



Cardiff
Metropolitan
University

Prifysgol
Metropolitan
Caerdydd

PROFIAD O GREDYD CYNHWSOL

Safbwynt Tenant



Rhagair

Mae Cymdeithasau Tai yng Nghymru yn darparu 158,000 o gartrefi fforddiadwy a gwasanaethau cysylltiedig â thai i tua 10% o boblogaeth Cymru. Maent yn cynnig tai cymdeithasol traddodiadol yn ogystal â thai arbenigol ar gyfer yr henoed, pobl anabl a'r rheini sydd ag anghenion ychwanegol. Maent yn darparu ystod eang o wasanaethau cymorth eraill ar gyfer tenantiaid a phreswylwyr yn eu cymunedau ac yn chwarae rhan bwysig yn economi Cymru.

Yn dilyn Deddf Diwygio Lles 2012, sicrhawyd cyllid gan Oak Foundation i ymgymryd â sawl darn o waith o dan 'Rhaglen Amddiffyn Lles'. Roedd hyn yn cynnwys darn o waith ymchwil i archwilio effaith Credyd Cynhwysol yng Nghymru (CC).

Mae Credyd Cynhwysol yn cynnig risg sylweddol i denantiaid a landlordiaid yng Nghymru. Ar hyn o bryd mae cymdeithasau tai Cymru yn derbyn dros £350 miliwn y flwyddyn mewn taliadau rhent ar gyfer tenantiaid o oedran gweithio drwy'r system budd-daliadau tai. O dan y taliad Credyd Cynhwysol newydd bydd yr arian hwn yn mynd yn uniongyrchol i denantiaid a fydd angen talu eu rhent eu hunain.

Mae Cymdeithasau Tai wedi buddsoddi mewn sawl ardal cefnogaeth i denantiaid megis cyflogaeth a mentrau addysg, a chyngor a gwybodaeth i helpu tenantiaid i lywio'r system newydd.

Mae aelodau hefyd wedi cymryd rhan mewn nifer o gynlluniau peilot i sicrhau bod arfer da yn cael ei rannu ar y system newydd, gan gynnwys gwaith Tai Cymunedol Bron Afon a Charter Housing (Pobl erbyn hyn) yn y Prosiect Arddangos Taliadau Uniongyrchol 2012. Treialwyd Cymorth Cynhwysol a ddarparwyd yn lleol gan gymdeithasau tai wedi'i lleoli ym Mlaenau Gwent ac mae Cartrefi NPT a chymdeithasau tai wedi'u lleoli yng Nghaerdydd yn rhan o'r treial Trusted Partner Status 2016.

Rydym yn ddiolchgar i Oak Foundation am nid yn unig gefnogi'r darn ymchwil hwn, ond am y gefnogaeth a roddwyd i'r tîm 'Mae eich Buddion yn Newid' rhwng 2012 a 2017. Chwaraeodd y tîm hwn rôl allweddol yn gweithio gyda chymdeithasau tai i liniaru effaith diwygiadau lles, gan gynnwys codi ymwybyddiaeth ynghylch cyflwyno Credyd Cynhwysol. Diolch hefyd i Grŵp Diwygio Lles Gwent ac i'n Rhwydwaith Credyd Cynhwysol cenedlaethol am eu sylwadau a'u cefnogaeth.

Mae'r ymchwil annibynnol hwn, a gynhaliwyd gan y tîm ym Mhrifysgol Metropolitan Caerdydd, yn rhoi mewnwelediad pellach i ni i effaith Credyd Cynhwysol yng Nghymru ar denantiaid. Yr ymchwil yw'r ymchwil academaidd cyntaf yng Nghymru ynglŷn â Credyd Cynhwysol o safbwynt y tenant; yn unigryw, a gynhaliwyd gan y tenant ei hun. Rydym yn gobeithio y bydd yn rhoi rhywbeth i gnoi cil arno am drafodaethau pellach o gwmpas y gwasanaethau tai a chymorth sydd ei angen yng Nghymru o dan y pwysau diwygio lles, yn arbennig Credyd Cynhwysol.

Stuart Ropke,
Prif Weithredwr, Cartrefi Cymunedol Cymru.

Cydnabyddiaethau

Hoffai'r tîm ymchwil ym Met Caerdydd ddiolch i Cartrefi Cymunedol Cymru am gomisiynu'r gwaith ymchwil hwn ac i Oak Foundation am ei ariannu.

Diolch i'r staff cymdeithasau tai a hwylusodd gyfarfodydd â thenantiaid, helpu i drefnu lleoliadau a helpu i nodi ymchwilwyr tenantiaid posibl. Diolch hefyd i'r rhai a helpodd gyda'r hyfforddiant ei hun.

Diolch o galon i'r cyfranogwyr o bob un o'n grwpiau ffocws a rannodd eu barn ac a gyfrannodd at ddod o hyd i ac awgrymu atebion i'r mater hwn.

Yn olaf, diolch enfawr i'n tîm o ymchwilwyr cymheiriaid a ymgwymerodd ag hyfforddiant, creu'r cwestiynau a chymryd heriau enfawr wrth hwyluso'r grwpiau ffocws. Mae ansawdd y data yn ganlyniad o'u gwaith.

Amanda Protheroe, Jane Mudd, Marc Fury, Caerdydd Chwefror 2017

1. Cyflwyniad

“No one has tried to say ‘you have got these problems and we need to help you through them’ and I think we need to get into partnership with local authorities, housing associations and other groups to make sure people’s problems and barriers are dealt with coherently.

Lord Freud

Trafod Cymorth Cynhwysol yn dystiolaeth o’r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) i’r Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus, Chwefror 2017

Mae wedi, ac yn parhau i fod, gwaith academaidd, gweithredol a strategol o amgylch y mater o leihau’r rhwystrau i gymryd rhan yn y dirwedd Diwygio Lles, yn arbennig Credyd Cynhwysol (CC). Yn fwy diweddar, mae DWP (2016) eu hunain wedi gwerthuso eu peilot Cymorth Cynhwysol a sut y gall helpu i liniaru cyllidebu a rhwystrau digidol. Mae astudiaethau pellach (Power 2014, NFA & ARCH, 2016) wedi archwilio’r effaith sy’n dod i’r amlwg ar landlordiaid a thenantiaid ac mae’r rhesymau am ôl-ddyledion sy’n gysylltiedig â budd-dal yn dod i’w deall yn well.

Bu ymchwil ar effaith agweddau tenantiaid ar y system newydd. Fodd bynnag, mae’r astudiaeth hon yn anelu i gyflwyno safbwynt y tenantiaid, gan ddefnyddio ymchwil a wnaed gan y tenantiaid eu hunain; y cwestiynau a’r meysydd i’w trafod a benderfynwyd ganddynt.

Mae’r adroddiad yn gosod y cyd-destun ar gyfer cyflwyno’r Credyd Cynhwysol yng Nghymru cyn symud i ganolbwyntio ar y fethodoleg a’r canfyddiadau ymchwil dilynol. O’r rhain mae’r adroddiad yn amlygu nifer o bwyntiau i’w hystyried ymhellach.

Roedd y tenantiaid ac ymchwilwyr, i gyd yn gymwys ar gyfer hawlio neu am hawlio CC, yn gallu darparu mewnwelediad clir i’r hyn a oedd yn bwysig iddyn nhw. Y canlyniad oedd trafodaeth ynghylch llawer o feysydd a materion a oedd yn effeithio mewn gwirionedd ar y tenantiaid. Roedd rhai pwyntiau trafod yn benodol iawn, ynglŷn â phroses, rhai yn emosiynol ond pob un yn hynod berthnasol.

Mae effaith yr adroddiad hwn ac ansawdd y canfyddiadau yn adlewyrchu ymrwymiad a sgiliau ymchwilwyr cymheiriaid, a hwylusodd y sesiynau gyda charedigrwydd, urddas ac empathi.

2. Cefndir i'r Astudiaeth

Yn 2010, cyhoeddodd Llywodraeth glymblaid y DU raglen eang o ddiwygio lles drwy'r Ddeddf Diwygio Lles 2012.

Cyflwynwyd Credyd Cynhwysol fel rhan o'r diwygiadau hyn a daeth y Rheoliadau Credyd Cynhwysol 2013 i rym ar 29 Ebrill 2013. Dechreuodd cyflwyno'r Credyd Cynhwysol yn genedlaethol ar 16 Chwefror 2015.

Mae Credyd Cynhwysol yn cyfuno chwe phrawf modd budd-daliadau a chredydau treth, gan gynnwys; Lwfans Ceisio Gwaith yn seiliedig ar Incwm, Cyflogaeth yn seiliedig ar Incwm a Lwfans Cymorth, Cymhorthdal Incwm, Credydau Treth Plant, Credydau Treth Gwaith a Budd-dal Tai i mewn i un taliad misol sengl. Telir y budd-dal mewn ôl-daliadau i efelychu atodlenni taliadau gwaith ac mae'n cynnwys hawl i gostau tai.

O fewn y cyd-destun Cymreig mae'r tîm YBAC yn Cartrefi Cymunedol Cymru wedi gweithio gydag aelodau mewn ardaloedd Credyd Cynhwysol byw i ystyried pa wybodaeth y gellid ei chael i helpu'r sector i liniaru effaith y budd-dal newydd hwn. Ar ôl trafodaethau gyda Phartneriaeth Diwygio Lles Gwent (GWRP) cynigiwyd y gallai'r ymchwil hefyd gynnwys gwaith gyda thenantiaid a oedd yn debygol o symud i Gredyd Cynhwysol (CC) yn y dyfodol, yn gyntaf i godi ymwybyddiaeth am y newid ond yn ail i ymgysylltu tenantiaid mewn sgwrs am wasanaethau yn y dyfodol a chyfluoedd ymgysylltu. Mae tîm Prifysgol Metropolitan Caerdydd wedi ymgymryd â'r astudiaeth hon, a ariannwyd gan Oak Foundation, i effaith

cyflwyno'r Credyd Cynhwysol (CC) ar denantiaid yng Nghymru. Mae'r astudiaeth wedi cyflogi ymchwil gan gymheiriaid, i ganfod barn tenantiaid, ar y rhwystrau i ymgysylltu â'u landlordiaid ar y mater hwn a sut y byddent yn hoffi i wasanaethau yn y dyfodol a chyfluoedd ymgysylltu gael eu modelu.

Cyflwyno Credyd Cynhwysol yng Nghymru

Ar ddiwedd chwarter 1 (Mehafin 2016) adroddodd y DWP bod yna 281,014 o hawl wyr yn y DU gyda 15,347 ohonynt yng Nghymru. Ar y pryd hwnnw adroddodd sefydliadau sy'n aelodau o Cartrefi Cymunedol Cymru eu bod yn gwybod am 933 o denantiaid a oedd yn derbyn Credyd Cynhwysol (6.1% o hawl wyr) a bod 238 (25.5%) wedi cael eu newid i Daliad a Reolir drwy Drefniant Talu Amgen (APA) oherwydd eu bod yn agored i niwed. O'r rhain, roedd 131 (14.1%) yn gwneud didyniadau trydydd parti ar gyfer ôl-ddyledion rhent. Cyfanswm yr ôl-ddyledion rhent ar gyfer y 933 o'r tenantiaid hyn oedd £419,818.28 - cyfartaledd o £449.97 am bob tenant.

Cyhoeddwyd yr amserlen ddiweddaraf ar gyfer cyflwyno'r Credyd Cynhwysol yng Nghymru yn ddiweddar gan y DWP (2016). Mae'r amserlen newydd yn nodi cyfnod trawsnewid o 18 mis o'r gwasanaeth 'Byw' i'r gwasanaeth digidol 'Llawn' ar draws Cymru. Mae'r gwasanaeth 'Llawn' yn dod â heriau pellach ar gyfer hawl wyr Credyd Cynhwysol fel cyfrif ar-lein rhyngweithiol yn hytrach na dim ond cais ar-lein ac ni fydd pobl 18 i 21 oed â hawl i gael cymorth ariannol ar gyfer costau tai.

Mae sefydliadau ledled Cymru a Lloegr hefyd yn profi cynnydd yn y galw am wasanaethau arian mewnol a chyngor ar ddyledion, gwasanaethau cynhwysiant ariannol, dyled allanol a chyngor ariannol (gwasanaethau cynghori annibynnol ac undebau credyd), banciau bwyd a cheisiadau i gronfeydd caledi lleol megis y Gronfa Cymorth Dewisol (NFA & ARCH, 2016). Bydd y gwasanaethau newydd yn parhau i fod yn her o ran y digidol, ariannol, a chynhwysiant cymdeithasol a bydd y modd y bydd hyn yn effeithio ar ddinasyddion yn diffinio sut y gellir darparu gwasanaethau yn y dyfodol.

Mae tîm Prifysgol Metropolitan Caerdydd wedi hyfforddi'r ymchwilyr cymheiriaid – yr hawlwyd Credyd Cynhwysol eu hunain, mewn technegau unigryw gan eu galluogi i gwblhau sawl gweithdy gyda'u cymheiriaid. Mae'r hyfforddiant ynddo'i hun wedi bod yn dasg sylweddol ar gyfer y rhai a gytunodd i gymryd rhan. Mae Prifysgol Metropolitan Caerdydd hefyd wedi llwyddo i achredu'r hyfforddiant ymchwil fel cwrs byr sy'n golygu y bydd yr ymchwilyr cymheiriaid tenantiaid hefyd yn cael eu dyfarnu gyda chredydau academaidd trosglwyddadwy.

Mae'r astudiaeth hon, wrth ymgysylltu tenantiaid mewn trafodaeth, am eu hymwybyddiaeth a phrofiadau o CC, wedi anelu i gyflwyno llais dilys y tenantiaid. Bydd y wybodaeth a'r adborth a gasglwyd ar amrywiaeth o faterion yn ymwneud â'r budd-dal newydd hefyd yn caniatáu i sefydliadau gynllunio'n well ar gyfer mudo buddion etifeddiaeth drwy 2018 i 2021.

3. Dulliau Ymchwil

Wrth ystyried y ffordd orau o fynd i'r afael â'r cwestiynau allweddol ar effaith CC ar hawlwr a'r awydd i ddeall y rhwystrau sy'n atal hawlwr rhag ymgysylltu'n llawn â'u landlordiaid, teimlwyd y gallai ymchwil gan gymheiriaid fynd i'r afael â rhai o'r materion drwy weithio'n uniongyrchol gyda'r hawlwr hynny. Y bwriad y tu ôl i ymchwil gan gymheiriaid yw darparu cyfleoedd ystyrion i'r gymuned gymryd rhan mewn ymchwil, tra'n gwella potensial i rymuso unigolion a meithrin gallu lleol (trwy ddatblygu sgiliau). (Roche B et al 2010)

Beth yw Ymchwil gan Gymheiriaid?

Mae ymchwil gam gymheiriaid yn cael ei ddatblygu o draddodiadau, 'gweithredu' 'cyfranogol' ac ymchwil 'grymuso'. Mae'n fath o fethodoleg ymchwil ansoddol sydd wedi'i ddefnyddio'n llwyddiannus iawn i gasglu data cyfoethog, dysgu trwy brofiad gan gyfranogwyr yn seiliedig ar eu profiad byw o'r mater. Fe'i defnyddiwyd yn eang mewn ymchwil sy'n seiliedig ar bolisi cymdeithasol yn y Deyrnas Unedig (NCCOPE 2017). Gan mai ffocws yr astudiaeth hon yw profiad tenant, penderfynwyd bod aelodau o'r grŵp targed ymchwil (yn yr achos hwn tenantiaid a hawlwr) yn mabwysiadu rôl ymchwilwyr gweithredol, yn cyfweld eu grŵp cymheiriaid am eu profiadau.

Gall ymchwil gan gymheiriaid hefyd fabwysiadu ymagwedd 'gwaelod i fyny', lle mae'r unigolion hynny sy'n mynd i gael eu heffeithio yn uniongyrchol gan yr ymchwil

yn chwarae rhan weithredol yn y broses. Y safbwynt yma yw bod cymheiriaid yn 'arbenigwyr' o fewn eu maes profiad, ac felly gall ymchwil cymheiriaid ddod ag arbenigedd sy'n cael ei lywio gan brofiad bywyd i brosiectau ymchwil; gan gynnwys safbwyntiau ar y materion dan sylw a mewnwelediad ynghylch atebion.

Defnyddiwyd methodoleg ymchwil gan gymheiriaid gan fod y tîm ymchwil yn cydnabod y gall y wybodaeth 'fewnol' o'r ymchwilwyr cymheiriaid a'u cymorth wrth lunio'r cwestiynau ymchwil ac wrth ddehongli'r data hwyluso dealltwriaeth well o'r pwnc (Aldridge 2012).

Mae gan y dull hefyd y potensial i rymuso cyfranogwyr drwy roi llais iddynt a lleihau anghydbwysedd pŵer rhwng yr ymchwilydd a'r cyfranogwr a allai leihau rhagfarn a gwella ansawdd y data a gasglwyd. Gan felly gael y potensial i leihau hierarchaethau o fewn yr amgylchedd ymchwil (rhwng ymchwilydd ac ymchwilio ond hefyd rhwng 'academaidd' ac ymchwilydd 'cymheiriaid').

Daeth y manteision o ddefnyddio'r dull hwn i'r amlwg yn ystod yr hyfforddiant a thra bod yr ymchwilwyr yn cynnal grwpiau ffocws. Roedd cyd-ddealltwriaeth o'r pwnc ymchwil ac ymchwilwyr a defnyddiodd cyfranogwyr iaith a rennir o fewn y grwpiau ffocws. Roedd hyn yn helpu i feithrin cydberthynas a chefnogi cyfathrebu effeithiol fel ei gilydd, (Alderson, 2001 dyfynnwyd yn Fleming et al., 2009). Lleihaodd y dull y rôl porthgadw o academyddion a sefydliadau, gan fod yr

ymchwilwyr cymheiriaid hefyd yn hawlwyr, a thrwy hynny yn gwella llais y tenantiaid.

Y Broses Ymchwil

Sampl y boblogaeth yr effeithir arnynt gan y diwygiadau lles; hynny yw, personau sydd o oed gweithio sy'n adlewyrchu cymysgedd o denantiaid, sy'n derbyn CC neu a fydd yn derbyn CC yn y dyfodol agos.

Yr allwedd i ymchwil effeithiol gan gymheiriaid yw dylunio methodoleg sy'n lleihau'r rhagfarn, datgeliad amhriodol o wybodaeth ac unrhyw berygl i iechyd a diogelwch yr ymchwilwyr. Er mwyn cyflawni hyn, defnyddiwyd y dulliau canlynol:

Mynychodd yr ymchwilwyr gwrs hyfforddi dwys, dau ddiwrnod a oedd yn cynnwys moeseg, ymwybyddiaeth rhagfarn a sut i fframio cwestiynau.

Lluniwyd themâu a chwestiynau i'w defnyddio yn y grwpiau ffocws gan yr ymchwilwyr cymheiriaid, ar yr adeg hon. Yn unol â chanlyniadau disgwylidig (Alderson 2001 a ddyfynnwyd yn Fleming et al. 2009), dysgodd yr ymchwilwyr academiaidd lawer am natur y grŵp sampl a'r hyn a ddaeth i'r amlwg o hyn oedd rhai materion posibl yn ymwneud ag iaith a chyfathrebu (llythrennedd yn un mater). Bwydodd hyn yn uniongyrchol i'r dyluniad a geiriad y cwestiynau a gafodd eu gwella gan yr 'iaith a chyfathrebu a rennir'. Roedd gan gymheiriaid wybodaeth helaeth am y pwnc a oedd yn cael ei ymchwilio a dylunio ymchwil a bu iddynt ddylanwadu'n gadarnhaol i ddarparu

gwybodaeth werthfawr. Penderfynwyd defnyddio ysgogiadau gweledol a graffeg gwybodaeth i wella cwestiynau'r grwpiau ffocws. Gellir gweld enghreifftiau yn appendix

Cefnogwyd pob grŵp ffocws gan aelod academiaidd o dîm Prifysgol Metropolitan Caerdydd. Ni chwestiynodd tenantiaid eu grŵp cymdeithasau tai eu hunain.

Themâu allweddol

Ar ôl yr hyfforddiant, lluniodd yr ymchwilwyr cymheiriaid gwestiynau a oedd yn syrthio i mewn i dair thema:

- Profiadau o Gredyd Cynhwysol
- Rhwystrau i ymgysylltu
- Atebion

Rhoddodd yr ymchwilwyr cymheiriaid bwyslais mawr ar chwilio am atebion. Yn ystod y sesiynau roedd ymdeimlad cryf o fod eisiau dod o hyd i atebion i'r problemau yn hytrach na thrafod hawliau a'r hyn oedd o'i le gyda CC.

Mae gan bob un o'r meysydd hyn gwestiynau penodol a gafodd eu gwirio ar gyfer rhagfarn. Cynorthwyodd y defnydd o ysgogiadau gweledol y gallu i archwilio rhai ardaloedd heb dywys cyfranogwyr i ateb neu farn.

Y Grwpiau Ffocws

Nid yw canllawiau ar ymchwil gan gymheiriaid (Roche B et al 2010) yn awgrymu maint sampl gynrychioliadol; yr hyn sy'n allweddol yw bod yn gynrychioliadol. Yn yr achos hwn, roedd y cymdeithasau tai a ddefnyddiwyd yn

cynrychioli'r gwahaniaethau sector o ran maint, o gymuned i LSVT mewn chwe ardal awdurdod lleol.

Roedd y grwpiau ffocws yn cynnwys tenantiaid rhwng 18 a 60 oed a oedd yn hawlio neu'n gymwys ar gyfer CC. Samplodd saith ymchwiliwr cymheiriaid 19% o'r boblogaeth sampl.

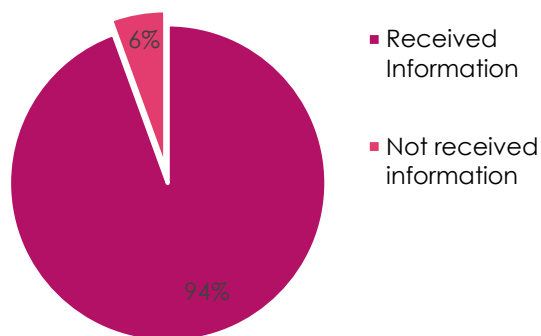
Cofnodwyd yr holl wybodaeth a gwarantwyd anhysbysrwydd yn ysgrifenedig.

Roedd gan yr ymchwiliwyr cymheiriaid brofiad helaeth o CC a galluogodd eu parodrwydd i rannu profiadau ac anawsterau personol i'r ymchwil gael ei gynnal mewn modd sensitif a gwybodus.

4. Y Canfyddiadau

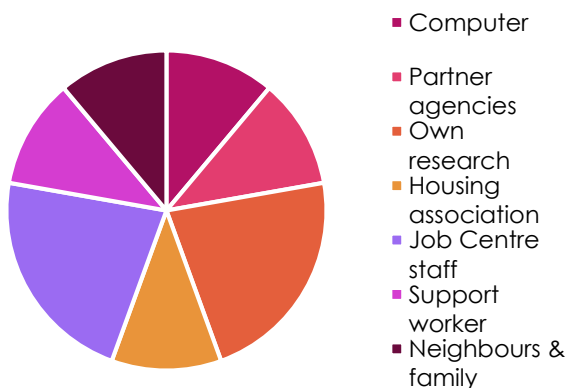
Profiad o Gredyd Cynhwysol

A ydych chi wedi derbyn gwybodaeth am CC



Yr oedd yr holl gyfranogwyr ymchwil yn gwybod am CC ac yn arddangos gwybodaeth eithaf manwl ar rai o'i agweddau. Fel y gwelir yn y siart uchod, roedd 94% o'r cyfranogwyr ymchwil wedi derbyn gwybodaeth am CC. Roedd rhai cyfranogwyr yn ddrislyd ynghylch pwrpas cyflwyniad y CC gan ofyn *pam* ei fod wedi cael ei gyflwyno.

Sut daethoch i wybod am Gredyd Cynhwysol?



Darparwyd y wybodaeth yn bennaf gan staff y Ganolfan Waith neu drwy gyfranogwyr yn ymchwilio i'r pwnc eu hunain. Roedd gan y cyfranogwyr sylwadau cadarnhaol iawn am y cymorth a gawsant gan weithwyr cymorth ac fe'u henwir yn aml, ni allai rhai cyfranogwyr ddarllen ac yn dibynnu ar eu gweithiwr cymorth am gymorth. Ffynhonnell wybodaeth allweddol ar gyfer cyfranogwyr oedd teulu, ffrindiau a chymdogion a oedd yn aml yn darparu eglurder ynghylch y pwnc.

"Mae eich budd-daliadau yn newid ... cafodd hynny ei blastro ar fysiau a phopeth ond ymddengys bod y rhan fwyaf o bobl wedi cael y wybodaeth gan eu cymdogion, teulu ..."

"Tra gyda thenantiaid eraill, rydym yn mynd drwy'r un peth, gallwn gysylltu â'n gilydd ar y lefel honno."

Cafodd rhai cyfranogwyr eu hysgogi i fynychu'r grwpiau ffocws ymchwil er mwyn darganfod mwy o wybodaeth am y Credyd Cynhwysol, i fynegi eu pryder am y peth, neu i adrodd straeon eu cymydog.

"Wel pan fyddwch chi ar y gwaelod mae'n rhaid i chi ofalu am eich gilydd oherwydd nid oes ots o gwbl gan y bobl ar y brig."

Ni chafodd cyfranogwyr ymchwil a oedd wedi cyrchu gwybodaeth gan y Ganolfan Waith, asiantaethau gwaith neu drwy ffonio CC brofiad cadarnhaol yn gyffredinol.

“Dydyn nhw ddim yn edrych arna i fel person”

“Rydych yn teimlo fel eich bod yn cael eich cosbi am gollu eich swydd”

“Nid yw’r llaw chwith yn gwybod beth mae’r llaw dde yn ei wneud”

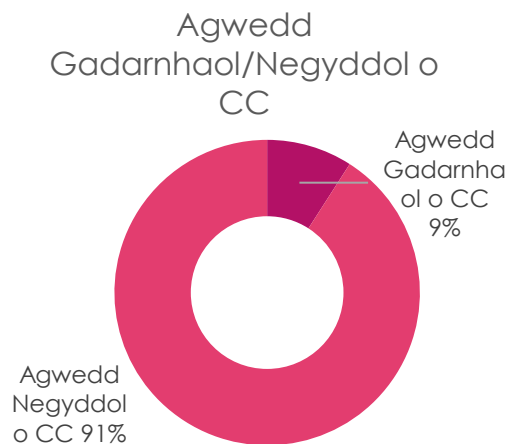
“Llanast technolegol gwirioneddol”

Roedd y gost o gysylltu â sefydliadau yn afresymol i rai:

“Atebais eu negeseuon testun a chostiodd hynny £18 i mi”

Ystyriwyd rhai agweddau o gredyd cynhwysol yn gadarnhaol, proses weinyddol haws i newid oriau gwaith.

Gweithredu, cyfathrebu a rheoli’r CC a achosodd bryder gwirioneddol.



- Achosodd yr arhosiad am arian bryder, gyda chyfranogwyr yn sôn am 4 i 8 wythnos o aros i dderbyn taliad Credyd Cynhwysol
- Roedd nifer o gyfranogwyr yn defnyddio banciau bwyd o ganlyniad uniongyrchol i’r amserau aros hyn
- Roedd yr amser a gymerwyd i brosesu ceisiadau a swm yr arian a roddir fel cyfandaliad yn achosi dryswch i rai pobl

“Wel ...? rhoddodd ffurflen i mi ei llofnodi a dywedais nad oeddwn yn ei llofnodi gan nad oeddwn yn ei deall, a dywedodd digon teg, ond bydd eich cyfrif yn mynd i ôl-ddyled, dywedodd y byddai diffyg o £5 bob wythnos nad oedd y taliadau Credyd Cynhwysol yn mynd i dalu eich rhent. Dyna pam y’i cymerais ... Felly mae’n rhaid i chi ddod o hyd i £5 eich hun? A meddyliais, dwi’n mynd i aros i weld os wyf yn cael fy nhalu yn ychwanegol.”

“... gan nad oeddwn wedi fy nhalu, roedd gen i rywbeth i’w ddweud ... pryd ydw i’n mynd i gael fy nhalu, a faint ydw i’n mynd i gael fy nhalu? Ac yna rwy’n mynd oddi yno, yn hytrach na gorlethu fy hun a phoeni am rywbeth nad yw wedi digwydd eto.”

- Gwelwyd yr arian a roddwyd fel cyfandaliad gan rai fel problem posibl

“Nid yw pobl wedi gweithio yma ers blynyddoedd ac yna yn sydyn mae ganddynt yr holl arian hyn ”

- Gwnaed sylwadau am agwedd staff a chyfathrebu Credyd Cynhwysol ac asiantaethau gwaith

"Oherwydd nad ydynt yn deall, fel y dywedais yn gynharach, maen nhw jyst yn eistedd tu ôl i ddesg yn ennill oddeutu 16 mil y flwyddyn, nid ydynt yn poeni dim amdanaf i a'm mhroblemau. "

"Ond rydych mewn gwirionedd yma i'm helpu, dwi ar daith, ac un diwrnod roedd y fenyw oedd i mewn 'na, wir yn uchel, roedd hi'n sgrechian arnaf a'r swyddfa gyfan yn edrych arnaf ac fe wnes i grebachu i'r un maint â gronyn o siwgr chi'n gwybod? A cherddais allan! Meddyliais, arhoswch am funud, rydych chi yma i fy nghefnogi i neu chi'n gwybod i ymosod arnaf chi'n gwybod, ac fe wnaeth hynny wir fy effeithio "

- Bu'r arhosiad hir ar gyfer gweithredu yn achos pryder mawr. Cafwyd trafodaeth ynghylch y dyddiad pryd y byddai'r Credyd Cynhwysol yn cael ei dderbyn.

"Rwy'n byw o wythnos i wythnos, pan fydd yn digwydd byddwn mewn sefyllfa o argyfwng"

Ymgysylltu â Landlord:

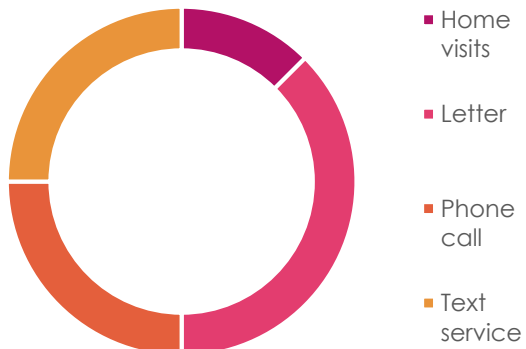
- Y ffurf cyfathrebu fwyaf cyffredin a ddefnyddiwyd gan gyfranogwyr gyda'u landlord oedd dros y ffôn, wedi'i ddilyn gan ymweliad â'r swyddfa.
- Roedd y derbyniad a gafodd cyfranogwyr yn hanfodol i'w hyder a'u gallu i gymryd rhan yn y mater rhent, cafodd rhai brofiadau cadarnhaol ac eraill ddim mor gadarnhaol.

"Rwy'n rhy falch o ddweud gallwch chi fy helpu os gwelwch yn dda ... rydych yn teimlo eich bod yn cael eich barnu."

"Os yw'r person hwnnw (staff y dderbynfa) ychydig yn "o wel arhoswch" mae'n mynd i waethygu oddi yno, ac nid wyf wedi mynd trwy'r drws eto, chi'n gwybod dim ond un person ..."

Daeth y mater o lythrennedd i fyny yn aml yn ystod y grwpiau ffocws, yn aml fel ymateb i'r ffaith bod llythyrau yn cael eu defnyddio gan landlordiaid. Roedd rhai yn hoffi'r llythyrau - – why?, tra bod eraill yn teimlo na allai llawer o bobl ddarllen na deall y llythyrau.

Sut mae eich landlord yn cysylltu â chi i drafod rhent neu fudd-daliadau?

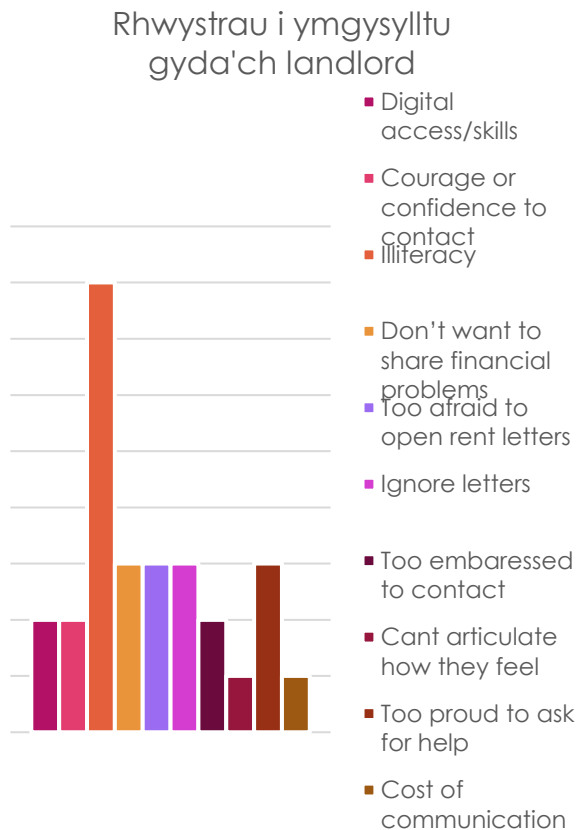


"Byddan nhw (y tenantiaid) yn dweud, Dwi angen fy sbectol ac esgus nad ydynt yn gallu dod o hyd iddyn nhw ..."

"Mae gen i fwy o denantiaid sy'n dod ataf sy'n anllythrennog nac sy'n dod yma (y gymdeithas tai)"

"Rwyf bob amser wedi fy synnu gan nifer y tenantiaid hyn nad ydynt yn cyfaddef eu problemau llythrennedd ond yn

dweud, o, allwch chi fy helpu i lenwi'r ffurflen, mae gen i ddwylo drwg?"



Disgrifiodd y cyfranogwyr mewn un grŵp ymchwil lythyr ôl-ddyledion rhent y gymdeithas dai fel 'llythyr troi allan'. Roeddent yn 'anghwrtais a chas'.

Rhodddwyd enghraifft o sut y derbyniodd dau denant yr un llythyr, un am ôl-ddyledion o £2.12 a'r llall am ôl-ddyledion o £300. Pan ddarganfu'r tenant gyda'r ôl-ddyled o £300 hyn, nid oedd hi bellach yn poeni am dalu ei hól-ddyled. Roedd yn ymddangos iddi fod gan bawb yr un llythyr, waeth faint oedd y cyfanswm.

Y 'llythyr troi allan' a achosodd y rhan fwyaf o drafod yn y grwpiau ffocws a siaradodd y cyfranogwyr am y llythyrau ôl-ddyledion rhent heb eu cysylltu â'r gefnogaeth gadarnhaol a gawsant gan y gymdeithas dai.

- Roedd y defnydd o lythyrau ffurfiol ar gyfer ôl-ddyledion rhent yn ymddangos i fod yn aneffeithiol
- Dywedodd cyfranogwyr eu bod yn eu hannog i beidio cysylltu â'r gymdeithas

"Eich dychryn i ffwrdd, y math yna o lythyrau, yn gwneud i chi fod eisiau dianc"

"Rwy'n gwybod am bobl sydd wedi cynhyrfu yn llythrennol, os yw lefel eich dealltwriaeth yn ychydig o eiriau yn unig, yn syml, rydych yn mynd i gynhyrfu"

"Meddyliais, ni allaf agor y llythyr hwn a'i adael am fis"

Geiriau a ddefnyddiwyd gan gyfranogwyr i ddisgrifio sut maent yn teimlo pan fyddant yn derbyn llythyrau ôl-ddyledion rhent:

threatening
 scary panic angry
 same anxiety
 annoying
 blunt deplorable

"Cofiwch mai bodau dynol yw'r rhain yn eistedd yn eu cartref Beth sy'n mynd ymlaen yn eu bywyd? "

"Nid wyf yn malio am lythyrau a gynhyrchir"

- Ni ddefnyddiwyd y rhyngwyd/cyfringau cymdeithasol yn dda iawn i ddarganfod gwybodaeth neu i gysylltu â'r gymdeithas dai.
- Roedd cyfranogwyr yn hyderus yng ngallu eu landlord i'w helpu i ddelio gyda materion ariannol.

Staff cefnogi'r cymdeithasau tai, a enwyd yn aml, a werthfawrogwyd fwyaf gan y cyfranogwyr. Roeddent yn teimlo bod datgysylltiad clir gyda'r staff cymdeithasau tai a oedd yn ysgrifennu'r llythyrau ôl-ddyledion rhent a'r staff cefnogol. Roedd gwerthfawrogiad bod rhaid casglu rhent gan sefydliadau tai ond gwerthfawrogwyd yn fawr y rhai a aeth y "filltir ychwanegol".

Datrysiadau:

Canolbwyntiodd y prif atebion a awgrymwyd gan y cyfranogwyr ar 3 phrif faes:

1. Effaith ac effeithiolrwydd y broses ôl-ddyledion rhent ffurfiol
2. Rheolaeth, cyfathrebu ar gyfer Credyd Cynhwysol, ac amseriad y gefnogaeth
3. Ail-osodiad y berthynas rhwng landlord a thenant - sut i symud yn agosach at denantiaid

"Mae angen i bobl deimlo'n gyfforddus i siarad"

"Cofiwch bod llythyrau yn mynd i fodau dynol yn eu cartrefi"

"Ceisiwch beidio â dieithrio eich tenantiaid"

"Dydych chi ddim angen gwybod beth arall sy'n digwydd yn eu bywydau"

"Rhaid i chi adnabod eich grŵp cleient"

"Dywedwch, edrychwch bach a oes problem oherwydd eich bod wedi methu taliadau?"

"Mae'n rhaid i denantiaid roi gwybod i'r gymdeithas tai hefyd"

"Dim terminoleg fawr! Dychwelwch i sut yr ydym yn siarad mewn gwirionedd"

1. Effaith ac effeithiolrwydd y broses ôl-ddyledion rhent ffurfiol

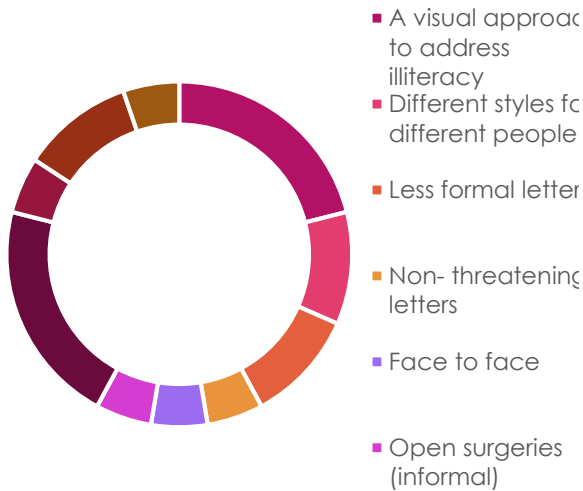
Y llythyr ôl-ddyledion rhent – roedd cyfranogwyr eisiau i'r llythyr fod yn **"addfwyn, caredig, llythyr atgoffa personol"** gair arall a ddefnyddir am **"tyner"**.

2. Rheolaeth, cyfathrebu ar gyfer Credyd Cynhwysol, ac amseriad y gefnogaeth.

Roedd cyfranogwyr yn gwerthfawrogi'r grwpiau ffocws gan y gallent siarad â'i gilydd. Awgrymodd rhai delio â CC a'r DWP mewn grwpiau, fel y gallai CC gael ei egluro i grŵp bach ar y tro.

Derbyniwyd y defnydd o infograffeg (offeryn cyfathrebu gweledol) yn gadarnhaol iawn yn y grwpiau ffocws. Crybwyllodd llawer o'r cyfranogwyr anllythrennedd fel rhwystr.

Pa gyfathrebu fyddai orau gennych ynghylch eich rhent?



Roedd amseriad y wybodaeth yn bwysig iawn gyda llawer o hawlwyr CC yn aros am wybodaeth ynghylch faint byddent yn ei dderbyn.

Nid oedd gan gyfranogwyr unrhyw ffordd o wybod os oedd codiad taliadau rhent wedi cael ei gymryd i ystyriaeth ac anogwyd mwy o gyfathrebu rhwng eu landlord a'r Adran Gwaith a Phensiynau.

Awgrymodd cyfranogwyr hefyd gymorthfeydd agored a hybiau gyda TG er mwyn eu helpu i chwilio am waith.

Roedd llais neu wyneb cyfeillgar yn bwysig iawn i'r cyfranogwyr, fel yr oedd sicrhau bod y person a'u cefnogodd ar gael i'w helpu.

5. Pwyntiau i'w hystyried o amgylch y canfyddiadau

Mae gan ddadansoddiad thematig o'r canfyddiadau ganlyniadau mewn tri maes sy'n haeddu trafodaeth ac ystyriaeth:

- Effaith ac effeithiolrwydd y broses ôl-ddyledion rhent ffurfiol
- Rheolaeth, cyfathrebu ar gyfer CC, amseriad y gefnogaeth
- Ail-osodiad y berthynas rhwng landlord a thenant, sut i symud yn agosach at denantiaid.

Tôn a Chynnwys y Llythyrau Ôl-ddyledion Rhent Ffurfiol:

"Yn dyner, yn garedig, atgoffa personol"

"Cofiwch mai bodau dynol yw'r rhain yn eistedd yn eu cartref ... beth sy'n mynd ymlaen yn eu bywyd"

"Meddyliais, alla i ddim agor y llythyr yna ac fe'i gadewais am fis"

Sylweddolodd pob cyfranogwr bod rhent i'w gasglu ond yn dymuno ac yn gwerthfawrogi ymagwedd fwy cefnogol, dyma farn a dystiolaethir gan ymchwil eraill yn y maes hwn.

(Herden E, Power A et al, 2015).

Pwyntiau i'w hystyried

- Nid yw'r canllawiau protocol rhent (2017) yn ei gwneud yn ofynnol i lythyrau ffurfiol fod mewn arddull neu ffordd benodol. Mae angen gwybodaeth allweddol benodol ond gallai sefydliadau ystyried

dulliau gwahanol i gyflwyniad a chynnwys y llythyrau.

- Gellid rhoi ystyriaeth hefyd i gynnig gwybodaeth infograffeg o wybodaeth, yn ogystal â llythyrau. Gallai hyn helpu i fynd i'r afael â'r rhwystr o faterion llythrennedd.
- Gallai Cymdeithasau Tai hefyd ystyried sut i werthuso a dadansoddi effaith ac effeithiolrwydd y llythyrau hyn a gweithio gyda thenantiaid i ddyfeisio'r dull mwyaf effeithiol.

Un dull fyddai i arfarnu cost effeithiolrwydd defnyddio gwahanol ddulliau o ymgysylltu â hawlwr. Mae tystiolaeth gynyddol (Shelter, 2016) bod dull cefnogol yn fwy cost effeithiol na phroses ffurfiol dull gyrru. Mae adroddiad yr Ymddiriedolaeth Carnegie (2017) yn adleisio effaith garedigrwydd ar effeithiolrwydd y berthynas strwythurol.

Ailosod y Berthynas Rhwng Landlord a Thenant – "Pwy yw fy Landlord?"

Mae'r agenda diwygio lles wedi newid y berthynas rhwng landlordiaid a thenantiaid (LSE 2015). Mae barn y grwpiau ffocws yn adlewyrchu ymchwil blaenorol (Power, Herden, 2015) sy'n gofyn i landlordiaid 'estyn allan' i denantiaid, i fod yn glir pwy yw'r pwynt cyswllt a hwyluso cefnogaeth.

Pwyntiau i'w hystyried

- Ar gyfer Cymdeithasau Tai, sut deallir eich cymdeithas gan eich tenantiaid? Os oes adrannau

gwahanol yn gweithio mewn ffyrdd gwahanol gyda gwahanol agendâu, sut caiff hyn ei esbonio?

- Ystyriwch gwahanol fodelau darpariaeth, er enghraifft; ystyried yr ymagwedd berthynol yn erbyn y dull trafodaethol traddodiadol (Cottam 2014). Un agwedd o'r ymagwedd hon yw 'isadeiledd ysgafn a pherthynas trwm'. Gallai hyn olygu sefydlu model lle mae'r tenant a phob agwedd ar y denantiaeth wrth wraidd unrhyw benderfyniadau, lle mae perthynas gref yn cael ei rheoli gyda chyswllt cyson.
- Gwerthuswch dulliau o fewn cyd-destun Gwerth am Arian neu ystyried modelau gwerthuso mwy newydd fel cyd-destun fframwaith mesur tridarn. Lle gallai gwerthusiad fod yn fwy cyfannol gan ddefnyddio dadansoddiad cost a budd. (Cottam, 2015)

"Mae gen i fwy o denantiaid sy'n dod ataf sy'n anllythrennog nac sy'n dod yma"

Cyfranogwr grŵp ffocws)

- Efallai y bydd sefydliadau am ystyried cefnogi rhwydweithiau cymheiriaid fel y gall tenantiaid gynghori a helpu eraill. Nododd y grwpiau ffocws yr awydd am gyfleusterau hygyrch, 'cymorthfeydd agored' gyda staff wrth law yn eu cymunedau. Roedd y grwpiau a gyfarfu yn gwerthfawrogi'r profiad o rannu

profiadau ac yn aml yn cynghori ei gilydd yn y grŵp.

- Roedd awydd i weld hyn yn cael ei ailadrodd o ddydd i ddydd.

Mae'r rhan fwyaf o sefydliadau yn cynnal rhywfaint o waith cyn-denantiaeth (Campbell et al, 2016). Roedd cefnogaeth ac ymyrraeth gynnar gan denantiaid; gallai sefydliadau ystyried sut y gallai'r berthynas cyn-denantiaeth a sefydlwyd gael ei chynnal drwy gydol y denantiaeth.

- Mae staff rheng flaen a'u hagweddau a'u gwybodaeth yn hanfodol i hyder hawlwyd yn eu gallu i barhau i ofyn am help. Gwerthfawrogyd yn fawr cael staff a oedd ar gael i helpu:

"Y dderbynfa yw blaen y tŷ"

- Gallai dulliau cyfathrebu gael eu hailystyried yng ngoleuni rhyngwyd cyfyngedig i edrych arno. Erbyn hyn mae nifer o adroddiadau (Herden op cit) ar farn y tenantiaid sy'n adleisio hyn. Dywedodd tenantiaid wrthym y byddai'r rhan fwyaf o bobl yn defnyddio ffôn neu'n defnyddio canolfannau galw heibio i gysylltu â'u landlord.

Ar gyfer hawlwyd, mae treuliau a wariwyd yn aml yn rhwystr i gyfathrebu effeithiol ac amserol. Efallai y dymunai sefydliadau ystyried lleihau'r gost hon i helpu hwyluso'r dulliau rhatach o gyfathrebu ac argaeledd a hygyrchedd.

DWP/Partneriaid: Gweithredu'r Credyd Cynhwysol

Mae canfyddiadau'r astudiaeth hon yn adleisio cais CASE (2014) am ddull sy'n canolbwyntio fwy ar unigolion. Os yw'r hawlydd wrth wraidd y gweithgarwch yna bydd meysydd megis tai a chynnal tenantiaeth yn cael eu deall fel bod yn hanfodol i allu person i weithio.

Ystyriwyd yr hyd amser a'r mater o godiadau rhent fel rhai a oedd yn cyfrannu at lefelau uchel o bryder.

"... Ac yr oeddwn yn meddwl, dw i am weld os caf fy nhalu yn ychwanegol ac yna mynd oddi yno yn unig, yn hytrach na gorlethu fy hun am rywbeth nad yw wedi digwydd eto"

Roedd hawlwyd yn bryderus iawn am y gallu i reoli arian dros y ffrâm amser ac roedd yr arhosiad i hawliadau gael eu prosesu yn achosi pryder enfawr.

- Ystyriwch leihau'r amser ar gyfer prosesu cais. Cynyddu amllder y taliadau.

Pwyntiau i'w hystyried

- Gweithio'n agosach â phartneriaid i osod hawlydd yng nghanol y broses. Gellid ystyried y ddadl am ddull perthynol, yn hytrach nag ymagwedd drafodaethol (Cottam, op.cit) yma. Mae model Cymorth Cynhwysol DWP yn dechrau'r broses hon, gellid ystyried gwaith agosach gyda'r hawlydd mewn sefyllfa fwy canolog.
- Hwyluso sesiynau ar gyfer hawlwyd posibl er mwyn iddynt allu cefnogi ei gilydd yn cwestiynu a deall y broses o hawlio. Mae hyn yn adlewyrchu canfyddiadau'r DWP (2016) ar Gymorth Cynhwysol. Mae hawlwyd yn gofyn iddi fod yn haws ac yn rhatach i gysylltu â DWP.
- Cyflymu'r defnydd o borth landlord ar gyfer gwybodaeth tai a chynnydd mewn rhent; roedd hyn yn achosi pryder ymysg tenantiaid a oedd yn aros i weld a oedd y cynnydd yn y rhent wedi'i gymhwyso.

6. Casgliad

Mae'r adroddiad hwn yn cyfleu llais tenantiaid cymdeithasau tai, a oedd, neu a oedd yn mynd i fod yn fuan yn derbyn taliadau credyd cynhwysol. Yr hyn sy'n drawiadol am eu sylwadau yw eu bod yn adleisio canlyniad ymchwil arall yn y maes hwn, fod y pwyslais trafodaeth ar atebion i wneud y system weithio a bod eu ceisiadau yn adlewyrchu dadleuon academiaidd a chymdeithasol o gwmpas newid modelau darparu gwasanaethau ac ailbrizio perthnasoedd strwythurol ynddynt.

"Mae'r sector gwirfoddol wedi'i ddal i fyny yn y 'sefydliad meddwl' hwn yn gymaint â'r llywodraeth. Ond mae canfyddiad o ddiffyg dynoliaeth yn amharu ar ein ffydd yn yr holl sefydliadau hyn ac mae cwestiynau pwysig am rôl sefydliadau wrth gadarnhau gwerthoedd sylfaenol."

(Ferguson, 2016)

Y gobaith yw y bydd yr adroddiad yn mynd peth o'r ffordd i fynd i'r afael â'r atebion a geisir o gwmpas rhwystrau i ymgysylltu, ochr yn ochr â'r materion technolegol, ffisegol, hyder a llythrennedd. Fodd bynnag, pwynt sylfaenol oedd y cais nad yw'r berthynas yn feirniadol ac yn negyddol ond bod cymorth a charedigrwydd yn hanfodol mewn gweithio gyda'r tenantiaid i gyrraedd y nod o hwyluso'r broses o drosglwyddo i mewn i ffordd newydd o reoli eu bywydau.

7. Cyfeiriadau

Aldridge, J. (2012) *Working with vulnerable groups in social research: dilemmas by default and design*: DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1468794112455041>

Campell, J. Golten, A. et al. (2016) *Accessing and Sustaining Social Tenancies: the barriers to homelessness prevention*. Shelter Cymru

Cottam, H. (2014) *Relational Welfare* Participle.net cyrchwyd 2/17 <http://www.participle.net/>

D.W.P. (2016) *Evaluation of the Universal Support delivered locally trial* Llundain. DWP

Ferguson, Z (2016) *Kinder Communities: The Power of Everyday Relationships*. Carnegie Trust

Fleming, J (2010) Young Persons Involvement in Research: Qualitative Social Work. 10-2, pp 207-223

Herden, E. Power, A. Provan, B. (2015) *Is welfare reform working?* Case 90 Llundain L.S.E.

Kaur, M. (2017) *Universal Credit: Progress Update*. Coventry NFA/ARCH

LSE (2015) *The Impact of Welfare Reform on Social Housing Tenants*, CASE 86

Power A, et al. (2014) *The impact of welfare reform on social landlords and tenants* Caerefrog JRF

Roche, B., Guta, A., Flicker, S. (2010) *Peer research in action: models of practice*. Ontario. Sefydliad Wellesley

NCCOPE(2017)<https://www.publicengagement.ac.uk/doi-it/techniquesapproaches/peer-led-qualitative-research> cyrchwyd 1/2017

Julie L. Ozanne, Bige Saatcioglu; *Participatory Action Research*. J Consum Res 2008; 35 (3): 423-439. doi: 10.1086/586911