr gwasanaeth.
- Disgrifiodd defnyddwyr gwasanaeth fod apwyntiadau yn cynnwys ymgynghorwyr yn mynd drwy'r ffurflenni, yn cofnodi'r wybodaeth a ddarparwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth ac yn cadarnhau gyda'r defnyddwyr eu bod yn gwneud hyn yn gywir. Roedd y rhan fwyaf yn falch iawn ac yn teimlo rhyddhad bod eu ffurflen ar-lein wedi'i chyflwyno yn ystod yr apwyntiad.
- Roedd defnyddwyr gwasanaeth a arolygwyd yn bennaf yn ceisio cymorth digidol (85%). Fodd bynnag, roedd anghenion cymorth defnyddwyr gwasanaeth yn aml yn ehangach na chymorth digidol yn unig – roedd nifer sylweddol yn ceisio cymorth cyfreithiol (74%), cymorth gweithdrefnol (69%), neu gymorth emosiynol (43%).
- Roedd y cymorth a ddarparwyd yn ystod apwyntiadau yn amrywio yn ôl anghenion defnyddwyr gwasanaeth. Roedd mwyafrif mawr o'r rhai a oedd yn ceisio mathau penodol o gymorth digidol, gweithdrefnol a chyfreithiol (ac a allai gofio a gafodd ei ddarparu) yn ei gael, gan amrywio o 94% o'r rhai a oedd angen help i gael mynediad at y ffurflen ar-lein yn ei gael i 84% o'r rhai a oedd angen cyngor ar gynnwys eu hachos yn ei gael. Roedd y rhai a oedd angen cymorth emosiynol ychydig yn llai tebygol o ddweud bod yr ymgynghorydd wedi darparu hyn yn ystod yr apwyntiad (72%). Yn gyffredinol, roedd defnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld yn deall mai darparu cymorth digidol oedd prif bwrpas yr apwyntiadau. Fodd bynnag, roedd defnyddwyr gwasanaeth OCMC yn siomedig gyda diffyg cymorth gweithdrefnol. Cadarnhaodd partneriaid darparu eu bod yn aml yn gorfod darparu cymorth ychwanegol y tu hwnt i gymorth digidol.
- Ymhlith defnyddwyr gwasanaeth a allai gofio hyd eu hapwyntiad, dywedodd 71% iddo bara llai nag awr. Roedd defnyddwyr gwasanaeth fel arfer yn teimlo bod hyd yr apwyntiadau yn briodol ac nad oeddent yn teimlo eu bod yn cael eu rhuthro. Yn gyffredinol, nid oedd defnyddwyr gwasanaeth yn ymwybodol pwy oedd yn darparu'r apwyntiad.

- Dywedodd ychydig dros un o bob saith defnyddiwr gwasanaeth (15%) eu bod wedi cael cysylltiad pellach â'r ymgynghorydd ar ôl eu hapwyntiad cychwynnol. Teimlai tri chwarter (77%) o ddefnyddwyr gwasanaeth eu bod yn glir ynghylch y camau nesaf ar ôl i'r cymorth ddod i ben, ond nid oedd un o bob pump (20%) yn glir. Yn gyffredinol, roeddent yn deall bod eu ffurflen wedi'i chyflwyno ac y dylent aros i glywed gan GLITEF neu DWP. Roedd unrhyw ansicrwydd fel arfer ynghylch faint o amser y dylent aros am y cam dilynol hwn, neu ynghylch sut i gyflwyno tystiolaeth ychwanegol. Roedd defnyddwyr gwasanaeth OCMC a HwF yn aml yn llai clir ynghylch y camau nesaf ac yn parhau i fod angen cymorth pellach.

## Profiad partneriaid darparu o'r hyfforddiant i ddarparu apwyntiadau

Teimlai partneriaid darparu fod yr hyfforddiant a ddarparwyd yn gyffredinol yn ddigonol, yn enwedig yn ystod Camau 2 a 3. Er enghraifft, darparodd WA Group hyfforddiant ar sut i gael mynediad at eu porth a sut i drefnu apwyntiadau, a chafodd hyn ei werthfawrogi gan bartneriaid darparu. Yn benodol, canmolodd partneriaid darparu y cyfle i ofyn cwestiynau yn ystod y gweminarau.

Dywedodd llawer o bartneriaid darparu nad oeddent yn teimlo bod angen hyfforddiant ar rai agweddau (h.y. helpu defnyddwyr gwasanaeth i gyflwyno apeliadau budd-daliadau), gan fod hyn yn rhan o'u gwaith o ddydd i ddydd. Fodd bynnag, nododd eraill fod yr hyfforddiant yn ddefnyddiol i gael dealltariaeth fwy cyffredinol o NDSS. Roedd hefyd ychydig o bartneriaid darparu a oedd yn llai cyfarwydd â'r prosesau yr oeddent yn rhoi cyngor arnynt. Roedd y partneriaid darparu hyn yn gwerthfawrogi'r hyfforddiant ar sut i siarad â hawlwr budd-daliadau a'u helpu. Awgrymwyd y byddai wedi bod yn ddefnyddiol cael cyfle i ymarfer mynd drwy apêl 'ffug' yn ystod yr hyfforddiant a ddarparwyd gan WA Group.

Dywedodd un partner darparu, er bod yr hyfforddiant yn ddigonol ar gyfer darparu cymorth digidol, eu bod yn cynnig cymorth ychwanegol y tu hwnt i gymorth digidol, nad yw WA Group yn ei gynnwys yn yr hyfforddiant. Roeddent yn teimlo y gallai'r hyfforddiant fod yn fwy cynhwysfawr, er mwyn cydnabod bod llawer o bartneriaid yn ymdrin ag anghenion y tu hwnt i gymorth digidol.

*“Pe baech chi ond yn gwneud yr ochr ddigidol ohono, roedd yn ddigonol. Wrth gwrs, hyd yn oed pan gawson ni'r cyfarfodydd gyda We Are Group, dywedon ni wrthyn nhw nad ydym yn stopio yno mewn gwirionedd. Felly cyn belled â bod y cleient yn cydsynio... ni fyddwn yn gwneud y rhan hon yn unig oherwydd dwi ddim yn credu bod hynny'n rhoi'r cymorth sydd ei angen arnynt. Ac roeddent yn fregus iawn.”*

### **Partner darparu, staff rheng flaen a rôl rheolwr, Gorllewin Canolbarth Lloegr**

Yn ôl staff GLITEF a gafodd eu cyfweid, roedd deunyddiau ac adnoddau hyfforddi ar gael yn eang i bartneriaid darparu. Roedd rhai yn gweld y deunyddiau cychwynnol yn eithaf dwys, ond roeddent yn cael eu hadolygu a'u symleiddio. Awgrymwyd hefyd y gallai fod modd anfon nodiadau atgoffa hyfforddiant un dudalen drwy Salesforce yn y dyfodol.

## Pa mor barod yr oedd partneriaid darparu yn teimlo i ddarparu apwyntiadau

Dyweddodd y rhan fwyaf o bartneriaid darparu eu bod yn teimlo'n hyderus wrth gefnogi defnyddwyr gwasanaeth, a gallai hyn fod oherwydd yr hyfforddiant a gafwyd neu brofiad blaenorol. Nid oedd lefelau hyder yn ymddangos yn amrywio yn ôl demograffeg na nodweddion eraill. Roedd gan y rhan fwyaf o bartneriaid brofiad eisoes o ddarparu cymorth gyda budd-daliadau ac roeddent yn gweld NDSS fel ffordd ychwanegol o wneud hyn. Fodd bynnag, roedd un achos lle roedd partner darparu yn teimlo'n annigonol. Yn yr achos hwn, roedd bwch mawr rhwng apwyntiadau NDSS yr ymgynghorydd (6–7 wythnos) ac felly roedd yn rhaid iddo adolygu'r canllawiau a'r hyfforddiant bob tro. Yn ystod Cam 3 (Ionawr i Chwefror 2025) daeth i'r amlwg, er bod rhai partneriaid darparu yn teimlo'n hyderus wrth gefnogi defnyddwyr gwasanaeth SSCS gan fod y rhain yn digwydd yn amlach ac wedi'u cynnwys yn fwy helaeth yn hyfforddiant WA Group, eu bod yn llai hyderus wrth gefnogi defnyddwyr gwasanaeth drwy fathau eraill o wasanaethau.

## Cymorth a ddarparwyd yn ystod apwyntiadau

Disgrifiodd defnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld fod eu hapwyntiad yn cynnwys ymgynghorydd yn gofyn cwestiynau iddynt ac yna'r defnyddiwr yn darparu gwybodaeth, gyda'r ymgynghorydd yn mynd drwy'r ffurflen fesul cwestiwn ac yn cofnodi'r wybodaeth neu'n llenwi'r ffurflen ar eu rhan. Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn aml yn nodi bod yr ymgynghorydd yn darllen yn uchel yr union eiriad yr oedd wedi'i nodi er mwyn iddynt gadarnhau ei fod yn gywir. Dywedodd llawer fod yr ymgynghorydd wedi eu helpu i ail-eirio eu hatebion, er bod eraill yn adrodd mai dim ond teipio'r wybodaeth a roddwyd gan y defnyddiwr gwasanaeth oedd yr ymgynghorydd yn ei wneud.

*“Roedd fel petai'n dweud, ‘Rwy'n mynd i'w roi yn y geiriau hyn, oherwydd mae'n dod drosodd ychydig yn well.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

Dyweddodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth fod y ffurflen ar-lein wedi'i chyflwyno ar eu rhan yn ystod yr apwyntiad. Dywedodd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth eu bod wedi cael help i lenwi'r ffurflen eu hunain.

Roedd tasgau eraill a gyflawnwyd yn ystod apwyntiadau yn cynnwys gwneud cais am gyllid (un ar gyfer HwF ar gyfer ei hysgariad, ac un arall ar gyfer hepgor ffioedd Profiant), cywiro cyfeiriad e-bost anghywir, sefydlu cyfrifon, esbonio sut i fynd i mewn i e-byst a dod o hyd i fanylion mewngofnodi neu negeseuon cadarnhau. Disgrifiodd defnyddwyr gwasanaeth OCMC eu bod wedi cael gwahanol fathau o gymorth yn ogystal â chymorth gyda ffurflenni – cafodd un y ffurflenni yr oedd angen iddo eu hargraffu wedi'u hanfon ato drwy e-bost gan yr ymgynghorydd (a chafodd gyngor hefyd am y wybodaeth ofynnol), ac i un arall cafodd rhywfaint o dystiolaeth ei hargraffu.

Fel y trafodwyd yn y bennod flaenorol ac fel y dangosir yn Ffigur 5.1, roedd defnyddwyr gwasanaeth a holwyd yn bennaf yn ceisio cymorth digidol (85%). Fodd bynnag, roedd anghenion cymorth

defnyddwyr gwasanaeth yn aml yn ehangach na chymorth digidol yn unig – roedd llawer yn ceisio cymorth cyfreithiol (74%), cymorth gweithdrefnol (69%), neu gymorth emosiynol (43%).

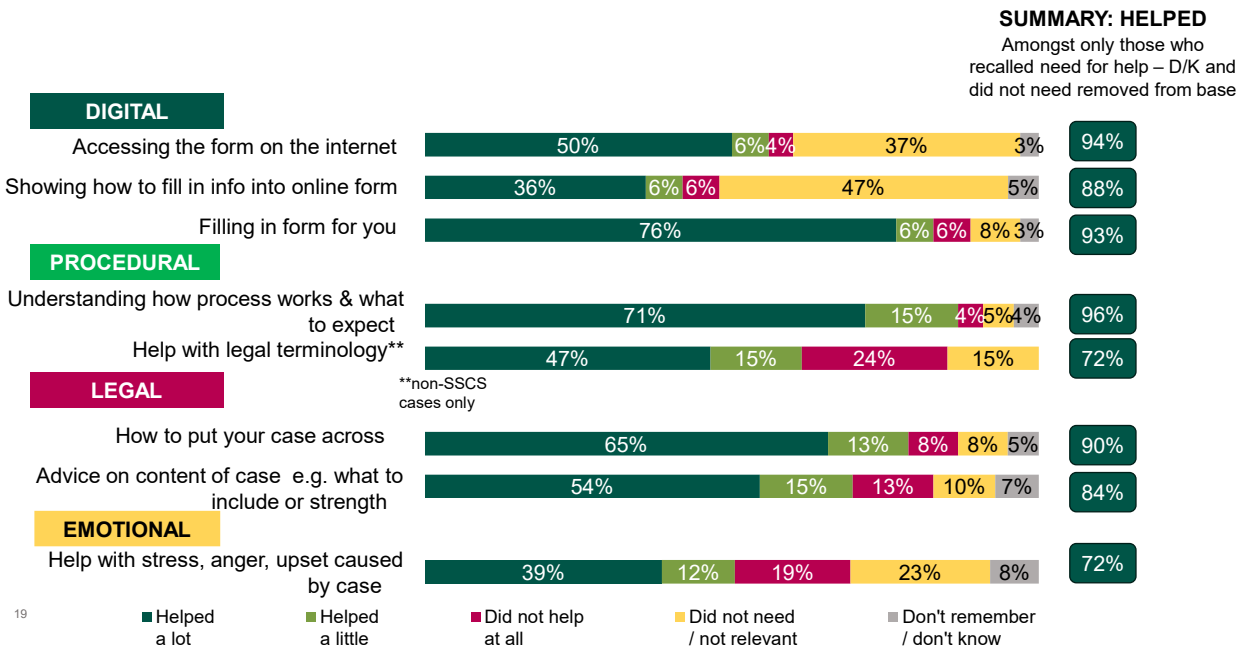
Yn yr arolwg, gofynnwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth a oedd ymgynghorwyr wedi eu helpu gyda materion neu dasgau penodol yn ystod yr apwyntiad. Mae'r rhain wedi'u grwpio o dan benawdau digidol, emosiynol, gweithdrefnol a chyfreithiol (yn yr un ffordd ag y nodwyd y mathau o gymorth a geisiwyd yn ystod yr alwad gychwynnol yn y bennod flaenorol). Mae Ffigur 6.1 yn dangos y nifer a ddywedodd fod ymgynghorwyr wedi helpu gyda phob mater ('ychydig' neu 'lawer'). Fodd bynnag, dylid nodi nad oedd angen cymorth ar nifer fawr o ddefnyddwyr gwasanaeth ar gyfer pob mater; er enghraifft, nid oedd bron i hanner (47%) angen i rywun ddangos iddynt sut i lenwi gwybodaeth ar y ffurflen ar-lein. Mae'r blychau gwyrdd ar ochr dde'r siartiau yn dangos y prif fesur – sef nifer y defnyddwyr gwasanaeth a gafodd y cymorth yr oedd ei angen arnynt yn ystod eu hapwyntiad (hynny yw, gan ystyried yn unig a oedd y defnyddwyr gwasanaeth hynny angen help gyda phob mater penodol, ac a allent gofio a oedd yr ymgynghorydd wedi helpu, ac a gafodd gymorth mewn gwirionedd).

- **Cymorth digidol** – Cadarnhaodd mwyafrif llethol y defnyddwyr gwasanaeth a geisiodd bob un o'r tri math o gymorth digidol a restrwyd, ac a allai gofio a gafodd ei ddarparu, fod yr ymgynghorydd wedi helpu gyda phob un. Cafodd 94% help i gael mynediad at y ffurflen ar y rhyngwrwyd, cafodd 93% yr ymgynghorydd i lenwi'r ffurflen ar eu rhan, a dangoswyd i 88% sut i lenwi gwybodaeth ar y ffurflen ar-lein. Roedd defnyddwyr gwasanaeth a gefnogwyd gan sefydliadau sy'n canolbwyntio ar hyfforddi yn fwy tebygol o deimlo bod yr ymgynghorydd wedi eu helpu drwy ddangos iddynt sut i lenwi'r wybodaeth ar y ffurflen ar-lein (97% sefydliadau sy'n canolbwyntio ar hyfforddi, o'i gymharu ag 81% sefydliadau cymunedol). Roedd defnyddwyr a gefnogwyd gan sefydliadau sy'n canolbwyntio ar hyfforddi hefyd yn fwy tebygol o ddweud bod yr ymgynghorydd wedi llenwi'r ffurflen ar eu rhan (100% sefydliadau sy'n canolbwyntio ar hyfforddi, o'i gymharu â 91% sefydliadau cyfreithiol achrededig, 91% sefydliadau cymunedol a 93% sefydliadau cyfreithiol cyffredinol).
- **Cymorth gweithdrefnol** – Yn yr un modd, cadarnhaodd mwyafrif llethol y defnyddwyr gwasanaeth a geisiodd gymorth gweithdrefnol ac a allai gofio a gafodd ei ddarparu fod yr ymgynghorydd wedi eu helpu i ddeall sut roedd y broses yn gweithio a beth i'w ddisgwyl (96%). Dim ond defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SCS a gafodd eu holi a oeddent wedi cael help gyda therminoleg gyfreithiol; cadarnhaodd 72% o'r rhai oedd angen hyn eu bod wedi cael help. Unwaith eto, ymhlith defnyddwyr gwasanaeth a gafodd help gyda'r materion hyn, cafodd bron pob un 'lawer' o help'.
- **Cymorth cyfreithiol** – Gall hyn gynnwys ystod o gymorth a roddir i bobl i'w helpu i ddatrys mater cyfreithiol, a all gynnwys darparu gwybodaeth neu gyngor ar gynnwys eu hachos. Yn yr ymchwil hon, diffiniwyd hyn fel 'sut i gyflwyno eu hachos' a 'chynghor ar gynnwys yr achos'. Ymhlith defnyddwyr gwasanaeth a geisiodd gymorth cyfreithiol ac a allai gofio a gafodd ei ddarparu, cafodd 90% a 84% help. Gan nad yw'r rhan fwyaf o bartneriaid darparu yn rhoi cyngor, mae'n bosibl bod defnyddwyr gwasanaeth wedi ystyried unrhyw gymorth sy'n ymwneud â'u hachos – megis help gyda geiriad neu gamau nesaf – yn gymorth ar sut i gyflwyno eu hachos neu'n gyngor ar gynnwys, er nad oedd yn gymorth cyfreithiol penodol.

- **Cymorth emosiynol** – Ymhlith defnyddwyr gwasanaeth a geisiodd gymorth emosiynol (help gyda straen, dicter neu ofid a achoswyd gan yr achos) ac a allai gofio a gafodd ei ddarparu, cafodd 72% help.

Ar draws pob un o'r meysydd hyn, roedd bron pob defnyddiwr gwasanaeth a gafodd help wedi cael 'llawer' o help yn hytrach nag 'ychydig'.

**Ffigur 6.1 A wnaeth ymgynghorydd NDSS helpu defnyddwyr gwasanaeth gyda mathau penodol o gymorth yn ystod yr apwyntiad**



*Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research Nodyn: B11. Yn ystod yr apwyntiad, a fydddech yn dweud bod yr ymgynghorydd wedi eich helpu gyda'r pethau canlynol llawer, ychydig neu ddim o gwbl... neu nad oeddech angen y math hwn o gymorth...? Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534, heblaw 'help gyda therminoleg gyfreithiol' a ofynnwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SCS yn unig (34)). Sylfaen ar gyfer y ffigurau crynodeb yn y blychau: y rhai a oedd yn cofio eu bod angen help amynt gyda'r agwedd hon; i gael mynediad at y ffurflen (319), i lenwi gwybodaeth ar y ffurflen ar-lein (258), i lenwi'r ffurflen ar eu rhan (471), i ddeall sut mae'r broses yn gweithio a beth i'w ddisgwyl (482), i gyflwyno eu hachos (461), gyda therminoleg gyfreithiol (29), ar gynnwys yr achos (441), gyda straen, dicter neu ofid (370).*

Yn gyffredinol, roedd defnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld yn deall mai darparu cymorth digidol oedd pwrpas yr apwyntiad, nid cymorth gweithdrefnol, cyfreithiol nac emosiynol. Fodd bynnag, arweiniodd y drafodaeth am ofynion y ffurflen a'r camau nesaf at rai yn teimlo'n fwy clir ynghylch y broses. Er enghraifft, i ddefnyddwyr gwasanaeth SCS, esboniodd ymgynghorwyr y system bwyntiau budd-daliadau, y gallent gynrychioli eu hunain yn y llys neu gael cynrychiolaeth gyfreithiol, a'u bod yn gallu mynychu eu tribiwnlys dros y ffôn. Nid oedd y math hwn o gyngor yn cael ei ddarparu bob amser, fodd bynnag; yn wir, mewn rhai achosion ymddengys fod gwybodaeth anghywir wedi'i rhoi. Er enghraifft, dywedwyd wrth un defnyddiwr gwasanaeth SCS nad oedd opsiynau o bell ar gael ar gyfer mynychu eu tribiwnlys.

Roedd y ddau ddefnyddiwr gwasanaeth OCMC yn gobeithio cael mwy o gyngor gweithdrefnol a hyfforddiant ar sut i ddefnyddio system ar-lein OCMC. Ni ddarparwyd hyn; roedd eu hapwyntiadau yn darparu rhywfaint o gymorth digidol sylfaenol a chymorth gyda phrintio, ond nid oedd hyn yn datrys eu hanghenion.

*“Doeddwn i ddim bob amser yn 100% sicr bod [yr ymgynghorydd] yn gwybod beth roedd yn ei wneud, ond mae'n debyg eu bod yno i helpu pobl ar-lein felly ni fyddant yn gwybod popeth beth bynnag.”*

## Defnyddiwr gwasanaeth OCMC

Dyweddodd defnyddwyr gwasanaeth nad oeddent yn disgwyl cael cyngor cyfreithiol, er gallai fod rhywfaint o ansicrwydd ynghylch beth allai hyn ei olygu, gan fod rhai defnyddwyr gwasanaeth yn teimlo eu bod wedi cael help neu gyngor ynghylch geiriad ar gyfer y ffurflenni.

Roedd partneriaid darparu a oedd eisoes yn darparu cymorth gweithdrefnol, emosiynol neu gyfreithiol ychwanegol yn credu bod y mathau hyn o gymorth yn hanfodol i gefnogi defnyddwyr gwasanaeth sydd yn aml yn fregus, ac nad oedd cymorth digidol ar ei ben ei hun yn ddigonol. Heb elfen o gymorth cyfreithiol a gweithdrefnol, teimlai rhai partneriaid darparu na fyddai'r gwasanaeth yn gallu diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth yn llawn. Teimlai rhai partneriaid darparu fod yn rhaid iddynt ddibynnu ar ffynonellau cyllid ychwanegol er mwyn diwallu'r anghenion nad ydynt yn rhai digidol hyn.

Yn aml nid oedd defnyddwyr gwasanaeth yn dweud yn benodol eu bod yn ceisio cymorth emosiynol, ond roedd yn amlwg o'r cyfweiliadau fod llawer ohonynt, yn enwedig defnyddwyr gwasanaeth SSCS, yn bryderus, dan straen ac yn ofidus am eu sefyllfa. Roedd eu hymatebion cadarnhaol iawn i'r cymorth yn dangos y rhyddhad a ddaeth o allu trafod y wybodaeth gyda chynghorydd, gan wybod bod y ffurflen wedi'i llenwi'n gywir ac wedi'i chyflwyno, a oedd yn rhoi llawer o sicrwydd hyd yn oed os nad oedd cymorth emosiynol ffurfiol yn rhan o'r apwyntiad. Soniodd llawer o bartneriaid darparu hefyd am ddarparu cymorth emosiynol yn ystod apwyntiadau drwy sgiliau meddal fel gwranddo ac empathi. Gwelwyd cymorth emosiynol a ddarparwyd gan bartneriaid darparu yn ystod arsylwadau apwyntiadau astudiaethau achos. Deliodd ymgynghorwyr â chwestiynau personol yn y ffurflen apêl SSCS mewn modd di-farn, tawel a sensitif, yn enwedig cwestiynau ynghylch a oedd y defnyddiwr gwasanaeth yn gallu ymolchi ei hun, a oedd yn ymddangos i wneud i'r defnyddiwr gwasanaeth deimlo'n fwy cyfforddus.

*“Os ydych angen seibiant, rhowch wybod i mi a byddaf yn eich ffonio'n ôl.”*

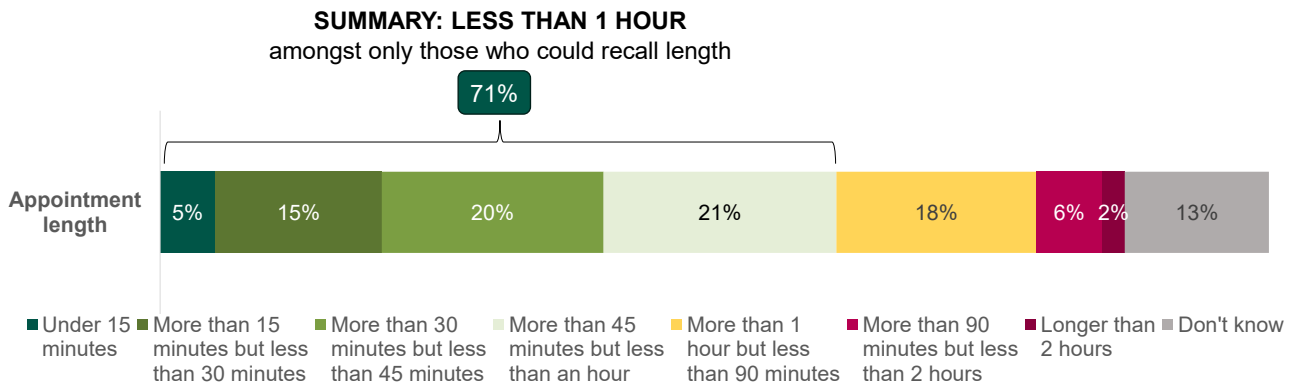
## Arsylwad apwyntiad, Cymorth Cyfreithiol Cyffredinol

Roedd ymgynghorwyr hefyd yn cyfeirio defnyddwyr gwasanaeth at wasanaethau cymorth eraill ar gyfer anghenion emosiynol ychwanegol. Nododd un partner darparu fod ganddynt wefan 'Advice Now' ar agor yn ystod apwyntiadau, ar gyfer unrhyw ddefnyddwyr gwasanaeth sy'n cael trafferth gyda materion fel eu hiechyd meddwl, meddyliau hunanladdol neu ddyled. Fodd bynnag, dywedodd partneriaid darparu nad oedd y cymorth y cyfeiriwyd ato bob amser yn ddigonol i ddiwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth, ac yn aml roedd amseroedd aros hir i gael mynediad at y cymorth hwn.

### Hyd yr apwyntiad

O'r rhai a allai gofio pa mor hir oedd eu hapwyntiad, dywedodd 71% iddo bara llai nag awr, fel y dangosir yn Ffigur 6.2. Fodd bynnag, ni allai 13% gofio hyd yr apwyntiad.

**Ffigur 6.2 Hyd apwyntiadau NDSS fel yr adroddwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth**



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: B10 Pa mor hir y parhaodd eich apwyntiad? Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534). Sylfaen ar gyfer y ffigur crynodeb yn y blwch: y rhai a allai gofio hyd yr apwyntiad (464).

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a gafodd apwyntiadau o bell, ac a allai gofio hyd yr apwyntiad, yn fwy tebygol o ddweud eu bod wedi para llai nag awr (75%, o'i gymharu â 41% o'r rhai a gafodd apwyntiadau wyneb yn wyneb). Dywedodd un partner darparu y gallai apwyntiadau wyneb yn wyneb gymryd mwy o amser na rhai ar-lein, gan fod y defnyddwyr gwasanaeth hyn yn tueddu i fod eisiau mwy o gymorth gyda agweddau eraill ar eu bywyd y tu allan i gylch gwaith digidol NDSS, ac efallai fod angen cymorth emosiynol mwy manwl neu gyfeirio at wasanaethau eraill arnynt.

Waeth beth fo hyd yr apwyntiad, teimlai bron pob defnyddiwr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld fod digon o amser wedi'i roi iddynt, ac roedd peidio â theimlo dan bwysau yn bwysig i lawer. Fodd bynnag, roedd rhai eithriadau ymhlith y rhai a gafodd apwyntiadau byr (10 i 15 munud) a oedd yn teimlo eu bod wedi cael eu rhuthro.

Roedd rhai partneriaid darparu yn meddwl bod cyfyngiad amser o un awr ar apwyntiadau i lenwi ffurflenni apêl, ac roeddent yn aml yn gweld hyn yn annigonol.<sup>38</sup> Nododd un partner darparu nad oedd amser i ddarparu cymorth emosiynol wedi'i gynnwys yn y disgwyliad hwn, ac weithiau roedd yn cymryd 10–15 munud i dawelu meddyliau defnyddwyr gwasanaeth. Dywedodd partner darparu arall nad oedd yn bosibl cadw'r ffurflenni ar-lein wrth fynd ymlaen, felly weithiau roedd yn rhaid iddynt fynd y tu hwnt i'r terfyn amser i'w chwblhau neu ruthro'r defnyddiwr gwasanaeth er mwyn sicrhau nad oedd y gwaith yn cael ei golli.

Dywedodd partneriaid darparu fod WA Group yn ei gwneud yn ofynnol i ymgynghorwyr wneud cais am estyniad er mwyn mynd y tu hwnt i derfyn yr apwyntiad (a derbyn yr iawndal ariannol cysylltiedig), ac roeddent yn teimlo bod hyn yn torri ar lif profiad y defnyddiwr gwasanaeth. O ganlyniad, weithiau byddent yn penderfynu parhau â'r apwyntiad heb ofyn am estyniad.<sup>39</sup>

<sup>38</sup> Nid oes terfyn ar hyd apwyntiad, ond os yw'n mynd dros 75 munud mae'n rhaid i'r partner darparu ffonio WA Group i wneud cais am estyniad, er mwyn iddynt allu cael ffioedd ychwanegol.

<sup>39</sup> O haf 2024 ymlaen, gellid gwneud y cais hyd at 24 awr ar ôl amser yr apwyntiad.

## Canslo apwyntiadau

Yn yr arolwg, dywedodd mwyafrif helaeth y defnyddwyr gwasanaeth (91%) fod eu hapwyntiadau wedi mynd yn eu blaen fel y trefnwyd. Dywedodd cyfran fach (5%) o'r holl ddefnyddwyr gwasanaeth fod eu hapwyntiad gwreiddiol wedi'i ganslo; i'r rhan fwyaf o'r unigolion hyn (4% o'r holl ddefnyddwyr gwasanaeth) cafodd ei ganslo gan y sefydliad a fyddai'n darparu'r cymorth, ac adroddodd y 1% arall eu bod wedi'i ganslo eu hunain. Nid oedd unrhyw grwpiau penodol yn fwy tebygol o brofi neu achosi canslo apwyntiadau. Ymhlith defnyddwyr gwasanaeth a gafodd apwyntiad wedi'i ganslo, y rheswm mwyaf cyffredin oedd amgylchiadau annisgwyl megis salwch (41%), er bod bron i hanner (48%) wedi dweud nad oeddent yn gwybod, neu nad oedd rheswm wedi'i roi dros y canslo.<sup>40</sup>

Yn yr un modd, dywedodd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld fod y sefydliad wedi cysylltu â nhw i ofyn am aildrefnu'r apwyntiad. Nid oedd y rhan fwyaf yn gwybod pam nad oedd y sefydliad wedi cadw at eu hapwyntiadau, er i un gael gwybod mai diffyg staff oedd y rheswm. Yn gyffredinol, dim ond anghyfleustra bach a achoswyd gan apwyntiadau a ail-drefnwyd, ond i rai defnyddwyr gwasanaeth roedd hyn yn golygu bod eu hapwyntiad yn digwydd yn agos iawn at y terfyn amser ar gyfer cyflwyno eu hapêl, a oedd yn achosi pryder iddynt.

Yn gyffredinol, dywedodd partneriaid darparu fod llai o apwyntiadau wedi'u methu yn ystod Cam 2 (Mawrth i Ebrill 2024) a Cham 3 (Ionawr i Chwefror 2025) nag oedd yn wir yn ystod Cam 1 (Ionawr i Fawrth 2023). Yn ystod Cam 3, dywedodd un partner darparu eu bod wedi gweld gostyngiad sylweddol yn nifer y rhai nad oeddent yn mynychu apwyntiadau ers iddynt ddechrau anfon negeseuon atgoffa 24 awr cyn amser yr apwyntiad. Un rheswm dros apwyntiadau a fethwyd oedd archebion hwyr gan WA Group, nad oedd yn rhoi digon o rybudd i'r partner darparu. Pan oedd defnyddwyr gwasanaeth yn methu apwyntiadau, roedd y rhan fwyaf o bartneriaid darparu heb lawer o ddealltwriaeth o'r rhesymau pam oedd hyn yn digwydd, neu sut y gellid ei atal (gan fod apwyntiadau a ganslwyd yn cael eu hail-drefnu gan WA Group). Fodd bynnag, roedd ychydig o bartneriaid darparu yn ymwybodol o apwyntiadau a ganslwyd oherwydd problemau iechyd meddwl neu iechyd corfforol.

Nododd partneriaid darparu hefyd nad oeddent yn cael eu talu i ddechrau am apwyntiadau a ganslwyd, a oedd yn rhwystredig iddynt, o ystyried yr amser yr oeddent eisoes wedi'i dreulio yn paratoi a'r gost o amser staff ar gyfer yr apwyntiad. Yn ddiweddarach yn ystod cyflwyno'r gwasanaeth, cyflwynwyd ffi o £9.50 (gan WA Group ar gyfer partneriaid darparu) ar gyfer canslo gan ddefnyddwyr gwasanaeth, er bod teimlad nad oedd hyn yn talu cost y paratoadau ar gyfer yr apwyntiad.

*“Pan ydych chi'n ganolfan fach fel ein un ni, mae'n rhaid i chi ddod â'r staff i mewn. Nid yw'n achos bod y staff yno'n aros am rywbeth i'w wneud. Felly byddem yn gofod trefnu i rywun [...] ac yna nid yw neb yn ymddangos, a ni yw'r rhai sydd wedi talu'r gost am hynny.”*

### **Partner darparu, staff rheng flaen a rôl rheolwr, Gogledd-orllewin Lloegr**

Yn ystod Cam 2, nododd rhai partneriaid darparu fod WA Group weithiau heb drefnu na gofyn i'r partner darparu am gyfieithydd yr oedd y defnyddiwr gwasanaeth ei angen (er na chafodd hyn ei godi yn ystod Cam 1 neu 3). Pan nad oedd WA Group wedi trefnu cyfieithydd, roedd yn rhaid i'r

---

<sup>40</sup> Sylfaen isel – dylid ei drin â gofal (n=25).

partner darparu dalu'r gost eu hunain. Fodd bynnag, teimlai partneriaid darparu fod WA Group yn eu hysbysu fel arfer os oedd gan ddefnyddwyr gwasanaeth anghenion penodol.

## Anawsterau yn ystod yr apwyntiad

Ni chanfu'r cyfweiliadau gyda defnyddwyr gwasanaeth unrhyw broblemau technegol gyda'r apwyntiadau, er bod ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth wedi adrodd am ansawdd sain gwael ar alwadau ffôn. Dywedodd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth eraill hefyd fod sŵn cefndir amhroffesiynol (er enghraifft ymgynghorwyr yn swnio fel pe baent yn bwyta) yn ystod apwyntiadau dros y ffôn. Tybiasant fod yr ymgynghorwyr mewn lle cyhoeddus neu gartref gyda phlant, a oedd yn eu barn nhw'n amhriodol tra roeddent yn trafod gwybodaeth gymhleth neu sensitif, breifat.

*“Doedd y person ddim wir yn canolbwyntio. Roedd ganddi blant yn y cefndir, ac felly sillafodd fy enw'n anghywir ar y ffurflen... Dydw i ddim yn gwybod a oedd hi'n canolbwyntio ar yr hyn roedd hi'n ei wneud. Mae'n rhaid ei bod hi'n gweithio o gartref.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth HwF

Dywedodd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth a gafodd apwyntiadau wyneb yn wyneb nad oedd canolfannau wedi cadw at yr apwyntiad fel y trefnwyd a bod y trefniadau yn 'amhroffesiynol'. Cafodd un defnyddiwr gwasanaeth ei hapwyntiad ei derfynu'n gynnar, a bu'n rhaid i un arall aros am ddwy awr gan fod defnyddwyr gwasanaeth eraill a oedd wedi galw i mewn heb apwyntiad angen cymorth gan yr ymgynghorwyr, rhywbeth nad oeddent yn ei ddisgwyl. Roedd yr un defnyddwyr gwasanaeth hefyd yn anghyfforddus gyda'r canolfannau, naill ai oherwydd nad oedd preifatrwydd neu oherwydd bod yr ystafell yn flêr ac yn cynnwys technoleg hen ffasiwn.

*“Doedd dim byd ar y tu allan yn dweud ei fod yn swyddfa... Roedd fel rhes o siopau segur... roedd yn swyddfa fach iawn gyda phethau wedi'u pentyrru'n uchel o'i chwmpas ... roedd gan y dyn un hen gyfrifiadur a'i ffôn.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth OCMC

Dywedodd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth hefyd fod yr ymgynghorwyr yr oeddent yn siarad â nhw ddim yn rhugl yn Saesneg, a achosodd rai anawsterau, yn enwedig i ddefnyddwyr gwasanaeth a oedd eisoes â phroblemau cyfathrebu. Dywedodd un arall nad oedd ei acen ei hun yn cael ei deall, a achosodd rwystredigaeth ac a effeithiodd ar ei hyder.

## Cymorth pellach a chamau nesaf

### Cyswllt pellach ar ôl yr apwyntiad cychwynnol

Dywedodd ychydig dros un o bob saith defnyddiwr gwasanaeth (15%) eu bod wedi cael cyswllt pellach â'r ymgynghorydd ar ôl eu hapwyntiad cychwynnol, tra oedd 6% yn ansicr a oeddent wedi cael cyswllt pellach ai peidio. Nid oedd wyth o bob deg (80%) wedi cael unrhyw gyswllt pellach.

Y rheswm mwyaf cyffredin dros gyswllt pellach oedd i'r ymgynghorydd roi diweddariad neu ddilyn i fyny gyda'r defnyddiwr gwasanaeth (ar gyfer 38% o'r rhai a gafodd gyswllt ychwanegol). Dywedodd un o bob pump (21%) o ddefnyddwyr gwasanaeth a gafodd gyswllt pellach fod hyn oherwydd bod angen rhagor o wybodaeth neu dystiolaeth. Dywedodd tua un o bob chwech (17%) o ddefnyddwyr gwasanaeth a gafodd gyswllt pellach eu bod wedi cysylltu i gael diweddariad. Cafodd un o bob deg (9%) alwad i'w hysbysu o'r canlyniad, roedd gan 4% resymau eraill dros gyswllt pellach, a galwodd 3% i ddiolch am y cymorth a gawsant. Dywedodd un o bob deg (9%) nad oeddent yn gwybod y rheswm dros y cyswllt pellach.

Dywedodd rhai defnyddwyr gwasanaeth OCMC, HwF ac Ysgariad a gafodd eu cyfweld eu bod wedi cael sawl apwyntiad. Roedd rhai defnyddwyr gwasanaeth yn falch o gael y lefel hon o gymorth dilynol ac yn teimlo ei fod oherwydd natur barhaus eu hachosion OCMC neu Ysgariad. Dywedodd eraill (yn enwedig defnyddwyr gwasanaeth OCMC) fod angen apwyntiadau ychwanegol arnynt, gan fod apwyntiadau cynharach gyda chynghorwyr nad oeddent wedi gallu eu helpu (er enghraifft sut i gael mynediad at eu ffurflen OCMC, neu sut i gael y codau a'r cyfrineiriau cywir).

Roedd rhai defnyddwyr gwasanaeth nad oeddent eto wedi cysylltu â NDSS eto yn ystyried gwneud hynny er mwyn cael help i gyflwyno tystiolaeth ychwanegol neu gyda'u hachos parhaus. Byddai rhai hefyd yn hoffi cysylltu â nhw eto i gael cymorth gydag achosion neu geisiadau eraill.

### Eglurder ynghylch y camau nesaf ar ôl yr apwyntiad

Teimlai tri chwarter (77%) o ddefnyddwyr gwasanaeth eu bod yn glir iawn neu'n weddol glir ynghylch y camau nesaf ar ôl diwedd eu hapwyntiad cymorth gan ymgynghorydd NDSS (ar ôl eu hapwyntiad ac unrhyw gyswllt pellach). Nid oedd un o bob pump (20%) yn glir iawn neu ddim yn glir o gwbl.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth SSCS yn fwy tebygol o deimlo'n glir ynghylch y camau nesaf (78% o'i gymharu â 62% o ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS).<sup>41</sup> Fel y soniwyd yn flaenorol, roedd defnyddwyr gwasanaeth SSCS yn fwy tebygol o fod angen darparu gwybodaeth ychwanegol, felly gallai hyn fod wedi achosi ansicrwydd neu wedi awgrymu bod yr achosion yn fwy cymhleth.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld yn aml wedi cael cyfathrebiad dilynol (neges destun, e-bost neu lythyr) ar ôl eu hapwyntiad, fel arfer yn cadarnhau bod eu ffurflen wedi'i chyflwyno. Roedd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS wedi cael 'pecyn gwybodaeth' a oedd yn cynnwys cyngor pellach a manylion am y mathau o dystiolaeth ychwanegol a allai fod yn ddefnyddiol. Roedd y cyfathrebiadau hyn yn rhoi sicrwydd i ddefnyddwyr gwasanaeth, er bod rhai yn ansicr a oeddent wedi dod gan y partner darparu, DWP neu GLITEF. Dywedwyd wrth y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth y dylent aros nes eu bod yn clywed gan DWP neu GLITEF, er nad oeddent yn aml yn glir pa un. Ymhlith y rhai nad oeddent yn glir ynghylch y camau nesaf roedd sawl un nad oedd yn gwybod pa mor hir y dylent aros cyn dilyn i fyny, er bod eraill wedi cael awgrym o gyfnod amser penodol i aros.

---

<sup>41</sup> Mae'r gwahaniaeth hwn yn ystadegol arwyddocaol ond dylid ei ystyried yn ddangosol yn unig a'i ddefnyddio gyda gofal oherwydd sylfaen isel (34)

*“Dyweddodd [yr ymgynghorydd] y byddent [DWP] yn cysylltu â mi eto, ond ni roddwyd amser penodol, a dywedwyd y gallai gymryd misoedd. Dydw i ddim yn gwybod a oes amser penodol pan ddylwn i gysylltu â nhw eto.”*

### **Defnyddiwr gwasanaeth SSCS**

Yn debyg i ganfyddiadau'r cyfweiliadau gyda defnyddwyr gwasanaeth, teimlai partneriaid darparu fod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth yn gorffen eu hapwyntiad yn glir ynghylch beth fyddai'n digwydd nesaf. Yn yr apwyntiadau a arsylwyd, roedd ymgynghorwyr yn esbonio'r camau nesaf yn glir, ac roedd yn ymddangos bod defnyddwyr gwasanaeth yn deall y broses. Fodd bynnag, teimlai partneriaid darparu fod defnyddwyr gwasanaeth â phroblemau iechyd meddwl neu ddefnyddwyr hŷn yn fwy tebygol o beidio â deall yn llawn. Roeddent yn teimlo bod rhai o hyd yn methu deall sut roedd y broses yn gweithio, y cymorth a oedd ar gael neu pwy oedd yn darparu'r cymorth iddynt (er enghraifft yn drysu'r partner darparu gyda'r llysoedd).

*“Doedd pobl ddim yn deall beth roedden ni'n mynd i'w wneud, beth oedd ein cyfrifoldeb ni a beth oedd eu cyfrifoldeb nhw.”*

### **Partner darparu, rheolwr, Swydd Efrog a Humber**

O'r cyfweiliadau, roedd hefyd yn ymddangos bod rhai mathau o ddefnyddwyr gwasanaeth yn llai clir ynghylch y camau nesaf, yn enwedig defnyddwyr gwasanaeth OCMC a HwF. Roedd defnyddwyr gwasanaeth OCMC yn ymddangos yn llai clir ynghylch y camau nesaf, ac nid oedd partneriaid darparu bob amser wedi cyflawni'r camau dilynol y cytunwyd arnynt yn gyson (er enghraifft, ni chawsant gopiâu papur o'r ffurflenni). Nid oedd rhai defnyddwyr gwasanaeth OCMC yn teimlo bod yr apwyntiad wedi datrys eu problemau yn llawn, ond nid oeddent yn teimlo bod unrhyw gymorth arall wedi'i gynnig. Roedd defnyddwyr gwasanaeth HwF yn aml yn cymysgu eu prif achos, a oedd yn fwy cymhleth, gyda'r cais HwF, felly er eu bod yn gyffredinol yn glir am statws y cais ffioedd, roeddent yn mynegi rhywfaint o ansicrwydd ynghylch y camau nesaf.

## 7. Canlyniadau i ddefnyddwyr gwasanaeth

Mae'r bennod hon yn canolbwyntio ar ganlyniadau i ddefnyddwyr gwasanaeth, o'u hapwyntiad NDSS ac o'u hachos llys neu dribiwnlys ehangach gyda GLITEF.

### Crynodeb o'r prif ganfyddiadau

- Cafodd ffurflenni ar-lein eu cyflwyno yn ystod apwyntiadau ar gyfer tri chwarter o ddefnyddwyr gwasanaeth (75%), gan ragori ar darged y lefel gwasanaeth (SL5) o 70%.<sup>42</sup>
- Dywedodd y grŵp bach o ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS yn fwyaf cyffredin nad oeddent yn gwybod beth oedd canlyniad eu hachos neu eu cais llys neu dribiwnlys GLITEF, felly gall eu barn newid pan fyddant yn gwybod y canlyniad. Dywedodd chwarter o ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS (26%) fod y canlyniad yn gwbl neu'n bennaf ffafriol. Roedd y rhan fwyaf o'r defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS a oedd yn gwybod canlyniad eu hachos llys neu dribiwnlys GLITEF yn fodlon ag ef.
- Roedd y rhan fwyaf o'r defnyddwyr gwasanaeth a gymerodd ran yn y cyfweiliadau yn falch bod NDSS wedi symud y cam cyflwyno ffurflen ymlaen yn gyflym.
- Nid oedd gan y rhan fwyaf o'r defnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld ganlyniad terfynol ar gyfer eu hachos llys neu dribiwnlys GLITEF, gan eu bod yn aros am ddyddiad gwrandawriad. Roedd gan ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS farn fwy cymysg, ac roedd defnyddwyr gwasanaeth OCMC yn aml yn llai bodlon â'r canlyniadau oherwydd nad oedd eu hangen gwreiddiol am gymorth wedi'i ddiwallu'n llawn (er enghraifft methu cyflwyno tystiolaeth) neu oherwydd eu bod yn poeni am eu hachos parhaus a beth fyddai'n digwydd nesaf (er enghraifft pryd y gallai'r gwrandawriad fod, neu pa dystiolaeth ychwanegol y gallai fod ei hangen).

### Canlyniadau apwyntiadau NDSS

Cafodd y ffurflen ar-lein ei chyflwyno yn ystod apwyntiad NDSS ar gyfer 75% o ddefnyddwyr gwasanaeth; gwnaeth 7% hynny eu hunain a gwnaeth yr ymgynghorydd ei chyflwyno ar gyfer 68%. Mae hyn yn rhagori ar darged y lefel gwasanaeth (SL5) o 70% o ryngweithiadau yn dod i ben gyda

---

<sup>42</sup> SL5 - Mae 70% o ryngweithiadau defnyddwyr yn arwain at gyflwyno ffurflen ar-lein neu ryngweithio â gwasanaeth GLITEF o fewn 2 fis i'r rhyngweithio cychwynnol.

chyflwyno ffurflen.<sup>43</sup> Dywedodd 13% nad oeddent yn sicr a oedd y ffurflen wedi'i chyflwyno yn ystod eu hapwyntiad, a chadarnhaodd 12% nad oedd wedi'i chyflwyno yn ystod yr apwyntiad.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth SSCS yn fwy tebygol o adrodd bod yr ymgynghorydd wedi cyflwyno'r ffurflen yn ystod yr apwyntiad (69%, o'i gymharu â 50% o ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS), tra roedd defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS yn fwy tebygol o adrodd eu bod wedi cyflwyno'r ffurflen eu hunain yn ystod yr apwyntiad (18%, o'i gymharu â 7% o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS).<sup>44</sup>

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a gafodd apwyntiadau o bell yn fwy tebygol o fod yn ansicr a oedd eu ffurflen wedi'i chyflwyno yn ystod yr apwyntiad (14%, o'i gymharu â 5% o'r rhai a gafodd apwyntiadau wyneb yn wyneb). Roedd y rhai â gallu digidol isel hefyd yn fwy tebygol o fod yn ansicr (22%, o'i gymharu â 6% gyda gallu uchel neu 12% gyda gallu digidol canolog). Dim ond defnyddwyr gwasanaeth SSCS nad oeddent yn gwybod a oedd y ffurflen wedi'i chyflwyno (14% o'i gymharu â 0% o ddefnyddwyr gwasanaeth eraill).

## Canlyniadau achosion llys neu driwlynlys GLITEF

### Achosion SSCS

Nid oedd gan y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS a gafodd eu cyfweld ganlyniad terfynol ar gyfer eu hapêl. Nid oedd rhai wedi cael unrhyw ymateb eto, ond roedd y rhan fwyaf wedi cael llythyr cadarnhau gan DWP neu GLLTEF yn gofyn iddynt aros i ddyddiad y triwlynlys gael ei gadarnhau. Gofynnwyd i rai ddarparu mwy o dystiolaeth (fel arfer gwybodaeth feddygol).

Roedd nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS wedi clywed bod eu hapêl wedi bod yn llwyddiannus, ac y byddai eu budd-daliadau (fel arfer UC, PIP neu ESA) yn cael eu hadfer. Roedd y rhan fwyaf yn priodoli hyn i'r ymgynghorydd allu esbonio eu sefyllfa yn fwy clir ac yn fwy manwl nag oeddent wedi gallu ei wneud pan oeddent wedi llenwi'r ffurflen yn flaenorol.

Roedd llawer o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS yn teimlo eu bod mewn 'ansicrwydd' wrth aros am lythyr cadarnhau neu ddyddiad triwlynlys, ond roeddent yn cydnabod mai oherwydd eu bod yn aros am y system llys neu DWP oedd hyn. Roedd rhai arwyddion efallai y gallai NDSS fod wedi darparu cymorth pellach drwy gyfeirio at gymorth arall (ariannol neu emosiynol) tra roedd defnyddwyr gwasanaeth yn aros am ganlyniadau terfynol eu hachos.

*"Nid ydym wedi clywed gan y bobl eto, felly nid oes gennym ddyddiad. Dydw i ddim yn gwybod faint o amser mae triwlynlysoedd yn ei gymryd na beth sy'n mynd i ddigwydd. Rydyn ni'n sownd. Dim arian, dim byd."*

### Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

<sup>43</sup> SL5 - Mae 70% o ryngweithiadau defnyddwyr yn arwain at gyflwyno ffurflen ar-lein neu ryngweithio â gwasanaeth GLITEF o fewn 2 fis i'r rhyngweithio cychwynnol.

<sup>44</sup> Mae'r gwahaniaethau hyn yn ystadegol arwyddocaol ond dylid eu hystyried yn ddangosol yn unig a'u defnyddio gyda gofal oherwydd sylfeini isel (34).

## Achosion nad ydynt yn SSCS

Gofynnwyd cyfres o gwestiynau i ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS am ganlyniadau eu hachos neu eu cais. Yn fwyaf cyffredin, dywedasant nad oeddent yn gwybod beth oedd canlyniad eu hachos neu eu cais – nid oedd 38% (13 defnyddiwr gwasanaeth) wedi cael gwybod eto ac roedd 15% (5 defnyddiwr gwasanaeth) yn anymwybodol o'r canlyniad. Gall eu barn am y gwasanaeth newid pan neu os byddant yn gwybod y canlyniad. Dywedodd chwarter o ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS (26%, 9 defnyddiwr gwasanaeth) fod y canlyniad yn gwbl neu'n bennaf ffafriol. Gellir dod o hyd i dabl gyda mwy o fanylion yn Atodiad A.

Ymhlith defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS a gafodd eu cyfweld, roedd bron pob un ag achos parhaus. Er roedd y rhan fwyaf wedi gallu cyflwyno rhai ffurflenni ar-lein neu dystiolaeth gyda chymorth NDSS. Roeddent yn disgwyl y byddai angen mwy o wybodaeth ganddynt (neu nad oedd eu hapwyntiad wedi datrys pob mater yn llawn, megis uwchlwytho dystiolaeth) ac roeddent yn meddwl y gallai fod angen mwy o gymorth digidol arnynt yn y dyfodol. Yn gyffredinol, roedd defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS yn dal i fod dan straen ac yn bryderus am eu hachosion parhaus sydd yn aml yn gymhleth. Gallai cymorth gweithdrefnol ac esboniad o gymorth arall sydd ar gael fod wedi bod yn ddefnyddiol ochr yn ochr â chymorth yr NDSS.

*“Maen nhw newydd ysgrifennu ataf, gan ddweud eu bod yn mynd i'w roi gerbron barnwr, ond ... dydw i ddim yn gwybod beth i baratoi ar gyfer hynny, na faint o rybudd y byddan nhw'n ei roi i mi. A dyna sy'n fy mhoeni ar hyn o bryd ... [bydd angen mwy o gymorth digidol arnaf] oherwydd weithiau nid yw'r ffurflenni'n sôn am bethau fel hynny. Ac mae fy ngolwg wedi dirywio... rydw i'n ei chael hi'n anodd iawn.”*

**Defnyddiwr gwasanaeth HwF**

## Bodlonrwydd â chanlyniadau

Dangosodd yr arolwg fod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS (77%, 10 defnyddiwr gwasanaeth) a oedd yn gwybod canlyniad eu hachos neu eu cais yn fodlon, tra bod dim ond 23% (3 defnyddiwr gwasanaeth) yn anfodlon. Roedd unrhyw ddefnyddwyr gwasanaeth a oedd yn anfodlon â NDSS hefyd yn anfodlon â'r canlyniad, gan awgrymu cysylltiad rhwng bodlonrwydd â'r gwasanaeth a chanlyniad yr achos neu'r cais. Gellir dod o hyd i dabl gyda mwy o fanylion yn Atodiad A.

Ymhlith y rhesymau dros fod yn fodlon â'r canlyniadau a nodwyd yn ystod cyfweiliadau gyda defnyddwyr gwasanaeth roedd bod y ffurflenni wedi'u geirio'n dda, a'r cyfle i drafod yr achos a arweiniodd at gyflwyniad gwell neu fwy manwl, a roddodd fwy o hyder i rai y byddai'n arwain at ganlyniad ffafriol. I lawer, aeth y cymorth y tu hwnt i nodi eu geiriau ar y ffurflen ar-lein; teimlent ei fod hefyd wedi cryfhau eu hachos neu o leiaf wedi rhoi sicrwydd iddynt na fyddent yn cael eu camddeall.

*“Roeddwn i'n fodlon iawn, roeddwn i'n teimlo fy mod wedi cael fy nghlywed, ac fe wnaeth e nodi'r wybodaeth bwysig... Roeddwn i'n hapus iawn gyda'r ffordd y gwnaeth ei eirio.”*

**Defnyddiwr gwasanaeth SSCS**

Ymhlith defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS a gafodd eu cyfnewid, roedd rhai yn fodlon bod y ffurflen berthnasol wedi'i chyflwyno, ond nid oeddent yn gwbl fodlon oherwydd gwybodaeth a phrofiad cyfyngedig yr ymgynghorwyr.

*“Mae'n debyg ei fod yn brofiad newydd i'r dyn a wnaeth y ffurflen gyda mi. Dwi ddim yn credu ei fod wedi gwneud un o'r rhain o'r blaen. Roedd ei allu i'w ddarllen a'i ddeall ychydig yn araf, ond rhyngom ni fe gawson ni'r atebion cywir.”*

**Defnyddiwr gwasanaeth Profiant**

## 8. Effaith ar ddefnyddwyr gwasanaeth

Mae'r bennod hon yn ymdrin ag effeithiau ehangach achosion llys neu dribiwnlys GLITEF a chymorth NDSS ar ddefnyddwyr gwasanaeth. Mae hefyd yn adrodd ar effaith cymorth NDSS ar lenwi a chyflwyno ffurflenni neu geisiadau.

### Crynodeb o'r prif ganfyddiadau

- Dywedodd ychydig llai nag un o bob pump o ddefnyddwyr gwasanaeth (18%) na fyddent wedi cyflwyno'r ffurflen o gwbl heb gymorth NDSS, a dywedodd un o bob pump arall (19%) y byddent ond wedi gallu ei chyflwyno ar bapur.
- Dywedodd pedwar o bob pump (80%) o ddefnyddwyr gwasanaeth fod cael cymorth NDSS wedi gwneud y broses o lenwi eu ffurflen yn haws. Roedd yr effaith gadarnhaol hon yn fwy tebygol o gael ei hadrodd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a oedd yn ceisio cymorth digidol yn bennaf (yn hytrach na chymorth gweithdrefnol, cyfreithiol, emosiynol neu fathau eraill o gymorth).
- Ymhlith y grŵp bach o ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS, nododd 60% (21) effaith gadarnhaol cael cymorth gan NDSS. Roedd cymorth gan NDSS yn fwyaf tebygol o gael effaith gadarnhaol ar iechyd meddwl a lefelau straen y defnyddwyr gwasanaeth hyn.
- Dywedodd y defnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld yn aml fod yr achos GLITEF ei hun wedi cael effaith negyddol arnynt, yn enwedig straen. Teimlwyd yn aml bod cymorth NDSS yn lleihau hyn i ryw raddau drwy helpu i symud yr achos yn ei flaen.

### Effaith achosion

Trafodwyd effaith achosion llys neu dribiwnlys GLITEF a chymorth NDSS yn benodol yn ystod cyfweiliadau defnyddwyr gwasanaeth Cam 3 (Tachwedd 2024 i Ionawr 2025) ac yn arolygon defnyddwyr nad ydynt yn SSCS (yn ystod Cam 1 dim ond os oedd yn codi mewn atebion i gwestiynau eraill y trafodwyd hyn).

Yn y cyfweiliadau, dywedodd defnyddwyr gwasanaeth yn aml fod eu hachos GLITEF yn achosi llawer o straen neu wedi niweidio eu hiechyd meddwl. Teimlai ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth fod eu hiechyd corfforol hefyd wedi dioddef o ganlyniad i'r achos; er enghraifft, teimlai un ei fod wedi arwain at drawiad ar y galon yn ddiweddar.

Dyweddodd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth hefyd fod ganddynt sefyllfaoedd tai ac ariannol bregus yn gysylltiedig â'u hachos – er enghraifft bod mewn ôl-ddyledion rhent, methu fforddio gyrru mwyach, a gorfod gadael y cartref priodasol.

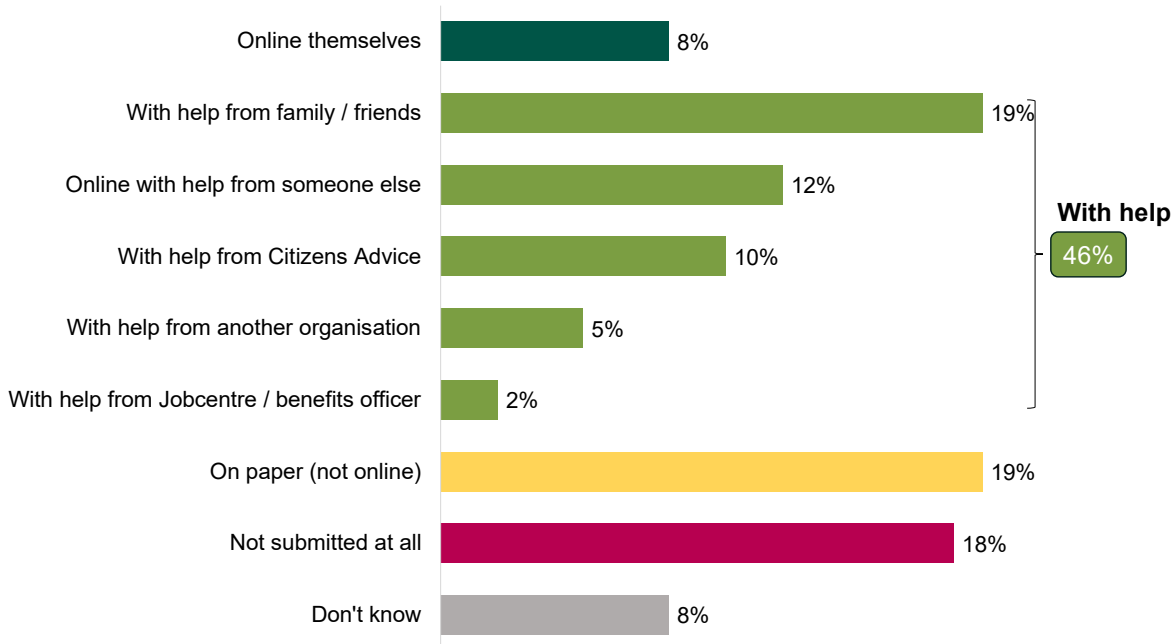
Er eu bod yn falch bod y ffurflenni wedi'u hanfon gyda chymorthr NDSS, roeddent yn teimlo eu bod mewn 'ansicrwydd' nes iddynt gael canlyniad terfynol eu hachos neu eu cais.

Dyweddodd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth Ysgariad eu bod yn byw mewn ofn camdriniaeth gan eu cyn-bartneriaid. Roedd un wedi treulio llawer o fisoedd yn poeni pryd y byddai eu priod yn cael y papurau Ysgariad, gan nad oedd yn gwybod pryd y byddai hynny'n digwydd.

## Effaith cymorth NDSS ar lenwi a chyflwyno ffurflen neu gais

Dyweddodd ychydig llai nag un o bob pump o ddefnyddwyr gwasanaeth (18%) na fyddent wedi cyflwyno'r ffurflen o gwbl heb gymorth NDSS, fel y dangosir yn Ffigur 8.1. Mae'r grŵp hwn yn cynrychioli'r rhai y cafodd mewnbwn NDSS yr effaith fwyaf cadarnhaol arnynt. Dywedodd un o bob pump arall (19%) y byddent ond wedi gallu ei chyflwyno ar bapur (ac felly na fyddent wedi elwa ar y manteision o ran cyflymder a rhwyddineb defnydd y mae'r gwasanaethau digidol wedi'u cynllunio i'w darparu). Dywedodd llai nag un o bob deg defnyddiwr gwasanaeth (8%) y byddent wedi cyflwyno'r ffurflen ar-lein eu hunain heb gymorth NDSS pe na bai'r gwasanaeth ar gael. Dywedodd bron i hanner (49%) y byddent wedi cyflwyno'r ffurflen ond gyda chymorth eraill, yn fwyaf cyffredin gan deulu neu ffrindiau (19%).

**Ffigur 8.1 Effaith cymorth NDSS ar ddefnyddwyr gwasanaeth – a fyddent wedi cyflwyno'r ffurflen heb gymorth**



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

## Gwerthusiad o'r Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol (NDSS)

*Nodyn: C5 Pe na bai'r cymorth gan NDSS ar gael, beth ydych chi'n meddwl y byddech wedi'i wneud? Ydych chi'n meddwl y byddech wedi...? (dim ond un ateb a ganiateir). Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534).*

Roedd defnyddwyr gwasanaeth â gallu digidol isel yn fwy tebygol o feddwl y byddent wedi cyflwyno eu ffurflen ar bapur (26% o'i gymharu â 12% o'r rhai â gallu uchel). Roedd defnyddwyr gwasanaeth â gallu digidol uchel neu ganolig yn fwy tebygol o feddwl y byddent wedi gallu ei llenwi ar-lein eu hunain (16% gallu uchel ac 8% gallu canolig, o'i gymharu â 2% o'r rhai â gallu isel).

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a gafodd apwyntiadau wyneb yn wyneb yn fwy tebygol o feddwl y byddent wedi'i chyflwyno gyda chymorth sefydliad arall (11%, o'i gymharu â 5% o'r rhai a gafodd apwyntiadau o bell), efallai'n adlewyrchu eu hanghenion uwch a'r tebygolrwydd eu bod yn cael cymorth gan sefydliadau eraill.

### Effaith ar hwylustod y broses

Dywedodd pedwar o bob pump (80%) o ddefnyddwyr gwasanaeth fod cael cymorth NDSS wedi gwneud y broses o lenwi eu ffurflen yn haws, gan gynnwys 66% a oedd yn meddwl ei bod wedi'i gwneud yn 'llawer' haws. Roedd defnyddwyr gwasanaeth a oedd yn bennaf neu'n unig wedi bod yn ceisio cymorth digidol pan wnaethant gysylltu â NDSS i ddechrau yn fwy tebygol na'r rhai a oedd yn ceisio cymorth gweithdrefnol o ddweud bod y cymorth wedi gwneud y broses yn haws (87%, o'i gymharu â 69% o'r rhai a oedd yn ceisio cymorth gweithdrefnol).

Fodd bynnag, teimlai 16% nad oedd wedi gwneud unrhyw wahaniaeth – roedd hyn yn fwy tebygol ymhlith defnyddwyr gwasanaeth a oedd yn bennaf neu'n unig wedi bod yn ceisio cymorth gweithdrefnol na'r rhai a oedd yn ceisio cymorth digidol (26%, o'i gymharu ag 11% o'r rhai a oedd yn ceisio cymorth digidol). Dywedodd dim ond 4% nad oeddent yn gwybod.

## Effaith ehangach cymorth NDSS

Teimlai'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld fod effaith cymorth NDSS – sef gwybod bod eu hapêl wedi'i chyflwyno a chael rhywfaint o gyngor gweithdrefnol (er enghraifft sut y byddai'r broses tribiwnlys yn gweithio) – wedi lleihau eu lefelau straen. Nid oedd y cymorth o reidrwydd yn cael effaith ar iechyd meddwl na chorfforol (a oedd weithiau'n sail i'w hapêl budd-daliadau), ond dywedodd rhai fod NDSS wedi rhoi 'gobaith' iddynt. Dywedodd defnyddwyr gwasanaeth OCMC a oedd dan straen fod effaith cymorth NDSS yn gymysg, ond bod rhai ymgynghorwyr wedi helpu i leihau eu lefelau straen.

*“Roedd yn fudd mawr, rwy'n falch iawn ei fod wedi'i wneud. Ar ôl i mi roi'r ffôn i lawr, meddyliais 'diolch byth am hynny, o leiaf mae hynny wedi'i wneud hefyd'.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

I rai mewn sefyllfaoedd a allai fod yn fregus (er enghraifft mewn perthnasoedd camdriniol), roedd cymorth NDSS wedi rhoi rhywfaint o sicrwydd iddynt fod cymorth arall ar gael y gallent droi ato.

*“Mi wnaeth [NDSS] fy sicrhau bod cymorth ar gael a bod help ar gael i mi pan oedd ei angen arnaf, ac mae'n dal yno rhag ofn y bydd ei angen arnaf yn y dyfodol.”*

## Defnyddiwr gwasanaeth Ysgariad

Yn yr arolwg, gofynnwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS am effeithiau eu hachos neu eu cais a'r cymorth a gafwyd gan NDSS ar ystod o ffactorau. Yn gyffredinol, nododd 62% (21 defnyddiwr gwasanaeth) effaith gadarnhaol cael cymorth gan NDSS. Roedd cymorth NDSS yn fwyaf tebygol o gael effaith gadarnhaol ar iechyd meddwl a lefelau straen defnyddwyr gwasanaeth (56%, 19 defnyddiwr gwasanaeth a 53%, 18 defnyddiwr gwasanaeth yn y drefn honno). Roedd yr effeithiau cadarnhaol yn cynnwys gwell hyder neu deimlo llai dan straen, a staff yn gymwynasgar neu'n gefnogol (pob un yn 43%, 9 defnyddiwr gwasanaeth). Yn gyffredinol, nododd 35% o ddefnyddwyr gwasanaeth (12) unrhyw effaith negyddol o gymorth NDSS, megis diffyg cymorth (42% o'r rhai a nododd effaith negyddol, 5 defnyddiwr gwasanaeth) a diffyg gwybodaeth neu esboniad (33%, 4 defnyddiwr gwasanaeth). Gellir dod o hyd i dabl gyda mwy o fanylion yn Atodiad A.

Teimlai staff WA Group a gafodd eu cyfweld fod y gwasanaeth yn adeiladu hyder a gwybodaeth defnyddwyr i barhau â'u hachos neu eu cais, hyd yn oed os oedd angen cymorth pellach arnynt o hyd, er enghraifft gan gyfreithiwr. Yn yr un modd, dywedodd partneriaid darparu a gafodd eu cyfweld fod llawer yn credu bod NDSS wedi helpu i leihau straen defnyddwyr gwasanaeth, drwy roi cyfle iddynt gael eu llais wedi'i glywed a theimlo bod rhywbeth yn digwydd gyda'u hachos.

*“Maen nhw'n dweud wrthym, diolch yn fawr iawn am fy helpu. Diolch am gymryd yr amser. Diolch am fod yn amyneddgar. Dyma'r hyn rydyn ni'n ei glywed yn ôl ganddyn nhw. Mae'n tawelu eu meddyliau.”*

## Staff partner darparu, Llundain

Fodd bynnag, cydnabuwyd ganddynt fod yr achosion eu hunain yn aml yn achosi lefelau uchel o straen. I rai defnyddwyr gwasanaeth SSCS, roedd hyn oherwydd eu bod yn wynebu'r posibilrwydd o golli eu hunig ffynhonnell incwm.

*“A bydd yr hyn maen nhw wedi'i ddweud yn cyrraedd DWP [...] Yn amlwg ni fydd yn helpu lefelau straen oherwydd nad ydyn nhw'n cael yr arian o hyd, ond bydd yn helpu iddyn nhw feddwl ein bod ni wedi dechrau [...] yn iawn.”*

## Staff partner darparu, Gogledd-orllewin Lloegr

## 9. Bodlonrwydd gyda'r NDSS

Mae'r bennod hon yn archwilio barn defnyddwyr gwasanaeth am ymgynghorwyr NDSS, bodlonrwydd cyffredinol â chymorth NDSS, cymhariaeth rhwng disgwyliadau a phrofiad, a bodlonrwydd staff gwasanaeth GLITEF gyda darparu'r gwasanaeth.

### Crynodeb o'r prif ganfyddiadau

- Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth (86%) yn fodlon yn gyffredinol â'r cymorth a gawsant, bron yn cyrraedd targed y lefel gwasanaeth o 90% (SL4).<sup>45</sup> Dywedodd ychydig dros ddwy ran o dair (68%) o ddefnyddwyr gwasanaeth fod y cymorth a gawsant yn well na'u disgwyliadau neu'n cyfateb i'r hyn yr oeddent yn ei ddisgwyl gan NDSS. Teimlai'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld fod eu hapwyntiad yn ddefnyddiol iawn ac roeddent yn gweld eu hymgyngorydd yn wybodus, yn broffesiynol ac yn ddeallus (cytunodd dros 80% eu bod yn dangos pob un o'r nodweddion hyn).
- Roedd anfodlonrwydd yn gysylltiedig ag apwyntiadau a oedd yn cael eu rhuthro neu â materion nad oeddent wedi'u datrys.
- Pan oedd y gwasanaeth yn rhagori ar ddisgwyliadau, roedd defnyddwyr gwasanaeth yn falch bod ymgynghorwyr wedi gwella'r ffordd yr oedd eu hachos wedi'i gyflwyno (h.y. teimlent fod eu hatebion wedi'u geirio'n well nag y byddent wedi gallu eu gwneud eu hunain).
- Roedd gan ddefnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS farn fwy cymysg. Roedd defnyddwyr gwasanaeth OCMC yn fwy negyddol ac yn teimlo nad oedd gan bartneriaid darparu ddigon o wybodaeth i'w cefnogi.

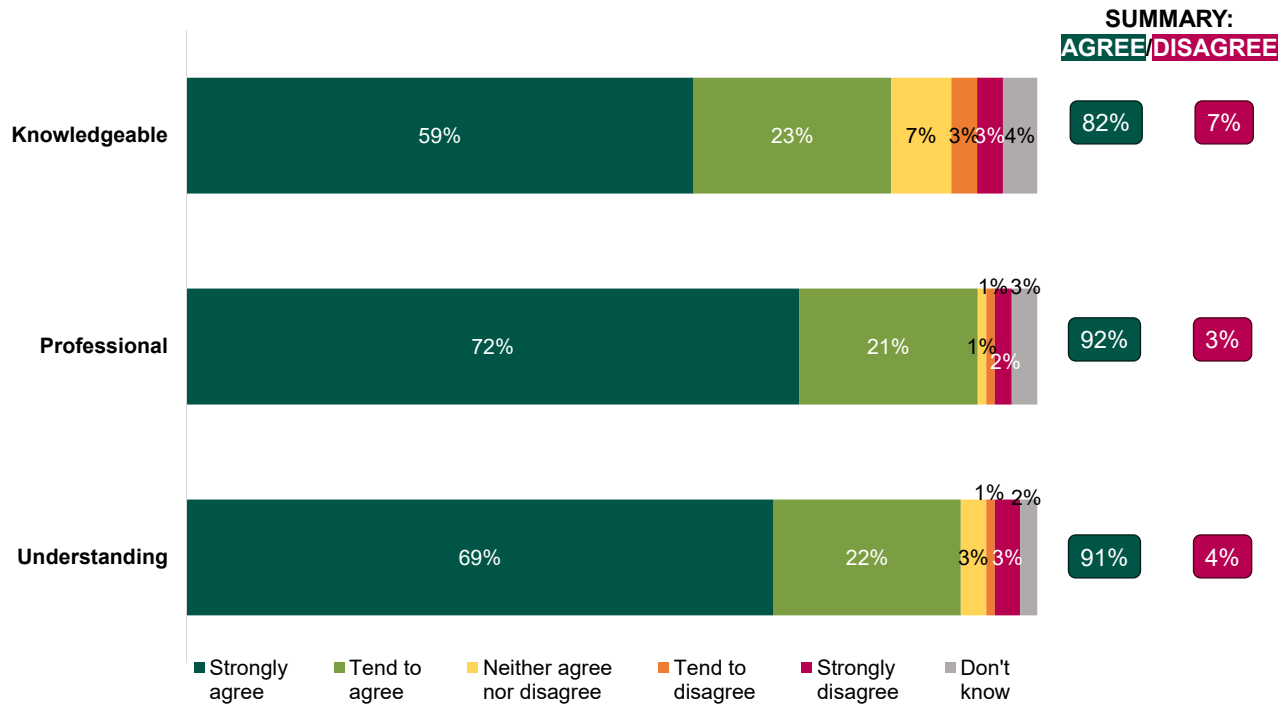
### Barn defnyddwyr gwasanaeth am ymgynghorwyr NDSS

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth yn gadarnhaol am yr ymgynghorydd NDSS a'u helpodd. Cytunodd dros naw o bob deg fod yr ymgynghorydd yn broffesiynol (92%) ac yn ddeallus (91%), fel y dangosir yn Ffigur 9.1. Roedd ymgynghorwyr ychydig yn llai tebygol o gael eu graddio fel rhai gwybodus, er bod 82% o ddefnyddwyr gwasanaeth yn cytuno eu bod yn wybodus.

---

<sup>45</sup> SL4 - Pan fydd defnyddiwr yn rhoi caniatâd i ddarparu adborth ar y cymorth a gafwyd, mae angen sgôr bodlonrwydd cyfartalog o 90%.

**Ffigur 9.1** I ba raddau y mae defnyddwyr gwasanaeth yn cytuno bod ymgynghorydd NDSS yn wybodus, yn broffesiynol ac yn ddeallus



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: B12 Wrth feddwl am amgylchiadau eich achos penodol, i ba raddau fydddech yn cytuno bod yr ymgynghorydd a'ch helpodd yn...? Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534).

Roedd defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS yn fwy tebygol o fod â barn negyddol; er enghraifft, roedd 18% yn anghytuno bod yr ymgynghorydd yn wybodus (o'i gymharu â 6% o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS).

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a oedd yn bennaf neu'n unig wedi bod yn ceisio cymorth digidol gan NDSS pan wnaethant gysylltu i ddechrau yn fwy tebygol na'r cyfartaledd o gytuno bod yr ymgynghorydd a'u helpodd yn ystod eu hapwyntiad yn wybodus, yn broffesiynol ac yn ddeallus.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a gafodd apwyntiadau wyneb yn wyneb hefyd yn fwy tebygol o gytuno bod eu hymgynghorydd yn wybodus (94% o'i gymharu â 81% o'r rhai a gafodd apwyntiadau o bell). Dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld fod eu hapwyntiad wedi'i drin yn dda iawn a'u bod wedi cael cefnogaeth dda iawn. Tynnodd llawer sylw yn arbennig at y ffaith eu bod yn gwerthfawrogi naws ac agwedd yr ymgynghorydd. Disgrifiwyd ymgynghorwyr fel rhai 'amyneddgar', 'tawel', 'caredig', 'annogol' ac yn 'ddeallus o ran materion iechyd'. Disgrifiodd eraill nhw fel rhai 'proffesiynol', 'cwrtais', 'cymwynasgar' ac 'hyderus'.

*“Dim ond tawelwch a rhwyddineb y cwestiynau ... Roedd yn ymddangos yn hyderus iawn, roedd yn gwybod beth roedd yn ei wneud ac fe wnaeth i mi deimlo'n gyfforddus, felly roeddwn yn hapus gyda'r hyn roedd yn ei wneud.”*

**Defnyddiwr gwasanaeth Ysgariad**

Dyweddodd defnyddwyr gwasanaeth fod ymgynghorwyr wedi gwneud y broses yn hawdd. Nododd y rhai ag anghenion ychwanegol fod ymgynghorwyr yn ail-eirio cwestiynau, yn sicrhau eu bod yn deall yr hyn oedd yn cael ei ofyn, ac yn cynnig seibiannau.

*“Roedd e'n hollol wych. ... Fe wnaeth e i mi beidio â theimlo'n wirion am fod yn ddyslecsig a chael rhywun i'w wneud ar fy rhan ... nid oedd yn gwneud i mi deimlo'n wirion am ofyn iddo ei esbonio mewn ffordd wahanol. Roedd ei ymddygiad a'i empathi... yn anhygoel.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

Roedd sawl un yn teimlo bod yr apwyntiad wedi darparu'r hyn oedd ei angen arnynt, ond dim mwy na hynny.

Fodd bynnag, roedd defnyddwyr gwasanaeth OCMC wedi cael profiadau mwy negyddol na defnyddwyr gwasanaethau eraill. Teimlent fod gan ymgynghorwyr ychydig iawn o wybodaeth am broses OCMC, eu bod ond yn gallu darparu cymorth cyfyngedig, ac nad oedd apwyntiadau bob amser yn cael eu cynnal mewn modd proffesiynol. Roedd ychydig wedi cael sawl apwyntiad gyda phrofiadau cymysg, ond nid oedd eraill wedi cael eu cyfeirio at unrhyw gymorth pellach.

*“Roedd e'n araf iawn ... gan nad oedd wedi gwneud hyn o'r blaen .... Roedd yn gofyn i mi'n barhaus, beth fyddwn i'n ei wneud? ... Dydych chi ddim i fod i ofyn i mi, dyma'ch gwaith chi . . . Dylai fod wedi dweud, 'Edrychwch, dydw i ddim wedi delio â'r math hwn o achos o'r blaen. Efallai nad fi yw'r person iawn ar ei gyfer. Fe welaf os gallaf ddod o hyd i rywun arall i'ch helpu.' Byddai hynny wedi arbed llawer o drafferth o'r dechrau.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth OCMC

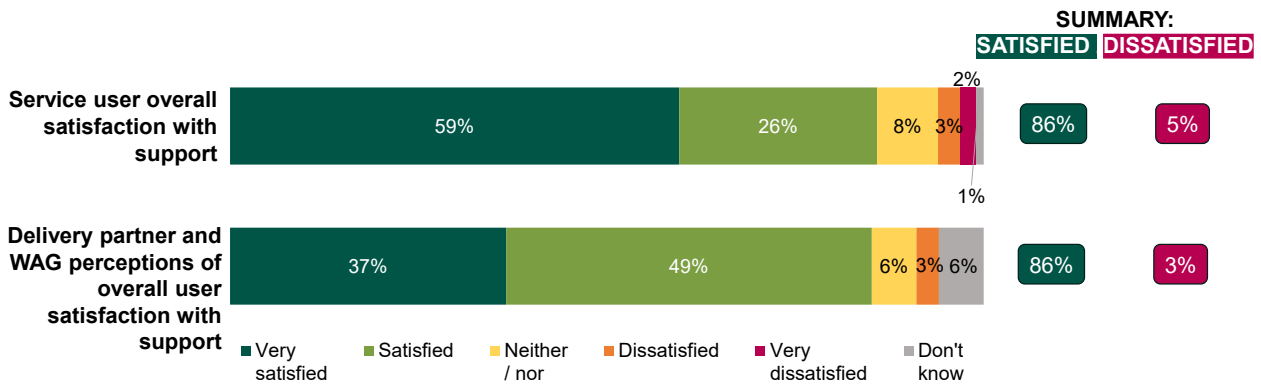
## Bodlonrwydd cyffredinol â'r cymorth

Roedd y mwyafrif o ddefnyddwyr gwasanaeth yn fodlon yn gyffredinol â'r cymorth a gawsant (86%), ychydig yn is na'r targed lefel gwasanaeth o 90% (SL4), fel y dangosir yn **Error! Reference source not found.**<sup>46</sup>. Roedd y mwyafrif o bartneriaid darparu a staff WA Group (85%) yn credu bod defnyddwyr gwasanaeth yn fodlon â'r cymorth a gawsant.

---

<sup>46</sup> SL4 - pan fydd defnyddiwr yn rhoi caniatâd i ddarparu adborth ar y cymorth a gafwyd, mae angen sgôr bodlonrwydd cyfartalog o 90%.

Ffigur 9.2 Bodlonrwydd cyffredinol defnyddwyr gwasanaeth gyda chymorth NDSS



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth ac arolwg partneriaid darparu a staff WA Group, IFF Research

Nodyn: C3. Yn gyffredinol, pa mor fodlon oeddech chi gyda'r cymorth a gawsoch? A fydddech yn dweud eich bod...? Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534). D3. Yn gyffredinol, pa mor fodlon ydych chi'n meddwl yw defnyddwyr gwasanaeth gyda'r cymorth y maent yn ei gael gan NDSS? Sylfaen: Pob partner darparu a staff WA Group (35).

Roedd defnyddwyr gwasanaeth a oedd yn unig neu'n bennaf yn ceisio cymorth digidol yn ystod eu galwad gychwynnol yn fwy tebygol o fod yn fodlon (bodlon iawn neu bodlon): 91%, o'i gymharu â 78% o'r rhai a oedd yn unig neu'n bennaf yn ceisio cymorth gweithdrefnol. Yn yr un modd, roedd y rhai a gafodd apwyntiad wyneb yn wyneb yn fwy tebygol o fod yn fodlon (95%, o'i gymharu â 85% o'r rhai a gafodd apwyntiadau o bell).

Roedd staff WA Group a staff GLITEF a gafodd eu cyfweld hefyd yn teimlo bod defnyddwyr gwasanaeth a oedd yn bennaf yn ceisio cymorth digidol yn tueddu i fod yn fwy bodlon â'r gwasanaeth.

Yn gyffredinol, roedd partneriaid darparu yn canfod bod bodlonrwydd defnyddwyr gwasanaeth yn uchel, yn seiliedig ar yr adborth cadarnhaol a'r sgoriau uchel a roddwyd yn yr arolwg ar ddiwedd y cymorth.

Canfu'r cyfweiliadau gyda defnyddwyr gwasanaeth fod y rhesymau dros fod yn fodlon â'r gwasanaeth yn cynnwys gallu cynnal yr apwyntiad o bell o'u cartref eu hunain, ymgynghorwyr yn ofalgar ac felly'n gwneud i ddefnyddwyr gwasanaeth deimlo'n gyfforddus i drafod eu sefyllfa, a'r gwasanaeth yn lleihau pryder. Roedd defnyddwyr gwasanaeth hefyd yn gyffredinol yn fodlon bod y gwasanaeth yn broffesiynol ac yn teimlo bod y cymorth yn golygu ei bod yn fwy tebygol y byddent yn cael gwrandawriad teg.

*“Rwy'n meddwl ei fod yn wasanaeth anhygoel, mae'n tynnu'r pryder hwnnw i ffwrdd. Mae gennych y ffurflen hon ac mae pwysau arnoch, mae'n rhaid i chi lenwi'r ffurflen yn gywir, felly mae'n tynnu'r cyfan i ffwrdd. Rwy'n meddwl ei fod yn wasanaeth gwych.”*

### Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

Fodd bynnag, fel y soniwyd yn flaenorol, roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth OCMC a gafodd eu cyfweld yn anfodlon â'r gwasanaeth i ryw raddau. Yn aml roeddent yn teimlo bod gan ymgynghorwyr lefelau cymysg o wybodaeth, felly nad oeddent yn darparu unrhyw ganllawiau na

chymorth (heblaw teipio eu geiriau eu hunain). Roedd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth eraill, fel y trafodwyd uchod, yn anhapus gyda sŵn cefndir amhroffesiynol yn ystod eu galwadau.

*“Fyddwn i ddim eisiau i unrhyw un fynd drwy'r hyn a wnes i gyda'r dyn oedd fod i geisio fy helpu gyda fy achos, oherwydd os oedd gen i rywun yn fy helpu ar y dechrau fel yr oedd gen i ar y diwedd, byddai wedi mynd yn llawer mwy llyfn ac yn llawer haws.”*

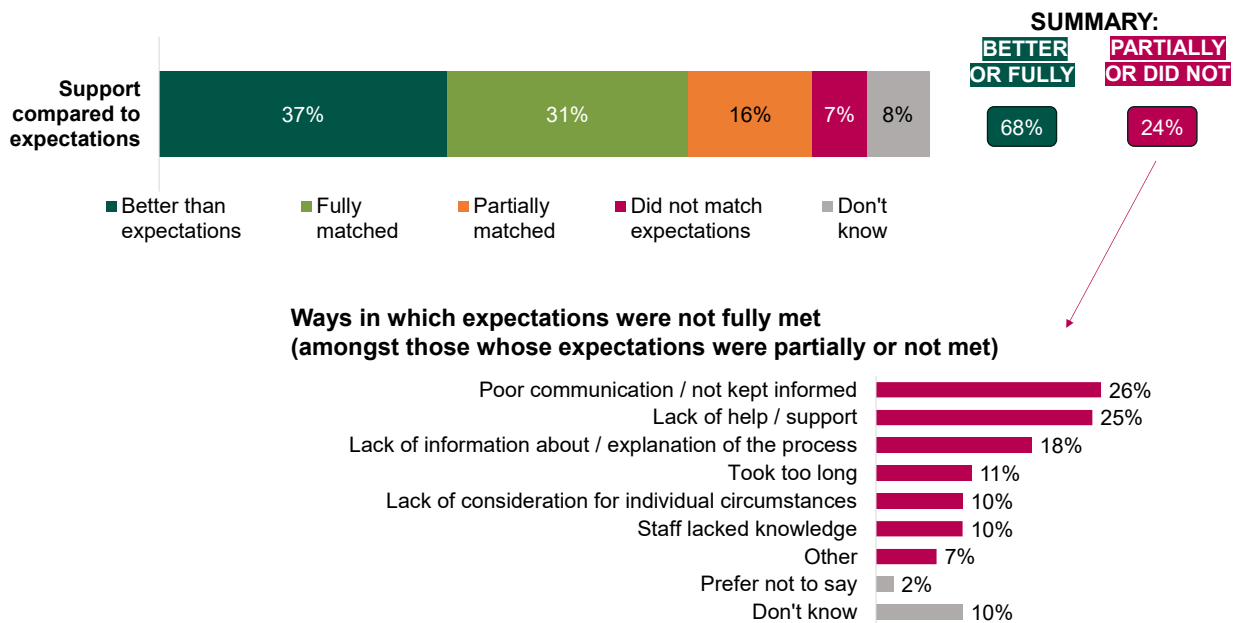
**Defnyddiwr gwasanaeth OCMC**

**Profiad o'i gymharu â disgwyliadau**

Dywedodd ychydig dros ddwy ran o dair (68%) o ddefnyddwyr gwasanaeth fod y cymorth a gawsant yn well na'u disgwyliadau neu'n cyfateb i'r hyn yr oeddent yn ei ddisgwyl gan NDSS, fel y dangosir yn Ffigur 9.3. Fodd bynnag, dywedodd chwarter (24%) fod eu disgwyliadau wedi'u bodloni'n rhannol (16%) neu heb eu bodloni o gwbl (7%).

Y rhesymau mwyaf cyffredin a roddwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth dros beidio â bod yn fodlon oedd cyfathrebu gwael neu beidio â chael eu hysbysu'n briodol (26%), diffyg cymorth neu gefnogaeth (25%), a diffyg gwybodaeth neu esboniad am y broses (18%).

**Ffigur 9.3 I ba raddau y gwnaeth cymorth gan NDSS gyfateb i ddisgwyliadau defnyddwyr gwasanaeth**



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: C1 I ba raddau y gwnaeth y cymorth a gawsoch gyfateb i'ch disgwyliadau o'r hyn y byddai NDSS yn ei ddarparu? Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534). / C2 Ym mha ffyrdd na wnaeth y Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol fodloni eich disgwyliadau? Sylfaen: Y rhai a ddywedodd fod cymorth NDSS wedi cyfateb yn rhannol neu heb gyfateb i'w disgwyliadau (126).

Cododd nifer o'r rhesymau a roddwyd dros beidio â bodloni disgwyliadau yn llawn gan y rhai a gafodd apwyntiadau o bell yn unig – cyfathrebu gwael neu beidio â chael eu hysbysu'n briodol, diffyg gwybodaeth neu esboniad am y broses, a'r ffaith ei fod yn cymryd gormod o amser. Ychydig iawn o ddefnyddwyr gwasanaeth a gafodd apwyntiadau wyneb yn wyneb a ddywedodd nad oedd eu disgwyliadau wedi'u bodloni.

Canfu'r cyfweiliadau gyda defnyddwyr gwasanaeth fod disgwyliadau weithiau wedi'u rhagori mewn meysydd megis bod yr ymgynghorydd yn llenwi'r ffurflen mewn gwirionedd, agwedd ofalgar yr ymgynghorwyr, y ffaith nad oedd apwyntiadau'n cael eu rhuthro, a pha mor hawdd y gwnaed y broses. Dywedodd ychydig o ddefnyddwyr gwasanaeth nad oedd ganddynt unrhyw ddisgwyliadau ymlaen llaw neu eu bod yn amheus o'r gwasanaeth cyn ffonio (yn aml yn seiliedig ar brofiadau gwael blaenorol gyda gwasanaethau llywodraeth eraill) – ac yn gyffredinol roedd disgwyliadau'r defnyddwyr gwasanaeth hyn wedi'u rhagori.

*“A dweud y gwir, doeddwn i ddim yn meddwl y byddai'n llawer o beth. Roeddwn i'n meddwl mai dim ond ysgrifennu pethau i lawr y byddent yn ei wneud. Y byddai'n alwad ffôn syml ac yn rhoi popeth i lawr... ond yn lle hynny... fe wnaeth e fy helpu i ddeall y cwestiynau oedd yn cael eu gofyn, ac fe wnaeth esbonio popeth. Pan roddais fy atebion iddo, fe'i hysgrifennodd yn fwy manwl, ac yna ei ddarllen yn ôl i mi... roedd yn swnio ... yn llawer gwell, oherwydd roedd mwy o esboniad ynddo.”*

#### Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

Dywedodd aelod o staff WA Group fod disgwyliadau defnyddwyr gwasanaeth yn tueddu i fod yn isel iawn (gan arwain at lefelau uchel o fodlonrwydd).

*“Mae defnyddwyr gwasanaeth bron bob amser yn hapus gydag unrhyw gymorth y byddant yn ei gael. Mae eu disgwyliadau'n eithaf isel.”*

#### WA Group, staff rheng flaen

## Bodlonrwydd GLLTEF gyda'r gwasanaeth

Roedd staff gwasanaeth GLITEF yn pryderu efallai nad oedd ansawdd y cymorth a roddwyd bob amser yn gyson uchel. Er eu bod yn cydnabod bod defnyddwyr gwasanaeth yn cael gwahanol fathau o gymorth oherwydd dyluniad y gwasanaeth, roeddent yn pryderu y gallai'r cymorth hefyd ddibynnu ar lefel ymgysylltiad y partner darparu. Gallai staff gwasanaeth GLITEF weld bod hyn yn amrywio, gan eu bod yn gweld nad oedd rhai partneriaid darparu yn mewngofnodi nac yn dangos eu hargaeledd ar ddangosfwrdd WA Group. Roedd staff yn amau nad oedd gan rai ddiddordeb mawr gan eu bod yn teimlo nad oedd y ffioedd yn ddigon uchel.

*“Efallai y bydd rhai partneriaid yn gwneud un apwyntiad y mis; efallai nad ydynt wedi mewngofnodi, ac efallai nad ydynt yn dangos eu hargaeledd ar y calendr, felly maent yn gwbl ddiymrwymiad.”*

#### Defnyddiwr gwasanaeth GLITEF

# 10. Goblygiadau ar gyfer gwelliant

Mae'r bennod hon yn archwilio gwelliannau i NDSS a awgrymwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth, partneriaid darparu a staff GLITEF.

## Crynodeb o'r prif ganfyddiadau

- Ni awgrymodd dwy ran o dair (67%) o ddefnyddwyr ac oddeutu un o bob pump (17%) o bartneriaid darparu a arolygwyd unrhyw welliannau; dangosodd y cyfweiliadau eu bod yn gyffredinol yn teimlo bod y gwasanaeth yn gweithio'n dda.
- Awgrymodd rhai defnyddwyr gwasanaeth fod angen codi ymwybyddiaeth yn fwy am NDSS. Byddai geiriad eglur a syml i esbonio'r hyn a gynigir gan y gwasanaeth hefyd yn fuddiol.
- Awgrymodd partneriaid darparu y dylid cynyddu'r ffi ar gyfer gweinyddu atgyfeiriadau. Roeddent hefyd yn teimlo bod y broses ar gyfer atgyfeirio unigolion a oedd yn cysylltu â nhw'n uniongyrchol am gymorth yn aneffeithlon. Fodd bynnag, gallai'r peilot a lansiwyd ym mis Awst 2024, a oedd yn canolbwyntio ar bartneriaid darparu yn sgrinio defnyddwyr a oedd yn 'cerdded i mewn', helpu i ddatrys y mater hwn.
- Roedd gwelliannau i'r cam sgrinio a awgrymwyd gan ddefnyddwyr yn cynnwys: gwirio'n sensitif am anghenion emosiynol neu fregusrwydd posibl, mwy o apwyntiadau wyneb yn wyneb lleol, cadarnhad o apwyntiadau drwy neges destun neu e-bost gan gynnwys y wybodaeth y mae angen iddynt ddod efo nhw a chyfarwyddiadau ar gyfer apwyntiadau wyneb yn wyneb. Byddai partneriaid darparu hefyd yn hoffi i WA Group rannu'r cwestiynau sgrinio gyda nhw.
- Hoffai defnyddwyr gwasanaeth a phartneriaid darparu gael mwy o amser ar gyfer apwyntiadau. Roedd profiadau defnyddwyr gwasanaeth hefyd yn tynnu sylw at yr angen am hyfforddiant i staff partneriaid darparu ar gefnogi defnyddwyr ag anabledau synhwyraidd ac ar gynghori'r rhai sydd ag achosion OCMC. Awgrymodd defnyddwyr gwasanaeth hefyd sicrhau bod apwyntiadau'n cael eu cynnal yn breifat a bod cyfeirio gwell at gymorth arall ar ddiwedd yr apwyntiad. Bydd sicrhau bod yr arolwg adborth yn cael ei gynnal yn gyson yn rhoi arweiniad pellach ar sut i wella profiadau apwyntiadau.
- Dangosodd profiadau defnyddwyr gwasanaeth hefyd fod angen cyfeirio gwell at gymorth ar ddiwedd yr apwyntiad, amserlenni cliriach ar gyfer y camau nesaf (teimlai partneriaid darparu y byddai hyfforddiant ar gamau gwasanaethau GLITEF yn helpu

gyda hyn), cysondeb mewn negeseuon testun, e-byst neu lythyrau ar ôl apwyntiadau, a mecanwaith i ofyn am gymorth dilynol.

- Credai partneriaid darparu y byddai'n fuddiol iddynt weithio'n fwy uniongyrchol gyda GLITEF. Dywedodd staff gwasanaeth GLITEF a phartneriaid darparu fod angen cynnig mwy cynhwysfawr i ddiwallu anghenion cymorth defnyddwyr, sydd yn aml yn gymhleth, na'r 'cymorth digidol' presennol, er mwyn cynnwys anghenion gweithdrefnol, cyfreithiol ac emosiynol. Gofynnodd partneriaid darparu i'r strwythur ffioedd gael ei adolygu; teimlwyd nad oedd yn ddigonol ar gyfer y lefel o gymorth sydd ei hangen.

## Trosolwg

Gwnaed awgrymiadau ar gyfer gwelliannau ynghylch codi ymwybyddiaeth am NDSS, y broses atgyfeirio, y dull o gynnal apwyntiadau, eglurder ynghylch y camau nesaf a dyluniad cyffredinol y gwasanaeth. Fodd bynnag, ni wnaeth tua dwy ran o dair (67%) o ddefnyddwyr gwasanaeth a holwyd unrhyw awgrymiadau ar gyfer gwelliannau, ac nid awgrymodd tua un o bob pump (17%) o bartneriaid darparu a holwyd unrhyw welliannau chwaith.

## Ymwybyddiaeth o gynnig NDSS<sup>47</sup>

- Awgrymodd nifer fach (5%) o ddefnyddwyr gwasanaeth a holwyd a sawl defnyddiwr gwasanaeth a gafodd eu cyfweld y dylid gwella ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth. Byddai mwy o eglurder ynghylch yr hyn y gall NDSS ei gynnig a sut mae'n gweithio yn ddefnyddiol i ddefnyddwyr gwasanaeth pan fyddant yn clywed am y gwasanaeth am y tro cyntaf. Gallai'r gwelliannau hyn helpu i gynyddu defnydd o'r gwasanaeth.
- Mae angen i esboniadau o'r cynnig fod yn glir ac yn syml. Nid oedd y geiriad a ddefnyddiwyd yn y cyfweiliadau ('nod y Gwasanaeth Cymorth Digidol yw darparu i aelodau'r cyhoedd sy'n wynebu rhwystrau wrth gael mynediad at lwyfannau digidol, y cymorth pwrpasol sydd ei angen i gael mynediad llwyddiannus at wasanaethau cyfiawnder yn ddigidol') bob amser yn cael ei ddeall yn dda.
- Dylid adolygu cyfathrebiadau DWP i sicrhau bod cyfeirio at CTSCs yn glir. Gellid ychwanegu cyfeiriad uniongyrchol at NDSS (gydag esboniad clir o'r cynnig) ar gyfathrebiadau eraill gan y llywodraeth gyda'r rhai sy'n defnyddio gwasanaethau GLITEF perthnasol (er enghraifft ar gyfathrebiadau HMRC gyda defnyddwyr gwasanaeth Profiant).
- Dylid ychwanegu cyfeirio at wasanaethau cymorth eraill a gwahaniaethu eu cynnig oddi wrth yr NDSS. Er enghraifft, dangos pa sefydliadau sy'n darparu cymorth penodol ar gyfer pryderon emosiynol, ariannol, iechyd neu dai.

<sup>47</sup> Ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn, roedd GLITEF yn adolygu'r cyfeiriad at NDSS ar draws GOV.UK, ffurflenni papur, IVR, poster a thafleuni.

## Atgyfeiriadau

Roedd nifer fach o atgyfeiriadau i NDSS yn cael eu gwneud gan bartneriaid darparu. Roedd rhai rhwystrau yn atal mwy o atgyfeiriadau rhag cael eu gwneud.

- Nid oedd partneriaid darparu yn teimlo bod yr amser a dreuliwyd ar weinyddiaeth i atgyfeirio defnyddwyr gwasanaeth i'r gwasanaeth yn gymesur â'r ffi a gawsant.
- Nid oedd partneriaid darparu yn dymuno i ddefnyddwyr gwasanaeth orfod aros am apwyntiad pan oeddent eisoes mewn cysylltiad â nhw, yn enwedig os oedd unigolion wedi ymweld â'r sefydliad yn bersonol ac yn barod i gael cymorth ar unwaith. Roedd enghreifftiau lle roedd hyn yn gweithio'n dda pan oedd y partner darparu wedi gallu ffonio WA Group ar ran y defnyddiwr gwasanaeth a'u cofrestru yn y system ar unwaith, ac felly gallai'r apwyntiad ddigwydd ar unwaith. Gallai'r peilot sy'n caniatáu i bartneriaid darparu gynnal apwyntiadau sgrinio ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth sy'n cerdded i mewn helpu i oresgyn y broblem hon, os bydd yn llwyddiannus.
- Byddai partneriaid darparu na chafwyd lawer o apwyntiadau yn hoffi gweld cynnydd yn nifer ac yng nghysondeb yr atgyfeiriadau er mwyn eu helpu i gynllunio eu llwyth gwaith.

## Sgrinio

Roedd llawer o'r gwelliannau a awgrymwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth ar gyfer y cam sgrinio eisoes yn cael eu cynnig i ddefnyddwyr gwasanaethau eraill. Y prif feysydd lle gellid gwella cysondeb oedd:

- Gwirio'n sensitif am anghenion emosiynol neu amgylchiadau a allai olygu bod rhywun yn fregus. Nid yw defnyddwyr gwasanaeth am deimlo eu bod yn cael eu holi'n ormodol, ond byddai rhai wedi hoffi cael y cyfle i nodi sefyllfaoedd a allai fod angen eu hystyried yn ystod yr apwyntiad neu a allai olygu y dylid eu cyfeirio at wasanaethau eraill.
- Mwy o ddewis o apwyntiadau wyneb yn wyneb, yn enwedig mwy o opsiynau yn agosach at y cartref. Awgrymwyd hefyd opsiwn o gael apwyntiad wyneb yn wyneb yn y cartref. Teimlai staff GLITEF fod angen ehangu'r rhwydwaith partneriaid darparu er mwyn diwallu anghenion y defnyddwyr gwasanaeth hyn.
- Dweud wrth ddefnyddwyr gwasanaeth pa wybodaeth y bydd angen iddynt ei chael yn barod ar gyfer eu hapwyntiad (er enghraifft llythyrau meddygol), a bod angen beiro a phapur o bosibl.
- Anfon cadarnhad drwy neges destun neu e-bost (fel y mae defnyddwyr gwasanaeth yn ei ffafrio), gyda manylion trefniadau'r apwyntiad. Gallai hyn hefyd gynnwys atgoffa am ofynion tystiolaeth.
- Gofyn i ganolfannau apwyntiadau wyneb yn wyneb gadarnhau eu cyfeiriadau i sicrhau eu bod yn gywir, a darparu cyfarwyddiadau a'r amser teithio o gartref y defnyddwyr gwasanaeth (ar ffurf

trafnidiaeth gyhoeddus neu gar, yn ôl anghenion y defnyddiwr gwasanaeth). Sicrhau bod manylion cyswllt ar gael rhag ofn na all defnyddwyr gwasanaeth ddod o hyd i'r canolfannau.

Awgrymodd partneriaid darparu hefyd y byddai'n ddefnyddiol pe gallai WA Group rannu'r cwestiynau sgrinio gyda nhw, fel y gallent eu gwirio a sicrhau eu bod yn casglu'r data sydd ei angen arnynt am ddefnyddwyr gwasanaeth ac yn rheoli apwyntiadau yn effeithiol. Roedd partneriaid darparu hefyd yn teimlo y gellid egluro'n well y gwahaniaeth rhwng y gwahanol bartïon sy'n rhan o'r gwasanaeth yn ystod y cam sgrinio.

## Apwyntiadau

Roedd rhai o awgrymiadau defnyddwyr gwasanaeth yn ymwneud â'r dull o gynnal apwyntiadau, gan nodi bod angen rhannu arferion da yn fwy rhwng partneriaid darparu ac ymgynghorwyr unigol. Roedd y rhain yn cynnwys:

- Caniatáu mwy o amser ar gyfer esboniadau ychwanegol neu ail-eirio cwestiynau. Awgrymodd partneriaid darparu hefyd fod angen mwy o hyblygrwydd o ran hyd apwyntiadau a dull mwy ymarferol o wneud cais am estyniad pan fydd apwyntiad yn rhedeg dros amser.
- Darparu hyfforddiant i staff partneriaid darparu ar gefnogi defnyddwyr gwasanaeth ag anableddau synhwyraidd (neu gyfeirio defnyddwyr yn uniongyrchol at ganolfannau sy'n gallu cynnig cymorth addas).
- Sicrhau bod apwyntiadau'n cael eu cynnal yn breifat a bod galwadau ffôn yn cael eu gwneud o le tawel nad yw'n gyhoeddus.
- Hyfforddiant pellach i ymgynghorwyr ar OCMC, fel y gallant ddarparu cymorth mwy gwybodus. Roedd partneriaid darparu hefyd yn cydnabod yr angen am fwy o hyfforddiant wedi'i deilwra. Awgrymwyd y gallai hyn gael ei addasu'n well yn ôl lefel profiad partneriaid darparu o ran y gwasanaethau y maent yn eu cefnogi.
- Gorffen yr apwyntiad gyda rhai cwestiynau agored am anghenion cymorth ychwanegol, fel y gellir cyfeirio defnyddwyr gwasanaeth at gymorth priodol. Roedd anghenion cymorth ychwanegol cyffredin yn ymwneud â chymorth emosiynol, cyfreithiol neu weithdrefnol, yn ogystal â chymorth gyda materion ariannol, tai, iechyd, sefyllfaoedd camdriniol neu fathau eraill o gymorth.
- Sicrhau bod yr arolwg adborth defnyddwyr gwasanaeth yn cael ei gynnal yn gyson, fel y gall defnyddwyr gwasanaeth roi adborth ar unrhyw feysydd i'w gwella.

## Dilyniant

Roedd awgrymiadau defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwelliannau ynghylch dilyniant ar ôl yr apwyntiad yn cynnwys:

- Darparu mwy o eglurder ynghylch amserlenni'r camau nesaf – o fewn faint o wythnosau y dylent ddisgwyl clywed gan DWP neu GLTEF a phwy i gysylltu â nhw os nad ydynt yn clywed erbyn y dyddiad hwnnw. Byddai partneriaid darparu hefyd yn hoffi gallu rhoi arwyddion cliriach, o bosibl drwy hyfforddiant ychwanegol ar y camau nesaf ym mhob gwasanaeth GLTEF. Gallai neilltuo

mwy o amser i drafod y camau nesaf hefyd helpu i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn deall y broses.

- Cysondeb wrth anfon cadarnhad drwy neges destun, e-bost neu lythyr ar ôl apwyntiadau, a chadarnhau canlyniadau'r apwyntiad (h.y. bod y ffurflen wedi'i chyflwyno a'r rhif cyfeirnod). Hoffai defnyddwyr gwasanaeth hefyd gael cadarnhad o bwy yr oeddent wedi siarad ag ef ac enw'r sefydliad.
- Rhoi mecanweithiau ar waith i ddefnyddwyr gwasanaeth allu gofyn yn hawdd am gymorth dilynol os oes angen mwy o gymorth. Byddai'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth yn hoffi gallu cysylltu'n uniongyrchol â'r ymgynghorydd yr oeddent wedi siarad ag ef, yn hytrach na ffonio rhif cyffredinol NDSS eto.

## Dyluniad y gwasanaeth

Roedd gan bartneriaid darparu a staff gwasanaeth GLITEF sawl awgrym ynghylch ffyrdd y gellid gwella dyluniad y gwasanaeth.

- Awgrymodd rhai partneriaid darparu y dylai GLITEF weithio'n agosach â nhw. Roeddent yn teimlo bod WA Group yn llai cyfarwydd â'r cymorth sydd ei angen ar ddefnyddwyr gwasanaeth.

*“Gan ein bod ni ar lawr gwlad, rydym yn deall ein cymunedau, rydym yn deall yr heriau, ac rwy'n credu y byddech yn cael mwy o werth am eich arian.”*

### **Partner darparu, staff rheng flaen a rôl rheolwr, Gorllewin Canolbarth Lloegr**

- Roedd sawl partner darparu hefyd yn teimlo bod ceisio cyfyngu'r gwasanaeth i ddarparu cymorth digidol yn unig yn gyfyngol, ac y dylid ei ehangu i gydnabod yr anghenion niferus ac amrywiol sydd gan ddefnyddwyr gwasanaeth bregus yn aml.
- Roedd y partneriaid darparu hynny sydd eisoes yn cynnig cymorth ychwanegol y tu hwnt i gymorth digidol, megis cymorth cyfreithiol, gweithdrefnol neu emosiynol, yn teimlo y dylent gael eu digolledu'n ariannol am y gwaith ychwanegol a'r ymrwymiad amser cynyddol y mae hyn yn ei olygu.
- Credai staff gwasanaeth GLITEF y gellid gwneud mwy i ddarparu dull mwy cyfannol o gymorth, gan gydnabod bod gan ddefnyddwyr yn aml setiau o anghenion rhyng-gysylltiedig (digidol, gweithdrefnol, cyfreithiol, emosiynol, anabledd).
- Dywedodd staff GLITEF fod trafodaethau parhaus yn digwydd ynghylch beth sy'n cael ei olygu gan 'gymorth digidol', ac roedd rhai yn credu bod angen newid y diffiniad presennol i gydnabod bod defnyddwyr gwasanaeth yn aml eisiau mwy na chymorth digidol pur, gan gynnwys cymorth gweithdrefnol, cyfreithiol, emosiynol a mathau eraill o gymorth.

*“Rwy'n meddwl weithiau am y canfyddiad o'r gwasanaeth gan bobl, fel asiantaethau yn y sector cyngor, sef ei fod ond yn darparu cymorth digidol. Rwy'n credu eu bod yn*

*teimlo'n gryf ynghylch cymorth cyfannol, a gallai hynny beri i'r gwasanaeth ymddangos mewn ffordd negyddol o ran yr hyn y mae'n ei wneud."*

**Staff GLITEF**

### **Strwythur ffioedd**

Teimlai partneriaid darparu nad oedd y strwythur ffioedd yn aml yn talu am lefel y cymorth sydd ei angen ar ddefnyddwyr gwasanaeth. Roedd rhai staff gwasanaeth GLITEF hefyd yn cytuno â hyn.

### **System ddata**

Teimlai staff gwasanaeth GLITEF, er bod y system TG Salesforce newydd a ddefnyddir gan WA Group yn gweithio'n well na Athena, fod gwallau o hyd yn y ffordd y cofnodir Gwybodaeth Reoli (Management Information). Awgrymwyd gwell hyfforddiant i staff WA Group a phartneriaid darparu.

# 11. Casgliadau

Sefydlwyd NDSS i sicrhau bod cymorth ar gael i'r rhai sydd wedi'u heithrio'n ddigidol (DE) neu sy'n methu defnyddio gwasanaethau digidol heb gymorth (DwA). Y nod yw gwireddu manteision posibl defnyddio gwasanaethau digidol GLITEF (o'u cymharu â phrosesau papur neu brosesau etifeddol). Gall y manteision hyn ymwneud â chyflymder neu hwylustod defnydd, er enghraifft. **Ar y cyfan, mae'n ymddangos bod y gwasanaeth wedi bod yn llwyddiannus wrth gynnig y cyfle hwn.**

**Mae NDSS wedi cyrraedd defnyddwyr bregus sydd ag anghenion cymorth clir.** Roedd bron i hanner y defnyddwyr yn 55 oed neu'n hŷn, ac roedd gan y mwyafrif helaeth gyflyrau iechyd a oedd yn effeithio'n sylweddol ar eu gallu i gyflawni gweithgareddau bob dydd. Dywedodd lleiafrif nad oedd ganddynt unrhyw le arall i droi ato am y cymorth hwn. Gallai eraill fod wedi gofyn i aelodau o'r teulu am gymorth, ond roeddent yn ddiolchgar nad oedd angen iddynt wneud hynny, gan fod hyn yn gwneud iddynt deimlo'n fwy annibynnol ac yn rhoi llai o faich ar eu perthnasau.

**Roedd anghenion defnyddwyr yn aml yn gymhleth ac yn ymestyn y tu hwnt i gymorth digidol.** Roedd llawer o ddefnyddwyr yn chwilio am (ac yn cael) arweiniad gweithdrefnol a/neu gyfreithiol. Roedd angen cymorth emosiynol yn llai cyffredin (er nad oedd yn anarferol). Roedd partneriaid darparu weithiau'n teimlo nad oeddent yn gallu diwallu'r ystod lawn o anghenion cymorth o fewn amser yr apwyntiad a'r ffi a neilltuwyd ar gyfer yr apwyntiad. Serch hynny, yn gyffredinol roeddent yn teimlo eu bod yn gymwys i ddiwallu'r ystod lawn o anghenion a gyflwynwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth. Fodd bynnag, gellid cynnal ymchwil pellach ar anghenion nad ydynt yn ddigidol a sut maent yn gysylltiedig ag allgáu digidol er mwyn deall y cymhlethdodau hyn yn well.

**Waeth beth oedd y mathau o anghenion, roedd y cymorth yn gyffredinol yn bodloni neu'n rhagori ar ddisgwyliadau.** Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn gadarnhaol iawn am y ffordd y cafodd eu galwadau sgrinio eu cynnal ac am yr ymgynghorwyr a ddarparodd y cymorth. Roeddent hefyd yn gyffredinol yn fodlon â'r cyflymder y cynigiwyd apwyntiad iddynt (hyd yn oed pan oedd hyn yn cymryd mwy o amser na'r targed o 5 diwrnod). **Er bod y niferoedd wedi bod yn fach iawn, mae'n bosibl bod rhywfaint o arwydd bod bodlonrwydd gyda'r cymorth a ddarperir yn is ymhlith defnyddwyr nad ydynt yn SSCS.** Gallai hyn fod yn gysylltiedig â'r ffaith bod ymgynghorwyr yn llai cyfarwydd â'r mathau hyn o achosion neu fod yr achosion yn gyffredinol yn fwy cymhleth.

**Fel arfer, roedd darparu'r cymorth yn arwain at gyflwyno'r ffurflenni'n ddigidol.** Ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth SSCS roedd cymysgedd o achosion lle'r oedd yr ymgynghorydd yn mewnbynnu'r wybodaeth ac yn cyflwyno'r ffurflen a rhai lle'r oedd yr ymgynghorydd yn cefnogi'r defnyddiwr i wneud hynny ei hun, ond roedd y cyntaf yn llawer mwy cyffredin. Mae hyn yn ymddangos yn briodol o ystyried yr ystod o sgiliau a phrofiad digidol a oedd gan ddefnyddwyr SSCS. Ni ellid cynnig llenwi ffurflen drwy ddirprwy mewn apwyntiadau o bell i ddefnyddwyr gwasanaethau nad ydynt yn SSCS, gan fod angen iddynt lofnodi eu datganiad gwirionedd yn bersonol.

**Mae'r cymorth wedi'i ganoli'n bennaf ar gyfer defnyddwyr SSCS.** Mae'n anodd penderfynu a yw hyn yn adlewyrchu galw oherwydd gwahaniaethau ym mhroffiliau a lefel yr allgáu digidol (DE) ymhlith defnyddwyr SSCS o'i gymharu â defnyddwyr gwasanaethau eraill, neu a yw'n syml oherwydd bod cyfeirio gwell ar gael i ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS. Roedd llawer o'r rhai a oedd wedi dod at NDSS am gymorth gydag apêl SSCS yn argyhoeddedig eu bod wedi cael eu cyfeirio at NDSS mewn cyfathrebiad gan DWP. Gan nad oedd manylion cyswllt NDSS wedi'u darparu ar gyfathrebiadau DWP, mae'n ymddangos bod llawer o ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS wedi ffonio llinellau ffôn CTSC ac wedi cael eu cyfeirio ymlaen (heb fod yn glir eu bod wedi cael eu trosglwyddo i sefydliad gwahanol). Mae'n bosibl nad yw manylion cyswllt CTSC yr un mor amlwg mewn cyfathrebiadau sy'n ymwneud â gwasanaethau eraill. Wedi dweud hynny, mae'n ymddangos yn rhesymegol hefyd y gallai defnyddwyr SSCS fod yn fwy tebygol o fanteisio ar gymorth posibl o unrhyw ffynhonnell er mwyn gwella eu siawns o gael canlyniad ffafriol i'w hachos gyda GLITEF, o ystyried eu bod eisoes wedi cael canlyniad anffafriol pan wrthododd DWP eu cais cychwynol am fudd-dal neu eu cais am ailystyried gorfodol.

**Mae rhai sefyllfaedd lle mae NDSS yn darparu cymorth er bod cymorth arall eisoes ar gael.** Nid yw NDSS bob amser yn ychwanegiad at gymorth sydd eisoes yn bodoli ac efallai nad yw'n integreiddio yn y ffordd fwyaf effeithlon. Yr enghraifft fwyaf amlwg o hyn yw defnyddwyr a oedd yn 'cerdded i mewn' i swyddfeydd partneriaid darparu i chwilio am gymorth ac a gafodd eu cyfeirio at yr NDSS cyn y gellid wedyn trefnu apwyntiad gyda'r partner darparu hwnnw. Nid oedd data ar gael i sefydlu ffigur dibynadwy ar gyfer y gyfran o apwyntiadau y mae hyn yn ei chynrychioli.

**Nid yw'r apwyntiadau wedi'u dosbarthu'n gyfartal ar draws rhwydwaith y partneriaid darparu.** Roedd gan draean o'r partneriaid darparu (35%) lai na 10 apwyntiad wedi'u cofnodi dros y cyfnod o ddwy flynedd y dadansoddwyd y data ar ei gyfer. Mae niferoedd isel ac anghysondeb apwyntiadau wedi bod yn heriol i rai partneriaid i'w rheoli. O ystyried cyfran yr apwyntiadau a gynhaliwyd dros y ffôn (a allai, mewn egwyddor, fod wedi'u trin gan bartneriaid darparu waeth beth fo'u lleoliad daearyddol), mae'n efallai'n syndod bod dosbarthiad yr apwyntiadau wedi bod mor anghyfartal ag y bu. Gallai ffactorau eraill, megis argaeledd staff, a oedd y ffi yn cael ei ystyried yn ddigonol, ac a oedd partneriaid yn rhan o'r rhwydwaith drwy gydol y cyfnod a ddadansoddwyd, hefyd fod wedi dylanwadu ar faint o apwyntiadau a gynigiwyd gan bartneriaid.

**Mae rhwydwaith mawr yn angenrheidiol i hwyluso apwyntiadau wyneb yn wyneb.** Mae'n ymddangos nad yw'r rhwydwaith wedi bod yn ddigon mawr i wneud hyn yn opsiwn gwirioneddol hyfyw i bob defnyddiwr. Dim ond hanner oedd yn cofio cael cynnig dewis math o apwyntiad. Mae rhywfaint o dystiolaeth gan ddefnyddwyr gwasanaeth a phartneriaid darparu yn dangos bod yr opsiwn wyneb yn wyneb a gynigiwyd weithiau ddim yn ymarferol mewn gwirionedd (er enghraifft yn cynnwys taith hir ar drafndiaeth gyhoeddus).

**Yn aml mae partneriaid darparu wedi darparu ystod ehangach o gymorth nag yr oedd y rhaglen wedi'i chynllunio i'w darparu i ddechrau, er mwyn diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaeth.** Disgrifiodd defnyddwyr gwasanaeth y rhai a oedd yn darparu'r cymorth fel rhai 'effeithlon', 'proffesiynol' a 'gofalgar', a chadarnhaodd y mwyafrif o'r rhai a oedd yn ceisio cymorth fod yr ymgynghorydd wedi eu helpu.

**Mae gweithio gyda defnyddwyr gwasanaeth wrth ddylunio'r gwasanaeth yn allweddol.** Dylai GLITEF barhau i geisio mewnbwn gan ddefnyddwyr gwasanaeth, yn enwedig y rhai sy'n fregus, er mwyn gwella'r gwasanaeth yn barhaus.

# Atodiad

## Atodiad A – Atodiad Technegol

### Cefndir a methodoleg

Roedd cwestiynau ymchwil ar gyfer yr gwerthusiad yn cynnwys y canlynol:

- Sut mae'r gwasanaeth cymorth digidol wedi'i weithredu?
- Beth yw canlyniadau apwyntiadau i ddefnyddwyr gwasanaeth?
- Beth yw'r canlyniadau i achosion defnyddwyr gwasanaeth?
- Faint o apwyntiadau cymorth digidol sydd wedi'u cynnal?
- Faint o unigolion sydd wedi cael apwyntiadau cymorth digidol?
- Beth yw nodweddion defnyddwyr gwasanaeth?
- Pa gamau o wasanaethau GLITEF sy'n cael eu cefnogi gan gymorth digidol?
- I ba raddau y mae defnyddwyr gwasanaeth yn cadw eu hapwyntiadau cymorth digidol ac yn mynychu'r sesiynau?
- Beth sydd wedi gweithio'n dda a beth sydd heb weithio'n dda o ran cymorth digidol?
- Pa agweddau ar gymorth digidol y gellir eu gwella?
- Pa fath o gymorth y mae defnyddwyr gwasanaeth yn ei gael ar draws gwahanol grwpiau o fregusrwydd?
- Beth yw profiadau defnyddwyr gwasanaeth o gymorth digidol, a sut y mae'r rhain yn amrywio ar draws gwahanol wasanaethau GLITEF a grwpiau defnyddwyr?
- Pa mor barod yw defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer cymorth digidol, a ydynt yn gwybod beth i'w ddisgwyl?
- Pa gymorth ychwanegol sydd ei angen a/neu sydd ar gael ochr yn ochr â chymorth digidol?
- I ba raddau y mae defnyddwyr gwasanaeth yn fodlon â'r cymorth a gafwyd?
- I ba raddau y mae defnyddwyr gwasanaeth yn fodlon â chanlyniad cymorth digidol?

Mae Tabl A.1 yn amlinellu pob un o'r ffrydiau ymchwil ac ym mha gam y cynhaliwyd pob ffrwd ymchwil.

Tabl A.1 Crynodeb o ffrydiau ymchwil yn ôl cam

<b>Ffrwd ymchwil</b>	<b>Cam 1</b>	<b>Cam 2</b>	<b>Cam 3</b>
<b>Cyfweliadau ansoddol – defnyddwyr gwasanaeth (50)</b>	X		X
<b>Arolwg meintiol – defnyddwyr gwasanaeth (534)</b>	X	X	X
<b>Cyfweliadau ansoddol – staff (GLITEF, WA Group, partneriaid darparu – 45)</b>	X	X	X
<b>Arolwg meintiol – staff (WA Group, partneriaid darparu – 36)</b>			X
<b>Arsylwadau astudiaethau achos (5)</b>	X	X	X
<b>Dadansoddiad MI</b>	X		X

**Cyfweliadau ansoddol defnyddwyr gwasanaeth**

Mae Tabl A.2 yn amlinellu'r cyfweliadau ansoddol a gyflawnwyd ar gyfer pob math o wasanaeth ac ym mha gam y cynhaliwyd y rhain.

Tabl A.2 Cyfweliadau a gynhaliwyd yn ôl cam a math o ddefnyddiwr gwasanaeth

<b>Math o wasanaeth</b>	<b>Cam 1 (Ion – Maw 2023)</b>	<b>Cam 3 (Tach 2024 – Ion 2025)</b>	<b>Cyfanswm</b>
Nawdd Cymdeithasol a Chynnal Plant (SSCS)	15	20	<b>35</b>
Hawliadau am Arian yn y Llys Sifil Ar-lein (OCMC)	2	2	<b>4</b>
Ysgariad <sup>48</sup>	1	3	<b>4</b>
Profiant	1		<b>1</b>
Gweithdrefn Un Ynad (SJS)	1		<b>1</b>
Help i Dalu Ffioedd (HwF)		6	<b>6</b>
<b>CYFANSWM</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>50</b>

<sup>48</sup> Cafodd un cyfranogwr ei recriwtio gan eu bod wedi defnyddio NDSS ar gyfer cais HwF, ond roeddent hefyd wedi defnyddio NDSS ar gyfer cymorth gyda'u cais Ysgariad a thrafod y ddau brofiad yn ystod eu cyfweliad. Maent wedi'u cynnwys yn y ddwy res math gwasanaeth ond dim ond unwaith y cânt eu cyfrif yn y rhes 'cyfanswm'.

### Cyfweliadau ansoddol defnyddwyr gwasanaeth – sampl a manylion cyfweliadau

Darparodd GLTEF fanylion cyswllt i IFF Research ar gyfer cwsmeriaid NDSS a oedd wedi cytuno i gymryd rhan mewn gwaith ymchwil a marchnata. Ffoniodd IFF Research gwsmeriaid i'w gwahodd i gymryd rhan mewn cyfweliad manwl un-i-un, dros ffôn neu alwad fideo. Cynigiwyd cymhelliant i'r unigolion o daleb £30 neu rodd i elusen (ac eithrio defnyddwyr SJS). Sicrhawyd defnyddwyr gwasanaeth fod y cyfweliadau'n wirfoddol, yn gyfrinachol ac na fyddent yn cael unrhyw effaith ar ganlyniad eu hachos. Gofynnwyd iddynt a oedd ganddynt unrhyw anghenion ychwanegol y dylid eu hystyried i'w helpu i gymryd rhan.

Cafodd cyfranogwyr eu sgrinio i sicrhau eu bod yn cofio cael cymorth digidol ac eu bod yn 18 oed neu'n hŷn. Recriwtiwyd cymysgedd o ddefnyddwyr gwasanaeth o ran oedran, rhywedd, ac a oedd ganddynt anabled neu gyflwr iechyd hirdymor.

Parhaodd y cyfweliadau tua 45 munud, yn seiliedig ar ganllaw pynciau a gytunwyd gyda GLITEF a oedd yn rhestru'r themâu i'w harchwilio. Sicrhawyd cyfranogwyr y byddai'r cyfweliadau'n cael eu cynnal yn unol â chanllawiau llym Cod Ymddygiad Cymdeithas Ymchwil y Farchnad (Market Research Society), a'u hawliau o dan gyfraith diogelu data (GDPR), ac eglurwyd hyn yn ddigon manwl cyn y cyfweliad.

### Cyfweliadau ansoddol gyda phartneriaid darparu, WA Group a GLITEF

Mae Tabl A.3 yn amlinellu'r cyfweliadau a gynhaliwyd yn ôl pob math o sefydliad ac ym mha gam y cynhaliwyd y rhain.

**Tabl A.3 Cyfweliadau a gyflawnwyd yn ôl cam a math o sefydliad**

<b>Math o staff</b>	<b>Cam 1 (Ion – Maw 2023)</b>	<b>Cam 2 (Maw – Ebr 2024)</b>	<b>Cam 3 (Medi 2024 – Chwef 2025)</b>	<b>Cyfanswm</b>
<b>Partner darparu (pob categori)</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>33</b>
Canolfannau Cymunedol	6	3	2	11
Cymorth Cyfreithiol Cyffredinol	6	3	1	10
Cyngor Cyfreithiol Achrededig	2 <sup>49</sup>	2		4
Canolbwyntio ar Hyfforddi	1			1
Awdurdod Lleol	1			1

<sup>49</sup> Cafodd dau aelod o staff o'r un ganolfan Cyngor Cyfreithiol eu cyfweld. Dim ond unwaith y caiff hyn ei gyfrif yn y categoriedd hwn.

Wedi tynnu'n ôl o ddarparu NDSS <sup>50</sup>	2	2
Arall	3	3
<b>WA Group</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Canolfannau Gwasanaethau'r Llysoedd a'r Thriwlynlysoedd (CTSCs)</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Staff gwasanaeth GLITEF</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

### Cyfweliadau ansoddol gyda phartneriaid darparu – sampl a chategoreiddio

Darparodd GLITEF fanylion i IFF Research am bob partner darparu gweithredol, a dyluniodd IFF Research strategaeth samplu yn seiliedig ar gategoreiddiad partneriaid darparu ar y pryd, yn ogystal â'r niferoedd apwyntiadau oedd ar gael ar gyfer pob un. Cafodd partneriaid darparu a gafodd eu cyfweld yn ystod Cam 1 eu hail-gategoreiddio yn unol â'r categoraidd diweddaraf o fathau partneriaid darparu er mwyn gallu eu cymharu ar draws y camau (Cyngor Cyfreithiol Achrededig, Cymunedol a Chymorth Cyfreithiol Cyffredinol). Dim ond partneriaid darparu a oedd wedi cwblhau o leiaf 5 apwyntiad cymorth a gafodd eu gwahodd i gymryd rhan, fel bod ganddynt ddigon o brofiad i gyfeirio ato yn ystod eu trafodaethau.

### Arsylwadau apwyntiadau – sampl

Ar yr un pryd â threfnu cyfweliadau manwl gyda phartneriaid darparu, gofynnwyd iddynt hefyd arsylwi un o'u hapwyntiadau cymorth lle bo hynny'n bosibl. Darparodd WA Group hefyd restrau wythnosol o bartneriaid darparu oedd ag apwyntiadau ar y gweill, fel y gellid cysylltu â phartneriaid darparu perthnasol.

### Arolwg defnyddwyr gwasanaeth – sampl a chyfraddau ymateb

Yn y ddau gam, cafodd defnyddwyr gwasanaeth eu dewis o ddangosfwrdd defnyddwyr gwasanaeth WA Group. Cysylltwyd â defnyddwyr gwasanaeth a oedd wedi cytuno i gymryd rhan yn yr ymchwil a yn unig, a dilewyd unrhyw ddata na ellid ei ddefnyddio (er enghraifft cofnodion prawf neu wallau, neu rifau ffôn anghywir). Dim ond defnyddwyr gwasanaeth unigryw a gafodd eu cynnwys – defnyddiwyd 'Learner ID' fel y dynodydd unigryw.

Yn Cam 2, cymerodd 500 o ddefnyddwyr gwasanaeth Nawdd Cymdeithasol a Chynnal Plant (SSCS) ran mewn arolwg dros y ffôn rhwng 28 Chwefror 2024 a 20 Mawrth 2024. Cafodd sampl gychwynnol o 2,000 o gofnodion ei lawrlwytho o ddangosfwrdd WA Group. Roedd cyfradd ymateb

<sup>50</sup> Dywedodd partneriaid darparu a gafodd eu cyfweld ac a dynnodd yn ôl o ddarparu'r gwasanaeth nad oedd y ffi a gawsant yn talu costau staffio; nad oedd y system trefnu apwyntiadau yn gydnaws â'u hanghenion (er enghraifft roedd angen i apwyntiadau gael eu cynnal ar ddiwrnod penodol o'r wythnos a nifer uwch o apwyntiadau); neu eu bod am ddarparu mwy o gymorth lleol wyneb yn wyneb, a oedd yn eu barn yn fwy effeithiol na chymorth dros y ffôn.

yr arolwg yn 25%. Penderfynwyd mai dim ond defnyddwyr gwasanaeth SSCS fyddai'n cymryd rhan yng Ngham 2, oherwydd y nifer cyfyngedig o ddefnyddwyr gwasanaethau eraill a oedd wedi cysylltu â NDSS ar y pwynt hwnnw. Dim ond defnyddwyr gwasanaeth SSCS a oedd wedi defnyddio NDSS ers Hydref 2023 a gafodd eu samplu, er mwyn ceisio sicrhau bod atgofion cywir o brofiadau cymorth.

Yng Ngham 3, cymerodd 34 o ddefnyddwyr gwasanaeth ran mewn arolwg dros y ffôn rhwng 30 Hydref 2024 a 12 Tachwedd 2024. Mae hyn yn cynrychioli cyfradd ymateb o 16% o'r 206 o gofnodion a ddarparwyd gan GLITEF. Cafodd defnyddwyr gwasanaeth heb fod o SSCS a oedd wedi defnyddio NDSS ers Rhagfyr 2022 eu samplu, er mwyn sicrhau digon o sampl tra'n dal i dargedu defnyddwyr gwasanaeth â chof perthnasol o'u profiadau cymorth.

### **Arolwg staff partneriaid darparu a WA Group – recriwtio**

Ar gyfer partneriaid darparu, anfonwyd dolen yr arolwg at prif gyswllt y sefydliad, a gofynnwyd iddynt ei dosbarthu i bob aelod o staff rheng flaen a oedd wedi darparu apwyntiadau NDSS. Anfonwyd pedwar neges atgoffa drwy e-bost at bob cyswllt, ac fe wnaeth tîm maes IFF hefyd ddilyn hyn i fyny gyda galwadau ffôn i bartneriaid darparu lle'r oedd rhifau ffôn ar gael.

### **Data'r arolwg**

Cynhyrchwyd set o dablau cyfrifiadurol ar gyfer pob arolwg. Roedd y tablau'n cynnwys profion arwyddocâd llawn (profion z ar gyfer canrannau a phrofion t ar gyfer cymedrau). Cynhaliwyd profion i nodi lle roedd canfyddiadau'n wahanol yn ystadegol i'r cyfanswm ac i nodi lle roeddent yn wahanol yn ystadegol i gategoriâu eraill o fewn dadansoddiad croestoriadol. Cynhyrchwyd ffeil ar gyfer pob arolwg yn y pecyn meddalwedd ystadegol SPSS, a defnyddiwyd hyn ar gyfer dadansoddiad disgrifiadol.

### **MI – glanhau a dadansoddi data**

Yng Ngham 1, cynhaliwyd dadansoddiad ar ddata ar gyfer achosion rhwng Mehefin 2022 a Chwefror 2023.

Yng Ngham 3, roedd y data'n cynnwys achosion o Dachwedd 2023 i Ionawr 2025.

Cyn dadansoddi'r data MI, mi wnaeth IFF Research ddileu achosion a sesiynau dyblyg (y rhai lle roedd pob manylyn achos neu sesiwn, gan gynnwys ID y defnyddiwr gwasanaeth, enw, ID yr achos, ID y sesiwn a'r dyddiadau, wedi'u dyblygu). Cafodd nifer o gofnodion prawf eu dileu hefyd.

Roedd proffil y defnyddwyr gwasanaeth a arolygwyd yn debyg i'r hyn a welwyd yn y data MI, gyda 90% o'r achosion yn SSCS. Mae achosion HwF yn cyfrif am 3% o'r achosion yn y data MI, ychydig yn uwch na'r 1% o gyfranogwyr yr arolwg. Mae pob gwasanaeth arall o fewn un pwynt canran o gyfran yr achosion yn y data MI.

Nid oedd oedran na rhywed wedi'u cofnodi ar gyfer hanner y defnyddwyr gwasanaeth a restrwyd yn y data MI, felly ni ellir gwneud unrhyw gymhariaeth.

Nid oedd statws iechyd wedi'i gofnodi ar gyfer tua hanner y defnyddwyr gwasanaeth (48%) a restrwyd yn y data MI. Ymhlith y rhai yr oedd y wybodaeth hon wedi'i chofnodi ar eu cyfer, dywedodd bron i naw o bob deg (88%) fod ganddynt gyflwr iechyd. Dywedodd 98% fod hyn yn lleihau eu gallu i gyflawni gweithgareddau dydd i ddydd, sy'n gyson â chanfyddiadau'r arolwg.

Nid oedd ethnigrwydd wedi'i gofnodi ar gyfer hanner y defnyddwyr gwasanaeth (51%) a restrwyd yn y data MI. Ymhlith y rhai yr oedd wedi'i gofnodi ar eu cyfer, roedd 83% yn Wyn (yn debyg i'r 79% o gyfranogwyr yr arolwg) ac roedd 16% yn bobl o gefndiroedd lleiafrifoedd ethnig (yn debyg i'r 18% o gyfranogwyr yr arolwg).

## Defnyddio gwasanaethau NDSS

### Cyfanswm nifer yr apwyntiadau gyda gwahanol fathau o bartneriaid darparu

Mae Tabl A.4 yn amlinellu'r prif ddsbarthiadau o bartneriaid darparu a faint o apwyntiadau a gynhaliwyd gyda gwahanol fathau o bartneriaid darparu.

Tabl A.4 Dosbarthiadau partneriaid

	Nifer yr apwyntiadau	% o apwyntiadau	% o bartneriaid darparu <sup>51</sup>
<b>Cymunedol</b>	5,425	43%	28%
<b>Cymorth cyfreithiol cyffredinol</b>	2,182	17%	17%
<b>Canolbwyntio ar hyfforddi</b>	1,825	14%	9%
<b>Hyfforddwr yn y cartref</b>	1,028	8%	9%
<b>Cyngor cyfreithiol achrededig</b>	737	6%	18%
<b>Awdurdod lleol</b>	125	1%	12%
<b>Arall</b>	1,042	8%	7%
<b><i>Dim partner wedi'i gofnodi</i></b>	224	2%	
<b>CYFANSWM</b>	12,588	100%	<b>100%</b>

Ffynhonnell: Data MI NDSS gan WA Group

<sup>51</sup> Y rhai a oedd ag o leiaf un apwyntiad wedi'i drefnu.

*Nodyn: Meysydd 'Partner' ar y ffeil sesiwn, a'r dosbarthiad a ddarparwyd gan GLITEF. Sylfaen: Pob sesiwn NDSS a drefnwyd (12,588). Mae 'Arall' yn cynnwys 'Arall (elusen)', sy'n cyfrif am 15 sesiwn (0.1%).*

### **Nifer yr apwyntiadau a drefnwyd ar gyfer partneriaid darparu**

Mae Tabl A.5 yn amlinellu nifer yr apwyntiadau a drefnwyd ar gyfer partneriaid darparu.

Tabl A.5 Nifer yr apwyntiadau a drefnwyd ar gyfer partneriaid

	Nifer o bartneriaid	% o bartneriaid
1-2 apwyntiad	13	10%
3-9 apwyntiad	35	26%
10-29 apwyntiad	26	19%
30-99 apwyntiad	20	15%
100-299 apwyntiad	32	24%
300+ apwyntiad	10	7%
<b>CYFANSWM</b>	136	100%

Ffynhonnell: Data MI NDSS gan WA Group

Nodyn: Meysydd 'Partner' ar y ffeil sesiwn. Sylfaen: Pob sesiwn NDSS a drefnwyd (12,588).

### Nifer y misoedd gydag unrhyw apwyntiadau wedi'u trefnu ar gyfer partneriaid

Mae Tabl A.6 yn amlinellu nifer y misoedd lle roedd gan bartneriaid apwyntiadau wedi'u trefnu.

Tabl A.6 Nifer y misoedd gydag unrhyw apwyntiadau wedi'u trefnu ar gyfer partneriaid (allan o 25 mis, Ion 23 – Ion 25 yn gynhwysol)

	Nifer o bartneriaid	% o bartneriaid
Pob un o'r 25 mis	4	3%
19-24 mis	24	18%
13-18 mis	15	11%
10-12 mis	9	7%
7-9 mis	17	13%
4-6 mis	29	21%
2-3 mis	24	18%
1 mis	14	10%

CYFANSWM

136

100%

Ffynhonnell: Data MI NDSS gan WA Group.

Nodyn: Maes 'Partner' ar y ffeil sesiwn. Sylfaen: Partneriaid gyda sesiynau NDSS wedi'u trefnu rhwng Ionawr 2023 a Ionawr 2025 yn gynhwysol (12,119).

### Canlyniadau apwyntiadau yn ôl gwasanaeth

Mae Tabl A.7 yn amlinellu canlyniadau apwyntiadau a sut y mae'r rhain wedi'u dadansoddi yn ôl math o wasanaeth.

Tabl A.7 Canlyniadau apwyntiadau yn ôl gwasanaeth

		POB APWYNTIAD	SSCS	HwF	SJS	Ysgaria d	OCMC	Profiant
Cefnogaeth lawn	Rhif	8,287	7,629	238	139	137	105	38
	%	66%	68%	73%	44%	50%	38%	35%
Cefnogaeth Rannol	Rhif	1,272	1,068	23	58	46	50	27
	%	10%	9%	7%	18%	17%	18%	25%
UNRHYW GEFNOGAET H	Rhif	9,559	8,697	261	197	183	155	65
	%	76%	77%	80%	62%	67%	57%	60%
Ni wnaeth y defnyddiwr gwasanaeth fynychu <sup>52</sup>	Rhif	736	653	9	26	15	23	9
	%	6%	6%	3%	8%	5%	8%	8%
Ni wnaeth y partner neu gyfieithydd fynychu	Rhif	116	104		2	3	3	3
	%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	3%

<sup>52</sup> Yn cynnwys apwyntiadau a ganslwyd gan y defnyddiwr gwasanaeth lai na 24 awr ymlaen llaw.

Dim cefnogaeth	Rhif	383	325	9	20	7	21	1
	%	3%	3%	3%	6%	3%	8%	1%
Ni gofnodwyd unrhyw ganlyniad <sup>53</sup>	Rhif	1,794	1,503	47	74	67	71	30
	%	14%	13%	14%	23%	24%	26%	28%

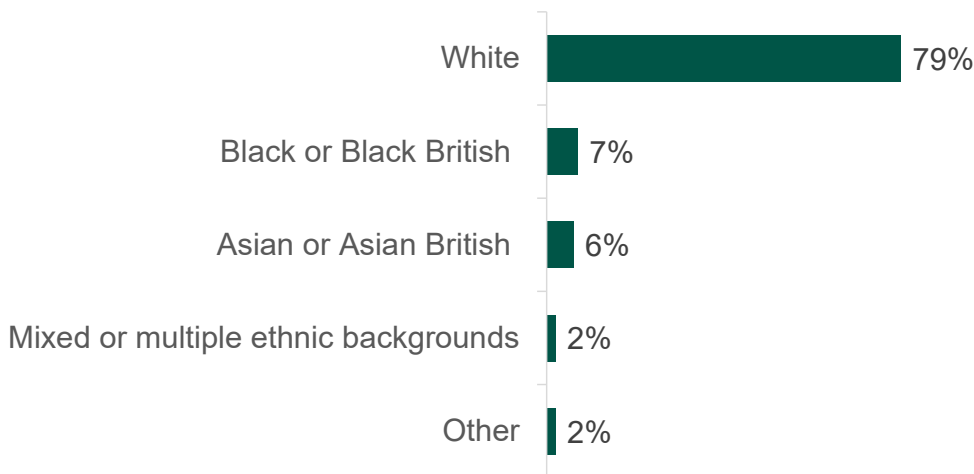
Ffynhonnell: Data MI NDSS gan WA Group.

Nodyn: 'Canlyniad' a 'gwasanaeth' ar y ffeil sesiwn. Sylfaen: Pob sesiwn a drefnwyd (12,588), SSCS (11,282), HwF (327), SJS (319), OCMC (273), Ysgariad (275), Profiant (108).

### Cefndir defnyddwyr gwasanaeth – data'r arolwg

Mae Ffigur A.1 yn dangos proffil defnyddwyr gwasanaeth yn ôl grwpiau ethnig cyffredinol.

Ffigur A.1 Proffil defnyddwyr gwasanaeth – crynodeb ethnigrydd



Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: D7. Beth yw eich grŵp ethnig? Sylfaen: Pob defnyddiwr NDSS (534).

### Gallu digidol

Yn yr arolwg, gofynnwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth a oeddent erioed wedi defnyddio'r rhyngwrwd i gyflawni ystod o wyth tasg (er enghraifft anfon e-bost neu ddod o hyd i wybodaeth benodol ar-lein), fel y rhestrir yn **Error! Reference source not found.** Cafodd y rhai a nododd eu bod wedi cyflawni pob un o'r wyth tasg eu categorio fel rhai â 'gallu digidol uchel' (10% o ddefnyddwyr gwasanaeth). Cafodd y rhai a oedd wedi cyflawni rhai neu ychydig o'r tasgau (rhwng 1 a 7 tasg) eu

<sup>53</sup> Mae'n cynnwys AMH a chelloedd gwag.

categoriadau fel rhai â 'gallu digidol canolig' (70% o ddefnyddwyr gwasanaeth). Cafodd y rhai nad oeddent wedi cyflawni unrhyw un o'r tasgau eu categorio fel rhai â 'gallu digidol isel', a oedd yn berthnasol i 20% o ddefnyddwyr gwasanaeth. Defnyddiwyd methodoleg debyg mewn ymchwiliad flaenorol i fesur gallu digidol, megis Arolwg Problemau Cyfreithiol a Datrysiaidau'r Weinyddiaeth Gyfiawnder yn 2023.

## Rhanbarth

Gellir adnabod gwlad a rhanbarth defnyddwyr gwasanaeth o'u cod post, fel y rhestrir yn y data MI. Ni chafodd yr wybodaeth hon ei chasglu na'i gwirio yn ystod yr arolwg, ond roedd ar gael ar gyfer bron pob defnyddiwr gwasanaeth (99%) yn y data MI.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth wedi'u gwasgaru'n bennaf ar draws rhanbarthau yn Lloegr (91%), gyda chyfrannau bach hefyd yng Nghymru (6%) a'r Alban (2%). Roedd dros hanner y defnyddwyr gwasanaeth yn byw yn Llundain (16%), Gogledd-orllewin Lloegr (15%), Gorllewin Canolbarth Lloegr (13%) neu Dde-ddwyrain Lloegr (11%).

## Canlyniadau i ddefnyddwyr gwasanaeth

Mae Tabl A.8 yn dangos canlyniadau achosion neu geisiadau GLITEF ar gyfer pob defnyddiwr nad oeddynt yn ddefnyddiwr SSCS a gymerodd ran yn yr arolwg.

**Tabl A.8 Canlyniad achos neu gais GLITEF ar gyfer defnyddwyr NDSS (Profiant, OCMC, Ysgariad, SJS a HwF)**

	Pob defnyddiwr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS	
	Rhif	%
<b>Yn gyfan gwbl / yn bennaf o blaid / yr hyn a obeithiwyd amdano</b>	9	26%
<b>Wedi'i rannu'n gyfartal / rhan o blaid pob ochr / yn rhannol yr hyn a obeithiwyd amdano</b>	1	3%
<b>Yn gyfan gwbl / yn bennaf o blaid / yr hyn a obeithiwyd amdano gan yr ochr arall</b>	1	3%
<b>Wedi tynnu'n ôl / rhei'r gorau i symud yr achos ymlaen</b>	2	6%
<b>Cais wedi'i wrthod gan GLITEF</b>	2	6%
<b>Dim canlyniad eto</b>	13	38%
<b>Ddim yn gwybod</b>	5	15%
<b>Gwell gennyf beidio dweud</b>	1	3%

<b>CYFANSWM</b>	34	100%
-----------------	----	------

Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: E1. Pa un o'r canlynol sy'n disgrifio orau ganlyniad eich [GWASANAETH]? Sylfaen: Defnyddwyr NDSS ar gyfer gwasanaethau nad ydynt yn SSCS (34).

Mae Tabl A.9 yn dangos pa mor fodlon oedd defnyddwyr gwasanaeth nad oeddynt yn ddefnyddiwr SSCS â chanlyniad eu hachos.

**Tabl A.9 Bodlonrwydd â chanlyniad yr achos ar gyfer defnyddwyr NDSS (Profiant, OCMC, Ysgariad, SJS a HwF)**

	<b>Pob defnyddiwr gwasanaeth nad ydynt yn SSCS gydag achos sydd wedi'i gau</b>	
	Rhif	%
<b>Bodlon iawn</b>	6	46%
<b>Bodlon</b>	4	31%
<b>Ddim yn fodlon nac yn anfodlon</b>	0	0%
<b>Anfodlon</b>	1	8%
<b>Anfodlon iawn</b>	2	15%
<b>CRYNODEB: BODLON (Bodlon iawn / Bodlon)</b>	10	77%
<b>CRYNODEB: ANFODLON (Anfodlon iawn / Anfodlon)</b>	3	23%
<b>CYFANSWM</b>	13	100%

Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: E3. I ba raddau oeddech chi'n fodlon neu'n anfodlon â chanlyniad eich [GWASANAETH]? Sylfaen: Defnyddwyr gwasanaeth â chanlyniadau ar gyfer Profiant (1), OCMC (1), Ysgariad (2), SJS (5) a HwF (4), wedi'u cyfuno (13).

### Effaith ar ddefnyddwyr gwasanaeth

Mae Tabl A.10 yn dangos effaith cymorth NDSS ar ddefnyddwyr nad ydynt yn ddefnyddwyr gwasanaeth SSCS a gymerodd ran yn yr arolwg.

**Tabl A.10 Effeithiau cymorth NDSS ar ddefnyddwyr NDSS (Profiant, OCMC, Ysgariad, SJS a HwF)**

	<b>Cyfran y rhai a nododd unrhyw effaith gadarnhaol</b>		<b>Cyfran y rhai a nododd unrhyw effaith negyddol</b>	
	Rhif	%	Rhif	%

<b>Gwnaeth i mi deimlo'n fwy hyderus / llai dan straen</b>	9	43%	<b>Diffyg cymorth / cefnogaeth</b>	5	42%
<b>Staff yn gymwynasgar / cefnogol</b>	9	43%	<b>Diffyg gwybodaeth / eglurhad</b>	4	33%
<b>Gwybodaeth / esboniad da</b>	7	33%	<b>Diffyg gwybodaeth gan staff / gwnaed camgymeriadau</b>	3	25%
<b>Datryswyd y mater</b>	3	14%	<b>Achosodd fwy o straen</b>	2	17%
<b>Ystyried amgylchiadau unigol</b>	2	10%			

Ffynhonnell: Arolwg defnyddwyr gwasanaeth, IFF Research

Nodyn: E6. Mi wnaethoch nodi bod y cymorth a gawsoch drwy NDSS wedi cael effaith negyddol arnoch. A allwch chi ddweud ychydig mwy am hyn? / E7. Mi wnaethoch nodi bod y cymorth a gawsoch drwy NDSS wedi cael effaith gadarnhaol arnoch. A allwch chi ddweud ychydig mwy am hyn? (Mae'r ddau yn gwestiynau agored). Sylfaen: Defnyddwyr NDSS (Profiant, OCMC, Ysgariad, SJS a HwF) a nododd effeithiau cadarnhaol (21) neu effeithiau negyddol (12). Nid yw atebion a roddwyd gan 1 wedi'u dangos.

## Atodiad B – Astudiaethau achos

### Astudiaeth achos 1

#### Canolfan gymunedol, defnyddwyr SSCS yn bennaf, tua 150 o apwyntiadau

Mae'r astudiaeth achos hon gan Ganolfan Gymunedol, sydd wedi bod yn cefnogi defnyddwyr SSCS yn bennaf, a rhai defnyddwyr Ysgariad a SJS. Cynhaliwyd cyfweiliad ac arsylwad gydag aelod o staff rheng flaen.

Roedd y ganolfan wedi cwblhau dros 150 o apwyntiadau adeg cynnal yr ymchwil, ac roedd y mwyafrif helaeth (amcangyfrif o 95%) o'r apwyntiadau wedi'u cynnal o bell.

Pan glywodd y ganolfan gyntaf am y cyfle i fod yn rhan o NDSS, roeddent yn meddwl ei fod yn syniad da.

***“Roeddwn i'n meddwl y byddai'n dda i'r cleientiaid – mae llawer o bobl yn cael trafferth, felly roedden ni'n meddwl y byddai'n ffordd braf o ryngweithio â phobl i'w helpu.”***

Mi wnaethant hefyd ymateb yn gadarnhaol i'r hyfforddiant ac roeddynt yn teimlo'n barod i ddarparu cymorth.

***“Mi aethant drwyddo [y platfform ar-lein] yn union, gam wrth gam, felly roedden ni'n gwybod yn union sut y byddai'n gweithio.”***

Yn ogystal, teimlai'r ganolfan fod WA Group wedi bod yn gefnogol drwy gydol y broses.

Roedd y ganolfan wedi gwneud ychydig o atgyfeiriadau eu hunain, mewn achosion lle roedd defnyddwyr posibl wedi dod i mewn i swyddfeydd y ganolfan, ac roedd eu hanghenion digidol wedi'u nodi.

***“Fe wnaethoch chi ddweud eich bod yn cael iselder ac ati. Mae gennym restrau o wasanaethau a all helpu gyda hynny. Ydych chi eisiau i mi roi unrhyw rai o'r rhain i chi?”***

Yn yr achosion hyn, gofynnwyd i WA Group gynnal apwyntiad sgrinio ar unwaith, ac roedd hyn wedi gweithio'n dda.

O ran cyfeiriadau gan WA Group i'r ganolfan, roedd hyn hefyd yn gweithio'n dda. Roedd y ganolfan yn gallu dod o hyd i staff i gynnal apwyntiadau dros y ffôn gyda o leiaf 24 awr o rybudd. Roedd apwyntiadau wyneb yn wyneb yn gofyn am o leiaf wythnos o rybudd.

O safbwynt y defnyddwyr, roedd rhywfaint o ddryswch weithiau o ran gyda phwy yr oeddynt yn delio. h.y., efallai na fyddai defnyddwyr SSCS yn deall nad oedd y ganolfan yn rhan o DWP. Gallai hyn achosi pryder, ond roedd yn cael ei leddfu pan oedd y ganolfan yn rhoi esboniad.

***“Rwy'n meddwl pan mae nhw'n sylweddoli nad ni yw'r rhai sy'n ffonio i'w hasesu, ond ein bod ni'n eu helpu gyda rhywbeth mae'n rhaid iddyn nhw ei wneud i ddatrys hyn, maen nhw'n tawelu.”***

Ar y cyfan, fodd bynnag, roedd defnyddwyr yn deall eu bod yn mynd i gael cymorth digidol, gan fod hyn wedi'i esbonio yn ystod eu galwad sgrinio.

O ran systemau a TG, roedd y ganolfan yn teimlo bod Salesforce, y meddalwedd a gymerodd lle Athena ac a ddefnyddir ar gyfer trefnu apwyntiadau, yn gweithio'n dda. Fodd bynnag, roedd rhai problemau wedi codi efo'r platfform hwn a oedd

wedi arwain at oedi wrth dalu. Awgrymwyd hefyd y byddai'n ddefnyddiol cynnwys manylion y budd-dal y mae hawlwr yn gwneud cais amdano yn y wybodaeth am ddefnyddwyr cyn yr apwyntiad.

Roedd tystiolaeth bod anghenion cymorth digidol y defnyddiwr wedi'u diwallu, gan fod eu ffurflen SSCS wedi'i llenwi a'i chyflwyno. Roedd anghenion emosiynol hefyd wedi'u diwallu'n dda iawn, gyda gofal yn cael ei ddangos, a chyfeirio at wasanaethau eraill yn cael ei gynnig ac yn cael ei dderbyn.

Yn yr apwyntiad a arsylwyd, dangosodd y defnyddiwr eu bod wedi deall y camau gofynnol yn eu taith, ac unrhyw gamau yr oedd angen iddynt gymryd eu hunain, gan fod y rhain i gyd wedi'u hesbonio'n glir gan y partner darparu.

Roedd hefyd dystiolaeth bod diwedd yr apwyntiadau yn cael ei gyfathrebu'n glir, gyda'r defnyddiwr yn deall beth fyddai'n digwydd nesaf. Roedd defnyddwyr yn fodlon â'r cymorth a gawsant, ac yn teimlo bod rhywun wedi gwrando arnynt a thawelu eu meddwl.

---

***“Byddwch yn cael neges testun yn fuan.  
Os bydd y mater yn mynd i dribiwnlys,  
byddwch yn cael pecyn mawr o bapurau  
sy'n egluro popeth sydd ganddyn nhw.”***

---

## Astudiaeth achos 2

### Canolfan gymunedol, defnyddwyr SSCS yn bennaf, cannoedd o apwyntiadau fesul aelod o staff

Mae'r ganolfan wedi bod yn cynnig cymorth ar gyfer apeliadau SSCS yn bennaf, ynghyd â chymorth achlysurol i ddefnyddwyr Ysgariad, OCMC, Profiant a SJS. Cynhaliwyd cyfweiliad ac arsylwad.

Roedd y ganolfan hon wedi bod yn darparu apwyntiadau cymorth am flwyddyn ac wedi cynnal "cannoedd" o apwyntiadau yn ystod y cyfnod hwnnw. Roedd apwyntiadau wyneb yn wyneb ac o bell yn cael eu cynnig, ond roedd apwyntiadau o bell yn fwy cyffredin.

Roedd yr achosion NDSS a gynigiwyd ar hyn o bryd yn ategu cymorth presennol ar raglenni tebyg, megis Cynllun Ailsefydlu'r UE, yr oedd y ganolfan eisoes yn ymwneud ag ef. I ddechrau, roedd rhai yn y ganolfan yn bryderus am beidio â bod yn gyfarwydd â chynnwys yr achosion a oedd yn cael eu cynnwys o dan NDSS.

---

***"Roedd gennyf rai amheuan bach oherwydd nad oeddwn erioed wedi gwneud cais am Gredyd Cynhwysol na PIP. Nid oeddwn yn ymwybodol o'r broses na'r ffurflenni eu hunain, felly roeddwn ychydig yn bryderus."***

---

Darparwyd hyfforddiant drwy weminarau, a wnaeth helpu i leddfu pryderon, ac mi wnaeth yr apwyntiadau eu hunain helpu i feithrin hyder.

---

***"Dim ond gwirio fy mod yn deall [darllen yr wybodaeth a ddarparwyd gan y defnyddiwr]... Ydy hynny'n swnio'n gywir?"***

---

Hefyd, byddai ffurflen apêl SSCS (a ffurflenni eraill) ffug wedi gwella'r hyfforddiant er mwyn helpu i gael gwell dealltwriaeth o'r hyn a allai ddigwydd mewn apwyntiad go iawn.

O ran systemau a TG, roedd y ganolfan wedi cyflwyno Salesforce i gymryd lle system Athena.

Roedd y system newydd yn fwy syml na'r un flaenorol ac wedi helpu i ddyrannu apwyntiadau pan oedd staff yn absennol. Darparwyd hyfforddiant ar gyfer y system trefnu apwyntiadau Salesforce newydd.

---

***"Rwyf wir yn credu pe baem wedi gallu cael enghraifft o ffurflen ffug a rhyw fath o fynd drwyddi mewn ffordd anffurfiol."***

---

Nid oedd yr aelod o staff a gafodd eu cyfweled yn y ganolfan yn gyfarwydd iawn â manylion y broses atgyfeirio, ac roedd yn croesawu'r cyfle i ddysgu mwy am hyn. Roedd dealltwriaeth bod defnyddwyr yn cael eu cynghori i gysylltu â WA Group er mwyn cael eu hatgyfeirio i gael cymorth.

Roedd y broses sgrinio gan WA Group yn gweithio'n dda, gyda gwybodaeth yn cael ei chyfathrebu'n glir rhwng defnyddwyr, WA Group a'r ganolfan. Yn y broses hon, roedd WA Group yn helpu drwy ddarparu gwybodaeth ychwanegol am amgylchiadau personol defnyddwyr neu eu hiechyd meddwl pan oedd hynny'n briodol.

---

***"Rwy'n credu eu bod yn cael gwybod ymlaen llaw beth fydd ei angen arnynt... Rwy'n credu eu bod yn cael gwybod ein bod ni yno i'w helpu i lenwi'r ffurflen gais ei hun [ac nid i roi cyngor cyfreithiol]."***

---

Roedd WA Group hefyd yn helpu i aildrefnu ac ailddyrrannu apwyntiadau, tra bod y ganolfan yn anfon negeseuon atgoffa drwy neges testun neu e-bost at ddefnyddwyr.

Yn yr apwyntiad a arsylwyd, ni wnaeth yr aelod o staff rheng flaen ddisgrifio nod yr alwad yn fanwl ar y dechrau, ond roedd yn gallu llenwi'r ffurflen yn ôl anghenion y defnyddiwr, gan wirio wrth fynd ymlaen fod ystyr y defnyddiwr yn cael ei gofnodi'n gywir.

Yn ogystal â helpu defnyddwyr i gwblhau eu hapeliadau, dywedodd y ganolfan eu bod hefyd yn darparu cymorth emosiynol ychwanegol i helpu i leihau pryder a straen, er bod rhai anawsterau wrth ddarparu cymorth emosiynol ar gyfer pryderon mwy difrifol (e.e. meddyliau hunanladdol). Yn yr arsylwad o'r apwyntiad, cynigiwyd seibiant pan ddangosodd y defnyddiwr arwyddion o ofid. Fodd bynnag, cafodd rhai cyfleoedd i ymateb i ofid y defnyddiwr eu colli, a gallai mwy fod wedi'i wneud i'w cyfeirio at gymorth emosiynol pellach.

Ni allai'r ganolfan roi cymorth cyfreithiol i ddefnyddwyr gan nad oeddent wedi'u hachredu. Yn yr achosion hyn, roeddent yn cyfeirio defnyddwyr at wasanaethau eraill, gyda chymorth WA Group yn dweud wrthynt gyda phwy i gysylltu (er enghraifft Cyngor ar Bopeth neu llinell gymorth y llywodraeth ar faterion budd-daliadau).

Er bod y ganolfan yn egluro mai cymorth digidol yn unig fyddai ar gael, roedd lleiafrif o ddefnyddwyr yn

disgwyl cymorth ychwanegol (er enghraifft cymorth cyfreithiol, gweithdrefnol neu emosiynol) hefyd. Ar ddiwedd y cymorth, cafodd y camau nesaf eu hesbonio i ddefnyddwyr.

---

***“Ar ddiwedd y sesiwn, rydym yn gwneud pwynt o ddweud bod eich apêl wedi'i chyflwyno felly... bydd DWP yn adolygu'r penderfyniad.”***

---

Yn ôl arolygon mewnol a gynhaliwyd gan y ganolfan, dywedodd y mwyafrif helaeth (99%) o ddefnyddwyr eu bod wedi cael profiad cadarnhaol. Dywedodd y ganolfan fod defnyddwyr wedi synnu pa mor hawdd oedd yr apwyntiad, yn enwedig o ran cael eu ffurflen wedi'i llenwi'n llwyddiannus. Roedd defnyddwyr hyn yn nodweddiadol yn fwy pryderus am y broses cyn cael eu cyfeirio at y gwasanaeth.

## Astudiaeth achos 3

### Cymorth Cyfreithiol Cyffredinol, defnyddwyr SSCS yn bennaf, tua 180 o apwyntiadau

Mae'r astudiaeth achos hon gan ganolfan Cymorth Cyfreithiol Cyffredinol, sydd wedi bod yn cefnogi defnyddwyr SSCS yn bennaf, ac hefyd rhai defnyddwyr OCMC. Cynhaliwyd cyfweiliad ac arsylwad gyda aelod o staff rheng flaen.

Roedd y ganolfan wedi cwblhau tua 180 o apwyntiadau ar adeg cynnal yr ymchwil, ac roedd mwyafrif yr apwyntiadau wedi'u cynnal o bell.

Roedd gan y ganolfan adborth cadarnhaol am yr hyfforddiant, gan nodi bod y sleidiau hyfforddi a anfonwyd atynt yn addysgiadol ac yn gryno. Roeddent yn canmol yn arbennig y sesiwn hyfforddi ryngweithiol, gan ei bod yn caniatáu iddynt weithio drwy rai o'r heriau a allai godi.

---

***“[Roedd yr hyfforddiant] yn dda iawn. Roeddent ni'n siarad am broblemau cyffredin, y manylion manwl, a beth fydd yn ein helpu ni mewn gwirionedd.”***

---

Roeddent hefyd yn teimlo bod y gweithdy gyda WA Group, GLITEF a phartneriaid darparu eraill yn ddefnyddiol, gan eu bod wedi gallu clywed profiadau eraill.

Roedd y ganolfan wedi gwneud ychydig o atgyfeiriadau eu hunain, mewn achosion lle roedd defnyddwyr wedi dod i'r ganolfan yn bersonol, ac mi wnaethant gynghori'r defnyddiwr i ffonio WA Group i drefnu apwyntiad. Roedd gan y ganolfan ddealltwriaeth dda o'r broses hon.

---

***“Mae'n ymddangos ei fod yn gweithio'n dda iawn. Mae'r rhan fwyaf o bobl yn ymddangos fel pe baent yn gwybod beth rydw i'n ffonio amdano... maen nhw'n ymddangos yn eithaf clir ynghylch ble maen nhw yn y broses, ac mae ganddyn nhw'r gwaith papur hefyd, sy'n gwneud pethau'n llawer haws.”***

---

Roedd yr apwyntiadau sgrinio gan WA Group i'r ganolfan hefyd yn gweithio'n dda. Roedd y ganolfan yn teimlo bod defnyddwyr fel arfer wedi paratoi'n dda ac yn deall eu camau nesaf. Roeddent yn cymharu'r broses atgyfeirio yn ffafriol â gwasanaethau eraill yr oeddent wedi gweithio gyda nhw.

Ar y cyfan, roeddent yn gweld system trefnu apwyntiadau Athena yn hawdd i'w defnyddio. Yn benodol, roeddent yn gweld y nodiadau am anghenion arbennig defnyddwyr yn ddefnyddiol iawn. Fodd bynnag, roedd problemau gyda'r meddalwedd a olygai nad oeddent yn gallu defnyddio Athena ar gyfrifiaduron yr Awdurdod Lleol.

Yn gyffredinol, roedd y ganolfan yn teimlo'n hyderus wrth ddarparu apwyntiadau ac yn gallu diwallu anghenion cymorth digidol defnyddwyr. Fodd bynnag, nodwyd bod llawer o ddefnyddwyr yn gofyn cwestiynau cyfreithiol nad oeddent yn teimlo eu bod yn gallu eu hateb, neu fod ganddynt anghenion eraill a allai fod yn heriol i'w diwallu. Roedd y rhan fwyaf o apwyntiadau'n cael eu cynnal o bell, a gallai hyn fod yn her pan oedd gwaith papur cymhleth i'w adolygu.

---

***“Roedd gen i ddyn a oedd yn apelio yn erbyn ei benderfyniad PIP... Fe wnes i ei helpu gyda hynny, gan gyflwyno'r ffurflen ar-lein. Roedd wedi cael ei adael heb unrhyw arian, felly fe wnes i ei helpu i ddod o hyd i rif ei gyngor lleol, ac awgrymu y dylai gysylltu â nhw ynghylch banciau bwyd ac unrhyw gymorth arall a allai fod ar gael.”***

Gallai apwyntiadau gymryd hyd at ddwy awr, ac roeddent yn para tua awr ac ugain munud ar gyfartaledd. Roedd defnyddwyr yn cysylltu eto yn anghyffredin, ac roedd yn ymddangos eu bod fel arfer yn deall y camau nesaf. Roedd canfyddiad y ganolfan yn awgrymu bod defnyddwyr yn fodlon â'r broses.

---

***“Mae’n eithaf prin [i ddefnyddwyr gysylltu eto]. Pan fydd hyn yn digwydd, mae’r cwestiynau bob amser yn ymwneud â’r broses gyfreithiol.”***

Dangosodd yr apwyntiad a arsylwyd anghenion cymhleth defnyddwyr gwasanaeth. Roedd y defnyddiwr yn cael trafferth gyda sawl anabledd corfforol a iechyd meddwl gwael, yn ogystal â diffyg sgiliau digidol. Roedd yr ymgynghorydd yn garedig ac yn gefnogol ac fe wnaeth y defnyddiwr deimlo’n ddigon cyfforddus i ateb rhai cwestiynau personol iawn a oedd yn cael eu gofyn ar y ffurflen PIP.

Gwnaethant hefyd yn dda i gadw’r defnyddiwr i ganolbwyntio ar y ffurflen.

Yn ystod yr apwyntiad, llwyddwyd i lenwi ffurflen y defnyddiwr yn llwyddiannus, er bod yr apwyntiad yn hir (tua awr a hanner), ac roedd y broses yn ofidus i’r defnyddiwr er gwaethaf cefnogaeth yr ymgynghorydd. Ymddengys fod hyn yn bennaf oherwydd straen y broses PIP ei hun, yn hytrach nag unrhyw beth y gallai’r ymgynghorydd fod wedi’i wneud yn well.

## Astudiaeth achos 4

### Cymorth Cyfreithiol Cyffredinol, defnyddwyr SSCS yn bennaf, tua 50–99 o apwyntiadau

Mae'r astudiaeth achos hon yn dod o ganolfan Cymorth Cyfreithiol Cyffredinol, sydd wedi bod yn cefnogi defnyddwyr SSCS yn bennaf. Cynhaliwyd cyfweiliad ac arsylwad gydag aelod o staff rheng flaen.

Roedd y ganolfan wedi cwblhau tua 67 o apwyntiadau ar adeg yr ymchwil. Roedd 80% o'r atgyfeiriadau gan WA Group yn rhai o bell, ac roedd pob hunan-atgyfeiriad yn wyneb yn wyneb. Roedd 20% o'r holl atgyfeiriadau yn cael eu gwneud yn fewnol gan wasanaeth cyngor lleol y ganolfan.

Nid yw'r ganolfan yn darparu cyngor cyfreithiol ac mae'n cyfeirio at sefydliadau lleol sy'n gallu cynnig cynrychiolaeth gyfreithiol ar gyfer apeliadau lle bo angen.

Roedd gan y ganolfan adborth cadarnhaol am yr hyfforddiant, yn enwedig o ran y cyd-destun ynghylch cymorth digidol. O ran atgyfeiriadau, teimlai'r ymgynghorydd fod natur anrhagweladwy apwyntiadau a oedd yn cael eu sgrinio gan WA Group yn gallu gwneud rheoli'r dyddiadur yn heriol, yn enwedig pan fydd apwyntiadau'n cael eu trefnu gyda dim ond 24 awr o rybudd.

***“Y broblem sydd gennym yw rheoli ein dyddiadur oherwydd rydym yn gweld cleientiaid yn fewnol yn ein canolfan yma ar yr un pryd ag y mae cleientiaid yn dod i mewn drwy We Are Digital [WA Group]. Felly mae'n rhaid i ni ddyrannu oriau neu ddyddiau penodol, boreau neu brynhawniau yn benodol ar gyfer y slotiau hynny.”***

Dyweddodd y ganolfan hefyd y gellid gwella'r cam sgrinio pe bai WA Group yn darparu manylion am y budd-dal penodol sy'n destun apêl o o fewn gwasanaeth SSCS, gan y byddai hyn yn arbed amser ac yn galluogi'r ymgynghorydd i baratoi.

***“Mae nodi pa fudd-dal ydyw o leiaf yn rhoi ychydig mwy o rybudd i chi... Rydych bron fel petaech yn gwneud y sgrinio eich hun cyn mynd ymlaen at fanylion yr hyn rydych am apelio yn ei gylch.”***

O ran systemau a TG, nododd yr ymgynghorydd fod mudo data o Athena i Salesforce wedi achosi anawsterau technegol, gan ei gwneud yn anoddach dyrannu argaeledd ymgynghorwyr a gweld pryd mae'r broses dalu wedi'i chwblhau.

Dyweddodd yr ymgynghorydd fod apwyntiadau fel arfer yn cynnwys cyflwyniad personol, darganfod pa gymorth sydd ei angen ar y defnyddiwr gwasanaeth o ran y math penodol o apêl budd-dal, darparu cymorth digidol naill ai i lenwi'r ffurflen ar eu rhan (yn y rhan fwyaf o achosion) neu eu harwain drwy'r broses, ac yna cyflwyno'r ffurflen. Dyma'n union sut y cynhaliwyd yr apwyntiad a arsylwyd.

***“Fe wnafl lenwi'r ffurflen ar-lein i chi. Byddaf yn mynd drwy'r manylion wrth i ni fynd ymlaen, a yw hynny'n iawn?”***

Mae'r ymgynghorydd hefyd yn cefnogi defnyddwyr gwasanaeth gyda gwybodaeth weithdrefnol am beth sy'n gwneud apêl yn gryfach neu'n wannach, gan ddefnyddio eu profiad o roi cyngor ar fudd-daliadau, sy'n arbennig o ddefnyddiol iddynt. Er enghraifft, maent yn aml yn helpu defnyddwyr i fynegi sut mae eu problemau iechyd yn effeithio ar eu bywyd bob dydd, sy'n gallu cael effaith ar ganlyniad eu hapêl. Dyma oedd yr achos yn yr apwyntiad a arsylwyd.

***“Mae pobl yn tueddu i ganolbwyntio ar eu problem iechyd, ac nid ydynt wir yn siarad am sut mae hynny'n effeithio ar eu bywyd bob dydd, ac fel arfer dyna lle mae gwendid yn eu ceisiadau.”***

Dyweddod y ganolfan fod rhai defnyddwyr gwasanaeth â phroblemau iechyd cymhleth yn disgwyl mwy o gymorth emosiynol, ac yn yr achosion hyn roeddent yn aml yn cael eu cyfeirio at wasanaethau cymdeithasol i oedolion.

Yn yr apwyntiad a arsylwyd, cyfeiriodd yr ymgynghorydd y defnyddiwr gwasanaeth at wasanaethau gofal cymdeithasol i oedolion er mwyn cael addasiadau i'w cartref sy'n gysylltiedig ag iechyd, ond ni chafodd y defnyddiwr ei gyfeirio at unrhyw gymorth emosiynol, er ei fod yn sôn yn aml am broblemau iechyd meddwl gan gynnwys meddyliau hunanladdol.

Fodd bynnag, gwiriodd yr ymgynghorydd a oedd y defnyddiwr wedi siarad â meddyg teulu am ei iechyd meddwl a chymryd dull tawel a di-farn, a oedd yn ymddangos yn helpu'r defnyddiwr yn emosiynol ynddo'i hun. Cynigiodd yr ymgynghorydd hefyd seibiant i'r defnyddiwr os oedd ei angen.

---

***“Os oes angen i chi gael seibiant, rhowch wybod i mi a byddaf yn eich ffonio'n ôl.”***

---

Dyweddod y ganolfan fod apwyntiadau fel arfer yn cymryd llawer mwy o amser na'r 60 munud safonol, a adlewyrchwyd yn yr apwyntiad 90 munud a arsylwyd. Dywedodd yr ymgynghorydd fod hyn yn broblem, gan fod WA Group yn talu am apwyntiad 60 munud yn unig ac yn ei gwneud yn ofynnol i ymgynghorwyr wneud cais am estyniad er mwyn mynd y tu hwnt i hyn a derbyn tâl ychwanegol, a fyddai'n torri ar lif profiad y defnyddiwr gwasanaeth.

---

***“Os ydych chi am wella ansawdd y ddarpariaeth i gwsmeriaid, rwy'n credu bod angen i'r elfen amser fod yn haws... Dydw i ddim eisiau dweud bod gen i awr i chi a dyna'r unig amser y gallaf ei roi.”***

---

O ran diwedd y cymorth, dywedodd y ganolfan fod manylion cyswllt WA Group neu'r ganolfan ei hun yn cael eu rhoi rhag ofn y bydd angen cymorth pellach ar y defnyddiwr gwasanaeth, er na ddigwyddodd hyn yn yr apwyntiad a arsylwyd.

Fodd bynnag, eglurodd yr ymgynghorydd yn glir beth fyddai'n digwydd gyda'r apêl, ac roedd yn

ymddangos bod y defnyddiwr gwasanaeth yn deall bod y cymorth wedi dod i ben.

Yn gyffredinol, roedd yr ymgynghorydd yn teimlo bod lefel uchel o fodlonrwydd gan ddefnyddwyr gyda'r gwasanaeth, gyda defnyddwyr fel arfer yn graddio'r cymorth yn 8 neu 9 allan o 10 ar gyfartaledd yn arolwg adborth y ganolfan. Yn yr apwyntiad a arsylwyd, roedd y defnyddiwr gwasanaeth yn ymddangos yn hapus ac yn ddiolchgar am y cymorth a gafodd.

---

***“Bydd eich apêl yn cael ei phenderfynu gan dribiwnlys annibynnol, sy'n cynnwys barnwyr, meddygon ac arbenigwr ar anabledd. Maent yn ystyried popeth rydych chi'n ei ddweud wrthynt ac yn gwneud penderfyniad ynghylch eich hawl i fudd-daliadau.”***

---

---

***“Diolch am y cymorth. Yn wir, ni fyddwn wedi gallu ei wneud heboch chi.”***

---

## Astudiaeth achos 5

### Cymorth Cyfreithiol Cyffredinol, defnyddwyr SSCS yn bennaf, tua dros 300 o apwyntiadau

Mae'r astudiaeth achos hon yn dod o ganolfan Cymorth Cyfreithiol Cyffredinol, sydd wedi bod yn cefnogi defnyddwyr SSCS yn bennaf, yn ogystal â rhai defnyddwyr Ysgariad, Help i Dalu Ffioedd a'r Weithdrefn Un Ynad. Cynhaliwyd cyfweiliad ac arsylwad gyda aelod o staff rheng flaen.

Dyweddodd y ganolfan fod nifer yr apwyntiadau wythnosol yn amrywio'n sylweddol, weithiau 10–12 yr wythnos, ac weithiau dim o gwbl. Roedd tua 20% yn cael eu cynnal wyneb yn wyneb, a'r gweddill dros y ffôn. Byddent yn cynnal mwy o apwyntiadau wyneb yn wyneb, ond nid oedd digon o alw am apwyntiadau i gyfiawnhau neilltuo amser ar gyfer hynny.

Roedd y sefydliad eisoes yn brofiadol wrth ddarparu cymorth digidol, felly nid oedd angen llawer o hyfforddiant gan WA Group arnynt – dim ond ar agweddau gweithredol.

***“Roedd fy staff eisoes wedi'u hyfforddi ar gyfer y rôl, felly nid oedd angen hyfforddiant ychwanegol, dim ond ar sut i ddefnyddio eu gwefan a'u porth [WA Group].”***

Dyweddodd y ganolfan nad oeddent yn gwneud atgyfeiriadau i'r gwasanaeth, gan ei fod yn achosi oedi i'r defnyddiwr gwasanaeth, ac nad yw'r tâl ariannol yn ddigonol i'w wneud yn werth chweil. Gallent yn yr un modd ddarparu'r cymorth ar unwaith.

Nid oedd yr ymgynghorydd yn gyfarwydd iawn â sut oedd y broses atgyfeirio yn gweithio i ddefnyddwyr gwasanaeth. Roedd atgyfeiriadau yn gweithio'n dda i'r ganolfan tan ddiwedd 2023, pan arafodd nifer yr atgyfeiriadau'n sylweddol yn gyflym heb unrhyw esboniad.

Yn gyffredinol, roedd y broses sgrinio yn gweithio'n dda i'r ganolfan, ond roedd defnyddwyr gwasanaeth (yn enwedig rhai â phroblemau iechyd meddwl) weithiau'n ddrislyd ynghylch

gyda phwy oeddynt yn siarad drwy gydol yr apwyntiadau, yn aml yn meddwl bod y partner darparu yn rhan o GLITEF neu DWP. Gellid gwneud hyn yn gliriach yn ystod y cam sgrinio. Mewn cyferbyniad, yn yr apwyntiad a arsylwyd, mi wnaeth yr ymgynghorydd egluro'n glir ei fod yn

***“Rwy'n gwbl annibynnol ar PIP, felly nid wyf yn gweithio i DWP ac nid wyf yn gwybod dim am eich achos.”***

barti annibynnol.

Fel arall, roedd y broses sgrinio yn gweithio'n dda, ac roedd y ganolfan yn cael gwybodaeth am y defnyddiwr gwasanaeth i'w helpu i fod yn sensitif i'w hanghenion.


Yn gyffredinol, roedd profiad y systemau TG wedi bod yn iawn, ond roedd namau achlysurol, er enghraifft lle'r oedd achosion yn ymddangos fel

***“Mae yna ryw beth yno sy'n dweud os ydyn nhw'n ddyslecsig neu'n bryderus... Efallai bydd yn dweud peidiwch â ffonio o rif cudd oherwydd ni fyddan nhw'n ateb. Felly mae gennym syniad ymlaen llaw o sut i ddelio â nhw.”***

rhai heb eu cwblhau er eu bod eisoes wedi'u cwblhau.

Nid oedd y ganolfan yn gwneud unrhyw waith paratoi cyn apwyntiadau. Roedd apwyntiad arferol yn cynnwys ffonio'r defnyddiwr, yr ymgynghorydd yn cyflwyno ei hun a'r sefydliad, yn gofyn am eu hapêl budd-dal neu wasanaeth arall, ac yna'n mynd drwy eu hapêl neu eu hachos.

Dyweddodd yr ymgynghorydd fod y gwasanaeth yn gallu diwallu holl anghenion defnyddwyr, ac yn yr apwyntiad a arsylwyd cafodd y defnyddiwr gymorth digidol, gweithdrefnol ac emosiynol.



Roedd y ganolfan yn darparu cymorth digidol, gan gynnwys helpu defnyddwyr i lenwi ffurflenni ar-lein, a chymorth gweithdrefnol drwy roi gwybodaeth am y broses a'r camau nesaf.

Roedd cymorth gweithdrefnol yn aml yn fwy manwl ar gyfer defnyddwyr â phroblemau iechyd meddwl, nad ydynt yn deall y broses o gwbl ac mae angen mwy o gymorth cam wrth gam arnynt drwy gydol y broses. Yn yr apwyntiad a arsylwyd, rhoddodd yr ymgynghorydd gyngor gweithdrefnol anffurfiol i'r defnyddiwr y dylai ofyn am fwy o dystiolaeth feddygol gan ei feddyg teulu, ac y byddai'n well i'r defnyddiwr fynychu'r gwrandawriad yn hytrach na chael gwrandawriad ar bapur.

---

***“Rwy'n argymhell yn gryf bod unrhyw un sydd am apelio yn cyflwyno eu hachos.”***

---

Roedd y ganolfan hefyd yn darparu cymorth emosiynol (gan fod gan y mwyafrif o ddefnyddwyr gwasanaeth broblemau iechyd meddwl), i dawelu defnyddwyr sydd mewn gofid, neu i ddilyn y weithdrefn ddiogelu os oes angen cymorth brys ar unwaith.

---

***“Mae rhai pobl yn mynd yn wirioneddol ofidus, ac mae'n ymwneud â cheisio eu tawelu... felly rydym hefyd yn rhoi cymorth emosiynol.”***

---

Cadwodd yr ymgynghorydd agwedd amyneddgar pan ddaeth y defnyddiwr yn rhwystredig am ei apêl. Cyfeiriodd yr ymgynghorydd y defnyddiwr hefyd i gysylltu â'i weithiwr cymorth ynghylch cael mynediad at gymorth iechyd meddwl. Fodd bynnag, roedd yn ymddangos nad oedd y defnyddiwr yn siŵr pwy oedd ei weithiwr cymorth, felly gallai cyfeirio pellach at fathau eraill o gymorth fod wedi bod yn fuddiol.

Hefyd, er nad yw'r ganolfan wedi'i hachredu'n gyfreithiol, roeddent yn darparu rhywfaint o ganllawiau cyfreithiol anffurfiol.

---

***“Dydw i ddim wedi cael hyfforddiant cyfreithiol, ond rwyf wedi bod yn gwneud hyn ers amser maith, felly rwy'n gwybod pa feini prawf sydd angen eu bodloni ar gyfer apelïadau.”***

---

Dywedodd y ganolfan fod 60 munud fel arfer yn ddigon ar gyfer sesiwn, ond y gallai fod angen mwy o amser os oes gan y defnyddiwr lawer o broblemau iechyd.

Dywedodd y ganolfan nad oedd llawer o apwyntiadau'n cael eu methu, ond bod y rhesymau'n cynnwys bod defnyddwyr yn brysur neu'n anghofus, neu'n cael anawsterau teithio ar gyfer apwyntiadau wyneb yn wyneb. Fodd bynnag, roedd yn hawdd aildrefnu'r rhain.

Yn ôl yr ymgynghorydd, mae'r defnyddiwr gwasanaeth yn cael ei adael yn glir bod y cymorth wedi dod i ben. Yn yr apwyntiad a arsylwyd, mi wnaeth yr ymgynghorydd egluro'r camau nesaf yn glir iawn.

Roedd y ganolfan yn teimlo'n hyderus wrth gefnogi defnyddwyr yn llawn, ac yn hyderus yng nghymhwysedd yr holl staff. Nid oeddent wedi cael unrhyw adborth negyddol. Yn yr apwyntiad a arsylwyd, roedd y defnyddiwr yn ymddangos yn ddiolchgar am y cymorth ac yn diolch i'r ymgynghorydd.

---

***“Mae hwnna wedi'i gyflwyno. Yr hyn fydd yn digwydd nesaf yw y byddwch yn cael llythyr drwy'r post... mae'n rhaid i DWP ymateb o fewn mis.”***

---