

RHIF YMCHWIL GYMDEITHASOL:

19/2020

DYDDIAD CYHOEDDI:

25/03/2020

Asesiad o Werthusadwyedd Llinell Gymorth Byw Heb Ofn

Asesiad o Werthusadwyedd Llinell Gymorth Byw Heb Ofn

Nerys Owens a Sofi Nickson

Adroddiad Ymchwil Llawn: Owens, N. a Nickson, S. (2020). *Asesiad o Werthusadwyedd Llinell Gymorth Byw Heb Ofn*. Caerdydd: Llywodraeth Cymru, Rhif adroddiad GSR 19/2020.

Ar gael yn: <https://llyw.cymru/asesiad-o-werthusadwyedd-llinell-gymorth-byw-heb-ofn>

Barn yr ymchwilydd a fynegir yn yr adroddiad hwn ac nid barn Llywodraeth Cymru o reidrwydd

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â'r canlynol:

Nerys Owens

Gwasanaethau Gwybodaeth a Dadansoddi

Llywodraeth Cymru

Parc Cathays

Caerdydd

CF10 3NQ

Ffôn: 0300 025 8586

E-bost: nerys.owens@llyw.cymru

Tabl cynnwys

1.	Cyflwyniad	2
2.	Y cyd-destun deddfwriaethol a pholisi	11
3.	Rhesymeg rhaglen	14
4.	Asesu gwerthusadwyedd y Llinell Gymorth	22
5.	Opsiynau gwerthuso	38
6.	Casgliad ac argymhellion	46
7.	Llyfryddiaeth	53
	Atodiad	56

Rhestr o ffigurau

Ffigur 1: Cydrannau Model Rhesymeg	16
------------------------------------	----

1. Cyflwyniad

Cefndir

- 1.1 Llinell Gymorth Byw Heb Ofn yw llinell gymorth Llywodraeth Cymru ar gyfer Cymru gyfan (cyfeirir ati fel 'y Llinell Gymorth' o hyn ymlaen) sydd â'r nod o gynnig gwybodaeth a chymorth cyfrinachol ac o safon i holl oroeswyr a dioddefwyr trais ar sail rhywedd, cam-drin domestig a thrais rhywiol. Mae hyn yn cwmpasu grwpiau sy'n dioddef pob math o drais a gwmpesir gan Ddeddf Trais yn erbyn Menywod, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol, a phobl sydd mewn perygl o'u dioddef, gan gynnwys trais ar sail anrhydedd, anffurfio organau cenhedlu benywod a phriodas dan orfod. Mae'r gwasanaeth yn cynnwys ymyrryd mewn argyfwng ynghyd â chynghor a gwybodaeth gyffredinol.
- 1.2 Dyfarnwyd y contract i weithredu'r Llinell Gymorth i elusen Cymorth i Ferched Cymru yn 2015 am gyfnod o dair blynedd yn dilyn proses dendro agored. Roedd y contract i fod i ddod i ben ar 30 Medi 2018 ond mae bellach wedi cael ei ymestyn am 24 mis arall er mwyn caniatáu digon o amser i ddatblygu manyleb newydd ar gyfer tendr y gwasanaeth Llinell Gymorth ac i gynnal ymarfer tendro am y contract newydd a fydd yn dechrau o 1 Hydref 2020.
- 1.3 Cyn hyn, bu Llinell Gymorth Camdriniaeth yn y Cartref a Thrais Rhywiol Cymru Gyfan yn cael ei rheoli gan elusen Cymorth i Ferched Cymru ar ran Llywodraeth Cymru ers 2004. Mae'r Llinell Gymorth wedi datblygu dros amser o ran cwmpas ei gwaith a'r ffordd y caiff ei darparu a'i gweithredu. Mae newidiadau allweddol yn cynnwys newid o wasanaeth 12 awr i 24 awr y dydd yn 2005, ehangu cylch gwaith y Llinell Gymorth i gynnwys Trais Rhywiol o 2011, a datblygu gwaith partneriaeth ac integreiddio yn y rhwydwaith ehangach o wasanaethau Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol yng Nghymru yn ystod y blynyddoedd diwethaf. Ar 1 Hydref 2015, cafodd Llinell Gymorth Camdriniaeth yn y Cartref a Thrais Rhywiol Cymru Gyfan ei hail-lansio fel Llinell Gymorth Byw Heb Ofn.
- 1.4 Mae'r ffordd y mae'r Llinell Gymorth yn cyflawni ei gweithgareddau craidd i gefnogi defnyddwyr gwasanaeth a gwaith y sectorau cam-drin domestig a thrais rhywiol ehangach hefyd yn cael ei llywio gan nifer o ffactorau ac, mewn ymateb i'r rhain, mae'n parhau i addasu ei harferion darparu. Mae'r rhain yn cynnwys:

- ffactorau lleol a chymunedol penodol (gan gynnwys amodau economaidd-gymdeithasol ac argaeledd ac ansawdd gwasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol arbenigol);
- gall lefelau galw (y gall ymgyrchoedd yn y cyfryngau megis 'Dyma Fi' a 'Paid Cadw'n Dawel' ddylanwadu arnynt, y ffaith bod gweithdrefnau 'Gofyn a Gweithredu' ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus wedi cael eu cyflwyno, a datblygiad llwybrau atgyfeirio gyda sefydliadau'r sector cyhoeddus a'r trydydd sector a gwasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol arbenigol), gynyddu nifer y galwadau i'r Llinell Gymorth ac o'r Llinell Gymorth yn sylweddol;
- argaeledd ac ansawdd gwasanaethau arbenigol/cyffredinol yng Nghymru i ddiwallu anghenion goroeswyr, teuluoedd, ffrindiau a gweithwyr proffesiynol;
- argaeledd cyllid;
- recriwtio a chadw staff profiadol a chymwysedig;
- datblygu llwybrau newydd i gael gafael ar wasanaethau'r Llinell Gymorth (e.e. gwasanaethau sgwrsio dros y we ac anfon negeseuon testun) sydd â'r nod o leihau'r rhwystrau rhag cael cymorth.

1.5 Ceir gwybodaeth gefndirol am y termau diffiniedig a ddefnyddir yn Neddf VAWDASV ac y cyfeirir atynt yn yr adroddiad hwn yn Atodiad A.

Y sylfaen dystiolaeth

1.6 Nododd yr adroddiad gwerthuso yn 2014 nifer o gyfyngiadau sylweddol ar y potensial ar gyfer gwerthuso'r Llinell Gymorth fel yr oedd ar adeg y gwerthusiad:

- Nid oedd y data monitro wedi'u coladu, eu dadansoddi na'u cyfleu mewn fformat a oedd yn addas ar gyfer llywio prosesau gwneud penderfyniadau strategol na gweithredol;
- Nid oedd fframwaith canlyniadau wedi cael ei ddatblygu ar adeg y gwerthusiad, (er bod yr adroddiad wedi nodi bod un yn cael ei ddatblygu ar y pryd);
- Diffyg gwybodaeth am unrhyw ganlyniadau neu effaith a brofwyd gan alwyr ar ôl iddynt gysylltu â'r Llinell Gymorth;

- Diffyg eglurder o ran nodi rolau defnyddwyr gwahanol y Llinell Gymorth yn ystod y cyfnod 24 awr a dyblygu rhwng llinellau cymorth lleol a chenedlaethol.

1.7 Hefyd, cynhaliwyd Adolygiad annibynnol pellach yn 2014 o wasanaethau Trais yn erbyn Menywod, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol (VAWDASV) ehangach yng Nghymru (Berry et al., 2014). Cafwyd 29 o argymhellion yn sgil yr adolygiad hwn, gan gynnwys:

- Dylai Llywodraeth Cymru gasglu data am alwadau i linellau cymorth sy'n ymwneud â thrais a chamdriniaeth mewn perthynas â phobl lesbiaidd, hoyw, ddeurywiol a thrawsrywiol, anffurfio organau cenhedlu benywod, trais ar sail anrhydedd, priodas dan orfod a chaethwasiaeth at ddibenion camfanteisio'n rhywiol;
- Dylai gwasanaethau fabwysiadu dulliau gweithredu perthnasol ac ystyrlon ar gyfer cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth ddylunio a darparu gwasanaethau;
- Mae angen gwneud mwy i ddatblygu'r sylfaen dystiolaeth ar gyfer ymyriadau drwy gynnwys prosesau monitro canlyniadau unigol neu ddadansoddi data cyfansymiol mewn contractau neu gyllid grant.

1.8 Ar hyn o bryd mae Lloegr, yr Alban a Gogledd Iwerddon yn gweithredu Llinellau Cymorth Cam-drin Domestig Cenedlaethol sy'n rhannu rhai nodweddion â Llinell Gymorth Byw Heb Ofn, ond maent yn amrywio o ran eu cwmpas, eu cynnwys a'u negeseuon.

Yr achos dros werthuso

1.9 Mae gwybodaeth a gasglwyd yn ystod contractau blaenorol yn awgrymu y cafwyd ymateb da i'r Llinell Gymorth a'i bod yn diwallu anghenion gwahanol ddefnyddwyr gwasanaethau, gan gynnwys y rhai sy'n profi cam-drin domestig, trais rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod, a gweithwyr proffesiynol sy'n gweithio ar eu rhan. Er gwaethaf hyn, ychydig o dystiolaeth sydd ar gael am effaith y Llinell Gymorth ar y defnyddwyr gwasanaeth hyn o hyd.

1.10 Mae Llywodraeth Cymru yn ymrwymedig i werthuso effaith y Llinell Gymorth ar ddefnyddwyr gwasanaeth ledled Cymru. Er mwyn llywio penderfyniadau o ran cwmpas a dyluniad y gwerthusiad, a chynnwys rhanddeiliaid wrth wneud y

penderfyniadau hyn, comisiynodd y tîm polisi VAWDASV Asesiad o Werthusadwyedd.

Ynghylch yr adroddiad hwn

- 1.11 Mae'r adroddiad hwn yn cyflwyno Asesiad o Werthusadwyedd y contract arfaethedig ar gyfer Llinell Gymorth Byw Heb Ofn yng Nghymru. Nod yr Asesiad o Werthusadwyedd yw asesu pa mor addas yw polisi i gael ei werthuso'n llawn. Cynhaliwyd yr Asesiad o Werthusadwyedd gan Is-adran Ymchwil Gymdeithasol a Gwybodaeth Llywodraeth Cymru er mwyn llunio manyleb y tendr ar gyfer contract nesaf y Llinell Gymorth, ac i gynorthwyo gyda phenderfyniadau ynghylch opsiynau i werthuso'r Llinell Gymorth yn y dyfodol a'r ffordd orau o asesu ei heffaith yng Nghymru. Cynhaliwyd gwerthusiad annibynnol o'r Llinell Gymorth (cyn iddi gael ei hail-lansio fel Llinell Gymorth Byw Heb Ofn) yn 2014 (Llywodraeth Cymru, 2014). Fodd bynnag, hyd yn hyn ni chafwyd asesiad cydlynol o werthusadwyedd y Llinell Gymorth.
- 1.12 Nod yr Asesiad o Werthusadwyedd yw llywio'r broses o wneud penderfyniadau mewn perthynas â chlustnodi adnoddau ar gyfer gwerthusiad a chodi cwestiynau pwysig o ran yr hyn a fydd yn ofynnol mewn unrhyw werthusiad o'r Llinell Gymorth yn y dyfodol ac at ba ddiben y dylid ei ddefnyddio. Cynhelir yr astudiaeth hon drwy gyfateb y math o werthusiad i anghenion a statws y contract presennol ar gyfer y Llinell Gymorth. Yn y pen draw, dylid defnyddio unrhyw werthusiad er mwyn cryfhau'r cymorth a roddir i oroeswyr a dioddefwyr trais ar sail rhywedd, cam-drin domestig a thrais rhywiol drwy'r Llinell Gymorth, a rhoi gwybodaeth ddefnyddiol i randdeiliaid allweddol er mwyn iddynt allu gwneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth o ran sut caiff gwasanaethau sy'n ymwneud â VAWDASV eu dylunio a'u darparu yn y dyfodol.
- 1.13 Mae gweddill yr adran hon yn trafod methodoleg y gwaith ymchwil; mae Adran 2 yn nodi'r cyd-destun deddfwriaethol a pholisi ar gyfer y Llinell Gymorth; mae Adran 3 yn cyflwyno'r dull gweithredu 'Damcaniaeth Newid' ar gyfer gwerthuso ac yn mynd ymlaen i drafod sail resymegol y Llinell Gymorth; mae Adran 4 yn trafod y canfyddiadau allweddol o'r Asesiad o Werthusadwyedd; ac mae Adran 5 yn nodi'r opsiynau gwerthuso ac yn cyflwyno cyfres o argymhellion.

Y Broses o Asesu Gwerthusadwyedd

- 1.14 Un o nodau allweddol gwerthuso yw pennu a yw ymyriad polisi neu raglen benodol yn gwneud gwahaniaeth i'r cleientiaid neu'r defnyddwyr gwasanaeth (gelwir hyn yn werthusiad o ganlyniadau yn aml). Mae gwerthuso yr un mor bwysig am ei fod yn rhoi cyfle i reolwyr a staff ddeall sut mae ymyriad polisi neu raglen yn gweithio, nodi'r agweddau nad ydynt yn gweithio cystal a gwneud argymhellion ar gyfer sut y gellir gwella'r gwasanaeth(au) a ddarperir i ddefnyddwyr (gelwir hyn yn werthusiad o broses yn aml).
- 1.15 Er mwyn sicrhau y gall y Llinell Gymorth bresennol elwa ar y manteision hyn, comisiynwyd yr Asesiad o Werthusadwyedd hwn er mwyn archwilio beth fyddai angen ei roi ar waith er mwyn cynnal gwerthusiadau mwy cadarn a dibynadwy o drefniadau yn y dyfodol.
- 1.16 Gan ddefnyddio dulliau gweithredu tebyg a ddatblygwyd gan Lywodraeth Cymru ar gyfer asesu gwerthusadwyedd rhaglen Dechrau'n Deg yn 2016 a rhaglen Teuluoedd yn Gyntaf yn 2017, mae'r astudiaeth hon yn defnyddio rhestr wirio gwerthusadwyedd a ddatblygwyd gan Davies (2013) ar ran yr Adran dros Ddatblygu Rhyngwladol fel fframwaith i lywio'r asesiad. Mae'r rhestr wirio yn seiliedig ar dri mater eang, y mae'r papur yn tynnu sylw atynt fel dimensiynau allweddol Asesiad o Werthusadwyedd:
- dyluniad y rhaglen;
 - argaeledd gwybodaeth; ac
 - y cyd-destun sefydliadol.
- 1.17 Cynhaliwyd yr Asesiad o Werthusadwyedd mewn sawl cam allweddol, a ddisgrifir yn eu tro isod.
- 1.18 Roedd y cam cyntaf yn ymwneud â nodi'r rhesymeg sylfaenol y seiliwyd y Llinell Gymorth arni, gan ganolbwyntio'n benodol ar weithgareddau, allbynnau, canlyniadau a thybiaethau achosol y Llinell Gymorth. Roedd hyn yn cynnwys dau gam allweddol:
- Drafftio model rhesymeg yn seiliedig ar ddogfennau rhaglen a thrafodaethau â swyddogion allweddol Llywodraeth Cymru a staff y Llinell Gymorth;

- Trafod llwybr y model rhesymeg â rhanddeiliaid allweddol, yn unigol ac mewn grwpiau, er mwyn: (i) nodi achosion o gytuno ac unrhyw safbwyntiau gwahanol; (ii) archwilio pa risgiau oedd yn effeithio ar lwybr y model rhesymeg ym marn y rhanddeiliaid; a (iii) nodi sut y caiff cynnydd ar hyd y llwybr ei olrhain.

- 1.19 Yr ail gam oedd asesu gwerthusadwyedd y Llinell Gymorth yn seiliedig ar y model rhesymeg a ddatblygwyd. Aethpwyd i'r afael â'r dasg hon drwy ddefnyddio rhestr wirio strwythuredig, wedi'i haddasu o'r canllaw a luniwyd gan Davies (2013). Roedd y rhestr yn cynnwys ystod o feini prawf a oedd yn canolbwyntio ar gam gweithredu presennol y Llinell Gymorth; y rhesymeg a oedd yn tanategu'r Llinell Gymorth; argaeledd data a mynediad at rhanddeiliaid; a phriodoliad achosol.
- 1.20 Ysgogodd y rhestr y tîm ymchwil i archwilio i ba raddau roedd rhanddeiliaid yn deall ac yn croesawu amcanion a llwybrau rhesymegol y Llinell Gymorth – agweddau sy'n sylfaenol i'r gwaith o ddylunio'r gwerthusiad. Gall unrhyw safbwyntiau gwahanol neu fylchau yn y llwybr rhesymegol rhwng allbynnau a diben y Llinell Gymorth danseilio'r dewis o ddangosyddion ac felly leihau gwerthusadwyedd y prosiect.
- 1.21 Roedd y trydydd cam yn ymwneud â nodi pa ffynonellau a mathau o wybodaeth sydd ar gael ac sy'n berthnasol i unrhyw werthusiad yn y dyfodol, ac ystyried y costau a'r adnoddau sy'n ofynnol i ddefnyddio gwybodaeth o'r fath. Archwiliwyd y cwestiynau canlynol yn fanwl fel rhan o'r dasg hon:
- A fu unrhyw fonitro systematig ar unrhyw lefel ar agweddau megis y ffordd y caiff gweithgareddau eu rhoi ar waith, y ffordd y caiff allbynnau eu darparu neu'r ffordd y caiff nod ac amcanion cyffredinol y Llinell Gymorth eu cyflawni?
 - Lle nodwyd dangosyddion, pa ddulliau casglu data fyddai'n ofynnol ar gyfer gwerthusiad?
 - Os oes angen casglu data ychwanegol, pa ddulliau a thechnegau sy'n briodol a beth yw'r goblygiadau o ran cost ac amser?
- 1.22 Roedd y pedwerydd cam yn ymwneud ag archwilio a chynnig cyfres o opsiynau gwerthuso.

Methodoleg yr ymchwil

- 1.23 Roedd yr ymchwil yn gofyn am ddull a oedd yn galluogi dealltwriaeth fanwl o brosesau rheoli, darparu a chanlyniadau contract presennol y Llinell Gymorth a chafodd ystod o randdeiliaid eu cynnwys yn y broses hon. Felly cynhaliwyd asesiad a oedd yn cynnwys nifer o gamau gan ddefnyddio dull gweithredu aml-ddull. Mae'r camau allweddol wedi'u hamlinellu'n fanylach isod.

Cam 1: Pennu cwmpas ac adolygid desg

- 1.24 Er mwyn cael dealltwriaeth well o'r fframwaith deddfwriaethol a chyd-destun polisi ehangach y Llinell Gymorth, ac i ba raddau y mae'n cyd-fynd â gwasanaethau eraill tebyg yng Nghymru a'r DU, roedd yr Asesiad o Werthusadwyedd yn cynnwys adolygiad manwl o ddogfennau cefndir. Roedd hyn yn cynnwys dogfennaeth y Llinell Gymorth (manyleb y tendr, adroddiadau monitro ac adolygu perfformiad), dogfennau polisi a gwerthusiadau blaenorol o'r gwasanaeth. Roedd y dogfennau hyn yn ein galluogi i ymglyfarwyddo â meysydd pryder allweddol, yn darparu fframwaith ar gyfer cyfweiliadau a grwpiau ffocws dilynol ac fe'u defnyddiwyd i lywio'r gwaith o ddatblygu model rhesymeg drafft. Siart sy'n disgrifio'r gydberthynas rhwng mewnbynnau, gweithgareddau, allbynnau, canlyniadau ac effeithiau ymyriad yw model rhesymeg (Trysorlys Ei Mawrhydi, 2011). Ceir rhagor o wybodaeth am elfennau allweddol a phroses baratoi model rhesymeg yn Adran 3.

Cam 2: Datblygu dealltwriaeth o'r rhesymeg sy'n tanategu'r Llinell Gymorth

- 1.25 Cynhaliwyd cyfres o weithdai a oedd yn para dwy awr gydag amrywiaeth o randdeiliaid allweddol a defnyddwyr y Llinell Gymorth er mwyn cael dealltwriaeth o weithgareddau a chanlyniadau'r rhaglen. Nod y broses hon oedd gweithio gyda chyfranogwyr er mwyn meithrin dealltwriaeth a rennir o'r rhesymeg sy'n tanategu'r Llinell Gymorth a mapio'r cysylltiadau rhwng y canlyniadau a ddymunir (byrdymor, tymor canolig a hirdymor) ar gyfer y Llinell Gymorth a'r dulliau a ddefnyddir i gyflawni'r canlyniadau hyn. Roedd hefyd yn gyfle i nodi tybiaethau a heriau allweddol ym marn y rhanddeiliaid, a ffactorau allanol posibl sy'n gysylltiedig â'r amgylchedd ehangach y mae'r Llinell Gymorth yn gweithredu ynddo sy'n debygol o effeithio'n gadarnhaol neu'n negyddol ar y ffordd y caiff ei darparu a'r canlyniadau yn nhyb y rhanddeiliaid.

- 1.26 Cynhaliwyd dau weithdy; y cyntaf yng ngogledd Cymru a'r ail yn ne Cymru, er mwyn lleihau'r angen i randdeiliaid deithio'n bell iddynt. Roedd hyn hefyd yn golygu y gellid cyfyngu ar feintiau'r grwpiau i oddeutu 10 cyfranogwr fesul sesiwn a thrwy hynny sicrhau trafodaeth â ffocws. Hwyluswyd y gweithdai gan aelodau o'r tîm ymchwil, gan ddilyn canllaw testunau strwythuredig, a chofnodwyd y trafodaethau gan yr hwyluswyr a'r cyfranogwyr gan ddefnyddio siartiau troi a nodiadau. Mae'r canllaw testunau wedi'i gynnwys yn Atodiad B.
- 1.27 Fel rhan o'r cam hwn, cynhaliwyd dau weithdy gyda defnyddwyr gwasanaeth y Llinell Gymorth hefyd.
- 1.28 Darparwyd rhestr o wahoddedigion ar gyfer y gweithdai gan dîm polisi VAWDASV Llywodraeth Cymru a oedd yn cynnwys sampl fwriadus o randdeiliaid er mwyn adlewyrchu ystod eang o rolau, gan gynnwys:
- cynrychiolwyr o asiantaethau a sefydliadau yn y sector cyhoeddus a'r sector gwirfoddol, gan gynnwys llinellau cymorth eraill sy'n gweithredu yn y maes polisi;
 - staff a gwirfoddolwyr sy'n rhan o'r gwaith o ddarparu'r Llinell Gymorth a'i gwasanaethau cymorth cysylltiedig, gan gynnwys cynrychiolwyr o Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ac Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru;
 - cynrychiolwyr gwasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol arbenigol o bob rhan o Gymru;
 - a defnyddwyr unigol Llinell Gymorth Byw Heb Ofn.

Cam 3: Cyfweld â rhanddeiliaid allweddol

- 1.29 Cynhaliwyd cyfres o gyfweiliadau lled-strwythuredig â swyddogion Llywodraeth Cymru a rhanddeiliaid y Llinell Gymorth hefyd; gweler y canllaw testunau ar gyfer y rhain yn Atodiad C. Bwriadwyd i'r broses o ddewis cyfweleion sicrhau cynrychiolaeth o ddefnyddwyr gwasanaeth, arweinwyr a staff darparu a staff cymorth er mwyn archwilio'r amrywiaeth bosibl o safbwyntiau mewn perthynas â'r Llinell Gymorth. Yn sgil y cyfweiliadau, datblygodd y tîm ymchwil ddealltwriaeth o'r ffordd roedd staff a rhanddeiliaid yn ystyried ac yn blaenoriaethu gweithgareddau, nodau a chanlyniadau'r Llinell Gymorth ac, o ganlyniad, llwyddwyd i nodi data a

ffynonellau tystiolaeth perthnasol. Roedd hyn yn cynnwys data monitro a gasglwyd fel mater o drefn.

- 1.30 Yn ystod yr asesiad, cynhaliodd y tîm ymchwil naw cyfweiliad gyda phob un yn amrywio o ran hyd o 40 munud i awr a hanner. Cynhaliwyd cyfweiliadau yn Gymraeg ac yn Saesneg, yn ôl dymuniad y cyfranogwyr, a chawsant eu recordio a'u trawsgrifio'n llawn gyda chaniatâd ymlaen llaw y sawl oedd yn cael ei gyfweld.
- 1.31 Drwy gydol y broses o gasglu data, roedd yr ymchwilwyr mewn cyswllt rheolaidd â'r tîm polisi VAWDASV yn Llywodraeth Cymru er mwyn gofyn am eglurhad a mwy o fanylder, ac i drafod a chytuno ar gamau dilynol ar gyfer casglu gwybodaeth gan randdeiliaid allweddol a/neu roi gwybodaeth iddynt.

Cam 4: Cyfuno tystiolaeth yr asesiad

- 1.32 Ar sail camau 1 i 3, cam olaf yr asesiad o werthusadwyedd oedd dod â'r holl linyddau tystiolaeth ynghyd i drafod y canfyddiadau allweddol, nodi nifer o opsiynau gwerthuso a chytuno ar ffordd ymlaen bosibl.

2. Y cyd-destun deddfwriaethol a pholisi

- 2.1 Yn ystod y blynyddoedd diwethaf, mae mynd i'r afael â cham-drin domestig, trais rhywiol ac unrhyw fath o drais yn erbyn menywod wedi dod yn rhan o'r agenda wleidyddol yng Nghymru ac mae bellach yn flaenoriaeth allweddol i Lywodraeth Cymru. O ganlyniad, mae'r dirwedd ddeddfwriaethol a pholisi y mae'r gwaith hwn yn gweithredu ynddi wedi datblygu'n sylweddol ers dechrau'r Llinell Gymorth.
- 2.2 Mae darnau allweddol o ddeddfwriaeth Llywodraeth Cymru sy'n arbennig o berthnasol i'r gwaith hwn yn cynnwys:
- *Deddf Trais yn erbyn Menywod, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol (Cymru) 2015* sy'n gosod dyletswydd ar wasanaethau cyhoeddus datganoledig i wneud trefniadau ar gyfer atal trais yn erbyn menywod, cam-drin domestig a thrais rhywiol a diogelu a chefnogi'r rhai yr effeithiwyd arnynt. Mae cyfres o ganllawiau yn cael ei datblygu a'i rhoi ar waith yn unol â'r Ddeddf hon, gan gynnwys y Fframwaith Hyfforddi Cenedlaethol, 'Gofyn a Gweithredu' a chydweithio amlasiantaeth;
 - *Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015* sy'n nodi saith nod llesiant y mae angen i gyrff y sector cyhoeddus weithio i'w cyflawni, y mae pob un ohonynt yn berthnasol i atal trais yn erbyn menywod, cam-drin domestig a thrais rhywiol;
 - *Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014* sy'n darparu fframwaith cyfreithiol ar gyfer gwella llesiant oedolion, plant a gofalwyr y mae angen gofal a chymorth arnynt, ac ar gyfer trawsnewid y ffordd y caiff gwasanaethau cymdeithasol eu darparu yng Nghymru.
- 2.3 Yn 2010, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru Strategaeth Yr Hawl i fod yn Ddiogel, sef rhaglen weithredu drawslywodraethol sydd â'r nod o fynd i'r afael â phob math o drais yn erbyn menywod. Roedd yn canolbwyntio ar bedwar maes blaenoriaeth allweddol: atal a chodi ymwybyddiaeth, rhoi cymorth i ddioddefwyr a phlant, gwella ymateb asiantaethau cyfiawnder troseddol, a gwella ymateb gwasanaethau iechyd ac asiantaethau eraill. O dan y Strategaeth, rhoddodd Llywodraeth Cymru nifer o fentrau allweddol ar waith er mwyn helpu i fynd i'r afael â cham-drin domestig, gan gynnwys cyflwyno Cynadleddau Amlasiantaeth Asesu Risg a sefydlu nifer o Ganolfannau Atgyfeirio Ymosodiadau Rhywiol ledled Cymru.

2.4 Olynwyd y Strategaeth gan Strategaeth Genedlaethol newydd ar Drais yn erbyn Menywod, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol (Llywodraeth Cymru, 2016) er mwyn datblygu darpariaethau Deddf 2015 o dan y tri maes blaenoriaeth sef 'atal', 'diogelu' a 'darparu' cymorth. Mae Strategaeth 2016 yn integreiddio â deddfwriaeth arall Llywodraeth Cymru, gan gynnwys Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 a Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, ynghyd ag ystod eang o feysydd polisi, gan adlewyrchu ei phwyslais trawsbynciol. Ar y cyd â Deddf VAWDASV (Cymru) a Strategaeth 2016, mae Llywodraeth Cymru yn cydweithio â chyrrff statudol eraill a'r trydydd sector i ddatblygu polisiâu a hwyluso'r broses o roi cymorth i ddioddefwyr trais a chamdriniaeth, a'u plant, mewn nifer o ffyrdd, gan gynnwys:

- ariannu Llinell Gymorth Byw Heb Ofn i ddarparu cymorth, cyngor a chefnogaeth mewn argyfwng;
- ariannu Cydlynwyr Cam-drin Domestig, Cynghorwyr Trais Domestig Annibynnol a Chynghorwyr Trais Rhywiol Annibynnol er mwyn darparu cymorth a chefnogaeth uniongyrchol i ddioddefwyr;
- datblygu a chyflwyno'r Fframwaith Hyfforddi Cenedlaethol, darparu canllawiau statudol i'r holl weithwyr proffesiynol allweddol yn y sector cyhoeddus ac mewn darpariaethau arbenigol ledled Cymru er mwyn gwella eu gwybodaeth am drais yn erbyn menywod, cam-drin domestig a thrais rhywiol, a'u dealltwriaeth o'r materion hyn, gan arwain at ymatebion gwell i ddatgeliadau;
- cyflwyno 'Gofyn a Gweithredu' – proses o ymholi wedi'i dargedu ar draws y sector cyhoeddus sydd â'r nod o nodi mwy o'r bobl sy'n dioddef trais yn erbyn menywod, cam-drin domestig a thrais rhywiol, a gwella ymatebion i achosion o'r fath. Mae rhaglen Gofyn a Gweithredu yn cael ei rhoi ar waith yn yr awdurdodau perthnasol, a nodir yn y Ddeddf, sef awdurdodau lleol, byrddau iechyd lleol, Awdurdodau'r Gwasanaethau Tân ac Achub ac Ymddiriedolaethau'r GIG;
- datblygu a gweithredu Fframwaith Cyfathrebu Cenedlaethol mewn partneriaeth â rhanddeiliaid allweddol i godi ymwybyddiaeth y cyhoedd o bob math o drais yn erbyn menywod, cam-drin domestig a thrais rhywiol, a herio agweddau, ymddygiadau ac arferion mewn perthynas â hyn. Mae

rhai gweithgareddau allweddol a gyflawnwyd o dan y fframwaith hwn yn cynnwys:

- ymgyrchoedd megis 'Dyma Fi', sydd â'r nod o fynd i'r afael â stereoteipio ar sail rhywedd ac anghydraddoldeb rhywedd, a 'Paid Cadw'n Dawel', sy'n annog pobl i ymyrryd mewn modd cadarnhaol neu wneud rhywbeth pan fyddant yn pryderu y gall rhywun y maent yn ei adnabod fod yn profi trais yn erbyn menywod, cam-drin domestig a thrais rhywiol;
- datblygu Fframwaith Cenedlaethol ar gyfer Ymgysylltu â Goroewyr er mwyn sicrhau bod anghenion a phrofiadau goroewyr, gan gynnwys y rhai sydd fwyaf ar y cyrion, yn cael eu deall. Fel rhan o'r fframwaith hwn, mae Llywodraeth Cymru wedi ymgysylltu â goroewyr a rhanddeiliaid, wedi cynnal adolygiad o dystiolaeth i nodi'r hyn sy'n atal ac yn galluogi gweithgarwch ymgysylltu llwyddiannus â goroewyr, ac yn 2019-20 byddwn yn gwneud gwaith ymchwil sylfaenol i gefnogi'r gwaith hwn ac yn rhoi cynllun peilot ar raddfa fach ar waith ar gyfer panel cenedlaethol ymgysylltu â goroewyr;
- penodi Cyngorwyr Cenedlaethol ar gyfer Trais yn erbyn Menywod, Trais ar sail Rhywedd, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol i roi cyngor ar sut i weithredu Deddf 2015 a gweithio gyda goroewyr a rhanddeiliaid eraill i lunio a llywio gwelliannau i'r ffordd y caiff gwasanaethau eu cynllunio, eu comisiynu a'u darparu. Mae'r Cyngorwyr Cenedlaethol yn cefnogi Gweinidogion Cymru i ddatblygu a chyhoeddi cyfres o Ddangosyddion Cenedlaethol sy'n cyd-fynd â'r dangosyddion llesiant cenedlaethol.

3. Rhesymeg rhaglen

Deall rhesymeg polisi neu raglen

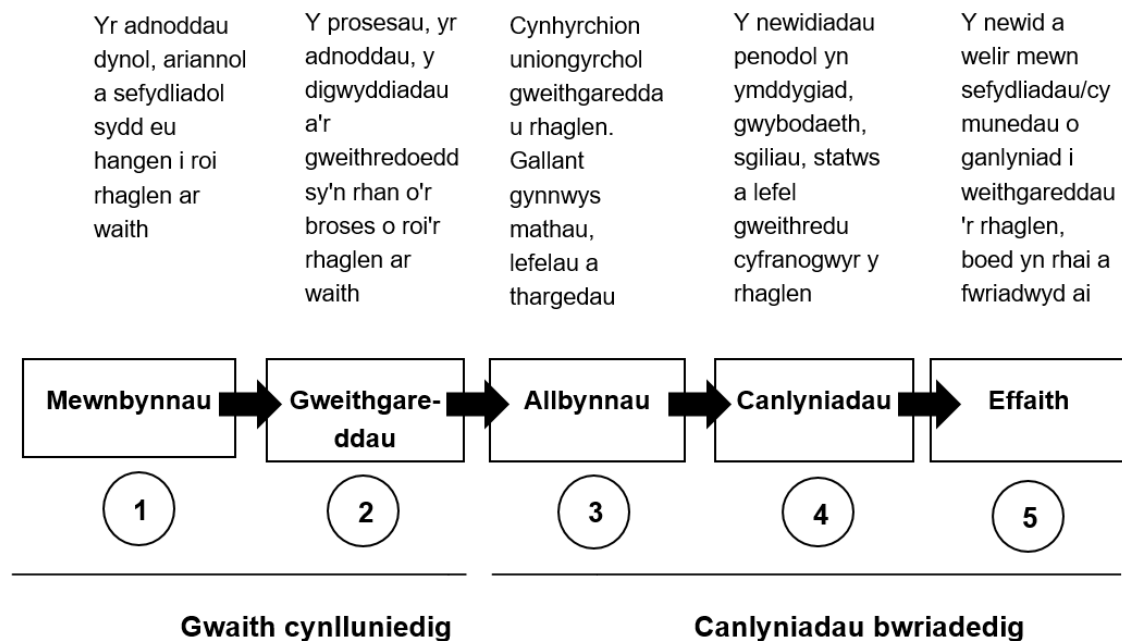
- 3.1 Wrth werthuso polisi neu raglen, mae'n hanfodol meithrin dealltwriaeth lawn o'r ddamcaniaeth neu'r rhesymeg sy'n sail iddo/iddi. Mae hyn yn golygu diffinio'r camau allweddol sy'n rhan o'r gwaith o gyflawni'r polisi yn glir; y cyd-destun y mae'n cael ei weithredu ynddo; yr adnoddau sy'n ofynnol; y gweithgareddau neu'r tasgau craidd yr ymgwymerir â nhw fel rhan o'r polisi a'r newidiadau a ragwelir (Llywodraeth Cymru, 2016).
- 3.2 Un o'r dulliau gwerthuso mwyaf cyffredin a ddefnyddir i werthuso polisiâu cymdeithasol y llywodraeth yn y DU yw'r dull 'Damcaniaeth Newid'.
- 3.3 Dull gwerthuso Damcaniaeth Newid yn astudiaeth systematig o'r cysylltiadau rhwng gweithgareddau, canlyniadau a chyd-destun ymyriad polisi neu raglen. Mae'n ymwneud â nodi ac archwilio'r cysylltiadau achosol rhwng cyd-destun, mewnbynnau, gweithgareddau, canlyniadau ac effeithiau polisi neu raglen er mwyn deall y cyfuniad o ffactorau sydd wedi arwain at unrhyw newidiadau, boed yn rhai a fwriadwyd ai peidio. Mae'r dull felly'n datblygu ac yn profi'r ddamcaniaeth sy'n sail i'r polisi neu'r rhaglen ac yn fodd i'w haddasu neu ei mireinio drwy'r broses werthuso (Trysorlys Ei Mawrhydi, 2011).
- 3.4 Ceir nifer o fanteision yn sgil ymgymryd â gwerthusiad Damcaniaeth Newid. Yn gyntaf, mae'r dull hwn yn arbennig o ddefnyddiol wrth werthuso polisiâu neu raglenni cymdeithasol cymhleth lle mae nifer o weithgareddau gwahanol yn digwydd ar yr un pryd, a lle nad yw'r cysylltiadau rhwng y gweithgareddau a'u canlyniadau yn syml. Mae hefyd yn arbennig o ddefnyddiol pan fydd amcanion y polisi neu'r rhaglen yn anodd eu hasesu neu'n debygol o gymryd rhai blynyddoedd i'w cyflawni. Mae'r broses o baratoi Model Rhesymeg fel rhan o ddull Damcaniaeth Newid yn helpu gwerthuswyr i nodi cynnydd tuag at effeithiau a ragwelwyd, hyd yn oed os nad yw'n bosibl casglu tystiolaeth y cyflawnwyd hyn (Hills, 2010).
- 3.5 Yn ail, gall dull Damcaniaeth Newid fod yn ddefnyddiol wrth archwilio a dadansoddi'r tybiaethau ynghylch y broses lle disgwylir gweld newid. Mae'n manylu ar y ffyrdd y bydd yr holl ganlyniadau cynnar a chanolradd gofynnol, sy'n ymwneud â chyflawni'r newid hirdymor a ddymunir, yn cael eu rhoi ar waith a'u dogfennu. Yn aml, tybiaethau yw'r gyfres o gredoau sy'n arwain grŵp penodol, megis rhanddeiliaid

polisi neu raglen, a gellir eu cefnogi gan ymchwil hefyd (Anderson, 2000; Hills, 2010).

- 3.6 Yn drydydd, mae dull Damcaniaeth Newid yn galluogi dealltwriaeth fanwl o'r cydestun y mae'r polisi neu'r rhaglen yn gweithredu ynddo (gan gynnwys y systemau gwleidyddol, cymdeithasol ac economaidd sydd ar waith a'r rhanddeiliaid allweddol sy'n rhan o'r broses weithredu), y bydd pob un ohonynt yn ddylanwad pwysig ar effaith polisi neu raglen. Gall y wybodaeth hon fod yn hanfodol wrth wneud penderfyniadau ynghylch gweithredu ymhellach, er enghraifft, a oes angen newid y dyluniad er mwyn gwella ei effeithiolrwydd (Trysorlys Ei Mawrhydi, 2011; Hills, 2010).
- 3.7 Un ffordd o gyflawni'r ddealltwriaeth hon yw drwy ddatblygu model rhesymeg strwythuredig, sy'n gallu darparu fframwaith y gellir ei ddefnyddio i werthuso effeithiau polisi neu raglen. Mae model rhesymeg yn ddarlun gweledol o Ddamcaniaeth Newid a gellir ei ddefnyddio fel adnodd i helpu staff a gwerthuswyr rhaglen i nodi sail resymegol rhaglen neu bolisi a'r cysylltiadau disgwylledig rhwng y canlyniadau bwriadedig (byrdymor a hirdymor) a'r effeithiau a ragwelwyd, a'r mewnbynnau, y gweithgareddau a'r prosesau.¹ Mae'r broses systematig o baratoi model rhesymeg yn helpu i sicrhau bod gweithgareddau yn cael eu cyfeirio tuag at ganlyniadau a nodwyd yn glir; bod tybiaethau pwysig o ran ffactorau allanol yn cael eu hystyried; y gellir datblygu'r canlyniadau disgwylledig yn rhesymegol o'r gweithgareddau; a bod dangosyddion a nodwyd yn glir ar gyfer monitro.
- 3.8 Yn aml, caiff modelau rhesymeg eu cyflwyno fel matrices. Mae Ffigur 1 yn dangos cynllun model rhesymeg syml a ddatblygwyd gan Sefydliad Kellogg (Sefydliad Kellogg, 2004) ac mae'n darparu diffiniadau o'i gydrannau amrywiol.

¹Am ragor o wybodaeth, mae canllaw *Logic mapping: hints and tips* yr Adran Drafnidiaeth yn darparu adnodd ymarferol ar gyfer deall a llywio'r broses o ddatblygu modelau rhesymeg (Hills (2010) *Logic mapping: hints and tips for better transport evaluations*. Llundain: Sefydliad Tavistock.)

Ffigur 1: Cydrannau model rhesymeg



Ffynhonnell: (Sefydliad Kellogg, 2004)

- 3.9 Un o fanteision allweddol defnyddio modelau rhesymeg fel rhan o werthusiad yw eu bod yn fodd i ddeall pam mae rhywbeth yn digwydd a'r ffordd y gallai polisi neu raglen weithio, neu'r ffordd y mae'n gweithio.

Datblygu model rhesymeg ar gyfer y Llinell Gymorth

- 3.10 Mae'r model rhesymeg ar gyfer y Llinell Gymorth yn Atodiad D. Roedd y broses o ddatblygu model rhesymeg yn galluogi i'r tîm ymchwil a rhanddeiliaid y Llinell Gymorth i ddeall a disgrifio'r Llinell Gymorth mewn modd strwythuredig a oedd yn gwahaniaethu rhwng yr hyn y mae'r Llinell Gymorth yn ei wneud, pa fath o newidiadau o ran grŵp targed y mae'n ceisio eu cyflawni, a pha nod cyffredinol y mae'n cyfrannu ato.
- 3.11 Mae'n bwysig nodi mai fersiwn drafft yw'r model rhesymeg. Mae tri rheswm dros hyn. Yn gyntaf, mae'r model rhesymeg yn canolbwyntio ar gyflwyno safbwyntiau rhanddeiliaid gwahanol yn hytrach na chynnig barn gyffredin. Yn ail, mae rhagor o waith yn ofynnol er mwyn nodi dangosyddion a thybiaethau allweddol cyn y gellir ystyried bod y model rhesymeg yn gyflawn. Heb ymgynghori ymhellach â rhanddeiliaid, ni fyddai unrhyw adborth iteraidd er mwyn gwella'r wybodaeth a'r datganiadau a gyflwynir yn y model rhesymeg, sy'n rhan hanfodol o'r gwaith o ddatblygu unrhyw fodel rhesymeg. Yn drydydd, canolbwyntiodd y tîm ar gyflwyno

llwybrau'r model rhesymeg fel y'u nodwyd yn nogfennaeth y Llinell Gymorth ac fel yr ymhelaethwyd arnynt gan randdeiliaid yn ystod y cyfweiliadau a'r grwpiau ffocws, ac felly ni wnaeth geisio gwella'r model. Byddai hynny'n tanseilio'r brif dasg, sef asesu gwerthusadwyedd y Llinell Gymorth.

Mewnbynnau, gweithgareddau a chanlyniadau'r Llinell Gymorth

- 3.12 Rhannwyd y cyfranogwyr ym mhob gweithdy yn is-grwpiau a gofynnwyd iddynt drafod a oedd y mewnbynnau, y gweithgareddau a'r canlyniadau pwysig wedi'u cynnwys yn y model rhesymeg gwreiddiol a ddatblygwyd fel rhan o Werthusiad 2014 ac awgrymu eitemau perthnasol eraill. Yna trafododd y grŵp cyfan ganfyddiadau pob is-grŵp. Mae'r prif bwyntiau a ddaeth i'r amlwg yn ystod y trafodaethau wedi'u nodi isod, ynghyd â'r elfennau allweddol sy'n rhoi darlun gweledol o resymeg y Llinell Gymorth a gwasanaethau VAWDASV cysylltiedig (gweler Atodiad D).
- 3.13 Mae'r model rhesymeg drafft ar gyfer y Llinell Gymorth gyfredol, a ddatblygwyd fel rhan o'r Asesiad o Werthusadwyedd hwn, yn dechrau gyda'r mewnbynnau neu'r adnoddau a ddefnyddiwyd gan Lywodraeth Cymru i greu'r Llinell Gymorth, a'r gweithgareddau craidd ar bob lefel sy'n ffurfio'r gwasanaeth ac yn helpu i gyflawni amcanion y Llinell Gymorth. Mae'r gweithgareddau'n disgrifio'n fanwl gamau gweithredu a gwaith y Llinell Gymorth o ddydd i ddydd. Yn eu tro, caiff y rhain eu cysylltu â chyfres o ganlyniadau (newidiadau buddiol a brofir gan ddefnyddwyr gwasanaeth) a ddisgwylir ar ôl i ddefnyddiwr ymgysylltu â'r Llinell Gymorth. Mae dau fath o ganlyniadau y gellir eu gwerthuso: canlyniadau byrdymor a chanlyniadau hirdymor.
- 3.14 Canlyniadau byrdymor yw'r manteision uniongyrchol y mae'r defnyddwyr gwasanaeth yn disgwyl eu gweld o ganlyniad i ymgysylltu â'r Llinell Gymorth ac, yn y pen draw, byddant yn arwain at y canlyniadau hirdymor a ddymunir. Mae canlyniadau byrdymor yn tueddu i fod yn fwy penodol a mesuradwy na newidiadau hirdymor.
- 3.15 Canlyniadau hirdymor yw'r manteision neu'r newidiadau ehangach y rhagwelir y bydd defnyddwyr gwasanaeth yn eu profi o ganlyniad i ymgysylltu â'r Llinell Gymorth ac, yn gyffredinol, daw'r rhain yn sgil cyflawni canlyniadau byrdymor a chanlyniadau canolradd yn llwyddiannus. Yn achos y Llinell Gymorth, efallai na fydd

yn ddichonadwy mesur canlyniadau hirdymor; efallai y bydd angen dod i gasgliad yn eu cylch yn sgil cyflawni canlyniadau byrdymor.

3.16 Fel mae'r tabl yn Atodiad D yn dangos, awgrymodd y trafodaethau fod y Llinell Gymorth yn cyflwyno cyfres o weithgareddau sydd â'r nod o greu newid ar dair lefel:

- lefel defnyddiwr gwasanaeth: gweithgareddau'r Llinell Gymorth yn targedu defnyddwyr unigol;
- lefel gymunedol: gweithgareddau'r Llinell Gymorth yn targedu'r gymuned yn ei chyfanrwydd; ac
- lefel darparu gwasanaethau: gweithgareddau'r Llinell Gymorth yn targedu newidiadau i'r gwaith o ddarparu gwasanaethau yn ehangach.

3.17 Caiff y gweithgareddau a'r canlyniadau a nodwyd ar bob lefel eu trafod yn eu tro isod.

Gweithgareddau defnyddwyr gwasanaeth

3.18 Yr haen gyntaf o weithgareddau a welir yn y tabl yw'r rhai hynny sy'n canolbwyntio ar ddarparu gwasanaethau i oroeswyr unigol. Disgrifiodd rhanddeiliaid y gweithgareddau hyn fel rhai sy'n canolbwyntio ar ystod o wasanaethau cymorth (darparu gwybodaeth a chynghor, atgyfeirio at wasanaethau cenedlaethol a lleol arbenigol eraill megis cwnsela, a chynghor cyffredinol ar dai, materion cyfreithiol a lles plant); a gwasanaethau mewn argyfwng (cynllunio diogelwch, asesiadau risg ar gyfer ymyriadau sy'n ymwneud â phlant a grwpiau agored i niwed, ac atgyfeirio ar gyfer llety brys).

3.19 Awgrymwyd y gallai'r canlyniadau sy'n gysylltiedig â'r gweithgareddau hyn gynnwys mwy o oroeswyr yn cysylltu â'r Llinell Gymorth ac yn cael cymorth, gan adlewyrchu gallu'r Llinell Gymorth i ddarparu gwasanaethau fel y cynlluniwyd. Fel mae'r tabl yn awgrymu, nodwyd bod galluogi mwy o bobl i gysylltu â'r Llinell Gymorth a gwasanaethau eraill a'u defnyddio yn ganlyniad hirdymor ac yn effaith bosibl. Mae dau reswm dros hyn. Yn gyntaf, awgrymodd rhanddeiliaid na ellir cyflawni'r prif nod o wella diogelwch goroeswyr heb alluogi mwy o bobl i gysylltu â'r gwasanaethau y mae eu hangen arnynt. Yn ail, un o amcanion allweddol y Llinell Gymorth yw cynyddu nifer y goroeswyr sy'n defnyddio gwasanaethau priodol drwy ddarparu prif bwynt cyswllt a phwynt atgyfeirio ar gyfer y gwasanaethau hynny.

3.20 Mae natur hyblyg y Llinell Gymorth, sy'n galluogi defnyddwyr gwasanaeth i gael gafael ar wasanaethau wedi'u teilwra'n unigol yn ôl yr angen (boed hynny'n gyson neu dros gyfnod byr), yn golygu nad yw ymgysylltu nodweddiadol yn dilyn llwybr safonol o'r dechrau, i'r canol a'r diwedd. Mae hyn yn golygu bod creu canlyniadau safonedig yn heriol iawn. Yn ogystal, dim ond dros y tymor hwy y mae'n debygol y gwelir effaith, ymhell y tu hwnt i oes y contract.

Gweithgareddau sy'n canolbwyntio ar y gymuned

- 3.21 Mae gweithgareddau sydd wedi'u hanelu at y gymuned ehangach yn cynnwys:
- ymgyrchoedd yn y cyfryngau cenedlaethol a lleol;
 - lledaenu gwybodaeth a darparu gweithgareddau hyfforddiant i asiantaethau yn y sector cyhoeddus a'r trydydd sector a rhanddeiliaid allweddol eraill ym mhob sector perthnasol;
 - ymgysylltu â gwirfoddolwyr; and
 - cynhyrchu deunyddiau gwybodaeth i'w dosbarthu.
- 3.22 Gallai allbynnau o'r gweithgareddau hyn gynnwys syniad o faint o grwpiau a/neu unigolion y mae deunyddiau neu ymgyrchoedd wedi'u cyrraedd; nifer y staff a rhanddeiliaid a hyfforddwyd; a nifer y gwirfoddolwyr hyfforddedig sy'n gweithio. Byddai rhai canlyniadau disgwyledig o'r gweithgareddau hyn yn cynnwys mwy o ymwybyddiaeth o'r Llinell Gymorth a'i nod cyffredinol a gwybodaeth amdanynt ar draws cymunedau, ynghyd â mwy o ymwybyddiaeth o drais domestig, cam-drin rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod, a gwybodaeth amdanynt.

Gweithgareddau ar lefel darparu gwasanaethau

- 3.23 Awgrymodd tystiolaeth a gasglwyd o'r grwpiau ffocws a'r cyfweiliadau mai un o amcanion allweddol y Llinell Gymorth – yn ogystal â darparu gwasanaeth craidd y Llinell Gymorth (gan gynnig ystod o wasanaethau cymorth a gwasanaethau mewn argyfwng) – yw cynyddu cydweithio rhwng y Llinell Gymorth a sefydliadau ac asiantaethau sy'n ymdrin â thrais domestig, cam-drin rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod. Roedd yr allbynnau allweddol a nodwyd gan randdeiliaid mewn perthynas â'r gwaith hwn yn cynnwys polisïau a gweithdrefnau ysgrifenedig ar ymateb i drais domestig, trais rhywiol a mathau eraill o gam-drin; cytundebau ffurfiol ar gyfer darparu gwasanaethau cydgysylltiedig rhwng y Llinell Gymorth ac asiantaethau a sefydliadau arbenigol, a darparu hyfforddiant traws-sector a

manteisio arno. Awgrymwyd y gellid adlewyrchu canlyniadau posibl y gweithgareddau hyn mewn tystiolaeth o achosion llwyddiannus o atgyfeirio defnyddwyr gwasanaeth at gymorth priodol, datblygu cyfleoedd newydd ar gyfer cydweithio yn y sector VAWDASV, magu ymddiriedaeth a hyder rhanddeiliaid yn y Llinell Gymorth, a chynyddu ymwybyddiaeth o'r Llinell Gymorth a gwasanaethau arbenigol eraill a gwybodaeth amdanynt.

- 3.24 Yn ystod y cyfweiliadau, bu staff y Llinell Gymorth a rhanddeiliaid yn trafod y gwaith a oedd yn cael ei wneud i ddatblygu llwybrau atgyfeirio integredig clir gyda phartneriaid yn y sector cyhoeddus a'r trydydd sector yn fanwl, ynghyd â gwasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol arbenigol lleol, a nodwyd bod y rhain yn un o gryfderau allweddol y Llinell Gymorth. Roeddent yn cynnwys llwybrau atgyfeirio gyda gwasanaethau cam-drin domestig arbenigol, llinell gymorth Prosiect Dyn gan Cymru Ddiogelach, partneriaid ym maes trais rhywiol a gwasanaethau i Bobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig, ynghyd â phrosesau amlasiantaeth megis y Gynhadledd Amlasiantaeth Asesu Risg a Chyd-weithredu yn erbyn Cam-drin Domestig, Stelcian ac Aflonyddu. Roedd rhai o'r manteision a drafodwyd yn cynnwys darparu dull ar gyfer paru defnyddwyr gwasanaeth â gwasanaethau a chymorth lleol a chenedlaethol priodol, a hwyluso gweithgareddau ymgysylltu llwyddiannus a phartneriaethau cydweithredol cryf. Roedd yr asesiad yn awgrymu bod adborth rheolaidd yn cael ei gasglu gan bartneriaid allweddol sy'n rhan o'r gwaith o gyflwyno'r llwybrau hyn, ac roedd y data a gasglwyd yn awgrymu bod cydweithio a rhannu gwybodaeth rhyngddyn nhw a'r Llinell Gymorth wedi gwella'n sylweddol yn ystod y contract presennol gan fod syniad cliriach o rolau erbyn hyn.
- 3.25 Nododd rheolwr y Llinell Gymorth hefyd fod llawer o waith yn cael ei wneud i archwilio a hwyluso cysylltiadau newydd a chyfleoedd i gydweithio â phartneriaid allanol, gan gynnwys Iechyd Cyhoeddus Cymru, Bwrdd Iechyd Abertawe Bro Morgannwg, Cymdeithas y Milfeddygon, Cymdeithas Pobl Fyddar Prydain, Gwasanaeth Cyngori a Chynorthwyo Llys i Blant a Theuluoedd (CAFCASS) Cymru ac asiantaethau cyngor a chymorth anarbenigol. Cadarnhawyd hyn gan randdeiliaid allanol o ystod o sefydliadau'r sector cyhoeddus a'r trydydd sector a ddywedodd fod sesiynau hyfforddi a rhannu gwybodaeth a ddarparwyd gan y rheolwr wedi'u helpu i ddeall gwasanaeth y Llinell Gymorth a manteision gweithio ar y cyd.

- 3.26 Mae'r tabl yn Atodiad D hefyd yn amlinellu'r tybiaethau allweddol ar bob lefel yn y model rhesymeg y mae'r gweithgareddau, yr allbynnau, y canlyniadau bwriadedig a'r effeithiau a ragwelwyd yn seiliedig arno.

4. Asesu gwerthusadwyedd y Llinell Gymorth

4.1 Mae'r adran hon yn cyflwyno'r canfyddiadau allweddol ar werthusadwyedd, ac yn sefydlu i ba raddau y gellir gwerthuso gallu'r Llinell Gymorth i ddarparu cyngor a chymorth priodol ar gam-drin domestig, trais rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod mewn modd dibynadwy a chredadwy. Mae gwerthusadwyedd wedi cael ei asesu yn seiliedig ar ganfyddiadau gwerthusiad 2014, ynghyd â data a gasglwyd o ddogfennaeth rhaglen a pholisi ac ymgynghoriad â rhanddeiliaid, er mwyn sicrhau bod tystiolaeth a'r hyn a ddysgwyd o brofiadau blaenorol yn cael eu defnyddio i lywio'r broses o ddylunio gwerthusiad yn y dyfodol.

4.2 Canolbwyntiodd yr Asesiad Gwerthusadwyedd ar dair elfen eang:

- Dyluniad y Llinell Gymorth
- Argaeledd gwybodaeth
- Y cyd-destun sefydliadol

O fewn pob un o'r tri phrif faes mae nifer o feini prawf penodol a chwestiynau cysylltiedig a ystyriwyd, a gaiff eu trafod yn eu tro yng ngweddill yr adran hon.

Dyluniad y Llinell Gymorth

Nod a diben clir

4.3 Caiff y Llinell Gymorth ei disgrifio'n gyson yn nogfennau'r rhaglen (gan gynnwys Adroddiadau Blynyddol, dogfennau manyleb y tendr a Chynlluniau Cyflawni blynyddol y Llinell Gymorth), gyda'r pwyslais ar ddarparu gwasanaeth Llinell Gymorth amlieithog, 24 awr y dydd, 365 diwrnod y flwyddyn am ddim, gyda chymorth cytundebau partneriaeth unigryw â sefydliadau arbenigol, cyrff cyhoeddus a rhanddeiliaid eraill. Dangosodd data o ddogfennaeth y Llinell Gymorth a chyfweliadau a grwpiau ffocws gyda rhanddeiliaid fod dealltwriaeth eang a rennir o'r Llinell Gymorth a'i gweithgareddau craidd, er y daeth i'r amlwg bod angen datgan nod cyffredinol y Llinell Gymorth yn gliriach.

4.4 O ganlyniad i drafodaethau manwl â swyddogion Llywodraeth Cymru a staff y Llinell Gymorth, llwyddodd y tîm ymchwil i ddatblygu dealltwriaeth well o'r hyn yr oedd y Llinell Gymorth yn ceisio ei gyflawni mewn termau ehangach a thu hwnt i gwmpas uniongyrchol y contract presennol ac, yn benodol, lle mae'n cysylltu â'r amcanion a

nodwyd yn y 'Strategaeth Genedlaethol ar Drais yn Erbyn Menywod, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol – 2016-2021' (Llywodraeth Cymru, 2016).

- 4.5 Er bod dogfennaeth y Llinell Gymorth yn glir iawn o ran sut y caiff y gwasanaeth ei ddarparu a chwmpas a natur ei weithgareddau craidd, nid yw'n cynnwys dim amcanion penodol nac amcanion y gellir eu profi. Serch hynny, mae canfyddiadau gwerthusiad 2014, ynghyd â'r data a gasglwyd gan randdeiliaid, wedi tynnu sylw at sawl amcan posibl ar gyfer y rhaglen. Gellir gwahaniaethu rhwng yr amcanion hyn a'r rhai ar gyfer y defnyddwyr gwasanaeth eu hunain, y rhai ar gyfer y partneriaid allweddol a'r rhai ar gyfer darparu'r Llinell Gymorth.
- 4.6 Roedd y termau a ddefnyddiwyd yn nogfennau'r Llinell Gymorth a chan randdeiliaid wrth drafod amcanion posibl yn amrywio ac yn tueddu i ddisgrifio gweithgareddau ac allbynnau'r Llinell Gymorth, yn ogystal â rhai canlyniadau. Mae gweithgareddau ac allbynnau yn gymharol hawdd eu nodi a'u mesur ac, o ganlyniad, ceir tueddiad yn nogfennaeth a chofnodion monitro'r Llinell Gymorth i ddisgrifio'r hyn y mae'r Llinell Gymorth yn ei wneud a pheidio â chanolbwyntio ar y rhesymau pam a'r hyn y mae'n gobeithio ei gyflawni. Bydd hyn yn effeithio ar unrhyw werthusiad o'r Llinell Gymorth yn y dyfodol. Er enghraifft, mae geiriad rhai o'r disgrifiadau o ddiben cyffredinol y Llinell Gymorth yn y ddogfennaeth, megis “darparu ymateb amlieithog effeithiol 24 awr y dydd, 365 diwrnod y flwyddyn”, “cynnig gwybodaeth arbenigol, cymorth, cyfeirio ac atgyfeirio at wasanaethau eraill” a “cynnig prif bwynt cyswllt”, dim ond yn disgrifio gweithgareddau ac allbynnau'r Llinell Gymorth mewn gwirionedd. O ganlyniad, mae'n ymddangos bod bwlch rhwng gweithgareddau ac allbynnau a nod ac amcanion cyffredinol y Llinell Gymorth.
- 4.7 Yn ddelfrydol, dylai nod ac amcanion y Llinell Gymorth ddisgrifio newid penodol yn statws neu ymddygiad defnyddwyr gwasanaeth, i'r graddau y gellir cysylltu gweithgareddau ac allbynnau'r Llinell Gymorth yn agos ac yn rhesymegol â'r rhain. Mae rhai enghreifftiau o ddefnyddio canlyniadau sydd wedi'u diffinio'n gliriach yn nogfennaeth y Llinell Gymorth, megis “diogelu ac amddiffyn goroeswyr a'u plant yn well” a “grymuso goroeswyr i wneud dewisiadau ar sail gwybodaeth am eu dyfodol”, ond mae angen gwneud y rhain yn gliriach hefyd. Awgrymodd y data o'r cyfweiliadau a'r grwpiau ffocws fod rhywfaint o ddealltwriaeth o sail resymegol y Llinell Gymorth ymhlith y rhan fwyaf o'r rhanddeiliaid allweddol; mae felly'n bosibl y gellid egluro'r

nod a'r amcanion yn well drwy gynnal rhagor o drafodaethau manwl â staff y Llinell Gymorth, swyddogion Llywodraeth Cymru a rhanddeiliaid.

Nod ac amcanion cyson

- 4.8 Un ffactor sy'n effeithio ar werthusadwyedd yw cysondeb diben polisi neu raglen dros amser. Mewn perthynas â'r Llinell Gymorth, mae ffocws cyffredinol y gwasanaeth, ynghyd â'r ffordd y caiff ei ddarparu a'i weithredu, wedi newid a datblygu ers sefydlu'r Llinell Gymorth wreiddiol yn 2004. Mae newidiadau allweddol yn cynnwys newid o wasanaeth 12 awr i 24 awr y dydd yn 2005, ehangu cylch gwaith y Llinell Gymorth i gynnwys trais rhywiol o 2011, datblygu gwaith partneriaeth ac integreiddio i'r rhwydwaith ehangach o wasanaethau Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol yng Nghymru ac, yn ystod y blynyddoedd diwethaf, ehangu'r dulliau darparu i gynnwys gwasanaethau anfon negeseuon testun a sgwrsio dros y we. Wrth i'r Llinell Gymorth ddatblygu, mae gweithgareddau sy'n bodoli eisoes wedi parhau (er enghraifft, hyfforddi staff a rhanddeiliaid), ond mae eu ffocws neu gwmpas cyffredinol (megis cynnwys yr hyfforddiant) wedi cael ei addasu er mwyn mynd i'r afael â meysydd neu sectorau blaenoriaeth newydd. Mae'n anochel y bydd newid meysydd gwaith allweddol neu dargedu meysydd blaenoriaeth newydd yn effeithio ar weithgareddau ac allbynnau'r Llinell Gymorth a'u bod yn debygol o greu canlyniadau disgwylidig newydd. Mae'n bosibl y gallai hyn wneud unrhyw werthusiadau yn y dyfodol yn fwy cymhleth a thrwy hynny leihau gwerthusadwyedd hefyd.

Cytundeb a pherchnogaeth

- 4.9 Mae'r graddau y mae grwpiau gwahanol o randdeiliaid yn dehongli ac yn cytuno ar nod ac amcanion cyffredinol polisi neu raglen yn effeithio ar ddichonoldeb dull gwerthuso sy'n seiliedig ar ddamcaniaeth. Os oes gan randdeiliaid gwahanol farn wahanol am y pethau hyn, mae'n annhebygol y byddant yn cytuno ar y dangosyddion ar gyfer mesur llwyddiant, ac felly bydd gwerthusadwyedd yn llai.
- 4.10 Yn gyffredinol, roedd staff a swyddogion Llywodraeth Cymru sy'n gyfrifol am reoli a darparu gwasanaeth y Llinell Gymorth yn gyson yn eu dealltwriaeth a'u disgrifiadau o amcanion y Llinell Gymorth, er bod y pwyslais yn amrywio weithiau. Yn ystod y trafodaethau grŵp â rhanddeiliaid, roedd enghreifftiau lle nodwyd gwahaniaethau sylweddol yn y ffordd y dehonglwyd nod cyffredinol y Llinell Gymorth, gan fod rhanddeiliaid gwahanol o sectorau penodol yn blaenoriaethu agweddau gwahanol

ar y Llinell Gymorth. Gan fod ffocws y Llinell Gymorth wedi datblygu a mynd yn fwy cymhleth, roedd yn ymddangos mai dim ond y rhan o wasanaeth y Llinell Gymorth roeddent yn gysylltiedig â hi neu'n ymwybodol ohoni roedd rhanddeiliaid yn ei deall. Mae'n anochel y bydd hyn yn effeithio ar werthusadwyedd y Llinell Gymorth oherwydd gall rhanddeiliaid wedyn gael dealltwriaeth wahanol o resymeg gyffredinol yr hyn y mae'r Llinell Gymorth yn ceisio ei gyflawni ac felly yr hyn a ystyrir yn llwyddiant.

- 4.11 Pe bai mwy o amser ar gael, gellid bod wedi archwilio gwahaniaethau a chytundebau yn fanylach, ac ymchwilio mwy i gywirdeb y canfyddiadau hyn. Yn ogystal, mae'r cyswllt cyfyngedig â'r prif fuddiolwyr yn ystod y gwaith maes yn golygu ei bod yn anodd canfod gwir berchnogaeth dros nod ac amcanion y Llinell Gymorth a chytundeb â nhw.

Cymhlethdod

- 4.12 Bydd natur hynod gymhleth, amlsectoraidd ac integredig y Llinell Gymorth a'r cyd-destunau amrywiol y mae wedi'i gwreiddio ynddynt i gyd yn cael dylanwad pwysig ar y ffordd y caiff gwasanaethau amrywiol y Llinell Gymorth eu datblygu a'u gweithredu, y ffordd mae goroeswyr yn defnyddio'r gwasanaethau hynny a pha ganlyniadau sy'n bosibl ac, yn ei thro, y ffordd y caiff y Llinell Gymorth a'i gwasanaethau cysylltiedig eu gwerthuso.
- 4.13 Mae'r Llinell Gymorth yn cynnig gwybodaeth a mynediad at amrywiaeth eang o wasanaethau i ddiwallu anghenion amrywiol ei defnyddwyr gwahanol. Mae'r gwasanaethau cymorth a ddarperir yn aml yn cydblethu ac yn gorgyffwrdd a gallant gael eu darparu gan amrywiaeth eang o asiantaethau a grwpiau, gan arwain at ryngweithiadau niferus rhwng gweithgareddau'r Llinell Gymorth a'r sector cyhoeddus a'r trydydd sector, a gwasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol arbenigol. Mae natur bwrpasol y Llinell Gymorth a gaiff ei harwain gan anghenion yn golygu y bydd y gwasanaethau a ddarperir i ddefnyddwyr, yn ogystal â'u rhyngweithiadau â gwasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol arbenigol eraill yn wahanol iawn ac yn hynod unigoledig, ac yn anodd iawn i'w rhagweld.
- 4.14 Yn ogystal, mae unigolion sy'n dod i gysylltiad â rhaglenni neu wasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol yn aml yn wynebu llawer o heriau ac felly mae'n debygol y bydd angen iddynt ddefnyddio nifer o wasanaethau gwahanol. Disgwylir felly i'w hymgysylltiad â'r Llinell Gymorth ei gwneud hi'n fwy tebygol y cânt eu

cyfeirio at wasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol arbenigol eraill ac y cânt gymorth i geisio cyngor a chymorth ar faterion megis tai, problemau iechydd meddwl, hunan-niweidio, camddefnyddio sylweddau, cyngor cyfreithiol a lles plant.

- 4.15 Mae elfen gweithio mewn partneriaeth y Llinell Gymorth yn datblygu'n barhaus hefyd, gyda gwaith yn cael ei wneud i ehangu llwybrau atgyfeirio presennol a chynyddu nifer y partneriaethau ffurfiol rhwng y Llinell Gymorth, gwasanaethau brys, gwasanaethau cyhoeddus a gwasanaethau cyngor a chymorth arbenigol eraill. Ar hyn o bryd, mae'r llwybrau atgyfeirio hyn yn tueddu i gael eu datblygu a'u cyflwyno mewn ardaloedd daearyddol a sectorau lle mae'r cydberthnasau gwaith rhwng y Llinell Gymorth a rhanddeiliaid a gwasanaethau amrywiol wedi'u datblygu'n dda. O ganlyniad, mae'r amrywiad hwn wrth ddarparu gwasanaethau yn awgrymu y bydd y Llinell Gymorth yn cael mwy o effaith mewn rhai ardaloedd a sectorau nag eraill.
- 4.16 Oherwydd y cymhlethdodau hyn, byddai'n anodd canfod beth yn union a achosodd unrhyw newidiadau i amgylchiadau neu brofiadau unigol defnyddwyr gwasanaeth a neilltuo'r rhain oddi wrth ddylanwadau a ffactorau eraill. Mae hyn yn gwneud priodoliad achosol yn broblem ar gyfer unrhyw werthusiad o'r Llinell Gymorth yn y dyfodol.

Dilysrwydd a dibynadwyedd

- 4.17 Mae'r cyswllt rhwng allbynnau (cynhyrchion uniongyrchol gweithgareddau rhaglen neu bolisi) a'r nod cyffredinol (y newid a ddisgwylir yn ymddygiad grwpiau targed y rhaglen) yn hanfodol. Felly gwnaeth y tîm ymchwil ymdrech sylweddol fel rhan o'r asesiad hwn i ddeall yr agweddau hyn ar waith y Llinell Gymorth ac archwilio a oedd yr allbynnau a'r canlyniadau ar gyfer y Llinell Gymorth wedi'u nodi'n glir ac yn realistig, ac a oedd y gydberthynas rhwng y rhain a nod ac amcanion cyffredinol y Llinell Gymorth wedi'u cyfleu a'u deall yn glir ymhlith rhanddeiliaid.

- *Ansawdd allbynnau disgwyledig*

- 4.18 Dylai allbynnau'r Llinell Gymorth adlewyrchu gwerth ychwanegol i ddefnyddwyr gwasanaeth o ganlyniad i'r gweithgareddau a wnaed fel rhan o'r contract presennol. Felly, dylid cael arwydd bod newid ansoddol neu feintiol o ganlyniad i'r gweithgareddau a gwblhawyd. Os na chaiff allbynnau cynlluniedig eu nodi'n glir, bydd gwerthuso yn peri problemau a bydd gwerthusadwyedd yn llai o ganlyniad.

- 4.19 Yn nogfennaeth y Llinell Gymorth, roedd yn bosibl nodi nifer o allbynnau, er bod tuedd mewn llawer o achosion i ddrysu rhwng y rhain a gweithgareddau neu amcanion y Llinell Gymorth. Er enghraifft, roedd disgwyl i'r broses o gyflwyno cynlluniau datblygiad proffesiynol parhaus 'cadarn' ar gyfer staff y Llinell Gymorth arwain at yr amcan o ddarparu gweithwyr cymorth sy'n "arbenigwyr yn y maes – yn gymwysedig, wedi'u hyfforddi'n dda ac yn broffesiynol", ond ni ddiffiniwyd unrhyw allbynnau canolradd i ddangos sut yn union y byddai'r allbynnau hyn yn arwain at y canlyniad a ddymunir. Un enghraifft fyddai a fyddai'n cynnwys rhaglen hyfforddi strwythuredig i sefydlu gwybodaeth neu sgîl penodol.
- 4.20 Mae rhai enghreifftiau o allbynnau sydd wedi'u diffinio'n gliriach yn nogfennaeth y Llinell Gymorth, gan gynnwys gwell ymwybyddiaeth o'r Llinell Gymorth a'r cymorth sydd ar gael; cyfleoedd newydd ar gyfer cydweithio; ac atgyfeiriadau effeithiol i wasanaethau priodol, ynghyd â gwybodaeth amdanynt, er bod angen egluro a mireinio'r rhain ymhellach a chyfleu eu cysylltiad â'r canlyniadau disgwyliedig yn gliriach.
- 4.21 Yn ystod y cyfweiliadau a'r grwpiau ffocws, roedd staff a rhanddeiliaid yn gallu trafod allbynnau disgwyliedig y Llinell Gymorth, hyd yn oed lle nad oedd yr allbynnau hyn wedi cael eu nodi yn nogfennau'r Llinell Gymorth. Felly, er nad yw allbynnau ac amcanion yn cael eu nodi'n fanwl gywir yn nogfennaeth y Llinell Gymorth o bosibl, gellir nodi a dadansoddi rhesymeg gyffredinol y Llinell Gymorth o hyd o ddehongliadau staff a rhanddeiliaid o ddyluniad y Llinell Gymorth.
- 4.22 Byddai cynnal trafodaethau mwy trylwyr â rhanddeiliaid i nodi a dadbacio nod ac amcanion allweddol y llinell gymorth yn gwella gwerthusadwyedd ac yn galluogi'r gwerthusiad i ystyried i ba raddau y mae'r nod a'r amcanion yn cyd-fynd â blaenoriaethau polisi Llywodraeth Cymru mewn perthynas â VAWDASV.
- *Bodolaeth dangosyddion*
- 4.23 Mae defnyddio dulliau gwerthuso sy'n seiliedig ar ddamcaniaeth yn golygu bod angen datblygu meini prawf i fesur llwyddiant fel rhan o'r polisi neu'r rhaglen. Ynghyd-destun y Llinell Gymorth, mae meini prawf o'r fath yn cyfeirio at ddangosyddion amcan sy'n dangos i ba raddau y cyflawnwyd y nod a'r amcanion cyffredinol.

4.24 Mae'r Llinell Gymorth yn defnyddio nifer bach o fesurau neu ddangosyddion canlyniadau, mesurau neu ddangosyddion i fonitro ansawdd gwasanaeth y Llinell Gymorth, sy'n seiliedig ar ganllawiau a ddarparwyd gan y Bartneriaeth Llinellau Cymorth (Partneriaeth Llinellau Cymorth, 2015) ac yr adroddir arnynt i Lywodraeth Cymru bob chwarter. Un enghraifft yw'r data 'Teimlo'n Fwy Diogel', sy'n cynnwys pum mesur neu ddangosydd, gan gynnwys:

- Nifer a chanran y defnyddwyr gwasanaeth sy'n teimlo'n fwy diogel ar ôl ymyriad;
- Nifer a chanran y defnyddwyr gwasanaeth sy'n profi gostyngiad mewn trais, risg a chamdriniaeth;
- Nifer a chanran y defnyddwyr gwasanaeth sy'n dweud eu bod wedi cael eu hatgyfeirio at wasanaethau cymorth priodol;
- Nifer a chanran y defnyddwyr gwasanaeth sy'n dweud eu bod wedi cael gafael ar wybodaeth a chynghor (naill ai dros y ffôn neu ar y we) sydd wedi'u galluogi i wneud dewis ar sail gwybodaeth o ganlyniad.

(Adroddiad Blynyddol Llinell Gymorth Byw Heb Ofn 2017-2018)

4.25 Mae dibynadwyedd a chrydfer y dangosyddion hyn yn weddol gyfyngedig ar hyn o bryd, yn bennaf oherwydd nad yw'r datganiadau a ddefnyddir wedi'u diffinio'n glir iawn, yn enwedig o ran canlyniadau neu dargedau penodol i ddefnyddwyr. Er enghraifft, nid yw union ystyr y termau "teimlo'n fwy diogel", "llesiant emosiynol gwell" neu "gwasanaethau cymorth priodol" yn glir. Mae unrhyw newid yn agwedd neu ymddygiad defnyddiwr gwasanaeth hefyd yn debygol o fod yn gysylltiedig â nifer o ffactorau y tu hwnt i ymgysylltu â'r Llinell Gymorth, felly ni fyddai'n bosibl defnyddio'r dangosyddion hyn i fesur cyfraniad y Llinell Gymorth ag unrhyw sicrwydd. Byddai felly'n fuddiol egluro'r mesurau a'r dangosyddion a manylu arnynt ymhellach, a rhoi trefniadau monitro a gwerthuso addas ar waith er mwyn asesu a ydynt yn cael eu cyflawni.

4.26 Trafodwyd y gwaith o ddatblygu a defnyddio dangosyddion i fesur llwyddiant yn fanwl â rhanddeiliaid yn ystod y cyfweiliadau a'r grwpiau ffocws hefyd. Roedd rhanddeiliaid yn gallu mynegi eu barn arnynt ac awgrymu rhai dangosyddion eang neu feini prawf 'llwyddiant' ar lefelau allbwn a gweithgarwch, ac i raddau llai wrth drafod prif nod ac amcanion y Llinell Gymorth. Ymddengys fod rhai gwahaniaethau

sylfaenol rhwng canfyddiadau rhanddeiliaid o'r Llinell Gymorth, a arweiniodd at rywfaint o ansicrwydd ynghylch pa ddangosyddion neu feini prawf llwyddiant y dylid eu defnyddio felly. Gwelwyd rhai gwahaniaethau nodedig pan archwiliwyd union ystyr ymadroddion megis "mwy o gapasiti", "diogelwch gwell", "gallu i wneud dewisiadau ar sail gwybodaeth" a "llesiant emosiynol gwell", a thrafodwyd natur briodol dangosyddion ar gyfer y newidiadau hyn yn fanylach.

- 4.27 Fel enghraifft, roedd staff y Llinell Gymorth a swyddogion Llywodraeth Cymru o'r farn bod dangosyddion "mwy o gapasiti" (megis nifer staff newydd y Llinell Gymorth a hyfforddwyd neu nifer y gwirfoddolwyr a hyfforddwyd ac a recriwtiwyd) yn dystiolaeth o lwyddiant y Llinell Gymorth, tra bo rhanddeiliaid eraill yn asesu gwella capasiti yn nhermau cwrmpas, amseru ac ansawdd gwasanaethau'r Llinell Gymorth. Mae hyn yn ganfyddiad pwysig ar gyfer gwerthusadwyedd, gan y gallai diffyg cytundeb ar ddangosyddion danseilio unrhyw gytundeb ar nod a diben cyffredinol y Llinell Gymorth.

- *Mesuradwyedd*

- 4.28 Oherwydd natur a chwmpas gweithgareddau'r Llinell Gymorth, bydd yn anodd mesur mathau penodol o effaith yng nghyd-destun y Llinell Gymorth mewn termau meintiol. Er enghraifft, er bod datganiadau megis "diogelu ac amddiffyn goroeswyr a'u plant yn well", "grymuso goroeswyr i wneud dewisiadau ar sail gwybodaeth am eu dyfodol", ac "ymgorffori gwasanaeth y Llinell Gymorth yng ngwaith sefydliadau eraill y sector cyhoeddus a'r sector gwirfoddol" yn ddilys, nid ydynt yn disgrifio newidiadau datblygiadol cadarn y gallai'r Llinell Gymorth eu rhoi ar waith yn ystod cyfnod y contract presennol. Mae'r datganiadau hyn yn peri anawsterau o ran mesur gan eu bod yn ymdrin ag agweddau, newid ymddygiadol, hunan-barch a gwaith partneriaeth a chydweithio wedi'u hatgyfnerthu, y mae pob un ohonynt yn amcanion sy'n cymryd amser ac yn ymddangos yn anghyson. Mae angen ymchwilio ymhellach felly i ffyrdd gwahanol o asesu effeithiolrwydd y Llinell Gymorth.

Argaeledd gwybodaeth

- 4.29 Mae unrhyw werthusiad o bolisi neu raglen gymdeithasol, megis y Llinell Gymorth, yn dibynnu ar ddata cadarn a dibynadwy – er enghraifft, gan ganolbwyntio ar y defnyddwyr gwasanaeth, data am niferoedd a mathau o wasanaethau, a gwybodaeth am ymddygiadau neu agweddau a newidiwyd o ganlyniad i ymgysylltu â'r Llinell Gymorth. Fodd bynnag, mae argaeledd ac ansawdd y data hyn yn her i'r

Llinell Gymorth a'i rhanddeiliaid ac mae'n anochel y byddant yn dylanwadu ar yr hyn y gall gwerthusiad yn y dyfodol ei gyflawni. Mae'r adran hon yn canolbwyntio ar gryfderau a chyfyngiadau ffynonellau data gwahanol sydd ar gael i asesu'r ffordd y caiff y Llinell Gymorth ei darparu, gan gynnwys:

- data gweinyddol a gasglwyd i fonitro'r ffordd y caiff y Llinell Gymorth ei rhoi ar waith a'i darparu;
- ffynonellau data cenedlaethol;
- data sylfaenol a ddyluniwyd neu a gasglwyd i ateb cwestiynau penodol;
- ffynonellau data eraill sy'n berthnasol o bosibl

4.30 Nawr caiff agweddau gwahanol ar y ffynonellau data eu hystyried yn eu tro er mwyn archwilio pa mor addas a defnyddiol y byddant i unrhyw werthusiad yn y dyfodol.

Ffynonellau data gweinyddol

4.31 Fel rhan o'i gofynion adrodd i Lywodraeth Cymru, mae'r Llinell Gymorth yn casglu data monitro ar gyswllt defnyddwyr gwasanaeth â'r Llinell Gymorth. Mae casgliad llawn o ddogfennaeth weinyddol ar gael ar gyfer y contract presennol, sy'n cynnwys:

- Adroddiadau Monitro (chwarterol);
- Adroddiadau ar Gyfarfodydd Adolygu Perfformiad (chwarterol);
- Adroddiadau Blynyddol – Llinell Gymorth Byw Heb Ofn a Chymorth i Ferched Cymru;
- Manyleb y Tindr ar gyfer Contract Llinell Gymorth Byw Heb Ofn, 2015-19.

4.32 Mae'r dogfennau ar gael ar gyfer camau cynharach y contract hefyd, yn ogystal â chopi o adroddiad gwerthuso 2014. Serch hynny, mae rhai cyfyngiadau. Nid yw gwybodaeth na data sy'n ymwneud â chamau cynnar y Llinell Gymorth ar gael oherwydd newidiadau i systemau TG a systemau rheoli cofnodion Cymorth i Ferched Cymru a Llywodraeth Cymru. Mae newidiadau amrywiol i lefelau a strwythurau staffio ar lefelau rheoli, darparu a rhoi cymorth yn ystod gwahanol gyfnodau o gontract y Llinell Gymorth yn golygu na fu modd cael gafael ar y wybodaeth hon fel rhan o'r asesiad hwn.

- 4.33 Er bod data ariannol a data am weithgareddau a defnyddwyr gwasanaeth (gan gynnwys ychydig o wybodaeth ddemograffig-gymdeithasol ac adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth) yn cael eu casglu'n rheolaidd fel rhan o'r contract, mae'r defnydd cyfyngedig o ddangosyddion neu fesurau yn gwanhau'r system fonitro ddilynol. Dyma un o'r problemau mwyaf hanfodol o ran gwerthusadwyedd oherwydd heb wybodaeth am gynnydd mewn perthynas â chyflawni allbynnau a'r prif nod ac amcanion, byddai'n anodd gwerthuso'r Llinell Gymorth.
- 4.34 Mae'r data 'Teimlo'n Fwy Diogel' y cyfeiriwyd atynt yn gynharach yn yr adran hon yn cynnwys mesurau y gellid eu defnyddio, mewn egwyddor, i archwilio newid a nodi canlyniadau i ddefnyddwyr gwasanaeth – er enghraifft, roedd y mwyafrif helaeth o'r bobl y cofnodwyd y data hyn ar eu cyfer yn 2017-18 yn teimlo'n fwy diogel a gwnaethant nodi bod eu llesiant emosiynol wedi gwella ar ôl cysylltu â'r Llinell Gymorth. Fodd bynnag, cyfyngir ymhellach ar eu dibynadwyedd fel mesur canlyniad gan ofynion diogelwch data a chyfrinachedd defnyddwyr gwasanaeth, sy'n arwain at fylchau yn y data a gofnodwyd a dibyniaeth ar hunanwerthuso mewn prosesau monitro presennol.
- 4.35 Caiff y data monitro hefyd eu hategu gan adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth a gaiff eu casglu gan staff y Llinell Gymorth yn dilyn pob cyswllt, sy'n cynnig naratif manylach o brofiadau personol o wasanaeth y Llinell Gymorth.

Ffynonellau data cenedlaethol

- 4.36 Caiff ystadegau sy'n ymwneud â phob llinyn o VAWDASV, gan gynnwys cam-drin domestig, trais rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod, eu llunio ar wahân gan nifer o sefydliadau gwahanol yng Nghymru a Lloegr. Er nad yw'r ystadegau hyn yn uniongyrchol gysylltiedig â'r Llinell Gymorth, o'u hystyried gyda'i gilydd, gallant ddarparu'r cyd-destun sydd ei angen i ddeall y darlun cenedlaethol a lleol o ddigwyddiadau a gwasanaethau VAWDASV yng Nghymru. Mae ffynonellau data perthnasol yn cynnwys Arolwg Troseddu Cymru a Lloegr², data a gofnodir am droseddau gan y Swyddfa Gartref a gwybodaeth ystadegol am briodasau dan orfod yng Nghymru a Lloegr a gasglwyd gan yr Uned Priodas dan Orfod, y Weinyddiaeth Gyfiawnder a Gwasanaeth Erlyn y Goron.

² Arolwg wyneb yn wyneb â dioddefwyr yw Arolwg Troseddu Cymru a Lloegr lle gofynnir i bobl sy'n byw mewn cartrefi yng Nghymru a Lloegr am eu profiadau o ystod o droseddau yn y 12 mis cyn y cyfweiliad. Cynhelir yr arolwg gan Kantar Public ar ran y Swyddfa Ystadegau Gwladol. Ceir gwybodaeth fanwl am Arolwg Troseddu Cymru a Lloegr yn Adran 2 o'r [Canllaw i ddefnyddwyr ar ystadegau troseddu ar gyfer Cymru a Lloegr](#).

- 4.37 Mae'n bwysig nodi bod y ffordd y caiff data am VAWDASV eu casglu yn amrywio rhwng ffynonellau a sefydliadau. Caiff data eu casglu dros gyfnodau gwahanol a gellir eu cofnodi mewn categorïau gwahanol, yn seiliedig ar droseddau, dioddefwyr, pobl dan amheuaeth neu ddiffynyddion. Yn ogystal, mae data am wasanaethau cam-drin domestig, megis y Llinell Gymorth er enghraifft, yn adlewyrchu cymorth a gynigir i ddioddefwyr sy'n cael eu hamlygu i'r gwasanaethau hyn. Mae'n bosibl nad yw darparu'r gwasanaethau hyn yn dibynnu ar roi gwybod am achosion o gam-drin domestig i'r heddlu, oherwydd gall nifer o wasanaethau gwahanol wneud atgyfeiriadau (neu gall y dioddefwr eu gwneud yn uniongyrchol) ac ni fyddant o reidrwydd yn arwain at ganlyniad cyfiawnder troseddol i'r dioddefwr.
- 4.38 Er y gall triongli'r ffynonellau data a drafodwyd yn yr adran hon gynnig gwybodaeth gyd-destunol ddefnyddiol ar gyfer unrhyw werthusiad yn y dyfodol a helpu i ddatblygu darlun gwell o VAWDASV yng Nghymru, ni fyddai'n ddichonadwy priodoli unrhyw newidiadau dros amser i weithrediad y Llinell Gymorth yn uniongyrchol na dod i unrhyw gasgliadau am y galw am wasanaethau sy'n ymwneud â VAWDASV yng Nghymru.

Ymchwil sylfaenol

- 4.39 Un ffynhonnell data bosibl arall fyddai ymgymryd â gwaith ymchwil sylfaenol er mwyn casglu tystiolaeth fanylach â mwy o ffocws na'r hyn sy'n bosibl o'r ffynonellau data gweinyddol neu arolwg arferol a ddisgrifiwyd uchod. Gallai hyn gwmpasu: dysgu mewn perthynas â phrosesau gweithredu; ymwybyddiaeth o wasanaeth y Llinell Gymorth ac agweddau tuag ati; a chanfyddiadau defnyddwyr gwasanaeth o safbwynt goroeswr a gweithiwr proffesiynol.
- 4.40 Gellid defnyddio dull gweithredu astudiaeth achos, gan ddefnyddio dulliau ansoddol a meintiol, er mwyn mynd i'r afael â'r cwestiynau gwerthuso. Yn gyffredinol, mae ymchwil sylfaenol yn ddrutach i'w chyflawni nag ymchwil yn seiliedig ar ffynonellau eilaidd, ac mae cyfyngiadau hefyd o ran faint y gellid cyffredinoli'r canfyddiadau i gyd-destun ehangach y Llinell Gymorth.

Ffynonellau data posibl eraill

- 4.41 Gall rhanddeiliaid fod yn casglu data sy'n berthnasol i'r Llinell Gymorth hefyd a allai ddarparu ffynhonnell data bellach ar gyfer unrhyw werthusiad yn y dyfodol. Serch hynny, byddai angen ystyried argaeledd, cysondeb, cyflawnrwydd, dilysrwydd a chymharedd y ffynonellau data hyn.

4.42 Dangosodd yr asesiad fod gwahaniaethau o ran blaenoriaethau casglu data a phryderon cyfrinachedd asiantaethau a sefydliadau partner, sy'n cynnwys sefydliadau yn y sector cyhoeddus a'r trydydd sector. Nod cyffredinol y Llinell Gymorth yw rhoi prif bwynt cyswllt i oroeswyr ar gyfer cael gafael ar ystod o wasanaethau y gall fod eu hangen arnynt. Mae datblygu llwybrau wedi'u teilwra i alwyr yn galluogi'r Llinell Gymorth i gynnal proses frysbenneu lle caiff galwyr eu hasesu yn ystod y cyswllt cychwynnol a rhoddir y cyngor neu'r wybodaeth ofynnol iddynt, neu cânt eu hatgyfeirio at y gwasanaeth gofynnol neu'r gwasanaeth y gofynnir amdano. Fodd bynnag, am resymau cyfrinachedd, nid yw'r Llinell Gymorth o reidrwydd yn cysylltu'r gwasanaethau a ddarperir gan un asiantaeth neu sefydliad partner â'r rhai a ddarperir gan un arall, nac yn eu holrhain. Mae'n anochel y bydd hyn yn effeithio ar argaeledd ffynonellau o ddata monitro defnyddwyr gwasanaeth a gallu'r Llinell Gymorth i ddangos lefel yr effaith y gellid ei disgwyl drwy ymgysylltu â'r Llinell Gymorth a gwasanaethau cam-drin domestig, trais rhywiol a gwasanaethau arbenigol eraill.

Ystyriaethau moesegol

- 4.43 Mae diogelwch data a chyfrinachedd cleientiaid yn hollbwysig, nid yn unig o ran gweithrediad y Llinell Gymorth ond hefyd o ran y cyfyngiadau mae hyn yn eu gosod ar y math o ddata y gellir eu casglu at ddibenion gwerthuso.
- 4.44 Daw tri mater pwysig i'r amlwg mewn perthynas â materion moesegol. Yn gyntaf, dim ond os yw'r holl unigolion sy'n derbyn gwasanaethau yn darparu gwybodaeth a/neu adborth ar ryw ffurf y gellir casglu data am nifer y defnyddwyr gwasanaeth a wasanaethir. Roedd staff y Llinell Gymorth yn cwestiynu a oedd data monitro presennol yn briodol o ystyried natur y Llinell Gymorth a gwnaethant nodi nad oeddent yn gallu casglu'r data gofynnol ar yr adegau a ddymunir bob amser. Roeddent hefyd yn teimlo y gallai casglu gwybodaeth gan ddefnyddwyr gwasanaeth yn syth ar ôl argyfwng fod yn broblemus iawn ac yn ddi-fudd.
- 4.45 Yn ail, dim ond os rhoddir gwybodaeth adnabod unigryw i bob defnyddiwr gwasanaeth (megis rhif neu enw arall) a bod y defnyddiwr yn ei defnyddio bob tro y mae'n derbyn gwasanaeth penodol y bydd hi'n bosibl cael cyfrif heb ddyblygiad o nifer y galwadau y mae'r Llinell Gymorth yn eu derbyn ac yn helpu i ymdrin â nhw.

- 4.46 Yn drydydd, os na fydd rhanddeiliaid yn rhannu data ar draws systemau er mwyn paru angen â'r gwasanaeth a ddarperir, na hyd yn oed yn cyfrif nifer yr unigolion a gynorthwywyd, bydd yn amhosibl canfod lefel neu ddwyyster y gwasanaethau a ddarperir yn gywir heb beryglu preifatrwydd y defnyddiwr gwasanaeth.

Dichonoldeb priodoliad

- 4.47 Mae priodoliad yn aml yn broblem i werthuswyr, gan fod llawer o bolisiâu neu raglenni yn aml yn cynnwys gweithgareddau ar raddfa gymharol fach, ond yn ceisio ysgogi newidiadau datblygiadol sylweddol y dylanwadir arnynt yn aml gan ystod eang o ffactorau allanol. Os na ellir dangos bod unrhyw newidiadau a gofnodwyd neu yr arsylwyd arnynt wedi cael eu hachosi gan y polisi neu'r rhaglen a werthusir, ac felly'n gallu cael eu priodoli i'r polisi neu'r rhaglen honno, yna bydd yn anodd ateb cwestiynau am effeithiolrwydd ac effaith.
- 4.48 Mae nifer o amgylchiadau yn effeithio ar y posibilrwydd o briodoli unrhyw newidiadau a gofnodwyd neu yr arsylwyd arnynt yn ymddygiad neu agweddau defnyddiwr gwasanaeth yn uniongyrchol i'r Llinell Gymorth.
- 4.49 Yn gyntaf, mae nifer cyfyngedig y dangosyddion a'r mesurau sy'n gysylltiedig â gwasanaeth y Llinell Gymorth ar hyn o bryd, a'r ffaith ei fod yn cynnwys amrywiaeth eang o weithgareddau a phrosesau, yn darparu gwasanaethau i ystod eang o unigolion y mae VAWDASV yn effeithio arnynt, ac yn gweithio gydag ystod eang o sefydliadau, yn golygu y byddai'n anodd pennu pa newidiadau datblygiadol y dylid canolbwyntio arnynt mewn unrhyw werthusiad yn y dyfodol, ac felly eu profi mewn perthynas â phriodoliad.
- 4.50 Yn ail, po hwyraf y cynhelir gwerthusiad ar ôl i raglen neu brosiect ddod i ben, anoddaf fydd y dasg o briodoli gan y bydd yn anos olrhain buddiolwyr a dadansoddi newidiadau a oedd, o bosibl, o ganlyniad i'r Llinell Gymorth.
- 4.51 Yn drydydd, er mwyn dangos effaith neu effeithiolrwydd rhaglen neu ymyriad fel y Llinell Gymorth, y dull gweithredu mwyaf cadarn fyddai cymharu canlyniadau ar gyfer y rhai sy'n derbyn yr ymyriad a grŵp o bobl (a ddewiswyd ar hap yn ddelfrydol) sy'n debyg ym mhob ffordd, ond nad ydynt yn 'profi'r' ymyriad. Yng nghyd-destun y Llinell Gymorth, byddai'n anodd creu grŵp cymharu cadarn y gellir mesur newid yn ei erbyn. Gall fod yn bosibl crynhoi rhai o ganlyniadau tymor byrrach neu ganlyniadau uniongyrchol y Llinell Gymorth, megis y rhai sy'n ymwneud â defnydd o'r Llinell Gymorth, a nodi cysylltiad tebygol neu bosibl rhwng ei gweithredu a'i

darparu a chanlyniadau mwy canolradd. Ond, yn absenoldeb 'grŵp rheoli' ni fydd yn bosibl priodoli newid (neu ddim newid) yn uniongyrchol i'r Llinell Gymorth, neu i'r Llinell Gymorth yn unig. Gan y gall fod yn bosibl gwella ansawdd dibenion ac allbynnau drwy gynnal trafodaethau manylach â rhanddeiliaid, mewn rhai achosion byddai hyn yn arwain at ragolygon gwell ar gyfer priodoli.

- 4.52 Felly, mae dichonoldeb gallu priodoli unrhyw newidiadau yr arsylwir arnynt i ymddygiad neu agweddau defnyddwyr gwasanaeth i'r Llinell Gymorth yn eithaf isel ar y cyfan, yn bennaf oherwydd problemau mewn perthynas â dyluniad y prosiect, amseru a diffyg grwpiau rheoli.

Cyd-destun sefydliadol

Ymwybyddiaeth o'r cyd-destun

- 4.53 Caiff y Llinell Gymorth ei darparu drwy fodel 'prif ganolfan a lloerennau', sy'n cynnwys gwasanaeth craidd y Llinell Gymorth (y 'brif ganolfan') a model unigryw yn seiliedig ar bartneriaethau sy'n cynnwys amrywiaeth o lwybrau atgyfeirio ffurfiol (y 'lloerennau') at wasanaethau, cyrff statudol a sefydliadau VAWDASV arbenigol, a rhanddeiliaid eraill. Caiff pob llwybr ei ddarparu yn unol â chanllawiau a chytundebau manwl; felly caiff rôl rhanddeiliaid o ran darparu gwasanaeth y Llinell Gymorth ei nodi'n glir a'i deall. Caiff y Llinell Gymorth adborth gan rhanddeiliaid a phartneriaid allweddol ar adegau rheolaidd a gaiff ei ddefnyddio wedyn i fonitro'r ffordd y caiff pob llwybr ei roi ar waith a'i ddarparu ac i wneud unrhyw ddiweddariadau neu newidiadau, yn ôl yr angen.

Hygyrchedd i rhanddeiliaid

- 4.54 Er mwyn cael gwerthusadwyedd, mae angen i amrywiaeth ddigonol o grwpiau rhanddeiliaid fod yn hygyrch, fel y gellir ystyried eu safbwyntiau a'u profiadau yn y gwerthusiad. Yn achos y Llinell Gymorth, mae'n debygol mai ymgysylltu â grwpiau buddiolwyr neu ddefnyddwyr gwasanaeth fydd yr agwedd anoddaf a mwyaf heriol ar ymgymryd â'r gwerthusiad. Gallant gynnwys y gymuned ehangach neu'r wlad gyfan.

Risgiau a thybiaethau

- 4.55 Roedd dogfennau'r Llinell Gymorth yn wan o ran y ffordd roeddent yn manylu ar y tybiaethau a fyddai'n galluogi'r gweithgareddau i gael eu cysylltu â'r canlyniadau a ddymunir a'r prif nod. Roedd llawer o staff y Llinell Gymorth a swyddogion Llywodraeth Cymru yn absennol pan ddyluniwyd camau'r Llinell Gymorth ac felly ni

allent fynegi barn ar y graddau roedd risgiau a thybiaethau wedi'u hystyried yn y contract presennol.

4.56 Mae'n bwysig cofio mai dim ond os yw nod a diben cyffredinol rhaglenni yn ystyried amodau allanol y gellir ystyried eu bod wedi'u dylunio'n gadarn, yn enwedig y rhaglenni hynny sy'n ymyrryd ac yn gweithredu mewn sectorau polisi sensitif. Mae rhai enghreifftiau o risgiau a thybiaethau y gellid eu hystyried yn cynnwys:

- Mae defnyddwyr gwasanaeth yn fodlon ac yn gallu meithrin eu gallu drwy gysylltu â'r Llinell Gymorth a defnyddio ei gwasanaethau amrywiol, ac yna ddefnyddio'r gallu uwch neu well hwn yn eu bywydau beunyddiol a newid eu hymddygiadau dilynol;
- Mae rhanddeiliaid yn fodlon ac yn gallu meithrin eu gwybodaeth a'u gallu drwy hyfforddi a defnyddio'r rhain yn eu gwaith o ddydd i ddydd. Bydd cyflwyno unrhyw ymyriadau hyfforddiant yn tybio bod y staff, y gwirfoddolwyr a'r rhanddeiliaid yn barod i ymateb i'r hyfforddiant a newid eu barn a'u hymddygiad dilynol. Yng nghyd-destun rhaniadau yn y sector VAWDASV, roedd hyn yn afrealistig mewn rhai achosion;
- Tybiwyd bod cydweithio'n gryfach rhwng sectorau a sefydliadau gwahanol nag yr oedd mewn gwirionedd. Gellid nodi bod y Llinell Gymorth efallai wedi disgwyl mwy o gydweithrediad rhwng y sectorau a'r sefydliadau amrywiol na'r hyn a gafwyd mewn gwirionedd.

Yr adnoddau sydd ar gael

4.57 O dan y contract presennol, dim ond hyn a hyn o gyllid sydd wedi'i neilltuo ar gyfer gwerthuso'r Llinell Gymorth. Mae cyllid ar gyfer gwerthusiadau yn y dyfodol yn ansicr ac yn anhysbys ar hyn o bryd hefyd gan fod blaenoriaethau Gweinidogion yn dylanwadu'n fawr ar gyllidebau.

4.58 Mae gwerthusiadau mwy costus yn ofynnol ar gyfer rhaglenni neu ymyriadau fel y Llinell Gymorth sy'n ymwneud ag amrywiaeth eang o weithgareddau ac yn ymdrin â chysyniadau sy'n anodd eu mesur, er enghraifft gwell diogelwch, gwydnwch, llesiant emosiynol, a mwy o ymwybyddiaeth ymhlith y cyhoedd. Byddai unrhyw werthusiad yn y dyfodol hefyd yn dibynnu'n drwm ar ymgynghori â rhanddeiliaid ac edrych dros ddogfennau, yn ogystal â data eilaidd eraill.

- 4.59 Ni waeth pa adnoddau a gaiff eu neilltuo ar gyfer unrhyw werthusiad yn y dyfodol, byddai'n anodd asesu effaith y Llinell Gymorth oherwydd yr heriau a nodwyd fel rhan o'r Asesiad o Werthusadwyedd hwn, gan gynnwys prinder data cadarn am ddefnyddwyr gwasanaeth, problemau o ran priodoli, natur gymhleth y sector VAWDASV, a bylchau mewn gwybodaeth a sgiliau wrth fonitro a gwerthuso.

5. Opsiynau gwerthuso

- 5.1 Mae'r adran hon yn trafod y gwahanol fathau o werthuso sy'n bosibl ac yn ymarferol i'w defnyddio o fewn cyd-destun y Llinell Gymorth a pham, gan ddefnyddio'r canfyddiadau a gyflwynwyd yn adran 4.
- 5.2 Dangosodd yr Asesiad o Werthusadwyedd fod cefnogaeth gref o blaid gwerthuso'r Llinell Gymorth ac, yn benodol, fuddion casglu tystiolaeth annibynnol am effeithiolrwydd cyffredinol y Llinell Gymorth. Nododd cyfranogwyr y byddai gwerthusiad yn galluogi'r Llinell Gymorth i nodi ac archwilio canfyddiadau, disgwyliadau ac asesiadau defnyddwyr o'r gwasanaeth. Yn ogystal, teimlwyd y gallai gwerthusiad o bosibl gynyddu ei phroffil cyhoeddus a chynyddu ei dylanwad ar bolisiâu Llywodraeth Cymru mewn perthynas â strategaethau i fynd i'r afael â cham-drin domestig, trais rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod.
- 5.3 Gall gwerthusiadau gael eu dylunio i ateb amrywiaeth eang o gwestiynau ar bynciau fel sut y caiff gwasanaeth neu ymyriad fel y Llinell Gymorth ei gyflwyno, pa wahaniaeth a wnaeth, p'un a ellid ei wella a ph'un a yw'r buddiannau yn cyfiawnhau'r costau. Yn gyffredinol, gellir ateb y cwestiynau hyn drwy gynnal tri math o werthusiad. Mae gwerthusiadau proses yn asesu a yw polisi'n cael ei weithredu yn ôl y bwriad a beth y credir ei fod yn gweithio'n well neu nad yw'n gweithio cystal, a pham. Nod gwerthusiadau effaith yw rhoi prawf gwrthrychol o'r newidiadau sydd wedi digwydd, ac i ba raddau y gellir eu priodoli i'r gwasanaeth neu bolisi. Mae gwerthusiadau economaidd yn cymharu buddiannau'r gwasanaeth neu'r polisi â'i gostau (Trysorlys EM, 2011).
- 5.4 Er mwyn deall pam y gweithredodd ymyriad mewn ffordd benodol a chael yr effaith a gafodd, fel arfer mae angen cyfuno'r wybodaeth a dulliau dadansoddol y gwahanol fathau o werthuso; fodd bynnag, fel mae canfyddiadau'r Asesiad o Werthusadwyedd hwn yn ei awgrymu, bydd hyn yn heriol weithiau. Bydd y graddau y gellir gwerthuso polisi neu ymyriad yn gadarn yn amrywio'n sylweddol, sy'n golygu bod angen gwneud y penderfyniad ynghylch sut i werthuso fesul achos (yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau, 2011). O fewn cyd-destun y Llinell Gymorth, mae'r argymhellion ar gyfer dewis y cynllun gwerthuso mwyaf addas felly yn seiliedig ar ganfyddiadau allweddol sy'n ymwneud â dylunio'r Llinell Gymorth a'r modd y mae'n cael ei gweithredu ar hyn o bryd; y wybodaeth a'r data sydd ar gael; a'r cyd-destun sefydliadol a pholisi.

Gwerthusiad o'r effaith

- 5.5 Un o gysyniadau allweddol gallu gwerthuso achos ac effaith ymyriad (h.y. a gafodd yr effaith a ddymunir ar y boblogaeth darged, sy'n un o nodau allweddol gwerthusiad o'r effaith) yw sefydlu'r wrthffaith - beth fyddai wedi digwydd pe na fyddai'r ymyriad wedi'i wneud (yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau, 2011). Er mwyn gwneud hyn, mae angen nodi'r canlyniadau ar gyfer grŵp o unigolion y cymhwyswyd yr ymyriad atynt, a chymharu'r rhain â chanlyniadau grŵp arall na chafodd yr ymyriad hwnnw. Mae nifer o ffyrdd gwahanol o gyflawni hyn, sy'n amrywio o ran dibynadwyedd tebygol y canfyddiadau, y cyfnod y mae'r gwerthusiad yn debygol o'i gymryd a'r costau dan sylw.
- 5.6 Yn aml, ystyrir bod y safon aur ar gyfer cynnal gwerthusiad o'r effaith fel un sy'n defnyddio 'dyluniad arbrol', y cyfeirir ato weithiau fel treial ar hap dan reolaeth. Fel mae'r enw'n ei awgrymu, math o arbrawf gwyddonol yw treial ar hap dan reolaeth sy'n ceisio lleihau rhai ffynonellau rhagfarn (a elwir hefyd yn newidynnau 'allblyg') wrth brofi effeithiolrwydd ymyraethau newydd. Mae'r gwerthuswr yn nodi dau grŵp o wrthrychau ar hap; bydd un yn cael y driniaeth a'r llall yn peidio â chael y driniaeth. Ystyriwyd ers peth amser mai astudiaethau arbrolol yw'r ffordd orau o brofi rhagdybiaethau achosol ac felly effaith.
- 5.7 Mae'n amlwg o'r dystiolaeth a gyflwynir yn yr Asesiad o Werthusadwyedd hwn bod y tebygolrwydd y bydd unrhyw werthusiad yn y dyfodol yn creu tystiolaeth a chasgliadau pendant ynghylch achos ac effaith y Llinell Gymorth yn isel. Yn benodol, byddai'n anodd mesur effaith y Llinell Gymorth ar ddefnyddwyr gwasanaethau yn bendant fel rhan o unrhyw werthusiad o ganlyniadau.
- 5.8 Nid ystyrir bod ymchwil sy'n dilyn cynllun arbrolol clasurol y dull treial ar hap dan reolaeth yn ddull priodol nac ymarferol ar gyfer gwerthuso rhaglenni cymhleth, cymdeithasol fel y Llinell Gymorth. Mae sawl rheswm dros hyn.
- 5.9 Yn gyntaf, mae'r Llinell Gymorth a'i gwasanaethau amrywiol yn rhan o systemau cyhoeddus a chyd-destunau cymunedol hynod gymhleth ac amrywiol a fydd yn cael dylanwad pwysig ar y ffordd y caiff y Llinell Gymorth a'i gwasanaethau cysylltiedig eu datblygu; y ffordd y mae goroeswyr, pobl eraill sy'n bryderus a gweithwyr proffesiynol yn dod o hyd i'r cymorth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt; a pha ganlyniadau sy'n bosibl. Ni ellir rheoli'r ffactorau hyn at ddibenion dyluniad arbrolol.

- 5.10 Yn ail, gall cymhlethdod anghenion a chefnidiroedd goroeswyr ddylanwadu ar eu profiadau, yn ogystal â'u hymgysylltiad â'r gwasanaethau a ddarperir. Mae hyn yn gwneud y dull gweithredu hap-dreial wedi'i reoli yn broblemus iawn gan y byddai angen i gyfranogwyr yr ymchwil fod mor debyg i'w gilydd â phosibl er mwyn lleihau'r ffactorau sy'n gallu drysu canlyniadau (gan gynnwys amrywiadau mewn perthynas â statws economaidd-gymdeithasol ac iechyd, sefydlogrwydd tai, camddefnyddio sylweddau, cefndir teuluol a hanes o gam-drin domestig). Nid yw rhannu cyfranogwyr ymchwil ar hap i grŵp rheoli a grŵp triniaeth – elfen bwysig o hap-dreial wedi'i reoli a ddylai, mewn egwyddor, hepgor unrhyw wahaniaethau mewn nodweddion – yn ymarferol o ystyried bod y Llinell Gymorth ar gael i unrhyw un yng Nghymru ac felly'n seiliedig ar sampl hunanddethol. Nid oes yr un gwasanaeth amgen y gellid ei ddefnyddio fel grŵp cymharu ac felly ni fyddai'n ymarferol casglu data am unigolion â nodweddion a/neu brofiadau tebyg sy'n penderfynu peidio â ffonio'r Llinell Gymorth. Byddai gwneud hynny hefyd yn hynod anfoesegol gan y byddai'n golygu atal unigolion y mae cam-drin domestig, trais rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod yn effeithio arnynt rhag cael gwasanaethau a chymorth y Llinell Gymorth. Dylai unigolion allu penderfynu'n annibynnol p'un a ydynt am gysylltu â'r Llinell Gymorth, cymryd rhan mewn unrhyw astudiaeth werthuso, neu'r ddau, heb fod un penderfyniad yn effeithio ar y llall (Messing, et al., 2015).
- 5.11 Gall defnyddio cynlluniau lled-arbrofol fod yn ffordd amgen, er mwyn ceisio cyfateb y grŵp triniaeth i grŵp tebyg arall. Mae'r 'grŵp cyfatebol' yn cynnwys aelodau sydd â nodweddion tebyg i'r grŵp triniaeth – er enghraifft, yng nghyd-destun y Llinell Gymorth, gallai hyn fod yn unigolion sy'n defnyddio llinellau cymorth tebyg yn y gweinyddiaethau datganoledig eraill a lle maent yn defnyddio gwasanaeth gwahanol. Yr her fwyaf i'r cynllun hwn yw ei fod yn dibynnu'n helaeth ar ansawdd y gyfatebiaeth, sy'n hynod dechnegol. Nod cyfateb yw nodi grŵp cymharol a fyddai'n debygol o gael yr un canlyniadau â'r grŵp triniaeth lle na cheir ymyriad. Felly, byddai'n anodd defnyddio unrhyw ddata a gasglwyd i ddod i unrhyw gasgliadau pendant. Y senario orau posibl fyddai cael canfyddiadau gwerthusiad o ardaloedd daearyddol eraill nad ydynt wedi'u cwmpasu gan y Llinell Gymorth a chymharu'r rhain â chanfyddiadau gwerthusiad y Llinell Gymorth. Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi na fyddai hyn yn darparu gwrthffaith wirioneddol gan fod llinellau cymorth neu wasanaethau tebyg ar waith yng ngweddill y DU.

- 5.12 Yn drydydd, nid yw'r Llinell Gymorth yn gweithio i ddarparu nifer bach o ymyriadau gwahanol a fydd yn gweithio i bob goroeswr neu grŵp o oroeswyr (ac y byddai'n bosibl nodi canlyniadau safonedig y gellid eu mesur yn hawdd ar eu cyfer); yn hytrach, mae'n darparu gwybodaeth a mynediad at ystod eang o wasanaethau a chymorth ategol sy'n cael eu teilwra'n unigol ac yn ddigon hyblyg i ddiwallu anghenion amrywiol ei defnyddwyr gwasanaeth gwahanol. Mae'r dull gweithredu hyblyg hwn sy'n canolbwyntio ar y cleient yn golygu ei bod yn anodd asesu cysondeb y ddarpariaeth.
- 5.13 Yn hynny o beth, mae diffyg grŵp rheoli yn golygu na ellid priodoli unrhyw newidiadau yr arsylwir arnynt mewn unrhyw werthusiad yn y dyfodol i'r Llinell Gymorth yn llwyr.
- 5.14 Mae canfyddiadau'r asesiad hwn yn awgrymu bod y Llinell Gymorth, ar ei ffurf bresennol, yn fwy addas ar gyfer astudiaeth gwerthuso prosesau wedi'i dylunio'n dda (yn cynnwys dulliau casglu data meintiol ac ansoddol).

Gwerthuso prosesau

- 5.15 Nod gwerthuso prosesau yw deall y broses o weithredu a chyflwyno polisi neu wasanaeth, a nodi ffactorau sydd wedi helpu neu rwystro ei effeithiolrwydd, megis nodweddion y boblogaeth darged a gwasanaethau eraill sydd ar gael i dderbynwyr (Trysorlys Ei Mawrhydi, 2011; Moore et al., 2015). Gall gwerthuso prosesau helpu i feithrin dealltwriaeth fanwl o'r penderfyniadau a'r dewisiadau sy'n ymwneud â dylunio a chyflwyno polisi neu wasanaeth, sut a pham y cânt eu gwneud a beth sy'n llywio hyn. Mae Blwch A yn cynnwys enghreifftiau o'r mathau o gwestiynau y gellir eu hateb fel rhan o werthusiadau o brosesau.

Blwch A: Y mathau o gwestiynau a gaiff eu hateb gan werthusiadau o brosesau

1. Sut y cafodd y polisi ei gyflwyno?
2. Ym mha gyd-destun y cafodd y polisi ei gyflwyno?
3. Ym marn cyfranogwr a staff, beth oedd yn gweithio wrth gyflwyno'r polisi? Pam a sut?
4. Beth nad oedd yn gweithio cystal wrth gyflwyno'r polisi yn eu barn nhw, a pham?
5. Beth allai weithredu fel hwyluswyr a rhwystrau i effeithiau a ddymunir? Sut y gellir goresgyn rhwystrau a defnyddio hwyluswyr?
6. Pa agweddau penodol ar y polisi sydd wedi arwain at ganlyniad yr arsylwyd arno (ar y cyd â gwerthusiad o'r effeithiau)?
7. A oedd y model rhesymeg a oedd yn cysylltu'r polisi a'r canlyniadau wedi'i gefnogi ym mhrofiad y bobl a oedd yn cyflwyno neu'n derbyn y polisi?
8. A oedd derbynwyr a staff yn deall yr ymyriad?
9. Beth oedd profiad derbynwyr a staff a dderbyniodd ac a gyflwynodd yr ymyriad? Pa agweddau a gafodd eu gwerthfawrogi fwyaf neu a achosodd anawsterau? A oedd hyn yn wahanol ar gyfer grwpiau o bobl?
10. Beth oedd natur y rhyngweithiadau rhwng staff a derbynwyr?
11. Pwy nad ymgysylltodd a pham?
12. Pa mor effeithiol oedd strategaethau rheoli risg o ran rhagweld a lliniaru risgiau?
13. Sut y gellid mireinio neu wella'r polisi?

Wedi'i addasu o: The Magenta Book. Guidance for evaluation. (Trysorlys EM, 2011)

- 5.16 Gellir gwerthuso prosesau am nifer o resymau; er mwyn darparu gwybodaeth i asesu perfformiad polisi neu wasanaeth, gwella ansawdd y polisi, llywio datblygiad polisiâu yn y dyfodol a hefyd gefnogi ac esbonio'r canlyniadau o werthusiad o effeithiau.
- 5.17 Gall gwerthusiadau o brosesau ddefnyddio ystod o ddata a dulliau, gan gynnwys cyfweiliadau ansoddol, grwpiau ffocws neu arolwg meintiol, neu gyfuniad o'r rhain. Mae'n bwysig bod unrhyw ddata a ddefnyddir fel rhan o werthusiad o brosesau yn cael eu casglu'n gywir, eu dadansoddi'n gadarn a'u cyflwyno'n briodol (Trysorlys Ei Mawrhydi, 2011).
- 5.18 Wrth gynnal gwerthusiad o brosesau'r Llinell Gymorth, gallai'r tîm ymchwil ddefnyddio cyfuniad o ddulliau ansoddol a meintiol fel ffordd o archwilio profiadau defnyddwyr gwasanaeth, staff a gwirfoddolwyr y Llinell Gymorth o'r gwasanaethau a gynigir o amrywiaeth o safbwyntiau gwahanol.
- 5.19 Gellid datblygu arolwg ar-lein er mwyn cyrraedd nifer mawr o ddefnyddwyr gwasanaeth, a byddai cyfres o gyfweiliadau â swyddogion Llywodraeth Cymru, staff a gwirfoddolwyr y Llinell Gymorth a defnyddwyr gwasanaeth yn golygu y gellid archwilio safbwyntiau o'r fath yn fanwl. Yn ogystal, gellid gwahodd defnyddwyr gwasanaeth i gymryd rhan yn yr ymchwil drwy ganiatáu i'r tîm ymchwil ddadansoddi trafodaethau drwy e-bost, sgysiau ar y we neu negeseuon testun. Caiff pob un o'r dulliau hyn eu trafod yn fanylach isod.

Arolwg meintiol o ddefnyddwyr gwasanaeth, gan gynnwys goroeswyr a gweithwyr proffesiynol

- 5.20 Gellid gwahodd defnyddwyr gwasanaeth sy'n cysylltu â'r Llinell Gymorth dros y ffôn, drwy sgwrs ar y we, drwy e-bost neu drwy neges destun i gymryd rhan mewn arolwg ar-lein i gasglu data ar:
- nodweddion yr ymatebwyr;
 - unrhyw gysylltiad blaenorol â'r Llinell Gymorth;
 - y dull cysylltu a ddefnyddiwyd a pham y dewiswyd hwn;
 - eu disgwyliadau o'r gwasanaeth;
 - eu canfyddiad cyffredinol o unrhyw gymorth a dderbyniwyd; ac
 - eu barn am sut y gellid gwella'r gwasanaeth.

- 5.21 Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi y gallai natur y Llinell Gymorth a'r gwasanaeth cyfrinachol a dienw y mae'n ei ddarparu i alwyr beri heriau wrth recriwtio defnyddwyr gwasanaeth i gymryd rhan mewn unrhyw arolwg. Byddai angen dod o hyd i ffyrdd o annog galwyr i gysylltu â'r tîm ymchwil i gofrestru eu diddordeb mewn cymryd rhan yn yr astudiaeth.
- 5.22 Byddai modd hefyd asesu unrhyw hyfforddiant ar y Llinell Gymorth ar gyfer gweithwyr proffesiynol ym maes cam-drin domestig, trais rhywiol a sectorau cysylltiedig eraill yn y dyfodol. Gellid cynnal arolwg sylfaenol cyn rhoi unrhyw raglen hyfforddiant ffurfiol ar waith i fesur ymwybyddiaeth rhanddeiliaid o'r Llinell Gymorth a'u gwybodaeth amdani, a chynnal arolwg dilynol â rhanddeiliaid sydd wedi derbyn yr hyfforddiant er mwyn gweld a oedd eu gwybodaeth a'u dealltwriaeth o'r Llinell Gymorth a'r ffordd y caiff ei darparu wedi gwella.

Cyfweliadau a grwpiau ffocws ansoddol â defnyddwyr gwasanaeth a staff/gwirfoddolwyr y Llinell Gymorth

- 5.23 Gellid hefyd wahodd swyddogion Llywodraeth Cymru, staff a gwirfoddolwyr y Llinell Gymorth a defnyddwyr gwasanaeth i gymryd rhan mewn cyfweliadau a grwpiau ffocws i archwilio eu safbwyntiau a'u profiadau o ddarparu a defnyddio'r gwasanaethau a gynigir gan y Llinell Gymorth.
- 5.24 Diben y cyfweliadau a'r grwpiau ffocws gyda defnyddwyr gwasanaeth (gan gynnwys goroeswyr a gweithwyr proffesiynol) fyddai archwilio i weld a oedd cysylltu â'r Llinell Gymorth wedi dylanwadu ar eu dealltwriaeth o gam-drin domestig, trais rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod, ac a oedd wedi eu hannog i ymgysylltu â gwasanaethau eraill.
- 5.25 Gellid defnyddio cyfweliadau neu grwpiau ffocws gyda gweithwyr proffesiynol sy'n gweithio ym maes cam-drin domestig a thrais rhywiol a sectorau cysylltiedig eraill i archwilio eu dealltwriaeth o ddiben y Llinell Gymorth a'r gwasanaethau amrywiol roedd yn eu cynnig, ac i ba raddau roeddent yn teimlo'n hyderus yn cyfleu hyn i ddefnyddwyr gwasanaeth.
- 5.26 Efallai y byddai modd edrych yn fanylach ar y cyswllt rhwng galwyr a staff y llinell gymorth drwy werthuso'r gwasanaethau e-bost, sgwrsio dros y we a negeseuon testun.

Arsylwi ar y Llinell Gymorth

- 5.27 Yn ogystal â'r cyfweiliadau a'r grwpiau ffocws, gallai'r tîm ymchwil ymweld â swyddfa'r Llinell Gymorth am gyfnod er mwyn arsylwi'n uniongyrchol ar staff a gwirfoddolwyr y Llinell Gymorth yn eu rolau o ddydd i ddydd a dysgu mwy am eu gwaith. Gallai'r arsylwadau gynnig cyfle i'r tîm ymchwil ddysgu am agweddau ehangach ar rôl y staff a'r gwirfoddolwyr wrth gefnogi sefydliadau neu wasanaethau eraill o fewn y sectorau cam-drin domestig a thrais rhywiol.

6. Casgliad ac argymhellion

6.1 Mae'r asesiad o werthusadwyedd wedi nodi nifer o heriau wrth fynd ati i werthuso effaith y Llinell Gymorth: diffyg data am ymgysylltiad defnyddwyr gwasanaeth â'r Llinell Gymorth a phroblemau gyda phriodoli; natur gymhleth, amlsectoraidd gwasanaethau'r Llinell Gymorth; a diffyg adnoddau a/neu arbenigedd i werthuso'r Llinell Gymorth. Mae'r materion hyn, wedi'u cyfuno â'r blaenoriaethau a nodwyd wrth drafod â staff a rhanddeiliaid y Llinell Gymorth, yn awgrymu cymysgedd o ddulliau gwerthuso. Byddai hyn yn golygu cyfuno ymchwiliad ansoddol o'r broses ddarparu yn bennaf, o safbwynt Llywodraeth Cymru, staff a rhanddeiliaid y Llinell Gymorth, defnydd o'r Llinell Gymorth gan ddefnyddwyr gwasanaeth, a'u canfyddiadau o effeithiolrwydd ac ansawdd y gwasanaeth a ddarperir, ag ymchwiliad meintiol posibl i ganlyniadau ac effeithiau a ragwelwyd y Llinell Gymorth (ar yr amod yr eir i'r afael â'r materion a nodwyd yn yr asesiad hwn). Drwy gynllunio'n ofalus gall fod yn bosibl newid systemau a strwythurau monitro a gwerthuso presennol y Llinell Gymorth er mwyn cefnogi gwerthusiad mwy cadarn o brosesau, canlyniadau ac effeithiau a ragwelwyd y Llinell Gymorth, gan ganolbwyntio ar chwe phrif faes:

- Egluro nod ac amcanion cyffredinol y Llinell Gymorth;
- Dewis canlyniadau priodol;
- Penderfynu pryd i gynnal gwerthusiad;
- Deall y cyfyngiadau moesegol;
- Datblygu dull monitro a gwerthuso mwy ffurfiol; and
- Ystyried sut y caiff canfyddiadau'r gwerthusiad eu defnyddio.

6.2 Mae gweddill yr adran hon yn trafod pob gweithgaredd yn ei dro yn fras ac yna'n cyflwyno argymhellion ar gyfer sut y gellir gwella gwasanaeth y Llinell Gymorth er mwyn hwyluso gweithgareddau gwerthuso yn y dyfodol.

Egluro nod ac amcanion y Llinell Gymorth

6.3 Roedd y broses o ddatblygu model rhesymeg ar gyfer y Llinell Gymorth fel rhan o'r Asesiad o Werthusadwyedd hwn yn ddefnyddiol wrth helpu'r tîm ymchwil i egluro amcanion y Llinell Gymorth ac, yn benodol, nodi bylchau rhwng gweithgareddau craidd y Llinell Gymorth, allbynnau allweddol, a phrif nod y Llinell Gymorth. Mae

angen i Lywodraeth Cymru a rhanddeiliaid y Llinell Gymorth gyrraedd gweledigaeth glir a rennir o ran nod ac amcanion cyffredinol y Llinell Gymorth er mwyn sicrhau eu bod yn realistig, yn gyflawnadwy ac yn seiliedig ar ganlyniadau, a hefyd yn briodol i'r adnoddau sydd ar gael.

- 6.4 Hefyd, dylid rhoi mwy o sylw i'r gwaith o ailffurfio sail resymegol y Llinell Gymorth. Gellir mynd i'r afael â hyn drwy ymgysylltu â rhanddeiliaid perthnasol ar y cam dylunio ac ystyried eu safbwyntiau a'u profiadau o'r Llinell Gymorth ac o'r sector ehangach. Byddai hepgor goroeswyr a'r sefydliadau a'r grwpiau amrywiol sy'n eu cefnogi o'r cam pwysig hwn yn golygu y byddai'n annhebygol y gallai'r Llinell Gymorth ymateb i anghenion pob categori o ddefnyddwyr gwasanaeth.

Dewis canlyniadau priodol

- 6.5 Dangosodd yr asesiad fod y data a gasglwyd gan y Llinell Gymorth ar ganlyniadau ac effeithiau yn gyfyngedig ar hyn o bryd, ac nid yw systemau monitro a gwerthuso wedi'u dylunio a'u teilwra'n ddigonol i sicrhau bod canlyniadau ac effeithiau yn cael eu hasesu fel rhan o'r contract, nac i sicrhau bod adnoddau gwerthuso addas a phriodol yn cael eu defnyddio. Cydnabu rhanddeiliaid fod angen fframwaith canlyniadau clir a chytûn. Mae diffyg fframwaith cytûn wedi arwain at ddiffyg eglurder rhwng Llywodraeth Cymru, y Llinell Gymorth a'i rhanddeiliaid o ran y canlyniadau yr adroddir arnynt.
- 6.6 Unwaith y bydd nod ac amcanion cyffredinol y Llinell Gymorth wedi'u hegluro, ynghyd â'i sail resymegol, mae'n bwysig ystyried yr hyn y mae'r Llinell Gymorth yn disgwyl ei weld o ganlyniad i'r gweithgareddau ('canlyniadau'r' Llinell Gymorth), a fyddai wedyn yn rhoi syniad a yw'r Llinell Gymorth yn cyflawni ei hamcanion. Mae canlyniadau yn wahanol i'r nod cyffredinol a'r amcanion ategol gan eu bod yn cynnwys datganiadau sy'n adlewyrchu newid mesuradwy o ganlyniad i weithgareddau polisi neu raglen. Dylai canlyniadau hefyd fod yn realistig ac wedi'u cysylltu'n rhesymegol â gweithgareddau'r Llinell Gymorth. Yng nghyd-destun y Llinell Gymorth, gallent gynnwys:
- diogelwch goroeswyr yn y fan a'r lle;
 - diogelwch teuluoedd/plant goroeswyr yn y fan a'r lle;
 - cynnydd o ran gwybodaeth ac ymwybyddiaeth defnyddwyr gwasanaeth mewn perthynas â thrais domestig;

- cynnydd o ran gwybodaeth ac ymwybyddiaeth defnyddwyr gwasanaeth mewn perthynas ag adnoddau ac opsiynau;
- goroeswyr yn llai unig;
- unrhyw newid o ran gwybodaeth ac ymwybyddiaeth y cyhoedd mewn perthynas â VAWDASV.

6.7 Mae mesur canlyniadau hirdymor (er enghraifft, drwy olrhain defnyddwyr gwasanaeth dros gyfnod o amser, megis chwe mis neu fwy) yn llawer o waith, yn cymryd llawer o amser ac yn gostus. Os nad yw adnoddau'n galluogi hyn, mae'n bosibl y gallai'r Llinell Gymorth ystyried mesur y newidiadau byrdymor neu ganolradd y gellid disgwyl eu gweld ac mae'n bosibl y gallai hynny arwain at y canlyniadau hirdymor a ddymunir. Er enghraifft, ar gyfer y llwybr atgyfeirio a ddatblygwyd gyda Gwasanaeth Ambiwlans Cymru, gallai'r Llinell Gymorth fesur y canlyniadau byrdymor, a allai gynnwys:

- nifer y menywod a nodwyd yn gywir gan staff Gwasanaeth Ambiwlans Cymru fel goroeswyr VAWDASV ac a atgyfeiriwyd at y Llinell Gymorth;
- canfyddiadau goroeswyr o effeithiolrwydd y llwybr atgyfeirio wrth ddiwallu eu hanghenion; ac
- agweddau staff Gwasanaeth Ambiwlans Cymru at ddioddefwyr neu oroeswyr VAWDASV.

Yna gellid disgwyl i'r newidiadau hyn arwain at y canlynol:

- mwy o oroeswyr yn cael cymorth a gwybodaeth am eu hopsiynau;
- staff Gwasanaeth Ambiwlans Cymru yn dangos mwy o sensitifrwydd pan fyddant yn dod i gysylltiad ag unigolion y mae VAWDASV wedi effeithio arnynt; ac
- mwy o fenywod yn defnyddio'r gwasanaethau arbenigol y gallai fod eu hangen arnynt o fewn eu cymuned er mwyn eu cadw mor ddiogel â phosibl – ac, yn y pen draw, byddai disgwyl i hyn arwain at welliannau i'w diogelwch a llesiant gwell yn yr hirdymor.

Penderfynu pryd i gasglu gwybodaeth werthuso gan oroeswyr

6.8 Bydd angen i'r Llinell Gymorth benderfynu pa ddull fyddai orau i gasglu gwybodaeth am ganlyniadau gan ddefnyddwyr gwasanaeth sy'n defnyddio'r Llinell Gymorth. Yn

ddelfrydol, byddai defnyddwyr gwasanaeth yn darparu gwybodaeth ac adborth yn syth ar ôl ymgysylltu â'r Llinell Gymorth neu ddefnyddio gwasanaethau. Hefyd, dylid ystyried pryd y dylid casglu data canlyniadau ac am ba hyd – er enghraifft, a fyddai'r wybodaeth yn cael ei chasglu gan yr holl ddefnyddwyr gwasanaeth, gan yr holl ddefnyddwyr gwasanaeth dros gyfnod penodol, neu gan un o bob pum person, dyweder. Fodd bynnag, mae'n bosibl mai dim ond un rhyngweithiad byr y bydd rhai defnyddwyr gwasanaeth yn ei gael â staff y Llinell Gymorth, sy'n golygu y bydd amseru yn anodd iawn ar gyfer unrhyw werthusiad. Yn ddelfrydol, byddai unrhyw werthusiad yn y dyfodol am ganiatáu digon o amser ar gyfer newid, ond byddai hefyd yn bwysig peidio â cholli'r defnyddwyr gwasanaeth hynny sy'n cael cymorth ac eiriolaeth fwy byrdymor. Byddai angen i'r Llinell Gymorth fod yn realistig wrth ystyried y materion hyn gan ystyried adnoddau yn ogystal â'i gallu i reoli'r data a gasglwyd.

Deall y cyfyngiadau moesegol

- 6.9 Dylai diogelwch y defnyddwyr gwasanaeth fod yn flaenoriaeth allweddol mewn unrhyw werthusiad yn y dyfodol. Mae'n rhaid ystyried yr angen i gasglu gwybodaeth i gefnogi gwerthusiad law yn llaw â chyfrinachedd a diogelwch yr unigolion sy'n derbyn gwasanaethau'r Llinell Gymorth bob amser. Nid yw'n foesegol casglu gwybodaeth er mwyn casglu gwybodaeth yn unig; ni ddylai cymryd rhan mewn unrhyw werthusiad beryglu diogelwch defnyddwyr gwasanaeth. Yn unol â hynny, dylai cyfranogiad defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid eraill mewn unrhyw werthusiad o'r Llinell Gymorth fod yn gwbl wirfoddol, a dylai'r rhai sy'n cymryd rhan gael gwybod bob amser pam mae angen unrhyw wybodaeth.

Datblygu dull monitro a gwerthuso mwy ffurfiol

- 6.10 Tynnodd y gwerthusiad sylw at ba mor anodd yw cael data monitro cadarn a chyson, drwy'r Llinell Gymorth a chan wasanaethau arbenigol eraill sy'n ymwneud â VAWDASV. Er y datblygwyd rhai canlyniadau ar gyfer y Llinell Gymorth, roedd yn ymddangos bod anghysondeb mewn dulliau monitro a gwerthuso o ran deall canlyniadau ac effeithiau disgwyledig gweithgareddau a'u diffinio'n glir, a sut roedd cynnydd yn erbyn y rhain yn cael ei fesur a'i gyfleu wedyn. Lle y casglwyd tystiolaeth feintiol, nid oedd llawer o'r data yn ddigon cadarn gan olygu ei bod yn anodd dod i unrhyw gasgliadau pendant o ran effaith.

- 6.11 Tynnodd yr asesiad hefyd sylw at rai bylchau yn y capasiti monitro a gwerthuso, gyda nifer o staff a rhanddeiliaid yn nodi nad oedd ganddynt yr wybodaeth na'r capasiti angenrheidiol i ddylunio prosesau monitro effeithiol a blaengar.

Ystyried sut y caiff canfyddiadau'r gwerthusiad eu defnyddio

- 6.12 Mae'n bwysig ystyried sut y gellid defnyddio'r canfyddiadau o werthusiad o'r Llinell Gymorth a phwy fyddai â diddordeb yn y canfyddiadau, fel bod defnyddwyr gwasanaeth sy'n cymryd rhan yn ymwybodol o'r hyn a allai ddigwydd i'r wybodaeth a ddarperir ganddynt. Mae neilltuo amser i fwrw golwg dros wybodaeth a gesglir fel rhan o werthusiad ac adrodd yn ôl arni gyda staff a goroeswyr hefyd yn dangos bod y broses werthuso yn bwysig, ac mae'n rhoi cyfle i'r holl randdeiliaid ystyried a thrafod yr hyn sy'n gweithio a'r hyn sydd angen ei wella. Yna dylid rhoi gwybod i staff, gwirfoddolwyr, rhanddeiliaid a defnyddwyr gwasanaeth y Llinell Gymorth am unrhyw newidiadau a wneir i'r ffordd y caiff y Llinell Gymorth ei dylunio neu ei darparu yn sgil y data a gasglwyd.

Argymhellion

- 6.13 Dylai'r Llinell Gymorth adolygu ei datganiad o ddiben neu ei datganiad o nod(au) ac amcanion o bryd i'w gilydd a diwygio'r rhain, os oes angen, er mwyn adlewyrchu cyfeiriadau newydd a gwneud ei gwaith yn fwy gwerthusadwy. Byddai hyn yn sicrhau y byddai unrhyw werthusiadau yn y dyfodol yna'n gallu gwahaniaethu rhwng gwahanol gamau yn natblygiad y Llinell Gymorth er mwyn nodi cyfnodau o weithredu lle y dilynwyd rhesymeg glir.
- 6.14 Mae angen i Lywodraeth Cymru a rhanddeiliaid y Llinell Gymorth gyrraedd gweledigaeth glir a rennir o ran nod ac amcanion cyffredinol y Llinell Gymorth er mwyn sicrhau eu bod yn realistig, yn gyflawnadwy ac yn seiliedig ar ganlyniadau, a hefyd yn briodol i'r adnoddau sydd ar gael. Ar hyn o bryd, ychydig o gyfeiriadau sydd at y ffordd y mae'r elfennau a'r gweithgareddau gwahanol sy'n ffurfio gwasanaeth y Llinell Gymorth yn cysylltu â'i gilydd i gyflawni'r nod cyffredinol.
- 6.15 Dylid datblygu Damcaniaeth Newid fanwl a model rhesymeg ar gyfer y Llinell Gymorth, gyda mewnbwn gan ddefnyddwyr gwasanaethau a phob rhanddeiliad perthnasol, er mwyn sicrhau bod disgwyliadau a chyfrifoldebau yn glir a sicrhau eu bod yn deall eu rôl o ran darparu gwasanaeth y Llinell Gymorth. Bydd hefyd angen archwilio unrhyw wahaniaethau rhwng blaenoriaethau rhanddeiliaid yn llawn, eu hegluro a chytuno arnynt o'r cychwyn cyntaf, cyn y gellir cynnal gwerthusiad.

- 6.16 Mae angen rhoi mwy o sylw i nodi risgiau a thybiaethau sy'n galluogi cynnydd tuag at nod ac amcanion cyffredinol y Llinell Gymorth. Dylid hefyd bennu dangosyddion ar gyfer y risgiau a'r thybiaethau mwyaf hanfodol, fel y gellir eu monitro yn ystod y broses o roi'r prosiect ar waith.
- 6.17 Dylai grŵp cynghori o ddefnyddwyr gwasanaeth sydd â phrofiad o ddefnyddio gwasanaeth y Llinell Gymorth fod yn rhan o agweddau allweddol ar y broses werthuso, o ddatblygu cwestiynau gwerthuso a dylunio'r adnoddau ymchwilio i roi mewnbwn ar ffyrdd priodol o ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau fel rhan o unrhyw werthusiad yn y dyfodol.
- 6.18 Roedd partneriaid o'r farn bod y ffocws ar 'lwybrau cynnydd' a dull integredig, cydweithredol o ddiwallu anghenion unigol cyfranogwyr yn hanfodol, ac y dylid adeiladu ar hyn mewn contractau yn y dyfodol. Dylai unrhyw werthusiad o'r Llinell Gymorth yn y dyfodol felly edrych yn fanwl ar lwybrau atgyfeirio sefydledig a chydberthnasau sy'n datblygu er mwyn cael gwell dealltwriaeth o'u datblygiad fel rhan o wasanaeth y Llinell Gymorth a'u heffeithiolrwydd cyffredinol.
- 6.19 Dylai'r Llinell Gymorth baratoi 'mapiau systemau' manwl er mwyn crynhoi'r llwybrau atgyfeirio amrywiol a ddatblygir drwy'r Llinell Gymorth a dangos natur ryngberthynol a chydgyssylltiedig gwasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol yng Nghymru. Byddai hyn yn galluogi Llywodraeth Cymru i ddatblygu dealltwriaeth well o'r ffordd y mae pobl yn ymdrin â'r gwasanaethau sydd ar gael iddynt a beth yw eu canlyniad, nodi a yw'r Llinell Gymorth a'i gwasanaethau amrywiol yn gweithredu fel y cynlluniwyd a thynnu sylw at unrhyw rwystrau a allai fodoli.
- 6.20 Dylai annog dull mwy cadarn o fonitro a gwerthuso canlyniadau ac effeithiau'n barhaus fod yn nod allweddol ar gyfer unrhyw gamau o'r Llinell Gymorth yn y dyfodol, sy'n gofyn am brosesau cofnodi ac adrodd cyson a pharhaus. O fewn y dull gweithredu hwn, dylid rhoi sylw penodol i'r canlynol:
- gwella strwythur, cynnwys a threfniadau rheoli data monitro ac ystyried a ddylid casglu data ychwanegol neu amgen;
 - darparu hyfforddiant a chymorth priodol ar werthuso i staff y Llinell Gymorth a rhanddeiliaid allweddol er mwyn iddynt allu dylunio fframwaith monitro a gwerthuso yn effeithiol a gwneud y defnydd gorau ohono;

- darparu canllawiau cliriach mewn perthynas â defnyddio a dadansoddi data monitro'r Llinell Gymorth.

6.21 O ganlyniad i wendid yn ansawdd y gweithdrefnau adrodd presennol, mae angen i staff y rhaglen a'r Llinell Gymorth geisio gwella adroddiadau cynnydd fel eu bod yn cynnwys rhagor o fanylion am sicrhau buddion a chanlyniadau i ddefnyddwyr gwasanaeth, ac nid datganiadau ariannol a disgrifiadau o'r gweithgareddau yn unig. Gall y Llinell Gymorth hefyd ystyried defnyddio staff neu ymgynghorwyr gwerthuso arbenigol er mwyn cefnogi rhanddeiliaid yn y broses fonitro.

7. Llyfryddiaeth

- Anderson, A. (2000) *The Community Builder's Approach to Theory of Change: A practical guide to theory development*. Efrog Newydd: The Aspen Institute Roundtable on Community Change.
- Berry, V.; Stanley, N.; Radford, L.; McCarry, M. a Larkins, C. (2014) *Building effective responses: an independent review of violence against women, domestic abuse and sexual violence services in Wales*, Caerdydd: Llywodraeth Cymru.
- Gwasanaeth Erlyn y Goron (2019b) [CPS Factsheet: Female Genital Mutilation](#). Llundain: Gwasanaeth Erlyn y Goron. [Cyrchwyd: 27 Tachwedd 2019].
- Gwefan Gwasanaeth Erlyn y Goron (2019a) [So-Called Honour-Based Abuse and Forced Marriage: Guidance on Identifying and Flagging cases](#). Llundain: Gwasanaeth Erlyn y Goron. [Cyrchwyd: 25 Tachwedd 2019].
- Gwefan Gwasanaeth Erlyn y Goron (2019c) [Honour based violence and forced marriage](#). Llundain: Gwasanaeth Erlyn y Goron.
- Davies, R. (2013) *Planning evaluability assessments. A synthesis of the literature with recommendations. Working Paper 40*, Llundain: Adran Datblygu Rhyngwladol.
- Partneriaeth Llinellau Cymorth (2015) *Measuring Outcomes for Helplines*, Llundain: Partneriaeth Llinellau Cymorth.
- Hills, D. (2010) *Logic mapping: hints and tips for better transport evaluations*, Llundain: Sefydliad Tavistock.
- Trysorlys EM (2011) *The Magenta Book: Guidance for evaluation*, Llundain: Trysorlys EM.
- Y Swyddfa Gartref (2017) *The Role of the Independent Sexual Violence Adviser: Essential Elements*, Llundain: Y Swyddfa Gartref.
- Y Swyddfa Gartref / Y Swyddfa Dramor a Chymanwlad (2018) *Forced Marriage Unit Statistics*, Llundain: Y Swyddfa Gartref.
- Sefydliad Kellogg (2004) *Logic Model Development Guide*, Michigan: Sefydliad Kellogg.

- Messing, J., Campbell, J. a Sullivan Ward, J. (2015) Research design in the real world: Testing the effectiveness of an IPV intervention. *National Institute of Justice Journal*, Cyfrol 275, tt. 48-56.
- Moore, G., Audrey, S., Barker, M., Bond, L., Bonell, C., Hardeman, W., Moore, L., O'Cathain, A., Tinati, T., Wight, D. a Baird, J. (2015) Process evaluation of complex interventions: Medical Research Council guidance. *British Medical Journal*, [350:h1258](#).
- Y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal (2018) *Domestic violence and abuse: multi-agency working*, Llundain: NICE.
- Y Swyddfa Ystadegau Gwladol (2017) *Domestic Abuse in England and Wales: Mawrth 2017*, Casnewydd: SYG.
- Y Swyddfa Ystadegau Gwladol (2018) *Sexual Offences in England and Wales: year ending March 2017*, Casnewydd: SYG.
- Y Swyddfa Ystadegau Gwladol (2019) *Homicide in England and Wales: year ending March 2018*, Llundain: SYG.
- Reducing the risk of domestic abuse (2019) [Forced Marriage](#). Rhydychen: Reducing the Risk of Domestic Abuse.
- Richards, L (2016) [Domestic Abuse, Stalking and Harassment and Honour Based Violence \(DASH, 2009-16\) Risk Identification and Assessment and Management Model](#). [Accessed: 9 September 2019].
- SafeLives (2014) *Frequently asked questions: Multi-Agency Risk Assessment Conferences (MARAC)*, Llundain: SafeLives.
- SafeLives (2019) [SafeLives Dash risk checklist: Quick start guidance](#). Bryste: SafeLives.
- Sullivan, C. M. (2011) Evaluating domestic violence support service programs: Waste of time, necessary evil, or opportunity for growth?. *Aggression and Violent Behaviour*, 14(4), tt. 354-360.
- Llywodraeth Cymru (2014) *Llinell Gymorth Camdriniaeth yn y Cartref a Thrais Rhywiol Cymru Gyfan – Gwerthusiad: Crynodeb o'r prif ganfyddiadau*, Caerdydd: Llywodraeth Cymru.

Llywodraeth Cymru (2014) *Bil Trais ar Sail Rhywedd, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol (Cymru). Memorandwm Esboniadol*, Caerdydd: Llywodraeth Cymru.

Llywodraeth Cymru (2016a) *Asesiad o Werthusadwyedd Dechrau'n Deg*, Caerdydd: Llywodraeth Cymru.

Llywodraeth Cymru (2016b) *Strategaeth Genedlaethol ar Drais yn Erbyn Menywod, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol – 2016-2021*, Caerdydd: Llywodraeth Cymru.

Atodiad A: Rhestr Termiau

Cam-drin Domestig

Defnyddir y term 'trais a cham-drin domestig' i gyfeirio at unrhyw ddigwyddiad neu batrwm o ddigwyddiadau sy'n cynnwys ymddygiad sy'n rheoli, yn gorfodi neu'n bygwth, trais neu gamdriniaeth rhwng pobl 16 oed neu'n hŷn sydd mewn perthynas agos, neu sydd wedi bod mewn perthynas agos, neu sy'n aelodau o'r un teulu, ni waeth beth fo'u rhywedd neu rywioldeb. Gall hyn gwmpasu camdriniaeth seicolegol, gorfforol, rhywiol, ariannol ac emosiynol, ond nid yw'n gyfyngedig i'r rhain. Mae'r diffiniad hefyd yn cynnwys trais ar sail 'anrhydedd' honedig, gan gynnwys Anffurfio Organau Cenhedlu Benywod a phriodas dan orfod – gweler isod (Y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal, 2018).

Rhestr Wirio Adnabod Arwyddion Risg ar gyfer Cam-drin Domestig, Stelcian a Thrais ar sail Anrhydedd (DASH, 2009)

Mae'r Rhestr Wirio Adnabod Arwyddion Risg ar gyfer Cam-drin Domestig, Stelcian a Thrais ar sail Anrhydedd (DASH, 2009) yn adnodd a ddefnyddir gan ymarferwyr sy'n gweithio gydag oedolion sy'n wynebu cam-drin domestig er mwyn helpu i adnabod y rheini sy'n wynebu risg uchel o niwed ac y dylai eu hachosion gael eu cyfeirio at gyfarfod MARAC er mwyn rheoli eu risg (SafeLives, 2014). Mae'r fersiwn bresennol o'r rhestr wirio, a ddatblygwyd yn 2009 ar gyfer Cyngor Cenedlaethol Prif Swyddogion yr Heddlu (NPCC), mewn partneriaeth â SafeLives (elusen cam-drin domestig ledled y DU), yn darparu meini prawf ac iaith gyffredin ar gyfer mesur risg ac fe'i defnyddir gan amrywiaeth o asiantaethau, yn cynnwys gwasanaethau cam-drin domestig arbenigol a'r heddlu (SafeLives, 2019).

Anffurfio Organau Cenhedlu Benywod

Mae Anffurfio Organau Cenhedlu Benywod yn derm ar gyfer amrywiaeth o driniaethau sy'n cynnwys tynnu genitalia allanol benywaidd yn rhannol neu'n llwyr am resymau anfeddygol. Mae Anffurfio Organau Cenhedlu Benywod wedi bod yn drosedd benodol ers Deddf Gwahardd Enwaedu ar Fenywod 1985 i rym ym mis Medi 1985. Cafodd ei disodli gan Ddeddf Anffurfio Organau Cenhedlu Benywod 2003 a ddaeth i rym ym mis Mawrth 2004. Cafodd ei diwygio ymhellach gan Ddeddf Troseddau Difrifol 2015 (Gwasanaeth Erlyn y Goron, 2019b).

Priodas dan orfod

Priodas dan Orfod yw priodas a gynhelir heb ganiatâd dilys un neu ddau barti a lle gall y dioddefwr gael ei fygwth yn gorfforol neu ei flacmelio'n emosiynol i briodi rhywun yn erbyn ei ewyllys. Mae priodas dan orfod bellach yn drosedd o dan adran 121 o Ddeddf Ymddygiad Gwrthgymdeithasol, Troseddu a Phlisma 2014 a gall effeithio ar ddynion a menywod. Caiff ei ystyried yn achos o gam-drin hawliau dynol ac ni ellir ei gyfiawnhau ar unrhyw sail grefyddol na diwylliannol (Gwasanaeth Erlyn y Goron, 2019c; Gwefan Reducing the Risk of Domestic Abuse, 2019).

Trais neu gamdriniaeth ar sail anrhydedd

Mae Gwasanaeth Erlyn y Goron yn diffinio trais neu gamdriniaeth ar sail "anrhydedd" fel digwyddiad neu drosedd yn cynnwys trais, bygythiadau o drais, gorfodi drwy fygylyu neu gam-drin (yn cynnwys cam-drin seicolegol, corfforol, rhywiol, ariannol neu emosiynol) a gyflawnwyd neu y gellid bod wedi'i gyflawni er mwyn diogelu neu amddiffyn anrhydedd unigolyn, teulu a/neu gymuned am achosion honedig neu ganfyddedig o dorri cod ymddygiad y teulu a/neu'r gymuned (Gwasanaeth Erlyn y Goron, 2019a).

[So-Called Honour-Based Abuse and Forced Marriage: Guidance on Identifying and Flagging cases](#)

Cynghorwyr Trais Domestig Annibynnol

Mae Cynghorwyr Trais Domestig Annibynnol yn gweithio'n bennaf gyda phobl sy'n wynebu risg uchel o drais a cham-drin domestig. Maent yn annibynnol ar asiantaethau unigol â'u nod yw sicrhau diogelwch y bobl hynny a'u plant. Maent yn gweithio gyda'u cleientiaid o adeg argyfwng i asesu lefel y risg, trafod yr opsiynau a datblygu cynlluniau sy'n ymdrin â'u diogelwch uniongyrchol, yn ogystal ag atebion tymor hwy. Mewn llawer o ardaloedd, cânt eu hariannu gan y partneriaethau diogelwch cymunedol lleol; mewn ardaloedd eraill cânt eu hariannu gan yr heddlu neu Awdurdodau Lleol (Y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal, 2018).

Cynghorwyr Trais Rhywiol Annibynnol

Mae Cynghorwyr Trais Rhywiol Annibynnol yn cynnig cymorth arbenigol wedi'i deilwra i ddioddefwyr a goroeswyr trais rhywiol. Bydd natur y cymorth y bydd

Cynghorydd Trais Rhywiol Annibynnol yn ei ddarparu yn amrywio o achos i achos a bydd yn dibynnu ar anghenion yr unigolyn a'i amgylchiadau penodol. Fel arfer maent yn darparu gwybodaeth ddiuedd i'r dioddefwr/goroeswr am ei holl opsiynau, megis rhoi gwybod i'r heddlu, defnyddio gwasanaethau Canolfan Atgyfeirio Ymosodiadau Rhywiol, a chymorth arbenigol megis therapi cyn treialon a chwmsela ar gyfer trais rhywiol. Mae'r cynghorwyr hyn hefyd yn darparu gwybodaeth am wasanaethau eraill y gall fod eu hangen ar ddioddefwyr/goroeswyr, er enghraifft mewn perthynas ag iechyd a gofal cymdeithasol, tai, neu fudd-daliadau (Y Swyddfa Gartref, 2017).

Cynhadledd Asesu Risg Amlasiantaeth

Cyfarfod lle mae asiantaethau statudol ac asiantaethau'r trydydd sector (gan gynnwys cynrychiolwyr heddlu lleol, ymarferwyr iechyd, amddiffyn plant, tai, Cynghorwyr Trais Domestig Annibynnol, gwasanaeth prawf ac arbenigwyr eraill) yn rhannu gwybodaeth am ddioddefwyr cam-drin domestig risg uchel er mwyn creu cynllun gweithredu cydgysylltiedig â'r nod o wella diogelwch yw Cynhadledd Asesu Risg Amlasiantaeth. Mae proses MARAC yn gweithio ar y dybiaeth na all un asiantaeth neu unigolyn weld darlun cyflawn bywyd dioddefwr, ond y gallant ar y cyd gynnig gwybodaeth sy'n hanfodol i'w ddiogelwch (SafeLives, 2014; Llywodraeth Cymru, 2014).

Canolfan Atgyfeirio Ymosodiadau Rhywiol

Mae Canolfan Atgyfeirio Ymosodiadau Rhywiol (a elwir yn SARC yn aml) yn darparu gwasanaeth amlasiantaethol lle gall goroeswyr trais rhywiol ac ymosodiadau rhywiol gael help a chymorth ar unwaith drwy amrywiaeth o wasanaethau, yn cynnwys gweithwyr iechyd proffesiynol, yr heddlu, archwiliadau ffforensig, Cynghorwyr Trais Rhywiol Annibynnol) ac atgyfeiriadau i wasanaethau cwnsela. Mae'r gwasanaethau'n rhad ac am ddim a chânt eu darparu i fenywod, dynion, pobl ifanc a phlant.

Trais Rhywiol

Caiff y term trais rhywiol ei ddiffinio yn Neddf VAWDASV fel unrhyw fath o gamfanteisio rhywiol, aflonyddu rhywiol neu fygwth trais o natur rhywiol.

Atodiad B: Braslun o weithdy damcaniaeth newid

Cyflwyniad	Cyflwyniad a throsolwg byr Cyflwyniadau o amgylch y Bwrdd
Dull Cyflwyniad i Ddamcaniaeth Newid	Cyflwyno ac esbonio terminoleg allweddol ac ymarferion allweddol
Ymarfer 1: Dadansoddi'r Sefyllfa	Mewn grwpiau, gweithiwch drwy'r cwestiynau canlynol: 1. Beth yw'r prif broblem(au) / fater(ion) y mae Llinell Gymorth Byw Heb Ofn yn mynd i'r afael â nhw? 2. Beth yw nodweddion ac anghenion defnyddwyr gwasanaethau a beth yw'r prif resymau maent yn ymgysylltu â'r gwasanaeth? 3. Beth yw'r ffactorau cyfrannol / rhwystrau allweddol i gynnydd? 4. Beth yw'r cyfleoedd allweddol? Rhowch adborth. Trafodaeth grŵp: 5. Ystyriwch a yw'r pethau a restrir ym mhwyntiau 2 i 4 o fewn 'cwmpas' y sefydliadau sy'n bresennol ai peidio. (h.y. y rhai y gallwch wneud rhywbeth amdanynt.)
Ymarfer 2: Dechrau'r broses o ddatblygu damcaniaeth newid	Gan weithio mewn grwpiau 1. Dylai'r cyfranogwyr weithio drwy'r 3 chwestiwn canlynol: • Beth yw'r canlyniadau hirdymor rydych yn anelu atynt gyda defnyddwyr y llinell gymorth? • Canlyniadau canolraddol: Beth yw'r nodweddion neu'r cryfderau y mae angen i chi eu rhoi i ddefnyddwyr y llinell gymorth i gyflawni'r canlyniadau hyn (meddyliwch o ran newid eu gwybodaeth/sgiliau, agweddau neu ymddygiadau) • Beth sydd angen digwydd er mwyn i ddefnyddwyr y llinell gymorth gyflawni'r canlyniadau hyn? 2. Crynhowch y canlyniadau 3. Defnyddiwch y nodiadau atgoffa i drefnu'r canlyniadau yn gyfres o ddatganiadau "os-yna" er mwyn dangos y cysylltiadau

	4. Adolygu - a yw pob cysylltiad wedi'i esbonio'n briodol ac a yw'n rhesymol y bydd un cysylltiad yn arwain at y nesaf? Os na, beth arall y mae angen ei gynnwys? 5. Pa dystiolaeth a geir bod pob elfen neu ganlyniad yn arwain at y nesaf? (5 munud)
Ymarfer 3: Beth mae'r llinell gymorth a'i rhanddeiliaid yn ei wneud i gymhwyso damcaniaeth newid?	Gofynnwch i'r cyfranogwyr ystyried y cwestiynau canlynol: 1. Edrychwch ar y gyfres o ganlyniadau canolraddol a nodwyd yn Ymarfer 2. Pa weithgareddau neu brosesau sydd eu hangen arnom i wneud i'r canlyniadau hyn ddigwydd? 2. Sut rydych am i ddefnyddwyr y llinell gymorth ymgysylltu â'r gweithgareddau a phrosesau hyn – beth fyddai'n cynrychioli gwasanaeth da? 3. Pa egwyddorion ymarfer da y mae angen i ni eu cymhwyso er mwyn sicrhau bod hyn yn digwydd? 4. Yn fras, sut fydddech chi'n disgrifio prif nodweddion yr hyn sy'n gwneud i'r llinell gymorth weithio – beth yw'r ffactorau hanfodol a beth sy'n ei gwneud yn nodedig/unigryw?
Ymarfer 4: Ffactorau galluogi	Gofynnwch i'r cyfranogwyr ystyried y canlynol: • Beth yw'r ffactorau y tu hwnt i'ch rheolaeth a allai ddylanwadu ar ddamcaniaeth newid? (Gall fod yn ddefnyddiol yma i feddwl am (a) ffactorau strwythurol; (b) ffactorau sefydliadol; ac (c) amgylchiadau eraill) • Pa rhanddeiliaid neu bartneriaid eraill sy'n bwysig i lwyddiant Llinell Gymorth Byw Heb Ofn?
Casgliad	Camau nesaf ac adborth

Atodiad C: Canllaw Testunau Cyfweiliadau â Rhanddeiliaid

Cyflwyniad a chefnidir

1. Allech chi ddweud ychydig wrthyf am eich rôl mewn perthynas â'r Llinell Gymorth?
 2. Ers faint rydych wedi bod yn gweithio yn y rôl hon?

Dyluniad y rhaglen

3. Yn eich geiriau eich hun, disgrifiwch y broblem neu'r mater y mae'r llinell gymorth yn ceisio ei datrys/ddatrys.
 4. Sut y cafodd y nodau a'r amcanion ar gyfer y Llinell Gymorth eu llunio yn wreiddiol?
5. A yw'r nodau / amcanion hyn wedi newid ers sefydlu'r Llinell Gymorth ac yn ystod camau dilynol ei chyflwyno? Os YDYNT, ym mha ffordd?
6. I ba raddau y gellir cyflawni'r nodau ac amcanion hyn o fewn y terfyn amser ar gyfer y contract presennol? A oes tystiolaeth o rywle arall i gefnogi neu wrthwynebu hyn?

Buddiolwyr

7. Beth yw nodweddion ac anghenion defnyddwyr y Llinell Gymorth? Beth yw'r prif resymau maent yn ymgysylltu â'r gwasanaeth?
 8. Sut y nodwyd anghenion y grwpiau targed hyn?

Damcaniaeth Newid

9. A oes Damcaniaeth Newid ar gyfer y rhaglen sy'n amlinellu mewnbynnau allweddol, gweithgareddau, cyrhaeddiad, allbynnau, canlyniadau ac effeithiau bwriadedig y Llinell Gymorth? A oes unrhyw drafodaeth neu gyfeiriad at y cysylltiadau achosol rhwng yr elfennau gwahanol hyn?
10. A yw'n bosibl nodi pa elfennau o'r Ddamcaniaeth Newid a ddeallir leiaf neu a fydd fwyaf hanfodol i lwyddiant y Llinell Gymorth?
11. Os ydych wedi ateb yn gadarnhaol i'r uchod – i ba raddau y ceir cytundeb ymysg rhanddeiliaid allweddol ar Ddamcaniaeth Newid? Er enghraifft, a yw rhanddeiliaid yn dargyfeirio ar nodau ac amcanion y llinell gymorth, neu a ydynt yn rhoi pwyslais / pwysigrwydd gwahanol ar elfennau penodol? Os YDYNT, a yw'r gwahaniaethau hyn yn debygol o effeithio ar sut y caiff yr effaith ei gwerthuso?

Diben gwerthusiad a'r defnydd a wneir ohono

12. Yn eich barn chi, beth fyddai prif ddiben unrhyw werthusiad arfaethedig (proses neu effaith)?
13. Pa fuddiolwyr, rhanddeiliaid allweddol a/neu adrannau'r llywodraeth y mae angen eu cynnwys mewn unrhyw werthusiad arfaethedig?
14. Pa ddulliau ar gyfer cydgysylltu sydd ar waith neu a gynigir? A yw'r rolau a'r cyfrifoldebau yn glir?
15. A oes unrhyw wahaniaethau sylweddol o ran safbwyntiau neu anghenion rhwng rhandeiliaid? Os OES, a ydynt yn debygol o gael dylanwad negyddol ar y broses werthuso?
16. A oes dulliau neu strategaethau ar waith i atgyfnerthu'r defnydd o unrhyw ganfyddiadau gwerthuso (e.e. rhwydweithiau, digwyddiadau a dargedwyd neu lwyfannau eraill i drafod a rhannu canfyddiadau)? Os NAC OES, a oes cynllun i ddatblygu'r rhain?

Cwestiynau gwerthuso allweddol a chynllun y gwerthusiad

17. Beth yw'r cwestiynau allweddol y byddech yn hoffi i werthusiad fynd i'r afael â nhw?
18. Pwy fydd yn defnyddio'r wybodaeth monitro a gwerthuso? At ba ddiben(ion)?
19. Pa ddulliau neu ddulliau gweithredu yr hoffech eu gweld yn cael eu defnyddio? Pam? Pa fath(au) o dystiolaeth y mae defnyddwyr bwriadedig yn ymateb orau iddo/iddynt?
20. O'r rhestr bresennol o ddangosyddion Llinell Gymorth, pa rai sydd fwyaf perthnasol ar gyfer eich gwaith a pham? Pam? Beth sydd ar goll?

Dichonoldeb

21. Ydych chi'n ymwybodol o unrhyw faterion gweithredu a allai atal cynnydd tuag at y canlyniadau disgwyliedig a gallu'r Llinell Gymorth i fonitro a gwerthuso'r canlyniadau hynny?
22. Pa heriau, os o gwbl, ydych chi'n eu rhagweld wrth gasglu gwybodaeth?
23. A oes ffynonellau data perthnasol sydd ar gael i'r cyhoedd neu ddata gweinyddol a allai fod yn ddefnyddiol wrth werthuso'r Llinell Gymorth?
24. Pa fath o hyfforddiant neu ddatblygiad galluedd mewn perthynas â monitro a gwerthuso fyddai'n ddefnyddiol ar gyfer eich is-adran / rhanddeiliaid allweddol y Llinell Gymorth, os o gwbl?
25. Oes gennych chi unrhyw gwestiynau, pryderon neu bwyntiau ychwanegol yr hoffech eu codi?
26. Pwy arall y dylem gysylltu â nhw fel rhan o'r broses hon?

Atodiad Ch: Model Rhesymeg Drafft ar gyfer Llinell Gymorth Byw Heb Ofn

Cyd-destun
Yn ystod y blynyddoedd diwethaf, mae mynd i'r afael â cham-drin domestig, trais rhywiol ac unrhyw fath o drais yn erbyn menywod wedi dod yn rhan o'r agenda wleidyddol yng Nghymru ac mae bellach yn flaenoriaeth allweddol i Lywodraeth Cymru. O ganlyniad, mae'r dirwedd deddfwriaethol a pholisi y mae'r gwaith hwn yn gweithredu ynddi wedi datblygu'n sylweddol dros y degawd a hanner diwethaf. Ymysg deddfwriaeth allweddol Llywodraeth Cymru sy'n arbennig o berthnasol i'r gwaith hwn mae Deddf Trais yn erbyn Menywod, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol (Cymru) 2015 sy'n gosod dyletswydd ar wasanaethau cyhoeddus datganoledig i wneud trefniadau ar gyfer atal trais yn erbyn menywod, cam-drin domestig a thrais rhywiol a diogelu a chefnogi'r rhai yr effeithiwyd arnynt. Mae Deddf 2015 yn integreiddio â deddfwriaeth arall Llywodraeth Cymru, gan gynnwys Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 a Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, ynghyd ag ystod eang o feysydd polisi, gan adlewyrchu ei phwyslais trawsbynciol. Mae Strategaeth Genedlaethol Llywodraeth Cymru ar Drais yn erbyn Menywod, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol a gyhoeddwyd yn 2016 yn datblygu darpariaethau Deddf 2015 o dan y tri maes blaenoriaeth sef ‘atal’, ‘diogelu’ a darparu 'cymorth'. Un o chwe amcan allweddol y Strategaeth yw 'Rhoi mynediad cyfartal i ddioddefwyr at wasanaethau ledled Cymru, a’ rheini’n wasanaethau holistaidd o anawdd uchel y darperir adnoddau priodol ar eu cyfer, sy’n seiliedig ar gryfderau, sy’n cael eu harwain gan anghenion ac sy’n ymatebol i rywedd'. O dan yr amcan hwn, mae Llywodraeth Cymru wedi ymrwymo i barhau i ariannu Llinell Gymorth Byw Heb Ofn, er mwyn darparu help a chymorth cyfrinachol 24 awr i'r rheini sy'n profi trais yn erbyn menywod, cam-drin domestig a thrais rhywiol. Caiff y Llinell Gymorth ei darparu drwy fodel 'prif ganolfan a lloerennau', sy'n cynnwys gwasanaeth craidd y Llinell Gymorth (y 'brif ganolfan') a dull unigryw yn seiliedig ar bartneriaethau sy'n cynnwys amrywiaeth o lwybrau atgyfeirio ffurfiol (y 'lloerennau') at wasanaethau, cyrff statudol a sefydliadau VAWDASV arbenigol ledled Cymru. Mae llwybrau atgyfeirio arbenigol wedi'u datblygu gyda phrosiect Dyn Cymru Ddiogelach, sy'n rhoi cymorth i ddynion Heterorywiol, Hoyw, Deurywiol a Thrawsrywiol sy'n profi cam-drin domestig; gwasanaethau trais rhywiol arbenigol; gwasanaethau cam-drin domestig arbenigol, yr heddlu, Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru; Galw Iechyd Cymru; byrddau iechyd ledled Cymru; gwasanaethau wedi'u hanelu at blant a phobl ifanc; a gwasanaethau cwnsela arbenigol. Mae'r Llinell Gymorth hefyd yn gweithredu fel y prif lwybr atgyfeirio ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus ledled Cymru er mwyn rhoi gweithdrefnau 'Gofyn a Gweithredu' Llywodraeth Cymru ar waith.
Nod ac Amcanion Llinell Gymorth Byw Heb Ofn
Nod: Mae Llinell Gymorth Byw Heb Ofn yn darparu gwasanaeth amlieithog/sensitif yn ddiwylliannol sy'n rhad ac am ddim bob awr o'r dydd, bob diwrnod o'r flwyddyn, gan gynnig prif bwynt cyswllt i oroeswyr, teulu/ffrindiau a gweithwyr proffesiynol. Amcanion craidd: Mae'r Llinell Gymorth yn cynnig gwybodaeth/cyfeiriadau; asesiadau o anghenion a risgiau; a threfniadau cynllunio diogelwch, cefnogaeth ac eiriolaeth ar bob agwedd ar drais yn erbyn menywod, cam-drin domestig a thrais rhywiol (VAWDASV). Mae llwybrau atgyfeirio at wasanaethau arbenigol/cyffredinol yng Nghymru a'r DU yn parhau i gael eu harchwilio er mwyn diwallu anghenion goroeswyr, teulu/ffrindiau a gweithwyr proffesiynol, ac mae'r Llinell Gymorth yn cefnogi gwefan Byw Heb Ofn (Adroddiad Blynyddol Llinell Gymorth Byw Heb Ofn: 1 Ebrill 2016 – 31 Mawrth 2017).
Cyflawni Llinell Gymorth Byw Heb Ofn
Dyfarnwyd y contract cyfredol i weithredu'r Llinell Gymorth i elusen Cymorth i Ferched Cymru yn 2015 am gyfnod o dair blynedd yn dilyn proses dendro agored. Roedd y contract i fod i ddod i ben ar 30 Medi 2018 ond mae bellach wedi cael ei ymestyn am 24 mis arall er mwyn caniatáu digon o amser i ddatblygu manyleb newydd ar gyfer tendr y gwasanaeth Llinell Gymorth ac i gynnal ymarfer tendro am y contract newydd a fydd yn dechrau o 1 Hydref 2020. Cyn hyn, bu Llinell Gymorth Camdriniaeth yn y Cartref a Thrais Rhywiol Cymru Gyfan yn cael ei rheoli gan elusen Cymorth i Ferched Cymru ar ran Llywodraeth Cymru ers 2004. Mae'r Llinell Gymorth wedi datblygu dros amser o ran cwrpas ei gwaith a'r ffordd y caiff ei darparu a'i gweithredu. Mae newidiadau allweddol yn cynnwys newid o wasanaeth 12 awr i 24 awr y dydd yn 2005, ehangu cylch gwaith y Llinell Gymorth i gynnwys trais rhywiol o 2011, datblygu gwaith partneriaeth ac integreiddio i'r rhwydwaith ehangach o wasanaethau Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol yng Nghymru ac, yn ystod y blynyddoedd diwethaf, ehangu'r dulliau darparu i gynnwys gwasanaethau anfon negeseuon testun a sgwrsio dros y we. Ar 1 Hydref 2015, cafodd Llinell Gymorth Camdriniaeth yn y Cartref a Thrais Rhywiol Cymru Gyfan ei hail-lansio fel Llinell Gymorth Byw Heb Ofn.

Mae'r Llinell Gymorth ar hyn o bryd yn darparu llinell gymorth amlieithog bob awr o'r dydd, bob diwrnod o'r flwyddyn, i ddioddefwyr cam-drin domestig, trais rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod, gan gynnig gwybodaeth arbenigol, cefnogi cyfeiriadau ac atgyfeiriadau at wasanaethau VAWDASV arbenigol eraill ledled Cymru. Mae'r Llinell Gymorth ar gael dros y ffôn, drwy e-bost, drwy sgwrsio ar y we a thrwy negeseuon testun.

Mewnbynnau

- Cyllideb: Cyllid Llywodraeth Cymru – £455,000 y flwyddyn (79% ar gyfer staffio; 9% ar gyfer deunyddiau a chyflenwadau; 7% ar gyfer costau cymorth busnes; 5% ar gyfer y safle.
 - Staffio – rheolwyr a staff cymorth gweinyddol Llywodraeth Cymru; staff a gwirfoddolwyr y Llinell Gymorth
 - Sgiliau, recriwtio, profiad, hyfforddi staff
 - Mannau swyddfa a chyfarpar
 - Deunyddiau, protocolau a llwybrau, canllawiau gweithredu, cyfeirlyfrau
 - Partneriaethau'r Llinell Gymorth - cytundebau rhyngasiantaethol a phartneriaethau â rhanddeiliaid, cytundebau llwybrau integredig, cytundebau rhannu data a chyfrinachedd, cytundebau cyfathrebu
- Ffynonellau data posibl:*
- Dogfennaeth grant, Adolygiad Blynyddol Cymorth i Ferched Cymru
 - Cofnodion cyflogaeth, amserlenni staff a gwirfoddolwyr
 - Disgrifiadau swyddi, cyfweiliadau â staff a gwirfoddolwyr, cofnodion hyfforddiant
 - Arsylwadau yn ystod ymweliadau â safleoedd
 - Cyfweiliadau â swyddogion Llywodraeth Cymru, staff a rhanddeiliaid y Llinell Gymorth, cytundebau ysgrifenedig, cofnodion cyfarfodydd â phartneriaid allweddol, adolygu polisïau / protocolau / cytundebau llwybrau

- Tybiaethau:*
- Y Llinell Gymorth, ar ei ffurf bresennol, yw'r llwyfan mwyaf priodol i ddarparu gwasanaethau cyngor a chymorth i unigolion sy'n profi cam-drin domestig, trais rhywiol ac unrhyw fath o drais yn erbyn menywod;
 - Mae'r trefniadau presennol ar gyfer darparu gwasanaethau yn sicrhau adnoddau a chapasiti digonol i ddarparu gwasanaeth y Llinell Gymorth;
 - Mae gan 'rhanddeiliaid' eraill nodau ac amcanion tebyg ac maent yn barod i gefnogi gwasanaeth y Llinell Gymorth, gan gynnig cyfleoedd sydd ar gael i ddefnyddwyr gwasanaethau ac sy'n addas ar eu cyfer;
 - Mae'r Llinell Gymorth yn darparu gwasanaeth hygyrch sydd ar gael drwy sawl sianel gyfathrebu ac sydd felly yn galluogi unrhyw unigolion sy'n profi cam-drin domestig, trais rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod i ymateb i'r gwasanaeth ac ymgysylltu ag ef;
 - Mae adnoddau ar raddfa gymharol fach ar gael i'r rheolwyr ac ar gyfer darparu gwasanaeth y Llinell Gymorth.

Gweithgareddau

Defnyddwyr gwasanaethau	Canolbwyntio ar gymunedau	Darparu gwasanaethau
• Gwasanaeth cyngor a gwybodaeth amlsianel – cyfrinachol, amlieithog, mynediad agored (bob awr o'r dydd, bob diwrnod o'r flwyddyn), rhad ac am ddim • Gwasanaeth ymateb y tu allan i oriau ar gyfer gwasanaethau arbenigol	• Ymgyrchoedd yn y cyfryngau cenedlaethol a lleol; • Lledaenu gwybodaeth a darparu gweithgareddau hyfforddiant i asiantaethau yn y sector cyhoeddus a'r trydydd sector a rhanddeiliaid allweddol eraill ym mhob sector perthnasol;	• Gwasanaeth cyngor a gwybodaeth amlsianel • Gwasanaeth y tu allan i oriau ar gyfer llinellau cymorth arbenigol

● Cysylltiadau â Llinellau Cymorth Cam-drin Domestig Cenedlaethol eraill yn Lloegr, yr Alban a Gogledd Iwerddon a system atgyfeirio ar gyfer y rheini sy'n ffonio o'r tu allan i'r wlad ● System atgyfeirio at wasanaethau cymorth arbenigol a gwasanaethau cysylltiedig: - grwpiau cwnsela / cymorth - gwasanaethau lloches / llety mewn argyfwng - cyngor ar dai, lles a budd-daliadau, lles plant, materion cyfreithiol, ariannol a chamddefnyddio sylweddau ● Llwybrau atgyfeirio integredig gyda rhanddeiliaid allweddol / sefydliadau partner ac asiantaethau ● Asesiadau o anghenion / risgiau ● Cynllunio diogelwch ● Cyfeiriadur gwybodaeth 'ffeiliau sirol' ● Codi ymwybyddiaeth a gwaith eirioli – lleol / cenedlaethol ● Casglu adborth gan ddefnyddwyr gwasanaethau <i>Mesurau:</i> ● Nifer y gwasanaethau sydd ar gael a'u mathau – lefel genedlaethol a chymunedol lleol ● Nifer y galwadau gan oroeswyr ● Adborth gan ddefnyddwyr gwasanaethau h.y. mynediad cynyddol i wasanaethau, gwell ymwybyddiaeth <i>Ffynonellau data posibl:</i> ● Cyfweliadau â staff a rhanddeiliaid ● Data cyfanredol – Llinell Gymorth ac asiantaethau partner ● Cyfweliadau â rhanddeiliaid / grwpiau ffocws – grwpiau goroeswyr ● Arolygon di-enw o ddefnyddwyr gwasanaethau	● Ymgysylltu â gwirfoddolwyr; ● Cynhyrchu deunyddiau gwybodaeth i'w dosbarthu. <i>Ffynonellau data posibl:</i> ● Arolygon sampl ar hap – dros y ffôn / drwy'r post ● Cofnodion hyfforddi	● System atgyfeirio at wasanaethau cymorth arbenigol a gwasanaethau cysylltiedig: - grwpiau cwnsela / cymorth - gwasanaethau lloches / llety mewn argyfwng - cyngor ar dai, lles a budd-daliadau, lles plant, materion cyfreithiol, ariannol a chamddefnyddio sylweddau ● Llwybrau atgyfeirio integredig gyda rhanddeiliaid allweddol ● Asesiadau o anghenion / risgiau ● Cynllunio diogelwch ● Cyfeiriadur gwybodaeth 'ffeiliau sirol' ● Codi ymwybyddiaeth a gwaith eirioli – lleol / cenedlaethol ● Casglu adborth gan ddefnyddwyr gwasanaethau ● Achredu cyngor a chymorth a dyfarniadau ● Hyfforddiant a datblygiad proffesiynol i staff y Llinell Gymorth <i>Mesurau:</i> ● Nifer y gwasanaethau sydd ar gael a'u mathau – lefel genedlaethol a chymunedol lleol ● Nifer y galwadau gan wasanaethau tu allan i oriau llinellau cymorth eraill ● Nifer yr atgyfeiriadau (at y Llinell Gymorth ac o'r Llinell Gymorth) ● Nifer y galwadau gan weithwyr proffesiynol ● Adborth gan ddefnyddwyr gwasanaethau h.y. mynediad cynyddol i wasanaethau, gwell ymwybyddiaeth ● Tystiolaeth o bolisiâu / protocolau allgymorth ar gyfer llwybrau integredig sy'n ymdrin â dioddefwyr cam-drin domestig a thrais rhywiol ● Tystiolaeth o gytundebau partneriaeth ffurfiol ● Tystiolaeth o gytundebau rhannu data a chyfrinachedd <i>Ffynonellau data posibl:</i> ● Cyfweliadau â staff a rhanddeiliaid ● Data cyfanredol – Llinell Gymorth a sefydliadau / asiantaethau partner
---	---	--

		• Cyfveliadau â rhanddeiliaid / grwpiau ffocws • Nifer y gweithwyr proffesiynol sy'n cysylltu â'r Llinell Gymorth • Adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth • Dogfennaeth ffurfiol y rhaglen
<i>Tybiaethau:</i> • Gall staff y Llinell Gymorth ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau, asesu eu hanghenion yn gywir a gwneud atgyfeiriadau priodol a llwyddiannus at wasanaethau eraill; • Mae cydberthnasau effeithiol yn bodoli ar gyfer atgyfeiriadau rhwng y Llinell Gymorth a sefydliadau eraill o'r sector cyhoeddus a'r sector gwirfoddol a gwasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol arbenigol ledled Cymru; • Bydd grwpiau cenedlaethol a chymunedol yn ffynhonnell wybodaeth werthfawr i'r Llinell Gymorth ac ymarferwyr eraill sy'n gweithio mewn sectorau perthnasol; • Mae gan randdeiliaid y gallu a'r parodrwydd i ymgysylltu â'r Llinell Gymorth a gweithio mewn partneriaeth â hi; • Gall staff y Llinell Gymorth nodi a chyfateb ffynonellau priodol o gymorth a chyngor lleol a chenedlaethol sy'n diwallu anghenion defnyddwyr gwasanaethau yn effeithiol; • Ystyrir bod y Llinell Gymorth yn wasanaeth annibynnol yr ymddiriedir ynddo, ac mae'r ffaith ei bod yn gysylltiedig â Chymorth i Ferched Cymru, ac yn gallu manteisio ar arbenigedd ac adnoddau ei haelodau cyswllt, yn helpu'r Llinell Gymorth i ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau, eu cefnogi a'u cyfeirio; • Mae staff y Llinell Gymorth yn cofnodi ac yn diweddarau gwybodaeth am ddefnyddwyr gwasanaethau ac adborth ganddynt yn gywir, yn cynnwys goroeswyr ac asiantaethau; • Gall staff y Llinell Gymorth sefydlu a chynnal cydberthnasau â defnyddwyr gwasanaethau, lle mae hyn yn briodol, er enghraifft, drwy'r gwasanaeth daliad a ddarperir mewn partneriaeth â RASASC; • Mae'r Llinell Gymorth yn gweithredu'n gyson â llinellau cymorth eraill sy'n gweithredu yn y sector yng Nghymru, heb lawer o ddyblygu, cystadleuaeth a gwrthdaro, os o gwbl. • Mae'r Llinell Gymorth yn cydweithredu â rhanddeiliaid allweddol eraill mewn sefydliadau yn y sector cyhoeddus a'r sector gwirfoddol a gwasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol arbenigol ledled Cymru ac mae hyn yn gwella effeithiolrwydd y gwasanaeth.		
Allbynnau		
Defnyddwyr gwasanaethau	Canolbwyntio ar gymunedau	Darparu gwasanaethau
• Cydgysylltu gwasanaethau arbenigol yn ffurfiol • Datblygu gweithdrefnau allgymorth a ffurfiol i nodi a chyrraedd dioddefwyr cam-drin domestig, trais rhywiol ac unrhyw fath o drais yn erbyn menywod • Cyfranogiad gweithredol gan oroeswyr mewn cynlluniau gweithredu • Mynediad at gymorth emosiynol a gwrando • Atgyfeiriadau priodol at wasanaethau gofynnol	• Syniad o nifer y grwpiau a/neu unigolion y mae deunyddiau neu ymgyrchoedd wedi'u cyrraedd; • Nifer y staff a rhanddeiliaid a hyfforddwyd; • Nifer y gwirfoddolwyr hyfforddedig sy'n gweithio.	• Cydgysylltu gwasanaethau arbenigol yn ffurfiol; • Datblygu gweithdrefnau allgymorth a ffurfiol i nodi a chyrraedd dioddefwyr cam-drin domestig, trais rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod; • Atgyfeiriadau priodol at wasanaethau gofynnol; • Mynediad at wybododaeth a chyngor arbenigol.
<i>Tybiaethau:</i> • Bydd mwy o wybodaeth am y Llinell Gymorth ac ymwybyddiaeth ohoni ac ymdrechion i sicrhau bod staff a rhanddeiliaid yn cael gwybodaeth ac addysg well yn arwain at fwy o hyder yn y gwasanaethau a ddarperir gan y Llinell Gymorth. Bydd mwy o hyder yn arwain at fwy o ddefnydd (a defnydd mwy amserol) o'r Llinell Gymorth a gwasanaethau cysylltiedig;		

- Gall y Llinell Gymorth a sefydliadau a gwasanaethau rhanddeiliaid eraill ddarparu cyngor a chymorth priodol i ddefnyddwyr gwasanaethau a gwneud atgyfeiriadau addas ac effeithiol pan fo angen;
- Mae'r holl atgyfeiriadau yn effeithiol ac yn cael effaith bosibl.

Canlyniadau		
Defnyddwyr gwasanaethau	Canolbwyntio ar gymunedau	Darparu gwasanaethau
Tymor Byr: • Teimladau o ddiogelwch a sefydlogrwydd • Llai o orbryder • Sgiliau ymdopi gwell er mwyn rheoli anawsterau presennol • Caiff anghenion sylfaenol o ran tai, cyllid, iechyd a chymorth teulu eu diwallu • Profiadau cadarnhaol o'r Llinell Gymorth a'r staff • Atgyfeiriadau llwyddiannus at wasanaethau priodol Hirdymor: • Gwellu mynediad i wasanaethau cam-drin domestig, trais rhywiol a gwasanaethau trais eraill ar sail rhywedd cynhwysfawr • Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau fwy o wybodaeth ac ymwybyddiaeth o'r cymorth sydd ar gael • Mwy o ymwybyddiaeth o faterion cam-drin domestig a thrais rhywiol	• Mwy o ymwybyddiaeth ledled y gymuned o'r Llinell Gymorth a'i nod cyffredinol; • Mwy o ymwybyddiaeth o drais domestig, cam-drin rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod; • Arbenigwyr a gwirfoddolwyr sydd ag adnoddau gwell yn darparu gwasanaethau a chymorth ar lefel gymunedol, a mwy ohonynt.	• Cynnydd o ran gwybodaeth ac ymwybyddiaeth o'r cymorth sydd ar gael • Mwy o ymwybyddiaeth o faterion yn ymwneud â cham-drin domestig, trais rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod • Gwellu ymddiriedaeth a chydberthnasau rhwng y Llinell Gymorth a rhanddeiliaid • Cyfleoedd newydd ar gyfer cydweithio • Atgyfeiriadau llwyddiannus at wasanaethau priodol
<i>Tybiaethau:</i> • Mae defnyddwyr gwasanaethau yn ymgysylltu â'r cyngor, y wybodaeth a'r cymorth a ddarperir drwy'r Llinell Gymorth; • Mae ymgysylltu â gwasanaeth y Llinell Gymorth yn cael effaith gadarnhaol ar ddefnyddwyr gwasanaethau, yn cynnwys gwell grymuso, diogelwch a gwybodaeth am y gwasanaethau a'r cymorth sydd ar gael iddynt; • Bydd ymgysylltu â'r Llinell Gymorth yn cael effeithiau anuniongyrchol, yn enwedig yng nghartrefi defnyddwyr gwasanaethau, er enghraifft, pan fydd y sawl sy'n ffonio wedi datgelu bod ganddynt blant; • Mae systemau monitro a gwerthuso yn sicrhau y gellir cynnal asesiad effeithiol o'r modd y priodolir canlyniadau i wasanaeth y Llinell Gymorth; • Gellir cael tystiolaeth o gynnydd defnyddwyr gwasanaethau drwy wasanaeth y Llinell Gymorth, ynghyd ag unrhyw gyngor a chymorth arall a gânt, a'i fesur.		
Effeithiau disgwyliedig		
Defnyddwyr gwasanaethau	Canolbwyntio ar gymunedau	Darparu gwasanaethau

• Gostwng nifer yr achosion o unrhyw fath o gam-drin domestig, trais rhywiol a phob math o drais yn erbyn menywod ymysg poblogaeth Cymru • Gwella diogelwch goroeswyr • Gwella mynediad i wasanaethau cam-drin domestig, trais rhywiol a gwasanaethau trais eraill ar sail rhywedd cynhwysfawr • Lleihau'r stigma sy'n gysylltiedig â'r system gyfiawnder <i>Mesurau:</i> • Nifer y goroeswyr sy'n cael gwasanaethau cam-drin domestig, trais rhywiol a gwasanaethau trais eraill drwy'r Llinell Gymorth • Nifer / canran y goroeswyr sy'n manteisio ar fwy nag un gwasanaeth • Gwybodaeth am gam-drin domestig a thrais rhywiol ac agweddau tuag atynt • Gwybodaeth am wasanaethau cam-drin domestig, trais rhywiol a gwasanaethau eraill ar sail rhywedd ac agweddau tuag atynt • Adborth gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gasglwyd dros amser <i>Ffynonellau data posibl:</i> • Data monitro'r Llinell Gymorth / rhanddeiliaid • Cyfweiliadau â rhanddeiliaid / grwpiau ffocws – grwpiau goroeswyr • Arolygon di-enw o ddefnyddwyr gwasanaethau	• Gostwng nifer yr achosion o unrhyw fath o gam-drin domestig, trais rhywiol a phob math o drais yn erbyn menywod ymysg poblogaeth Cymru. <i>Mesurau:</i> • Gwybodaeth am y Llinell Gymorth a gwasanaethau cam-drin domestig, trais rhywiol a gwasanaethau eraill • Gwybodaeth am gam-drin domestig a thrais rhywiol ac agweddau tuag atynt <i>Ffynonellau data posibl:</i> • Arolygon sampl ar hap – dros y ffôn / drwy'r post	• Gostwng nifer yr achosion o unrhyw fath o gam-drin domestig, trais rhywiol a phob math o drais yn erbyn menywod ymysg poblogaeth Cymru • Ymgorffori gwasanaeth y Llinell Gymorth yng ngwaith sefydliadau eraill yn y sector cyhoeddus a'r sector gwirfoddol, gwasanaethau trais yn erbyn menywod, gwasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol arbenigol, asiantaethau troseddau a chyfiawnder ledled Cymru, yn cynnwys iechyd a gwasanaethau cymdeithasol, addysg, diogelwch cyhoeddus, tai <i>Mesurau:</i> • Nifer y galwadau i'r heddlu i gael cymorth ar gyfer achosion o gam-drin domestig / trais rhywiol? • Adborth gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gasglwyd dros amser <i>Ffynonellau data posibl:</i> • Data monitro'r Llinell Gymorth / rhanddeiliaid • Cyfweiliadau â rhanddeiliaid / grwpiau ffocws – rhanddeiliaid • Logiau / ystadegau o alwadau'r heddlu
--	---	---