



University of
Salford
MANCHESTER



SHUSU
SUSTAINABLE HOUSING
& URBAN STUDIES UNIT

Gwerthusiad o Brosiect Hyfforddi Bywoliaethau y DWP ag Oxfam

Crynodeb gweithredol

Dr Lisa Scullion, Dr Mark Wilding
Katy Jones, Philip Martin

Medi 2017



OXFAM



Department
for Work &
Pensions

Adran Gwaith
a Phensiynau

1. Cyflwyniad

Ym mis Awst 2016, gwnaeth Oxfam Cymru mewn partneriaeth â'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) comisiynu'r Uned Tai Cynaliadwy ac Astudiaethau Trefol (SHUSU) ym Mhrifysgol Salford i gynnal gwerthusiad proses ac effaith y Prosiect Hyfforddiant Bywoliaeth. Nod cyffredinol y Prosiect yw ymgorffori dealltwriaeth tldi o fewn y gwasanaeth DWP ledled Cymru a threialu'r defnydd o ddull gweithredu sy'n canolbwyntio ar bobl, cyfannol ac asedol (pecyn cymorth Y Dull Bywoliaethau Cynaliadwy (SLA)), er mwyn galluogi staff DWP i ddeall anghenion cwsmeriaid yn well, ac o ganlyniad, mewn sefyllfa well i ddarparu cymorth a datrysiadau priodol i ddiwallu eu hanghenion.

Rhwng mis Mehefin 2016 a mis Medi 2017 mae'r Prosiect wedi darparu hyfforddiant i 608 staff DWP ledled Cymru, sy'n cynrychioli oddeutu 39% o staff Gwasanaethau Gwaith DWP Cymru. Rhoddwyd y cyfle i'r rhai a gymerodd ran yn yr hyfforddiant cychwynnol (ymgorffori ymwybyddiaeth o dlodi) fynychu sesiynau hyfforddi 'Arweiniol' dilynol, a oedd yn rhoi mwy o ffocws ar y defnydd o offer y SLA; roedd cyfanswm o 158 o staff DWP wedi ymgymryd â'r hyfforddiant 'Arweiniol' hwn. Mae'r Crynodeb Gweithredol hwn yn rhoi trosolwg o'r canfyddiadau allweddol. Mae adroddiad gwerthuso llawn ar gael hefyd.

Rwy'n credu y cymerodd ni yn ôl i ddod i wirioneddol adnabod y cwsmer. Yn amlwg, mae DWP, Canolfannau Gwaith, bob amser yn canolbwyntio o amgylch gwaith. Dyna'r canlyniad delfrydol. Ond yr hyn a wnaeth yr offer SLA, mewn gwirionedd, oedd mynd yn ôl gam ymhellach i fuddsoddi amser yn wirioneddol gyda'r unigolyn, i ddod i adnabod ei sefyllfa gartref, ffrindiau, cysylltiadau, a'r bobl a all effeithio ar y person hwnnw ... buddsoddi'r lefel honno o ddealltwriaeth ac amser i ddod i adnabod y person hwnnw'n dda iawn (DWP aelod o staff)

Yn y gorffennol rwyf wedi mynd i mewn i'r Ganolfan Byd Gwaith a themlo fel pe bawn yn ail ddosbarth. Efallai oherwydd rwyf yn chwilio am help! Fodd bynnag, dros y misoedd diwethaf, maent wedi gwneud i mi deimlo'n hyderus ac yn fy nhrin fel unigolyn ac nid fel rhywun di-waith arall (cwsmer DWP)..

2. Dulliau

Defnyddiodd y gwerthusiad hwn cymysgedd o ddulliau i ddogfennu a gwerthuso gweithrediad y Prosiect a'i effaith ar staff a chwsmeriaid DWP, a phartneriaid cymunedol sy'n cymryd rhan. Mae'r gwerthusiad yn seiliedig ar y ffynonellau allweddol canlynol o ddata meintiol ac ansoddol: arolygon o staff a chwsmeriaid yr Adran Gwaith a Phensiynau; nodiadau hwylusydd; dau astudiaeth achos Jobcentre, ymgynghori gyda staff DWP yn weithredol trwy ddefnyddio'r offer; ymgynghori gyda partneriaid cymunedol a Rhanddeiliaid Prosiect strategol allweddol.

Canfyddiadau allweddol

- Roedd effaith yr hyfforddiant ar ymwybyddiaeth o dlodi, cefnogi cwsmeriaid, a defnyddio dulliau bywoliaeth yn y gwaith yn gadarnhaol yn gyffredinol gydag ymatebion yn uwch ar ôl mynychu'r hyfforddiant.
- Cafodd yr hyfforddiant effaith gadarnhaol ar ganfyddiadau staff a'u heffeithiolrwydd wrth weithio, eu synnwyr o gyflawniad personol yn eu gwaith a'u diddordeb yn eu gwaith.
- Dywedodd staff DWP, ar ôl mynychu'r hyfforddiant, eu bod wedi gallu gwneud cynnydd gyda chwsmeriaid lle roeddent wedi profi anawsterau o'r blaen.
- Amcangyfrifir bod cynnydd gwerth cymdeithasol ar fuddsoddiad o £5.31 am bob £1 a wariwyd £5.31 oedd yr arian cymdeithasol ar fuddsoddiad ar gyfer y prosiect am bob £1 a wariwyd.
- Mae angen i'r hyfforddiant gael ei ystyried fel dechrau yn hytrach na phennod olaf, gyda'r angen am sesiynau dilynol ac amser a neilltuwyd i staff ymgorffori'r wybodaeth a'r offer yn eu gwaith bob dydd.
- Ystyriwyd bod 'cydweithrediad' uwch staff yn hanfodol i alluogi'r ymgorfforiad llawn o'r Dull Bywoliaethau Cynaliadwy i arferion gwaith yn y dyfodol.

3. Cymryd rhan yn yr hyfforddiant

Roedd yn amlwg bod cynrychiolwyr tîm Uwch Arweinyddiaeth DWP Cymru, Rheolwyr Dosbarth a thimoedd Uwch Arweinyddiaeth Dosbarth wedi ymrwymo i'r Prosiect. Ystyriwyd fod y mater o 'gydweithrediad' parhaus uwch staff yn hanfodol er mwyn cynnal effaith yr hyfforddiant, er mwyn gallu ymgorffori'r ymagwedd hon yn llawn at arferion gwaith ac ar gyfer cyflwyno'r dyfodol.

Roedd elfen o 'ddewisoldeb' yn recriwtio staff DWP i'r hyfforddiant, yn hytrach na dewis ar hap. Rydym yn cydnabod bod DWP wedi gwneud buddsoddiad sylweddol yn y Prosiect trwy ryddhau staff i fynychu'r hyfforddiant, a bod rhywfaint o 'ddewisoldeb' yn ddealladwy yn enwedig yn ystod cyfnod Gwasanaeth Llawn Credyd Cynhwysol (UCFS) pan oedd hefyd blaenoriaethau hyfforddi eraill. Fodd bynnag, er bod y Prosiect hwn wedi bod yn treialu partneriaeth ac ymagwedd newydd, ar gyfer cyflwyno yn y dyfodol efallai y bydd angen ystyried sut i ymgysylltu â'r staff hynny a allai elwa fwyaf o'r hyfforddiant.

4. Canfyddiadau'r hyfforddiant

Roedd ymateb y cyfranogwyr i'r hyfforddiant yn gadarnhaol dros ben a gwelwyd bod sgiliau'r hwylusydd hyfforddiant yn ffactor allweddol yn ei llwyddiant. Roedd ymatebion yn ymwneud ag effeithiau'r hyfforddiant ar ymwybyddiaeth o dlodi, cefnogi cwsmeriaid, a defnyddio dulliau bywoliaeth yn y gwaith yn gadarnhaol yn gyffredinol ac roedd yr ymatebion yn amlwg yn uwch yn dilyn yr hyfforddiant. Mae'r ymatebion hefyd yn tynnu sylw at ba raddau y mae'r cyfranogwyr yn bwriadu defnyddio'r offer a'u canfod yn uniongyrchol berthnasol i'w rolau swyddi.

Roedd beirniadaeth yr hyfforddiant yn ymwneud yn bennaf â'r teimlad ei fod yn llawer i 'ddeal' mewn sesiwn undydd, ond hefyd bod angen gwneud iawn am y cydbwysedd rhwng diffiniadau tlodi ac archwilio offer y SLA. Mae Oxfam wedi pwysleisio mai pwrpas allweddol yr hyfforddiant yw ymgorffori dealltwriaeth tlodi, ac mae hyfforddiant 'Arweiniol' dilynol yn rhoi'r cyfle i fwy o archwilio'r offer a'u cymhwysiad ymarferol.

5. Effaith yr hyfforddiant

Roedd yn amlwg o'r dadansoddiad meintiol ac ansoddol bod yr hyfforddiant wedi cynyddu dealltwriaeth y cyfranogwyr o dlodi ac yn rhoi mwy o fewnwelediad i staff o'r amgylchiadau y gellid wynebu gan rai o'u cwsmeriaid. Er bod rhai yn teimlo bod eisoes ganddynt ddealltwriaeth o'r fath faterion, roedd llawer o'r hyfforddiant yn 'agoriad llygaid' i realiti bywydau rhai pobl. Roedd arolwg dilynol chwe wythnos yn ddiweddarach yn dangos nad oedd hunan-ganfyddiadau'r cyfranogwyr o ymwybyddiaeth tlodi ac ymagweddau sy'n canolbwyntio ar bobl, cyfannol, yn seiliedig ar asedau mor uchel ag yn syth ar ôl yr hyfforddiant ond yn parhau'n uwch na cyn yr hyfforddiant, gan awgrymu effaith barhaus.

Gyda chyfeiriad penodol at ymgorffori'r hyfforddiant i mewn i arferion gwaith, tra bod rhai staff DWP eto i ddechrau defnyddio'r offer yn llawn, i'r rhai a oedd wedi eu cymhwyso roedd enghreifftiau pendant o ganlyniadau cadarnhaol a chynnydd i gwsmeriaid. Yn wir, cyfeiriodd pobl at y gallu i wneud cynnydd gyda chwsmeriaid lle roeddent wedi profi anawsterau o'r blaen.

I lawer o staff newydd, gwelwyd yr hyfforddiant fel rhan o'u pecyn hyfforddi ehangach. Ar gyfer staff sydd wedi gwasanaethu'n hirach, tra bod rhai yn fwy anfodlon ynglŷn â dulliau o'r fath, roedd llawer yn gweld gwerth cael yr offer ychwanegol hwn i wella eu hymagweddau presennol.

O ran effaith y Prosiect ar gwsmeriaid, roedd yn amlwg y bu newid cadarnhaol yn y misoedd diwethaf yn y modd y bu DWP yn rhyngweithio â chwsmeriaid yn ystod apwyntiadau, gyda thrafodaethau ynglŷn â chynyddu 'agosatrwydd' staff. Fodd bynnag, mae'n anodd priodoli'r profiadau hyn yn unig i ddarparu'r hyfforddiant, gan y nododd DWP fod newidiadau llawer ehangach i'r gwasanaeth DWP hefyd dros yr amser hwnnw (gan gynnwys cyflwyno'r Gwasanaeth Llawn Credyd Cyffredinol, UCFS). Fel yr uchod, fodd bynnag, mae cael gwell dealltwriaeth o amgylchiadau pobl ac offer ychwanegol i helpu pobl i gefnogi'n well, yn amlwg dim ond yn gallu gwella profiad cwsmeriaid.

O ran ei effaith economaidd, mae'r Prosiect yn ceisio defnyddio'r offer SLA gyda staff sy'n gyfrifol am gefnogi cyfran uchel o gwsmeriaid oedran gweithio yng Nghymru. Mae'r canlyniadau'n awgrymu cynnydd gwerth cymdeithasol ar fuddsoddiad o £5.31 am bob £1 a wariwyd. Mae hyn yn gynydd sylweddol ar fuddsoddiad, yn bennaf oherwydd y niferoedd mawr o gwsmeriaid y mae llawer o staff y DWP sy'n defnyddio'r hyfforddiant yn y pen draw.

6. Rhwystrau defnyddio'r offer

Er ei bod yn amlwg y derbyniwyd yr hyfforddiant yn gadarnhaol, roedd rhai staff yn teimlo nad oeddent yn gallu defnyddio'r offer oherwydd eu rôl swydd, yn enwedig os nad oedd ganddynt unrhyw gysylltiad uniongyrchol neu dim ond cyswllt uniongyrchol cyfyngedig â chwsmeriaid. Roedd yna hefyd nifer o staff a oedd yn profi rhwystrau wrth gymhwyso'r offer yn ymarferol yn eu gwaith bob dydd. Er gwnaeth DWP ailadrodd y newidiadau a oedd yn digwydd o ganlyniad i gyflwyno UCFS, roedd rhai staff yn dal i gyfeirio at gyfyngiadau amser a rhwystrau sefydliadol. Fodd bynnag, roedd ffactorau personol hefyd yn cyflwyno rhwystrau i rai staff, boed hynny'n ymwneud â'u hyder eu hunain wrth ddefnyddio'r offer neu'r canfyddiad y gallent fod yn anodd eu defnyddio ar rai cwsmeriaid.

Fodd bynnag, roedd yn amlwg y dylai'r hyfforddiant gael ei ystyried fel dechreuad yn hytrach na ddiwedd, gyda'r angen am sesiynau dilynol, p'un a oedd hynny'n mynychu sesiwn gloywi ffurfiol neu trwy gymorth ad hoc anffurfiol gan 'Arweinydd' neu sefydliadau partner cymunedol. Roedd y cyswllt â phartneriaid cymunedol yn arbennig o bwysig gan nad oedd gan rai staff hyder wrth wybod ble i gyfeirio cwsmeriaid os codwyd materion. Fel y cyfryw, ar gyfer cyflwyno yn y dyfodol mae angen ystyried sut i ymgysylltu'n fwy llawn â sefydliadau cymunedol ehangach a darparu rhestr o sefydliadau lleol i staff a ddylai fod angen iddynt gyfeirio cwsmer at fath benodol o gefnogaeth.

7. Camau nesaf

Gwnaed y bartneriaeth unigryw hon rhwng Oxfam Cymru a DWP yng Nghymru yn bosibl gan 'onestrwydd' DWP yng Nghymru i archwilio ffyrdd newydd o weithio gyda chwsmeriaid ar draws eu gwasanaethau ac ymrwymiad Oxfam Cymru a'i bartneriaid cymunedol i gefnogi'r rhai sy'n dioddef tlodi. Mae trafodaethau ar y gweill ar lefel weithredol a strategol yn y bartneriaeth i gynnal yr effaith a gyflawnwyd hyd yn hyn.

SHUSU
**Sustainable Housing &
Urban Studies Unit**



The University of Salford
C602 Allerton Building
The Crescent
Salford
M6 6PU
www.salford.ac.uk/shusu

Telephone:
0161 295 2140

Email:
shusu@salford.ac.uk