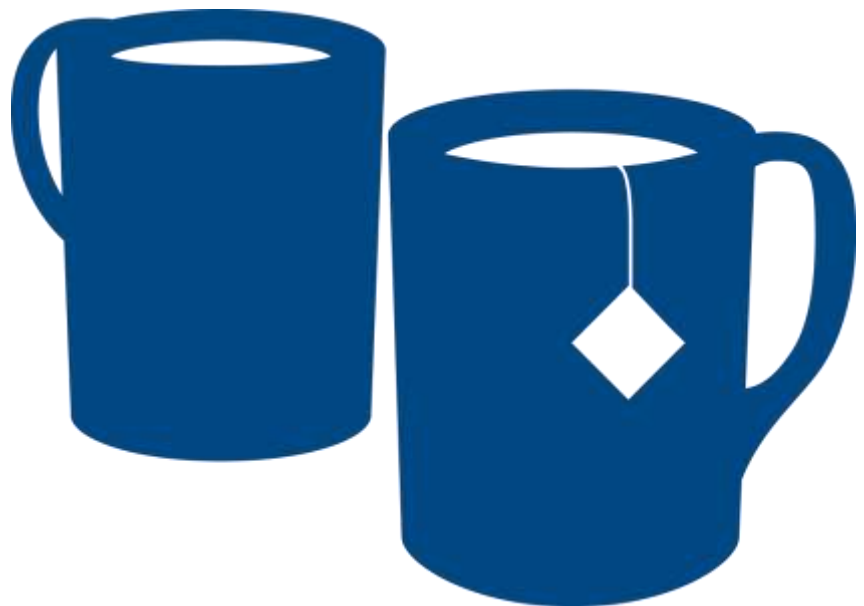


# **Adroddiad Blynyddol**

## **Annual Report**

### **2014-15**



**cyngor ar  
bopeth**

**citizens  
advice**

**Gwynedd &  
De Ynys Môn**

## Ein Pwrpas

Nod Cyngor ar Bopeth yw rhoi cyngor i bobl ddelio â'r phroblemau maent yn wynebu ac i wella'r polisiau ac arferiadau sy'n cael effaith ar eu bywydau.

Mae pawb yn cael problemau - weithiau maen nhw'n hawdd eu datrys, adegau eraill nid yw mor syml. Nid yw cymorth a chefnogaeth dda i'w gael bob amser: dim pawb sydd gan ffrindiau neu deulu all helpu, a tydi pawb ddim yn gallu fforddio talu am gyngor.

Mae problemau yn gallu cael effaith ar agweddau eraill mewn bywyd yn ogystal â'r gymuned o'i chwmpas os yw sefyllfa'n gwaethygu. Bu bron i 3 mewn bob 4 o gleientiaid Cyngor ar Bopeth ddiodeff effaith negyddol oherwydd eu problemau.

## Our Purpose

Citizens Advice aims to provide the advice people need for the problems they face and improve the policies and practices that affect people's lives.

Everyone experiences problems – sometimes they can be quickly resolved, other times it's not that simple. Trusted help and support isn't always readily available: not everyone has friends or family who can help, or can afford to pay for advice.

Problems have the capacity to affect other aspects of people's lives, and the community at large should a situation escalate. Nearly 3 in 4 Citizens Advice clients experienced negative impacts as a result of their problems:



**2 mewn 3** yn teimlo o dan bwysau, yn isel eu hysbryd neu yn bryderus

**2 in 3** felt stressed, depressed or anxious



Bron i **1 mewn 3** gyda llai o arian neu gyda problemau ariannol yn gwaethygu

**Nearly 1 in 3** had less money or escalating financial difficulties



Dros **1 mewn 5** wedi gorfod symud tŷ neu yn poeni am ei golli

**Over 1 in 5** had to move home or worried about losing it



Bron i **1 mewn 3** yn teimlo bod eu hiechyd corfforol wedi gwaethygu

**Nearly 1 in 3** felt their physical health had got worse



Bron i **1 mewn 5** wedi cael problemau yn eu perthnasau gyda phobl eraill

**Nearly 1 in 5** had difficulties in relationships with other people



**1 mewn 10** yn brwydro i gadw neu i gael gwaith

**1 in 10** struggled to keep their job or find a job

Mae rhwydwaith Cyngor ar Bopeth yn darparu cyngor diduedd, annibynnol a chyfrinachol yn ddigost i bawb ar eu hawliau a'u cyfrifoldebau. Rydym yn gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hybu cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu.

Mae Cyngor ar Bopeth Gwynedd a De Ynys Môn<sup>1</sup> yn elusen annibynnol ond hefyd yn rhan o'r rhwydwaith cenedlaethol.

Yn lleol, mae gennym weithlu o 27 o staff cyflogedig<sup>2</sup> ac 61 o wirfoddolwyr. Rydym yn aelod o Gyngor ar Bopeth a gyda'm gilydd gallwn roi gwybodaeth a chyngor wyneb yn wyneb, dros y ffôn ac ar-lein drwy [citizensadvice.org.uk](http://citizensadvice.org.uk). Rydym hefyd yn defnyddio profiadau ein cleientiaid fel tystiolaeth er gwybodaeth y rhai sy'n gwneud polisiau ac i'r darparwyr gwasanaethau am yr effaith mae eu polisiau yn cael yn lleol ac yn genedlaethol.

Fel elusen rydym yn dibynnu ar grantiau gan Gyngor Gwynedd, Llywodraeth Cymru, Llywodraeth y DU, ymddiriedolaethau elusennol a chyfraniadau gan unigolion.

The Citizens Advice network provides free, independent, confidential and impartial advice to everyone on their rights and responsibilities. We value diversity, promote equality and challenge discrimination.

Cyngor ar Bopeth Gwynedd & De Ynys Môn Citizens Advice<sup>1</sup> is an independent charity but also part of that national network.

Locally, we have a workforce of 27 paid staff<sup>2</sup> and 61 volunteers. We are a member of Citizens Advice and together we deliver information and advice through face to face, telephone and online via [citizensadvice.org.uk](http://citizensadvice.org.uk). We also use clients' experiences as evidence to inform policymakers and service providers about the impact of their policies both locally and nationally.

As a charity we are reliant on grants from Gwynedd Council, the Welsh Government, the UK government and charitable trusts and donations from individuals.

---

<sup>1</sup> Ar draws Lloegr a Chymru, mae Cyngor ar Bopeth yn cael newid gwedd. Bydd y gair "Bureau" a'r talfyriad CAB yn diflannu yn y Saesneg ond byddwn yn parhau i ddefnyddio Cyngor ar Bopeth yn Gymraeg.

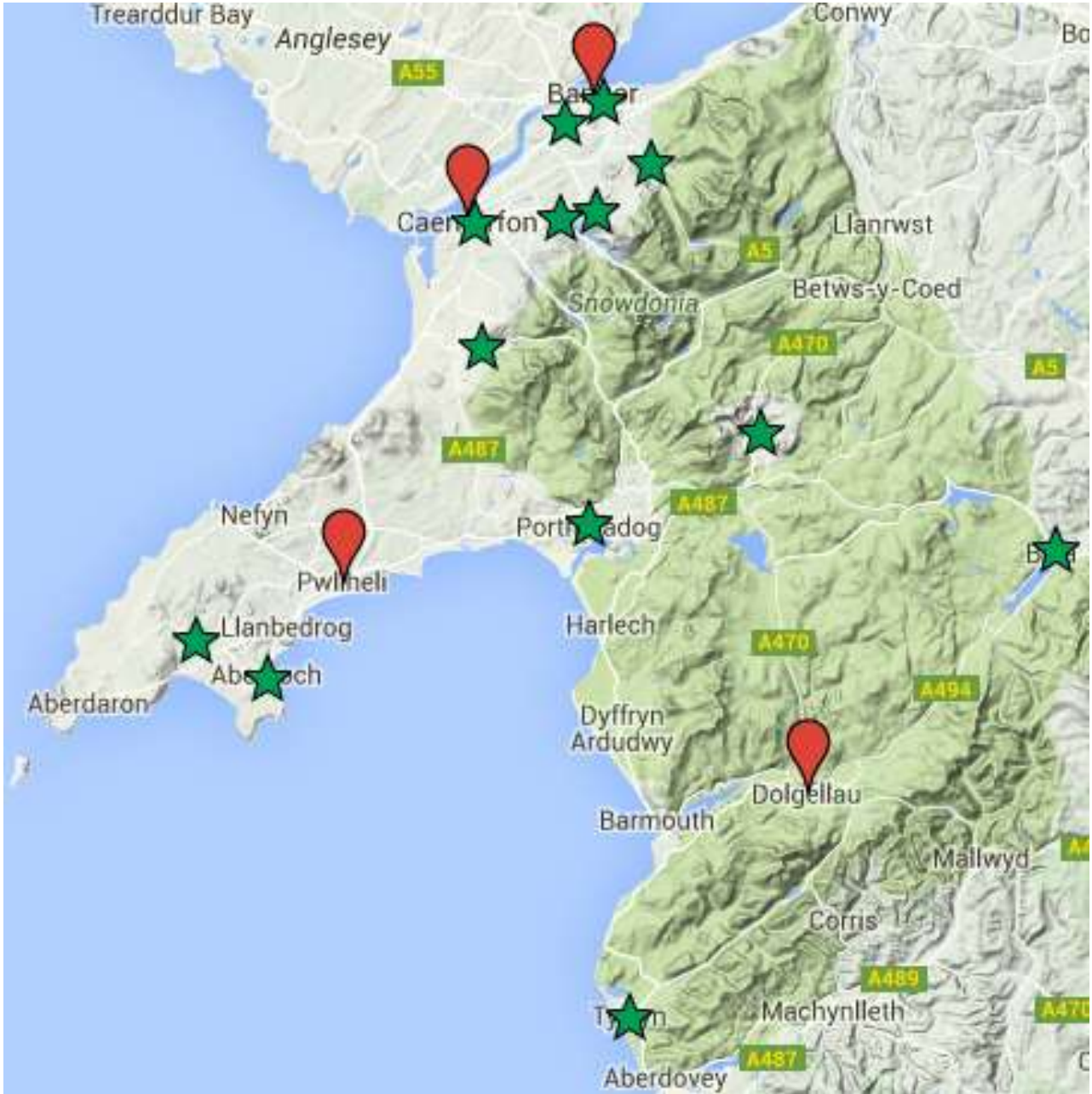
<sup>2</sup> Yn 2014-15 roeddwn yn cyflogi 39 unigolyn mewn gwahanol lefydd. Ar gyfartaledd 23.5 roedd rhif y gweithwyr llawn amser. Ar hyn o bryd mae gennym 23 unigolyn (18 GLA).

<sup>1</sup> Across England & Wales, Citizens Advice is rebranding. The word "Bureau" and the abbreviation CAB will be dropped in English although we will continue to use Cyngor ar Bopeth in Welsh.

<sup>2</sup> In 2014-15 we employed 39 individuals at various points. The average full-time equivalent was 23.5 staff. There are currently 23 individuals (18 FTE).

## Gallwch gael hyd i ni:

## Where you can find us:



Mae ein prif leoliadau yn ymddangos fel balŵns coch. Rydym hefyd yn darparu gwasanaethau allgymorth, sy'n ymddangos fel serennu gwyrdd. Mae'r rhain yn cael eu hariannu gan y Loteri Mawr (Cyngor Gwledig), Llywodraeth Cymru (Cymunedau yn Gyntaf) a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr (Iechyd Meddwl Cymunedol). Gallwch ffonio i drefnu apwyntiad wyneb yn wyneb:

Our principal locations are shown as red balloons. We also provide outreaches, shown as green stars. These are funded by the Big Lottery (Rural Advice), Welsh Government (Communities First) and Betsi Cadwaladr University Health Board (Community Mental Health). Face to Face appointments are booked over the phone:

**03444 77 20 20**

## Rydym yn gweithio gyda rhai o'r bobl sydd â'r angen mwyaf

Mae'r cleientiaid rydym yn cefnogi yn rhai o'r bobl sydd â'r angen mwyaf mewn cymdeithas. Maen nhw bron yn bum gwaith fwy tebygol o fyw ar incwm isel na'r boblogaeth gyffredinol:

## We work with some of those most in need

The clients we support are some of those most in need in society. They are almost five times as likely to live on low income as the general population:

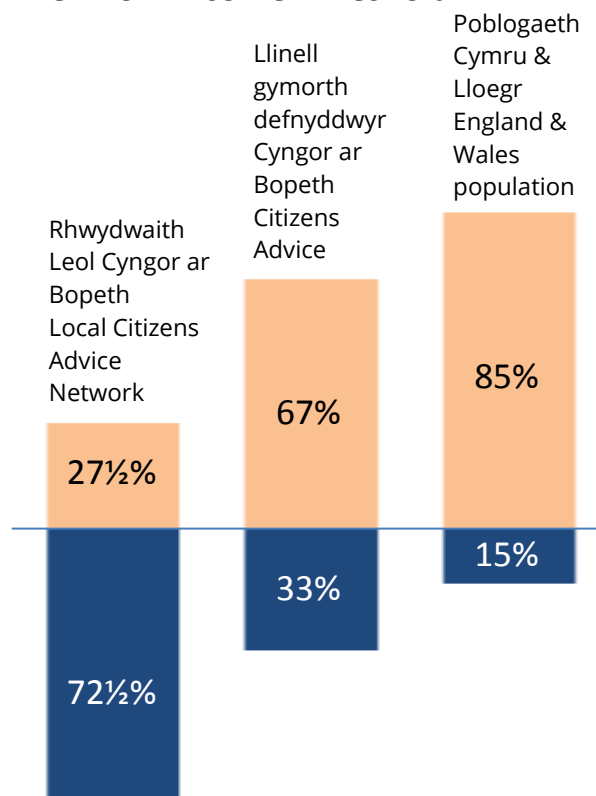
### Trothwy incwm isel y DU: UK Low Income Threshold:

Mae hyn mewn gwirionedd yn golygu diffyg arian i fwyta'n iach, i gael cartref digonol a chymryd rhan mewn cymdeithas - gall hyn olygu tloidi ynni/tloidi plant/allgau cymdeithasol - ac felly toes dim budd economaidd i'r unigolion nac i'r gymuned leol.

Yn aml mae mwy o risg mewn caniatáu problemau'r

cleientiaid yma i waethygu tan fod rhaid i'r wlad ymyrryd. Mae eu galluogi i wneud gwahaniaeth sylweddol i'w bywydau yn helpu lleddfu anghydraddoldebau cymdeithasol sy'n arwain at anghydraddoldebau iechyd.

Rydym hefyd yn gweld nifer uchel o gleientiaid sydd yn anabl neu fod ganddynt problemau iechyd tymor hir (37% ar draws Lloegr a Chymru) yn ogystal â helpu pobl ddeall a herio gwahaniaethu.



In reality, this means inadequate funds to be able to eat healthily, maintain adequate accommodation and participate in society - this can lead to fuel poverty/child poverty/social exclusion - and is not beneficial for the economic wellbeing of individuals or the local community.

There are often greater risks associated with

allowing these clients' problems to escalate to the point of state intervention. Enabling them to make material differences to their lives helps mitigate the social inequalities that lead to health inequalities.

We also see a higher than average proportion of clients who are disabled or have long-term health conditions (37% across England and Wales), as well as helping people understand and challenge discrimination.

## Rydym o fudd i bawb: rhennir ein gwerth ar draws y gymdeithas

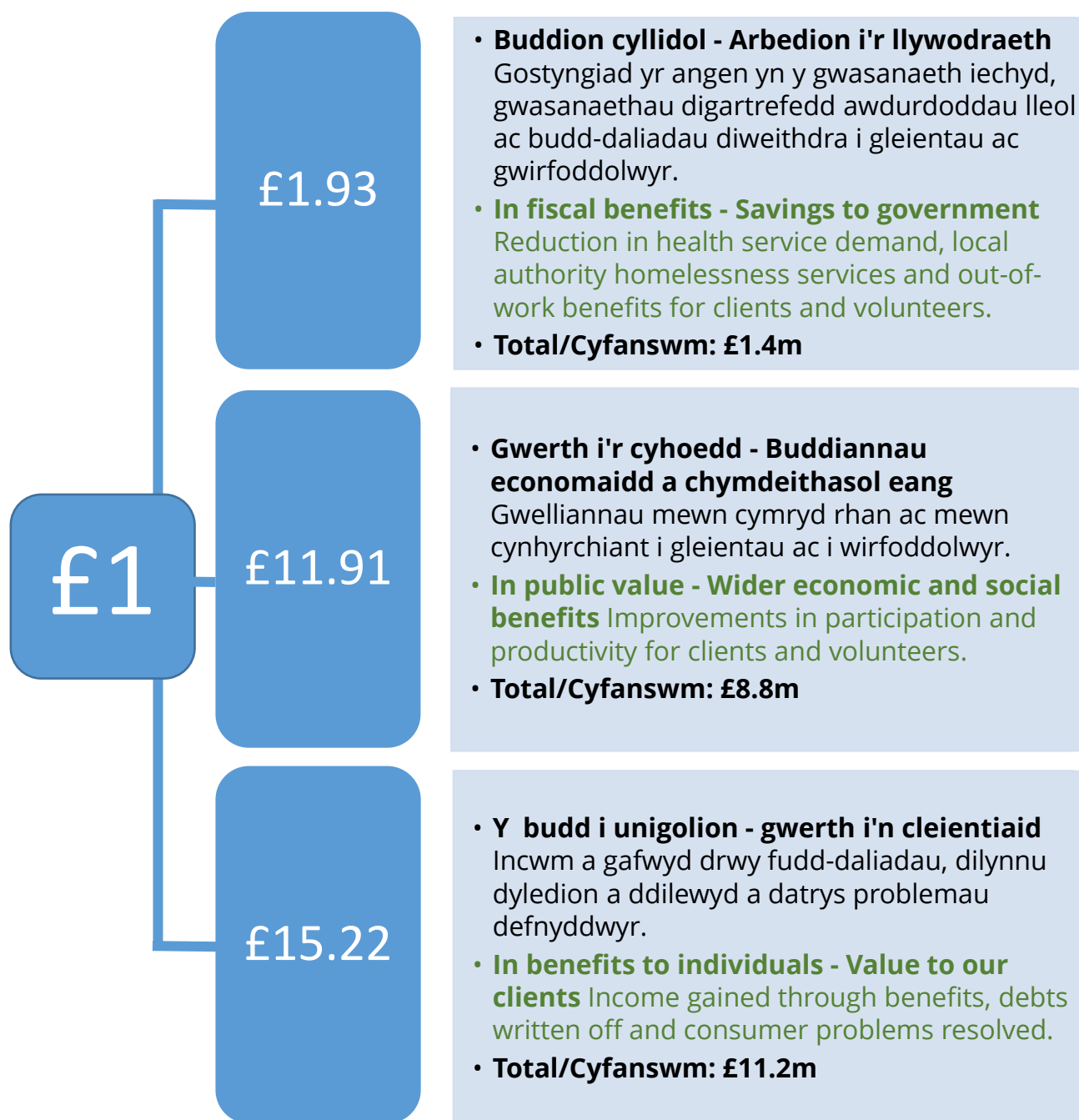
Yn 2014-15 derbyniodd Cyngor ar Bopeth  
Gwynedd ac Ynys Môn £736k

Am bob £1 a fuddsoddwyd cynhyrchom  
o leiaf:

## We benefit everyone: our value is shared across society

In 2014-15 Gwynedd & De Ynys Môn  
Citizens Advice received £736k.

For every £1 invested we generated at  
least:





## Gwerth ein darpariaeth gynghorol

Mae cyngor yn gallu atal pethau rhag gwaethygu neu ddwysau yn ogystal â lle mae problemau yn effeithio rhannau eraill of fywydau pobl.

### Gallwn helpu datrys problemau 2 mewn bob 3 o gleientiaid.

Gallwn roi gwerth ariannol ar ein rôl yn:

- Cadw pobl mewn gwaith neu helpu nhw yn ôl i'r gwaith
- Atal dadfeddiant tai a digartrefedd statudol
- Lleihau'r angen am wasanaethau iechyd meddwl a meddygon teulu
- Gwella perthnasau teuluol ac iechyd meddwl
- Rhai canlyniadau ariannol sy'n effeithio pobl yn uniongyrchol yn cael ei wario yn lleol ac felly o fudd i'r cymunedau lleol

## Value of our advice provision

Advice helps to prevent detriment occurring or escalating further, including where problems can affect other aspects of people's lives.

### 2 in every 3 clients get their problem solved.

We can put a financial value on our role in:

- Keeping people in employment or helping them back to work
- Preventing housing evictions and statutory homelessness
- Reducing the demand for mental health and GP services
- Improved client mental wellbeing and family relationships
- Some of the financial outcomes that accrue directly to individuals – this income is spent locally, benefitting local communities.

Arbedion i'r Awdurdod Lleol	Savings to Local Authority	
Budd cyllidol i'r AL 2014/15	Fiscal benefit to LA total 2014/15	£204,000
I gymharu â'r gronfa graidd	Compared to core funding	£147,000

Arbedion i adrannau llywodraeth eraill	Savings to other government departments	
GIG	NHS	£219,000
AGP	DWP	£524,000
System Cyfiawnder Troseddol	Criminal Justice System	£20,000
HMRC	HMRC	£400
Darparwyr tai	Housing providers	£455,000
<b>Cyfanswm</b>	<b>Total</b>	<b>£1,420,000</b>

## Gwerth Gwirfoddoli

Mae gwirfoddolwyr yn cael gwir fudd o wirfoddoli. Gallwn weld gwerth ariannol rhai o'r buddiannau yma. Rydym yn helpu gwirfoddolwyr i:

- Gael profiad a hyder i gael swydd
- Wella rhagolygon gwaith a chyflog trwy ddatblygu sgiliau
- Ddelio'n well gyda phroblemau iechyd meddwl fel iselder
- Wella hunan barch, lleihau unigedd a helpu gyda'r gallu i dynnu ymlaen
- Gael teimlad o fod yn rhan o rywbeth, drwy weithio gyda phobl leol a chynyddu ymddiried cymunedol

Amcangyfrif cyfanswm gwerth gwirfoddoli gyda ni yn 2014-15 yn £451,000.

## Budd i unigolion

Gwneud y mwyaf o'u hincwm i sicrhau fod pobl yn gallu mynd ymlaen â'u bywydau - rhwystro ymyriad costus gan y wlad.

Helpu lleihau problemau ariannol, hybu cynhwysiad ac o fudd i'r economi.

Yn seiliedig ar amcanion cenedlaethol, dyma werth estynedig ein cyngor i gleientiaid yn 2014-15:

Gwerth cyngor budd daliadau	Value of benefits advice	£8,180,000
Gwerth cyngor ar ddyled (a ddilëwyd)	Value of debt advice (debts-written off)	£2,850,000
Gwerth cyngori defnyddwyr	Value of consumer advice	£180,000
<b>Cyfanswm</b>	<b>Total</b>	<b>£11,210,000</b>

## Value of volunteering

Volunteering has tangible benefits for volunteers. Some of these can be monetised. We help volunteers to:

- Have the experience and confidence to move into work
- Improve employment prospects and salaries through skill development
- Better manage mental health conditions, such as depression
- Improve their self-esteem, reduce isolation and have an increased ability to get on
- Experience a sense of belonging, through working with local people, increasing community trust.

The total value of volunteering with us in 2014-15 was estimated as £451,000.

## Benefits to individuals

Maximising available income ensures people can get on with their lives – preventing more critical and costly intervention by the state.

It helps reduce financial difficulty, promote inclusion and benefits the economy.

Based on national estimates, the projected value of our advice to our clients in 2014-15 was as follows:



## Mae'n debyg bod ein gwerth yn fwy

Gwyddom fod ein gwerth yn fwy, ond rydym wedi bod yn geidwadol yn ein hamcangyfrif, yn glynu wrth yr hyn y gwyddom gyda thystiolaeth gref.

Rydym hefyd yn ychwanegu gwerth drwy:

- Ein gwaith addysgol, adeiladu ar allu ariannol a rhoi gwybodaeth ar benderfyniadau ynni defnyddwyr.
- Ein gwaith ymchwil ac ymgyrchu sy'n ychwanegu gwerth i bobl nad ydynt mewn cysylltiad yn uniongyrchol â'n gwasanaeth.
- Fod yn wir ran o'r gymuned leol - gyda'r gallu i newid i'w anghenion.
- Y budd a gawn drwy fod yn rhan o rwydwaith gwasanaeth Cyngor ar Bopeth.

## Llinell Gyngori a Mynedfa

Mae'r tabl isod yn nodi'r prif ystadegau ar linell leol Gwynedd yn erbyn Llinell Gyngori Cymru yn ystod 2014-15:

## Our value is likely to be greater

We know our value is greater, but we've been conservative in our estimate of our value, sticking to what we know and can firmly evidence.

We also add value through:

- Our education work, in building financial capability, and informing energy consumer decisions.
- Our research and campaigns work that adds value for individuals who are not directly in touch with our service.
- The way we are an embedded part of this local community - with the flexibility to adapt to its needs.
- The benefits we gain from being part of the Citizens Advice service network.

## Adviceline and Gateway

The following table sets out the key statistics on the Gwynedd local line versus Adviceline Cymru during 2014-15:

	Galwadau o'r ardal Calls from area	Galwadau atebwyd Calls Answered	Galwadau atebwyd (cyfanswm)% Calls answered (total) %	Galwadau lleol a atebwyd yng Ngwynedd Local calls answered in Gwynedd	Atebwyd mewn man arall o Gymru Answered elsewhere in Wales	Galwadau lleol na atebwyd Local calls not answered
Llinell Gyngori Cymru Adviceline Cymru	6,018	2,014	33.47%	328	1,686	4,004
Gwynedd Lleol Gwynedd Local	4,491	2,219	49.41%	1,709	510	2,272
Cyfanswm Galwadau Total Calls	10,509	4,233	40.28%	2,037	N/A	6,276
Galwadau a atebwyd gan aseswyr cyflogedig Calls answered by paid assessors					4,114	
Galwadau ddi-Gwynedd atebwyd gan wirfoddolwyr Gwynedd Non-Gwynedd calls answered by Gwynedd volunteers					1,267	

Mae'r ffigyrau uchod yn dangos bod galwyr Gwynedd i'r Linell Gyngori yn cael gwasanaeth gwael, tra bod gwirfoddolwyr ar y llinell leol yn treulio dwy ran o dair o'u hamser yn disgwyl am alwadau - amser a all gael ei ddefnyddio yn fwy effeithiol.

Ym Mehefin 2015 cytunodd y Bwrdd Ymddiriedolwyr i gyfuno'r ddau giw galwadau - ac i'w adolygu mewn chwe mis. Erbyn hyn mae'n ymddangos bod mwy o alwadau Gwynedd yn cael eu hateb a'n bod ni'n ateb mwy o alwadau. Rydym wedi gwneud newidiadau technegol i sicrhau bod mwy o'r galwadau o Wynedd yn cael eu hateb yn lleol fel ein bod yn gallu trefnu apwyntiadau yn uniongyrchol ayyb. Hefyd rydym yn trafod gyda'm cydweithwyr ar draws Cymru pa newidiadau eraill sydd eu hangen i wella'r gwasanaeth i'r cyhoedd.

Nid canlyniad pob galwad yw bod "mynedfa" yn cael ei nodi ar Petra - o'r 7,418 o alwadau a atebwyd yng Ngwynedd, 5,690 a gafodd Aseiad Mynediad. Cwblhawyd 738 o asesiadau ymhellach fel canlyniad i gyfweiliadau wyneb yn wyneb, e-byst a llythyrau.

Mae'r tabl isod yn crynhoi natur y sesiynau cyngor cyffredinol a roddir gan wirfoddolwyr:

Budd daliadau	Benefits	575
Dyledion	Debt	408
Cyflogaeth	Employment	156
Tai	Housing	120
Cyfreithiol	Legal	121
Perthnasau	Relationships	104
Eraill	Other	225
<b>Cyfanswm</b>	<b>Total</b>	<b>1709</b>

The figures above show that Gwynedd callers to the Adviceline Cymru number were getting a poor service, while volunteers logged on to the local line were spending two-thirds of their time waiting for calls – time which could have been used productively.

In June 2015, the Trustees Board agreed to merge the two call queues subject to a review in six months. Early indications are that more calls from Gwynedd are now being answered and we are answering more calls. We have made technical changes to ensure that more of the calls from Gwynedd are answered locally so that we can directly book appointments etc. We are discussing with colleagues across Wales what other changes can be made to improve the service to the public.

Not every phone call in a "gateway" being written up on Petra – of the 7,418 calls answered in Gwynedd, 5,690 resulted in a Gateway Assessment. A further 738 Assessments were completed as a result of face to face interviews, emails and letters.

The following table summarises the nature of the General Advice sessions given by volunteers:

## Prosiectau

Mae'r tabl isod yn dangos y cleientiaid a gynorthwywyd gyda'm gwahanol brosiectau, fel arfer gan weithwyr achos cyflogedig:

## Projects

The following table summarises the clients helped under our various projects, usually by salaried caseworkers:

<b>Cronfeydd / Funder</b>	<b>Prosiect / Project</b>	<b>Nifer o Gleientiaid a Gynorthwywyd No of Clients Helped</b>
Gwasanaeth Cyngor Ariannol Money Advice Service	Cyngor Arbenigol Dyled Specialist Debt Advice	438
	Gallu Ariannol (yn cynnwys sesiynau grŵp) Financial Capability (including group sessions)	1605
Ynni – y Fargen Orau Energy Best Deal	Gallu Ariannol (yn arbennig ar faterion ynni) Financial Capability (specifically for energy issues)	80
Cyngor Gwynedd CC BIPBC / BCUHB	Cleifion Iechyd Meddwl / Defnyddwyr Gwasanaeth Mental Health Patients / Service Users	135
Y Loteri Fawr Big Lottery	Cwrdd ac anghenion cyngor Gwynedd wledig / Meeting the advice needs of rural Gwynedd	276
Llywodraeth Cymru Welsh Government	Cymunedau yn Gyntaf Communities First	369
	Cyngor Gwell Bywydau Gwell Better Advice Better Lives	484
	Nifer yn derbyn budd dal plant anabl Child disability benefit take-up	65
	Nifer yn derbyn Budd-dal Tai a Lleihad yn Nhreth y Cyngor / Housing Benefit and Council Tax Reduction take-up	341
	Teuluoedd yn Gyntaf Families First	230
<b>Cyfanswm / Total</b>		<b>4,023</b>

## Sefyll i fyny dros gydraddoldeb

Dros y misoedd nesaf byddwn yn lansio'r Prosiect ASK RE yng Ngwynedd sy'n golygu byddwn yn gofyn i gleientiaid sy'n chwilio am gyngor ar ddyled a budd-daliadau, ble mae'n addas, os ydynt yn dioddef o gamdriniaeth. Mae'r fenter hon wedi cael effaith mawr mewn ardaloedd eraill, ond bydd rhaid i ni sicrhau bod ein ymgynghorwyr wedi cael eu hyfforddi fel eu bod yn gallu ymateb yn addas i ddatgeliadau.

Mae Cyngor ar Bopeth hefyd wedi lansio'r ymgyrch Siarad am Gamdriniaeth, sy'n darparu gwybodaeth i holl ddinasyddion daclo camdriniaeth yn y cartref a chefnogaeth i ddioddefwyr. Am ragor o wybodaeth am yr ymgyrch ewch at [citizensadvice.org.uk/talkaboutabuse](http://citizensadvice.org.uk/talkaboutabuse)

I'r rhai sydd angen cyngor am gamdriniaeth yn y cartref a thrais rhywiol dros eich hun neu dros rywun arall, gallwch ffonio'r Llinell Gymorth gyfrinachol Byw Heb Ofn ar 0808 80 10 800 neu ewch at [bywhebofn.llyw.cymru](http://bywhebofn.llyw.cymru)

Mae'n cydweithwyr Cyngor ar Bopeth yn Sir Fflint wedi bod yn llwyddiannus yn sicrhau arian ar gyfer Prosiect Gwahaniaethu Gogledd Cymru. Mae hyn yn golygu y byddwn yn gallu sicrhau cyngor arbennig a chefnogaeth lle bod angen, yn cynnwys rhai costau cyfreithiol. Prif nod y prosiect yw i roi'r pŵer i'n cynghorwyr adnabod gwahaniaethu a helpu cael tegwch i'n cleientiaid.

## Standing up for Equality

Over the coming months we will be launching the ASK RE Project in Gwynedd, which means that clients seeking advice on debt and benefits will, where appropriate, be asked whether they have suffered from abuse. This initiative has had a big impact in other areas, but requires us to ensure that all advisers have been trained so that they can respond appropriately to disclosures.

Citizens Advice has also launched the Talking about Abuse campaign, which provides information to all citizens to help tackle domestic abuse and support those who are suffering. For more information about the campaign go to [citizensadvice.org.uk/talkaboutabuse](http://citizensadvice.org.uk/talkaboutabuse)

For those who need advice about domestic abuse and sexual violence, for themselves or for someone else, call the confidential Live Fear Free Helpline on 0808 80 10 800 or go to [livefearfree.gov.wales](http://livefearfree.gov.wales)

Our colleagues at Flintshire Citizens Advice have been successful in securing funding for a North Wales Discrimination Project. This ensures that we will be able to secure specialist advice and support where needed, including covering some legal costs. A key aim of the project is to empower our advisers to be better at identifying discrimination and helping clients to secure redress.

## Symud Ymlaen

Yn genedlaethol, mae Cyngor ar Bopeth wedi bod yn ymgynghori ar Fframwaith Perfformiad ac Ansawdd newydd. Mae gan hyn goblygiadau i'n gwaith mewn dwy ffordd:

- Yn lle cael archwiliad bob tair blynedd, byddwn yn adolygu ein hachosion yn rheolaidd i sicrhau eu bod o ansawdd uchel a byddwn yn trafod samplau o'r rhain gyda'r tîm cenedlaethol i sicrhau bod gan bawb ddealltwriaeth o ansawdd
- Yn lle "asesiad mynediad" sy'n bodoli ar hyn o bryd a "chyngor" bydd gennym yr hyblygrwydd i wneud "gwiriad cychwynnol" ac wedyn mynd yn syth i ddiagnosis a chyngor.

Bydd y newid yma yn gwneud synnwyr pan fyddwn yn defnyddio allgymorth, ond mae goblygiadau hefyd ar gyfer sut y gweithredwn y Llinell Gyngori. Os ydym yn ateb galwadau ar draws Cymru mae'n rhaid i ni gael dull cyson ar draws Cymru. A ddylem gael sgwrs fach gyda'r galwyr ac wedyn bydd y person priodol yn eu galw yn ôl yn lle bod galwyr yn aros ar y lein am oddeutu deg munud wedyn siarad gydag aseswr am naw munud?

Rhaid hefyd ystyried os ddylem gynnig "gwiriad cychwynnol" o un o'm swyddfeydd yn ogystal â dros y ffôn. Nid yw'n gwneud synnwyr i gynnig cyfres o wasanaethau allgyngor ar draws y sir heb gynnig yr un gwasanaeth o'n swyddfeydd, sydd yn barod wedi eu lleoli ym mhrif ardaloedd y sir.

## Moving Forward

Nationally, Citizens Advice has been consulting on a new Performance and Quality Framework. This has implications for our work in two ways:

- Instead of an audit once every three years, we will be regularly reviewing our cases to ensure that they are high quality and discussing a sample of these cases with the national team to ensure that we have a shared understanding of quality
- Instead of the currently defined "gateway assessment" and "advice", we will have the flexibility to undertake an "initial check" and then move straight into diagnosis and advice.

This latter change makes a lot of sense when we are delivering advice from outreaches, but also has implications for how we operate Adviceline. If we are answering calls across Wales then we need to agree a consistent approach across Wales. Should we aim to have a brief conversation with each caller and then the appropriate person calls them back instead of callers waiting on the line for an average of ten minutes and then talking to an assessor for nine minutes?

We should also consider whether to offer an "initial check" from our offices as well as over the phone. It doesn't make sense to be offering a series of outreach services across the county while not offering the same from our offices, which are already located in the main hubs in the county.

Prif fenter arall sydd werth sôn amdano yw'r ailddatblygiad y gobeithiwn y cawn i'n swyddfeydd ym Mhwlheli.

Cyflwynwyd ein cais i'r Rhaglen Cyfleusterau Cymunedol Llywodraeth Cymru ym mis Mai 2015 a cafwyd ymweliad i'r safle. Y gobaith yw ein bod yn cael penderfyniad ym mis Rhagfyr.

Ar draws Cymru mae ein cydweithwyr wedi disgrifio ein sefyllfa ariannol yn y dyfodol fel un ar fin clogwyn. Mae'r cyllid gan y canlynol i fod i ddod i ben ym Mawrth 2016:

- Cyngor Gwell, Bywydau Gwell
- Cymunedau yn Gyntaf
- Llinell Gyngori
- Gwasanaeth Cyngor Ariannol

Ni wyddom eto os bydd y cyllidwyr yma yn parhau. Pe byddwn yn colli rhain yn gyfangwbl, byddai'n cyllid ar gyfer 2016-17 yn gostwng â bron i £250k – hy trydydd o'n incwm cyfan. Ar yr un pryd, er nad yw Cyngor Gwynedd yn ymgynghori ar doriad i'n grant, maent yn bwriadu cael proses comisiynnu ar gyfer grantiau mwyaf y sector gwirfoddol yn y flwyddyn i ddod a bydd yn cynnwys un ni. Rydym wedi cael trafodaethau positif gyda Cyngor Gwynedd ar wneud y mwyaf posib o'n gwerth i'r cyhoedd drwy gydweithio ar draws y sector statudol a gwirfoddol. Felly gallwn fod yn bositif ein bod yn dangos ein hunain fel yr opsiwn mwyaf cost effeithiol.

The other major initiative worth mentioning is the hoped-for redevelopment of our offices in Pwllheli. The application to the Welsh Government Community Facilities Programme was submitted in May 2015 and a site visit has taken place. We hope for a decision by December.

The future funding position has been described by colleagues across Wales as an impending cliff edge. The following funding streams are due to end in March 2016:

- Better Advice, Better Lives
- Communities First
- Adviceline
- Money Advice Service

We do not yet know whether any or all of these funding streams will continue. If they were all lost in their entirety, our funding for 2016-17 would reduce by almost £250k – i.e. a third of our total income. Meanwhile although Gwynedd Council is not consulting on a cut to our grant, they are intending to go through a commissioning process for the largest voluntary sector grants in the forthcoming year which will include ours. We have had positive discussions with Gwynedd Council over maximising value to the public by joint working across the statutory and voluntary sectors and can rightly be optimistic that we will show ourselves to be the most cost effective option.



## **Pwy gyfranodd yn 2014-15 / Who Contributed in 2014-15**

**Llywydd / President:** Betty Williams – Cyn AS Conwy / Former MP for Conwy

### **Bwrdd yr Ymddiriedolwyr/Board of Trustees**

Evelyn Butler (Cadeirydd/Chair)

Geoff Homer (Is Gadeirydd/Vice Chair)

Philip Horwood – (Trysorydd / Treasurer)

Gwilym Evans

John Pollard

Peter Eifion Evans

John Alwyn Rowlands

Ifan Llewelyn Jones

Mathew Powell

David Vaughan

Fran Tate

### **GWASANAETHAU PROFFESIYNOL / PROFESSIONAL SERVICES**

#### **Cyfieithydd / Translator**

Bryn Jones

#### **Gwasanaethau Cyfrifiadurol / ICT Services**

Hugh Evans (Co-ordinator)

ITAnswers

#### **Banc / Bank**

Barclays Bank CCC

NTNetworks

HBDigital

#### **Cyfrifwyr/Accountants**

Williams Denton Cyf, Parc Menai

### **STAFF CYFLOGEDIG / PAID STAFF**

#### **Prif Swyddog / Chief Executive**

Cemlyn Williams (wedi ymddeol yn Mawrth 2015 / retired March 2015)

Tal Michael (dechreuodd 9 Mawrth 2015 / started March 2015)

#### **Staff Cyflogedig eraill yn ystod 2014-2015 / Other Paid staff during 2014-15**

Catrin Allsup

Rhian Humphreys

Jackie Saleh

Joseph Andrews

Nigel Jacks

Karren Sawford

Florence Aron

Keith Jones

Krystyna Somkowicz

Helen Bradley-Poxon

Rebecca Jones

Glyn Thomas

Hilary Clark

Judith Lloyd

Helen Thomas

Mathew Davies

Ceinwen Macnaughton

Gethin Vaughan Jones

Hamish Edwards

Gwenllian Macnaughton

Fiona Wiggins

Gwynfor Ellis

Vicky Norton

George Williams

Rhydwen Ellis

Cai O'Marah

Michelle Williams

Osian Evans

Gwyn Parry

Paula Williams

Frank Gardner

Liam Rogers

Ian Winrow

Mathew Gould

Glyn Rowlands

Cherie Wood

## **GWIRFODDOLWYR / VOLUNTEERS**

Karen Adams	Catherine Dixon	Jennie Lissaman	Ernest Skelly
Sheila Anderson	Adam Dwight	Robert Lissaman	Liz Smart
John Andrews	Richard Ellis	Tristan	Raymond Smith
Joseph Andrews	Hugh Evans	Mascarenhas	Olga Swinn
David Baily	Rhiannon Evans	Graeme	Ana Syed
Megan Benbow	Marika Fusser	Mathieson	Marcia Thomas
Arnold Bohana	Liz Gatehouse	Xanthe Meadows	Gwen Thomas
Pippa Bonner	Jill Hughes	Morfudd Mill	Sue Thomas
John Bowers	Sarah Hughes	Ranjit Mukerjee	Sian Weaver
Helen Bradley-	Natalie Hulme	Godfrey Northam	Alun Williams
Poxon	Bryn Jones	Caroline Owen	Caron Williams
John Brinkman	Gail Jones	Lyubov Parry	Gemma Williams
Lis Crompton	Helen Jones	Llion Pritchard	Jacqueline
Richard	Meic Jones	Gillian Richards	Williams
Crompton	Patricia Jones	Dafydd Roberts	Lara Wright
Nicola Cutcher	Natalie Keys	Enyd Roberts	Alison Wynne
Paul Davies	Margaret Lee	Jackie Saleh	Edward Yendall
Ann Dill	Dafydd Lewis	Paul Sexton	Qiuxia Zhai

## **EIN PARTNERIAID**

Gallwn ddelio â phroblemau yn fwy effeithiol os yw asiantaethau yn gweithio gyda'u gilydd. O ganlyniad felly rydym wedi gweithio'n agos gyda:

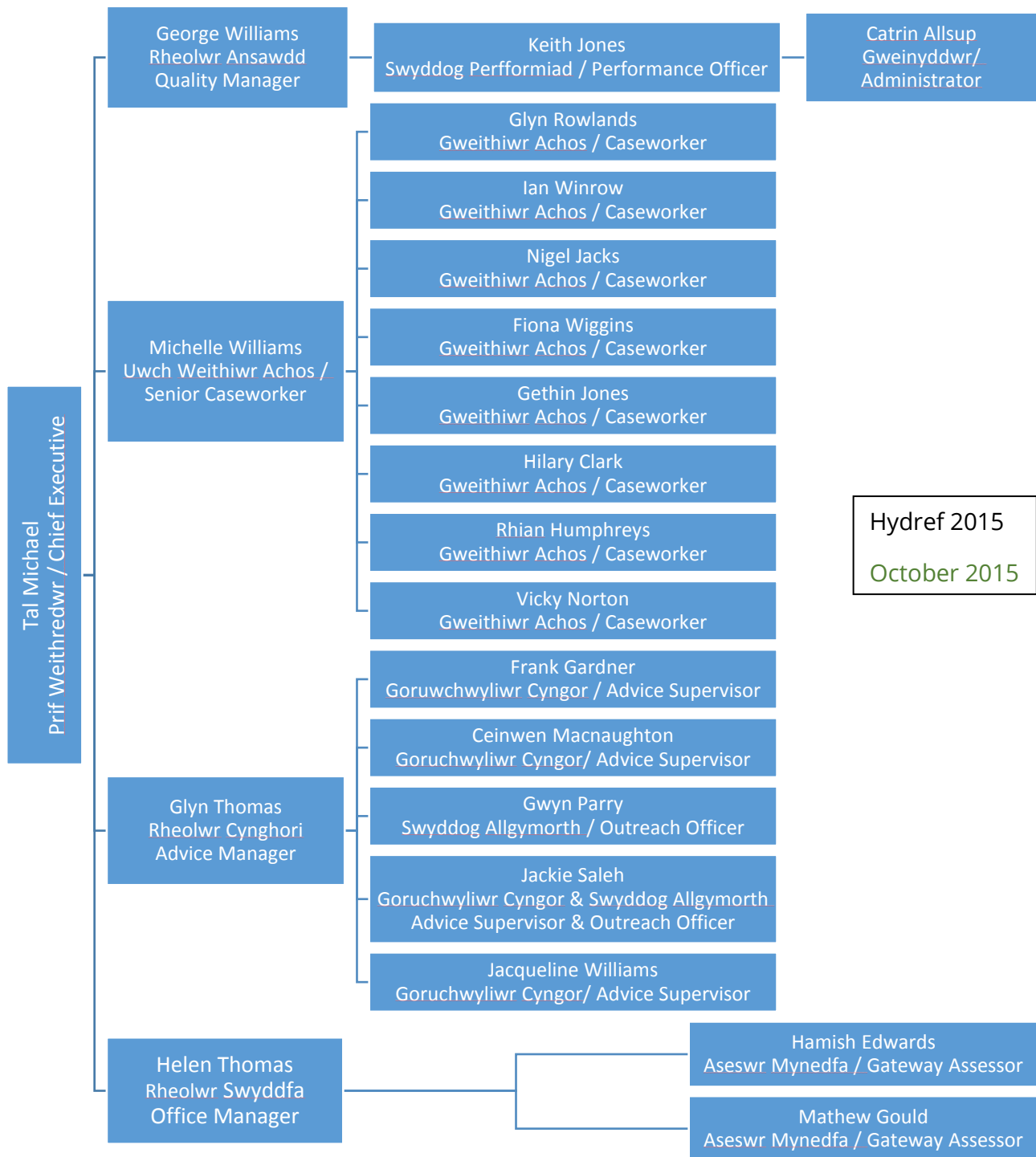
- Cyngor Gwynedd
- Gwynedd Ni
- Gisda
- Barnardos Cymru
- Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
- Llywodraeth Cymru
- Y Loteri Fawr
- Y Lleng Brydeinig
- Mantell Gwynedd
- Cyngor ar Bopeth Ynys Môn
- Canolfan Byd Gwaith
- Y Gwasanaeth Pensiwn
- Gwasanaeth Cyngor Ariannol
- Undeb Credyd Gogledd Cymru
- Cymunedau yn Gyntaf
- Teuluoedd yn Gyntaf
- Shelter Cymru

## **OUR PARTNERS**

Problems can be better addressed if agencies work together. Consequently we have worked closely with:

- Gwynedd Council
- Gwynedd Ni
- Gisda
- Barnardos Cymru
- Betsi Cadwaladr University Health Board
- Welsh Government
- The Big Lottery
- Royal British Legion
- Mantell Gwynedd
- Ynys Môn Citizens Advice
- Job Centre Plus
- The Pension Service
- The Money Advice Service
- North Wales Credit Union
- Communities First
- Families First
- Shelter Cymru

# Strwythur Staff / Staffing Structure



## PRIF SWYDDFEYDD / PRINCIPAL OFFICES

Siambwr Fictoria, Stryd y Goron, **Caernarfon**, Gwynedd LL55 1SY /

Victoria Chambers, Crown Street, **Caernarfon**, Gwynedd LL55 1SY

Yr Hen Efail, Sackville Road, **Bangor**, LL57 1LE

Adeilad Gorsaf Dan / Fire Station Building, Doldir, **Dolgellau**, Gwynedd LL40 1HA

12 Stryd Penlan, **Pwllheli**, LL53 5DH



Diolch hefyd i Cyngor Gwynedd, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, Llywodraeth Cymru, Sefydliad Banc Lloyds am eu cefnogaeth ariannol.

Thanks also to Gwynedd Council, Betsi Cadwaladr University Health Board, the Welsh Government and Lloyds Bank Foundation for their financial support.

Am gyngor galwch

**03444 77 20 20**

For advice call

© Cyngor ar Bopeth Gwynedd & De Ynys Môn Citizens Advice Hydref/October 2015

Cyngor ar Bopeth Gwynedd & De Ynys Môn Citizens Advice is a trading name of Cyngor ar Bopeth Gwynedd & De Ynys Môn Citizens Advice Bureau.

Rhif Cwmni Cofrestredig / Registered Company Number 04353734

Rhif Elusen Cofrestredig / Registered Charity Number 1092359

Awdurdoddir a rheoleiddir gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol  
Authorised and regulated by Financial Conduct Authority

FRN:617619

[www.cabgwynedd.cymru](http://www.cabgwynedd.cymru)

[www.cabgwynedd.wales](http://www.cabgwynedd.wales)