cyngor ar bopeth citizens advice Gwynedd

Pecyn Gwybodaeth Gwirfoddolwyr / Volunteer Information Pack

Gwneud Gwahaniaeth - Making a difference | Bangor - Caernarfon - Dolgellau - Pwllheli

www.cabgwynedd.cymru | www.cabgwynedd.wales
www.citizensadvice.org.uk | www.adviceguide.org.uk

PECYN GWYBODAETH

Mae CAB Gwynedd bob amser yn chwilio am wirfoddolwyr newydd, gan na fyddwn yn gallu gweithredu'n effeithlon hebddynt.

Er mwyn parhau i ddarparu'r gwasanaeth yn effeithlon mae arnom angen:

Cynghorwyr Gwirfoddol; Gwirfoddolwyr Gweinyddu; Aelodau Gwirfoddol ar Fwrdd yr Ymddiriedolwyr; Tiwtoriaid Arwain Gwirfoddol; Cydlynwyr Polisi Cymdeithasol Gwirfoddol.

Mae angen i'n holl wirfoddolwyr gadw at Nodau, Egwyddorion a Pholisïau Cyngor ar Bopeth, a gaiff eu hegluro yn y llyfryn hwn. Os ydych chi'n credu y gallech chi gynnig unrhyw un o'r gwasanaethau uchod, hoffem glywed gennych. Darllenwch weddill y llyfryn.

NODIADAU CEFNDIR AM WASANAETH CAB

Diben Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth (CAB) yw bodloni dau nod:

Darparu pobl â chyngor i'r problemau sy'n eu hwynebu.

Ac yn gyfartal

Gwella'r polisïau ac ymarferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

Mae'r cyngor a roddir gan y ganolfan yn rhad ac am ddim, yn annibynnol, yn amhleidiol ac yn gyfrinachol. Ni fydd y gwasanaeth yn barnu pobl, ac mae'n cynnig cymorth priodol i bawb. Ei nod yw galluogi mynediad i bawb sy'n ceisio neu mae arnynt angen ei help, ni waeth beth fo'u hoed, dosbarth, hil, crefydd, rhyw, anabledd neu rywioldeb. Caiff pob gweithiwr cynghori eu hyfforddi'n broffesiynol, p'un a ydynt yn gyflogeion neu'n wirfoddolwyr, i ddarparu gwasanaeth cywir o safon ac i fod yn gefnogol i gleientiaid.

Diben Gwasanaeth CAB yw:

Hysbysu pobl o'r gyfraith a sut y mae'n effeithio arnyn nhw; o'u hawliau a'u cyfrifoldebau; ac o'r ffordd y gallent fodloni eu hanghenion.

Cynghori pobl ar yr opsiynau sydd ar gael iddynt ac ar ganlyniadau posibl gwahanol gamau gweithredu.

Cefnogi pobl wrth iddynt ystyried a phenderfynu pa gamau i'w cymryd, gwrando ar eu pryderon a'u helpu nhw i symud ymlaen.

Cynorthwyo pobl i ddilyn eu dewis gamau gweithredu trwy drafod, cynrychioli a chyfeirio at ffynonellau eraill o help y mae ei angen.

CAB Gwynedd
Awst / August 2017

Dylanwadu ar y rheiny sy'n gyfrifol am bolisïau a gwasanaethau trwy ddwyn i'w sylw y problemau y mae pobl yn eu profi a thrwy awgrymu newidiadau.

Mae Canolfannau CAB yn ymdrin â thros chwe miliwn o ymholiadau'r flwyddyn, gan roi gwybodaeth fanwl, cyngor a chefnogaeth i bobl ar bob pwnc. Mae'r rhan fwyaf o broblemau'n ymwneud â budd-daliadau nawdd cymdeithasol, dyled, cyflogaeth, tai a materion cwsmer.

Ar hyn o bryd, mae 3,500 o leoliadau yng Nghymru a Lloegr lle mae cyngor CAB ar gael. Mae dros 21,500 o wirfoddolwyr hyfforddedig yn gweithio i'r mudiad, ynghyd â thros 7,500 o weithwyr cyflogedig sy'n cynnwys rheolwyr y canolfannau a chynghorwyr arbenigol. Hefyd, bydd dros 4000 o wirfoddolwyr yn aelodau o bwyllgorau rheoli canolfannau. Gyda'i gilydd maent yn darparu'r gwasanaeth cynghori mwyaf yn y byd.

Mae pob canolfan yn elusen ar wahân a reolir gan ei bwrdd ymddiriedolwyr ei hun, ac mae'n rhaid iddi gwrdd â safonau ansawdd aelodaeth er mwyn ymuno â Chymdeithas Genedlaethol Canolfannau Cyngor ar Bopeth. Mae CAB yn darparu nifer o wasanaethau i gefnogi'r canolfannau yn eu gwaith. Ymhlith y rhain mae'r System Wybodaeth, hyfforddiant, cefnogaeth yn y maes, archwiliadau ansawdd, polisi cymdeithasol, y wasg a chyhoeddusrwydd, cyswllt seneddol a thechnoleg gwybodaeth.

Awdurdodau lleol yw brif ffynhonnell nawdd y canolfannau o hyd, ond mae'r gyfran a ddaw o ffynonellau eraill yn codi ac ar hyn o bryd mae'n dod i dros 40%.

Mae'r gwasanaeth CAB yn anelu at ddarparu cyfle cyfartal a thriniaeth deg i bawb sy'n gwneud cais am swydd wirfoddoli beth bynnag y bo'u hil, rhyw, anabledd, hunaniaeth rywiol neu statws priodasol.

Yn lleol

Cychwynnodd Gwasanaeth Cynghori CAB Gwynedd fel gwasanaeth symudol ym 1973. Wrth i'r galw dyfu agorwyd swyddfa gyntaf y ganolfan ym Mangor ym 1975 a sefydlwyd swyddfeydd eraill yn ddiweddarach. Yn wreiddiol, roedd pob un yn ganolfan annibynnol gyda'i phwyllgor rheoli ei hun, ond ym mis Ionawr 1998 cytunodd y canolfannau i uno o dan un pwyllgor rheoli i ffurfio Canolfannau Cynghori Gwynedd.

Ar hyn o bryd, mae CAB Gwynedd yn gweithredu o bedair prif ganolfan gynghori ym Mangor, Caernarfon, Dolgellau a Phwllheli; ac mae safleoedd all ymestyn ym Mlaenau Ffestiniog. Ceir Gwasanaethau Arbenigol yn Hergest, Ysbyty Gwynedd, Plas Brith, Dolgellau, Canolfan Cilan, Pwllheli ac Ysbyty Alltwen, Tremadog.

Mae CAB Gwynedd yn darparu Gwasanaeth Ffôn ac Apwyntiadau dwyieithog penodedig i drigolion Gwynedd, o ddydd Llun i ddydd Gwener rhwng 9.30 y.b. a 4.30 y.p.

Hefyd mae gennym Uned Allanol Symudol mewn partneriaeth gyda Mantell Gwynedd sydd yn ymweld ag ardaloedd yng Ngwynedd lle nad oes gennym wasanaeth rheolaidd ynddynt. Mae manylion diweddaraf am y lleoliadau yma ar gael ar ein gwefan.

Mae'r cerbyd hefo cyfleuster lloeren, sydd yn rhoi cyswllt uniongyrchol hefo gweithiwr achos lles yn Swyddfa Ardal Caernarfon.

Mae gan CAB Gwynedd o gwmpas 74 o wirfoddolwyr.

Mae gan y mudiad 1 Prif Weithredwr, 1 Rheolwr Cyflenwi Gwasanaethau, 1 Rheolwr Cynghori, 1 Rheolwr Prosiectau, 4 Goruchwylwyr Canolfannau, 1 Rheolwr Swyddfa, 1 Swyddog Perfformiad, 1 Swyddog Gweinyddu Gweithwyr Achos, 1 Swyddog Cefnogi Gwaith Achos, 1 Cyfreithiwr, 6 o Weithwyr Swyddogion Achos a ariennir trwy brosiectau (llawn a rhan amser), 1 Cydlynydd Recriwtio/Gwaith Maes (rhan amser), 1 Rheolwr Canolfan Galwadau Ffôn (rhan amser), 5 Swyddog Allgymorth a 3 Aseswyr Porth.

Mae'r gwasanaeth yn cael arian gan Gyngor Gwynedd, Llywodraeth Cymru, Cynghorau Tref a Chymunedol, Ymddiriedolaeth Iechyd Gogledd Cymru, Y Loteri Fawr, Gwasanaeth Cynghori Arian, Grwp Cynefin.

Beth mae bod yn gynghorydd gwirfoddol CAB yn ei olygu?

Cyfweld

Mae pob math o bobl yn dod i CAB gyda phob math o broblemau. Un o'r pethau cyntaf y mae'n rhaid i weithiwr canolfan ei ddysgu yw sut i wrando. Mae'n bwysig gadael i'r cleiant esbonio natur eu problem yn eu hamser eu hunain. Yna bydd rhaid i chi siarad â nhw a gofyn cwestiynau i wneud yn siŵr bod y materion yn glir.

Rhoi gwybodaeth

Mae'r System Wybodaeth yn gynhwysfawr ac yn hawdd ei deall. Mae'n cael ei chefnogi gan amrywiaeth o gyfeirlyfrau, cyfeiriaduron a chanolfannau cefnogaeth arbennig. Weithiau byddwn yn cysylltu â sefydliadau eraill, i roi'r holl wybodaeth efallai bydd ar y cleient ei hangen.

Rhoi Help Ymarferol

Gall hyn fod trwy ddrafftio llythyrau, gwneud galwadau ffôn, llenwi ffurflenni. Bydd angen i chi wneud cyfrifiadau ar gyfer budd-daliadau neu dreth. Does dim rhaid i chi fod yn dda mewn mathemateg ond mae'n rhaid i chi fod yn fodlon dysgu sut i wneud y cyfrifiadau hyn.

Cofnodi Achosion

Mae'n bwysig iawn y caiff achos pob client ei gofnodi er mwyn i'r ganolfan allu cynnig gwasanaeth effeithlon os daw'r client yn ôl neu os bydd yr achos yn un parhaol dros gyfnod o sawl wythnos neu fis. Rhoddir hyfforddiant llawn ar sut i gofnodi achosion.

Sut gefnogaeth gaf i?

Mae gan bob canolfan lawer iawn o wybodaeth y gallwch chi ei defnyddio. Mae rheolwyr a gweithwyr profiadol ym mhob canolfan i'ch helpu, a rhoddir hyfforddiant llawn. Ni fydd disgwyl i chi byth ymdopi ar eich pen eich hun.

Hyfforddiant i wirfoddolwyr newydd

Mae'n rhaid i bob cynghorydd newydd gael hyfforddiant sylfaenol cychwynnol. Yna, byddwch yn gweithio o dan oruchwyliaeth am gyfnod. Anogir hyfforddiant parhaus o bob math tra byddwch yn gweithio yn CAB; bydd hyn ar ffurf cyrsiau hyfforddi, sesiynau canolfan gynghori a deunyddiau hunan-astudio.

Beth mae bod yn asesydd llinell gymorth yn golygu?

Mae asesydd llinell gymorth yn rhan amrywiol a ni fydd disgwyl i chwi wybod popeth!

Fe fyddwn yn darparu aseswyr llinell gymorth gyda hyfforddiant llawn a fydd yn helpu i ddatblygu'r sgiliau a fyddwch ei angen i roddi gwasanaeth rhagorol i gleientiaid.

- delio gydag amrywiaeth eang o broblemau a materion
- rhoi cefnogaeth i'r cyhoedd o bob oed a chefndir
- rhoi gwybodaeth oddi ar System Gwybodaeth CAB
- cyfeirio cleientiaid am gymorth mwy arbenigol
- cadw cyfrifon o gleientiaid a'r gronfa ddata
- helpu atal problemau yn y dyfodol drwy adnabod materion sydd yn effeithio ar nifer o gleientiaid

Nid oes angen cymwysterau penodol na phrofiad i hyfforddi am y rhan. Mae angen i chi fod:-

- yn wrandäwr da
- fod yn gyfeillgar a chwrtais ar y ffôn
- gyda sgiliau cyfrifiadurol sylfaenol
- Yn feddwl agored ac yn peidio barnu
- mwynhau help pobl

Wedi i chwi wneud eich hyfforddiant fy fyddwn yn dal i'ch cefnogi drwy gydol yr amser fel asesydd llinell gymorth.

CAB Gwynedd
Awst / August 2017

Beth mae bod yn weinyddydd gwirfoddol CAB yn ei olygu?

Agor a didoli'r post yn ôl gweithdrefn y ganolfan; diweddaru gwybodaeth; teipio llythyrau ac ati i'r cleientiaid, i'r cynghorwyr ac i'r rheolwyr; ateb y ffôn gweinyddu (ddim y llinell gyngor); gwaith derbynfa, hysbysu cleientiaid am amseroedd aros ac ati.

Beth mae bod yn diwtor arwain CAB yn ei olygu?

Fel arfer, mae tiwtoriaid arwain yn gynghorwyr profiadol, y mae ganddynt sgiliau hyfforddi ac sy'n fodlon cynorthwyo hyfforddeion newydd trwy eu hyfforddiant sylfaenol. Gweler yr hyn y mae bod yn gynghorydd yn ei olygu.

Beth mae bod yn weithiwr polisi cymdeithasol CAB yn ei olygu?

Mae gwaith polisi cymdeithasol yn agwedd bwysig iawn ar waith CAB. Dylai fod gan weithwyr polisi cymdeithasol wybodaeth gefndir o waith polisi cymdeithasol, neu byddant wedi cael hyfforddiant cynghorydd, er mwyn iddynt allu adnabod unrhyw faterion sy'n ymwneud â pholisi cymdeithasol wrth iddynt ymddangos.

Casglu tystiolaeth a llenwi Ffurflenni Polisi Cymdeithasol a'u hanfon at yr Uned Polisi Cymdeithasol.

Beth mae bod yn aelod o Fwrdd Ymddiriedolwyr CAB yn ei olygu?

Mae Bwrdd Ymddiriedolwyr CAB Gwynedd a De Ynys Môn CAB yn cynrychioli cymuned Gwynedd a De Ynys Môn. Mae gan ei aelodau ystod eang o wybodaeth a phrofiad.

Bob blwyddyn, bydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr yn cymeradwyo'r Cynllun Busnes a Datblygu. Mae'r aelodau hefyd yn atebol am berfformiad CAB, gan ateb i noddwyr ac i'r gymuned yn gyffredinol.

Mae pob Canolfan yn elusen annibynnol ac mae aelodau Bwrdd yr Ymddiriedolwyr yn ymddiriedolwyr yr elusen. Maent yn gyfrifol am reolaeth gyffredinol gweinyddiaeth y Ganolfan. Bydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr yn cwrdd bob chwarter.

Beth fyddwn ni'n ei ddisgwyl gan gynghorydd

Amhleidioldeb

Beth bynnag bo'ch barn chi, bydd disgwyl i chi weithio gyda phob math o gleientiaid y bydd ganddynt wahanol fathau o broblemau. Bydd angen i chi fod yn barod i archwilio'ch barn a'ch teimladau eich hun i wneud yn siwr y byddwch chi'n gallu rhoi gwasanaeth o'r un ansawdd i bawb.

Gwrth-hiliaeth

Disgwylir i holl weithwyr staff CAB gadw at bolisi CAB ar wrth-hiliaeth. Mae hyn yn golygu gwrthwynebu'n weithredol pob math o hiliaeth a gwahaniaethu, a sicrhau bod y gwasanaeth ar gael i bawb.

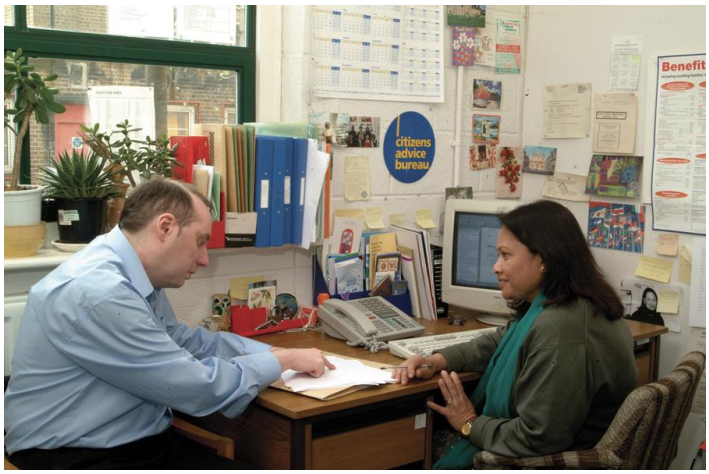
Cyfrinachedd

Mae'n rhaid i bopeth a welir ac a glywir gennych yn y ganolfan fod yn breifat, ac mae'n rhaid i bob gweithiwr lofnodi cytundeb i gadw at y rheol cyfrinachedd caeth cyn iddynt gychwyn gweithio yn y ganolfan.

Cyfarfodydd y Ganolfan

Mae mynychu'r cyfarfodydd hyn yn rhan hanfodol o waith y ganolfan – at ddibenion hyfforddi, trafod achosion, materion polisi, gwaith ataliol, yn ogystal â rhoi cefnogaeth i'ch gilydd. Fe'u cynhelir bob mis, ac yn ddelfrydol dylech fynd i chwe chyfarfod y flwyddyn.

Amser



Fel rhan o dîm, gofynnwn i wirfoddolwyr nodi eu presenoldeb yn y Ganolfan Gynghori ar y rota bob wythnos ac iddynt gydnabod eu cyfrifoldeb i'r tîm e.e. i gyrraedd yn brydlon ar gyfer rhannu dyletswyddau, sgwrsio gyda'r Rheolwr a chyd-ymgynghorwyr cyn cychwyn y sesiwn.

A fyddaf yn cael treuliau teithio?

Mae gan CAB bolisi y caiff gwirfoddolwyr dreuliau am unrhyw amser a dreulir yn teithio yn unol â pholisi CAB Gwynedd.

Enghreifftiau o gwestiynau gan gleientiaid

Mae'r cwestiynau a'r problemau sy'n wynebu gwirfoddolwyr CAB yn amrywio o faterion pob dydd am ddyledion, budd-daliadau a chyflogaeth, i rai mwy anarferol.

Dyma rai o'r cwestiynau mwyaf poblogaidd a rhai mwy anghyffredin y bydd gwirfoddolwyr canolfan yn eu hwynebu, y math o atebion a roddir a'r camau y byddant yn eu cymryd:

(Cw) Mae fy nghwmni cyflenwi dŵr lleol yn bygwth datgysylltu fy nghyflenwad. Help!

(A) Fe ffoniwn ni'r cwmni dŵr, rhoi gwybod iddyn nhw ein bod ni'n ymdrin â'r mater, a gofyn iddyn nhw roi ychydig mwy o amser i chi. Mae gennym ni berthynas dda â nhw. Fel arfer, fe fyddan nhw'n rhoi 28 diwrnod i ni anfon datganiad ariannol atyn nhw. Fe awn ni drwy'r datganiad ariannol gyda chi, gweld beth yw'ch incwm a'ch treuliau, a'ch helpu chi i gyllido a chynnig dull fforddiadwy eu talu.

(Cw) Sut rydw i'n ateb gwŷs gan lys y sir?

(A) Gallwn ni eich helpu chi i lenwi'r ffurflen, a rhoi cyngor i chi ar y gweithdrefnau.

(Cw) Alla' i ddim talu fy nyledion. A gaiff fy enw ei roi ar restr ddu?

A(A) Yn gyffredinol, caiff, ond fe allwn ni eich helpu chi i atal hyn rhag digwydd. Ein profiad ni yw bod rhan fwyaf y credydwyr yn hyblyg, a byddant yn derbyn cynnig o £1 neu £2 yr wythnos, os, o weld eich datganiad ariannol, y gwelan nhw mai dyna'r oll y gallwch chi ei fforddio yn realistig.

(Cw) Rydw i wedi colli fy swydd. Beth yw fy hawliau?

(A) Gallwn ni roi cyngor i chi ar eich opsiynau. Gall y rhain gynnwys tribiwnlys gwaith mewn rhai achosion. Os ydych wedi eich diswyddo, gallwn sicrhau eich bod wedi cael y tâl diswyddo cywir.

(Cw) A allaf gael ad-daliad am fy soffa newydd? Dydw i ddim yn ei hoffi.

(A) Os na fyddwch chi'n hoffi rhywbeth, nid oes gennych yr hawl i gael eich arian yn ôl. Mae'n dibynnu ar bolisi gwasanaethau cwsmeriaid y cwmni – bydd rhai'n caniatáu i chi'i ddychwelyd.

(Cw) A allwch chi ddod o hyd i ba fudd-daliadau y galla' i eu hawlio?

(A) Gallwn, fe allwn ni wneud hynny ar eich rhan.

(Cw) Ble galla' i ddod o hyd i ddeintydd GIG?

(A) Maen nhw'n brin iawn yng Ngwynedd, ond fe geisiwn eich rhoi chi ar y trywydd iawn.

(Cw) Nid yw fy nghyflenwr nwy newydd wedi anfon bil ata' i ac rwy'n poeni'n enbyd ynglŷn â faint fydd y taliad. Beth alla' i'w wneud?

(A) Mae hyn yn gyffredin iawn ar hyn o bryd. Ni fydd rhai pobl yn cael bil am rai misoedd, ac weithiau nid ydynt yn siwr pwy yw eu cyflenwr. Gallwn ni holi'r cyflenwr, os ydych yn gwybod pwy ydyw, neu ffonio Nwy Prydain i weld a ydyn nhw'n cyflenwi nwy i'r cwsmer.

(Cw) Gadewais fy swydd gan ddweud wrth fy mhennaeth i stwffio'i waith. Nawr, nid yw'n fodlon talu fy nghyflog dyledus.

(A) Os oes gennych broblem, yn gyntaf oll, dylech ddefnyddio pob trefn gwyno fewnol. Ni fyddem yn argymell bod neb yn cerdded allan o'u swydd. Mae'r fath beth â 'diswyddiad adeiladol' yn bod, sy'n dadlau na fedrwch weithio yn y swydd mwyach oherwydd natur yr awyrgylch yno, ond mae hynny'n anodd iawn ei brofi. O ran y cyflog, os ydych chi wedi gwneud y gwaith, mae gennych hawl i'r cyflog ac fe allwn ni eich helpu i gael yr arian sy'n ddyledus i chi.

Beth i'w wneud nesaf

Os dymunwch ddod yn wirfoddolwr CAB Gwynedd, rhowch eich manylion ar y bonyn ymateb isod.

Byddwn yn trefnu i chi ddod i sesiwn cychwynnol, fel y byddwch chi'n ymwybodol o'r holl ffeithiau cyn bwrw ymlaen â'ch cais.

Os penderfynwch wneud cais, bydd angen i chi lenwi ffurflen gais a'i dychwelyd i'r cyfeiriad isod. Yna, cewch wahoddiad am gyfweliad, ac os byddwch yn llwyddiannus, byddwn yn trefnu i chi gychwyn ar eich hyfforddiant.

✂----------

Mae gen i ddiddordeb mewn dod yn wirfoddolwr CAB Gwynedd

ENW _____

CYFEIRIAD

_____

RHIF FFÔN YN YSTOD Y DYDD _____

Anfonwch y bonyn wedi'i lenwi at:

Glyn Thomas
Cydlynydd Recriwtio & Gwaith Maes
CAB Gwynedd
Swyddfa Ardal
Siambr Buddug
Stryd y Goron
Caernarfon
Gwynedd
LL55 1SY

Rhif: 01286 682305

E Bost: admin@cabgwynedd.cymru

INFORMATION PACK

Cyngor ar Bopeth (CAB) Gwynedd are always on the look out for new volunteers, without whom we would not be able to operate efficiently.

To continue to provide the service efficiently we need:

Voluntary Advisers; Adviceline telephone assessors, Administration Volunteers; Voluntary Trustee Board Members; Voluntary Guidance Tutors; Voluntary Social Policy Co-ordinators. All our volunteers need to work within the Aims, Principles and Policies of the Citizens Advice, which are explained in the following pages. If you think that you could offer any of the above services, we would like to hear from you, please read on.

The Citizens Advice (CAB) Service works to fulfill two aims:

To provide the advice people need for the problems that they face.

And equally

To improve the policies and practices that affect's peoples lives.

The CAB Service works to:

Inform people about the law and how it affects them; about their rights and responsibilities; and about how they may be able to satisfy their needs.

Advise people on the options available to them and on the potential consequences of different courses of action

Support people as they consider and decide what to do, listening to their concerns and helping them move forward

Assist people in pursuing their chosen course of action by negotiation, representation and referral to other sources of help needed

Influence those responsible for policies and services by bringing to their notice the problems people experience and recommending changes.

Citizens Advice deal with over six million enquiries a year, giving detailed information, advice and support to people on every subject. The majority of problems concern social security benefits, debt, consumer issues, employment, housing and the law.

There are currently 3,500 locations in England and Wales where CAB advice is available. Over 21,500 trained volunteers work with CAB, together with over 7,500 paid staff including managers and specialist advisers. In addition more than 4000 volunteers serve on management committees. Together they provide the largest advice service in the world.

Each CAB is a separate charity managed by its own trustee board, and must meet membership quality standards in order to affiliate to the National Association of Citizens Advice Bureaux (Citizens Advice). Citizens Advice provides a range of services to support Bureaux in their work: these include the Information System, training, field support, quality audits, social policy, press and publicity, parliamentary liaison and information technology.

Local authorities remain the principle source of funding for Bureaux, but the proportion from other sources is rising and currently stands at more than 40 %.

The CAB service aims to provide equal opportunities and fair treatment for all people applying to be volunteers and paid staff regardless of race, sex, disability, sexual identity or marital status.

Cyngor ar Bopeth Gwynedd

The CA service in Gwynedd began as a mobile service in 1973. As demand grew the first bureau office was opened in Bangor in 1975 and other bureau offices were established in the years following. All were initially independent bureau with their own management committee, but in January 1998 the bureau agreed to amalgamate under one management committee to form Gwynedd Citizens Advice Bureaux.

CAB Gwynedd currently operates from four main service advice centers at Bangor, Caernarfon, Dolgellau and Pwllheli; an outreach base at Blaenau Ffestiniog. Specialist Services at the, Hergest Unit at Ysbyty Gwynedd, Plas Brith Dolgellau, Canolfan Cilan, Pwllheli, Ysbyty Alltwen Hospital Tremadog. CAB Gwynedd is part of Advice Line Cymru providing a dedicated bilingual Telephone and Appointment Service to residents across Gwynedd from Monday to Friday between 9.30 a.m. and 4 p.m.

We also have a Mobile Outreach Service in partnership with Mantell Gwynedd which visits areas of Gwynedd where we do not have a regular service. These include Bala, Porthmadog and Towyn.

The vehicle is fitted with a satellite facility whereby a client will be able to communicate directly with an experienced caseworker at our Area Office at Caernarfon.

CAB Gwynedd has about 74 Volunteers.

It has 1 Chief Executive, 1 Service Delivery Manager, 1 Advice Manager, 1 Project Manager, 4 Supervisors, 1 Office Manager, 1 Performance Officer, 1 Caseworker Administrative Officer, 1 Casework Support Officer, 1 Solicitor, 6 Case Workers (full and part time), 1 Call Centre Manager (part- time) 5 Outreach Officers and 3 Gateway Advisers.

The service receives funding from Gwynedd Council, Welsh Government, Betsi Cadwaladr Health Board, the Big Lottery Fund, the Money Advice Service, Town and Community Councils and Grwp Cynefin.

What does being a CA volunteer adviser involve?

Interviewing All kinds of people come to the CA with all kinds of problems. One of the first things a bureau worker has to learn is to listen. It is important to let the clients explain their problem in their own time. Then you will need to talk with them and ask questions to make the issues clear.

Giving Information The Advisernet Information System is comprehensive and easy to understand. It is backed up by various reference books, directories and specialist support centers. Other organizations are sometimes contacted, to provide all the information the client may need.

Giving Practical Help This can be drafting letters, making phone calls, filling in forms. You will need to do calculations for benefits or tax. You don't need to be good at maths but you must be willing to learn how to do these calculations.

Case Recording It is very important that all clients' cases are recorded so that the bureau can offer an efficient service if the client comes back or if the case is ongoing for several weeks or months. Full training is given on how to record cases.

What support do I get?

Each bureau has a large range of information you can use. There are experienced advice session supervisors and workers to help, and full training is given. You are never left to cope on your own.

What does being an Adviceline telephone assessor involve?

An Adviceline telephone assessor is a diverse role and you will not be expected to know it all! We provide all Adviceline telephone assessors with training, which will help you develop the skills you need to deliver an excellent level of service to clients.

As an Adviceline telephone assessor you would:

- be the first point of access for Citizen Advice clients when they ring the Adviceline number
- deal with a wide range of clients problems and issues
- support members of the public of all ages and backgrounds
- give information from the CAB electronic information system and other sources to the client
- refer clients for more specialist advice where appropriate
- keep records of all clients cases on the database
- help prevent future problems by identifying issues that affect a lot of clients.

Specific qualifications or experience is not required to train for the role. You need to:

- be good at listening
- have a good telephone manner
- have basic computing skills
- be open minded and non-judgemental
- enjoy helping people.

Training for new volunteers

All new advisers have to go through initial basic training. You will then work under supervision for a period of time. Continuous training of all types is encouraged throughout your time at the CA, in the form of training courses, advice centre sessions and self-study materials.

What does being a CA voluntary administrator involve?

Opening and sorting out the post according to bureau procedure; updating information; every month each bureau receives an updating pack, an appointed person is responsible for carrying out the updates; typing letters etc. for the clients, advisers and managers; answering the admin telephone (not the advice line) and reception work, informing clients of waiting times etc.

What does being a CA guidance tutor involve?

Guidance tutors are usually experienced advisers, who have training skills and are willing to assist new trainees through their basic training. See what being an adviser involves.

What does being a CA social policy worker involve?

Social policy work is a very important aspect of the work of the CAB. Social policy workers should have background knowledge of Social policy work, or will be trained as an adviser, in order to be able to recognize any social policy issues as they arise. Collating evidence and completing Social Policy Forms and sending them to the Social Policy Unit.

What does being a CA Trustee Board member involve?

The CAB Gwynedd Trustee Board represents the community of Gwynedd. Its members have a wide range of knowledge and experience. The Trustee Board approves the Business and Development Plan on an annual basis. Members are also accountable for the CAB's performance, answering to funders and the community at large. Each Bureau is an independent charity and members of the Trustee Board are charity trustees. They are responsible for the general control of the administration of the Bureau. The Trustee Board meets on a quarterly basis.

What we want from an adviser

Impartiality

Whatever your views are, you will be expected to work with all kinds of clients with many different kinds of problems. You will need to be prepared to examine your own views and feelings to make sure that you are able to give an equally good service to everyone.

Anti-Racism

All CA staff workers are expected to carry out the CA's policy on anti-racism. This means an active opposition to all forms of racism and discrimination, and to make sure that the service is equally available to all people.

Confidentiality

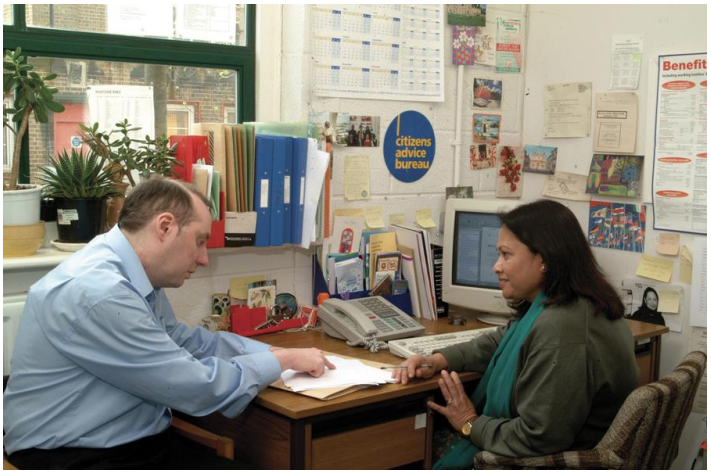
Everything that you see and hear in the bureau has to be private, and every worker has to sign an agreement to observe the strict rule of confidentiality before they begin work in the bureau.

Bureau Meetings

Attendance at these meetings is a crucial part of bureau work – for training, case discussion, policy issues, preventative work, as well as mutual support. They are held monthly, and it is desirable that you attend six per year.

Time

We ask volunteers that as part of a team, attendance at the Advice Centre is entered on the rota on a weekly basis and that volunteers acknowledge their responsibility to the team e.g arrive in time for allocation of roles, chat with the Manager and fellow advisers prior to session commencing



Do I get travel expenses?

It is CA policy that volunteers receive expenses for travel time incurred as per CAB Gwynedd policy.

Sample clients questions

The questions and problems that face CA volunteers range from everyday issues of debt, benefits and employment, to the more offbeat.

Here are some of the most popular and more unusual posers faced by bureau volunteers, the sort of answers they typically give and actions they take:

(Q) My local water company is threatening to disconnect my water. Help!

(A) We'll phone the water company, tell them we are dealing with it, and ask them to hold off. We have a good relationship with them. They normally then give 28 days for us to send a financial statement. We'll go through the financial statement with you, find out what your income and spending is, and help you budget and make an affordable offer of payment.

(Q) How do I reply to a county court summons?

(A) We can help fill in the form, and advise on the procedures.

(Q) I can't pay my debts. Will I be blacklisted?

(A) Generally yes, but we can help you avoid this happening. We find most creditors are flexible, and will accept an offer of perhaps £1 or £2 a week if, on seeing your financial statement, they can see that's all you can realistically afford.

(Q) I've lost my job. What are my rights?

(A) We can advise you on your options. These could include an employment tribunal in some cases. If you have been made redundant, we can make sure you have been paid the correct redundancy pay.

(Q) Can I get a refund on my new sofa? I don't like it.

(A) If you simply don't like something, you don't have the right to have your money back. It depends on the customer services policy of the company – some will allow you to return it.

(Q) Can you work out what benefits I'm entitled to?

(A) Yes, we'll do that for you.

(Q) Where can I find a NHS dentist?

(A) There is only a handful in Gwynedd, but we'll try to point you in the right direction.

(Q) My new gas supplier hasn't sent me a bill and I'm terrified what it's going to be. What can I do?

(A) This is so common at the moment. People may not receive a bill for months, and sometimes they're not sure who their supplier is. We'll chase it up with the supplier if known, or ring British Gas to see if the customer is one of theirs.

(Q) I walked out telling the boss to stuff his job. Now he won't pay my outstanding wages.

(A) If you have a problem, you should try and exhaust all the internal grievance procedures. We would never advise anybody to walk out of his or her job. There's something called constructive dismissal, which argues that the environment was such that you couldn't work there any longer, but it's very difficult to prove. As for the wages, if you have done the work, you are entitled to them and we can help you get the money you're owed.

What do I do next?

If you would like to become a CAB Gwynedd volunteer, please fill in your details on the reply slip below.

We will arrange for you to attend an introductory session, so that you can be in an informed position as to whether you wish to proceed with your application.

If you decide to proceed, you will then need to fill an application form and return it to the address below. You will then be invited for an interview, and if you're successful, we will arrange for you to start your training.

✂----------

I am interested in becoming a CAB Gwynedd volunteer

NAME: _____

ADDRESS: _____

TELEPHONE: _____

Send to:

Glyn Thomas
Outreach & Recruitment Co-ordinator
CAB Gwynedd
Area Office
Victoria Chambers
Crown Street
Caernarfon
Gwynedd
LL55 1SY

Phone: 01286 682305
Email: admin@cabgwynedd.cymru