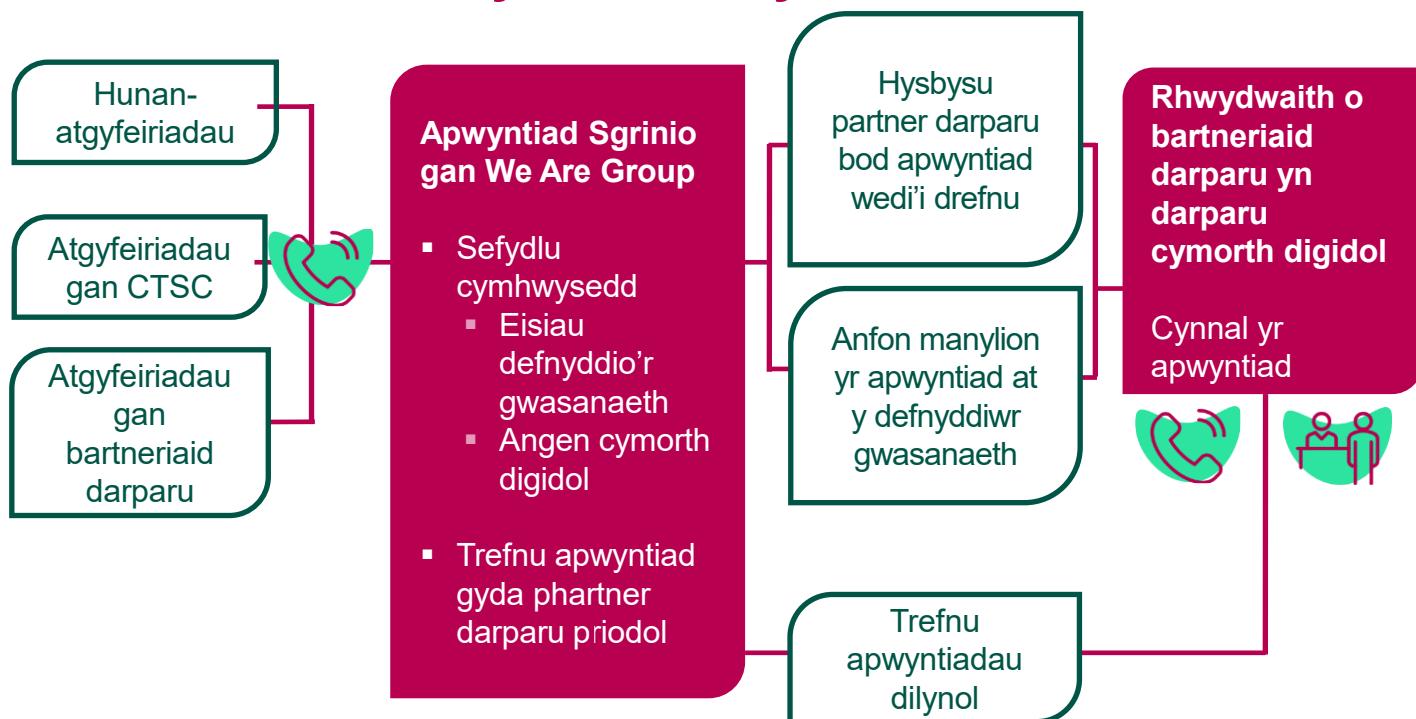


Canfyddiadau Gwerthusiad o'r Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol (NDSS)

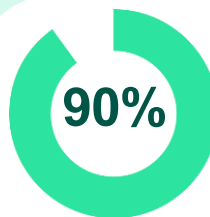
Taith arferol defnyddiwr drwy NDSS:



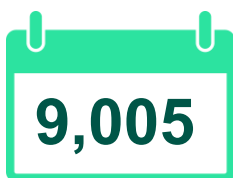
Ystadegau'r Gwasanaeth Cymorth Digidol Cenedlaethol (NDSS)



10,214 o unigolion wedi'u sgrinio gan NDSS rhwng Tachwedd 2022 ac Ionawr 2025. Roedd gan rai defnyddwyr fwy nag un achos, felly roedd cyfanswm yr achosion yn **10,419**.



90% o'r achosion a gafodd eu sgrinio ar gyfer defnyddwyr y **gwasanaeth Nawdd Cymdeithasol a Chynnal Plant (SSCS)**



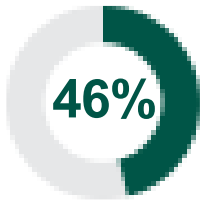
9,005 o ddefnyddwyr gwasanaeth unigol wedi'u cefnogi yn ystod apwyntiad rhwng Rhagfyr 2022 a dechrau Chwefror 2025.



84% o apwyntiadau a gaewyd wedi'u nodi fel bod cymorth wedi'i roi (73% cymorth llawn a 11% cymorth rhannol).

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

Demograffeg defnyddwyr gwasanaeth



46% yn
55 neu hŷn.



89% efo cyflyrau
iechyd a wnaeth
bara mwy na 12 mis.



51%
benywaidd



47%
gwrywaidd

82% ddim mewn gwaith am
dâl; 43% yn cael llai na
£14,000 o incwm y flwyddyn.



18% o grwpiau lleiafrifol ethnig
heb fod yn wyn, 79% yn wyn.



37% heb ddim cymwysterau
ffurfiol, a 5% efo 5 neu lai
TGAU.

Mae'r rhesymau dros fod angen cymorth digidol yn gymhleth ac yn aml yn gorgyffwrdd ag anghenion eraill.



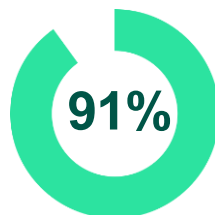
Un o bob pump defnyddiwr gwasanaeth (20%) â gallu digidol isel. Roedd gan y gweddill o leiaf allu digidol canolig ond eu bod wedi cysylltu â NDSS oherwydd eu bod yn poeni y byddai defnyddio gwasanaethau GLITEF yn gymhleth.

Profiadau sgrinio

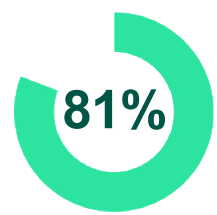


Mwyafrif o ddefnyddwyr gwasanaeth yn ceisio cymorth digidol (85%).

Fodd bynnag, roeddynt hefyd yn aml yn ceisio **cymorth cyfreithiol (74%)**, **gweithdrefnol (69%)**, neu **emosiynol (43%)**.



91% o ddefnyddwyr gwasanaeth yn cytuno bod yr **ymgyngorydd sgrinio yn deall eu anghenion.**



81% yn cytuno ei fod yn **hawdd cyfathrebu ag ymgynghorydd.**



Y ffordd roedd hi'n siarad, ei hagwedd, ei phroffesiynoldeb... nid oedd hi fel pe bai'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 ddigon... da iawn, proffesiynol iawn.

Defnyddiwr gwasanaeth SSCS

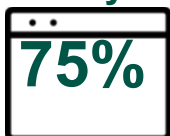


Profiadau apwyntiadau

94% o'r rhai a oedd angen **help i gael mynediad i'r ffurflen** wedi cael hyn.

84% o'r rhai a oedd angen **cyngor ar gynnwys eu hachos** wedi cael hyn.

72% o'r rhai a oedd angen **cymorth emosiynol** wedi cael hyn.



Ffurflenni ar-lein wedi'u cyflwyno yn ystod apwyntiadau tri chwarter (75%) y defnyddwyr gwasanaeth.



Tri chwarter (77%) defnyddwyr gwasanaeth yn teimlo'n **glir am y camau nesaf** ar ddiwedd eu cymorth gan ymgynghorydd NDSS (yn dilyn eu hapwyntiad ac unrhyw gyswilt pellach), ond **nid oedd un o bob pump (20%) yn glir.**

Dywedodd ychydig llai nag **un o bob pump defnyddiwr gwasanaeth (18%)** na fyddent wedi cyflwyno'r ffurflen o gwbl heb gymorth NDSS.

Dywedodd **un o bob pump arall (19%)** y byddent ond wedi gallu cyflwyno fersiwn papur.

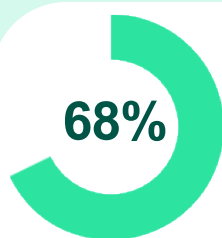


80% o ddefnyddwyr gwasanaeth wedi dweud bod cael cymorth NDSS wedi gwneud y broses o lenwi eu ffurflen yn haws.



Bodlonrwydd â NDSS

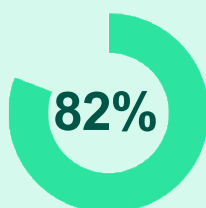
Yn gyffredinol roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth (86%) yn fodlon â'r cymorth a gawsant. Dim ond 5% oedd yn anfodlon. Roedd anfodlonrwydd yn gysylltiedig ag apwyntiadau bryslog neu faterion heb eu datrys.



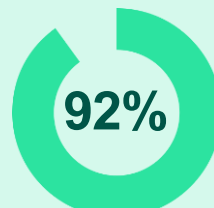
Dywedodd ychydig dros dwy ran o dair (68%) o ddefnyddwyr gwasanaeth bod y cymorth a gawsant yn well neu'n cyfateb i'w disgwyliadau o ran beth fyddai NDSS yn darparu.



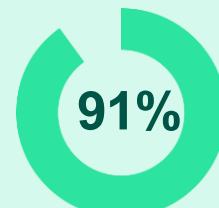
Roedd y mwyafrif o ddefnyddwyr gwasanaeth yn teimlo bod eu hymgyngghorydd yn:



gwybodus



proffesiynol



yn deall



100 gwaith gwell [na'r disgwyl]. Doeddwn i ddim yn disgwyl iddo fod mor hawdd neu ddi-drafferth. Y prif beth oedd ei fod yn teimlo fel bod ots gan rywun beth oedd yn digwydd i fi.

Defnyddiwr gwasanaeth SSCS



Goblygiadau ar gyfer gwelliannau

Hybu ymwybyddiaeth am NDSS.



“Ychydig iawn sy’n hysbys amdanynt... does dim llawer o wybodaeth mewn gwirionedd am sut y gallant eich cefnogi... Dim ond gwybodaeth gyffredinol iawn sydd am y rhif a phryd mae’r llinell ffôn ar agor.”



Defnyddiwr gwasanaeth SSCS



Caniatáu i bartneriaid darparu **sgrinio apwyntiadau cerdded i mewn eu hunain.**



Mwy o hyfforddiant i staff am Hawliadau am Arian yn y Llys Sifil Ar-lein (OCMC) a **chefnogi defnyddwyr gwasanaeth sydd ag anableddau synhwyraidd.**



Mwy o amser i **egluo ac aralleirio cwestiynau** mewn apwyntiadau.



Sicrhau bod **apwyntiadau yn cael eu cynnal yn breifat.**

Gwell cyfeirio o ran cefnogaeth a’r camau nesaf ar ddiwedd yr apwyntiad.



Partneriaid darparu yn **gweithio’n agosach** ac yn uniongyrchol â GLITEF.



Adolygu strwythur ffioedd partneriaid darparu a’r diffiniad presennol o ‘cymorth digidol’.



Mwy o wybodaeth neu eglurder yn ystod y cam sgrinio ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth o ran:

- Y posibilrwydd o apwntiadau wyneb yn wyneb;
- Beth fyddai angen iddynt ddod efo nhw i’r apwyntiad;
- Cadarnhad o apwyntiadau (neges testun neu e-bost);
- Cyfarwyddiadau i apwyntiadau wyneb yn wyneb.