

8 Ionawr 2018

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Sut mae Llywodraeth Leol yn rheoli galw – Digartrefedd



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU



Rwyf wedi paratoi a chyhoeddi'r adroddiad hwn yn unol â
Deddf Archwilio Cyhoeddus (Cymru) 2004.

Rheolwyd tîm astudiaeth Swyddfa Archwilio Cymru gan Nick Selwyn ac roedd yn cynnwys
Gareth Jones, Steve Frank, Euros Lake, Martin Gibson a Duncan Mackenzie o dan
gyfarwyddyd Jane Holownia.

Huw Vaughan Thomas
Archwilydd Cyffredinol Cymru
Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd
CF11 9LJ

Mae'r Archwilydd Cyffredinol yn annibynnol o'r Cynulliad Cenedlaethol ac o lywodraeth. Mae'n archwilio ac yn ardystio cyfrifon Llywodraeth Cymru a'r cyrff cyhoeddus sy'n gysylltiedig â hi ac a noddir ganddi, gan gynnwys cyrff y GIG. Mae ganddo'r pŵer i gyflwyno adroddiadau i'r Cynulliad Cenedlaethol ar ddarbodaeth, effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd y defnydd a wna'r sefydliadau hynny o'u hadnoddau wrth gyflawni eu swyddogaethau, a sut y gallent wella'r defnydd hwnnw.

Mae'r Archwilydd Cyffredinol hefyd yn archwilio cyrff llywodraeth leol yng Nghymru, mae'n cynnal astudiaethau gwerth am arian mewn llywodraeth leol ac yn arolygu cydymffurfiaeth gydag anghenion Mesur Llywodraeth Leol (Cymru) 2009.

Mae'r Archwilydd Cyffredinol yn ymgymryd â'i waith gan ddefnyddio staff ac adnoddau eraill a ddarperir gan Swyddfa Archwilio Cymru, sydd yn fwrdd statudol wedi'i sefydlu ar gyfer y nod hwnnw ac i fonitro a chynghori'r Archwilydd Cyffredinol.

© Archwilydd Cyffredinol Cymru 2017

Cewch aildefnyddio'r cyhoeddiad hwn (heb gynnwys y logos) yn rhad ac am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng. Os byddwch yn ei aildefnyddio, rhaid i chi ei aildefnyddio'n gywir ac nid mewn cyd-destun camarweiniol. Rhaid cydnabod y deunydd fel hawlfraint Archwilydd Cyffredinol Cymru a rhaid rhoi teitl y cyhoeddiad hwn. Lle nodwyd deunydd hawlfraint unrhyw drydydd parti bydd angen i chi gael caniatâd gan ddeiliaid yr hawlfraint dan sylw cyn ei aildefnyddio.

Am fwy o wybodaeth, neu os ydych chi angen unrhyw un o'n cyhoeddiadau mewn ffurf ac/neu iaith wahanol, cysylltwch â ni drwy ffonio 029 2032 0500 neu drwy e-bostio post@archwilio.cymru. Rydym yn croesawu galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg. Gallwch ysgrifennu atom hefyd, yn Gymraeg neu'n Saesneg, a byddwn yn ymateb yn yr iaith rydych chi wedi ei defnyddio. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

This document is also available in English.

Cynnwys

| | |
|---|-----------|
| Cymysg yw llwyddiant awdurdodau lleol wrth ymateb i'r problemau a achoswyd gan ddigartrefedd, ond ffocws cyfyngedig sydd ar atal achosion sylfaenol digartrefedd | 8 |
| Yr adroddiad hwn | 10 |
| Crynodeb o'n canfyddiadau | 10 |
| Argymhellion | 13 |
| 1 Mae deddfwriaeth yn canolbwyntio ar atal digartrefedd ond nid yw pob awdurdod wedi trefnu ei hun yn effeithiol i weithredu'r dyletswyddau newydd hyn yn llawn | 18 |
| Mae Deddf Tai (Cymru) 2014 yn newid y ffordd y mae awdurdodau lleol yn mynd i'r afael â digartrefedd ac yn cynrychioli newid mawr yn y dull gweithredu o gymharu â rhannau eraill o'r DU | 19 |
| Mae'r dyletswyddau atal newydd yn galw am sgiliau staff gwahanol a ffyrdd newydd o weithio ond mae ymatebion awdurdod i'r heriau hyn yn amrywio | 22 |
| Mae gostyngiadau yng ngwariant awdurdodau lleol ar wasanaethau digartrefedd wedi cael eu gwrthbwyso gan arian grant Llywodraeth Cymru ond nid yw pob awdurdod yn defnyddio'r grant hwn i ddatblygu dulliau cynaliadwy o fynd i'r afael â digartrefedd | 26 |

| | | |
|---|---|----|
| 2 | Mae awdurdodau'n newid y ffordd maent yn darparu gwasanaethau ac yn dda ar y cyfan am roi cyngor, ond nid yw pob person digartref na phob person a allai fod yn ddigartref yn cael yr help sydd ei angen arnynt | 32 |
| | Nid yw awdurdodau lleol wedi trefnu eu gwasanaethau i ymgysylltu'n effeithlon ac yn gyson â phobl a allai fod yn ddigartref | 33 |
| | Ceir cyfleoedd i leihau'r galw o ran digartrefedd drwy ddarparu gwybodaeth a chyngor effeithiol, ond nid yw'r awdurdodau yn cyrraedd y safonau sy'n ofynnol mewn meysydd allweddol | 37 |
| | Mae digideiddio yn cynnig cyfleoedd i awdurdodau wella'r ffordd y mae pobl ddigartref yn cael gafael ar wasanaethau a chyngor ond mae'r dulliau cyfredol yn amrywio gormod i ddiwallu eu hanghenion | 41 |
| | Mae pobl ddigartref yn glir eu bod am i'w hawdurdod lleol ddarparu gwasanaethau ar eu cyfer ond mae eu profiad yn awgrymu bod gwasanaethau yn mynd yn llai hygrych | 44 |
| 3 | Mae pobl ddigartref neu'r rhai sydd mewn perygl o fod yn ddigartref yn cael atebion gwahanol iawn, yn dibynnu ar ble y maent yn gofyn am help yng Nghymru | 48 |
| | Mae'r rhan fwyaf o awdurdodau wedi datblygu ystod o ddewisiadau i fynd i'r afael â digartrefedd ond erys cyfleoedd i ehangu opsiynau | 49 |
| | Gwelir bod cydweithredu yn hollbwysig i atal digartrefedd ond nid yw'r cyfraniad gofynnol gan bartneriaid bob amser yn cael ei ddarparu | 52 |
| | Mae Dangosyddion Perfformiad Cenedlaethol yn awgrymu rhywfaint o lwyddiant mewn atal digartrefedd, ond mae perfformiad awdurdodau yn amrywio gormod ac nid oes digon o ffocws ar ddangos y gwasanaethau sydd ar gael i bawb | 58 |

| | | |
|---|---|----|
| 4 | Mae angen i awdurdodau lleol a phartneriaid ganolbwyntio ar fynd i'r afael ag achosion sylfaenol digartrefedd ond nid ydynt yn rhoi digon o sylw i hyn yn eu hymatebion strategol | 65 |
| | Mae awdurdodau lleol a phartneriaid yn parhau i ddelio â symptom digartrefedd ac nid ei achos | 66 |
| | Yn aml, mae penderfyniadau na all cyrff cyhoeddus yng Nghymru effeithio arnynt na'u hatal yn dylanwadu ar ddigartrefedd | 68 |
| | Mae mynd i'r afael â'r galw o ran digartrefedd yn aml yn cael ei ystyried yn ddyletswydd corff sengl yn hytrach na chyfrifoldeb gwasanaeth cyhoeddus ehangach | 70 |
| | Mae gwersi i'w dysgu o'r ffordd y mae awdurdodau lleol wedi ymateb i atal digartrefedd wrth gynllunio a darparu gwasanaethau eraill i reoli'r galw yn well | 76 |

| | |
|--|-----------|
| Atodiadau | 80 |
| Atodiad 1: Methodoleg yr astudiaeth | 81 |
| Adolygiad o lenyddiaeth | 81 |
| Dadansoddi data | 81 |
| Gwaith maes mewn awdurdodau lleol | 81 |
| Gwaith maes cenedlaethol | 82 |
| Arolygon | 82 |
| Atodiad 2: Y dyletswyddau gwahanol ar gyfer sut mae awdurdodau'n rheoli digartrefedd yng ngwledydd y Deyrnas Unedig | 84 |
| Atodiad 3: Gwariant ar wasanaethau digartrefedd a chynghor ar dai fesul awdurdod lleol 2009-10 i 2015-16 mewn termau absoliwt (arian parod) a thermau real | 86 |
| Atodiad 4: Canlyniadau BetterConnected SOCITM ar gyfer Awdurdodau Lleol yng Nghymru 2016-17 | 88 |
| Atodiad 5: Asesiad Swyddfa Archwilio Cymru o wybodaeth a ddarparwyd ar wefannau cynghorau ar gyfer digartrefedd, cludiant ysgol a chasgliadau o wastraff swmpus yn 2016-17 | 89 |
| Atodiad 6: Yr amrywiaeth o opsiynau a ddefnyddir gan awdurdodau lleol a'u partneriaid i atal ymgeisydd rhag mynd yn ddigartref | 91 |
| Atodiad 7: Y prif reswm dros gael eich bygwth gan ddigartrefedd ym mhob awdurdod lleol yng Nghymru yn 2015-16 a 2016-17 a'r newid mewn perfformiad | 93 |
| Atodiad 8: Aelwydydd a gafodd lety dros dro ym mhob awdurdod lleol yng Nghymru fesul math o lety a chwarter yn 2015-16 a 2016-17 | 94 |
| Atodiad 9: Enghreifftiau o ddulliau strategol o atal a rheoli'r galw | 95 |
| Atodiad 10: Ystyriaethau allweddol ar gyfer awdurdodau lleol wrth reoli galw | 98 |

Adroddiad cryno

Cymysg yw llwyddiant awdurdodau lleol wrth ymateb i'r problemau a achoswyd gan ddigartrefedd, ond ffocws cyfyngedig sydd ar atal achosion sylfaenol digartrefedd

- 1 O ystyried y boblogaeth sy'n heneiddio a disgwyliadau cynyddol y cyhoedd, sy'n rhoi straen ar gyllidebau awdurdodau lleol, mae llawer o awdurdodau lleol ledled y DU yn ystyried ble y gallant sicrhau mwy o arbedion effeithlonrwydd, gwella cynhyrchiant, neu leihau gwariant ar wasanaethau drwy leihau lefelau gwasanaethau neu ddileu gwasanaethau yn llwyr. Gall rheoli'r galw fod yn fan cychwyn i awdurdodau lleol a darparwyr gwasanaethau cyhoeddus wrth iddynt gydbwysu gwasanaethau a ddarperir sy'n diwallu anghenion dinasyddion sydd â llai o adnoddau ar gael iddynt.
- 2 Yn y gorffennol, ymdriniwyd yn aml â'r galw cynyddol am wasanaethau drwy neilltuo mwy o adnoddau, ehangu gweithgareddau, datblygu rhaglenni neu brosiectau newydd, gwella seilwaith a chynyddu'r ddarpariaeth. Gyda llai o arian y sector cyhoeddus, mae angen i gyrff cyhoeddus ddod o hyd i ffyrdd newydd o leihau'r galw, a chostau, tra'n parhau i gyflawni eu cyfrifoldebau statudol.
- 3 Mae'r adolygiad hwn o wasanaethau digartrefedd yn asesu pa mor dda y mae'r llywodraeth leol yn rheoli galw, gan ystyried egwyddor ehangach atal. Gwnaethom ddewis digartrefedd am nifer o resymau. Yn gyntaf, gwnaeth Llywodraeth Cymru, drwy Ddeddf Tai (Cymru) 2014, newid dyletswyddau awdurdodau lleol yn sylfaenol o ran pobl ddigartref. O fis Ebrill 2016 mae'n ofynnol i awdurdodau lleol roi cyngor a chymorth mewn perthynas â thai i bawb, p'un a ydynt yn ddigartref ai peidio, a rhaid iddynt geisio atal digartrefedd rhag digwydd lle bo'n bosibl. Mae canolbwyntio ar atal yn cyd-fynd yn dda â rheoli galw.

- 4 Yn ail, mae pobl yn mynd yn ddigartref ac yn aros yn ddigartref am bob math o resymau cymhleth sy'n gorgyffwrdd, ac mae a wnelo datrys digartrefedd â llawer mwy na rhoi cartref i bobl. Mae llawer o bobl ddigartref yn wynebu nifer o broblemau yn ychwanegol at eu digartrefedd, ond problemau y mae'r ffaith eu bod yn ddigartref yn aml yn eu gwaethygu. Er enghraifft, gall digartrefedd ddigwydd o ganlyniad i:
- a diffyg llety fforddiadwy;
 - b tlodi a diweithdra;
 - c problemau iechyd meddwl;
 - ch bod yn gaeth i alcohol, cyffuriau a gamblo;
 - d digwyddiadau bywyd trawmatig gan gynnwys cael eu cam-drin yn ystod plentyndod, teulu yn chwalu neu'n ansefydlog, gofal maeth, symud yn aml, trais domestig, gofal sefydliadol a marwolaeth rhieni;
 - dd collfarnau a charchar ynghyd â diffyg cymorth priodol ar ôl cael eu rhyddhau; a
 - e gwahaniaethu gan rai landlordiaid.
- 5 Yn drydydd, drwy edrych ar ddigartrefedd, rydym wedi gallu profi pa mor dda y mae awdurdodau lleol yn cydbwyso'r gwasanaethau a ddarperir y mae gan bobl hawl iddynt, â dod o hyd i atebion sy'n gost-effeithiol ac sy'n lleihau'r galw yn y dyfodol. Mae ymateb i ddigartrefedd hefyd yn rhywbeth y gall pob awdurdod lleol ei wneud ac nid oes un dull gweithredu na dull rhagnodedig y gall awdurdodau ei ddefnyddio i ddiwallu'r anghenion hyn. Mae ein harchwiliad o wasanaethau digartrefedd yn cyffwrdd â pholisïau corfforaethol ehangach a dulliau o reoli'r galw am wasanaethau cyhoeddus eraill a chyrrff cyhoeddus eraill.
- 6 Yn olaf, mae setiau data wedi cael eu diwygio gan Lywodraeth Cymru i ystyried cyfrifoldebau newydd atal digartrefedd a darparu digon o wybodaeth i allu asesu a yw awdurdodau a'u partneriaid yn atal digartrefedd.

Yr adroddiad hwn

- 7 Mae'r adolygiad hwn wedi canolbwyntio ar asesu a yw awdurdodau lleol a'u partneriaid yn mynd i'r afael â galw drwy ddatblygu dulliau atal priodol ac effeithiol. Nodir ein dulliau astudio yn **Atodiad 1**. Mae'r rhain yn cynnwys gwaith maes archwilio mewn pum awdurdod lleol; arolwg wedi ei gomisiynu o ddinasyddion am wasanaethau awdurdodau lleol; dadansoddiad manwl o ddata a gwariant ar wasanaethau digartrefedd; adolygiadau o wefannau a dogfennau; a chyfweiliadau â sefydliadau cenedlaethol. Yn seiliedig ar ganfyddiadau'r archwiliad hwn, mae'r Archwilydd Cyffredinol wedi dod i'r casgliad mai cymysg yw llwyddiant awdurdodau lleol wrth ymateb i'r problemau a achoswyd gan ddigartrefedd, ond mai ffocws cyfyngedig sydd ar atal achosion sylfaenol digartrefedd.

Crynodeb o'n canfyddiadau

- 8 Mae Deddf Tai (Cymru) 2014 yn rhoi atal digartrefedd wrth wraidd dyletswyddau awdurdodau lleol, gan ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau ganolbwyntio ar ddatrys problemau, negodi, perswadio a chyfryngu er mwyn atal digartrefedd. Mae hyn yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau ehangu sgiliau staff, a newid y ffordd maent yn trefnu gwasanaethau i brif ffrydio gwaith atal a lleihau'r galw. Mae awdurdodau sy'n cyflawni'n well yn cydnabod bod y ffordd y caiff gwasanaethau eu strwythuro a'u darparu yn gallu annog a chreu galw diangen, sy'n gofyn am fabwysiadu ffyrdd newydd a gwahanol iawn o weithio er mwyn atal digartrefedd yn llwyddiannus. Fodd bynnag, nid yw llawer o awdurdodau wedi adolygu eu gwasanaethau yn strategol eto er mwyn gwella eu heffeithlonrwydd wrth atal digartrefedd neu newid ymddygiad dinasyddion.
- 9 Er mwyn helpu i weithredu Deddf 2014 darparodd Llywodraeth Cymru arian grant o tua £11.5 miliwn rhwng 2015-16 a 2017-18 ac mae'n bwriadu gwario £6 miliwn arall y flwyddyn yn 2018-19 a 2019-20. Er bod yr arian hwn wedi helpu awdurdodau i gyflawni eu dyletswyddau newydd, mae lefel gyffredinol y cyllid sydd ar gael ar gyfer gwasanaethau digartrefedd a chynghor ar dai wedi gostwng mewn termau real. Mae hyn yn peri pryder, gan fod gan ddinasyddion a arolygwyd gennym lefelau isel o foddhad â gwasanaethau digartrefedd, ac yn nodi, o blith y gwasanaethau a ddarperir gan awdurdodau lleol, mai'r rhain sydd â'r ansawdd gwaethaf.

- 10 Er gwaethaf lefelau isel o foddhad ymhlith defnyddwyr gwasanaethau â gwasanaethau digartrefedd, mae dinasyddion yn dal i gredu mai eu hawdurdod lleol yw'r brif asiantaeth i gysylltu â hi er mwyn datrys materion a mynd i'r afael â'u problemau. Fodd bynnag, nid yw awdurdodau bob amser yn trefnu eu gwasanaethau i ymgysylltu'n gyson â defnyddwyr a darpar ddefnyddwyr gwasanaethau digartrefedd, a chollir cyfleoedd i leihau'r galw o ran digartrefedd drwy ehangu a thargedu cyngor yn well. Mae'r wybodaeth ar wefannau yn rhy amrywiol i ddiwallu anghenion pobl yn gyson.
- 11 Er bod gan ddinasyddion ddisgwyliadau clir o sut a beth y maent am i awdurdodau ei wneud ym mhob maes gweithgarwch, mae eu profiad yn awgrymu bod gwasanaethau yn mynd yn llai hygyrch dros amser. Mae angen i awdurdodau sicrhau bod ystod o opsiynau ar gael, yn uniongyrchol ac yn anuniongyrchol â phartneriaid, er mwyn mynd i'r afael â digartrefedd. Fodd bynnag, mae dulliau cyfredol a ddefnyddir yn rhy amrywiol o lawer ac mae pobl ddigartref yn cael atebion gwahanol iawn, yn dibynnu ar ble y maent yn gofyn am help yng Nghymru.
- 12 Mae Llywodraeth Cymru yn cydnabod pwysigrwydd cydweithio rhwng partneriaid allweddol wrth fynd i'r afael â digartrefedd. Mae Deddf Tai (Cymru) 2014 yn rhoi dyletswyddau newydd ar wasanaethau cymdeithasol a chymdeithasau tai sy'n ei gwneud yn ofynnol iddynt gydweithio â gwasanaethau digartrefedd awdurdodau lleol i atal a mynd i'r afael â digartrefedd. Bach iawn fu effaith y dyletswyddau newydd hyn mewn llawer o ardaloedd awdurdodau lleol ac nid yw partneriaid bob amser yn cyfrannu at atal digartrefedd.
- 13 Er bod data cenedlaethol yn tynnu sylw at rai cyflawniadau wrth atal digartrefedd, mae lefelau gwaith atal llwyddiannus yn dechrau gostwng ac mae'r niferoedd a gaiff eu bygwth gan ddigartrefedd ac sydd angen llety dros dro gan awdurdodau lleol yn cynyddu. Nid yw rhai awdurdodau lleol yn cyflawni eu cyfrifoldebau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, ac nid ydynt yn gallu dangos bod eu gwasanaethau yr un mor hygyrch i bawb ac ar gael i bob dinesydd.
- 14 Bu'r newid mewn pwyslais i awdurdodau lleol wrth fynd i'r afael â digartrefedd yn gadarnhaol iawn, ac mae cynnydd yn cael ei wneud mewn nifer o feysydd pwysig. Fodd bynnag, mae ymatebion yn dal i ganolbwyntio ar ddatrys symptomau digartrefedd ac nid yw awdurdodau lleol na phartneriaid yn mynd i'r afael â'r achosion sylfaenol yn effeithiol.

- 15 Mae sicrhau gwaith atal cynaliadwy hirdymor yn anodd mewn meysydd allweddol o weithgarwch ledled Cymru oherwydd yn aml, caiff gwaith cyrff cyhoeddus yng Nghymru ei lunio gan benderfyniadau na allant ddylanwadu arnynt. Mae aliniad polisi yn hanfodol i atal digartrefedd ond mae'r rhaniad mewn cyfrifoldebau rhwng y DU a Llywodraeth Cymru yn creu heriau i awdurdodau lleol a phartneriaid, yn enwedig o ran budd-daliadau lles.
- 16 Gan ganolbwyntio ar alw, mae rheoli yn anodd oherwydd nid un sefydliad sy'n gyfrifol am bopeth ac mae angen ymrwymiad hirdymor i gyflawni canlyniadau cynaliadwy. Mae cydweithio yn hanfodol er mwyn rheoli'r galw ond yn aml caiff atebion eu llywio gan sefydliadau unigol o hyd. Cydnabyddir yn gynyddol fod rheoli'r galw yn golygu bod angen iddo fod yn fwy canolog i'r ffordd y mae cyrff cyhoeddus yn cynllunio ac yn darparu gwasanaethau ar y cyd, ond mae'r cynnydd wedi bod yn araf. Nid yw awdurdodau lleol wedi symud yn gyffredinol o gysyniadoli beth y gallai rheoli'r galw ei olygu iddynt hwy i wella'r ffordd y maent yn rheoli'r galw mewn gwirionedd mewn gwasanaethau penodol. O ganlyniad, mae dulliau cyfredol cyrff cyhoeddus o reoli'r galw yn aml yn golygu eu bod yn methu â chyflawni eu cyfrifoldebau o dan Ddeddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol 2015.

Argymhellion

Mae ein gwaith wedi nodi cyfres o argymhellion ar gyfer gwella a nodir y rhain isod.

Argymhellion

- A1 Mae gweithredu Deddf Tai (Cymru) 2014 yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol ddatblygu gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar atal digartrefedd a lleihau'r galw. Mae'r rhain yn wahanol iawn i wasanaethau digartrefedd a arweinir gan waith achos traddodiadol, ac mae gwaith atal yn gofyn am sgiliau newydd a rhyngweithio'n gynnar â defnyddwyr a darpar ddefnyddwyr. Gwelsom fod cynnydd awdurdodau lleol wrth ddiwygio ac atgyfnerthu gwasanaethau yn amrywiol ([paragraff 1.12 – 1.20](#)). **Argymhellwn y dylai awdurdodau lleol wneud y canlynol:**
- **sicrhau bod eu staff yn ddigon medrus i ddelio â gofynion newydd cyfryngu, datrys problemau, negodi a dylanwadu gyda phobl ddigartref; ac**
 - **adolygu ac ad-drefnu eu gwasanaethau i ymgysylltu'n fwy effeithiol â phobl ddigartref a rhai a allai fod yn ddigartref er mwyn atal digartrefedd.**
- A2 Darparodd Llywodraeth Cymru arian i helpu awdurdodau lleol i weithredu Deddf Tai (Cymru) 2014 ac mae'r cyllid hwn wedi bod yn hanfodol er mwyn sicrhau y gall gwasanaethau atal newydd gael eu datblygu. Mae'r arian ar gael tan 2019-20 ond mae angen i awdurdodau sicrhau eu bod yn defnyddio'r cyfleoedd a gynigir gan yr adnoddau hyn i ddiwygio eu gwasanaethau er mwyn cyflawni eu cyfrifoldebau yn y dyfodol ([paragraff 1.21 – 1.28](#)). **Rydym yn argymhell bod awdurdodau lleol yn diwygio'r ffordd yr ariennir gwasanaethau digartrefedd ganddynt er mwyn sicrhau y gallant barhau i ddarparu'r dull atal ehangaf posibl sydd ei angen. Dylai adolygiadau ystyried defnyddio arian Cefnogi Pobl yn ogystal ag arian o Gronfa Gyffredinol y Cyngor i gefnogi'r ffordd y cyflawnir dyletswyddau digartrefedd yr awdurdod.**

Argymhellion

A3 Gall y ffordd y caiff gwasanaethau eu trefnu a'u rheoli ar y pwynt cyswllt cyntaf ddylanwadu'n sylweddol ar ba mor effeithiol yw awdurdodau lleol wrth reoli a lleihau'r galw. Gall gwasanaethau y mae'n hawdd cael gafael arnynt a ddefnyddir i'r eithaf, sy'n osgoi dull porthgadw ac sy'n canolbwyntio ar atebion cynnar, wella'r rhagolygon ar gyfer atal digartrefedd yn llwyddiannus. Gwelsom fod systemau pwynt mynediad rhai awdurdodau wedi'u cynllunio'n wael, sy'n effeithio'n andwyol ar ragolygon yr awdurdod ar gyfer ymyrraeth gynnar i atal digartrefedd rhag digwydd (**paragraff 2.4 – 2.11**). **Argymhellwn y dylai awdurdodau lleol wneud y canlynol:**

- **Ilunio gwasanaethau er mwyn sicrhau bod cyswllt cynnar â defnyddwyr gwasanaethau;**
- **defnyddio dulliau 'brysbennu' i nodi a hidlo unigolion sy'n gofyn am help er mwyn pennu'r ymateb mwyaf priodol i fynd i'r afael â'u hanghenion; a**
- **profi effeithiolrwydd gwasanaethau pwynt cyswllt cyntaf er mwyn sicrhau eu bod yn addas at y diben.**

Argymhellion

A4 Mae pennu safonau gwasanaeth clir sy'n nodi'r hyn y mae'r awdurdod yn ei ddarparu ac y mae'n gyfrifol amdano yn hanfodol er mwyn sicrhau bod pobl yn gwybod beth mae ganddynt hawl i'w gael a beth sydd angen iddynt ei ddatrys eu hunain. Gwelsom nad yw awdurdodau bob amser yn rhoi gwybodaeth glir, cryno ac o ansawdd da er mwyn helpu pobl i ddod o hyd i'r cyngor cywir yn gyflym ac yn effeithlon (**paragraffau 2.12 – 2.17**). **Rydym yn argymhell bod awdurdodau lleol yn cyhoeddi safonau gwasanaethau sy'n nodi'n glir beth yw eu cyfrifoldebau a sut y byddant yn darparu gwasanaethau er mwyn sicrhau bod pobl yn gwybod beth mae ganddynt hawl i'w gael a beth mae'n rhaid iddynt ei wneud drostynt hwy eu hunain. Dylai safonau gwasanaethau:**

- gael eu hysgrifennu mewn iaith hygyrch a syml;
- bod yn fanwl gywir ynghylch beth y gall ymgeiswyr ei ddisgwyl a beth na allant ei ddisgwyl, a phryd y gallant ddisgwyl iddo gael ei ddatrys;
- nodi'n glir rôl yr ymgeisydd yn y broses a sut y gallant helpu'r broses i redeg yn fwy llyfn a chyflym;
- cael eu llunio ar y cyd ag arbenigwyr pwnc a chynnwys pobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth(au);
- integreiddio'n effeithiol â'r broses asesu unigol;
- cynnig dewisiadau amgen hyfyw i wasanaethau'r awdurdod; a
- nodi'r prosesau apeliadau a chwynion. Dylai'r rhain fod yn seiliedig ar degwch a chydraddoldeb i bawb dan sylw a dylent fod ar gael i bawb.

Argymhellion

A5 Mae angen i awdurdodau lleol lunio gwasanaethau i ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau yn effeithiol ac effeithlon, ond mae'r safonau cyfredol yn rhy amrywiol i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau yn gallu cael gafael ar y cyngor sydd ei angen arnynt (**paragraffau 2.18 – 2.24**). **Er mwyn gwella perfformiad cyfredol rydym yn argymhell bod awdurdodau lleol yn gwneud defnydd gwell o'u gwefannau er mwyn helpu i reoli'r galw drwy:**

- **profi defnyddioldeb ac effeithiolrwydd y wybodaeth gyfredol ar wefannau gan ddefnyddio ein llinellau ymholi a nodir yn **Atodiad 5**;**
- **cynyddu a gwella ystod, ansawdd a chwmpas gwybodaeth ar y we; gwneud gwell defnydd o raglenni ar-lein; a**
- **chysylltu'n fwy effeithiol â gwybodaeth gan ddarparu'r arbenigol ac arbenigwyr cyngor, fel Cyngor ar Bopeth.**

A6 Mae Deddf Tai (Cymru) 2014 yn rhoi dyletswydd newydd ar wasanaethau cymdeithasol a chymdeithasau tai sy'n ei gwneud yn ofynnol iddynt gydweithio â gwasanaethau digartrefedd awdurdodau lleol i atal a mynd i'r afael â digartrefedd. Gwelsom nad yw'r trefniadau hyn yn gweithio'n effeithiol ac nad yw ymatebion gwasanaethau i atal digartrefedd a helpu pobl ddigartref bob amser yn cael eu darparu, ac nad ydynt ychwaith yn gyson effeithiol (**paragraffau 3.13 – 3.25**). **Rydym yn argymhell bod awdurdodau lleol yn nodi ac yn cytuno ar yr hyn y maent yn ei ddisgwyl gan bartneriaid, gan nodi sut y byddant yn cydweithio er mwyn lleddfu digartrefedd. Dylai'r cytundeb hwn gael ei adolygu'n rheolaidd a dylai perfformiad partneriaid gael ei adolygu er mwyn nodi meysydd i'w gwella.**

A7 Nid yw systemau monitro awdurdodau lleol na dulliau gwerthuso er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â'u cyfrifoldeb o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus yn gweithio cystal â'r disgwyl (**paragraffau 3.35 – 3.39**). **Rydym yn argymhell bod awdurdodau lleol yn mynd i'r afael â gwendidau yn eu dull monitro cydraddoldebau, ac yn sicrhau bod eu gwasanaeth digartrefedd yn cofnodi ac yn gwerthuso data priodol yn gywir er mwyn dangos mynediad cyfartal i ddefnyddwyr gwasanaethau y mae gan yr awdurdod lleol ddyletswydd tuag atynt.**

Argymhellion

- A8 Gall rheoli'r galw fod yn heriol i awdurdodau lleol. Mae rhai gwersi clir i'w dysgu o ran gweithredu Deddf Tai (Cymru) 2014 a'r dyletswyddau atal digartrefedd y gellir eu cymhwyso at reoli'r galw mewn gwasanaethau eraill ([paragraffau 4.24 – 4.27](#)). **Rydym yn argymhell bod awdurdodau lleol yn defnyddio'r rhestr wirio a nodir yn [Atodiad 10](#) i gynnal hunanasesiad ar wasanaethau, er mwyn helpu i nodi opsiynau i wella'r ffordd y gallant helpu i reoli'r galw.**

Rhan 1

Mae deddfwriaeth yn canolbwyntio ar atal digartrefedd ond nid yw pob awdurdod wedi trefnu ei hun yn effeithiol i weithredu'r dyletswyddau newydd hyn yn llawn



- 1.1 Yn dyddio'n ôl i 1977, bu dyletswydd gyfreithiol ar y wladwriaeth i helpu pobl sy'n ddigartref neu sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd. Mae awdurdodau lleol yn gyfrifol am hyn yn Lloegr, yr Alban a Chymru, tra bod gan Ogledd Iwerddon un sefydliad – The Northern Ireland Housing Executive (NIHE) – sy'n gyfrifol am dai. Yn sgil datganoli polisi tai i Gymru, Gogledd Iwerddon a'r Alban, mae pob gwlad wedi datblygu dulliau gwahanol o fynd i'r afael â digartrefedd. Yng Nghymru, mae'n ofynnol i awdurdodau roi cyngor a chymorth mewn perthynas â thai i bawb, p'un a ydynt yn ddigartref ai peidio, a rhaid iddynt geisio atal digartrefedd rhag digwydd lle bo'n bosibl. Mae hyn yn wahanol iawn i rannau eraill o'r Deyrnas Unedig.
- 1.2 Yn yr adran hon o'n hadroddiad, rydym yn nodi'n fras y dulliau gwahanol o fynd i'r afael â digartrefedd yn y Deyrnas Unedig, gan dynnu sylw at newid ffocws Llywodraeth Cymru i greu dyletswyddau newydd sy'n ceisio atal digartrefedd rhag digwydd yn y lle cyntaf. Rydym hefyd yn adolygu'r modd y mae awdurdodau yn mynd ati i weithredu'r dyletswyddau newydd hyn, gan nodi'r heriau sy'n codi o ran y ffocws traddodiadol ar wasanaethau gwaith achos digartrefedd a'r set sgiliau wahanol iawn sydd ei hangen bellach er mwyn atal digartrefedd. Nodwn pa mor dda mae awdurdodau yn mynd i'r afael â'r her hon a'r risgiau sy'n parhau. Yn olaf, rydym yn adolygu'r modd y mae awdurdodau yn buddsoddi mewn gwasanaethau digartrefedd er mwyn cefnogi'r gwaith o weithredu'r agenda atal yn llawn, a nodi'r risgiau ariannol a wynebir gan yr awdurdodau.

Mae Deddf Tai (Cymru) 2014 yn newid y ffordd y mae awdurdodau lleol yn mynd i'r afael â digartrefedd ac yn cynrychioli newid mawr yn y dull gweithredu o gymharu â rhannau eraill o'r DU

- 1.3 Gwnaeth [Deddf Tai \(Personau Digartref\) \(1977\)](#) awdurdodau lleol yn gyfrifol am ailgartrefu, yn yr hirdymor, rai grwpiau o bobl ddigartref am y tro cyntaf. Nododd y Ddeddf pa grwpiau o bobl ddigartref oedd y rhai yr ystyrir bod ganddynt 'angen blaenoriaethol' ac felly y gallai fod gan awdurdodau lleol ddyletswydd statudol i roi llety sefydlog iddynt. Er i Ddeddf 1977 greu rhwyd diogelwch a oedd yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol helpu pobl ddigartref, nododd wahaniaeth hefyd rhwng y rhai a ddylai gael eu helpu – teuluoedd â phlant dibynnol yn bennaf – a'r rhai nad oedd yn rhaid i awdurdodau eu helpu.

- 1.4 Yn 1996, diwygiwyd y dyletswyddau yn Neddf 1977 pan gyflwynwyd Deddf Tai 1996 (ar gyfer Cymru a Lloegr), a nodwyd y diffiniadau o aelwydydd mewn angen blaenoriaethol yn fanylach a'r amgylchiadau lle y dylai awdurdodau lleol helpu pobl ddigartref neu'r rhai a oedd yn cael eu bygwth gan ddigartrefedd. O dan Ddeddf 1996 roedd diffiniad cymhwysedd ar gyfer cymorth yn dynnach ac roedd yn ofynnol i awdurdodau asesu a phenderfynu a oedd:
- a rhywun yn ddigartref neu a fyddai'n mynd yn ddigartref o fewn 28 diwrnod;
 - b rhywun yn gymwys i gael cymorth;
 - c gan rywun angen blaenoriaethol fel y'i diffinnir yn y canllawiau statudol;
 - ch gan rywun gysylltiad lleol â'r ardal awdurdod lleol; ac
 - d a oedd rhywun wedi mynd yn ddigartref, neu a fydd yn mynd yn ddigartref yn anfwriadol.
- 1.5 Felly, y ddyletswydd a osodwyd ar awdurdodau lleol oedd helpu'r aelwydydd hynny yr ystyriwyd eu bod yn fwyaf agored i niwed ac yn aml ddiodeffwyr amgylchiadau y tu hwnt i'w rheolaeth. O ganlyniad, nid oedd gan nifer fawr o bobl ddigartref, yn enwedig pobl sengl, hawl awtomatig i lety na help i atal eu digartrefedd, hyd yn oed os oeddent mewn llety dros dro neu anniogel iawn, neu yn wir, os nad oedd ganddynt lety a'u bod yn cysgu ar y stryd.
- 1.6 Yn fras, parhaodd Deddf 1996¹ i weithredu fel sail cyfrifoldebau awdurdodau tuag at bobl ddigartref yng Nghymru tan 2014, pan gyflwynodd Llywodraeth Cymru² [Ddeddf Tai \(Cymru\) 2014](#) ('Deddf 2014') sy'n newid ffocws gwaith awdurdodau lleol ac yn ehangu cyfrifoldebau awdurdodau i gwmpasu grŵp ehangach o lawer o bobl³. Yn ganolog i'r dull gweithredu newydd a gyflwynwyd gan Ddeddf 2014, mae ffocws ar reoli'r galw yn well drwy atal digartrefedd a dod o hyd i atebion mwy cost-ffeithiol a chynaliadwy drwy ymyrryd yn gynt er mwyn mynd i'r afael â digartrefedd pobl.

1 Dyma'r system sydd ar waith ar hyn o bryd yn Lloegr a Gogledd Iwerddon.

2 Mae polisi tai, yn enwedig y modd y mae awdurdodau lleol yn rheoli digartrefedd, yn fater datganoledig yn y Deyrnas Unedig ac mae pob gwlad yn pennu ei fframwaith deddfwriaethol a pholisi ei hun ar gyfer gweinyddu a mynd i'r afael â digartrefedd. Dros y blynyddoedd diwethaf, bu newidiadau yn y modd y mae pob gwlad yn mynd i'r afael â digartrefedd ac mae gwahaniaethau sylweddol o ganlyniad rhwng pedair gwlad y Deyrnas Unedig.

3 Cyflwynwyd y ddeddfwriaeth newydd ar 27 Ebrill 2015 yn dilyn gwaith ymchwil, datblygu ac ymgynghori a disodlodd Ran VII o [Ddeddf Tai 1996](#), [Gorchymyn Personau Digartref \(Angen Blaenoriaethol\) \(Cymru\) 2001](#), [Deddf Digartrefedd 2002](#) a [Gorchymyn Digartrefedd \(Addasrwydd Llety\) \(Cymru\) 2006](#).

- 1.7 Mae'r ddeddfwriaeth wedi newid y gyfraith ar ddigartrefedd yng Nghymru mewn nifer o ffyrdd pwysig ac mae'r system newydd, a ddechreuodd ym mis Ebrill 2015, yn wahanol iawn i'r fframweithiau cyfreithiol ar gyfer digartrefedd yng ngweddill y Deyrnas Unedig. Mae Deddf 2014:
- a yn rhoi dyletswydd newydd ar awdurdodau lleol i gymryd 'camau rhesymol' i atal neu leddfu digartrefedd i bob aelwyd gymwys, gan gynyddu'n fawr nifer y bobl a all gael eu helpu;
 - b wedi creu mwy o hyblygrwydd yn yr amrywiaeth o ymyriadau awdurdod lleol, a hefyd wedi ehangu'r diffiniad o 'bygwth gan ddigartrefedd' fel bod pobl yn cael help pan fyddant o fewn 56 diwrnod i golli eu cartref;
 - c yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau gyflawni gwaith gwell, wedi ei dargedu'n fwy gyda mwy o help, cyngor a gwybodaeth ar gyfer aelwydydd;
 - ch hefyd wedi ceisio annog diwylliant gwasanaethau sy'n canolbwyntio mwy ar y person o fewn awdurdodau lleol, fel y gall defnyddwyr gwasanaethau ymwneud yn agos â nodi a rhoi atebion i'w problemau tai ar waith;
 - d yn canolbwyntio'n fwy ar y defnyddiwr gwasanaeth, ac yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol helpu pobl ddigartref a phobl sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd i fynd i'r afael ag achosion eu digartrefedd a gwneud penderfyniadau hyddysg ar ddod o hyd i atebion i'w problem tai; ac
 - dd yn rhoi mwy o bwyslais ar gydweithredu a gwaith amlasiantaeth er mwyn galluogi ymateb cyfannol i ddiwallu anghenion pobl ddigartref a rhai sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd, gan alluogi awdurdodau lleol yn enwedig i wneud defnydd mwy effeithiol o'r sector rhentu preifat fel ateb i ddigartrefedd.
- 1.8 Gyda'i gilydd, mae'r newidiadau hyn yn cynyddu'n fawr nifer y bobl y gall awdurdodau eu helpu ac mae'n wahanol iawn i'r system ddeddfwriaethol flaenorol. O dan yr hen systemau roedd yn rhaid i awdurdodau lleol herio ac ymchwilio i bob achos o ddigartrefedd a phenderfynu pa gymorth, os o gwbl, yr oedd yn rhaid iddynt ei ddarparu. Er yr anogir awdurdodau lleol yn Lloegr⁴ a'r Northern Ireland Housing Executive i ganolbwyntio ar atal digartrefedd lle bo'n bosibl, nid yw eu dyletswyddau mewn perthynas â digartrefedd yn seiliedig ar atal fel y prif sbardun. Mae hyn yn wahanol iawn i Gymru.

4 Mae'r ddeddfwriaeth sy'n llywodraethu digartrefedd, fodd bynnag, ar fin newid yn Lloegr yn sgil gweithredu'r [Homelessness Reduction Act 2017](#). Mae Deddf 2017 yn nodi dyletswyddau newydd ar awdurdodau lleol yn Lloegr gyda'r nod o atal digartrefedd ac mae'n debyg i'r hyn a nodwyd yn Neddf 2014 yng Nghymru. Daw'r dyletswyddau newydd hyn i rym yn 2018.

- 1.9 O gymharu â gweddill y Deyrnas Unedig, gwnaeth Llywodraeth yr Alban drwy ei [Homeless \(Abolition of Priority Need Test\) \(Scotland\) Order 2012](#), ddileu'r gwahaniaeth rhwng achosion blaenoriaethol o ddigartrefedd a'r rhai, hyd at 2012, a oedd wedi bod â hawl i lety dros dro yn unig. Yn yr Alban nid yw awdurdodau lleol yn cynnal profion anfwriadoldeb ac angen blaenoriaethol, ac mae Deddf 2012 yn rhoi'r hawl i unrhyw un sy'n mynd yn ddigartref heb unrhyw fai arno ef ei hun, i lety sefydlog. Yn y gorffennol, roedd pobl ddigartref ag 'angen blaenoriaethol', megis teuluoedd â phlant dibynnol, yn cael yr hawl i lety gan awdurdodau lleol, ond mae hyn wedi cael ei ymestyn i bawb, megis pobl sengl, sy'n cael eu hunain yn 'ddigartref yn anfwriadol'. Mae hyn wedi dileu llawer o'r gofynion ymchwilol ac wedi arwain at awdurdodau yn yr Alban yn ailgartrefu niferoedd mwy o bobl ddigartref.
- 1.10 O ganlyniad i'r newidiadau gwahanol hyn, mae angen cymryd gofal wrth gymharu perfformiad rhwng gwledydd gan fod y systemau sy'n rheoli digartrefedd yn wahanol iawn. Mae [Atodiad 1](#) yn crynhoi'r gwahaniaethau allweddol rhwng gwledydd y Deyrnas Unedig.

Mae'r dyletswyddau atal newydd yn galw am sgiliau staff gwahanol a ffyrdd newydd o weithio ond mae ymatebion awdurdod i'r heriau hyn yn amrywio

- 1.11 Fel y nodwyd yn yr adran flaenorol, awdurdodau lleol sydd â'r cyfrifoldeb rheng flaen am helpu pobl ddigartref yng Nghymru ac mae ganddynt ddyletswydd statudol i helpu'r rhai sy'n ddigartref neu sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd. Hyd at gyflwyno Deddf 2014 roedd hyn yn ei gwneud yn ofynnol i staff awdurdod lleol wneud ymholiadau, a chanfod a oedd dyletswydd arnynt i ymgeisydd digartref yn seiliedig ar eu hymchwiliad i amgylchiadau pob unigolyn yn erbyn y pum prawf cymhwysedd a nodwyd uchod ([paragraff 1.4](#)). Gallai'r asesiad hwn fod yn gymhleth iawn yn aml, gan fanteisio ar ystod eang o wybodaeth a oedd, er enghraifft, yn ymdrin â'r canlynol; anghydfodau o ran tenantiaeth, ymddygiad rhywun, problemau teuluol, perthynas yn chwalu, asesu natur fregus o bosibl, materion cyflogaeth, sefyllfa ariannol a statws mewnfudo.

1.12 O gofio'r ffocws ymchwiliol blaenorol ar waith digartrefedd, roedd angen i awdurdodau benodi a hyfforddi staff i feddu ar wybodaeth fanwl am gyfraith achosion tai a hawliau tenantiaid. Roedd hyn yn hanfodol er mwyn i awdurdodau gynnal a chwblhau ymchwiliad trylwyr i amgylchiadau unigol pob person digartref a gwneud y penderfyniad cychwynnol cywir, ond hefyd er mwyn amddiffyn yr awdurdod pe bai ei benderfyniad yn cael ei herio'n gyfreithiol⁵. Roedd yn rhaid i awdurdodau hefyd sicrhau bod ganddynt staff a oedd yn meddu ar ddealltwriaeth dda o bolisiau llesiant a pholisiau cymdeithasol cysylltiedig megis budd-daliadau tai, statws mewnfudo, taliadau llesiant a meini prawf cymhwysedd ac asesu gofal cymdeithasol; meysydd allweddol y mae'n rhaid ymchwilio iddynt yn aml wrth wneud penderfyniad ar gais digartrefedd rhywun.

1.13 Pan gyflwynwyd Deddf 2014 roedd awdurdodau lleol bellach yn gofyn i'w staff atal digartrefedd drwy ddulliau datrys problemau, negodi a chyfryngu effeithiol a thrwy ddylanwadu ar bobl ac ymddygiadau. Mae uwchsgilio staff er mwyn canolbwyntio ar ddatrys problemau, cyfryngu, ymatebion amlwasanaeth a gwybod sut a ble i gomisiynu'r gweithgarwch atal cywir yn set wahanol iawn o sgiliau i waith achos digartrefedd traddodiadol. Er enghraifft, mae angen i staff awdurdod lleol bellach:

- a perswadio ac argyhoeddi pobl ddigartref i wneud dewisiadau a chymryd camau gwahanol iawn yn aml;
- b negodi'n effeithiol â landlordiaid er mwyn newid eu penderfyniadau;
- c gweithio'n greadigol i ddatrys problemau a goresgyn rhwystrau i ddod o hyd i ateb sy'n datrys y sefyllfa orau; a
- ch dylanwadu ar bobl – rhieni ac aelodau o'r teulu er enghraifft – er mwyn dod i gytundeb boddhaol i'r ddwy ochr nad oedd yn fwriad ganddynt yn wreiddiol.

5 Roedd gan ymgeiswyr digartref yr hawl i ofyn am adolygiad gan yr awdurdod ac, yn amodol ar ganlyniad yr adolygiad hwn, gallent hefyd apelio i'r Llys Sirol ac, mewn rhai amgylchiadau, ofyn am adolygiad barnwrol. Er enghraifft, pan oedd awdurdod yn gwrthod rhoi cartref i ymgeisydd digartref tra'n cynnal ymholiadau; yn anwybyddu ffactorau perthnasol (megis eu hiechyd) wrth benderfynu a oedd y llety dros dro a ddarparwyd ganddynt yn addas ai peidio; neu'n gwrthod adolygu ei benderfyniad gwreiddiol.

- 1.14 Er i awdurdodau lleol ragweld y byddai Deddf 2014 yn galw am newid mewn sgiliau staff, mae nifer fawr wedi brwydro i bontio'n effeithiol o'r hen system ddigartrefedd i'r un newydd. Nododd yr awdurdodau y gwnaethom ymweld â nhw y byddai gweithredu Deddf Tai 2014 yn creu anawsterau iddynt hwy, yn enwedig o ran y gwaith sydd ei angen i gyflawni'r dyletswyddau newydd, y ffocws newidiol o weithgarwch a'r sgiliau rhyngweithio personol y mae angen i staff feddu arnynt i weithio gyda phobl sy'n agored i niwed er mwyn atal digartrefedd. Ategir hyn gan ganfyddiadau arolwg diweddar Llywodraeth Cymru o awdurdodau lleol ar heriau gweithredu'r Ddeddf lle y canfuwyd bod 17 o blith y 22 o awdurdodau wedi wynebu heriau sylweddol wrth weithredu'r Ddeddf⁶. Yn enwedig, nododd awdurdodau maes gwaith fod yr hyfforddiant a'r canllawiau a ddarparwyd gan Lywodraeth Cymru wedi eu cyflawni yn fuan iawn cyn i'r dyletswyddau newydd gychwyn, a gyfyngodd ar y cyfleoedd i ad-drefnu gwasanaethau mewn da bryd.
- 1.15 Yn ogystal â datblygu sgiliau newydd ymhlith staff, mae awdurdodau lleol yn cydnabod bod angen iddynt newid eu systemau a'u prosesau ar gyfer rheoli digartrefedd i'w galluogi i gyflawni dyletswyddau Deddf 2014 yn effeithiol. Yn enwedig, yr angen i drefnu gwasanaethau er mwyn cyflwyno mwy o opsiynau atal, lleihau dibyniaeth ac annog hunandibyniaeth ymhlith unigolion. Yn gadarnhaol, mae'r rhan fwyaf o'n hawdurdodau gwaith maes yn newid y modd y maent yn strwythuro ac yn darparu gwasanaethau digartrefedd er mwyn rheoli'r galw o ran digartrefedd yn well a'i atal. Mae'r perfformwyr gorau yn cydnabod bod y ffordd y caiff gwasanaethau eu strwythuro a'u darparu yn gallu annog a chreu galw diangen, a bod gofyn mabwysiadu ffyrdd newydd a gwahanol iawn o weithio er mwyn atal digartrefedd yn llwyddiannus.

6 Penododd Llywodraeth Cymru Brifysgol Salford i gynnal arolwg o awdurdodau lleol ar eu profiad wrth weithredu Deddf Tai 2014. Cynhaliwyd yr arolwg ym mis Awst 2016 ac fe'i cyflwynwyd ym mis Awst 2017 – Adroddiad Interim Gwerthusiad ôl-weithredu o'r ddeddfwriaeth ar ddigartrefedd (Rhan 2 o Ddeddf Tai (Cymru) 2014), 8 Awst 2017, Llywodraeth Cymru. Darparodd Llywodraeth Cymru y data crai dienw i Swyddfa Archwilio Cymru er mwyn helpu i gyflawni'r astudiaeth hon ac osgoi dyblygu gweithgarwch.

- 1.16 Er enghraifft, mae Cyngor Sir Caerfyrddin wedi symud i ffwrdd oddi wrth brosesau cymhwyso ac asesu yn y swyddfa wyneb yn wyneb i gyflwyno ffyrdd mwy hyblyg o weithio er mwyn gwella'r rhagolygon o atal digartrefedd rhag digwydd. Yn yr un modd, mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr yn ceisio symud mwy o wybodaeth am faterion tai ar-lein fel y gall pobl weld y wybodaeth honno heb orfod cwrdd â swyddog y cyngor ei hun. Mae'r awdurdod hefyd wedi datblygu Strategaeth Gwasanaeth a Mynediad i Gwsmeriaid sy'n nodi camau i'w cymryd i leihau galw o ganlyniad i fethiant⁷.
- 1.17 Fodd bynnag, yn amlach na pheidio, mae'r newidiadau y mae awdurdodau yn eu gwneud i'w gwasanaethau digartrefedd wedi'u harwain gan fentrau yn hytrach nag ad-drefnu gwasanaethau yn sylfaenol. O ganlyniad, mae llawer o'r newidiadau a welsom yn newydd iawn ac nid yw eu llwyddiant wedi cael ei werthuso'n llawn. Fodd bynnag, maent yn dangos parodrwydd ar ran awdurdodau lleol i geisio ffyrdd newydd o weithio er mwyn sicrhau canlyniadau gwell i leihau'r galw ac atal digartrefedd. Fodd bynnag, dim ond pedwar awdurdod a nododd eu bod wedi uwchraddio eu systemau TG er mwyn sicrhau bod eu systemau rheoli yn unol â Deddf 2014.
- 1.18 Er gwaethaf y pwyslais mwy a roddir ar awdurdodau sydd angen atal digartrefedd, ffocws cyfyngedig sydd gan tua thraean o awdurdodau ar newid ymddygiadau ymhlith defnyddwyr gwasanaethau ac, i ryw raddau, staff. Mae rhai awdurdodau yn parhau i ddarparu gwasanaeth 'tadol' ac mae gwasanaethau digartrefedd a chyfrifoldebau staffio yn parhau i weithredu heb fawr ddim newid. Yn aml, gall y dulliau hyn greu diwylliant o hawl a dibyniaeth, yn syml am fod yr awdurdod wedi strwythuro gwasanaethau i annog galw.
- 1.19 Gall effaith newid deddfwriaethol a'r gofyniad i ddatblygu ymatebion staffio a gwasanaeth newydd fod yn heriol. Nododd staff rheng flaen a gyfwelwyd gennym yn ystod ein gwaith maes astudio y gall meini prawf cymhwysedd caeth a gofynion rhagnodol, yn aml a osodir am resymau dilys a da, fod yn rhwystr i reoli'r galw. Er enghraifft, un o'r gofynion ar gyfer gweithredu Deddf 2014 Llywodraeth Cymru oedd i awdurdodau lleol ddefnyddio cyfres o lythyrau hysbysu a anfonir ar adegau gwahanol yn ystod eu hymchwiliadau. Nododd nifer sylweddol o swyddogion awdurdod lleol wrthym fod y penderfyniadau hyn yn ymestyn adnoddau staff ac yn cynyddu'r llwyth gwaith. Mae'r amser gweinyddol sydd ei angen i baratoi llythyrau hysbysu amrywiol, a chynlluniau tai personol, yn mynd â llawer o amser a rhaid cymryd gofal mawr i sicrhau nad ydynt yn destun her gyfreithiol, er bod Llywodraeth Cymru wedi nodi bod y rhain i'w darparu dros gyfnod o 100 o ddiwrnodau neu fwy, ac nid ydynt yn ystyried eu bod yn rhy feichus.

1.20 Yn yr un modd, awdurdodau lleol sy'n ei gwneud yn ofynnol i bobl ddigartref fynd i'w swyddfeydd i ofyn am gymorth a staff yn parhau i ymchwilio i fwriadoldeb ac angen blaenoriaethol yn hytrach na cheisio dulliau cyflymach a mwy amserol sy'n darparu atebion cyflymach i atal digartrefedd. Mae dulliau rhagnodol yn lleihau disgresiwn, yn cyfyngu ar ddewisiadau amgen addas, yn lleihau'r dewis yn lleol, ac yn y pen draw yn effeithio'n andwyol ar allu cyrff cyhoeddus i wella'r ffordd y maent yn rheoli'r galw am wasanaethau. Canfu ymchwil ddiweddar gan Shelter Cymru fod "gwasanaethau digartrefedd yn mynd drwy gyfnod o drawsnewid. Ar hyn o bryd, mae'r trawsnewid hwn yn digwydd yn anghyson, o fewn awdurdodau a rhyngddynt. Gwnaethom siarad â phobl a oedd yn teimlo eu bod wedi cael cymorth i bob diben a phobl a oedd yn teimlo eu bod wedi cael eu hanwybyddu ac ond wedi cael ychydig iawn o help, er iddynt gysylltu â'r un awdurdod ar yr un adeg."⁸

Mae gostyngiadau yng ngwariant awdurdodau lleol ar wasanaethau digartrefedd wedi cael eu gwrthbwysu gan arian grant Llywodraeth Cymru ond nid yw pob awdurdod yn defnyddio'r grant hwn i ddatblygu dulliau cynaliadwy o fynd i'r afael â digartrefedd

1.21 Maes lle bu awdurdodau lleol yn gadarnhaol am y cymorth a ddarperir gan Lywodraeth Cymru yw'r arian grant a neilltuwyd i weithredu Deddf 2014. Er mwyn helpu i weithredu Deddf 2014 darparodd Llywodraeth Cymru Arian Pontio ar gyfer Atal Digartrefedd i awdurdodau lleol: £5.6 miliwn yn 2015-16; £3 miliwn yn 2016-17; a £2.8 miliwn yn 2017-18. Mae'r gyllideb ddrafft ar gyfer 2018-19 a 2019-20 yn cynnwys £6 miliwn ychwanegol ym mhob blwyddyn a ychwanegwyd i'r Grant Cynnal Refeniw i gefnogi'r gwaith o gyflawni dyletswyddau atal digartrefedd awdurdodau lleol o dan Ran 2 o Ddeddf 2014. Mae'r arian hwn wedi cael ei ddarparu i helpu awdurdodau i adolygu ac ad-drefnu eu gwasanaethau er mwyn bod mewn sefyllfa well i gyflawni eu dyletswyddau statudol newydd.

⁸ Reasonable steps: experiences of homelessness services under the Housing (Wales) Act 2014, Shelter Cymru, 2016.

- 1.22 Heb grant clustnodi Llywodraeth Cymru, dywedodd staff digartrefedd awdurdodau wrthym na fyddem wedi gallu gweithredu'r Ddeddf. Gwelsom fod awdurdodau lleol yn defnyddio eu harian pontio mewn tair prif ffordd:
- a cyflogi staff ychwanegol, er enghraifft, yn y sector rhentu preifat, neu rolau atebion tai neu i weithio gyda grwpiau penodol o bobl ddigartref neu a allai fod yn ddigartref. Fodd bynnag, gall y swyddi hyn yn aml fod am gyfnod penodol neu dros dro tra pery'r arian ac mae ansicrwydd a fydd awdurdodau yn parhau â'r swyddi hyn yn y tymor canolig i'r tymor hir;
 - b datblygu eu seilwaith TG i wella effeithlonrwydd y gwaith gweinyddol a gwella gwaith atal a rheoli gwaith achos; a
 - c creu cronfeydd atal ar gyfer blaendaliadau, rhent ymlaen llaw, gwarantau rhent, bondiau, ac i gwmpasu dyledion ac ôl-ddyledion.
- 1.23 Fodd bynnag, mewn rhai awdurdodau, defnyddiwyd yr arian pontio i wrthbwysu gostyngiadau yn arian craidd yr awdurdod gydag arian Llywodraeth Cymru yn cwmpasu cost swyddi a ariannwyd gynt o Gronfa Gyffredinol y Cyngor. Mae 14 o blith y 22 o awdurdodau a ymatebodd i arolwg Llywodraeth Cymru ar weithredu Deddf 2014, yn nodi, ar wahân i'r arian pontio, na chafwyd unrhyw gynnydd yn yr adnoddau sydd ar gael yn eu hawdurdod lleol i atal a mynd i'r afael â digartrefedd. Gwelsom, drwy ein gwaith maes, nad yw rhai awdurdodau o ganlyniad i hynny, wedi manteisio ar y cyfle a gododd yn sgil arian pontio Llywodraeth Cymru i newid eu gwasanaethau digartrefedd er mwyn cyflawni eu dyletswyddau newydd yn well.
- 1.24 Mae ein dadansoddiad o ffurflenni data blynyddol a anfonwyd i Lywodraeth Cymru ers 2009-10, a nodir yn **Arddangosyn 1**, yn dangos bod gwariant ar ddigartrefedd a chyngor ar dai, mewn termau absoliwt (arian parod) a real, wedi gostwng yn sylweddol dros y blynyddoedd diwethaf; digartrefedd o tua £7 miliwn, a chyngor ar dai o tua £1.4 miliwn. Mewn termau real, toriad o 24.1% a 27.9% yn y drefn honno. Nodir dadansoddiad manwl o wariant ar ddigartrefedd a chyngor ar dai fesul awdurdod lleol yn **Atodiad 3**.

Arddangosyn 1 – Cyfanswm y gwariant gan awdurdodau lleol ar wasanaethau digartrefedd a chyngor ar dai yng Nghymru mewn termau absoliwt (arian parod) a real rhwng 2009-10 a 2015-16.

Bu gostyngiad sylweddol yn y gwariant gan awdurdodau lleol ar wasanaethau digartrefedd a chyngor ar dai dros y blynyddoedd diwethaf.

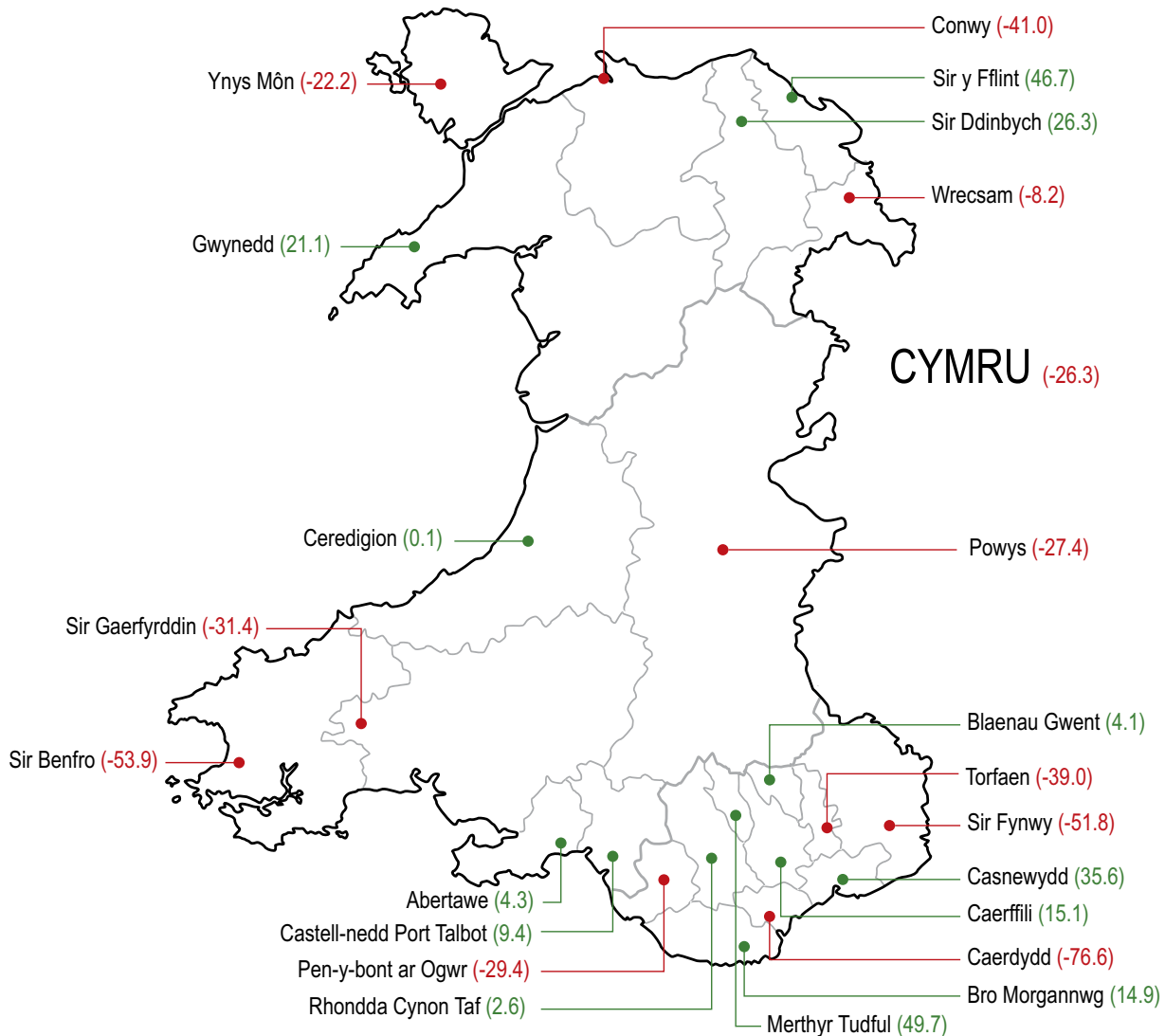
| Blwyddyn | Gwariant ar ddigartrefedd | | | Gwariant ar gyngor ar dai | | |
|----------|---------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------|-----------------------|
| | Absoliwt (£'000) | Termau real (£'000) | Termau real (newid %) | Absoliwt (£'000) | Termau real (£'000) | Termau real (newid %) |
| 2009-10 | £26,269 | £28,773 | - | £6,637 | £7,270 | - |
| 2010-11 | £31,333 | £33,703 | 17.1% | £5,101 | £5,487 | -24.5% |
| 2011-12 | £23,734 | £25,180 | -12.5% | £4,253 | £4,512 | -37.9% |
| 2012-13 | £22,843 | £23,736 | -17.5% | £4,231 | £4,396 | -39.5% |
| 2013-14 | £20,461 | £20,916 | -27.3% | £5,035 | £5,147 | -29.2% |
| 2014-15 | £18,849 | £18,989 | -34.0% | £5,246 | £5,285 | -27.3% |
| 2015-16 | £21,822 | £21,822 | -24.1% | £5,240 | £5,240 | -27.9% |

Ffynhonnell: Casgliad data alldro refeniw, Llywodraeth Cymru. Archwiliwyd y wybodaeth hon gan Swyddfa Archwilio Cymru a daw'r ffigurau a gyflwynir yn yr arddangosfa o ffurflenni wedi'u diweddarau a gasglwyd oddi wrth awdurdodau lleol. Mae'r wybodaeth hon yn wahanol i'r data heb eu harchwilio a gyflwynwyd ar StatsCymru.

1.25 O'n dadansoddiad o wariant awdurdodau lleol, gwelwch fod tua hanner yr awdurdodau wedi lleihau gwariant rhwng 2009-10 a 2015-16. Mae **Arddangosyn 2** isod, yn dangos y bu'r gostyngiadau mwyaf yn y gyllideb rhwng 2009-10 a 2015-16 yng Nghaerdydd (-73.8%), Sir Benfro (-48.5%) a Sir Fynwy (-46.2%). Mae 11 awdurdod wedi cynyddu gwariant yn ystod y cyfnod hwn a gwelwyd y cynnydd mwyaf ym Merthyr Tudful (67.1%), Sir y Fflint (63.8%) a Chasnewydd (51.3%).

Arddangosyn 2 – Newid mewn termau real mewn gwariant ar wasanaethau digartrefedd a chyngor ar dai yng Nghymru rhwng 2009-10 a 2015-16 fesul awdurdod lleol

Mae'r graff yn dangos y newid cymesurol yn y buddsoddiad a wnaed gan awdurdodau lleol yn eu gwasanaethau digartrefedd a chyngor ar dai yn y saith mlynedd diwethaf. Mae'r graff yn dangos y bu gostyngiad yn gyffredinol o 26.3% mewn termau real yn y swm a gaiff ei wario gan bob awdurdod lleol yng Nghymru ar wasanaethau digartrefedd a chyngor ar dai. Mae'r newid mewn gwariant yn amrywio o gyllidebau yn lleihau 76.6% yng Nghaerdydd i gyllidebau yn cynyddu 49.7% ym Merthyr Tudful.



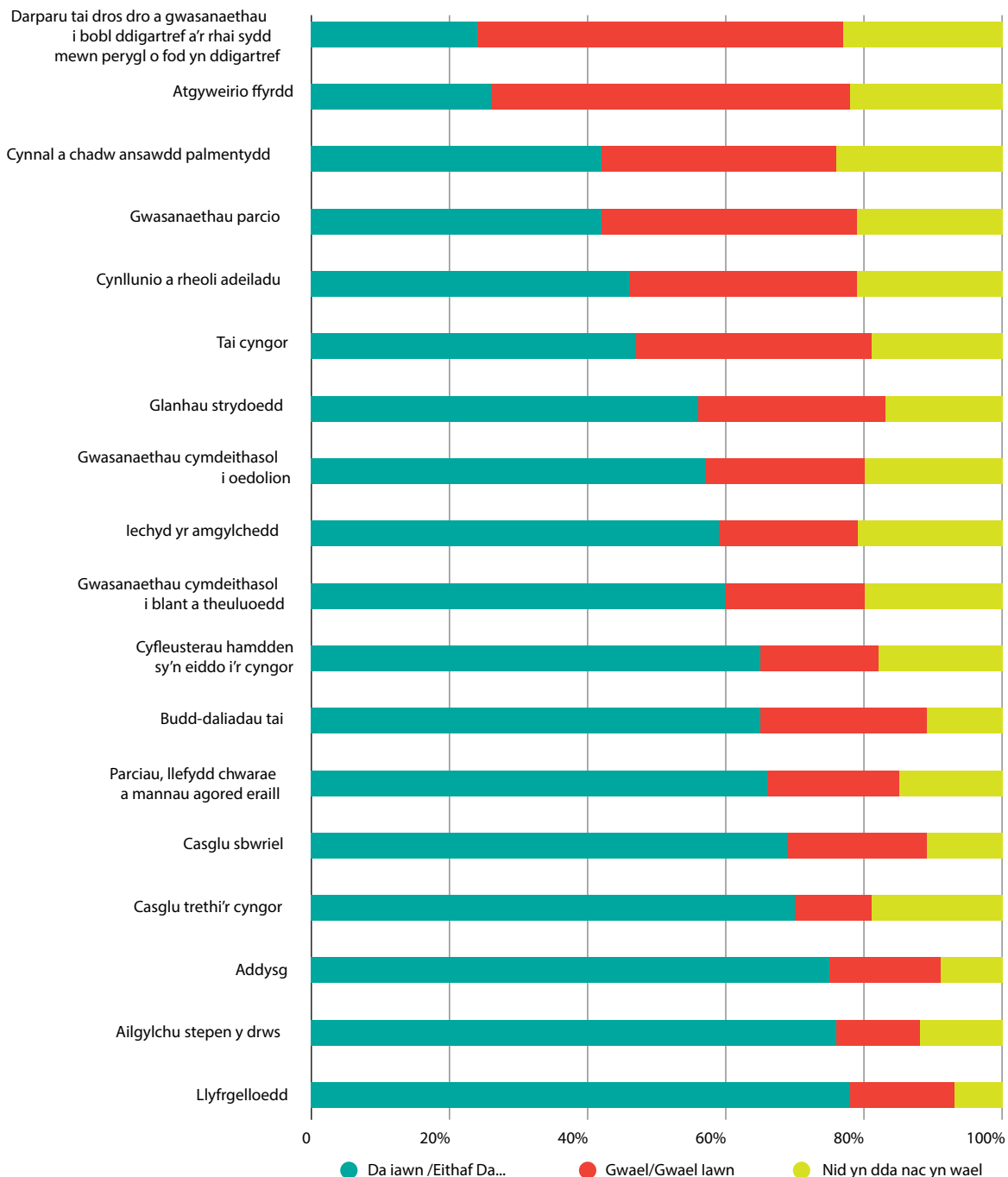
Ffynhonnell: Casgliad data alldro refferniw, Llywodraeth Cymru. Mae'r wybodaeth hon wedi cael ei harchwilio gan Swyddfa Archwilio Cymru ac mae'r ffigurau a gyflwynir yn yr arddangosfa yn cynrychioli gwybodaeth wedi ei diweddarau a gasglwyd oddi wrth awdurdodau lleol. Mae'r wybodaeth hon yn wahanol i'r data heb eu harchwilio a gyflwynwyd ar StatsCymru.

- 1.26 Ceir nifer o resymau dros y gostyngiadau hyn yng ngwariant awdurdodau. Er enghraifft, mae ffigurau Cyngor Caerdydd yn cynnwys taliadau gan y Swyddfa Gartref o dan gontract y Gwasanaeth Cynnal Cenedlaethol i Geiswyr Lloches⁹, sydd bellach wedi dod i ben. Yng Nghyngor Sir Fynwy mae trosglwyddo eiddo ar les y sector preifat i gymdeithas dai wedi arwain at ostyngiad mewn gwariant ar ddigartrefedd.
- 1.27 O gofio'r gostyngiad mewn gwariant mewn rhai awdurdodau, mae perygl na fydd awdurdodau yn gallu parhau i ddarparu rhai o'r gwasanaethau newydd sy'n hanfodol i atal digartrefedd. Tynnwyd sylw at hyn gan tua thraean o awdurdodau yn ymateb i arolwg Llywodraeth Cymru o'r rhain a oedd yn pryderu y byddai colli'r arian pontio yn 2018-19 yn creu bygythiad i'w nod o barhau i weithredu'r Ddeddf. Bydd parhad cyllid Llywodraeth Cymru yn helpu awdurdodau i gyflawni eu cyfrifoldebau newydd.
- 1.28 Mae hyn yn arbennig o heriol i awdurdodau lleol gan fod gan y dinasyddion a arolygwyd gennym sydd wedi defnyddio gwasanaethau digartrefedd yn y 12 mis diwethaf lefelau isel o foddhad ag ansawdd y gwasanaethau a gânt. Mae gostyngiadau parhaus yn adnoddau awdurdodau ar gyfer gwasanaethau digartrefedd a chyngor ar dai yn debygol o arwain at hyd yn oed lefelau is o foddhad yn y dyfodol. Gwelsom mai llyfrgelloedd, ailgylchu ar stepen y drws, addysg, casglu trethi'r cyngor a chasglu sbwriel oedd y pethau yr oeddent yn fwyaf bodlon arnynt. Y gwasanaethau awdurdod lleol â'r lefelau isaf o foddhad yw darparu tai dros dro a gwasanaethau digartrefedd ac atgyweirio ffyrdd. Mae gan lety dros dro a gwasanaethau digartrefedd, yn gymharol, lefelau isel iawn o foddhad ac maent ymhell islaw'r gyfradd foddhad ar gyfartaledd ar gyfer holl wasanaethau awdurdodau lleol. Mae **Arddangosyn 3** isod yn crynhoi canfyddiadau manwl yr arolwg.

9 Darparodd y Gwasanaeth Cynnal Cenedlaethol i Geiswyr Lloches (NASS) lety i geiswyr lloches tra roedd eu cais yn cael ei ystyried gan y Swyddfa Gartref. Cyngor Caerdydd oedd yr arweinydd rhanbarthol ar gyfer darparu llety a oedd yn gweithio gyda'r Swyddfa Gartref o dan gontract NASS sydd bellach wedi dod i ben.

Arddangosyn 3 – Barn dinasyddion ar ansawdd gwasanaethau awdurdod lleol y maent wedi eu defnyddio yn y 12 mis diwethaf

Mae'r graff yn crynhoi safbwyntiau 750 o ddinasyddion ar ansawdd gwasanaethau awdurdod lleol ac yn dangos bod y dinasyddion a arolygwyd yn nodi mai'r gwasanaethau digartrefedd a llety dros dro a ddarperir gan eu hawdurdod lleol yw'r gwasanaeth o'r ansawdd gwaethaf.



Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru, Arolwg Dinasyddion, Mawrth 2017

Rhan 2

Mae awdurdodau'n newid y ffordd maent yn darparu gwasanaethau ac yn dda ar y cyfan am roi cyngor, ond nid yw pob person digartref na phob person a allai fod yn ddigartref yn cael yr help sydd ei angen arnynt



- 2.1 Un o ddyletswyddau allweddol awdurdodau o dan Ddeddf Tai (Cymru) 2014 yw rhoi cyngor a chymorth effeithiol. Mae Adran 60 o Ddeddf 2014 yn rhoi dyletswydd ar awdurdodau lleol i roi cyngor a chymorth i bawb, p'un a ydynt yn ddigartref ai peidio, i'w helpu i ddod o hyd i lety. Dylai cyngor a gwybodaeth fod yn seiliedig ar asesiad o angen sy'n canolbwyntio ar y person; dylai fod ar gael i bawb yn ei ardal, neu i bobl sydd â chysylltiad lleol; dylai fod am ddim; a dylai ymwneud o leiaf ag atal digartrefedd, cael llety ac unrhyw help arall sydd ei angen.
- 2.2 Dylai awdurdodau lleol ddefnyddio amrywiaeth o gyfryngau i roi cyngor, gan gynnwys wyneb yn wyneb, dros y ffôn, deunydd wedi ei argraffu ac ar-lein. Mae amseriad y cyngor hefyd yn bwysig, a dylid sicrhau bod ystod eang o wybodaeth ar gael cyn gynted â phosibl. Mae cael y pwynt cyswllt cyntaf cywir a'r cyfryngau cywir i ymwneud â cheisiadau am wasanaeth hefyd yn ofynnol er mwyn i awdurdodau allu ymateb i anghenion pobl ddigartref, rheoli disgwyliadau a dylanwadu ar alw am eu gwasanaethau. Mae gwella gofal cwsmeriaid, digideiddio gwasanaethau, gan gynnwys hunangymorth a gwell canllawiau ar-lein ac ar bapur yn elfennau allweddol rheoli galw.
- 2.3 Yn yr adran hon o'r adroddiad rydym yn ystyried sut mae dinasyddion yn dysgu am y gwasanaethau a ddarperir gan awdurdodau lleol, ac a gaiff gwasanaethau eu trefnu i sicrhau'r defnydd a'r cymorth mwyaf posibl. Rydym yn adolygu pa mor dda y mae awdurdodau yn ymgysylltu â defnyddwyr a darpar ddefnyddwyr, ac a yw gwasanaethau'n cael eu darparu'n gyflym ac yn effeithlon i bobl ddigartref i roi cyngor amserol iddynt ar atal digartrefedd. Rydym hefyd yn ystyried a yw newidiadau a wnaed i wasanaethau yn gwella'r ffordd y mae pobl ddigartref ac a allai fod yn ddigartref yn cael yr help sydd ei angen arnynt.

Nid yw awdurdodau lleol wedi trefnu eu gwasanaethau i ymgysylltu'n effeithlon ac yn gyson â phobl a allai fod yn ddigartref

- 2.4 Mae cyngor priodol, amserol a pharod yn hanfodol er mwyn helpu pobl ddigartref a rhai a allai fod yn ddigartref i wneud y dewisiadau cywir i fynd i'r afael â'u sefyllfa nhw o ran tai. Mae gan awdurdodau lleol ddyletswydd i sicrhau bod pobl ddigartref yn cael gwybodaeth o ansawdd da mewn ffyrdd hygyrch. Cydnabyddir pwysigrwydd cyngor o ansawdd da yng nghanfyddiadau arolwg Llywodraeth Cymru o awdurdodau lleol ar weithredu Deddf Tai 2014, lle mae 20 o'r 22 o awdurdodau yn cytuno bod Deddf 2014 wedi dylanwadu arnynt i roi gwybodaeth a chyngor gwell. Er mwyn cyflawni eu dyletswyddau digartrefedd mae angen i awdurdodau lleol ddefnyddio ystod eang o sianeli i ymgysylltu â'u dinasyddion; cynnig cyngor a gwybodaeth o ansawdd da mewn amrywiaeth o fformatau; a phrofi bod eu dulliau yn gweithio'n effeithiol.

- 2.5 Gwnaethom ofyn i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau awdurdod lleol sut maent yn cael gwybodaeth am eu hawdurdod lleol a'r gwasanaethau a ddarperir ganddo. Gwelsom fod llawer o ddinasyddion yn rhoi mwy o ddibyniaeth ar ffynonellau gwybodaeth anuniongyrchol a rhai nad ydynt yn dod o'r awdurdod yn hytrach na deunydd a gyhoeddir gan awdurdodau. Er enghraifft, mae 44% o bobl yn dibynnu'n bennaf ar gyfryngau lleol fel eu prif ffynhonnell wybodaeth am wasanaethau awdurdod lleol. Serch hynny, gwnaeth dinasyddion a arolygwyd gennym barhau i ystyried mai eu hawdurdod hwy oedd y pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer datrys problemau a'r brif ffynhonnell cyngor a gwybodaeth er mwyn helpu i fynd i'r afael â'u problemau. Er enghraifft, dywedodd ychydig dros hanner y dinasyddion mai eu prif reswm dros gysylltu â'r cyngor yn ystod y flwyddyn ddiwethaf oedd er mwyn rhoi gwybod am broblem (27%), neu i ofyn am gyngor a gwybodaeth (24%). Cysylltodd cyfran uwch o'r rhai dros 55 oed â'u hawdurdod i roi gwybod am broblem, ond mae ymatebwyr iau a phobl sy'n ddi-waith yn fwy tebygol o ofyn am gyngor a gwybodaeth.
- 2.6 Mae Deddf 2014 yn ei gwneud yn ofynnol bellach i awdurdodau ddelio'n gynt o lawer â phobl sydd mewn perygl o fod yn ddigartref (56 diwrnod) nag oedd yn wir o dan y ddeddfwriaeth flaenorol, ac i roi ystod ehangach o opsiynau i ddatrys ac atal digartrefedd rhag digwydd. Mae trefnu gwasanaethau i ymgysylltu'n effeithiol â dinasyddion yn hanfodol er mwyn sicrhau bod awdurdodau'n cydymffurfio â'u dyletswyddau statudol ac yn defnyddio eu hadnoddau i'r eithaf er mwyn bodloni'r galw gan bobl ddigartref yn well.
- 2.7 Mae dinasyddion yn tueddu i ddefnyddio ystod o ddulliau wrth gysylltu ag awdurdod i ofyn am wasanaeth, neu pan fydd angen cymorth arnynt. Canfu ein harolwg, er bod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ffonio'r awdurdodau, naill ai drwy linell/canolfan galwadau cwsmeriaid neu'n uniongyrchol i adran neu at berson penodol, mae nifer sylweddol hefyd yn defnyddio e-bost (yn uniongyrchol neu drwy wefan yr awdurdod), yn ogystal ag ymweld â swyddfa neu ganolfan gwybodaeth. Mae angen i awdurdodau sicrhau bod pobl yn ymwybodol o'r dulliau y gallant eu defnyddio i gysylltu â'r awdurdod, a dylent fonitro effeithiolrwydd y trefniadau hyn.

- 2.8 Mae nifer o heriau i awdurdodau sy'n darparu gwasanaethau i bobl ddigartref. Ar lefel ymarferol, nid oes gan bobl sy'n ddigartref, na'r rhai sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd, yr arian yn aml i ymweld â swyddfeydd awdurdod. Mae ansawdd y wybodaeth i'r cyhoedd hefyd yn tueddu i fod yn gyffredinol ac nid yw wedi'i theilwra i unigolion, sy'n ei gwneud yn llai perthnasol ac o ganlyniad yn aml yn aneffeithiol o ran rhoi cyngor iddynt ar yr hyn y mae angen iddynt ei wneud. Mae pobl sy'n defnyddio gwasanaethau digartrefedd yn cysylltu ag awdurdodau lleol drwy gyswllt â pherson neu gyswllt trydydd parti yn hytrach na gwasanaethau ar y we a chyfryngau cymdeithasol. Mae angen i awdurdodau ddeall dewisiadau cyfathrebu defnyddwyr gwasanaethau a llunio gwybodaeth mewn ffyrdd y gallant gael gafael arni yn uniongyrchol neu drwy asiantaethau partner.
- 2.9 O gofio'r dulliau gwahanol a ddefnyddir gan ddinasyddion, mae angen i awdurdodau sicrhau eu bod yn cynnig ystod eang o opsiynau i ymateb yn effeithiol i'w hanghenion. Mae angen i awdurdodau hefyd ddeall sut a phryd mae pobl yn ymuno â'r 'system gwasanaethau cyhoeddus'. Mae data a gwybodaeth am gwsmeriaid/defnyddwyr o ansawdd da yn hanfodol i'r broses hon. Felly dylai systemau ar gyfer cyswllt â chwsmeriaid fod yn eang eu cwmpas; yn gwbl hygyrch; a dylent gynnwys gwaith yr holl gyrff sector cyhoeddus perthnasol¹⁰.
- 2.10 Adolygodd Cyngor Sir Caerfyrddin ei opsiynau tai yn 2011 er mwyn pennu'r ffordd orau o ddarparu gwasanaethau opsiynau tai i alluogi staff i ymgysylltu'n fwy cyflym ac effeithlon â defnyddwyr gwasanaethau mewn ffyrdd a oedd yn adlewyrchu dewisiadau pobl ddigartref. Daeth yr adolygiad i'r casgliad bod yn well gan bobl ddigartref wasanaeth dros y ffôn yn hytrach na chyfweliadau wyneb yn wyneb yn y swyddfa. O ganlyniad, mae'r awdurdod wedi cyflwyno gwasanaeth trin galwadau ffôn i weithredu fel gwasanaeth brysbennu pwynt cyswllt cyntaf sy'n rhoi cyngor a gwybodaeth gychwynol i nodi'r ffordd orau o ddiwallu anghenion cleient. Os bydd amgylchiadau rhywun yn fwy cymhleth ac yn galw am ymyrraeth bellach, yna bydd y tîm brysbennu yn cyfeirio'r unigolyn at swyddogion achos arbenigol.

10 Mae adolygiadau Gateway o amserlenni ymyrryd mewn gwasanaethau cyfiawnder ieuencid yn ffordd gynyddol sefydledig o ddeall sut a phryd mae pobl yn ymuno â'r 'system gwasanaethau cyhoeddus'.

Cyngor Sir Caerfyrddin – mae dull tîm Opsiynau Tai a Chynghori'r awdurdod o ymdrin â gweithgarwch sy'n dod i mewn yn enghraifft dda o sut i ddelio â'r galw ar wasanaeth

Yn 2013, gwybodaeth gyfyngedig oedd gan y Cyngor ar foddhad cwsmeriaid ac ymdriniwyd â hyn drwy ddechrau gofyn pum cwestiwn gwerthusol i bawb a oedd yn cysylltu â'r gwasanaeth. Roedd y rhain yn canolbwyntio ar ansawdd y cyngor, datrys problemau a dulliau cyfathrebu. Gwnaeth y Cyngor hefyd ddadansoddi nifer y galwadau roedd yn ymdrin â nhw, a chanfuwyd mai dim ond 40% o'r galwadau oedd yn cael eu hateb ar y pwynt cyswllt cyntaf.

Gosododd y Cyngor sgrin yn dangos y galw a oedd yn dod i mewn ac er mwyn galluogi aelodau'r tîm i reoli'r galw yn well, gan ddefnyddio data i ganfod yr aelod o staff a oedd yn cyfateb orau i'r galwr. Cyfrannodd y dull newydd at gynyddu cyfran y galwadau opsiynau tai yr ymdriniwyd â nhw ar y pwynt cyswllt cyntaf i 96%.

Mae'r Cyngor yn ymdrechu i ddatrys problemau ar y pwynt cyswllt cyntaf lle y bo'n bosibl. Wrth 'wneud i bob cyswllt gyfrif', mae'r tîm craidd sy'n delio â galwadau sy'n dod i mewn yn cynnwys swyddogion o gefndiroedd amrywiol a all ddarparu atebion i broblemau pobl. O ganlyniad, gwelir bod hyn hefyd yn rhoi mwy o foddhad i aelodau'r tîm sy'n helpu ac yn rhoi cyngor mewn gwirionedd ar opsiynau tai i bobl, yn hytrach na chymryd a dargyfeirio galwadau i adrannau mwy addas.

- 2.11 Nododd nifer o awdurdodau nad yw canran sylweddol o gysylltiadau rhwng y swyddogion gwasanaethau cyhoeddus ac opsiynau tai yn ymwneud â gofyn am gymorth penodol mewn perthynas â digartrefedd, ond yn hytrach i gael cyngor ar faterion tai ehangach. Er enghraifft, ar adeg ein gwaith maes roedd gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Swyddogion Atebion Tai cyffredinol a oedd yn darparu gwasanaethau ar gyfer ystod eang o faterion gan gynnwys digartrefedd a materion eraill. Mae'r gwasanaeth opsiynau tai yn ei gwneud yn ofynnol i'r rhai sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd, neu sydd eisoes yn ddigartref, ddod i swyddfeydd eu hunain a chael eu cyfweld, oni bai na allant fynd i'r ganolfan ddinesig. Er bod swyddogion yn cydnabod bod y dull hwn yn galluogi'r awdurdod i nodi a chanolbwyntio ar anghenion pobl ddigartref, canfu eu dadansoddiad cychwynnol a'u gwerthusiad o waith achos mai dim ond 19% o'r cysylltiadau oedd yn geisiadau am wasanaethau digartrefedd ac roedd yr 81% arall yn ymwneud â materion tai eraill. Felly, gall trefnu staff a gwasanaethau mewn ffordd wael greu mwy o alw ychwanegol a diangen yn aml.

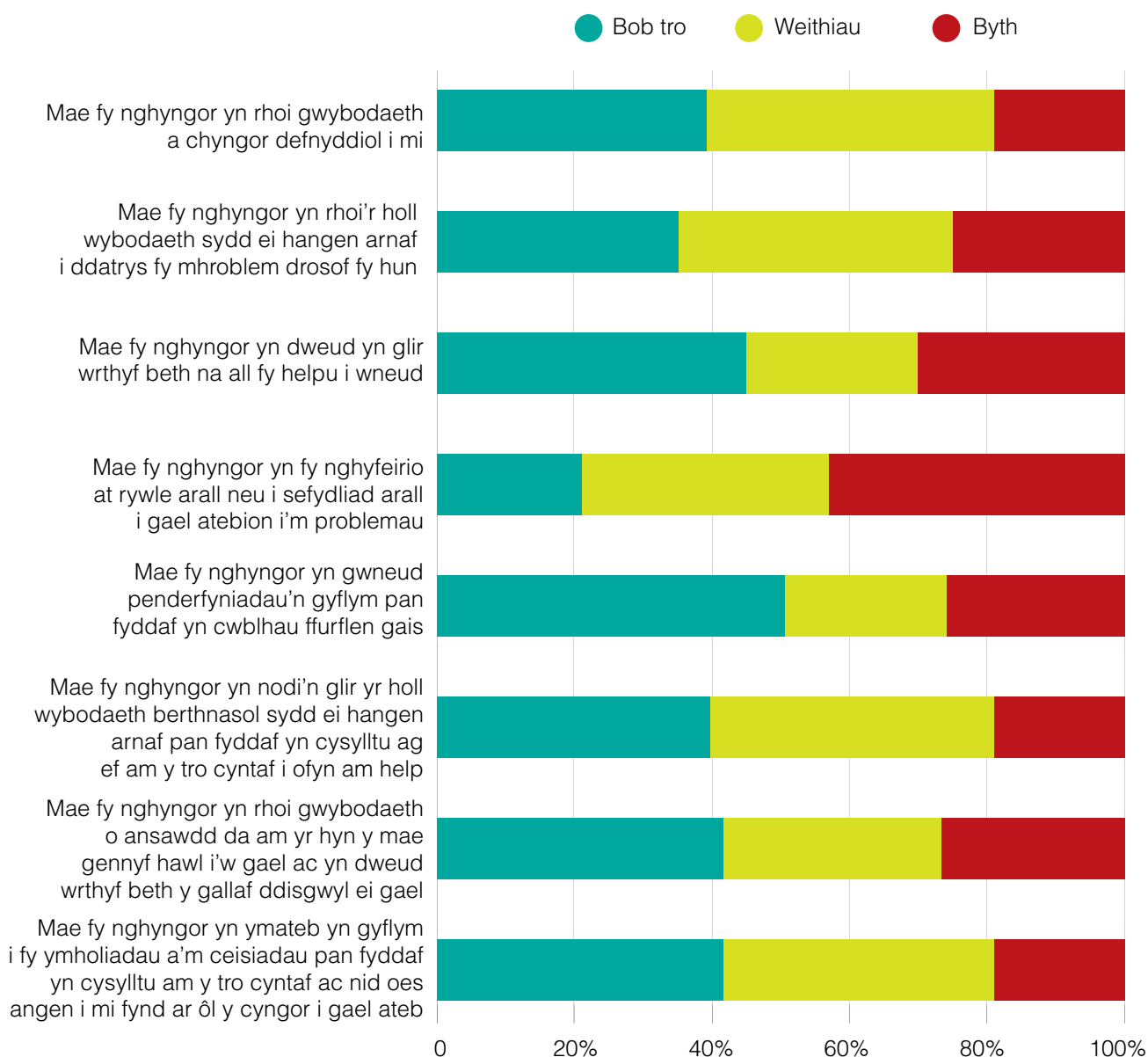
Ceir cyfleoedd i leihau'r galw o ran digartrefedd drwy ddarparu gwybodaeth a chyngor effeithiol, ond nid yw'r awdurdodau yn cyrraedd y safonau sy'n ofynnol mewn meysydd allweddol

- 2.12 Yn ogystal â sicrhau bod cyngor ar gael drwy amrywiaeth o sianelau priodol, mae angen i awdurdodau hefyd sicrhau bod y cyngor a ddarparant yn diwallu anghenion y rhai sy'n gofyn am help er mwyn osgoi creu 'galw sy'n deillio o fethiant'¹¹. Mae osgoi 'galw sy'n deillio o fethiant' yn well i'r defnyddiwr gwasanaeth ac yn fwy cost-effeithiol i awdurdod gan ei fod yn cwtogi ar gostau drwy leihau'r cyswllt y gellir ei osgoi rhwng yr awdurdod a'i ddefnyddwyr drwy ddatrys problemau mor gyflym ac effeithlon â phosibl. Er mwyn cyflawni hyn mae angen i awdurdodau ddatrys problemau dinasyddion ar y pwynt cyswllt cyntaf drwy roi gwybodaeth a chyngor sy'n berthnasol, yn amserol, yn gynhwysfawr ac yn glir.
- 2.13 Yn aml, mae awdurdodau sy'n perfformio'n waeth yn creu galw ychwanegol drwy fethu â gwneud rhywbeth neu fethu â gwneud rhywbeth yn iawn i'r defnyddiwr gwasanaeth ar y pwynt cyswllt cychwynnol. Mae **Arddangosyn 4** isod yn crynhoi canfyddiadau ein harolwg i ddinasyddion ac yn dangos bod perfformiad amrywiol ledled Cymru, ac yn dangos nad yw awdurdodau bob amser yn effeithiol o ran y ffordd maent yn ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau.

11 [Vanguard Method](#).

Arddangosyn 4 – Pa mor dda mae awdurdodau lleol yn ymateb i geisiadau am gymorth

Mae perfformiad amrywiol mewn perthynas â pha mor dda mae awdurdodau yn ymateb i gais am gymorth gan bobl ddigartref a defnyddwyr gwasanaethau awdurdod lleol eraill ac o ganlyniad yn gallu osgoi galw sy'n deillio o fethiant



Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru, Arolwg Dinasyddion, Mawrth 2017.

2.14 Mae ymgysylltu'n effeithiol ac yn gynnar â phobl ddigartref yn hanfodol er mwyn i awdurdodau atal digartrefedd yn llwyddiannus. Canfu ein harolwg nad oes unrhyw wahaniaeth amlwg rhwng barn a phrofiadau pobl ddigartref o gymharu â'r rhai sy'n defnyddio gwasanaethau eraill a ddarperir gan awdurdodau lleol. Mae dinasyddion sydd wedi defnyddio gwasanaethau digartrefedd yn gadarnhaol ar y cyfan bod awdurdodau'n ymateb yn gyflym i geisiadau am help, gan roi cyngor a gwybodaeth ddefnyddiol. Os oedd pobl yn gwneud cais am wasanaeth digartrefedd roedd y mwyafrif yn nodi bod awdurdodau'n gwneud penderfyniadau'n gyflym. Fodd bynnag, nid yw awdurdodau'n dda bob amser am gyfeirio pobl ddigartref at fannau eraill lle y gallant gael atebion i broblemau, neu i sefydliad arall. Yn yr un modd, nid yw awdurdodau bob amser yn nodi'n glir beth mae gan bobl ddigartref yr hawl iddo a beth y gallant ddisgwyl ei gael, sy'n creu ansicrwydd ac amwysedd iddynt. Nododd chwarter o'r ymatebwyr i'r arolwg hefyd fod eu hawdurdodau yn wael am ddweud wrthynt beth yw'r pethau na allant eu helpu i'w gwneud.

2.15 Yn aml, mae lleihau'r galw diangen ar wasanaethau digartrefedd yn cael ei rwystro gan safonau gwasanaeth gwael neu aneglur¹². Yn aml, ni chaiff safonau gwasanaeth eu cyhoeddi, ac nid yw'n glir bob amser beth y gall pobl ddigartref ei ddisgwyl nawr ac yn y dyfodol. Mae rhai gwasanaethau cyhoeddus yn darparu safonau gwasanaeth clir. Er bod gan lawer o awdurdodau ryw fath o safon gofal cwsmeriaid gorfforaethol, er enghraifft Polisi Gwasanaeth Cwsmeriaid Cyngor Sir y Fflint¹³, nid yw'r rhain yn aml yn cynnwys mesurau llwyddiant clir, ac nid ydynt yn nodi'r hyn nad yw awdurdodau'n ei wneud na disgwyliadau ymgeiswyr digartref a defnyddwyr ehangach gwasanaethau cyhoeddus. Mae angen i safonau gwasanaeth da:

- a cael eu hysgrifennu mewn iaith hygyrch syml a ddeallir yn hawdd gan ddefnyddwyr, gan gynnwys y rhai a all fod yn bryderus neu'n ansicr am eu dyfodol;
- b bod yn fanwl gywir ynghylch beth y gall ymgeiswyr ei ddisgwyl a beth na allant ei ddisgwyl, a phryd y gallant ddisgwyl iddo gael ei ddatrys;
- c bod yn glir am rôl yr ymgeisydd yn y broses a sut y gallant helpu'r broses i redeg yn fwy llyfn a chyflym;
- ch cael eu llunio ar y cyd ag arbenigwyr pwnc a chynnwys pobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth(au);
- d bod yn gysylltiedig â dull porthgadw da a phroses asesu unigol;
- dd cynnig gwasanaethau atal amgen hyfyw; a
- e bod yn seiliedig ar degwch a chydarddoldeb i bawb gyda phrosesau apelïadau a chwynion yn cael eu nodi'n glir a'u hyrwyddo'n eang.

2.16 Mae awdurdodau sy'n perfformio'n well yn trefnu gwasanaethau digartrefedd mewn ffyrdd sy'n helpu pobl i ddatrys eu problem y tro cyntaf y byddant yn cysylltu. Gall integreiddio canolfannau cyswllt cwsmeriaid helpu i reoli'r galw drwy leihau nifer y ceisiadau unigol am wasanaeth gan bobl ddigartref a'u cyfeirio at becyn llawnach o gymorth a gwybodaeth. Mae Gorsaf Gwybodaeth Cyngor Dinas Casnewydd, ar safle hen orsaf reilffordd Casnewydd, yn cynnig gwasanaethau gan Gyngor Dinas Casnewydd a sefydliadau partner a gwasanaethau fel cyngor i ddinasyddion, twristiaeth, cyflogaeth, diogelwch cymunedol a gwasanaethau digartrefedd yr awdurdod yn ogystal ag ystod gynyddol o wasanaethau eraill yr awdurdod megis tai, gwasanaethau cymdeithasol a chynllunio.

¹² Mae safonau gwasanaeth yn diffinio'r gwasanaeth a ddarperir gan gorff cyhoeddus. Maent yn hysbysu cwsmeriaid o'r gwasanaethau y mae ganddynt hawl i'w cael; yn darparu sail ar gyfer darparu gwasanaethau; yn caniatáu i berfformiad sefydliad gael ei fesur yn well; ac yn sail i'r systemau gwybodaeth reoli mewnol.

¹³ [Polisi Gwasanaeth Cwsmeriaid](#)

2.17 Tynnodd sefydliadau partner y gwnaethom ymweld â nhw, megis Shelter Cymru, sylw at y ffaith nad yw awdurdodau, yn eu profiad nhw, wedi datblygu gwasanaethau gwybodaeth a chyngor cynhwysfawr na hygyrch eto sy'n diwallu anghenion pobl ddigartref yn gyson. Oherwydd cymhlethdodau digartrefedd, mae partneriaid yn y sector gwirfoddol yn teimlo nad yw awdurdodau'n manteisio i'r eithaf ar y cyfleoedd i gydweithio ag asiantaethau arbenigol i nodi a mynd i'r afael ag anghenion pobl â phroblemau heriol – y rhai sy'n gadael carchar a phobl â phroblemau camddefnyddio sylweddau er enghraifft – ac nid yw'r cyngor yn aml yn llwyddo i roi ateb amserol nac effeithiol.

Mae digideiddio yn cynnig cyfleoedd i awdurdodau wella'r ffordd y mae pobl ddigartref yn cael gafael ar wasanaethau a chyngor ond mae'r dulliau cyfredol yn amrywio gormod i ddiwallu eu hanghenion

2.18 Mae ffonau deallus¹⁴ yn ffordd amhrisiadwy o gysylltu â phobl sy'n unig, a grymuso unigolion digartref i gael gafael ar wasanaethau pwysig sy'n aml yn newid bywyd ac yn meithrin hunanddigionedd. Mae rhai pobl ddigartref yn defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol i greu rhwydweithiau cymorth a datrys problemau ymarferol, er enghraifft, ble i gael help a chymorth. Mae ffonau symudol, ac yn enwedig ffonau deallus, yn cynnig cyswllt gwerthfawr â chyfleoedd i bobl ddigartref. Dywedodd sefydliadau digartrefedd wrthym fod angen cymorth ar rai pobl ddigartref yn aml i gael gafael ar wybodaeth ar wefannau awdurdod lleol, ac mae awdurdodau'n dechrau'n mynd i'r afael â'r ffordd y mae pobl yn cael gafael ar wybodaeth. Fodd bynnag, roedd pob sefydliad yn cydnabod bod cael gafael ar wybodaeth ar-lein o ansawdd da yn hollbwysig ac mae'r defnydd o ffonau symudol i gael gafael ar y data hyn yn cynyddu.

¹⁴ Mae ffôn deallus yn gyfrifiadur personol symudol gyda system weithredu symudol â nodweddion defnyddiol ar gyfer ei ddefnyddio'n symudol neu â llaw. Caiff y profiad symudol ar gyfer 'Better Connected' ei brofi o ffôn deallus a chaiff ei integreiddio'n llawn yn yr asesiad cyffredinol.

Defnydd gwell o dechnoleg er mwyn helpu i atal digartrefedd

Gall technoleg well helpu i reoli ac atal heriau pellach i bobl ddigartref. Mae gwasanaethau newydd yn cynnwys ciosgau sgrin gyffwrdd, terfynellau gwefru ffôn, signal Wi-Fi gwell a mynediad am ddim i ddefnyddio terfynellau cyfrifiadurol¹⁵. Mae prosiectau megis y Virtual Backpack – sef bwndel electronig o ddogfennau personol pwysig – yn adeiladu ar y gwaith a wnaed gan Gyngor Dinas San Steffan a gynhaliodd ddiwrnod o'r enw Homeless Hack Day i fanteisio ar y Wi-Fi am ddim a ddarparwyd ar gyfer y rhai a wnaeth ymweld â'r Gemau Olympaidd yn 2012. Mae'r wefan [Homeless Link](#) yn rhestru gwybodaeth am 9,000 o wasanaethau megis hostelau, canolfannau dydd a gwasanaethau cyngor a chymorth ac fe'i cynigir gan awdurdodau lleol mewn ymateb i'r niferoedd cynyddol o bobl sy'n cysgu ar y stryd yn Llundain. Mae Cyngor Sandwell yng Ngorllewin Canolbarth Lloegr yn darparu system ar y rhyngwrdd i bobl ifanc ddigartref er mwyn iddynt gael gafael ar wasanaethau, cadw mewn cysylltiad â ffrindiau a theulu, a dod o hyd i swyddi.

- 2.19 Mae angen i awdurdodau felly sicrhau bod gwybodaeth ar-lein yn gywir, o ansawdd da ac yn gyfredol er mwyn helpu pobl ddigartref i fynd i'r afael â'u hanghenion. Awgryma ein hadolygiad fod cyfle ar hyn o bryd i awdurdodau wella'r ffordd maent yn trefnu ac yn darparu eu gwasanaethau ar-lein er mwyn sicrhau, nid yn unig bod pobl ddigartref, a'r rhai sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd, yn cael yr help sydd ei angen arnynt ond hefyd fel bod awdurdodau yn gwneud y defnydd gorau o'u hadnoddau.
- 2.20 Mae sgoriau Better Connected SOCITM¹⁶ yn rhoi gwerthusiad cyffredinol o brofiad defnyddiwr o lwyfannau digidol awdurdodau lleol ar draws pob gwasanaeth, gan gynnwys digartrefedd. Yn ôl canlyniadau Better Connected SOCITM ar gyfer 2016-17 **Atodiad 4** nid oedd unrhyw gyngor yng Nghymru wedi cael pedair seren (da iawn) am ei lwyfannau digidol. Sgoriodd 11 awdurdod lleol dair seren a sgoriodd 11 ddwy seren neu is. O gymharu â pherfformiad 2015-16, gwnaeth chwe awdurdod lleol wella eu sgôr, gwelodd dri ohonynt eu sgôr yn gwaethygu ac arhosodd sgôr 13 awdurdod lleol yr un peth. Yn gyffredinol, mae cyfle i lywodraeth leol yng Nghymru wella'r ffordd y mae'n defnyddio ei asedau ar y we i ymgysylltu â phobl a'u cefnogi.

¹⁵ The potential for empowering homeless people through digital technology, Lemos a Crane 2013.

¹⁶ Mae SOCITM, y gymdeithas ar gyfer ymarferwyr TG y sector cyhoeddus yn cynnal adolygiadau blynyddol o berfformiad digidol cynghorau, gwefannau, y cyfryngau cymdeithasol a phyrth cwsmeriaid, yn ogystal â'r nifer sy'n eu defnyddio, eu boddhad a'r ffordd y cânt eu rheoli. Mae adolygwyr SOCITM yn cynnal rhai profion ar ffonau deallus, oherwydd gwneir bron hanner yr holl ymweliadau o ddyfeisiau symudol. Mae SOCITM yn cyhoeddi canlyniadau ei hadolygiadau fel data Better Connected.

- 2.21 Yn ôl sgoriau SOCITM mae 16 o awdurdodau sgôr wedi llwyddo yn yr¹⁷ asesiad safonol symudol, ac 16 yn yr asesiad hygyrchedd¹⁸. Dim ond un cyngor a wellodd ei sgôr ym maes hygyrchedd, a chadwodd pob un arall ei sgôr flaenorol. O gymharu â 2015-16, mae tri awdurdod lleol a oedd wedi llwyddo bellach wedi methu, ac mae tri a oedd wedi methu bellach wedi llwyddo. Mae awdurdodau lleol nad ydynt yn gwneud unrhyw ymdrech i optimeiddio eu safleoedd ar gyfer mynediad symudol yn rhoi profiad gwaeth i'r defnyddiwr gwasanaethau.
- 2.22 Gwnaethom asesu ansawdd, hygyrchedd ac ystod y wybodaeth gyfredol y mae awdurdodau yn ei darparu ar eu gwefannau ar gyfer eu gwasanaeth digartrefedd ac, er mwyn cymharu, ddau faes gwasanaeth arall – cludiant o'r cartref i'r ysgol, a gwastraff swmpus – er mwyn asesu safonau cyfredol y gwasanaeth ac ansawdd y wybodaeth a ddarperir. Mae ein hadolygiad yn barnu effeithiolrwydd gwefan awdurdod i ddarparu 'teithiau cwsmeriaid' cyflym a hawdd ac i ddatrys ceisiadau gwasanaeth pobl ddigartref yn llwyddiannus yn erbyn graddfa pum pwynt, yn amrywio o wael iawn i dda iawn er mwyn sgorio'r wybodaeth ar sail 13 agwedd. Mae **Atodiad 5** yn nodi ein canfyddiadau manwl a'r llinellau ymholi allweddol ar gyfer ein hasesiad.
- 2.23 Ar y cyfan mae awdurdodau'n rhoi gwybodaeth gyfredol sydd ar gael mewn amrywiaeth o fformatau ac ieithoedd y mae'n hawdd dod o hyd iddi. Mae'r awdurdodau sy'n perfformio orau wedi datblygu prosesau gwneud cais ar-lein, er bod hyn yn fwy cyffredin ar gyfer cludiant o'r cartref i'r ysgol a gwastraff swmpus na gwasanaethau digartrefedd. Fodd bynnag, nid yw'r rhan fwyaf o awdurdodau'n darparu cyngor a gwybodaeth gynhwysfawr ac eang sy'n ddigon i alluogi dinasyddion i wneud dewisiadau a phenderfyniadau ystyriol ar yr hyn y dylent ei wneud i ddatrys eu problem. Roedd yn anoddach dod o hyd i wybodaeth yn ymwneud â digartrefedd ac nid oedd yn cyfeirio pobl bob tro at y llefydd lle y gallent gael help i fynd i'r afael â'r problemau, o gymharu â dau wasanaeth arall a adolygwyd gennym. Mae'r gwendidau hyn yn nodi pwynt cychwyn llai na chadarnhaol i bobl ddigartref, ac nid yw'n cynnig y wybodaeth sydd ei hangen arnynt i wneud dewisiadau hyddysg i ymdrin â'u cyfyng-gyngor. Gall ansawdd gwael gwasanaethau digidol cyfredol hefyd egluro'r nifer isel o ddefnyddwyr gwasanaethau sy'n eu defnyddio.

17 Pennir y safon symudol gan y sgôr boddhad gyfartalog ar gyfer pob un o'r pum cwestiwn a ddefnyddir gan SOCITM i ddod o hyd i wybodaeth gyffredin o ddyfais symudol ynghyd â pha mor hawdd ydyw i'w defnyddio. Yn gyffredinol, nid yw awdurdodau sy'n perfformio'n well yn cael unrhyw wallau pan fydd pobl yn pori ar safle'r awdurdod a nodir bod y profiad symudol cyffredinol yn foddhaol neu'n dda iawn.

18 Rhaid i wefannau fod mor hygyrch â phosibl i bob defnyddiwr, gan gynnwys pobl ag anableddau. Gall gwefannau sydd wedi'u cynllunio a'u gweithredu'n wael ei gwneud hi'n anodd neu'n amhosibl i bobl anabl ddefnyddio'r rhyngrwyd, gan gynnwys y rhai sy'n defnyddio technolegau cynorthwyol, er enghraifft, darllenwyr sgrin llais i destun. Mae SOCITM yn sgorio hygyrchedd gwefan awdurdod lleol yn erbyn 14 o arferion gorau dylunio a chodio.

2.24 O'n gwaith maes, rydym wedi dod i'r casgliad, er bod awdurdodau'n cydnabod bod angen iddynt gynllunio gwasanaethau i ymgysylltu â phobl ddigartref yn effeithiol ac yn effeithlon, mae safonau cyfredol gwasanaethau yn rhy amrywiol i sicrhau bod pobl ddigartref yn cael mynediad i'r cyngor a'r cymorth sydd eu hangen arnynt. Gyda'i gilydd, mae dadansoddiad SOCITM a chanfyddiadau ein hadolygiad yn nodi y gallai awdurdodau wneud defnydd gwell o'u gwefannau er mwyn helpu i reoli'r galw. Er mwyn i hyn weithio, bydd angen i awdurdodau ystyried pryd a ble y gall y newid hwn ddigwydd a sicrhau eu bod yn ymgysylltu â phobl ddigartref a rhanddeiliaid eraill i fanteisio i'r eithaf ar fuddiannau posibl y dulliau gweithredu hyn.

Mae pobl ddigartref yn glir eu bod am i'w hawdurdod lleol ddarparu gwasanaethau ar eu cyfer ond mae eu profiad yn awgrymu bod gwasanaethau yn mynd yn llai hygyrch

2.25 Mae gan bobl ddigartref a defnyddwyr gwasanaethau awdurdodau lleol eraill ddisgwyliadau uchel o'r hyn y dylai awdurdodau ei wneud iddynt hwy a sut y dylent ddarparu gwasanaethau iddynt. Er bod llawer o bobl yn cydnabod bod llywodraeth leol yn gorfod newid y ffordd maent yn darparu gwasanaethau i adlewyrchu'r adnoddau sydd ar gael, mae pobl ddigartref a phobl eraill sy'n defnyddio gwasanaethau awdurdodau lleol yn dal i gredu y dylai eu hawdurdod lleol barhau i ddarparu rhwyd diogelwch pan fydd angen help arnynt. Mae canfyddiadau ein harolwg yn ategu hyn ac yn cynnwys rhai negeseuon clir yn nodi sut y gallai llywodraeth leol ddarparu gwasanaethau digartrefedd a gwasanaethau eraill yn y dyfodol – **Arddangosyn 5.**

Arddangosyn 5 – Materion allweddol o ran sut y dylai awdurdod lleol ddarparu gwasanaethau yn y dyfodol

Mae pobl ddigartref a defnyddwyr gwasanaethau awdurdodau lleol eraill yn glir ynghylch sut y maent am i awdurdodau lleol ddarparu gwasanaethau digartrefedd a gwasanaethau awdurdodau lleol eraill iddynt yn y dyfodol.

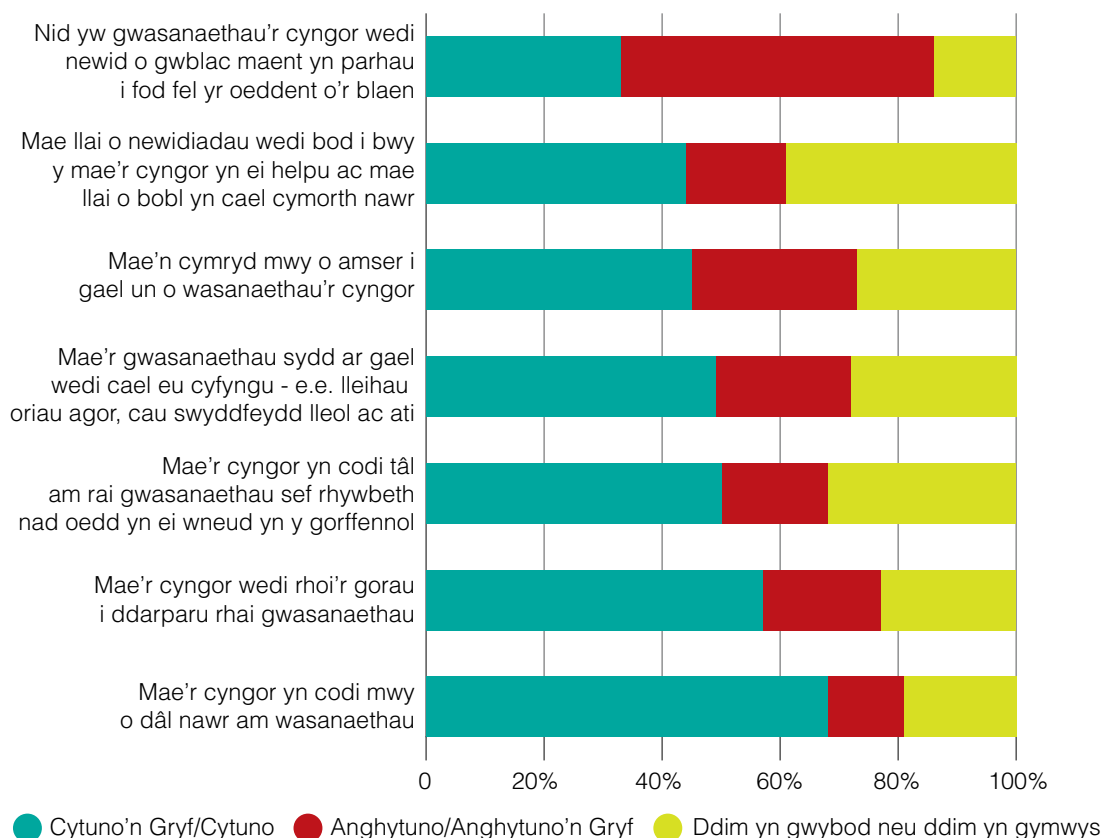
| Gan feddwl am y gwasanaethau y mae angen i'ch cyngor eu darparu yn y dyfodol, i ba raddau rydych yn cytuno neu'n anghytuno y dylent ganolbwyntio ar y canlynol... | Cytuno'n gryf/ cytuno | Anghytuno'n gryf/ anghytuno | Ddim yn gwybod |
|--|----------------------------------|--|-----------------------|
| Canolbwyntio ar roi cyngor a gwybodaeth ond gan fy nghyfeirio at eraill sydd yn y sefyllfa orau i ddatrys fy mhroblem | 83% | 9% | 8% |
| Canolbwyntio ar roi cyngor a gwybodaeth i ddatrys problemau pobl | 81% | 12% | 7% |
| Cyfeirio pobl at sefydliadau eraill sydd yn y sefyllfa orau i ddatrys problemau pobl | 81% | 10% | 9% |
| Darparu mwy o wasanaethau yn y gymuned ac yng nghartrefi pobl | 79% | 12% | 9% |
| Gweithredu fel y pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer unrhyw broblem sydd gan bobl yn eu hardal | 78% | 18% | 4% |
| Rhannu swyddfeydd â chyrrff cyhoeddus eraill | 69% | 15% | 17% |
| Darparu mwy o wasanaethau ar-lein | 63% | 26% | 12% |
| Paratoi pobl i ddod o hyd i'w hateb eu hunain i'r problemau sydd ganddynt | 60% | 31% | 10% |
| Blaenoriaethu'r hyn a ddarperir a chwtoegi ar wasanaethau mewn meysydd gweithgarwch eraill | 51% | 30% | 19% |
| Cwtogi ar wasanaethau a ddarperir o swyddfeydd nad ydynt o fewn prif neuadd y dref/lleoliad neuadd y sir a'u darparu mewn swyddfeydd lleol | 42% | 40% | 18% |
| Cynyddu taliadau'r dreth gyngor er mwyn sicrhau bod digon o arian i barhau i ddarparu gwasanaethau sy'n bodoli eisoes | 29% | 64% | 7% |

Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru, Arolwg Dinasyddion, Mawrth 2017.

- 2.26 Ar nodyn cadarnhaol, mae'r mwyafrif o ddinasyddion yn parhau i gredu mai'r llywodraeth leol yw eu pwynt cyswllt cyntaf pan fydd angen help arnynt i ddatrys eu problemau digartrefedd. Er bod dinasyddion yn cydnabod bod angen i awdurdodau eu paratoi i ddod yn fwy gwydn, roedd y mwyafrif o'r rhai a ymatebodd i'n harolwg (78%) am i'w hawdurdod lleol barhau i weithredu fel rhwyd diogelwch er mwyn darparu help a chymorth os na allant fynd i'r afael â'u problem digartrefedd neu broblemau eraill eu hunain. Mae pobl am i'w hawdurdod lleol sicrhau bod y cyngor a'r wybodaeth sydd eu hangen arnynt ar gael, naill ai'n uniongyrchol gan awdurdodau neu'n anuniongyrchol gan bartneriaid sy'n gweithio i'r llywodraeth leol.
- 2.27 Gwelsom hefyd fod dinasyddion yn ymwybodol o'r angen i awdurdodau lleol wneud y defnydd gorau o'u hadnoddau a chefnogi'r gwaith o symud gwasanaethau ar-lein, rhannu swyddfeydd â phartneriaid a darparu mwy o wasanaethau yn y gymuned ac i gartrefi pobl. Roedd ychydig dros hanner y rhai a ymatebodd i'n harolwg hefyd yn cydnabod bod angen i'r llywodraeth leol flaenoriaethu'r modd y mae'n gwario ei harian. Er bod llai na thraean o bobl o blaid cynyddu taliadau treth gyngor er mwyn parhau i dalu am y gwasanaethau, mae cydnabyddiaeth gynyddol y gall fod angen cynyddu taliadau am wasanaethau er mwyn sicrhau eu bod yn parhau i fod ar gael.
- 2.28 Gwelsom drwy ein gwaith maes fod ymatebion awdurdodau lleol, ar ôl i Ddeddf 2014 ddod i rym, yn canolbwyntio'n rhy aml ar eu heriau uniongyrchol ac nad yw awdurdodau bob amser yn llunio barn sy'n ddigon strategol ac ataliol ar y ffordd orau o ddiwallu angen yn y tymor canolig i'r tymor hir. Er nad yw traean o'r dinasyddion a ymatebodd i'n harolwg (**Arddangosyn 6** isod) wedi gweld unrhyw newid amlwg yn y gwasanaethau a gânt gan lywodraeth leol, nododd y mwyafrif, yn eu profiad nhw, fod pob gwasanaeth gan awdurdod, gan gynnwys digartrefedd, yn mynd yn llai gweledol a hygyrch ac nad ydynt ar gael mor hawdd. Mae dewisiadau o'r fath, a wneir yn aml am resymau ariannol dilys iawn, yn cyfyngu ar y potensial i ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau yn gyflym er mwyn atal digartrefedd rhag digwydd.

Arddangosyn 6 – Gan feddwl am y gwasanaethau a ddarperir gan eich cyngor, yn eich profiad chi, i ba raddau rydych yn cytuno neu'n anghytuno ar y canlynol...

Mae newidiadau a wneir i wasanaethau digartrefedd a gwasanaethau eraill llywodraeth leol yn effeithio ar y ffordd y mae pobl ddigartref ac eraill yn cael gafael ar wasanaethau awdurdod ac yn eu defnyddio.



Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru, Arolwg Dinasyddion, Mawrth 2017.

2.29 Nid oes digon o awdurdodau lleol yn ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau digartrefedd yn eu cynlluniau ar gyfer y dyfodol, ac felly gall disgwyliadau'r awdurdod o'r hyn sy'n bosibl gael eu gosod yn afrealistig o uchel. Mae'r gwaith ymgynghori yn tueddu i fod yn dameidiog ac yn ddarn gosod 'untro' yn hytrach na sgwrs ystyriol, tra integredig gyda thrigolion, partneriaid a llunwyr barn. Mae rhai awdurdodau lleol yn dadansoddi canfyddiadau ac yn nodi beth sy'n newid o ganlyniad i hynny, ond nid yw'r rhan fwyaf o awdurdodau yn gwneud hynny. Er enghraifft, mae Cyngor Dinas a Sir Caerdydd yn ymgynghori'n rheolaidd â phobl leol ar ystod eang o bolisïau, cynlluniau a chynigion sy'n effeithio ar y gymuned leol. Mae adran Holi Caerdydd ar wefan yr awdurdod yn cynnwys dadansoddiad o ganlyniadau arolygon a gynhaliwyd gan Ganolfan Ymchwil Caerdydd dan arweiniad y Cyngor.

Rhan 3

Mae pobl ddigartref neu'r rhai sydd mewn perygl o fod yn ddigartref yn cael atebion gwahanol iawn, yn dibynnu ar ble y maent yn gofyn am help yng Nghymru



- 3.1 Mae awdurdodau lleol yn cydnabod bod atal digartrefedd yn ganlyniad gwell i bobl ddigartref. I lawer o awdurdodau lleol mae atal digartrefedd yn ddeniadol oherwydd ei gyfraniadau posibl at arbedion ariannol, a hefyd am ei fod yn lleddfu'r pwysau ar adnoddau tai presennol. Fodd bynnag, nid yw dull sy'n canolbwyntio ar atal, yn opsiwn hawdd i awdurdod lleol. Mae gwaith atal effeithiol yn galw am ddull mwy rhagweithiol, ac yn galw am fwy o hyblygrwydd ac ymdrech er mwyn sicrhau canlyniadau. Mae angen i awdurdodau sicrhau bod ystod o opsiynau ar gael, yn uniongyrchol ac yn anuniongyrchol â phartneriaid, er mwyn cael yr effaith fuddiol fwyaf effeithiol a hirdymor ar gyfer person digartref neu berson a allai fod yn ddigartref.
- 3.2 Yn y rhan hon o'r adroddiad, rydym yn ystyried yr ystod o opsiynau a ddefnyddir gan awdurdodau i fynd i'r afael â'r galw o ran digartrefedd. Gwnaethom adolygu trefniadau partneriaeth cyfredol, yn enwedig y ddyletswydd ar wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol a chymdeithasau tai i gydweithio i atal digartrefedd. Daw'r rhan hon o'r adroddiad i ben gyda dadansoddiad o effeithiolrwydd perfformiad awdurdod lleol wrth atal digartrefedd.

Mae'r rhan fwyaf o awdurdodau wedi datblygu ystod o ddewisiadau i fynd i'r afael â digartrefedd ond erys cyfleoedd i ehangu opsiynau

- 3.3 Er mwyn mynd i'r afael â digartrefedd mae angen i awdurdodau lleol sicrhau bod ystod o opsiynau ar gael iddynt er mwyn atal rhywun rhag colli ei gartref ac i ddod o hyd i lety lle mae gan yr awdurdod ddyletswydd i ddarparu llety sefydlog. Mae ystod eang o atebion effeithiol, a ddarperir naill ai'n uniongyrchol neu mewn partneriaeth â sefydliadau eraill, yn hanfodol.
- 3.4 Mae Rhan 2 o Ddeddf 2014 yn rhoi opsiynau i awdurdodau ddefnyddio'r sector rhentu preifat i helpu ymgeiswyr ac i ddod â'u dyletswyddau digartrefedd i ben os bydd y llety a ddarperir yn addas ac ar gael am o leiaf chwe mis. Mae hwn yn newid pwysig i'r ddeddfwriaeth flaenorol sy'n rheoli digartrefedd yng Nghymru. Yn y gorffennol roedd dyletswydd awdurdod yn ei gwneud yn ofynnol iddynt sicrhau llety sefydlog, gan ddefnyddio tai cymdeithasol yn bennaf. Felly, mae Deddf 2014 yn golygu ei bod yn bosibl i awdurdodau fanteisio ar ystod ehangach o eiddo i gyflawni eu dyletswyddau digartrefedd, yn enwedig y sector rhentu preifat.

- 3.5 Mae angen i'r gwaith gyda landlordiaid preifat gael ei reoli'n ofalus er mwyn sicrhau y gall pobl ddigartref gael gafael ar gartrefi rhent preifat. Er mwyn cyflawni hyn, mae nifer o awdurdodau wedi penodi staff i ddatblygu eu gwaith gyda landlordiaid er mwyn gwella mynediad at eiddo. Er enghraifft, mae Cyngor Dinas a Sir Abertawe, Cyngor Sir Caerfyrddin a Chyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr oll wedi cydnabod pwysigrwydd ymgysylltu â landlordiaid preifat ac wedi buddsoddi adnoddau mewn datblygu a rheoli'r cydberthnasau hyn. Mae awdurdodau hefyd yn creu cronfeydd ariannol i gefnogi eu gwaith gyda landlordiaid preifat gan ddarparu rhent ymlaen llaw, bondiau neu warantau rhent fel ffordd o annog cydweithio i sicrhau llety i bobl ddigartref.
- 3.6 Er bod Deddf 2014 yn caniatáu mwy o ddefnydd o'r sector rhentu preifat, noda awdurdodau nad yw sicrhau cartrefi gan landlordiaid preifat bob amser yn hawdd. Nododd rhai o'r swyddogion a holwyd gennym bod cyflwyno dull trwyddedu gorfodol o gartrefi rhent preifat o dan gynllun Rhentu Doeth¹⁹ wedi arwain at rai landlordiaid yn dewis peidio â pharhau i rentu cartrefi am fod y gyfundrefn drwyddedu yn cael ei hystyried yn rhy feichus. Er enghraifft, rhaid i landlordiaid neu eu hasiantiaid ymgymryd â hyfforddiant cymeradwy er mwyn cael trwydded. Rhoddir trwyddedau ar yr amod y dilynir y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan Ddeddf 2014.
- 3.7 Gwelsom fod yr ystod o opsiynau a ddefnyddir gan awdurdodau wedi cynyddu'n gyffredinol ers i Ddeddf 2014 gael ei chyflwyno. Er enghraifft, mae pob un o'r 22 o awdurdodau yn defnyddio grantiau neu fenthyciadau i dalu cynlluniau blaendal rhent ar gyfer llety yn y sector rhentu preifat, sy'n helpu pobl ddigartref i ddatrys eu cyfyng-gyngor o ran tai. Mewn 18 o'r 22 o awdurdodau mae'r ddarpariaeth o ran grantiau wedi cynyddu ers mis Ebrill 2015. Yn yr un modd, mae pob awdurdod yn darparu cymorth i bobl ddigartref er mwyn helpu i reoli dyledion neu ôl-ddyledion rhent/morgais ac mae 15 wedi gweld cynnydd yn y ddarpariaeth hon o dan Ddeddf 2014. Yn yr un modd, mae pob un o'r 22 o awdurdodau yn gallu defnyddio gwasanaethau cyfryngu²⁰ ac mewn deg awdurdod mae'r ddarpariaeth wedi cynyddu yn y ddwy flynedd ddiwethaf.

19 Mae Rhentu Doeth Cymru yn prosesu cofrestrïadau landlordiaid ac yn rhoi trwyddedau i landlordiaid ac asiantiaid y mae angen iddynt gydymffurfio â Deddf Tai (Cymru) 2014. Caiff Rhentu Doeth Cymru ei gynnal gan Gyngor Caerdydd sy'n sicrhau cydymffurfiaeth â'r ddeddfwriaeth mewn partneriaeth â'r 21 o awdurdodau lleol eraill yng Nghymru.

20 Mae cyfryngu yn broses ar gyfer datrys anghydfodau lle mae trydydd parti diduedd (y cyfryngwr) yn helpu pobl mewn anghydfod i ddod o hyd i ddatrysiad sy'n dderbyniol i'r ddwy ochr.

- 3.8 Er bod y cymorth amrywiol a ddarperir gan wasanaeth digartrefedd awdurdod lleol yn cynyddu, gwelsom nad yw rhai awdurdodau wedi datblygu cyfres gynhwysfawr eto o atebion i fynd i'r afael â digartrefedd. Er enghraifft, nid yw wyth awdurdod yn defnyddio cynlluniau gwarantu taliad. Serch hynny, ers Deddf 2014 mae opsiynau i atal a mynd i'r afael â digartrefedd yn cynyddu ac mae awdurdodau yn canolbwyntio ar ddarparu ystod eang o opsiynau i fynd i'r afael â digartrefedd. Nodir ein dadansoddiad manwl yn [Atodiad 6](#).
- 3.9 Er gwaethaf y darlun cadarnhaol hwn, mae awdurdodau yn wynebu rhai heriau. Er bod y rhan fwyaf o awdurdodau yn nodi bod eu gwaith ataliol yn fwy effeithiol yn dilyn cyflwyno Deddf 2014, mae llawer yn nodi bod llwyddiant wrth atal digartrefedd ond wedi bod yn bosibl oherwydd y grant a glustnodwyd gan Lywodraeth Cymru. Mae 15 o'r 22 o awdurdodau hefyd yn nodi nad yw gwasanaethau allweddol sy'n ofynnol er mwyn atal pobl rhag mynd yn ddigartref yn eu hardal ar gael ar hyn o bryd neu nad ydynt ar gael i'r lefelau sydd eu hangen i ateb y galw. Yn arbennig, tai arbenigol ar gyfer grwpiau penodol y mae'n anodd dod o hyd i gartref addas iddynt, megis pobl sy'n camddefnyddio sylweddau, rhai sy'n cysgu ar y stryd a phobl sengl ifanc; llety rhent preifat fforddiadwy; a gwasanaethau cefnogi pobl²¹.
- 3.10 Yn ôl pob awdurdod, un gwasanaeth pwysig sy'n hanfodol er mwyn atal pobl rhag mynd yn ddigartref yw gwasanaethau Cefnogi Pobl. Ceir rhagor o wybodaeth am sut y dadansoddir cyfanswm cyllideb Cefnogi Pobl, sef £124 miliwn y flwyddyn, a sut y caiff ei gwario ar draws y categorïau gwahanol o gymorth yn adroddiad diweddar yr Archwilydd Cyffredinol ar Raglen Cefnogi Pobl Llywodraeth Cymru²². Yn gryno, er bod gwariant o fewn y Rhaglen Cefnogi Pobl, yn benodol ar wasanaethau cymorth fel y bo'r angen cyffredinol ar gyfer atal digartrefedd, wedi gostwng 25% o £21.3 miliwn i £15.9 miliwn rhwng 2013-14 a 2016-17, mae nifer yr unedau o gymorth wedi codi o 4,498 i 4,933 yn ystod y cyfnod hwn. Mae patrwm gwasanaethau cefnogi pobl i bobl ddigartref yn newid. Noda awdurdodau gwaith maes fod eu defnydd o wasanaethau cymorth fel y bo'r angen cyffredinol ar gyfer atal digartrefedd yn eu galluogi i atal digartrefedd rhag digwydd neu ailddigwydd mewn ffordd ragweithiol.

21 Mae'r rhaglen Cefnogi Pobl yn rhoi cymorth sy'n gysylltiedig â thai er mwyn helpu pobl sy'n agored i niwed i fyw mor annibynnol â phosibl. Mae Llywodraeth Cymru yn buddsoddi dros £124.4 miliwn bob blwyddyn gan helpu mwy na 57,000 o bobl i fyw mor annibynnol ag y gallant. Mae Cefnogi Pobl yn ariannu gwasanaethau cefnogi sy'n gysylltiedig â thai y gall landlord (megis cymdeithas dai) neu ddarparwr arall, megis sefydliad gwirfoddol, eu darparu. Mae cefnogi yn golygu rhoi cyngor a help i'w gwneud yn haws i bobl sy'n agored i niwed gynnal eu hannibyniaeth. Gall pobl gael eu cefnogi mewn hostel neu dai gwarchod neu mewn math arall o ddarpariaeth byw â chymorth neu yn eu cartref eu hunain drwy 'wasanaethau cymorth fel y bo'r angen'.

22 [Raglen Cefnogi Pobl Llywodraeth Cymru](#)

- 3.11 Gwelsom fod rhai awdurdodau yn defnyddio eu cronfeydd Cefnogi Pobl mewn ffordd greadigol. Er enghraifft, mae Cyngor Dinas a Sir Abertawe yn defnyddio arian Cefnogi Pobl i gyflogi swyddogion atal digartrefedd yn uniongyrchol i gyflawni gwaith atal, ac mae Cyngor Sir Caerfyrddin yn defnyddio hyn i wella mynediad at eiddo yn y sector rhentu preifat a gweithio gyda landlordiaid yn y sector preifat.
- 3.12 Fodd bynnag, nid yw rhai awdurdodau wedi cysoni eu gwasanaeth Cefnogi Pobl yn llwyddiannus ag atal digartrefedd. Yn aml, mae cydweithio rhwng timau digartrefedd awdurdod lleol a Cefnogi Pobl yn dibynnu ar drefniadau rheoli awdurdod yn fewnol. Mae gwasanaethau Cefnogi Pobl a leolir mewn adrannau Gofal Cymdeithasol yn aml yn canolbwyntio ar flaenoriaethau gofal cymdeithasol, a gall gwasanaethau digartrefedd a thai gael eu hesgeuluso. Mae awdurdodau a ymwelwyd gennym, sy'n gwneud y defnydd gorau o arian Cefnogi Pobl i atal digartrefedd, wedi'u hintegreiddio'n well ar y cyfan â thimau tai ac yn dda am ymgorffori data ar ddigartrefedd i lywio eu penderfyniadau comisiynu ar gyfer cefnogi pobl. Yn gyffredinol, gwelsom fod cynllunio integredig o'r fath yn arwain at fynediad gwell at wasanaethau cymorth i bobl ddigartref.

Gwelir bod cydweithredu yn hollbwysig i atal digartrefedd ond nid yw'r cyfraniad gofynnol gan bartneriaid bob amser yn cael ei ddarparu

- 3.13 Er mwyn cydnabod yr angen i geisio atebion cyfannol i ddiwallu anghenion pobl ddigartref yn well, gwnaeth Llywodraeth Cymru atgyfnerthu dyletswyddau cydweithredu a phartneriaeth yn Neddf Tai (Cymru) 2014. Mae Adran 95 yn rhoi dyletswydd ar awdurdodau lleol i hyrwyddo cydweithredu rhwng gwasanaethau tai (digartrefedd) a gwasanaethau cymdeithasol. Mae Adran 95 hefyd yn rhoi dyletswydd i gydweithredu â chyrff a enwir, yn enwedig cymdeithasau tai. Rhaid i Wasanaethau Cymdeithasol awdurdodau lleol a phartneriaid cymdeithasau tai gydymffurfio oni fydd y cam a argymhellir yn anghydnaws â'u dyletswyddau, neu'n cael effaith andwyol ar eu swyddogaethau. O dan yr amgylchiadau hyn rhaid rhoi rheswm ysgrifenedig yn egluro pam nad yw Gwasanaethau Cymdeithasol neu gymdeithas dai yn bwriadu cydymffurfio â'u dyletswydd o dan Ddeddf 2014.

- 3.14 O gofio'r trefniadau newydd hyn, mae rôl partneriaid yn rhan annatod o lwyddiant awdurdod lleol wrth atal digartrefedd. Cydnabyddir hyn gan wasanaethau digartrefedd ledled Cymru ac mae 20 o blith 22 o ymatebion awdurdodau i arolwg Llywodraeth Cymru yn nodi bod Deddf 2014 yn arwain at gydweithredu gwell rhwng gwasanaethau awdurdodau lleol, yn enwedig o ran gwasanaethau cymdeithasol, er mwyn helpu i fynd i'r afael â digartrefedd. Er bod nifer fach o awdurdodau yn tynnu sylw at ddatblygiadau cadarnhaol o ran, er enghraifft, swyddogion iechyd yr amgylchedd a thimau ystadau yn gweithio gyda'i gilydd, nid yw'r cydweithio â'r ystod ehangach o wasanaethau yn y sector cyhoeddus wedi'i ddatblygu'n ddigonol. Yn enwedig, problemau parhaus o ran dull cydlynu gwael mewn perthynas â threfniadau rhyddhau pobl, ac amserlenni annigonol i reoli anghenion cleientiaid yn effeithiol, sydd yn aml yn cael eu rhyddhau o sefydliadau heb unrhyw rag-gynllunio nac ymgysylltu â gwasanaethau digartrefedd. Yn yr un modd, nododd nifer o awdurdodau heriau o ran gweithrediad Llwybr i'r Rheini sy'n Gadael y Carchar²³, gan gynnwys hysbysu'n hwyr am achos o ryddhau a diffyg cynllunio cynnar rhwng y sefydliadau perthnasol.
- 3.15 Mae integreiddio prosesau hefyd yn ffordd effeithiol o newid systemau o neilltuo a chyfyngu ar adnoddau i ddod o hyd i'r ateb gorau yn y tymor canolig i'r tymor hir. Mae cynnwys yr holl anghenion/problemau posibl unwaith, a rhannu gwybodaeth â'r holl gyrff perthnasol yn y sector cyhoeddus, yn gwella effeithlonrwydd ac yn annog ymatebion rheoli cyfannol, er enghraifft drwy leihau'r angen i ofyn yn barhaus am wybodaeth bersonol gan ymgeiswyr, ac addasu meddalwedd gyfrifiadurol a all olrhain defnyddwyr o'r pwynt mynediad i'r system i'r canlyniad llwyddiannus.

²³ Mae Llwybr i'r Rheini sy'n Gadael y Carchar yn fenter gan Lywodraeth Cymru i bobl sy'n wynebu'r posibilrwydd o fod yn ddigartref pan fyddant yn gadael y carchar, i'w galluogi i gael cymorth gwell i wella eu cyfle o gael cartref sefydlog, yn hytrach nag aros mewn llety gwely a brechwast.

Partneriaeth Active Inclusion Newcastle Cyngor Dinas Newcastle i fynd i'r afael â digartrefedd

Mae Partneriaeth Active Inclusion Newcastle (AIN) Cyngor Dinas Newcastle yn integreiddio gwasanaethau mewn ymateb i'r twf yn y galw am gymorth a chyngor ar atal digartrefedd. Mae'n helpu trigolion i fynd drwy'r cyfnod pontio sydd ei angen pan fydd yn wynebu toriadau mewn budd-daliadau. Mae hyn yn bwysig oherwydd mae'r cyngor yn amcangyfrif y bydd trigolion Newcastle yn colli £134 miliwn bob blwyddyn erbyn 2021-22. Y flaenoriaeth uchaf yw alinio prosesau cyllidebol i gefnogi'r rhai sydd fwyaf agored i niwed er mwyn atal argyfwng. Mae hyn yn cynnwys integreiddio rhaglenni hyfforddi staff partneriaid a buddsoddi mewn ymchwil i ddatblygu dealltwriaeth fwy cyfoethog o'r cydbwysedd o achosion unigol, systemig a strwythurol allgáu. Yn 2016 hyfforddodd AIN 959 o aelodau staff ar y ffordd orau o siarad â thrigolion am faterion digidol, ariannol, cyflogaeth a thai. O ganlyniad, nid oes unrhyw lety gwely a brecwast wedi ei ddefnyddio ers 2016, cafodd 3,775 o achosion o ddigartrefedd eu hatal yn 2015-16 a gwnaeth nifer yr achosion o droi allan leihau 76%. Yn ogystal, darparwyd bwyd, tanwydd, dillad neu gymorth i deithio brys i 931 o aelwydydd; a chynyddodd aelodaeth o'r Undeb Credyd Monewise i 8,276.

- 3.16 Gwelsom fod rhai awdurdodau drwy eu gwaith maes yn gwella'r broses gydweithio drwy, er enghraifft, gyd-leoli gwasanaethau â phartneriaid. Mae rhannu swyddfeydd yn galluogi partneriaid i nodi anghenion cymorth pobl yn gynt a gwneud atgyfeiriadau o ansawdd gwell ar gyfer cymorth. Dywedodd swyddogion wrthym fod cyd-leoli hefyd yn galluogi asiantaethau statudol a thrydydd sector i ddatblygu a datblygu dealltwriaeth ddyfnach o'r modd y mae'r naill ochr a'r llall yn gweithio, a'i fod yn arwain at opsiynau mwy cyflawn i ddatrys sefyllfa digartrefedd pobl.
- 3.17 Fodd bynnag, mae nifer o awdurdodau hefyd yn codi pryderon nad yw cydweithio ag asiantaethau partner bob amser yn effeithiol a bod angen iddo wella, yn enwedig mewn perthynas â chymdeithasau tai. Dim ond wyth o'r 22 o awdurdodau a nododd welliant mewn cydweithio â chymdeithasau tai. Er nad oedd wyth awdurdod wedi gweld unrhyw newid amlwg mewn cydweithio ers cyflwyno Deddf 2014, noda chwech nad yw Deddf 2014, yn eu profiad nhw, yn arwain at gydweithredu mwy effeithiol â chymdeithasau tai.

- 3.18 Mae gan yr awdurdodau hynny sydd â threfniadau gweithio effeithiol sefydledig â phartneriaid cymdeithasau tai rai nodweddion yn gyffredin. Yn aml mae cofrestr tai cyffredin a pholisi dyraniadau cyffredin²⁴ ar waith a pholisïau gweithredol ar y cyd yn cwmpasu er enghraifft, ymgysylltu cyn tenantiaeth, cyngor ar ddyledion, cymorth tenantiaeth a hyfforddiant. Mae partneriaethau sy'n perfformio'n well hefyd yn ffurfioli eu cydberthnasau mewn cytundebau rhwng awdurdodau lleol a chymdeithasau tai sy'n nodi sut y byddant yn gweithredu i atal digartrefedd – er enghraifft, drwy osgoi neu geisio dod o hyd i ddewisiadau amgen yn lle troi pobl allan am ôl-ddyledion rhent ac ymddygiad gwrthgymdeithasol – a manteisio i'r eithaf ar y llety a'r cymorth sydd ar gael i ddatrys digartrefedd.
- 3.19 Fodd bynnag, gwelsom nad yw'r gydberthynas mewn ardaloedd awdurdod eraill wedi datblygu cystal hyd yma ac nad yw dyletswydd cymdeithasau tai i gydymffurfio wrth atal digartrefedd bob amser yn effeithiol. Yn arbennig, mae dewisiadau a wnaed gan rai cymdeithasau tai yn lleihau gallu rhai awdurdodau lleol i gyflawni eu dyletswyddau digartrefedd. Er enghraifft, gall cymdeithasau tai eithrio rhai unigolion o gofrestri tai a/neu ddyraniad i gartref gwag naill ai am eu bod wedi cael eu hasesu fel rhai na allant fforddio'r rhent a byddai eu hailgartrefu ond yn arwain at fethiant, neu am eu bod yn cael eu hystyried yn bobl na allent reoli tenantiaeth.

24 Mae Cofrestri Tai Cyffredin hefyd yn bwynt mynediad unigol i bawb sy'n chwilio am dai cymdeithasol mewn ardal awdurdod lleol gan roi mwy o ddewis i ymgeiswyr a gwasanaeth mwy effeithlon drwy ddileu'r gofyniad iddynt wneud cais sawl gwaith i sefydliadau gwahanol. Mae Polisi Dyraniadau Cyffredin yn nodi sut mae landlordiaid yn blaenoriaethu pwy sy'n cael llety ac mae pob landlord yn dilyn yr un blaenoriaethau ar gyfer gosod cartref yn hytrach na gweithredu ei bolisi unigol ei hun. Mae hyn yn symleiddio'r broses ar gyfer gosod cartrefi ond hefyd yn gwella'r cyfle i'r rhai sydd â'r angen mwyaf am dai (y mae gan awdurdodau lleol ddyletswydd statudol iddynt) gael llety.

- 3.20 Yn yr un modd, mae rhai awdurdodau'n codi pryder ynghylch lefelau rhent ac ystyrir bod rhenti rhai Cymdeithasau yn rhy uchel i gleientiaid digartref. Yn arbennig, ystyrir bod tai a ddatblygir heb grant tai cymdeithasol²⁵ ac a osodir ar rent canolradd neu rent y farchnad,²⁶ sy'n uwch na throthwyon budd-dal tai, y tu hwnt i gyrraedd pobl ddigartref.
- 3.21 Mae rhenti nad ydynt yn fforddiadwy yn risg gynyddol i nifer o awdurdodau yr ymwelwyd â nhw a gwnaethant nodi bod rhenti rhai cymdeithasau yn uwch na lefelau budd-dal tai ac na all llawer o gleientiaid digartref eu fforddio, hyd yn oed y rhai sy'n gweithio. Er enghraifft, yr enillion wythnosol gros canolrif ar gyfer oedolion sy'n gweithio'n llawn amser yng Nghymru oedd £492.40 ym mis Ebrill 2016, sef 91.4% o'r cyfartaledd ar gyfer y DU (£538.70). Yr enillion wythnosol gros canolrif yng Nghymru oedd yr ail isaf ymhlith y 12 o wledydd y DU a rhanbarthau yn Lloegr²⁷.
- 3.22 Un mater sy'n peri pryder yn arbennig i wasanaethau digartrefedd awdurdodau lleol yw'r anawsterau y mae pobl sengl yn eu hwynebu wrth gael gafael ar lety cymdeithas dai, yn benodol pobl ifanc sy'n sengl. Mae hyn yn arbennig o ofidus gan fod data digartrefedd yn dangos bod pobl sengl yn cyfrif am nifer fawr o'r rhai sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd ac sydd, yn gymesur, yn cynyddu. Yn 2015-16 roedd 43.9% o'r rhai a gafodd eu bygwth gan ddigartrefedd yn bobl sengl. Yn 2016-17, cynyddodd hyn i 47.6%. O ran darparu llety dros dro, mae cyfran y bobl ifanc sengl a gafodd gymorth wedi aros yn gyson uchel ac mae pobl sengl yn cyfrif am tua 60% o'r rhai sydd wedi cael llety dros dro gan awdurdodau ym mhob chwarter ers mis Ebrill 2015.

25 Grant a roddir gan Lywodraeth Cymru i gymdeithasau tai yw'r Grant Tai Cymdeithasol i ddarparu tai fforddiadwy newydd i'w rhentu neu'u prynu am gost isel.

26 Eiddo ar rent canolradd a rhent y farchnad y mae cymdeithasau tai yn berchen arnynt. Mae gan eiddo ar rent y farchnad yr un lefelau ag eiddo ar rent preifat. Gosodir rhenti canolradd fel arfer ar 80% (neu lai) o renti'r farchnad.

27 Arolwg Blynyddol o Oriau ac Enillion: canlyniadau dros dro ar gyfer 2016, SWG, Hydref 2016.

- 3.23 Nododd y cymdeithasau y gwnaethom gyfweld â nhw nad yw awdurdodau'n aml yn nodi'n glir sut maent yn bwriadu gweithio gyda'u partneriaid i gyflawni'r ddyletswydd Adran 95 i gydweithredu. Nid yw protocolau na fframweithiau sy'n nodi'n glir yr hyn a ddisgwylir gan gymdeithasau ar waith a phrin yw'r gwaith a wnaed i feintioli disgwyliadau gwasanaeth digartrefedd awdurdodau. Noda nifer o staff cymdeithasau nad yw fforymau partneriaeth digartrefedd lleol – a all ddarparu cyfle gwirioneddol i adolygu perfformiad cyfredol a nodi cyfleoedd i wella'r modd y darperir gwasanaethau – yn aml yn datrys problemau neu eu bod yn gwneud hynny'n aneffeithiol. Oherwydd ymgysylltu gwael, nid yw timau digartrefedd awdurdodau yn nodi'n glir yr hyn y maent yn ei ddisgwyl gan bartneriaid ac ystyrir bod arweinyddiaeth awdurdod o ran digartrefedd yn gyfyngedig ac yn aneffeithiol.
- 3.24 Gall cywirdeb a llif y wybodaeth rhwng awdurdodau a chymdeithasau fod yn annigonol yn aml. Gwnaeth sawl aelod o staff cymdeithasau dynnu sylw at anawsterau parhaus gydag ansawdd y data atgyfeirio o dan gytundebau enwebu. Yn rhy aml, mae gwybodaeth allweddol gan awdurdodau lleol yn anghywir neu'n absennol sy'n achosi oedi neu'n atal enwebiad ar gyfer tai rhag mynd rhagddo. O gofio ein canfyddiadau – sy'n ategu ymchwil ddiweddar gan Shelter Cymru yn 2016²⁸ a Cartrefi Cymunedol Cymru²⁹ a Chymdeithas Llywodraeth Leol Cymru yn 2014³⁰ – mae heriau parhaus i bartneriaid sy'n cyflawni Adran 95 o Ddeddf 2014.

28 Accessing and sustaining social tenancies: exploring barriers to homelessness prevention, September 2016, Shelter Cymru.

29 Cartrefi Cymunedol Cymru yw'r corff cynrychioliadol sy'n cynrychioli mwy na 70 o gymdeithasau tai nid er elw a chwmnïau cydfuddiannol yng Nghymru.

30 Gweithio Mewn Partneriaeth a digartrefedd: Ymchwil ar gydweithredu rhwng cymdeithasau tai ac awdurdodau lleol yng nghyswllt digartrefedd, Cartrefi Cymunedol Cymru, Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru a Llywodraeth Cymru, Mawrth 2014.

Mae Dangosyddion Perfformiad Cenedlaethol yn awgrymu rhywfaint o lwyddiant mewn atal digartrefedd, ond mae perfformiad awdurdodau yn amrywio gormod ac nid oes digon o ffocws ar ddangos y gwasanaethau sydd ar gael i bawb

- 3.25 Cyn cyflwyno Deddf Tai 2014, roedd awdurdodau lleol yng Nghymru yn casglu data yn erbyn ystod o ddangosyddion ar draws eu gwasanaethau digartrefedd a chynghori a gaiff eu coladu a'u cyhoeddi'n genedlaethol drwy StatsCymru³¹. Roedd y data'n ymwneud ag amrywiaeth o fewnbynnau – er enghraifft, nifer yr unigolion/teuluoedd sy'n gwneud cais am gymorth digartrefedd – ac allbynnau megis y penderfyniadau a wneir mewn perthynas â cheisiadau unigol i awdurdod.
- 3.26 Wrth ddatblygu'r ddeddfwriaeth digartrefedd newydd gwnaeth Llywodraeth Cymru gydnabod bod angen setiau data newydd a dangosyddion er mwyn gallu gwerthuso'r broses o roi Deddf 2014 ar waith³². Cyflwynwyd mesurau perfformiad newydd o fis Ebrill 2015 ac maent yn canolbwyntio ar dri maes allweddol: yn gyntaf, p'un a yw nifer y bobl sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd yn cynyddu neu'n gostwng; yn ail, pa mor llwyddiannus yw awdurdodau wrth atal digartrefedd; ac yn olaf, p'un a yw'r defnydd o lety dros dro yn cynyddu.

Mae nifer y bobl sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd yn cynyddu ond mae nifer yr achosion gan awdurdodau sy'n llwyddo i atal digartrefedd yn dechrau gostwng

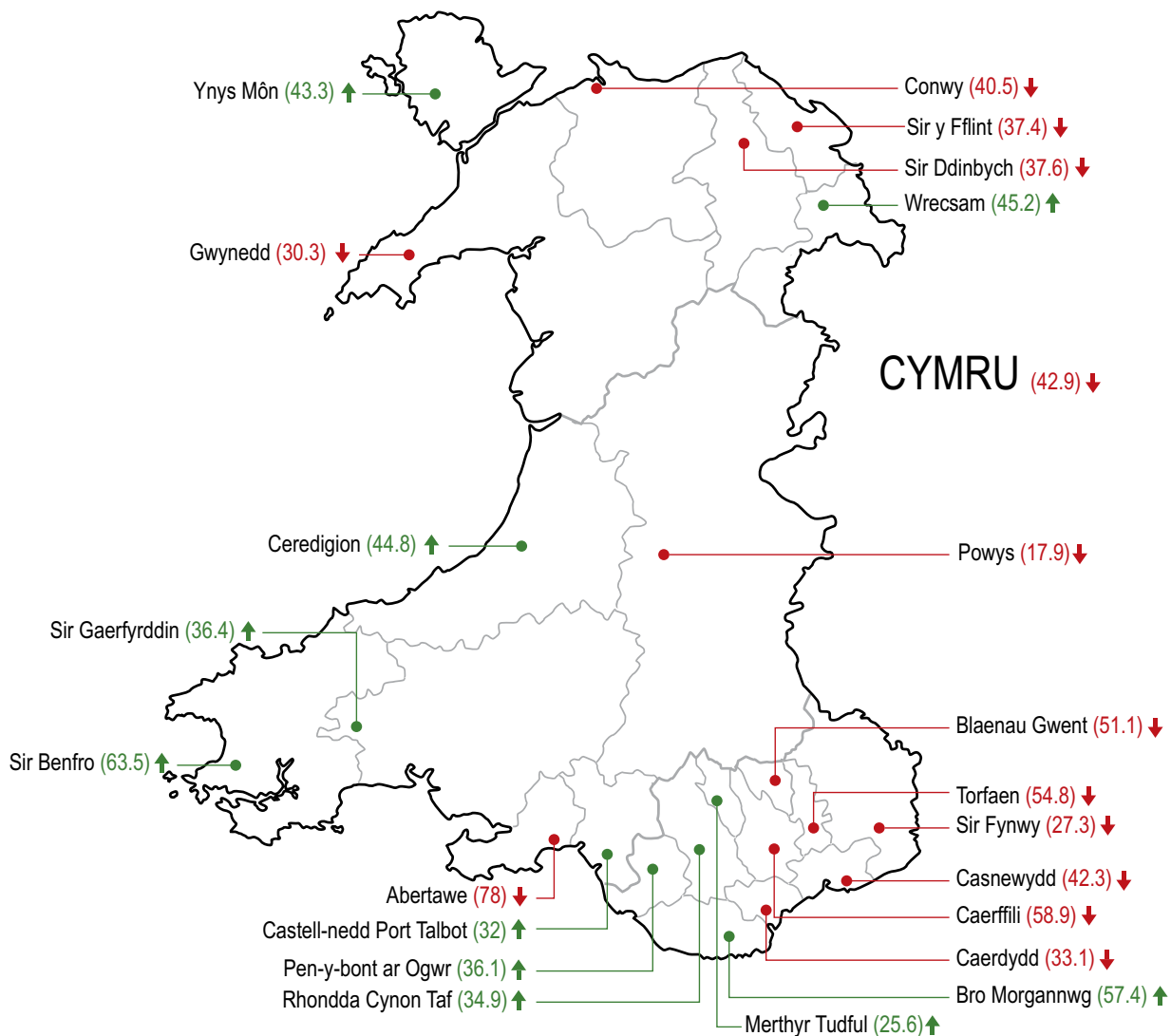
- 3.27 Ers cyflwyno Deddf 2014 mae nifer yr aelwydydd sydd wedi cael eu bygwth gan ddigartrefedd sydd wedi cysylltu ag awdurdodau lleol am gymorth wedi cynyddu'n sylweddol, gan godi bron traean (29.2%) o 7,218 yn 2015-16 i 9,210 yn 2016-17. Prif fygythiad digartrefedd o hyd yw colli llety rhent neu lety clwm, rhieni'n anfodlon cynnig llety neu ddim yn gallu gwneud hynny, a'r berthynas â rhieni yn chwalu. Dim ond nifer y bobl a allai fod yn ddigartref a gafodd eu rhyddhau o sefydliad neu gyfleuster gofal (e.e. ysbyty, cartref preswyl, y fyddin ac ati), a'r rhai a oedd yn profi trais ac aflonyddu, a syrthiodd rhwng 2015-16 a 2016-17. Mae **Atodiad 7** yn rhoi dadansoddiad manwl o'r rhesymau pam fod pobl yn cael eu bygwth gan ddigartrefedd ar lefel Cymru gyfan yn 2015-16 a 2016-17.
- 3.28 O ran atal digartrefedd, ceir darlun cymysg o ba mor effeithio yw awdurdodau – **Arddangosyn 7**.

31 Mae StatsCymru yn darparu data ar amrywiaeth o wasanaethau a ddarperir gan gyrrff cyhoeddus yng Nghymru.

32 Oherwydd newidiadau i'r fframwaith rheoli perfformiad, nid yw'n bosibl cymharu perfformiad yn 2015-16 a 2016-17 â data mewn blynyddoedd blaenorol gan fod y diffiniadau'n newid ac nad ydynt yn caniatáu ar gyfer cymhariaeth gyfatebol.

Arddangosyn 7 – Canran yr aelwydydd a gafodd eu hatal yn llwyddiannus rhag wynebu digartrefedd a'r gyfradd ddigartrefedd fesul 10,000 o aelwydydd yn 2015-16 a 2016-17 yn ôl awdurdod lleol a chyfartaledd Cymru gyfan

Mae amrywiaeth eang o ran perfformiad wrth atal digartrefedd ac mae'r awdurdodau gorau yn atal dros 70% o achosion digartrefedd. I'r gwrthwyneb, mae awdurdodau sy'n perfformio'n wael yn cymryd camau atal llwyddiannus mewn llai na 50% o'r achosion.



(x)/(x) Cyfradd ar gyfer pob 10,000 o gartrefi yn 2016-17

Newid yn y perfformiad: ↑ Yn gwellu

↓ Yn gwaethygu

Ffynhonnell: HOUS0415: Atal Digartrefedd yn ôl Ardal a Mesur (Adran 66), Ffurflen ddata flynyddol i StatsCymru. Nid yw'r data hyn wedi cael eu harchwilio.

| Awdurdod lleol | 2015-16 (%) | 2016-17 (%) |
|--------------------------|--------------------|--------------------|
| Gwynedd | 84.5 | 77.5 |
| Sir Benfro | 68.8 | 73.4 |
| Caerffili | 78.2 | 73.3 |
| Ynys Môn | 60.1 | 72.8 |
| Abertawe | 75.4 | 72.6 |
| Ceredigion | 69.3 | 70.8 |
| Pen-y-bont ar Ogwr | 64.2 | 66.6 |
| Wrecsam | 59.4 | 64.2 |
| Sir Gaerfyrddin | 53 | 64.2 |
| Rhondda Cynon Taf | 48.7 | 63 |
| Sir y Fflint | 75.9 | 62.8 |
| Powys | 71 | 61.3 |
| Cymru | 64.5 | 62.1 |
| Merthyr Tudful | 44.4 | 61.1 |
| Sir Fynwy | 73.8 | 58.4 |
| Conwy | 70 | 57.9 |
| Bro Morgannwg | 53.9 | 56.5 |
| Castell-nedd Port Talbot | 52.2 | 54.6 |
| Sir Ddinbych | 55.1 | 54 |
| Caerdydd | 70.6 | 52 |
| Blaenau Gwent | 58.6 | 51.9 |
| Torfaen | 64.1 | 49.8 |
| Casnewydd | 62.5 | 49.3 |

- 3.29 Mae'r Arddangosyn yn dangos, er mai dim ond ychydig y gwnaeth cyfran yr achosion lle yr ataliwyd digartrefedd ostwng rhwng 2015-16 a 2016-17, y bu newidiadau sylweddol mewn rhai awdurdodau. Yn gyffredinol, mae deg awdurdod wedi gweld cynnydd yng nghanran yr achosion o ddigartrefedd y maent yn eu hatal ac mae 12 wedi gweld gostyngiad mewn perfformiad. Gwelwyd y gwelliannau mwyaf sylweddol ym Merthyr Tudful a Rhondda Cynon Taf lle gwelodd perfformiad fwy na 15 o bwyntiau canran. I'r gwrthwyneb, gwnaeth pedwar awdurdod gofnodi gostyngiadau mewn gwaith atal o tua 15 o bwyntiau canran, a'r rhai mwyaf sylweddol yng Nghaerdydd a welodd ddirywiad o 20 o bwyntiau canran mewn gwaith atal. Mewn perthynas â chyfradd yr achosion llwyddiannus o atal fesul 10,000 o aelwydydd – y tebygolrwydd neu'r gymhareb y bydd canlyniad sicr yn digwydd ar gyfer y boblogaeth ehangach mewn ardal – mae perfformiad yr un mor eang ei gwmpas. Yn 2016-17, mae Powys yn atal digartrefedd ar gyfer tua 18 aelwyd fesul 10,000 o'r boblogaeth o gymharu ag Abertawe a lwyddodd i atal digartrefedd ar gyfer 78 o aelwydydd fesul 10,000 o'r aelwydydd.
- 3.30 Mae gan awdurdodau tai lleol ddyletswydd i sicrhau llety dros dro i bobl sy'n ddigartref. Er enghraifft, gallai aelwydydd gael eu rhoi mewn llety dros dro tra'n aros i ymholiadau gael eu cwblhau neu gallent dreulio amser yn aros mewn llety dros dro ar ôl i gais digartrefedd gael ei dderbyn nes bod tai diogel ac addas yn dod ar gael. Gwelsom fod nifer yr aelwydydd sy'n cael eu rhoi mewn llety dros dro yn parhau i godi 7.5% yng Nghymru, o 1,872 o aelwydydd ar ddiwedd mis Mehefin 2015 i 2,013 o aelwydydd ar ddiwedd mis Mawrth 2017. Mae **Atodiad 8** yn darparu dadansoddiad manylach o'r newid mewn llety dros dro fesul chwarter yn 2015-16 a 2016-17.
- 3.31 Gan gymryd y tri mesur allweddol hyn o berfformiad gyda'i gilydd, dengys y data fod nifer y bobl sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd yng Nghymru yn cynyddu, bod gwaith atal llwyddiannus yn lleihau, a bod y defnydd o lety dros dro yn tyfu. Er mai dim ond dwy flynedd o weithgarwch y mae'r wybodaeth hon yn eu cwmpasu, mae ein dadansoddiad yn awgrymu bod awdurdodau'n wynebu rhai heriau sylweddol wrth reoli ac atal digartrefedd. Ategir hyn gan ymchwil ddiweddar gan Shelter Cymru³³ sy'n awgrymu bod yr ystadegau swyddogol yn tangyfrif lefel yr achosion o ddigartrefedd o tua 3,000 o aelwydydd yn 2016-17.

33 Reasonable steps: experiences of homelessness services under the Housing (Wales) Act 2014, Shelter Cymru, 2016.

- 3.32 Er bod data StatsCymru ar ddigartrefedd yn ddefnyddiol i fesur agweddau ar berfformiad, nid yw'r ffocws cyfredol o weithgarwch bob amser yn rhoi awgrym o naill ai ansawdd y gwasanaeth a ddarperir, na llwyddiant ymyriadau awdurdod lleol wrth fynd i'r afael â digartrefedd. Er enghraifft, mae dangosyddion perfformiad yn dal i fod yn rhy gyfyngedig i roi darlun cadarn ac ystyrlon o ba mor 'llwyddiannus' yw gwasanaethau digartrefedd wrth ddelio ag anghenion cymhleth cleientiaid, ac maent yn rhy aml yn barnu perfformiad ar fewnbynau ac allbynau byrdymor ac nid ar effaith a gwelliant yn y tymor hwy i unigolion.
- 3.33 Mae nifer fach o awdurdodau hefyd yn cydnabod bod ganddynt rai heriau ymarferol o ran mesur a rheoli eu perfformiad digartrefedd yn effeithiol. Noda tri awdurdod nad oes ganddynt ddigon o adnoddau na gallu i adolygu perfformiad, ac mae pump yn dweud bod y gwaith o uwchraddio eu systemau TG ar ddigartrefedd, er mwyn gallu cofnodi a monitro eu perfformiad digartrefedd yn fwy cywir, naill ai yn mynd rhagddo neu ar y gweill.

Nid yw trefniadau rheoli perfformiad awdurdodau lleol yn canolbwyntio ddigon ar ddangos bod gwasanaethau'n cael eu darparu yn gyfartal i bob dinesydd, sy'n tanseilio eu gallu i fodloni Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus yn llawn

- 3.34 Mae Deddf Cydraddoldeb 2010 yn dwyn ynghyd ac yn cynnig un Ddeddf yn lle cyfreithiau gwrth-wahaniaethu blaenorol. Ei nod yw ei gwneud yn fwy cyson, clir a hawdd i'w dilyn er mwyn creu cymdeithas decach. Nod Deddf Cydraddoldeb 2010 yw dileu anghysondebau a'i gwneud yn haws i bobl ddeall a chydymffurfio â hi. Un agwedd bwysig ar Ddeddf Cydraddoldeb 2010 yw creu Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus.
- 3.35 O dan Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus, mae'n ofynnol i gyrff rhestredig roi ystyriaeth i'r angen i ddileu gwahaniaethu anghyfreithlon, aflonyddu ac erledigaeth ac ymddygiad arall a waherddir gan y ddeddf. Rhaid i gyrff rhestredig hefyd hyrwyddo cyfle cyfartal rhwng unigolion sy'n rhannu nodwedd warchodedig berthnasol ac unigolion nad ydynt yn ei rhannu. Dylent hefyd geisio meithrin cydberthnasau da rhwng pobl sy'n rhannu nodwedd warchodedig a phobl nad ydynt yn ei rhannu. Rhestrir awdurdodau cyhoeddus yn Atodlen 19 o'r Ddeddf Cydraddoldeb ac mae hyn yn cynnwys awdurdodau lleol.

- 3.36 Diben cyffredinol y Ddyletswydd yw integreiddio ystyriaeth o gydraddoldeb a chysylltiadau da ym musnes awdurdodau lleol o ddydd i ddydd. Yn hollbwysig, mae'r Ddyletswydd yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau ystyried sut y gall swyddogaeth effeithio ar grwpiau gwahanol mewn ffyrdd gwahanol. Gall methu â gwneud hyn gyfrannu at fwy o anghydraddoldeb a chanlyniadau gwael, yn syml am fod gwasanaethau'n cael eu trefnu a'u darparu mewn ffyrdd na all pobl â nodweddion gwarchoddedig eu defnyddio.
- 3.37 Yr allwedd i gydymffurfio â'r Ddyletswydd yw sicrhau bod trefniadau monitro a gwerthuso cadarn ar waith. Drwy fonitro data ar nodweddion gwarchoddedig, dylai awdurdodau lleol sicrhau bod mynediad i wasanaethau ar gael i bawb yn gyfartal, ac y gall y rhai mwyaf agored i niwed gael eu hadnabod a'u trin yn briodol. Awgryma canfyddiadau ein hadolygiad fod rhai gwendidau sylweddol yn y trefniadau cyfredol, ac nad yw rhai awdurdodau yn cydymffurfio â'u cyfrifoldebau mewn perthynas â'r Ddyletswydd.
- 3.38 Mae **Arddangosyn 8** isod yn crynhoi canfyddiadau arolwg Llywodraeth Cymru o awdurdodau lleol ar weithredu Deddf 2014 mewn perthynas â phobl sydd â nodweddion gwarchoddedig. Nid yw'r perfformiad cyfredol yn bodloni gofynion Deddf Cydraddoldeb 2010 ac nid yw awdurdodau lleol yn gallu dangos yn gyson sut mae eu gwasanaethau digartrefedd yn bodloni eu cyfrifoldebau o ran y Ddyletswydd.

Arddangosyn 8 – Sylw i systemau monitro awdurdodau lleol ar gyfer pobl ddigartref a'r rhai sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd sydd â nodweddion gwarchoddedig

Nid yw chwe awdurdod lleol yn casglu unrhyw ddata ar gydraddoldebau o gwbl ac mae'r sylw i hyn gan rai awdurdodau eraill yn annigonol i'w galluogi i fonitro perfformiad a chael gafeael ar wasanaethau yn unol â'u cyfrifoldebau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.

| Nodweddion gwarchoddedig, fel y'u diffinnir yn Neddf Cydraddoldeb 2010 | Nifer yr awdurdodau lleol yng Nghymru sy'n casglu'r wybodaeth hon |
|---|--|
| Oedran | 15 |
| Anabledd | 15 |
| Ailbennu Rhywedd | 12 |
| Statws priodasol (gan gynnwys Partneriaeth Sifil) | 11 |
| Statws beichiogrwydd a mamolaeth | 15 |
| Hil (yn cynnwys hil, lliw a chenedligrwydd – dinasyddiaeth, tarddiad ethnig neu genedlaethol) | 14 |
| Crefydd neu gred | 12 |
| Cyfeiriadedd rhywiol | 13 |
| Dim data ar gydraddoldebau wedi eu casglu | 6 |

Ffynhonnell: gwerthusiad ôl-weithredu o'r ddeddfwriaeth ar ddigartrefedd (Rhan 2 o Ddeddf Tai (Cymru) 2014) Adroddiad Interim, 8 Awst 2017, Llywodraeth Cymru.

Rhan 4

Mae angen i awdurdodau lleol a phartneriaid ganolbwyntio ar fynd i'r afael ag achosion sylfaenol digartrefedd ond nid ydynt yn rhoi digon o sylw i hyn yn eu hymatebion strategol



- 4.1 Mewn adrannau blaenorol o'r adroddiad hwn rydym wedi nodi sut mae awdurdodau lleol yn ymateb i'r her o atal digartrefedd. Gwnaeth Deddf Tai (Cymru) 2014 newid cyfrifoldebau statudol awdurdodau lleol yn sylfaenol drwy symud y ffocws i ffwrdd oddi wrth eu gwaith ar ymchwilio a helpu'r rhai sy'n bodloni meini prawf caeth yn unig, a chanolbwyntio yn lle hynny ar atal digartrefedd lle bo hynny'n bosibl.
- 4.2 Mae rhesymeg a buddiannau gwaith atal yn glir iawn. I bobl ddigartref, dylai fod llai o darfu personol ac ansicrwydd a dylai cefnogaeth a chymorth awdurdod lleol geisio cynnal deiliadaeth lle bo'n bosibl yn y cartref cyfredol. I awdurdodau lleol, dylid gwneud defnydd mwy effeithiol o adnoddau er mwyn rheoli'r galw yn well drwy ymgysylltu'n rhagweithiol â chleientiaid ar gam cynharach o lawer, a chyn iddynt ofyn am gymorth mewn argyfwng.
- 4.3 Er gwaethaf y newidiadau a wnaed gan Ddeddf 2014, mae amseriad ymatebion awdurdod lleol yn dal i ganolbwyntio ar yr union adeg pan fydd pobl mewn argyfwng ac yn colli eu cartref. Mae achosion sylfaenol digartrefedd – y rhesymau pam fod rhai grwpiau mewn cymdeithas yn wynebu mwy o risg nag eraill – yn parhau heb eu herio.
- 4.4 Yn yr adran hon o'r adroddiad rydym yn ystyried a yw awdurdodau lleol mewn sefyllfa dda i ddod o hyd i atebion cynaliadwy sy'n atal digartrefedd rhag digwydd. Mae Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol 2015 yn gyfle i awdurdodau a phartneriaid fabwysiadu dull ataliol, hirdymor gan gydweithio drwy wasanaethau integredig sy'n cynnwys anghenion dinasyddion ac yn eu diwallu. Mae rhai gwersi pwysig i gyrff cyhoeddus eu dysgu o'r dull a fabwysiedir i atal digartrefedd o ran sut maent yn rheoli'r galw mewn meysydd gweithgarwch eraill.

Mae awdurdodau lleol a phartneriaid yn parhau i ddelio â symptom digartrefedd ac nid ei achos

- 4.5 Yn aml, achosir digartrefedd gan ryngweithio cymhleth rhwng amgylchiadau unigol rhywun a ffactorau 'allanol' anffafriol sydd y tu hwnt i'w reolaeth uniongyrchol. Ffactorau personol megis diffyg cymwysterau, diffyg cymorth cymdeithasol, dyledion – yn enwedig ôl-daliadau morgais neu rent – iechyd corfforol a meddyliol gwael, a chyflawni troseddau o oedran cynnar. Cydnabyddir hefyd fod cefndir teuluol yn ffactor cyfrannol, yn enwedig cydberthnasau'n chwalu ac anghydfodau, cam-drin rhywiol a chorfforol yn ystod plentyndod neu flaenlencyndod, cael rhieni sydd â phroblemau cyffuriau neu alcohol, a phrofiad blaenorol o ddigartrefedd teuluol³⁴. Gall y problemau hyn gronni dros flynyddoedd lawer nes byddant yn cyrraedd yr argyfwng olaf pan fydd rhywun yn mynd yn ddigartref.

³⁴ Tackling Homelessness: A Rapid Evidence Review, Sefydliad Polisi Cyhoeddus Cymru, Chwefror, 2015.

- 4.6 Gall effaith y galw am wasanaethau cyhoeddus a dibyniaeth arnynt fod yn genediadol a bydd yn galw am ymrwymiad hirdymor a ffocws gan gyrff cyhoeddus er mwyn mynd i'r afael â hyn. Er enghraifft, anghydraddoldebau iechyd, tlodi, cyrhaeddiad addysgol a delio â diweithdra hirdymor. Gall digartrefedd gael ei achosi gan faterion strwythurol, ffactorau cymdeithasol ac economaidd sydd yn aml y tu hwnt i reolaeth yr unigolyn neu'r teulu dan sylw, megis:
- a tlodi, sy'n aml yn gysylltiedig â diweithdra neu gyflog isel;
 - b prinder tai fforddiadwy a pholisïau lleol a chenedlaethol ehangach ar gyfer tai ar reoli dyraniadau, eithriadau a thenantiaethau;
 - c datblygiadau polisi cenedlaethol ehangach, megis cau ysbytai seiciatrig arhosiad hir; rheoli mewnfudo a lloches; penderfyniadau ynghylch rhyddhau pobl o'r carchar a'r lluoedd arfog; a
 - ch polisïau lles llywodraeth y DU – yn arbennig ailstrwythuro'r system gyfan o fuddiannau oedran gweithio drwy gyflwyno Credyd Cynhwysol, y cap ar fudd-daliadau, y cymhorthdal ystafell sengl a chosbau diwygiedig.
- 4.7 Dengys ymchwil yng Nghymru a ledled y DU³⁵ fod y ffactorau strwythurol ac unigol hyn yn aml yn gydberthnasol ac yn achos sylfaenol digartrefedd. Gall problemau unigol godi o anfanteision strwythurol megis tlodi neu ddiffyg addysg. Tra gall ffactorau personol, megis perthynas deuluol neu gymdeithasol, hefyd fod o dan bwysau oherwydd grymoedd strwythurol megis tlodi. Yn y pen draw, dyma'r rhesymau pam fod rhai unigolion a grwpiau mewn cymdeithas yn wynebu mwy o risg o fod yn ddigartref nag eraill. Felly, mae digartrefedd yn deillio o fethiant mewn gwasanaeth, effeithiau economaidd ehangach ac ystod gymhleth o broblemau cenedliadol.

35 Y monitor digartrefedd: Cymru 2015, Crisis, Awst 2015; a Tackling homelessness and exclusion: understanding complex lives, Homeless Link, Medi 2011.

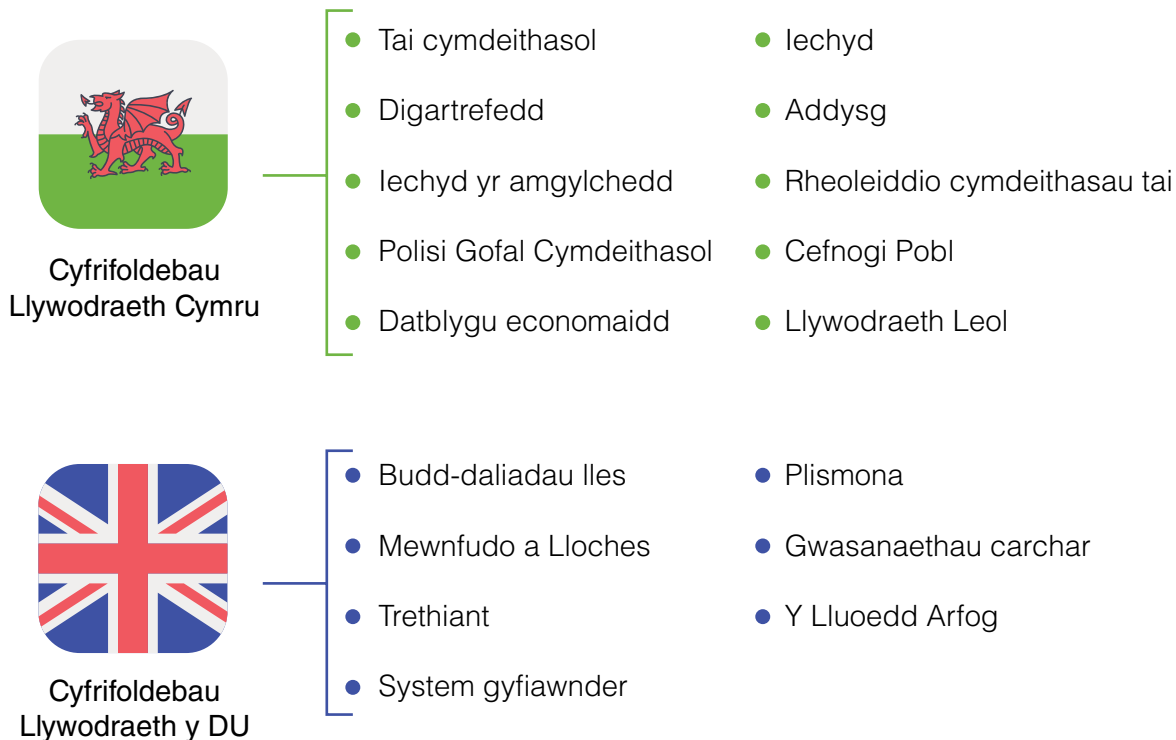
Yn aml, mae penderfyniadau na all cyrff cyhoeddus yng Nghymru effeithio arnynt na'u hatal yn dylanwadu ar ddigartrefedd

- 4.8 Mae mynd i'r afael â'r problemau strwythurol hyn yn galw am atebion polisi hirdymor megis newidiadau yn y system budd-dal tai, adeiladu mwy o dai fforddiadwy a llunio polisïau cydgysylltiedig ar gyfer gwasanaethau tai a gwasanaethau eraill. Gall datrys effaith dewisiadau polisi ar bobl ddigartref gael ei gymhlethu gan fod cyfrifoldebau ar gyfer rhaglenni gwahanol, ffrydiau ariannu a sefydliadau yn cael eu rhannu o fewn y DU ac nid ydynt wedi'u³⁶ datganoli i Gymru bob tro. Felly gall y galw am wasanaethau cyhoeddus ddeillio o ddewisiadau polisi unigol; o ganlyniad anfwriadol i ddewisiadau polisi; a/neu gallant fod yn waeth os bydd penderfyniadau polisi gwahanol yn cael eu llunio'n wael neu os na chânt eu cysoni a'u bod yn gweithio yn erbyn ei gilydd.
- 4.9 Mae mynd i'r afael â phroblemau cymhleth fel digartrefedd yn amlwg yn cael budd o gysoni polisïau i sicrhau effaith gadarnhaol fwyaf rhai dewisiadau a chyfyngu ar ganlyniadau anfwriadol eraill. Fodd bynnag, os na fydd polisïau yn ategu ei gilydd, gall problemau godi. Mae **Arddangosyn 9** yn dangos cymhlethdod datganoli polisïau yng Nghymru. Mae Llywodraeth Cymru yn gyfrifol am sawl maes o fywyd beunyddiol yng Nghymru. Mae'r meysydd hyn yn cynnwys: addysg, iechyd, llywodraeth leol, iechyd yr amgylchedd, datblygu economaidd a gwasanaethau cymdeithasol. Fodd bynnag, mae Llywodraeth y DU yn dal i fod yn gyfrifol am rai gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, er enghraifft, mewnfudo, plismona, carchardai a'r system gyfiawnder. Yn bwysicaf oll o ran digartrefedd, Llywodraeth San Steffan sy'n pennu'r polisi ar gyfer budd-daliadau treth a llesiant.

36 Ar y cyfan, polisi cyhoeddus yw'r hyn y mae'r Llywodraeth yn dewis ei wneud, neu'r hyn y mae'n dewis peidio â'i wneud. Mae'n benderfyniad a wneir gan y llywodraeth i weithredu, neu beidio â gweithredu er mwyn datrys problem. Mae polisi cyhoeddus yn gam gweithredu sy'n arwain ystod o gamau cysylltiedig mewn maes penodol. Anaml y bydd hyn yn mynd i'r afael ag un problem, ond yn hytrach bydd yn delio â chlystyrau o broblemau hirdymor sydd wedi ymblethu i'w gilydd.

Arddangosyn 9 – Cyfrifoldebau polisi Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y DU sy'n effeithio ar ddigartrefedd yng Nghymru.

Meysydd gwneud polisi a all effeithio ar allu awdurdod lleol i atal digartrefedd



Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru.

4.10 Un o effeithiau sylweddol Deddf 2014 ar gyfer llywodraeth leol yng Nghymru yw ehangu cyfrifoldebau i bobl sengl. Mae'n ofynnol bellach i awdurdodau lleol roi help i bawb sy'n wynebu'r risg o fod yn ddigartref, gwyrriad sylweddol oddi wrth y system flaenorol lle nad oedd llawer o bobl sengl ddigartref yn cael yr un lefel o gefnogaeth a chymorth a'r hyn a gânt yn awr. Fel y noda ein hymchwil, mae pobl sengl bellach yn cyfrif am bron hanner y rhai sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd sy'n cysylltu ag awdurdodau lleol i ofyn am gymorth ac mae bron i ddwy ran o dair o'r rheini yn byw mewn llety dros dro. Mae pobl sengl yn cyfrif am gryn dipyn o waith digartrefedd awdurdod lleol.

4.11 Er bod Llywodraeth Cymru yn pwysleisio pa mor bwysig ydyw i awdurdodau lleol geisio diwallu anghenion pobl sengl ddigartref drwy ddefnydd gwell o'r sector rhentu preifat, a darparu ystod ehangach o opsiynau i ddatrys digartrefedd, mae effaith dewisiadau polisi croes Llywodraeth y DU yn gwneud hyn yn fwy anodd. Gwneir polisiâu yn San Steffan sy'n effeithio ar gyrff cyhoeddus a dinasyddion yng Nghymru, ond nid yw Llywodraeth Cymru nac awdurdodau lleol yn gallu dylanwadu ar y rhain. Yn arbennig, fel y nodwyd uchod ym mharagraffau 3.22 a 3.23, anawsterau wrth fynd i'r afael â phobl sengl ddigartref, yn enwedig pobl ifanc rhwng 25 a 34 oed, sy'n creu her benodol i awdurdodau a'u partneriaid.

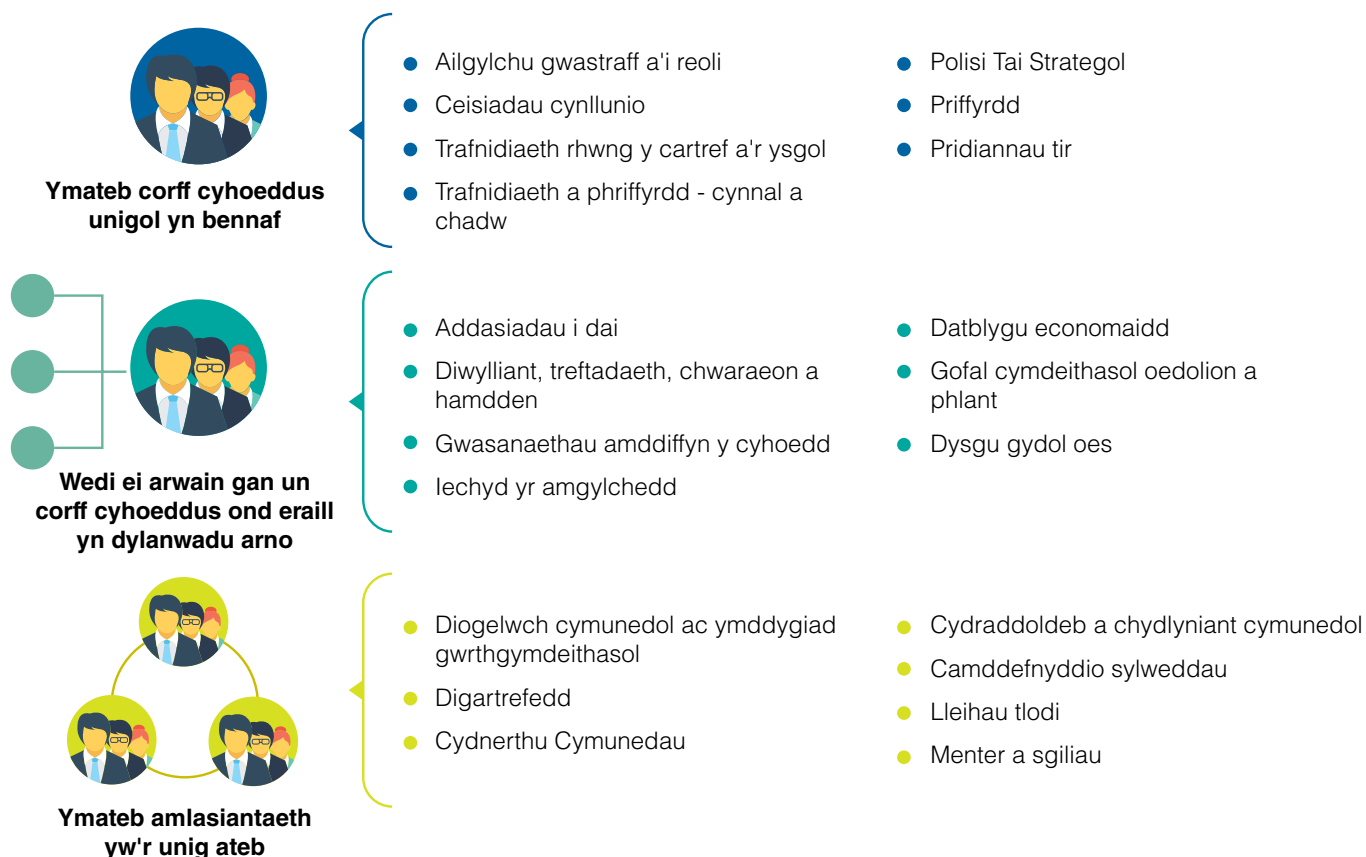
Mae mynd i'r afael â'r galw o ran digartrefedd yn aml yn cael ei ystyried yn ddyletswydd corff sengl yn hytrach na chyfrifoldeb gwasanaeth cyhoeddus ehangach

4.12 Er mwyn mynd i'r afael â phroblemau cymhleth digartrefedd, mae angen ymateb gan amrywiaeth o gyrff yn y sector cyhoeddus a'r trydydd sector ac nid awdurdodau lleol yn unig. Ni all gwasanaeth tai awdurdod lleol ddatrys materion cymhleth rhyngberthynol digartrefedd ar ei ben ei hun. Mae digartrefedd yn fwy na phroblem tai ac mae llawer o'r hyn sy'n achosi digartrefedd y tu hwnt i reolaeth a dylanwad gwasanaethau digartrefedd awdurdodau lleol. Fodd bynnag, er gwaethaf hyn, yr awdurdod lleol sydd â'r ddyletswydd statudol i atal a mynd i'r afael â digartrefedd.

4.13 Wrth ddatblygu Deddf 2014 cydnabu Llywodraeth Cymru fod mynd i'r afael â digartrefedd yn fater ehangach na gwasanaeth tai awdurdod lleol a bod angen ymateb amlasiantaethol er mwyn bod yn wirioneddol effeithiol. Dyna pam y penderfynwyd creu dyletswyddau penodol o dan Adran 95 ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol a chymdeithasau tai i gydweithredu â gwasanaethau digartrefedd. Fodd bynnag, fel y nodwyd uchod, nid yw'r ddyletswydd i gydweithredu yn gweithio'n gyson ledled Cymru ac nid yw'r partneriaid allweddol a all gyfrannu at fynd i'r afael â digartrefedd a'i atal rhag digwydd bob amser yn effeithiol wrth gefnogi'r canlyniad hwn.

4.14 **Mae Arddangosyn 10** yn nodi darlun cymhleth polisi a darpariaeth. Mae eraill yn dylanwadu ar nifer gynyddol o wasanaethau a swyddogaethau ac yn dibynnu arnynt. Er ei bod yn gadarnhaol bod y fframwaith statudol cyfredol yn ceisio annog rhai asiantaethau i reoli'r galw a chefnogi canlyniadau tai pobl ddigartref, nid yw'n gwneud digon. Nid yw'n mabwysiadu dull amlasiantaeth hollol ataliol sy'n mynd y tu hwnt i ymyriadau tai, ac mae angen iddo fod yn ehangach o lawer na'r ddyletswydd i gydweithredu a osodir ar wasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol a chymdeithasau tai. Mae awdurdodau lleol ac eraill yn cyfrannu at fynd i'r afael â digartrefedd mewn amrywiaeth o ffyrdd anuniongyrchol eraill. Er enghraifft, drwy annog datblygiad economaidd lleol; fel cyflogwr mawr yn yr ardal; drwy ddatblygu seilwaith, cartrefi a system drafnidiaeth newydd; ac, yn bwysicaf oll, fel yr asiantaeth allweddol mewn Byrddau Gwasanaeth Cyhoeddus³⁷ a meysydd eraill gwaith partneriaeth amlasiantaeth sy'n canolbwyntio ar ddigartrefedd.

Arddangosyn 10 – Y cydgysylltiad rhwng cyrff cyhoeddus wrth ddarparu gwasanaethau i ddinasyddion



Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru.

37 Diben byrddau gwasanaethau cyhoeddus yw gwella llesiant economaidd, cymdeithasol, amgylcheddol a diwylliannol yn eu hardaloedd drwy atgyfnerthu trefniadau cydweithio ym mhob gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru.

- 4.15 Er bod mynd yn ddigartref yn 'symptom' gweledol o argyfwng person digartref, mae darparu cartref neu gymorth i gynnal cartref yn dal i fod yn ymateb mewn 'argyfwng'. Mae llawer o'r gwaith presennol a wneir gan awdurdodau lleol i atal digartrefedd yn dal i fod yn rhagweithiol gyda gwasanaethau'n canolbwyntio ar ddelio â phobl pan fyddant mewn argyfwng yn hytrach na'u hatal rhag wynebu argyfwng yn y lle cyntaf. Er mwyn i awdurdodau lleol a'u partneriaid fynd i'r afael ag achosion sylfaenol digartrefedd mae angen iddynt fabwysiadu ymagwedd strategol hirdymor.
- 4.16 O'n hadolygiad rydym wedi nodi tair lefel o waith atal cynaliadwy sy'n dylanwadu ar lefelau'r galw am wasanaeth – [Arddangosyn 11](#). Rydym yn dosbarthu'r rhan fwyaf o awdurdodau fel rhai sy'n gweithredu ar lefel un neu ddau, gan ganolbwyntio adnoddau ar ymatebion byr i dymor canolig ond gan ddelio â phobl sydd mewn argyfwng fel arfer. Caiff yr ymatebion eu llywio fel arfer gan bersbectif gwasanaeth unigol ac mae'r cydweithio yn gweithredu ar ymylon y gweithgarwch yn hytrach na llywio penderfyniadau yn ganolog. O ganlyniad, nid yw'r ymatebion atal yn gwneud y gorau o'r holl adnoddau sydd ar gael o fewn yr awdurdod lleol a chyda phartneriaid i greu atebion sydd wedi'u halinio i reoli'r galw a lleihau dibyniaeth hirdymor ar wasanaethau. Yn gyffredinol, rydym wedi dod i'r casgliad nad oes unrhyw awdurdod eto wedi symud ymlaen i lefel tri gan fabwysiadu dull ataliol gwirioneddol hirdymor sy'n canolbwyntio gwasanaethau ar y materion cymdeithasol parhaol sy'n creu digartrefedd.

Arddangosyn 11 – Cynaliadwyedd dulliau o reoli'r galw ar gyfer gwasanaethau digartrefedd

DULL YMATEBOL O YMDRIN Â GALW ACÍWT

Mae awdurdodau lleol yn ymateb i bobl sy'n ddigartref neu sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd ar yr adeg y maent yn wynebu perygl o golli eu cartref. Mae defnyddwyr gwasanaethau fel arfer yn wynebu argyfwng ac yn ceisio help gan awdurdodau lleol a'u partneriaid pan fydd opsiynau eraill wedi methu neu pan na fyddant ar gael iddynt yn realistig. Trefnir gwasanaethau i ddelio â phobl mewn argyfwng ac fe'u paratwir i helpu pobl mewn argyfwng. Mae gwaith atal a rheoli galw yn gyfyngedig. Mae gwaith partneriaeth rhwng yr awdurdod lleol a'r sefydliadau partner yn gyfyngedig i ymatebion gweithredol.

DULL STRWYTHUREDIG SY'N CANOLBWYNTIO AR UWCH-FFRYDIO RHEOLI GALW

Trefnir gwasanaethau awdurdodau lleol i ymgysylltu â phobl a allai fod yn ddigartref yn gynt o lawer a chyn i bobl wynebu'r perygl o fod yn ddigartref. Mae ffactorau posibl sy'n sbarduno digartrefedd yn hysbys ac yn cael eu rhannu'n eang. Trefnir gwasanaethau digartrefedd er mwyn ymateb yn gyflym ac yn effeithlon i ddiwallu anghenion grwpiau ac unigolion risg uchel, weithiau cyn iddynt wynebu argyfwng. Mae'r gwasanaethau yn canolbwyntio ar gyswllt cynnar a ffocws ar atebion ymarferol. Mae gwaith partneriaeth rhwng yr awdurdod lleol a sefydliadau partner yn datblygu ond mae pob sefydliad yn cadw ei ddull ei hun o ymdrin â digartrefedd.

DULL ATAL CYNLLUNIEDIG SY'N ATAL Y GALW RHAG DIGWYDD

Mae awdurdodau lleol a'u partneriaid yn canolbwyntio gweithgarwch ar newid ymddygiad yn hytrach na cheisio dod o hyd i atebion i bobl mewn argyfwng. Ceir dull a rennir o fynd i'r afael â digartrefedd ar draws pob un o sefydliadau'r Bwrdd Gwasanaethau Cyhoeddus. Mae nodweddion y rhai sydd mewn perygl o fod yn ddigartref yn hysbys. Mae camau a gymerir i fynd i'r afael â'r galw wedi'u cynllunio a threfnir gwasanaethau cyhoeddus eraill i ymdrin â phroblemau cymdeithasol a strwythurol sy'n golygu bod pobl mewn perygl o fod yn ddigartref ymhell cyn i'w hargyfwng godi. Dros amser, bydd llai o bobl yn mynd yn ddigartref a bydd llai o alw am wasanaethau digartrefedd.



Ffynonellau: Swyddfa Archwilio Cymru.

- 4.17 Er mwyn cyflawni dull gwirioneddol gynaliadwy a hirdymor sy'n atal digartrefedd rhag digwydd, mae angen cefnogaeth wleidyddol. Mae angen i awdurdodau gael gweledigaeth glir a strategaeth sy'n mynd y tu hwnt i gyrff cyhoeddus ac sy'n deall beth sydd ei angen ar bobl; beth yw eu gofynion; ac ystyried y ffordd fwyaf effeithiol o leihau'r galw ac unrhyw orddibyniaeth ar gyrff cyhoeddus. Mae'n hollbwysig bod gwleidyddion lleol yn cynnal sgwrs newydd gyda dinasyddion sy'n fwy cydweithredol. Mae angen i ddinasyddion a defnyddwyr fod yn barod ar gyfer unrhyw newidiadau ac mae angen i gyrff cyhoeddus gydnabod na all un corff ddelio â'r galw, bod angen iddynt gydweithio ac y bydd angen prosesau a systemau ar y cyd.
- 4.18 Mae Adrannau 50 i 62 o Ddeddf Tai (Cymru) 2014 yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau gynnal adolygiadau digartrefedd o bryd i'w gilydd a llunio strategaethau digartrefedd erbyn mis Ebrill 2018. Mae Deddf 2014 yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau asesu lefelau digartrefedd presennol a'r rhai tebygol yn y dyfodol mewn ardal awdurdod lleol; y ddarpariaeth gyfredol amrywiol sydd ar gael i atal digartrefedd; y ddarpariaeth gyfredol o dai addas a'r cymorth sydd ar gael; a'r adnoddau sydd ar gael yn yr awdurdod a chan bartneriaid i fynd i'r afael â digartrefedd. Dylai canfyddiadau'r adolygiad gael eu defnyddio i lunio strategaeth digartrefedd sy'n nodi'r camau gweithredu a'r cynlluniau i atal a mynd i'r afael â digartrefedd yn yr ardal awdurdod lleol.
- 4.19 Un o wendidau cydnabyddedig strategaethau digartrefedd awdurdodau lleol blaenorol fu'r diffyg sylw i alw yn y dyfodol. Roedd asesiadau o anghenion a chynlluniau strategol yn canolbwyntio'n rhy aml ar bwysau cyfredol ar wasanaethau a'r camau gweithredu sydd eu hangen i fynd i'r afael â'r materion aciwt byrdymor hyn. Bach iawn o ffocws oedd ar faterion canolig i hirdymor. Prin yw'r awdurdodau sy'n canolbwyntio ar ddeall achosion y galw, sut i reoli'r galw na sut i baratoi dinasyddion i ddod yn fwy gwydn. Mae hyn yn bwysig. Drwy wneud pobl yn fwy gwydn, a newid ffocws y camau gweithredu, bydd dinasyddion mewn sefyllfa well i reoli eu problemau heb orfod troi at wasanaethau'r awdurdod. Gwnaethom nodi rhai datblygiadau polisi cynnar sy'n cydnabod yr angen i symud o ymateb i alw, i atal y galw rhag cynyddu.

- 4.20 Gwnaethom nodi uchod natur tymor byr awdurdodau a'u partneriaid wrth atal digartrefedd. Prin yw'r enghreifftiau da o awdurdodau lleol yn mabwysiadu dull strategol a chyfannol o gynllunio gweithgarwch atal a rheoli'r galw er mwyn mynd i'r afael â digartrefedd yn y tymor hwy. Yn aml mae hyn am fod yr achos ariannol dros ymdrin â'r galw o ran digartrefedd wedi ei seilio'n bennaf ar fodel rhagfynegi yn hytrach na thystiolaeth go iawn; mae enghreifftiau wedi'u datblygu'n llawn yn brin. Hefyd, ac fel y nodwyd ym mharagraff 1.17 mae llawer o strategaethau atal a rheoli'r galw wedi eu harwain gan fentrau yn hytrach na chynllun gweithredu cyfunol a strategol. Yn ogystal, mae dull rhagweld galw ac anghenion cymunedau yn y tymor hwy yn faes gwannach yn gyffredinol er i Lywodraeth Cymru annog i hyn gael ei gynnwys mewn Asesiadau Llesiant.
- 4.21 Fodd bynnag, mae llawer o awdurdodau yn dal i fethu â chanolbwyntio ar fynd i'r afael â'r gwendidau hyn. Er enghraifft, nododd 13 o awdurdodau a ymatebodd i arolwg Llywodraeth Cymru ar weithredu Deddf 2014 eu bod wedi gweld cynnydd yn y galw am eu gwasanaethau digartrefedd. Canfu ein hadolygiad o asesiadau llesiant, er bod awdurdodau yn ymwybodol fod y galw ar wasanaethau digartrefedd yn mynd i gynyddu, nad yw llawer o Fyrddau Gwasanaethau Cyhoeddus wedi nodi eto sut y gallai gwasanaethau gael eu llunio neu eu hail-alinio i naill ai ymdopi â'r cynnydd yn y galw yn gyffredinol, neu sut y bydd cyrff cyhoeddus yn mynd i'r afael ar y cyd ag achosion sylfaenol y galw. Dim ond tri asesiad llesiant a soniodd yn benodol am hunanddibyniaeth ac annibyniaeth ymhlith trigolion fel blaenoriaeth er mwyn helpu i leihau'r galw ar wasanaethau, ond hyd yn oed yn yr enghreifftiau cyfyngedig hyn nid oedd unrhyw fanylion am sut y cyflawnir hyn. Er mwyn cael ffocws ataliol hirdymor ar fynd i'r afael â digartrefedd mae angen i awdurdodau ganolbwyntio ar y materion ehangach sy'n creu'r galw er mwyn atal pobl rhag mynd yn ddigartref.
- 4.22 O gofio bod gan awdurdodau tan fis Ebrill 2018 i gwblhau eu hadolygiadau o ddigartrefedd a llunio eu strategaethau, gwelsom ar adeg ein gwaith maes mai prin oedd y rhai a oedd wedi gwneud cynnydd sylweddol. Cwblhaodd Cyngor Sir Ddinbych ei adolygiad o wasanaethau digartrefedd yn 2016 gan gyhoeddi'r canfyddiadau ar-lein yn dilyn gwaith ymgysylltu manwl â rhanddeiliaid, gan gynnwys defnyddwyr gwasanaethau. Mae'r awdurdod yn bwriadu defnyddio canfyddiadau ei adolygiad i ddatblygu ei strategaeth digartrefedd. Er mwyn cefnogi'r gwaith o ddatblygu ei strategaeth, creodd yr awdurdod fforwm digartrefedd amlasiantaeth i lywio ei waith ar fynd i'r afael â digartrefedd. Mae'r fforwm hwn yn gyfrifol am ddatblygu a gweithredu'r strategaeth a mynd i'r afael ag achosion allweddol digartrefedd.

Cyngor Sir Ddinbych – datblygu strategaeth digartrefedd

Drwy ei adolygiad o ddigartrefedd, gwnaeth yr awdurdod ymgynghori â phartneriaid a rhanddeiliaid i nodi a chytuno ar yr amcanion allweddol i fynd i'r afael â phrif achosion digartrefedd a'i atal. Defnyddiwyd yr adolygiad i ddatblygu strategaeth digartrefedd yr awdurdod. Mae'r strategaeth yn canolbwyntio ar atal, sicrhau mwy o lety a mynediad i wasanaethau cymorth ac mae'n ceisio:

- sicrhau bod llety addas ar gael ac y bydd ar gael i bobl sydd, neu a all fod yn ddigartref;
- cydweithredu â'r GIG, asiantaethau Cyfiawnder Troseddol a Diogelwch Cymunedol i ddiwallu anghenion pobl ac aelwydydd sydd mewn perygl o fod yn ddigartref;
- sicrhau bod cymorth boddhaol ar gael i bobl sydd, neu a all fod yn ddigartref; a
- chynllunio gwasanaethau digartrefedd yn rhanbarthol lle y bo'n briodol, gan ystyried y newidiadau i ffiniau Llywodraeth Leol sy'n dod i'r amlwg.

Mae'r awdurdod yn cydnabod mai'r dull allweddol o ymdrin â chymorth cymunedol yw'r newid mewn pwyslais o ddibyniaeth i alluogi pobl i fyw yn annibynnol, gyda dewis a rheolaeth dros eu hanghenion eu hunain a'u hatebion. Mae ei strategaeth digartrefedd a'i gynllun gweithredu cysylltiedig yn adlewyrchu'r egwyddor hon ac yn nodi sut yr hysbysir Uwch Dîm Arwain yr awdurdod ac Aelodau perthnasol a sut y gellir cynnal eu diddordeb drwy gydol y cyfnod gweithredu.

4.23 Ar adeg ein gwaith ar y safle nid oedd y rhan fwyaf o awdurdodau lleol gwaith maes wedi dechrau eu hadolygiadau o ddigartrefedd. Nododd nifer fach nad oedd ganddynt ddigon o gapasiti i ganolbwyntio ar adolygu a datblygu ymateb strategol i ddigartrefedd. Daw'r diffyg capasiti hwn ar adeg pan fo digartrefedd yn cynyddu.

Mae gwersi i'w dysgu o'r ffordd y mae awdurdodau lleol wedi ymateb i atal digartrefedd wrth gynllunio a darparu gwasanaethau eraill i reoli'r galw yn well

4.24 Mae rhai gwersi pwysig i gyrrff cyhoeddus eu dysgu o'r dull a fabwysiedir i atal digartrefedd o ran sut maent yn rheoli'r galw mewn meysydd gweithgarwch eraill. Mae llawer o'r rhain yn gyson â chyfrifoldebau statudol Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol 2015, sy'n rhoi cyfle i awdurdodau a phartneriaid fabwysiadu dull ataliol, hirdymor gan gydweithio drwy wasanaethau integredig sy'n cynnwys anghenion dinasyddion ac yn eu diwallu.

4.25 Gwelsom o'n hadolygiad o wasanaethau digartrefedd ei bod yn bwysig i awdurdodau fabwysiadu ffocws strategol ar reoli'r galw. Mae angen i gyrff cyhoeddus osgoi diffinio'r galw posibl mewn ffordd gul ac ni ddylent ganolbwyntio ar y gwasanaethau a ddarparant yn unig ond ar sut y mae cyrff cyhoeddus yn cydweithio i atal y galw rhag cynyddu yn y lle cyntaf. Gyda hyn mewn cof, mae Byrddau Gwasanaethau Cyhoeddus yn cynnig cyfle i ganolbwyntio ar flaenoriaethau a rennir drwy gydweithredu ac yna integreiddio gwasanaethau i gyfuno ymdrechion. Yn gadarnhaol, mae awdurdodau'n dechrau canolbwyntio ar reolaeth strategol y galw fel y nodir yn yr arfer da canlynol (mae **Atodiad 8** yn cynnwys enghreifftiau pellach o'r ffordd y mae cyrff cyhoeddus yn ceisio cynyddu gwydnwch dinasyddion i reoli'r galw yn well).

Enghreifftiau o arfer da sy'n dangos sut mae rhai awdurdodau lleol yn ceisio mynd i'r afael â'r galw

Mae Cyngor Dinas a Sir Abertawe

yn gosod llesiant a rheoli'r galw yn ei Strategaeth Atal ar gyfer 2017-20. Mae'r strategaeth yn rhan o'i raglen drawsnewid gorfforaethol ac yn tynnu sylw at flaenoriaeth yr awdurdod, sef cefnogi pobl i ddod yn fwy gwydn a chyflawni canlyniadau y maent am eu gweld yn eu bywydau hwy, a fydd yn eu tro yn lleihau'r galw ar wasanaethau. Mae'r strategaeth yn cyfeirio at ddata hyd at 2030 ac yn ystyried beth sydd wedi gweithio yn Abertawe a rhannau eraill o'r DU, a'r mathau gwahanol o alw y mae angen eu modelu a'u trafod. Mae hyn yn fan cychwyn da i'r awdurdod reoli ei ymddygiad ei hun ac ymddygiad ei gwsmeriaid.

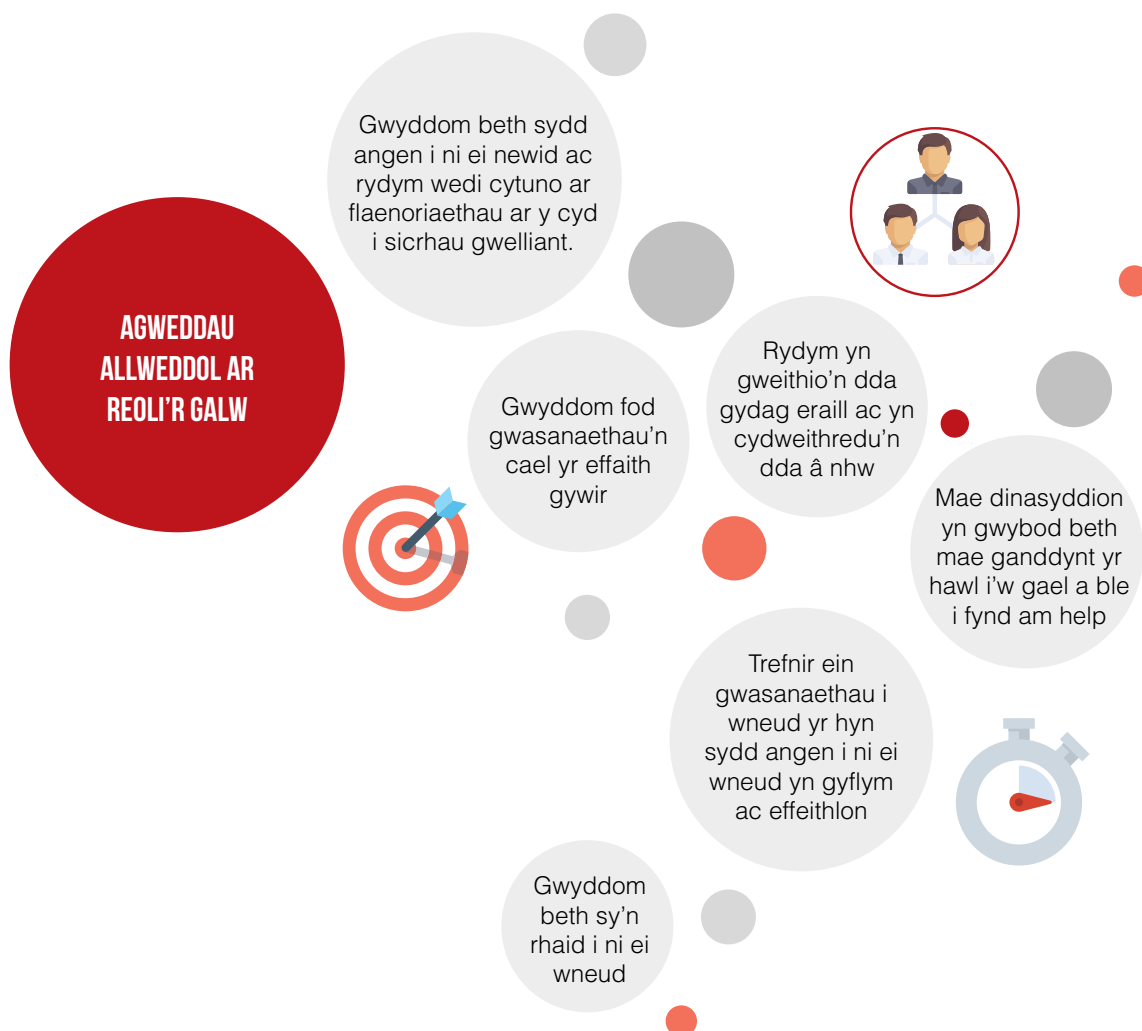
Cynhaliodd Cyngor Sir Ddinbych

'sgwrs sirol' yn edrych ar yr hyn y mae pobl am ei gael a pha 'gyfalaf cymdeithasol' sy'n bodoli mewn cymunedau lleol i helpu'r awdurdod i gynnal gwasanaethau, ond hefyd i ddylanwadu ar newidiadau mewn ymddygiad ymhlith defnyddwyr gwasanaethau. Mae rheoli'r galw yn thema sy'n codi dro ar ôl tro mewn modelau trawsnewid awdurdodau lleol. Mae Strategaeth Trawsnewid Cwsmeriaid Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent ar gyfer 2016-21 yn rhoi egwyddorion rheoli'r galw a dealltwriaeth cwsmeriaid wrth wraidd y gwaith o drawsnewid egwyddorion gwasanaethau cwsmeriaid a mynediad.

- 4.26 Wrth ystyried cynllun strategol hirdymor gwasanaethau a'r ffordd y'u darperir mae angen osgoi camgynllunio gwasanaethau neu osgoi eu llunio mewn ffordd sy'n creu blociadau a 'galw sy'n deillio o fethiant' wrth ddarparu gwasanaethau digartrefedd. Mae Rhan 2 uchod yn tynnu sylw at rai o'r problemau o ran galw wrth ddarparu gwasanaethau digartrefedd a gafodd eu cynllunio'n wael. Mae angen i awdurdodau lleol ystyried yn ofalus felly sut maent yn cynllunio ac yn darparu gwasanaethau er mwyn:
- a alinio polisi a rheoli'r galw. Mae angen i wasanaethau cyhoeddus gydweithio a chytuno ar flaenoriaethau yn seiliedig ar ddata eang eu cwmpas, cyfredol ac o ansawdd da a defnyddio'r wybodaeth hon i gyfeirio'r arian at y manau lle y gellir canolbwyntio ar fuddsoddiadau tymor hwy;
 - b sicrhau bod gan staff y sgiliau cywir i ddarparu gwasanaethau ataliol drwy roi'r adnoddau cywir i staff ganolbwyntio ar ddatrys problemau, negodi, cyfryngu a dylanwadu ar bobl;
 - c trefnu gwasanaethau i ymgysylltu'n effeithlon ac yn gyson â defnyddwyr gwasanaethau mor gyflym â phosibl;
 - ch sicrhau bod cyngor a gwybodaeth o ansawdd da, hygyrch a chywir ar gael yn eang am yr hyn y mae gan bobl yr hawl iddo a'r hyn na fyddant yn ei dderbyn – mae canfyddiadau ein harolwg yn dangos bod defnyddwyr gwasanaethau yn tybio bod awdurdodau yn darparu mwy o gymorth a help nag y gallant ac y gwnânt yn aml;
 - d gwneud defnydd gwell o wasanaethau digidol a sicrhau bod gwasanaethau ar-lein yn hygyrch ac annog defnydd ohonynt drwy gysylltedd da a phrofiad defnyddwyr da;
 - dd osgoi dull porthgadw a sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu darparu i ddefnyddwyr gwasanaethau mor gynnar â phosibl i leihau'r galw;
 - e sicrhau cyfraniad pob sefydliad a sicrhau bod pob ffrwd ariannu wedi ei halinio ac yn canolbwyntio ar y materion cyffredin y mae cymunedau a'u gwasanaethau cyhoeddus yn eu hwynebu;
 - f sicrhau ystod eang o opsiynau i fynd i'r afael â'r galw yn hytrach nag atebion gwasanaeth unigol; ac
 - ff arddel barn gyfannol o ddarparu gwasanaethau a sicrhau bod cyrff cyhoeddus yn hytrach nag asiantaethau unigol yn gyfrifol am fynd i'r afael â'r galw.

4.27 Yn y pen draw, mae atal galw parhaus am wasanaethau yn cynrychioli gwerth da am arian. Er mwyn gweithio'n effeithiol mae angen lefel ofynnol o gytundeb a dealltwriaeth o ran y ffordd orau o ddarparu gwasanaethau. Fodd bynnag, mae hyn yn golygu bod angen i gyrff cyhoeddus ymgorffori ffyrdd newydd o weithio a meddwl am syniadau tymor hwy³⁸. Mae **Arddangosyn 12** yn dangos y ffactorau allweddol rydym wedi eu nodi o'n hadolygiad, y dylai awdurdodau eu hystyried wrth fabwysiadu dull strategol o reoli'r galw o fewn gwasanaeth diffiniedig. Nodir yr ystod lawn o wybodaeth yn **Atodiad 10**. Nid yw'r rhestr hon yn un gynhwysfawr ond mae'n darparu rhai egwyddorion clir er mwyn helpu i lywio'r gwaith o reoli'r galw.

Arddangosyn 12 – Ystyriaethau allweddol ar gyfer awdurdodau lleol wrth reoli galw



Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru.

38 Mae canllawiau o fis Ebrill 2013 a ddatblygwyd gan Iechyd Cyhoeddus Cymru mewn partneriaeth â Llywodraeth Cymru o'r enw Safonau i Wella Iechyd a Lles Pobl Ddigartref a Grwpiau Penodol sy'n Agored i Niwed, yn cydnabod bod arweinyddiaeth yn hollbwysig wrth sicrhau canlyniadau iechyd gwell i grwpiau o bobl ddigartref a rhai sy'n agored i niwed.

Atodiadau



Atodiad 1: Methodoleg yr astudiaeth

Adolygiad o lenyddiaeth

Rydym wedi adolygu ystod eang o ddogfennau a chyfryngau, gan gynnwys:

- polisiau a dogfennau canllaw Llywodraeth Cymru;
- dogfennau awdurdodau lleol gan gynnwys ffurflenni cais, taflenni cyngor, papurau pwyllgor, cynlluniau a strategaethau; ac
- ymchwil a thystiolaeth o wasanaethau digartrefedd a luniwyd gan ystod o gyrrff cynrychioliadol gan gynnwys Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru, Shelter Cymru a Homeless Link.

Dadansoddi data

Rydym wedi dadansoddi'r data a gasglwyd oddi wrth awdurdodau lleol gan Lywodraeth Cymru a gyhoeddwyd ar StatsCymru yn ymdrin â pherfformiad awdurdodau lleol o ran digartrefedd a gwariant refeniw awdurdodau lleol ar wasanaethau digartrefedd a chyngor ar dai. Nid yw'r data a gafwyd o ffurflenni unigol gan bob awdurdod mewn perthynas â pherfformiad digartrefedd wedi'u harchwilio er mwyn sicrhau eu bod yn gywir. Cafodd data alldro refeniw eu harchwilio ac mae'r wybodaeth a gyflwynwn yn yr adroddiad hwn ar wariant gan awdurdodau lleol ar wasanaethau digartrefedd a chyngor ar dai yn wahanol i'r wybodaeth a gyhoeddwyd gan StatsCymru.

Gwaith maes mewn awdurdodau lleol

Ymwelwyd â phum awdurdod lleol yng Nghymru yn 2016-17. Roedd yr awdurdodau lleol a ddewiswyd yn cynrychioli cymysgedd o awdurdodau sydd wedi'u dosbarthu'n ddaearyddol ledled Cymru ac sydd o feintiau poblogaeth gwahanol. Yr awdurdodau lleol hyn oedd:

- Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr
- Cyngor Sir Caerfyrddin
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Sir Ddinbych
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful
- Cyngor Dinas Abertawe

Yn ystod yr ymweliadau, cyfwelwyd ag amrywiaeth o staff awdurdodau lleol, staff cymdeithasau tai, sefydliadau yn y trydydd sector ac aelodau o fyrddau gwasanaethau cyhoeddus ac aelodau etholedig.

Gwaith maes cenedlaethol

Gwnaethom gynnal amrywiaeth o Gyfweiliadau â rhanddeiliaid allweddol a llunwyr barn gan gynnwys Llywodraeth Cymru; llunwyr barn a meddylwyr polisi yn Shelter Cymru, y Wallich, Cymorth Cymru, y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol, Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru a Phrifysgol Cymru. Gwnaethom hefyd gynnal grŵp ffocws gyda rhwydwaith digartrefedd awdurdodau lleol.

Arolygon

Gwnaethom gomisiynu arolwg ffôn ansoddol o ddinasyddion er mwyn canfod eu barn am awdurdodau lleol, a sut maent yn ymgysylltu â gwasanaethau cyhoeddus ac yn eu defnyddio. Canolbwyntiodd hyn ar ba mor dda y mae sefydliadau'n atal y galw, ac yn paratoi dinasyddion i wneud y dewisiadau cywir i fynd i'r afael â'u hanghenion neu eu hatal rhag codi. Cwblhawyd yr arolwg rhwng mis Tachwedd 2016 a mis Ionawr 2017. Cwblhaodd 555 o bobl sy'n byw yn y 22 o awdurdodau lleol yng Nghymru yr arolwg ffôn a chyflwynwyd adroddiad ar yr arolwg i Swyddfa Archwilio Cymru ym mis Mawrth 2017. Mae'r arddangosyn drosodd yn dangos diben yr arolwg.

Cwmpas yr arolwg o ddinasyddion

I gasglu barn pobl am y canlynol:

- ansawdd y gwasanaethau a ddarperir gan awdurdodau lleol;
- boddhad cyffredinol pobl â gwasanaethau awdurdodau lleol;
- y dulliau a ddefnyddir gan bobl i gysylltu â'u hawdurdod lleol;
- sut mae pobl yn dod o hyd i wybodaeth am eu hawdurdod lleol;
- y rhesymau pam y gwnaeth pobl gysylltu â'u hawdurdod lleol yn y 12 mis blaenorol;
- effeithiolrwydd ymatebion awdurdodau lleol i geisiadau pobl am wasanaeth a gwybodaeth;
- canfyddiadau pobl o newidiadau i wasanaethau awdurdodau lleol; a
- barn pobl am y ffordd y dylai awdurdodau lleol lunio a chynllunio gwasanaethau yn y dyfodol.

Roeddem wedi bwriadu cynnal arolwg penodol o reolwyr awdurdodau lleol yn ymwneud ag atal a thrin y galw o fewn gwasanaethau digartrefedd. O gofio bod Llywodraeth Cymru hefyd yn cynnal arolwg o awdurdodau lleol o ran gweithredu Deddf Tai (Cymru) 2014, ni chynhaliwyd ein harolwg, er mwyn osgoi dyblygu gweithgarwch. Rhoddodd Llywodraeth Cymru ei chanfyddiadau manwl i ni ac rydym wedi defnyddio'r wybodaeth hon yn ein hadolygiad.

Atodiad 2: Y dyletswyddau gwahanol ar gyfer sut mae awdurdodau'n rheoli digartrefedd yng ngwledydd y Deyrnas Unedig

Mae gan wledydd y Deyrnas Unedig fframweithiau statudol gwahanol sy'n nodi dyletswyddau awdurdodau i fynd i'r afael â digartrefedd. Mae'r ffocws ar atal yng Nghymru yn wahanol iawn i rannau eraill o'r Deyrnas Unedig.

Y ddeddfwriaeth sy'n sail i'r ffordd yr ymdrinnir â digartrefedd ym Mhrydain Fawr a Gogledd Iwerddon

Lloegr

Mae [Deddf Tai 1966](#) yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol asesu pa gymorth y dylent ei ddarparu i berson digartref neu rywun a allai fod yn ddigartref sy'n gofyn i awdurdod lleol am gymorth. Mae'r awdurdod lleol yn asesu:

- a yw'r ymgeisydd yn ddigartref;
- os felly, a wnaeth yr ymgeisydd ei hun yn ddigartref yn fwriadol;
- os aeth yn ddigartref yn anfwriadol, a oes ganddo gysylltiad lleol â'r awdurdod lleol y gwnaeth y cais iddo; ac
- a yw'r aelwyd mewn categori angen blaenoriaethol.

Dim ond i aelwydydd ag angen blaenoriaethol lle mae rhywun yn ddigartref yn anfwriadol y mae gan awdurdod lleol ddyletswydd i sicrhau llety sefydlog iddynt.

Yn 2018 caiff y ddeddfwriaeth hon ei disodli gan ofynion [Deddf Lleihau Digartrefedd 2017](#) sy'n cyflwyno ystod o ddyletswyddau newydd ar awdurdodau lleol gan ailgyflwyno llawer o'r dyletswyddau yn Neddf Tai (Cymru) 2014 a diwygio'r dyletswyddau digartrefedd a osodir ar awdurdodau lleol i sicrhau bod aelwydydd sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd yn cael help yn gynt ac atal digartrefedd lle bo'n bosibl.

Gogledd Iwerddon

O dan [Housing \(NI\) Order 1988](#), mae gan The Northern Ireland Housing Executive (NIHE) gyfrifoldeb statudol am fynd i'r afael â digartrefedd.

Mae'r dyletswyddau hyn yn ei gwneud yn ofynnol i NIHE asesu'r rhai sy'n dweud eu bod yn ddigartref er mwyn penderfynu a ydynt yn bodloni pedwar prawf sef – cymhwysedd; digartrefedd; angen blaenoriaethol; a bwriadoldeb.

Bydd unrhyw aelwyd sy'n bodloni'r pedwar prawf hyn yn cael ei derbyn fel 'Ymgeisydd Dyletswydd Lawn' a bydd dyletswydd tai lawn yn ddyledus iddi.

Yr Alban

Mae Rhan II o'r [Housing \(Scotland\) Act 1987](#) (fel y'i diwygiwyd gan Ddeddfau 2001 a 2003) yn nodi pwerau a dyletswyddau awdurdodau lleol wrth ymdrin â cheisiadau gan bobl sy'n ddigartref neu sy'n cael eu bygwth gan ddigartrefedd.

Mae'n ofynnol i bobl ddigartref/a allai fod yn ddigartref fynd i awdurdod lleol am gymorth ac mae'r cyngor yn asesu:

- a yw'r ymgeisydd yn ddigartref;
- a oes ganddo gysylltiad lleol ag awdurdod arall yng Nghymru, yr Alban neu Loegr; ac
- a wnaeth yr ymgeisydd ei hun yn ddigartref yn fwriadol.

Diddymwyd grwpiau ag Angen Blaenoriaethol o dan [Homeless \(Abolition of Priority Need Test\) \(Scotland\) Order 2012](#) ym mis Tachwedd 2012. O 31 Rhagfyr 2012 bydd gan bob aelwyd sy'n ddigartref yn anfwriadol yr hawl i gael llety sefydlog.

Cymru

Mae [Deddf Tai \(Cymru\) 2014](#) yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol helpu pawb sydd mewn perygl o fod yn ddigartref yn hytrach na dim ond y rhai mewn grwpiau ag angen blaenoriaethol a rhaid i awdurdodau lleol:

- helpu unrhyw un sy'n cael ei fygwth gan ddigartrefedd o fewn y 56 diwrnod nesaf;
- rhoi cymorth i bobl ddigartref er mwyn eu helpu i gael cartref; a
- chanolbwyntio ar atal digartrefedd yn y lle cyntaf.

Gosodir dyletswyddau ar Gymdeithasau Tai a Gwasanaethau Cymdeithasol i gydweithredu â gwasanaethau tai awdurdodau lleol i gyflawni eu dyletswyddau digartrefedd.

Mae pŵer newydd hefyd yn hytrach na dyletswydd i gymhwyso'r prawf bwriadoldeb a phwerau newydd i awdurdodau lleol gyflawni eu dyletswyddau digartrefedd drwy ddod o hyd i lety yn y sector rhentu preifat.

Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o Ddyletswyddau Digartrefedd ym mhob un o wledydd y Deyrnas Unedig.

Atodiad 3: Gwariant ar wasanaethau digartrefedd a chyngor ar dai fesul awdurdod lleol 2009-10 i 2015-16 mewn termau absoliwt (arian parod) a thermau real

Y swm a wariwyd gan awdurdodau lleol ar wasanaethau digartrefedd a chyngor ar dai yn y saith mlynedd diwethaf.

| Awdurdod Lleol | 2009-10 (£'000) | 2010-11 (£'000) | 2011-12 (£'000) | 2012-13 (£'000) |
|--------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Blaenau Gwent | 419.504 | 519.68 | 434.584 | 377.883 |
| Pen-y-bont ar Ogwr | 1,384.127 | 1,270.981 | 1,006.296 | 996.609 |
| Caerffili | 809.2 | 684 | 710 | 897.951 |
| Caerdydd | 8,053 | 7,121 | 5,616 | 3,999 |
| Sir Gaerfyrddin | 2,670.556 | 1,473.219 | 1,715.154 | 2,079.044 |
| Ceredigion | 806 | 887 | 737.647 | 729.202 |
| Conwy | 2,295.85 | 2,101.72 | 1,928.592 | 1,723.948 |
| Sir Ddinbych | 866 | 828 | 747 | 822 |
| Sir y Fflint | 1,017 | 939 | 981 | 1,175.317 |
| Gwynedd | 1,189 | 1,823.603 | 1,797.574 | 1,884.677 |
| Ynys Môn | 932 | 1,588 | 1,125 | 1,106 |
| Merthyr Tudful | 361.008 | 344.515 | 264.3793 | 366.9204 |
| Sir Fynwy | 1,454 | 1,265.802 | 842.121 | 634.417 |
| Castell-nedd Port Talbot | 1,051 | 1,027.057 | 1,308 | 1,339.025 |
| Casnewydd | 1,928.757 | 1,833.022 | 1,963.46 | 2,230.607 |
| Sir Benfro | 1,154 | 805 | 572 | 578 |
| Powys | 675.212 | 520.276 | 489.343 | 469.337 |
| Rhondda Cynon Taf | 920.687 | 882.147 | 877.302 | 959.352 |
| Abertawe | 1,114 | 6,188 | 807 | 823 |
| Torfaen | 1,776 | 2,071 | 1,365 | 1,251 |
| Bro Morgannwg | 792 | 831 | 979 | 954 |
| Wrecsam | 1,237.132 | 1,430.474 | 1,721.1 | 1,676.509 |
| CYFANSWM | 32,906.03 | 36,434.5 | 27,987.55 | 27,073.8 |

Y swm a wariwyd gan awdurdodau lleol ar wasanaethau digartrefedd a chyngor ar dai yn y saith mlynedd diwethaf (parhad).

| 2013-14 (£'000) | 2014-15 (£'000) | 2015-16 (£'000) | Newid % (+/-) | Newid % mewn termau real |
|--------------------|--------------------|--------------------|---------------|-----------------------------|
| 332.542 | 339.159 | 487.548 | 16.2 | 4.1 |
| 1,060.892 | 1,089.952 | 1,090.439 | -21.2 | -29.4 |
| 1,510.2 | 1,472.65 | 1,040 | 28.5 | 15.1 |
| 2,474.864 | 2,131 | 2,106.182 | -73.8 | -76.6 |
| 2,013.975 | 1,872.477 | 2,046.11 | -23.4 | -31.4 |
| 647.5 | 776.869 | 900.877 | 4 | 0.1 |
| 1,455.035 | 1,378.368 | 1,512.164 | -34.1 | -41 |
| 787 | 957 | 1,221 | 41 | 26.3 |
| 1,036.598 | 1,172.131 | 1,665.956 | 63.8 | 46.7 |
| 1,632.314 | 1,593.154 | 1,607.482 | 45.6 | 21.1 |
| 1,221 | 924 | 809 | -13.2 | -22.2 |
| 409.065 | 483.101 | 603.349 | 67.1 | 49.7 |
| 652.931 | 623.977 | 782.084 | -46.2 | -51.8 |
| 1,555 | 1,138 | 1,284 | 22.2 | 9.4 |
| 2,367.556 | 2,467.426 | 2,919.787 | 51.3 | 35.6 |
| 558 | 507 | 594 | -48.5 | -53.9 |
| 643.703 | 471 | 547 | -18.9 | -27.4 |
| 1,283.147 | 1,201.254 | 1,055.039 | 14.6 | 2.6 |
| 899 | 876 | 1,297 | 16.5 | 4.3 |
| 1,156 | 992.1519 | 1,209.206 | -31.9 | -39 |
| 501 | 725 | 1,016 | 28.3 | 14.9 |
| 1,298.544 | 903.4013 | 1,267.68 | 2.5 | -8.2 |
| 25,495.87 | 24,095.07 | 27,061.9 | -17.7 | -26.3 |

Atodiad 4: Canlyniadau BetterConnected SOCITM ar gyfer Awdurdodau Lleol yng Nghymru 2016-17

Sgoriau SOCITM ar gyfer pob awdurdod lleol yng Nghymru

| Cyngor | Sgôr BetterConnected | Safon dyfeisiau symudol | Hygyrchedd |
|--------------------------|----------------------|-------------------------|------------|
| Sir y Fflint | 3 | Llwyddo | Llwyddo |
| Wrecsam | 3 | Llwyddo | Llwyddo |
| Powys | 3 | Llwyddo | Llwyddo |
| Castell-nedd Port Talbot | 3 | Llwyddo | Llwyddo |
| Caerdydd | 3 | Llwyddo | Llwyddo |
| Rhondda Cynon Taf | 3 | Llwyddo | Llwyddo |
| Torfaen | 3 | Llwyddo | Llwyddo |
| Casnewydd | 3 | Llwyddo | Llwyddo |
| Sir Ddinbych | 3 | Llwyddo | Methu |
| Abertawe | 3 | Llwyddo | Methu |
| Caerffili | 3 | Llwyddo | Methu |
| Gwynedd | 2 | Llwyddo | Llwyddo |
| Sir Benfro | 2 | Llwyddo | Llwyddo |
| Bro Morgannwg | 2 | Llwyddo | Llwyddo |
| Merthyr Tudful | 2 | Llwyddo | Llwyddo |
| Sir Fynwy | 2 | Llwyddo | Methu |
| Blaenau Gwent | 2 | Methu | Methu |
| Conwy | 2 | Methu | Methu |
| Ynys Môn | 1 | Methu | Llwyddo |
| Sir Gaerfyrddin | 1 | Methu | Llwyddo |
| Pen-y-bont ar Ogwr | 1 | Methu | Llwyddo |
| Ceredigion | 1 | Methu | Methu |

Ffynhonnell: [SOCITM Better Connected](#).

Atodiad 5: Asesiad Swyddfa Archwilio Cymru o wybodaeth a ddarparwyd ar wefannau cyngorau ar gyfer digartrefedd, cludiant ysgol a chasgliadau o wastraff swmpus yn 2016-17

Gwnaethom ddefnyddio graddfa pum pwynt yn amrywio o wael iawn i dda iawn i sgorio'r wybodaeth ar draws y 13 agwedd ganlynol. Mae'r ffigurau yn yr arddangosyn hwn yn dangos nifer yr awdurdodau lleol a gafodd sgôr o dda iawn neu dda ar draws y 13 agwedd.

Asesiad Swyddfa Archwilio Cymru o nifer yr awdurdodau sy'n cydymffurfio â'r safon

| Llinellau ymholi allweddol | Gwasanaethau digartrefedd | Cludiant ysgol | Gwastraff swmpus |
|---|---------------------------|----------------|------------------|
| Cyfeirio – A yw'n hawdd dod o hyd i'r cynnwys? Ansawdd y peiriant chwilio | 17 | 21 | 21 |
| Eglurder – A yw'r cyfarwyddiadau yn hawdd i'w deall? | 20 | 19 | 21 |
| Cyflawnrwydd – A yw'r holl wybodaeth sydd ei hangen ar ddefnyddwyr ar gael? | 16 | 17 | 16 |
| Amseroldeb – A yw'r wybodaeth yn gyfredol? | 3 | 9 | 5 |
| Hygyrchedd – A yw'r wybodaeth ar gael mewn ieithoedd eraill, ffont mawr neu fformatau amgen? A yw'n bodloni safonau hygyrchedd ac ansawdd? | 18 | 18 | 18 |
| Cymorth – A all defnyddwyr gysylltu â'r awdurdod /siarad â rhywun yn yr awdurdod os oes angen? | 17 | 12 | 19 |
| Effeithiolrwydd – A yw'r cyngor a'r wybodaeth a ddarparwyd yn effeithiol? | 9 | 10 | 12 |
| Beth a ddarperir – A yw'n glir beth all y gwasanaeth ei ddarparu a beth na all ei ddarparu i ddefnyddwyr? | 16 | 18 | 16 |

Asesiad Swyddfa Archwilio Cymru o nifer yr awdurdodau sy'n cydymffurfio â'r safon

| Llinellau ymholi allweddol | Gwasanaethau digartrefedd | Cludiant ysgol | Gwastraff swmpus |
|---|----------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Datrys problemau – A yw'r wybodaeth a ddarparwyd yn rhoi ateb i broblemau defnyddwyr? | 14 | 18 | 19 |
| Lleihau'r galw – A yw'r wybodaeth a ddarparwyd yn galluogi defnyddwyr i wneud cais am wasanaeth heb orfod cysylltu â'r awdurdod? | 9 | 16 | 16 |
| Cysylltiadau priodol – A yw'r wybodaeth yn cyfeirio defnyddwyr at ddarparwyr eraill? | 15 | 2 | 18 |
| Proses gwneud cais – A yw'r awdurdod yn caniatáu i bobl wneud cais ar-lein am y gwasanaeth y maent yn ceisio cael gafael arno? | 3 | 16 | 13 |
| Trin galwadau – A yw'r awdurdod yn defnyddio system trin galwadau ganolog? | 19 | 13 | 17 |

Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru, adolygiad o wefannau awdurdodau lleol.

Atodiad 6: Yr amrywiaeth o opsiynau a ddefnyddir gan awdurdodau lleol a'u partneriaid i atal ymgeisydd rhag mynd yn ddigartref

Gwasanaethau a ddarperir i atal ymgeisydd rhag mynd yn ddigartref o dan Adran 66 o Ddeddf Tai (Cymru) 2014

| Opsiyau digartrefedd | Darpariaeth gan awdurdodau lleol | | Provided by others | | Dim darpariaeth | Cynnydd mewn darpariaeth ers Deddf 2014 |
|--|----------------------------------|---------|--------------------|---------|-----------------|---|
| | Oes | Nac oes | Oes | Nac oes | | |
| Allgymorth | 12 | 10 | 18 | 4 | 0 | 9 |
| Cyfryngu | 9 | 13 | 19 | 3 | 0 | 10 |
| Grant neu fenthyciad | 19 | 3 | 9 | 13 | 0 | 18 |
| Gwarantau o daliad | 15 | 7 | 4 | 18 | 6 | 9 |
| Cymorth i reoli dyledion/ôl-ddyledion morgais | 18 | 4 | 19 | 3 | 0 | 15 |
| Mesurau diogelwch ar gyfer ymgeiswyr sydd mewn perygl o gael eu cam-drin | 14 | 8 | 18 | 4 | 0 | 8 |
| Eiriolaeth | 7 | 15 | 20 | 2 | 1 | 7 |
| Ffurfiâu eraill ar gymorth tenantiaeth | 16 | 6 | 19 | 3 | 0 | 13 |
| Llety | 17 | 5 | 19 | 3 | 1 | 14 |
| Rhaglenni i gynyddu argaeledd llety fforddiadwy | 15 | 7 | 12 | 10 | 2 | 10 |
| Cynlluniau gosod tai cymdeithasol | 14 | 8 | 14 | 8 | 3 | 9 |
| Gwybodaeth a chyngor | 22 | 0 | 17 | 5 | 0 | 14 |

Gwasanaethau a ddarperir i ymgeisydd o dan Adran 73 o Ddeddf Tai (Cymru) 2014 (Dyletswydd dros dro i sicrhau llety i ymgeiswyr digartref sydd ag angen blaenoriaethol)

| Opsionau digartrefedd | Darpariaeth gan awdurdodau lleol | | Provided by others | | Dim darpariaeth | Cynnydd mewn darpariaeth ers Deddf 2014 |
|---|----------------------------------|---------|--------------------|---------|-----------------|---|
| | Oes | Nac oes | Oes | Nac oes | | |
| Outreach | 10 | 12 | 19 | 3 | 0 | 8 |
| Mediation | 9 | 13 | 19 | 3 | 1 | 5 |
| Grant or loan | 20 | 2 | 6 | 16 | 2 | 9 |
| Guarantees of payment | 14 | 8 | 4 | 18 | 8 | 7 |
| Support managing debt/mortgage arrears | 14 | 8 | 15 | 7 | 2 | 11 |
| Security measures for applicants at risk of abuse | 11 | 11 | 16 | 6 | 2 | 6 |
| Advocacy | 6 | 16 | 19 | 3 | 2 | 5 |
| Other forms of tenancy support | 13 | 9 | 17 | 5 | 0 | 7 |
| Accommodation | 14 | 8 | 18 | 4 | 1 | 11 |
| Programmes to increase availability of affordable accommodation | 15 | 7 | 10 | 12 | 2 | 7 |
| Social housing lettings schemes | 11 | 11 | 13 | 9 | 3 | 6 |
| Information and advice | 21 | 1 | 12 | 10 | 1 | 10 |

Ffynhonnell: gwerthusiad ôl-weithredu o'r ddeddfwriaeth ar ddigartrefedd (Rhan 2 o Ddeddf Tai (Cymru) 2014) Adroddiad Interim, 8 Awst 2017, Llywodraeth Cymru. Daw'r ffigurau hyn o ymatebion awdurdodau lleol ac 'eraill'.

Atodiad 7: Y prif reswm dros gael eich bygwth gan ddigartrefedd ym mhob awdurdod lleol yng Nghymru yn 2015-16 a 2016-17 a'r newid mewn perfformiad

Y prif resymau pam mae pobl yn cael eu bygwth gan ddigartrefedd yng Nghymru

| Rhesymau dros gael eich bygwth gan ddigartrefedd | 2015-16 | 2016-17 | Newid % |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Colli llety rhent neu lety clwm | 2,481 | 3,345 | 34.8% |
| Rhiant yn amharod i gynnig llety neu'n methu â chynnig llety | 1,011 | 1,317 | 30.3% |
| Y berthynas â phartner yn chwalu | 960 | 1,137 | 18.4% |
| Ôl-ddyledion rhent | 681 | 924 | 35.7% |
| Perthnasau neu ffrindiau eraill yn amharod i gynnig llety mwyach neu'n methu â gwneud hynny | 657 | 870 | 32.4% |
| Eiddo cyfredol yn anaddas | 321 | 348 | 8.4% |
| Arall (gan gynnwys bod yn ddigartref mewn argyfwng, wedi dychwelyd o dramor, cysgu ar y stryd neu mewn hostel) | 213 | 336 | 57.5% |
| Nid yw'r eiddo cyfredol yn fforddiadwy | 213 | 249 | 16.9% |
| Mewn sefydliad neu mewn gofal (e.e. ysbyty, cartref preswyl, y fyddin ac ati) | 246 | 234 | -4.9% |
| Ôl-ddyledion morgais (adfeddiannu neu golli cartref neu ffordd arall) | 138 | 192 | 39.1% |
| Gadael carchar | 99 | 159 | 60.6% |
| Trais ac aflonyddu | 108 | 93 | -13.9% |
| CYFANSWM | 7,128 | 9,210 | 29.2% |

Ffynhonnell: HOUS0430, aelwydydd y gwelwyd eu bod wedi cael eu bygwth gan ddigartrefedd yn ystod y flwyddyn. Y prif reswm dros gael eich bygwth gan ddigartrefedd yn ôl y math o aelwyd (Adran 66), ffurflen flynyddol i StatsCymru.

Atodiad 8: Aelwydydd a gafodd lety dros dro ym mhob awdurdod lleol yng Nghymru fesul math o lety a chwarter yn 2015-16 a 2016-17

Yr amrywiaeth o lety dros dro a ddarparwyd i bobl ddigartref gan awdurdodau lleol yn y ddwy flynedd ddiwethaf

| Llety dros dro a ddefnyddiwyd gan awdurdodau lleol | Ebrill – Mehefin 2015 | Gorffennaf – Medi 2015 | Hydref – Rhagfyr 2015 | Ionawr – Mawrth 2016 | Ebrill – Mehefin 2016 | Gorffennaf – Medi 2016 | Hydref – Rhagfyr 2016 | Ionawr – Mawrth 2017 | Newid % dros y cyfnod |
|--|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| Llety yn y sector preifat | 729 | 738 | 726 | 801 | 786 | 807 | 837 | 786 | 7.8% |
| Llety yn y sector cyhoeddus | 435 | 417 | 396 | 411 | 393 | 393 | 453 | 432 | -0.7% |
| Hostelau a llochesau i fenywod | 426 | 459 | 432 | 498 | 534 | 501 | 474 | 549 | 28.9% |
| Gwely a brecwast | 168 | 156 | 132 | 108 | 135 | 138 | 153 | 189 | 12.5% |
| Yn ddigartref gartref | 81 | 111 | 90 | 60 | 72 | 81 | 36 | 54 | -33.3% |
| Arall | 33 | 0 | 3 | 0 | 9 | 3 | 0 | 3 | -90.9% |
| Cyfanswm a gafodd lety ar ddiwedd y chwarter | 1,872 | 1,881 | 1,779 | 1,875 | 1,926 | 1,923 | 1,953 | 2,013 | 7.5% |

Ffynhonnell: HOUS0420, aelwydydd a gafodd lety dros dro yn ôl y math o lety a'r math o aelwyd, ffurflenni data chwarterol i StatsCymru.

Atodiad 9: Enghreifftiau o ddulliau strategol o atal a rheoli'r galw

Enghreifftiau o arfer da sy'n dangos sut mae sefydliadau'n ceisio mynd i'r afael â'r galw ac yn ei reoli

Cyngor Swydd De Northampton

Mae Strategaeth Atal a Galw Cyngor Swydd De Northampton ar gyfer gwasanaethau oedolion a gofal cymdeithasol yn cynnwys dadansoddiad o pam mae prosiectau'n methu a ffocws cryf ar gymorth hunangyfeiriedig. Mae Strategaeth Comisiynu Cymorth Cynnar ac Atal bellach ar waith i ddarparu'r llwyfan ar gyfer ail-gomisiynu gwasanaethau. Caiff hon ei llywio gan Ddadansoddiad o Anghenion Cymorth Cynnar.

Gwasanaeth Tân ac Achub yr Alban

Mae Gwasanaeth Tân ac Achub yr Alban yn cydnabod, drwy gydweithredu'n effeithiol â'i bartneriaid ar flaenoriaethau a rennir, y bydd yn lleihau'r risg i gymunedau ac, yn ei dro, yn lleihau'r galw ar wasanaethau cyhoeddus allweddol eraill megis NHS Scotland, Police Scotland a gwasanaethau cymdeithasol. Mae eu cynlluniau tân ac achub lleol yn nodi sut y dylai'r galw, yn nhrefn amser, gyfrannu at allu partneriaid i leihau eu gwariant eu hunain gan roi amser iddynt ganolbwyntio eu hadnoddau ar flaenoriaethau eraill.

Partneriaeth Caeredin

Yn 2014, cynhaliwyd ymgynghoriad mewn perthynas â Phartneriaeth Caeredin er mwyn helpu i nodi 'wicked or intractable issues', y mae angen gwneud ymdrech ar y cyd i gefnogi cam llwyddiannus tuag at atal. Un canfyddiad pwysig yw bod ymyriadau yn aml ar lefel unigol, ac er bod digon o adnoddau efallai i ymyrryd, mae ymateb y gwasanaethau cyhoeddus yn aml wedi ei gydlynu'n wael, yn rhy araf ac mae ymyriadau'n seiliedig ar reddf a barn dechnocratig yn hytrach na gwerthusiad cadarn a dealltwriaeth ffeithiol o'r hyn sy'n gweithio. Mae Cynllun Strategol Atal Partneriaeth Caeredin ar gyfer 2015-18 yn nodi ei hymateb i ganfyddiadau'r ymgynghoriad. Blaenoriaethwyd yr ymdrechion gan greu naw Enghraifft Atal allweddol sy'n cynrychioli cynllun mwy realistig, fforddiadwy a chyflawnadwy. Mae camau gweithredu'n cynnwys mabwysiadu dull cryfach o lawer o roi cymorth i'r aelwyd a'r teulu cyfan. Mae meithrin gwydnwch cymunedol a chapasiti cymunedol yn cael blaenoriaeth uchel ac yn cynnwys mapio galluedd y sefydliad gan gynnwys pwy sy'n gwneud beth ac atgyfnerthu rhwydweithiau mewn cymdogaethau.

Rheoli'r galw mewn Awdurdodau Parciau Cenedlaethol

Mae gan Awdurdodau Parciau Cenedlaethol hanes da o gynllunio agweddau ar eu gweithgarwch dros y tymor hwy. Mae enghreifftiau'n cynnwys Cynllun Rheoli Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro 2015-19, sy'n pennu gweledigaeth ar gyfer yr ardal yn 2050, ac mae'r cynllun hirdymor hwn yn arwain dull yr awdurdod o ymdrin ag ecosystemau o fewn y Parc. Mae Fforwm Parciau Cenedlaethol a Llesiant y DU yn rhwydwaith o ymarferwyr, rheolwyr, cynllunwyr ac ymchwilwyr sy'n gysylltiedig â hyrwyddo gwerth hirdymor yr amgylchedd a chadwraeth natur ar gyfer llesiant. Un o'i dasgau yw deall y ffordd orau o annog twristiaeth gynaliadwy ac atal yr agweddau mwy niweidiol ar ymweld â'r parciau.

Heddlu Glannau Humber

Mae Heddlu Glannau Humber yn cynnwys Rheoli'r Galw yn Strategol fel un o'i themâu craidd ar gyfer gweithredu yn ei gynllun plismona a throsteddu cyfredol. Mae hyn yn adeiladu ar waith a ddatblygwyd o'i Strategaeth Ymyrraeth Gynnar. Yn ddiweddar, adolygodd Heddlu Glannau Humber y ffyrdd gwahanol o ddsbarthu'r mathau o alw y mae'n eu hwynebu ac ochr yn ochr â phartneriaid gwnaeth flaenoriaethu'r ymateb i'r mathau gwahanol o alw. O ganlyniad i gydweithrediad agos, cafodd y gwaith o reoli'r galw yn strategol ei integreiddio yn yr agweddau Datblygu Sefydliadol ar gynlluniau corfforaethol Gwasanaeth Tân ac Achub Glannau Humber.

Cyngor Calderdale

Mae gan fframwaith rheoli'r galw yng Nghyngor Calderdale dair blaenoriaeth: rhannu ac integreiddio gwasanaethau gan gynnwys cael eraill i rannu'r baich; hybu a dylanwadu ar newid mewn ymddygiad; a rheoli disgwyladau drwy greu cydberthynas fwy cytbwys rhwng y cyngor a phobl yn Calderdale. Mae llwyddiannau'n cynnwys lleihau nifer y teithiau car a'r tagfeydd traffig drwy integreiddio atebion trafndiaeth, megis cysylltu amserlenni bysiau lleol ag amseroedd trenau. Mae'r galw am barcio ceir yn lleihau oherwydd system well o rannu ceir, integreiddio llwybrau beicio â chynlluniau priffyrdd, a gweithio gyda'r sector preifat i gynnig mwy o ddewis a llai o ddibyniaeth ar gludiant ysgol y cyngor.

Asesiadau o Anghenion y Boblogaeth

Mae Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol a'u partneriaid bwrdd iechyd lunio asesiad o ofal a chymorth eu poblogaethau preswyl. Bydd yr asesiadau'n helpu awdurdodau lleol a byrddau iechyd i ddeall yn well eu poblogaeth a sut y gallai newid dros y blynyddoedd i ddod er mwyn eu helpu i ddarparu gwasanaethau cyhoeddus gwell. Mae Llywodraeth Cymru yn ei gwneud yn ofynnol i nifer o feysydd penodol o wasanaethau a ddarperir gael eu cynnwys yn yr asesiad, gan gynnwys digartrefedd.

Mae'r adran ar asesiad o anghenion poblogaeth Gogledd Cymru ar ddigartrefedd yn nodi pedwar maes lle mae bylchau mewn gwasanaethau neu gymorth ar hyn o bryd:

- Dim llety i berson sengl
- Darpariaeth gyfyngedig o ran hostelau
- Prinder darpariaeth arbenigol
- Bylchau mewn gwasanaethau cymorth

Mae'r asesiad hefyd yn dangos bod awdurdodau lleol yn wynebu heriau drwy newidiadau i'r budd-daliadau lles, nad ydynt wedi'u cyflawni'n llwyr eto. Mae angen i awdurdodau lleol a'r bwrdd iechyd hefyd sicrhau bod gwasanaethau cymorth y trydydd sector yn cael eu hintegreiddio'n effeithiol â gwasanaethau statudol i fodloni'r galw cynyddol. Mae'r asesiad yn nodi risg i'r datblygiad parhaus wrth fynd i'r afael â digartrefedd drwy golli cyllid pontio Llywodraeth Cymru.

Atodiad 10: Ystyriaethau allweddol ar gyfer awdurdodau lleol wrth reoli galw

| Agweddau allweddol ar reoli galw | Nodweddion gwaith rheoli galw yn dda | Rydym yn dda am wneud hyn | Mae angen i ni wella hyn | Nid ydym yn gwneud hyn |
|---|--|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Gwyddom beth mae'n rhaid i ni ei wneud | Gwyddom beth yw'n rhwymedigaethau cyfreithiol. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Gwyddom beth sydd ei angen ar ddinasyddion a sut y dylai ein gwasanaethau gael eu darparu iddynt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Gwyddom pa wasanaethau a ddarperir gennym ni a'n partneriaid perthnasol ar hyn o bryd. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Gwyddom o ble y darperir gwasanaethau gan gynnwys gwasanaethau gan bartneriaid perthnasol. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Caiff ein gwasanaethau eu trefnu i wneud yr hyn sydd angen i ni ei wneud yn gyflym ac yn effeithlon | Rydym yn cynnig ystod o opsiynau i ddinasyddion gysylltu â ni i gael yr help sydd ei angen arnynt - swyddfa, ffôn, cyfryngau cymdeithasol ac ar-lein. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Caiff newidiadau i wasanaethau eu treialu a'u gwerthuso cyn iddynt gael eu rhoi ar waith er mwyn sicrhau eu bod yn iawn i'n dinasyddion. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Caiff ein prosesau rheoli eu llunio i osgoi methiant yn y system, er enghraifft, nid ydym yn ceisio canslo ceisiadau, rydym yn lleihau amseroedd aros cymaint â phosibl ac nid ydym yn oedi cyn ymateb i ddinasyddion. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Agweddau allweddol ar reoli galw | Nodweddion gwaith rheoli galw yn dda | Rydym yn dda am wneud hyn | Mae angen i ni wella hyn | Nid ydym yn gwneud hyn |
|---|--|---------------------------|--------------------------|------------------------|
| Caiff ein gwasanaethau eu trefnu i wneud yr hyn sydd angen i ni ei wneud yn gyflym ac yn effeithlon | Rydym wedi trefnu gwasanaethau i ddatrys materion yn gyflym ac ar y pwynt cyswllt cyntaf. | | | |
| | Rydym wedi cynllunio gwasanaethau er mwyn osgoi creu galw yn anfwriadol ac atgyfnerthu dibyniaeth. | | | |
| | Nid ydym yn mabwysiadu dull porthgadw o ran mynediad at wasanaethau ac rydym yn sicrhau bod ein gwasanaethau ar gael i bob defnyddiwr gwasanaeth. | | | |
| | Mae gennym ddulliau brysbennu effeithiol er mwyn sicrhau bod y rhai sydd â'r angen mwyaf yn cael help mor gyflym â phosibl a bod ymatebion amgen gennym ar gyfer y rhai sydd â'r anghenion lleiaf. | | | |
| | Mae gennym brosesau gwneud cais clir a chryno. | | | |
| | Mae dinasyddion yn gwneud cais i ni unwaith am wasanaeth - ni chaiff ein prosesau gwneud cais ac asesu eu dyblygu rywle arall o fewn yr awdurdod na chan ein partneriaid. | | | |
| | Mae gennym brosesau gwneud cais byr o'r dechrau i'r diwedd (o ofyn am wasanaeth hyd at ei gael) gydag ond rhai camau cymeradwyo. | | | |

| Agweddau allweddol ar reoli galw | Nodweddion gwaith rheoli galw yn dda | Rydym yn dda am wneud hyn | Mae angen i ni wella hyn | Nid ydym yn gwneud hyn |
|---|---|---------------------------|--------------------------|------------------------|
| Caiff ein gwasanaethau eu trefnu i wneud yr hyn sydd angen i ni ei wneud yn gyflym ac yn effeithlon | Rydym yn ymateb yn gyflym ac yn effeithiol i ymholiadau a cheisiadau pan fydd dinasyddion yn cysylltu am y tro cyntaf. | | | |
| | Rydym yn gwneud y penderfyniad cywir yn gyflym wrth adolygu a chymeradwyo ceisiadau am wasanaeth. | | | |
| | Gallwn symud adnoddau i reoli'r galw yn gynnar a darparu gwasanaethau yn agos at ddefnyddwyr y gwasanaethau er mwyn gwella ein gwaith atal pan fydd angen i ni wneud hynny. | | | |
| Mae dinasyddion yn gwybod beth mae ganddynt yr hawl i'w gael a ble i fynd am help | Rydym yn rhoi gwybodaeth hygyrch o ansawdd da i ddinasyddion drwy ystod eang o sianeli priodol. | | | |
| | Rydym wedi nodi'n glir beth mae gan ddinasyddion yr hawl i'w gael. | | | |
| | Rydym yn dweud wrth ddinasyddion beth y gallwn ac na allwn ei wneud. | | | |
| | Rydym yn nodi'r holl wybodaeth berthnasol sydd ei hangen ar ddinasyddion ar y pwynt cyswllt cyntaf. | | | |

| Agweddau allweddol ar reoli galw | Nodweddion gwaith rheoli galw yn dda | Rydym yn dda am wneud hyn | Mae angen i ni wella hyn | Nid ydym yn gwneud hyn |
|---|--|---------------------------|--------------------------|------------------------|
| Mae dinasyddion yn gwybod beth mae ganddynt yr hawl i'w gael a ble i fynd am help | Rydym yn rhoi'r holl wybodaeth a chymorth i ddinasyddion sydd eu hangen arnynt i ddod o hyd i'w hateb eu hunain i'r problemau sydd ganddynt. | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Rydym yn defnyddio iaith hygyrch a syml yn ein deunyddiau ysgrifenedig. | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Rydym wedi profi bod defnyddwyr yn deall ein gwybodaeth ysgrifenedig yn dda, gan gynnwys y rhai a allai fod yn bryderus neu'n ansicr ynghlŷn â'u dyfodol. | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Rydym yn glir ynghylch rôl defnyddwyr gwasanaethau yn ein prosesau gwneud cais ac asesu ac rydym wedi dweud wrthynt sut y gallant helpu'r broses i fynd rhagddi'n fwy llyfn a chyflym. | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Caiff ein deunydd ysgrifenedig ei lunio ar y cyd ag arbenigwyr pwnc ac mae'n cynnwys pobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth(au). | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Seilir y prosesau apelïadau a chwynion ar degwch a chydreddoldeb i bawb dan sylw ac maent wedi'u nodi'n glir ac yn hygyrch i bawb. | ✗ | ✗ | ✗ |

| Agweddau allweddol ar reoli galw | Nodweddion gwaith rheoli galw yn dda | Rydym yn dda am wneud hyn | Mae angen i ni wella hyn | Nid ydym yn gwneud hyn |
|---|---|---------------------------|--------------------------|------------------------|
| Mae dinasyddion yn gwybod beth mae ganddynt yr hawl i'w gael a ble i fynd am help | Rydym yn profi sut rydym yn ymgysylltu â dinasyddion ac yn darparu gwasanaethau iddynt, ac rydym yn defnyddio adborth i wella'r ffordd rydym yn hysbysu, yn cynnwys ac yn ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau. | ✘ | ✘ | ✘ |
| | Nid oes raid i ddinasyddion ddod ar ein hôl ni i gael ymateb. | ✘ | ✘ | ✘ |
| Rydym yn gweithio'n dda ac yn cydweithredu ag eraill | Rydym wedi cytuno â phartneriaid beth yw ein disgwyliadau ohonynt a beth mae'n rhaid iddynt ei wneud. | ✘ | ✘ | ✘ |
| | Mae ein partneriaid yn glir ynglŷn â'u rôl. | ✘ | ✘ | ✘ |
| | Rydym wedi cytuno ar brotocolau data a rhannu gwybodaeth â phartneriaid. | ✘ | ✘ | ✘ |
| | Mae protocolau data a rhannu gwybodaeth yn gweithio'n effeithiol. | ✘ | ✘ | ✘ |
| | Rydym yn integreiddio ein gwasanaethau digidol â phartneriaid er mwyn gwella hygyrchedd a chynyddu'r defnydd ohonynt. | ✘ | ✘ | ✘ |
| | Mae gennym brosesau a systemau atgyfeirio, gwneud cais ac asesu ar y cyd â'n partneriaid. | ✘ | ✘ | ✘ |

| Agweddau allweddol ar reoli galw | Nodweddion gwaith rheoli galw yn dda | Rydym yn dda am wneud hyn | Mae angen i ni wella hyn | Nid ydym yn gwneud hyn |
|--|---|---------------------------|--------------------------|------------------------|
| Rydym yn gweithio'n dda ac yn cydweithredu ag eraill | Rydym yn cyd-leoli gwasanaethau â phartneriaid pan a lle bod angen. | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Gwyddom fod dinasyddion sy'n cael help yn cael gwasanaeth gennym ni a/neu ein partneriaid. | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Rydym yn cyfeirio defnyddwyr gwasanaethau at sefydliadau eraill sydd yn y sefyllfa orau i ddatrys eu problemau a gwnawn hynny mewn ffordd effeithiol. | ✗ | ✗ | ✗ |
| Gwyddom fod gwasanaethau'n cael yr effaith gywir | Rydym yn casglu ac yn dadansoddi'r data cywir i'n galluogi i nodi lle mae angen i ni fuddsoddi ein hadnoddau. | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Rydym yn casglu ac yn dadansoddi'r data cywir i gynllunio gwasanaethau sy'n diwallu anghenion pobl orau. | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Mae cywirdeb ein data yn dda. | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Mae ein data yn cwmpasu gwaith yr awdurdod a'n partneriaid. | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Rydym yn casglu ac yn defnyddio gwybodaeth mewn amser real. | ✗ | ✗ | ✗ |
| | Rydym yn gallu dangos bob gan bob dinesydd fynediad cyfartal i wasanaethau. | ✗ | ✗ | ✗ |

| Agweddau allweddol ar reoli galw | Nodweddion gwaith rheoli galw yn dda | Rydym yn dda am wneud hyn | Mae angen i ni wella hyn | Nid ydym yn gwneud hyn |
|---|---|---------------------------|--------------------------|------------------------|
| Gwyddom fod gwasanaethau'n cael yr effaith gywir | Rydym yn meincnodi ein perfformiad â sefydliadau eraill i farnu ein perfformiad a'n heffaith. | | | |
| | Gwyddom beth sydd angen i ni ei wneud i wella ein gwasanaeth. | | | |
| Gwyddom beth sydd angen i ni ei newid ac rydym wedi cytuno ar flaenoriaethau ar y cyd i gyflawni gwelliant. | Rydym wedi cynnwys ein partneriaid ac wedi cytuno ar ein blaenoriaethau gyda nhw. | | | |
| | Rydym wedi cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth gytuno ar beth a ble y mae angen i ni wella. | | | |
| | Mae ein hatebion cynlluniedig yn ystyried y sefyllfa yn yr hirdymor. | | | |
| | Rydym yn nodi atebion cynaliadwy. | | | |
| | Rydym yn canolbwyntio ar wella'r ffordd rydym yn atal y galw. | | | |

Wales Audit Office

24 Cathedral Road

Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500

Fax: 029 2032 0600

Textphone: 029 2032 0660

We welcome telephone calls in
Welsh and English.

E-mail: info@audit.wales

Website: www.audit.wales

Swyddfa Archwilio Cymru

24 Heol y Gadeirlan

Caerdydd CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn Testun: 029 2032 0660

Rydym yn croesawu galwadau
ffôn yn Gymraeg a Saesneg.

E-bost: post@archwilio.cymru

Gwefan: www.archwilio.cymru