



Opinion Research Services

Excellent research for the public, voluntary and private sectors



Cartrefi Cymunedol Cymru

Monitro effaith y Credyd Cynhwysol ar Ôl-ddyledion Rhent yng Nghymru



The Strand • Abertawe • SA1 1AF

01792 535300 | www.ors.org.uk | info@ors.org.uk



Cartrefi Cymunedol Cymru

Monitro effaith y Credyd Cynhwysol ar Ôl-ddyledion Rhent yng Nghymru

Adroddiad terfynol gan Opinion Research Services

The Strand • Abertawe • SA1 1AF
01792 535300 | www.ors.org.uk | info@ors.org.uk

Fel gyda'n holl astudiaethau, mae canfyddiadau o'r adroddiad hwn yn amodol ar Delerau ac Amodau Contract Safonol Opinion Research Services.

Mae angen i unrhyw ddatganiad i'r wasg neu gyhoeddiad ar ganfyddiadau'r adroddiad gael cymeradwyaeth ymlaen llawn gan ORS. Dim ond ar sail gamgymeriad neu gamgynrychiolaeth y gwrthodir cymeradwyaeth o'r fath.

Cynhaliwyd yr astudiaeth hon yn unol ag ISO 20252:2012 ac ISO 9001:2015.
© Hawlfraint Medi 2019

Cynnwys

Tîm Prosiect ORS.....	4
1. Trosolwg o'r Prosiect	5
2. Crynodeb Gweithredol	9
3. Ôl-ddyledion Rhent a Chasglu Arian	14
4. Trefniadau Talu Eraill (APA), Didyniadau Trydydd Parti (TPD) a Blaendaliadau	25
5. Effaith Credyd Cynhwysol ar Denantiaid.....	34
6. Cymorth a roddwyd i denantiaid	43
7. Effaith y Credyd Cynhwysol ar Gymdeithasau Tai	50

Tîm Prosiect ORS

Rheoli prosiect ac adroddiad

Kester Holmes

Hannah Champion

Alys Thomas

Sam Urbano

Dadansoddi data

Kester Holmes

Alys Thomas

1. Trosolwg o'r Prosiect

Cefndir

- ^{1.1} Mae Cartrefi Cymunedol Cymru (CHC) yn cynrychioli mwy na 70 o gymdeithasau tai a sefydliadau cymunedol cydfuddiannol dim-er-elw yng Nghymru. Mae'r sefydliadau hyn yn darparu tua 158,000 o gartrefi fforddiadwy i tua 10% o boblogaeth Cymru.
- ^{1.2} Yn 2010, cyhoeddodd Llywodraeth glymbleidiol y Deyrnas Unedig raglen eang o ddiwygio llesiant drwy Ddeddf Diwygio Llesiant 2012. Fel rhan o'r diwygiadau, cyflwynwyd y cynllun Credyd Cynhwysol gyda Rheoliadau Credyd Cynhwysol 2013 yn dod i rym ar 29 Ebrill 2013; gyda ymestyn cenedlaethol Credyd Cynhwysol yn dechrau ar 16 Chwefror 2015. Dechreuodd ymestyn y Credyd Cynhwysol yng Nghymru yn mis Ebrill 2017 ac roedd holl ganolfannau gwaith Cymru yn gweithredu'r gwasanaeth llawn ym mis Rhagfyr 2018. Dechreuwyd symud rhai sy'n hawlio budd-daliadau gwaddol fel cynllun peilot ym mis Gorffennaf 2019 a bwriedir iddo gael ei gwblhau erbyn diwedd 2023.
- ^{1.3} Mae'r Credyd Cynhwysol yn cyfuno chwe budd-dal y mae prawf modd arnynt a chredydau treth yn cynnwys: Lwfans Ceisio Gwaith yn seiliedig ar incwm, Lwfans Cyflogaeth a Chymorth yn seiliedig ar incwm, Credydau Treth Plant, Credydau Treth Gwaith a Budd-dal Tai mewn un taliad misol sengl. Caiff y budd-dal ei dalu fel ôl-daliad i efelychu amserlenni talu cyflogau ac mae'n cynnwys hawl i gostau tai.
- ^{1.4} Mae monitro'r Credyd Cynhwysol a dylanwadu ar y prosesau a pholisi yn brif flaenoriaeth o fewn cynllun corfforaethol CHC fel y'i cytunwyd gan eu haelodau.

Y Comisiwn

- ^{1.5} Cafodd Opinion Research Services (ORS) eu comisiynu gan CHC i gynnal darn o ymchwil ar effaith y gwasanaeth Credyd Cynhwysol a ddarperir i gymdeithasau tai a thenantiaid dros gyfnod ymestyn y gwasanaeth.
- ^{1.6} Yn benodol, diben yr ymchwil oedd cysylltu gyda chymdeithasau tai (sydd hefyd yn aelodau o CHC) ar draws Cymru i:
 - Asesu lefel bosibl ôl-ddyledion rhent a chostau i gymdeithasau tai drwy weithredu'r cynllun;
 - Dulliau gweithredu meincnod, a chostau cysylltiedig, i reolaeth tai;
 - Dynodi "prosesau" y gellir eu trosglwyddo i helpu cymdeithasau tai i reoli newidiadau yn well a gostwng ôl-ddyledion rhent yn y dyfodol;
 - Casglu barn a phrofiadau tenantiaid i fod yn sail i welliannau i'r Cynllun; a
 - Pharatoi argymhellion ar sut i wella'r broses Credyd Cynhwysol.

Methodoleg ac ymateb

Arolwg casglu data

- 1.7 Fe wnaeth CHC gynllunio, rheoli a chasglu data o arolwg ar-lein a anfonodd (drwy e-bost) at y 33 cymdeithas tai yng Nghymru sy'n aelodau o CHC am yr effaith a gafodd y Credyd Cynhwysol ar eu sefydliad. Anfonwyd yr arolwg mewn tair ton:
 - Ton 1: roedd yr arolwg ar gael rhwng Ionawr 2018 a diwedd Mawrth 2018 (h.y. Gaeaf/Gwanwyn 2018)
 - Ton 2: roedd yr arolwg ar gael rhwng Gorffennaf 2018 a diwedd Medi 2018 (h.y. Haf/Hydref 2018)
 - Ton 3: roedd yr arolwg ar gael rhwng Ebrill 2019 a diwedd Mai 2019 (h.y. Gwanwyn 2019)
- 1.8 Y nod oedd cymharu a meincnodi data rhwng gwahanol sefydliadau ac astudio newid yn effaith Credyd Cynhwysol dros y tair ton.
- 1.9 Roedd Ton 1 yn cynnwys ymatebion gan 29 cymdeithas tai yng Nghymru, 23 yn nhon 2 a 24 yn nhon 3, a anfonwyd yn ddiogel gan CHC i ORS ar gyfer eu dadansoddi ac adrodd.
- 1.10 Dylid bod yn ofalus wrth gymharu canlyniadau ar gyfer y tonnau, yn gyntaf oherwydd i wahanol sefydliadau ymateb i'r gwahanol arolygon ac felly bydd yr union 'gyfuniad' o gymdeithasau tai a ymatebodd yn wahanol ym mhob set o ganlyniadau. Mae'n bwysig cadw hyn mewn cof oherwydd fod cymdeithasau tai yn gwahaniaethu mewn llawer o wahanol ffyrdd, er enghraifft, o ran nifer y tenantiaid a gartrefant; natur a maint eu stoc tai; eu lleoliadau a'r math o ardal y maent yn weithredol ynddi (e.e. p'un ai ydynt yn cynnwys ardaloedd neu wledig gan bennaf); a'r polisïau ac arferion mewnol a ddefnyddiant.
- 1.11 Yn ail, caiff y darlun ei gymhlethu gan y ffaith y bu'r broses o ymestyn Credyd Cynhwysol yn un raddol, yn effeithio ar wahanol ardaloedd (ac felly wahanol sefydliadau) ar adegau gwahanol. Yn hynny o beth mae'r cyd-destun wedi newid a bydd gwahanol sefydliadau yn ymateb o wahanol safbwyntiau, yn seiliedig ar faint eu profiadau o'r Credyd Cynhwysol adeg cynnal pob ton o'r arolwg.
- 1.12 Yn olaf, roedd y cyfansymiau a arolygwyd yn fach, yn neilltuol yn Nhonnau 2 a 3; mae hyn yn golygu y gall y canlyniadau fod wedi bod yn neilltuol o agored i gael eu dylanwadu gan ymateb (nuu ddiffyg ymateb) nifer fach o sefydliadau unigol.
- 1.13 Mae hyn i gyd yn ei gwneud yn anodd datgan gyda hyder fod y tair Ton yn cymharu 'tebyg gyda'i debyg' yn union. Oherwydd hyn, mae'r adroddiad yn canolbwyntio'n bennaf ar ganlyniadau Ton 3, ar y sail mai'r rhain sy'n rhoi'r 'ciplun' diweddaraf sydd ar gael o effeithiau'r Credyd Cynhwysol (adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn) - ac nid yw'n cymharu'r don hon yn uniongyrchol ochr-wrth-ochr gyda'r canlyniadau cynharach. Serch hynny, rhoddir manylion hynny yng nghorff yr adroddiad hwn lle mae cymharu gyda'r tonnau cynharach yn rhoi tueddiad clir yn nhermau effeithiau'r Credyd Cynhwysol sy'n dod i'r amlwg.

Tablau proffil

- 1.14 Mae'r tablau sy'n ymddangos heb sylwadau islaw'n dangos proffiliau heb eu pwysoli yr ymatebion i'r gwahanol elfennau gan y cymdeithasau tai oedd yn cymryd rhan.
- 1.15 Fel y gellir gweld, mae nifer y tenantiaid Credyd Cynhwysol a hawliwyd gan sefydliadau a ymatebodd i'r arolwg wedi cynyddu don-wrth-don (fel sydd i'w ddisgwyl efallai, o gofio am natur y broses ymestyn).

Mae hyn er gwaetha'r ffaith fod nifer y sefydliadau a ymatebodd (a chyfanswm nifer y tenantiaid a hawliwyd ganddynt) wedi gostwng dros y tair ton.

- 1.16 Felly mae'n rhaid dehongli unrhyw newidiadau yn ofalus o fewn cyd-destun cynyddu nifer y tenantiaid sy'n hawlio Credyd Cynhwysol ar draws Cymru.
- 1.17 Bwriedir i'r tabl islaw roi crynodeb o'r proffil ymatebion ar draws y tair ton, i ddangos yn well gyd-destun y newidiadau (e.e. y nifer a chyfrannau cynyddol o denantiaid sy'n hawlio Credyd Cynhwysol).

Ffigur 1: Proffil cymdeithasau tai a gymerodd ran yng nghyswllt y Credyd Cynhwysol

	Ton 1	Ton 2	Ton 3
Nifer y cymdeithasau tai a gymerodd ran	29	23	22
Cyfanswm nifer tenantiaid	125,000 (c. 4,300 ar gyfartaledd)	101,000 (c. 4,400 ar gyfartaledd)	84,300 (c. 3,800 ar gyfartaledd)
Nifer tenantiaid yn hawlio budd-dal tai (llawn neu rannol)	64,000	44,000 (c. 44% o'r cyfan)	39,300 (c. 47% o'r cyfan)
Nifer tenantiaid ar y Credyd Cynhwysol (byw neu lawn))	3,500 (c. 3% o'r cyfan)	6,892 (c. 7% o'r cyfan)	11,350 (llawn) (c. 13% o'r cyfan)
Nifer gyda phorth landlordiaid	3/29	16/23	22/22

Cyfweliadau manwl

- 1.18 Ynghyd â'r arolwg, cynhaliwyd chwe chyweliad astudiaeth achos gyda staff cymdeithasau tai: dau ym mis Hydref 2017, dau ym mis Mawrth 2018 a dau ym mis Hydref 2018. Roedd y rhan fwyaf o'r cyfweliadau yn parhau am tua 1.5 awr a chawsant eu cynnal gan dîm ymchwil ansoddol ORS. Rhoddwyd sicrwydd i'r rhai a gyfwelwyd y cedwid yr ymatebion yn hollol gyfrinachol a'u bod yn rhydd i fod mor agored ac onest ag y dymunent ac na fyddent yn cael eu henwi yn yr adroddiad. Yn wir, cafodd enwau a sylwadau fyddai'n dangos pwy oedd ymatebwyr eu dileu o'r sylwadau ferbatim i sicrhau eu bod yn cael eu cadw'n ddi-enw.
- 1.19 Mae hefyd yn bwysig i nodi y cafodd y newidiadau allweddol dilynol eu gweithredu drwy gydol yr ymchwil a rhwng gwahanol donnau, a gall hynny fod wedi effeithio ar farn cyfranogwyr:

Dileu'r cyfnod aros 7-diwrnod am y taliad cyntaf (Chwefror '18);

Bydd y rhai sy'n derbyn budd-dal tai cyn symud i'r Credyd Cynhwysol yn derbyn dwy wythnos ychwanegol o daliad Budd-dal Tai yn dilyn eu dyddiad hawlio Credyd Cynhwysol (Ebrill '18); a

Gallu i wneud cais am daliad ymlaen llaw ar gyfer hyd at 100% o'r amcangyfrif o gyfanswm misol Credyd Cynhwysol (Ionawr '18).

Strwythur yr Adroddiad

- 1.20 Mae'r adroddiad hwn yn cyflwyno'r ymatebion meintiol ac ansoddol o'r arolwg. Er mwyn parhad ac eglurdeb, caiff y siartiau a'r canfyddiadau ansoddol allweddol eu cyflwyno gyda'i gilydd dan yr adrannau perthnasol.
- 1.21 Defnyddir dyfyniadau ferbatim, mewn llythrennau italig wedi'u mewnosod, ar gyfer eu hasbri yn cyfleu safbwyntiau cyson neu fel arall bwysig. Fel arfer daw dilyniant o ddyfyniadau yn y testun gan amrywiaeth o gyfranwyr, ac nid nifer o ddyfyniadau gan un person. Cyn belled ag oedd yn bosibl, drwy ddefnyddio dyfyniadau, rydym wedi ceisio gadael i'r rhanddeiliaid siarad drostynt eu hunain.

- 1.22 Yng nghyswllt y canfyddiadau ansoddol, efallai y caiff y safbwyntiau a fynegwyd eu cefnogi gan dystiolaeth sydd ar gael; hynny yw, gallent fod neu beidio bod mor gywir ag adroddiadau am y ffeithiau. Ni all ORS farnu os yw safbwyntiau pobl yn gywir neu fel arall pan fyddant yn eu hadrodd. Dylid cadw hyn mewn cof wrth ystyried y canfyddiadau.

Dehongli'r Data

- 1.23 Ni chafodd yr astudiaeth ei chynllunio i roi cyfres o ganlyniadau ystadegol gynrychioladol ar gyfer yr *holl* randdeiliaid. Yn hynny o beth, ni chafodd y canlyniadau meintiol a gyflwynir yma eu pwysoli ac mae'r adroddiad yn cyfeirio at 'ymatebwyr' yn hytrach na 'rhanddeiliaid' wrth drafod data meintiol.
- 1.24 Mae angen peth gofal hefyd wrth ddehongli canlyniadau canrannol, oherwydd maint bach y grŵp hwn.
- 1.25 Lle nad yw canrannau yn rhoi cyfanswm o 100, gall hyn fod oherwydd talgrynnu cyfrifiadurol, hepgor y categorïau "dim yn gwybod", neu atebion lluosog. Drwy gydol yr adroddiad mae seren (*) yn dynodi unrhyw werth sy'n llai na hanner un y cant.
- 1.26 Mewn rhai achosion cafodd ffigurau o 2% neu is eu gadael allan o'r graffiau.

Diolchiadau

- 1.27 Hoffai ORS ddiolch i Will Atkinson a Selina Moyo yn CHC am eu help a'u cymorth wrth ddatblygu a rheoli'r prosiect. Hoffem hefyd ddiolch i'r cymdeithasau tai a gymerodd ran yn yr arolwg a chyfweliadau manwl. Ni fyddai'r ymchwili yma wedi fod yn bosibl heb eu mewnbwn gwerthfawr.

2. Crynodeb Gweithredol

- ^{2.1} Mae'r paragraffau dilynol yn rhoi sylw i rai o'r canfyddiadau allweddol, ond caiff darllenwyr eu cyfeirio at y graffigau manwl a'r sylwadau ansoddol yn y prif adroddiad i gael y stori lawn.

Ôl-ddyledion rhent a chasglu arian

Canlyniadau meintiol yn awgrymu fod nifer fwy o denantiaid Credyd Cynhwysol ag ôl-ddyledion na thenantiaid heb fod derbyn Credyd Cynhwysol

- ^{2.2} Mae canlyniadau holiadur Ton 3 yn awgrymu fod 84% o'r holl denantiaid sy'n hawlio Credyd Cynhwysol mewn ôl-ddyled. Ymhellach, roedd cyfanswm yr ôl-ddyledion a adroddwyd yn £4.6 miliwn, a chredid fod tua £1.1 miliwn o hyn wedi codi ers dechrau hawliadau Credyd Cynhwysol y tenantiaid hyn.
- ^{2.3} Mae cyfanswm cyfartalog ôl-ddyledion fesul tenant Credyd Cynhwysol tua £415 (fel yn Nhon 3). Fodd bynnag, wrth edrych ar y tenantiaid hynny sydd mewn ôl-ddyledion ar hyn o bryd yn unig, mae'r swm cyfartalog yn cynyddu i £556. Yn wir, mae gan denantiaid na ydynt yn hawlio Credyd Cynhwysol ar hyn o bryd ôl-ddyledion is na thenantiaid Credyd Cynhwysol. Er enghraifft, mae ar bob denant sy'n derbyn budd-dal tai £219 o ôl-ddyled ar gyfartaledd. Mae hyn yn llai na hanner y swm cyfartalog sydd ar bob tenant Credyd Cynhwysol mewn ôl-ddyled (£556).

Teimlai'r rhai a roddodd gyfweiliadau manwl na fu effaith Credyd Cynhwysol ar ôl-ddyledion rhent gymaint ag a ddisgwyldid hyd yma, ond mae ganddynt bryderon difrifol am ymfudiad llawn.

- ^{2.4} Esboniodd rhai a roddodd gyfweiliadau manwl yn gyffredinol fod ôl-ddyledion yn debygol o gynyddu ar gyfer tenantiaid sy'n dechrau trosglwyddo i'r Credyd Cynhwysol oherwydd eu bod yn cael anawsterau gyda'r cyfnod aros o bum wythnos rhwng gwneud hawliad a derbyn taliad a threfnu eu cyllideb i amserlen fisol, yn hytrach na wythnosol.
- ^{2.5} Fodd bynnag, yn gyffredinol teimlwyd na chafodd y Credyd Cynhwysol effaith mor negyddol ar ôl-ddyledion ag a ofnid, ac mae tueddiadau'n dangos y gall tenantiaid adfachu'r arian dros gyfnod. Ymhellach, dynododd y cyfranogwyr newidiadau penodol i welliannau i'r Credyd Cynhwysol y teimlent sydd wedi lleihau rhai o'r risgiau am ôl-ddyledion, megis ymestyn y Credyd Cynhwysol yn raddol; rhedeg ymlaen y Budd-dal Tai; gostwng yr oedi cyn i denantiaid dderbyn eu taliad Credyd Cynhwysol cyntaf; a'r cynnydd mewn ymwybyddiaeth a defnyddio Trefniadau Talu Amgen (APA) a didyniadau trydydd parti.
- ^{2.6} Ymhellach, fe wnaethant esbonio fod cymdeithasau tai hefyd wedi gwneud nifer o newidiadau mewnol megis gwneud mwy o waith cyn-tenantiaeth i ddynodi tenantiaid a all fod yn cael trafferthion gyda Credyd Cynhwysol mor gynnar ag sy'n bosibl; creu timau cefnogi mewnol ar gyfer Credyd Cynhwysol yn benodol i gefnogi tenantiaid; a moderneiddio systemau technoleg gwybodaeth i fonitro a rheoli hawlwyd Credyd Cynhwysol yn well.
- ^{2.7} Ar ôl dweud hynny, mae llawer iawn o bryder ar gyfer y dyfodol, unwaith y bydd yr ymfudiad llawn wedi digwydd. Yn wir, credai'r landlordiaid a gymerodd ran y byddai cyfran yr 'achosion' cymhleth mewn mwy o risg o fynd i lefelau uwch o ôl-ddyled rhent wrth i nifer y tenantiaid Credyd Cynhwysol gynyddu. Yn ei dro, mae pryder y gall hyn beryglu agendâu tenantiaethau cynaliadwy.

Trefniadau Talu Amgen(APA), Didyniadau Trydydd Parti (TPD) a Blaendaliadau

Mae peth tystiolaeth o symud tuag at fwy o ddefnydd o APA ledled y Tonnau

- ^{2.8} Yn Nhon 3 o'r arolwg meintiol, dywedodd pymtheg allan o'r pedwar ar bymtheg a ymatebodd (h.y. mwy na 3 allan o 4) fod APA gan o leiaf 20% o denantiaid Credyd Cynhwysol, o gymharu â dim ond wyth allan o 22 yn Nhon 2 (h.y. llai na hanner) ac un ar bymtheg allan o'r naw ar hugain (h.y. ychydig dros hanner) yn Nhon 1.
- ^{2.9} Roedd barn gymysg am APA ymhlith y cyfweliadau manwl. Er y dywedwyd y gall fod yn ddefnyddiol ar gyfer unigolion neilltuol o fregus, teimlid nad oedd angen hynny mewn cyfran resymol o achosion cyhyd ag y caiff tenantiaid gefnogaeth dda.

Roedd ansicrwydd am faint o help yw APA oherwydd cymhlethdodau a phroblemau gyda'r system talu

- ^{2.10} Amcangyfrifodd 12 allan o'r 21 cymdeithas tai (h.y. bron dair ym mhob pump) a gymerodd ran yn arolwg meintiol Ton 3 ei bod fel arfer yn cymryd 40 diwrnod neu fwy o'r cais i dalu APA. Dim ond pedwar o ymatebwyr (tua un mewn pump) a deimlai fod y broses hon fel arfer yn cymryd llai na 30 diwrnod. Yn wir, disgrifiodd nifer o gyfweliadau manwl gyfnodau hir i dderbyn taliadau. Ymhellach, mae materion ychwanegol hefyd yn cael eu hadrodd, megis camgymeriadau gweinyddol gan arwain at dan-dalu neu dalu arian yn ddamweiniol yn uniongyrchol i'r tenant ac anawsterau gyda thaliadau'n mynd i'r banc ond y cymdeithasau tai ddim yn cael ei hysbysu am i ba denant mae'r taliad.
- ^{2.11} Fodd bynnag, efallai fod y broblem fwyaf yn ymwneud â chylch talu APA, a feirniadwyd am achosi anawsterau gydag olrhain taliadau ac i systemau gael eu cynllunio o'u amgylch. Yn benodol, esboniodd y cyfranogwyr fod cylch pedair wythnos APA yn rhoi 13 taliad y flwyddyn, nad yw wedi ei alinio gyda chylch misol y Credyd Cynhwysol, sy'n rhoi 12 taliad y flwyddyn. Dywedwyd fod hyn yn achosi nifer o broblemau - sef y caiff un o'r 13 taliad APA ei 'gollu' yn dechnegol ac y bydd cymdeithasau tai yn cael anawsterau i ddeall os yw hyn oherwydd diffyg cyfatebiaeth mewn cylchoedd neu oherwydd rhesymau eraill megis newid mewn amgylchiadau neu daliadau'n cael eu hatal.

Bu cynnydd yn nifer y Didyniadau Trydydd Parti (TPD)

- ^{2.12} Roedd cyfanswm nifer y TPD a adroddwyd gan y 13 sefydliad Ton 3 yn 864. Dywedodd nifer debyg o gymdeithasau tai (18) mai dim ond 280 yn Nhon 2 yn yr hydref (cyfradd o tua 5% ar draws holl hawlwyd Credyd Cynhwysol yn y sefydliadau hyn), gan olygu y bu cynnydd yn y defnydd o TPD ers yr hydref diwethaf - o ran rhifau (h.y. wrth i nifer y tenantiaid sy'n derbyn Credyd Cynhwysol gynyddu), ond hefyd fel cyfran o bawb sy'n hawlio Credyd Cynhwysol.
- ^{2.13} Dywedodd hanner fod holl TPD eu hawlwyd wedi eu gosod ar y lefel ddiofyn o 20%. Yn gyffredinol, ar draws y sefydliadau a allodd roi manylion, roedd 63% o'r TPD ar y lefel ddiofyn yn Nhon 3 - o gymharu gyda 73% yn Nhon 2.

Cyfweliadau manwl yn beirniadu blaendaliadau

- ^{2.14} Disgrifiwyd blaendaliadau fel 'rhoi plastr dros glwyf' sydd yn ddatrysiaid tymor byr yn unig. Dywedwyd hefyd fod rhai'n ei chael yn anodd talu'r arian yn ôl (yn arbennig denantiaid sengl nad ydynt yn derbyn llawer o arian o fudd-daliadau a rhai ar gcontractau dim oriau), neu'n syml yn gwario'r arian yn hytrach na'i ddefnyddio i dalu rhent. Yn wir, beirniadwyd canolfannau gwaith lleol am beidio esbonio'n ddigonol i denantiaid mai benthyciad yw'r blaendaliad, ac y bydd angen ei ad-dalu. Er mwyn gwneud blaendaliadau yn fwy hylaw i denantiaid, awgrymwyd y dylid cytuno ar gynlluniau ad-dalu ar sail achos-wrth-achos yn dibynnu ar amgylchiadau unigol.

Effaith Credyd Cynhwysol ar Denantiaid

Ni roddwyd digon o ystyriaeth i unigolion bregus a sut y byddant yn ymdopi gyda realaeth y Credyd Cynhwysol

- ^{2.15} Dywedodd y rhai a gymerodd ran yn y cyfweiliadau manwl mai'r prif broblemau a'r effeithiau y mae tenantiaid yn eu hwynebu fel canlyniad i'r trosiant i Gredyd Cynhwysol yw:

Y cylch talu misol, a ddywedwyd nad yw'n adlewyrchu sefyllfaoedd llawer o denantiaid tai cymdeithasol. Yn wir, esboniwyd fod llawer o denantiaid Credyd Cynhwysol sy'n gweithio ar gontractau dim oriau, mewn swyddi cyflog isel a/neu yn cael eu talu'n wythnosol. Ymhellach, dywedwyd fod tai cymdeithasol yn aml yn cynnwys nifer uwch o denantiaid bregus na all fynd i gyflogaeth. Felly credid fod tenantiaid yn ei chael yn anodd trefnu eu harian ar y cylch hwn;

Anawsterau a rhwystrau wrth wneud cais oherwydd problemau gyda iechyd meddwl/llythrennedd/rhifedd/sgiliau digidol a diffyg mynediad i'r rhynggrwyd;

Y cyfnod aros pump wythnos, a ddywedwyd ei fod yn rhy hir ac yn achosi mwy o galedi ariannol;

Mae rhai tenantiaid bregus yn colli hawliau a diogeliad yn gysylltiedig â'u hawliadau blaenorol - yn cynnwys gwrthod Credyd Cynhwysol i bobl ar sail 'Hawl i Breswyllo'; a

Nad yw'r system Credyd Cynhwysol yn ôl-ddyddio, gan adael tenantiaid allan o boced.

- ^{2.16} Fodd bynnag, gwnaed rhai sylwadau cadarnhaol neu obeithiol yng nghyswllt Credyd Cynhwysol a'i effaith ar denantiaid, yn arbennig am eu grymuso i gymryd mwy o gyfrifoldeb a dod yn fwy annibynnol gyda'u cyllid. Teimlid hefyd fod y system yn rhoi cymhelliant i bobl fynd yn ôl i'r gwaith a bod llawer o denantiaid yn ymdopi'n dda gyda'r trosglwyddo - a gellid dadlau fod hynny'n rhywbeth na roddwyd llawer o gyhoeddusrwydd iddo.

Cefnogaeth i Denantiaid

Mae bron bob cymdeithas tai yn darparu gwasanaeth cynhwysiant ariannol mewnol ar gyfer tenantiaid Credyd Cynhwysol - er fod nifer y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau hyn yn amrywio.

- ^{2.17} Mewn ymateb i'r effeithiau a'r problemau sy'n wynebu tenantiaid, ymddengys fod cymdeithasau tai Cymru wedi rhoi llawer o ymdrech, amser ac adnoddau i greu a gwella cefnogaeth fewnol ar gyfer eu tenantiaid a lleihau risgiau a achosir gan y Credyd Cynhwysol. Yn wir, dywedodd ugain o'r 22 ymatebydd fod eu sefydliad yn darparu gwasanaeth cynhwysiant ariannol mewnol ar gyfer tenantiaid. Fodd bynnag, roedd cryn amrywiaeth yn y cyfrannau o denantiaid Credyd Cynhwysol y dywedwyd eu bod yn defnyddio gwasanaethau cynhwysiant ariannol mewnol sefydliadau, o bron yr holl denantiaid sy'n hawlio Credyd Cynhwysol i lai nag un mewn ugain (4%), er mai'r cyfartaledd oedd ychydig dros draean (36%).

Fodd bynnag, mae llai yn darparu gwasanaeth cynhwysiant digidol mewnol

- ^{2.18} Ar y llaw arall, dim ond naw allan o'r 22 ymatebydd ddywedodd fod eu sefydliad yn darparu gwasanaeth cynhwysiant digidol ar gyfer tenantiaid.

Mae cymdeithasau tai hefyd wedi gwneud newidiadau sylfaenol i'w ddiwylliant a strwythur

- ^{2.19} Dywedwyd mai'r ffyrdd eraill mae cymdeithasau tai yn ceisio rhoi cefnogaeth well i'w tenantiaid yw:

- Cyflwyno timau tai arbenigol yn lle timau tai cyffredinol, sydd wedi cynnwys creu timau cynhwysiant ariannol, cynhwysiant digidol a llesiant;

- Ailddyrannu adnoddau fel bod mwy o staff ar gael i helpu tenantiaid sy'n cael trafferthion gyda'r trosglwyddo;
- Canolbwyntio ar feithrin perthynas gyda thenantiaid drwy gyfathrebu personol, dwy ffordd fel bod landlordiaid yn dynodi anghenion cymorth, ffactorau risg posibl neu newid mewn amgylchiadau yn gyflymach ac yn rhwyddach; a
- Gweithio i ymrymuso tenantiaid i'w helpu eu hunain.

Caiff tenantiaid hefyd eu cyfeirio at wasanaethau allanol, er nad yw canolfannau gwaith bob amser yn barod eu cymwynas

- 2.20 Mae cymdeithasau tai hefyd wedi bod yn gweithio gyda sefydliadau ac asiantaethau allanol i helpu cefnogi tenantiaid, tebyg i: weithio gyda chanolfannau lleol Cyngor Ar Bopeth; cyfeirio tenantiaid at Hybiau Cyngor; a chynnal ymgirchoedd ymwybyddiaeth gyda sefydliadau eraill ac ymgysylltu gyda chymunedau lleol i sicrhau fod gan ddarpar denantiaid well dealltwriaeth o sut y gall Credyd Cynhwysol effeithio arnynt.
- 2.21 Fodd bynnag, beirniadwyd canolfannau gwaith lleol am beidio cyfathrebu'n ddigonol gyda thenantiaid na chynnig y gefnogaeth addas iddynt.

Effaith Credyd Cynhwysol ar gymdeithasau tai

Mae angen llawer o adnoddau i ddarparu cefnogaeth fewnol, ond mae'n effeithlon. Fodd bynnag, mae pryderon cryf am sut y caiff ymfudiad llawn ei drin

- 2.22 Dywedwyd fod angen llawer o adnoddau i fedru cefnogi tenantiaid yn y ffordd gywir a bod hynny'n gymhleth. Yn wir, o'r ugain sefydliad a fedrodd roi gwybodaeth, dywedodd 16 (h.y. pedwar mewn pump) fod eu staff fel arfer yn treulio rhwng dwy a phedair awr yn cefnogi pob hawliad Credyd Cynhwysol. Teimlai'r pedwar arall fod pob hawliad fel arfer angen o leiaf 6 awr o gefnogaeth staff.
- 2.23 Fodd bynnag, yn gyffredinol teimlai'r cyfweiliadau manwl fod eu cymdeithasau tai perthnasol yn ymdopi'n dda gyda'r heriau y maent wedi eu hwynebu fel canlyniad i'r Credyd Cynhwysol ac unwaith eto pwysleisiwyd y bu gan ddarparu gwasanaethau mewnol rôl hanfodol wrth reoli risg. Fodd bynnag, roedd pryder am sut y bydd cymdeithasau tai yn ymdopi yn y dyfodol, gan fod y galw am gefnogaeth yn cynyddu pan gyflwynir ymfudiad llawn. Ymhellach, dywedwyd fod nifer yr achosion gwasanaeth llawn Credyd Cynhwysol wedi cynyddu, a hefyd broffil y tenantiaid sy'n gwneud y trosglwyddo, gan arwain at fwy o alw am gefnogaeth nag sydd o adnoddau i ddarparu hynny.
- 2.24 Roedd yr effeithiau a'r heriau ychwanegol sy'n wynebu cymdeithasau tai yn cynnwys:
- Mae'r berthynas rhwng yr Adran Gwaith a Phensiynau a'r sector tai cymdeithasol yn aml yn ymddangos yn unochrog. Disgrifiwyd bod yr Adran yn amharod i wrando a gweithredu'n amserol ar adborth. Ymhellach, teimlwyd fod yn aml agwedd 'ni yn eu herbyn nhw' a bod biwrocratiaeth yr Adran am ganiatâd a diogelu data wedi arwain at i gymdeithasau tai fethu cael mynediad i wybodaeth allweddol am denantiaid;
 - Yn y pen draw, cydnabuwyd fod landlordiaid cymdeithasol yn awr yn gorfod treulio llawer mwy o amser ac ymdrech yn cwrso taliadau rhent ac mewn risg o gynnydd mewn ôl-ddyledion, fydd yn cael effaith sylweddol ar lif arian;
 - Mae ymgymryd â diwygio llesiant mewn sefyllfa o lymder yn golygu na chafodd y trosglwyddo i'r Credyd Cynhwysol ei wneud yn y ffordd a ragwelwyd i ddechrau; a

- Mae'r Credyd Cynhwysol yn system gymhleth iawn sy'n cael ei hymestyn mewn camau, gan olygu fod gwybodaeth ohoni yn amrywio ar draws Cymru a'i bod yn anodd casglu data amdani.

3. Ôl-ddyledion Rhent a Chasglu Arian

Adborth arolwg

Nifer a chanran mewn ôl-ddyled: crynodeb o'r penawdau

8,300 tenant Credyd Cynhwysol mewn ôl-ddyled ar draws 21 darparydd



... Cyfwerth â thua 84% o denantiaid Credyd Cynhwysol DRWYDDI DRAW



% mewn ôl-ddyled YM MHOB SEFYDLIAD yn amrywio ..



... Ond tua 74% ar gyfartaledd



Yn y don flaenorol, 5,100 mewn ôl-ddyled (tua 3 mewn 4 DRWYDDI DRAW)

Lefelau ôl-ddyledion

- 3.1 Ar draws y sefydliadau a ymatebodd i'r don ddiweddaraf, roedd y cyfanswm ôl-ddyledion yn **£4.6 miliwn**, a chredid bod tua £1.1 miliwn o hyn wedi codi ers dechrau hawliadau Credyd Cynhwysol y tenantiaid hyn (o gymharu, adroddwyd £2.8 miliwn o ôl-ddyledion yn Nhon 2 (h.y. Haf/Hydref 2018) a £1.1 miliwn yn Nhon 1 (h.y. Gaeaf/Gwanwyn 2018) - er bod cyfanswm nifer yr hawlwyd Credyd Cynhwysol hefyd yn is).
- 3.2 Mae cyfanswm ôl-ddyledion cyfartalog fesul tenant Credyd Cynhwysol tua £415 (a gaiff ei gyfrif ar draws holl denantiaid Credyd Cynhwysol; wrth gyfrif y cyfartalog ar gyfer tenantiaid pob cymdeithas tai unigol a chymryd y cyfartalog o'r cyfartaleddau hyn, mae ychydig yn is ar £388).
- 3.3 Os yn edrych yn unig ar y tenantiaid hynny sydd mewn ôl-ddyled ar hyn o bryd, mae'r swm cyfartalog yn cynyddu i £556 (a gaiff ei gyfrif ar draws pob tenant Credyd Cynhwysol mewn ôl-ddyled; £529 os yn cyfrif cyfartalog cyfartaleddau pob darparydd).

	% tenantiaid CC mewn ôl-ddyled ar hyn o bryd	% o'r rhai mewn ôl-ddyled ar hyn o bryd, oedd mewn ôl-ddyled cyn CC	Cyf. cyfanswm ôl-ddyledion	Ôl-ddyledion cyf. yn deillio ers hawlio CC	Cyf. Cyfanswm ôl-ddyledion	Cyf. ôl-ddyledion yn deillio ers hawlio CC
			Pob tenant CC		DIM OND y rhai mewn ôl-ddyled	
CYFANSWM (pob tenant)	84%	85%	£415	£131 (32%)	£556	£175 (31%)
Cyfartaledd ar draws cymdeithasau tai	74%	75%	£388	£148 (38%)	£529	£211 (40%)

- ^{3.4} Lle nad yw tenantiaid yn hawlio Credyd Cynhwysol ar hyn o bryd (e.e. un ai oherwydd eu bod yn dal i dderbyn budd-dal tai, neu'n talu eu hunain) mae eu hól-ddyledion yn is na'r rhai ar gyfer tenantiaid Credyd Cynhwysol, fel mae'r islaw'n dangos. Er enghraifft, mae gan denantiaid budd-dal tai ôl-ddyled o £219 ar gyfartaledd. Mae hyn yn llai na hanner y swm cyfartalog sydd ar bob tenant Credyd Cynhwysol mewn ôl-ddyled (£556). Mae'r gyfran o'r tenantiaid hyn mewn ôl-ddyled hefyd yn is o gymharu â hawlwy'r Credyd Cynhwysol.

		% tenantiaid mewn ôl-ddyled ar hyn o bryd	Cyf. cyfanswm ôl-ddyledion fesul tenant (CYFAN)	Cyf. ôl-ddyledion fesul tenant (DIM ond y rhai mewn ôl-ddyled)
Cyfartaledd ar draws Cymdeithasau Tai	Budd-dal Tai	37%	£77	£219
	Talu eu hunain	55%	£127	£255

- ^{3.5} Mae swm cyfartalog ôl-ddyledion fesul tenant Credyd Cynhwysol (a gaiff ei gyfrif ar lefel gyffredinol) wedi parhau'n gyson iawn rhwng Tonnau 2 a 3 - roedd cyfanswm ôl-ddyledion cyfartalog fesul tenant Credyd Cynhwysol yn £412 yn Nhon 2 (o gymharu gyda £415 yn Nhon 3).

Adborth ansoddol

A yw ôl-ddyledion rhent wedi cynyddu?

Bu cynnydd dechreuol mewn ôl-ddyledion, yn arbennig ymysg is-grwpiau penodol

- ^{3.6} Er yr esboniodd y cyfweiliadau manwl ei bod yn anodd mesur effaith cyflwyno Credyd Cynhwysol ar ôl-ddyledion rhent, y consensws oedd fod gan denantiaid a symudodd i ddechrau fwy o ôl-ddyled nag o'r blaen. Dywedwyd fod tenantiaid yn cael trafferthion gyda'r system newydd, yn cynnwys: deall sut a phryd i wneud hawliad; y cyfnod aros 5-wythnos rhwng yr hawliad a derbyn taliad; a threfnu eu cyllideb fel bod eu rhent yn cael ei dalu ar amser ac yn llawn.

Rwy'n credu'n gyffredinol y gwelsom gynnydd mewn ôl-ddyledion - rwy'n credu fod hynny'n bendant. Gwyddom i ni gael achosion lle mae tenantiaid wedi defnyddio eu costau tai ar gyfer taliadau eraill, gan ddrysu gyda'r system, peidio hawlio ar amser, tan ddechrau eleni roedd gennym gyfnod aros saith diwrnod a natur pobl yn dod i arfer gyda'r system. Felly, rydym wedi gweld cynnydd mewn ôl-ddyledion, ond mae'n dibynnu sut ydych yn ei fesur

- 3.7 Yn wir, dywedwyd i ddechrau fod tenantiaid bregus yn fwy tebygol o gael trafferthion gyda'r system newydd, tra gwrthodwyd Credyd Cynhwysol i bobl heb fod yn hanu o'r Deyrnas Unedig ar sail Hawl i Breswyllo, sy'n achosi lefelau uchel o ôl-ddyledion rhent (caiff yr effaith ar denantiaid ei drafod yn fwy manwl ym Mhennod 6).

Mae llawer o'n tenantiaid yn fregus iawn, yn arbennig pan ddaw i iechyd meddwl, camddefnyddio sylweddau a bod i mewn ac allan o'r carchar. Cawsom broblemau penodol gyda'r mathau hyn o denantiaid.

Nid yw llawer o bobl yn gwybod am y newid hwn yn y ffordd y caiff preswyliaeth ei drin dan y Credyd Cynhwysol o gymharu gyda budd-daliadau gwaddol - nid yw'n cael llawer o gyhoeddusrwydd. Bydd mwy o'r mathau hyn o achosion pan mae ymfudiad llawn yn digwydd - nid yw'n cael llawer o gyhoeddusrwydd. Bydd mwy o'r mathau hyn o achosion pan mae ymfudiad llawn yn digwydd ac mae hefyd yn effeithio ar denantiaethau newydd - rydym yn cymryd risg os cymerwn denantiaid nad ydynt yn dod o Brydain - does ganddyn nhw ddim hawl i gredyd cynhwysol os ydynt yn colli eu swyddi. Mae hon yn broblem gymhleth

- 3.8 Ymhellach, mae cymdeithasau tai wedi profi oedi mewn taliadau rhent a wneir drwy'r Credyd Cynhwysol sy'n effeithio ar lif arian a faint o denantiaid sydd â dyledion drwg. Fodd bynnag, dywedodd y rhai a gafodd eu cyfweld mewn tonnau diweddarach fod y rhan fwyaf o daliadau'n awr yn cael eu gwneud ar amser.

Ar 9 Tachwedd roedd gennym 424 ar Gredyd Cynhwysol gwasanaeth llawn gyda chyfanswm dyled o tua £44,000. Fe wnaethom weld y cynnydd yma'n digwydd o'n profiad arddangos blaenorol a bod pobl yn ad-dalu dros gyfnod ond dros gyfnod estynedig. Felly, mae'n bendant fod problem llif arian gan nad ydych yn cael eich arian mor gyflym ag y byddech fel arall yn y cyfnod hawliad dechreuol ond mae'r broblem yn dibynnu ar ba mor hir mae tenantiaeth yn barhau, gallwch orffen i fyny gyda lefel uwch o ddyledion drwg oherwydd ei bod yn cymryd amser hir i dalu'r ôl-ddyled sy'n deillio o'r hawliad dechreuol. Os mai dim ond rhwng 12 a 28 mis mae'r denantiaeth yn parhau, mae'n debygol iawn y bydd hynny'n ein gadael gyda pheth dyled ychwanegol na fyddai wedi bod yno fel arall. Felly mae'n cael effaith ar ein lefelau dyledion drwg yn nhermau ôl-ddyledion yr ydym yn annhebyg o'u hadennill a heblaw hynny mae problem llif arian

Fodd bynnag, i rai ni fu'r effaith cyn waethed ag y disgwyliad

- 3.9 Ar ôl dweud hynny, dywedodd un landlord ar nad yw tenantiaid Credyd Cynhwysol mewn nifer resymol o achosion mewn ôl-ddyled enfawr o gymharu â thenantiaid heb fod yn rhai Credyd Cynhwysol ac yn llwyddo i'w 'adbachu' dros gyfnod. Dywedodd un arall mai newid mewn amgylchiadau yw'r prif reswm

pam fod tenantiaid yn mynd i ôl-ddyled, megis chwalfa perthynas neu golli eu swydd, sydd wedi arwain at gynydd mewn ôl-ddyledion cyn hawlio Credyd Cynhwysol.

Rydym 6-7 mis i'r gwasanaeth llawn ac wedi canfod - ydynt - fod pobl ar Gredyd Cynhwysol mewn mwy o ôl-ddyled, ond nad yw'r ôl-ddyledion hynny o reidrwydd oherwydd Credyd Cynhwysol nag wedi digwydd ers yr hawliad. Rydym yn canfod mai'r cynnydd yw'r cysylltiad rhwng yr ôl-ddyledion oedd yn bodoli cyn dyddiad yr hawliad. Oherwydd fod gan y Credyd Cynhwysol borth cyfyngedig gyda hawlio (er enghraifft, os ydych yn deulu gyda phedwar o blant nid ydych yn hawlio Credyd Cynhwysol) ac mewn gwirionedd mae'n dal i fod ar gyfer hawlwr newydd, mae rheswm dros wneud cais amdano e.e. symud, chwalfa perthynas, colli eich swydd. Dyma sy'n achosi'r cynnydd mewn ôl-ddyledion - dim ond ychwanegu ato mae'r Credyd Cynhwysol

- 3.10 Dywedwyd hefyd fod rhai tenantiaid wedi ymdopi'n dda gyda'r trosiant oherwydd iddynt gael eu 'diystyrru'. Teimlid hefyd fod hyn yn dyst o swyddogion tai yn cysylltu gydag unigolion ar y cyfle cynharaf posibl ac adeiladu perthynas gref (a gaiff ei drafod yn fwy manwl ym mhennod 7) Fodd bynnag, yr wrth-ddadl yw fod ansicrwydd os yw hyn oherwydd bod tenantiaid yn cymryd cyfrifoldeb yn llwyddiannus am eu cyllid neu gymdeithasau tai yn defnyddio niferoedd uwch o APA neu Ddidyniadau Trydydd Parti.

Cawsom ein synnu fod rhai tenantiaid wedi ymdopi'n eithaf da; maent yn talu eu rhent ac heb gael unrhyw ôl-ddyledion - mae'n mynd yn wych iddyn nhw. Mae'r tenantiaid hyn yn enghreifftiau o sut y gall y Credyd Cynhwysol weithio ar gyfer y rhai sy'n alluog a'n bod efallai yn rhoi digon o glod i denantiaid

Yr hyn a welsom yw bod pobl sy'n mynd ar y Credyd Cynhwysol yn mynd i ôl-ddyled i ddechrau ond wedyn yn ei adfachu. Beth nad yw'n glir yw os yw tenantiaid yn gwneud hyn ar eu pen a'u pastwn eu hunain ac yn dechrau dysgu sut i drin eu harian yn well neu os yw cymdeithasau tai yn defnyddio eu system Didyniadau Trydydd Parti ar 20% neu 10%

- 3.11 Ymhellach, er y dywedwyd fod 'problem llif arian ddechreuol bosibl' oherwydd Credyd Cynhwysol, teimlwyd y cafodd llawer o bryderon eu lliniaru gan nifer o ffactorau megis ymestyn graddol y Credyd Cynhwysol; rhedeg ymlaen Budd-dal Tai¹; a mwy o ymwybyddiaeth a defnydd o APA a didyniadau trydydd parti.

Pryder am gynydd mewn ôl-ddyled yn y dyfodol

- 3.12 Ar ôl dweud hynny, roedd llawer iawn o bryder am y dyfodol, unwaith fod ymfudiad llawn wedi digwydd. Yn wir, dywedodd y landlordiaid a gymerodd ran wrth i nifer tenantiaid Credyd Cynhwysol gynyddu, felly hefyd fydd y gyfran o achosion 'cymhleth' sydd mewn mwy o risg o fynd i lefelau uwch o ôl-ddyledion rhent. Yn ei dro, roedd pryder y gall hyn roi agendâu tenantiaethau cynaliadwy mewn risg. Trafodwyd pwysigrwydd cael systemau TG newydd ac wedi'u diweddarau a all gynnal rhagolygon cywir a rhybuddio am newidiadau mewn amgylchiadau tenantiaid, fel y gall cymdeithasau tai gynllunio sut i sicrhau adnoddau ac ymateb i heriau a ragwelir ar gyfer y dyfodol.

¹ Bydd y rhai sy'n derbyn budd-dal tai cyn gwneud cais am y Credyd Cynhwysol yn derbyn taliad budd-dal tai dwy wythnos ychwanegol (fel ym mis Ebrill 2018)

Rydym yn mesur ôl-ddyledion yn eithaf agos a bu cynnydd mewn ôl-ddyledion er na fyddwn i'n dweud fod hynny i gyd oherwydd Credyd Cynhwysol. Rydyn ni'n gwneud llawer o ddarogan ond mae angen i ni wneud ein systemau'n fwy deallus wrth i nifer yr achosion Credyd Cynhwysol gynyddu, hynny yw, mae angen i ni feddwl am yn union yr hyn a wnawn gydag adnoddau

Fodd bynnag, ac edrych i'r dyfodol, ni all y cynnydd mewn ôl-ddyledion fod yn ddim heblaw pryder: mae'n dod yn broblem llif arian oherwydd gostyngiad mewn cyfraddau casglu rhent a bydd pwynt tyngedfennol ar hynny a all yrru newid mewn ffocws ymaith o gynaliadwyedd tenantiaethau

Felly, y cwestiwn yw sut ydyn ni'n mesur ac adnabod y math hwnnw o newid yn gynharach - does gennym ni ddim systemau sy'n gallu gwneud hynny a does gennym ni ddim data sy'n caniatáu hynny. Cyn 6 mis yn ôl mae'n debyg na fyddem wedi poeni am gasglu gwybodaeth am denantiaid tebyg i bwy maen nhw'n gweithio, pa mor sefydlog yw eu cyflogaeth ac yn y blaen. Mae hyn yn bwysig iawn i ni erbyn hyn oherwydd os yw rhywun yn colli eu gwaith byddant yn hawlio Credyd Cynhwysol

Yr effaith ar ein sefydliad: mae ein hincwm a'n rhagolwg mewn ôl-ddyled (nid yw'n ddarlun gwych), bu'n rhaid i ni roi llawer o adnoddau i mewn iddo ac yn gorfod gwneud hynny yn y dyfodol

Felly, y cwestiwn yw sut ydym yn mesur a dynodi'r math hwnnw o newid yn gynharach - does gennym ni ddim systemau all wneud hynny ac nid wyw'r data gennym sy'n caniatáu hynny. Cyn 6 mis yn ôl mae'n debyg na fyddem wedi poeni casglu gwybodaeth am denantiaid tebyg i bwy maen nhw'n gweithio, pa mor sefydlog yw eu swydd ac ati. Mae hyn yn bwysig iawn i ni erbyn hyn oherwydd os yw rhywun yn colli eu swydd, byddant yn hawlio Credyd Cynhwysol

Fel y saif pethau ar hyn o bryd, bu ein bil ôl-ddyledion rhent am y pedair i bum mlynedd diwethaf yn gostwng yn gyson ac nid ydym wedi gweld y newid hwnnw, er drwy'r prosiect arddangos fe wnaethom llwyddo i gadw caead arno a hyd yma rydym wedi llwyddo i gadw caead arno dan Credyd Cynhwysol. Ond does gen i ddim pêl risial, ar ryw bwynt maent yn mynd i symud ymlaen i fudd-daliadau gwaddol nid dim ond hawlwy'r newydd felly efallai y bydd ychydig o step i fyny yno - ond er ei fod yn parhau i ddiferu mae'n rhwyddach ymdopi â hynny

Mae hefyd angen ystyried mesur a deall ôl-ddyledion rhent

- 3.13 Felly, ystyriwyd ei bod yn bwysig medru gwahaniaethu rhwng y rhesymau am ôl-ddyledion megis yr amser aros i'r taliad dechreuol a'r APA ddod trwodd, neu denantiaid fod ar wahanol gylchoedd talu Credyd Cynhwysol ac yn y blaen. Yn ychwanegol, gall p'un ai y caiff taliadau rhent a gollwyd neu a ohiriwyd ei achosi gan y ffactorau hyn ei ystyried yn ôl-ddyled technegol amrywio ymysg cymdeithasau tai. Yn yr un modd, dynodwyd bod y gwahaniaethau yn y ffordd y caiff ôl-ddyledion eu trin ymysg cymdeithasau tai yn ffactor allweddol. Er enghraifft, esboniwyd fod rhai sefydliadau yn canolbwyntio ar gynaliadwyedd tenantiaid yn hytrach na lefelau ôl-ddyledion, tra bod gan eraill fwy o 'feddwl busnes' ac yn cadw llygad agos iawn ar daliadau rhent.
- 3.14 Rhybuddiodd cyfranogydd arall fod rhai landlordiaid yn grwpio ôl-ddyledion cyn ac ar ôl Credyd Cynhwysol gyda'i gilydd wrth gyflwyno data, sydd efallai yn tangynrychioli'r effeithiau ariannol.

Mae angen i ni fod yn ofalus pan fyddwn yn siarad am ôl-ddyledion oherwydd bod llawer o ddata allan yna sy'n dweud bod 'x miloedd o bunnau' yn ddyledus gan bobl Credyd Cynhwysol ac weithiau nad ydym yn glyfar iawn ein hunain, fel sector, o ran cyflwyno ein data; yr hyn sy'n wirioneddol bwysig yw ein bod yn cyfrif effeithiau Credyd Cynhwysol. Mae'n debygol fod gan y bobl hyn ôl-ddyledion blaenorol ond wedyn mae'n cael ei sypynnu i rif mawr syfrdanol - nid yw hyn yn ein helpu

- 3.15 Dywedwyd hefyd nad oes gan rai cymdeithasau tai systemau technoleg gwybodaeth yn eu lle i fesur ôl-ddyledion a gafodd ei hysgogi gan denantiaid Credyd Cynhwysol ac yn lle hynny maent yn gorfod treulio llawer o amser yn gwneud gwaith cyfrif ar bapur os ydynt angen darlun cywir. Esboniodd cyfranogydd arall fod yn aml betruswch am siarad yn agored am ôl-ddyledion rhag ofn y byddai hynny'n effeithio ar raddiad ac enw da y sefydliad - a chafodd hyn ei feio'n bennaf ar ddylanwad y cyfryngau. Felly, dadleuwyd bod diffyg prosesau safonol ac amharoddrwydd i drafod ôl-ddyledion yn ei gwneud yn anodd iawn i feincnodi a deall yn llawn yr effaith a gaiff Credyd Cynhwysol ar ôl-ddyledion rhent.

Ar hyn o bryd rwy'n gwneud gwaith cyfrif ar bapur fel y gallaf gael llun realistig - lle mae'r rhai syn talu mewn cylch misol - dydw i ddim yn eu cyfrif fel bod ag ôl-ddyled. Ond unwaith y cawn 150-200 achos, ni fyddaf yn gallu gwneud hynny ar bapur. Nid yw ein systemau awtomatig ar hyn o bryd yn ein galluogi i wahaniaethu rhwng y rhai sydd ar Gredyd Cynhwysol ac mewn cylch misol. Mae tenantiaid yn cael eu talu ar wahanol ddyddiau bob mis felly pan fyddaf yn gwneud yr adroddiadau ar ôl-ddyledion, rwy'n gorfod rhoi amodau ar hynny. Roeddwn yn siarad gyda rhywun o gymdeithas tai arall a dwi ddim yn meddwl fod neb wedi datrys y mater yma yn iawn hyd yma

Bu llawer o godi ofn yn y cyfryngau - dyfyniadau gan gymdeithasau tai (yn fy nghynnwys i) am ôl-ddyledion ac yn dweud na fydd yn bosibl adeiladu mwy o gartrefi newydd. Mae wedi golygu fod llawer o uwch reolwyr mewn cymdeithasau tai wedi brathu eu tafod wrth siarad am ôl-ddyledion oherwydd fod ganddynt ofn hynny yn dylanwadu ar bethau fel ein graddiad, y banciau, mae 'n golygu bod ofn am siarad am ôl-ddyledion. Nid oes gan eraill y systemau yn eu lle i fesur ôl-ddyledion yn y ffordd honno

- 3.16 Ymhellach, teimlwyd fod angen i gymdeithasau tai ganfod ffyrdd o 'edrych tu hwnt i'r ôl-ddyled cyfartalog' drwy ymchwilio mesuriadau newydd, megis monitro gwahanol gyfnodau ar ôl yr hawliad cyntaf, deall amgylchiadau tenantiaid yn well a rhagweld lle mae angen cymorth.

Lleihau a gostwng ôl-ddyledion

- 3.17 Fe wnaeth y cymdeithasau tai oedd yn cymryd rhan drafod y newidiadau a'r ffyrdd y mae eu sefydliad wedi ceisio gostwng effaith Credyd Cynhwysol ar ôl-ddyledion rhent, a adroddir islaw.

Gwaith cyn-tenantiaeth

- 3.18 Dywedodd y rhan fwyaf o gyfweiliadau manwl fod eu cymdeithas tai wedi gwneud yn sylweddol fwy o waith cyn-tenantiaeth i sicrhau y caiff unrhyw risgiau neu fregusrwydd posibl eu hadnabod mor gynnar ag sydd modd, fel bod unigolion yn cael y gefnogaeth maent ei hangen o ddechrau cyntaf eu tenantiaeth. Gallai hyn gynnwys cyngor ar drefnu arian, sicrhau y cânt gartref y gallant ei fforddio a chael eu cyfeirio

at wasanaethau cymorth allanol. Cyflawnwyd hyn, yn bennaf, drwy greu timau cyn-tenantiaeth penodol sy'n cynnal asesiadau unigol, llunio 'cynlluniau gweithredu' pwrpasol a chefnogi tenantiaid i lunio eu hawliad. Mae rhai cymdeithasau tai hefyd wedi cyflwyno gwiriadau credyd, ond roeddent yn awyddus i bwysleisio mai dim ond er mwyn deall sefyllfa ariannol tenantiaid yn well a dynodi cymorth briodol mae hyn - ac nid i ostwng tenantiaethau.

...Nawr fod gennym dîm cyn-tenantiaeth, tîm cymorth tenantiaeth llawn a rheolwr a chaiff llawer o'u gwaith ei gyfeirio at bobl sy'n mynd ar y Credyd Cynhwysol. Rydym wedi gwneud y buddsoddiad hwnnw mewn adnoddau ac mae wedi gweithio'n dda i ni

Rydym yn gwneud llawer o waith cyn-tenantiaeth ac mae gennym nawr dîm arbennig cyn-tenantiaeth (fel canlyniad i'r Credyd Cynhwysol). Rydym yn cynnal asesiad gyda phobl i edrych ar eu hanghenion a'r hyn sy'n digwydd yn eu bywydau a all gael effaith niweidiol ar eu gallu i gael tenantiaeth lwyddiannus - nid am arian mae hi bob amser. Gyda nhw, rydym yn paratoi cynllun gweithredu pwrpasol a all fod am ymgysylltu gyda rhai o'r rhaglenni a ddarparwn, cysylltu gyda sefydliadau eraill ac yn y blaen. Rydym hefyd yn gwneud asesiad o p'un ai a fyddant yn cael eu dal yn y meini prawf yn y Credyd Cynhwysol neu os y byddant yn ateb y meini prawf ar gyfer taliad arall - mae dwy haen - mae disgyn i haen 1 yn golygu ei bod yn debyg y byddwch yn gymwys am daliad arall, tra bod haen 2 yn golygu fod mwy o ddisgresiwn i'r ganolfan gwaith benderfynu os ydynt yn gymwys am y Credyd Cynhwysol

Gwnawn rywfaint o waith cyn-tenantiaeth; mae gennym dîm cais fel y byddwn yn gofyn cwestiynau iddynt pan mae rhywun yn gwneud cais am gartref - yn bennaf am angen ac mae edrych ar y gallu i fforddio yn rhan o'r broses honno. Rydym yn eu gofyn iddynt os oes ganddynt gyfrif banc a mynediad i'r rhyngwrwyd i geisio cael teimlad o'r lefel risg ac yn y blaen

Rydym hefyd wedi dechrau gwneud mwy o waith cyn-tenantiaeth yn gynharach, yn hytrach na phan mae pobl eisoes yn cynnig am dŷ gwag

Yn sylfaenol, rydym mewn sefyllfa lle'r ydym yn cysylltu ag ymgeisydd i ddweud fod lle gwag ac yn eu cael i gyfarfod gyda'r swyddog rhent ac maent yn cael cyfweiliad, dechrau meithrin perthynas, trafod sut maent yn bwriadu talu, beth yw eu hamgylchiadau ac yn y blaen. Cawsom adborth cadarnhaol am hyn ac mae tenantiaid yn hoffi eu bod yn gwybod pwy yw'r swyddog rhent ac at bwy i fynd os ydynt yn cael trafferthion i dalu eu rhent. Mae'n gweithio'n eitha da, ac rydym yn adolygu ein gweithdrefnau gosod ar hyn o bryd

Rydym yn gwneud llawer mwy o wirio credyd ein tenantiaid nawr - gyda'u cytundeb nhw rydym yn defnyddio cyfeirnod credyd Experian a Housing Hub Insight ac adnoddau meddalwedd gwybodaeth cwsmeriaid. Rydym yn gwneud hyn fel canlyniad i'r Credyd Cynhwysol a diwygio llesiant yn gyffredinol (mae'r Credyd Cynhwysol yn rhan gynhenid o Ddiwygio Llesiant). Cawsom lawer o drafodaeth am p'un ai i gynnal gwiriad credyd - ond fel cwmni dydyn ni ddim eisiau eithrio pobl na gwrthod tenantiaethau yn seiliedig ar sgôr credyd, mae er mwyn eu cyfeirio'n effeithlon naill ati at help o'r tu allan neu'r tîm llesiant neu gymorth tenantiaeth sydd gennym yn fewnol. Mae'n dod yn ôl i ddod i adnabod ein tenantiaid a rhoi'r hyder i'r swyddog tai siarad am yr hyn y gellid yn draddodiadol ei ystyried yn bethau personol iawn. Nid ffordd o'n hatal rhag cymryd tenantiaid yw hyn, ond yn fwy am ddechrau sgwrs a mynd yn ôl i'r dysgu a wnaed hyd yma drwy gydol cwrmpas oes Credyd Cynhwysol. Rydym eisiau dod i adnabod ein tenantiaid ond hefyd i'w helpu i ddeall PAM ein bod eisiau dod i'w hadnabod. Felly mae am gael sgwrs, fel 'oes, mae gennych chi ddyledion - nid yw'n mynd i'ch rhwystro rhag cael tenantiaeth, ond os yw'r dyledion hynny yn ymladd gydag elfennau tai heb ei neilltuo, yna mae ganddon ni broblem ddifrifol'. Mae ynglŷn â cheisio llunio datrysiaid dyled

Mae'n bwysig cofio y bydd pob tenant newydd yn mynd ar y Credyd Cynhwysol - dim ond lleiafrif y bydd yn effeithio arnynt - felly'n sicr ni fyddem yn newid y ffordd yr ydym yn dyrannu tenantiaid o'i herwydd. Ein hathroniaeth yw ymgysylltu gyda darpar denantiaid i weithio allan beth sy'n gwneud iddynt dicio; mae peth ohono yn cynnwys dyrannu'r eiddo cywir a pheth ohono mewn deall beth mae'r person hynny'n ceisio ei gyflawn

Casglu rhent

- 3.19 Dywedwyd fod annog tenantiaid i dalu eu rhent ymlaen llaw a threfnu debydau uniongyrchol yn ddull a ddefnyddir gan rai sefydliadau - er nid y cyfan. Disgrifiodd un cyfranogydd y cynllun treialu '*rent ymlaen llaw*' a gyflwynodd eu sefydliad yn ddiweddar, gan ddweud ei fod wedi gweithredu fel '*clustog*' i liniaru'r amser aros i daliadau Credyd Cynhwysol ddod trwodd. Fodd bynnag, esboniwyd nad yw pob tenant mewn sefyllfa i dalu rhent ymlaen llaw, ac os felly caiff Credyd Cynhwysol ei esbonio iddynt a gyda help cyngor ar drin arian, cânt eu hannog i gynilo peth arian bob wythnos i'w helpu rhag mynd ar ôl gyda thaliadau rhent yn ystod yr amser aros. Gofynnodd cymdeithas tai arall os yw defnydd ehangach o flaen-daliadau wedi arwain at lai o angen i godi rhent yn gynnar.

Rydyn ni ar hyn o bryd yn casglu rhent ymlaen llaw - rydym yn gofyn i bawb am ddwy wythnos o rent ymlaen llaw fel clustog rhag yr amser aros. Felly mae'n rhywbeth y gofynnwn amdano, ond mae eithriadau - ni all rhai pobl wneud hynny a rydyn ni'n ceisio bod yn hyblyg. Rydym yn esbonio fod y Credyd Cynhwysol wedi dod mewn ac y dylent fod yn rhoi arian o'r neilltu (£5 yr wythnos dyweder) i grynhoi oherwydd pan ddaw'r newid, fydd ganddyn nhw ddim arian am gwpl o wythnosau. Mae'n fater sy'n parhau ac mae'n dal i gael ei drafod os y byddwn yn cario ymlaen ag ef yn awr fod blaendaliad sy'n dod ychydig yn fwy. Bydd angen i ni benderfynu os yw dwy wythnos yn bendant yn iawn neu os y dylai fod yn un wythnos neu bedair wythnos neu p'un ai yw'r blaendaliad y peth iawn i'w gynghori

Rydym wedi dechrau diwylliant rhent ymlaen llaw, lle'r ydym yn annog tenantiaid i dalu mwy bob wythnos ar eu cyfrif rhent fel y gallant adeiladu credyd hyd at fis ymlaen llaw. Esboniwn ei fod yn syniad da oherwydd unwaith y bydd Credyd Cynhwysol yn cyrraedd, fe fydd ganddyn nhw fwlch yn eu hincwm a bydd hyn yn eu helpu i drin eu harian yn well. Cawsom ymateb gwirioneddol dda i hyn. Rydym wedi siarad gydag o leiaf 200 o'n tenantiaid ac mae cryn nifer ohonynt yn ceisio cymryd y cyngor

Gyda'n tenantiaid newydd rydym yn dweud fod angen iddynt dalu o leiaf wythnos ymlaen llaw pan fyddant yn llofnodi ar gyfer y denantiaeth. Rydyn ni hefyd yn gofyn iddyn nhw os oes ganddyn nhw unrhyw anghenion cymorth ychwanegol fel y gallwn wybod hynny o'r cychwyn cyntaf

- 3.20 Roedd rhai cymdeithasau tai hefyd wedi dechrau annog tenantiaid i drefnu debyd uniongyrchol ar gyfer eu taliadau rhent, er fod un landlord yn cynghori eu tenantiaid i'w sefydlu mewn pryd ar gyfer yr ail daliad, yn hytrach na'r cyntaf, rhag ofn fod oedi neu broblem gyda'u hawliad a allai achosi gwrthod eu debyd uniongyrchol.

Rydyn ni'n gweithio gyda phobl sy'n hawlio Credyd Cynhwysol i wneud yn siŵr eu bod yn gwneud eu taliad cyntaf ar amser, ac wedyn byddwn yn eu hannog i drefnu debyd uniongyrchol mewn pryd ar gyfer yr ail daliad. Rydym hefyd yn rhedeg ymgyrchoedd defnydd debyd uniongyrchol ac yn defnyddio meddalwedd Insight i adnabod pobl sydd â thuaddiad uchel i dalu drwy ddebyd uniongyrchol ond nad ydynt efallai yn gwneud hynny. Rydym hefyd yn cynnwys pobl sy'n hawlio Budd-dal Tai yn hyn ac yn dweud wrthynt y byddant yn symud i'r Credyd Cynhwysol yn fuan a'u hannog i adeiladu 'clustog' gyda ni felly pan maent yn aros y chwe wythnos ar gyfer eu harian ni fydd ganddynt y cur pen o gael ôl-ddyledion yn crynhoi gymaint ag a fyddent. Felly byddem yn bendant yn eu hannog i ddefnyddio debyd uniongyrchol a dod i arfer talu'r ffordd honno

Os byddant yn mynd ar y Credyd Cynhwysol, byddwn wedyn yn gofyn pryd maent yn derbyn y taliad ac yn pwyso'n drwm arnynt i drefnu debyd uniongyrchol. Rydym wedi gweld cynnydd enfawr yn nifer y tenantiaid sy'n talu drwy ddebyd uniongyrchol. Dydyn ni ddim yn gorfodi pobl i dalu drwy ddebyd uniongyrchol ond rydym yn eu herio ar pam na fyddant yn gwneud hynny. Byddai'r clychau rhybudd yn dechrau canu os yw rhywun yn gwrthod

- 3.21 Mae un gymdeithas tai yn ystyried dull arall o ddefnyddio taliadau cerdyn cyson (a elwir hefyd yn 'awdurdod taliad parhaus' neu CPA), sy'n awdurdodiad a roddir gan y tenant sy'n caniatáu i'r landlord dderbyn taliadau ganddynt ar naill ai gerdyn debyd neu gredyd. Yn wahanol i ddebydau uniongyrchol, esboniwyd na chodir tâl ar denantiaid os caiff eu taliad CPA ei wrthod, ac yn caniatáu i'r landlord ofyn amdano y trannoeth.

Bydd y swm o arian y byddwn yn gorfod ei gasglu nawr yn cynyddu a chaiff llawer mwy o arian ei drosglwyddo i denantiaid. Felly bydd costau trafodion, pethau fel opsiynau talu eraill - er enghraifft, gall taliadau debyd uniongyrchol fownsio weithiau a golygu costau i denantiaid felly rydym wedi bod yn edrych ar bethau fel taliadau cerdyn cyson ac opsiynau tebyg lle na fyddai unrhyw gostau i denantiaid ond gallwn ddal siarad gyda'r tenant a gofyn amdano y trannoeth, na allwch wneud gyda debyd uniongyrchol. Felly do, rydym wedi edrych ar newid y ffordd rydyn ni'n casglu arian

- 3.22 Dywedodd cymdeithas tai arall fod ei sefydliad wedi dewis peidio hybu defnydd debydau uniongyrchol, ac yn lle hynny ganolbwyntio ar addysgu a chefnogi tenantiaid yng nghyswllt sgiliau digidol ac ar-lein.

...Dydyn ni ddim yn gwneud llawer am annog y defnydd o ddebyd uniongyrchol - rydyn ni'n canolbwyntio'n bennaf ar gael mynediad i dechnoleg gwybodaeth ar gyfer tenantiaid a medru gweithio o amgylch y broses hawlio. Nid ydym wedi cael ymgyrch neilltuol i gynyddu'r defnydd o ddebyd uniongyrchol. Fel arfer byddai debyd uniongyrchol am daliadau misol yn hytrach nac wythnosol ac mae'n debyg na fyddai'r grŵp yr ydym yn fwyaf pryderus amdano ac a fydd yn cael trafferthion yn y sefyllfa lle byddai debyd uniongyrchol misol yn beth da, ac wrth gwrs mae gennych rai banciau fydd yn codi tâl os oes debyd uniongyrchol yn bownsio. Byddwn yn siarad gyda thenantiaid am wneud yn siŵr fod ganddynt gyfrif banc ac yn y blaen serch hynny ac os oes rhywun eisiau trefnu debyd uniongyrchol a'u bod yn y sefyllfa i wneud hynny, dim ond eisin ar y gacen yw hynny ond nid yw'n hanfodol

Rydyn ni hefyd wedi mynd ar ddebyd uniongyrchol unrhyw ddiwrnod - bu ychydig yn boenus cyrraedd y pwynt yma, ond rydym yno o'r diwedd. Cyn hynny dim ond dewis o dri dyddiad sefydlog yn y mis y gallem eu cynnig na fyddai Credyd Cynhwysol yn gweithio gyda nhw

Cylchoedd talu hyblyg

- 3.23 Dywedwyd fod caniatáu i denantiaid dalu eu rhent ar ddiwrnod o'r mis sydd yn cydfynd â'u taliad Credyd Cynhwysol yn ddull arall a ddefnyddir i leihau ôl-ddyledion.

Gallwn gymryd debyd uniongyrchol unrhyw adeg o'r mis. Rwy'n credu y bydd cael yr hyblygrwydd yma'n bendant yn fantais, yn arbennig pan ydych yn edrych ar gylchoedd asesu Credyd Cynhwysol - mae'n rhaid i ni ymateb i'r cylchoedd asesu hynny oherwydd dyna'r cylch y bydd ein tenantiaid yn byw ynddo'n ariannol hefyd. Er enghraifft, os oedd gennym denant oedd yn cael eu harian yn fisol yna byddem yn derbyn taliad misol ganddyn nhw. Rydym yn edrych am ffyrdd o symleiddio hynny fel y gallwn anfon neges destun i denantiaid ar ddiwedd eu cyfnod asesu neu pryd maent yn cael eu taliad Credyd Cynhwysol felly os nad oes ganddynt ddebyd uniongyrchol gyda ni eisoes, yna gallant edrych ar dalu yn syth

Defnyddio systemau technoleg gwybodaeth i reoli hawlwyd Credyd Cynhwysol yn well

- 3.24 Dywedwyd y gwnaed datblygiadau i systemau TG mewnol neu fod eu diweddarau ar y gweill oherwydd na chafodd y rhan fwyaf o systemau gwaddol eu trefnu mewn ffordd sy'n ffafriol i fonitro cyfrifon tenantiaid Credyd Cynhwysol, trefnu cylchoedd talu gwahanol a hysbysu newid mewn amgylchiadau neu 'ffactorau risg' penodol eraill. Esboniwyd nad yw cymdeithasau tai yn hanesyddol bob amser wedi 'adnabod' eu tenantiaid ac y gobeithir y byddai systemau TG newydd yn eu galluogi i wneud hynny.
- 3.25 Mae enghreifftiau o sut y mae rhai cymdeithasau tai wedi datblygu systemau TG i ostwng y risg o denantiaid Credyd Cynhwysol yn mynd i ôl-ddyled yn cynnwys: hysbysiadau awtomatig am hawliadau newydd; hysbysiadau a chatau gweithredu yn gysylltiedig gyda thenantiaid unigol; negeseuon testun atgoffa awtomatig; creu cronfa ddata gyda chymaint o wybodaeth am denantiaid ag sydd modd; a mapio tenantiaethau.

Rydym wedi datblygu ein system i sefydlu camau gweithredu a'u cysylltu gyda gwahanol ddyddiadau. Mae'n helpu gyda rheoli'r achos neilltuol hynny oherwydd y bydd yn hysbysu am rai amserau a dyddiadau pan mae angen cwblhau pethau neilltuol. Rydym yn ei ddatblygu'n gyson - bob tro mae rhywbeth newydd yn dod fyny rydym yn edrych sut i'w gofnodi a'i ddynodi.

Mae'r rhent yn ddyledus i bawb ar yr un dyddiad - dyna pryd rydym yn debydu'r cyfrifon ond ers y prosiect arddangos rydym wedi gweithredu rhywbeth a elwir 'y dull dyddiad', felly'r hyn rydym eisiau wneud yw trefnu gydag unigolyn pryd y byddant yn talu a beth maent yn mynd i'w dalu, fydd wedyn yn adeiladu i'w system TG (gweler y sylwadau islaw) a chaiff y negeseuon testun atgoffa eu sbarduno o amgylch y trefniant hwnnw. Fe wnaethom adeiladu ein systemau technoleg gwybodaeth i geisio cydymffurfio â'r cytundebau hynny. Gyda'r cytundebau hyn, gallwn ddweud yn rhwydd iawn pan/os yw wedi torri yn hytrach na dweud wrth rywun 'roedd eich rhent yn ddyledus ddydd Llun, mae'n awr yn ddydd Mawrth ac mae wedi ei ddebydu - disgwylwch lythyr ôl-ddyled' - mae'n gwastraffu cymaint o amser ac ymdrech, yn arbennig os oeddent bob amser yn mynd i dalu, ond dim tan ddydd Gwener

Rydym wedi defnyddio'r gwersi a ddysgwyd o'r prosiect arddangos i gynllunio ac adeiladu system technoleg gwybodaeth newydd y credwn sy'n well na'r hyn y gallwch ei brynu oddi ar y silff. Mae'n cynnwys rhai nodiadau atgoffa fel y gall y system anfon neges destun at bobl sy'n hawlio Credyd Cynhwysol; os gwyddom pryd mae eu taliad gyntaf i gyrraedd, yna gallwn roi proc bach iddyn nhw gyda neges destun yn dweud y gwyddom fod eich taliad yn ddyledus yfory, peidiwch anghofio talu eich rent. Fe wnaethom ddysgu o'r prosiect arddangos fod angen i ni greu dulliau ymarferol fel hyn ac wedi eu cynnwys yn ein system awtomatig. Yn gyffredinol, mae ein system technoleg gwybodaeth yn gwneud popeth sydd angen iddi o ran Credyd Cynhwysol - gallwn adnabod ein tenantiaid. Cafodd ein holl systemau eu sefydlu a cheisio cael cymaint o wybodaeth ag y gallwn am amgylchiadau pobl fel y gallwn weithio gyda nhw i liniaru effaith diwygio llesiant a'r trosiant i'r Credyd Cynhwysol

Mae gennym hefyd brosiect technoleg gwybodaeth mawr ar y gweill ar hyn o bryd fel rhan o'n huno sydd yn system rheolaeth tai newydd (un system). Ar hyn o bryd rydym yn gweithredu ar ddwy system wahanol; un ohonynt yn dynodi pwy sy'n debygol neu efallai fod â thueddiad i fynd i ôl-ddyled unwaith y maent yn symud i'r Credyd Cynhwysol. Er ei fod yn helpu dynodi tenantiaid agored i niwed, mae'n eithaf mympwyol mewn gwirionedd, mae'n dibynnu ar setiau data na chaiff eu cysylltu mewn gwirionedd ar sut maent yn rhyngweithio gyda'r landlord

Yn y gwasanaeth llawn rydym yn dawl hyderus ein bod yn cael 99% o'r hysbysiadau o hawliadau newydd ac mewn amserlen gyflym iawn. Rhan o'n proses yw ein bod yn brysennu - cyn gynted ag y gwyddom fod rhywun yn hawlio Credyd Cynhwysol rydym yn edrych ar eu hamgylchiadau, cynnal asesiad risg sy'n edrych ar ôl-ddyledion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol, edrych ar eu sefyllfa ariannol a ph'un ai ydynt yn cael problemau yn talu eu rhent

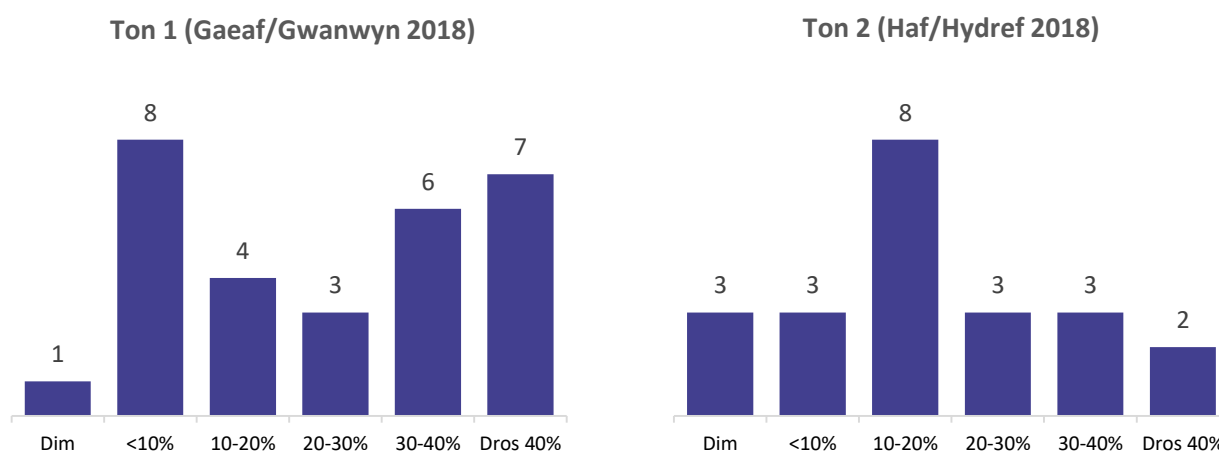
4. Trefniadau Talu Amgen (APA), Didyniadau Trydydd Parti (TPD) a Blaendaliadau

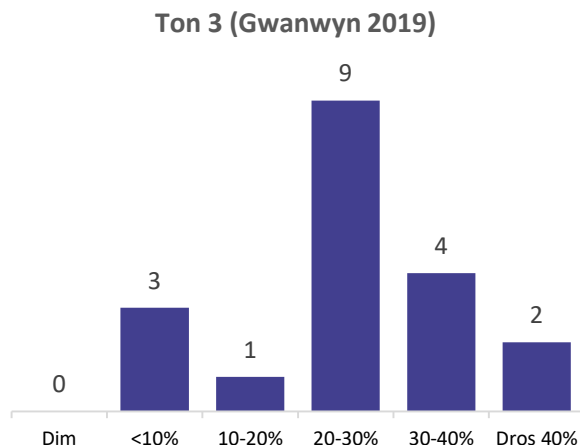
Arolwg adborth

Trefniadau Talu Amgen (APA)

- 4.1 Gallodd 19 ymatebydd Ton 3 amcangyfrif yn fras pa gyfran o'u hawlwyd Credyd Cynhwysol sydd ag APA yn ei le.
- 4.2 Amcangyfrifodd naw ymatebydd (h.y. bron hanner) fod y gyfran yn yr ystod 20-30%. Teimlai chwe ymatebydd fod y gyfran ar gyfer eu sefydliadau yn uwch na hyn (h.y. 30% neu fwy) tra teimlai'r pedwar eraill ei fod yn is (h.y. llai na 20%).
- 4.3 Teimlai tri ymatebydd fod APA gan lai na un ym mhob deg o'u hawlwyd Credyd Cynhwysol; fodd bynnag, ni ddywedodd dim ohonynt nad oedd unrhyw APA yn ei le ar gyfer eu tenantiaid Credyd Cynhwysol.
- 4.4 Mae peth tystiolaeth o symud tuag at ddefnydd ehangach o APA ar draws y Tonnau. Yn Nhon 3, teimlai 15 allan o'r 19 ymatebydd (h.y. mwy na 3 allan o 4) fod APA gan o leiaf 20% o denantiaid Credyd Cynhwysol o gymharu gyda dim ond wyth allan o 22 yn Nhon 2 (h.y. llai na hanner) a 16 allan o 29 (h.y. ychydig dros hanner) yn Nhon 1.

Ffigur 2: Nifer tenantiaid Credyd Cynhwysol gyda APA yn ei le (Tonnau 1, 2 a 3). Sylfaen: Pob ymatebydd (dangosir y nifer mewn cromfachau)





- 4.5 Amcangyfrifodd 12 allan o'r 21 cymdeithas tai (h.y. bron dair mewn pump) ei bod fel arfer yn cymryd 40 diwrnod neu fwy rhwng gwneud y cais a derbyn y taliad APA.
- 4.6 Dim ond pedwar ymatebydd (tua un ym mhob pump) oedd yn teimlo fod y broses hon fel arfer yn cymryd llai na 30 diwrnod (h.y. llai na tua mis).
- 4.7 Pan ofynnwyd yr un cwestiwn yn Nhon 2, teimlai 6 ymatebydd allan o 17 (h.y. ychydig dros draean) fod y broses yn cymryd llai na 30 diwrnod - nifer debyg i'r rhai a deimlai fod y broses yn cymryd 40 diwrnod neu fwy (saith). Mae hyn yn awgrymu fod canfyddiad cynyddol y gall proses dalu APA gymryd nifer o wythnosau.

	AMSER CYFARTALOG TALU APA	<30 diwrnod	30 diwrnod +	Newid yn y gyfran yn dweud 30 diwrnod +
		n	n	
	Ton 1	14	15	n/a
	Ton 2	6	11	↑
	Ton 3	4	17	↑

Adborth ansoddol

Trefniadau Talu Amgen (APA)

Gall APA fod yn ddefnyddiol ar gyfer unigolion bregus, ond nid oes ei angen mewn cyfran resymol o achosion - cyhyd â bod y gefnogaeth gywir yn ei lle.

- 4.8 Roedd sylwadau cymysg am APA ymysg y cyfweiliadau manwl. Dywedwyd fod rhai cymdeithasau tai wedi ei chael yn ddefnyddiol i denantiaid sydd yn methu ymdopi gyda bod ar y Credyd Cynhwysol, tra bod eraill wedi cael problemau penodol gyda system APA ac yn amheus os mai dyma'r 'ateb' ar gyfer pobl fregus. Yn wir, dywedodd un cyfranogydd y caiff penderfyniadau am p'un a yw APA yn briodol eu gwneud ar sail unigol ac yn aml yn cael eu hosgoi os teimlir y gall y tenant drin eu harian os cânt beth cefnogaeth

a help. Esboniodd cyfranogydd arall fod gan eu sefydliad ffocws mawr ar risg ac felly'n defnyddio mwy o APA na chymdeithasau tai eraill.

Yn nhermau dulliau gweithredu rydym yn awr yn ceisio osgoi APA gymaint ag y medrwn oherwydd ei fod yn rhoi tenantiaid mewn ôl-ddyled ac yn cymhlethu'r sefyllfa, ond weithiau gwyddom fod yn rhaid gwneud cais amdano oherwydd natur tenantiaid

Gwnawn lawer o waith am risg ac felly defnyddiwn APA yn fwy na'r rhan fwyaf. Caiff y rhai sydd ei angen fel arfer eu hadnabod yn ystod gwaith cyn-tenantiaeth

Yn nhermau Credyd Cynhwysol, gallai ein sgysiau gyda'r tenant orffen gyda'r taliad yn dod i ni'n uniongyrchol oherwydd ei bod yn hollol glir y byddant yn cael trafferthion gyda rheoli'r costau tai eu hunain. I eraill, gallem drefnu dangos iddynt sut i hawlio Credyd Cynhwysol ar y cyfrifiadur y gallant wedyn ei reoli eu hunain. Bydd treulio amser gyda thenantiaid newydd yn eich galluogi i gael dealltwriaeth o ba mor dda y byddant yn cymryd ato

Rydym wedi ei ddefnyddio mewn rhai achosion i ddiogelu tenantiaid - felly bydd rhywun yn gwneud cais am y Credyd Cynhwysol, ei chael yn anodd ymdopi, gwneud cais am APA a didyniad trydydd parti a chaiff eu tenantiaeth eu harbed - ond rydym hefyd wedi cael nifer o achosion lle'r ydym wedi medru gweithio gyda thenantiaid i weld os gallant dalu swm y gallant ei fforddio ar eu ôl-ddyledion

Fodd bynnag, yn gyffredinol roedd sylwadau cymysg ar ba mor ddefnyddiol yw APA oherwydd cymhlethdodau a phroblemau gyda'r system dalu

- 4.9 Roedd rhai o'r problemau y soniwyd amdanynt gyda APA yn ymwneud â: cymdeithasau tai yn aros cyfnodau hir i dderbyn taliadau; camgymeriadau gweinyddol yn arwain at dan-daliad neu arian yn cael ei dalu'n ddamweiniol yn uniongyrchol i'r tenant; ac anawsterau gyda thaliadau'n mynd i'r banc ond cymdeithasau tai ddim yn cael eu hysbysu ar gyfer pa denant mae'r taliad.

Rydyn ni wedi cael problemau gyda APA - maen nhw wedi profi yn ychydig o hunllef. Yn gyntaf, mae bwlch o 7 wythnos rhwng gwneud cais am APA a derbyn y taliad cyntaf

Byddai'n ddiddorol gwybod pa gymdeithasau tai sy'n dweud eu bod yn gryf o blaid APA - ydyn nhw'n gymdeithasau tai mawr? Y broblem fawr sydd gennym ni yw gyda'r cylch talu/y ffordd y caiff ei dalu i ni - gall fod oedi

O fy safbwynt i, byddwn yn annog PEIDIO ei wneud (taliad APA) os nad yw'n hollol hanfodol e.e. diogelwch tenantiaid, tenantiaid yn methu sydd angen y math hwnnw o ymyriad. Cyrhaeddodd tua £60,000 o daliadau APA ein system heddiw. Bydd arian wedi ei dynnu o hawliad Credyd Cynhwysol rhai pobl yn seiliedig ym mis Gorffennaf neu fis Awst - oherwydd hynny, mae'r arian wedi cael ei dynnu, maen nhw'n meddwl eu bod wedi talu eu rhent ond nid oes unrhyw daliad i'w weld ar eu cyfrif rent. Oherwydd yr oedi i'r cylch talu, gallai edrych i ni fel nad ydyn nhw wedi talu eu rhent. Nid yw'r holl system yn ddigon hyblyg - i ni na'r tenantiaid - i ddelio gydag amgylchiadau gwahanol pawb

Dydi APA ddim yn cael eu talu ar yr un diwrnod ag mae tenantiaid yn cael eu harian (h.y. gall y tenant fod wedi cael eu taliad Credyd Cynhwysol cyntaf ond ein bod ni'n dal i aros - dydyn ni ddim yn gwybod os oes camgymeriad, ac nad yw'r tenantiaid yn glir pa daliad maen nhw wedi ei gael ac am beth ac yn y blaen) sy'n ei wneud yn aneglur iawn. Gallem wneud cais am APA, cael cadarnhad ond wedyn bod yn y tywyllwch am pryd i ddisgwyl yr arian

Fe gawson ni hefyd achosion o lle gwnaethom ni gais am APA a bod y taliad cyntaf wedi mynd i'r tenant! Mae'r tenant wedyn wedi mynd a gwario'r arian. Er enghraifft, mae gennym denant sydd â phroblemau difrifol gyda chamddefnyddio sylweddau, felly fe wnaethom gais yn syth am APA, ond aeth y taliad yn uniongyrchol ati hi ddwywaith nawr a defnyddiodd yr arian i brynu cyffuriau. Mae mewn cyflwr ofnadwy gydag ôl-ddyled o £1,200 erbyn hyn ac nid yw mewn sefyllfa i'w dalu'n ôl. Camgymeriad gweinyddol gan yr Adran Gwaith a Phensiynau yw hyn ond mae canlyniadau mawr i ni a'r tenant. Gallai'r tenant orffen yn gorddosio oherwydd fod yr arian yma ganddi

- 4.10 Fodd bynnag, efallai fod y broblem fwyaf am gylch talu APA, a feirniadwyd am achosi anawsterau gydag olrhain taliadau ac am gynllunio o amgylch y systemau. Yn benodol, esboniodd cyfranogwyr fod eu cylch APA pedair wythnos yn rhoi 13 taliad y flwyddyn, sydd ddim wedi'i alinio gyda chylch misol Credyd Cynhwysol, sy'n rhoi 12 taliad y flwyddyn. Fe wnaethant ddweud fod hyn yn achosi nifer o broblemau - sef y caiff un o'r 13 taliad APA yn dechnegol ei 'golli' ac mae cymdeithasau tai yn cael anawsterau gyda deall os yw hyn oherwydd diffyg cyfatebiaeth mewn cylchoedd, neu am resymau eraill fel newid mewn amgylchiadau neu sancsiwn ar daliadau.

Onid gyda APA mewn gwasanaeth llawn, rydyn ni'n cael ein talu bob pedair wythnos am ein holl daliadau APA, felly os ydych yn edrych ar y ffordd yr ydym yn codi rhent a'r ffordd y mae tenantiaid yn cael eu talu, mae'n eithaf dryslyd ac anodd i system a gynlluniwyd i weithio hynny allan. Fe fyddai'n llawer gwell gennym gael pethau fel yr oeddent

Y broblem fawr sydd gennym yw gyda'r cylch talu/y ffordd y caiff ei dalu i ni - gall fod oedi. Mae'n cael ei dalu i ni bob pedair wythnos, er bod y tenantiaid yn talu bob mis felly rydyn ni'n cael yr hyn rydyn ni'n ei alw yma fel y '12 a 13', felly mae bob amser fis pan nad yw'n digwydd - dydyn ni ddim yn gwybod pam ein bod heb dderbyn y taliad oherwydd mai dyma'r mis, neu oes rhywun wedi cael sancsiwn, neu rywun wedi cael yr arian eu hunain

Mewn gwasanaeth llawn ar hyn o bryd maen nhw'n gwneud taliadau Credyd Cynhwysol ar yr un cylch ac maent yn hanesyddol wedi talu didyniadau o fudd-daliadau, felly pan dderbyniwn y rhestr o'r holl ddidyniadau hynny a gawsom yn hanesyddol, rydyn ni nawr hefyd yn gweld taliadau Credyd Cynhwysol. Maen nhw'n hollol glir mai taliadau Credyd Cynhwysol ydyn nhw, ond mae cylch pedair wythnos yn golygu fod 13 taliad mewn blwyddyn ac mae'r Credyd Cynhwysol yn daliad misol felly dim ond 12 taliad Credyd Cynhwysol fyddwn ni'n ei gael bob blwyddyn ar gyfer rhywun sy'n ei gael wedi'i dalu'n uniongyrchol i ni ond bydd ar gylch 13 wythnos - mae hyn yn golygu y byddwn yn colli taliad unigolyn yn un o'r 13 cylch hynny - nid yn anghywir oherwydd fe fyddwn yn ei gael, ond wyddon ni ddim pryd y bydd hynny'n digwydd. Mae hyn yn ei gwneud yn anodd tu hwnt i swyddog fonitro'r cyfrif hwnnw i wybod fod y taliad wedi ei golli oherwydd problem amseru, yn hytrach na bod amgylchiadau'r unigolyn wedi newid. Mae'n wastraff amser i'w ymchwilio. Mae'n enghraifft o'r ffaith fod y frwydr gyda Credyd Cynhwysol yn broblemau system - daw ein problemau mwy o'r math yma o beth

Mae'n cael ei dalu i ni bob pedair wythnos, er ei fod yn cael ei dynnu ar y tenant bob mis felly rydyn ni'n cael yr hyn rydyn ni'n ei alw yma fel y '12 a 13' felly mae bob amser fis pan nad yw hynny'n digwydd - dydyn ni ddim yn gwybod pam; ydyn ni heb dderbyn y taliad oherwydd mai dyma'r mis neu oes rhywun wedi cael sancsiwn neu ydi o wedi cael ei dalu'n syth i rywun. Mae fel hyn oherwydd ei fod yn cael ei dalu drwy dîm didyniadau trydydd parti yr Adran Gwaith a Phensiynau sydd yno ar gyfer yr holl system budd-daliadau sydd bob wythnos bob bythefnos, bob mis - felly nes bydd yr holl system budd-daliadau'n newid i fisol ... Gobeithio y bydd yn newid Y prif beth yr hoffwn i ei weld o safbwynt cymdeithas tai yw newidiadau i'r cylch talu APA

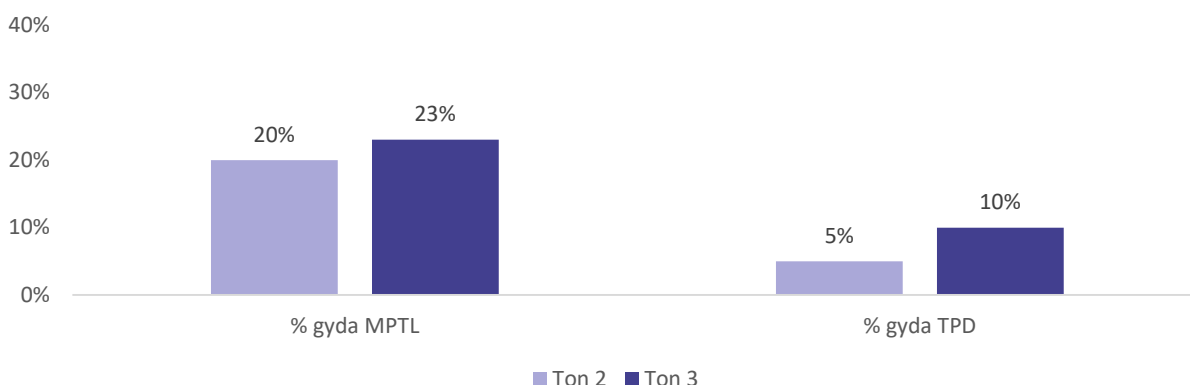
Adborth i'r arolwg

APA ar gyfer Taliad wedi'i Reoli i Landlord (MPTL)

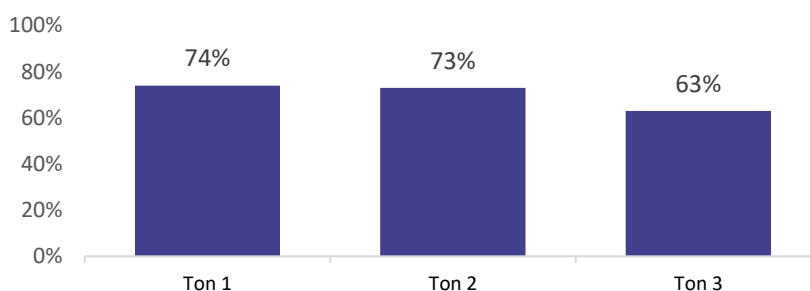
- 4.11 Yn Nhon 3, soniodd ugain cymdeithas tai gyda'i gilydd am 2,410 o Daliadau wedi'u Rheoli i Landlordiaid. Roedd y nifer cyfartalog fesul cymdeithas tai felly tua 120, er yn ymarferol roedd cryn wahaniaeth rhwng sefydliadau (7 MPTL oedd gan y sefydliad gyda'r nifer isaf o APA; roedd 487 gan yr un gyda'r nifer fwyaf).
- 4.12 Pan ofynnwyd yr un cwestiwn yn Nhon 2, dywedodd 17 fod ganddynt 1,029 MPTL rhyngddynt (h.y. tua 60 fesul cymdeithas tai ar gyfartaledd). Er fod nifer cyfartalog yr MPTL y soniodd pob sefydliad amdanynt wedi dyblu dros gyfnod cymharol fyr, mae angen dehongli hyn yng nghyd-destun nifer cynyddol o denantiaid yn symud i Credyd Cynhwysol.
- 4.13 Roedd cyfanswm nifer y tenantiaid yn hawlio Credyd Cynhwysol a gafodd eu cartrefu gan yr 20 cymdeithas tai yn Nhon 3 tua 10,600, gan ddangos fod MPTL yn ei le ar gyfer tua 23% o'r tenantiaid hyn. Roedd y nifer cyfatebol yn Nhon 2 tua 20%, gan olygu fod y cynnydd mewn MPTL yn llai dramatig mewn termau cyfrannol.
- 4.14 Yng nghyswllt canlyniadau Ton 3, mae hefyd yn werth sôn fod y gyfran o denantiaid Credyd Cynhwysol gyda MPTL yn amrywio'n sylweddol rhwng sefydliadau (o 5% i 46%) er bod y cyfartaledd tua 23%.

Didyniadau Trydydd Parti (TPD)

- 4.15 Roedd nifer cyfartalog Didyniadau Trydydd Parti fesul sefydliad (ar gyfer y rhai a fedrodd roi gwybodaeth) yn 45 (yr isaf yn 8; yr uchaf yn 154). Drwyddi draw, roedd hyn yn gyfwerth â thua un ym mhob deg o hawlwyd Credyd Cynhwysol yn y cymdeithasau tai hyn (10%).
- 4.16 Roedd cyfanswm nifer y TPD a adroddwyd gan 19 sefydliad Ton 3 yn 864. Adroddodd nifer tebyg o gymdeithasau tai (18) ddim ond 280 yn Nhon 2 yn yr hydref (cyfradd o tua 5% ar draws pawb sy'n hawlio Credyd Cynhwysol yn y sefydliadau hyn), gan olygu y bydd cynnydd yn y defnydd o TPD ers yr hydref diwethaf - mewn rhifau (h.y. wrth i nifer y tenantiaid sy'n derbyn Credyd Cynhwysol gynyddu) ond hefyd fel cyfran o bawb sy'n hawlio Credyd Cynhwysol).

Ffigur 3: Cyfanswm cyfrannau hawlwywr Credyd Cynhwysol gyda MTPL a TPD yn eu lle (cymharu Tonnau 2 a 3)

- 4.17 O'r 14 sefydliad a fedrodd roi dadansoddiad, dywedodd hanner (h.y. 7 ymatebydd) fod holl TPD eu hawlwywr wedi ei osod ar y lefel ddiofyn o 20%, tra bod tri arall yn dweud fod mwy na hanner wedi ei osod ar y diofyn, ac un arall wedi dweud fod rhaniad o 50/50. Dywedodd y tri sefydliad arall fod y rhan fwyaf o'u TPD wedi eu gosod o dan y lefel 20%.
- 4.18 Drwyddi draw, ar draws y sefydliadau a allai roi manylion, roedd 63% o TPD ar y lefel ddiofyn - o gymharu gyda 73% yn Nhon 2.

Ffigur 4: Cyfrannau o TPD a osodwyd ar y lefel ddiofyn, yn ôl ton

- 4.19 Gofynnwyd hefyd i ymatebwyr roi esboniad byr o'r broses lle caiff TPD eu gosod yn is na'r lefel o 20%, a rhoddwyd rhai atebion gwahanol. Dywedodd cwpl o sefydliadau nad oedd ganddynt unrhyw ffordd o wneud hyn ac y byddai'n rhaid i'r hawlwydd drefnu hyn eu hunain gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau neu drafod gyda hyfforddydd gwaith.
- 4.20 Fodd bynnag, soniodd eraill am gydlynw'n uniongyrchol gyda'r ganolfan gwasanaeth Credyd Cynhwysol i drefnu gostwng y TPD (naill ai dros y ffôn neu drwy e-bost, efallai drwy ffurflen ddiogel UC47), tra soniodd un am roi cais drwy'r porth landlordiaid.
- 4.21 Dywedodd un sefydliad mai dim ond un TPD sydd ganddynt o dan y lefel ddiofyn, ac nad oedd angen iddynt wneud unrhyw beth i roi hyn ar waith (roedd yr Adran Gwaith a Phensiynau wedi eu cyfarwyddo y dylai'r TPD fod dan 20%).

Adborth ansoddol

Didyniadau Trydydd Parti (TPD)

Cyfradd ddidyniad o 20% TPD yn rhy uchel

- 4.22 Ystyriwyd fod didyniadau trydydd parti yn ddefnyddiol wrth reoli ôl-ddyledion ar gyfer tenantiaid Credyd Cynhwysol, ond credai un gymdeithas tai fod y gyfradd gostyngiad 'arferol' o 20% yn rhy uchel.

Mae'r Trydydd Parti yn 20% yn eithaf caled. Mae 20% yn enfawr ac rwy'n sicr ei fod yn codi ofn ar landlordiaid

Adborth ansoddol

Blaendaliadau

Nid yw blaendaliadau o reidrwydd yn datrys gwraidd y broblem

- 4.23 Nid oedd gan y rhai a gymerodd ran yn nhon gyntaf y cyfweiliadau manwl (mis Hydref 2017) fawr o feddwl o'r opsiwn blaendaliad, a ddisgrifiwyd fel '*plastr dros glwyf*' ar gyfer ôl-ddyledion i'r graddau y gall helpu tenantiaid yn y tymor byr. Nid yw'n datrys gwraidd y broblem ac mae rhai'n cael trafferthion i'w dalu'n ôl neu'n gwario'r arian yn hytrach na'i ddefnyddio i dalu rhent. Ymhellach, dywedwyd fod tenantiaid sengl nad oes ganddynt fawr o arian o fudd-daliadau mewn risg neilltuol o fethu medru gwneud yr ad-daliadau. Beirniadwyd canolfannau gwaith lleol hefyd am beidio gwneud digon i ymwybyddiaeth o'r opsiwn i wneud cais am flaendaliad ar gyfer tenantiaid.

Onid mae'n rhaid i ni fod yn ofalus gyda'r blaendaliad; os ydym yn delio gyda phobl fregus, gallent efallai gael mil neu un cant ar ddeg o arian y diwrnod ar ôl iddynt hawlio - ac os yw'r arian hwnnw'n diflannu'n sydyn (hynny yw, maent yn ei wario!) byddant mewn hyd yn oed fwy o drafferthion

Na, does dim ymwybyddiaeth o'r system blaendaliadau - nid yw'r canolfannau gwaith yn ei esbonio'n glir, felly dim ond rhai tenantiaid sy'n ei deall ac yn ei defnyddio ond dyw eraill ddim hyd yn oed yn gwybod amdani

Ein barn ni yw fod Blaendaliadau ychydig o 'blastr dros glwyf' oherwydd eu bod nhw'n cael eu hadfachu'n eithaf cyflym o daliadau budd-dal y dyfodol. Ond os ydych yn berson sengl heb fod ar lawer o fudd-dal, rydych yn mynd i'w chael yn anodd ei dalu'n ôl. Os ewch i brifysgol ac yn gorfod talu benthyciad myfyrwyr, mae trothwy lle mae'ch taliad yn codi yn seiliedig ar eich incwm, ond dydyn nhw ddim yn gweithio felly gyda phobl fregus

- 4.24 Teimlai'r rhai a gymerodd ran mewn tonnau cyfweiliad dilynol hefyd fod hyfforddwyr gwaith yr Adran Gwaith a Phensiynau yn dal heb esbonio'r blaendaliad yn ddigon clir i denantiaid, ac nad yw rhai tenantiaid yn deall ei fod yn fenthyciad sydd angen ei ad-dalu. Dywedodd un cyfranogydd, er bod swyddogion tai yn ceisio gwneud hynny'n glir i denantiaid, weithiau nad yw cymdeithasau tai yn gwybod y gwnaed cais am flaendaliad ac felly na fedrant helpu. Dywedodd un arall nad yw'r blaendaliad o gymorth neilltuol i denantiaid ar gontractau dim oriau, nad ydynt bob amser yn gwybod faint o waith a gânt ac yn dal i orfod aros pum diwrnod gwaith i'r blaendaliad gyrraedd. Roedd pryder fod y materion hyn yn gwneud i denantiaid bregus fynd yn ddyfnach i ôl-ddyled ac nid o reidrwydd yn helpu pobl i drefnu eu harian yn annibynnol.

Y broblem sydd gennym yw bod tenantiaid yn gwneud cais am y blaendaliad, felly'n dechrau arni gyda'r ôl-ddyled honno ac wedyn yn sylweddoli y bydd yn rhaid iddynt dalu mwy yn barhaol i'w thalu. Mae hon yn sefyllfa weddol gyffredin. Rydyn ni'n ceisio gwneud yn siŵr fod y swyddogion tai yn esbonio'r blaendaliad ac y bydd yn rhaid i denantiaid ei dalu'n ôl, ond mae'n haws dweud na gwneud hynny. Problemau eraill sydd gennym yw fod tenantiaid yn cael blaen-daliad heb i ni wybod a bod tenantiaid ddim yn gwybod y bydd yn rhaid iddynt dalu'n ôl amdano bob mis. Rydyn ni'n meddwl fod tenantiaid angen mwy o wybodaeth a chynghor gan y ganolfan gwaith am flaendaliadau - dylid dweud wrthyn nhw fod taliad ar gael, ond y dylent fod yn defnyddio peth o hynny i dalu eu rhent. Ond mae'r hyfforddwyr gwaith yn yr Adran Gwaith a Phensiynau'n dod o safbwynt gwahanol - dydyn nhw erioed wedi meddwl am gostau tai o'r blaen felly fyddan nhw ddim yn trosglwyddo'r cynghor hwnnw. Dwi ddim yn credu fod tenantiaid yn deall goblygiadau cael blaen-daliad - does dim trafodaeth am sut y bydd yn gweithio'n ymarferol

Mae gen i bryderon am sut mae'r system blaendaliadau yn effeithio ar gyllideb barhaus preswylwyr - mae rhywun yn cael cynnig arian ac mae hynny 'n ymddangos yn wych, ond dydyn nhw ddim yn deall effaith gorfod ei dalu'n ôl dros 12 mis. Dydi'r ffaith fod yr arian i fod i fynd tuag at eu rhent ddim yn cael ei esbonio iddynt yn ddigon trwyadl ac mae bron yn rhoi argraff ffug iddyn nhw o faint o arian y byddant yn ei gael. Rwy'n gwybod fod staff yn brysur ond mae'n golygu fod yn rhaid i ni fynd i mewn a llenwi bwlch arall eto - felly pan fyddwn yn cysylltu gyda'r preswylwyr yma rydyn ni'n gorfod esbonio iddyn nhw yn union beth fydd y blaen-daliad, faint maen nhw wedi'i fenthycu a faint y byddant yn ei dalu'n ôl dros y 12 mis nesaf

Yn bendant ddim - dydi'r blaendaliad ddim yn gymorth wrth atal denantiaid fynd i ddyled, oherwydd natur ymestyn Credyd Cynhwysol; rydyn ni'n siarad yn bennaf am bobl yn dod allan o fyd gwaith oedd ar gontract tymhorol. Pe byddech chi a fi yn gorffen gwaith heddiw ac yn gorfod aros saith diwrnod i wneud hawliad, byddai hynny'n ffantastig ond ar gyfer tenantiaid, yn arbennig rhai mewn ardaloedd gwledig sydd ag economïau mwy tymhorol, ymhell bell o fod yn ennill yr hyn a ddylent ac wedi bod ar gontractau dim oriau; bydd eu horiau yn gostwng a gostwng ac wedyn byddant yn mynd ar y Credyd Cynhwysol. Mae'n dal i fod yn saith diwrnod heb unrhyw incwm a phobl yn methu talu eu rhent ac mae ôl-ddyled o wythnos yn crynhoi. Os ydych chi'n edrych ar gyfnodau ad-dalu hefyd, fydd hynny ddim mewn gwirionedd yn eu hatal rhag mynd i fwy a fwy o ddyled

- 4.25 Er mwyn gwneud blaen-daliadau yn fwy hylaw i denantiaid, awgrymwyd y dylid cytuno ar gynlluniau ad-dalu ar sail achos-wrth-achos yn dibynnu ar amgylchiadau unigol.

Fe allen nhw fod wedi rhoi blaendaliad i bobl nad oeddent yn gorfod ei dalu'n ôl NEU os yw i gael ei ad-dalu, dylai gael ei weithio allan ar sail unigol

- 4.26 Fodd bynnag, cydnabuwyd fod y system blaendalu wedi dod yn fwy hyblyg dros gyfnod a bod ymwybyddiaeth o'r ffaith ei fod ar gael wedi gwella. Mae rhai darparwyr tai cymdeithasol hefyd wedi gweld achosion lle bu cael blaen-daliad yn fanteisiol, sydd yn ei dro wedi cyfrannu at wneud fwy o daliadau rhent ar amser a gostyngiad yn y defnydd o fanciau bwyd.

Mae'r llywodraeth wedi meddalu ar ychydig o bethau hefyd a fu'n llesol. Ond ers y Nadolig maent wedi ei gynyddu (blaen-daliadau) i 100% sy'n cynnwys costau tai, a chawsom ychydig achosion lle mae pobl wedi bod mewn risg o gael eu troi allan o'u cartrefi ac yn gwneud cais am y Credyd Cynhwysol, yn cael blaen-daliad yn cynnwys costau tai ac maen nhw wedi talu £400 ar eu cyfrif erbyn y trannoeth

Wrth gwrs, mae'r Credyd Cynhwysol yn anodd i denantiaid, ond yr hyn y gallen nhw wneud yw cymryd blaendaliad pump wythnos a byddai hynny yn ei wneud yn ymarferol iddyn nhw. Rwy'n gwybod na fyddai hynny'n gweithio i bawb, yn dibynnu ar eu hamgylchiadau ... rwy'n teimlo fod peth o hyn wedi'i or-heipio - bod system ar waith lle gall pobl gymryd blaen-daliad. Rwy'n gwybod nad ydi hyn bob amser wedi gweithio'n dda a bod pobl yn cael ei gynnig yn nawr

Fedra i ddim dadlau gyda'r ffaith eu bod wedi gwneud y system yn fwy hyblyg ac y gallai hynny fod yn fanteisiol iawn i rai

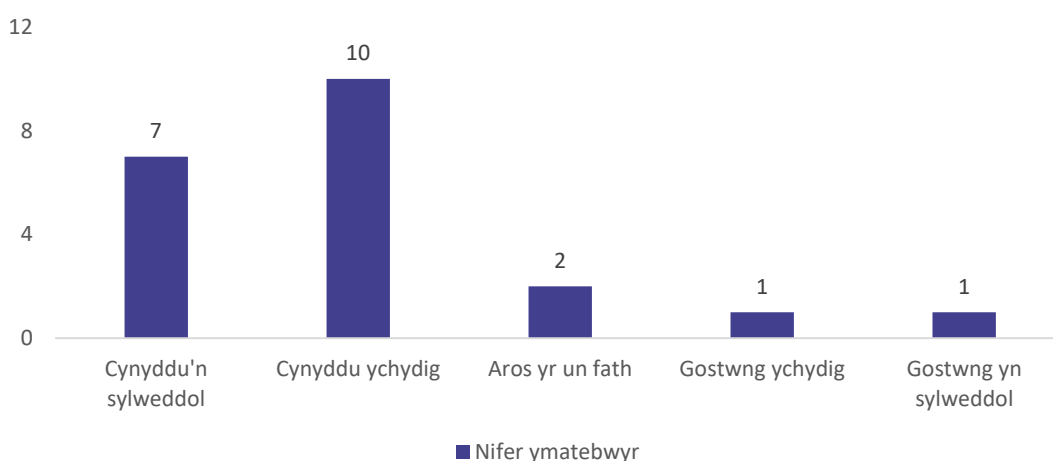
5. Effaith Credyd Cynhwysol ar Denantiaid

Adborth o'r arolwg

Talebau banc bwyd

- 5.1 Teimlai 17 allan o'r 21 ymatebydd fod eu sefydliad wedi cynyddu ei ddarpariaeth o dalebau banc bwyd yn y chwe mis blaenorol, tra mai dim ond dau oedd yn teimlo fod llai o dalebau'n cael eu dosbarthu.
- 5.2 Lle mae'r wybodaeth yn hysbys, mae gwir nifer y talebau wedi amrywio'n sylweddol o lai nag ugain i ychydig o gannoedd.

Ffigur 5: Newidiadau i'r nifer o dalebau banc bwyd a ddarparwyd dros y 6 mis diwethaf (Ton 3) Sylfaen: Pob Ymatebydd (dangosir niferoedd mewn cromfachau)



Adborth ansoddol

- 5.3 Roedd yr effeithiau y dywedwyd i'r Credyd Cynhwysol eu cael ar denantiaid yn eang ac yn ffynhonnell pryder i'r cymdeithasau tai a gymerodd ran (er gwaethaf ymdrechion i liniaru'r heriau a risgiau hyn, a gaiff eu trafod yn fwy manwl ym mhennod 7). Caiff y prif faterion y soniodd y cymdeithasau tai amdanynt eu crynhoi islaw.

Nid yw'r cylch talu Credyd Cynhwysol o reidrwydd yn adlewyrchu'r byd gwaith na gallu tenantiaid

- 5.4 Dywedwyd mai un o'r effeithiau mwyaf o denantiaid oedd bod tenantiaid yn gorfod trefnu eu harian yn fisol, yn hytrach nag yn wythnosol, gyda llawer yn cael trafferthion gyda'r newid. Dywedwyd fod rhai tenantiaid yn cael eu talu'n wythnosol, yn hytrach na bob mis, neu fod eu horiau'n amrywio - fel sy'n wir gyda llawer o swyddi cyflog isel.

Mae'n anodd iawn i'r bobl y mae eu horiau'n amrywio - mae'n anodd iawn trefnu cyllideb gyda swm anhysbys ac mae'r lefel honno o ddealltwriaeth yn anodd iawn i bobl

Rwy'n eistedd ar y ffens ar p'un ai y gall Credyd Cynhwysol fod o fudd i denantiaid yn y dyfodol, ond ar hyn o bryd rydyn ni wedi gweld pobl yn cael trafferthion gyda'r taliad misol. Mae'r llywodraeth yn meddwl fod y rhan fwyaf o bobl yn cael eu talu'n fisol, ond mae gennym ni Amazon a TATA lawr yr hewl sy'n talu'n wythnosol - felly dydi hynny ddim o reidrwydd yn wir

- 5.5 Dywedwyd hefyd fod tai cymdeithasol yn aml yn cynnwys nifer uwch o denantiaid bregus, sy'n annhebyg o fod yn barod i ddechrau cyflogaeth.

Mae tenantiaid fel arfer yn eithaf ciwt a medrus wrth drefnu cyllideb wythnosol ond pe byddech chi'n sôn am fynd i'r mis nesaf, doedd o ddim yn gysyniad roedd pobl wedi arfer ag e

Dyw hi ddim bob amser yn rhwydd trefnu cyllideb ar sail fisol, yn arbennig os nad ydych wedi arfer gyda hynny, o'r safbwynt hwnnw bydd wedi cael effaith negyddol ar bobl

Rwy'n credu mai'r realaeth yw y byddwch naill ai ddim yn gweld llawer o effaith ar eu cyllid oherwydd eu bod nhw eisoes yn cael eu talu'n fisol ac wedi symud i'r Credyd Cynhwysol yn eithaf rhwydd. Neu byddwch yn gweld effaith eithaf sylweddol oherwydd eich bod yn gofyn iddynt drefnu eu cyllideb yn fisol yn hytrach na chael gwahanol fudd-daliadau ar wahanol gyfnodau e.e. budd-dal plant yn wythnosol, lwfans ceisio gwaith bob bythefnos, cefnogaeth incwm neu ESA a thaliad Credyd Treth bob pedair wythnos. Gall fod yn anodd cael hynny i gyd mewn un ac mae'n her fawr iddynt ddod yn gyfarwydd â hynny. Felly mewn gwirionedd, fyddwch chi ddim yn gweld ochr gadarnhaol hynny - bydd naill ai fwy o'r un fath neu'n fwy negyddol - alla i ddim gweld sut y caiff symud o'r ffordd bresennol o drin arian i ffordd wahanol fel hyn fod yn fwy cadarnhaol. Fe allech ddweud ei fod yn eich paratoi am waith ond fel y dywedais yn gynharach, mae llawer o swyddi cyflog isel yn cael eu talu'n wythnosol beth bynnag

Y bobl fwyaf bregus y mae landlordiaid cymdeithasol yn eu cartrefu yw rhai a fu mewn swydd ar gyflog, heb arfer cadw at gyllideb fisol - felly maen nhw mor bell i ffwrdd o'r cyfle a'r byd hwnnw fel ei fod yn anhawster mawr

Ar gyfer pobl yn symud o'r hen fudd-daliadau gwaddol, gallai hynny fod yn fwy o broblem a dwi ddim yn credu y caiff ei gydnabod pa mor bell o waith yw rhai o'r grŵp hwnnw, sef pam ein bod yn rhedeg y math o raglenni a wnawn. Weithiau mae pobl yn ei chael yn anodd dim ond mynd allan o'u drws blaen ac mae ynglŷn ag adeiladu eu hyder dim ond i fynd allan a pheidio bod yn ynysig yn gymdeithasol, ac yna edrych ar y cam nesaf, a all fod yn gam baban. Fyddan nhw ddim yn barod i drefnu eu cyllideb yn fisol a mynd i waith dros nos. Rwy'n gofyn i fy hunan os ydyn nhw'n mynd unrhyw beth i godi cymorth ar gyfer y 25-30% sy'n neilltuol o fregus, ac fy nheimlad yw na fydd dim yn digwydd - fe fyddan nhw'n dibynnu arnom ni a bydd hynny'n dod ar gost a chyfrifoldeb uchel. Dydyn nhw ddim yn deall fod llawer o bobl sy'n byw mewn tai cymdeithasol yn fregus ac yn byw bywydau cymhleth iawn gyda llawer iawn o anfanteision ac amddifadedd

- 5.6 Yn ychwanegol, roedd peth pryder fod tenantiaid bregus yn cael eu rhoi dan bwysau i fynd i gyflogaeth neu gymryd oriau ychwanegol pan nad ydyn nhw'n barod neu y byddant yn ei chael yn anodd ymdopi.

O safbwynt hawlwy, efallai nad yw'r holl ymrwymiad hawlwy y gwnaethant eu lansio ar yr un pryd â'r Credyd Cynhwysol a faint mae angen i bobl sy'n chwilio am waith ei wneud ar-lein ac yna eu gwrthio tuag at swyddi yn addas; mae pobl sydd eisoes yn gweithio ac yn cael eu gwrthio i ganfod mwy o oriau - rwy'n cael tipyn o drafferth gyda hynny. Weithiau nid dyma'r peth iawn i bawb - roedd rhywun rwy'n ei adnabod oedd yn gwneud 10 awr yr wythnos ac roedd yn bwysig iddyn nhw fod popeth yn eithaf cyson oherwydd eu hiechyd meddwl. Gofynnwyd iddynt edrych am fwy o oriau ac nid oedd angen hynny. Fe wnaethom yn y diwedd gael hyfforddwydd gwaith da iawn ond rwy'n poeni na fydd pawb yn cael yr un cyfleoedd

Bydd llawer o denantiaid yn methu ymdopi gyda thalu eu rhent eu hunain

- 5.7 Unwaith eto pwysleisiwyd fod cyfran fwy o denantiaid tai cymdeithasol (o gymharu â'r rhai yn y sector rhent preifat) yn cael problemau gydag iechyd meddwl, camddefnyddio sylweddau ac alcohol, gyda bywyd anhrefnus. Mae eraill yn cael problemau gyda llythrennedd/rhifedd a sgiliau digidol, heb fynediad rhwydd i'r rhyngwyd neu'n gyffredinol yn cael trafferthion gyda thlodi. Er hyn, ac ymchwil yn awgrymu y gall cynifer â 30% o hawlwy ei chael yn galetach na'r disgwyl i wneud taliadau rhent², dywedwyd na roddwyd digon ystyriaeth i unigolion bregus a sut y byddant yn ymdopi gyda realaeth Credyd Cynhwysol.

Bydd 30% o bobl yn cael trafferthion gyda chael budd-daliadau'n cael eu talu'n uniongyrchol iddynt a gorfod cymryd cyfrifoldeb am dalu eu rhent - gwelwyd hyn hefyd ym mhrosiectau arddangos Sheffield Hallam a rhai eraill gan yr Adran Gwaith a Phensiynau ar draws y Deyrnas Unedig, nid dim ond y prosiect yn Nhorfaen

Yn ôl at orfod trin hawliadau yn ddigidol, mae porth mae pobl yn ei ddefnyddio sydd mewn gwirionedd yn un eitha da unwaith y byddwch arno, ond y broblem yw cael pobl i fod yn hyderus i'w ddefnyddio. Hyd yn oed os ydynt yn defnyddio ffôn clyfar ac ati bob dydd, mae hon yn system newydd gyfan sy'n edrych yn swyddogol ac a allai godi braw iddynt i feddwl ei fod yn gymhleth pan nad yw hynny'n wir

Clywais am achosion unigol yn mynd yn ofnadwy o chwith ac rwy'n poeni sut y bydd yn gweithredu mewn ardaloedd mawr

O'r mapio a wnaethom yn Wrecsam, gwelsom fod gennym broblemau llythrennedd a rhifedd yn codi, yn ogystal â phroblemau gyda gallu ariannol a digidol - mae'n debyg mai dyna'r pedwar prif rwystr

Mae'r cyfnod aros o bum wythnos yn rhy hir ac yn achosi mwy o galedi ariannol

- 5.8 Disgrifiodd y rhai a gyfwelwyd ar ddechrau'r prosiect fod problemau mawr gydag oedi wrth dalu'r Credyd Cynhwysol (ar ben yr amser aros safonol³), er bod rhai a gyfwelwyd yn ddiweddarach yn cydnabod fod y system wedi gwella a bod mwyafrif y tenantiaid yn awr yn cael eu talu ar amser.

²<http://shura.shu.ac.uk/15539/1/Hickman%20Impact%20of%20the%20direct%20payment%20of%20housing%20benefit%20%28VoR%29.pdf>

³ Cafodd y cyfnod aros 7-diwrnod ar gyfer y taliad cyntaf ei ddileu ym mis Chwefror 2018, gan ostwng yr amser aros cyffredinol o chwe wythnos i bum wythnos

- 5.9 Fodd bynnag, teimlid fod y cyfnod aros safonol o bump wythnos yn dal i fod yn rhy hir. Yn wir, dywedwyd i rai tenantiaid gael eu gadael heb ddigon o arian dros gyfnod y Nadolig ac adegau anodd eraill fel gwyliau'r haf a achosodd 'broblemau gwirioneddol'. Ymhellach, dadleuwyd fod tenantiaid yn gyffredinol yn ei chael yn anodd i drefnu cyllideb, dod â deupen llinell ynghyd ac yn dod yn ynysig yn gymdeithasol wrth aros am eu taliad cyntaf. Yn ychwanegol, dywedodd cymdeithasau tai nad oes gan y rhan fwyaf o'u tenantiaid gynilion neu dros werth mis o arian i fyw arno tra'u bod yn symud i'r system newydd.

Mae gennym 430 o bobl ar Gredyd Cynhwysol gwasanaeth llawn yn cael tua 100 hawliad newydd y flwyddyn. O'r garfan a aeth i wasanaeth llawn ym mis Gorffennaf, dim ond 70% o'r garfan gyntaf yma gafodd eu taliad o fewn y 6 wythnos cyntaf, ac roedd yr arhosiad cyfartalog i'r gweddill tua 10 wythnos. Mae oedi yn dal i fod. Mae'r amser aros yn broblem go iawn, yn arbennig pan ystyrir nad oes gan 94% o'n tenantiaid gynilion

Yn ddiamau, mae ein tenantiaid yn cael trafferthion a rhan o'r ymateb strwythurol i hawlwr fynd ar y Credyd Cynhwysol yw cynnig talebau bwyd banc iddynt. Y broblem yw bod Credyd Cynhwysol i fod yn seiliedig ar yr hyn mae gennych hawl iddo a disgwylir i bobl aros y pump wythnos. Mae rhai tenantiaid yn gwrthod y talebau banc bwyd oherwydd y stigma a'i fod yn eu dadrymuso

Mae cysylltiad uniongyrchol rhwng y gallu i gyfrannu at gymdeithas ag ansawdd bywyd ac rydym yn gweld tenantiaid ar y Credyd Cynhwysol yn methu cymryd rhan yn eu cymuned leol oherwydd yr aros dechreuol. Rydym hefyd yn gweld cynnydd yn nifer y bobl sy'n teimlo'n llai diogel a sicr. Ac rwy'n siarad am ganlyniadau trosglwyddo i'r Credyd Cynhwysol yma - nid dim ond gyda phobl sydd â phroblemau iechyd meddwl mawr ac yn y blaen yr ydyn ni'n gweld hyn

Rwy'n credu mai'r egwyddor ar y dechrau oedd y byddai pobl yn gorffen gwaith ac yn mynd arno gyda mis o gyflog i fyw arno, ond mewn gwirionedd nid yw'r rhan fwyaf o bobl yn mynd arno ar ôl bod yn y sefyllfa honno... wn i ddim sut maen nhw yn ymdopi

Mae'r effaith a gafodd ar denantiaid: yr amser aros, pobl heb fod yn cael unrhyw arian mewn pryd ar gyfer cyfnod y Nadolig, a defnydd o fanciau bwyd yn wirioneddol uchel

- 5.10 Felly y gred oedd y dylid cwtogi'r amser aros dechreuol. Er y byddai rhai cyfranogwyr yn ystyried y byddai gostyngiad i dair neu bedair wythnos yn dderbyniol, dywedodd eraill na ddylai tenantiaid orfod aros mwy na dwy wythnos.

Clywais y gallai'r llywodraeth ei newid i 4 wythnos (taliad) ond nid ydym yn credu y byddai hyn yn mynd yn ddigon pell - mae'n gam yn y cyfeiriad iawn ond dylai fod yn garreg camu i rywbeth hyd yn oed yn well. Bydd 4 wythnos yn gwella ychydig ar bethau, ond bydd pobl yn dal i ddioddef caledi ariannol. O leiaf pan oedd ar wahân os oeddent yn cael cais am fudd-dal tai, roedd yn rhan o'r arian hwnnw - nawr mae'n bopeth

Fy mhryder, fel sector, yw y bydd landlordiaid cymdeithasol yn cytuno â'r aros 4 wythnos a bod yn hapus gyda hynny ond nid yw hynny'n dal i ddelio gyda'r ffaith fod 30% o bobl sy'n fregus iawn yn ei chael yn anodd ac nad oes ganddyn nhw unrhyw arian wrth gefn - mae pedair wythnos yn dal yn amser hir

Ychydig iawn o bobl sy'n byw mewn tai cymdeithasol sydd â chynilion (does gan dros 90% ddim arian wrth gefn) sy'n golygu nad oes unrhyw rwyd ddiogelwch ar gael pan fyddant yn aros am eu budd-daliadau

Dylai'n bendant gael ei gwtogi. Mae syniad y Credyd Cynhwysol yn un da, ond mae gorfod aros am 6 wythnos (4 wythnos gyda'n sylfaenol 2 wythnos wedi'i ychwanegu) yn hurt. Byddai gorfod aros am 4 wythnos yn dal yn amser hir iawn. Rwy'n gwneud ein hyfforddiant ar gynhwysiant ariannol ac un o'r cwestiynau arferol a ofynnwn: fedrech chi ymdopi pe byddai'n rhaid aros mis ychwanegol i gael ein harian - felly aros 2 fis? ac rwyf bob amser yn dweud na fedrwn. Rwy'n ceisio cael pobl i feddwl amdano'n unigol a mynd â'r cysyniad i ffwrdd o'r system. Mae'n rhywbeth y byddem ni ein hunain yn ei gael yn anodd eto ein mantra gyda tenantiaid yw y dylent ddysgu trefnu eu cyllideb. Felly mae aros am 6 wythnos yn anghywir; gallai aros am 4 wythnos fod yn iawn ar gyfer yr elfen tai yn unig ond ar gyfer lwfansau personol, dwy wythnos fyddai orau

Tenantiaid yn colli hawliau blaenorol roedd ganddynt ar y system waddol

- 5.11 Roedd pryder y gallai tenantiaid bregus golli hawliau a diogeliad yn gysylltiedig â'u hawliadau blaenorol. Roedd hyn yn cynnwys gwrthod Credyd Cynhwysol i bobl ar seiliau 'Hawl i Breswyllo' (y rhoddwyd sylw iddo mewn penodau blaenorol).

Gall tenantiaid golli unrhyw fesurau diogelu a hawliau oedd yn gysylltiedig gyda'u hawliad blaenorol. Er enghraifft, os ydych yn hawlio ESA, rydych yn cael tua £550 y mis ar hyn o bryd, ond ar y Credyd Cynhwysol fe fydddech yn cael £300. Gwahaniaeth enfawr. Os nad ydych yn hawlio o fewn yr amserlen nid yw'r arian hwnnw'n cael ei ddiogelu, a allai fod yn broblem ar gyfer pobl fregus sy'n colli'r amserlen. Byddech yn gobeithio y byddai gan yr Adran Gwaith a Phensiynau gydymdeimlad gyda'r mathau hyn o bob a rhoi mantais yr amheuaeth iddynt, ond ydyn nhw hyd yn oed yn gwybod fod y person hynny'n fregus a bod angen estyniad?

Wnaethom ni ddim ystyried yr achosion lle na fyddai hawl oherwydd preswyliaeth rhwng cael eu trin yn wahanol dan y Credyd Cynhwysol o gymharu â budd-daliadau gwaddol. Rwy'n credu fod y cyfan yn rhan o bolisi gelyniaethus at fewnfudo gan y Llywodraeth sydd ynglŷn â chael pobl allan o'r drws cefn. Nid yw llawer o bobl yn gwybod am y newid hwn - nid yw wedi cael fawr o gyhoeddusrwydd a dyna pam ei fod yn teimlo fel ffordd allan. Mae'n ymddangos yn dan-din. Bydd mwy o'r mathau hyn o achosion pan fydd ymfudiad llawn y digwydd ac mae hefyd yn effeithio ar pryd yr ydym yn cofrestru tenantiaid newydd hefyd - rydym yn cymryd risg os ydym yn cymryd ar denantiaid nad ydynt yn dod o'r Deyrnas Unedig - os ydyn nhw'n colli eu swydd, does ganddyn nhw ddim hawl i'r Credyd Cynhwysol

Nid yw'r system Credyd Cynhwysol yn ôl-ddyddio, gan adael tenantiaid allan o boced

- 5.12 Dywedwyd fod Credyd Cynhwysol yn 'system anhyblyg' oherwydd nad yw'n ôl-ddyddio; felly os yw tenantiaid yn gohirio gwneud eu hawliad am ychydig wythnosau neu fisoedd byddant allan o boced, gan achosi pwysau ariannol pellach.

Y broblem yw nad yw Credyd Cynhwysol yn ôl-ddyddio; mae'n system eithaf anhyblyg, felly os ydych yn colli eich swydd a'r peth cyntaf a wnewch yw boddi'ch gofidiau, neu os ydych yn symud i fyw ac yn canolbwyntio ar gael eich dodrefn i mewn yno yn hytrach na hawlio'n syth, ni fyddwch yn cael unrhyw arian wedi'i ôl-ddyddio am yr wythnos neu ddwy a gymerodd i chi fynd ar-lein i drefnu'r hawliad. Nid yw mor hyblyg â'r hen system ac felly mae angen i ni fod yn gwybod am y newid mewn amgylchiadau cyn gynted ag sy'n bosibl

Ni roddwyd fawr o ystyriaeth i denantiaid

- 5.13 Cafodd y newidiadau hefyd eu beirniadu oherwydd bod llawer o'r gwersi a ddysgwyd wedi bod ar draul tenantiaid sy'n ei chael yn anodd trosglwyddo.

Maent hefyd yn llawn o broblemau ar hyn o bryd: nid yw'r system sydd gan yr Adran Gwaith a Phensiynau ar gyfer talu iddynt yn gweithio'n dda iawn ac ni chafodd ei chynllunio ar gyfer y math yma o daliadau. Maen nhw wedi ceisio cuddio hynny ac yn defnyddio rhywbeth a ddefnyddir ar gyfer tynnu budd-daliadau yn uniongyrchol am ôl-ddyledion rhent dan y system yn y gorffennol ac yn y blaen. Maent wedi cydnabod hyn a dweud eu bod yn cyflwyno system newydd i gyflymu bethau. Mae'n dod yn ôl i'r gweithredu ac yn lle cael system gadarn yn ei lle i ymestyn y gwasanaeth, maen nhw'n rhoi pobl drwy lawer iawn o boen ac yna'n dal eu dwylo i fyny a dweud fod yn rhaid ei haddasu. Nid oes unrhyw gydymdeimlad at y cwsmeriaid

Astudiaethau achos ac enghreifftiau o denantiaid y mae'r Credyd Cynhwysol wedi effeithio'n negyddol arnynt

- 5.14 Islaw mae rhai enghreifftiau penodol sy'n dangos y mathau o broblemau a thrafferthion mae tenantiaid wedi eu hwynebu wrth geisio symud i'r Credyd Cynhwysol.

Astudiaeth Achos 1

Roeddwn yn cysgodi'r tîm cymorth tenantiaid yr wythnos ddiwethaf - roedd gan bob un o'r tri achos amrywiaeth o anghenion ac yn cael gwahanol fathau o gymorth. Roeddent i gyd yn gwsmeriaid Credyd Cynhwysol ac yn cael problemau cysylltu gyda a mynd drwodd i ganolfan gyswllt yr Adran Gwaith a Phensiynau. Roedd gwahanol lefelau o bryder am gymhlethdod popeth ac roedd ganddynt broblemau gyda hyder. Bu llawer o gasglu arian gyda phob un o'r tri - dau i'r graddau y bu'n rhaid i ni ddosbarthu talebau bwyd, nid oedd dim ohonynt ar gam lle'r oedd eu hawliad yn cael ei dalu, dywedodd un dyn nad oedd yn cael unrhyw arian at ei gostau tai oherwydd fod cymysgwch gyda'r gwaith papur (roedd diffyg cyfatebiaeth rhwng yr hyn roedd wedi ei ddweud yn ei gais a'r hyn a ddywedwyd wrtho) - yn lle bod yn rhagweithiol a cheisio ei ddatrys, fe wnaethan nhw ddweud wrtho fod problem ac na all gael ei dalu nes i'r mater gael ei ddatrys. Nid yw'r person yma wedi arfer trafod gyda sefydliad swyddogol, mae'n gallu bod yn ddihyder, yn cael anawsterau cyfathrebu. Rwy'n credu y gallwn ei ddatrys gydag ychydig mwy o ymweliadau ond pe byddai wedi cael ei adael ar ei ben ei hun, wn i ddim beth fyddai'n digwydd. Daeth atom yn dweud wrtho ei fod yn teimlo ar ben ei dennyn. Yr anhawster hefyd yw gwybod pwy yw'r bobl na ddaw atom am help pan maent ei angen - rydym yn dibynnu ar y porth landlordiaid i gysylltu gyda'r tenantiaid hynny rydyn ni'n dal i ddisgwyl amdanynt - os nad ydym yn gwybod fod rhywun yn mynd ar Credyd Cynhwysol, y tro cyntaf y byddwn yn gwybod amdano yw pan fydd ganddynt ôl-ddyled rhent o 6, 7 neu 8 wythnos

Astudiaeth Achos 2

Cafodd un ddynes neilltuol apwyntiad yn y ganolfan gwaith ac roeddent wedi bygwth peidio talu ei budd-daliadau oherwydd na fedrai ddod i'r apwyntiad oherwydd fod ganddi apwyntiad meddygol ar yr un amser. Nid oedd yn rhwydd eu ceisio eu cael i ddeall ar ei rhan ei bod eisiau mynd i'r apwyntiad ond na fedrai. Roedd gan y fenyw lawer o broblemau iechyd a fy mhryder yw nad oedd y llywodraeth yn dangos fawr o ddiddordeb mewn cyflwyno fframweithiau effeithlon i helpu'r 30% sy'n cael trafferthion

Astudiaeth Achos 3

Roedd hi (y tenant) wedi bod yn batrwm o denant am flynyddoedd lawer, gyda'i merch yn gofalu amdani oedd ar Lwfans Byw Anabledd a Chymorthdal Incwm. Fe wnaeth ei merch gyrraedd 16 oed yn union fel y daeth Sir y Fflint yn ardal Gwasanaeth Llawn. Rwy'n credu fod y problemau yn aml-agweddol, felly roedd yn gymaint o Ddiwygio Llesiant yn gymaint â Chredyd Cynhwysol oedd yn effeithio arni, ond yn yr amser y bu dan y radar a heb fod yn rhyngweithio gyda'r wladwriaeth les (roedd yn derbynnydd budd-dal clasurol, goddefol). Unwaith y gwnaeth gais am Credyd Cynhwysol daeth yn amlwg fod ganddi broblemau ieuchyd meddwl ac na fedrai adael y tŷ, ac nad oedd wedi gwneud hynny am lawer o flynyddoedd. Roedd yn rhaid i ni ei chynorthwyo gyda'r hawliad cyntaf am y Credyd Cynhwysol neu ni fyddai wedi ei wneud. Roedd yr Adran Gwaith a Phensiynau yn derbyn fod ganddi broblemau ieuchyd meddwl, anfonodd swyddog i wneud y gwiriad a chafodd gyngor anghywir gan yr Adran Gwaith a Phensiynau. Yn sylfaenol, fe chwalodd dan straen defnyddio'r cofnodion ar-lein - mae rhoi gwybodaeth a all newid faint o arian a gewch yn anodd iawn. Rydym wedi gwneud llawer o waith i geisio ei chael ar elfen ESA y Credyd Cynhwysol a rydym yn dal i ddisgwyl asesiad ar hynny. Yn sylfaenol, mae'n cael trafferthion i dalu - nid nag ydi h'n gallu trefnu ei harian - ond bod y straen yn cael effaith wael. Fe wnaeth wedyn golli taliad rhent ac ni ddaeth i gysylltiad gyda ni. Roedd llawer o ddal dwylo i'w chael i siarad gyda swyddog tai a chael cymorth. Fedrai'r tenant ddim ymdopi gyda'r Credyd Cynhwysol fel cysyniad, fe wnaeth y broses o drosglwyddo ac aros 6 wythnos am y taliad wirioneddol ei tharo.

Fodd bynnag, mae gan y Credyd Cynhwysol y potensial i rymuso rhai tenantiaid i drin eu harian eu hunain a cheisio cyflogaeth

- 5.15 Gwnaed ychydig o sylwadau cadarnhaol neu obeithiol am y Credyd Cynhwysol a'i effaith ar denantiaid, yn arbennig o amgylch eu grymuso i gymryd mwy o gyfrifoldeb a chael mwy o annibyniaeth gyda'u harian.

Rwy'n meddwl ei fod yn helpu pobl i sylweddoli fod yn rhaid iddynt dalu rhent a'u dysgu sut i fynd ati i wneud hynny.

Rydym wedi siarad llawer am sut y gall Credyd Cynhwysol gael effaith negyddol ar denantiaid ond mae rhai enghreifftiau o sut y gallant fanteisio hefyd. Yn nhermau os bydd yn newid diwylliant ac ymddygiad, rwy'n credu ar gyfer pobl sy'n dod i mewn yn hollol o'r newydd ac mai dyma'r byd budd-daliadau y maent yn mynd i mewn iddo, yna rydych yn dechrau fel ydych yn bwriadu parhau ac rwy'n credu fod tebygrwydd cryf y bydd yn gweithio'n dda ar gyfer y bobl hynny, cyn belled ag y caiff y darnau hynny o'r system eu datrys.

Mewn gwirionedd, mae wedi annog rhai pobl i fynd allan a chael swydd oherwydd bod Credyd Cynhwysol wedi achosi cymaint o gur ben a bod yn gymaint o faich iddynt!

Rwy'n credu ar gyfer y bobl hynny a all weithio, y gall helpu i'w cymell i weithio mwy - er enghraifft, os ydynt yn gweithio 10 awr y dydd, pam na allan nhw wneud mwy? Mae'r system budd-daliadau wedi ei yrru yn y fath ffordd fel bod y 16 awr ar ochr y dibyn a gewch yn y budd-dal gwaddol yn golygu nad oes unrhyw bwynt mewn rhai pobl yn gweithio mwy na 16 awr oherwydd y ffordd mae'r system yn gweithio ar hyn o bryd.

Mae rhai tenantiaid wedi cael trafferthion mawr ac wedi cael profiadau ofnadwy ond rwy'n teimlo fel bod y rhain yn dod yn straeon mawr ac nid y profiad ar draws y bwrdd.

- 5.16 Ymhellach, teimlwyd fod y system yn gymhelliant i bobl fynd yn ôl i'r gwaith a bod llawer o denantiaid yn ymdopi'n dda gyda'r newid - a gellid dweud na chafodd hynny lawer o gyhoeddusrwydd.

Yn ogystal ag ôl-ddyledion rydyn ni'n ceisio monitro cyfrifon pobl sydd mewn credyd ac mae'r bobl a all ymdopi yn gwneud hynny cystal ag unrhyw un tu allan i'r system Credyd Cynhwysol ac yn cynnal y lefel credyd hwnnw.

Bu'n gymysgedd. Cawsom ein synnu fod rhai tenantiaid wedi ymdopi'n eithaf da; maent yn talu eu rhent a heb fod ag unrhyw ôl-ddyledion - mae'n mynd yn wych iddyn nhw. Mae'r tenantiaid hyn yn enghreifftiau o sut y gall y Credyd Cynhwysol weithio ar gyfer y rhai sy'n alluog ac nad ydym efallai yn rhoi y clod dyladwy i denantiaid.

Y pethau mwyaf cadarnhaol am y Credyd Cynhwysol yw i ni gael ein siomi ar yr ochr orau fod rhai tenantiaid y credem fyddai'n cael trafferthion wedi medru ymdopi'n hollol iawn ac yn alluog - wnaethom ni ddim rhoi'r clod dyladwy iddyn nhw.

- 5.17 Dywedwyd hefyd fod llawer o'r problemau a wynebodd tenantiaid ar ddechrau ymestyn gwasanaeth llawn wedi eu hunioni neu wella dros gyfnod, sydd wedi gostwng yr effaith gyffredinol.

Rydym wedi gweld pobl a gafodd brofiadau gwael nad oedd y preswylwyr yn gyfrifol amdanynt, y system sydd ar fai. Ond rwy'n credu eu bod wedi gwneud camau i geisio datrys y broses. Mae'n amlwg ei bod yn rhy hwyr i'r bobl a gafodd eu dal i mewn ynddi hyd at nawr.

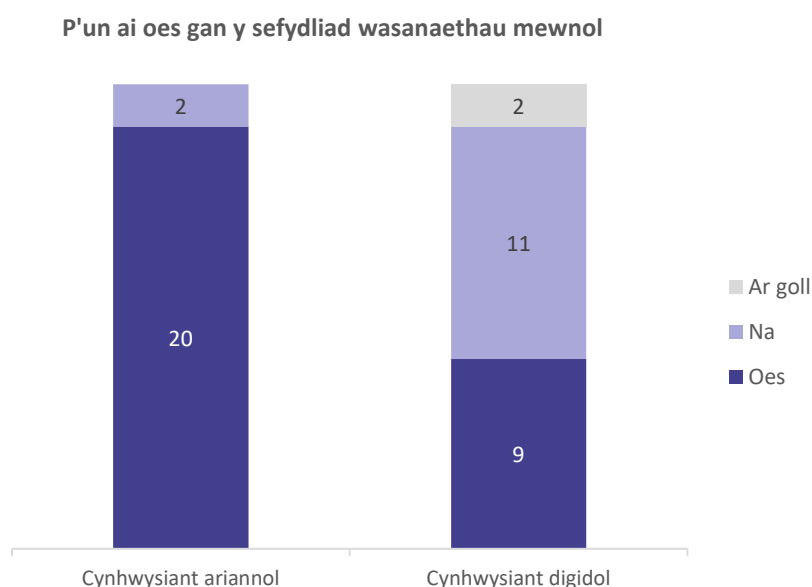
6. Cymorth a roddwyd i denantiaid

Arolwg adborth

Gwasanaethau ariannol a chynhwysiant digidol mewnol

- 6.1 Dywedodd ugain allan o 22 ymatebydd fod eu sefydliad yn darparu gwasanaeth **cynhwysiant ariannol** mewnol ar gyfer tenantiaid. Roedd gan naw ymatebydd wasanaeth **cynhwysiant digidol** mewnol.

Ffigur 5: Nifer sefydliadau gyda gwasanaethau ariannol a chynhwysiant digidol mewnol (Ton 3)



- 6.2 O'r ugain sefydliad sy'n darparu gwasanaeth **cynhwysiant ariannol** mewnol, teimlai'r mwyafrif llethol (deunaw) fod y galw am y gwasanaeth wedi cynyddu dros y chwe mis diwethaf - gyda deg ohonynt yn sôn am gynnydd sylweddol. Yn ychwanegol, dywedodd y rhan fwyaf o'r rhai gyda gwasanaeth cynhwysiant digidol mewnol gynnydd cymedrol o leiaf mewn galw dros y chwe mis diwethaf.
- 6.3 Roedd y gyfran o denantiaid Credyd Cynhwysol a ddywedodd eu bod yn defnyddio gwasanaethau cynhwysiant ariannol mewnol sefydliadau yn amrywio'n sylweddol, o bron yr holl denantiaid yn hawlio Credyd Cynhwysol i lai nag un mewn ugain (4%) er fod y cyfartaledd ychydig dros un mewn tri (36%).
- 6.4 Roedd y mathau o wasanaethau cynhwysiant ariannol a gynigiwyd yn cynnig: gwasanaeth Cyngor Arian yn cynnwys budd-daliadau, cyfleustodau a dyled; timau a/neu aelodau o staff perthnasol megis Tîm Cyngor ac Ymyrraeth mewnol, Cynghorwyr Arian, Swyddogion Cynhwysiant Ariannol, Swyddogion Ymyrraeth Gynnar ac yn y blaen; a chefnogaeth lefel isel drwy Gytundeb Lefel Gwasanaeth gyda Cyngor Ar Bopeth. Roedd hanner (10 allan o 20) yn ystyried ychwanegiadau i'r gwasanaeth.
- 6.5 Roedd y gyfran o denantiaid Credyd Cynhwysol yn defnyddio gwasanaethau cynhwysiant ariannol ym mhob sefydliad yn amrywio o fawr neb i tua dau mewn pump. Roedd nifer fach yn bwriadu gwneud gwelliannau i'r gwasanaeth oherwydd Credyd Cynhwysol, fel prynu offer technoleg gwybodaeth,

recriwtio gwirfoddolwyr digidol neu aelod ychwanegol o staff, neu sefydlu llyfrgell benthycia TG. Dywedodd un eu bod eisoes wedi buddsoddi yn y gwasanaeth hwn cyn ymestyn Credyd Cynhwysol.

Adborth ansoddol

Mae cymdeithasau tai wedi gwneud newidiadau sylfaenol i wasanaethau mewnol a dulliau gweithredu

- ^{6.6} Mewn ymateb i'r Credyd Cynhwysol a'i heriau, mae cymdeithasau tai wedi gwneud llawer o newidiadau mewnol sylfaenol i gefnogi unigolion a lleihau risg. Yn wir, trafododd cynrychiolwyr y cymdeithasau tai a gymerodd ran yr amser, buddsoddiad ac adnoddau a aeth i ddarparu mwy o wasanaethu a systemau mewnol pwrpasol, megis:

Newid timau tai cyffredinol gyda thimau tai arbenigol, sydd wedi cynnwys creu timau cynhwysiant ariannol, cynhwysiant digidol a llesiant, yn ogystal â 'hybiau tai'

Fel sefydliad fe wnaethom ailstrwythuro ym mis Rhagfyr lle'r oeddem yn bendant iawn yn gyffredinol gan fod gennym swyddog tai yn ymwneud â gosodiadau, trosglwyddo ac yn y blaen, ond mae gennym bellach dimau llawer mwy arbenigol; mae gennym dîm incwm, tîm cysylltiadau tenantiaeth a thîm gosodiadau penodol - dyma oedd ein dull gweithredu pan ddaeth i drin diwygio llesiant. Yr hyn mae wedi olygu i ni yw ein bod wedi mynd o dîm o ddau i 8-10 yn delio'n uniongyrchol gyda Credyd Cynhwysol.

Rydym wedi dyrannu mwy o adnoddau i'r tîm; mae swydd newydd hyfforddydd cynhwysiant ariannol, er mai dim ond rhan-amser yw ar hyn o bryd. Rwy'n gwybod fod gan gymdeithasu tai eraill swyddogion budd-daliadau llawn-amser, felly rydym yn gwneud achos dros i'r swydd fod yn llawn-amser. Mae'n bwysig iawn oherwydd fod y person yn helpu tenantiaid i gynyddu eu hincwm a gwneud pethau nad oes gan y swyddogion rhent amser i'w wneud.

Buddsoddi mewn technoleg a systemau technoleg gwybodaeth fel Technoleg Dirnadaeth Cwsmeriaid a chyfrifwyr gwirio fforddiadwyedd budd-daliadau ar-lein

Mae'r ganran o adnoddau yr ydym yn barod i'w dyrannu i liniaru effeithiau diwygio llesiant wedi cynyddu'n gyflym - nid dim ond yng nghyswllt y pethau ariannol - rydym wedi buddsoddi mewn Hybiau Tai a Thechnoleg Dirnadaeth Cwsmeriaid.

Rydym hefyd wedi buddsoddi mewn cyfres o gyfrifiadau gwirio fforddiadwyedd budd-daliadau? y gall ein tenantiaid a darpar denantiaid ei ddefnyddio ar ein gwefan.

Ailddyrannu adnoddau fel bod mwy o staff ar gael i helpu tenantiaid sy'n cael trafferthion gyda'r newid.

Mae gwasanaeth llawn wedi bod yn fwy o her o ran gwneud yn siŵr fod y broses o wneud cais yn mynd yn dda ar gyfer tenantiaid a'u bod yn ei deall (oherwydd y cynnydd mewn nifer). Rydym yn awr yn y broses o edrych sut y dylid trin yr achosion hyn h.y. canolbwyntio ar yr achosion y dylem fod yn poeni amdanynt ac nid y rhai sy'n ymdopi, cael cylch rheolaidd ac yn y blaen. Fe fydd yn rhaid i ni weld sut mae'n mynd wrth i'r niferoedd gynyddu. Gall fod yn achos o ailddyrrannu adnoddau - wrth i nifer yr achosion Credyd Cynhwysol gynyddu, mae ein hachosion Budd-dal Tai yn gostwng, felly bydd y gwaith yn llai rywle arall.

Rydyn ni wedi gorfod rhoi mwy o adnoddau i gefnogi tenantiaid ond rydym yn ymdopi. Ers i'r gwasanaeth llawn gael ei gyflwyno, rydym wedi dynodi un o'r bobl yn ein tîm datrysiadau arian i ddelio gyda'r hysbysiadau sy'n llifo mewn o'r Adran Gwaith a Phensiynau sy'n dweud wrthym pan mae pobl yn mynd ar y Credyd Cynhwysol ac mae'n rhaid i ni wedyn roi gwybodaeth yn ôl iddynt am y denantiaeth a lefel y rhent a gaiff ei godi.

6.7 Cafodd newidiadau eraill mwy cyffredinol eu gwneud, tebyg i:

Canolbwyntio ar adeiladu perthynas gyda thenantiaid drwy gyfathrebu personol, dwy ffordd fel bod landlordiaid yn adnabod anghenion cefnogaeth, ffactorau risg posibl neu newid mewn amgylchiadau yn gyflymach ac yn rhwyddach. Yn wir, ystyriwyd fod hyn yn ffactor allweddol mewn ymyrraeth lwyddiannus ac ymyrraeth gynnar.

Rydyn ni'n anfon llawer llai o lythyrau nawr, mae gennym lawer mwy o gysylltiad personol (ffan, e-bost, negeseuon testun, wyneb i wyneb). Cawsom gymaint fwy o gyswllt gyda thenantiaid oherwydd Credyd Cynhwysol gan ein bod yn teimlo y gallwn eu helpu i'w ddeall yn well. Mae'n golygu ein bod wedi cael ymateb ac ymgysylltu'n ôl ganddynt hefyd

Yn hanesyddol dydyn ni ddim bob amser wedi adnabod ein tenantiaid gystal ag y dylem felly bu llawer mwy o ffocws ar ddod i adnabod tenantiaid, eu proffil a'u hanghenion, tebyg i'w gallu ariannol

Allai i ddim meddwl am unrhyw bethau cadarnhaol i'r sefydliad, ond rydym wedi medru dod i adnabod ein tenantiaid, eu hanghenion a'u proffilio ychydig yn well

Mae'n newid diwylliant. Dan ein agenda cynhwysiant ariannol a gwrth-dlodi yn fewnol aethom drwy ymarferiad mawr o ddeall beth fyddai'r newidiadau diwylliannol ac mae'n debyg nad oeddem efallai wedi rhoi digon o ystyriaeth i faint y newidiadau diwylliannol o fewn y sefydliad a beth yn union fyddent. Rydym yn ceisio trin hyn drwy gynnal hyfforddiant gyda staff yn ogystal â cheisio safoni ein dull gweithredu, gan fapio anghenion ein tenantiaid sy'n symud ymlaen i'r Credyd Cynhwysol, yn ariannol yn benodol

Gweithio i rymuso tenantiaid i'w helpu ein hunain; ni fydd gan rai landlordiaid cymdeithasol yr amser na'r adnoddau i gefnogi pob tenant Credyd Cynhwysol pan fydd yr ymfudiad llawn yn digwydd, felly mae addysgu tenantiaid i fod yn annibynnol yn ymdrech ddiwylliannol enfawr

Rydym wedi gorfod meddwl am sut y gallwn gael tenantiaid i gymryd sylw ohonom drwy gynnal 'Agenda Grymuso' sy'n eu galluogi i eiriol ar eu rhain ein hunain. Mae ein data niferoedd yn dweud wrthym na fedrwn ymdopi gyda micro-reoli pob un hawlydd credyd pan fyddwn yn trosglwyddo'n llawn. Rydyn ni'n rhoi sylw neilltuol i garfan neilltuol sydd ar y Credyd Cynhwysol; sydd yn ymdopi ac yn rhoi adroddiad ar eu hól-ddyledion fel is-adran o'r tenantiaid anghenion cyffredinol

Rydym yn cymryd mwy o ddull gweithredu adferol ac wedi cynnal hyfforddiant yn y maes. Mae am rymuso tenantiaid a'u cael i wneud pethau eu hunain yn lle'n bod ni yn gwneud rhywbeth iddynt. Felly, rydym wedi newid ein gweithdrefnau a sut ydym yn delio gyda phethau - nid dim ond o safbwynt rent ond hefyd ymddygiad gwrthgymdeithasol. Mae'r cyfan am newid diwylliant y berthynas rhwng y tenant a'r gymdeithas tai. Mae'n mynd yn dda gyda'r Credyd Cynhwysol oherwydd fod y cyfan am y tenant yn cymryd rheolaeth. Mae wedi golygu newid i'r tîm tai - mynd o lenwi eu budd-dal tai iddynt, oedd yn haws i ni oherwydd ein bod yn gwybod y byddai'n cael ei wneud ac y byddem yn cael yr arian i mewn, a bron gael perthynas rhiant-plentyn, i gael dull mwy cyfartal lle'r ydym yn rhoi help a chefnogaeth iddyn nhw ond yn ddisgwyl iddynt gymryd cyfrifoldeb am eu cyfrif rhent

Darparu hyfforddiant mewnol ac 'uwch-sgilio' yr holl staff. Mae un gymdeithas tai hefyd wedi cyflogi cyfreithiwr mewnol i helpu staff i ddeall y polisi a'r newidiadau sy'n mynd rhagddynt mewn Credyd Cynhwysol.

Rydym wedi gwneud llwythi o hyfforddiant ar draws y gwasanaeth - nid dim ond datrysiadau arian - cafodd y staff ar ein llinell gymorth ffôn a desg gymorth eu hysbysu, cafodd y staff trwsio sy'n mynd allan eu hysbysu i'r graddau y gallant gyfeirio pobl at wybodaeth

Caiff ei gweld fel nod hirdymor i uwch-sgilio ac ail-sgilio swyddogion tai ar draws pob rhan o'r adran. Daeth peth o hyn allan o'r prosiect arddangos yn 2012 - y dylai fod o leiaf rywun yn y sefydliad yn arbennig ar gyfer deall a gwybod am y Credyd Cynhwysol. Mae'n swydd newydd gyfan a'r cwestiwn yw a yw hynny'n sydd â chefnidir mewn hawliau budd-dal neu'n rhywun sydd â chefnidir tai neu rywun sy'n dysgu ychydig o'r ddau? Mae cymaint o wahanol agweddau mewn Credyd Cynhwysol fel cyflogaeth a chynhwysiant digidol ac yn y blaen felly mae pobl yn gorfod cael o leiaf yr holl sgiliau gwahanol hynny nad oeddent efallai eu hangen o'r blaen

Mae gennym ni gyfreithiwr yma - yn hytrach nag allgyrchu cwestiynau - fel y gall pawb fwydo oddi arnynt a dysgu ganddynt. Mae llawer o newidiadau cyfreithiol yn digwydd, felly mae'n bwysig i ni gael dealltwriaeth o systemau cyfreithiol

Cynyddu Taliadau Tai ar Ddisgresiwn, defnyddio cronfeydd caledi a'r gofrestr tai gyffredin i helpu tenantiaid

Rydym wedi bod yn gwneud llawer o waith ar gynyddu ceisiadau'r Taliad Tai ar Ddisgresiwn ar gyfer costau symud yn ogystal â chael mynediad i bethau fel y Gronfa Cymorth ar Ddisgresiwn. Mae gennym hefyd gronfa caledi ar gyfer tenantiaid. Rydym yn ceisio rhoi gofal cynhwysfawr am bethau uniongyrchol i leihau problemau. Rydym hefyd yn gwneud pethau gyda'r gofrestr tai gyffredin y soniais amdani yn gynharach lle'r ydym yn ceisio symud y sgwrs fforddiadwyedd fel ei bod yn digwydd yn gynharach

Caiff tenantiaid hefyd eu cyfeirio at wasanaethau allanol

- ^{6.8} Er y buddsoddiad enfawr a'r newidiadau i wasanaethau mewnol, mae cymdeithasau tai hefyd wedi bod yn gweithio gyda sefydliadau ac asiantaethau allanol i helpu cefnogi tenantiaid, tebyg i:

Gweithio gyda chanolfannau lleol Cyngor Ar Bopeth

Rydym wedi dechrau cytundebau lefel gwasanaeth masnachol gyda thair canolfan cyngor ar bopeth - yn sylfaenol lle'r ydym yn dynodi pobl sydd eisiau cyngor ar ddyled, gallwn gynnig gwasanaeth blaenoriaeth iddynt gyda chanolfannau Cyngor ar Bopeth

Cyfeirio tenantiaid at Hybiau'r Cyngor

Mae Hybiau'r Cyngor yn rhagorol ac yn darparu llawer o wasanaethau, felly rydym yn cyfeirio ein tenantiaid yno

Cynnal ymgyrchoedd ymwybyddiaeth gyda sefydliadau eraill a chysylltu gyda cymunedau lleol i sicrhau fod gan ddarpar denantiaid well dealltwriaeth o sut y gall Credyd Cynhwysol effeithio arnynt

Rydym wedi bod yn rhedeg ymgyrch gyda phobl ifanc dan y teitl 'dihuno i'r newidiadau' a rydym wedi bod yn gwneud hynny gyda chymdeithasau tai eraill yn y de ddwyrain a Llamau sy'n golygu ymestyn allan i bobl nad ydynt yn denantiaid ar hyn o bryd, felly rydym ni'n mynd i ysgolion, siarad gyda gweithwyr ieuenctid ac yn y blaen. Yr hyn yr ydym wedi ei ddysgu gan y garfan arbennig yma yw nad yw darpar denantiaid yn gwybod yn go iawn am ddiwygio llesiant a sut mae'n effeithio arnynt

Fodd bynnag, mae cymdeithasau tai wedi cael problemau gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau a chanolfannau gwaith lleol

- ^{6.9} Soniodd ychydig o gyfranogwyr am y problemau a gawsant yng nghyswllt yr Adran Gwaith a Phensiynau a hyfforddwy swyddi. Yn benodol, dywedir nad oes digon o gyfathrebu gyda thenantiaid ac nad ydynt yn cael cynnig y gefnogaeth priodol, tra bod cymdeithasau tai eu hunain yn aml yn cael eu gadael 'yn y tywyllwch'. Yn wir, teimlid fod yn aml ffordd o feddwl 'ni yn eu herbyn nhw' a bod biwrocratiaeth yr Adran Gwaith a Phensiynau am ganiatâd a diogelu data wedi golygu na all cymdeithasau tai gael mynediad i wybodaeth allweddol am denantiaid. Ymhellach, mae nifer o gymdeithasau tai wedi cael trafferthion gyda chysylltu â rhywun yn yr Adran i'w helpu gyda'u hymholiadau. Esboniwyd fod y diffyg cydweithredu a chefnogaeth gan yr Adran wedi'i gwneud yn anodd i gymdeithasau tai roi cefnogaeth

ddigonol i denantiaid. Felly awgrymwyd fod angen mwy o rannu data a chydweithio rhwng yr Adran a chymdeithasau tai.

Cyngor Caerdydd sy'n rhedeg y gwasanaeth cyllideb personol ac mae gennyf rai pryderon am sut mae'r gwasanaeth hwnnw'n cael ei gynnig ac rwyf wedi dweud wrth yr Adran am hynny. Fe wnes eistedd i mewn gyda'r hyfforddwyr swyddi yn y mis cyntaf yn gwneud ychydig o gysgodi ac roeddent yn ofyn i rai sy'n hawlio Credyd Cynhwysol os oeddent angen help gyda threfnu cyllideb, ond doedden nhw ddim yn ei wthio na'i esbonio'n iawn. Nid yw pobl yn mynd i ddweud ie os nad ydyn nhw'n glir am beth mae a sut y bydd yn eu helpu. Wn i ddim unrhyw beth am y galw amdano a pha rai o'n tenantiaid sydd wedi'i ddefnyddio. Dydyn ni ddim wedi cael gwybod ar ddim o'r canlyniadau arno chwaith ac nid ydym wedi clywed unrhyw beth yn ôl gan ein tenantiaid am dderbyn cymorth gyda threfnu cyllideb. A ydyn nhw'n cael cynnig cefnogaeth barhaus? Byddai'n dda pe byddai'r cyngor yn gallu dod yn ôl atom a dweud wrthym y cafodd tenant help gyda X, Y a Z, ond maent yn dal ychydig yn ansicr am A neu B (gyda chaniatâd y tenant) y gallem ni fel cymdeithas tai wedyn weithio arno i wneud yn siŵr fod gan y tenant y gallu

Y cwestiwn i fi yw 'a yw tenantiaid yn deall y problemau/rhwystrau fydd yn eu hwynebu'. Rwy'n credu mai'r rhwystr mwyaf i fi yw biwrocratiaeth yr Adran Gwaith a Phensiynau a'r asiantau yn y Ganolfan Byd Gwaith - nid yw'n lle hapus i bobl fod - mae'n fiwrocrataidd iawn ac efallai fod hynny'n rhywbeth fydd yn rhwystro tenantiaid rhag rhyngweithio'n llawn gydag ef hefyd

Nid yw'r Adran wedi mynd allan mewn gwirionedd a rhoi cyhoeddusrwydd i unrhyw beth - maent wedi cymryd yr agwedd o gysylltu gyda'u cwsmeriaid pan mae'n amser iddynt drosglwyddo felly yn sylfaenol cafodd ei adael i sefydliadau fel ni i gael y gair ar led drwy Facebook, poster, cylchlythyrau, gwaith maes, stwff cyn-tenantiaeth ac yn y blaen. Rydym wedi canfod fod gan rai o'r bobl iau frodyr neu chwiorydd iau neu berthnasau sydd mewn tai cymdeithasol ac maent yn credu eu bod yn gwybod y ffordd y mae'r system lles yn gweithio, ond mae'n hollol wahanol. Mae'n farc du arall yn erbyn yr Adran yn y ffordd maent wedi gweithredu hyn oherwydd y gellid bod wedi gwneud llawer mwy i gynyddu ymwybyddiaeth yn genedlaethol. Mae'r ganolfan gwaith yn gweithio gyda'r awdurdod lleol ac mae ganddynt hyfforddwyr sy'n rhoi hyfforddiant ar gynhwysiant digidol ond dim ond un sesiwn yw hynny ond nid yw'n ddigon ac nid yw'n aros - mae ychydig fel ticio blychau

Os aiff cais rhywun o le, rydym yn ceisio deall beth sydd wedi digwydd, nid yw'r preswlydd yn ei ddeall ac mae'n ffordd eithaf cwmpasog o geisio cael rhywun yn yr Adran i ateb y cwestiwn hwnnw. Mae'n rhwystredig iawn. Gyda llawer o adrannau budd-dal tai, gallwch godi'r ffôn ond nid yw'n rhwydd gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau, oherwydd eu bod angen caniatâd eglur a goblygedig. Mae'n gymaint o wastraff o amser staff

Mae gan yr Adran hanes o wahodd pobl i hawlio, yn hytrach na throsglwyddo pobl - fe fydddech chi'n meddwl pe byddai data pawb ganddynt y gallent symud pawb i'r Credyd Cynhwysol. Ond yn lle hynny cafodd pawb oedd yn mynd ar y Credyd Cynhwysol lythyr yn dweud y byddai eu taliadau yn dod i ben ac y byddai'n rhaid iddynt hawlio erbyn dyddiad XX - os ydyn nhw'n gwneud hynny i 2,000 o'n tenantiaid ar unwaith, beth os nad ydyn nhw'n agor eu post neu'n methu darllen? Oes ganddyn nhw gyfrifiadur y gallant ei ddefnyddio fel y gallant hawlio? Oes ganddyn nhw anghenion cymorth? Dydyn ni ddim yn adnabod pawb sydd ag anghenion cymorth ac os nad yw'r Adran Gwaith a Phensiynau'n mynd i rannu'r wybodaeth honno gyda ni a'i gwneud yn broses deg a thryloyw ar gyfer pobl fregus, bydd eu harian yn dod i ben a gallant ei chael yn anodd hawlio a cholli unrhyw ddiogeliad a hawliau oedd ganddynt yn gysylltiedig gyda'u hawliad blaenorol.

A yw'r Adran Gwaith a Phensiynau hyd yn oed yn gwybod fod y person yn fregus ac angen estyniad? Mae'r math yna o ddata yno rhyngom ni, yr Adran Gwaith a Phensiynau ac awdurdodau lleol, ond faint mae i gyd yn dod ynghyd i wthio'r wybodaeth honno allan yno? Felly rydym yn meddwl am yr hyn y gallwn ei wneud, megis ymarferiad unigol lle'r ydym yn casglu data gwahanol iawn i'r hyn rydym wedi ei gasglu o'r blaen (e.e. % o denantiaid sydd â phroblemau iechyd meddwl), ydyn ni'n dibynnu ar y dull a ffafriwn o gael mwy o gyfathrebu a pherthynas gyda'n tenantiaid?

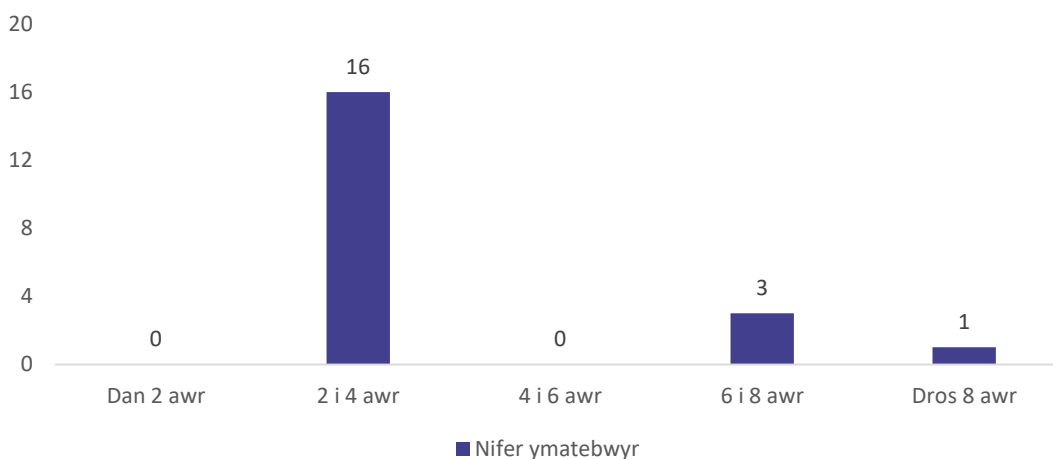
7. Effaith y Credyd Cynhwysol ar Gymdeithasau Tai

Adborth i'r arolwg

Ar gyfartaledd, faint o oriau mae staff yn eu treulio yn cefnogi pob hawliad Credyd Cynhwysol?

- ^{7.1} O'r ugain sefydliad a fedrodd roi gwybodaeth, dywedodd 16 (h.y. pedwar mewn pump) fod staff fel arfer yn treulio rhwng dwy a phedair awr yn cefnogi pob hawliad Credyd Cynhwysol. Teimlai'r pedwar arall i gyd fod pob hawliad fel arfer angen o leiaf 6 awr o gefnogaeth staff (a theimlai un ohonynt fod angen mwy na wyth).

Ffigur 6: Faint o amser a dreuliwyd ar hawliadau Credyd Cynhwysol (Ton 3)



Adborth ansoddol

Mae cymdeithasau tai yn ymdopi'n dda, ond mae pryderon cryf am sut y caiff ymfudiad llawn ei reoli

- ^{7.2} Yn gyffredinol, teimlai'r rhai a gymerodd ran yn y cyfweiliadau manwl fod eu sefydliad yn ymdopi'n dda gyda'r heriau a'r newidiadau sy'n eu hwynebu fel canlyniad i'r Credyd Cynhwysol gan deimlo y cafodd hynny - yn rhannol - ei gyflawni drwy ddarparu gwasanaethau mewnol, systemau a hyfforddiant i helpu i leihau risg. Dywedodd ychydig o rai eraill y gallodd eu sefydliad gynllunio ar gyfer effeithiau'r Credyd Cynhwysol yn y dyfodol drwy ymchwil a dysgu dechreuol o ardaloedd oedd wedi cyflwyno'r system newydd o'u blaen.

Fe wnaethom gymryd rhan mewn prosiect arddangos Taliadau Uniongyrchol yn 2012 gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau oedd yn profi sut, yn y sector tai cymdeithasol, y syniad o daliad yn mynd yn syth i aelwyd unigol a sut y byddai hynny'n effeithio ar y tenant, yr aelwyd, ein sefydliad a landlordiaid cymdeithasol eraill. Fe wnaethom ni gynnal yr unig brosiect yng Nghymru, yma yn Nhorfaen.

Sir y Fflint oedd yr ardal gyntaf yng Nghymru i gyflwyno'r Credyd Cynhwysol a hi yw'r ardal gyntaf i newid bob tro y mae wedi esblygu. Mae gennym ni ychydig o stoc yn Sir y Fflint ac mae hynny wedi'n galluogi i'w weld yn digwydd mewn ardal eithaf bach, felly mae wedi bod bron fel cynllun peilot i ni ac mae'n golygu ein bod wedi dysgu o sut mae wedi gweithio yno. Hefyd, mae'r ffordd y cafodd ei ymestyn ardal wrth ardal wedi'n galluogi i fynd i'r afael â phroblemau wrth i bethau godi

- 7.3 Cydnabu eraill fod gwelliannau i'r system, 'meddalu' rhai agweddau o'r Credyd Cynhwysol (tebyg i redeg ymlaen y budd-dal tai⁴) a'r ymestyn graddol wedi gwneud y trosglwyddo'n fwy hylaw i gymdeithasau tai.

Bydd unrhyw fath o newid i fudd-daliadau yn arwain at ryw fath o ganlyniad neu effaith negyddol

Ond, ar y cyfan, wnaeth yr holl gynllun ymestyn ddim digwydd yn y ffordd y cafodd hynny ei gynnig, ac rwy'n credu fod hynny'n beth cadarnhaol. Rhoddodd y ffordd y gwnaeth ddigwydd, a'r niferoedd oedd yn gysylltiedig, sicrwydd i ni nad oeddem yn ymdrechu i ymdopi gyda gwneud hyn y 'newid mawr i'r Credyd Cynhwysol. Dydyn ni ddim wedi gorfod cyflogi cannoedd yn o fwy o bobl yn y sefydliad i geisio delio gydag ef ac mewn gwirionedd nid oes dim o'n hofnau wedi eu gwireddu. Hefyd, wrth iddo fynd rhagddo, mae'r Adran Gwaith a Phensiynau wedi symud ar lawer o'u safbwyntiau rwyf newydd siarad amdanynt; nid yw o reidrwydd yn digidol yn ddiofyn bellach ac nid yw costau tai bob amser yn cael eu talu i breswylwyr - mae landlordiaid yn awr yn cael llais mawr ar i bwy y maent yn cael eu talu. Mae problemau'n dal i fod gydag ef ond nid yw llawer o'r ofnau gwreiddiol wedi digwydd. Yn sicr nid yw wedi bod yn drychineb hyd yma

Mae rhedeg ymlaen ar Fudd-dal Tai yn bendant wedi bod yn ddefnyddiol, ac yn fwy byth felly dan ymfudiad torfol. Mae'n beth gwirioneddol dda - clustog i roi dechrau da i'r tenant. Fe wnaethom ei groesawu

- 7.4 Fodd bynnag, roedd pryder am sut y bydd cymdeithasau tai yn ymdopi yn y dyfodol wrth i'r galw am gefnogaeth gynyddu pan gyflwynir ymfudiad llawn. Ymhellach, dywedwyd fod nifer yr achosion gwasanaeth llawn Credyd Cynhwysol wedi cynyddu, ac felly hefyd broffil tenantiaid yn gwneud y trosglwyddo yn arwain at fwy o alw am gefnogaeth nag o adnoddau ar gael i'w ddarparu.

Mae'r gwasanaeth llawn wedi bod yn fwy o her o ran gwneud yn siŵr fod y broses o wneud cais yn mynd yn dda i denantiaid a'u bod yn ei deall (oherwydd y cynnydd mewn nifer)

Dydyn ni ddim yn medru ymweld â phawb gyda gwasanaeth llawn

⁴ Fel ym mis Ebrill 2018, bydd y rhai sy'n derbyn Budd-dal Tai cyn gwneud cais am y Crfedyd cynhwysol yn derbyn taliad dwy wythnos ychwanegol o Fudd-dal Tai.

Mae tua 60-80 o bobl yn mynd ar y Credyd Cynhwysol bob mis. Mae'n hylaw ond mae wedi dod ar gost, er enghraifft rydym wedi gorfod ychwanegu adnoddau ychwanegol at ein tîm tai a dwi ddim yn siwr y gallwn ddal ati i ychwanegu adnoddau pan mae mwy a mwy o bobl yn symud i'r Credyd Cynhwysol - yn arbennig os yw pawb yn symud drosodd mewn cyfnod 6 mis. Os cawn ein dewis fel un o'r cymdeithasau tai cynnar ar gyfer ymfudiad torfol, a bod hynny'n digwydd y flwyddyn nesaf, gallem fod yn siarad am tua 2,000 o'n tenantiaid. Os yw'n digwydd yn 2023 yn lle hynny, reit ar y diwedd, efallai mai ddim ond 700 neu 800 tenant fydd yna. Bydd naill ai gynydd graddol neu bydd yn digwydd i gyd ar unwaith - dwy sefyllfa wahanol iawn

Felly do, rydyn ni wedi ymdopi hyd yma ac mae wedi bod yn llawer am ddysgu ac addasu, bron geisio rhedeg dwy broses ar yr un pryd - yr un oedd ganddon ni, sy'n gweithi

o i bobl ar yr hen system a gwneud pethau newydd. Rwy'n credu fod peth syndod am nifer y bobl y mae eu hamgylchiadau wedi newid, ac sydd felly angen mynd ar y Credyd Cynhwysol (mwy na'r disgwyl) - doedd hyn erioed yn arfer effeitho ar Fudd-dal Tai, efallai y byddem yn cael hysbysiad yn dweud fod y person wedi newid o JSA i ESA, ond byddai'r Budd-dal Tai yn aros yr un fathh drwy gydol y cyfnod hwnnw. dim ond pobl a gafodd newid mewn tenantiaeth y byddem yn eu monitro - dim byd arall.

I ddechrau, mae 80% o'n tenantiaid sy'n hawlio Credyd Cynhwysol yn bobl sengl sydd wedi colli eu gwaith yn ddiweddar a dim ond costau tai roedden nhw'n ei gael - felly mae proffill hawlwr nodweddiadol wedi newid yn sylweddol - ers mis Ebrill rydym wedi cael pobl yn dod ymlaen gydg anableddau, gyda theuluoedd. Felly gallai'r sgiliau rheoli arian sydd gennych i ddechrau fod yn canolbwytio mwy ar drin y cyfrif rhent yn hytrach na phobl a fedrai fod yn sengl ac ar JSA.

Ein pryder yw fod ganddon ni lawer o denantiaid bregus a rydym eisiau medru eu helpu. Mae'n anodd gwybod ar y cam hwn beth fydd yn digwydd ac rwyf wedi darllen fod rhaid cael trefn ar rai pethau/seilwaith cyn ymfudiad torfol. Fe fydden ni'n hoffi cael gwybod mwy am ymfudiad torfol - ar bwy y bydd yn effeithio a phryd - fel y gallwn wneud gwaith wedi'i drgedu'n fwy ac andodau yn hytrach na dull gweithredu eang iawn

Gall rhoi'r gefnogaeth gywir yn ei lle ar gyfer tenantiaid fynd â llawer o adnoddau a bod yn gymhleth, ac yn y pen draw bydd rhai tenantiaid yn dal i gael trafferthion i dalu eu rhent

- 7.5 Teimlwyd hefyd fod y disgwyliad i gymdeithasau tai fynd tu hwnt i'r hyn a arferai fod yn rôl draddodiadol landlord cymdeithasol, a fu ar adegau'n anodd cael adnoddau iddo a'i drin, yn arbennig yng nghyswllt darparu cymorth digidol. Yn wir, ystyriwyd bod lledaenu ymwybyddiaeth a cheisio dynodi a chefnogi tenantiaid bregus yn neilltuol o feichus. Pwysleisiwyd fod y pwysau ar gymdeithasau tai ei gynyddu gan y diffyg help a roddwyd gan rai canolfannau gwaith.

Mae Credyd Cynhwysol yn cwmpasu ystod eang o grwpiau oedran a mathau o bobl; er enghraifft, fe wnes helpu dyn oedd yn 63 nad oedd ganddo ffôn, cyfeiriad e-bost, mynediad i'r rhynggrwyd nac unrhyw sgiliau digidol o gwbl - roedd yn cael llawer o drafferthion ac mae angen llawer o adnoddau i roi'r gefnogaeth mae pobl ei hangen. Oeddem, roeddem yn mynd lawr y llwybr o gael mwy o gyswllt (wyneb i wyneb, nid dim ond pethau anfon allan) gyda'n tenantiaid drwy gynaliadwyedd tenantiaid ac rydym yn canfod fod pobl yn cael anawsterau

Rydym wedi canfod fod yn rhaid i ni wneud llawer mwy o waith budd-daliadau nawr i gefnogi tenantiaid - doedd hynny byth yn arfer bod yn gyfrifoldeb landlord. Rydym yn gorfod mynd yr ail filltir i ddiogelu tenantiaid a'r busnes. Mae cyfansoddiad y ganolfan gwaith wedi newid hefyd. O'r blaen, gallai rhywun yn hawlio Lwfans Ceisio Gwaith gerdded i mewn i'r ganolfan gwaith a chael pob agwedd o'r hawliad, yn cynnwys taliadau, yn cael eu trin yn y fan a'r lle. Mae canolfannau gwaith nawr wedi symud i hyfforddydd gwaith lle mae eu swydd yw cael pobl yn ôl i waith. Yng nghyswllt taliadau, mae hynny'n cael ei wneud mewn man arall felly pan ydym yn gwneud y brysennu, rydym yn gorfod llenwi'r bylchau ac esbonio ychydig mwy am y Credyd Cynhwysol

Mae pryderon am y gefnogaeth ddigidol sydd ei hangen ac mae rhai o'n tenantiaid angen cefnogaeth wythnosol ar sail barhaus oherwydd natur ar-lein Credyd Cynhwysol gwasanaeth llawn. Mae angen llawer o adnoddau i ddysgu rhywun i ddefnyddio'r rhynggrwyd i'r pwynt lle maent yn gymwys. Fodd bynnag, fyddwn ni ddim yn wynebu'r problemau hyn gyda phob tenant, dim ond gyda chyfran

Rwy'n dal i feddwl fod cael y neges allan yna i denantiaid yn broblem; rwy'n credu ei bod yn llawer rhy gymhleth mewn rhai meysydd. Mae'n golygu mwy o risg ar gyfer pobl sydd eisoes yn fregus. Roedd ganddynt system oedd yn gweithio o'r blaen! Mae'n golygu fod fy holl dîm lawr grisiau yn ffonio tenantiaid Credyd Cynhwysol i ofyn iddynt os ydynt wedi diweddarau eu dyddiadur. Mae'n gymaint o wastraff o amser ac mor ddiangen. Rydyn ni wedi anfon llythyr atyn nhw yn dweud beth i'w wneud cam wrth gam, yna anfon neges destun a neges destun atgoffa - a nawr rydyn ni'n ffonio pobl ddim ond i wneud yn siŵr

Mae'r pethau negyddol yn ymwneud â mater preswyliaeth, tenantiaid blêr; mae'n mynd ag adnoddau staff, ac mae cwestiwn p'un a oes gennym ddigon o adnoddau i roi'r gefnogaeth honno yn ei lle

Heriau ychwanegol ar gyfer landlordiaid

7.6 Mae'r effeithiau a'r heriau ychwanegol sy'n wynebu cymdeithasau tai yn cynnwys:

Yn y pen draw, cydnabuwyd fod landlordiaid cymdeithasol yn awr yn gorfod treulio llawer mwy o amser ac ymdrech yn cwrso taliadau rhent a mynd i'r risg o gynnydd mewn ôl-ddyledion, fydd yn cael effaith sylweddol ar lif arian.

Fe fydd yn rhaid i ni gwrso llawer o bobl nad ydyn ni erioed wedi gorfod eu cwrso o'r blaen oherwydd fod eu budd-dal tai wedi dod yn uniongyrchol i ni - nawr rydyn ni'n gorfod casglu'r arian

Ar ei orau, mae Credyd Cynhwysol yn broblem llif arian, ar ei waethaf mae'n achos ohonom ni yn gorfod rhoi llawer iawn mwy o ymdrech i gasglu rent

Ar hyn o bryd Credyd Cynhwysol yw'r prif risg i'r sefydliad - pan gaiff budd-dal tai ei dalu'n uniongyrchol i ni rydym yn gwybod fel sefydliad fod gennym warant go lew am swm neilltuol o incwm, tra gyda'r Credyd Cynhwysol mae'r arian yn cael ei dalu i'r tenant i'w roi i ni wedyn

Roedd cyflwyno Diwygio Llesiant mewn sefyllfa o lymder ariannol yn golygu na chafodd y trosglwyddo i'r Credyd Cynhwysol ei wneud yn y ffordd a ragwelwyd yn wreiddiol.

Os ydych yn siarad am nodau lefel uwch Credyd Cynhwysol pan gafodd ei gyflwyno gyntaf tebyg i'r brif raglen gwrth-dlodi a cheisio cael pobl i waith ac yn y blaen, rydym yn llwyr o blaid hynny. Fodd bynnag, pan gafodd ei osod mewn sefyllfa o lymder (nid yw Credyd Cynhwysol ei hunan wedi bod heb doriadau a achoswyd gan lymder pan feddylwch am lwfansau gwaith), nid yw'r cynnyrch gorffenedig o reidrwydd mor ddeniadol â'r cysyniad gwreiddiol pan gafodd ei lansio yn 2010

Mae'r Credyd Cynhwysol yn system gymhleth iawn sy'n cael ei ymestyn mewn camau, gan olygu fod gwybodaeth ohoni yn amrywio ar draws Cymru ac mae'n anodd casglu data amdani.

Gwelwn y Credyd Cynhwysol yn dod tuag atom o safbwynt dwyreiniol, fel bod gan y rhai o'r gorllewin lai o gyswllt gyda Credyd Cynhwysol oherwydd nifer is o denantiaid ar y Credyd Cynhwysol. Mae'n her i ni fel sefydliad a bydd felly nes bod y cyfnod pontio wedi dod i ben a'n holl denantiaid ar y Credyd Cynhwysol a'i fod wedi bod y prif fudd-dal. Mae'n dod yn ôl eto i newid diwylliant

Y broblem yw ei bod yn ymddangos fod y Credyd Cynhwysol yn newid bob mis ac mae'n cael ei ymestyn mewn camau sy'n golygu fod gwahanol aelodau ar gamau gwahanol iawn, sy'n gwneud casglu data bron yn amhosibl. Er enghraifft, mae Bron Afon yn gyn awdurdod lleol ac roeddent yn o'r cyntaf i ddechrau ar y Credyd Cynhwysol ac mae'n debyg eu bod yn eu miloedd erbyn hyn, o gymharu gyda rhywle fel Cartrefi Cymunedol Gwynedd neu Tai Ceredigion oedd yn nes ymlaen yn yr ymestyn, a fu'n rhaid iddynt wedyn stopio ac heb ailddechrau eto - mae'n debyg mai dim ond llond dwrn o denantiaid sydd ganddyn nhw ar y Credyd Cynhwysol

Hyd yn oed nawr, rydym yn dal i ddarganfod rheolau newydd a gafodd eu cyflwyno

Mae'r berthynas rhwng yr Adran Gwaith a Phensiynau a'r sector tai cymdeithasol yn aml yn ymddangos yn unochrog, ac mae'r Adran yn amharod i wrando ar a gweithredu'n amserol ar adborth - er y teimlai un cyfranogydd fod cyfathrebu wedi gwella dros gyfnod

Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau yn sefydliad enfawr ac nid wyf byth yn siŵr lle mae unrhyw adborth yn mynd

Er fod yr Adran Gwaith a Phensiynau wedi gwneud newidiadau i'r Credyd Cynhwysol ar hyd y daith, doedden nhw ddim yn gwrandao ar y dechrau hyd yn oed pan ddywedwyd wrthyn nhw nad oedd rhai pethau'n mynd i weithio

