# Adennill y Dreth Gyngor Cefnogol

Canllaw strategol i gefnogi cydweithrediad Awdurdodau Lleol ag asiantaethau cyngor ar ddyledion yng Nghymru a Lloegr

Rhagfyr 2018

Gwasanaeth Arian a Phensiynau

Gwasanaeth Cynghori Ariannol

Mae'r **Gwasanaeth Ariannol a Phensiynau** yn gorff hyd braich o'r Llywodraeth, sy'n dwyn ynghyd y Gwasanaeth Cynghori Ariannol, Pension Wise a'r Gwasanaeth Cynghori ar Bensiynau, ac yn cynnig arweiniad ariannol, arweiniad ar bensiynau a chyngor ar ddyledion (yn Lloegr).

Ymwelwch â'n gwefannau heddiw am arweiniad, cyngor ac offer i'ch helpu chi i wneud y gorau o'ch arian a'ch pensiynau.

**moneyadviceservice.org.uk**

**pensionwise.gov.uk**

**pensionsadvisoryservice.org.uk**

# Cynnwys


| | |
|---|---|
| Crynodeb Gweithredol | **04** |
| Trosolwg | **05** |
| Tirwedd Cyngor ar Ddyledion - canllaw i weithwyr refeniw proffesiynol | **07** |
| Ymyriadau Cyngor ar Ddyledion - yr effaith fuddiol ar Awdurdodau Lleol | **12** |
| Effaith Economaidd Cyngor ar Ddyledion ar Awdurdodau Lleol | **19** |
| Fforddiadwyedd Preswylwyr | **23** |
| Ymagwedd Gyson at Drefniadau Talu a Gorfodi | **36** |
| Strategaethau Atgyfeirio Cyngor ar Ddyledion | **43** |
| Goruchwyliaeth Awdurdodau Lleol o Bartneriaid Atgyfeirio - Beth sy'n Rhesymol | **52** |
| Ymgysylltiad a Phartneriaethau | **55** |
| Cymryd Ymagwedd a Dargedir at Weithio mewn Partneriaeth | **62** |
| Safonau Refeniw Cefnogol y Gwasanaeth Cynghori Ariannol | **71** |
| Ein hymagwedd | **76** |
| Ynglŷn â'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol | **78** |
| Atodiad | **80** |
| Atodiad A - Sefydliadau sy'n cymryd rhan yn ein gweithdai | **81** |
| Atodiad B - Cynigion Partneriaethau Cyngor ar Ddyledion ar gyfer Awdurdodau Lleol | **82** |



## Cydnabyddiaethau

Hoffem ddiolch i'r nifer o sefydliadau sydd wedi cefnogi'r gwaith hwn drwy gyfrannu at ein gweithdai, darparu astudiaethau achos, ein gwahodd ar ymweliadau safle a darparu arbenigedd ar faes pwnc, yn ogystal â her feirniadol.

# Crynodeb Gweithredol

## Amcanion yr adnodd hwn

Rwyf wrth fy modd bod yr adnodd gwerthfawr hwn wedi cael ei gyhoeddi ac, yn benodol ei fod yn arddangos arferion da nifer o Awdurdodau Lleol. Mae'n arddangos y gall ymagwedd Awdurdod Lleol gydweithredol at adennill y Dreth Gyngor liniaru straen a gorbryder i breswylwyr wrth gael effaith fuddiol ar gyfraddau casglu a gallu preswylwyr i gynnal eu rhwymedigaethau treth parhaus.

Wrth gwblhau'r gwaith maes ar gyfer y prosiect hwn, rydym wedi clywed gan Gynghorau am y pwysau ynghylch casglu'r Dreth Gyngor ac, wrth gwrs, y cyswllt â'r gallu i ddarparu gwasanaethau cyhoeddus hanfodol. O safbwynt cysylltiedig ond gwahanol, mae asiantaethau cyngor ar ddyledion hefyd wedi nodi'r cynnydd sylweddol yn nifer y bobl sy'n cael eu hatgyfeirio iddynt mewn ôl-ddyledion gyda chostau'r Dreth Gyngor a'r problemau cyffredin wrth gynghori ar y ddyled hon. Yr hyn sy'n glir gyda phwy bynnag yr ydym wedi ymgysylltu â nhw, yw bod casglu'r Dreth Gyngor wedi dod yn bwnc proffil gynyddol uchel a bod yna ddyhead gan nifer i bwyso a mesur arferion presennol.

Gwyddom fod casglu'r Dreth Gyngor yn wahanol i ddyledion sector preifat ac mae nifer o dimau refeniw Cynghorau yn cyflawni rôl effeithiol ac effeithlon, yn aml gydag ychydig iawn o adnoddau. Er hynny, mae yna dystiolaeth gref bod strategaethau adennill Awdurdodau Lleol wedi disgyn ar ei hôl hi o ran yr arfer gorau a gynhelir gan y sector preifat. Mewn nifer o achosion, ni chanolbwyntir ar amgylchiadau unigol drwyddi draw, ni ystyrir fforddiadwyedd yn llawn, a gall yr ymagwedd ymddangos yn wrthwynebol. Cododd adroddiad gan y Swyddfa Archwilio Genedlaethol (NAO), Mynd i'r Afael â Phroblemau Dyled, bryderon 'mai 19% yn unig o Awdurdodau Lleol sy'n defnyddio'r arfer gorau sefydledig o ran sut i asesu fforddiadwyedd, a hyrwyddir gan y Gwasanaeth Cynghori Ariannol'.[1]

Mae yna ymagwedd well ac mae Awdurdodau Lleol yn gweithio mewn partneriaeth â'r sector cyngor ar ddyledion yn allweddol. Dengys yr astudiaethau achos yn y pecyn cymorth hwn yn glir fod Awdurdodau Lleol sy'n cymryd ymagwedd wahanol gydag asiantaethau cyngor ar ddyledion yn tueddu i gasglu canran uwch o'r arian sy'n ddyledus, gan sicrhau ymgysylltiad gwell â phreswylwyr, canlyniadau tecach ac ad-daliadau dyledion mwy cynaliadwy. Nid cefnogi'r preswylydd unigol yn unig a wna ymagwedd gweithio mewn partneriaeth â'r sector cyngor ar ddyledion. Yn wir, gwyddom fod gwerth cyngor o safon uchel i bobl mewn dyled yn darparu rhwng £445 a £960 miliwn y flwyddyn i economi'r DU.

Mae'r adnodd hwn wedi casglu barn gweithwyr refeniw proffesiynol ac asiantaethau cyngor ar ddyledion, ac mae wedi arwain at ganllaw gweithredol manwl ar gyfer Awdurdodau Lleol. Mae'r pecyn cymorth yn ei ffurf symlaf yn amlinellu wyth cam ar gyfer cydweithrediad gwell ag asiantaethau cyngor ar ddyledion a chymorth gwell i breswylwyr mewn anawsterau ariannol, sydd i'w gweld dros y ddalen. Yn amlwg mae yna rai arferion da yn y sector ac wrth eu cyfuno â'r wyth cam, gallwn greu ymagwedd sy'n fwy llwyddiannus a thecach yn gyffredinol.

**Caroline Siarkiewicz**
Prif Weithredwr Dros Dro

1 https://www.nao.org.uk/report/tackling-problem-debt/

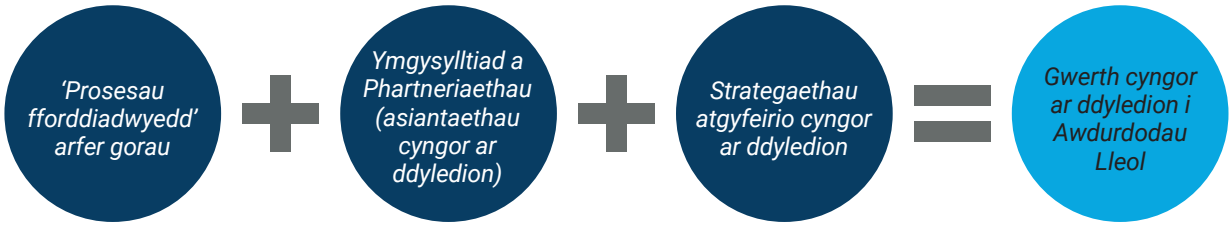
# Trosolwg

Canllaw gweithredol yw'r adnodd hwn wedi ei anelu at weithwyr refeniw proffesiynol Awdurdodau Lleol ac mae'n ymdrin â'r meysydd canlynol:

- 'Prosesau fforddiadwyedd' arfer gorau - Rydym yn amlinellu'r canllaw ar gyfer sut y dylai Awdurdodau Lleol asesu 'gallu i dalu' preswylwyr pan maent mewn ôl-ddyledion gyda chostau'r Dreth Gyngor. Mae ein canllaw yn cynnwys cymorth i ymgorffori defnydd o'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS), safon newydd y diwydiant ar gyfer asesu fforddiadwyedd
- Ymgysylltiad a Phartneriaethau - Mae gan dimau Refeniw Awdurdodau Lleol bellach berthynas weithio o ddydd i ddydd â'r sector cyngor ar ddyledion. Rydym yn darparu canllaw ar gyfer ymagwedd gydweithredol sy'n hybu partneriaethau agosach
- Strategaethau atgyfeirio cyngor ar ddyledion - Rydym yn disgrifio nifer o strategaethau arfer da ar gyfer sut y gall Awdurdodau Lleol gynorthwyo preswylwyr yn effeithiol i ddefnyddio cyngor ar ddyledion allanol
- Cynigion talu a gorfodi - Rydym yn amlinellu argymhellion ar gyfer sut y gall Cynghorau gefnogi'n well y rhai hynny sydd mewn problemau dyled gydag ymdriniaeth fwy cyson o drefniadau talu. Wrth wneud hyn, credwn y bydd hyn yn creu dull tecach ar gyfer gorfodi rhywun i dalu dyled y Dreth Gyngor
- Gwerth cyngor ar ddyledion i Awdurdodau Lleol - Rydym yn darparu tystiolaeth bod cyngor ar ddyledion yn cael effaith fuddiol ar Gynghorau drwy gefnogi adennill refeniw, ond hefyd ar iechyd, lles a chynhyrchiant preswylwyr
- 'Safonau Refeniw Cefnogol' y Gwasanaeth Cynghori Ariannol - Rydym wedi dwyn ynghyd enghreifftiau arfer da o Awdurdodau Lleol yn cydweithio ag asiantaethau cyngor ar ddyledion mewn set glir o safonau. Bydd y safonau yn helpu Awdurdodau Lleol i wella arferion casglu a chefnogi preswylwyr yn well.

***Ffigwr 1 - crynhoi'r tair thema strategol:***

Themâu strategol o gyflawni strategaeth refeniw gefnogol



Drwy ein gwaith, rydym wedi dod i'r casgliad bod yna wyth cam ar gyfer cydweithrediad gwell ag asiantaethau cyngor ar ddyledion a chymorth gwell i breswylwyr mewn anawsterau ariannol. Mae'r adnodd hwn yn mynd ymlaen i ystyried pob un o'r camau hyn mewn manylder ac yn gweithredu, yn ein tyb ni, fel canllaw defnyddiol i Awdurdodau Lleol sy'n dymuno adolygu neu fyfyrio ar eu harferion presennol. Yr wyth cam yw:

1. **Ymyriadau cyngor ar ddyledion** - Dylai Awdurdodau Lleol olrhain y buddion a ddaw yn sgil cyngor ar ddyledion i breswylwyr yn ogystal â'u gallu i gasglu taliadau ôl-ddyledion.

2. **Fforddiadwyedd preswylwyr** - Dylai Awdurdodau Lleol gefnogi cyfriflenni ariannol gan asiantaethau cyngor ar ddyledion yn seiliedig ar ganllawiau gwario'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS) ac alinio pob proses fforddiadwyedd fewnol i'r SFS.

3. **Trefniadau talu a gorfodi** - Ymgorffori ein hargymhellion o fewn polisïau refeniw'r Dreth Gyngor a defnyddio ein rhestr wirio Cyn-gorfodi. Bydd hyn yn creu ymagwedd decach a chyson tuag at y defnydd o gamau gorfodi.

4. **Strategaethau atgyfeirio cyngor ar ddyledion** - Defnyddio'r pecyn cymorth hwn i adolygu pob sianel ar gyfer atgyfeirio preswylwyr a helpu preswylwyr priodol i gael gafael ar gyngor annibynnol ar ddyledion yn hawdd.

5. **Goruchwyliaeth Awdurdodau Lleol o bartneriaid atgyfeirio** - Efallai y byddwch yn dymuno cael goruchwyliaeth o beth sy'n digwydd i breswylwyr ar ôl atgyfeiriad i gyngor ar ddyledion. Defnyddiwch y pecyn cymorth hwn i gytuno ar ymagwedd â phartneriaid cyngor ar ddyledion.

6. **Ymgysylltiad a Phartneriaethau** - Dylai Awdurdodau Lleol gael cyswllt o ddydd i ddydd ag asiantaethau cyngor ar ddyledion. Rydym yn darparu arweiniad ar sut i wneud y mwyaf o'r berthynas hon.

7. **Targedu carfanau penodol o breswylwyr ar gyfer ymyriad cyngor ar ddyledion** - Rydym yn rhannu rhai enghreifftiau ac astudiaethau achos o weithio mewn partneriaeth arloesol ag asiantaethau cyngor ar ddyledion.

8. **Alinio i 'Safonau Refeniw Cefnogol' y Gwasanaeth Cynghori Ariannol** - Rydym wedi crynhoi'r gwahaniaeth rhwng y 'Safonau Gofynnol', 'Cymorth arfer da' a 'Mynd y filltir ychwanegol'.

# Y Tirwedd Cyngor ar Ddyledion

# Y Tirwedd Cyngor ar Ddyledion

Rydym yn cydnabod bod Awdurdodau Lleol a'u preswylwyr yn ei chael hi'n anodd deall y sector cyngor ar ddyledion. Efallai fod hyn o ganlyniad i wahaniaethau bach rhwng gwasanaethau asiantaethau cyngor ar ddyledion, adnoddau a sianeli mynediad sydd ar gael i breswylwyr.

Yn yr adran hon, rydym wedi crynhoi natur gymhleth y broses cyngor ar ddyledion a rhai o'r canlyniadau neu ddatrysiadau dyledion posibl ar gyfer cleientiaid.

## Beth yw Cyngor ar Ddyledion?

Mae'r Llawlyfr Cyngor ar Ddyledion (Grŵp Gweithredu ar Dlodi Plant 2010)[2] yn disgrifio cyngor ar ddyledion fel cyfres o arfau a strategaethau a ddefnyddir i helpu cleientiaid drwy:

- eu galluogi i wneud y mwyaf o'u hincwm
- egluro goblygiadau peidio â thalu pob dyled ac ar y sail hon penderfynu pa rai yw'r blaenoriaethau
- eu cynorthwyo i gynllunio eu cyllidebau
- eu helpu i ddewis strategaeth (fel rheol i leihau neu atal taliadau) a fydd yn lliniaru effeithiau dyled ar eu lles ariannol, cymdeithasol neu feddygol drwy roi cyngor diduedd, annibynnol a chyfrinachol iddynt sy'n eu galluogi i wneud dewis gwybodus am yr opsiynau sydd ar gael iddynt
- diogelu eu cyflenwadau cartref a thanwydd
- darparu cyngor neu gynrychiolaeth gyda gweithredu pa bynnag strategaeth a ddewisir
- Yn ogystal, mae rhai gwasanaethau cynghori yn cynorthwyo gyda gweinyddu ad-daliadau dyledion drwy dderbyn taliadau gan eu cleientiaid ac yna dosbarthu'r rheiny i gredydwyr; cyfeirir at hyn fel Cynlluniau Rheoli Dyledion (DMPs)

Yn ogystal, mae asiantaethau cyngor ar ddyledion yn hwyluso atgyfeiriadau i sefydliadau partner sy'n darparu mynediad at ddatrysiadau dyledion, statudol, eraill. Mae enghreifftiau o'r rhain yn cynnwys:

- Methdalu
- Trefniant Gwirfoddol Unigol (IVA)
- Gorchymyn Rhyddhau o Ddyled (DRO)

2 Shop.cpag.org.uk

## Sector Cyngor ar Ddyledion y DU

Mae'r sector cyngor ar ddyledion annibynnol yn cynnwys nifer o fathau gwahanol o asiantaethau cyngor ar ddyledion nid er elw a masnachol. Caiff ei reoli bellach gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA), ac eithrio cynghorwyr ariannol Awdurdodau Lleol a rhai Cymdeithasau Tai a eithrir.

## Asiantaethau nid er elw

Mae'r sefydliadau hyn yn darparu cyngor rhad ac am ddim i'r cyhoedd ar ddyledion ac arian. Mae rhai hefyd yn darparu cyngor ar ystod o bynciau gan gynnwys tai, iechyd, gwaith, budd-daliadau, a mewnfudo.

Dyma enghreifftiau:

- y sector cyhoeddus (e.e. timau cyngor ariannol mewn Awdurdodau Lleol)
- cymdeithasau tai (timau cyngor ariannol mewnol)
- sefydliadau elusennol megis Cyngor ar Bopeth, Shelter, StepChange Debt Charity a Christians Against Poverty
- Llinell Ddyled Genedlaethol a Llinell Ddyled Busnes (a gaiff eu rhedeg gan yr elusen genedlaethol, yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol)
- sefydliadau annibynnol llai (elusennau fel rheol), y caiff nifer ohonynt eu cynrychioli gan gorff aelodaeth Cyngor y DU
- Canolfannau Cyfreithiol Annibynnol

## Asiantaethau cyngor ar ddyledion masnachol

Mae'r sefydliadau hyn yn darparu cyngor ar ddyledion ac yn gweithredu ar ran cleientiaid i'w helpu i glirio eu dyledion. Maent yn gwneud hyn drwy drafod gyda chredydwyr i hwyluso ad-dalu dyledion o dan gynllun rheoli dyledion neu IVA. Maent yn derbyn ffi gan eu cleientiaid am eu gwasanaethau, fel rheol fel rhan o'r taliadau misol a wneir o dan gynllun rheoli dyledion. Dyma enghreifftiau:

- Sefydliadau sy'n rhan o'r Gymdeithas Safonau Rheoli Dyledion (DEMSA)
- Darparwyr cyngor ar ddyledion masnachol, mawr, eraill megis Gregory Pennington (rhan o Think Money Group)
- Ymarferwyr Ansolfedd sy'n darparu datrysiadau dyledion megis IVAs

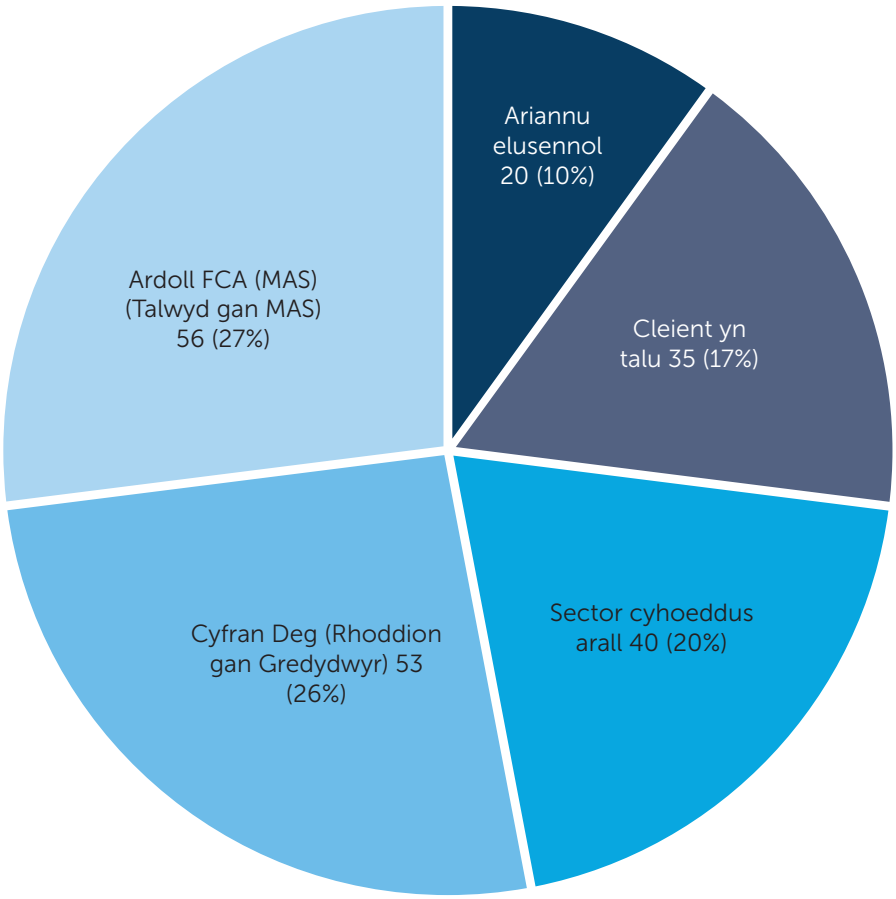
## Sut yr ariennir cyngor ar ddyledion (amcangyfrifon blynyddol cyfredol y DU)

Yn y DU, mae cyllid ar gyfer darparu cyngor ar ddyledion yn deillio o nifer o ffynonellau. Mae hyn yn cynnwys:

- Ardoll yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA). Cesglir hwn gan y sefydliadau gwasanaethau ariannol y mae'n eu rheoleiddio ac fe'i caiff ei ddyrannu gan y Gwasanaeth Cynghori Ariannol: £56.3m
- Rhoddion Credydwyr Cyfran Deg - £53m
- Cyllid y sector cyhoeddus (gan gynnwys Awdurdodau Lleol) - £40m
- Cleientiaid yn talu am gyngor (sector masnachol) - £35m
- Rhoddion elusennol (yn bennaf gan sefydliadau credydwyr) - £20m

***Ffigwr 2 - crynhoi'r prif ffynonnellau cyllid ar gyfer cyngor ar ddyledion yn y DU.***

**Cyllid Cyngor ar Ddyledion y DU £(miliynau)**




## Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol a'i rôl Sicrhau Ansawdd

Mae'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn cynorthwyo gyda gwaith rheoleiddio'r FCA o'r sector cyngor ar ddyledion drwy gyflawni rôl hanfodol wrth Sicrhau Ansawdd. Rydym yn comisiynu gwasanaethau cyngor ar ddyledion i gyflawni ein rôl statudol o weithio â phartneriaid i wella argaeledd cyngor ar ddyledion. Drwy fonitro gofalus a chydweithio gweithredol gyda'n partneriaid darparu rydym wedi cynyddu nifer y bobl sy'n derbyn cymorth o 100,000 i 487,000 dros y bum mlynedd diwethaf.[3] Mae hyn wedi cael ei gyflawni drwy ganolbwyntio ar newid sianeli ac effeithlonrwydd gwell o fewn ein sefydliadau sy'n darparu cyngor ar ddyledion.

Ariennir ein partneriaid sy'n darparu cyngor ar ddyledion drwy drefniadau grant a chant eu hasesu'n annibynnol hefyd ar werth y cyngor a ddarperir yn erbyn canlyniadau cleientiaid. Mae'r canlyniadau hyn yn ffurfio ein Fframwaith Gwerthuso.

Mae'r sgorau yn erbyn y canlyniadau hyn wedi bod yn gyson uchel gyda dros 90% o bobl yn cymryd camau gweithredu cadarnhaol yn dilyn cyngor. Yn ein harolwg diwethaf, a gyhoeddwyd ym mis Hydref 2017, dywedodd 83% eu bod yn teimlo bod eu sefyllfa ariannol o dan reolaeth bellach, ac roedd 64% o gleientiaid mewn ôl-ddyledion wedi lleihau neu glirio eu dyledion o fewn chwe mis i dderbyn cyngor.

Dros yr un cyfnod, mae'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol wedi datblygu rhaglen waith ar ansawdd ar gyfer y sector ehangach sy'n cynnwys fframweithiau sefydliadol ac unigol. Mae'r rhain yn amlinellu'r gofynion lleiaf ar gyfer asiantaethau cyngor ar ddyledion a chymwyseddau sylfaenol y mae'n rhaid i gynghorwyr unigol eu bodloni. Yn 2017-2018, defnyddiodd 91% o bobl sy'n derbyn cyngor ar ddyledion asiantaethau cyngor ar ddyledion sy'n meddu ar Safon Ansawdd y Gwasanaeth Cynghori Ariannol.

Mae cynllun adolygu cyfoedion wedi cael ei ddatblygu hefyd i edrych ar gywirdeb y cyngor a rhannu arferion da. Rydym hefyd yn ariannu llinell gymorth arbenigol i gynghorwyr ar ddyledion i'w cefnogi gydag achosion cymhleth.

3 Adroddiad Blynyddol y Gwasanaeth Cynghori Ariannol 2017-2018 https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/corporate/our-annual-report-and-accounts-2017-18

## Beth yw Credydwyr 'Cyfran Deg'

Mae Cyfran Deg yn gysylltiedig â Chynlluniau Rheoli Dyledion (DMPs), datrysiad i ddyledion a reolir sy'n cael ei ddefnyddio'n bennaf gan asiantaethau cyngor ar ddyledion i helpu i ad-dalu dyledion i gredydwyr ansicredig.

Mae'n drefniant gwirfoddol, lle mae credydwyr ansicredig yn cytuno i ad-dalu canran sefydlog (10-13% fel rheol) o'r swm a dderbynnir gan y credydwr mewn ad-daliadau dyled a ddosbarthir gan Ddarparwr Cynllun Rheoli Dyledion am ddim i gleientiaid. Mae hyn er mwyn helpu i ariannu'r gost o weinyddu DMPs a chydnabod efallai na fyddai'r credydwr wedi derbyn y taliadau pe bai'r cleient heb ymgysylltu â chyngor ar ddyledion.

Mae Awdurdodau Lleol yn elwa'n uniongyrchol ac yn anuniongyrchol o DMPs a'r model Cyfran Deg. Mae cyfran deg yn cyfrannu £53m bob blwyddyn at ddarpariaeth cyngor am ddim ar ddyledion i gleientiaid - proses sy'n sicrhau bod dyledion sy'n ddyledus i'r sector cyhoeddus yn cael blaenoriaeth cyn dyledion ansicredig. Yn ogystal, mae DMP yn cefnogi nifer o breswylwyr i wneud ad-daliadau cynaliadwy i gredydwyr ansicredig, gan gynyddu eu gallu i gynnal taliadau rhent neu rwymedigaethau'r Dreth Gyngor parhaus.

Eithriad i'r broses hon yw Christians Against Poverty (CAP) a StepChange, a all gynnwys dyledion â blaenoriaeth megis ôl-ddyledion y Dreth Gyngor o fewn Cynllun Rheoli Dyledion (DMP). Wrth wneud hynny, maent yn negydu cyfnod ad-dalu priodol gyda'r Cyngor a sicrhau yr ad-delir ôl-ddyledion y Dreth Gyngor cyn dyledion ansicredig.

## Asiantaethau Cyngor ar Ddyledion a ariennir gan Gredydwyr 'Cyfran Deg'

Mae'r asiantaethau cyngor ar ddyledion arbenigol hyn yn cynnig cyngor am ddim ar ddyledion ac ystod o ddatrysiadau dyledion statudol ac anffurfiol.

Maent hefyd yn darparu Cynlluniau Rheoli Dyledion (DMPs) a reolir, am ddim ac yn talu eu costau i gyd neu gyfran ohonynt drwy roddion 'Cyfran Deg' opsiynol gan sefydliadau credydwyr y maent yn talu'r ad-daliadau iddynt.

- StepChange Debt Charity (elusen), a ariennir bron yn gyfan gwbl gan roddion credydwyr
- Christians Against Poverty (elusen), a ariennir yn rhannol gan 'Cyfran Deg' ond yn bennaf gan roddion gan unigolion ac eglwysi
- Payplan - (sefydliad masnachol) sy'n talu costau hwyluso DMPs am ddim gan ddefnyddio cyllid credydwyr 'Cyfran Deg'

## Beth yw 'Lle i Anadlu'?

Mae pobl sydd mewn dyled yn cael nifer o alwadau ffôn a llythyrau gan gredydwyr yn gofyn am ad-daliad. Mewn sectorau megis gwasanaethau ariannol, bydd credydwyr yn cytuno i ddefnyddio 'Lle i Anadlu' pan gant wybod bod y person mewn cysylltiad â chynghorydd ar ddyledion. Golyga hyn y bydd y credydwr yn cytuno i roi'r gorau i gysylltu â'r person am gyfnod cyfyngedig er mwyn caniatáu i'r person gael cyngor a chreu cynllun i fynd i'r afael â'i ddyled. Mae Lle i Anadlu fel rheol yn gyfnod o leiaf 30 diwrnod. Mae Lle i Anadlu yn rhan o nifer o godau ymarfer megis cod ymarfer y Gymdeithas Gwasanaethau Credyd, y corff masnach ar gyfer diwydiant casglu dyledion a phrynu dyledion y DU.[4]

Mae credydwyr yn cydnabod bod cyngor ar ddyledion yn cefnogi eu siawns o dderbyn taliadau cynaliadwy rheolaidd i'w dyledion. Mae rhai credydwyr yn gofyn am dystiolaeth sy'n profi bod yr unigolyn yn cael cyngor ar ddyledion a gallant ymestyn y cynllun Lle i Anadlu drwy gyflwyno cyfnod arall o 30 diwrnod mewn amgylchiadau arbennig.

## Llywodraeth y DU yn cynllunio ar gyfer cynllun Lle i Anadlu statudol

Roedd maniffesto 2017 llywodraethau'r DU yn cynnwys ymrwymiad i weithredu cynllun lle i anadlu, lle gall rhywun sy'n wynebu dyledion mawr wneud cais i gael eu diogelu'n gyfreithiol rhag rhagor o log, costau a chamau gorfodi. Lle bo'n briodol, byddant yn cael cynnig cynllun ad-dalu statudol i'w helpu i ad-dalu eu dyledion mewn ffordd hawdd ei rheoli.

Ym mis Hydref 2018 cyhoeddodd y llywodraeth ymgynghoriad agored sy'n amlinellu cynnig polisi ar gyfer cynllun lle i anadlu 60 diwrnod a chynllun ad-dalu dyledion statudol[5]. Mae'r ymgynghoriad yn cynnig y dylid cynnwys dyledion i'r sector cyhoeddus yn y cynllun lle i anadlu a'r cynllun ad-dalu dyledion statudol arfaethedig. Byddai lle i anadlu yn diogelu'n gyfreithiol rhywun â phroblem ddyled rhag gweithredu gan gredydwyr tra maent yn cael cyngor ar ddyledion ac yn pennu datrysiad i ddyledion priodol.

Byddai'r cynllun ad-dalu statudol arfaethedig yn galluogi rhywun mewn dyledion i sefydlu cytundeb statudol ar gyfer ad-dalu eu dyledion mewn amserlen hawdd ei rheoli. Byddai'r rhai hynny sy'n cytuno ar gynllun yn cael eu diogelu'n gyfreithiol rhag gweithredu gan gredydwyr hyd ddiwedd eu cynllun.

Mae'r ymgynghoriad yn rhedeg tan 29 Ionawr 2019. Mae'r adnodd hwn yn tybio y bydd dyledion sector cyhoeddus yn parhau i gael eu cynnwys yn y cynnig polisi - ac rydym yn credu hefyd fod hyn yn arfer da. Felly, bydd yr holl argymhellion sy'n ymwneud â Lle i Anadlu yn yr adnodd hwn yn cyfeirio at gyfnod 60 diwrnod yn hytrach na chyfnod 30 diwrnod.

4 http://www.csa-uk.com/assets/documents/compliance-and-guidance/code_of_practice_2017/code_of_practice.pdf
5 https://www.gov.uk/government/consultations/breathing-space-scheme-consultation-on-a-policy-proposal/breathing-space-scheme-consultation-on-a-policy-proposal

# Ymyriadau Cyngor ar Ddyledion - y gwerth i gasgliadau refeniw

# Ymyriadau Cyngor ar Ddyledion - y gwerth i gasgliadau refeniw

Mae Awdurdodau Lleol sy'n mabwysiadu ymagwedd gydweithredol gydag asiantaethau cyngor ar ddyledion wedi dweud wrthym eu bod yn cydnabod bod ganddynt rwymedigaethau i gael prosesau refeniw cefnogol sy'n cynnwys atgyfeirio preswylwyr priodol i ffynonellau o gyngor annibynnol ar ddyledion.

Maent wedi dweud wrthym fod ymgysylltiad agosach ag asiantaethau cyngor ar ddyledion wedi arwain at nifer o fuddion gwirioneddol i'r Cyngor, gyda chysylltiad agos â chanlyniadau cyngor ar ddyledion cadarnhaol i'w preswylwyr.

Mae'r astudiaeth achos canlynol yn disgrifio'r bartneriaeth rhwng Cyngor Dinas Nottingham a'r gangen Cyngor ar Bopeth leol. Yn Nottingham, maent wedi canfod bod ymyriad cyngor ar ddyledion ar gyfer rhywun sydd mewn ôl-ddyledion y Dreth Gyngor yn fwy tebygol o arwain at drefniant talu cynaliadwy.

## Astudiaeth achos - Cyngor Dinas Nottingham a Cyngor ar Bopeth Nottingham

**Sut mae partneriaethau cyngor yn cynhyrchu trefniadau talu cynaliadwy.**

Nottingham yw'r **8fed ardal fwyaf difreintiedig** yn y DU, gydag **1 o bob 3** o blant lleol yn byw mewn tlodi.

Mae ystadegau'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn amcangyfrif bod **21%** o'r boblogaeth oedolion yn Nottingham mewn gor-ddyled.

Felly, mae Cyngor Dinas Nottingham yn helpu preswylwyr sy'n cael trafferth â'u hôl-ddyledion y dreth gyngor drwy eu atgyfeirio'n rhagweithiol i'w cangen Cyngor ar Bopeth leol ac asiantaethau cynghori eraill. Y nod yw cyfyngu ar gostau gorfodi diangen drwy helpu preswylwyr i wneud trefniadau ad-dalu fforddiadwy.

**Y broses atgyfeirio.**

- Mae'r Cyngor yn cynnig apwyntiad gydag asiantaeth gynghori drwy gydol y broses gasglu gan gynnwys pan gaiff yr achos ei basio i asiantaeth orfodi
- Yn amodol ar gydsyniad y preswylydd, caiff yr achos ei basio i Gyngor ar Bopeth Nottingham a fydd yna'n ffonio'r preswylydd i gynnig cyngor annibynnol ar ddyledion. Cynigir apwyntiad wyneb yn wyneb hefyd os oes angen
- Os yw'r preswylydd yn ymgysylltu â chyngor ar ddyledion, bydd y Cyngor yn dal y cyfrif am 30 diwrnod. Mae hyn yn rhoi cyfle i'r preswylydd ddatrys unrhyw bryderon dyled sydd ganddo, gyda'r Dreth Gyngor a phob dyled arall, ac mae'n rhoi cynllun talu fforddiadwy iddo sy'n dderbyniol gan bob parti
- Mae'r Cyngor a'i asiantau Gorfodi yn cefnogi cyfriflenni ariannol a chynigion talu gan Cyngor ar Bopeth a asesir gan ddefnyddio'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS)

**Effaith ar gasglu refeniw.**

I ddechrau arni cadwodd y Cyngor olwg ar bob atgyfeiriad a wnaed i Cyngor ar Bopeth a chanfuwyd bod 70% o drefniadau talu wedi cael eu cynnal, a oedd yn llawer uwch na'r rhai hynny na chafodd gyngor ar ddyledion.

Mae hi'n ddefnyddiol edrych y tu hwnt i Awdurdodau Lleol ac archwilio astudiaethau achos o sectorau eraill. Mae rhai credydwyr wedi cymryd ymagwedd o greu partneriaeth strategol ag asiantaethau cyngor ar ddyledion ac maent wedi nodi effaith gadarnhaol ar gasglu ôl-ddyledion a gallu'r person i gynnal rhwymedigaethau talu parhaus. Mae'r astudiaeth achos isod yn disgrifio'r buddion i gwsmeriaid a chredydwyr y mae British Gas wedi dod ar eu traws yn sgil eu perthynas â StepChange Debt Charity.

## Astudiaeth Achos - British Gas, StepChange Debt Charity ac Experian

**Mesur effaith cyngor am ddim ar ddyledion yn y sector cyfleustodau.**

Comisiynwyd yr ymchwil canlynol i fesur effeithiolrwydd perthynas British Gas a StepChange Debt Charity, a gwerth cynnig cyngor am ddim ar ddyledion fel rhan o'r broses gasglu.

**Cefndir**

Yn 2016, comisiynwyd Experian gan British Gas i gynnal dadansoddiad o gronfeydd data British Gas a StepChange Debt Charity, gyda'r brîff canlynol:

Esbonio a yw defnyddwyr yn cael eu cynorthwyo i reoli eu hôl-ddyledion yn well oherwydd perthynas bresennol â StepChange Debt Charity ai peidio, heb ystyried a oedd dyled British Gas o fewn cylch gwaith StepChange Debt Charities ai peidio.

Diben yr ymchwil oedd mesur effeithiolrwydd perthynas British Gas a StepChange Debt Charity, a gwerth cynnig cyngor am ddim ar ddyledion fel rhan o'r broses gasglu.

**Methodoleg**

Dadansoddodd Experian yr effaith ar berfformiad talu cwsmeiriad British Gas a oedd yn gleientiaid StepChange Debt Charity hefyd yn erbyn cwsmeriaid British Gas â phroffil risg tebyg dros gyfnod o chwe mis.

Cafodd hyn ei gyflawni drwy British Gas yn cyfrannu at gynllun rhannu data perfformiad talu Experian, a oedd yn galluogi Experian i gael trosolwg cyfannol o sut y talodd proffiliau cwsmeriaid gwahanol am eu hynni ochr yn ochr â'u hymrwymiadau ariannol ehangach.

Caniataodd hyn i Experian ddadansoddi a chymharu sut y mae'r ddau broffil cwsmeriaid yn rheoli eu hôl-ddyledion ynni a defnydd cyfredol.

**Canfyddiadau allweddol**

Dangosodd yr ymchwil fod StepChange Debt Charity yn helpu cwsmeriaid British Gas i reoli eu hôl-ddyledion British Gas yn well. Dyma'r canfyddiadau allweddol:

- Gwelwyd y gyfradd adennill dyled yn gwella **22%** i'r cleientiaid hynny a gafodd gyngor gan StepChange Debt Charity
- Parhaodd **97%** o gleientiaid StepChange i dalu'n brydlon ar ôl cael cyngor
- Mae cleientiaid StepChange Debt Charity **yn llai tebygol** o fynd i ôl-ddyledion ar eu cyfrif British Gas a, phan fyddant, ni fydd arnynt gymaint o arian
- Mae cwsmeriaid British Gas yn **fwy tebygol** o wella ar ôl mynd i ôl-ddyledion a dal i fyny â'u taliadau os oes ganddynt berthynas bresennol â StepChange Debt Charity
- O'r rhai hynny sy'n mynd i ôl-ddyledion, bydd **llai** yn gwaethygu'n ddifrifol os ydynt yn cael eu cefnogi gan StepChange Debt Charity
- Mae StepChange Debt Charity yn fwy llwyddiannus wrth helpu'r cwsmeriaid hynny sy'n wynebu anawsterau ariannol

Cadarnhaodd y canfyddiadau ymchwil bwysigrwydd perthynas British Gas â StepChange Debt Charity a gallant gael eu defnyddio gan British Gas wrth dargedu'r bobl fwyaf priodol i'w hatgyfeirio i StepChange Debt Charity wrth symud ymlaen.

## Blaenoriaethu dyledion

Bydd preswylwyr sy'n cael cyngor annibynnol ar ddyledion yn cael cyngor diduedd ar y drefn gywir i ad-dalu eu dyledion. Mae asiantaethau cyngor ar ddyledion bob amser yn cynghori cleientiaid i ad-dalu dyledion â blaenoriaeth yn gyntaf oherwydd gall peidio â thalu arwain at oblygiadau difrifol megis adfeddiant, datgysylltiad, neu garchar.

Yn ogystal, bydd cynghorydd ar ddyledion yn cynnwys ymrwymiadau â blaenoriaeth y preswylydd (megis taliad y Dreth Gyngor misol) fel rhan o'r broses gyllidebu. Byddai ad-dalu unrhyw ôl-ddyledion â blaenoriaeth yn cael ei wneud gan ddefnyddio unrhyw gyllideb dros ben, ar ôl ystyried ymrwymiadau â blaenoriaeth eraill a gwariant cartref hanfodol.

Enghreifftiau o ddyledion â blaenoriaeth:

- Y Dreth Gyngor sy'n ddyledus i Awdurdodau Lleol
- Ad-daliadau morgais a benthyciadau wedi eu gwarantu yn erbyn eich cartref
- Rhent
- Trethi sy'n ddyledus i'r llywodraeth ganolog
- Gordaliadau budd-daliadau a chredydau treth sy'n ddyledus i'r llywodraeth ganolog
- Dyledion nwy a thrydan
- Taliadau penodol a fynnir gan y llys
- Cynhaliaeth a chynnal plentyn
- Cytundebau hurbwrcasu hanfodol
- Dirwyon llys ynadon

Bydd cynghorydd ar ddyledion bob amser yn cynghori y dylid blaenoriaethu ad-daliadau i gredydwyr â blaenoriaeth, gan gynnwys taliadau ychwanegol i ad-dalu'r ôl-ddyledion, cyn ad-daliadau i ddyledion nad ydynt yn flaenoriaeth. Mae hyn oherwydd bod peidio â thalu dyledion nad ydynt yn flaenoriaeth fel rheol yn llai difrifol na pheidio â thalu dyled â blaenoriaeth. Enghreifftiau o ddyledion nad ydynt yn flaenoriaeth:

- Dyledion cerdyn credyd
- Benthyciadau ansicredig neu fenthyciadau diwrnod cyflog (benthyciadau nad ydynt wedi eu gwarantu yn erbyn eiddo)
- Catalogau
- Benthyciadau gan ffrindiau neu deulu

## Buddion blaenoriaethu dyledion i Awdurdodau Lleol

Gall Awdurdodau Lleol sy'n atygfeirio preswylwyr priodol i asiantaeth cyngor ar ddyledion fod yn sicr y bydd rhwymedigaethau talu i'r sector cyhoeddus yn cael eu blaenoriaethu cyn ymrwymiadau i gredydwyr nad ydynt yn flaenoriaeth. Mae asiantaethau cyngor ar ddyledion yn dweud wrthym ei bod hi'n dderbyniol cytuno ar drefniant ad-dalu rhesymol a fforddiadwy tuag at ddyledion i'r Cyngor cyn atgyfeirio'r preswylydd i gyngor ar ddyledion. Bydd cynghorydd ar ddyledion yn ymdrechu i gynnwys trefniant ôl-ddyledion â blaenoriaeth yng nghyllideb eu cleient, os oes gan y preswylydd ddigon o incwm gwario ar gael i ad-dalu.

## Lle mae gan breswylwyr nifer o ddyledion â blaenoriaeth

Dylai Awdurdodau Lleol hefyd atgyfeirio preswylwyr â nifer o ddyledion â blaenoriaeth i asiaentaethau cyngor ar ddyledion di-duedd. Yn gyffredinol, ni chaiff dyledion â blaenoriaeth eu cynnwys mewn Cynllun Rheoli Dyledion (DMP)[6] felly bydd cynghorydd ar ddyledion medrus yn cefnogi eu cleient i benderfynu pa ddyledion â blaenoriaeth y dylid rhoi sylw iddynt yn gyntaf a chanfod strategaethau ar gyfer ad-dalu. Bydd y cynghorydd ar ddyledion yn trafod yr ystod o opsiynau sydd ar gael i'w cleient a'r goblygiadau posibl o beidio â thalu. Bydd y cynghorwyr ar ddyledion yn cynhyrchu cyllideb sy'n sicrhau bod arian ar gyfer talu biliau wrth symud ymlaen yn cael ei glustnodi.

## Lle mae gan breswylwyr nifer o ddyledion 'nad ydynt yn flaenoriaeth'

Mae atgyfeirio preswylwyr sydd â dyledion 'nad ydynt yn flaenoriaeth' yn cefnogi gallu Awdurdod Lleol i adennill arian sy'n ddyledus i'r Cyngor. Yn gyffredinol, bydd credydwyr nad ydynt yn flaenoriaeth yn cydnabod bod cydweithio ag asiantaethau cyngor ar ddyledion yn cefnogi eu strategaeth casglu dyledion. Maent yn cydnabod bod cyngor annibynnol ar ddyledion, yn arwain at gredydwyr â blaenoriaeth yn cael eu had-dalu'n gyntaf. Fodd bynnag, gwyddant hefyd y bydd y taliadau y maent yn eu derbyn, yn fwy cynaliadwy ac y bydd preswylwyr sy'n cael cyngor ar ddyledion yn adfer eu cyllid yn llawer cyflymach. Mae hyn yn arbennig o bwysig i Awdurdodau Lleol oherwydd dylai cyngor ar ddyledion nad ydynt yn flaenoriaeth cywir wella gallu preswylwyr i dalu eu taliadau'r Dreth Gyngor parhaus wrth symud ymlaen.

6 Yr eithriad yw lle mae Christians Against Poverty a StepChange yn dosbarthu taliadau i gredydwyr â blaenoriaeth fel rhan o DMP

Mae Arrow Global, prynwr dyledion ac asiantaeth gasglu, yn garedig, wedi rhannu eu hymagwedd:

## Astudiaeth achos - Arrow Global

**Gwerth cyngor ar ddyledion i gredydwyr.**

Wrth gydnabod bod sefyllfa pob cwsmer yn wahanol, mae Arrow Global yn cefnogi cwsmeriaid mewn anawsterau ariannol drwy eu hatgyfeirio i ystod eang o ddarparwyr cyngor am ddim ar ddyledion. Mae'r atgyfeiriadau hyn yn cynnwys cyfeirio a chyllid i StepChange, Payplan, Citizens Advice a Christians Against Poverty.

Mae Arrow Global yn cymryd ymagwedd amlsianel, fel bod cwsmeriaid yn ymwybodol o'u dewisiadau cyngor ar ddyledion ym mhob cam: drwy lythyrau, negeseuon e-bost a negeseuon testun, yn ystod galwadau gyda'u pobl, a drwy eu gwefan a phorth i gwsmeriaid.

Mae'r canlyniadau yn glir: mae cwsmeriaid sy'n derbyn cyngor yn fwy tebygol o fod â sawl dyled a balansau cyffredinol mwy, ond maent yn dal i allu dechrau adfer eu cyllid yn gynt na'r rhai hynny nad ydynt yn derbyn cyngor:

- Dros gyfnod o chwe mis yn 2016, roedd cwsmeriaid a dderbyniodd gyngor ar ddyledion ar gyfartaledd yn gallu gwneud taliadau **20%** yn uwch na'r rhai hynny mewn amgylchiadau tebyg nad oeddynt yn derbyn cyngor ar ddyledion
- Roedd trefniadau ar gyfer talu yn llai tebygol o gael eu torri, gyda 8% yn unig o daliadau misol cyntaf yn methu, a **4%** yn unig o daliadau yn methu yn ystod misoedd 2-6. Mae hyn yn darparu tystiolaeth dda o gynaliadwyedd datrysiadau cyngor ar ddyledion
- O ganlyniad i sawl dyled, mae hyd cynlluniau talu yn aml yn fwy i'r rhai hynny sydd wedi derbyn cyngor ar ddyledion, yn wir gall gymryd mwy na dwy flynedd i'w bodloni ar gyfartaledd, ond **mae'r taliadau yn fwy cynaliadwy**

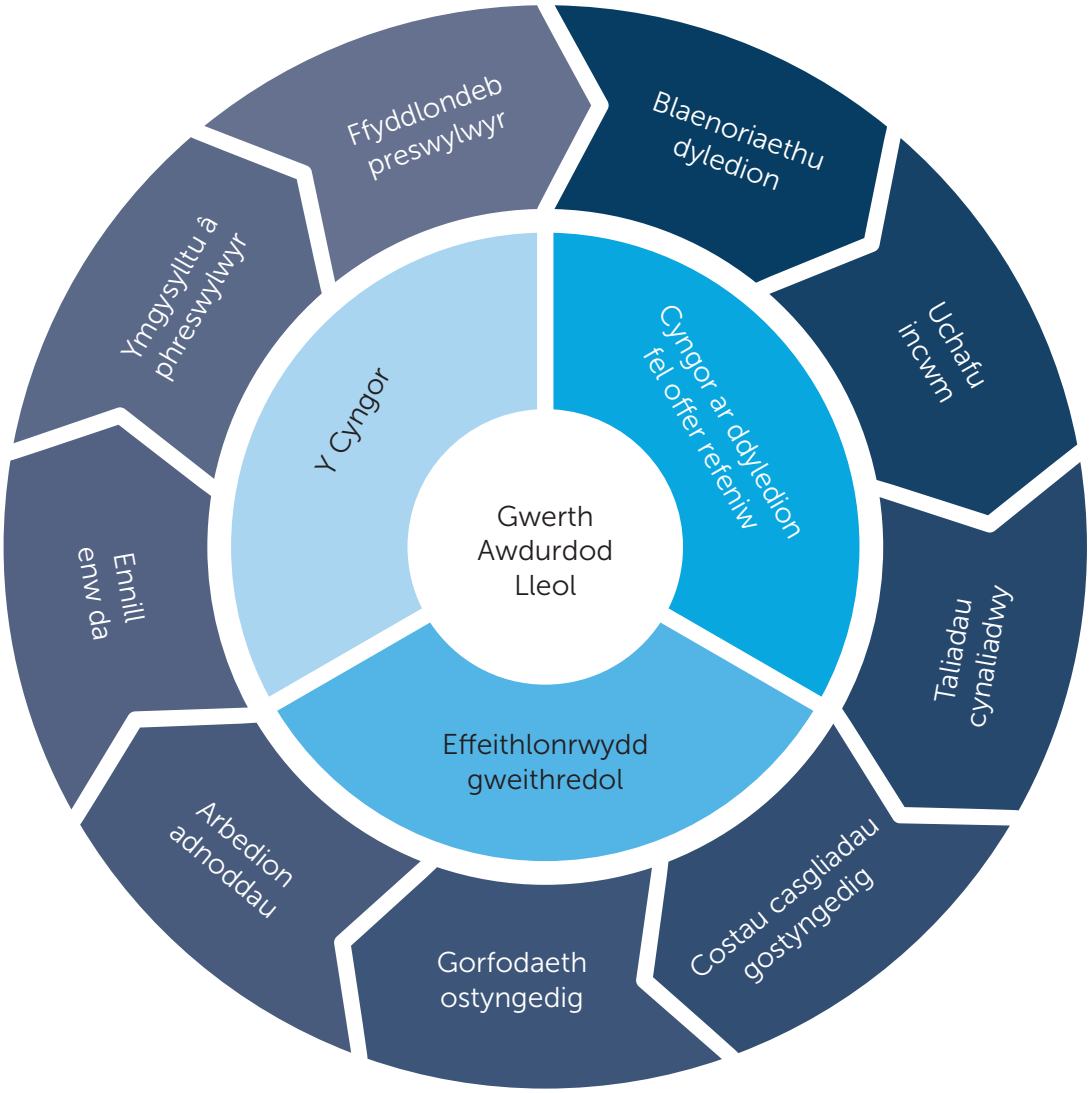
Mae Awdurdodau Lleol sy'n ymgysylltu ag asiantaeth cyngor ar ddyledion wedi canfod y caiff incwm gwario unigolyn sydd ar gael i gredydwyr ei asesu yn gyfannol, gwrthrychol a diduedd. Golyga hyn fod ad-daliadau unigolyn i bob credydwr yn debygol o fod yn fwy cynaliadwy.

Mae Awdurdodau Lleol Cydweithredol hefyd yn adrodd y buddion gwirioneddol, canlynol sy'n cael eu crynhoi yn Ffigwr 3:

- **Uchafu incwm** - Mae preswylwyr yn derbyn cyngor a chymorth i wireddu eu hawl i fudd-daliadau neu gredydau treth yn llawn, gan olygu mwy o arian i ad-dalu dyledion. Yn ogystal, gall rhai preswylwyr gael mynediad at gynlluniau a grantiau o ganlyniad i'r hawliad budd-dal cywir yn cael ei roi yn ei le
- **Costau casglu dyledion is** - Llai o alwadau ffôn, llythyrau, negeseuon testun neu ymweliadau cartref yn erlid trefniadau ad-dalu na lynwyd atynt
- **Costau gorfodi is** - Golyga trefniadau talu mwy cynaliadwy llai o drefniadau ad-dalu wedi eu torri, sy'n arbed costau ymgyfreitha neu orfodi sy'n cael eu pasio'n aml i'r preswylydd

- **Arbed adnoddau** - Gall llai o weithgarwch adennill dyled olygu nad oes angen cymaint o staff casglu, y gellir eu defnyddio mewn meysydd eraill o fewn y Cyngor
- **Buddion o ran enw da** - Mae Cynghorau sy'n cydweithio â'r sector cyngor ar ddyledion ac yn cymryd ymagwedd foesegol tuag at gasglu refeniw yn tueddu i gael enw da fel Awdurdod Lleol cefnogol ac un y mae preswylwyr yn fwy tebygol o ymgysylltu ag ef
- **Mwy o ymgysylltu â phreswylwyr** - Mae cyfathrebu gwell yn arbennig o bwysig yn ystod cyfnodau o anawsterau ariannol unigol oherwydd gall Cynghorau negydu ad-daliadau, cynnig cymorth ac asesu amgylchiadau bregus
- **Preswylwyr teyrngar** - Mae preswylwyr sy'n cael eu trin yn dda yn fwy tebygol o gynnal taliadau parhaus, sefydlu debyd uniongyrchol ac efallai manteisio ar gynlluniau a gwasanaethau ehangach yr Awdurdod Lleol

***Ffigwr 3 - Crynhoi gwerth cyngor ar ddyledion i Awdurdodau Lleol****




*Nid yw'r buddion hyn yn gyflawn

## Mesur gwerth ymyriadau cyngor ar ddyledion i Awdurdodau Lleol

Rydym yn cydnabod bod gan Awdurdodau Lleol rwymedigaethau i gasglu rhwymedigaethau'r Dreth Gyngor parhaus, ac arian sy'n ddyledus i'r Cyngor. Er mwyn bodloni rhanddeiliaid, mae yna nifer o ffyrdd syml o fesur buddion ymyriadau cyngor ar ddyledion i Awdurdodau Lleol. Ymhlith mesurau cymeradwy mae:

- Olrhain cynaliadwyedd trefniadau ad-dalu ôl-ddyledion yn dilyn atgyfeiriad i gyngor ar ddyledion
- Mesur gwerth y taliadau (mewn Punnoedd) sy'n cael eu talu i'r Cyngor drwy Drefniadau Gwirfoddol Unigol (IVAs)
- Siarad â phartneriaid atgyfeirio cyngor ar ddyledion am gynhyrchu astudiaethau achos penodol, achlysurol ar breswylwyr yn dilyn atgyfeiriad gan y Cyngor
- Cyfraddau dyledus - Y ganran o breswylwyr sy'n 'llai dyledus' yn dilyn atgyfeiriad cyngor ar ddyledion, e.e. maent yn newid o fod yn 6 mis yn ôl-ddyledus i fod yn 3 mis yn ôl-ddyledus yn dilyn cyngor ar ddyledion
- Arolygon o breswylwyr sydd wedi cael profiad o'r broses gynghori - (gallai hyn hefyd arwain at adborth defnyddiol ar y Cyngor ei hun)
- Y nifer o breswylwyr nad ydynt yn talu sy'n dod yn dalwyr rheolaidd yn dilyn atgyfeiriad i gyngor ar ddyledion. (Gallai hyn fod yn ddefnyddiol iawn ar gyfer preswylwyr sydd wedi cael eu rhoi ar y Cynllun Gostyngiad yn y Dreth Gyngor ers 2013)
- Gostyngiad yn nifer y Gwysion Gorchymyn Atebolrwydd a gyflwynir - tra'n cynnal targedau casglu
- Gostyngiad yn nifer yr asiantau gorfodi a hyfforddir - tra'n cynnal targedau casglu

# Effaith Economaidd Cyngor ar Ddyledion ar Awdurdodau Lleol

# Effaith Economaidd Cyngor ar Ddyledion ar Awdurdodau Lleol

Mae corff cynyddol o dystiolaeth bod cyngor ar ddyledion yn cael effaith fuddiol ar Gynghorau drwy gefnogi adennill refeniw, ond hefyd ar iechyd, lles a chynhyrchiant preswylwyr. Ym mis Ionawr 2018, cyhoeddodd y Gwasanaeth Cynghori Ariannol ymchwil 'Effaith Economaidd Cyngor ar Ddyledion '18'[7] sy'n amcangyfrif bod cyngor ar ddyledion yn darparu adenillion cymdeithasol o hyd at £1 Biliwn i Economi'r DU. Yn y bennod hon rydym yn crynhoi ein hymchwil a beth y mae'n ei olygu i Awdurdodau Lleol.

## Pam ddylai Awdurdodau Lleol edrych ar yr ymchwil hwn?

Mae ein hadroddiad yn darparu'n glir dystiolaeth bod cyngor ar ddyledion yn talu ar ei ganfed. Ar gyfer Awdurdodau Lleol, rydym yn gobeithio y bydd yr ymchwil yn cefnogi'r achos bod ymyriadau cyngor ar ddyledion yn ategu strategaeth casglu refeniw effeithiol.

Comisiynwyd Europe Economics, ymgynghoriaeth annibynnol, i gynnal astudiaeth er mwyn gwella dealltwriaeth o beth yw effeithiau cyngor ar ddyledion, beth sy'n gyrru'r effeithiau ac i ba raddau. Diben yr ymchwil hefyd oedd adnabod pa sectorau sy'n elwa fwyaf drwy bennu gwerth effaith cyngor ar ddyledion a chwestiynu a oes yna ddadl gref bod buddion cyngor ar ddyledion yn ymestyn ymhell y tu hwnt i'r rhai hynny a brofir gan gredydwyr.

Mae'r adroddiad yn canfod bod darpariaeth cyngor yn gost effeithiol iawn, gan greu hyd at £960 miliwn o fuddion ariannol **ledled y DU**. Mae'r ymchwil yn adeiladu ar y gwaith a wnaed gan eraill yn y sector yn y gorffennol a dengys fod gan wasanaethau cyngor ar ddyledion a ddarperir fuddion uniongyrchol ac anuniongyrchol sylweddol i gymdeithas yn ei chyfanrwydd.

## Dull ein tîm ymchwil

Ar lefel uchel, gwnaethom y canlynol:

- Ystyried astudiaethau yn y gorffennol i gyngor ar ddyledion, a gor-ddyledrwydd
- Cynnal arolwg drwy YouGov o dros 3,800 o unigolion mewn gor-ddyled
- Rhannu'r arolwg 50:50 rhwng y rhai hynny a oedd wedi derbyn cyngor ar ddyledion a'r rhai hynny nad oedd wedi derbyn cyngor o'r fath
- Rhoi gwerth ariannol ar ddigwyddiadau bywyd neu feysydd yr effeithiwyd arnynt a adnabuwyd yng nghanlyniadau'r arolwg - ond dim ond lle'r oedd tystiolaeth helaeth ohonynt
- Defnyddio niferoedd amcangyfrifedig o unigolion mewn gor-ddyled ac unigolion sy'n cael cyngor ar ddyledion yn y DU
- Cyfuno'r ystadegau amrywiol i gyfrifo'r effaith fuddiol ac i ba sectorau - ond unwaith eto dim ond lle'r oedd tystiolaeth sylweddol i wneud hynny

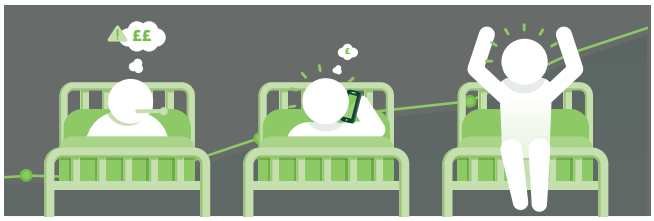
## Y meysydd yr effeithiodd cyngor ar ddyledion arnynt fwyaf

Gwnaethom adnabod pedwar maes lle'r oedd tystiolaeth yn ddigon cadarn:

- **Iechyd** - arweiniodd at effaith gadarnhaol sylweddol, yn benodol gydag iechyd meddwl, £74-145 miliwn bob blwyddyn
- **Cynhyrchiant** - cynhyrchu enillion o £67-137 miliwn bob blwyddyn
- **Gweithgareddau adennill credydwyr** - sicrhau buddion sylweddol i gredydwyr drwy leihau costau adennill dyledion o leiaf £135-237 miliwn a chynyddu'r swm a adenillir gan gredydwyr £133-360 miliwn bob blwyddyn - yn seiliedig ar adenillion gan DMPs, IVAs a Gweithredoedd Ymddiriedolaeth
- **Ailgylchu dyledion** - Atal rhagor o broblemau dyled gyda buddion gwerth o leiaf £24-48 miliwn bob blwyddyn gyda £12-32 miliwn yn ychwanegol yn cael ei adennill gan gredydwyr

7 Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol (2018). Effaith Economaidd Cyngor ar Ddyledion: https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/corporate/economicimpactdebtadvice

## Effaith fuddiol cyngor ar ddyledion ar iechyd preswylwyr




Mae cysylltiad sefydledig rhwng problemau dyled a phroblemau iechyd. Mae lefelau uchel o ddyled, neu feddu ar ddyledion na ellir eu rheoli am gyfnod hir, yn cynyddu tebygolrwydd rhywun o ddatblygu problemau iechyd meddwl. I'r gwrthwyneb, mae pobl sydd â phroblemau iechyd yn fwy agored i broblemau dyled. Fodd bynnag, mae'r cysylltiad rhwng problemau iechyd meddwl ac effaith ymyriadau cyngor ar ddyledion yn llai amlwg. Nid yw edrych ar effaith cyngor ar ddyledion ar ei ben ei hun yn syml gan y gall ffactorau eraill arwain at wellhad unigolyn.

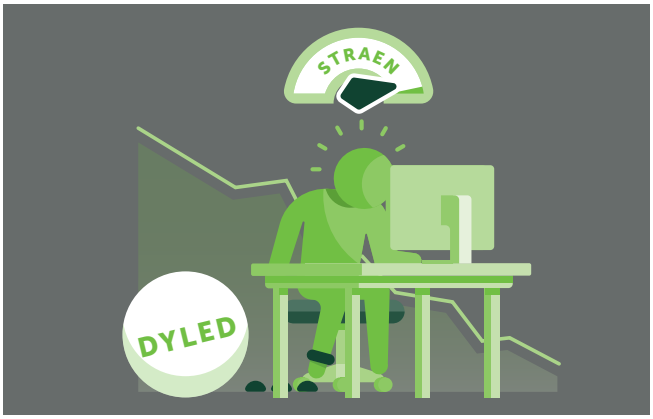
Gwnaethom gymharu effeithiau cyngor ar ddyledion ar nifer o gyflyrau iechyd meddwl a chorfforol. Canfuwyd bod cyngor ar ddyledion yn cael effaith fuddiol, uniongyrchol ar wella cyflyrau iechyd meddwl y rhai hynny sy'n dioddef o gyflyrau fel iselder, gorbryder a phyliau o banig.

Felly, yr hyn yr ydym yn ceisio ei nodi yma, yw bod derbyn cyngor am ddim ac annibynnol ar ddyledion, i ddelio â phroblemau dyled yn gallu cyfrannu at wneud i berson gael golwg gwell ar y byd ac ansawdd bywyd gwell, ac felly lliniaru cyflyrau iechyd meddwl.

Amcangyfrifir bod osgoi pyliau o gyflyrau iechyd meddwl andwyol, amrywiol werth £600-£800 y person, yn dibynnu ar y cyflwr.

Ar y cyfan, rydym wedi amcangyfrif bod effaith fuddiol cyngor ar ddyledion ar iechyd yn o leiaf **£74 miliwn**, ond mwy na thebyg, cymaint â **£145 miliwn** bob blwyddyn ledled y DU.

## Effaith fuddiol cyngor ar ddyledion ar gyflogaeth a chynhyrchiant




Ni fydd yn syndod i Gynghorau bod straen ariannol yn gallu effeithio ar gyflogadwyedd neu gynhyrchiant preswylwyr yn y gwaith. Cyngor ar ddyledion yw un ffordd o leihau'r straen hwn. Mae tystiolaeth gadarn i ddangos bod cysylltiad rhwng bod mewn dyled a chynhyrchiant is. Gall dyled fod yn rhwystr sylweddol i'r rhai hynny sy'n dymuno canfod neu gynnal cyflogaeth yn y tymor hir neu gall atal pobl rhag cynnal gwaith newydd os yw ad-daliadau yn rhy uchel. Gall lefelau dyled uchel hefyd wneud i unigolyn deimlo o dan gymaint o bwysau nes nad yw'n gallu gweithio ar ei lefelau arferol.

Aethom ati i archwilio'r berthynas rhwng dyled a chynhyrchiant yn y gwaith. At hynny, canfuwyd bod problemau sy'n gysylltiedig â gwaith ar y cyd â phroblemau dyled yn arwain at anobaith a bod anobaith yn arwain at geisio cymorth. Dywedodd rhai ymatebwyr i'r arolwg bod derbyn cyngor ar ddyledion wedi achosi straen iddynt ar y dechrau (o ganlyniad i sylweddoli difrifoldeb eu problemau dyled), ond bod y broses gynghori, dros amser, wedi dechrau lleddfu'r straen hwnnw a chynhyrchu canlyniadau buddiol.

Ar ben hynny, canfuwyd bod cyngor ar ddyledion yn helpu i ddatrys straen ariannol, sy'n ei dro yn arwain at lai o broblemau'n ymwneud â chyflogaeth.

Rydym wedi amcangyfrif bod yr adenillion o ran cynhyrchiant i gyflogwyr yn sgil derbyn cyngor ar ddyledion yn o leiaf **£67 miliwn**, ond mwy na thebyg, cymaint â **£137 miliwn** bob blwyddyn ledled y DU.

## Effaith economaidd cyngor ar ddyledion ar adennill dyledion

Yn amlwg, gall straen ariannol atal unigolion rhag talu eu rhwymedigaethau i'w credydwyr. Gwyddwn hefyd fod cyngor ar ddyledion yn gallu cyfrannu at lefelau dyled is ac felly gwella cyfraddau adennill credydwyr. Mae hyn yn deillio o daliadau y byddai'r unigolyn heb eu gwneud pe na bai wedi cael cyngor.

Mae ein hymchwil yn cynnwys effaith cyngor ar ddyledion ar gyfraddau adennill credydwyr yn seiliedig yn syml ar adenillion o dri datrysiad dyled lle mae yna ddata cadarn ar niferoedd y DU - Cynlluniau Rheoli Dyledion (DMPs), Trefniadau Gwirfoddol Unigol (IVAs) a Gweithredoedd Ymddiriedolaeth (yr Alban).

Dylid nodi y gellid cynnwys ad-daliadau tuag at ôl-ddyledion y Dreth Gyngor mewn IVA.

Mae cyngor ar ddyledion yn gallu sicrhau budd cymdeithasol arall drwy gostau adennill is, gan fod y broses o erlid pobl yn dod yn llai costus, gan fod llai o lythyrau, galwadau ffôn, negeseuon testun a chostau gorfodi. Rydym yn amcangyfrif bod cyngor ar ddyledion yn lleihau costau adennill dyledion o leiaf **£135 miliwn** ond cymaint â **£237 miliwn** bob blwyddyn yn y DU.

Mae gweithgareddau adennill dyledion yn elwa ymhellach o gyngor ar ddyledion drwy gyfradd adennill well ar ddyledion problemus. Mae hyn yn cynrychioli trosglwyddiad uniongyrchol gan fenthycwyr i'r sefydliadau y mae arnynt arian iddynt. Mae ein hymchwil yn amcangyfrif bod cyngor ar ddyledion yn arwain at adenillion dyled ychwanegol o **£133-£360 miliwn** bob blwyddyn ledled y DU.

I fod yn glir, mae'r trosglwyddiad uniongyrchol o daliadau a amcangyfrifir yma yn cael eu gwasgaru'n bennaf i gredydwyr defnyddwyr - ond mae hyn hefyd yn golygu bod pob unigolyn a gynhwysir wedi bod drwy apwyntiad cyngor ar ddyledion rheoledig sy'n cynnwys cyngor ar flaenoriaethu dyledion. Bydd pobl sy'n dewis datrysiad dyledion i ddatrys dyledion ansicredig hefyd yn cael cyngor i flaenoriaethu dyledion i Awdurdodau Lleol.

Wedi dweud hynny, mae hi'n anodd amcangyfrif y gwerth i'r sector adennill dyledion pan mae rhywun yn ceisio cyngor ar ddyledion yna'n dewis hunangymorth a negydu'n uniongyrchol â'u credydwyr (megis y model hunangymorth a ddefnyddir gan y Llinell Ddyled Genedlaethol). Golyga hyn fod y buddion amcangyfrifedig i'r diwydiant adennill dyledion yn geidwadol ac yn debygol o fod yn fwy.

## Effaith economaidd cyngor ar ddyledion ar ailgylchu dyledion

Yn olaf, gall benthycwyr ganfod eu hunain mewn twll a phrofi sawl pwl o fod mewn gor-ddyled. Ymchwiliodd yr ymchwil i'r cwestiwn a yw derbyn cyngor ar ddyledion yn lleihau'r risg o fenthycwyr mewn gor-ddyled yn mynd i gylchoedd dyled eraill. Ailgylchu dyledion yw pan mae unigolion sydd eisoes wedi mynd drwy un cylch dyled, yn mynd i mewn i gylch dyled arall.

Canfuwyd bod rhai o'r rhai hynny a oedd wedi ceisio cyngor yn y gorffennol yn fwy tebygol o arddangos sgiliau a galluoedd a oedd yn helpu i wneud eu dyledion yn haws eu rheoli. Enghreifftiau o hyn oedd creu cyllideb cartref neu gytuno i Gynllun Rheoli Dyledion (DMP).

Yn ogystal, adnabuwyd bod cleientiaid cyngor ar ddyledion yn fwy tebygol o geisio cyngor yn gynharach yn ystod yr ail gylch dyled. Gall hyn leihau effeithiau andwyol dyled.

Mae buddion economaidd hyn werth o leiaf **£25-£48 miliwn** bob blwyddyn ledled y DU. Rhennir y ffigwr hwn rhwng **£13-£26 miliwn** mewn buddion i gleientiaid sy'n derbyn cyngor a **£12-£22 miliwn** mewn buddion i'r sefydliadau y mae arnynt arian iddynt. Yn ogystal, mae yna gynnydd yn y taliadau trosglwyddo gan gwsmeriaid i gredydwyr o **£12-£32 miliwn** bob blwyddyn.

## Cyfanswm effaith economaidd cyngor ar ddyledion

- Amcangyfrifir bod cyfanswm y buddion cymdeithasol ledled y DU y gellir eu meintioli'n gadarn yn **£300-£570** miliwn bob blwyddyn
- Rhennir y budd gan bobl sydd mewn dyled **£155-£310** a chredydwyr **£145-£260 miliwn** bob blwyddyn
- Os ychwanegir y trosglwyddiadau gan bobl mewn dyled i gredydwyr, mae'r cyfanswm buddion yn **£445-£960 miliwn** bob blwyddyn ledled y DU
- Dyma amcangyfrif ceidwadol, yn yr ystyr bod yna nifer o effeithiau cyngor ar ddyledion y mae'r astudiaeth yn eu hystyried yn rhai sydd wedi cael eu profi ond nad oes digon o dystiolaeth o'u hamgylch i ganiatáu meintioli'r gwerth ariannol yn gadarn

Gallwch ddod o hyd i'r adroddiad effaith economaidd cyngor ar ddyledion llawn yn:

https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/corporate/economicimpactdebtadvice

# Fforddiadwyedd Preswylwyr

# Fforddiadwyedd Preswylwyr

Caiff preswylwyr sy'n wynebu caledi ariannol eu cyfeirio fel rheol gan eu Hawdurdodau Lleol at ffynonellau cyngor am ddim ac annibynnol ar ddyledion. Mae rhai preswylwyr yn cysylltu ag asiantaethau cyngor ar ddyledion eu hunain. Yn syml, bydd yr asiantaeth cyngor ar ddyledion yna'n cefnogi eu cleientiaid i adnabod pa ddyledion sy'n ddyledus a chyflawni asesiad fforddiadwyedd i bennu beth all eu cleient fforddio ei ad-dalu. Gwneir hyn drwy baratoi cyfriflen ariannol fanwl sy'n amlinellu incwm a gwariant y cleient (I&E).

O ganlyniad i'r asesiad hwn, efallai y bydd y cynghorydd yna'n mynd ymlaen i gynnig ystod o opsiynau dyled megis Gorchymyn Rhyddhau o Ddyled, Cynllun Rheoli Dyledion (DMP) neu Drefniant Gwirfoddol Unigol (IVA).

## Y Gyfriflen Safonol Ariannol (SFS) - safon newydd y diwydiant ar gyfer asesu fforddiadwyedd

Pan fyddai asiantaethau cyngor ar ddyledion yn asesu incwm a gwariant, yn y gorffennol roedd sawl fersiwn o asesiadau fforddiadwyedd yn eu lle, er y cai canllawiau'r Gyfriflen Ariannol Gyffredin (CFS) a StepChange Debt Charity eu hystyried yn gyffredinol fel yr arferion gorau.

Mae hyn wedi newid gyda lansiad y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS) newydd, sy'n cynnig, am y tro cyntaf, gyfriflen ariannol a ddefnyddir gan bawb, ynghyd ag un set o ganllawiau gwario ar gyfer gwariant cartref yn ôl disgresiwn.

Mae'r fenter hon - a arweinir gan y Gwasanaeth Cynghori Ariannol, a ddatblygwyd mewn partneriaeth â darparwyr cyngor, credydwyr, cymdeithasau masnach ac eraill wedi dwyn cysondeb i'r broses cyngor ar ddyledion, a throsglwyddiad esmwythach drwy'r profiad i breswylwyr, cynghorwyr ar ddyledion a gweithwyr refeniw proffesiynol Awdurdodau Lleol (Mae Ffigwr 4 yn crynhoi'r SFS yn fras).

Lansiwyd yr SFS ar 1 Mawrth 2017. Mae'r rhan fwyaf o asiantaethau cyngor ar ddyledion wedi newid i'r SFS, gyda disgwyl i bob asiantaeth cyngor ar ddyledion fod yn defnyddio'r offeryn yn 2018. Bydd hyn yn golygu digomisiynu canllawiau'r CFS a StepChange Debt Charity gan adael un set o ganllawiau dwydiant - Y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS).

## Sut i roi'r SFS 'ar waith'

Defnyddir yr SFS bellach gan asiantaethau cyngor ar ddyledion a disgwylir hefyd iddi gael ei hymgorffori o fewn pob proses, polisi a gweithdrefn adennill dyledion yn y DU. Rydym yn annog Cynghorau i newid pob math o ffurflenni incwm a gwariant (I&Es) neu 'ymholiadau prawf modd' a ddefnyddir o fewn prosesau casglu refeniw i'r categorïau a ddefnyddir gan yr SFS - ac i ddefnyddio'r canllawiau gwario priodol wrth asesu fforddiadwyedd preswylwyr. Mae nifer o Gynghorau yn defnyddio I&Es:

- Mewn timau refeniw i negydu trefniadau talu pan fo gan breswylwyr ôl-ddyledion neu i ad-dalu gordaliadau budd-daliadau
- Ar wefannau Awdurdod Lleol. Mae nifer o Gynghorau yn annog preswylwyr i hunanweini drwy gwblhau I&E a gwneud cynnig talu tuag at eu hôl-ddyledion
- Fel atodiadau i lythyrau casglu dyledion. Gall preswylwyr gwblhau I&E a'i dychwelyd i'r Cyngor gan wneud cynnig talu

Defnyddir yr SFS bellach a chaiff ei chydnabod gan nifer o fathau gwahanol o ddarparwyr benthyciadau credyd defnyddwyr a reoleiddir gan FCA, ond hefyd gan y sector cyhoeddus, cyflenwyr cyfleustodau a chredydwyr megis asiantau gorfodi neu ddarparwyr Gwasanaethau Cyfreithiol (LSP's). Yn ogystal, defnyddir yr SFS gan y Gwasanaeth Ansolfedd ar gyfer Gorchymyn Rhyddhau o Ddyled (DRO) a cheisiadau methdalu ac mae hefyd wedi cael ei fabwysiadu gan Wasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd ei Mawrhydi (HMTCS) fel rhan o'r Protocol Cyn-gweithredu ar gyfer Hawliadau Dyled.[8]

Rydym yn cyhoeddi set o ganllawiau gwario'r SFS bob blwyddyn, sy'n ymdrin â chategorïau gwario cartref hyblyg neu'n ôl disgresiwn.

Dim ond i sefydliadau bona fide sydd â rhesymau dilys dros asesu fforddiadwyedd y mae canllawiau gwario'r SFS ar gael. Nid ydynt ar gael i'r cyhoedd.

Gall Awdurdodau Lleol gofrestru i ymaelodi am ddim drwy sfs.moneyadviceservice.org.uk

8 https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/pdf/protocols/debt-pap.pdf

*Ffigwr 4 - Crynodeb o'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS)*

Cyfriflen ariannol unffurf at ddefnydd asiantaethau cynghori a diwydiant adennill dyledion y DU sy'n cymryd lle'r ffurfiau eraill presennol a ddefnyddir

Set sengl o gategorïau gwario sefydlog a hyblyg cyffredin

Un set o ganllawiau gwario (neu ffigyrau sbardun)

Categori cynilion i adeiladu gwydnwch ariannol

Datblygwyd mewn cydweithrediad ag asiantaethau cyngor ar ddyledion, credydwyr, cyrff masnach ac eraill

## Beth mae'r SFS yn ei olygu i Awdurdodau Lleol?

Mae timau refeniw Cynghorau wedi bod yn derbyn cynigion talu'r SFS ers 1 Mawrth 2017 pan ddechreuodd yr asiantaethau cyngor ar ddyledion cyntaf ddefnyddio'r offeryn. Bellach, mae eraill wedi dilyn, ac mae Cynghorau wedi profi cyfnod pontio lle maent wedi bod yn derbyn cynigion talu a asesir drwy ganllawiau'r SFS, y CFS neu StepChange Debt Charity.

Bydd canllawiau'r CFS a StepChange Debt Charity yn cael eu digomisiynu erbyn diwedd 2018. Tan hynny, dylai Cynghorau barhau i ddarparu cymorth llawn ar gyfer cyfriflenni ariannol gan ddefnyddio canllawiau'r CFS neu StepChange Debt Charity.

Mae dau newid y dylai Awdurdodau Lleol eu gwneud mewn perthynas â'r SFS. Yn gyntaf, rydym yn annog pob Cyngor i gefnogi egwyddor yr SFS a chydnabod bod cyfriflenni ariannol yr SFS wedi cael eu paratoi gan gynghorydd ar ddyledion proffesiynol o asiantaeth cyngor ar ddyledion a reoleiddir gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA).

Yn ogystal, i Gynghorau gydnabod y gall yr SFS ddangos bod y cleient mewn caledi ariannol neu amgylchiadau bregus a dangos y lefel briodol o oddefgarwch. Er enghraifft, dylai cymryd ymagwedd gyffredinol at asesu fforddiadwyedd ei gwneud hi'n haws i adrannau cyngor amrywiol gyfeirio at ei gilydd yn fewnol gan ddefnyddio un Gyfriflen Ariannol Gyffredin.

Yn ail, gwyddom fod nifer o Gynghorau a'u cyflenwyr adennill dyledion yn defnyddio eu fersiynau eu hunain o gyfriflen incwm a gwariant mewn timau refeniw fel rhan o'r broses casglu dyledion. Gyda chyflenwyr, rydym yn golygu unrhyw drydydd parti sy'n cefnogi proses casglu dyledion Cynghorau - ymlith rhai enghreifftiau mae:

- Asiantaethau casglu dyledion (DCAs)
- Asiantau Gorfodi (EAs)
- Darparwyr gwasanaethau cyfreithiol (LSPs)

Mae'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn galw ar Gynghorau a chyflenwyr adennill dyledion i ymrwymo i newid meddalwedd rheoli achosion mewnol i gynnwys defnydd o'r SFS. Bydd hyn yn cynnwys lleihau'r risg o anghysondebau rhwng asesiad fforddiadwyedd preswylwyr gyda'r Cyngor a chyfriflen ariannol a gaiff ei pharatoi gan asiantaeth cyngor ar ddyledion. Yn ogystal, mae defnyddio un Gyfriflen Ariannol Safonol o fewn adrannau cyngor amrywiol yn sicrhau dull mewnol cyson ac atgyfeiriadau mewnol mwy esmwyth. Er enghraifft - mae hi'n aneffeithlon asesu fforddiadwyedd ar gyfer gordaliadau Budd-dal Tai gan ddefnyddio un set o reolau a maen prawf arall ar gyfer y Dreth Gyngor.

Mae canllawiau gwario'r SFS yn deillio o'r Swyddfa Ystadegau Gwladol (ONS) ac maent yn rhoi arweiniad ar beth sy'n wariant cartref rhesymol i unigolion neu deuluoedd sy'n wynebu anawsterau ariannol. Yn hanfodol, dylai hyn osgoi sefyllfaoedd lle mae gweithwyr y Cyngor (neu Asiantau Gorfodi) yn gwneud dyfarniadau personol ar beth sy'n wariant cartref rhesymol neu afresymol.

Dylid diweddaru pob meddalwedd rheoli achosion gyda chategorïau gwario a ffigyrau sbardun yr SFS. Rydym hefyd wedi cynhyrchu offeryn Microsoft Excel yr SFS, opsiynol sydd ar gael ar sfs.moneyadviceservice.org.uk

Rydym yn credu y dylai pob Awdurdod Lleol fod yn aelodau o'r Gyfriflen Ariannol Safonol ac mae Ffigwr 5 yn crynhoi pam:

***Ffigwr 5 - Pum rheswm pam y dylai Awdurdodau Lleol gofrestru ar gyfer Aelodaeth yr SFS***

**Pum rheswm pam y dylai Awdurdodau Lleol fod yn aelodau o'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS)**

| | | |
|---|---|---|
| 1 | **Cynghorwyr ariannol mewnol** | Mae gan nifer o Awdurdodau Lleol gynghorwyr ariannol mewnol. Byddai'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn disgwyl iddynt ddefnyddio'r SFS fel canllawiau diwydiant ar gyfer asesu fforddiadwyedd wrth ddarparu cwnsela ar ddyledion. |
| 2 | **Prosesu cynigion talu** | Mae timau refeniw yn derbyn cynigion talu'r dreth gyngor sy'n amgáu cyfriflen ariannol yr SFS preswylwyr. Mae aelodaeth yr SFS yn darparu mynediad at ganllawiau gwario'r SFS a sicrwydd bod asiantaethau yn gweithredu o fewn y canllawiau. |
| 3 | **Casglu refeniw** | Er mwyn alinio pob ffurf ar asesiad incwm a gwariant (I&E) i gategorïau a chanllawiau gwariant cartref yr SFS. Mae hyn yn sicrhau un dull cyffredin ac yn cael gwared ar y risg o oddrychedd neu ddyfarniadau personol. Er mwyn sicrhau bod asesiad safonol y diwydiant wedi cael ei ystyried, pe bai angen ymgyfreithia fel y dewis olaf. |
| 4 | **Cyflenwyr casglu dyledion** | Er mwyn sicrhau bod cyflenwyr (megis asiantau Gorfodi) yn defnyddio dull safonol y diwydiant i asesu fforddiadwyedd yn ystod y cyfnod 'Cydymffurfio' a phrosesau sy'n alinio â'r cyngor. |
| 5 | **Cludadwyedd data** | Mae nifer o adrannau cyngor yn asesu fforddiadwyedd preswylwyr pan maent yn wynebu anawsterau ariannol. Enghreifftiau yw Tai, Swyddogion Lles a gwasanaethau Plant. Mae dull cyffredin yn creu effeithlonrwydd mewnol drwy greu cyfleoedd i rannu data. (gyda chaniatâd preswylwyr). |

Gallwch gofrestru ar gyfer aelodaeth yr SFS drwy: https://sfs.moneyadviceservice.org.uk/en/apply-to-use-the-sfs

Nid yw defnydd o'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS) wedi ei chyfyngu i'r sector gwasanaethau ariannol. Mae nifer o Awdurdodau Lleol a chyflenwyr adennill dyledion eisoes wedi ymrwymo i newid pob ffurf ar ffurflenni incwm a gwariant i rai'r SFS. Mae Phoenix Commercial Collections yn enghraifft dda o asiantaeth orfodi flaengar sydd wedi gweithredu dull casglu dyledion moesegol sy'n cynnwys offeryn incwm a gwariant ar-lein yn seiliedig ar y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS) Disgrifir dull Phoenix yn yr astudiaeth achos isod:

## Astudiaeth achos - Phoenix Commercial Collections

**‘Dull casglu dyledion ac asesu fforddiadwyedd moesegol’**

Cwmni cenedlaethol sy’n arbenigo mewn dull casglu a gorfodi dyledion Awdurdodau Lleol yn foesegol yw Phoenix. Eu nod yw creu partneriaethau llwyddiannus a sicrhau’r cyfraddau casglu gorau wrth ddarparu gwasanaeth cwsmer rhagorol. Mae Phoenix yn cydnabod bod cydweithio ag asiantaethau cyngor ar ddyledion a phartneriaid eraill yn ffurfio rhan annatod o’u strategaeth Casgliadau.

**Tîm Lles dynodedig**

Mae gan Phoenix ‘dîm Lles’ sy’n delio â negesuon e-bost a galwadau gyda chynigion talu. Mae’r tîm wedi derbyn hyfforddiant gan bartneriaid amrywiol yn y sector cyngor ar ddyledion - defnyddir trefniadau trosglwyddo ‘cynnes’ i gyfeirio cwsmeriaid sydd â sawl dyled at Payplan neu bydd Payplan yn eu ffonio’n ôl ar ôl derbyn atgyfeiriad dros y we. Tynnir sylw at gwsmeriaid bregus ar systemau fel eu bod yn cael sylw arbennig a gallant gael eu hatgyfeirio i dderbyn cyngor gan Christians Against Poverty neu sefydliadau megis Samaritans. Caiff rhai cwsmeriaid bregus eu hatgyfeirio i’r Awdurdod Lleol, gan efallai nad yw camau gorfodi yn briodol.

Mae gan y tîm Lles flwch negesuon pwrpasol er mwyn i asiantaethau cyngor ar ddyledion allu cysylltu’n uniongyrchol, ac fe’i rhestrir ar bob neges gan Phoenix.

**Datrysiad Asesu Fforddiadwyedd**

Pan mae trefniant ad-dalu hirdymor yn fwy tebygol bydd y tîm yn anfon e-bost neu neges destun yn cynnwys dolen i offeryn ‘cyfrifiannell budd-daliadau’, a gynhyrchwyd gan y tîm Polisi ac Ymarfer, at eu cwsmer. Mae’r offeryn hwn yn galluogi cwsmeriaid i gwblhau ffurflen incwm a gwariant yn seiliedig ar y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS). Cefnogir offeryn ar-lein Phoenix gan ddesg gymorth gwe-sgwrs fyw ac mae tîm Lles dynodedig Phoenix wrth law i gynnig arweiniad neu atgyfeiriadau arbenigol lle bo angen.

Bydd Phoenix yn derbyn cynigion ad-dalu lle mae gwariant cartref yn disgyn o fewn y canllawiau gwario.

**Strategaeth Ymgyrch Negeseuon Testun gyda Payplan**

Mae Phoenix hefyd yn treialu strategaeth ymgysylltu â chwsmeriaid gyda’r asiantaeth cyngor ar ddyledion Payplan. Anfonir neges destun at gwsmeriaid gyda dolen i dudalen we a gaiff ei rhedeg ar y cyd gan Phoenix a Payplan. Cynigir cyngor am ddim ar ddyledion gan Payplan i’r cwsmeriaid hynny sy’n mynd i’r dudalen. Targedodd y cynllun peilot cyntaf gwsmeriaid a gofnodwyd fel pobl a allai fod yn agored i niwed neu sydd â dyled Cymorth y Dreth Gyngor. Ymgysylltodd nifer â Payplan ac arweiniodd hyn at naill ai drefniant talu neu’r achos yn dychwelyd i’r Awdurdod Lleol. Mae ymgyrchoedd amrywiol yn parhau i sicrhau’r cymorth cywir ar ddechrau’r broses ac nad oes angen ymweliad gan Asiant Gorfodi.

## Categori cynilion yr SFS

Mae'r SFS yn cynnwys categori cynilion, i gydnabod manteision creu gwytnwch ariannol ychwanegol i gleientiaid sy'n cael cyngor ar ddyledion. Mae'r lwfans cynilion wedi ei ddylunio i annog ymddygiad cynilo ac i gynyddu'r siawns o ad-daliadau cynaliadwy yn ystod datrysiadau dyledion a threfniadau talu credydwyr.

Ni fydd gan nifer o gleientiaid cyngor ar ddyledion yr incwm gwario angenrheidiol i'w gynilo. Mae'r categori cynilion yn gwbl opsiynol ac yn ddibynnol ar argymhelliad y cynghorydd ar ddyledion. Cyfyngir cynilion i 10% o incwm gwario misol, wedi ei gapio ar £20 y mis calendr.

Nid ydym yn disgwyl i gynghorau ddarparu cyngor ar gynilion i breswylwyr wrth asesu fforddiadwyedd fel rhan o brosesau casglu refeniw. Fodd bynnag, gall Cynghorau roi'r opsiwn i breswylwyr ddefnyddio'r categori cynilion os yw incwm gwario'n caniatáu.

## Rhagor o wybodaeth am yr SFS

Dylai Awdurdodau Lleol sydd angen cymorth gyda newidiadau proses gysylltu â'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol drwy sfs.support@moneyadviceservice.org.uk

### Gwefan yr SFS

Mae gwefan yr SFS sy'n sefyll ar ei phen ei hun gyda dull mewngofnodi diogel yn cynnig gwybodaeth, gan gynnwys:

- fformat yr SFS
- offeryn Excel
- canllawiau gwario
- arweiniad i gynghorwyr
- gwybodaeth gyffredinol a chwestiynau cyffredin
- Pecyn Cymorth Datblygwr
- Modiwlau hyfforddiant ar-lein

## Ymdriniaeth Awdurdodau Lleol o gyfriflenni ariannol - arfer da

Dylai pob Awdurdod Lleol ymrwymo i agwedd oddefgar tuag at y rhai hynny sy'n wynebu caledi ariannol ac ymgysylltu drwy asiantaeth cyngor ar ddyledion. Dylai Cynghorau gymryd ymagwedd gydweithredol at ymgysylltu â chynghorwyr ar ddyledion trydydd parti sy'n cefnogi eu preswylwyr.

**Dylai Cynghorau:**

- **Dderbyn cyfriflenni ariannol gan asiantaethau cyngor ar ddyledion sydd wedi cael eu hawdurdodi gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA).** Gyda 'derbyn' rydym yn golygu y dylai Cynghorau gydnabod bod cynghorydd ar ddyledion cymwys o asiantaeth cyngor ar ddyledion a reoleiddir wedi asesu faint y gall y preswylydd fforddio ei ad-dalu. Ar yr adeg hon, NI ddylai Cynghorau geisio negydu taliad uwch gan eu preswylydd ond yn hytrach derbyn hyn fel portread cywir o sefyllfa'r cleient. Lle cynigir taliad, dylid ei dderbyn. Fel y dewis olaf yn unig y dylid ystyried camau gorfodi. Gall Cynghorau edrych a yw asiantaeth cyngor ar ddyledion wedi cael ei hawdurdodi'n llawn gan yr FCA drwy register.fca.org.uk/
- **Atal y defnydd o Asiantau Gorfodi (EAs)** - lle mae preswylydd wedi ymgysylltu ac arddangos mater fforddiadwyedd neu amgylchiadau bregus. Os yw camau gorfodi eisoes wedi cael eu cymryd, rydym yn argymell bod cynghorau yn mandadu asiantaethau cyngor ar ddyledion gyda chaniatâd i gysylltu ag asiantau gorfodi a gofyn am 'le i anadlu' 60 diwrnod ar gyfer eu cleientiaid. Mae nifer o gynghorau eisoes yn gwneud hyn (Isod ceir astudiaeth achos o Gyngor Dinas Salford)
- **Ystyried atal ymgyfreitha neu gamau gorfodi**- Drwy dderbyn trefniant talu, mae Cynghorau yn cydnabod y swm y gall y preswylydd fforddio ei ad-dalu yn rhesymol ac ni ddylent wneud unrhyw orchmynion eithafol, eraill. Fel y dewis olaf yn unig y dylid cymryd camau gorfodi eraill ac nid fel rhan o swp-broses
- **Os yw'r ddyled eisoes wedi cael ei phasio i asiantaeth orfodi** - Sicrhewch fod eich contract â'r asiantaeth orfodi yn rhoi'r hyblygrwydd iddynt dderbyn yr hyn y mae'r cynghorydd ar ddyledion yn ei ddweud sy'n fforddiadwy

- **Adolygu cyfriflenni ariannol yn llawn os yw'r manylion incwm a gwariant yn adnabod yr angen i ddarparu cymorth goddefgar mewnol.** Er enghraifft, gall y broses hon arwain at atgyfeiriadau i Gymorth Lles, Gostyngiadau yn y Dreth Gyngor (CTR) neu broses 'Ddileu'. Dylai'r cyngor gefnogi'r preswylydd gyda'r broses ymgeisio ddilynol
- **Gall goruchwyliaeth y Cyngor o gyfriflenni ariannol fod yn ddefnyddiol i adnabod a rhoi adborth ar faterion hyfforddi preswylwyr sy'n ailddigwydd.** Dylai'r rheolwr refeniw drafod materion neu dueddiadau sy'n ailddigwydd gyda'r asiantaeth cyngor ar ddyledion briodol
- **Ystyried cynnal gweithdai graddnodi'r SFS gydag asiantaethau cyngor ar ddyledion.** Gall fod yn hynod ddefnyddiol trafod senarios ac astudiaethau achos fforddiadwyedd i ddeall yn well sut mae asiantaethau cyngor ar ddyledion yn defnyddio canllawiau gwario wrth roi cyngor ar ddyledion. Gall y cyfle ymgysylltu hwn gynnwys Asiantau Refeniw rheng-flaen, Rheolwyr, Sicrhau Ansawdd, Swyddogion Cyllid ac asiantau gorfodi caffaeledig
- **Derbyn cynigion talu sy'n amgáu cyfriflen ariannol gan breswylwyr sy'n dewis 'hunangymorth'.** Mae hi'n gynyddol gyffredin i aelodau o'r cyhoedd ddefnyddio offer cyllidebu ar-lein asiantaeth cyngor ar ddyledion a fydd yn ymgorffori dilysu gwariant cartref rhesymol. Gall fod yn briodol i adolygu achosion 'hunangymorth' yn llawn er mwyn sicrhau eu bod yn bodloni canllawiau'r SFS. Dylid atgyfeirio preswylwyr sy'n darparu 'cyllideb DIY' sy'n fwy na chanllawiau gwario'r SFS i ffynonellau cyngor ar ddyledion drwy ganfyddwr cyngor ar ddyledion y Gwasanaeth Cynghori Ariannol: moneyadviceservice.org.uk/debt-advice-locator
- **Cefnogi cyfriflenni ariannol yr SFS sy'n cynnwys cynilion misol neu swm wrth gefn.** Cydnabod y bydd gwneud hynny yn annog y preswylydd i gymryd camau tuag at fod yn wydn yn ariannol. Yn ogystal, y gallai cronfa wrth gefn gefnogi trefniadau talu ôl-ddyledion mwy cynaliadwy i'r Cyngor
- **Cofrestru ar gyfer aelodaeth am ddim y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS).** Gellir gwneud hyn drwy sfs.moneyadviceservice.org.uk. Gall unrhyw sefydliad sy'n dymuno defnyddio'r SFS wneud cais ar-lein a fydd hefyd yn cynnwys cytuno i God Ymddygiad sy'n amlinellu defnydd arfer gorau o'r SFS. Unwaith y bydd Cynghorau wedi cofrestru, gallant gael mynediad at fformatau cymeradwy, canllawiau defnyddwyr, canllawiau gwario, offeryn Microsoft Excel a dolenni i ddeunyddiau e-ddysgu a chwestiynau cyffredin
- **Sicrhewch fod eich polisi casglu refeniw yn cynnwys canllawiau clir a chyson ar gyfer sut y dylid trin cyfriflenni ariannol gan asiantaethau cyngor ar ddyledion** a phryd y mae'n briodol cysylltu â'r asiantaeth cyngor ar ddyledion

## Astudiaeth achos - Cyngor Dinas Salford a Cyngor ar Bopeth Salford

**"Lleihau tlodi drwy arferion adennill cydweithredol"**

Mae agwedd flaengar Cyngor Dinas Salford at gydweithio wedi derbyn cymeradwyaeth gynnes gan asiantaethau cyngor ar ddyledion lleol.

Dros y blynyddoedd diwethaf, mae rhannau o Salford wedi cael eu hadfywio, yn benodol yr ardal o amgylch Prifysgol Salford a Cheioedd Salford. Er gwaethaf hyn, mae Salford yn parhau i fod yr **22ain ardal fwyaf difreintiedig** yn y DU. Mae'r nifer o oedolion o oedran gweithio yn Salford sydd heb gymwysterau addysgol yn parhau i fod yn sylweddol uwch na chyfartaledd y DU ac mae gan y ddinas ystadegau trosedd, teuluoedd un-rhiant a chartrefi un-person uwch na'r cyfartaledd.

Mae ystadegau'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn amcangyfrif bod gan Ddinas Salford boblogaeth o oddeutu 248,100 gyda **19.5%** yn cael eu hystyried mewn gor-ddyledion

**Ymagwedd gweithio mewn partneriaeth**

Dyma pam fod yna newid sylweddol wedi bod yn y ffordd y mae pobl yn meddwl yn Salford. Mae'r Cyngor a Cyngor ar Bopeth bellach yn cydweithio'n agosach ar strategaeth gwrthdlodi'r Maer. Mae'r cyngor wedi gwneud newidiadau cychwynnol drwy:

- Dderbyn cyfriflenni ariannol gan asiantaethau cyngor ar ddyledion yn seiliedig ar y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS)
- Hepgor y gost o Orchymyn Atebolrwydd i breswylwyr mewn ôl-ddyledion sy'n derbyn Gostyngiad yn y Dreth Gyngor - gan osgoi gwthio'r preswylydd i fwy o ddyledion
- Darparu ymrwymiad i leihau gweithgarwch Asiantau Gorfodi gan ddechrau gyda pheidio â defnyddio beiliaid ar gyfer preswylwyr sy'n derbyn Cymorth y Dreth Gyngor (CTS). Yn hytrach, caiff y rhai hynny sydd mewn ôl-ddyledion eu hatgyfeirio i gyngor ar ddyledion proffesiynol
- Caniatáu i Cyngor ar Bopeth i rewi gweithgarwch gorfodi gyda chwmnïau beiliaid a gweithredu lle i anadlu fel bod preswylwyr yn gallu derbyn cyngor ar eu dyledion
- Agor llinellau cyfathrebu yn y cyngor gyda phersonau a enwir ar gyfer cysylltu ag asiantaeth cyngor ar ddyledion
- Cynnal cymorthfeydd agored i breswylwyr gael siarad â gweithwyr refeniw er mwyn derbyn cymorth ag ôl-ddyledion y Dreth Gyngor. Mae hyn wedi cael ei gefnogi gan Cyngor ar Bopeth ac mae lefelau ymgysylltu wedi bod yn gadarnhaol

**Symud ymlaen**

Megis dechrau'r daith yn unig yw hyn i gymryd ymagwedd fwy segmentiedig a gwrthrychol at gasglu arian sy'n ddyledus i'r cyngor wrth gefnogi'r rhai hynny sydd o dan straen ariannol ac yn agored i niwed. Mae'r cyngor yn cydnabod y gall wneud mwy i gynorthwyo'r sector cynghori. Mae prosiect yn mynd rhagddo sy'n edrych ar:

- Sut y gallai'r SFS ddarparu ymagwedd fwy cyffredinol a chyson tuag at sut y mae'r cyngor yn asesu fforddiadwyedd preswylwyr. Nid fel rhan o'r broses casglu refeniw yn unig ond gan ystyried hefyd prosesau eraill y cyngor lle caiff fforddiadwyedd ei asesu. Mae enghreifftiau o hyn yn cynnwys ceisiadau am Ostyngiad yn y Dreth Gyngor yn ôl Disgresiwn a Thaliadau Tai yn ôl Disgresiwn
- Ymchwilio i ffyrdd y gall y cyngor roi mynediad i'r sector cynghori at ddata priodol er mwyn helpu gyda chwnsela ar ddyledion (yn amodol ar ganiatâd preswylwyr)

**Cyngor ar Bopeth Salford**

"Mae'n hanfodol bod asiantaethau cynghori yn deall yn well y pwysau y mae Awdurdodau Lleol yn ei wynebu wrth gasglu'r dreth gyngor. Yn yr un modd, ni ddylai awdurdodau lleol wneud trethdalwyr yn dlotach drwy arferion adennill gwael. Mae Cyngor Salford yn arddangos ei fod wedi ymrwymo i weithio ag asiantaethau cyngor ar ddyledion i wella trefniadau casglu'r dreth gyngor, profiadau ei breswylwyr a lleihau tlodi drwy arferion adennill cydweithredol"

## Lle cynigir Cynllun Rheoli Dyledion (DMP) - arfer da

Pan mae asiantaethau cyngor ar ddyledion yn anfon cyfriflen ariannol, mae'n rhaid iddynt hefyd gynnig Cynllun Rheoli Dyledion (DMP) sy'n ddatrysiad dyledion 'a reolir', anffurfiol. Mae DMP yn ymwneud â'r asiantaeth yn cyfansymio balansau dyledion ansicredig y cleient (ond weithiau gan gynnwys dyledion â blaenoriaeth megis ôl-ddyledion y Dreth Gyngor) a chynnig taliad cynaliadwy a chymesur i bob credydwr cysylltiedig. Yna gwneir cynnig pro rata i bob credydwr. Bydd yr asiantaeth yna'n neilltuo'r taliad arfaethedig i bob credydwr ar ran y cleient - fel rheol yn fisol. Mae asiantaethau cyngor ar ddyledion yn defnyddio asesiad fforddiadwyedd yr SFS i bennu faint y gall y cleient fforddio ei dalu tuag at ei ddyledion.

Yn yr adran hon, rydym wedi disgrifio safonau arfer gorau Awdurdodau Lleol ar gyfer trin a gweinyddu cynigion talu DMP. Wrth wneud hynny, rydym wedi defnyddio rhai agweddau ar y safonau credydwyr a gynigwyd yn y Protocol ar gyfer Cynlluniau Rheoli Dyledion (Protocol DMPs) a hwyluswyd gan y Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn 2013.

## Canllaw i Awdurdodau Lleol ar gyfer trin cynigion DMP

- **Ymestyn lle i anadlu 60 diwrnod cychwynnol, ar ôl derbyn tystiolaeth bod cleient yn ymgysylltu â Chynllun Rheoli Dyledion gydag asiantaeth cyngor ar ddyledion a reoleiddir gan yr FCA** - dylai credydwyr ystyried estyniad o chwe wythnos arall, lle mae cynnydd amlwg yn cael ei wneud wrth roi'r DMP ar waith. Mae 'lle i anadlu' yn golygu gohirio pob gweithgarwch casglu mewn perthynas â'r dyledion a geir yn y DMP
- **Darparu'r holl wybodaeth y gofynnwyd amdani mewn perthynas â dyledion perthnasol i'r asiantaeth cyngor ar ddyledion o fewn 10 diwrnod i dderbyn y cais** - gyda chaniatâd gwybodus y preswylydd
- **Darparu gwybodaeth am falans y cyfrif i'r asiantaeth cyngor ar ddyledion o fewn 10 diwrnod i dderbyn y cais**
- **Derbyn cynigion DMP gan asiantaethau cyngor ar ddyledion sy'n cael eu rheoleiddio'n llawn gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA) a chadarnhau hyn mewn ysgrifen i'r asiantaeth cyngor ar ddyledion o fewn 10 diwrnod i dderbyn y cynnig**
- **Rhewi costau mewn perthynas ag ôl-ddyledion y Dreth Gyngor ac atal camau gorfodi neu ymgyfreitha**

## Lle cynigir Trefniant Gwirfoddol Unigol (IVA)

Cytundeb rhwng rhywun sy'n wynebu problemau ariannol a'u credydwyr yw Trefniant Gwirfoddol Unigol, i'w helpu i glirio eu dyledion ar gyfradd fforddiadwy. Yng Nghymru a Lloegr mae IVA yn ddewis ffurfiol i bobl sy'n dymuno osgoi methdaliad. Datrysiad dyledion ffurfiol, statudol yw IVA, ac fe'i gweinyddir gan Ymarferydd Ansolfedd (IP) hyd ddiwedd y trefniant. Cyflwynir cynllun ad-dalu i gredydwyr ac os ydynt yn cytuno, bydd y person yn ad-dalu swm penodol, fel rheol dros bum mlynedd. Os nad yw'r taliadau IVA yn ddigon i glirio dyledion rhywun yn llawn, bydd y gweddill yn cael eu dileu.

Y mathau o ddyledion y gellir eu cynnwys mewn IVA yw dyledion credyd defnyddwyr fel rheol ond gallant hefyd gynnwys dyledion â blaenoriaeth gan gynnwys ôl-ddyledion y Dreth Gyngor, dyledion trethiant a dyledion ynni.

Mae gan y Gwasanaeth Cynghori Ariannol wybodaeth ar asiantaethau cyngor ar ddyledion sy'n gallu darparu cyngor am ddim ar a yw IVA yn briodol i breswylwyr:

https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/tools/debt-advice-locator

Yn yr adran hon, rydym wedi disgrifio safonau arfer gorau Awdurdodau Lleol wrth drin cynigion talu IVA.

## Canllaw i Awdurdodau Lleol ar gyfer trin cynigion IVA

Yn 2016 cyhoeddodd y Gwasanaeth Ansolfedd ganllaw defnyddiol yn y Protocol ar gyfer Defnyddwyr IVA 2016.[9]

Isod, rydym yn crynhoi rhwymedigaethau lefel uchel Cynghorau mewn perthynas â chynigion IVA a'r SFS.

- **Cefnogi Incwm a Gwariant a ddarperir gan Ymarferwyr Ansolfedd sy'n seiliedig ar ganllawiau gwario'r SFS** Mae'r Protocol ar gyfer IVA yn nodi y dylid gosod gwariant ar lefel sy'n debygol o fod yn gynaliadwy ac na fydd yn achosi caledi diangen i ddefnyddwyr. Mae Ymarferwyr Ansolfedd hefyd yn gofyn am ddilysiad o incwm drwy slipiau cyflog a chyfriflenni banc ac maent yn gwirio'r wybodaeth hon bob blwyddyn
- **Cymryd mesurau rhesymol i osgoi rhagor o galedi i breswylwyr gyda rhwymedigaeth y Dreth Gyngor barhaus** - dangos y lefel briodol o oddefgarwch ac asesu'r preswylydd ar gyfer Cymorth Lles neu Ostyngiad yn y Dreth Gyngor
- **Parhau i drin eich preswylwyr yn unol â safonau a amlinellir ym mholisi Adennill Dyledion y Cyngor.** Er enghraifft, nid yw'n rhesymol nac yn deg cyflymu camau gorfodi tuag at Orchymyn Arwystlo Terfynol a gwarantu dyled, os daw'n hysbys bod y preswylydd yn ystyried datrysiad ansolfedd

9 Y Gwasanaeth Ansolfedd (2016) Y Protocol ar gyfer IVA https://www.gov.uk/government/publications/individual-voluntary-arrangement-iva-protocol

**Os pleidleisir yn erbyn cynnig IVA sy'n cydymffurfio â'r protocol** - sicrhewch fod y rheswm dros wneud hynny yn cael ei ddatgelu i'r darparwr IVA.

**Cynnal adolygiad i wneud yn siŵr bod y dull polisi a ddefnyddir gennych i adolygu cynigion IVA yn deg a thryloyw.** Mae'n werth adolygu'r protocol ar gyfer IVA Defnyddwyr i gael sicrwydd bod y cynigion IVA a wnaed sy'n cydymffurfio â'r protocol wedi eu gwneud ar feddwl da gan ddefnyddio asesiad fforddiadwyedd yr SFS. Wrth adolygu cynnig IVA i'r cyngor, dylai pob achos gynnwys asesiad priodol sy'n edrych ar rinweddau y cais IVA unigol. Ceisiwch beidio â gwrthod pob cais gan ddefnyddio polisi cyffredinol gan efallai na fydd hyn yn deg i unigolion mewn dyledion sydd wedi cyflwyno'r cynnig gyda chymorth ymarferydd ansolfedd proffesiynol."

- **Darparu 'ffurflen prawf o ddyled' (yn y ffurflen a ddarperir gan y darparwr IVA) o fewn 14 diwrnod i dderbyn cynnig IVA ac o leiaf 7 diwrnod cyn y cyfarfod i gymeradwyo'r cynnig**

## Defnydd mewnol Awdurdodau Lleol o ffurflenni incwm a gwariant (I&Es)

Mae nifer o Gynghorau hefyd yn defnyddio ffurflenni incwm a gwariant yn fewnol, ar adegau amrywiol gyda phreswylwyr mewn anhawster ariannol. Gallai hyn fod mewn timau refeniw, ar wefannau cynghorau neu gallant amgáu I&E (neu 'ffurflen prawf modd') gyda llythyrau casglu refeniw i breswylwyr eu cwblhau.

Gall ffurflen incwm a gwariant neu gyfriflen ariannol gael ei chwblhau gan swyddog refeniw gyda'r preswylydd. Yn gyffredinol, cwblheir cyfriflen ariannol gyda'r preswylydd i bennu'r incwm gwario sydd ar gael i ad-dalu ôl-ddyledion y Dreth Gyngor. Nid sgwrs yn rhoi cyngor a reoleiddir yw hyn, ond yn hytrach ymarfer casglu gwybodaeth ar gyfer negodi trefniant talu ôl-ddyledion.

Gellir ymgorffori'r I&E wedi ei chwblhau ym meddalwedd rheoli achosion ôl-ddyledion y Cyngor a defnyddio rheolau mewnol ar wariant cartref neu gadewir y penderfyniad i ddisgresiwn y swyddog refeniw.

Nid yw'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol o reidrwydd yn dweud y dylai pob Awdurdod Lleol ddechrau defnyddio I&Es yn fewnol, gan fod rhai credydwyr yn ymddiried yn effeithiol mewn asiantaethau cyngor ar ddyledion i gyflawni'r broses hon. Wedi dweud hynny, gall y defnydd o I&Es, (wedi ei wneud yn gywir gan ddefnyddio canllawiau'r SFS ar wario) arwain at fuddion mesuradwy wrth negydu trefniadau talu cynaliadwy gyda phreswylwyr.

Mae'r defnydd o asesiad fforddiadwyedd llawn i negydu ad-daliadau hirdymor yn gyffredin yn y sector preifat, yn benodol o fewn gwasanaethau ariannol lle mae rhwymedigaethau rheoliadol i wneud hynny. Mae credydwyr sector preifat (a'u cyflenwyr) yn dweud bod buddsoddi rhagor o adnoddau wrth gwblhau asesiadau fforddiadwyedd gyda'u cwsmeriaid yn creu ad-daliadau cynaliadwy ac yn lleihau'r adnoddau sy'n ofynnol fel arall i reoli neu erlid trefniadau talu na lynwyd atynt.

## A all dull sector preifat weithio ar gyfer adennill y Dreth Gyngor?

Rydym wedi canfod bod nifer o Awdurdodau Lleol yn ystyried a all dull sector preifat weithio ar gyfer casglu ôl-ddyledion y Dreth Gyngor. Mae Cyngor Bwrdeistref Llundain Hammersmith a Fulham (LBHF) ym mhell o flaen y rhan fwyaf ac mae'n anelu at sicrhau safonau sy'n gyfwerth â'r safonau casglu dyledion moesegol a rheoledig y gofynnir amdanynt gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA).

Wrth wneud hynny, maent wedi caffael gwasanaethau Intrum, cwmni casglu dyledion a reoleiddir gan yr FCA. Yn y Gwasanaeth Cynghori Ariannol rydym wrth ein boddau bod partneriaeth LBHF ag Intrum yn cynnwys asesiadau fforddiadwyedd yr SFS, gan gynnwys y gallu i breswylwyr hunanweini ar-lein. Yn ogystal, mae'r fenter yn cynnwys ymdrechion rhagweithiol i ymgysylltu â phreswylwyr drwy alwadau ffôn allanol, negeseuon testun ac e-bost. Mae'r strategaeth newydd hon wedi arwain at LBHF yn cymryd y cam mawr i roi gorau i ddefnyddio asiantau gorfodi a gweithdrefnau traddodi ar gyfer adennill y Dreth Gyngor.

Ceir rhagor o wybodaeth am y bartneriaeth rhwng LBHF ac Intrum yn yr astudiaeth achos ganlynol.

## Astudiaeth achos - Cyngor Bwrdeistref Llundain Hammersmith a Fulham

**"Dull moesegol o gasglu ôl-ddyledion"**

O fis Ebrill 2018, mae Cyngor Bwrdeistref Llundain Hammersmith (H&F) wedi rhoi strategaeth casglu ôl-ddyledion y Dreth Gyngor ar waith sy'n anelu at ymdriniaeth gyson o gwsmeriaid ag ôl-ddyledion, i'r safonau moesegol a rheoliadol uchaf posibl.

Mae ystadegau'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn cyfrifo bod gan Hammersmith a Fulham boblogaeth o oddeutu 147,000 gyda **16.3%** yn cael eu hystyried mewn gor-ddyledion.

Mae polisi ôl-ddyledion H&F hefyd yn rhoi diwedd ar eu defnydd o asiantau gorfodi a gweithdrefnau traddodi (bygythiad o garchar) mewn perthynas â chasglu'r dreth gyngor. Mae cyngor H&F wedi gwneud y penderfyniad hwn yn seiliedig ar gorff cynyddol o dystiolaeth sy'n dangos bod y defnydd o asiantau gorfodi yn gallu achosi niwed i iechyd a lles unigolion ac yn arwain at alw cynyddol ar wasanaethau cyhoeddus eraill megis iechyd a thai. Creda H&F nad yw hyn er budd y preswylwyr dan sylw na budd y cyhoedd.

Yn ogystal, mae H&F yn cydnabod bod awdurdodau lleol yn aml yn defnyddio'r bygythiad o garchar pan nad oes unrhyw obaith realistig o Lysoedd yn gosod y fath gosb. Mae ymchwil wedi dangos bod y bygythiad o garchar ar gyfer dyled sifil megis y dreth gyngor yn cael effaith sylweddol ar y preswylydd a bod ganddo gostau ehangach a chanlyniadol i'r pwrs cyhoeddus.

**Y strategaeth ôl-ddyledion y dreth gyngor ddiwygiedig**

Daeth H&E i'r casgliad bod eu prosesau casglu ôl-ddyledion (fel nifer o gynghorau eraill) wedi disgyn ar ôl yr arfer gorau yn y sector preifat. Yn y gorffennol roeddynt yn dibynnu ar brosesau awtomataidd wedi eu dylunio'n syml o amgylch prosesau statudol. Golyga hyn na chanolbwyntir ar amgylchiadau unigol drwyddi draw a gall yr ymagwedd ymddangos yn wrthwynebol.

Mae H&F bellach wedi rhoi strategaeth casglu ôl-ddyledion beilot ar waith mewn cydweithrediad ag Intrum, grŵp gwasanaethau rheoli credyd blaenllaw, gan ddefnyddio dull mwy moesegol, yn benodol mewn perthynas â'r preswylwyr sy'n fwy agored i niwed yn y fwrdeistref.

Mae'r cynllun peilot wedi cyflwyno'r canlynol:

- Ymgysylltu rhagweithiol, mor fuan ag sy'n bosibl, gyda chwsmeriaid sy'n methu taliad
- Galwadau ffôn allanol gan ddefnyddio deialwyr awtomatig a'r defnydd o negeseuon testun ac e-bost
- Asesu cwsmeriaid yn nhermau eu gallu a thuedd i dalu
- Cytuno ar drefniadau talu fforddiadwy a chynaliadwy yn seiliedig ar y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS)
- Llwyfan ar-lein i breswylwyr allu gwirio eu balans dyledus, cyfrifo faint y gallant fforddio ei dalu, gwneud ad-daliadau a sefydlu cynllun rhandaliadau
- System soffistigedig adnabod grwpiau sy'n agored i niwed fel y gellir clustnodi cyfrifon dyledus ar gyfer triniaeth briodol. Er enghraifft, dadansoddiad digidol o'r holl alwadau ar gyfer arwyddion o fregusrwydd a niwed i breswylwyr
- Darparu cymorth ychwanegol i bobl mewn amgylchiadau bregus, gan gynnwys partneriaethau ag asiantaethau cyngor ar ddyledion ar gyfer atgyfeirio preswylwyr priodol, gyda'r prif asiantau wedi eu grymuso i negydu cynlluniau talu fforddiadwy wedi eu teilwra i amgylchiadau'r cwsmer hwnnw
- Y ddarpariaeth o le i anadlu o leiaf 30 diwrnod sy'n rhoi saib o weithgarwch casglu i breswylwyr pan maent yn ymgysylltu â chyngor ar ddyledion rheoledig

## Dull sector preifat tuag at 'fforddiadwyedd' - gyda goblygiadau i'r llywodraeth a'r trethdalwr

Gall fod yn ddefnyddiol hefyd i Awdurdodau Lleol adolygu'r astudiaeth achos ganlynol sy'n rhoi sylw i Computershare Loan Services (CLS), darparwr gwasanaethau morgeisi yn y sector preifat. Mae hyn yn berthnasol i Awdurdodau Lleol gan fod Comuptershare yn darparu gwasanaethau adennill dyledion i UK Asset Resolution (UKAR), y cwmni a sefydlwyd gan y llywodraeth i reoli portffolios morgais cenedlaethol Northern Rock Asset Management (NRAM), Bradford & Bingley a Mortgage Express. Cafodd pob un o'r endidau hyn eu trosglwyddo i berchnogaeth gyhoeddus, felly mae rheoli'r llyfrau morgeisi (gan gynnwys eu llyfrau ôl-ddyledion) wedi cynnwys rhwymedigaeth glir i drethdalwyr y DU.

Ers rhai blynyddoedd, mae Computershare wedi bod yn defnyddio asesiad fforddiadwyedd mewnol yn seiliedig ar ganllawiau gwario cartref y CFS a StepChange Debt Charity i negydu trefniadau talu gyda chwsmeriaid mewn ôl-ddyledion. Mae'r astudiaeth achos hon yn disgrifio eu dull a sut y mae'n ategu strategaeth atgyfeirio i asiantaethau cyngor ar ddyledion effeithiol iawn.

### Astudiaeth achos - Computershare Loan Services (CLS)

**Sut mae asesiadau fforddiadwyedd yn ategu strategaeth casgliadau**

Mae Computershare Loan Services (CLS), darparwr datrysiadau a gwasanaethau, yn defnyddio dull amlsianel i ymgysylltu cwsmeriaid â chyngor, ar ran eu cleientiaid credydwyr; gan ddefnyddio atgyfeiriadau dros y ffôn, llythyr a digidol.

Mae staff rheng-flaen wedi eu hyfforddi i adnabod pryd a sut i atgyfeirio cwsmeriaid i ddarparwyr cyngor am ddim ac annibynnol ar ddyledion ac mae yna broses sicrhau ansawdd gadarn yn ei lle i sicrhau y dilynir y prosesau a'r gweithdrefnau cywir. Gyda chaniatâd y cwsmer, mae staff yn gallu eu trosglwyddo i un o'u partneriaid cyngor ar ddyledion trydydd parti, annibynnol. Gŵyr CLS fod hyn yn cynyddu'r tebygolrwydd o achosion yn mynd drwy asesiad fforddiadwyedd llawn, gyda datrysiadau dyledion wedi eu teilwra. Mae rhai asiantaethau cynghori yn gallu rhannu gwybodaeth gyda nhw, sy'n dangos canlyniad yr atgyfeiriadau ar lefel cyfrif. Mae hyn yn bwysig fel bod CLS yn gallu mesur canlyniadau a rhoi adborth i staff fel eu bod yn gallu deall yr effaith y mae eu hatgyfeiriad wedi ei gael.

Yn ychwanegol i'w dull o ymgysylltu cwsmeriaid â chyngor ar ddyledion, mae CLS yn defnyddio asesiadau fforddiadwyedd mewnol i ddeall amgylchiadau cwsmeriaid a helpu i gyflawni'r canlyniadau mwyaf priodol, ar ran eu cleientiaid. Mae eu hasesiad fforddiadwyedd yn ymgorffori canllawiau gwario cartref y Gyfriflen Ariannol Gyffredin (CFS) a StepChange Debt Charity. Mae CLS wedi canfod bod buddsoddi amser ychwanegol mewn asesiadau fforddiadwyedd wedi arwain at drefniadau talu mwy cynaliadwy a llai o alwadau ailadroddus.

Mae'r dull canmoliaethus hwn yn sicrhau bod penderfyniadau ynghylch opsiynau goddefgar wedi eu llywio'n well.

Mae'r canlyniadau a sicrhawyd ar gyfer un o'u cleientiaid, UKAR (y cwmni daliannol ar gyfer NRAM, Bradford & Bingley a Mortgage Express) yn dangos sut y mae'r strategaeth hon wedi bod yn llwyddiannus.

Ers i UKAR gael ei sefydlu yn 2010, mae'r nifer o gwsmeriaid sydd dri mis neu fwy yn ôl-ddyledus (gan gynnwys meddiannau) wedi lleihau **86%**. Mae mwy na **23,000** o gwsmeriaid wedi cael eu hatgyfeirio i gyngor am ddim ac annibynnol ar ddyledion a dros 48,000 o drefniadau llwyddiannus wedi cael eu cwblhau, gyda'r nifer o'r rhai hynny a gynhelir yn cynyddu o **50% i 80%**.

## Blinder Incwm a Gwariant

Fodd bynnag, mae anfanteision i gredydwyr amrywiol yn cwblhau ffurflenni incwm a gwariant / cyfriflenni ariannol. Ar gyfartaledd, mae pobl mewn caledi ariannol yn debygol o fod â dyledion i chwe chredydwr gwahanol. Gallai hyn olygu fod disgwyl i breswylwyr gwblhau ffurflen incwm a gwariant fwy nag unwaith. Yn naturiol, mae pob credydwr sy'n defnyddio'r broses hon yn gwneud hynny i bennu faint o'u hôl-ddyledion fydd yn cael eu had-dalu. Y broblem gyda'r broses hon yw bod rhai credydwyr yn fwy gormesol nag eraill sy'n gallu rhoi pwysau diangen ar y cwsmer i dalu mwy nag y maent yn gallu ei fforddio. Felly, gall cwblhau ffurflenni incwm a gwariant ar hap beryglu trefniadau talu presennol â chredydwyr eraill, ac mae'n annhebygol o fod yn gynaliadwy.

Yn ogystal, bydd rhai pobl yn blino ar gwblhau I&Es amrywiol a bydd cael ceisiadau parhaus i gwblhau ffurflenni newydd yn eu llethu. Golyga hyn efallai na fydd rhai I&E yn adlewyrchu arferion gwario gwirioneddol cwsmer yn y diwedd.

Mae rhai credydwyr mawr wedi cymryd ymagwedd wahanol mewn sefyllfaoedd 'credydwyr lluosog, ôl-ddyledion lluosog' ac wedi dewis ymddiried yn arbenigedd y sector cyngor ar ddyledion. Er enghraifft, mae banc HSBC yn adnabod cwsmeriaid sydd mewn sefyllfaoedd credydwyr lluosog, ôl-ddyledion lluosog ac yn cynnig ar unwaith drosglwyddiad 'cynnes' dros y ffôn i bartner cyngor ar ddyledion dibynadwy. Mae'r banc o'r farn bod ei bartner cyngor ar ddyledion mewn sefyllfa well i ddarparu cyngor cyfannol ar sefyllfa ariannol gyffredinol y cwsmer ac yn ymddiried y bydd cynllun ad-dalu cynaliadwy yn cael ei gynnig tuag at ei ôl-ddyledion.

## Defnydd Awdurdodau Lleol o ffurflenni incwm a gwariant - arfer da

**Yn gryno, dylai cynghorau:**

- **Newid pob ffurflen incwm a gwariant presennol a ddefnyddir mewn timau refeniw i'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS).** Bydd hyn yn alinio taflenni cyllideb a ddefnyddir gan y Cyngor i'r rhai hynny a ddefnyddir gan y sector cyngor ar ddyledion ac yn darparu cysondeb wrth asesu pa incwm gwario sydd gan breswylwyr i ad-dalu eu dyledion
- **Sicrhau bod ffurflenni incwm a gwariant sydd ynghlwm â llythyrau casgliadau, gwefannau, ac unrhyw offer digidol mewnol ar gyfer preswylwyr mewn anawsterau ariannol, wedi eu halinio i'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS)**
- **Dylai Awdurdodau Lleol fynnu'n gyfamodol bod pob cyflenwr mewn perthynas â chasglu dyledion yn newid unrhyw ffurflenni incwm a gwariant i rai'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS).** Enghreifftiau o gyflenwyr yw darparwyr gwasanaethau cyfreithiol (LSPs), asiantau maes, asiantaethau casglu dyledion (DCAs) ac asiantau gorfodi. Rydym yn credu y gall asiantau gorfodi newid yr I&Es a ddefnyddir yn eu canolfannau cyswllt i rai'r SFS, ond rydym yn cydnabod efallai na fydd cwblhau cyllideb lawn yng nghartref y preswylydd yn ymarferol
- **Darparu copi argraffedig neu gludadwy o'r gyfriflen ariannol wedi ei chwblhau i'r preswylydd.** Gellid ei ddefnyddio ar gyfer trafodaethau cyson ag adrannau eraill o'r Cyngor, credydwyr a'r sector cyngor ar ddyledion. Bydd hyn hefyd yn rhoi cyfle i'r preswylydd fyfyrio ar fersiwn papur o'r 'gyllideb gytunedig' cyn gweithredu
- **Rhoi'r cyfle i breswylwyr wneud cyfraniad at gynilion bob mis neu gronfa wrth gefn ar gyfer argyfyngau.** Gall asiantau refeniw roi'r opsiwn i breswylydd neilltuo arian ar gyfer cynilion. Bydd defnyddio'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS) yn gwneud y broses hon yn fwy cyson
- **(Lle mae dwy ddyled neu fwy ag ôl-ddyledion) Cynnig atgyfeiriad i bartner atgyfeirio cyngor ar ddyledion.** Bydd hyn hefyd yn rhoi'r cyfle i'r preswylydd gael cyngor annibynnol ar ei sefyllfa ddyled gyffredinol a chyfle i dderbyn cyngor ar uchafu ei incwm
- **Adolygu a oes angen i swyddog refeniw gwblhau I&E neu brawf modd mewn gwirionedd.** Proses y gellid ei defnyddio yn lle hynny fyddai atgyfeirio ar unwaith pob preswylydd â dau neu fwy o ddyledion ôl-ddyledus i bartner cyngor ar ddyledion (neu gynghorwyr ariannol mewnol) er mwyn cwblhau cyfriflen ariannol. Gellid cytuno ar fecanwaith i gyfeirio'r preswylydd yn ôl at y Cyngor gyda chynnig talu tuag yr ôl-ddyledion. Rydym yn credu y bydd hyn yn creu profiad gwell i breswylwyr, yn golygu na fyddant yn blino ar I&E gymaint, ac yn creu arbedion effeithlonrwydd i Awdurdodau Lleol. Yn hanfodol, bydd hyn hefyd yn lleihau'r risg o asiant adennill dyledion y cyngor yn negydu cynnig talu anfforddiadwy

# Ymagwedd gyson at drefniadau talu a gorfodi

# Ymagwedd gyson at drefniadau talu a chyn-orfodaeth

Wrth ymchwilio i sut mae Awdurdodau Lleol yn ymdrin â fforddiadwyedd preswylwyr rydym wedi adnabod ymagwedd anghyson tuag at sut y mae Cynghorau yn ymdrin â chynigion talu gan y sector cynghori. Nid ydym eisiau creu ymagwedd 'ddu a gwyn' ond rydym yn sicr yn credu ei bod hi'n fuddiol darparu rhai argymhellion gweithredol ynglŷn â sut y gall Cynghorau gefnogi'r sector cyngor ar ddyledion yn well drwy fod yn fwy cyson gyda chynigion ad-dalu tuag at ôl-ddyledion y Dreth Gyngor.

Rydym yn argymell yr ymagwedd ganlynol tuag at gynigion talu gan asiantaethau cyngor ar ddyledion.

- **Cyfnod trefniadau** - Rydym yn cydnabod yr efallai bydd Cynghorau yn ceisio sicrhau bod ad-daliadau tuag at ôl-ddyledion yn cael eu gwneud o fewn yr amserlen gyflymaf a mwyaf cynaliadwy, ac yn ddymunol cyn diwedd y flwyddyn ariannol gyfredol. Wedi dweud hynny, dylid derbyn trefniadau talu sy'n ymestyn y tu hwnt i'r flwyddyn gyfredol, yn dilyn asesiad fforddiadwyedd yr SFS gan y Cyngor neu gynghorydd ar ddyledion proffesiynol
- **Trefniadau i glirio'r ôl-ddyledion o fewn deuddeg mis** - Dylid derbyn trefniadau talu sy'n cynnig ad-dalu dyledion o fewn deuddeg mis ar y sail na fydd Cynghorau yn mynd ymlaen ag unrhyw gamau gorfodi gan gynnwys cais ar gyfer Gorchymyn Atebolrwydd
- **Lle mae'r Cyngor wedi cael Gorchymyn Atebolrwydd** - Rydym yn derbyn efallai y bydd trefniadau talu yn cael eu derbyn yn amodol ar y Cyngor yn gofyn am fanylion cyflogaeth lle bo'n briodol. Mae hyn ar y sail na fydd Cynghorau yn gorfodi'r Gorchymyn Atebolrwydd nac yn gwneud ymholiadau cyflogaeth ar gyfer sicrhau trefniadau talu. Yn ogystal, ni ddylai unrhyw swm Atafaelu Enillion dilynol (ar gyfer torri trefniadau'n unig) fod yn fwy na gwerth y taliad a argymhellwyd gan y cynghorydd ar ddyledion
- **Trefniadau talu rhatach tymor byr** - Rydym yn derbyn y bydd y Cyngor yn ddelfrydol angen i'r trefniadau talu fod yn fwy na'r rhwymedigaeth barhaus. Fodd bynnag, dylai'r Cyngor dderbyn trefniadau talu rhatach tymor byr lle mae cynghorydd ar ddyledion yn darparu eglurhad ynglŷn â'r gwelliant tebygol yn amgylchiadau ariannol preswylydd
- **Trefniadau sy'n ymestyn y tu hwnt i ddeuddeg mis** - Dylid parhau i dderbyn trefniadau talu sy'n ymestyn y tu hwnt i ddeuddeg mis lle nad oes unrhyw ôl-ddyledion blaenorol, heb yr angen am Orchymyn Atebolrwydd. Os oes yna hanes o ôl-ddyledion neu drefniadau talu yn cael eu torri, rydym yn derbyn efallai y bydd y Cyngor yn amddiffyn ei safle i'r pwynt o gael Gorchymyn Rhyddhau, ond na fydd yn gorfodi'r gorchymyn os cynhelir taliadau. Rhaid hysbysu'r preswylydd yn glir o'r sefyllfa mewn ysgrifen gyda sail resymegol dros y penderfyniad a gymerwyd
- **Taliad cyntaf trefniant** - Mae hi'n rhesymol y dylai taliad cyntaf y trefniant gael ei wneud o fewn 30 diwrnod neu ddyddiad talu nesaf y preswylydd. Dylid alinio pob dyddiad talu yn y dyfodol i ddyddiadau talu'r preswylydd. Eithriad i hyn yw lle mae preswylydd yn ymgysylltu â chynghorydd ar ddyledion ac mae 'lle i anadlu' o weithgarwch casglu yn cael ei weithredu
- **Trafod fforddiadwyedd yn ystod cyfnod cynnar o ôl-ddyledion** - Mae rhai preswylwyr yn cysylltu ar ôl methu un neu ddau o daliadau efallai o ganlyniad i ddigwyddiad bywyd ariannol megis diswyddiad, gwahanu neu brofedigaeth. Efallai y bydd y preswylydd yn adrodd ei fod yn disgwyl bod â mater fforddiadwyedd parhaus. Dylai Cynghorau adolygu fforddiadwyedd yn llawn, gan ddefnyddio cyfriflen ariannol safonol yr SFS a pheidio â gofyn i'r preswylydd ffonio'n ôl unwaith y mae'r ôl-ddyledion yn 'gwaethygu' neu wedi cyrraedd sefyllfa lle cyflwynir gwŷs llys
- **Gwrthod trefniadau talu** - Os yw'r Cyngor yn gwrthod cynnig talu, dylid anfon llythyr at y preswylydd a'r asiantaeth cyngor ar ddyledion o fewn 5 diwrnod yn amlinellu'r rhesymau dros wneud hynny a beth fydd y camau nesaf
- **Telerau ad-dalu afresymol** - Ni ddylai Cynghorau orfodi preswylwyr i fenthyca mwy (gan gynnwys benthyca gan ffrindiau i'r teulu) er mwyn cael arian i ad-dalu ôl-ddyledion y Dreth Gyngor, gan fod hyn yn debygol o gynyddu straen ariannol i'r preswylydd heb sôn am beryglu gallu'r preswylydd i gynnal ei rwymedigaethau parhaus

Mae Cyngor Dosbarth St. Albans yn enghraifft dda o Awdurdod Lleol sydd wedi adolygu'n ddiweddar ei broses adennill y Dreth Gyngor gyda'r bwriad o greu dull tecach, cyson a gwella ei gydweithio ag asiantaethau cynghori lleol.

### Astudiaeth achos - Cyngor Dosbarth St. Albans

**'Cymryd ymagwedd fwy cyson at 'gallu i dalu'**

Mae Cyngor Dosbarth St. Albans wedi adolygu eu Polisi Casglu Refeniw gyda'r bwriad o wella cydweithrediad ag asiantaethau cyngor ar ddyledion a dwyn cysondeb i'w hymagwedd at fforddiadwyedd preswylydd yn ystod anawsterau ariannol.

Mae ystadegau'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn cyfrifo bod gan St. Albans boblogaeth o oddeutu 112,000 gyda **11.4%** o'r boblogaeth oedolion mewn gor-ddyledion. Nod St. Albans yw sicrhau ymagwedd deg, gymesur a chyson tuag at adennill ôl-ddyledion, cynnal cyfraddau casglu a lleihau eu defnydd o asiantau gorfodi

Mae cyngor St. Albans wedi ymrwymo i ymagwedd gefnogol tuag at breswylwyr sy'n agored i newid, a'r rhai hynny sy'n wynebu caledi neu'n byw mewn tlodi. Byddant yn cymryd ymagwedd gydweithredol tuag at ymgysylltu ag asiantaethau cyngor ar ddyledion trydydd parti sy'n cefnogi eu preswylwyr.

Mae'r Cyngor bellach yn atgyfeirio'n rhagweithiol breswylwyr priodol sy'n wynebu anawsterau ariannol i Cyngor ar Bopeth, StepChange Debt Charity a'r Llinell Ddyled Busnes (yr hunangyflogedig)

**Ymagwedd at fforddiadwyedd preswylwyr**

Mae Cyngor St. Albans wedi gwneud ymrwymiad cadarn i ystyried fforddiadwyedd preswylwyr a chefnogi'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS). Maent yn gwneud hyn yn awr gan:

- Dderbyn cyfriflenni ariannol gan asiantaethau cynghori sydd wedi cael eu hasesu gan ddefnyddio canllawiau gwario cartref y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS)
- Gweithredu lle i anadlu 30 diwrnod o weithgarwch casglu lle mae preswylydd yn ymgysylltu ag asiantaeth cyngor ar ddyledion a reoleiddir gan yr FCA
- Derbyn y bydd eitemau o wariant yn ôl disgresiwn sy'n fwy na chanllawiau'r SFS yn cael eu nodi gydag eglurhad gan gynghorydd ar ddyledion
- Alinio pob ffurflen Incwm a Gwariant mewnol i gategorïau'r SFS
- Anelu at adennill ôl-ddyledion y Dreth Gyngor o fewn y flwyddyn ariannol gyfredol bob amser, ond bydd yn derbyn trefniadau talu hirdymor lle mae mater fforddiadwyedd wedi cael ei arddangos
- Peidio â gweithredu 'Gorchymyn Rhyddhau' oni bai y bydd taliadau yn ymestyn y tu hwnt i ddeuddeg mis neu mae trefniadau talu lluosog wedi cael eu torri
- Derbyn trefniadau talu lle mae 'Gorchymyn Rhyddhau' yn ei le heb y bygythiad o gamau gorfodi pellach. (Os disgwylir i drefniadau ymestyn y tu hwnt i 12 mis, bydd y cyngor yn gofyn am fanylion cyflogaeth gan y preswylydd cyn derbyn)
- Mandadu eu panel Asiantau Gorfodi i adlewyrchu eu hymagwedd at fforddiadwyedd a defnydd o'r SFS yn ystod y cyfnod lle ymgysylltir â chanolfan cyswllt gorfodi

## Materion fforddiadwyedd hirdymor - argymhellion

Dylid ystyried y canlynol lle mae cynigion talu rhatach sy'n ymestyn y tu hwnt i 12 mis ac nid oes gobaith o welliant yn yr amgylchiadau ariannol.

- **Defnyddio Adran 13A o'r Ddeddf Cyllid Llywodraeth Leol. (Y Dreth Gyngor)**[10] - Atgyfeirio'r preswylydd i bolisi a phroses ymgeisio'r Cyngor ar gyfer 'Rhyddhad y Dreth Gyngor yn ôl disgresiwn'. Dylid alinio hefyd unrhyw ffurflen Incwm a Gwariant i gategorïau'r SFS. Dylai Cynghorau ddarparu cymorth priodol i helpu gydag unrhyw gais dilynol
- **Maddau am ôl-ddyledion hanesyddol** - Mae rhai preswylwyr yn gwella eu sefyllfa ariannol sy'n eu galluogi i gynnal eu rhwymedigaeth barhaus i'r Cyngor, ond mae yna anallu hirdymor i glirio ôl-ddyledion hanesyddol. Rydym yn credu y dylai Cynghorau gael polisi dileu yn ôl disgresiwn ar gyfer ôl-ddyledion hanesyddol lle mae preswylwyr priodol wedi cymryd camau i adfer eu sefyllfa ariannol

10 http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1992/14/section/13A

## Trefniadau talu wedi eu torri a gweithgarwch cyn-gorfodi

Nid oes gan y Gwasanaeth Cynghori Ariannol unrhyw wrthwynebiad sylfaenol i unrhyw gredydwr neu Awdurdod Lleol yn cymryd camau rhesymol i adennill ôl-ddyledion sy'n cynnwys ymgyfreitha neu ddefnydd o asiantau gorfodi.

Fodd bynnag, dylai camau gorfodi gan Awdurdodau Lleol fod yn gymesur a dylid eu hystyried fel y dewis olaf. Ni ddylent fod wedi eu gyrru gan swp ac ni ddylid eu hystyried fel opsiwn hawdd i leihau costau mewnol. Dylai Cynghorau fod wedi gwneud ymdrech i gysylltu â phob preswylydd (gan gynnwys galwadau ffôn allanol) sydd wedi methu taliad i ddeall eu sefyllfa, ystyried fforddiadwyedd a thrafod datrysiadau i'w helpu i reoli eu hôl-ddyledion y Dreth Gyngor.

Dylid gwneud penderfyniad i ddefnyddio camau gorfodi yn dilyn adolygiad â llaw gan weithiwr refeniw proffesiynol gyda phrofiad priodol, ac ni ddylai'r penderfyniad hwnnw gael ei wneud gan broses awtomataidd. Mae Cyngor Dinas Bryste yn enghraifft dda o Awdurdod Lleol sy'n cymryd yr ymagwedd hon fel y'i disgrifir yn yr astudiaeth achos ganlynol:

### Astudiaeth achos - Cyngor Dinas Bryste a Talking Money

**'Ymgysylltu â phreswylwyr sy'n anodd eu cyrraedd'**

Mae ymagwedd gydweithredol Cyngor Dinas Bryste ag asiantaethau cynghori wedi cael ei chymeradwyo gan Talking Money.

Mae'r cyngor yn awdurdod unedol ac yn unigryw yn yr ystod y rheolir ei swyddogaeth weithredol gan faer wedi ei ethol yn uniongyrchol. Mae'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn amcangyfrif bod **17.1%** o boblogaeth oedolion Bryste mewn gor-ddyledion. Mae'r cyngor yn rhagweld cynnydd o **39%** yn nifer y cleientiaid sy'n derbyn cyngor ar ddyledion a gyflwynir iddynt rhwng nawr a 2020.

Mae poblogaeth Bryste yn cynnwys cyfuniad o'r cefnog iawn, y rhai hynny ar incwm isel a nifer uchel o fyfyrwyr sy'n cael trafferth â chostau rhent uchel. Mae'r awdurdod yn cynwys cymunedau sylweddol o fewnfudwyr o wledydd megis Gwlad Pwyl a Somalia. Mae hyn yn effeithio ar strategaeth casglu refeniw'r cyngor, gan efallai fod rhai mewnfudwyr wedi arfer â system gwasanaethau ariannol neu ddulliau ad-dalu gwahanol.

**Ymagwedd gweithio mewn partneriaeth**

Mae Cyngor Bryste yn cydnabod bod pobl mewn anhawster ariannol eisiau talu eu costau'r dreth gyngor a bod asiantaethau cyngor ar ddyledion yn tueddu i allu ymgysylltu â phreswylwyr 'sy'n anodd eu cyrraedd'.

Ym Mryste, mae 'bwrdd cynllunio lleol' yn cyfarfod yn rheolaidd sy'n cynnwys Cyngor Bryste a gwasanaethau cynghori. Dyma rai o'r prosesau cytunedig sydd ar waith:

- Atgyfeiriadau rhagweithiol: - mae'r cyngor yn atgyfeirio'n rhagweithiol preswylwyr priodol i gyngor diduedd ar ddyledion
- Gwiriadau cyn-gorfodi: - mae'r cyngor yn adolygu â llaw bob achos o ôl-ddyledion yn y cyfnod 'cyn-gorfodi' ac yn ystyried pa mor briodol yw camau gorfodi pellach
- 'Llinellau Uniongyrchol' i'r Cyngor: mae gan y sector cynghori lleol rif ffôn unionyrchol ar gyfer timau refeniw'r Dreth Gyngor a Dirwyon Parcio er mwyn trafod cymorth i breswylwyr a chynigion talu ôl-ddyledion. Mae Rheolwr a enwir ar gael yn y cyngor ar gyfer uwchgyfeiriadau. Nid yw llythyr awdurdodi gan y preswylydd yn ofynnol
- Llythyrau casgliadau: mae'r cyngor wedi cynnwys Talking Money yn y broses o adolygu ei lythyrau casgliadau
- Lle i anadlu: bydd y cyngor yn cytuno ar le i anadlu 30 diwrnod o weithgarwch casglu'r Dreth Gyngor os yw preswylwyr yn ymgysylltu â chymorth cyngor ar ddyledion. Bydd y cyngor hefyd yn tynnu unrhyw gamau gorfodi'n ôl ar gyfer cwsmeriaid sy'n agored i niwed
- Mandadau trefniant ad-dalu: Mae Talking Money wedi cytuno ar fandadau ar gyfer cynigion talu tuag at ôl-ddyledion y Dreth Gyngor a dirwyon parcio. Os bodlonir y cytundeb, bydd y Cyngor yn tynnu'r camau gorfodi'n ôl. Hefyd, bydd y cyngor yn derbyn cynnig talu heb yr angen am gyfriflen ariannol, os yw'r preswylydd yn derbyn budd-dal prawf modd

**Fforddiadwyedd preswylwyr**

Mae Cyngor Bryste yn ymddiried yn arbenigedd a diduedd rwydd y sector cynghori lleol. Maent yn cefnogi cyfriflenni ariannol gan y sector cynghori gan gynnwys y rhai hynny sy'n seiliedig ar y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS) newydd. Mae'r Cyngor hefyd yn ymchwilio i'r buddion o ddefnyddio'r SFS o fewn ei dimau Refeniw.

"Rydym yn gwerthfawrogi'n fawr y berthynas weithio gref â Chyngor Dinas Bryste, yn seiliedig ar ymddiriedaeth a phroffesiynoldeb, mae'n galluogi cynghorwyr i ddatrys materion cleientiaid yn llawer cyflymach - budd i bawb sy'n gysylltedig" - Talking Money

Dylai Cynghorau fod yn hyderus hefyd eu bod wedi cymryd yr holl gamau rhesymol i ymgysylltu preswylwyr yn rhagweithiol â chyngor am ddim ac annibynnol ar ddyledion ym mhob cam o'r broses ôl-ddyledion, sy'n cynnwys ymdrechion rhesymol i gysylltu'n rhagweithiol â'r preswylydd dros y ffôn. Os yw adnoddau yn broblem, galwadau ffôn allanol yn ystod y cyfnod cyn-gorfodi yw'r peth lleiaf yr ydym yn ei ddisgwyl.

Dylai Awdurdodau Lleol ystyried hefyd ymatal rhag dechrau, neu ystyried gohirio neu roi gorau i, unrhyw weithredu gan feiliaid ar ôl adnabod bod y preswylydd yn agored i niwed ac y byddai gweithredu o'r fath yn debygol o waethygu cyflwr iechyd corfforol neu feddyliol. Dylai pob Awdurdod Lleol gael polisi ar gyfer cefnogi pobl sy'n agored i newid, ei gyhoeddi a sicrhau y'i defnyddir gan yr adran refeniw a'i asiantau gorfodi.

Yn ogystal, mae'n bwysig cydnabod efallai fod yna fregusrwydd anhysbys yn bodoli ym mhob sefyllfa, a gall datgelu hyn fod yn anodd i breswylwyr. Dylai Cynghorau chwilio am ddangosyddion o hyn bob amser, yn ogystal â sicrhau nad yw preswylwyr sy'n agored i newid yn canfod eu hunain mewn 'sefyllfa lle nad oes dim troi'n ôl' yn hwyr yn y broses. Ar yr adeg hon ni ellir cynnig y gefnogaeth sydd ei angen arnynt gan fod y ddyled wedi cyrraedd y cam gorfodi. Adnodd da i droi ato ar gyfer hyfforddi staff yw adnodd - 'Vulnerability – a guide for Debt Collection', 2017, Prifysgol Bryste.[11]

## Balansau ôl-ddyledion is

Wrth ymchwilio i'r sector hwn, rydym wedi canfod bod nifer o Gynghorau yn symud yn rhy sydyn tuag at weithredu gan feiliaid i adennill balansau ôl-ddyledion y Dreth Gyngor sy'n hynod isel - sy'n aml yn llai na £100. Gall preswylydd fynd i ôl-ddyledion, derbyn sawl llythyr atgoffa, ond mwy na thebyg, ni fydd yn derbyn unrhyw alwad ffôn gan y Cyngor. Yna, anfonir yr achos at y llys ynadon ar gyfer gorchymyn atebolrwydd sy'n golygu ffi llys a chostau llys. Yna, atgyfeirir yr achos at gwmni gorfodi a all wedyn ychwanegu'r ffioedd canlynol at falans y preswylydd:

- £75 (Cyfnod cydymffurfio - pan gaiff yr achos ei anfon at gwmni beiliaid a cheisir gwneud rhagor o gyswllt)
- £235[12] (Cyfnod gorfodi - pan fo'r asiant gorfodi yn ymweld ag eiddo'r preswylydd)
- £110 (Cyfnod gwerthu - tâl i'r beiliaid am gael gwared ar nwyddau sydd ar werth o dan orfodaeth)

Felly, gallai preswylydd fod â balans ôl-ddyledion o £100, yn ogystal â ffioedd a chostau llys o hyd at £420 ar ben y balans hwnnw, gan olygu bod y ddyled yn cynyddu i £520. Nid yw'r ymagwedd hon yn gymesur ac ni all fod er budd y Cyngor na'r preswylydd dan sylw.

## Rhestr wirio cyn-gorfodi

Yn gryno, rydym yn argymell y dylid defnyddio rhestr wirio cyn-gorfodi ym mhedwar cam o'r broses adennill y Dreth Gyngor. Rydym yn credu bod adolygiad achos â llaw gan weithiwr refeniw proffesiynol yn hynod briodol ym mhedwar cam allweddol o'r broses adennill, cyn y gwneir penderfyniad i ddefnyddio pwerau adennill mwy difrifol. Y pedwar cam allweddol yw:

- Gwysion Cyn y Gorchymyn Atebolrwydd
- Cyn gorfodi'r Gorchymyn Atebolrwydd
- Ymweliad cyn-gorfodi (a gyflawnir gan yr asiantaeth orfodi)
- Cyn gwneud cais am weithrediadau traddodi

Mae Ffigwr 6 yn rhoi darlun o'r rhestr wirio cyn-gorfodi.

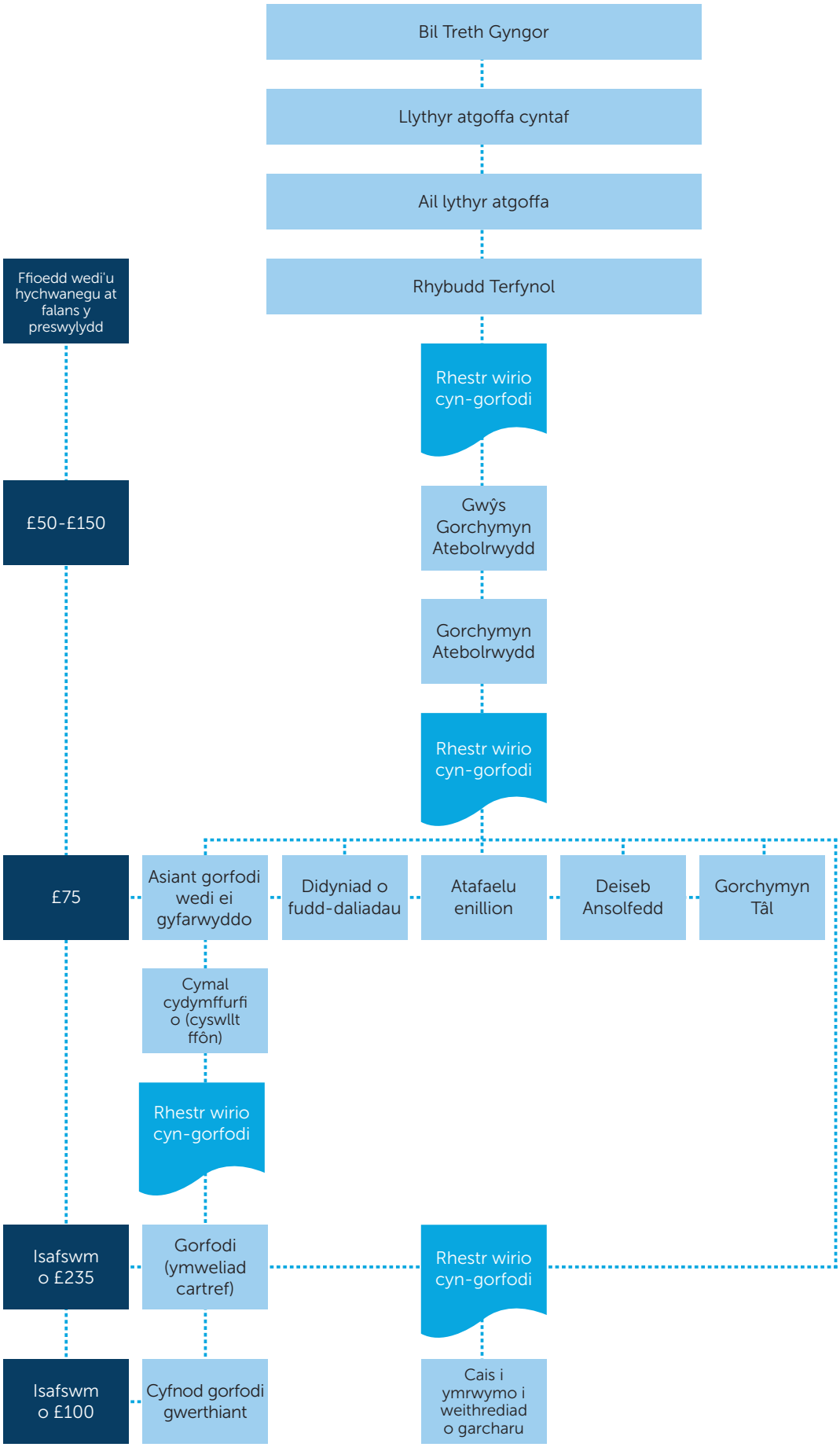
Mae Ffigwr 7 yn darparu siart llif syml o'r broses adennill y Dreth Gyngor a'r pedwar cam allweddol lle mae ymyriad dynol yn ofynnol, gan ddefnyddio ein rhestr wirio cyn-gorfodi.

11 http://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/pfrc/pfrc1701-21-steps-vulnerability-and-debt-collection-%28web%29.pdf
12 Os yw dyled neu gyfanswm cyfres o ddyledion a orfodir dros £1500, gellir codi ffioedd ychwanegol. Yn ogystal, gall yr asiant gorfodi hawlio tâl am unrhyw gostau rhesymol eraill sy'n codi.

*Ffigwr 6 - Rhestr wirio cyn-gorfodi*

| Cymesur | Gallu i dalu | Uchafu Incwm | Atgyfeirio cyngor ar ddyledion | Ymdrechion i gysylltu |
|---|---|---|---|---|
| ■ Dim bregusrwydd hysbys?<br>■ Dyledion dros £500?<br>■ Nid ydynt yn derbyn gostyngiad yn y Dreth Gyngor?<br>■ Dim anghydfodau balans dyledus? | ■ Wedi ystyried fforddiadwyedd gan ddefnyddio'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS)? | ■ Atgyfeirio i gymorth lles?<br>■ Cymwys am Ostyngiad yn y Dreth Gyngor?<br>■ Wedi ystyried Adran 13A (Rhyddhad yn y Dreth Gyngor yn ôl Disgresiwn)? | ■ Cyfeirio at bartneriaid cyngor ar ddyledion drwy lythyrau, Negeseuon Testun, Gwefan, safleoedd y cyngor a drwy alwadau gydag asiantau Refeniw? | ■ Adolygiad achos â llaw (nid cyfarwyddyd awtomataidd)?<br>■ Ymdrechion amlwg i gysylltu â'r preswylydd drwy lythyrau, negeseuon testun, galwadau ffôn allanol a lle bo'n bosibl, negeseuon e-bost? |

***Ffigwr 7 - Siart llif yn dangos pwyntiau gwirio cyn-gorfodi allweddol***



# Strategaethau Atgyfeirio Cyngor ar Ddyledion

# Strategaethau Atgyfeirio Cyngor ar Ddyledion

Mae preswylwyr yn cyflwyno anawsterau ariannol i Awdurdodau Lleol mewn ffyrdd gwahanol. Gallai hyn fod mewn sgyrsiau dros y ffôn, wyneb yn wyneb, ar-lein drwy gwe-sgwrs neu e-bost.

Mae Awdurdodau Lleol yn ymgysylltu hefyd pan fo taliadau wedi eu methu, a gwnânt hynny yn bennaf drwy lythyrau casgliadau statudol. Bydd rhai Cynghorau hefyd yn anfon negeseuon testun, yn gwneud galwadau ffôn allanol neu'n ymweld â'r preswylydd yn ei gartref.

Mae Cynghorau yn wahanol i gredydwyr defnyddwyr gan fod ganddynt swyddfeydd cyhoeddus ac mae nifer o breswylwyr yn gwneud penderfyniad ymwybodol i ymweld â'r safle a hyd yn oed gwneud taliadau arian parod. Gall yr Awdurdod Lleol arddangos gwybodaeth am ffynonellau allanol o gyngor am ddim ar ddyledion. Mae hefyd yn gyffredin i ddarparwr cyngor fod wrth law neu hyd yn oed fod wedi ei leoli yn yr un adeilad.

Yn ogystal, mae Awdurdodau Lleol hefyd yn arddangos gwybodaeth ynglŷn â sut i gael cymorth ar gyfer anawsterau ariannol drwy eu gwefannau.

Mae'r rhan fwyaf o Awdurdodau Lleol yn cydnabod rhwymedigaeth i atgyfeirio preswylwyr priodol i ffynonellau o gyngor ar ddyledion a reoleiddir, ond mae nifer wedi dweud wrthym am y problemau y maent yn eu hwynebu wrth wneud hynny. Mae rhai Awdurdodau Lleol wedi dweud wrthym am y canlynol:

- Bod eu preswylwyr yn ei chael hi'n anodd deall tirwedd y diwydiant cyngor ar ddyledion
- Y byddant yn hoffi arweiniad ar ba breswylwyr sy'n debygol o fod angen cymorth gydag atgyfeirio cyngor ar ddyledion
- Mae nifer o Gynghorau yn ymwybodol o wahaniaethau rhwng asiantaethau cyngor ar ddyledion, (megis y llwybrau atgyfeirio sydd ar gael, a'r datrysiadau dyledion a gynigir). Byddant yn hoffi arweiniad ar ba bryd y mae hi'n briodol i segmentu atgyfeiriadau preswylwyr i asiantaethau cyngor ar ddyledion gwahanol
- Maent yn cael problemau gyda diffyg gweithgarwch preswylwyr a'u perswadio i gymryd camau cadarnhaol

Yn yr adran hon rydym wedi crynhoi'r gorau o'r arfer da a dderbynnir mewn strategaethau atgyfeirio, ond rydym yn cydnabod bod yna waith y gellir ei wneud i wella mecanweithiau atgyfeirio gan yr Awdurdodau Lleol i asiantaethau cyngor ar ddyledion

## Partneriaid atgyfeirio cyngor ar ddyledion

Mae nifer o Awdurdodau Lleol wedi sefydlu partneriaethau parhaus ag asiantaethau cyngor ar ddyledion penodol i flaenoriaethu atgyfeirio preswylwyr priodol i gyngor annibynnol ar ddyledion. Partner atgyfeirio cyngor ar ddyledion yw'r enw a roddir i ddisgrifio hyn. Gall partneriaid atgyfeirio fod yn asiantaethau cyngor ar ddyledion dros y ffôn, cenedlaethol, neu'n elusennau 'wyneb yn wyneb' lleol.

Gall partner cyngor ar ddyledion fod yn dîm cyngor ariannol 'mewnol' hefyd. Rydym wedi adnabod efallai bod gan rai Awdurdodau Lleol berthynas dda ag asiantaethau cynghori lleol ond bod ganddynt ddealltwriaeth wael o wasanaethau asiantaethau cyngor ar ddyledion dros y ffôn, cenedlaethol. O'r herwydd, mae nifer o asiantaethau cyngor ar ddyledion cenedlaethol wedi amlinellu eu cynigion partneriaeth i Awdurdodau Lleol yn Atodiad B o'r adnodd hwn.

## Mecanweithiau atgyfeirio cyngor ar ddyledion

Yn y bennod hon, cyfeirir yn aml at y mecanweithiau atgyfeirio canlynol. Mae ein diffiniadau fel a ganlyn:

- 'Trosglwyddo cynnes' (neu drosglwyddo allwedd boeth). Dyma lle mae Cyngor yn cynnig trosglwyddo preswylydd ar unwaith i bartner atgyfeirio cyngor am ddim ac annibynnol ar ddyledion. Mae ymgysylltiad y preswylydd yn uwch gan y bydd yr asiantaeth cyngor ar ddyledion ar gael i dderbyn yr alwad ar unwaith
- Atgyfeiriad dros y we - Lle mae'r Cyngor yn cwblhau ffurflen ar-lein gan yr asiantaeth cynghori. Bydd yr asiantaeth cyngor ar ddyledion yn ffonio'r preswylydd ac yn cynnig cymorth gyda chyngor ar ddyledion
- 'Cyfeirio' Lle mae Cyngor yn darparu manylion cyswllt partneriaid cyngor am ddim ar ddyledion, dibynadwy drwy asiantau refeniw, posteri ar safleoedd y Cyngor, gwefannau neu o fewn llythyrau neu lyfrynnau
- moneyadviceservice.org.uk. Mae canfyddwr cyngor ar ddyledion y Gwasanaeth Cynghori Ariannol moneyadviceservice.org.uk/debt-advice-locator yn helpu i ddod o hyd i asiantaethau cyngor am ddim ar ddyledion yng Nghymru, Lloegr, yr Alban a Gogledd Iwerddon, p'un ai a ffafrir cyswllt dros y ffôn, wyneb yn wyneb neu ar-lein
- Mae llinell gymorth y Gwasanaeth Cynghori Ariannol (0800 138 7777) yn helpu galwyr i ddod o hyd i asiantaeth cyngor am ddim ar ddyledion yn seiliedig ar bedwar egwyddor; argyfwng, cyngor blaenorol, gallu'r cleient a sianel briodol

## Atgyfeiriadau Ar-lein i asiantaethau cyngor ar ddyledion

Gall annog eich preswylydd i ymgysylltu ag asiantaeth cyngor ar ddyledion trydydd parti fod yn heriol - yn aml bydd y preswylydd eisoes wedi cael sgwrs am ei ôl-ddyledion gyda'r cyngor a gall fod yn amharod i aros ar ffôn am amser ychwanegol. Wedi dweud hynny, byddem yn dal i argymell bod preswylwyr yn cael eu trosglwyddo'n gynnes i asiantaeth cyngor ar ddyledion er mwyn lleihau'r risg o ddatgysylltu rhag cymorth.

Fodd bynnag, os yw amser yn broblem, defnyddio 'atgyfeiriad dros y we' yw'r opsiwn gorau nesaf. Dyma lle mae'r credydwyr/cyngor yn cwblhau ffurflen atgyfeirio ar-lein diogel gan asiantaeth cyngor ar ddyledion. Byddai'r asiantaeth cyngor ar ddyledion yna'n ffonio'r preswylydd ac yn cynnig cymorth. Cynigir y gwasanaeth hwn gan yr asiantaeth cyngor ar ddyledion Payplan.

Proses arall yw lle mae'r cyngor ac asiantaeth cyngor ar ddyledion bartner yn defnyddio llwyfan ar-lein megis 'Refernet'[13] i hwyluso'r atgyfeiriad. Mae'r astudiaeth achos o Gyngor Sir Ddinbych isod yn disgrifio sut y defnyddir Refernet.

## Astudiaeth achos - Cyngor Sir Ddinbych a Cyngor ar Bopeth

**Atgyfeiriadau dros y we, diogel i gyngor ar ddyledion.**

Yn Sir Ddinbych, Cymru, mae gan y Cyngor Sir a Cyngor ar Bopeth berthynas weithio gadarnhaol pan mae hi'n dod i breswylwyr ac ôl-ddyledion y Dreth Gyngor.

Mae ystadegau'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn amcangyfrif bod **16.5%** o'r boblogaeth oedolion yn Sir Ddinbych mewn gor-ddyledion.

Mae Cyngor ar Bopeth Sir Ddinbych yn cael cyfarfodydd rheolaidd â'r cyngor a'u hasiantau gorfodi, Dukes i drafod cymorth i breswylwyr gydag anawsterau ariannol. Mae Cyngor ar Bopeth yn cydnabod bod y cyngor yn cymryd ymagwedd sy'n seiliedig ar risg tuag at gasglu refeniw - gan olygu bod cyflymder casgliadau neu gamau gorfodi yn dibynnu ar nifer o ffactorau megis hanes ôl-ddyledion, balans a gallu i dalu, ac yn cymryd i ystyriaeth unrhyw fregusrwydd hysbys.

Mae'r ymgysylltiad hwn ac ymagwedd ragweithiol yr awdurdodau lleol wedi arwain at y cyngor yn buddsoddi adnoddau ychwanegol i'r cyfnod cyn-gweithredu casgliadau. Mae preswylwyr yn derbyn llythyrau atgoffa a galwadau ffôn allanol, priodol lle bo'n bosibl i geisio ymchwilio i'r rheswm dros yr ôl-ddyledion.

Yn ogystal, mae holl adrannau'r cyngor yn defnyddio 'Refernet', system atgyfeirio dros y we, diogel, sy'n mynd y tu hwnt i weithredoedd cyfeirio sylfaenol. Golyga hyn y gall y cyngor atgyfeirio'n rhagweithiol breswylwyr mewn anhawster ariannol i ffynhonnell o gyngor am ddim a phroffesiynol ar ddyledion a chyllidebu. Mae'r broses yn syml - yn dilyn caniatâd gan y preswylydd, mae'r cyngor yn gwneud atgyfeiriad i Cyngor ar Bopeth drwy 'Refernet'. Mae Cyngor ar Bopeth yna'n talu sylw i'r atgyfeiriad, yn ffonio'r preswylydd ac yn cynnig cyngor proffesiynol ar ddyledion, cyllidebu a budd-daliadau drwy amrywiaeth o sianeli yn dibynnu ar beth sy'n addas i'r cleient.

Mae cyfran helaeth o'r preswylwyr sy'n cael eu hatgyfeirio drwy Refernet, yn mynd ymlaen i ymgysylltu â Cyngor ar Bopeth ynghylch eu hôl-ddyledion y Dreth Gyngor.

Mae Cyngor ar Bopeth hefyd yn defnyddio Refernet i gofnodi canlyniad yr apwyntiad cyngor ar ddyledion a gwybodaeth atodol. Mae'r cyngor yna'n gallu cael mynediad at yr adborth hwn sy'n eu galluogi i wneud penderfyniadau strategol o ran a ddylid gweithredu camau casglu dyledion neu gamau gorfodi.

Mae ymgysylltu rheolaidd hefyd wedi arwain at:

- Y cyngor yn cefnogi cyfriflenni ariannol safonol gan Cyngor ar Bopeth yn seiliedig ar y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS). (Mae hyn yn cynnwys ceisiadau gan Cyngor ar Bopeth am Daliadau Tai yn ôl disgresiwn sy'n cynnwys yr SFS)
- Cynllun peilot sy'n cyflwyno cynllun ad-dalu wythnosol
- Cefnogaeth y cyngor i bob datrysiad ansolfedd statudol. Er enghraifft, bydd y cyngor a'i asiantau gorfodi yn gweithredu lle i anadlu 30 diwrnod o weithgarwch gorfodi lle mae gan breswylydd gais am Orchymyn Rhyddhau o Ddyled (DRO) yn yr arfaeth
- Mae Cyngor ar Bopeth Sir Ddinbych wedi adeiladu perthynas weithio ag Asiantau Gorfodi Dukes. Pan mae Dukes yn ymweld â phobl yn y cartref ac maent yn sylwi ar fregusrwydd gallant yna ffonio tîm dyledion Cyngor ar Bopeth yn uniongyrchol a gofyn i'r cleient gael ei ystyried am gymorth brys

Am ragor o wybodaeth ar Refernet, gweler https://www.refernet.co.uk/

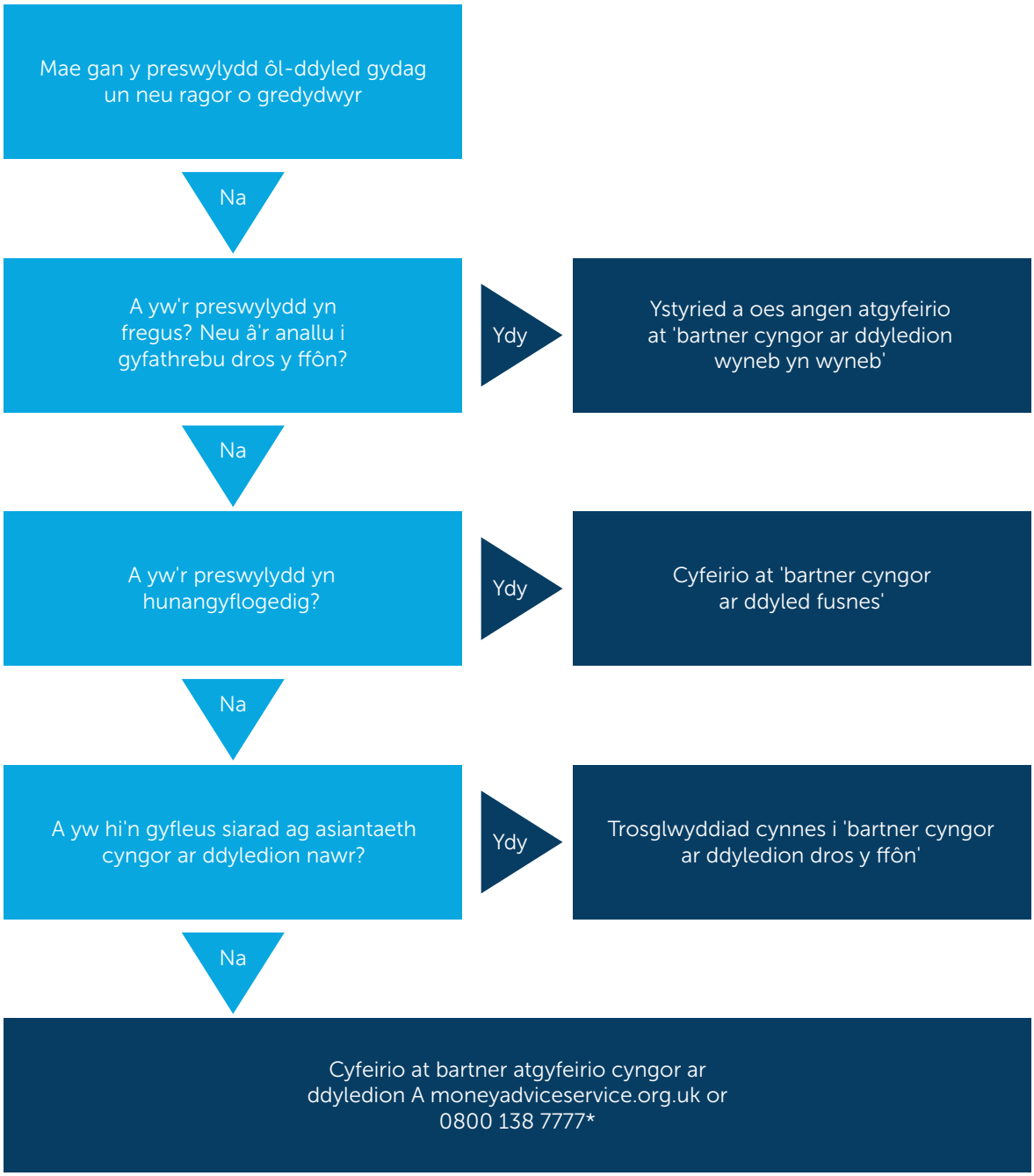
13 https://www.refernet.co.uk/

## Atgyfeiriadau dros y ffôn i asiantaethau cyngor ar ddyledion

**Dylai Cynghorau:**

- **Adnabod yn gyflym a oes gan y preswylydd ôl-ddyledion lluosog gyda mwy nag un credydwr.** Gofyn ychydig o gwestiynau allweddol lefel uchel i'r preswylydd a fydd yn darparu trosolwg sydyn o'u lefelau dyled, nifer y credydwyr ac a oes ganddynt ddyledion â blaenoriaeth ôl-ddyledus. Gweithio â phartner atgyfeirio ar y geiriau a ddefnyddir i ymgysylltu preswylydd ag atgyfeirio, gan nodi'n glir y buddion, heb addo gormod, a sicrhau bod y preswylydd yn deall yn llawn beth fydd yn digwydd nesaf
- **(Lle mae gan breswylydd ôl-ddyledion ag un neu fwy o gredydwyr) Cynnig atgyfeiriad i bartner atgyfeirio cyngor ar ddyledion dibynadwy, yn ddelfrydol drwy drosglwyddo cynnes.** Bydd hyn yn rhoi cyfle i'r preswylydd dderbyn cyngor annibynnol ar ei sefyllfa ddyled gyffredinol a chyfleoedd i uchafu ei incwm. (Mae StepChange Debt Charity a Payplan yn cynnig y gwasanaeth hwn - gweler Atodiad B)
- **Ystyried cyfeirio preswylwyr priodol â bregusrwydd neu broblemau cyfathrebu at bartner cyngor wyneb yn wyneb ar ddyledion.** Enghreifftiau o asiantaethau cyngor wyneb yn wyneb ar ddyledion yw'r gangen Cyngor ar Bopeth leol, Christians Against Poverty (CAP) neu aelod detholedig o rwydwaith Cyngor y DU. (Eto, gweler Atodiad B ar gyfer cynigion partneriaeth CAP i gynghorau)
- **Cyfeirio'r hunangyflogedig at asiantaethau cyngor ar ddyledion sy'n darparu cyngor ar ddyledion busnes.** Mae'r grŵp hwn o breswylwyr angen cyngor arbenigol ar gyfriflenni busnes a chyfriflenni ariannol personol ar wahân a mynediad at ddatrysiadau dyledion i'r hunangyflogedig. Enghreifftiau o asiantaethau cyngor ar ddyledion sy'n cefnogi'r hunangyflogedig yw'r Llinell Ddyled Busnes, a gaiff ei rhedeg gan yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol a PayPlan (cynigion partneriaeth gan Payplan a'r Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol y cyfeirir atynt yn Atodiad B)
- **Trosglwyddo cynnes (neu 'allwedd boeth') i ddarparwr cyngor ar ddyledion yw un o'r ffyrdd mwyaf effeithiol o ymgysylltu preswylwyr â'r cyngor sydd ei angen arnynt.** Mae hyn yn tybio y gall preswylwyr gefnu ar y broses os ydynt yn derbyn rhestr o rifau ffôn i'w ffonio eu hunain. Mae Ffigwr 8 yn darlunio'r broses atgyfeirio dros y ffôn arfer gorau yn ein tyb ni
- **Ystyried defnyddio 'ffurflen atgyfeirio ar-lein'** i ofyn i asiantaeth cyngor ar ddyledion ffonio'r preswylydd yn ôl a chynnig cyngor am ddim ar ddyledion. (Mae Payplan yn cynnig y gwasanaeth hwn)
- **Os nad yw trosglwyddo cynnes neu atgyfeirio dros y we yn briodol i'r preswylydd na'r asiantaeth cyngor ar ddyledion - dylid cyfeirio at bartner atgyfeirio cyngor ar ddyledion A chanfyddwr cyngor ar ddyledion y Gwasanaeth Cynghori Ariannol** drwy moneyadviceservice.org.uk/debt-advice-locator. Bydd y canfyddwr cyngor yn cynnig opsiynau cyngor ar ddyledion dros y ffôn, wyneb yn wyneb ac ar-lein ac yn cynorthwyo'r preswylydd i ddeall y sector cyngor ar ddyledion
- **Dylai Cynghorau a'r partner atgyfeirio (asiantaeth cyngor ar ddyledion), ystyried ffordd o greu mecanwaith i adrodd ar atgyfeirio.** Mae hyn yn rhoi adborth i'r Cyngor ar ganlyniadau eu hatgyfeiriadau (yn amodol ar ganiatâd unigol) ac yn helpu swyddogion refeniw i benderfynu a yw gweithgareddau casglu eraill yn briodol

***Ffigwr 8 - Strategaeth atgyfeirio cyngor ar ddyledion Awdurdodau Lleol (dros y ffôn)***




Bydd llinell gymorth y Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn helpu i atgyfeirio/trosglwyddo'n gynnes y preswylydd i asiantaeth cyngor ar ddyledion briodol ar adeg sy'n gyfleus iddynt

- **(Os yw'r preswylydd yn derbyn trosglwyddiad cynnes i asiantaeth cyngor ar ddyledion) Dylid atal y gweithgarwch casglu am isafswm o 60 diwrnod.** Bydd hyn yn rhoi amser i'r preswylydd dderbyn y cyngor sydd ei angen arno. Caiff y cyfnod hwn ei adnabod yn gyffredin fel 'lle i anadlu'
- **Gweithgarwch dilynol ar atgyfeiriadau cyngor ar ddyledion.** Er enghraifft, drwy ymgysylltu â phreswylydd 14, 30, 60 a 90 diwrnod wedyn i ddeall os yw'r preswylydd wedi ymgysylltu â'r asiantaeth cyngor ar ddyledion a'r canlyniad disgwyliedig. Mae'n bwysig deall eu cynlluniau ar gyfer delio â'u dyledion cyn eu cynnwys eto yn y broses gasglu neu orfodi reolaidd
- **Dylai gweithgareddau sicrhau ansawdd timau refeniw gynnwys ffordd o wirio a gynigiwyd atgyfeiriad i gyngor diduedd ar ddyledion i breswylwyr priodol.** Dylid cynnig trosglwyddiad cynnes neu atgyfeiriad dros y we yn gyntaf, cyn eu cyfeirio at bartner atgyfeirio cyngor ar ddyledion a chanfyddwr cyngor ar ddyledion y Gwasanaeth Cynghori Ariannol
- **Dylai Cynghorau roi hyblygrwydd i asiantau refeniw o amgylch atgyfeiriadau cyngor ar ddyledion yn hytrach na phroses wedi ei sgriptio.** Mae nifer o asiantaethau cyngor ar ddyledion yn hapus i ddarparu hyfforddiant ar adnabod y preswylwyr priodol i'w hatgyfeirio i ffynonellau o gyngor am ddim ac annibynnol ar ddyledion

## Llythyrau refeniw a chyfeirio at gyngor ar ddyledion

- **Cyfeirio'n gynnar at ffynonellau o gyngor ar ddyledion** - ystyried cyfeirio mewn ymateb i ddigwyddiadau heblaw am fethu taliadau. Er enghraifft, pan fo debyd uniongyrchol yn methu neu pan fo preswylydd yn cysylltu ac yn rhoi gwybod efallai y bydd yn cael trafferth talu o ganlyniad i ddigwyddiad bywyd ariannol megis diswyddiad, profedigaeth, ysgariad a gwahanu
- **Dylai staff ffôn timau refeniw fod yn gyfarwydd â phob llythyr adennill dyledion a bod yn gyfarwydd â'r asiantaethau cyngor ar ddyledion y cyfeirir atynt. Mae hyn yn sicrhau bod negeseuon dros y ffôn ac mewn llythyrau yn gyson**
- **Dylai'r timau Refeniw a gwasanaethau Bilio gydweithio'n agos.** Mae hyn er mwyn sicrhau bod negeseuon i breswylwyr megis llythyrau casgliadau, negeseuon testun ac e-bost yn ategu ei gilydd gyda negeseuon cyson ynglŷn â lle i gael cyngor am ddim ac allanol ar ddyledion os yn briodol
- **Ystyried ymagwedd cyfathrebu mewn partneriaeth â darparwr cyngor allanol ar ddyledion.** Cymryd ymagwedd ar y cyd - mae asiantaethau cyngor ar ddyledion yn dda am hyrwyddo eu gwasanaethau cymorth a gallant helpu gydag iaith briodol. Mae rhai credydwyr mewn sectorau eraill wedi sicrhau llwyddiant drwy dargedu grwpiau o breswylwyr sy'n anodd ymgysylltu â nhw. Gallai'r 'galw i weithredu' ar gyfer preswylwyr amrywio yn ôl amcan yr ymgyrch. Efallai y bydd preswylydd yn cael yr opsiwn o gysylltu â'r Cyngor neu efallai'r asiantaeth cyngor ar ddyledion yn uniongyrchol os yw'n teimlo'n fwy cyfforddus yn gwneud hynny
- **Ni ddylai corff llythyrau timau refeniw hybu cyfeirio at fwy na dau ddarparwr cyngor ar ddyledion priodol.** Gall gormod o ddewis, greu gorbryder a risg, gan ddatgysylltu'r preswylydd rhag y cyngor sydd ei angen arno. Yn hytrach, dylid ei gyfeirio at bartner atgyfeirio cyngor ar ddyledion A chanfyddwr cyngor ar ddyledion y Gwasanaeth Cynghori Ariannol drwy moneyadviceservice.org.uk/debt-advice-locator. Bydd y canfyddwr cyngor yn cynnig opsiynau cyngor ar ddyledion dros y ffôn, wyneb yn wyneb ac ar-lein ac yn cynorthwyo'r preswylydd i ddeall y sector cyngor ar ddyledion. Efallai na fydd gan rai preswylwyr fynediad at y we, felly byddem yn awgrymu brawddeg yn cynnwys rhifau ffôn priodol
- **Lle bo'n briodol, sicrhewch fod llythyrau casgliadau yn cyfeirio at asiantaeth cyngor arbenigol ar ddyledion megis y Llinell Ddyled Busnes.** Gall Cynghorau nad ydynt yn gallu segmentu llythyrau casgliadau yn y ffordd hon fynd i'r afael â'r broblem hon drwy gyfeirio preswylwyr at moneyadviceservice.org.uk/debt-advice-locator neu linell gymorth y Gwasanaeth Cynghori Ariannol ar 0800 138 7777. Bydd llinell gymorth y Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn cyfeirio'r ymholydd at asiantaeth cyngor ar ddyledion priodol am ddim

## Preswylwyr sy'n ymweld â Swyddfeydd y Cyngor ac atgyfeirio i gyngor annibynnol ar ddyledion

- **Hyfforddi staff sy'n ymdrin â thaliadau'r Dreth Gyngor i adnabod yr arwyddion o ddyledion problemus.** Mae chwe dangosydd anhawster ariannol StepChange Debt Charity yn offeryn defnyddiol fel y dangosir isod yn Ffigwr 9. Rydym yn cydnabod bod gan gynghorau ddau opsiwn yn y senario hwn

1. Gall gweithwyr Awdurdodau Lleol gyfeirio preswylwyr at moneyadviceservice.org.uk/debt-advice-locator neu linell gymorth y Gwasanaeth Cynghori Ariannol ar 0800 138 7777. Bydd llinell gymorth y Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn cyfeirio'r preswylydd at asiantaeth cyngor ar ddyledion addas. Mae'n syniad da cynhyrchu taflen fewnol gyda'r wybodaeth hon.
2. Efallai y bydd yn well gan rai Awdurdodau Lleol i weithwyr atgyfeirio preswylwyr at dimau refeniw 'mewnol' y cyngor yn gyntaf. Byddai disgwyl i'r timau hyn ddangos y lefel briodol o oddefgarwch, gweithredu 'lle i anadlu' 60 diwrnod a chyfeirio'r preswylydd at bartneriaid atgyfeirio cyngor ar ddyledion y Cyngor a all fod yn berthynas leol.

***Ffigwr 9 - Y Chwe dangosydd anhawster ariannol[14]***

| Y Chwe dangosydd anhawster ariannol |
|---|
| 1 Gwneud yr ad-daliadau lleiaf ar ymrwymiadau credyd am dri mis neu fwy |
| 2 Methu cadw i fyny â biliau hanfodol |
| 3 Defnyddio credyd i dalu biliau hanfodol |
| 4 Defnyddio credyd i ddal i fyny ag ymrwymiadau credyd |
| 5 Defnyddio credyd i oroesi tan ddiwrnod cyflog |
| 6 Wynebu taliadau talu'n hwyr neu orddrafft yn rheolaidd |
| Life on the Edge (2013) a The new normal (2015) – y ddau gan StepChange Debt Charity<br>Mae StepChange Debt Charity yn diffinio pobl sy'n dweud bod un neu fwy o'r dangosyddion hyn yn berthnasol iddynt, fel rhai sydd mewn anhawster ariannol difrifol. Ystyrir bod y rhai hynny sy'n wynebu un neu ddau mewn anhawster ariannol cymedrol. |

- **Cynnig trosglwyddiad cynnes i bartner atgyfeirio cyngor ar ddyledion - cynnig ystafell breifat ar y safle.** Efallai y bydd rhai preswylwyr yn ymweld â swyddfeydd y cyngor ac yn dweud eu bod yn cael problemau talu. Efallai y bydd rhai Awdurdodau Lleol yn atgyfeirio at ffynonellau mewnol o gyngor ar ddyledion yn gyntaf. Fodd bynnag, efallai y bydd yn well gan rai preswylwyr ymgysylltu â ffynonellau allanol o gyngor ar ddyledion. Mewn achos o'r fath, mae'n arfer da cynnig atgyfeiriad cynnes i bartner cyngor ar ddyledion dibynadwy. Dylid neilltuo ystafell breifat yn swyddfeydd y cyngor lle gall gweithwyr gyflwyno'r preswylydd i asiantaeth cyngor ar ddyledion. Mae The Hyde Group, cymdeithas dai, yn disgrifio proses o'r fath yn yr astudiaeth achos isod. Rydym yn credu y byddai'r broses hon yn gweithio i Awdurdodau Lleol hefyd

14 https://www.stepchange.org/policy-and-research/life-on-the-edge.aspx

## Astudiaeth achos - The Hyde Group

**Sut y cefnogir preswylwyr sy'n ymweld â'r safle gyda chyngor ar ddyledion**

Mae The Hyde Group wedi creu tîm mewnol o arbenigwyr sy'n darparu cyngor ar ddyledion, cyflogaeth a thenantiaethau. Mae'r gwasanaeth cyfannol hwn yn defnyddio economeg ymddygiadol ac egwyddorion ysgogi i gyflawni cynaliadwyedd hirdymor cadarnhaol o daliadau rhent.

O fis Ebrill 2017 i fis Mawrth 2018 gwnaethant gefnogi **1,716** o gleientiaid a chyflawni canlyniadau ar gyfer preswylwyr o **£600,000** ac enillion i'r busnes o **£1,200,000** drwy leihau ôl-ddyledion rhent, daliadau budd-dal tai a sicrhau trefniadau ad-dalu ôl-ddyledion cynaliadwy.

Ar gyfartaledd mae achos o droi allan yn costio rhwng **£8-10k** i Hyde ac yn y cyfnod uchod maent wedi atal **90** achos o droi allan, gan alluogi preswylwyr i aros yn eu cartrefi. Mae hyn yn cael effaith ehangach ar wasanaethau cyhoeddus ac unedau di-gartref.

Mae cynghorwyr wedi eu hyfforddi a'u hardystio i lefel uchel gan Sefydliad y Cynghorwyr Ariannol ac maent yn cynnig ystod lawn o ddatrysiadau yn unol â'r arfer argymelledig ac wedi eu hawdurdodi'n rhannol gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol.

Weithiau mae'n well gan breswylwyr dderbyn cyngor gan rai nad ydynt yn gweithio i'w darparwr tai, ac oherwydd hyn maent yn gweithio mewn partneriaeth ag asiantaethau cyngor ar ddyledion eraill megis Payplan.

Mae gan Hyde broses atgyfeirio ar waith gyda PayPlan i gefnogi preswylwyr sy'n ymweld â'u swyddfeydd gyda phroblemau dyled ac yn dangos arwyddion o fregusrwydd.

Mae Hyde wedi canfod bod trosglwyddiad cynnes yn gweithio'n dda iawn. Byddai hyn yn cael ei hwyluso gan naill ai alwad tair ffordd neu gynghorydd yn bresennol gyda'r cleient yn ystod yr alwad gyntaf â PayPlan. Byddant yn cynnig ystafell breifat i'r preswylydd gael y sgwrs â PayPlan. Mae'r broses wedi bod yn llwyddiant a dewisodd **70%** o breswylwyr a atgyfeiriwyd, ymgysylltu â PayPlan ar gyfer cyngor ar ddyledion.

Maent hefyd yn hoff o'r ffurflen atgyfeirio dros y we sydd gan PayPlan. Mae hyn yn eu galluogi i roi manylion cyswllt a bydd PayPlan yn ffonio'r preswylydd yn ôl ar amser sy'n gyfleus iddynt.

Mae canran uchel o breswylwyr yn defnyddio'r llwybr hwn hefyd lle mae Gorchymyn Rhyddhau o Ddyled yn ddatrysiad posibl.

Mae Hyde hefyd yn derbyn adborth rheolaidd gan PayPlan am breswylwyr sy'n datgysylltu yn dilyn cwnsela ar ddyledion - mae hyn yn eu galluogi i ymateb a chysylltu â'r preswylydd yn uniongyrchol i gynnig rhagor o gymorth.

## Ymweliadau cartref gan gynnwys beiliaid

**Dylid rhoi taflen yn cyfeirio at ganfyddwr cyngor a llinell gymorth y Gwasanaeth Cynghori Ariannol i'r preswylydd.** moneyadviceservice.org.uk/debt-advice-locator neu linell gymorth y Gwasanaeth Cynghori Ariannol ar 0800 138 7777. Bydd llinell gymorth y Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn cyfeirio'r preswylydd at asiantaeth cyngor ar ddyledion addas.

## Gwefannau Awdurdodau Lleol a chyfeirio at gyngor ar ddyledion

- **Dylai gwybodaeth am gymorth gydag anawsterau ariannol fod yn hawdd i'w chanfod.** Dylai'r wybodaeth hon fod yn amlwg o fewn gwybodaeth i breswylwyr ac yn hawdd mynd ati o hafan y wefan.
- **Ystyried negeseuon 'pop up' a amserir yn atgyfeirio i wefannau asiantaethau cyngor ar ddyledion.** Gellir amseru'r rhain i ymddangos os yw preswylwyr yn oedi ar wybodaeth sy'n ymwneud ag anawsterau ariannol
- **Olrhain nifer y preswylwyr sy'n gadael gwefan y cyngor drwy ddolenni i wefannau asiantaethau cyngor am ddim ar ddyledion.** Trafod niferoedd a thueddiadau gyda'ch partner cyngor ar ddyledion ac edrych am gyfleoedd i wella'r geirio a'r iaith a ddefnyddir
- **Cyfeirio preswylwyr at wasanaethau cyngor am ddim ar ddyledion ar-lein.** Mae 'Debt Remedy' gan StepChange Debt Charity[15] a 'MyMoneySteps'[16] gan y Llinell Ddyled Genedlaethol yn enghreifftiau da o wefannau sy'n caniatáu i aelodau ddewis 'hunangymorth' drwy arwain cleientiaid i uchafu eu hincwm, gwirio eu hincwm a gwariant, gwneud y mwyaf o'u harian a dewis opsiwn i ddelio â'u dyledion. Mae gan y gwefannau offer sy'n darparu gwybodaeth gam wrth gam ar sut i ddelio â dyledion a chyngor ymarferol ar gyllidebu ac uchafu incwm. Cefnogir yr offer hunangymorth gan fynediad at gymorth dros y ffôn, gwe-sgwrs neu e-bost os oes angen
- **Darparu cyfleoedd i breswylwyr ddefnyddio gwasanaeth gwe-sgwrs partneriaid atgyfeirio cyngor ar ddyledion.** Gellir gwneud hyn drwy ychwanegu dolenni i wefan y Cyngor neu drwy ddarparu cyfleoedd i breswylwyr ddefnyddio cymorth gwe-sgwrs drwy giosgau ar safleoedd y cyngor. (Mae'r Llinell Ddyled Genedlaethol[17] yn darparu 'hunangymorth cynorthwyedig' drwy we-sgwrs, gan roi'r symbyliad i breswylwyr gysylltu â'u credydwyr a datrys eu sefyllfa ariannol).

## Argymhellion ar gyfer gwelliannau (strategaethau atgyfeirio cyngor ar ddyledion)

- Gallai'r Cyngor anfon neges destun gyda dolen i moneyadviceservice.org.uk/debt-advice-locator yn hytrach na chyfeirio, sy'n helpu preswylwyr i ddewis asiantaeth cyngor ar ddyledion ar gyfer cymorth, a gan ddefnyddio'r sianel briodol
- Dylid cynnal ymchwil annibynnol i effeithlonrwydd llythyrau casglu dyledion Awdurdodau Lleol gan gynnwys y rhai hynny sy'n bygwth gweithredu gan feiliaid neu'r bygythiad o garchar
- Mae'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol eisoes wedi dechrau cynnal adolygiad i 'daith y cwsmer o'r credydwr i gynghorydd ar ddyledion' a sut y gellir gwella'r broses atgyfeirio ymhellach. Mae gweithgor traws-sector wedi cael ei greu. Un o'r ystyriaethau yw a allai hwb newydd, ddarparu rhagor o eglurder i gredydwyr (gan gynnwys Awdurdodau Lleol) ar ba gam yn y daith gynghori y mae'r preswylydd - un o'r buddion o hyn fyddai osgoi atgyfeiriadau cyngor lluosog gan gredydwyr lluosog i'r un person
- Hoffai Cynghorau (yn debyg iawn i gredydwyr sector preifat) dderbyn canlyniadau atgyfeiriadau gan bob asiantaeth cyngor ar ddyledion i'w galluogi i symud y preswylydd i strategaeth adennill fewnol, briodol sy'n adlewyrchu'r datrysiad argymelledig. Byddai hyn hefyd yn galluogi Cynghorau i gael sgwrs fwy gwybodus â'u preswylwyr. Unwaith eto, gallai ffurf ar hwb credydwr i asiantaeth cyngor ar ddyledion (B2B) gefnogi taith fwy effeithlon i'r cwsmer

15 https://www.stepchange.org/DebtRemedy.aspx
16 https://www.mymoneysteps.org/
17 http://178.251.239.87/webchatasp/

# ‘Goruchwyliaeth Awdurdodau Lleol’ o bartneriaid atgyfeirio – beth sy’n rhesymol?

# ‘Goruchwyliaeth Awdurdodau Lleol’ o bartneriaid atgyfeirio - beth sy’n rhesymol?

Mae gan Gynghorau rwymedigaeth i atgyfeirio preswylwyr sy’n wynebu straen ariannol i ffynonellau o gyngor ar ddyledion. Gydag unrhyw drefniant atgyfeirio i drydydd parti, efallai y bydd cynghorau’n teimlo’r rheidrwydd i gael peth goruchwyliaeth bod preswylwyr yn derbyn cymorth allanol sy’n cyd-fynd yn briodol â’u hanghenion unigol. Yn ogystal, mae’n rhesymol bod cynghorau hefyd yn ceisio sicrwydd bod cyngor ar ddyledion yn cefnogi eu gallu i adennill ôl-ddyledion y Dreth Gyngor.

Er mwyn cefnogi rhwymedigaethau’r Cyngor, mae’r rhan fwyaf o asiantaethau cyngor ar ddyledion yn gweithredu polisi ‘drws agored’ ac yn hwyluso ymweliadau gan gredydwyr sector preifat i rannu’r cymorth y maent yn ei ddarparu i’w cleientiaid. Fodd bynnag, mae asiantaethau cyngor ar ddyledion wedi dweud wrthym fod y nifer o ymweliadau gan gredydwyr yn dechrau dod yn broblemus, yn peryglu didueddrwydd yr asiantaeth ac mewn gwirionedd yn ‘archwiliadau ffug’. Mae asiantaethau cyngor ar ddyledion yn elusennau fel rheol ac ni ddylid eu trin fel cyflenwyr credydwyr. Wrth i Gynghorau adeiladu perthnasau mwy strategol â’r sector cynghori, rydym yn awgrymu bod goruchwyliaeth yn rhesymol, ond mae’n bwysig gwrando ar gyfyngiadau’r partneriaid cyngor ar ddyledion. Yn y gorffennol rydym wedi gofyn i gredydwyr, asiantaethau cyngor ar ddyledion ac eraill i ddadlau sut all credydwyr oruchwylio’n rhesymol atgyfeiriadau eu cwsmeriaid i bartneriaid cyngor ar ddyledion. Ystyrir y canlynol fel arfer da, ond rydym hefyd wedi rhestru sawl argymhelliad ar gyfer gwelliannau.

- Penodi person dynodedig i reoli’n uniongyrchol berthynas y Cyngor ag asiantaethau cyngor ar ddyledion. Dylai’r person a benodir, gynnal cyfarfodydd rheolaidd â ‘Rheolwr Perthynas Credydwyr’ (neu gyfwerth) yr asiantaeth cyngor ar ddyledion. Defnyddio’r cyfarfod hwn i drafod nifer yr atgyfeiriadau, canlyniadau’r atgyfeiriadau a chyfleoedd i weithio mewn partneriaeth er mwyn cefnogi carfanau penodol o breswylwyr mewn anhawster ariannol. Gall yr asiantaeth cyngor ar ddyledion hefyd ddarparu adborth i’r Cyngor ar ba anawsterau y mae preswylwyr yn eu hwynebu wrth ddelio â’r Awdurdod Lleol
- Negydu adroddiadau rheolaidd ar ganlyniad yr atgyfeiriadau cyngor ar ddyledion. Nid oes gan asiantaethau cyngor ar ddyledion rwymedigaeth i ddarparu adroddiadau, ond gallant fod yn barod i wneud hynny os yw’r Cyngor yn arddangos y defnyddir yr wybodaeth i gefnogi’r preswylydd. Er enghraifft, gallai timau refeniw ddefnyddio’r adroddiadau canlyniad i weithredu ‘lle i anadlu’ 60 diwrnod o weithgarwch casglu neu adnabod datrysiadau goddefgar mewnol ar gyfer y preswylydd
- Ymweld â’r asiantaeth cyngor ar ddyledion yn rhesymol reolaidd. Cynnal eich cyfarfod adolygu rheolaidd, ond hefyd cymryd y cyfle i wrando ar alwadau cyngor ar ddyledion neu arsylwi apwyntiadau wyneb yn wyneb. Defnyddio hyn fel cyfle i ddysgu er mwyn deall ymddygiad preswylwyr yn ystod cyfnodau o anawsterau ariannol.
- Peidio â thrin eich partneriaid atgyfeirio cyngor ar ddyledion fel cyflenwr. Nid archwiliadau yw ymweliadau partner. Er hynny, dylech ddefnyddio’r ymweliadau i gael sicrwydd ynglŷn â sut mae’r asiantaeth yn defnyddio canllawiau gwario cartref yr SFS, eu cydymffurfiaeth â deddfwriaeth diogelu data, sut y maent yn adnabod a thrin preswylwyr bregus, a sut y maent yn adnabod a thrin amgylchiadau arbennig eraill preswylwyr
- Cynnal gweithdai ‘graddnodi galwadau ffôn’. Gwrando ar alwadau ffôn casgliadau anhysbys gyda chynghorwyr ar ddyledion arbenigol gan eich partneriaid atgyfeirio. Defnyddio’r gweithdy i adnabod cyfleoedd a thechnegau ar gyfer atgyfeirio preswylwyr priodol i ffynonellau o gymorth cyngor ar ddyledion
- Cytuno ar Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth (MOU) gyda’ch partneriaid atgyfeirio cyngor ar ddyledion. Mae’n werth yr ymdrech drafftio MOU er mwyn amlinellu beth y mae’r Awdurdod Lleol a’r asiantaeth cyngor ar ddyledion yn ei ddisgwyl o’r berthynas. Er enghraifft, gall MOU gynnwys prosesau atgyfeirio, ymddygiad yn ystod ymweliadau trydydd parti, a phwyntiau uwchgyfeirio

## Argymhellion ar gyfer gwelliannau - goruchwyliaeth credydwyr o bartneriaid atgyfeirio cyngor ar ddyledion

Dylai corff annibynnol gydweithio â'r sector cyhoeddus, credydwyr y sector preifat, darparwyr cyngor ac eraill i gytuno ar ddatrysiad i'r nifer cynyddol o archwiliadau credydwyr a'r pwysau y mae'n ei roi ar asiantaethau cyngor ar ddyledion. Gall cwmpas y gwaith gynnwys:

- Model gweithredu targed newydd ar gyfer y sector cyngor ar ddyledion sy'n cynnwys teithiau gwell i breswylwyr o Gynghorau/credydwyr i asiantaethau cyngor ar ddyledion
- 'Fframwaith archwilio sengl', safonol ar gyfer asiantaethau cyngor ar ddyledion. Byddai pob asiantaeth yn cael archwiliad annibynnol, a gellid rhannu'r canlyniadau gyda phartneriaid atgyfeirio credydwyr
- Cytuno a gweithredu fframwaith sengl i adrodd ar draws y sector gyfan
- Cytuno'n gyffredinol ar sut y dylai adroddiadau ar atgyfeiriadau gael eu defnyddio gan gredydwyr
- Cyfleoedd i gredydwyr fodloni gofynion goruchwylio o bell, gan leihau'r baich ar ymweliadau ar-lein i asiantaethau cyngor ar ddyledion
- Ffyrdd o osgoi dyblygu pan fo credydwyr a'u cyflenwyr (DCAs) yn aml â pherthynas uniongyrchol â'r asiantaeth cyngor ar ddyledion
- Ffyrdd eraill y gall credydwyr ac asiantaethau cyngor ar ddyledion rannu data er budd preswylwyr neu gleientiaid ei gilydd

# Ymgysylltiad a Phartneriaethau

# Ymgysylltiad a Phartneriaethau

Mae gan dimau Refeniw Awdurdodau Lleol bellach berthynas weithio o ddydd i ddydd ag asiantaethau sector cyngor ar ddyledion. Mae'r berthynas i raddau helaeth yn un weinyddol, a gall gynnwys cynigion talu, neu drafodaethau. Rydym wedi gweld rhai perthnasoedd gweithio rhagorol yn ogystal â rhai gwael neu wrthwynebol. Nod y bennod hon yw rhannu'r gorau o'r hyn yr ydym wedi ei weld.

Mae'n annhebygol iawn fod gan Awdurdodau Lleol dîm neu berson dynodedig sy'n gyfrifol am reoli ymgysylltu â'r sector cyngor ar ddyledion. Mae'r cyfrifoldebau hyn, mwy na thebyg, yn rhan o gylch gwaith y Rheolwr Refeniw ac rydym yn cydnabod y gall perthnasoedd allanol â'r trydydd sector ddisgyn i lawr y rhestr o flaenoriaethau y tu ôl i dargedau casgliadau, a yrrir gan bwysau gwleidyddol i ariannu gwasanaethau cyhoeddus.

Er hynny, mae yna rai Awdurdodau Lleol sydd wedi cydnabod bod yr heriau cyllid a wynebir gan lywodraeth leol ynghyd ag ag adborth gan y sector cynghori yn gofyn am ymagwedd gydweithredol a blaengar newydd. Mae rhai cynghorau yn fwy rhagweithiol, yn cymryd ymagwedd a dargedir fwy ac yn gweithio mewn partneriaeth ag asiantaethau cyngor ar ddyledion i ddatblygu dulliau arloesol o gefnogi carfanau o breswylwyr ag anghenion cyngor penodol.

Mae rhai cynghorau yn fwy gweladwy yn allanol nag eraill ac yn ymgysylltu â digwyddiadau cyngor ar ddyledion neu 'Gynhwysiant Ariannol' lleol, neu weithgorau traws-sector i ddatrys problemau sy'n effeithio ar fywydau pobl leol.

## Beth yw cydweithrediad da â'r sector cyngor ar ddyledion?

Cynhaliom sawl gweithdy traws-sector i drafod sut y gall swyddogion refeniw ymgysylltu'n gadarnhaol â'r sector cyngor am ddim ar ddyledion. Dywedodd nifer o'r rhai a gymerodd ran mai'r Awdurdodau Lleol hynny sy'n cael cymorth gan uwchreolwyr o fewn y Cyngor sy'n cymryd ymagwedd gydweithredol. Mae hyn fel rheol yn golygu bod y Cyngor yn cydnabod dau beth:

1. Mae gan yr Awdurdod Lleol rwymedigaeth i weithio ag asiantaethau cyngor ar ddyledion allanol i gynorthwyo preswylwyr i gael gafael ar gyngor diduedd yn ystod cyfnodau o galedi ariannol neu fregrusrwydd.
2. Mae cyngor ar ddyledion yn werthfawr i'r Cyngor hefyd - dywedodd nifer o swyddogion refeniw eu bod yn gweld asiantaethau cynghori fel estyniad hanfodol o'u strategaethau adennill eu hunain, yn benodol o amgylch ad-daliadau ôl-ddyledion cynaliadwy ac ymgysylltiad cynyddol preswylwyr.

Aethom i Ddinas Lerpwl ac arsylwom ymagwedd gweithio mewn partneriaeth effeithiol iawn rhwng Cyngor Dinas Lerpwl a'r rhwydwaith Cyngor ar Bopeth lleol.

## Astudiaeth achos - Cyngor Dinas Lerpwl a Cyngor ar Bopeth

**'Perthynas weithio agos'**

Mae ymagwedd Cyngor Dinas Lerpwl at weithio mewn partneriaeth wedi cael ei chanmol gan asiantaethau cyngor ar ddyledion lleol, yn benodol y rhwydwaith Cyngor ar Bopeth lleol.

Mae ystadegau'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn amcangyfrif bod **20%** o boblogaeth oedolion Lerpwl mewn gor-ddyledion. Yr awdurdod yw'r **4ydd mwyaf difreintiedig** yn y DU, gyda 3 ym mhob 10 yn derbyn Cymorth y Dreth Gyngor (CTS), gan dalu hyd at uchafswm o **8.5%**

Mae gan y Cyngor gyfeiriad strategol clir i ddiogelu pobl fregus wrth ddatblygu economi'r Ddinas.

**Ymagwedd gweithio mewn partneriaeth**

Mae Cyngor Dinas Lerpwl yn sylweddoli efallai bod rhai preswylwyr yn cael trafferth i dalu eu biliau ac efallai eu bod angen cymorth ganddynt neu asiantaeth cyngor ar ddyledion.

Dyma pam y mae'r Cyngor wedi sefydlu gweithgor, gyda'r Cyngor ar Bopeth lleol i ddechrau arni, ond bellach gydag asiantaethau cyngor ar ddyledion eraill. Dyma rai o'r buddion yn sgil sefydlu'r grŵp:

- Protocol rhannu data; gall asiantaethau cyngor ar ddyledion lleol ffonio tîm Refeniw'r cyngor yn uniongyrchol, darparu cyfrinair a bydd y cyngor yn rhoi mynediad iddynt at ddata Refeniw a Budd-daliadau mewn perthynas â'r ôl-ddyledion, gan gynnwys nodiadau
- Pentyrru trefniadau ad-dalu; lle mae gan breswylwyr sawl dyled i'r cyngor, gall asiantaethau cynghori gynnig un taliad sengl, misol, a bydd y cyngor yn dosbarthu taliadau a dderbynnir yn unol â hynny
- Hyfforddiant; mae Cyngor ar Bopeth wedi darparu hyfforddiant i weithwyr Refeniw ar brofiadau eu cleientiaid o weithgarwch gan feilïaid a bregusrwydd cleientiaid. Mae hyn wedi arwain at y cyngor yn drafftio Protocol Bregusrwydd newydd
- Llythyrau casgliadau; mae'r grŵp wedi cydweithio i adolygu llythyrau, sydd wedi gwella cyfeirio at gyngor, gan arwain at gynnydd mawr yn nifer y preswylwyr sy'n ceisio cymorth yn gynharach
- Lle i anadlu: bydd y cyngor yn cytuno ar le i anadlu chwe wythnos o weithgarwch gorfodi os yw preswylwyr yn ymgysylltu â chymorth cyngor ar ddyledion.

**Fforddiadwyedd preswylwyr**

Mae Cyngor Lerpwl yn ymddiried yn arbenigedd a diduedd rwydd y sector cynghori lleol. Maent yn cefnogi cynigion talu sy'n defnyddio'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS) ac yn ymchwilio i'r buddion o ddefnyddio'r SFS a sut y gallai hyn arwain at drefniadau talu fforddiadwy yn cael eu cytuno gyda'u cwsmeriaid ar y cyfle cyntaf posibl.

**Peilot 'llechen lân'**

Mae'r Cyngor hefyd yn gwneud galwadau ffôn allanol i garfan fechan gychwynnol o Drethdalwyr i gynnig amserlen dalu strwythuredig a chynnig rhewi gweithgareddau adennill yr holl ôl-ddyledion hanesyddol. Diben y fenter 'Llechen Lân' yw adnabod y Trethdalwyr canlynol:

- Hawlwyr Cymorth y Dreth Gyngor
- trethdalwyr sydd mewn gor-ddyledion
- trethdalwyr sy'n ymdrechu i dalu eu costau'r Dreth Gyngor
- trethdalwyr sy'n methu â fforddio talu eu costau ar gyfer y flwyddyn gyfredol a'u hôl-ddyledion
- ac felly mewn cylch dieflig o weithgareddau a chostau adennill

Cyngor ar Bopeth Lerpwl: "Dechreuodd Cyngor Dinas Lerpwl a'r cynghorwyr Cyngor ar Bopeth lleol gydweithio dros 10 mlynedd yn ôl, gan sicrhau bod partneriaeth weithio lwyddiannus heddiw. Dros y blynyddoedd, mae hyn wedi golygu ymrwymiad, ymddiriedaeth a gwaith caled, i gyflawni'r gorau ar gyfer cleientiaid sydd â dyledion y dreth gyngor. Mae gwybod bod Cyngor Dinas Lerpwl yn cynnig y cymorth talu hwn i'w cleientiaid ac y gallwn gysylltu â nhw os oes unrhyw broblem, yn fudd mawr i gynghorwyr a chleientiaid fel ei gilydd"

## Cytundeb 'Ffrindiau ffyddlon'

Fel y disgrifiwyd yn gynharach yn yr adnodd hwn, rydym wedi gweld rhai perthnasoedd gweithio agos iawn rhwng cynghorau. Lle mae'r berthynas yn uchel ar yr agenda, rydym wedi adnabod sawl peth cyffredin:

- Mae yna ddiwylliant sefydliadol o fewn yr Awdurdod Lleol y gellir cyflawni mwy drwy gydweithio â'r sector cyngor am ddim ar ddyledion a gwerthfawrogi'r adnoddau a'r gwerth y maent yn eu cynnig i amcanion a heriau'r Cyngor ei hun
- Mae amcanion partneriaeth clir wedi cael eu hadnabod gan y ddwy ochr, gyda thryloywder ynghylch y gyrwyr a'r cyfyngiadau sy'n adeiladu ymddiriedaeth
- Mae llinellau cyfathrebu cryf yn bodoli ar lefel strategol a gweithredol
- Mae adolygiadau parhaus yn digwydd yn rheolaidd i drafod materion y preswylydd / cleient ac i olrhain cynnydd a dathlu cyd-lwyddiannau
- Gall fod yna gytundeb neu femorandwm cyd-ddealltwriaeth (MOU) partner, sy'n amlinellu rheolau, cyfrifoldebau ac amcanion ar gyfer y ddau barti
- Mae'r Cyngor yn ymddiried yn rhesymol yn yr asiantaeth cynghori i asesu a ddylid gohirio gweithgarwch casglu neu orfodi ar y sail bod bregusrwydd neu angen i ddarparu cyngor ar ddyledion mewn perthynas â sefyllfa ddyled lawn y preswylydd

Mae'r astudiaethau achos yn yr adnodd hwn sy'n rhoi sylw i Lerpwl, Salford, Bryste a Gateshead (a welir isod) yn enghreifftiau da o berthnasoedd gweithio traws-sector agos yr ydym wedi eu gweld. Os oes gennych berthynas weithio agos yr hoffech ei rhannu - byddem wrth ein boddau yn clywed amdani drwy kevin.shaw@moneyadviceservice.org.uk.

## Astudiaeth achos - Cyngor Gateshead a Cyngor ar Bopeth Gateshead

**'Cytundeb Ffrind Ffyddlon' ac opsiynau talu hawdd**

Mae Cyngor Gateshead wedi addo rhoi pobl a theuluoedd wrth wraidd yr hyn y maent yn ei wneud. Rhan allweddol o'r addewid hwn yw eu perthynas weithio agos â Cyngor ar Bopeth Gateshead.

Mae ystadegau'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn rhestru gogledd-ddwyrain Lloegr fel y rhanbarth mwyaf ôl-ddyledus yn y DU. Amcangyfrifir bod **18.1%** o boblogaeth **182,000** Gateshead wedi methu taliadau diweddar i gredydwyr neu'n ystyried eu dyledion fel baich mawr. Mae gan y dref gyfraddau diweithdra sy'n uwch na'r cyfartaledd, gydag **1 o bob 5** o blant lleol yn byw mewn tlodi.

**Ymagwedd Gweithio Mewn Partneriaeth**

Mae gan Gyngor Gateshead 'gytundeb Ffrind Ffyddlon' yn ei le gyda Cyngor ar Bopeth Gateshead sydd wedi arwain at berthynas weithio agos

Mae'r cytundeb yn cynnwys:

- Cyfarfodydd rheolaidd i drafod materion a thueddiadau preswylwyr
- Y Cyngor yn derbyn cynigion talu preswylwyr drwy Cyngor ar Bopeth yn seiliedig ar ymddiriedaeth gan gynnwys y rhai hynny a asesir gan ddefnyddio'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS)
- Rhoi awdurdod i Cyngor ar Bopeth wneud trefniadau talu'n uniongyrchol ag Asiantau Gorfodi'r Cyngor
- Caniatáu Cyngor ar Bopeth i gysylltu ag Asiantau Gorfodi'r Cyngor i rewi gweithredoedd - gan roi "lle i anadlu" gwerthfawr i'r cwsmer
- Cydweithio i adolygu cynnwys llythyrau statudol i wella ymgysylltiad preswylwyr â'r cyngor a chyngor ar ddyledion
- Adolygu'n wrthrychol rai carfanau o breswylwyr, gan gynnwys hepgor costau llys ar falansau ôl-ddyledion isel

**Galwadau ffôn allanol i breswylwyr â Gorchmynion Atebolrwydd**

Mae Cyngor Gateshead, fel rhan o'i agenda Diwygio Gwasanaethau Cyhoeddus, hefyd yn treialu ffonio carfan o drethdalwyr y cyngor sy'n wynebu gorchymyn atebolrwydd. Y nod yw canfod beth sy'n bwysig iddynt a materion allweddol - nid canolbwyntio'n unig ar gasglu'r dreth gyngor. Yn dibynnu ar y canlyniad, gall arwain at ymweliad â'r cartref neu atgyfeiriad i wasanaethau cymorth mewnol neu allanol. Mae partneriaid trydydd parti yn cynnwys Cyngor ar Bopeth, DWP a gwasanaethau iechyd meddwl lleol.

**Hyblygrwydd opsiynau talu**

Yn ogystal, mae gan Gyngor Gateshead dros **40** o opsiynau talu, gan ei gwneud hi'n haws i breswylwyr ddewis cynllun sy'n gweddu orau i'w hamgylchiadau. Er mwyn helpu cwsmeriaid i gynnal eu taliadau'r Dreth Gyngor parhaus i'r awdurdod a thalu eu hôl-ddyledion, maent wedi:

- Annog yn rhagweithiol y defnydd o Ddebyd Uniongyrchol pan fo preswylwyr yn cofrestru ac wrth gysylltu wedi hynny, gan arwain at **2 o bob 3** cwsmer yn talu drwy ddefnyddio'r dull hwn. Mae'r Cyngor wedi canfod bod preswylwyr yn fwy tebygol o gytuno i dalu drwy Ddebyd Uniongyrchol dros y ffôn os ydynt yn gwybod beth yw swm y rhandaliad - yn hytrach na disgwyl i fil gyrraedd drwy'r post
- Gellir trefnu taliadau talu bob wythnos neu bob pythefnos a gellir gwneud taliadau unrhyw ddiwrnod o'r mis

**Cyngor ar Bopeth Gateshead**

"Rydym yn croesawu Addewid Gateshead ac ymrwymiad y Cyngor i fynd i'r afael ag anghydraddoldeb fel bod pobl yn cael cyfle teg. Rydym wedi gweld newid ym mhwyslais Strategaeth Casglu Refeniw'r Cyngor, gan symud o un a oedd yn canolbwyntio'n benodol ar gasglu dyledion i un sy'n rhoi mwy o bwyslais ar gydweithio â phreswylwyr a'r sector cynghori. Mae'r Cyngor yn cydnabod pan fyddwn yn herio eu penderfyniadau, ein bod yn eu helpu i wella'r system. Mae wir yn teimlo fel pe baem yn cydweithio ar gyfer dyfodol gwell i Gateshead".

## Rhwydweithio

Mae yna sawl digwyddiad allweddol i'r diwydiant cyngor ar ddyledion y gall cynghorau eu mynychu, a all greu ymgysylltiad cadarnhaol ag asiantaethau cyngor ar ddyledion - a rhwydweithio â chredydwyr yn y sector preifat sydd eisoes â strategaethau partneriaethau yn eu lle.

Rydym yn awgrymu bod cynghorau yn dechrau drwy ystyried y digwyddiadau canlynol:

- **Cynhadledd Flynyddol Sefydliad y Cynghorwyr Ariannol (IMA)** - Yr IMA yw'r corff proffesiynol ar gyfer cynghorwyr ariannol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon[18]
- **Cynhadledd Flynyddol Cyngor y DU** - Rhwydwaith cymorth mwyaf y DU ar gyfer gwasanaethau cyngor annibynnol yw Cyngor y DU[19]

## Y Grŵp Cyswllt Cyngor Ariannol (MALG)

Sefydliad nid er elw, i aelodau o'r DU yw'r Grŵp Cyswllt Cyngor Ariannol, a gaiff ei adnabod fel MALG[20]. Ei ddiben yw symbylu sefydliadau i gydweithio er mwyn gwella bywydau pobl sy'n wynebu dyledion problemus.

Drwy ei gynadleddau a chyfarfodydd aelodau cenedlaethol a rhanbarthol, mae'n anelu at herio aelodau i wneud pethau'n wahanol, gan gyflwyno safbwyntiau newydd o sectorau gwahanol. Mae aelodau'r MALG yn cynnwys cynrychiolwyr o ystod amrywiol o sefydliadau'r sector cyhoeddus, y sector preifat a'r trydydd sector, pob un â diddordeb mewn materion yn ymwneud â dyled bersonol.

Gwyddom y byddai fforymau MALG rhanbarthol yn croesawu mwy o bresenoldeb ac ymgysylltiad gan Reolwyr Refeniw Awdurdodau Lleol, y diwydiant gorfodi a chyrff masnach Awdurdodau Lleol. Mae'r fforymau yn chwarae rhan bwysig wrth wella cyfathrebu, dealltwriaeth ac arfer gorau rhwng cynghorwyr ariannol, credydwyr a gweithwyr proffesiynol casglu dyledion ar lefel ranbarthol a lleol.

Gall Cynghorau ddod o hyd i'w cyfarfod rhanbarthol lleol a manylion cynhadledd flynyddol MALG drwy www.malg.org.uk/

## Cael pwynt cyswllt clir (POC) ar gyfer asiantaethau cynghori

Mae asiantaethau cyngor ar ddyledion wedi dweud wrthym fod pwynt cyswllt clir ac amlwg o fewn timau refeniw Awdurdodau Lleol yn bwysig. Mae hyn yn gweithio orau pan fo'r pwynt cyswllt yn rôl ddynodedig sy'n rheoli perthnasoedd gyda'r trydydd sector, ond sydd hefyd yn gallu dylanwadu ar faterion sy'n effeithio ar breswylwyr o fewn y Cyngor. Gall hyn fod ar lefel strategol ond hefyd gydag asiantau refeniw rheng-flaen - gallent elwa o gyfathrebu ar achosion anhawster ariannol a ffynonellau o gymorth allanol ac am ddim sydd ar gael.

Rydym yn cydnabod efallai na fydd gan Awdurdodau Lleol, Reolwr Cyswllt Cyngor ar Ddyledion a gall adrannau o fewn y Cyngor gyflawni'r arfer gorau a ddisgrifir yn yr un modd.

Dylid gweithredu tryloywder ddwy ffordd: dylai fod yna bolisi drws agored rhwng yr Awdurdod Lleol a'r asiantaeth cyngor ar ddyledion a dylai hyn gynnwys ymweliadau gan y ddau barti. Dylai Cynghorau fod yn agored i adborth gan asiantaethau cyngor ar ddyledion a defnyddio'r adborth hwn i lywio strategaethau casglu dyledion teg a moesegol. Yn Ffigwr 10, rydym wedi nodi strategaeth ymgysylltu â chyngor ar ddyledion da, yn ein tyb ni.

18 https://www.i-m-a.org.uk/
19 http://www.adviceuk.org.uk/
20 http://malg.org.uk/

*Ffigwr 10 - Strategaeth ymgysylltu â chyngor ar ddyledion - wyth cam i arfer da*

| | Strategaeth ymgysylltu â chyngor ar ddyledion - wyth cam i arfer da |
|---|---|
| 1 | Dylai'r Rheolwr Cyswllt Cyngor ar Ddyledion / (neu Reolwr Gweithredol Enwebedig) gael cefnogaeth aelod uwch o staff (yn ddelfrydol uwch arweinydd o fewn y Cyngor neu wleidydd) a all weithredu'r newidiadau sy'n ofynnol i gefnogi pobl mewn anawsterau ariannol, a allai gynnwys partneriaethau gyda'r sector cyngor am ddim ar ddyledion. |
| 2 | Gweithredu strategaeth ymgysylltu allanol glir gyda'r sector cyngor ar ddyledion. Adeiladu enw da fel Awdurdod Lleol sydd eisiau ymgysylltu ag asiantaethau cyngor ar ddyledion er mwyn cefnogi preswylwyr mewn anhawster ariannol. Gwneud hyn drwy gyfarfod yn rheolaidd â phartneriaid atgyfeirio cyngor ar ddyledion a mynychu a chymryd rhan mewn digwyddiadau'r sector cynghori. |
| 3 | Cael strategaeth ymgysylltu fewnol - rhoi pwyslais ar ddiweddaru gweithwyr refeniw rheng-flaen am achosion gor-ddyledrwydd, dangosyddion anhawster ariannol a ffynonellau o gymorth allanol. Monitro nifer yr atgyfeiriadau gydag arweinwyr y cyngor a gweithwyr refeniw i sicrhau bod y cwsmeriaid priodol sydd mewn ôl-ddyledion yn cael mynediad at gymorth am ddim a diduedd ar ddyledion. |
| 4 | Darparu proses uwchgyfeirio er mwyn i asiantaethau cyngor ar ddyledion allu tynnu sylw at faterion a thueddiadau sy'n effeithio ar eu cleientiaid / eich preswylwyr. |
| 5 | Gweithredu fel sianel rhwng gweithredoedd casglu refeniw'r Cyngor a'r sector cyngor ar ddyledion - mae yna nifer o gysylltiadau gweinyddol megis cynigion ad-dalu, ac adborth cynghorwyr ar ddyledion ar broses adennill dyledion y Cyngor. |
| 6 | Hwyluso polisi drws agored i'r sector cyngor ar ddyledion - annog asiantaethau cyngor ar ddyledion i ymweld â chi a deall yr heriau sy'n gysylltiedig â chasglu dyledion Awdurdod Lleol. Croesawu adborth a'i ddefnyddio i siapio strategaeth a pholisi adennill dyledion. |
| 7 | Rheoli goruchwyliaeth o bartneriaid atgyfeirio cyngor ar ddyledion - goruchwylio, ar ran y Cyngor, bod preswylwyr sy'n cael eu hatgyfeirio yn derbyn canlyniadau teg a phriodol o apwyntiadau cyngor ar ddyledion. Ymweld ag asiantaethau cyngor ar ddyledion i ddeall y cymorth y mae preswylwyr yn ei gael ar ôl iddynt gael eu hatgyfeirio. |
| 8 | Bod yn arbenigwr maes pwnc y Cyngor ar y sector cyngor ar ddyledion - angenrheidiol ar gyfer ymateb i ymgynghoriadau perthnasol neu adnabod newidiadau deddfwriaethol neu reoliadol sy'n effeithio ar y Cyngor. Gwerthuso cyfleoedd partneriaeth â'r asiantaethau cyngor am ddim ar ddyledion - adnabod ffyrdd o weithredu ymagwedd a dargedir gyda chwsmeriaid a all fod angen cyngor arbenigol arnynt, a chyflwyno cynigion mewnol a allai wella bywydau preswylwyr a chreu effeithlonrwydd i'r Cyngor. |

# Cymryd ymagwedd a dargedir at weithio mewn partneriaeth

# Cymryd ymagwedd a dargedir at weithio mewn partneriaeth

Unwaith y mae Awdurdodau Lleol wedi gweithredu strategaethau arfer da ar gyfer fforddiadwyedd, atgyfeiriadau cyngor ar ddyledion a strategaethau ymgysylltu, dylent ystyried a yw ymagwedd fwy segmentiedig yn briodol i breswylwyr sy'n 'anodd eu cyrraedd' neu sydd angen cymorth arbenigol.

## Pam ddylai Awdurdodau Lleol gymryd ymagwedd segmentiedig?

Dylai Cynghorau gymryd ymagwedd segmentiedig at adennill dyledion, yn bennaf, oherwydd nid yw pob dyled neu breswylydd yr un fath. Mae'n mynd yn fwy anodd rhagweld pa ffurfiau cyfathrebu y bydd preswylwyr yn ymgysylltu â nhw - er enghraifft, efallai na fyddent yn ymateb i ffurfiau cyfathrebu mwy traddodiadol megis llythyrau neu hyd yn oed galwadau ffôn. Caiff nifer eu dylanwadu gan gyfryngau cymdeithasol ac mae'n well ganddynt ddulliau cyfathrebu mwy technolegol.

Gall anfon llythyr atgoffa fod yn ddull digonol i breswylwyr sydd wedi methu eu taliad cyntaf, ond mae materion sy'n ailddigwydd yn gofyn am ymagwedd fwy ystyriol. Fel y mesur lleiaf, dylai preswylwyr ag ôl-ddyledion cylchol dderbyn cyswllt rhagweithiol dros y ffôn, negeseuon testun neu e-bost i drafod eu sefyllfa, gallu i dalu a mynediad at gymorth trydydd parti os yn briodol.

Wrth ymchwilio i'r sector, rydym wedi sylwi nad yw Awdurdodau Lleol yn defnyddio galwadau allanol i erlid ôl-ddyledion y Dreth Gyngor - ymhlith y rhesymau dros hyn oedd diffyg adnoddau, diffyg rhifau ffôn i breswylwyr neu'n syml disgwyliad i breswylwyr fod yn ymwybodol o'u rhwymedigaethau'r Dreth Gyngor a bod llythyrau atgoffa yn fwy na digon. Eglurhad mwy derbyniol dros y diffyg galwadau allanol gan dimau refeniw Cynghorau yw'r cylch bilio blynyddol ar gyfer y Dreth Gyngor, sy'n cael effaith achosol ar alwadau i mewn yn ystod chwarter cyntaf bob blwyddyn. Mae'r elusen ddyledion Christians Against Poverty (CAP) yn adrodd bod 80% o'u cleientiaid yn 'ofni agor eu post'[21].

Dylid dweud er mwyn rhoi cyd-destun bod CAP fel rheol yn cefnogi'r rhai mwyaf bregus yn y gymdeithas â phroblemau dyledion personol, er hynny, mae'r neges yn glir - nid yw strategaeth adennill dyledion yn seiliedig yn unig ar broses swp-lythyru yn ddigon i ymgysylltu â phob carfan o breswylwyr mewn ôl-ddyledion. Er, rydym wedi dechrau gweld newid mewn agwedd - mae'r astudiaethau achos yn yr adnodd hwn o Lerpwl, Gateshead, Hammersmith a Fulham a'r cwmni gorfodi Phoenix i gyd yn dangos tystiolaeth bod Cynghorau (neu eu cyflenwyr) yn treialu galwadau ffôn allanol, er taw gyda grŵp bychan o breswylwyr y maent yn gwneud hynny.

Yn ogystal, yn y bennod hon rydym wedi cynnwys astudiaethau achos o Gynghorau sydd wedi cydnabod bod cymryd ymagwedd a dargedir yn gweithio gyda rhai preswylwyr wrth wella cyfraddau casglu. Mae'r wybodaeth leol sydd gan Gynghorau yn golygu eu bod mewn sefyllfa dda i weithredu strategaethau ymgysylltu lleol arloesol neu wedi eu teilwra, gan ddefnyddio demograffeg, daearyddiaeth neu hyd yn oed seicograffeg (gwerthoedd, ffordd o fyw ac agweddau grŵp o breswylwyr).

## Cymryd ymagwedd strategol

Ym Mwrdeistref Llundain Croydon, mae'r Cyngor hanner ffordd drwy adeiladu sylfeini strategaeth adennill dyledion fodern. Mae Croydon wedi ymateb i newidiadau lles heriol y mae eu preswylwyr yn eu hwynebu, wrth weithredu i foderneiddio technoleg fewnol a fydd yn eu helpu i adnabod yn well preswylwyr sydd â sawl dyled i'r Cyngor. Rydym yn falch o weld bod Croydon wedi gweithio ag arbenigwyr ymddygiadol i adolygu llythyrau adennill, a'u bod yn gweithio tuag at safoni eu hymagwedd at asesiadau fforddiadwyedd. Ceir astudiaeth achos ar gyfer Croydon isod.

21 https://capuk.org/fileserver/downloads/policy_and_government/client-report.pdf

## Astudiaeth achos - Bwrdeistref Llundain Croydon

**Y prosiect 'Trawsnewid Incwm a Dyled'**

Mae gan Croydon ddemograffeg amrywiol gyda lefelau amddifadedd cynyddol a lefelau uchel o ddigartrefedd. Mae nifer o breswylwyr Croydon wedi cael eu heffeithio gan newidiadau i ddiwygio lles. - er enghraifft, yn dilyn cyflwyno Credyd Cynhwysol, mae Croydon wedi gweld cynnydd o oddeutu **53%** mewn ôl-ddyledion tai. Yn ogystal, mae dadansoddiad yn dangos bod oddeutu **3,500** o breswylwyr â sawl dyled i'r cyngor (Y Dreth Gyngor, Rhent a gordaliadau Budd-dal Tai).

Mae'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn amcangyfrif bod **17%** o boblogaeth oedolion Croydon mewn gor-ddyledion. Sefydlwyd Gwasanaeth Porth a Lles Croydon yn 2015 i ddarparu ymagwedd gyfannol at gymorth i breswylwyr, sy'n cynnwys sut i uchafu incwm, drwy gymorth tai, cymorth cyflogaeth, a chyngor ar ddyledion.

**Y prosiect**

Yn ogystal, yn 2017 cymeradwyodd tîm gweithredol Croydon, y prosiect 'Trawsnewid Incwm a Dyled'. Mae'r prosiect yn cydnabod bod yr arian a gesglir yn hanfodol i les ariannol y cyngor, i'w alluogi i ddarparu gwasanaethau cyhoeddus statudol i breswylwyr.

Mae'r Cyngor wedi ymrwymo i ymgorffori arferion casglu dyledion moesegol, ond hefyd i gefnogi preswylwyr yn gynnar gan osgoi felly'r angen am weithredoedd adennill dyledion. Mae gan Croydon brosesau ymgysylltu, cyfathrebu a chasglu wedi eu teilwra i sicrhau bod trefniadau talu cynaliadwy ar waith, lle mae preswylydd yn cael trafferth i dalu. Drwy gydweithio ag arbenigwyr gwyddor ymddygiadol, mae Croydon wedi adolygu dulliau cyfathrebu â phreswylwyr i annog ymddygiad talu cadarnhaol a hybu ymgysylltiad. Mae'r prosiect hefyd yn amlinellu amcanion i gydweithio â sefydliadau lleol er mwyn gwella galluogrwydd ariannol rhai carfanau o breswylwyr, yn benodol lle mae bregusrwydd yn amlwg.

Mae'r prosiect bellach wedi bod yn rhedeg ers dros flwyddyn.

**Mae Rhan 1 wedi galluogi'r canlynol:**

- Trosolwg strategol sengl o'r holl ddyledion sy'n ddyledus i'r cyngor, y gellir ei segmentu yn ôl y cwsmer, math o ddyled, plwyf, cyfnod gorfodi a demograffeg
- Diwygio a theilwra dulliau cyfathrebu i gasglu refeniw gan ddefnyddio technegau gwyddor ymddygiadol
- Gwelliannau i'r wefan gan ei gwneud hi'n haws i hunanweini a mwy o wybodaeth am gymorth trydydd parti
- Ymagwedd fwy cydweithredol ar draws gwasanaethau i wella taith y cwsmer yn hytrach na gweithredoedd sy'n cystadlu yn erbyn ei gilydd ac yn aml yn groes
- Casglwyd y swm mwyaf erioed yn 2017/18 o'r Dreth Gyngor, Cyfraddau Busnes, Mân Ddyledion a Gordaliadau Budd-dal Tai
- Cynnydd o **42%** mewn taliadau digidol
- Lleihad o **21%** mewn cyfrifon sy'n cael gorchmynion atebolrwydd oherwydd methiant i dalu

**Mae Rhan 2 bellach yn mynd rhagddi a'i nod yw darparu:**

- Ymagwedd ganolog at refeniw, prosesau symlach, gyda model gweithredu targed newydd ar gyfer casglu'r dreth gyngor a chyfraddau busnes
- Ymagwedd fewnol gyson at asesiadau Incwm a Gwariant gan ddefnyddio egwyddorion y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS)
- Adnabod, segmentu a thrin carfanau o breswylwyr â bregusrwydd, ôl-ddyledion mawr ar eu cyfrifon ac achosion posibl o dwyll, yn well

## Ymgysylltu â phreswylwyr 'sy'n anodd eu cyrraedd'

Yng Ngogledd Gwlad yr Haf, mae'r Cyngor a Cyngor ar Bopeth yn cydweithio ar y prosiect 'Camau Cyntaf'. I'r diben hwn, mae'r Cyngor wedi recriwtio gweithwyr penodol a fydd wedi eu lleoli yn swyddfeydd Cyngor ar Bopeth. Mae swyddfeydd y Cyngor wedi eu lleoli yn y gymuned, sydd wedi sefydlu ymddiriedaeth a'u galluogi i ymweld â chartrefi'r rhai hynny sy'n cael trafferth gydag ôl-ddyledion y Dreth Gyngor. Mae'r bartneriaeth Camau Cyntaf wedi bod yn strategaeth effeithiol ar gyfer ymgysylltu â phreswylwyr a oedd wedi datgysylltu â'r Cyngor ac mae nifer o'r rhai hynny nad oedd yn talu, bellach yn talu eu costau'r Dreth Gyngor yn dilyn derbyn cyngor ar ddyledion. Ceir astudiaeth achos ar gyfer Gogledd Gwlad yr Haf isod.

### Astudiaeth achos - Cyngor Gogledd Gwlad yr Haf a Cyngor ar Bopeth

**'Partneriaeth camau cyntaf'**

Mae gan Gyngor Gogledd Gwlad yr Haf nifer o breswylwyr incwm isel, bregus, sy'n cael trafferth i dalu eu costau'r Dreth Gyngor a dyledion sy'n ddyledus i gredydwyr eraill.

Mae ystadegau'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn amcangyfrif bod gan Ogledd Gwlad yr Haf boblogaeth o **210,000** gyda **13.1%** yn cael eu hystyried mewn gor-ddyledion.

**Y cynllun**

Dyma pam y dechreuodd y cyngor bartneriaeth â Cyngor ar Bopeth Gogledd Gwlad yr Haf i ymgysylltu'r rhai hynny sy'n derbyn cymorth y dreth gyngor â chyngor diduedd ar ddyledion.

Mae'r cynllun yn wahanol gan fod y cyngor wedi noddi dau swyddog sydd wedi eu lleoli yn swyddfeydd Cyngor ar Bopeth i weithio yn y cymunedau lleol, gan adeiladu ymddiriedaeth yng nghanolfannau allgymorth Cyngor ar Bopeth. Mae'r cyngor hefyd yn gweithio â Cyngor ar Bopeth drwy ymweld â chartrefi'r rhai hynny sy'n derbyn cymorth y dreth gyngor ac yn cael trafferth i dalu'r dreth gyngor. Y nod yw cefnogi preswylwyr gyda chyngor cyfannol ar ddyledion ac atal costau ychwanegol yn cael eu codi yn sgil camau gorfodi.

**Buddion**

Mae ymgysylltiad â phreswylwyr sy'n anodd eu cyrraedd wedi cynyddu **86%** ac mae'r hyder sydd gan gwsmeriaid yn y cyngor wedi cynyddu'n sylweddol. Mae **23%** o'r cwsmeriaid hyn sydd wedi ymgysylltu bellach yn talu eu costau'r dreth gyngor gyda **77%** hefyd yn mynd drwy'r asesiad ac yn derbyn gwasanaethau cymorth ar hyn o bryd. **Roedd y cwsmeriaid hyn yn y gorffennol wedi datgysylltu rhag ymdrechion y cyngor i gysylltu â nhw ynghylch methiant i dalu'r dreth gyngor.** Drwy gael swyddogion yn gweithio yn yr ardal ac yn ymgysylltu â chwsmeriaid wyneb yn wyneb, mae'r cyngor wedi gallu addasu i anghenion a dewisiadau cyfathrebu cwsmeriaid. Maent yn parhau i ddefnyddio llythyrau a negeseuon e-bost i gysylltu, ond cant eu cyflwyno mewn modd clir a syml heb unrhyw jargon.

Mae'r ddau sefydliad yn cyfrannu at y cynllun. Mae cytundeb rhannu data yn ei le i rannu astudiaethau achos perthnasol. Cesglir data i astudio iechyd a lles unigolion ar y dechrau ac yn ystod y broses

**Astudiaeth achos preswylydd anhysbys**

Roedd gan Allan F ddyledion y dreth gyngor hanesyddol o oddeutu £4500, ac roedd wedi encilio rhag cymdeithasu, nid oedd yn ateb y drws na'r ffôn i neb nad oedd yn eu hadnabod. Yn rhiant sengl ac yn brif ofalydd i ddau o blant ifanc iawn, dywedodd ei fod wedi dioddef pyliau o iselder difrifol oherwydd hyn, a'i fod wedi ystyried lladd ei hun ar sawl achlysur.

Drwy geisio ymgysylltu a chynnig cymorth gyda'i sefyllfa, gallai swyddogion y cynllun gynnal asesiad llawn o sefyllfa Allan a gweithredu gorchymyn rhyddhau o ddyled (DRO). Mae Allan bellach mewn amgylchedd sefydlog ac yn gryfach yn feddyliol. Mae wedi dechrau gwirfoddoli â Cyngor ar Bopeth gan ei fod eisiau cynnig yr un cymorth a dderbyniodd ef drwy'r cynllun.

## Ymagwedd amlasiantaeth

Mae Cyngor Bwrdeistref Gogledd Swydd Warwig wedi derbyn sawl gwobr sector cyhoeddus am eu hymagwedd flaengar at adennill dyledion ac ymgysylltu â phreswylwyr. Mae'r Cyngor wedi trosoli'n arloesol bartneriaeth banc bwyd i ymgysylltu preswylwyr sy'n wynebu straen ariannol â'r Cyngor a gwasanaethau cymorth trydydd parti. Mae eu canlyniadau yn nhermau casgliadau, ar y cyd â lleihad sylweddol yn y defnydd o feili̇aid, yn arddangos y gall ymagwedd atgyfeirio amlasiantaeth gyfrannu at ganlyniadau, preswylwyr a Chyngor cadarnhaol. Ceir astudiaeth achos ar gyfer Gogledd Swydd Warwig ar y dudalen ganlynol.

## Astudiaeth achos - Partneriaeth Cynhwysiant Ariannol Gogledd Swydd Warwig

**'Helpu eraill i helpu eu hunain'**

Yn 2016-2017, casglodd Cyngor Bwrdeistref Gogledd Swydd Warwig (NW) **98.6%** o'r Dreth Gyngor ddyledus wrth leihau ôl-ddyledion ar gyfer blynyddoedd blaenorol **39%**. Llwyddwyd i wneud hyn drwy gasglu arian gydag ymagwedd gefnogol, sy'n cynnwys partneriaethau trydydd sector.

Mae NW wedi cael ei gydnabod am ymagwedd flaengar drwy ennill gwobr Tîm Casgliadau'r Sector Cyhoeddus y Flwyddyn fwy nag unwaith yn y Gwobrau Gwasanaethau Cwsmer a Chasglu.

Mae'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn amcangyfrif bod **14.2%** o boblogaeth oedolion Gogledd Swydd Warwig mewn gor-ddyledion.

Cyflwynodd NW **60%** yn llai o achosion i asiantau gorfodi yn 2017/18 o'i gymharu â'r un cyfnod yn 2016/17

**Hwb Bwyd NW drwy'r 'Rhwydwaith Byw'n Iach'**

Lansiwyd yr Hwb Bwyd fel opsiwn arall yn lle taliadau'r gronfa gymdeithasol. Sefydlwyd partneriaeth ag Ocado, yr archfarchnad ar-lein a roddodd gerbydau rheweiddiedig i'r prosiect am ddim. Defnyddir y cerbydau i ddosbarthu parseli bwyd i breswylwyr mewn anhawster ariannol.

Gan weithredu o dan yr enw 'Ediblelinks', mae'r cynllun wedi cefnogi'r preswylwyr sydd fwyaf anodd eu cyrraedd wrth gynyddu ymgysylltiad â'r cyngor. Cefnogir pobl sydd mewn anhawster ariannol yn eu cymunedau eu hunain neu rhoddir pecyn bwyd brys iddynt. Yn gydnabyddiaeth am hyn, annogir preswylwyr i gael gafael ar:

- Gyngor ar ddyledion a lles
- Cyngor ar gyflogaeth
- Cefnogaeth iechyd a lles meddyliol
- Rhaglenni i wella hyder gyda sgiliau digidol sy'n galluogi preswylwyr i arbed arian ar filiau cyfleustodau a chynyddu eu hincwm

**Cymorth a chefnogaeth gan 'asiantaethau partner'**

Ymddengys y cynllun hwn yng nghylchgrawn y Cyngor i breswylwyr. Gall preswylwyr gael gafael ar gefnogaeth trydydd parti drwy sawl ffordd wahanol. Gallant gwblhau'r ffurflen atgyfeirio 'Cymorth gydag arian a dyledion' gartref, mewn canolfannau TGCh neu ar eu ffonau symudol. Mae cwblhau'r ffurflen yn awdurdodi cyflenwad bwyd am saith diwrnod heb unrhyw oblygiadau pellach, ond i gael rhagor o gymorth rhaid darparu rhagor o wybodaeth. Mae'r holiadur yn cynnwys yr opsiwn o ffurflen incwm a gwariant sylfaenol, ffurflen Taliadau Tai yn ôl Disgresiwn a'r gallu i atgyfeirio preswylwyr i **dros 20** o sefydliadau partner.

Defnyddir y ffurflenni gan NW sy'n atgyfeirio'n electronig y preswylydd i asiantaethau partner megis Cyngor ar Bopeth, Mind neu Rethink Mental Illness.

Mae'r partneriaid atgyfeirio yn derbyn y manylion, yn ffonio'r preswylydd ac yn cynnig cymorth priodol.

Ers ei lansio, mae **33%** o'r rhai hynny sy'n defnyddio'r hwb bwyd wedi ymgysylltu â sefydliadau partner, a dengys astudiaethau achos ganlyniadau cadarnhaol, gyda phobl yn gwella eu siawns mewn bywyd.

**Fforddiadwyedd preswylwyr**

Mae Cyngor NW yn cefnogi cyfriflenni ariannol gan y sector cynghori yn seiliedig ar y Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS). Mae'r Cyngor hefyd wedi ymrwymo i alinio ffurflenni incwm a gwariant mewnol, (gan gynnwys yr I&E a ddefnyddir yn yr holiadur electronig) i gyd-fynd â chategorïau gwario'r SFS.

*"Rydym wedi bod yn rhan o Bartneriaeth Cynhwysiant Ariannol gyffrous ac arloesol Gogledd Swydd Warwig ers ei sefydlu. Mae pawb ohonom wedi ymrwymo i gydweithio er mwyn cyflawni'r canlyniadau gorau ar gyfer cleientiaid sy'n aml mewn amgylchiadau anodd iawn. Rydym yn gallu cael gafael ar weithwyr y cyngor yn hawdd iawn ac yn gallu cael gafael ar gymorth bwyd yn gyflym, ac rydym yn cydweithio i ddatrys problemau a hyrwyddo ein negeseuon ataliol"* - Cyngor ar Bopeth Gogledd Swydd Warwig

## Uchafu Incwm

Mae'r elusen Turn2us yn adrodd bod gwerth £10 biliwn o fudd-daliadau lles a chredydau treth heb eu hawlio bob blwyddyn.[22]

Mae nifer fawr o Awdurdodau Lleol yn darparu'n uniongyrchol gymorth hawliau lles neu mae ganddynt drefniadau atgyfeirio agos ag asiantaethau cyngor am ddim ar ddyledion neu hawliau lles, lleol.

Mae yna hefyd fentrau unigryw sy'n arbenigo mewn cymorth hawliau lles a gall y math hwn o eiriolaeth yn aml fynd y tu hwnt i'r cymorth sydd ar gael gan Awdurdodau Lleol neu asiantaethau cyngor ar ddyledion. Mae rhai credydwyr yn y sector preifat wedi cydnabod y gall gweithio mewn partneriaeth â sefydliadau uchafu incwm arbenigol, helpu cwsmeriaid i wella eu gwydnwch ariannol ac ategu eu strategaethau atgyfeirio cyngor ar ddyledion. Felly, maent wedi cymryd y cyfle i atgyfeirio cwsmeriaid bregus sy'n cael trafferth â chymhlethdodau'r system les.

Y carfanau o breswylwyr a all elwa'n gyffredinol o'r math hwn o gymorth yw cwsmeriaid bregus, efallai, nad ydynt yn deall y system les ac sy'n gofyn am ymagwedd fwy trylwyr. Neu efallai'r anabl, pobl sydd wedi ymddeol neu'r rhai hynny sy'n mynd drwy ddigwyddiad bywyd ariannol megis gwahanu neu brofedigaeth.

Gall sefydliadau uchafu incwm gynnig cymorth perchnogi achos ac os yn briodol, eiriolaeth â chyrff llywodraethol megis DWP, Cyllid a Thollau EM neu'r Gwasanaeth Cynghori ar Bensiynau (TPAS).

Gall Awdurdodau Lleol elwa o gymorth uchafu incwm, gan y gall preswylwyr sy'n gweld cynnydd yn eu hincwm fod yn fwy gwydn wrth gynnal ad-daliadau'r Dreth Gyngor.

Er mwyn rhoi enghraifft o'r ymagwedd gweithio mewn partneriaeth hon, disgrifia IncomeMax, Cwmni Buddiant Cymunedol (CIC) dros y ffôn, eu gwaith ag ystod o gredydwyr yn y sector preifat.

22 turn2us.org.uk/About-Us/News/News-Review

## Astudiaeth achos - IncomeMax

**'Sicrhau incwm ychwanegol ar gyfer cartrefi bregus ac incwm isel'**

Cwmni buddiant cymunedol (menter gymdeithasol) arbenigol yw IncomeMax sy'n gweithio mewn partneriaeth ag ystod o gredydwyr i ddarparu cyngor ar fudd-daliadau a lles personol dros y ffôn, i gwsmeriaid bregus ac incwm isel.

Wedi ei sefydlu yn 2009, mae IncomeMax yn helpu oddeutu **10,000 o deuluoedd** bob blwyddyn i sefydlu ffynonellau o incwm a chymorth ariannol ar goll.

**Y broses atgyfeirio**

Er mwyn rheoli atgyfeirio a gallu, mae IncomeMax wedi datblygu rhwydwaith partner, fel y gellir gwneud atgyfeiriadau cwsmeriaid a dargedir yn brosiectau penodol.

Mae'r broses atgyfeirio yn syml. Mae'r credydwr partner yn adnabod cwsmeriaid priodol a all elwa o gymorth a bydd IncomeMax yn eu ffonio'n ôl - yn amodol ar ganiatâd y cwsmer. Mae ymgysylltiad cwsmeriaid yn uchel - mae **95%** o gwsmeriaid a atgyfeirir yn derbyn cymorth.

Mae'r gwasanaeth uchafu elw wedi ei deilwra i bob teulu, ond mae'n dilyn proses gymharol debyg.

Yn gyntaf, mae asiantau IncomeMax yn cynnal asesiad ariannol llawn â phob cwsmer a atgyfeirir, gan sefydlu'r sefyllfa ariannol bresennol a'r amgylchiadau ym mhob achos.

Yn ail, mae asiantau IncomeMax yn adnabod ffynonellau posibl o incwm newydd; gall y rhain gynnwys budd-daliadau newydd, elfennau ychwanegol o fewn taliadau presennol, credydau treth a grantiau elusennol yn ogystal â ffyrdd o leihau biliau'r cartref hanfodol megis ynni a dŵr.

**Darparu eiriolaeth**

Yn olaf, mae IncomeMax yn darparu cymorth ac eiriolaeth i gwsmeriaid er mwyn sicrhau y gwireddir incwm ychwanegol. Gall hyn gynnwys gwneud galwadau ffôn gyda chwsmeriaid, ysgrifennu llythyrau neu gwblhau ffurflenni.

Ymhlith y canlyniadau i gwsmeriaid IncomeMax mae incwm uwch a biliau'r cartref is.

**Adborth cwsmeriaid**

Dengys adborth cwsmeriaid IncomeMax fod cwsmeriaid sy'n derbyn cyngor ar uchafu incwm yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi, yn ysgafnach eu meddwl ac yn well yn gyffredinol am eu sefyllfa ariannol ar ôl derbyn cyngor, yn enwedig os yw ffynonellau o incwm newydd yn helpu ag ad-daliadau dyledion.

Golyga strwythur y system les ei bod hi'n bosibl segmentu'r mathau o gwsmeriaid a all elwa o gymorth uchafu incwm arbenigol. Gall y carfanau priodol o gwsmeriaid gynnwys pobl anabl, rhieni sengl, pensiynwyr a gofalwyr. Mae digwyddiadau bywyd, megis ysgaru a gwahanu, cael babi neu fynd yn sâl yn gweithredu fel dangosyddion allweddol ar gyfer atgyfeiriad i gymorth uchafu incwm arbenigol

Yr hyn a ddywed cwsmeriaid IncomeMax;

"Roedd yn gymorth amhrisiadwy i mi gan fy mod i'n cael problemau wrth gwblhau ffurflenni. Roedd yr alwad tair ffordd â'r Ganolfan Waith yn help mawr a llwyddodd i leddfu'r straen sy'n gysylltiedig â cheisio deall y system fudd-daliadau.

**Incwm ychwanegol wedi ei sicrhau i gwsmeriaid IncomeMax ers 2009**

**£1 miliwn i gwsmeriaid sefydliadau gwasanaethau ariannol.**

**£7 miliwn i gwsmeriaid cyflenwyr ynni.**

**£3 miliwn i gwsmeriaid cwmnïau dŵr.**

http://www.incomemax.co.uk/

## Helpu preswylwyr i gael gafael ar gronfeydd a grantiau elusennol

Caiff cronfeydd ymddiriedolaethau elusennol eu rhedeg gan sefydliadau sy'n darparu grantiau i bobl mewn anhawster ariannol. Pobl sy'n bodloni'r meini prawf cymhwysedd yn unig a gaiff eu cefnogi gan y mathau hyn o gronfeydd ymddiriedolaethau elusennol, gan ddefnyddio swm o arian y mae'r sefydliad wedi ei neilltuo ar gyfer y diben hwn.

Darperir y cronfeydd gan sefydliadau (gan gynnwys credydwyr megis cwmnïau ynni a dŵr) sy'n rhoi grantiau fel rhan o'u nodau ac amcanion.

Mae meini prawf cymhwysedd pob cronfa yn wahanol, ond mae yna rai pethau cyffredin megis:

- Cyflyrau iechyd neu anableddau penodol
- Swydd neu ddiwydiannau y mae unigolyn yn gweithio ynddynt neu wedi gweithio ynddynt yn y gorffennol
- Pobl hŷn neu deuluoedd gyda phlant neu bobl ifanc
- Cenedligrwydd neu grefydd
- Wedi ei anelu at ranbarthau penodol yn y DU
- Incwm isel

Rydym yn awgrymu bod Cynghorau yn cyfeirio preswylwyr at wefan yr elusen Turn2Us[23] ar gyfer ffynonellau o grantiau a chronfeydd ymddiriedolaethau elusennol. Mae Turn2us yn helpu pobl mewn caledi ariannol i wirio eu hawl drwy eu hoffer 'Cyfrifiannell Budd-daliadau' a 'Chwiliad Grantiau'.

Mewn rhai amgylchiadau, gellir dyfarnu grantiau elusennol i bobl â dyledion gan gynnwys ôl-ddyledion y Dreth Gyngor. Mae'r astudiaeth achos ganlynol yn disgrifio partneriaeth sydd gan y cwmni ynni ScottishPower â'r asiantaeth cyngor ar ddyledion, y Llinell Ddyled Genedlaethol. Mae'r bartneriaeth yn cefnogi cwsmeriaid mewn ôl-ddyledion ScottishPower i gael gafael ar gyngor am ddim ac annibynnol ar ddyledion, ac mae'n helpu cwsmeriaid cymwys i fanteisio ar 'Gronfa Galedi ScottishPower'. (Rydym wedi cynnwys yr astudiaeth achos hon er ymwybyddiaeth gan ei bod hi'n bosibl bod nifer o breswylwyr sydd mewn ôl-ddyledion y Dreth Gyngor hefyd, yn cael trafferth â dyledion ynni).

### Astudiaeth achos - ScottishPower a'r Llinell Ddyled Genedlaethol

**'Manteisio ar gronfa galedi ynni'**

Mae ScottishPower yn gweithio mewn partneriaeth â'r Llinell Ddyled Genedlaethol er mwyn darparu cymorth i gwsmeriaid sy'n cael trafferth talu eu biliau trydan neu nwy.

**Adnabod cymhwysedd**

Mae ScottishPower yn hyfforddi eu staff i adnabod arwyddion o anhawster ariannol, megis colli swydd neu fudd-daliadau, costau uwch o ganlyniad i waeledd neu anabledd. Bydd eu tîm casgliadau yn ceisio adfer y mater cyn i ôl-ddyledion y cwsmer gynyddu y tu hwnt i'w reolaeth, bydd hefyd yn cyfeirio cwsmeriaid at y Llinell Ddyled Genedlaethol. Eglura ScottishPower wrth gwsmeriaid y gall y Llinell Ddyled Genedlaethol gynnal gwiriad incwm a gwariant, helpu gyda chyllidebu ar gyfer eu defnydd o ynni a biliau eraill parhaus, a chynghori ar eu sefyllfa ddyled gyffredinol.

Mae gan y Llinell Ddyled Genedlaethol hefyd broses unigryw â ScottishPower i gefnogi'n benodol eu cwsmeriaid. Yn dilyn atgyfeiriad, bydd y Llinell Ddyled Genedlaethol yn asesu a yw cwsmer yn gymwys ar gyfer Cronfa Galedi ScottishPower, ac yn darparu manylion ynglŷn â sut mae gwneud cais i weinyddwr annibynnol y gronfa. Mae hyn yn helpu llawer o gwsmeriaid ag ychydig neu ddim incwm o gwbl i gael y dechrau ffres sydd eu hangen arnynt.

Caiff y cwsmeriaid hynny nad ydynt yn gymwys ar gyfer y Gronfa Galedi eu hatgyfeirio i Dîm Gofalu am Dalu ScottishPower i sefydlu cynllun talu fforddiadwy, yn seiliedig ar y gyfriflen incwm a gwariant a gwblhawyd gyda'r Llinell Ddyled Genedlaethol.

Mae ScottishPower yn atgyfeirio cyfartaledd o **115 cwsmer** i'r Llinell Ddyled Genedlaethol yn wythnosol. O'r rhai hynny:

- mae **50%** ohonynt yn ymgysylltu â'r Llinell Ddyled Genedlaethol ac yn ceisio cyngor ar ddyledion
- mae **30%** o'r rhai sy'n ymgysylltu â'r Llinell Ddyled Genedlaethol yn mynd ymlaen i wneud cais i'r gronfa galedi

Gwrandawodd y ddynes a siaradais â hi yn y Llinell Ddyled Genedlaethol yn astud ar fy mhroblem gyda ScottishPower. Yna rhoddodd gyngor i mi ar sut i gysylltu â nhw [ScottishPower] a sut i ddweud yr hyn yr oeddwn eisiau ei ddweud. Yn wir, roedd yna lythyr enghreifftiol yn y pecyn cyngor ar ddyledion yr anfonodd ataf. Ar ôl dilyn ei chyngor, cefais alwad gan ScottishPower yn dweud eu bod am ddileu'r ddyled.

Adborth gan gleient y Llinell Ddyled Genedlaethol

23 www.turn2us.org.uk

## Strategaethau ymgysylltu argymelledig eraill

Mae nifer o gredydwyr yn y sector preifat wedi treialu partneriaethau ag asiantaethau cyngor ar ddyledion fel strategaeth i ymgysylltu carfanau o'u cwsmeriaid neu breswylwyr sy'n 'anodd eu cyrraedd'. Fel rheol, lle mae arwydd bod gan eu cwsmeriaid ddyledion problemus â sawl credydwr - ymgysylltu'r cwsmer â chyngor ar ddyledion, cyngor ar flaenoriaethu dyledion a datrysiadau posibl i'r dyledion yw'r nod. Mae credydwyr sy'n cymryd rhan, yn tueddu i elwa o'r cymorth hwn, yn enwedig os ydynt yn gredydwr â blaenoriaeth. Dyma rai enghreifftiau syml o hyn:

- Mae'r credydwr yn ysgrifennu at gwsmeriaid ac yn dweud wrthynt nad yw wedi gallu cysylltu ynglŷn ag ôl-ddyledion. Mae'r credydwr yn dweud wrth y cwsmer y bydd yn derbyn galwad ffôn allanol gan asiantaeth cyngor am ddim ac annibynnol ar ddyledion yn cynnig cymorth
- Nid yw'r credydwr yn gallu cysylltu â charfan o gwsmeriaid ynglŷn ag ôl-ddyledion drwy'r llythyrau casgliadau arferol. Yn hytrach, mae'r credydwr yn anfon llythyr arall, y tro hwn wedi ei frandio ar y cyd ag asiantaeth cyngor am ddim ar ddyledion, gan awgrymu'r efallai hoffa cwsmeriaid ystyried cymorth cyngor ar ddyledion. Mae'r dull hwn yn gweithio orau fel rhan o gyfres o negeseuon ategol gan gynnwys negeseuon testun a 'thudalennau glanio' gwefan

# Safonau Casglu Refeniw Cefnogol y Gwasanaeth Cynghori Ariannol

# Safonau Casglu Refeniw Cefnogol y Gwasanaeth Cynghori Ariannol

Er mwyn crynhoi'r adnodd hwn, rydym wedi dwyn ynghyd enghreifftiau arfer da o Awdurdodau Lleol yn cydweithio ag asiantaethau cyngor ar ddyledion yn Ffigwr 11. Wrth wneud hynny, rydym yn defnyddio'r diffiniadau canlynol:

## Safonau gofynnol

*"Lle mae cydweithrediad yr Awdurdod Lleol â chyngor ar ddyledion yn cynnwys cyfeirio sylfaenol at amrywiaeth o asiantaethau cyngor am ddim ar ddyledion.*

*Mae'n rhaid i asiantaethau cyngor ar ddyledion sy'n dymuno ymgysylltu â'r Cyngor gysylltu â'r llinell gymorth casglu dyledion gyffredinol. Ni chaiff cyfriflenni ariannol neu gynigion talu gan asiantaethau cyngor proffesiynol ar ddyledion eu trin yn wahanol i gyswllt arferol â phreswylwyr."*

## Cymorth arfer da

*"Mae gan y Cyngor strategaeth gadarn yn ei lle ar gyfer atgyfeirio'n effeithiol breswylwyr i ffynonellau o gyngor am ddim ac allanol ar ddyledion. Mae prosesau trosglwyddo dros y ffôn cynnes a rhagweithiol ar waith o fewn y timau refeniw a chaiff atgyfeiriadau eu segmentu yn ôl anghenion y preswylwyr, megis ar gyfer yr hunangyflogedig neu'r hynod fregus.*

*Mae'r Cyngor yn derbyn cyfriflenni ariannol gan asiantaethau cyngor ar ddyledion ac mae wedi alinio pob ffurflen incwm a gwariant mewnol i rai'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS).*

*Mae person neu dîm enwebedig, clir yn ei le ar gyfer cysylltu ag asiantaethau cyngor ar ddyledion.*

*Hysbysebir rhif cyswllt dynodedig i asiantaethau cyngor ar ddyledion ei ffonio.*

## Mynd y filltir ychwanegol

*"Mae'r Cyngor yn arddangos bod cydweithrediad â'r sector cyngor am ddim ar ddyledion wedi ei ymgorffori yn ei strategaethau casglu dyledion. Mae perthynas weithio agos yn ei lle er mwyn targedu grwpiau penodol o breswylwyr ar gyfer ymgysylltu neu gymorth cyngor ar ddyledion. Dylai hyn gynnwys pob ffurf ar ddulliau cysylltu â phreswylwyr megis cyswllt dros y ffôn, llythyrau, ar y wefan neu wyneb yn wyneb.*

Mae Ffigwr 11 yn crynhoi Safonau Casglu Refeniw Cefnogol y Gwasanaeth Cynghori Ariannol.

*Ffigwr 11 - Cydweithio ag asiantaethau cyngor ar ddyledion - Mesur y safonau*

| Safonau gofynnol | Cymorth arfer da | Mynd y filltir ychwanegol |
|---|---|---|
| | **Strategaethau atgyfeirio cyngor ar ddyledion** | |
| ■ Cyfeirio dros y ffôn sylfaenol at asiantaethau cyngor ar ddyledion amrywiol<br>■ Cyfeirio drwy lythyrau sylfaenol at asiantaethau cyngor ar ddyledion amrywiol<br>■ Mae tudalennau ynghylch anhawster ariannol ar wefannau yn cynnwys dulliau cyfeirio sylfaenol at asiantaethau cyngor ar ddyledion amrywiol | ■ Trosglwyddo cynnes i bartner atgyfeirio cyngor ar ddyledion<br>■ Adran cymorth â 'phryderon ariannol' yn bresennol ar hafan gwefan y Cyngor. Modd mynd at gymorth cyngor ar ddyledion o fewn tri 'clic' a chaiff atgyfeiriadau eu tracio<br>■ Proses atgyfeirio dros y ffôn wedi ei theilwra, yn ei lle i breswylwyr hunangyflogedig<br>■ Proses atgyfeirio wedi ei theilwra, yn ei lle i bartner atgyfeirio cyngor wyneb yn wyneb ar ddyledion lle bo'n briodol<br>■ Llythyrau ôl-ddyledion yn cyfeirio at bartner atgyfeirio cyngor ar ddyledion AC offeryn canfod cyngor ar ddyledion y Gwasanaeth Cynghori Ariannol<br>■ Cyfeirio dros y ffôn i bartner cyngor ar ddyledion AC offeryn canfod cyngor ar ddyledion y Gwasanaeth Cynghori Ariannol<br>■ Gweithredu 'lle i anadlu' o leiaf 60 diwrnod sy'n rhoi saib o weithgarwch casglu wrth atgyfeirio preswylwyr i gyngor ar ddyledion<br>■ Proses Sicrhau Ansawdd yn cynnwys canllaw ar y preswylwyr priodol i'w hatgyfeirio i gyngor ar ddyledion - gweler '6 dangosydd anhawster ariannol StepChange' | ■ Gwefan y Cyngor yn rhoi mynediad uniongyrchol at we-sgwrs cyngor ar ddyledion<br>■ Ymgyrchoedd e-bost ar y cyd â phartner cyngor ar ddyledion<br>■ Mae gan gyflenwyr asiantau gorfodi, gytundebau contractiol ar atgyfeiriadau trosglwyddo cynnes<br>■ 'Strategaethau adolygu cyswllt' dros y ffôn, yn eu lle i olrhain atgyfeiriadau cyngor ar ddyledion a chynnig cymorth mewnol neu eu hail atgyfeirio i gyngor ar ddyledion lle bo'n briodol |

| Safonau gofynnol | Cymorth arfer da | Mynd y filltir ychwanegol |
|---|---|---|
| | **Fforddiadwyedd preswylwyr** | |
| ■ Caiff cyfriflenni ariannol gan asiantaethau cyngor ar ddyledion eu prosesu ond nid yw gwariant preswylwyr yn cael ei herio'n gyson<br>■ Mae'r Cyngor yn gweithio tuag at ddefnyddio'r SFS i asesu fforddiadwyedd preswylwyr<br>■ Mae'r Cyngor yn hyrwyddo taliadau debyd uniongyrchol ar adeg cofrestru ac wrth gysylltu wedi hynny<br>■ Mae opsiynau talu hyblyg yn eu lle i gefnogi amgylchiadau incwm preswylwyr (bob wythnos, bob pythefnos, bob mis etc.) | ■ Mae'r Awdurdod Lleol yn aelodau o'r Gyfriflen Ariannol Safonol (SFS)<br>■ Mae'r Cyngor yn derbyn cynigion talu gan asiantaethau cyngor ar ddyledion sydd wedi paratoi cyfriflen ariannol gan ddefnyddio'r SFS<br>■ Mae'r Cyngor wedi alinio pob ffurflen incwm a gwariant o fewn y broses casglu refeniw i gategorïau gwario'r SFS<br>■ Mae gan y Cyngor reolau clir yn eu lle ar gyfer derbyn trefniadau talu a phryd y caiff gweithgarwch gorfodi ei ohirio<br>■ Mae gan yr Awdurdod Lleol reolau clir yn ei bolisi Refeniw sy'n amlinellu sut fydd y taliadau yn cael eu dosrannu pan fo gan y preswylydd sawl dyled yn ddyledus i'r Cyngor<br>■ Mae'r tîm Refeniw yn cynnal adolygiad â llaw o achos y preswylydd yn y cyfnodau cyn-gorfodi allweddol (Ni ddylai fod yn broses awtomataidd), gan ddefnyddio 'Rhestr wirio cyn-gorfodi y Gwasanaeth Cynghori Ariannol' | ■ Mae proses ar waith, lle gall asiantaethau cyngor ar ddyledion gynnig trefniant talu sengl ar gyfer preswylwyr â sawl dyled yn ddyledus i'r Cyngor.<br>■ Caiff yr holl gyflenwyr asiantau gorfodi eu contractio i dderbyn cyfriflenni ariannol yr SFS<br>■ Caiff cyflenwyr asiantau gorfodi eu contractio i gymryd camau rhesymol i asesu fforddiadwyedd preswylwyr gan ddefnyddio'r SFS (Cyfnod cydymffurfio'n unig)<br>■ Mae gan y Cyngor strategaeth yn ei lle i ystyried maddau am ôl-ddyledion neu ddileu ôl-ddyledion hanesyddol i breswylwyr priodol sydd wedi dechrau talu'n rheolaidd eto ar ôl cyfnod o straen ariannol<br>■ Mae'r Awdurdod Lleol yn defnyddio'r SFS fel dull cyffredin i asesu fforddiadwyedd yn ystod anhawster ariannol ym mhob rhan berthnasol o'r Cyngor. Gallai hyn gynnwys, ond heb ei gyfyngu i'r adrannau Tai, Cyngor ariannol, Refeniw, Gofal Cymdeithasol, Rhyddhad yn y Dreth Gyngor yn ôl Disgresiwn |

| Safonau gofynnol | Cymorth arfer da | Mynd y filltir ychwanegol |
|---|---|---|
| | **Ymgysylltiad a Phartneriaethau** | |
| ■ Gall asiantaethau cyngor ar ddyledion ffonio'r brif linell gymorth adennill dyledion a darparu cyfrinair cytunedig, diogel sy'n caniatáu iddynt weithredu ar ran eu cleient/preswylydd y Cyngor | ■ 'Rheolwr cyswllt cyngor ar ddyledion' dynodedig neu berson gweithredol a enwir ar gael ar gyfer uwchgyfeiriadau gan gynghorydd ar ddyledion ynglŷn â thriniaeth o breswylydd<br>■ Mae gan y Cyngor gytundeb 'Ffrind ffyddlon' ag asiantaethau cyngor ar ddyledion lle gallent gysylltu ag asiantau gorfodi i ofyn iddynt rewi 'achosion bregus' a gweithredu 'lle i anadlu' 60 diwrnod<br>■ Llinell ddynodedig yn ei lle i asiantaethau cyngor ar ddyledion ei ffonio er mwyn gwneud cynigion talu<br>■ Mae'r Cyngor yn gweithio ag asiantaethau cyngor ar ddyledion i adolygu effeithiolrwydd llythyrau adennill dyledion<br>■ Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth (MOU) yn ei le ag asiantaethau cynghori sy'n nodi sut fydd y Cyngor yn gweithio mewn partneriaeth i gefnogi ei breswylwyr drwy anawsterau ariannol. (gallai ffurfio rhan o Bolisi Refeniw Cydweithredol) | ■ Strategaeth ymgysylltu â chyngor ar ddyledion yn ei lle ac wedi ei alinio i '8 cam i arfer da' y Gwasanaeth Cynghori Ariannol<br>■ Mae'r Cyngor yn gweithio ag asiantaethau cyngor ar ddyledion ar fentrau partneriaeth i gefnogi carfanau o breswylwyr sydd ag anghenion arbenigol neu'n 'anodd eu cyrraedd'<br>■ Mae'r Cyngor yn gweithio mewn partneriaeth ag asiantaeth cynghori leol i alluogi ymweliadau cartref â'r rhai hynny mewn ôl-ddyledion, wrth dderbyn Cymorth y Dreth Gyngor (CTS)<br>■ Gweithwyr refeniw proffesiynol yn cynnal cymorthfeydd ag asiantaethau cyngor ar ddyledion lleol i gynnig cymorth wyneb yn wyneb<br>■ Mae gan y Cyngor broses yn ei lle ag asiantaethau cynghori i rannu data priodol am breswylwyr mewn perthynas ag ôl-ddyledion neu fregusrwydd (gyda chaniatâd preswylwyr) |

# Ein hymagwedd

# Ein hymagwedd

Mae'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn sefydliad annibynnol a gafodd ei sefydlu gan y llywodraeth. Nid ydym yn asiantaeth cyngor ar ddyledion nac yn gredydwr a, gyda'n cylch gwaith i gydlynu'n strategol, rydym mewn sefyllfa dda i gynhyrchu adnoddau arfer da, diduedd sy'n edrych ar gydweithrediad rhwng y ddau sector. Yn 2017, cyhoeddom 'Gweithio'n Gydweithredol ag Asiantaethau Cyngor ar Ddyledion - pecyn cymorth strategol i gredydwyr'. Cafodd y 'Pecyn Cymorth Credydwyr' ei dderbyn yn dda ac mae'n amlinellu arfer da ar gyfer cydweithio rhwng y sector cyngor ar ddyledion a chredydwyr. Mae ein rhanddeiliaid ers hynny wedi ein hannog i symud ymlaen tuag at gynhyrchu cyfres o adnoddau sy'n canolbwyntio ar sectorau credydwyr penodol, gan gymryd i ystyriaeth yr heriau unigryw y maent yn eu hwynebu wrth gasglu dyledion.

Fel yr amlyga'r darlun isod, mae dyled y Dreth Gyngor wedi dod yn un o'r materion cyffredin yr adroddir amdano fwyfwy i asiantaethau cyngor ar ddyledion ac yng ngoleuni adroddiadau gan Cyngor ar Bopeth[24], StepChange Debt Charity[25] a'r Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol[26], sy'n ymgyrchu dros arferion casglu dyledion y sector cyhoeddus tecach a lleihad yng ngweithgarwch gorfodi, roedd hi'n gwneud synnwyr dechrau â gweithgareddau adennill dyledion gan Awdurdodau Lleol. Mae gweithwyr refeniw proffesiynol hefyd wedi dweud wrthym eu bod angen rhagor o arweiniad ar weithio â'r sector cyngor ar ddyledion, y tu hwnt i'w hasiantaethau lleol. Yn 2017, lansiodd Cyngor ar Bopeth a'r Gymdeithas Llywodraeth Leol (LGA) brotocol Casglu'r Dreth Gyngor diwygiedig sydd wedi ei anelu at helpu i wella profiadau preswylwyr â'r Dreth Gyngor. Mae'r pecyn cymorth hwn wedi ei ddylunio i ategu protocol Casglu'r Dreth Gyngor drwy ddarparu arweiniad gweithredol manylach.[27]

Wrth gynhyrchu'r adnodd hwn, roeddem eisiau ymchwilio i'r strategaethau casglu a ddefnyddir ar draws Awdurdodau Lleol ac adnabod arfer da. Rydym wedi dwyn ynghyd yr arferion da presennol hyn gyda rhai argymhellion newydd i greu 'Safonau Refeniw Cefnogol y Gwasanaeth Cynghori Ariannol'. Gyda hyn, rydym yn gobeithio sicrhau arferion Awdurdodau Lleol mwy cyson ar gyfer yr holl bobl hynny sydd â dyledion y Dreth Gyngor.

Yn ystod y 18 mis diwethaf, rydym wedi gwrando ar brofiadau ystod eang o Awdurdodau Lleol ac asiantaethau cyngor ar ddyledion, gan gynnwys y canlynol.

Cynhaliom 4 gweithdy ag arbenigwyr i gasglu barn Rheolwyr Refeniw Awdurdodau Lleol, cyrff masnach cyngor ar ddyledion ac eraill. Ceir rhestr lawn o'r sefydliadau a gymerodd ran yn Atodiad A.

Rydym wedi ymweld â 21 o Awdurdodau Lleol yng Nghymru a Lloegr i gasglu gwybodaeth am eu hymagweddau at gasglu dyledion, eu strategaeth refeniw'r Dreth Gyngor a gweithio mewn partneriaeth ag asiantaethau cyngor ar ddyledion.

Rhoddom sylw i astudiaethau achos a oedd yn arloesol ac yn arddangos canlyniadau cadarnhaol i Gynghorau a phreswylwyr mewn caledi ariannol.

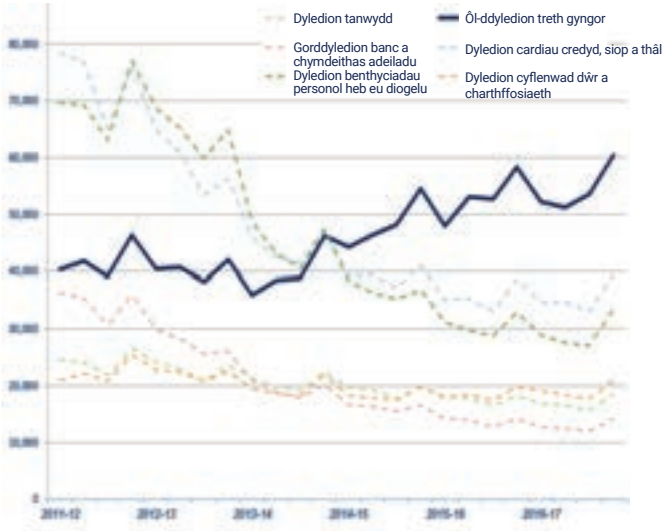
Cynhaliom weithdy â'r Grŵp Gweithredol Cyngor ar Ddyledion (DAOG) i gasglu barn traws-sector ynghylch ymagweddau Awdurdodau Lleol at gasglu ôl-ddyledion y Dreth Gyngor, yn benodol ynglŷn â sut yr asesir fforddiadwyedd.

Aethom i weld cwmni gorfodi sefydledig i ddeall prosesau casglu dyledion. Yn ogystal, treuliom ddiwrnod gydag asiant gorfodi ac arsylwom eu hymagwedd orfodi reng-flaen at ôl-ddyledion y Dreth Gyngor.

Cyflwynom mewn 12 digwyddiad a gynhaliwyd gan y Sefydliad Cyfraddau Refeniw a Phrisio (IRRV) a chasglom farn a safbwyntiau ynghylch cydweithrediad Awdurdodau Lleol ag asiantaethau cyngor ar ddyledion.

***Ffigwr 12 - Ystadegau Cyngor ar Bopeth yn dangos y cynnydd yn nifer y cleientiaid sy'n adrodd am ôl-ddyledion y Dreth Gyngor.[28]***

**Cynnydd yn nifer y materion ôl-ddyledion y Dreth Gyngor yn erbyn materion dyled eraill a welir gan Cyngor ar Bopeth lleol**




24 https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/policy/policy-research-topics/debt-and-money-policy-research/the-state-of-debt-collection/
25 https://www.stepchange.org/Portals/0/documents/Reports/stepchange-creditor-and-debt-collector-conduct-july2016.pdf
26 https://www.stoptheknock.org/
27 https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/media/press-releases/citizens-advice-and-lga-launch-council-tax-collection-protocol/
28 https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/media/press-releases/citizens-advice-and-lga-launch-council-tax-collection-protocol/

# Ynglŷn â'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol

# Ynglŷn â'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol

Mae'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn helpu pobl i reoli eu harian. Rydym yn gwneud hyn yn uniongyrchol drwy ein gwasanaeth ariannol ein hunain sy'n ddiduedd ac am ddim. Hefyd rydym yn gweithio mewn partneriaeth â sefydliadau eraill i helpu pobl i wneud y mwyaf o'u harian. Rydym yn wasanaeth annibynnol, a sefydlwyd gan y llywodraeth.

Fe'n hariennir gan ddyraniad o'r ardoll mae'r Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA) yn ei chasglu gan y cwmnïau gwasanaethau ariannol y mae'n eu rheoleiddio.

Mewn amgylchedd lle mae gan 8 miliwn o bobl broblemau gyda dyledion, mae'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn chwarae sawl rôl hanfodol, un o'r rhai hynny yw cydlynu'n strategol y sector cyngor ar ddyledion.

Ym mis Mawrth 2015, cyhoeddodd y Trysorlys (HMT) adroddiad yr Adolygiad Annibynnol (dan arweiniad Christine Farnish) o'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol. Mewn perthynas â chyngor ar ddyledion, argymhellodd yr adolygiad y dylai'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol fod yn fwy amlwg gyda'i arweinyddiaeth sector gyfan a nododd bod y Gwasanaeth mewn sefyllfa unigryw i ddwyn ynghyd gredydwyr a darparwyr cyngor ar ddyledion i gyflawni cyd-drefniant gwell, gyrru effeithlonrwydd gwell, cynyddu gallu'r system a helpu rhagor o bobl. Argymhellodd yr adolygiad bod y Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn arddangos arweinyddiaeth strategol drwy gyflwyno Grŵp Llywio Cyngor ar Ddyledion (DASG) lefel uchel. Mae Grŵp Gweithredol Cyngor ar Ddyledion (DAOG) wedi cael ei ffurfio i gefnogi gwaith DASG wrth ddatblygu a darparu'r ymyriadau gofynnol.

Mae'r adnodd hwn yn adeiladu ar yr adnodd eang i gredydwyr, 'Gweithio'n Gydweithredol ag Asiantaethau Cyngor ar Ddyledion - pecyn cymorth strategol i gredydwyr', a gyhoeddom ym mis Gorffennaf 2017.[29]

Mae'r adnodd unigryw hwn i Awdurdodau Lleol wedi cael ei gynhyrchu drwy gydweithio â'r sector cyngor ar ddyledion, Awdurdodau Lleol, credydwyr sector preifat a, gyda chynrychiolwyr arbenigol a gyflenwyd yn garedig gan yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol, Cyngor ar Bopeth a StepChange Debt Charity.

Yn olaf, mae'n bwysig nodi y bydd Llywodraeth y DU, ym mis Ionawr 2019, yn sefydlu Corff Sengl ar Ganllawiau Ariannol (SFBG) newydd. Bydd hwn yn dwyn ynghyd y Gwasanaeth Cynghori Ariannol, Pension Wise a'r Gwasanaeth Cynghori ar Bensiynau (TPAS) o fewn un sefydliad.

29 https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/corporate/press-release-ground-breaking-toolkit-helps-creditors-to-support-people-who-fall-behind-on-payments

# Atodiadau

## Atodiad A

Cymerodd y sefydliadau canlynol ran mewn gweithdai a gynhaliwyd gan y Gwasanaeth Cynghori Ariannol, a ddyluniwyd i ystyried arferion gorau o ran sut y gallai gweithwyr refeniw proffesiynol Awdurdodau Lleol weithio'n fwy cydweithredol ag asiantaethau cyngor ar ddyledion.

**Sector cyngor ar ddyledion**

Cyngor ar Bopeth (Cymru a Lloegr)

Cyngor ar Bopeth Abertawe a Chastell-nedd Port Talbot

Cyngor ar Bopeth Gateshead

Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol

StepChange Debt Charity

Christians Against Poverty

Payplan

Sefydliad y Cynghorwyr Ariannol

Ymddiriedolaeth Elusennol Cynghorwyr ar Ddyledion

Think Money

**Awdurdodau Lleol**

Bwrdeistref Llundain Lewisham

Bwrdeistref Llundain Newham

Bwrdeistref Llundain Islington

Cyngor Westminster

Cyngor Bwrdeistref Llundain Enfield

Cyngor Bwrdeistref Llundain Waltham

Bwrdeistref Frenhinol Greenwich

Cyngor Blackpool

Bwrdeistref Llundain Hackney

Bwrdeistref Llundain Hammersmith a Fulham

Cyngor Dinas Lerpwl

Bwrdeistref Llundain Hounslow

Bwrdeistref Llundain Ealing

Bwrdeistref Llundain Harrow

Bwrdeistref Frenhinol Kingston upon Thames

Cyngor Sir Blaenau Gwent

Cyngor Sir Abertawe

Cyngor Sir Caerdydd

Cyngor Sir Pen-y-bont ar Ogwr

Cyngor Gateshead

Cyngor East Riding

Cyngor Bwrdeistref Selby

Cyngor Metropolitan Dinas Bradford

Cyngor Sir Durham

Cyngor Gogledd-ddwyrain Lincoln

Arvato (Cyngor Sefton)

Cyngor Dinas Manceinion

Cyngor De Lakeland

Cyngor De Ribble

**Cyrff masnach**

Sefydliad Refeniw, Ardrethu a Phrisio (IRRV)

Cymdeithas Gorfodaeth Sifil (CIVEA)

**Arall**

Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru (WLGA)

Your Homes Newcastle (YHN)

Y Panel Ansolfedd (TIP)

Elevate East London

Merlin Homes

Hoople Limited

Yorkshire Purchasing Organisation (YPO)

Bristow & Sutor

Wilkin Chapman LLP

Computershare Loan Services

## Asiantaethau cyngor ar ddyledion - cynigion partneriaethau ar gyfer Awdurdodau Lleol

### Cydweithio i helpu preswylwyr mewn anhawster ariannol

Elusen genedlaethol yw'r Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol, sy'n helpu pobl ledled y DU i fynd i'r afael â'u dyledion a rheoli eu harian â hyder.

Maent yn rhedeg y **Llinell Ddyled Genedlaethol**, sy'n cynnig cyngor am ddim, annibynnol a chyfrinachol ar ddyledion personol dros y ffôn ac ar-lein, a'r **Llinell Ddyled Busnes**, unig wasanaeth cyngor am ddim ar ddyledion dynodedig y DU i bobl sy'n hunangyflogedig a pherchnogion busnesau bach eraill.

### Gwasanaethau cyngor ar ddyledion

Cynorthwyodd cynghorwyr y Llinell Ddyled Genedlaethol a'r Llinell Ddyled Busnes 169,700 o bobl dros y ffôn a 50,600 drwy we-sgwrs yn 2017 - gyda mwy na 1.5 miliwn o bobl yn ymweld â'u gwefannau.

**Ar ôl derbyn cyngor gan** y Llinell Ddyled Genedlaethol:

- Mae **85%** o alwyr yn fwy tebygol o agor eu post
- Mae **81%** yn fwy tebygol o ad-dalu eu dyledion
- Mae **84%** yn teimlo'n llai tebygol o ganfod eu hunain mewn sefyllfa debyg

**Ar ôl derbyn cyngor gan** y Llinell Ddyled Busnes:

- Mae **92%** o alwyr wedi lleihau neu sefydlogi eu dyledion
- Dywed **58%** fod y cyngor a gawsant wedi eu helpu i barhau i fasnachu
- Adroddodd **76%** fod y cyngor wedi cael effaith gadarnhaol ar eu hiechyd emosiynol neu feddyliol

### Atgyfeirio i'r Llinell Ddyled Genedlaethol

*Gall y Llinell Ddyled Genedlaethol ddarparu cyngor i breswylwyr ar ddyledion â blaenoriaeth megis ôl-ddyledion rhent neu'r Dreth Gyngor, a chymorth wrth ddelio â dyledion. Mae'r gwasanaeth am ddim, yn gyfrinachol ac yn annibynnol. Yn* ***www.nationaldebtline.org*** *byddwch yn dod o hyd i ganllawiau, taflenni gwybodaeth a llythyrau enghreifftiol, yn ogystal ag offeryn cyllidebu gwariant personol.*

*Cyfeiriwch at www.nationaldebtline.org neu* ***0808 808 4000*** *(rhif ffôn am ddim) -* ***Dydd Llun i ddydd Gwener 9am tan 8pm neu ddydd Sadwrn 9.30am tan 1.00pm****.*

### Atgyfeirio i'r Llinell Ddyled Busnes

*Mae'r Llinell Ddyled Busnes yn darparu cyngor i bobl hunangyflogedig a pherchnogion busnesau bach eraill ar ddyledion busnes megis dyledion ardrethi annomestig, rhwymedigaethau treth, a chymorth wrth ddelio â dyledion personol. Gallant helpu eich preswylwyr i edrych ar eu cyllid busnes a'u helpu i wahaniaethu rhwng cyllideb fusnes a chyllideb bersonol. Yn* ***www.businessdebtline.org*** *byddwch yn dod o hyd i ganllawiau, taflenni gwybodaeth a llythyrau enghreifftiol, yn ogystal ag offeryn cyllidebu gwariant cartref a busnes.*

*Cyfeiriwch at www.businessdebtline.org neu ffoniwch y Llinell Ddyled Busnes ar* ***0800 197 6026*** *(rhif ffôn am ddim) -* ***Dydd Llun i ddydd Gwener 9am tan 8pm****.*

### Hyfforddiant bregusrwydd i Awdurdodau Lleol

Mae'r Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol hefyd yn cynnig hyfforddiant bregusrwydd, gan weithio o fewn awdurdodau lleol i helpu staff i adnabod, deall a chefnogi preswylwyr sydd mewn amgylchiadau bregus. Er mwyn cael gwybod rhagor ewch i www.moneyadvicetrust.org/vulnerability neu e-bostiwch training@moneyadvicetrust.org

"Penderfynom gymryd rhan yn hyfforddiant bregusrwydd yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol gan ein bod wedi gweld cynnydd yn nifer y dinasyddion sy'n fregus, yn ein tyb ni. Mae'r hyfforddiant wedi ein helpu i wella ein gwybodaeth ynglŷn â sut i ddelio â dinasyddion bregus posibl, ac yn enwedig sut i adnabod bregusrwydd, fel y gallwn ddelio â'r achos mewn ffordd wahanol. Mae hyn hefyd yn ein galluogi i atal unrhyw gamau a fyddai wedi cael effaith andwyol ar iechyd a lles pobl.

"Drwy gael gwybodaeth well am fregusrwydd, mae hefyd yn golygu y gallwn barhau i adeiladu ein perthnasoedd â rhwydweithiau cynghori a chadw at ein nodau a'n hamcanion a geir yn ein Protocol y Dreth Gyngor newydd ei lofnodi."

Cyngor Dinas Bradford

### Am ragor o wybodaeth

Am ragor o wybodaeth ynglŷn â gweithio mewn partneriaeth â'r Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol cysylltwch â Perry Douglas ar perry.douglas@moneyadvicetrust.org neu 020 7653 3321.

## Cyfleoedd partneriaeth i gynghorau

### Christians Against Poverty (CAP): gwasanaeth cymorth dyledion am ddim gydag ymweliadau cartref

Elusen cwnsela ar ddyledion, y DU gyfan yw Christians Against Poverty (CAP), sy'n gweithio i helpu pobl i ddod allan o ddyledion a thlodi. Maent yn cynnig gwasanaeth ymweld â'r cartref, wyneb yn wyneb, am ddim, sy'n darparu cymorth ymarferol ac emosiynol i unrhyw un, waeth beth yw eu hoed, rhywedd, ffydd neu gefndir.

Cymorth dyledion arbenigol CAP yw un o'r gwasanaethau mwyaf manwl a chyfannol ar gael yn y DU. Mae wedi ei ddylunio i helpu'r rhai hynny ag anghenion cymhleth a bregusrwydd sy'n ymestyn y tu hwnt i'w sefyllfa ariannol. Mae hyn yn golygu bod CAP mewn sefyllfa unigryw i helpu cleientiaid bregus - yn benodol pobl ar incwm isel a dan anfantais yn ariannol a chymdeithasol - ddod allan o ddyled.

Cymerir amser i ddeall amgylchiadau unigol cleient. Bydd CAP yn darparu cefnogaeth ag anghenion brys cleientiaid, er enghraifft gyda chymorth bwyd brys, yn ogystal â darparu cwnsela proffesiynol ar ddyledion, a rhoi ar waith ddatrysiad dyledion cynaliadwy. Nid oes cyfyngiad ar nifer y dyledion neu incwm y gall cleientiaid ei gael nac isafswm ad-dalu.

Rhoddir cyllideb i bob cleient sy'n blaenoriaethu costau byw ac mae CAP yn negydu cynlluniau ad-dalu fforddiadwy gyda sefydliadau y mae arnynt arian iddynt. Mae cymorth CAP yn para hyd nes y mae'r cleient yn glir o ddyled, gan gynnwys dosbarthu taliadau drwy Gynllun CAP ac ymgyfeillio gan wirfoddolwyr lleol. Mae cyngor arbenigol ar ddigwyddiadau bywyd ariannol cymhleth ac opsiynau ansolfedd ar gael hefyd.

Mae CAP yn gweithio drwy'r Eglwys leol, gyda dros 600 o eglwysi yn gweithredu gwasanaeth CAP ledled y DU. Yn ogystal â gwasanaeth cymorth dyledion CAP, mae CAP wedi ehangu i fynd i'r afael â rhagor o achosion o dlodi. Mae CAP bellach yn gweithredu'r rhaglenni canlynol:

- **Clybiau Gwaith**; helpu pobl i ganfod gwaith
- **Dechrau Ffres**; cynorthwyo pobl i fynd i'r afael ag arferion sy'n rheoli eu bywydau
- **Sgiliau Bywyd**; rhoi'r sgiliau a'r cymorth hanfodol sydd eu hangen ar breswylwyr i fyw yn dda ar incwm isel

**Sut y gall Awdurdodau Lleol weithio â CAP**

Gall cynghorau gyfeirio preswylwyr at capuk.org/help er mwyn cynnal chwiliad cod post i wirio argaeledd. Gellir yna archebu ymweliadau cartref drwy rif ffôn am ddim CAP, 0800 328 006. Byddai'n fuddiol hefyd cysylltu â Rheolwr y Ganolfan CAP leol i gael rhagor o wybodaeth am wasanaeth CAP a sut i atgyfeirio.

Am ragor o wybodaeth
e-bostiwch externalaffairs@capuk.org.

Atodiad B

## Sut y gall cydweithio â StepChange Debt Charity helpu eich preswylwyr

Gall StepChange Debt Charity gydweithio â'ch preswylwyr i sicrhau bod dyledion yn cael eu blaenoriaethu, incwm yn cael ei uchafu, gwariant yn cael ei leihau lle bo'n bosibl a gwaith yn cael ei wneud tuag at sicrhau datrysiad ad-dalu cynaliadwy i'w problemau dyled. Maent yn cefnogi dros 300,000 o bobl gyda chyngor ar ddyledion bob blwyddyn ac yn helpu dros 200,000 o bobl i wneud taliadau cynaliadwy i'w credydwyr drwy ddatrysiadau dyledion a reolir.

### Cydweithio

Awgryma ymchwil StepChange fod nifer o bobl yn peidio ag ymgysylltu â chyngor ar ddyledion am dros flwyddyn oherwydd y cywilydd a'r pryder y maent yn ei deimlo, neu'n syml oherwydd nad ydynt yn sylweddoli bod cymorth ar gael i bobl â dyledion problemus.

**Cyfeirio at StepChange**

Gall Awdurdodau Lleol gynyddu'r tebygolrwydd y bydd preswylwyr yn ymgysylltu â chyngor ar ddyledion drwy eu cyfeirio'n barhaus at StepChange ar draws sianeli gwahanol:

- *Cynnwys gwefan*: I godi ymwybyddiaeth o gyngor am ddim ar ddyledion, gall Awdurdodau Lleol ychwanegu gwybodaeth am StepChange i'w gwefannau, gan gynnwys ffeithiau allweddol megis:
  - ✓ Maent wedi bod yn helpu pobl â phroblemau ariannol ers dros 25 mlynedd
  - ✓ Mae eu cyngor arbenigol ar ddyledion yn rhad ac am ddim ac yn ddiduedd
  - ✓ Mae cleientiaid yn derbyn cyngor ar ddyledion wedi ei deilwra yn seiliedig ar amgylchiadau unigol
  - ✓ Gallant gynnig cyngor ar-lein yn www.stepchange.org
  - ✓ Neu dros y ffôn ar 0800 138 1111 (Ar agor dydd Llun i ddydd Gwener 8am-8pm, dydd Sadwrn 8am-4pm)
- Wyneb yn wyneb: Gellir darparu taflenni gwybodaeth neu gardiau cyfeirio sydyn StepChange i breswylwyr yn ddiffwdan, e-bostiwch: partnerships@stepchange.org to order
- Dros y ffôn: Gall canllaw atgyfeirio StepChange helpu cynghorau i hyfforddi staff rheng-flaen i adnabod preswylydd ar y ffôn a all fod angen cymorth, ei helpu i baratoi ar gyfer cyngor, a'i atgyfeirio drwy rannu rif ffôn StepChange: 0800 138 1111 (Ar agor dydd Llun i ddydd Gwener 8am-8pm, dydd Sadwrn 8am-4pm)
- Llythyrau a negeseuon e-bost: Gellir newid prosesau refeniw fel bod preswylwyr mewn ôl-ddyledion yn gwybod yn gynharach yn y broses am StepChange, i atal ôl-ddyledion rhag cynyddu. Cysylltwch â'u tîm partneriaethau am gymorth, e-bostiwch: partnerships@stepchange.org

**Defnyddio'r offer cyngor ar ddyledion digidol**

Gall Cynghorau hefyd ychwanegu offer i'w gwefannau a fydd yn helpu preswylwyr i ymgysylltu â chyngor ar ddyledion:

- **Ymgorffori'r prawf dyled 60 eiliad**
  Offeryn ymgysylltu â chwsmeriaid y gellir ei ddefnyddio ar ffôn symudol yw prawf dyled 60 eiliad StepChange. Mae wedi ei ddylunio i ysgogi pobl a all fod yn wynebu trafferthion ariannol i gael cyngor ar ddyledion; mae'r offeryn yn cynnig gwiriad iechyd dyled sydyn i bobl **http://www.stepchange.org/about-us/partner-with-us/promote-60s-debt-test.aspx**
- **Dolen i Atebion Dyled**
  Offeryn cyngor ar ddyledion unigryw StepChange yw Atebion Dyled. Mae'n rhoi cyngor cyfrinachol a phersonol ar ddyledion i gwsmeriaid ac yn cymryd oddeutu 20 munud i ddarparu cynllun gweithredu wedi ei deilwra i helpu cwsmeriaid ddelio â'u dyledion **http://www.stepchange.org/debtremedy**

### Beth i'w wneud nesaf

I gael canllaw cam wrth gam ar gyfer ysgrifennu cynnwys cyngor ar ddyledion i'ch gwefan, gan ddefnyddio'r offer digidol a chysylltu â StepChange, lawrlwythwch y canllaw am ddim a dechreuwch arni heddiw.

**https://www.stepchange.org/Portals/0/partnerships/stepchange-debt-charity-helping-your-customers-online-factsheet.pdf**

Am ragor o gymorth cysylltwch â thîm phartneriaethau StepChange Debt Charity yn partnerships@stepchange.org gan ddyfynnu 'Allgymorth i Awdurdodau Lleol' ym mlwch testun eich e-bost.

## PayPlan - proses atgyfeirio cyngor ar ddyledion i Awdurdodau Lleol

PayPlan yw un o ddarparwyr mwyaf y DU o gyngor am ddim ar ddyledion a chynlluniau rheoli dyledion am ddim. Mae credydwyr â blaenoriaeth a chredydwyr nad ydynt yn flaenoriaeth yn y sector preifat yn defnyddio proses atgyfeirio cyngor ar ddyledion PayPlan. Mae proses atgyfeirio PayPlan hefyd yn gweithio i Awdurdodau Lleol - mae'r broses yn wahanol gan fod gofyn i'r cynghorau sy'n atgyfeirio ddarparu ychydig o ddata am y preswylwyr - yn amodol ar ganiatâd preswylwyr.

Yr wybodaeth y gofynnir amdani yw:

- Enw'r asiant refeniw
- Enw eich preswylydd
- Manylion unrhyw drefniant ad-dalu cytunedig tuag at ôl-ddyledion â blaenoriaeth megis y Dreth Gyngor neu rent

Mae hyn oherwydd bod Payplan yn cydnabod bod gan Awdurdodau Lleol rwymedigaeth i oruchwylio taith y preswylwyr sy'n cael eu hatgyfeirio i gyngor ar ddyledion. Defnyddir y data i ddarparu adborth i gynghorau ar ganlyniadau apwyntiadau cyngor ar ddyledion a darparu diweddariadau drwy gydol taith y preswylydd.

Mae PayPlan yn darparu sawl opsiwn atgyfeirio i gefnogi eich preswylwyr, gan gynnwys:

1. Trosglwyddo cynnes dros y ffôn i 0808 2500869
2. Ffurflen ar-lein - Gall asiantau refeniw Awdurdod Lleol ofyn ar ran y preswylydd i Payplan ei ffonio'n ôl
3. Cyfeirio eich preswylydd at wefan PayPlan lle gallant ofyn am alwad ffôn yn ôl eu hunain
4. Ymgyrchoedd SMS lle gall awdurdodau lleol hyrwyddo gwasanaethau PayPlan a lle gellir cynnwys dolen olrheiniadwy i dudalen lanio wedi ei brandio ar y cyd â PayPlan
5. Gwe-sgwrs, cymorth cyngor ar ddyledion

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â: businesssupport@payplan.com

Mae Payplan yn darparu hyfforddiant atgyfeirio i awdurdodau lleol yn rhad ac am ddim.

**Buddion refeniw**

Caiff trefniadau talu dyledion â blaenoriaeth (megis rhent neu'r dreth gyngor) eu cynnwys a'u blaenoriaethu'n gywir o fewn cyfriflen ariannol cleient.

Mae Payplan yn darparu adroddiadau ar ganlyniad yr atgyfeiriadau. Gall yr wybodaeth a ddarperir gynnwys:

- Nifer yr atgyfeiriadau
- Asiant casglu yr atgyfeirir ato
- Cynnydd yr achos
- Canlyniad yr apwyntiad cyngor ar ddyledion
- Priodoleddau a demograffeg y cleient

**Barn FCA**

*Tynnwyd sylw at broses atgyfeirio darparwr morgeisi fel arfer da gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA) yn eu hadolygiad thematig yn 2014 o reolaeth a goddefgarwch darparwyr morgeisi o ôl-ddyledion.*

***Roedd sefydliadau a wnâi hi'n haws i gwsmeriaid gael cyngor ariannol yn gynnar, yn profi canlyniadau gwell.*** *Roedd un darparwr benthyciadau wedi treialu system 'allwedd boeth' a oedd yn caniatáu i asiantau drosglwyddo'n uniongyrchol fenthycwyr i asiantaeth cyngor ar ddyledion drydydd parti. Roedd y cyngor yn annibynnol ac am ddim i'r benthyciwr. O ganlyniad i'r atgyfeiriadau hyn, aeth rhai benthycwyr ati i flaenoriaethu eu treuliau hanfodol yn erbyn gwariant diangen.* ***Profodd y darparwr benthyciadau gynnydd o 50% yn y taliadau a dderbyniodd, gan arwain at lefelau is o ôl-ddyledion a chanlyniadau gwell i'r benthycwyr a'r sefydliad.***

**Am ragor o wybodaeth am yr adnodd hwn cysylltwch â**

**Kevin Shaw**
Rheolwr Ymgysylltu â Chredydwyr
Kevin.shaw@moneyadviceservice.org.uk

**Craig Simmons**
Rheolwr Cydlynu Sector
Craig.simmons@moneyadviceservice.org.uk

**Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol**
Canolfan Holborn 120 Holborn Llundain EC1N 2TD

Rhagfyr 2018

**moneyadviceservice.org.uk**

Gwasanaeth Arian a Phensiynau

Gwasanaeth Cynghori Ariannol