



## Dal y Fantol

Golwg newydd ar y berthynas rhwng elusennau a buddiolwyr



Mae'r adroddiad hwn yn cyflwyno casgliadau ein gwaith ymchwil ar y berthynas rhwng elusennau a buddiolwyr. Comisiynwyd Ipsos MORI i gynnal dau brif arolwg o'r cyhoedd, ac un arolwg o elusennau, fel rhan o'n gwaith ymchwil. Hefyd casglwyd gwybodaeth o ymweliadau'r Comisiwn Elusennau ag elusennau ac o gyfweliadau manwl a gynhaliwyd gan Ipsos MORI gydag elusennau a buddiolwyr.

Yn ogystal â chyflwyno canlyniadau ein casgliadau, rydym hefyd yn ystyried beth mae ein gwaith ymchwil yn ei olygu, i gymdeithas yn gyffredinol ac i'r Comisiwn yn ei rôl fel rheolydd annibynnol elusennau.

## Tabl Cynnwys

<b>Rhagair</b>	<b>2</b>
<b>Cyflwyniad</b>	<b>3</b>
<b>Prif gasgliadau</b>	<b>4</b>
<b>Dadansoddiad a chasgliadau</b>	<b>7</b>
<b>Casgliadau manwl: 1. Persbectif y cyhoedd a phersbectif buddiolwyr</b>	<b>11</b>
1.1 Y bwlch mewn gwybodaeth	11
1.2 Cysylltiad a budd personol	12
1.3 Disgwyliadau o ran gwasanaeth	15
1.4 Lefel bod yn hapus i gael gwasanaethau gan elusen	18
1.5 Atebolrwydd	21
<b>Casgliadau manwl: 2. Persbectif elusennau</b>	<b>22</b>
2.1 Proffil buddiolwyr	22
2.2 Ffurio a chynnal y berthynas	27
2.3 Codi tâl	32
2.4 Rheoli'r berthynas	34
2.5 Y gallu i helpu	36
2.6 Cyfathrebu ac ymgynghori	39
2.7 Gwerthuso'r gwasanaeth	47
2.8 Ymgysylltu a gwerthuso: y manteision	51
<b>Casgliadau manwl: 3. Golwg mawl ar fuddiolwyr</b>	<b>53</b>
<b>Atodiad A - Dull ymchwil</b>	<b>55</b>
<b>Atodiad B - Proffil o'r elusennau yn yr arolwg</b>	<b>59</b>
<b>Atodiad C - Adnoddau</b>	<b>62</b>
<b>Atodiad Ch - Llyfryddiaeth</b>	<b>63</b>
<b>Diolchiadau</b>	<b>65</b>

# Rhagair

## Neges gan Gadeirydd a Phrif Weithredwr y Comisiwn Elusennau.

### Annwyl Ddarllenydd,

Mae tua 190,000 o elusennau cofrestredig yng Nghymru a Lloegr sy'n cwmpasu ystod amrywiol iawn o weithgarwch elusennol. Mae agweddau at elusennau, pwy sy'n cael budd ganddynt a beth ddylai buddiolwyr ei ddisgwyl, wedi symud filltiroedd lawer o ddyddiau'r 'tlawd haeddiannol' a'i stigma cyhoeddus cysylltiedig.

Neu a ydynt? Yr adroddiad hwn yw'r cyntaf i ystyried canfyddiadau mewn modd tri dimensiynol, gan gyflwyno dadansoddiad o'r berthynas rhwng elusennau, eu buddiolwyr a barn y cyhoedd am yr hyn y gall derbyn gwasanaethau elusen ei olygu heddiw.

Mae'n ymchwilio i'r bwch yng ngwybodaeth y cyhoedd am yr hyn sy'n elusennol, a'r hyn nad yw'n elusennol, y gwahaniaeth y mae profiad personol o elusennau yn ei wneud i ddisgwyliadau gwasanaeth, a chanfyddiadau'r cyhoedd o'r stigma sy'n gysylltiedig â defnyddio gwasanaethau elusennau, boed yn wasanaethau rhad ac am ddim neu rai y codir tâl amdanynt. Mae'r casgliadau'n awgrymu bod llawer gan elusennau a'r Comisiwn i'w wneud eto i gyfleu amrywiaeth a chwmpas gwaith elusennau, yn ogystal â'r realiti bod y rhan fwyaf ohonom yn cael budd uniongyrchol o weithgarwch elusennol - os ydym yn cydnabod hynny neu beidio.

Mae'r adroddiad hefyd yn cyflwyno casgliadau elusennau eu hunain. Mae elusennau o bob lliw a llun yn dangos gwahaniaeth diddorol ym mhroffiliau eu buddiolwyr a sut y maent yn cynnal ac yn rheoli'r perthnasoedd hyn. Mae gwahaniaeth amlwg hefyd yn y mathau o elusennau sy'n codi tâl rhannol, neu lawn, am eu gwasanaethau, a'r rhai nad ydynt yn codi tâl.

Maes arbennig o berthnasol - wrth i ddisgwyliadau cyhoeddus am atebolrwydd gynyddu ac wrth i fwy o elusennau ddarparu gwasanaethau cyhoeddus - yw'r dulliau gwahanol a fabwysiadir gan elusennau i gyfathrebu'n rhagweithiol a gwerthuso'r gwasanaeth. Mae nifer o elusennau wedi datblygu ffyrdd arloesol i geisio adborth gan ddefnyddwyr a chysylltu â buddiolwyr anodd eu cyrraedd; mae eraill fel petaent wedi mabwysiadu dull fwy statig at y mater hwn.

Hefyd mae'n ymddangos fel petai agweddau gwahanol iawn at gynnwys defnyddwyr, hyd at a chan gynnwys defnyddwyr fel ymddiriedolwyr. Gwelwyd sawl ffordd arloesol o gynnwys a chynnal cyfranogiad defnyddwyr, sy'n cynnig budd i gyfeiriad a strategaeth elusennau yn y dyfodol, elusennau sydd wedi ystyried y mater yn drylwyr a rhoi camau yn eu lle i wneud y mwyaf o'r tebygolrwydd o fanteisio ar gynnwys defnyddwyr.

Nid yw'r adroddiad hwn yn cynnig atebion i'r holl faterion hyn ar gyfer pob math o elusen, ond mae'n darparu rhestr o argymhellion ar gyfer elusennau unigol ac i'w dadlau a gweithredu arnynt yn y sector ehangach.

Wedi'r cwbl, buddiolwyr yw'r prif reswm dros fodolaeth elusennau. Pwy ydynt, beth maent yn ei ddisgwyl, a sut y cânt eu trin - dyma'r hyn a ddylai fod o bwysigrwydd canolog i bob elusen.



**Y Fonesig Suzi Leather**  
**Andrew Hind**

**Cadeirydd**  
**Prif Weithredwr**

# Cyflwyniad

Nod cyffredinol ein gwaith ymchwil oedd archwilio'r berthynas rhwng elusennau a buddiolwyr o bersbectif elusennau, y cyhoedd a'r cyhoedd fel buddiolwyr elusennau.

Mae'r adroddiad yn dechrau gyda'r casgliadau allweddol o'n gwaith ymchwil. Dilyniir hyn gan ein dadansoddiad o gasgliadau'r gwaith ymchwil, gan gynnwys yr hyn y mae'n ei olygu yn ein barn ni i'r sector, i gymdeithas yn gyffredinol ac i'r Comisiwn ei hun yn ei rôl fel rheolydd annibynnol gweithgarwch elusennol yng Nghymru a Lloegr.

Mae casgliadau manwl i'w gweld yn adrannau un a dau yr adroddiad.

Roedd ein gwaith ymchwil ar gyfer adran un yn cynnwys dau arolwg o'r cyhoedd,<sup>1</sup> gan gynnwys pobl a nodwyd eu bod yn fuddiolwyr elusen ('buddiolwyr hunan-adnabyddedig'), a gyda'i gilydd archwiliwyd:

- i ba raddau y mae'r cyhoedd a buddiolwyr hunan-adnabyddedig yn ymwybodol eu bod yn cael budd o waith elusen neu elusennau;
- lefelau'r wybodaeth o ba fathau o sefydliadau all fod yn elusennau;
- i ba raddau y mae'r cyhoedd a buddiolwyr hunan-adnabyddedig yn hapus i dderbyn gwasanaethau gan elusen neu gysylltu ag elusen;
- i bwy y mae'r cyhoedd a buddiolwyr hunan-adnabyddedig yn teimlo y dylai elusennau fod yn atebol;
- yr hyn a ddisgwylir o ran lefel y gwasanaeth y sector elusennol o'i gymharu â'r sector cyhoeddus a'r sector preifat;
- i ba raddau y byddai'r cyhoedd a buddiolwyr hunan-adnabyddedig eisiau mynegi barn ar y ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu darparu gan elusen; ac
- i ba raddau y byddent eisiau ymwneud â rhedeg elusen.

Roedd ein gwaith ymchwil ar gyfer adran dau yn cynnwys arolwg o elusennau<sup>2</sup> and was primarily aimed at examining how these charities interact with their beneficiaries, including how they:

- cyfeirio at fuddiolwyr ac yn eu hadnabod;
- rheoli eu perthynas â buddiolwyr;
- cyfathrebu â'u buddiolwyr;
- gwerthuso effeithiolrwydd uniongyrchol eu gwasanaethau; a
- sut y maent yn cynnwys buddiolwyr wrth redeg eu helusennau, er enghraifft trwy gael defnyddwyr ymddiriedolwyr.

Hefyd gofynnodd yr arolwg i elusennau pa mor effeithiol a defnyddiol y bu gwerthuso eu gwasanaethau ac ymgysylltu â'u buddiolwyr.

Trwy gynnal cyfweiliadau astudiaeth achos dilynol, a'r casgliadau o ymweliadau'r Comisiwn Elusennau ei hun ag elusennau, ystyriwyd yn fwy trylwyr brofiadau elusennau gyda'u buddiolwyr.

Hefyd comisiynwyd Ipsos MORI i gynnal cyfweiliadau manwl â saith buddiolwr elusen i gael gwybod mwy am eu profiadau personol wrth ddelio ag elusennau. Mae'r hyn yr oedd ganddynt i'w ddweud wrthym, gan gynnwys rhai o'r themâu sy'n deillio o'r gwaith arolwg, yn cael ei drafod yn adran tri.

Ysgrifennwyd yr adroddiad hwn gan y Comisiwn Elusennau ac mae'n defnyddio casgliadau'r gwaith ymchwil a wnaed gan Ipsos MORI. Os yw'r adroddiad yn nodi, er enghraifft, 'gofynnwyd i ymatebwyr', mae'n cyfeirio at y gwaith ymchwil a wnaed gan Ipsos MORI a oedd wrth gwrs wedi gofyn y cwestiynau.

Mae manylion pellach am y dull a ddefnyddiwyd ar gyfer y gwaith ymchwil i'w gweld yn Atodiad A yr adroddiad hwn. Mae dull llawn sy'n esbonio sut y cynhaliwyd yr arolygon, ynghyd â thablau data'r holiadur, wedi'u cynnwys yn yr adroddiad technegol sy'n cyd-fynd â'r adroddiad ymchwil hwn. Mae'r adroddiad technegol ar gael i'w lwytho i lawr (mewn fformat PDF) ar wefan y Comisiwn Elusennau:

[www.charitycommission.gov.uk](http://www.charitycommission.gov.uk)

<sup>1</sup>Cyfweiliadau wyneb-yn-wyneb o oedolion 15+ oed yng Nghymru a Lloegr, cynhaliwyd gan Ipsos MORI yn Ionawr ac Ebrill 2008. Gweler *Atodiad A* am fwy o fanylion.

<sup>2</sup>Arolwg trwy'r post o elusennau (anfonwyd at gysylltiadau a enwir), cynhaliwyd gan Ipsos MORI rhwng Tachwedd 2007 ac Ionawr 2008. Gweler *Atodiad A* am fwy o fanylion.

# Prif gasgliadau

- 1. Hawdd adnabod buddiolwyr.** Dywedodd y mwyafrif o elusennau yn yr arolwg (85%) ei bod yn hawdd neu'n hawdd iawn adnabod eu buddiolwyr. Mae elusennau gyda dibenion elusennol cyffredinol yn llai tebygol o ddweud ei bod yn hawdd neu'n hawdd iawn (79%) o'u cymharu ag elusennau gyda dibenion elusennol mwy penodol - ee elusennau sy'n gweithio ym maes anabledd (91%) a'r rhai sy'n gweithio ym maes addysg/hyfforddiant (90%). Mae'r rhan fwyaf o elusennau yn ein harolwg, 71% yn dweud bod buddiolwyr yn cael eu hadnabod pan fyddant yn cysylltu â'r elusen. Dim ond 32% o elusennau sy'n chwilio am fuddiolwyr neu'n eu recriwtio. (Roedd elusennau'n gallu dewis mwy nag un ymateb.)
- 2. Ateb angen a galw.** Byddai nifer o elusennau yn yr arolwg yn hoffi helpu mwy o bobl, ond gallant nodi rhesymau pam, weithiau, na allant wneud hynny. Dywedodd 35% o'r holl elusennau, sy'n codi i 60% ar gyfer elusennau mawr<sup>3</sup>, mai'r rheswm pam na allant helpu yw oherwydd bod y galw yn fwy na'r hyn y gellir ei gyflenwi. Dywedodd 29% o elusennau yn yr arolwg na fu modd iddynt helpu oherwydd bod yr angen y tu allan i amcanion yr elusen, sy'n awgrymu bod elusennau yn ymwybodol o'r gyfraith elusennau, ac yn ystyried a yw ateb angen arbennig yn cyfateb â'r dibenion elusennol.
- 3. I ba raddau y mae elusennau'n cyfeirio pobl at sefydliad arall.** Dim ond 39% o'r elusennau yn yr arolwg ddywedodd pan na allant helpu rhywun byddant yn cyfeirio'r unigolyn hwnnw at sefydliad y teimlant sy'n gallu helpu, bob tro neu bron bob tro; dywedodd 20% o elusennau yn yr arolwg eu bod yn cyfeirio pobl yn achlysurol yn unig, a dywedodd 13% nad ydynt byth yn cyfeirio pobl.
- 4. Bod yn hapus i gael cymorth gan elusen.** Gofynnwyd i'r rhai a ymatebodd i'n harolygon o'r cyhoedd sut roeddent yn teimlo ynghylch cael gwasanaeth gan elusen. Cytunodd mwy na chwarter (28%) ohonynt y byddai cywilydd arnynt gael cymorth am ddim gan elusen.<sup>4</sup> Mae'r gyfran hon yn disgyn i 21% os yw'n gymorth gan elusen y mae pobl wedi talu'n uniongyrchol amdano.

<sup>3</sup> Disgrifiwyd elusennau fel elusennau 'bach', 'canolig', 'mawr' neu 'fawr iawn' yn ôl eu band incwm (gweler y tabl yn *Atodiad A* am fwy o wybodaeth). Defnyddiwyd hwn fel dosbarthiad yn unig at ein dibenion ymchwil ac nid yw'n adlewyrchu sefyllfa'r elusennau dan sylw neu'n llunio barn am eu heffaith yn eu cymunedau eu hunain.

<sup>4</sup> 8% yn cytuno'n gryf, 20% yn tueddu i gytuno.

- 5. Lefelau gwasanaeth a ddisgwylir.** Mae 40% o'r cyhoedd yn yr arolwg yn teimlo y *dylai* sefydliadau sector cyhoeddus ddarparu'r lefel uchaf o wasanaeth o'u cymharu â sefydliadau sector preifat (14%) neu wirfoddol (9%). Yn ddiddorol iawn, fodd bynnag, teimlai 24% o ymatebwyr y *byddai* sefydliad gwirfoddol yn darparu'r lefel uchaf o wasanaeth (yr un gyfran o ymatebwyr a deimlai y byddai'r sector preifat yn darparu'r lefel uchaf o wasanaeth, ac yn uwch na'r 19% sy'n nodi'r sector cyhoeddus). Dywedodd 34% o'r cyhoedd yn yr arolwg y dylai lefel y gwasanaeth fod yr un fath ar draws y tri sector, ond dim ond 24% oedd yn teimlo y *byddai*.
- 6. Atebolrwydd elusennau.** Pan ofynnwyd i ymatebwyr i bwy y teimlant y dylai elusennau fod yn atebol, dywedodd 18% y dylent fod yn atebol i'r bobl sy'n cael budd uniongyrchol o nwyddau, gwasanaethau neu weithgareddau'r elusennau. Roedd ymatebwyr yn y categori buddiolwyr hunan-adnabyddedig yn fwy tebygol o ddweud hyn (27%). Fodd bynnag, roedd cyfran uwch o fuddiolwyr hunan-adnabyddedig ac ymatebwyr yn gyffredinol, wedi dewis y rheolydd elusennau, ymddiriedolwyr elusen, rhoddwyr a'r cyhoedd yn hytrach na buddiolwyr elusen, pan ofynnwyd i bwy y dylai elusennau fod yn atebol. Roedd y casgliadau'n awgrymu bod gan yr aelodau o'r cyhoedd yn yr arolwg lefel isel o ddealltwriaeth ynghylch yr amrywiaeth o sefydliadau sydd â statws elusennol, a chamganfyddiad o'r math o sefydliadau a all gofrestru fel elusen. Mae'n amlwg bod goblygiadau'n codi o ran canfyddiad y cyhoedd o fuddiolwyr elusen.
- 7. Rheoli'r berthynas â buddiolwyr.** Mae gan 62% o elusennau yn yr arolwg ryw fath o drefniadau ar gyfer rheoli'r berthynas gyda'u buddiolwyr. Mae'r rhain yn cynnwys contractau ffurfiol, cwynion a gweithdrefnau adborth, safonau gwasanaeth, cytundebau lefel gwasanaeth a siarteri buddiolwyr. Er gwaetha'r ffaith bod 38% o elusennau yn ein harolwg wedi nodi'n benodol eu bod yn 'darparu gwasanaethau' i fuddiolwyr, dim ond 6% o'r holl elusennau yn yr arolwg oedd yn defnyddio siarteri buddiolwyr. Fodd bynnag, nid yw'n glir i ba raddau yr oedd y term *siarter buddiolwyr* yn cael ei ddeall ac yn gyfarwydd i ymatebwyr.
- 8. Sut mae elusennau yn ymgynghori ac yn ymgysylltu â'u buddiolwyr.** Dywedodd 59% o elusennau yn yr arolwg eu bod yn ymgynghori ac yn ymgysylltu â'u buddiolwyr gan ddefnyddio o leiaf un o'r dulliau a nodwyd yn yr arolwg. Mae gan ychydig mwy nag un rhan o dair (35%) ohonynt ddefnyddwyr gwasanaeth ar eu corff ymddiriedolwyr (hy 'defnyddwyr ymddiriedolwyr'). Mae 45% o elusennau sydd â defnyddwyr

ymddiriedolwyr wedi ystyried y posibilrwydd ar gyfer gwrthdaro buddiannau ac mae polisiau neu weithdrefnau perthnasol ganddynt i ddelio â gwrthdaro o'r fath; mae 19% wedi ystyried y mater ond nid oes polisiau neu weithdrefnau ganddynt; ac nid yw 26% wedi ystyried y posibilrwydd ar gyfer gwrthdaro buddiannau o gwbl.

O'r elusennau hynny yn yr arolwg a ddywedodd nad oes unrhyw ddefnyddwyr ymddiriedolwyr ganddynt, dywedodd 14% fod dulliau eraill ganddynt ar gyfer ceisio adborth gan ddefnyddwyr; dywedodd 12% eu bod wedi'u gwahardd rhag penodi defnyddwyr ymddiriedolwyr gan eu dogfen lywodraethol, a dywedodd 12% arall nad yw eu buddiolwyr yn gymwys yn gyfreithiol i fod yn ymddiriedolwyr oherwydd, er enghraifft, eu bod yn rhy ifanc.

Mae gan ychydig mwy na chwarter o elusennau (28%) fuddiolwyr sydd hefyd yn wirfoddolwyr yn yr elusen.

- 9. Cyswllt â buddiolwyr.** Archwiliwyd pa mor aml y mae elusennau'n cysylltu â buddiolwyr. Roedd hyn yn amrywio o gael cysylltiad bob dydd (15%), neu gysylltiad bron bob dydd (17%) i gael cysylltiad o leiaf unwaith y flwyddyn (27%). Roedd yn ymddangos bod amllder cyswllt yn gysylltiedig â diben elusen: er enghraifft, mae 14% o elusennau sy'n gweithio i leddfu tlodi mewn cysylltiad â'u buddiolwyr bob dydd, o'u cymharu ag elusennau llety/tai lle mae 33% ohonynt mewn cysylltiad bob dydd.
- 10. Elusennau'n gwerthuso eu gwasanaethau.** Mae'r mwyafrif o elusennau yn yr arolwg (79%) yn gwerthuso a yw eu gwasanaethau yn ateb anghenion eu buddiolwyr; defnyddiant amryw o offer ffurfiol ac anffurfiol i gyflawni hyn, ac mae gweithgareddau gwerthuso yn fwy defnyddiol i rai elusennau nag i elusennau eraill. O'r elusennau hynny yn yr arolwg nad ydynt yn gwerthuso eu gwasanaethau, dywedodd 15% mai'r rheswm am hyn oedd diffyg amser, adnoddau neu arian, dywedodd 9% ei bod yn rhy anodd i fesur a ydynt yn ateb anghenion eu buddiolwyr neu beidio, a dywedodd 7% ei bod yn rhy anodd i fuddiolwyr ymateb. Ymysg y ffyrdd y mae elusennau yn yr arolwg yn gwerthuso eu gwasanaethau, mae 15% yn defnyddio grwpiau cynrychioliadol buddiolwyr neu baneli defnyddwyr, ond mae'r ffigur hwn yn amrywio o 8% ar gyfer elusennau bach i 49% ar gyfer elusennau mawr iawn. Mae elusennau bach yn fwy tebygol o ddefnyddio dulliau anffurfiol o werthuso; mae wyth o bob deg yn gwerthuso eu gwasanaethau mewn rhyw ffordd, ond defnyddiant ystod gulach o ddulliau nag elusennau mwy ac mae'r dulliau a ddefnyddiant yn tueddu i fod yn llai dwys o ran adnoddau.

# Dadansoddiad a chasgliadau

Roedd casgliadau'r arolwg wedi tynnu sylw at faterion pwysig:

- 1. Gwybodaeth ac ymwybyddiaeth y cyhoedd o waith elusennau.**  
Mae'r casgliadau ar ganfyddiadau'r cyhoedd ynghylch pwy sy'n cael budd o waith elusennau yn cefnogi casgliadau'r ymchwil<sup>5</sup> blaenorol a gyhoeddwyd gan y Comisiwn. Mae'r ddau yn dangos bod rhywfaint o ansicrwydd ar ran y cyhoedd ynghylch pa sefydliadau sy'n elusennau, a sut y mae elusennau'n cael eu rhedeg a'u rheoli. Mae hyn yn codi cwestiynau am wybodaeth ac ymwybyddiaeth y cyhoedd o waith elusennau yn yr 21ain ganrif.
- 2. I ba raddau y mae elusennau'n cyfeirio pobl at sefydliad arall.**  
Mater allweddol sy'n codi yw'r hyn sy'n digwydd i fuddiolwyr posibl yr elusennau hynny sy'n dweud na allant helpu pawb oherwydd bod mwy o alw na'r hyn y gellir ei gyflenwi, a beth sy'n digwydd i'r bobl hynny sy'n cysylltu ag elusen na all helpu, ac sydd hefyd heb eu cyfeirio at unrhyw un a all helpu? Rhaid i elusennau unigol fabwysiadu ymagwedd fwy rhagweithiol at gyfeirio pobl at sefydliadau eraill a all eu helpu os nad yw elusen mewn sefyllfa i wneud hynny ei hun.
- 3. Ymwybyddiaeth elusennau o'u cyd-destun cyfreithiol.** Er bod rhai pryderon difrifol yn codi, mae'n galonogol, serch hynny ac yn amserol bod mwy na chwarter yr elusennau yn ein harolwg (29%) wedi dweud pan na allant helpu, y rheswm yw bod yr angen y tu allan i amcanion yr elusen. Mae'n dangos ymwybyddiaeth o'r fframwaith cyfreithiol y mae elusennau yn gweithredu o'i fewn, sy'n cynnwys y gofyniad i elusennau gadw at eu cenhadaeth. Hefyd mae'n bosibl ei bod yn arwydd o barodrwydd elusennau i dderbyn y gofyniad, o 2009, i elusennau adrodd ar y budd cyhoeddus a ddarparant.
- 4. Pa mor gynrychioliadol yw llais y sector elusennol.** Mae'r casgliadau yn darparu tystiolaeth glir o gryfder llais y sector elusennol. Mae 59% o elusennau yn yr arolwg yn cael cyswllt â'u buddiolwyr o leiaf unwaith y mis, a llawer mwy aml yn achos rhai. Mae hyn yn dangos yn glir y llais cyfreithlon a chynrychioliadol sydd gan y rhan fwyaf o elusennau, yn enwedig yn eu rôl ymgyrchu ac eiriolaeth.

<sup>5</sup> 2008 Astudiaeth y Comisiwn Elusennau ar Ffydd a Hyder Cyhoeddus mewn Elusennau (Comisiwn Elusennau, Mai 2008).

- 5. Rheoli'r berthynas â buddiolwyr.** Mae'n galonogol bod y berthynas rhwng elusennau a'u buddiolwyr yn cael ei rheoli fel arfer trwy ryw fath o fecanwaith ffurfiol; mae gan 62% o elusennau drefniadau yn eu lle. Gall fod yn ddefnyddiol i elusennau sydd heb gyflwyno trefniadau o'r fath ystyried gwneud hynny.
- 6. Buddiolwyr fel ymddiriedolwyr.** Roedd casgliadau'r arolwg wedi tynnu sylw at sawl rheswm pam nad oes gan rai elusennau fuddiolwyr fel ymddiriedolwyr (defnyddwyr ymddiriedolwyr). Er enghraifft, mae gan 14% o elusennau yn yr arolwg ddulliau eraill ar gyfer ceisio barn defnyddwyr; dywedodd 12% nad oedd cael defnyddwyr ymddiriedolwyr yn ymarferol, ac roedd elusennau wedi nodi rhesymau cyfreithiol - dywedodd 12% eu bod wedi'u gwahardd gan eu dogfen lywodraethol, a dywedodd 12% pellach nad oedd eu buddiolwyr yn gymwys yn gyfreithiol am resymau fel bod yn rhy ifanc.

Er bod y rhwystrau a nodwyd yn codi cwestiynau ynghylch a ellid eu goresgyn, roedd y casgliadau hefyd yn codi'r cwestiwn i ba raddau y mae buddiolwyr eisiau cymryd rhan fel ymddiriedolwyr. Dywedodd llai na hanner y cyhoedd yn yr arolwg (41%) y byddent eisiau cael llawer iawn, neu tipyn o ddylanwad ar reolaeth gyffredinol yr elusen yr oeddent wedi cael cymorth, nwyddau neu wasanaethau ganddi. Ar gyfer ymddiriedolwyr sy'n gwneud penderfyniad i gynnwys defnyddwyr gwasanaeth fel ymddiriedolwyr, mae hwn yn fater sydd angen ei ystyried yn ofalus, o ran y gwerth i reolaeth gyffredinol yr elusen, ac i'r effaith ar ddefnyddwyr unigol sy'n ymgymryd â rôl ymddiriedolwr elusen.
- 7. Rheoli gwrthdaro buddiannau.** Mae'r casgliadau yn codi pryder arbennig ynghylch sut y mae gwrthdaro buddiannau'n cael eu rheoli pan fydd defnyddwyr gwasanaeth yn troi'n ymddiriedolwyr. Roedd gan fwy nag un rhan o dair (35%) o elusennau yn yr arolwg fuddiolwyr sy'n ddefnyddwyr gwasanaeth ac yn ymddiriedolwyr, eto i gyd roedd llai na hanner ohonynt wedi ystyried y posibilrwydd ar gyfer gwrthdaro buddiannau ac yn gweithredu polisi neu weithdrefn. Rhaid i bob elusen fod yn ymwybodol o ganllaw y Comisiwn *Cynnwys Defnyddwyr: Buddiolwyr sy'n troi'n ymddiriedolwyr*.

- 8. Y lefel gwasanaeth y mae'r cyhoedd yn ei disgwyl.** Mae'r canfyddiadau ynghylch safonau gwasanaeth yn ddiddorol gan eu bod yn dangos bod rhai ymatebwyr (24%) yn meddwl y byddai elusen yn darparu'r lefel uchaf o wasanaeth o'i gymharu â sefydliad sector cyhoeddus neu sector preifat. Er na archwiliwyd yr hyn oedd wedi ysgogi'r gred hon, mae'n dangos graddfa sylweddol o ffydd a hyder yn y gwasanaethau a ddarperir gan elusennau.<sup>6</sup>
- 9. Elusennau'n gwerthuso eu gwasanaethau.** Mae'n galonogol bod cyfran uwch (79%) o elusennau yn gwerthuso a yw eu gwasanaethau'n ateb anghenion eu buddiolwyr, gan ddefnyddio ystod o ddulliau gwerthuso ffurfiol ac anffurfiol. Fodd bynnag, mae unrhyw elusen sy'n gweithio'n uniongyrchol â buddiolwyr sydd heb fod yn gwneud hynny yn achos pryder posibl, waeth beth fo natur y gwasanaeth a ddarperir.
- 10.** Mae nifer o faterion y mae angen i'r Comisiwn Elusennau ac elusennau eu hystyried ymhellach.
- **Pa mor hapus yw'r cyhoedd i gael cymorth gan elusen.** Gallai'r casgliad bod lleiafrif sylweddol o bobl yn yr arolwg (28%) yn cytuno y byddai cywilydd arnynt gael cymorth rhad ac am ddim gan elusen fod yn rhwystr i bobl gael at y gwasanaethau y mae eu hangen arnynt, ac mae elusennau yn ceisio eu darparu.
  - **Lefel bod yn rhagweithiol wrth adnabod a recriwtio buddiolwyr.** Er bod y mwyafrif o elusennau yn dweud ei bod hi'n hawdd adnabod buddiolwyr, mae'r mwyafrif yn dweud mai un ffordd o adnabod buddiolwyr yw pan fyddant yn cysylltu â'r elusen, gyda dim ond un rhan o dair o elusennau yn chwilio am fuddiolwyr. Mae'n ymddangos y gallai elusennau wneud mwy i geisio a recriwtio eu buddiolwyr. Gan nad yw'r cyhoedd yn hollol ymwybodol pa sefydliadau sy'n elusennau, ac nid ydynt yn debygol o fod yn ymwybodol o'r amrywiaeth o wasanaethau a ddarperir gan elusennau, mae angen heb ei ateb yn bryder posibl sy'n dechrau dod i'r amlwg o'r casgliadau.

<sup>6</sup> Gweler hefyd 2008 *Astudiaeth y Comisiwn Elusennau ar Ffydd a Hyder Cyhoeddus* mewn Elusennau (Comisiwn Elusennau, Mai 2008).

- **Lefel atebolrwydd elusennau i'w buddiolwyr.** Hyd yn oed pan fydd pobl wedi cael at wasanaethau elusen, mae ffactorau a allai ddylanwadu ar ba mor dda y mae eu hanghenion yn cael eu hateb. Pan ofynnwyd i bwy y dylai elusennau fod yn atebol, roedd y cyhoedd a buddiolwyr hunan-adnabyddedig wedi rhoi buddiolwyr yn eithaf isel ar y rhestr. Dewiswyd y rheolydd elusennau, ymddiriedolwyr elusen, rhoddwyr a'r cyhoedd cyn buddiolwyr. Os nad yw'r cyhoedd a buddiolwyr yn rhoi blaenoriaeth uchel ar atebolrwydd elusennau i fuddiolwyr, mae perygl y bydd elusennau'n blaenoriaethu atebolrwydd i roddwyr a rhanddeiliaid eraill.

**11. Cryfhau'r berthynas rhwng yr elusen a buddiolwyr ac ateb angen heb ei fodloni.** I gloi, gwyddwn fod elusennau yn teimlo'n angerddol am y bobl y maent yn gweithio â nhw. Er bod y berthynas rhwng elusennau a'u buddiolwyr yn gryf ac yn cael ei pharchu'n fawr, mae'r gwaith ymchwil yn dangos bod modd ei chryfhau ymhellach.

# Casgliadau manwl: 1. Persbectif y cyhoedd a phersbectif buddiolwyr

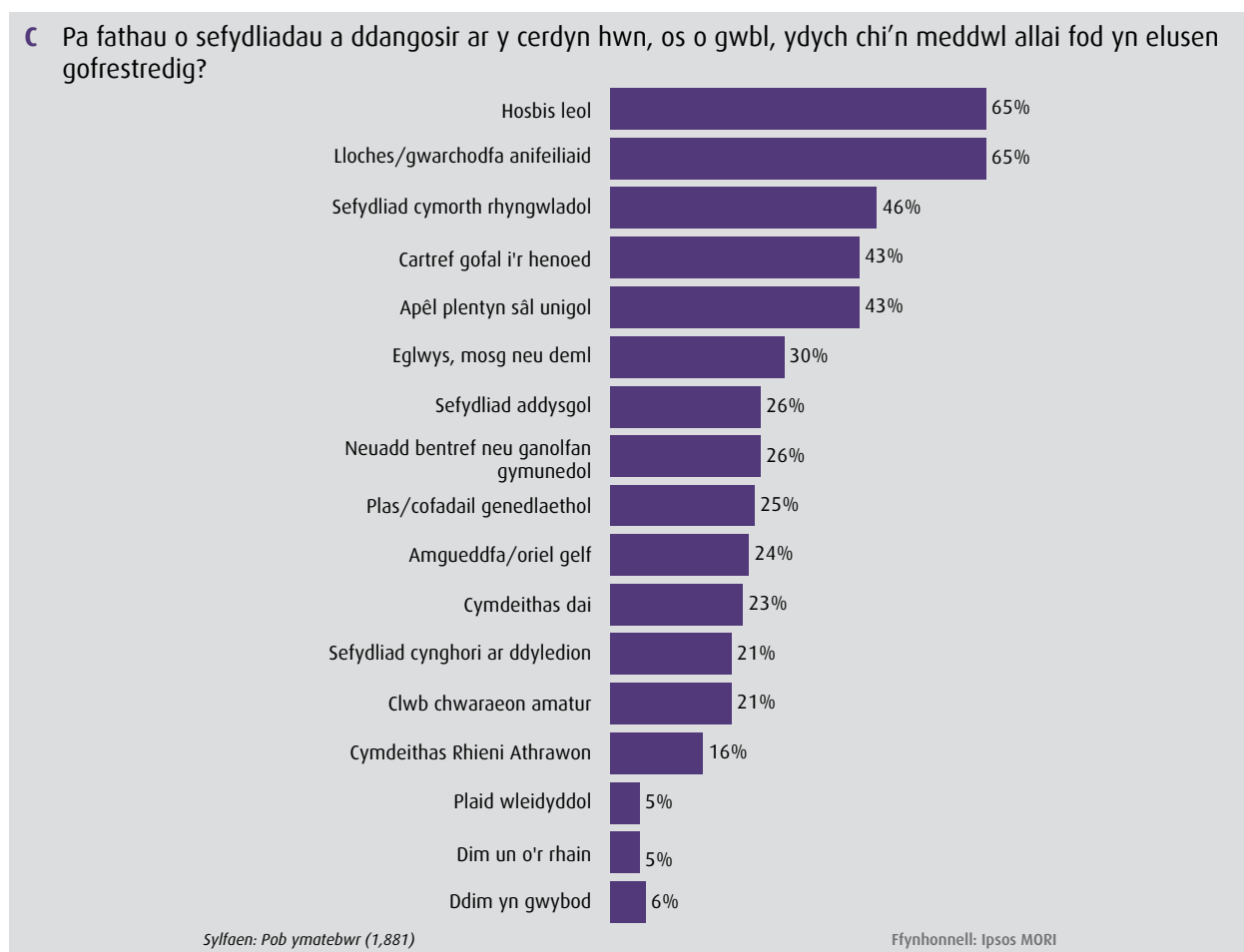
Fel rhan o'n gwaith ymchwil comisiynwyd Ipsos MORI i ymgymryd â dau arolwg o oedolion sy'n aelodau'r cyhoedd i archwilio y berthynas rhwng elusennau a buddiolwyr o safbwynt buddiolwyr elusen a'r cyhoedd.<sup>7</sup> Hefyd roeddem eisiau gwybod am ymwybyddiaeth pobl o fod yn fuddiolwr elusen ac archwilio i ba raddau y teimlant eu bod wedi cael budd o waith elusennau.

## 1.1 Y bwllch mewn gwybodaeth

Gofynnwyd i aelodau'r cyhoedd nodi'r sefydliadau y teimlent a allai fod yn elusennau cofrestredig. Mae'r cwestiwn hwn yn adlewyrchu'r cwestiwn a ofynnwyd yn ein hymchwil ar ffydd a hyder

cyhoeddus<sup>8</sup>; mae gwybodaeth y cyhoedd o'r hyn sy'n elusennol yn ffactor pwysig wrth ddeall yr hyn sy'n lliwio canfyddiad y cyhoedd o fuddiolwyr elusen yn gyffredinol a nhw eu hunain fel buddiolwyr.

**Ffigur 1: Y mathau o sefydliadau y mae pobl yn credu all fod yn elusennau cofrestredig<sup>9</sup>**



<sup>7</sup> Rhoddir manylion am ddull ymchwil Ipsos MORI yn Atodiad A. Mae pob siart yn nodi'r maint/sylfaen sampl ar gyfer y cwestiwn arbennig a ofynnwyd. Os oedd y cwestiynau yr un fath yn y ddau arolwg mae'r canlyniadau wedi cael eu cyfuno a nodir y maint sylfaen cyfunedig.

<sup>8</sup> 2008 Astudiaeth y Comisiwn Elusennau ar Ffydd a Hyder Cyhoeddus mewn Elusennau (Comisiwn Elusennau, Mai 2008).

<sup>9</sup> Ni all apêl plentyn sâl unigol a phlaid wleidyddol fod yn elusennol.

Dim ond 26% o ymatebwyr oedd yn deall y gall sefydliadau addysgol fod yn elusennol a dim ond 16% oedd yn credu y gallai cymdeithasau rhieni athrawon fod yn elusennol. Roedd 65% o'r farn bod hosbis leol a lloches/gwarchodfa anifeiliaid yn sefydliadau a allai gael eu cofrestru fel elusennau; dyma'r sefydliadau a gafodd eu dewis yn fwyaf aml gan ymatebwyr fel elusennau posibl.

Yn gyffredinol, mae ein casgliadau yn dangos lefelau isel o ddealltwriaeth ymysg y rhai yn yr arolwg o ran yr amrywiaeth o sefydliadau sydd â statws

elusennol ac mae'n adlewyrchu canlyniadau gwaith ymchwil tebyg<sup>10</sup> yn y maes hwn. Mae'n bosibl y bydd y lefel isel hon o ddealltwriaeth yn effeithio ar allu ymatebwyr i gydnabod a ydynt wedi cael budd mewn rhyw ffordd o waith elusen - gweler adran 1.2. Gall lefelau isel o ddealltwriaeth hefyd ddylanwadu ar sut y mae aelodau'r cyhoedd wedi ymateb i gwestiynau eraill o fewn ein harolygon, a rhaid i ganlyniadau ein gwaith ymchwil gael eu hystyried gyda hyn mewn cof.

## 1.2 Cysylltiad a budd personol

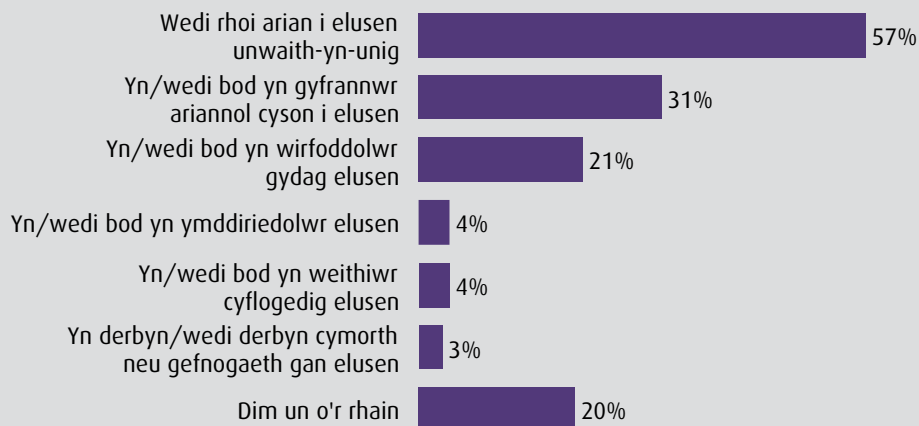
### Mathau o gysylltiad sydd gan y cyhoedd ag elusennau

Y math o gysylltiad mwyaf cyffredin ag elusennau y soniwyd amdano gan ymatebwyr yn ein harolwg oedd cyfraniadau ariannol unwaith-yn-unig (dywedodd 57% o ymatebwyr eu bod wedi gwneud

hyn), tra bo tua un rhan o dair o ymatebwyr (31%) yn dweud eu bod yn cyfrannu'n gyson at elusen. Dywedodd ychydig iawn (3%) o ymatebwyr eu bod yn cael neu eu bod wedi cael cymorth neu gefnogaeth gan elusen. O bosibl mae hyn yn gysylltiedig â'r lefelau isel o ddealltwriaeth o'r mathau o sefydliadau sy'n elusennol.

**Ffigur 2: Y mathau o gysylltiad sydd gan y cyhoedd ag elusennau**

**C** Gan edrych ar y cerdyn hwn, allwch chi ddweud wrthyf pa gysylltiad, os o gwbl, sydd gennych neu a fu gennych ag elusen?



Syllfaen: Pob ymatebwr (1,881)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

<sup>10</sup> Er enghraifft, astudiaeth y Comisiwn ei hun ar ffydd a hyder cyhoeddus - eisoes wedi'i grybwyll yn nhroednodyn 8. Roedd adroddiad nfpSynergy, *The State of the Third Sector 2007* hefyd wedi canfod bod 92% o'r 300 o weithwyr proffesiynol wedi'u cymryd o drawstoriad eang o elusennau, yn cytuno neu'n cytuno'n gryf â'r datganiad 'nid yw'r cyhoedd yn deall sut mae elusennau modern yn gweithio.'

Un o amcanion ein harolwg o'r cyhoedd oedd adnabod ymatebwyr y gellid dweud eu bod yn fuddiolwyr elusennau, at ddiben cymharu barn a phrofiadau'r grŵp hwn o ymatebwyr ag ymatebwyr oedd heb fod yn fuddiolwyr a/neu ymatebwyr yn gyffredinol.

Yn wyneb y nifer isel yn yr arolwg a nododd fod y math o gysylltiad yr oeddent yn ei gael ag elusen yn cynnwys derbyn neu wedi derbyn cymorth/cefnogaeth gan elusen (hy, ymatebwyr y byddai modd i ni allu eu categoreiddio fel buddiolwyr elusen, neu'r rhai a fu'n fuddiolwyr elusen), penderfynwyd gofyn cwestiwn pellach i ymatebwyr. Roedd y cwestiwn hwn yn ceisio adnabod cyfran yr ymatebwyr oedd yn defnyddio amrywiaeth o wasanaethau a allai fod yn wasanaethau elusennol. Un o amcanion y cwestiwn hwn oedd cael hyd i ffordd arall o bennu grŵp o ymatebwyr a oedd, neu a fu'n fuddiolwyr elusen.

Felly gofynnwyd i bobl pa rai o'r canlynol yr oeddent wedi'i wneud, naill ai eu hunain neu ar ran rhywun arall:<sup>11</sup>

- a. derbyn cyngor gan elusen;
- b. derbyn cymorth ariannol gan elusen;
- c. defnyddio gwasanaethau elusen;
- ch. derbyn gofal personol gan weithwyr elusen;
- d. ymweld ag eiddo'r Ymddiriedolaeth Genedlaethol;
- dd. ymweld ag oriel gelf;
- e. plentyn oedd yn mynychu ysgol breifat; neu
- f. wedi bod yn glaf mewn hosbis leol.

Cafodd ymatebwyr y dewis i nodi 'ddim yn gwybod' neu 'dim un o'r rhain'.

Mae pob un o'r datganiadau a. i ch. uchod yn nodi elusen yn benodol, sy'n awgrymu bod yr ymatebwr wedi defnyddio gwasanaethau elusen ac yn

cydnabod bod elusen yn darparu'r gwasanaeth neu'r gwasanaethau. Dewisodd 16% o ymatebwyr un o'r ymatebion a. i ch. ac felly rydym wedi dosbarthu'r grŵp hwn o ymatebwyr fel **buddiolwyr hunan-adnabyddedig** at ddiben y gwaith ymchwil hwn. Dyma'r unig bobl a ymatebodd i'n harolwg sydd wedi cael budd uniongyrchol o wasanaethau elusen ac, yn bwysicach, yn cydnabod y ffaith honno.

Er bod nifer, os nad pob hosbis yn elusen gofrestredig, ac mae'r Ymddiriedolaeth Genedlaethol yn elusen gofrestredig, ni wyddwn a oedd ymatebwyr a ddewisodd un o'r ymatebion hyn yn ymwybodol o statws elusennol neu statws elusennol posibl y sefydliadau hyn. Yn ogystal, nid yw pob oriel gelf neu ysgol breifat yn elusen, felly mae elfen o ansicrwydd ynghylch a oedd yr ymatebwyr hyn yn defnyddio gwasanaeth elusen, ac os oeddent, a oeddent yn gwybod eu bod yn fuddiolwyr elusen. Felly, penderfynwyd na allai unrhyw un oedd wedi dewis ymateb d. i f., a oedd heb ddewis unrhyw un o'r dewisiadau a. i ch, gael eu cynnwys o fewn y categori buddiolwr hunan-adnabyddedig.

Yn yr un modd, gan na allai'r rhestr a gyflwynwyd yn yr arolwg obeithio fod yn rhestr gyflawn o'r mathau o sefyllfaoedd lle mae ymatebwyr wedi derbyn gwasanaethau elusennol, roedd y rhai a ymatebodd 'ddim yn gwybod' neu 'dim un o'r rhain' wedi'u hepgor hefyd o'r grŵp buddiolwyr hunan-adnabyddedig.

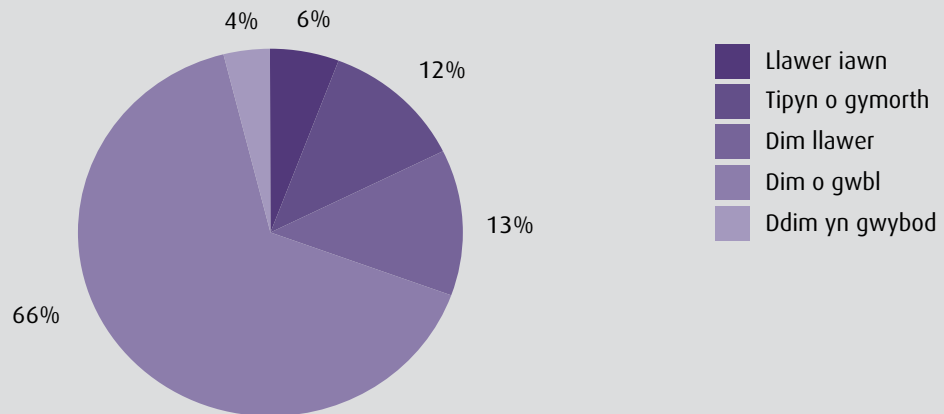
Drwy adnabod grŵp o fuddiolwyr hunan-adnabyddedig fel hyn, bu modd i ni felly gyflwyno, lle'n briodol, safbwyntiau a phrofiadau'r buddiolwyr hunan-adnabyddedig hyn a chymharu'r casgliadau hyn â safbwyntiau a phrofiadau ymatebwyr yn gyffredinol, unwaith eto lle y teimlid ei bod yn briodol i wneud hynny.

<sup>11</sup> Mae'r cwestiwn a ofynnwyd yn yr arolwg hwn am y mathau o gysylltiad sydd gan y cyhoedd ag elusennau yn debyg i gwestiwn roedd ein hymchwilyr wedi gofyn yn 2008 *Astudiaeth y Comisiwn Elusennau ar Ffydd a Hyder y Cyhoedd mewn Elusennau* a gynhaliwyd gan Ipsos MORI. Roedd y cwestiwn yn yr arolwg ffydd a hyder y cyhoedd yn fwy cyffredinol, fodd bynnag, ac er ei fod yn defnyddio'r un gyfres o ddewisiadau posibl ar gyfer y math o gysylltiad, gofynnwyd i ymatebwyr nodi nid yn unig eu cysylltiad personol eu hunain, neu gysylltiad ar ran rhywun arall (hyd a lled y cwestiwn yn yr arolwg hwn) ond hefyd gysylltiad eu teulu neu ffrindiau agos. Mae cwmpas culach y cwestiwn a ofynnwyd yn yr arolwg hwn ar y berthynas rhwng elusennau a buddiolwyr yn helpu esbonio'r canrannau is a gafwyd yn erbyn dewisiadau arbennig o'u cymharu â'r rhai a gafwyd yn ein hymchwil ffydd a hyder cyhoeddus.

## Lefel y budd canfyddadwy a gafwyd gan elusennau

**Ffigur 3: Lefel y budd canfyddadwy y bydd bobl yn ei gael o waith elusennau**

**C** Trwy edrych ar y cerdyn hwn, i ba raddau, os o gwbl, ydych chi wedi cael budd o waith elusen neu elusennau?



Sylfaen: Pob ymatebwr (3,738)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Gofynnwyd i ymatebwyr yn ein harolygon a oeddent yn teimlo eu bod wedi cael budd o waith elusennau neu beidio. Yn gyffredinol, mae bron un rhan o bump (18%) o ymatebwyr yn credu eu bod wedi cael llawer o fudd neu dipyn o fudd o waith elusen neu elusennau, gydag 13% yn dweud eu bod wedi cael budd ond dim llawer o fudd. Nid yw dwy ran o dair (66%) yn teimlo eu bod wedi cael budd o gwbl.

Yn ddiddorol iawn, nid yw cyfran arwyddocaol o'r ymatebwyr a gafodd eu categorio fel buddiolwyr hunan-adnabyddedig yn credu eu bod wedi cael budd o waith elusen: dywedodd 40% ohonynt nad ydynt wedi cael budd o gwbl neu dim llawer.<sup>12</sup> Fodd bynnag, roedd y buddiolwyr hunan-adnabyddedig

hyn yn fwy tebygol o feddwl eu bod wedi cael budd, o'u cymharu â barn ymatebwyr yn gyffredinol (dywedodd 60% o fuddiolwyr hunan-adnabyddedig eu bod wedi cael llawer o fudd neu ryw fath o fudd, o'u cymharu ag 17% o ymatebwyr yn gyffredinol<sup>13</sup>).

Nid oedd llawer o wahaniaeth i'w weld ar draws y categorïau demograffig gwahanol ar gyfer y cwestiwn hwn. Fodd bynnag, o'r rheiny yn yr arolwg, roedd y rhai yn y band incwm isel (hyd at £9,499 y flwyddyn o bob ffynhonnell, cyn treth a didyniadau eraill) yn fwy tebygol o ddatgan eu bod wedi cael budd mawr neu dipyn o fudd o waith elusen (27% o'u cymharu ag 17% o ymatebwyr yn gyffredinol).

<sup>12</sup> Dywedodd 19% o fuddiolwyr nad ydynt yn credu eu bod wedi cael unrhyw fudd o waith elusen neu elusennau; dywedodd 21% nad ydynt wedi cael llawer o fudd.

<sup>13</sup> Mae'r canrannau a nodwyd yn cyfeirio at ymatebwyr a ddywedodd eu bod wedi cael llawer o fudd neu dipyn o fudd gan waith elusennau. Nid yw'r ganran yn hafal i adio'r ffigurau yn Ffigur 3 oherwydd talgrynnu.

### 1.3 Disgwyliadau o ran gwasanaeth

Gofynnwyd i ymatebwyr nodi pa sector (cyhoeddus, preifat neu wirfoddol) *ddylai* ddarparu'r lefel uchaf o wasanaeth a pha un fyddai'n darparu'r lefel uchaf o wasanaeth.

Gwelwyd bod gan ymatebwyr ddisgwyliadau is o safon gwasanaeth y sector gwirfoddol o'i gymharu â'r safon gwasanaeth a ddarparwyd gan sefydliadu'r

sector cyhoeddus a'r sector preifat. Dywedodd dwy ran o bump (40%) o ymatebwyr eu bod yn teimlo y dylai sefydliadau sector cyhoeddus ddarparu'r lefel uchaf o wasanaeth o'i gymharu â sefydliadau sector preifat a sector gwirfoddol. Fodd bynnag, dywedodd un rhan o dair (34%) eu bod yn meddwl y dylai'r lefel gwasanaeth fod yr un fath ar draws y tri sector.

**Figur 4: Barn pobl ar y math o sefydliadau a ddylai ddarparu'r lefel uchaf o wasanaethau**



O ran barn y cyhoedd am y sector a *fyddai'n* darparu'r lefel uchaf o wasanaeth, roedd y canlyniadau yn llawer mwy cyson. Er mai dim ond 9% o ymatebwyr ddywedodd eu bod yn meddwl y *dylai* sefydliad sector gwirfoddol ddarparu'r lefel uchaf o wasanaeth, roedd bron chwarter (24%) yn teimlo y *byddai'n* darparu'r lefel uchaf o wasanaeth. Roedd buddiolwyr hunan-adnabyddedig ychydig yn fwy tebygol nag ymatebwyr yn gyffredinol i ddweud y byddai'r sector

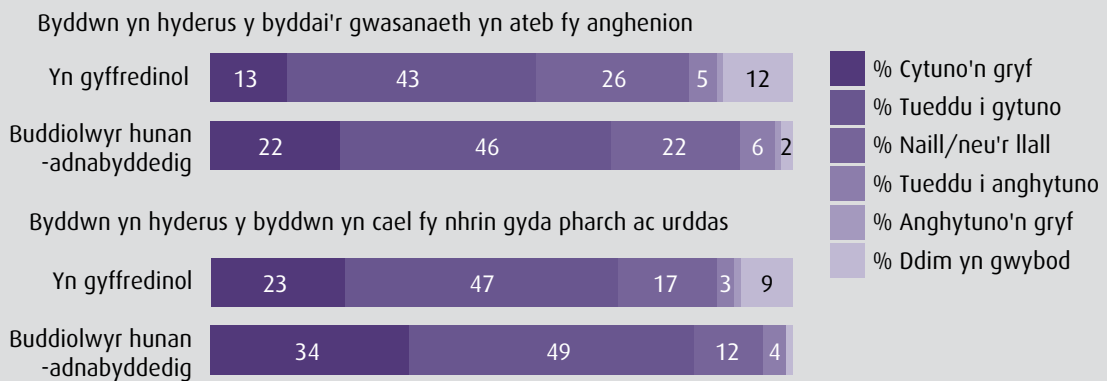
gwirfoddol yn darparu'r lefel uchaf o wasanaeth (30% o'i gymharu â 21% yn gyffredinol).

Yna gofynnwyd cwestiynau i ymatebwyr oedd yn ceisio canfod eu disgwyliadau o ran y math o berthynas a fyddai ganddynt, neu y byddent eu heisiau, pe byddent yn derbyn gwasanaeth gan elusen.

## Lefel yr hyder mewn gwasanaethau elusen

**Ffigur 5: Lefel hyder pobl mewn gwasanaethau elusen**

**C** Pe byddech chi'n derbyn gwasanaeth gan elusen, gan ddefnyddio'r raddfa ar y cerdyn hwn, allwch chi ddweud wrthyf i ba raddau rydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r datganiadau canlynol?



Sylfaen: Yn gyffredinol (1,857); Buddiolwyr hunan-adnabyddedig (308)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Dywedodd y mwyafrif o bobl yn yr arolwg fod hyder ganddynt y byddai elusen yn darparu gwasanaeth sy'n ateb eu hanghenion (mae 56% o ymatebwyr naill ai'n cytuno'n gryf neu'n tueddu i gytuno â'r datganiadau i'r perwyl hwn) ac y byddent yn cael eu trin gyda pharch ac urddas (70%). Roedd buddiolwyr hunan-adnabyddedig yn fwy tebygol nag ymatebwyr yn gyffredinol i deimlo'n hyderus y byddai'r gwasanaeth a ddarparwyd yn ateb eu hanghenion (68% o'i gymharu â 56% yn gyffredinol) ac y byddent yn cael eu trin gydag urddas a pharch (83% o'i gymharu â 70% yn gyffredinol).

Roedd cyfran sylweddol o ymatebwyr wedi nodi 'ddim yn cytuno nac yn anghytuno' neu 'ddim yn gwybod' i'r cwestiynau hyn am lefel yr hyder mewn gwasanaethau elusennau, sydd efallai'n adlewyrchu natur ddamcaniaethol y cwestiynau ac felly ei gwneud hi'n anodd rhoi atebion clir. Fodd bynnag, roedd cyfran is o fuddiolwyr hunan-adnabyddedig o'i gymharu ag ymatebwyr yn gyffredinol wedi nodi 'ddim yn gwybod' fel ateb i'r cwestiynau hyn.

Roedd ein gwaith ymchwil hefyd wedi dangos gwahaniaeth yn lefel yr hyder mewn gwasanaethau elusennau yn ôl i ba raddau y teimlai ymatebwyr eu bod wedi cael budd o waith elusen neu elusennau.

- roedd 81% o'r rhai yn yr arolwg a deimlai eu bod wedi cael llawer o fudd neu ychydig o fudd o waith elusen neu elusennau yn cytuno y byddent yn hyderus y byddai'r gwasanaethau yn ateb eu hanghenion, o'i gymharu â 52% o'r rhai a ddywedodd nad ydynt wedi cael llawer o fudd neu ddim budd o gwbl;

- roedd 89% o'r ymatebwyr hynny a deimlai eu bod wedi cael llawer o fudd neu ychydig o fudd o waith elusen neu elusennau yn cytuno y byddent yn hyderus y byddent yn cael eu trin â pharch ac urddas, o'i gymharu â 68% o'r rhai a deimlai nad ydynt wedi cael llawer o fudd neu ddim budd o gwbl.

### Lefel y cyfathrebu a'r ymgynghori sydd ei hangen gan elusennau

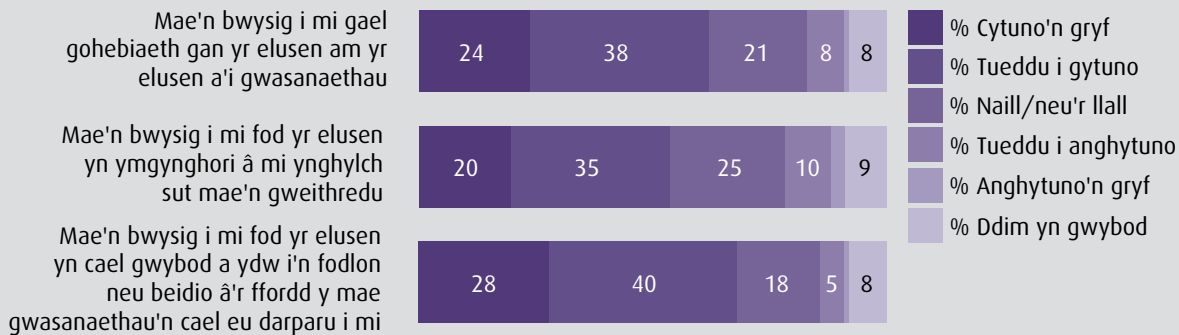
Gofynnwyd i ymatebwyr, pe byddent yn derbyn gwasanaeth gan elusen, pa mor bwysig yw'r canlynol iddynt:

- bod yr elusen yn cyfathrebu â nhw ynghylch yr elusen a'i gwasanaethau;
- bod yr elusen yn ymgynghori â nhw ynghylch sut y maen gweithredu; a
- pha mor bwysig yw hi yn eu barn nhw fod yr elusen yn cael gwybod a ydynt yn fodlon neu beidio â'r ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu darparu iddynt.

Er bod mwy na hanner y cyhoedd yn yr arolwg o leiaf yn tueddu i gytuno ei fod yn bwysig derbyn gohebiaeth am yr elusen a'i gwasanaethau, bod yr elusen yn ymgynghori â nhw a bod eu bodlonrwydd yn cael ei fesur, nid oedd cytundeb unfrydol. Nid yw lleiafrif bach yn cytuno bod unrhyw un o'r rhain yn bwysig, ac unwaith eto mae'r gyfran sy'n ateb 'ddim yn cytuno nac yn anghytuno' neu 'ddim yn gwybod' yn arwyddocaol.

**Ffigur 6: Cyfathrebu ac ymgynghori**

**C** Pe byddech chi'n derbyn gwasanaeth gan elusen, gan ddefnyddio'r raddfa ar y cerdyn hwn, allwch chi ddweud wrthyf i ba raddau rydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â'r datganiadau canlynol?



Syllfaen: Pob ymatebwr (1,857)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Roedd yr ymatebwyr a ddywedodd eu bod wedi cael llawer o fudd neu dipyn o fudd o waith elusen neu elusennau yn llawer mwy tebygol o gytuno â phob un o'r tri datganiad ynghylch pwysigrwydd cyfathrebu ac ymgynghori.

derbyn cymorth neu wasanaethau gan yr elusen honno; dim ond cyfran fach o'r cyhoedd yn yr arolwg fyddai eisiau ymwneud llawer iawn yn y ffordd yr oedd y gwasanaethau'n cael eu darparu iddynt, neu'r ffordd yr oedd yr elusen yn cael ei rheoli'n gyffredinol. Nid oedd unrhyw wahaniaeth i'w weld o ran agwedd pan ofynnwyd y cwestiwn hwn mewn perthynas â gwasanaeth oedd yn rhad ac am ddim neu y codir tâl amdano.

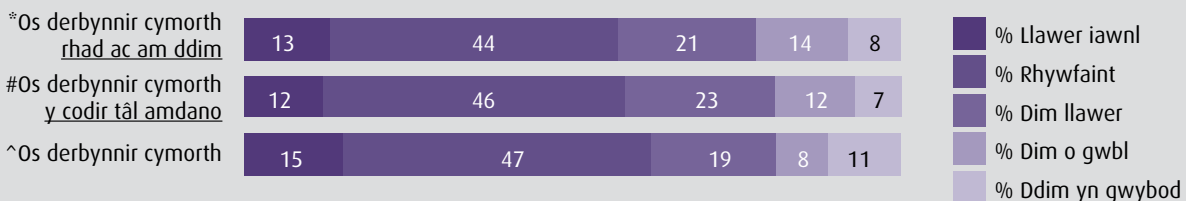
**Lefel cyfranogiad gydag elusennau yr hoffai pobl ei gael**

Gofynnwyd i ymatebwyr nodi lefel y cyfranogiad y byddent ei heisiau mewn elusen pe byddent yn

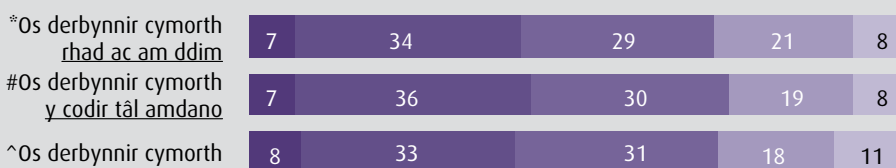
**Ffigur 7: Lefel cyfranogiad yr hoffai pobl ei gael gydag elusennau pan fyddant yn derbyn gwasanaethau**

**C** Pe byddech chi'n derbyn cymorth neu wasanaethau gan elusen, i ba raddau, os o gwbl, fyddech chi eisiau ymwneud â'r canlynol...

Y ffordd y mae'r cymorth/gwasanaethau yn cael eu darparu i chi?



Y ffordd y mae'r elusen yn cael ei rheoli'n gyffredinol?



Syllfaen: \*Pob ymatebwr - sampl wedi'i rannu (936); #Pob ymatebwr - sampl wedi'i rannu (945) / ^Pob ymatebwr (1,857)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Fodd bynnag, byddai mwyafrif o'r cyhoedd yn yr arolwg eisiau ymwneud o leiaf rhywfaint â'r ffordd y mae'r cymorth neu'r gwasanaethau yn cael eu darparu iddynt gan elusen. Wedi dweud hynny, ni fyddai cyfran sylweddol ohonynt eisiau ymwneud â hyn rhyw lawer, neu ddim o gwbl.

O ran ymwneud â sut y mae'r elusen yn cael ei reoli yn gyffredinol, byddai llai na hanner eisiau ymwneud â hyn, ac nid oedd tua hanner eisiau ymwneud â hyn rhyw lawer neu ddim o gwbl.

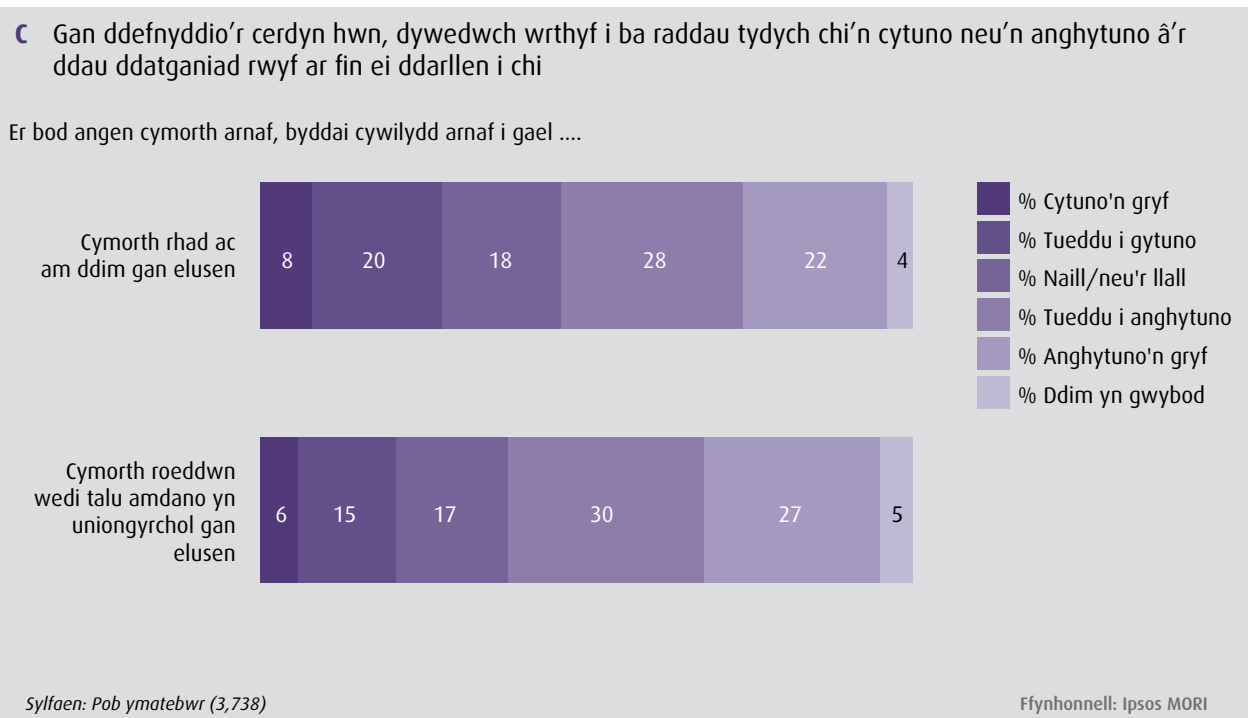
## 1.4 Lefel bod yn hapus i gael gwasanaethau gan elusen

### Teimladau ynghylch derbyn cymorth gan elusen

Ni fyddai o leiaf hanner y cyhoedd yn yr arolwg yn teimlo unrhyw gywilydd i dderbyn cymorth gan elusen: roedd 50% o ymatebwyr yn anghytuno â'r

datganiad y byddai cywilydd arnynt gael cymorth rhad ac am ddim gan elusen; roedd 57% o bobl yn anghytuno y byddai cywilydd arnynt gael cymorth gael elusen yr oeddent wedi talu amdanynt.

**Ffigur 8: Sut mae pobl yn teimlo am dderbyn cymorth gan elusennau**



Fodd bynnag, mae mwyafrif sylweddol, mwy na chwarter (28%) o ymatebwyr yn cytuno y byddai cywilydd arnynt gael cymorth rhad ac am ddim gan elusen, hyd yn oed pe byddai angen cymorth arnynt, a dywedodd un o bob pump (21%) y byddai cywilydd arnynt gael cymorth yr oeddent wedi talu'n uniongyrchol amdano gan elusen. Mae'r gyfran arwyddocaol hon o ymatebwyr sy'n cytuno'n gryf, neu'n tueddu i gytuno y byddai cywilydd arnynt gael

cymorth gan elusen, yn awgrymu bod stigma yn gysylltiedig â derbyn 'cardod' ym marn rhai ohonynt, hyd yn oed os ydynt wedi talu am y gwasanaeth.

Nid oes unrhyw wahaniaeth mawr yn ymatebion buddiolwyr hunan-adnabyddedig, o'u cymharu ag ymatebwyr yn gyffredinol, o ran sut y teimlant am dderbyn cymorth gan elusen, os yw'r cymorth rhad ac am ddim neu os codir tâl amdano.

### Lefel bod yn hapus i gysylltu ag elusen am gymorth

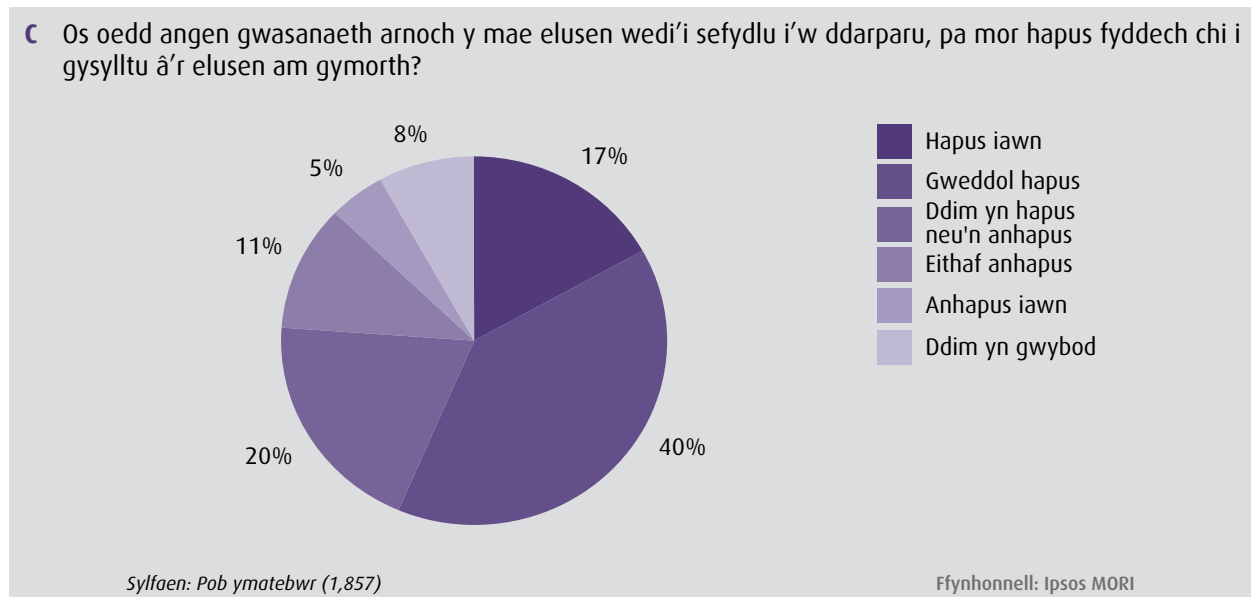
Hefyd gofynnwyd i ymatebwyr nodi pa mor hapus y byddent i gysylltu ag elusen pe byddai angen gwasanaeth arnynt y mae'r elusen yn ei ddarparu. Dywedodd y mwyafrif y byddent yn hapus i gysylltu

ag elusen am gymorth, ond dim ond 17% fyddai'n teimlo hapus iawn.

Byddai 17% o bobl yn anhapus i gysylltu ag elusen am gymorth.

<sup>14</sup>

**Ffigur 9: Lefel bod yn hapus i gysylltu ag elusen am gymorth**



Efallai nad yw'n syndod gweld bod cyfran uwch o'r rhai yn yr arolwg a ddywedodd y byddai cywilydd arnynt gael cymorth rhad ac am ddim, neu gymorth a dalwyd amdano, hefyd wedi dweud y byddent yn anhapus i gysylltu ag elusen am gymorth. O'r rhai a ddywedodd y byddai cywilydd arnynt dderbyn cymorth rhad ac am ddim gan elusen, byddai 36% yn

anhapus i gysylltu ag elusen. Mae hyn yn cymharu â dim ond 6% o'r rhai a ddywedodd na fyddai cywilydd arnynt gael cymorth rhad ac am ddim. Mae'r un darlun yn dod i'r amlwg ar gyfer y rhai a fyddai'n teimlo ac na fyddai'n teimlo cywilydd i gan cymorth gael elusen y codir tâl amdano.

<sup>14</sup>Mae'r ganran a nodir yn cyfeirio at ymatebwyr a ddywedodd eu bod yn weddol anhapus neu'n anhapus iawn i gysylltu ag elusen am gymorth. Nid yw'r ganran yn hafal i adio'r ffigurau yn Ffigur 9 oherwydd talgrynnu.

## Cyswllt cychwynnol o ddewis gydag elusen

O ran cysylltu ag elusen am y tro cyntaf, dywedodd y rhan fwyaf o'r cyhoedd yn yr arolwg (58%) y byddai'n well ganddynt gysylltu â'r elusen eu hunain.

**Ffigur 10: Cyswllt cychwynnol o ddewis ag elusen**

**C** Gan gymryd bod angen gwasanaeth arnoch y mae elusen wedi'i sefydlu i'w ddarparu, p'un o'r datganiadau ar y cerdyn hwn sy'n disgrifio orau sut byddai'n well gennych gysylltu â'r elusen honno am y tro cyntaf?



Sylfaen: Pob ymatebwr (1,857)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Dim ond 15% o ymatebwyr yn yr arolwg ddywedodd y byddai'n well ganddynt fod yr elusen yn cysylltu â nhw a byddai'n well gan gyfran debyg, sef 14% i drydydd parti eu cyfeirio atynt.

Fodd bynnag, wrth ystyried ymatebion y rhai a fyddai'n teimlo rhywfaint o gywilydd i dderbyn cymorth rhad ac am ddim gan elusen yn unig, byddai

cyfran uwch o'r ymatebwyr hyn, o'u cymharu â'r ymatebwyr cyffredinol, yn awyddus i'r elusen gysylltu â nhw (19% o'i gymharu â 15%) neu byddai'n well ganddynt i drydydd parti eu cyfeirio atynt (20% o'i gymharu â 14%).

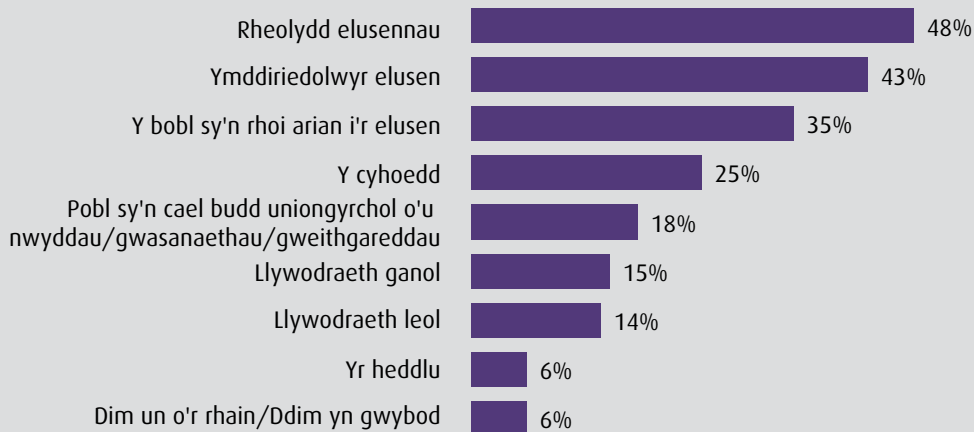
## 1.5 Atebolrwydd

Dim ond 18% o'r cyhoedd yn yr arolwg oedd o'r farn y dylai elusennau fod yn atebol i'r bobl sy'n cael budd uniongyrchol o'u nwyddau, eu gwasanaethau neu eu gweithgareddau. Rheolydd elusennau a'r ymddiriedolwyr elusen oedd y ddau a nodwyd yn fwyaf aml y dylai elusennau fod yn atebol iddynt (48% a 43% yr un). Yn ddi-ddorol iawn, roedd nifer

sylweddol mwy o ymatebwyr yn teimlo y dylai elusennau fod yn atebol i'r rhoddwyr, o'i gymharu â'r buddiolwyr (35% o'i gymharu â 18%), ond wrth gwrs roedd cyfran fwy o ymatebwyr yn rhoddwyr i elusennau o'i gymharu â bod yn ymwybodol eu bod yn fuddiolwr elusen

**Figur 11: I bwy mae pobl yn teimlo y dylai elusennau fod yn atebol**

**C** Gan edrych ar y cerdyn hwn, pa dau neu dri, os o gwbl, ydych chi'n meddwl y dylai elusennau fod yn atebol iddynt (hy, disgwylir iddynt gyfiawnhau eu gweithrediadau neu eu penderfyniadau iddynt)?



Syllfaen: Pob ymatebwr (3,738)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

## Casgliadau manwl: 2. Persbectif elusennau

Fel rhan o'n gwaith ymchwil edrychwyd ar y berthynas wahanol sydd gan elusennau â'u buddiolwyr trwy arolwg post a anfonwyd at brif gysylltiadau elusennau a gynhaliwyd gan Ipsos MORI.<sup>15</sup> Gofynnwyd i elusennau ystyried pwy yw eu buddiolwyr a sut y maent yn rhyngweithio â nhw. Hefyd gofynnwyd i elusennau sut mae'r berthynas honno yn codi yn y lle cyntaf, sut mae elusennau yn cynnwys defnyddwyr a sut, os o gwbl, y maent yn ceisio adborth gan fuddiolwyr i werthuso effeithiolrwydd eu gweithgareddau elusennol.

### 2.1 Proffil buddiolwyr

At ddibenion ein gwaith ymchwil gydag elusennau, diffiniwyd buddiolwyr mewn dwy ffordd:

- **Buddiolwyr uniongyrchol:** wedi'u diffinio fel yr unigolion a'r grwpiau neu sefydliadau sy'n cael budd o wasanaethau a chyfleusterau'r elusen, neu sy'n eu defnyddio, neu sy'n derbyn rhyw fath o gymorth ganddi. Gofynnwyd i elusennau gynnwys yn y diffiniad hwn y sawl sy'n gweithredu ar ran y buddiolwr uniongyrchol, megis eiriolwr, rhiant, gwarcheidwad cyfreithiol neu ofalwr. Dylid nodi nad yw'r term 'buddiolwr uniongyrchol' yn ddiffiniad cyfreithiol a chafodd ei ddefnyddio at ddibenion y gwaith ymchwil hwn yn unig; a
- **Buddiolwyr ehangach:** wedi'u diffinio fel unrhyw sefydliad neu unigolyn arall y mae'r elusen o'r farn all gael budd o'i gwaith yn fwy anuniongyrchol. Unwaith eto, nid yw'r term 'buddiolwr ehangach' yn ddiffiniad cyfreithiol a chafodd ei ddefnyddio at ddibenion y gwaith ymchwil hwn yn unig.

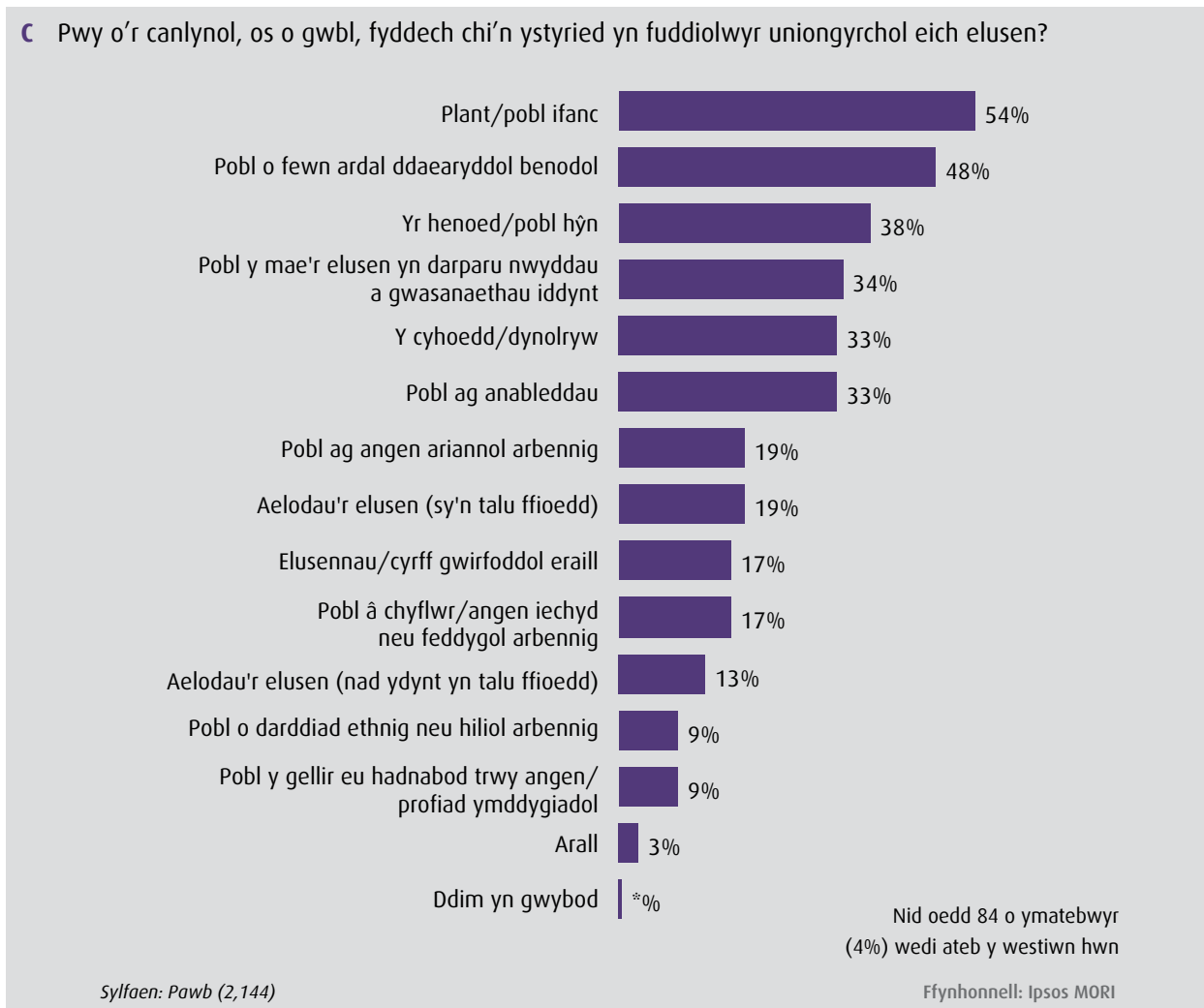
Oni bai y nodir fel arall, mae'r holl gyfeiriadau at 'fuddiolwr' neu 'fuddiolwyr' yn yr adroddiad hwn at fuddiolwyr uniongyrchol, fel y'u diffiniwyd uchod (ac nid buddiolwyr ehangach).

Gofynnwyd i elusennau ddweud wrthym pwy yw eu buddiolwyr uniongyrchol, gan gyfeirio at restr o fuddiolwyr posibl fel y nodwyd yn *ffigur 12*. Gwelwyd mai'r gyfran fwyaf o fuddiolwyr yr elusennau yn yr arolwg yw:

- plant a phobl ifanc (54%);
- pobl o fewn ardal ddaearyddol benodol, megis y gymdogaeth leol (48%);
- pobl hŷn (38%);
- pobl y mae nwyddau/gwasanaethau yn cael eu darparu iddynt (34%);
- y cyhoedd (33%); a/neu
- bobl ag anabledau (33%).

<sup>15</sup> Rhoddir manylion am ddull ymchwil Ipsos MORI yn *Atodiad A* a phroffil o'r elusennau yn yr arolwg yn *Atodiad B*.

**Figur 12: Buddiolwyr uniongyrchol yr elusennau**



Roedd chwech o bob deg elusen (61%) yn yr arolwg yn gallu enwi rhyw fath o fuddiolwr ehangach ar gyfer eu helusen:

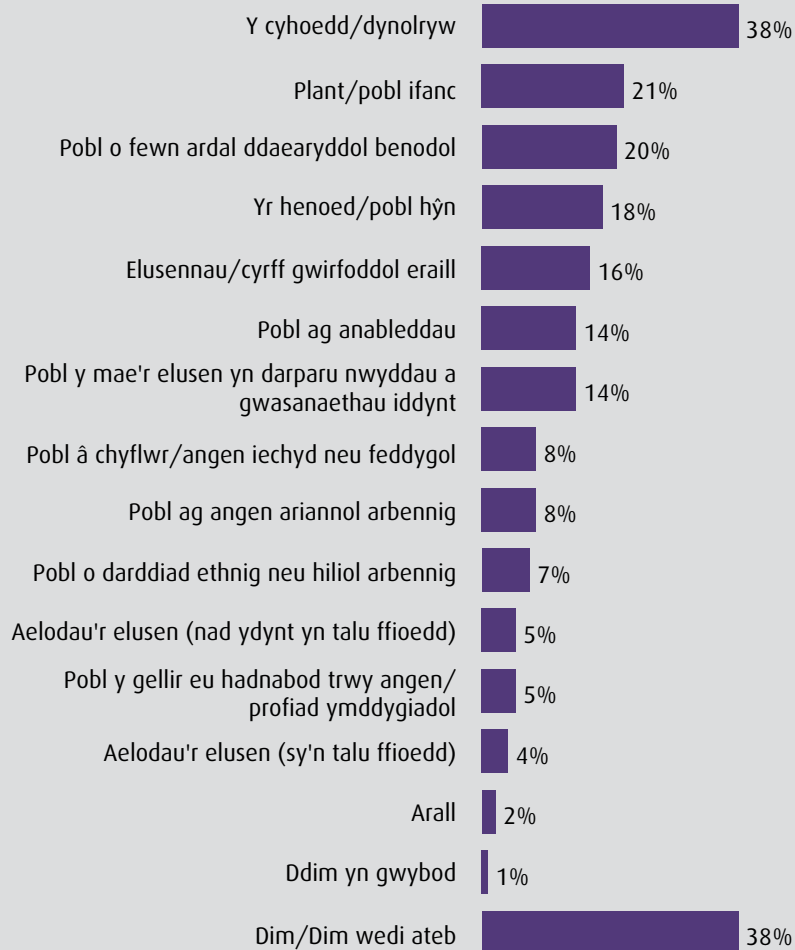
- mae nifer o elusennau o'r farn mai'r cyhoedd yw buddiolwyr ehangach eu gwaith (38%);
- dywedodd tua un rhan o bump o elusennau mai plant/pobl ifanc yw eu buddiolwyr ehangach

(21%) neu bobl mewn ardal ddaearyddol benodol (20%); a'r

- atebion mwyaf poblogaidd nesaf a roddwyd gan elusennau oedd pobl hŷn (18%) ac elusennau/cyrff gwirfoddol eraill (16%).

**Ffigur 13: Buddiolwyr ehangach elusennau**

**C** Pwy o'r canlynol, os o gwbl, fydddech chi'n ystyried yn fuddiolwyr ehangach eich elusen?



Sylfaen: Pawb (2,144)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

**Termau a ddefnyddir wrth gyfeirio at fuddiolwyr uniongyrchol**

Gwelwyd bod yr elusennau yn yr arolwg yn defnyddio amrywiaeth o dermau wrth gyfeirio at eu buddiolwyr uniongyrchol, er enghraifft:

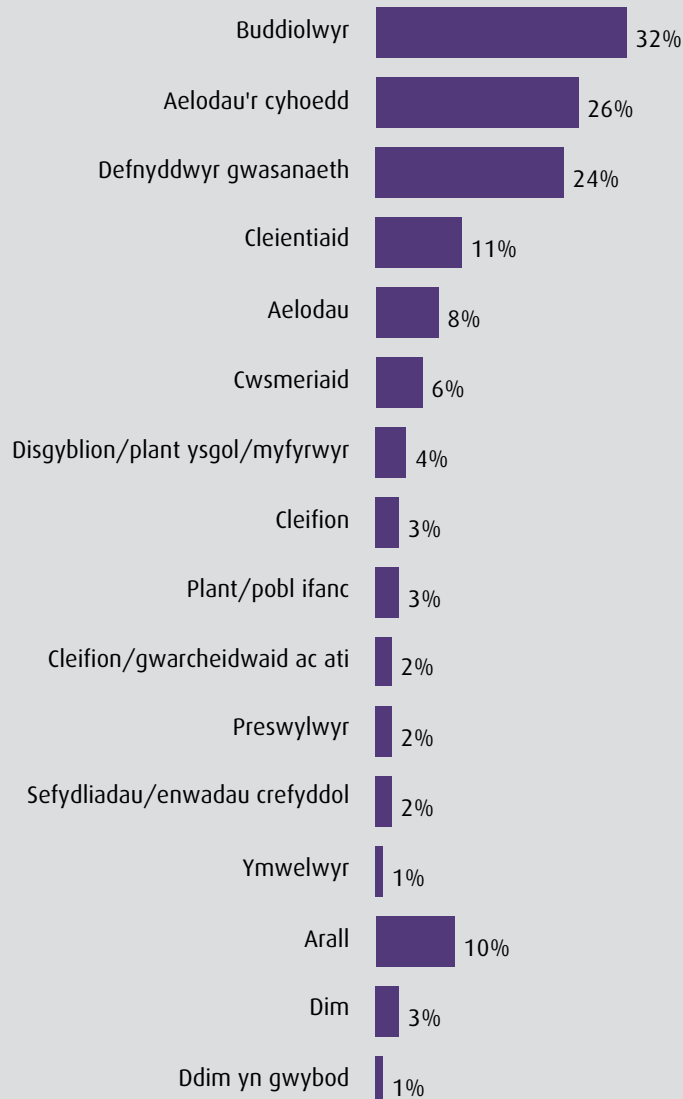
- buddiolwyr (32%);
- aelodau'r cyhoedd (26%);

- defnyddwyr gwasanaeth (24%);
- cleientiaid (11%);
- aelodau (8%); a
- chwsmeriaid (6%).

Mae termau eraill yn tueddu i fod yn fwy penodol i'r math o fuddiolwr uniongyrchol, megis disgyblion neu gleifion.

**Ffigur 14: Y termau a ddefnyddir gan elusennau wrth gyfeirio at eu buddiolwyr uniongyrchol**

**C** Sut mae'ch elusen yn cyfeirio at fuddiolwyr uniongyrchol eich elusen, hy beth ydych chi'n galw eich buddiolwyr uniongyrchol, naill ai'n ffurfiol neu'n anffurfiol?



Sylfaen: Pawb (2,144)

Fynhonnell: Ipsos MORI

Mae maint<sup>16</sup> elusen, diben yr elusen, a sut mae elusennau'n diffinio eu buddiolwyr uniongyrchol hefyd fel petaent yn chwarae rhan wrth ystyried sut mae elusennau yn ein harolwg yn dweud eu bod yn cyfeirio at eu buddiolwyr uniongyrchol. Er enghraifft:

- mae elusennau bach ychydig yn fwy tebygol o ddefnyddio'r term 'buddiolwyr' (35%), o'u cymharu ag elusennau mawr (28%) ac elusennau mawr iawn (26%);
- mae elusennau bach hefyd yn llai tebygol o alw eu buddiolwyr yn gwsmeriaid (3%), o'u cymharu

ag elusennau mawr (18%) ac elusennau mawr iawn (20%);

- mae 64% o elusennau lleddfu tlodi yn dweud eu bod yn defnyddio'r term 'buddiolwr', ond dim ond 23% o elusennau chwaraeon/adloniant sy'n defnyddio'r term hwn; ac
- mae 60% o elusennau sy'n gwasanaethu pobl gydag angen ariannol arbennig yn defnyddio'r term 'buddiolwr', ond dim ond 21% o elusennau gydag aelodau sy'n talu ffioedd sy'n defnyddio'r term.

<sup>16</sup> Disgrifiwyd elusennau fel elusennau 'bach', 'canolig', 'mawr' neu 'fawr iawn' yn ôl eu band incwm (gweler y tabl yn *Atodiad A* am fwy o wybodaeth). Mae hyn at ein dibenion ymchwil yn unig ac nid yw'n adlewyrchu sefyllfa'r elusennau dan sylw neu'n llunio barn am eu heffaith yn eu cymunedau eu hunain.

### Pam mae enw yn bwysig?

Gall yr hyn y mae elusennau'n galw eu buddiolwyr ddiwyddu ar y gynulleidfa i gyd-fynd ag iaith y cyllidwyr, er enghraifft:

- Dywedodd un elusen, Sycamore Project (1050020), ei bod yn defnyddio'r term 'buddiolwyr' mewn dogfennau cyfreithiol ond 'pobl ifanc' yn ei gwaith bob dydd.
- Dywedodd Himmat Limited (1059600) wrthym y bu'n ofalus i sicrhau nad oes unrhyw arlliw negyddol i'r termau y mae'n eu defnyddio ar gyfer eu buddiolwyr ac nid ydynt yn demoneiddio pobl ifanc. Mae'r elusen wedi dewis cyfeirio at ei buddiolwyr yn gyffredinol fel 'pobl ifanc', neu'n unigol gan ei enw lle y bo'n briodol.

Gall elusennau alw eu buddiolwyr gan enwau gwahanol am resymau eraill. Er enghraifft, dywedodd The Manchester Deaf Centre Limited (1110373), ei bod yn gwahaniaethu rhwng 'defnyddwyr gwasanaeth' (defnyddwyr rheolaidd) a 'chleientiaid' (defnyddwyr achlysurol) at ddibenion cofnodi ystadegol.

*Casgliadau o ymweliadau'r Comisiwn Elusennau<sup>17</sup>*

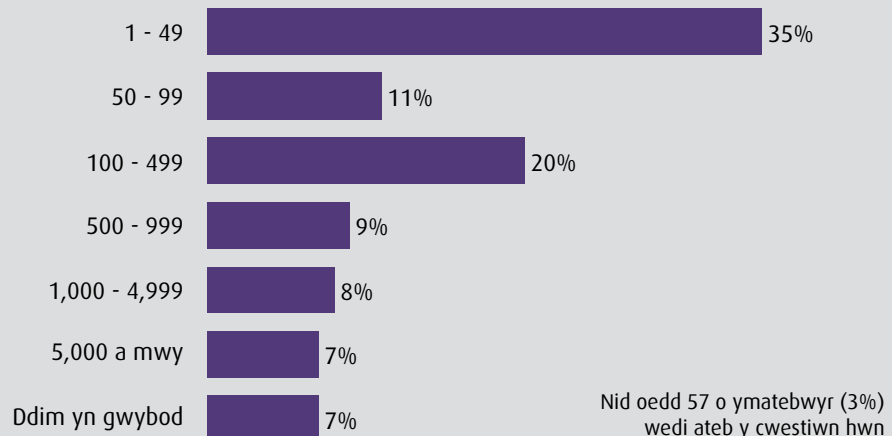
### Nifer y buddiolwyr uniongyrchol

Mae gan ddwy ran o dair (66%) o elusennau yn yr arolwg lai na 500 o fuddiolwyr uniongyrchol. Fodd

bynnag, mae gan rai elusennau nifer uchel iawn o fuddiolwyr. Mae gan 7% 5,000 neu fwy o fuddiolwyr uniongyrchol ac mae gan 2% 50,000 neu fwy o fuddiolwyr uniongyrchol.

**Ffigur 15: Nifer y buddiolwyr uniongyrchol**

#### C Sawl buddiolwr uniongyrchol sydd gan eich elusen?



*Syllfaen: Pob ymatebwr (2,144)*

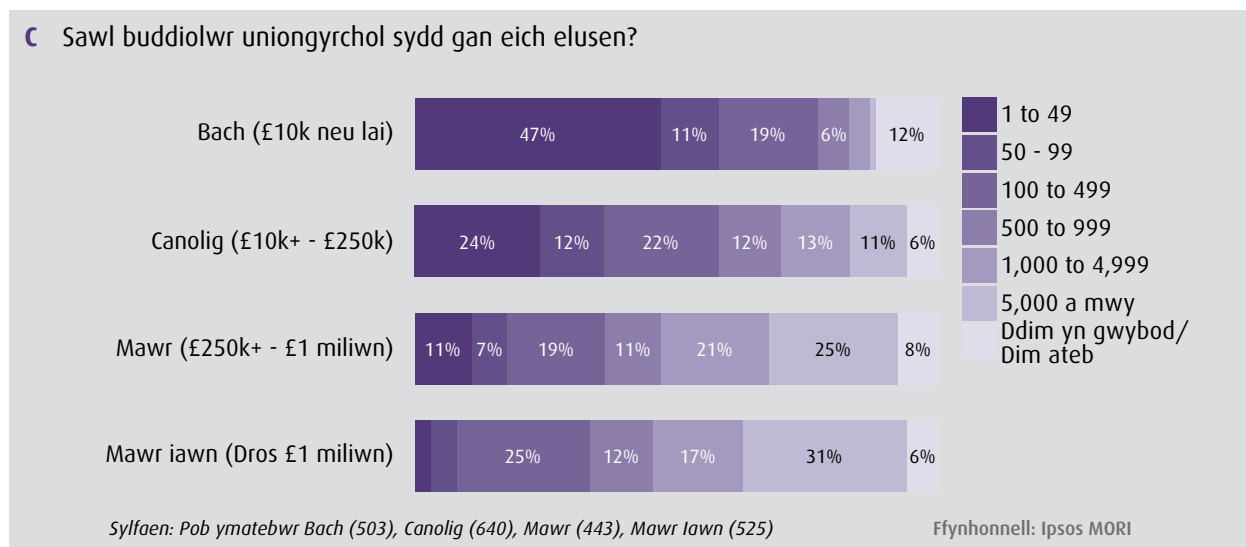
Ffynhonnell: Ipsos MORI

<sup>17</sup> Fel rhan o'n gwaith ymchwil ymwelwyd â 52 o elusennau; mae'r elusennau yr ymwelwyd â nhw yn darparu gwasanaethau mewn ystod eang o feysydd gweithredol ac yn delio â nifer o wahanol fathau o fuddiolwyr. Cynhaliwyd yr ymweliadau hyn gan y Comisiwn Elusennau yn annibynnol ar yr ymchwil a gynhaliwyd gan Ipsos MORI.

Mae perthynas gref rhwng nifer y buddiolwyr uniongyrchol a maint yr elusen o ran incwm. Mae gan y mwyafrif o elusennau bach lai na 100 o fuddiolwyr (58%), o'u cymharu ag elusennau mawr a mawr

iawn lle mae gan y mwyafrif fwy na 500 o fuddiolwyr (57% a 60% yr un). O fewn elusennau canolig mae'r dosbarthiad ychydig mwy gwastad.

**Ffigur 16: Nifer y buddiolwyr uniongyrchol yn ôl band incwm**



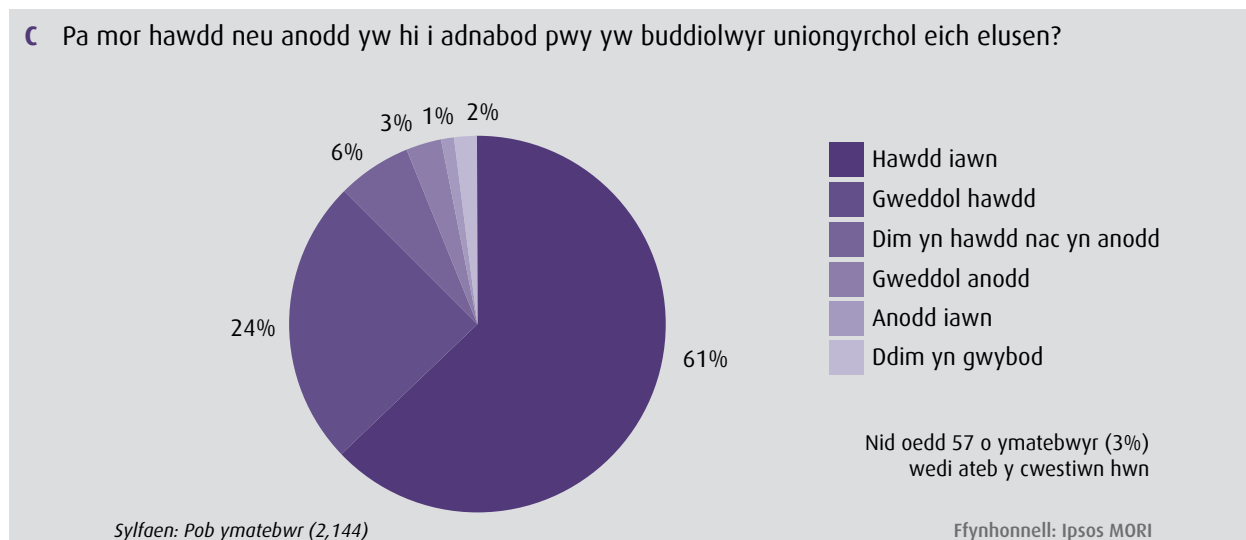
## 2.2 Ffurio a chynnal y berthynas

### Hawdd adnabod buddiolwyr

Mae'r mwyafrif helaeth o elusennau (85%) yn ein harolwg yn ei chael hi'n hawdd neu'n weddol hawdd adnabod eu buddiolwyr, ac nid oedd llawer o wahaniaeth rhwng y gwahanol fathau o elusennau. Un gwahaniaeth a ddaeth i'r amlwg oedd bod

elusennau gyda dibenion elusennol cyffredinol yn llai tebygol o nodi hawdd iawn neu weddol hawdd (79%), o'u cymharu â'r elusennau hynny sy'n gweithredu mewn ardaloedd mwy penodol, megis anabled (91%) neu addysg a hyfforddiant (90%). Dim ond 4% o elusennau yn yr arolwg ddywedodd fod adnabod buddiolwyr yn anodd.

**Ffigur 17: Hawdd adnabod buddiolwyr**



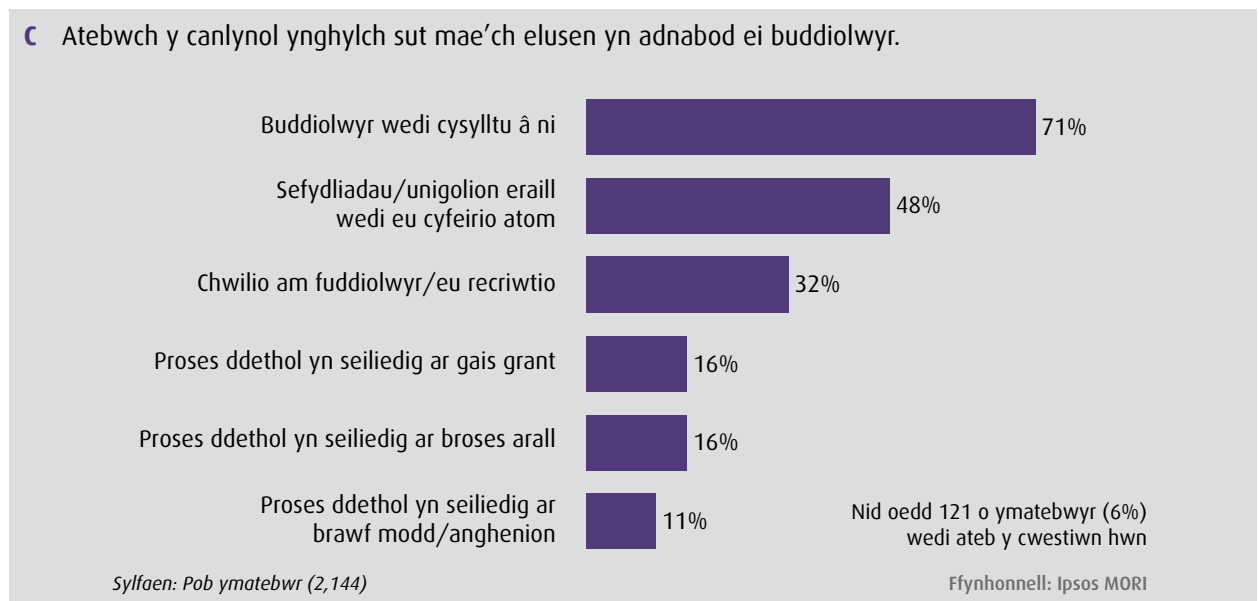
Mae'n ymddangos nad yw nifer y buddiolwyr sydd gan elusen yn effeithio ar ba mor hawdd yw hi i adnabod buddiolwyr.

### Sut mae buddiolwyr yn cael eu hadnabod

Gofynnwyd i elusennau adnabod yr ystod o ffyrdd y maent yn adnabod eu buddiolwyr. Dywedodd bron tri chwarter o'r elusennau yn yr arolwg (71%) bod eu buddiolwyr yn cysylltu â nhw, ac mae tua hanner (48%) yn dweud bod buddiolwyr yn cael eu cyfeirio

atynt. Fodd bynnag, dim ond un rhan o dair (32%) o elusennau sy'n ceisio neu'n recriwtio eu buddiolwyr. Mae elusennau eraill yn gweithredu rhyw fath o broses ddethol, yn seiliedig ar, er enghraifft, cais am grant (16%), prawf modd/anghenion(11%) neu broses ddethol arall (16%).

**Ffigur 18: Sut mae buddiolwyr yn cael eu hadnabod**



Mae gan ddiben yr elusen effaith uniongyrchol ar sut y mae'n adnabod ei buddiolwyr. Er enghraifft, mae gan bron tri chwarter (74%) o elusennau yn yr arolwg sy'n gweithio ym maes anabledd fuddiolwyr sydd wedi'u cyfeirio atynt gan unigolion neu sefydliadau eraill, o'i gymharu â llai na hanner (44%) o elusennau'r celfyddydau/diwylliant. Mae gan elusennau sy'n gweithio ym maes y celfyddydau/

diwylliant y gyfran fwyaf o elusennau sy'n chwilio am fuddiolwyr (46%).

Roedd elusennau bach yn ein harolwg yn llai tebygol nag elusennau mwy i ddewis unrhyw un o'r dewisiadau a gynigiwyd ar gyfer dulliau adnabod buddiolwyr.

**Tabl 1: Sut mae buddiolwyr yn cael eu hadnabod yn ôl maint yr elusen<sup>18</sup>**

	Bach (Sylfaen 503)	Canolig (Sylfaen 640)	Mawr (Sylfaen 443)	Mawr iawn (Sylfaen 525)
Buddiolwyr yn cysylltu â ni	63%	80%	84%	81%
Cânt eu cyfeirio gan sefydliadau/unigolion eraill	36%	61%	73%	69%
Rydym yn chwilio amdanynt/eu recriwtio	27%	38%	47%	49%
Rydym yn gweithredu proses ddethol yn seiliedig ar broses arall	14%	17%	25%	35%
Rydym yn gweithredu proses ddethol yn seiliedig ar gais am grant	13%	18%	24%	22%
Rydym yn gweithredu proses ddethol yn seiliedig ar brawf modd/anghenion	8%	13%	13%	29%

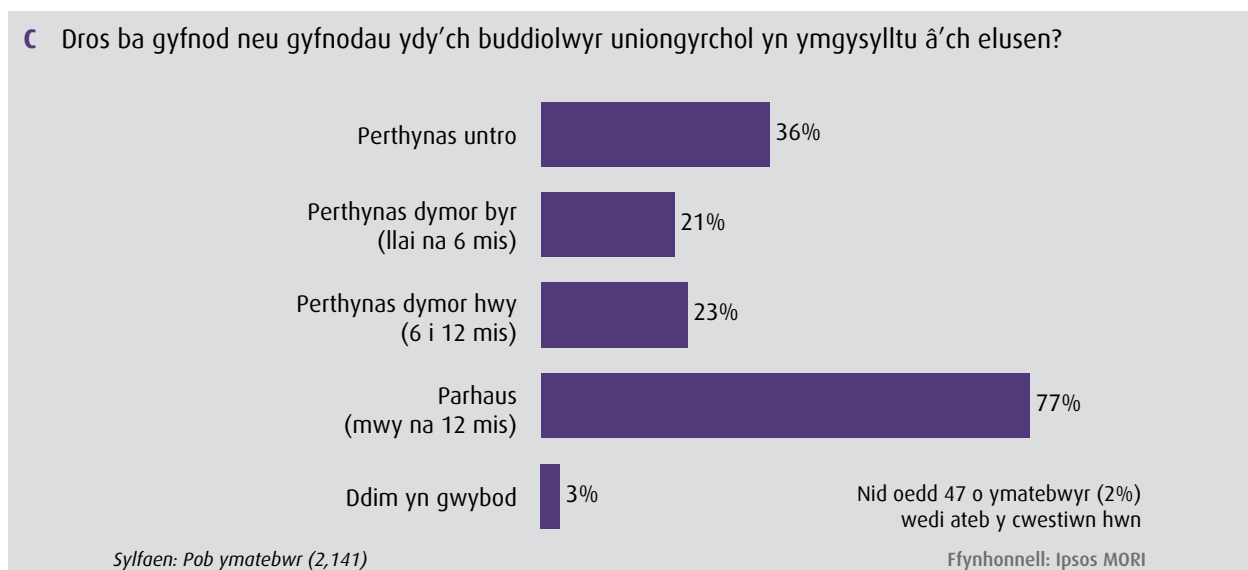
Ffynhonnell: Ipsos MORI

### Cyfnod y berthynas â buddiolwyr

Mae gan y mwyafrif o elusennau yn ein harolwg berthynas barhaus â'u buddiolwyr. Roedd tua wyth o bob deg (77%) wedi dweud bod gan eu helusen fuddiolwyr sy'n ymgysylltu â nhw yn barhaus (dros

ddeuddeg mis) a bron un ym mhob pedwar (23%) rhwng chwech i ddeuddeg mis. Dywedodd ychydig dros un o bob tair elusen, (36%), fod gan gyfran o'u buddiolwyr berthynas untro â nhw a dywedodd un o bob pump (21%) fod ganddynt berthynas dymor byr o lai na chwe mis gyda chyfran o'u buddiolwyr.<sup>19</sup>

**Ffigur 19: Cyfnod ymgysylltu â buddiolwyr uniongyrchol**



<sup>18</sup> Dim ond y ganran uchaf (8% ac uwch i elusennau bach) sy'n cael eu nodi yn y tabl..

<sup>19</sup> Roedd ymatebwyr yn gallu dewis cynifer o'r cyfnodau ag y teimlent oedd yn briodol.

Yr elusennau yn ein harolwg sy'n fwyaf tebygol o gael berthynas untro yw'r rhai sy'n gweithredu i leddfu tlodi (64%) a'r rhai gyda dibenion elusennol cyffredinol (55%). Elusennau sy'n gweithredu yn y meysydd canlynol yw'r rhai lleiaf tebygol o gael

perthynas untro:

- chwaraeon/adloniant (30%);
- addysg/hyfforddiant (35%); a
- gweithgareddau crefyddol (37%).

### Sicrhau bod nifer ddigonol yn defnyddio gwasanaethau

Dywedodd Bangladeshi Women's Association (1117481) ei bod yn cadw cofnodion cynhwysfawr o'i defnyddwyr wedi'u dadansoddi yn ôl rhyw, ethnigrwydd, oedran, statws cyflogaeth ac iechyd. Yna gall yr elusen gymharu proffil ei buddiolwyr â phroffil y gymuned leol i asesu, er enghraifft, a yw buddiolwyr yn adlewyrchu cyfansoddiad y gymuned leol. Drwy wneud hyn gall yr elusen farnu a yw nifer ddigonol yn defnyddio ei gwasanaethau o bob ran o'r gymuned

*Casgliadau o ymweliad y Comisiwn Elusennau<sup>20</sup>*

### Amllder ymgysylltu â buddiolwyr

At ei gilydd, roedd yr ymatebion i'r cwestiwn ar amllder cyswllt yn eithaf cymysg, ac yn amrywio o gyswllt bob dydd (15%) neu bron bob dydd (17%) i o leiaf unwaith y flwyddyn (27%). Mae gan tua un ym mhob deg elusen (9%) berthynas untro yn unig â buddiolwyr.<sup>21</sup>

Wrth gymharu ymatebion yn ôl maint yr elusen, mae darlun clir yn dod i'r amlwg. Roedd elusennau bach yn ein harolwg yn llai tebygol o ddewis mwy nag un ymateb i'r cwestiwn hwn o'u cymharu ag elusennau mwy:

- cyswllt bob dydd: elusennau bach (8%), o'u cymharu ag elusennau canolig (20%), mawr (32%) a mawr iawn (49%);

- bron bob dydd: elusennau bach (9%), o'u cymharu ag elusennau canolig (28%), mawr (30%) a mawr iawn (31%); ac
- o leiaf unwaith bob chwe mis; elusennau bach (9%), o'u cymharu ag elusennau canolig (18%), mawr (25%) a mawr iawn (24%).

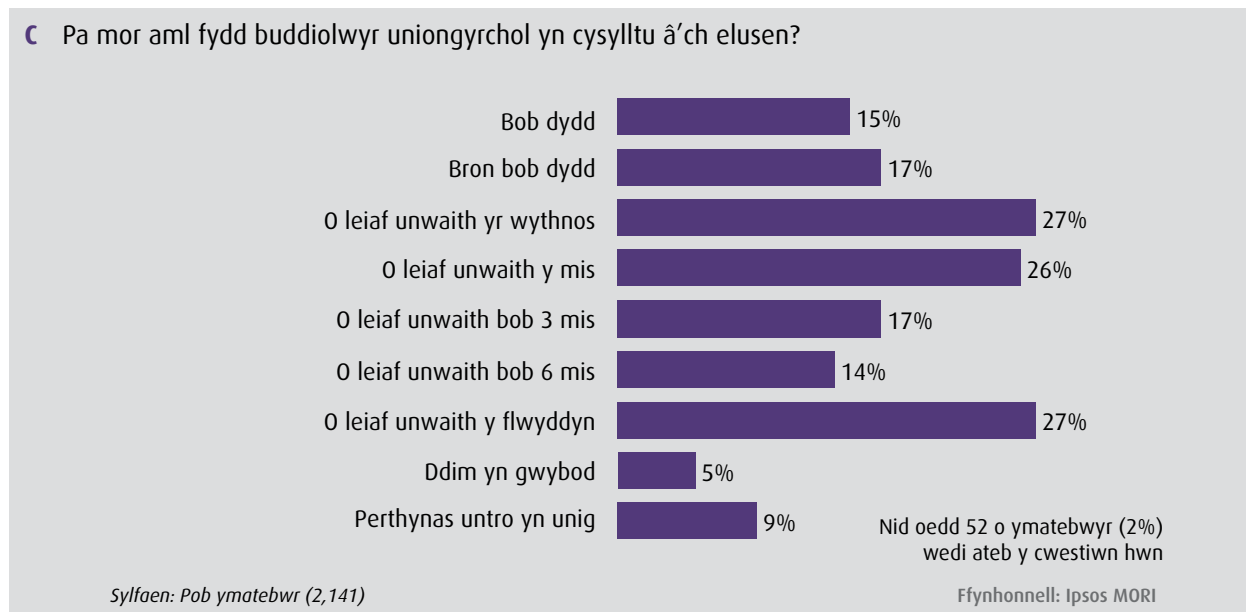
Fodd bynnag, nid oedd unrhyw wahaniaeth o ran maint yr elusen, yn y gyfran o elusennau a arolygwyd sydd â chyswllt â'u buddiolwyr o leiaf unwaith y flwyddyn (pob un rhwng 26% a 30%).

Roedd elusennau llai yn ein harolwg hefyd yn fwy tebygol o ddweud bod perthynas untro yn unig ganddynt â buddiolwyr ac, felly, nid oedd amllder cyswllt yn berthnasol: dywedodd 13% o elusennau bach bod perthynas untro yn unig ganddynt o'u cymharu â 5% o elusennau canolig, 2% o elusennau mawr ac 1% o elusennau mawr iawn.

<sup>20</sup> Fel rhan o'n gwaith ymchwil ymwelwyd â 52 o elusennau; mae'r elusennau yr ymwelwyd â nhw yn darparu gwasanaethau mewn ystod eang o feysydd gweithredol ac yn delio â nifer o wahanol fathau o fuddiolwyr. Cynhaliwyd yr ymweliadau hyn gan y Comisiwn Elusennau yn annibynnol ar yr ymchwil a gynhaliwyd gan Ipsos MORI

<sup>21</sup> Mae'r ffigur o 9% yn llai na'r ffigur o 36% a grybwyllwyd yn y cwestiwn blaenorol oherwydd mae'r ffigur 9% yn ymwneud â chanran yr elusennau sydd â pherthynas untro yn unig â'u buddiolwyr, ac mae'r ffigur 36% yn ymwneud ag elusennau sydd â pherthynas sy'n para cyfnodau amrywiol â'u buddiolwyr, ond mae'n cynnwys buddiolwyr y mae ganddynt perthynas untro yn unig â nhw.

**Figur 20: Amllder ymgysylltu â buddiolwyr**



Mae'n ymddangos bod amllder cyswllt â buddiolwyr yn cael ei ysgogi'n rhannol gan ddiben yr elusen a'r math o fuddiolwyr sydd ganddi. Yn wyneb natur eu gwaith o bosibl, roedd elusennau yn ein harolwg sy'n gweithredu o fewn y sector llety/tai yn debygol o ddweud bod mwy o gyswllt aml ganddynt â'u buddiolwyr na'r cyfartaledd yn gyffredinol, ac o'u cymharu â rhai mathau penodol eraill o elusennau, megis y rhai sy'n gweithio ym maes lleddfu tlodi.

cysylltiad o leiaf unwaith y mis. Dim ond 2% sydd â pherthynas untro â'u buddiolwyr. Mewn cyferbyniad, ymysg elusennau sy'n gweithio ym maes lleddfu tlodi, dim ond 14% sydd mewn cyswllt bob dydd â'u buddiolwyr, 16% bron bob dydd ac 18% unwaith yr wythnos. Dim ond pedwar o bob deg o'r elusennau hyn (43%) sydd mewn cysylltiad o leiaf unwaith y flwyddyn, gyda 16% yn nodi mai perthynas untro yn unig sydd ganddynt.<sup>22</sup>

Mae un rhan o dair (33%) o elusennau llety/tai yn yr arolwg mewn cyswllt bob dydd, 21% bron bob dydd, 30% o leiaf unwaith yr wythnos ac mae 40% mewn

<sup>22</sup> Roedd ymatebwyr elusen yn gallu dewis mwy nag un ateb i adlewyrchu'r cymysgedd gwahanol o fuddiolwyr y gall yr elusen ymgysylltu â nhw.

## 2.3 Codi tâl

### Ydy'r nwyddau/gwasanaethau a ddarperir yn rhad ac am ddim, neu a godir tâl amdanynt?

Mae'r mwyafrif o elusennau yn yr arolwg (53%) yn darparu (o leiaf rhai) o'u nwyddau a'u gwasanaethau yn rhad ac am ddim. Yn y cwestiwn hwn gofynnwyd i ymatebwyr ddewis cynifer o'r dewisiadau yn *ffigur 21* ag oedd yn briodol, gan felly cwmpasu nwyddau a gwasanaethau rhad ac am ddim ac y codir tâl amdanynt.

Ymysg y gwahanol fathau o ddewisiadau a gyflwynwyd ar gyfer sut y gellid talu am nwyddau a gwasanaethau'r elusen, taliad gan fuddiolwr, ond nid trwy ffi aelodaeth, oedd y math o daliad mwyaf cyffredin a nodwyd gan yr elusennau yn yr arolwg. Dywedodd 20% o elusennau yn yr arolwg fod nwyddau a gwasanaethau yn cael eu talu amdanynt yn rhannol trwy'r dull hwn a dywedodd 13% fod nwyddau a gwasanaethau yn cael eu talu amdanynt yn llawn trwy'r dull hwn.

### Ydy'r nwyddau neu'r gwasanaethau yn rhad ac am ddim, neu a godir tâl amdanynt?

#### C Ydy'r nwyddau neu'r gwasanaethau y mae'ch elusen yn eu darparu....?



Syllfaen: Pob ymatebwr (2,141)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Yn ôl ein gwaith ymchwil mae mwy o gymysgedd o wasanaethau rhad ac am ddim ac y codir tâl amdanynt ymysg elusennau canolig, mawr a mawr iawn yn yr arolwg nag ymysg elusennau bach.

## Codi tâl

Dywedodd rhai elusennau eu bod yn codi tâl am nwyddau/gwasanaethau - weithiau symiau nominal - am amryw o resymau eraill heblaw er mwyn talu costau:

### *Codi tâl fel ffordd o gyflawni amcanion yr elusen*

Mae Himmat Limited (1059600) yn gweithio gyda phlant a phobl ifanc; mae'r gwaith hwn yn cynnwys helpu atal pobl ifanc rhag troseddu. Er bod nifer o'i gweithgareddau mewnol yn rhad ac am ddim, mae'r elusen yn codi tâl nominal am rai o'r gweithgareddau y mae'n eu trefnu, megis teithiau preswyl. Mae'r elusen yn teimlo y gall gofyn i bobl ifanc gyfrannu tâl nominal ar gyfer rhai o'i gwasanaethau eu haddysgu am gost ariannol y buddion a dderbyniant, er bod yr elusen wedi nodi ei bod yn ofalus i beidio ac eithrio unrhyw un o'r gweithgareddau na allent fforddio'r gost.

Mae elusen arall, Mustard Tree (1044349), yn gweithio gyda'r digartref a phobl ar gyrion bywyd. Mae'r elusen yn codi rhai taliadau am ddodrefn, offer a dillad, oherwydd teimplant fod y taliadau hyn yn cynyddu'r teimlad o barch a hunanddigonolrwydd ymysg ei buddiolwyr.

Mae Knutsford Sheald (1069821) yn gweithio gydag oedolion gydag anableddau dysgu ac mae wedi dweud wrthym fod buddiolwyr yn talu am ofal o'r cyllid a ddarperir gan Wasanaethau Cymdeithasol. Mewn un ystyr mae buddiolwyr yn talu am y gofal a ddarperir. Dywedodd yr elusen ei bod yn teimlo ei bod hi'n bwysig i fuddiolwyr fyw bywyd mor 'normal' â phosib, sy'n cynnwys ymarfer ei sgiliau bywyd megis cyllidebu.

### *Codi tâl i gynyddu ymrwymiad ar ran buddiolwyr*

Dywedodd Leeds Mencap (1091809) ei bod yn codi tâl yn bennaf i dalu cost darparu gwasanaeth. Ond dywedodd yr elusen fod manteision eraill yn deillio o godi tâl: mae codi tâl yn gofyn am ymrwymiad i fynychu a gwneud y mwyaf o'r gwasanaethau. Yn eu profiad nhw, pan gynigir gwasanaethau rhad ac am ddim nid oedd unrhyw sicrwydd y byddai buddiolwyr yn mynychu apwyntiadau, gan wastraffu adnoddau a lleihau gallu'r elusen i gynllunio.

### *Codi tâl i helpu eraill i gael at wasanaethau*

Mae Whittington Park Community Association (1114033) yn gymdeithas leol a ddywedodd ei bod yn gofyn i rieni plant sy'n fuddiolwyr yr elusen am gyfraniad os gallant fforddio hynny. Roedd hyn wedi cymryd lle system o godi ffi unffurf o £1 y plentyn. Mae rhieni sy'n gallu fforddio hynny yn hapus i wneud mwy o gyfraniad, gan alluogi'r rhai na allant fforddio cyfrannu i gael mynediad mwy rheolaidd at wasanaethau'r elusen.

### *Casgliadau o ymweliadau'r Comisiwn Elusennau<sup>23</sup>*

<sup>23</sup> Fel rhan o'n gwaith ymchwil ymwelwyd â 52 o elusennau; mae'r elusennau yr ymwelwyd â nhw yn darparu gwasanaethau mewn ystod eang o feysydd gweithredol ac yn delio â nifer o wahanol fathau o fuddiolwyr. Cynhaliwyd yr ymweliadau hyn gan y Comisiwn Elusennau yn annibynnol ar yr ymchwil a gynhaliwyd gan Ipsos MORI.

Elusennau sy'n gweithredu i leddfu tlodi, ac o fewn meysydd meddygol/iechyd/salwch ac anabledd, yw'r rhai mwyaf tebygol yn ein harolwg i gynnig o leiaf cyfran o nwyddau a gwasanaethau rhad ac am ddim (74%, 71% a 69% yr un). Mae hyn yn cymharu ag elusennau gyda dibenion sy'n ymwneud â chwaraeon/adloniant a'r celfyddydau/diwylliant lle mae llai na hanner yr elusennau yn yr arolwg yn cynnig cyfran o'u nwyddau a'u gwasanaethau yn rhad ac am ddim (39% a 42% yr un).

Ar ddiwedd y sbectrwm hwn, mae 37% o elusennau yn yr arolwg yn darparu gwasanaethau rhad ac am ddim yn unig ac mae 9% yn darparu gwasanaethau y codir tâl llawn amdanynt yn unig. Er bod rhywfaint o wahaniaeth yn ôl maint yr elusen, roedd y

gwahaniaeth yn fwy amlwg mewn perthynas â'r math o ddiben elusennol oedd gan yr elusen. Gwelwyd bod 59% o elusennau sy'n gweithio i leddfu tlodi a 55% o elusennau meddygol/iechyd/salwch yn cynnig gwasanaethau rhad ac am ddim yn unig. Mae hyn yn cymharu i 22%, sef canran llawer is i elusennau chwaraeon/adloniant ac elusennau'r celfyddydau/diwylliant - a'r elusennau hyn yw'r rhai mwyaf tebygol o gynnig gwasanaethau y codir tâl llawn amdanynt yn unig (21% ac 16% yr un).

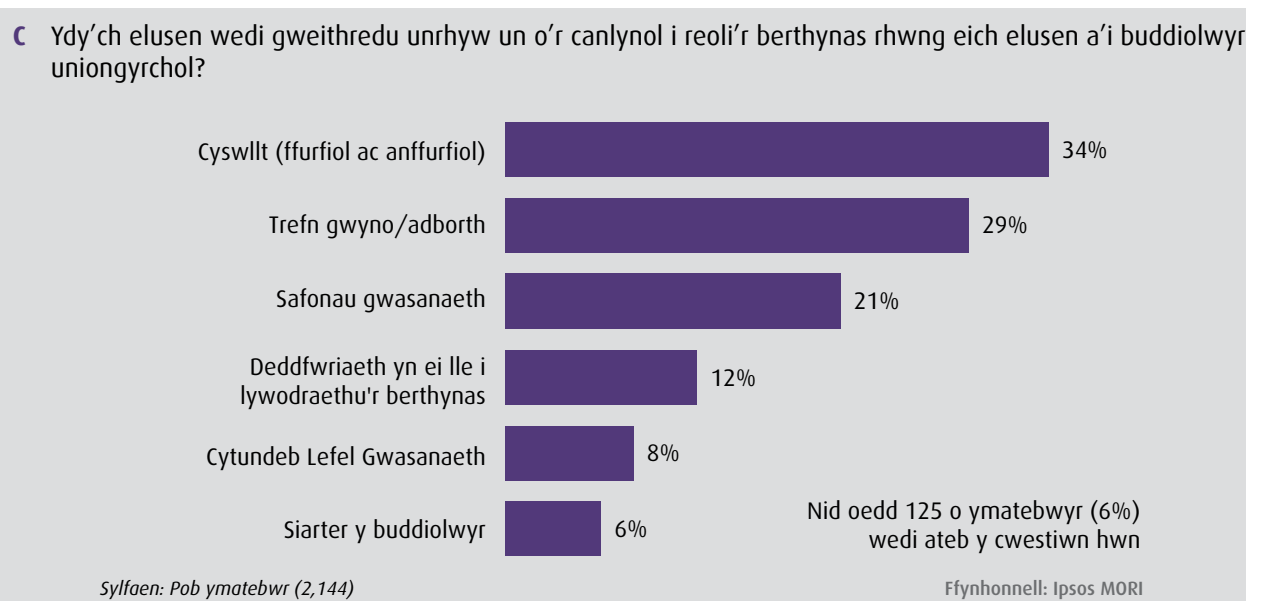
Elusennau chwaraeon/adloniant yw'r rhai mwyaf tebygol hefyd o gynnig nwyddau a gwasanaethau y codir tâl rhannol amdanynt yn unig (27%): mae hyn yn cymharu i dim ond 5% o elusennau sy'n gweithio i leddfu tlodi.

## 2.4 Rheoli'r berthynas

At ei gilydd, dywedodd 62% o elusennau yn yr arolwg fod ganddynt ryw fath o drefniadau ar gyfer rheoli'r berthynas gyda'u buddiolwyr. Mae gan tua un rhan o dair (34%) gontract ffurfiol/anffurfiol yn ei le, mae gan dri o bob deg (29%) drefn gwyno/adborth ac mae gan un o bob pump (21%) safonau gwasanaeth yn eu lle. Mae dulliau rheoli perthynas eraill yn cynnwys deddfwriaeth (12%), cytundebau lefel gwasanaeth (8%) a siarteri buddiolwyr (6%).<sup>24</sup>

Roedd yr elusennau mawr a mawr iawn yn yr arolwg yn fwy tebygol o gael un neu ragor o'r dulliau a restrir yn *ffigur 22* i reoli eu perthynas â buddiolwyr. Er bod elusennau bach a chanolig yn fwy tebygol o ddefnyddio dulliau pwrpasol eraill sydd heb eu rhestru yn *ffigur 22*, roeddent hefyd yn llawer mwy tebygol o ddweud nad oedd ganddynt unrhyw un o'r dulliau a restrir i reoli eu perthynas â buddiolwyr, ac nid oeddent wedi nodi eu bod yn defnyddio unrhyw ddulliau eraill ychwaith.

**Ffigur 22: Rheoli'r berthynas â buddiolwyr**



<sup>24</sup> Er bod yr elusennau wedi nodi nifer o ddulliau penodol eraill, nid oedd unrhyw rai o'r ddulliau hyn wedi cael eu crybwyll gan fwy na 2 o'r ymatebwyr.

Mae rhai elusennau yn yr arolwg yn fwy ffurfiol nag eraill o ran y ffordd y maent yn rheoli eu perthynas â buddiolwyr. Er enghraifft, mae elusennau sy'n gweithio ym maes llety/tai yn llawer mwy ffurfiol o ran y trefniadau a wnânt: dim ond 12% oedd heb unrhyw drefniadau ar gyfer rheoli'r berthynas â buddiolwyr; mae dwy ran o dair (66%) o'r elusennau hyn yn rheoli eu perthynas trwy gontract; mae gan 53% drefn gwyno ac mae gan 37% safonau gwasanaeth. Mewn cyferbyniad, dim ond 27% o elusennau sy'n gweithio i leddfdu tlodi sydd â rhyw fath o gontract a dim ond 26% sydd â threfn gwyno.

Os oes gan elusennau elfen o'u nwyddau neu eu gwasanaethau sydd wedi'u talu amdanynt yn rhannol neu'n llawn gan fuddiolwyr, maent yn fwy tebygol o gael rhyw fath o drefniadau ffurfiol ar gyfer rheoli'r berthynas. Er enghraifft, mae gan 23% o elusennau

yn ein harolwg sy'n cynnig gwasanaethau rhad ac am ddim safonau gwasanaeth, o'u cymharu â 30% o elusennau sy'n cynnig gwasanaethau y telir amdanynt yn rhannol a 33% o elusennau sy'n cynnig gwasanaethau y telir amdanynt yn llawn.

Po fwyaf o gyswllt sydd rhwng buddiolwyr a'r elusen, y mwyaf tebygol y bydd gan yr elusennau yn ein harolwg ddulliau rheoli buddiolwyr. Er enghraifft, mae'r elusennau hynny sy'n ymgysylltu â'u buddiolwyr bob dydd yn fwy tebygol o ddefnyddio contractau (54%), gweithdrefnau cwyno/adborth (61%) a/neu gael safonau gwasanaeth (49%) o'u cymharu ag elusennau sydd â pherthynas unwaith y flwyddyn â'u buddiolwyr (mae 28% o'r elusennau hyn yn defnyddio contractau, mae 25% yn defnyddio trefn gwyno/adborth ac mae gan 16% safonau gwasanaeth).

### Materion sy'n ymwneud â buddiolwyr

Gofynnwyd i elusennau am y mathau o faterion sy'n codi yn eu gwaith bob dydd â'u buddiolwyr.

Nodwyd problemau iaith gwahanol, megis lefelau isel o lythrennedd, gan elusennau fel mater sy'n codi'n aml.

- Dywedodd West Lancashire Women's Refuge Limited (1101025) ei bod yn ceisio recriwtio gwirfoddolwyr sy'n siarad Pwyleg a Portiwgaleg i ddatrys anawsterau iaith lleol.
- Roedd lefelau isel o lythrennedd, ar ran pobl gyda Saesneg fel iaith gyntaf neu ail iaith, yn golygu nad oedd rhai buddiolwyr yn gallu darllen a deall safonau gwasanaeth Newcastle-under-Lyme and Kidsgrove CAB (507959).

*Casgliadau o ymweliadau'r Comisiwn Elusennau<sup>25</sup>*

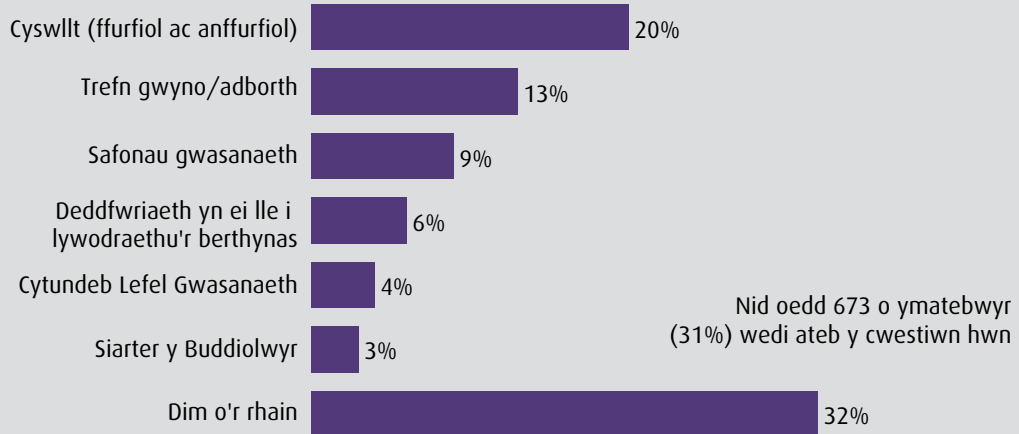
Dywedodd un rhan o dair o'r elusennau yn yr arolwg (34%) bod rhywbeth ffurfiol ganddynt ar gyfer sut y disgwylir i fuddiolwyr ymddwyn tuag at yr elusen. Dywedodd un o bob pump (20%) fod contract ganddynt sy'n cynnwys yr hyn a ddisgwylir

o ran ymddygiad buddiolwyr ac mae gan un o bob wyth (13%) drefn gwyno/adborth sy'n ymdrin â hyn. Dilynwyd hyn gan safonau gwasanaeth (9%), deddfwriaeth (6%), cytundeb lefel gwasanaeth (4%) a siarter buddiolwyr (3%).

<sup>25</sup> Fel rhan o'n gwaith ymchwil ymwelwyd â 52 o elusennau; mae'r elusennau yr ymwelwyd â nhw yn darparu gwasanaethau mewn ystod eang o feysydd gweithredol ac yn delio â nifer o wahanol fathau o fuddiolwyr. Cynhaliwyd yr ymweliadau hyn gan y Comisiwn Elusennau yn annibynnol ar yr ymchwil a gynhaliwyd gan Ipsos MORI.

**Ffigur 23: Ffyrdd ffurfiol o fynegi sut y dylai'r buddiolwyr ymddwyn tuag at yr elusen**

**C** Ydy unrhyw un o'r rhain yn cynnwys sut y disgwylir i'r buddiolwr ymddwyn tuag at eich elusen?



Syllfaen: Pob ymatebwr (2,144)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Unwaith eto, mae elusennau sy'n cynnig o leiaf rai gwasanaethau sy'n cael eu talu amdanynt yn llawn, yn fwy tebygol o gael trefniadau sy'n cynnwys sut y disgwylir i fuddiolwyr ymddwyn tuag at yr elusen. Mae un rhan o dair (34%) o elusennau yn ein harolwg sydd ag o leiaf rhai gwasanaethau y telir amdanynt yn llawn wedi nodi mewn contract

sut y disgwylir i fuddiolwyr ymddwyn. Mae hyn yn cymharu â 19% o'r elusennau hynny sy'n cynnig o leiaf rai gwasanaethau rhad ac am ddim. Roedd elusennau sy'n nodi eu bod yn darparu o leiaf rai gwasanaethau y telir amdanynt yn llawn hefyd yn fwy tebygol o gael trefniadau cwyno/adborth a deddfwriaeth ar gyfer llywodraethu'r berthynas.

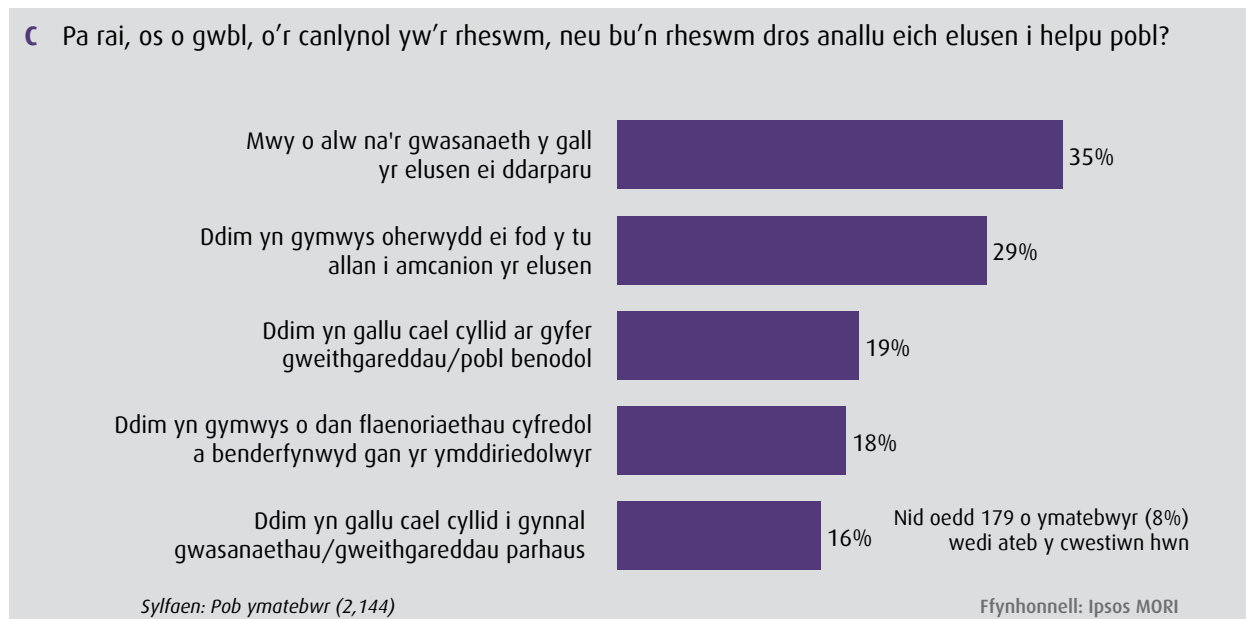
## 2.5 Y gallu i helpu

Nid yw elusennau bob amser yn gallu helpu pawb sy'n gofyn am gymorth neu sydd angen cymorth. Yn achos y mwyafrif o elusennau yn ein harolwg, mae ein gwaith ymchwil yn dangos bod amryw o resymau pam na all elusennau helpu bob amser, yn hytrach na bod un rheswm yn unig.

Byddai nifer o elusennau yn hoffi helpu mwy o bobl, ond cânt eu rhwystro rhag gwneud hynny oherwydd bod mwy o alw na'r hyn y gellir ei gyflenwi (35%) neu oherwydd na allant gael cyllid, naill ai ar gyfer

gweithgareddau/pobl benodol (19%) neu ar gyfer gwasanaethau/gweithgareddau parhaus (16%). Roedd bron tri o bob deg elusen yn yr arolwg (29%) wedi dweud na fu modd i'w helusen helpu oherwydd roedd y cais/angen y tu allan i amcanion yr elusen. Dywedodd tua un o bob pump (18%) o'r elusennau yn yr arolwg na fu modd iddynt helpu pobl oherwydd nid ydynt yn gymwys i gael cymorth o dan y blaenoriaethau a benderfynwyd gan yr ymddiriedolwyr ar y pryd.

**Figur 24: Y rhesymau pam na fu modd i elusennau helpu pawb**



Gwelwyd nifer o dueddiadau eto yn gysylltiedig â maint yr elusen ar gyfer y cwestiwn hwn:

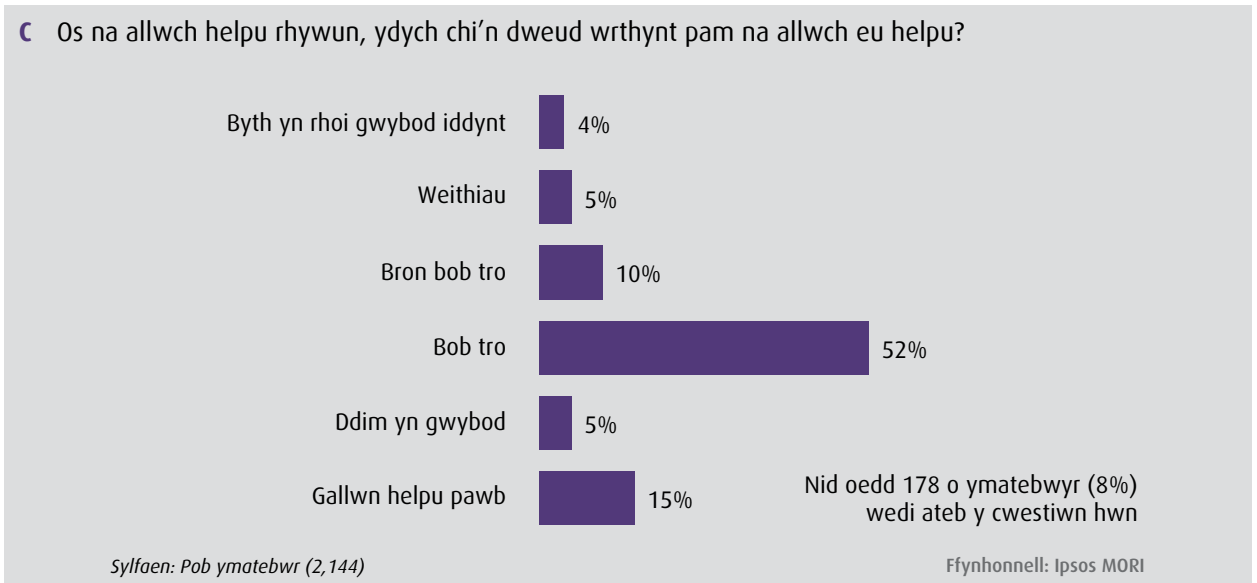
- Roedd elusennau bach yn llai tebygol yn ein harolwg i ddewis rhesymau a restrir yn yr holiadur i esbonio pam na allant helpu pawb. Dywedodd mwy na chwarter (27%) o elusennau bach nad unrhyw un o'r rhesymau a gynigiwyd yn yr holiadur yw'r rhesymau pam na allant helpu pawb (ond nid oeddent wedi cynnig unrhyw resymau eraill yn y bwll a ddarparwyd ar y ffurflen). Nid oedd 14% o elusennau bach eraill wedi ateb y cwestiwn neu nodi 'ddim yn gwybod'.
- Po fwyaf yr elusen, y mwyaf tebygol y bydd yn nodi gormod o alw fel rheswm pam na all helpu pawb. (Dywedodd 24% o elusennau bach yn yr arolwg nad ydynt yn gallu helpu pawb weithiau oherwydd bod mwy o alw na'r hyn y gall yr elusen ei ddarparu ar ei gyfer, ond mae'r ffigur hwn yn codi i 45% ar gyfer elusennau canolig, 60% ar gyfer elusennau mawr a 61% ar gyfer elusennau mawr iawn);
- Yn yr un modd, mae cyfran yr elusennau sy'n nodi anallu i gael cyllid fel rheswm pam na allant helpu pawb yn cynyddu'n gyffredinol gyda maint yr elusen. (Nodwyd yr anallu i gael cyllid ar gyfer gweithgareddau/pobl benodol gan 10% o

elusennau bach, 27% o elusennau canolig, 49% o elusennau mawr a 40% o elusennau mawr iawn. Yn yr un modd, nodwyd yr anallu i gael cyllid i gynnal gwasanaethau/gweithgareddau parhaus gan 9% o elusennau bach, 24% o elusennau canolig, 40% o elusennau mawr a 31% o elusennau mawr iawn.)

Ymysg yr elusennau canolig, mawr a mawr iawn, mwy o alw na gallu'r elusen oedd y rheswm mwyaf cyffredin a nodwyd yn ein harolwg pan ofynnwyd pam na all yr elusen helpu pawb. Er bod chwarter o elusennau bach hefyd wedi nodi'r rheswm hwn, dywedodd cyfran debyg o elusennau bach bod darpar-fuddiolwyr y tu allan i amcanion yr elusen gan eu gwneud yn anghymwys i gael cymorth.

Dywedodd y mwyafrif o elusennau yn yr arolwg eu bod yn esbonio i bobl pam na allant eu helpu. Dywedodd tua hanner (52%) y byddant bob amser yn dweud wrth bobl am y rhesymau pam. Dywedodd 10% pellach y byddant yn gwneud hynny bron bob tro, a dywedodd 5% y byddant yn gwneud hynny weithiau. Dim ond 4% ddywedodd nad ydynt byth yn darparu'r wybodaeth hon. Dywedodd tua un o bob saith (15%) o'r elusennau yn yr arolwg bod eu helusen yn gallu helpu pawb.

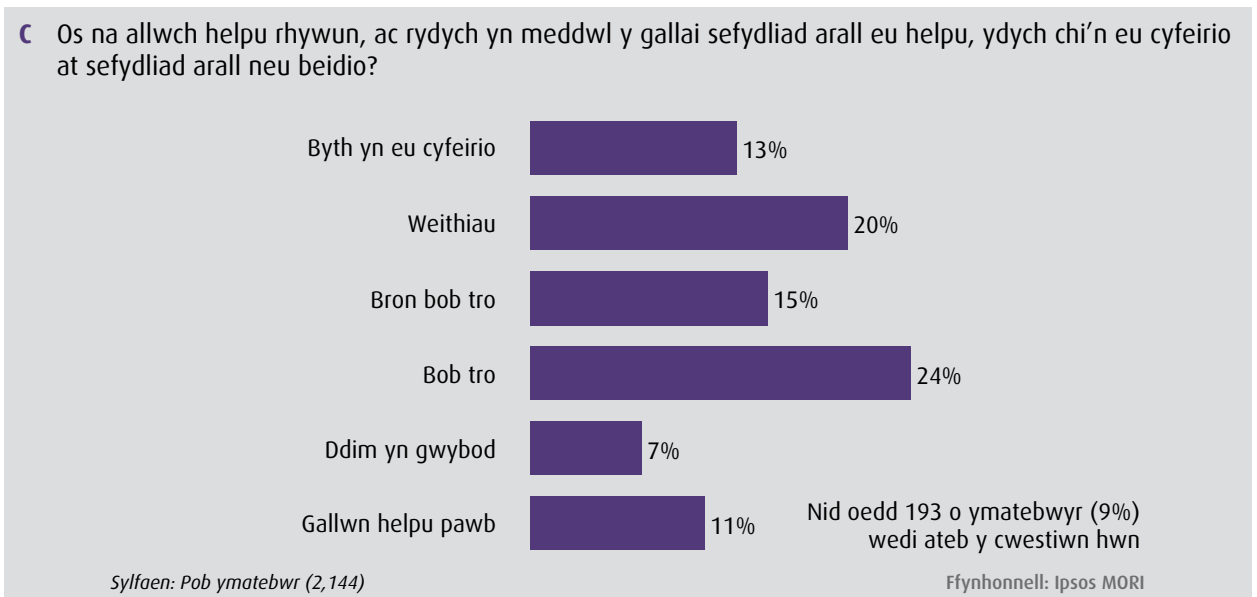
**Ffigur 25: Dweud wrth bobl os na all yr elusen helpu**



Yr elusennau yn ein harolwg sy'n fwyaf tebygol o ddweud wrth bobl bob tro na allant helpu yw elusennau llety a thai (74%), a'r elusennau sy'n ymwneud â gweithgareddau crefyddol yw'r lleiaf tebygol o wneud hynny (41%).

Os na all elusen helpu gyda chais arbennig, ond teimlai y gallai sefydliad arall helpu, dywedodd 39% o elusennau yn yr arolwg y byddent yn cyfeirio pobl at y sefydliad hwnnw, bron bob tro neu bob tro. Fodd bynnag, byddai un o bob pump (20%) yn cyfeirio pobl weithiau yn unig ac ni fyddai un o bob wyth (13%) byth yn gwneud hynny.

**Ffigur 26: Cyfeirio pobl i sefydliad arall pan na all yr elusen helpu**



Nid oedd 12% o elusennau bach wedi ateb y cwestiwn hwn a dywedodd 15% y gallant helpu pawb. Er gwaethaf hyn, dywedodd cyfran uwch o elusennau bach, o'u cymharu ag elusennau mawr,

nad ydynt byth yn cyfeirio pobl (17% o'u cymharu â 5% o elusennau mawr iawn) a dywedodd cyfran lai eu bod yn cyfeirio pobl bob tro (17% o'u cymharu â 35% o elusennau mawr iawn).

## 2.6 Cyfathrebu ac ymgynghori

### Cyfathrebu â buddiolwyr

Mae'r rhan fwyaf o elusennau yn yr arolwg, 87%, yn defnyddio o leiaf un o gyfres o ddulliau i gyfleu newyddion a gwybodaeth a allai effeithio ar ddarparu gwasanaethau i'w buddiolwyr. Y dull mwyaf poblogaidd yw trwy gyfarfodydd, ac mae mwy na hanner (56%) yr elusennau yn yr arolwg yn defnyddio'r dull hwn. Mae'r dulliau cyfathrebu eraill a nodwyd yn fwyaf aml yn cynnwys: trwy ddigwyddiadau (38%), post uniongyrchol (37%), ar

wefannau (33%), pan fyddant yn darparu nwyddau/gwasanaethau (26%), defnyddio'r e-bost (23%) a thrwy'r cyfryngau (21%).

Roedd cyfran sylweddol uwch o'r elusennau bach yn yr arolwg, o'u cymharu ag elusennau mwy, wedi nodi 'dim cyfathrebu' fel ateb i'r cwestiwn hwn (14% o elusennau bach, o'u cymharu â 5% o elusennau canolig, 3% o elusennau mawr ac 1% o elusennau mawr iawn).

**Ffigur 27: Dulliau cyfathrebu â buddiolwyr**



Fodd bynnag, dywedodd y rhan fwyaf o elusennau bach yn yr arolwg eu bod yn defnyddio rhai o'r dulliau hyn i gyfathrebu â'u buddiolwyr, er bod yr amrywiaeth o ddulliau yn fwy cyfyng na'r hyn a ddefnyddir gan elusennau mwy. Mae cyfran yr elusennau bach sy'n defnyddio pob dull hefyd yn sylweddol llai o'u cymharu ag elusennau mwy. Roedd elusennau llai yn ein harolwg yn fwy tebygol o adrodd trwy ddefnyddio dulliau megis hysbysfyrddau, hysbysiadau a phosteri, ond nid oedd mwy na 10% o elusennau bach wedi sôn am y dulliau hyn.

Ar gyfer pob un o'r dulliau cyfathrebu, mae gwahaniaeth mawr hefyd rhwng elusennau gyda dibenion gwahanol. Er enghraifft, mae 76% o elusennau chwaraeon/adloniant yn yr arolwg yn

defnyddio cyfarfodydd i gyfathrebu â'u buddiolwyr, o'u cymharu â 42% o elusennau sy'n ymwneud â lleddfu tlodi. Fel enghraifft arall, mae 39% o elusennau amgylchedd/cadwraeth/treftadaeth yn defnyddio'r cyfryngau, ond dim ond 13% o elusennau crefyddol sy'n gwneud hynny.

Mae nifer y buddiolwyr sydd gan elusen hefyd yn arwyddocaol (er, fel y gwyddom, mae nifer y buddiolwyr wedi'u cysylltu'n agos â maint yr elusen o ran incwm): mae elusennau gyda nifer uwch o fuddiolwyr yn defnyddio mwy o ddulliau cyfathrebu.

## Ymgynghori ac ymgysylltu â buddiolwyr

Mae nifer o'r elusennau yn yr arolwg yn defnyddio amryw o dechnegau i ymgynghori ac ymgysylltu â'u buddiolwyr ar redeg yr elusen. Mae gan tua un rhan o dair (35%) ddefnyddwyr ymddiriedolwyr ac mae gan tua thri o bob deg (28%) fuddiolwyr sydd hefyd yn wirfoddolwyr yn yr elusen. Mae gan un rhan o bump (20%) aelodaeth bleidleisio ac mae gan tua un

o bob chwech (17%) baneli defnyddwyr buddiolwyr neu is-bwyllgorau. Mae ymgynghoriadau am faterion penodol, lle y caniateir i'r holl aelodau neu aelodau penodol i ymateb, yn weddol gyffredin hefyd (14% a 9% yr un). Roedd bron chwech o bob deg elusen (58%) wedi dweud eu bod yn ymgynghori ac yn ymgysylltu â'u buddiolwyr gan ddefnyddio o leiaf rhyw fath o ddull (nid yw'r holl ddulliau i'w gweld yn ffigur 28).<sup>26</sup>

**Ffigur 28: Ffordd o ymgynghori ac ymgysylltu â buddiolwyr ar redeg yr elusen**

**C** Ym mha rai o'r ffordd canlynol, os o gwbl, ydy'ch elusen yn ymgynghori ac yn ymgysylltu â'i buddiolwyr uniongyrchol ar redeg yr elusen?



Sylfaen: Pob ymatebwr (2,144)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Roedd peth gwahaniaeth sylfaenol yn y ffordd y mae elusennau'n ymgynghori ac yn ymgysylltu â'u buddiolwyr yn dibynnu ar y canlynol:

**Maint yr elusen:** roedd cyfran lai o elusennau bach, o'u cymharu ag elusennau mwy, wedi dweud eu bod yn defnyddio pob un o'r dulliau arbennig a restrir yn ffigur 28 fel ffordd o ymgysylltu ac ymgynghori â'u buddiolwyr ar redeg eu helusen. Roedd yr ystod o ddulliau a ddefnyddiwyd yn llai helaeth hefyd. Mae cael buddiolwyr sydd hefyd yn ddefnyddwyr ymddiriedolwyr neu sydd hefyd yn wirfoddolwyr yn llai cyffredin ymysg elusennau bach o'u cymharu ag elusennau mwy (29% o'i gymharu â thua 4 o bob 10 ymysg elusennau canolig, mawr a mawr iawn). Mae gan gyfran debyg o elusennau bach i'r gyfran ymysg elusennau o feintiau eraill aelodaeth bleidleisio, ond mae'n llai cyffredin i elusennau bach gael offer ymgysylltu ac ymgynghori eraill fel y dangosir yn ffigur 28 o'u cymharu ag elusennau mwy. Wedi dweud hynny, mae'r mwyafrif o elusennau bach yn ymgynghori ac yn ymgysylltu, gan ddefnyddio'r offer sydd ganddynt i wneud hynny.

Fodd bynnag, dywedodd 41% o elusennau bach nad ydynt yn defnyddio unrhyw un o'r dulliau a restrir ac nid oeddent wedi nodi unrhyw ddewisiadau eraill yn yr adran 'arall'; mae hyn yn cymharu i 26% o elusennau canolig, 24% o elusennau mawr ac 17% o elusennau mawr iawn a ddywedodd nad ydynt yn defnyddio unrhyw un o'r dulliau a restrir.

**Diben yr elusen:** mae elusennau gyda gwahanol ddibenion yn gweithredu lefelau gwahanol o ymgynghori ac ymgysylltu â'u buddiolwyr. Er enghraifft, mae'r elusennau yn yr arolwg sy'n ymwneud â lleddfu tloidi yn llawer llai tebygol o ymgysylltu ac ymgynghori â'u buddiolwyr ar redeg yr elusen. Nododd mwy na hanner (58%) o elusennau tloidi 'dim un o'r rhain' neu nid oeddent wedi ateb y cwestiwn yn gofyn sut y maent yn ymgynghori ac yn ymgysylltu â'u buddiolwyr. Mae hyn yn cymharu ag elusennau chwaraeon/adloniant (22%) ac elusennau'r celfyddydau a diwylliant (23%) er enghraifft.

<sup>26</sup> Ar wahân i'r prif ddulliau a ddangosir yn ffigur 28, roedd ymatebwyr yn gallu rhestru unrhyw ddulliau eraill a ddefnyddir i ymgynghori ac ymgysylltu ar redeg eu helusen. Nodwyd sawl dull arall ond ni nodwyd unrhyw ddull unigol gan fwy na 4% o elusennau.

**Nifer y buddiolwyr:** po fwyaf o fuddiolwyr sydd gan elusen, y mwyaf tebygol y bydd yn ymgysylltu ac yn ymgynghori â'r buddiolwyr hynny, gan ddefnyddio ystod ehangach o ddulliau.

**Math o fuddiolwyr:** mae elusennau yn ein harolwg sydd â buddiolwyr sy'n aelodau'r elusen, os codir ffi ar aelodau neu beidio, yn llawer mwy tebygol o ymgysylltu ac ymgynghori â'u buddiolwyr ar redeg yr elusen nag elusennau gyda mathau eraill o fuddiolwyr.

## Astudiaeth achos

Mae Children with Aids Charity (1027816) yn elusen fawr<sup>27</sup> a sefydlwyd yn 1992 i helpu'r rhai ifancaf sydd wedi'u heintio neu sydd wedi'u heffeithio gan HIV ac AIDS i gael safon bywyd dda. Mae'n elusen DU genedlaethol gyda'r nod o weithio tuag at ddyfodol heb dlodi neu ragfarn ar gyfer y plant hyn a'u teuluoedd.

Mae'r elusen yn rhedeg nifer o raglenni gan gynnwys darparu grantiau caledi, grantiau allgymorth a rhaglenni allgymorth eraill gan gynnwys profiad gwaith yn yr elusen. Mae rhai o'r rhaglenni yn golygu bod y buddiolwr yn ymgysylltu â'r elusen am gyfnod byr yn unig, ac mewn achosion eraill ceir perthynas fwy tymor hir â'r elusen yn ôl yr angen.

Bydd yr elusen yn gwahodd buddiolwyr yn rheolaidd i gynnig sylwadau am wasanaethau'r elusen - ee, beth oedd wedi helpu, beth ellid ei wneud yn well neu ei newid. Gofynnir i fuddiolwyr hynach, gan gynnwys rhieni plant sy'n byw gyda HIV ac AIDS (sydd hefyd yn fuddiolwyr uniongyrchol) am y math hwn o adborth. Mae'r elusen hefyd yn annog plant ifancaf sy'n fuddiolwyr ac sydd wedi derbyn grantiau caledi i anfon lluniau at yr elusen.

Ar ddiwedd y flwyddyn mae'r elusen yn annog pob buddiolwr i ysgrifennu a mynegi eu teimladau (er bod hyn yn tueddu i ddigwydd trwy gydol y flwyddyn) yna bydd yn casglu ac yn gwerthuso'r sylwadau hyn.

Mae'r rhan fwyaf o fuddiolwyr yr elusen yn cael eu cyfeirio mewn rhyw ffordd (ee gan feddyg teulu lleol, gwasanaethau cymdeithasol, elusen arall) ac ar ddiwedd y flwyddyn bydd yr elusen yn gofyn i bob un sydd wedi'u cyfeirio i gysylltu â phob buddiolwr yr elusen a gofyn iddynt gwblhau holiadur byr.

Mae'r elusen hefyd yn cynnal digwyddiadau (ee picnic yn Llundain) pan fydd yn casglu adborth wyneb-yn-wyneb gan fuddiolwyr.

Mae'r holl adborth yn werthfawr iawn ym marn yr elusen, ac mae wedi helpu'r elusen i ddatblygu a newid y gwasanaethau a gynigir yn unol â'r anghenion sy'n newid. Er enghraifft, nid oedd y gwasanaeth cludiant a ddarparwyd gan yr elusen (yn gweithredu yn Llundain, Bryste, Manceinion, Caeredin, Glasgow a Rhydychen) yn cael ei ddefnyddio i gludo meddyginiaethau i dai buddiolwyr oherwydd teimlid ei fod yn bwysig i deuluoedd beidio â dibynnu ar hyn. Fodd bynnag, roedd buddiolwyr (a nyrsys y mae'r elusen yn ymgynghori â nhw) wedi adnabod angen am hyn, ac erbyn hyn mae'r elusen yn cludo meddyginiaethau mewn achosion pan nad yw buddiolwr yn iach.

Mae'r elusen hefyd yn cynnwys pobl ifanc yn y gwaith o redeg yr elusen. Er na all llawer ohonynt fod yn ymddiriedolwyr yr elusen oherwydd eu bod yn rhy ifanc, neu efallai nad ydynt yn dymuno ymgymryd â rôl ymddiriedolwr ffurfiol, mae'r elusen yn gwahodd tri pherson ifanc i gymryd rhan weithredol yn y gwaith o redeg yr elusen. Y bobl ifanc sy'n penderfynu ar lefel y cyfranogiad, ond maent yn tueddu i fod yn fuddiolwyr sy'n cymryd rhan mewn profiad gwaith gyda'r elusen. Mae'r adborth a'r mewnbwn a ddarperir gan y bobl ifanc hyn yn helpu llywio gwaith yr elusen.

Mae'r wybodaeth ar gyfer yr astudiaeth achos hon yn deillio o gyfweiliadau ffôn manwl a gynhaliwyd gan Ipsos MORI yn Ionawr a Chwefror 2008. I gael manylion pellach am gyfweiliadau astudiaeth achos yr elusen gweler *Atodiad A*.

<sup>27</sup> Rydym wedi disgrifio elusennau fel elusennau 'bach', 'canolig', 'mawr' neu 'fawr iawn' yn ôl eu band incwm (gweler y tabl yn *Atodiad A* am fwy o wybodaeth). Defnyddiwyd hyn ar gyfer dosbarthiad at ein dibenion ymchwil yn unig ac nid yw'n adlewyrchu sefyllfa'r elusen dan sylw neu'n llunio barn am ei heffaith yn ei chymuned ei hun.

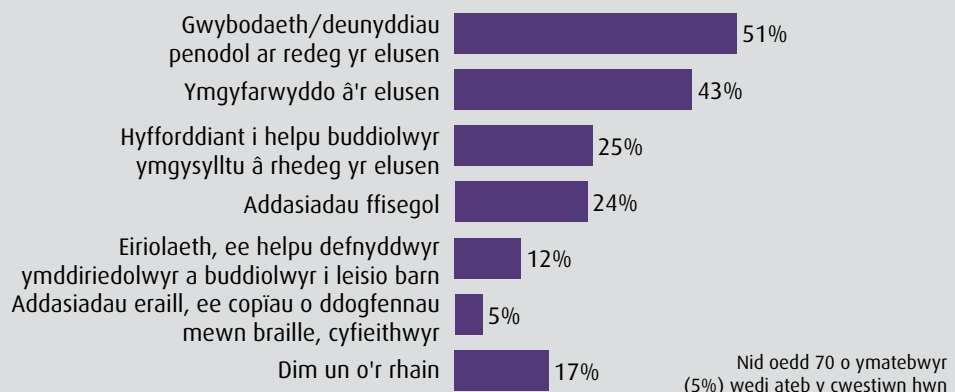
## Hwyluso ymgysylltu

Mae elusennau'n defnyddio ystod o ddulliau i helpu buddiolwyr i ymgysylltu â rhedeg eu helusen. Y dull mwyaf cyffredin, a ddefnyddir gan tua hanner (51%) yr elusennau yn yr arolwg, yw darparu gwybodaeth/deunyddiau penodol ar redeg yr elusen.

Mae cyfran ychydig llai (43%) yn cynnig rhyw fath o ymgysylltu â'r elusen, megis sesiwn sefydlu. Darperir hyfforddiant gan chwarter (25%) ac mae tua'r un gyfran (24%) yn gwneud addasiadau ffisegol i hwyluso ymgysylltu (megis ystafelloedd cyfarfod hygrych). Darperir gwasanaethau eiriolaeth gan tuag un o bob wyth (12%) o'r elusennau yn ein harolwg.

**Ffigur 29: Y cymorth a roddir i fuddiolwyr i ymgysylltu â rhedeg yr elusen**

**C** Pa un, os o gwbl, o'r canlynol ydy'ch elusen yn eu cynnig neu'n eu darparu i helpu buddiolwyr uniongyrchol i ymgysylltu â rhedeg eich elusen?



Syllfaen: Pob un sy'n ymgynghori/ymgysylltu â buddiolwyr ar redeg yr elusen (1,465)

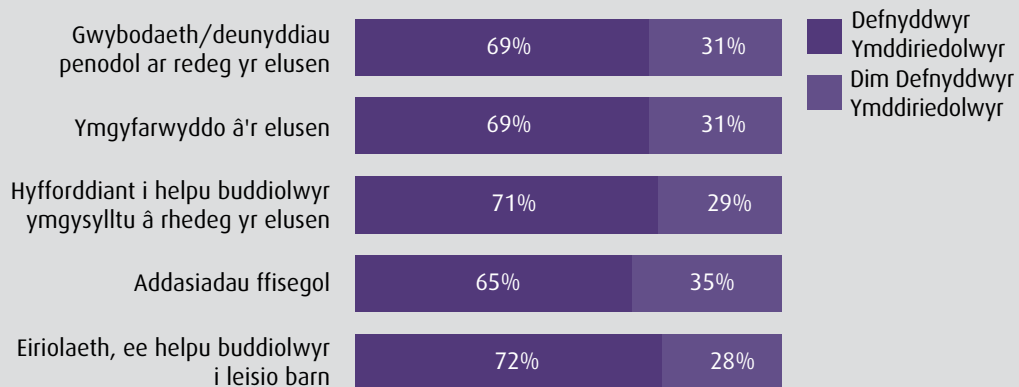
Ffynhonnell: Ipsos MORI

Gwelwyd bod elusennau gyda defnyddwyr ymddiriedolwyr (hy ymddiriedolwyr sy'n fuddiolwyr) yn fwy tebygol o helpu buddiolwyr i ymgysylltu trwy

ddefnyddio un o'r dulliau yn ffigur 30 na'r elusennau hynny heb ddefnyddwyr ymddiriedolwyr.

## Helpu buddiolwyr i ymgysylltu - wedi'i rannu yn ôl elusennau sydd â/heb defnyddwyr ymddiriedolwyr

**C** Pa rai o'r canlynol, os o gwbl, ydy'ch elusen yn eu cynnig neu eu darparu i helpu cyfeirio buddiolwyr i ymgysylltu â rhedeg eich elusen?



Syllfaen: Pawb sy'n ymgynghori/ymgysylltu â buddiolwyr ar redeg yr elusen (1,465)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Gwelwyd mai elusennau bach yw'r lleiaf tebygol o gynnig neu ddarparu cymorth i fuddiolwyr ymgysylltu â rhedeg yr elusen. Er enghraifft, dim ond 43% o elusennau bach yn yr arolwg sy'n darparu

gwybodaeth/deunyddiau penodol i'w buddiolwyr ar redeg yr elusen, o'u cymharu â 56% o elusennau canolig a 67% o elusennau mawr iawn.

## Gwerthuso gwasanaeth ac ymgynghori/ymgysylltu â buddiolwyr

- Mae elusen genedlaethol sy'n helpu hybu byw annibynnol ar gyfer pobl anabl, National Centre for Independent Living (1113427), yn cynnal digwyddiadau ymgynghori rhanbarthol: mae canlyniadau'r trafodaethau hyn yn bwydo i mewn i ddiwrnodau trafod y bwrdd, gan felly dylanwadu ar gynllunio'r elusen dros y flwyddyn i ddod.
- Mae Early Break (1072052) yn elusen sy'n cynnig ystod o wasanaethau i bobl ifanc gyda phroblemau cyffuriau/alcohol. Mae'n sicrhau bod ei chleientiaid yn cyfrannu at ystod o weithgareddau'r elusen. Mae cleientiaid yn cynnal cyfarfodydd cyson ac wedi helpu gyda chyfweliadau staff, cyfrannu at geisiadau cyllido, creu erthyglau a deunyddiau hyrwyddo ac wedi manteisio ar hyfforddiant yn y cyfryngau trwy gymryd rhan mewn darllediadau radio a chynrychiadau teledu. Ethos yr elusen yw grymuso a chynnwys pobl ifanc ar bob lefel: mae rhoi cyfrifoldeb ar bobl ifanc fel hyn yn agor llwybrau i addysg a phrofiad gwaith ac yn hanfodol ar gyfer datblygiad personol.
- Mae dulliau ffurfiol ac anffurfiol yn cael eu defnyddio gan Palfrey Community Association (1099698) i ymgynghori ac ymgysylltu â buddiolwyr. Yn ffurfiol, bydd yr elusen yn cynnal cyfarfodydd pwyllgor rheoli agored er mwyn cynnig mynediad uniongyrchol i ddefnyddwyr yn y gymuned i'w cynrychiolwyr. Mae gan yr elusen ddefnyddwyr gwasanaeth cyfredol a blaenorol ar y pwyllgor rheoli hefyd (y bwrdd ymddiriedolwyr). Yn fwy anffurfiol, mae nifer o ymddiriedolwyr yr elusen hefyd yn weithgar yn y gymuned, gan helpu'r elusen i gael adborth anffurfiol ehangach.
- Dywedodd The Children's Liver Disease Foundation Limited (1067331) am y fforwm electronig sydd ganddo ar ei wefan i helpu buddiolwyr godi materion i'r elusen eu hystyried. Er mwyn sicrhau nad yw deunydd amhriodol yn cael ei bostio, mae'r elusen wedi cyflwyno protocolau defnydd ac yn rheoli'r safle gydag archwiliadau cyson.

*Casgliadau o ymweliadau'r Comisiwn Elusennau<sup>28</sup>*

### Ymgynghori ac ymgysylltu trwy ddefnyddwyr ymddiriedolwyr

Mae gan fwy nag un rhan o dair (35%) o elusennau yn yr arolwg ddefnyddwyr ymddiriedolwyr. O'n harolwg, gwelwyd po fwyaf o ymddiriedolwyr sydd gan elusen yn gyffredinol, y mwyaf tebygol y byddai'r elusen o gael ddefnyddwyr ymddiriedolwyr. Mae tabl 2 yn dangos, er enghraifft, ymysg yr elusennau hynny

sydd â rhwng un a thri ymddiriedolwr, dim ond 18% o'r elusennau hyn sydd â ddefnyddwyr ymddiriedolwyr (yn amrywio rhwng un a thri). Fodd bynnag, ymysg yr elusennau hynny gyda deg ymddiriedolwr neu fwy, dywedodd mwy na hanner fod ddefnyddwyr ymddiriedolwyr ganddynt, ac mae deg neu fwy o ddefnyddwyr ymddiriedolwyr gan chwarter o'r elusennau hyn (26%).

<sup>28</sup> Fel rhan o'n gwaith ymchwil ymwelwyd â 52 o elusennau; mae'r elusennau yr ymwelwyd â nhw yn darparu gwasanaethau mewn ystod eang o feysydd gweithredol ac yn delio â nifer o wahanol fathau o fuddiolwyr. Cynhaliwyd yr ymweliadau hyn gan y Comisiwn Elusennau yn annibynnol ar yr ymchwil a gynhaliwyd gan Ipsos MORI.

Tabl 2: Y berthynas rhwng nifer y defnyddwyr ymddiriedolwyr a chyfanswm yr ymddiriedolwyr<sup>29</sup>

Nifer yr ymddiriedolwyr#	Nifer yr ymddiriedolwyr*				Cyfanswm
	Un - Tri	Pedwar - Chwech	Saith - Naw	Deg neu fwy	
Dim defnyddwyr ymddiriedolwyr (neu wedi ateb ddim yn gwybod neu heb ateb y cwestiwn hwn)	82%	75%	62%	48%	<b>11%</b>
Un - tri defnyddiwr ymddiriedolwr	18%	11%	11%	11%	<b>34%</b>
Pedwar - chwech defnyddiwr ymddiriedolwr	0%	14%	7%	8%	<b>23%</b>
Saith - naw defnyddiwr ymddiriedolwr	0%	0%	19%	6%	<b>15%</b>
Deg defnyddiwr ymddiriedolwr neu fwy	0%	0%	0%	26%	<b>18%</b>
<b>Cyfanswm</b>	<b>18%</b>	<b>33%</b>	<b>18%</b>	<b>23%</b>	

Sylfaen: \* Gofynnwyd i bob ymatebwr (2,144) faint o ymddiriedolwyr oedd ganddynt

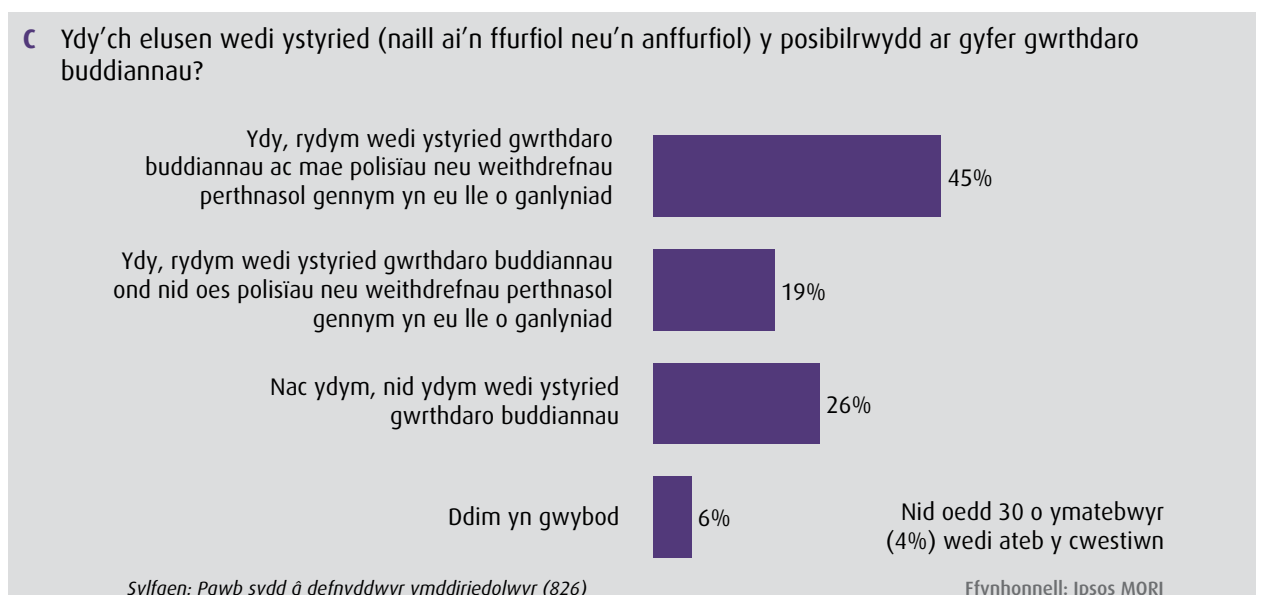
Ffynhonnell: Ipsos MORI

#Gofynnwyd i bob ymatebwr a nododd fod defnyddwyr ymddiriedolwyr ganddynt (826) faint o ddefnyddwyr ymddiriedolwyr oedd ganddynt

Mae tua hanner (45%) yr elusennau gyda defnyddwyr ymddiriedolwyr yn ein harolwg wedi ystyried y posibilrwydd ar gyfer gwrthdaro buddiannau ac wedi rhoi polisiau/gweithdrefnau ar waith i fynd i'r afael â hyn. Fodd bynnag, nid yw tuag un o bob pump (19%), er eu bod wedi ystyried

y posibilrwydd ar gyfer gwrthdaro buddiannau, wedi rhoi unrhyw bolisiau/gweithdrefnau ar waith wedi hynny i fynd i'r afael â hyn, ac nid yw tua chwarter (26%) wedi ystyried y posibilrwydd ar gyfer gwrthdaro buddiannau o gwbl.

Figur 31: Ystyried gwrthdaro buddiannau trwy gael defnyddwyr ymddiriedolwyr



<sup>29</sup> Mae'r data a gyflwynwyd yn y siart hon yn seiliedig ar sut y mae elusennau wedi ateb y tri chwestiwn gwahanol sy'n gofyn sut y maent yn ymgynghori ac yn ymgysylltu â'u buddiolwyr uniongyrchol ar redeg yr elusen, nifer yr ymddiriedolwyr sydd gan yr elusen, a nifer y defnyddwyr ymddiriedolwyr sydd gan yr elusen (os yw'n gymwys).

Roedd elusennau mwy yn llawer mwy tebygol yn ein harolwg o ystyried y posibilrwydd o wrthdaro buddiannau'n codi gyda'u defnyddwyr ymddiriedolwyr a gweithredu polisiau perthnasol:

dywedodd 82% o elusennau mawr iawn eu bod wedi'i ystyried, o'u cymharu â 74% o elusennau mawr, 50% o elusennau canolig a 33% o elusennau bach.

### Profiadau gyda defnyddwyr ymddiriedolwyr

Dywedodd The Bangladeshi Women's Association (1117481) fod ei ymddiriedolwyr yn credu y bu cyfraniad buddiolwyr ar lefel ymddiriedolwr yn ffactor allweddol yn llwyddiant yr elusen.

Mae gan Palfrey Community Association (1099698) fwrdd sy'n cynnwys cymysgedd o fuddiolwyr a chyn fuddiolwyr i helpu sicrhau bod yr elusen yn gallu ateb anghenion a disgwyliadau'r gymuned.

Er gwaetha'r awydd i gynnwys buddiolwyr ar lefel ymddiriedolwr, nid yw hyn bob amser yn hawdd:

- Mae elusen atal digartrefwch, Catholic Housing Aid Society Bradford (244980), wedi annog buddiolwyr i sefyll ar gyfer eu hethol, ond heb llwyddiant. Mae'r elusen yn teimlo bod hyn yn ddealladwy oherwydd nid yw buddiolwyr yn gallu ymrwymo yn aml oherwydd eu hamgylchiadau agored i niwed.
- Mae Pecan (801819) yn helpu pobl ddi-waith i gael cyfleoedd cyflogaeth da ond mae wedi ei chael hi'n anodd i gynnwys buddiolwyr yn y gwaith o redeg yr elusen. Mae buddiolwyr yn ymwneud â'r elusen am gyfnod penodol ar gyfer canlynol penodol; yna maent yn symud ymlaen ac mae eu cysylltiad gyda'r elusen yn dod i ben.
- Mae The Warehouse (Dudley Drug Project - 1020293) yn cynnig cymorth i bobl gyda phroblemau cyffuriau ac alcohol a'u teuluoedd. Bu'n anodd iddi gynnwys buddiolwyr, sydd â phroblem gymhleth yn aml sy'n gysylltiedig â'r defnydd o gyffuriau ac alcohol. Mae'r ymddiriedolwyr wedi trafod y mater o ddefnyddwyr ymddiriedolwyr yn y gorffennol. Mae'r elusen wedi llwyddo i gynnwys rhai cleientiaid yn y diwrnodau cynllunio strategol, ond mae'r cleientiaid hyn yn tueddu i fod yng nghamau olaf triniaeth ac nid oes angen iddynt ddiwyddu ar yr elusen mwyach.

Dywedodd Amadudu Women's Refuge (702347) ei fod yn teimlo nad yw'n briodol i fuddiolwyr a phreswylwyr presennol i ymuno â'r bwrdd ymddiriedolwyr, ond teimlant y gall cyn fuddiolwyr gynnig profiad gwerthfawr. Yn aml iawn, felly, bydd cyn fuddiolwyr yn cael eu penodi fel ymddiriedolwyr dim ond ar ôl i gyfnod addas fynd heibio ers iddynt fod yn fuddiolwyr. Cymerwyd gofal i sicrhau nad oes gan cyn-breswylwyr unrhyw gysylltiadau presennol ac nid ydynt yn adnabod preswylwyr presennol pan fyddant yn ymuno â'r bwrdd i sicrhau cyfrinachedd.

Er bod ganddo rai cyn-ddefnyddwyr ar ei bwrdd, teimlai Kensington and Chelsea Mental Health Association (1002986) ei fod yn amhriodol i gael buddiolwyr presennol fel ymddiriedolwyr. Yn lle hynny, mae'n gweithredu strwythur ymgynghorol defnyddwyr gwasanaeth sy'n darparu cyngor ac adborth uniongyrchol i ymddiriedolwyr.

Dywedodd elusen sy'n darparu gwasanaethau cyflogaeth i oedolion ag anableddau dysgu, Osborne Partnership (1087444), fod dau aelod cyswllt ganddo sy'n unigolion gydag anawsterau dysgu ac sy'n mynychu cyfarfodydd bwrdd; nid ydynt yn aelodau bwrdd llawn ond ymgynghorir â nhw ar faterion fel y bo'n briodol. Mae aelod staff yn eu cynorthwyo os oes angen cymorth arnynt, megis gwneud datganiad parod.

Mae Children's Liver Disease Foundation (1067331) yn elusen sy'n ymladd clefyd afu plant trwy waith ymchwil, addysg a chymorth. Nid oedd yr elusen eisiau cynnwys rhieni ar ei fwrdd fel rhyw fath o symbol. Felly roedd yn rhoi cymorth a hyfforddiant i aelodau teulu i'w hysbysu a'u grymuso i wneud cyfraniad llawn i'r elusen; mae tri aelod teulu ar y bwrdd bellach.

*Casgliadau o ymweliadau'r Comisiwn Elusennau<sup>30</sup>*

<sup>30</sup> Fel rhan o'n gwaith ymchwil ymwelwyd â 52 o elusennau; mae'r elusennau yr ymwelwyd â nhw yn darparu gwasanaethau mewn ystod eang o feysydd gweithredol ac yn delio â nifer o wahanol fathau o fuddiolwyr. Cynhaliwyd yr ymweliadau hyn gan y Comisiwn Elusennau yn annibynnol ar yr ymchwil a gynhaliwyd gan Ipsos MORI.

Nodwyd sawl rheswm yn ein harolwg pam nad oes gan elusennau ddefnyddwyr ymddiriedolwyr. Mae'r rhesymau hyn yn cynnwys: cael dulliau eraill i geisio barn defnyddwyr (14%); byddai cael defnyddwyr ymddiriedolwyr yn anymarferol - er enghraifft, oherwydd natur dros dro eu buddiolwyr (12%); ni all

eu buddiolwyr fod yn ddefnyddwyr ymddiriedolwyr am resymau cyfreithiol, megis bod yn rhy ifanc (12%) neu oherwydd bod eu dogfen lywodraethol yn gwahardd yr elusen rhag cael defnyddwyr ymddiriedolwyr (12%).

**Ffigur 32: Pam nad oes gan elusennau ddefnyddwyr ymddiriedolwyr**

**C** Pa rai o'r rhesymau canlynol, os o gwbl, sy'n esbonio pam nad oes gan eich elusen ddefnyddwyr ymddiriedolwyr?



Sylfaen: Pawb sydd heb ddefnyddwyr ymddiriedolwyr (1,318)

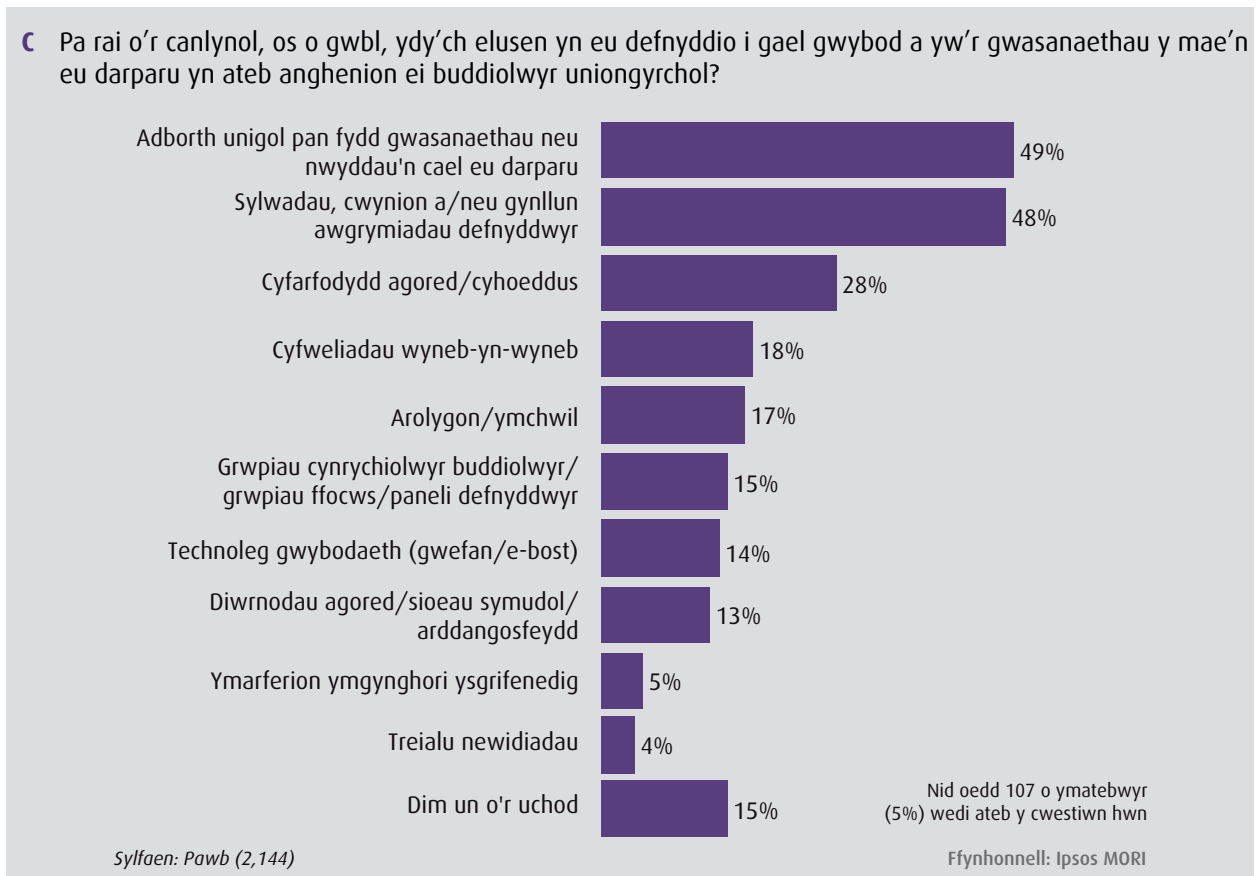
Ffynhonnell: Ipsos MORI

## 2.7 Gwerthuso'r gwasanaeth

Mae'r rhan helaeth (79%) o elusennau yn yr arolwg yn gwerthuso a yw eu gwasanaethau yn ateb anghenion eu buddiolwyr. Gwnânt hynny trwy

ddefnyddio ystod o offer gwahanol, rhai ffurfiol a rhai llai ffurfiol.

**Figur 33: Sut mae elusennau'n gwerthuso eu gwasanaethau**



Y dulliau a nodwyd fwyaf aml a ddefnyddir gan elusennau i werthuso a yw eu gwasanaethau yn ateb anghenion eu buddiolwyr neu beidio oedd: adborth unigol pan fydd y gwasanaethau neu'r nwyddau'n cael eu darparu (49%), a sylwadau, cwynion, a/neu gynlluniau awgrymiadau defnyddwyr (48%). Trwy eu natur mae'r ddau ddull yma yn rhoi mwy o bwyslais ar y buddiolwyr yn adrodd 'nôl i'r elusen, yn hytrach na'r elusen yn ceisio barn yn fwy rhagweithiol a chynhwysfawr.

Fodd bynnag, bydd nifer o elusennau yn defnyddio amrywiaeth o ddulliau eraill i werthuso eu gwasanaethau:

- mae 28% yn defnyddio cyfarfodydd agored/cyhoeddus;
- mae 17% yn gwneud gwaith ymchwil/cynnal arolygon;
- mae 14% yn ceisio adborth trwy dechnoleg, megis trwy wefan neu drwy'r e-bost; ac
- mae 13% yn defnyddio diwrnodau agored, sioeau symudol a/neu arddangosfeydd.

## Astudiaeth achos

Mae The Jubilee Debt Coalition (1055675), sy'n cael ei adnabod fel Jubilee Debt Campaign, yn elusen maint canolig sy'n gweithio tuag at 'ganslo 100% dyledion annheg gwledydd tlawd na ellir eu talu'. Mae tua \$88 biliwn o ddyledion wedi cael eu canslo erbyn hyn, gan ryddhau \$2 billion y flwyddyn ar gyfer gwario cymdeithasol ychwanegol.

Buddiolwyr uniongyrchol yr elusen yw pobl sy'n byw mewn tldi eithafol mewn gwledydd lle mae'r baich dyled cenedlaethol yn dihybyddu adnoddau ariannol ar gyfer ad-dalu dyledion y gellid ei ddefnyddio fel arall ar gyfer iechyd, addysg a buddsoddiad cymdeithasol arall.

Buddiolwyr ehangach yr elusen yw'r unigolion sy'n ymwneud ag aelod sefydliadau clymblaid yr ymgyrch (sefydliadau cenedlaethol a grwpiau lleol/rhanbarthol).

Mae'r elusen hon sy'n gweithio yn y DU, gyda buddiolwyr uniongyrchol dramor a all gynnwys poblogaethau cyfan, yn ceisio adborth ac yn mesur effeithiolrwydd uniongyrchol ei gweithgareddau ar ei buddiolwyr uniongyrchol:

- Mae The Campaign yn cynnal asesiad blynyddol o'r hyn a gafodd ei gyflawni o ran dyledion y flwyddyn honno, gan gynnwys sut mae gwleidyddion, y llywodraeth a sefydliadau rhyngwladol wedi gweithredu.
- Mae'r elusen yn monitro'r adroddiadau y bydd nifer o wledydd unigol yn eu cynhyrchu ar sut y maent yn gwario'r arian a gawsant trwy ryddhau dyledion; drwy wneud hynny gall yr elusen asesu effaith rhyddhau dyledion y maent yn ymgyrchu ar ei gyfer.
- Trwy ei sefydliadau partner niferus dramor, mae'r elusen yn ceisio adborth ar effaith rhyddhau dyledion a gweithgareddau eraill y mae The Campaign yn y ei hybu.

Mae The Campaign yn cyfathrebu'n rheolaidd â'u buddiolwyr ehangach, ac yn ceisio adborth ganddynt, trwy ddefnyddio er enghraifft, gylchlythyron rheolaidd (bob deufis), e-byst a gwybodaeth ar wefan The Campaign. Yn ogystal:

- Mae Gweithgor The Campaign yn cwrdd yn rheolaidd i drafod ymgyrchoedd y dyfodol ac adborth ar yr hyn sydd wedi mynd yn dda a ble y cafwyd anawsterau.
- Gall aelod sefydliadau (sefydliadau cenedlaethol a grwpiau lleol/rhanbarthol) gynnig rhywun i'w ethol ar fwrdd ymddiriedolwyr yr elusen. Mae ysgrifenyddiaeth The Campaign yn sefydlu pob ymddiriedolwr newydd, gan roi deunyddiau sefydlu cynhwysfawr iddynt a'u cyflwyno i bob aelod staff yr elusen er mwyn i'r ymddiriedolwr newydd allu gweld beth mae aelodau staff yn ei wneud.

Mae'r wybodaeth ar gyfer yr astudiaeth achos hwn yn deillio o gyfweiliadau ffôn manwl gan Ipsos MORI a gynhaliwyd yn Ionawr a Chwefror 2008. I gael manylion pellach am gyfweiliadau astudiaeth achos yr elusennau hyn gweler *Atodiad A*.

<sup>31</sup> Disgrifiwyd elusennau fel elusennau 'bach', 'canolig', 'mawr' neu 'fawr iawn' yn ôl eu band incwm (gweler y tabl yn *Atodiad A* am fwy o wybodaeth). Defnyddiwyd hwn fel dosbarthiad yn unig at ein dibenion ymchwil ac nid yw'n adlewyrchu sefyllfa'r elusen dan sylw neu'n llunio barn am ei heffaith yn ei chymuned ei hun

Yn yr un modd ag ymgynghori ac ymgysylltu, roedd rhai gwahaniaethau sylfaenol yn dibynnu ar:

**Maint yr elusen:** mae wyth o bob deg elusen fach yn yr arolwg yn gwerthuso eu gwasanaethau mewn

rhyw ffordd ond nid ydynt yn defnyddio ystod mor eang o dulliau â'r elusennau mwy. Yn ogystal, mae'r dulliau a ddefnyddiant yn tueddu i fod yn llai dwys o ran adnoddau.

**Tabl 3: Sut mae elusennau'n gwerthuso eu gwasanaethau yn ôl maint yr elusen**

	Bach (Sylfaen 503)	Canolig (Sylfaen 640)	Mawr (Sylfaen 443)	Mawr iawn (Sylfaen 525)
Adborth unigol pan fydd gwasanaethau neu nwyddau'n cael eu darparu	40%	58%	69%	64%
Sylwadau, cwynion a/neu gynllun awgrymiadau defnyddwyr	39%	58%	68%	73%
Cyfarfodydd agored/cyhoeddus	25%	32%	29%	33%
Cyfweliadau wyneb-yn-wyneb	11%	25%	37%	42%
Arolygon/ymchwil	8%	24%	48%	54%
Grwpiau cynrychioliadol buddiolwyr/grwpiau ffocws/paneli defnyddwyr	8%	20%	34%	49%
Technoleg gwybodaeth (gwefan/e-byst)	6%	22%	31%	42%
Diwrnodau agored/sioeau symudol/arddangosfeydd	8%	17%	24%	33%
Ymgynghoriadau ysgrifenedig	1%	8%	16%	19%
Treialu newidiadau	1%	5%	14%	14%

Ffynhonnell: Ipsos MORI

**Diben yr elusen:** yn gyffredinol, roedd y rhan fwyaf o elusennau yn yr arolwg, beth bynnag fo'u pwrpas, yn dweud eu bod yn gwerthuso eu gwasanaethau. Fodd bynnag, yr elusennau hynny yn yr arolwg oedd yn gweithio i leddfu tlodi, rhedeg gweithgareddau crefyddol, a'r rhai sydd â diben elusennol cyffredinol, yw'r mathau o elusennau sy'n fwyaf tebygol o ddweud nad ydynt yn gwerthuso gweithgareddau. Hefyd gwelwyd bod y dulliau gwerthuso arbennig a ddefnyddiwyd yn amrywio yn ôl diben yr elusen. Er enghraifft:

- sylwadau, cwynion a/neu gynllun awgrymiadau: elusennau lleddfu tlodi (38% yn defnyddio'r dull hwn) o'u cymharu ag elusennau llety/tai (63%);
- arolygon/ymchwil: elusennau diben elusennol cyffredinol (14% yn defnyddio'r dull hwn) o'u cymharu ag elusennau'r celfyddydau/diwylliant (26%);
- technoleg gwybodaeth: elusennau'r celfyddydau/diwylliant (26% yn defnyddio'r dull hwn) o'u cymharu ag elusennau crefyddol (10%); a
- diwrnodau agored/sioeau symudol/arddangosfeydd: elusennau amgylchedd/cadwraeth/treftadaeth (29% yn defnyddio'r dull hwn) o'u cymharu ag elusennau crefyddol (5%);

**Nifer y buddiolwyr:** dangosodd yr arolwg po fwyaf o fuddiolwyr sydd gan elusen, y mwyaf tebygol y mae o werthuso a cheisio adborth ar ei gwasanaethau, a'r mwyaf tebygol y mae o ddefnyddio ystod ehangach o ddulliau gwerthuso. Er bod angen adborth o hyd, gall elusennau gyda nifer fach iawn o fuddiolwyr (tueddu

i fod yn elusennau llai) ddefnyddio dulliau mwy anffurfiol, a gall fod llai o angen arnynt i ddefnyddio dulliau sy'n ddwys o ran adnoddau i geisio adborth, yn enwedig o'u cymharu ag elusennau sydd â channoedd neu filoedd o fuddiolwyr.

### Astudiaeth achos

Mae The Thorngate Almshouse Trust (226587) yn elusen fawr iawn<sup>32</sup> sy'n darparu ac yn cynnal elusendai ar gyfer pobl dlawd 50 oed neu hŷn. Mae'r elusen yn gweithredu'n lleol ym mwrdeistref Gosport. Cyfanswm buddiolwyr yr elusen yw tua 200, mewn elusendai a gofal cartref.

Mae'r elusen bob amser yn ymgynghori â phreswylwyr ac yn eu cynnwys mewn cynlluniau a allai effeithio ar y gwasanaethau sy'n cael eu darparu gan yr elusen. Gan fod y buddiolwyr yn breswylwyr, naill ai mewn elusendai neu'r cartref gofal, gall yr elusen gyfathrebu â nhw mewn modd personol, wyneb-yn-wyneb. Mae'r cyfathrebu dwyffordd hwn yn cynnig modd i'r elusen ddarparu gwybodaeth a cheisio adborth gan breswylwyr.

Cyfathrebir yn rheolaidd trwy'r cynllun warden sy'n gweithredu yn yr elusendai a'r staff yn y cartref gofal. Gall wardeniaid gyfathrebu gwybodaeth i breswylwyr, a gall preswylwyr drosglwyddo barn ac adborth i'r elusen.

Mae cynrychiolwyr penodedig yr elusendai (dau o bob un o'r tri chynllun) hefyd yn cwrrd bob tri mis gyda chadeirydd yr ymddiriedolwyr. Yn y cyfarfodydd hyn gall y cynrychiolwyr drosglwyddo unrhyw farn, cwynion neu awgrymiadau ar gyfer gwella.

Os oes angen, mae'r elusen yn cynnal cyfarfodydd gyda'r holl breswylwyr i ddweud wrthynt am unrhyw faterion pwysig fydd yn effeithio arnyd nhw.

Mae'r wybodaeth ar gyfer yr astudiaeth achos hwn yn deillio o gyfweiliadau ffôn manwl a gynhaliwyd gan Ipsos MORI yn Ionawr a Chwefror 2008. I gael manylion pellach am gyfweiliadau astudiaeth achos yr elusen hon gweler *Atodiad A*.

### Elusennau nad ydynt yn gwerthuso

Yr esboniad mwyaf cyffredin a roddwyd gan elusennau yn yr arolwg pan ofynnwyd pam nad ydynt yn gwerthuso a yw eu gwasanaethau yn ateb anghenion buddiolwyr oedd diffyg amser/staff/arian (15%).

Roedd y rhesymau eraill a nodwyd yn ein harolwg dros beidio â gwerthuso gwasanaethau yn cynnwys:

- natur y gwaith sy'n cael ei wneud gan yr elusen, er enghraifft oherwydd nid yw'n ddarparwr gwasanaeth neu'n cyfeirio grantiau i eraill (10%);
- mae'n rhy anodd i fesur a yw gwasanaethau yn ateb anghenion buddiolwyr (9%);

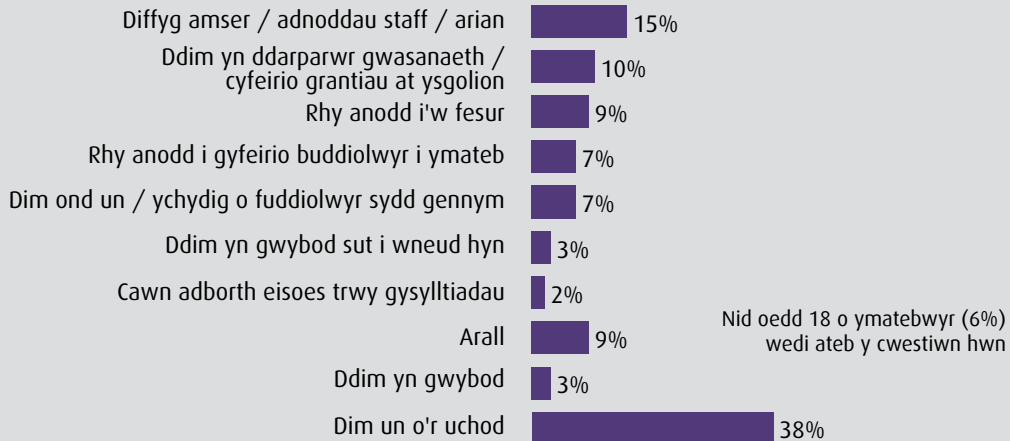
- mae'n rhy anodd i fuddiolwyr ymateb (7%); ac
- mae'r elusen yn credu nad yw nifer y buddiolwyr, maint yr elusen a/neu yr arian a dalwyd yn cyfiawnhau gwerthuso (7%).

Yn ein hadroddiad, *Lle i Gwyno*, roedd tystiolaeth anecdotaidd o'n gwaith ymchwil ansoddol wedi dangos canfyddiad ymysg rhai elusennau bod cael trefn gwyno yn debygol o annog mwy o gwynion. Fodd bynnag, dangosodd casgliadau'r arolwg hwn nad oedd unrhyw un o'r elusennau yn yr arolwg wedi datgan mai'r rheswm pam nad ydynt yn gwerthuso eu gwasanaethau oedd oherwydd y gallai annog pobl i gwyno (roedd hyn wedi'i gynnwys yn y dewis o atebion ond heb ei ddewis gan unrhyw ymatebwr).

<sup>32</sup> Disgrifiwyd elusennau fel elusennau 'bach', 'canolig', 'mawr' neu 'fawr iawn' yn ôl eu band incwm (gweler y tabl yn *Atodiad A* am fwy o wybodaeth). Defnyddiwyd hwn fel dosbarthiad yn unig at ein dibenion ymchwil ac nid yw'n adlewyrchu sefyllfa'r elusen dan sylw neu'n llunio barn am ei heffaith yn ei chymuned ei hun.

**Ffigur 34: Y rhesymau pam nad yw elusennau'n gwerthuso eu gwasanaethau**

**C** Pa rai o'r rhesymau canlynol, os o gwbl, sy'n disgrifio pam nad yw'ch elusen yn gwerthuso a yw'r gwasanaethau y maen eu darparu yn ateb anghenion ei buddiolwyr uniongyrchol?



Sylfaen: Pob un nad yw'n gwerthuso a yw gwasanaethau'n ateb anghenion buddiolwyr uniongyrchol neu haidin (101)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

## 2.8 Ymgysylltu a gwerthuso: y manteision

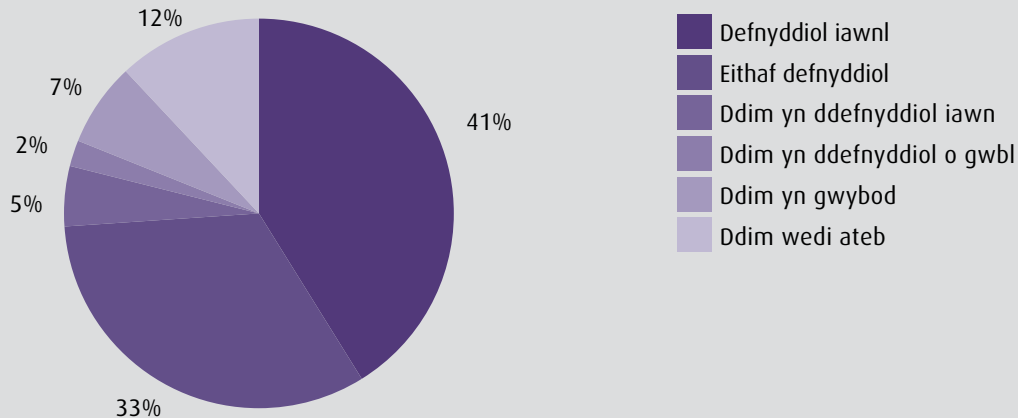
Dywedodd y rhan fwyaf o elusennau a nododd eu bod yn ymgysylltu â'u buddiolwyr ar redeg yr elusen a/neu werthuso eu gwasanaethau, fod y rhain yn ymarferion defnyddiol sydd wedi ysgogi newid go iawn o fewn eu helusen.

Teimlid bod ymgysylltu â buddiolwyr a/neu fesur bodlonrwydd yn ddefnyddiol gan dri chwarter (74%)

o elusennau yn ein harolwg. O'r rhain, teimlai pedwar o bob deg (41%) fod y gweithgareddau hyn yn ddefnyddiol iawn a dywedodd un rhan o dair arall (33%) eu bod yn eithaf defnyddiol. Mae hyn yn cymharu â dim ond 7% o elusennau a ddywedodd nad oedd y gweithgareddau hyn yn ddefnyddiol.

**Ffigur 35: Defnyddioldeb ymgysylltu â buddiolwyr a gwerthuso gwasanaethau**

**C** Pa mor ddefnyddiol, os o gwbl, fu ymgysylltu â'ch buddiolwyr uniongyrchol neu fesur eu bodlonrwydd i'ch elusen?



Sylfaen: Pawb sy'n ymgysylltu â buddiolwyr ar redeg yr elusen a/neu fesur bodlonrwydd (1,907)

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Roedd yr elusennau mwy yn yr arolwg yn llawer mwy tebygol o ddweud bod ymgysylltu â'u buddiolwyr a gwerthuso eu gwasanaethu yn ddefnyddiol. Er enghraifft, er bod mwyafrif yr elusennau bach wedi dweud bod y gweithgareddau hyn yn ddefnyddiol (63%), dywedodd cyfran llawer uwch o elusennau mawr a mawr iawn bod hyn yn wir (90%).

Dywedodd elusennau ar draws y gwahanol ddibenion elusenol fod gweithgareddau gwerthuso ac ymgysylltu yn ddefnyddiol, ond dywedodd rhai elusennau gyda mathau arbennig o ddibenion elusenol fod y gweithgaredd hwn yn fwy buddiol nag eraill. Er enghraifft, ar draws yr ystod o ddibenion elusenol, dywedodd cyfran fwy o elusennau sy'n gweithio ym maes llety/tai fod ymgysylltu a gwerthuso yn ddefnyddiol (dywedodd 86% o'r math hwn o elusen fod y gweithgaredd hwn yn ddefnyddiol iawn neu'n eithaf defnyddiol, gyda 56% yn dweud ei fod yn ddefnyddiol iawn). Mae hyn yn cymharu â chyfran llawer is o elusennau sy'n gweithio ym maes gweithgareddau crefyddol sy'n dweud bod ymgysylltu a gwerthuso yn ddefnyddiol

(dywedodd 63% o'r math o hwn o elusen fod y gweithgaredd hwn yn ddefnyddiol iawn neu'n eithaf defnyddiol, gyda 32% yn dweud ei fod yn ddefnyddiol iawn).

Po fwyaf o fuddiolwyr sydd gan elusen, y mwyaf tebygol y mae i ddweud bod gwerthuso ei gwasanaethau ac ymgysylltu â buddiolwyr ar redeg yr elusen yn ddefnyddiol, neu'n ddefnyddiol iawn.

Yn ôl ein harolwg, mae gwerthuso gwasanaethau ac ymgysylltu â buddiolwyr wrth redeg yr elusen wedi helpu elusennau mewn sawl ffordd. At ei gilydd, dywedodd dwy ran o dair (69%) eu bod wedi helpu llywio newid o fewn yr elusen. Dywedodd fwy nag un rhan o dair ei fod yn newid y gwasanaethau neu'r nwyddau y mae'r elusen yn eu darparu (37%) a dywedodd cyfran debyg ei fod yn llywio strategaeth yr elusen (34%). Mae mwy na chwarter (28%) yn credu ei fod yn llywio newidiadau i bolisiau a gweithdrefnau'r elusen a dywedodd un rhan o bump (20%) ei fod yn newid y berthynas weithio rhwng yr elusen a'i buddiolwyr.

**Figur 36: Sut mae ymgysylltu â buddiolwyr a gwerthuso gwasanaethau wedi helpu elusennau**

**C** Ym mha ffyrdd, os o gwbl, ydy ymgysylltu â'ch buddiolwyr uniongyrchol, neu fesur eu bodlonrwydd wedi helpu llywio newid o fewn eich elusen?



Sylfaen: Pawb sy'n ymgysylltu â buddiolwyr ar redeg yr elusen a/neu fesur bodlonrwydd (1,907) Ffynhonnell: Ipsos MORI

Mae ymgysylltu a gwerthuso wedi helpu elusennau mwy mewn mwy o ffyrdd nag elusennau llai. Er enghraifft, er bod 56% o elusennau mawr iawn yn ein harolwg wedi dweud bod gwerthuso gwasanaethau ac ymgysylltu â buddiolwyr wedi newid y gwasanaethau neu'r nwyddau y mae'r elusen yn eu darparu, dim ond 29% o elusennau

bach ddywedodd hyn. Nid oedd bron un rhan o bump (19%) o elusennau bach wedi rhoi unrhyw reswm pam yr oedd ymgysylltu â buddiolwyr a gwerthuso gwasanaethau wedi helpu'r elusen; mae'r ffigur yn disgyn i 12% o elusennau canolig, 6% o elusennau mawr a dim ond 3% o elusennau mawr iawn.

## Casgliadau manwl: 3. Golwg mawl ar fuddiolwyr

Cynhaliwyd saith cyfweiliad ffôn manwl â buddiolwyr elusen gan Ipsos MORI i archwilio eu profiadau uniongyrchol o ddefnyddio gwasanaethau elusennau fel buddiolwyr uniongyrchol. Er nad ydynt yn cynrychioli pob buddiolwr, mae eu profiadau yn delio â rhai o'r themâu a ddeilliodd o arolygon elusen a'r cyhoedd/buddiolwr.<sup>33</sup>

### Sefydlu cysylltiad â'r elusen

Roedd y buddiolwyr yn cysylltu ag elusennau mewn sawl ffordd wahanol. Roedd un buddiolwr yn gwybod am yr elusen eisoes, er enghraifft, tra bo un arall wedi gweld hysbyseb ar y teledu.

Roedd y teimlad o deimlo'n anhapus i gysylltu ag elusen, a nodwyd yn ein harolygon, yn cael ei atseinio gan un buddiolwr.

*'Cawsom wybod trwy'r feddygfa ac roedd y nyrs yno, [enw'r nyrs], [wedi dweud] a fyddwn i'n mynd yno, ac yn llawn nerfau a phryder fe es i...'*

Roedd dau fuddiolwr wedi cael manylion cyswllt yr elusen gan ffrindiau. Mae un buddiolwr, yn dilyn ei brofiad ei hun gydag elusen, yn cyfeirio eraill at yr un elusen. Mae'r achosion hyn yn dangos pa mor bwysig y gall enw da a thafod leferydd fod.

### Natur y gwasanaethau a ddefnyddir

Ar gyfer rhai buddiolwyr, roedd y gwasanaeth yn eithaf corfforol neu faterol ei natur, gyda chyswllt gweddol byr â'r elusen. Er enghraifft, roedd elusen wedi trwsio cadair olwyn un buddiolwr.

Mewn achosion eraill, roedd y budd a gawsant yn fwy seicolegol ei natur; ceisio cyngor neu gymorth er enghraifft, gyda chyswllt mwy aml dros gyfnod hwy. Roedd cymorth o'r fath yn cynnwys derbyn cymorth gan Ganolfan Gyngori leol, cynghori i helpu datrys caethineb a chymorth a chefnogaeth i bâr lle roedd un partner wedi dioddef anaf i'r ymennydd. Mewn achos arall, roedd yr elusen wedi mynd â rhieni plentyn sâl iawn ar wyliau i Florida, felly roedd y budd yn fwy cyfyngedig o ran amser.

### Teilwra gwasanaethau

Roedd buddiolwyr wedi tynnu sylw at achosion lle y teimlid bod elusennau wedi teilwra eu gwasanaethau. Roedd y rhain yn amrywio o sicrhau cyswllt gyda'r un person o'r elusen, trefnu ymweliad ar adeg gyfleus, i ddarparu gwasanaeth oedd yn teimlo'n bersonol ac yn ofalgar iawn.

*'Mae'r nyrsys yn eistedd gyda nhw, yn siarad â nhw, ac yn gwneud yn siŵr eu bod yn gysurus roedd [enw'r gŵr] yn dwlu ar y môr, felly fe wnaethon nhw'n siŵr bod ei gadair yn edrych dros y môr.'*

### Cyfathrebu â'r elusen

Fel y gwelwyd yng nghanlyniadau'r arolwg o elusennau, mae amllder a natur y cysylltiad ag elusennau wedi'u cysylltu â natur y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu. Roedd cyfathrebu aml ac wyneb-yn-wyneb yn briodol gyda rhai buddiolwyr.

*'Fe ddywedon nhw, os ydych yn cael unrhyw broblemau, ffoniwch ni ac fe fyddwn ni yno.'*

Mewn achosion eraill, roedd gallu cysylltu â'r elusen dros y ffôn os oedd angen yn ddigon. Roedd un buddiolwr wedi cael cyswllt parhaol â'r elusen am bedair blynedd. Nid oedd unrhyw fuddiolwyr wedi dweud wrthym y gallai'r elusen fod wedi gwneud mwy i gyfathrebu â nhw.

### Canlyniadau i fuddiolwyr

Er bod rhai buddiolwyr hunan-adnabyddedig yn y prif arolwg wedi dweud nad oeddent yn cael llawer o fudd, neu ddim budd o gwbl o waith elusen, dywedodd yr holl fuddiolwyr a gafodd eu cyfweiliad eu bod wedi cael canlyniadau cadarnhaol o'u cysylltiad â'r elusennau, er cydnabyddwn mai dim ond nifer

<sup>33</sup> Cyfweiliadau dros y ffôn a gynhaliwyd gan Ipsos MORI ym Mehefin a Gorffennaf 2008. I gael mwy o fanylion am y cyfweiliadau manwl hyn â buddiolwyr, gweler *Atodiad A*.

fach iawn o fuddiolwyr gafodd eu cyfweld. Soniodd nifer o'r rhai a gafodd eu cyfweld sut roeddent yn teimlo bod yr elusen wedi'u helpu mewn ffordd, ar ddechrau'r cysylltiad beth bynnag, y teimlent na allai unrhyw un arall ei wneud.

Roedd rhai hefyd wedi sôn am y cymorth emosiynol/seicolegol cadarnhaol a gafwyd o'r cysylltiad. Mae goblygiadau pwysig yn hyn o beth i elusennau a chyllidwyr o ran ceisio gwerthuso effeithiolrwydd gwasanaethau a cheisio mesur bodlonrwydd: nid yw pob canlyniad yn ddiriaethol ac yn hawdd ei fesur.

### Asesu bodlonrwydd

Mae'r rhan fwyaf o'r elusennau yn yr arolwg yn gwerthuso a yw eu gwasanaethau yn ateb anghenion eu buddiolwyr. Gofynnwyd i rai buddiolwyr yn uniongyrchol am y gwasanaethau a gawsant.

*'Roeddwn i'n arfer cael papurau i'w llenwi. Oeddwn i'n hapus gyda'r gofal? Oeddwn i'n fodlon gyda'u hymatebion? Oedd unrhyw beth y gallwn i feddwl amdano a allai gynnig budd iddyn nhw?..'*

Nid oedd eraill yn gallu cofio am ymdrechion penodol gan yr elusen i asesu neu fesur eu bodlonrwydd, gan efallai adlewyrchu'r gyfran weddol is o elusennau yn ein harolwg elusennau sy'n mynd ati'n weithredol i geisio barn buddiolwyr.

*'Efallai eu bod nhw wedi sôn wrth siarod a ydych yn hapus â'r [gwasanaeth]... ac maen nhw'n dweud os oes unrhyw beth y gallwn ni ei wneud i chi mae croeso i chi ddod 'nôl.'*

Fodd bynnag, roedd yr holl fuddiolwyr a gafodd eu cyfweld yn teimlo bod 'y drws ar agor' os oedd angen iddynt gysylltu, a dywedodd pawb eu bod yn fodlon â'r gwasanaeth/budd a gawsant.

*'Doeddwn i byth yn meddwl y byddwn i'n dda am ddim byd ac mae'r [elusen] wedi rhoi pwrpas mewn bywyd i mi wneud y pethau 'ma a helpu pobl eraill.'*

# Atodiad A - Dull ymchwil

## Arolygon o'r cyhoedd/buddiolwyr

**Comisiynwyd Ipsos MORI i gynnal** dau arolwg ar wahân o aelodau sy'n oedolion o'r cyhoedd. Ar gyfer pob arolwg, rhoddwyd cwestiynau ar Ipsos MORI Omnibus, lle y cafodd sampl cynrychioliadol o oedolion 15 oed neu'n hŷn sy'n byw yng Nghymru a Lloegr eu cyfweld.

Roedd yr arolwg cyntaf yn cynnwys 1,881 o oedolion a chafodd ei gynnal rhwng 4 a 10 Ionawr 2008. Cynhaliwyd yr ail arolwg rhwng 4 a 10 Ebrill 2008 pan gafodd 1,857 o oedolion eu cyfweld. Fel canllaw yn unig, mae gan yr arolygon derfyn samplu uchaf heb fod yn fwy na +/- 2% ar lefel hyder 95%.

Gwnaethpwyd gwaith maes ar gyfer arolygon Omnibus gan Ipsos MORI gan ddefnyddio CAPI (Cyfweld Personol â Chymorth Cyfrifiadur). Cynhaliwyd pob cyfweiliad wyneb-yn-wyneb yn y cartref - cynhaliwyd un cyfwelid y cartref. Ni chynigiwyd unrhyw gymhellion i ymatebwyr. Ar gyfer pob cwestiwn a ofynnwyd, cafodd ymatebwyr eu hysgogi gyda chardiau dangos gyda manylion y dewis o atebion oedd ar gael iddynt.

Cynhaliwyd dadansoddiad ar gyfer pob arolwg yn fewnol gan Ipsos MORI. Mae'r data wedi cael ei bwysu ar gyfer pob arolwg i'r boblogaeth ddiffiniedig o oedolion 15 oed a hŷn ar draws Cymru a Lloegr. Gwneir hyn i addasu ar gyfer unrhyw amrywiad yn y cwota neu ymdrin â phwyntiau samplu unigol.

Roedd rhai cwestiynau wedi'u cynnwys yn y ddau arolwg Omnibus. Os nodwyd yn yr adroddiad, mae'r canlyniadau ar gyfer y cwestiynau hyn a

ailadroddwyd wedi cael eu cyfuno. Mae'r canlyniadau cyfunedig wedi cael eu pwysu gan ddefnyddio'r cynlluniau pwysu ar wahân ar gyfer y ddau arolwg ar wahân yn hytrach na chymhwyso cynllun pwysu newydd i'r sampl cyfunedig.

## Arolwg o elusennau

Comisiynwyd Ipsos MORI hefyd i gynnal arolwg post a anfonwyd i hapsampl o 5,690 o elusennau cofrestredig ar draws pedwar band incwm.<sup>35</sup> Cynhaliwyd y gwaith maes rhwng 23 Tachwedd 2007 a 4 Ionawr 2008. Cyfeiriwyd yr holiadur at brif gyswllt yr elusen fel y nodir ar Gofrestr y Comisiwn Elusennau.

Er mwyn lleihau'r blinder ymchwil posibl ymysg elusennau ar y Gofrestr, eithriwyd pob elusen y cysylltwyd â nhw cyn hyn i gymryd rhan mewn gwaith ymchwil arall cyn pen 18 mis o'r arolwg hwn. Yna dewiswyd hapsampl gan y Comisiwn Elusennau o'r elusennau oedd yn weddill. Cyfrifodd Ipsos MORI effaith eithrio elusennau o is-adrannau arbennig (megis elusennau sy'n gweithio dramor) er mwyn sicrhau nad oedd hapsamplu wedi'i effeithio o ganlyniad.

Roedd cyfradd ymateb dda i'r arolwg post sef 38%. Cwblhawyd a dychwelwyd cyfanswm o 2,144 o ffurflenni i'w dadansoddi. Fel canllaw yn unig, mae hyn yn caniatáu ar gyfer terfyn samplu mwyaf heb fod yn fwy na +/-5% ar lefel hyder 95%.<sup>36</sup>

<sup>34</sup> Mewn geiriau eraill, roedd cyfradd ymateb yr arolwg yn ddigon uchel i ddweud, pe byddai'r un boblogaeth yn cael ei harolygu eto gan ddefnyddio'r un drefn, mae'n debyg y byddai'r canlyniadau yn amrywio gan ddim mwy na +/-2% o'r un canlyniad. Defnyddiwyd samplu cwota yn hytrach na hapsamplu, ac felly gellir defnyddio cyfrifiadau terfyn fel canllaw yn unig. (Mae samplu cwota yn golygu gosod gwerthoedd cwota ar gyfer demograffeg wahanol, megis gwrywod a benywod, sy'n gymesur â'r boblogaeth oedolion gyfan.)

<sup>35</sup> Cyfrifwyd y ffigur hwn trwy gyfrifo ymateb targed cyffredinol ac ymateb targed cymesur ar gyfer pob un o'r bandiau incwm a ddefnyddiwyd i haenu'r sampl (yn seiliedig ar fwllch hyder targed o +/- 2% yn gyffredinol a +/- 4% ar gyfer pob un o'r bandiau incwm). Gan ddefnyddio cyfradd ymateb amcangyfrifedig o 40% gellir cyfrifo cyfanswm yr elusennau a wahoddwyd i gymryd rhan.

<sup>36</sup> Mewn geiriau eraill, roedd cyfradd ymateb yr arolwg yn ddigon uchel i ddweud, pe byddai'r un boblogaidd yn cael ei harolygu eto gan ddefnyddio'r un drefn (gan gynnwys y drefn bwysu), mae'n debyg y byddai'r canlyniadau yn amrywio gan ddim mwy na +/-3% o'r un canlyniad. Gan fod elfen o hunanddewis yn ein harolwg, gellir defnyddio cyfrifiadau terfyn fel canllaw yn unig.

Maint yr elusen	Band incwm	Nifer yr holiaduron a anfonwyd	Nifer yr holiaduron a ddychwelwyd	Cyfradd ymateb fel % o'r cyfanswm a ddychwelwyd
Bach	£10,000 neu lai	1,472	503	34%
Canolig	£10,001 - £250,000	1,482	640	43%
Mawr	£250,001 - £1 miliwn	1,399	443	32%
Mawr iawn	Over £1 miliwn	1,337	525	39%
	<b>Cyfanswm</b>	<b>5,690</b>	<b>2,144*</b>	<b>38%</b>

\*Nid oedd 33 ymatebwr yn y cyfanswm ffigur wedi nodi maint incwm eu helusen

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Cynhaliwyd y gwaith o fwydo a dadansoddi'r data yn fewnol gan Ipsos MORI. Gor-samplwyd elusennau mawr a mawr iawn er mwyn sicrhau bod sylfaen gadarn yn cael ei chasglu ar gyfer y ddau fand incwm hwn. Yna defnyddiwyd cynllun pwyso er mwyn

pwysu'r data yn ôl i wir broffil y Gofrestr yn ôl y pedwar prif fand incwm elusennau. Mae'r pwysiad yn caniatáu i ganlyniadau yn ein harolwg ar gyfer y bandiau incwm gwahanol gael eu cyfuno a'u hadrodd ar lefel gyffredinol.

Band incwm	Nifer yr holiaduron a ddychwelwyd	Nifer yr holiaduron a bostiwyd fel % o gyfanswm y sampl	% yr elusennau ar y Gofrestr <sup>37</sup>	Ffactor pwyso	Maint sampl a bwyswyd
£10,000 neu lai	503	26%	56%	2.4	1,191
£10,001 - £250,000	640	26%	35%	1.2	745
£250,001 - £1 miliwn	443	25%	5%	0.2	108
Over £1 miliwn	525	23%	3%	0.1	67
<b>Cyfanswm</b>	<b>2,144*</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	-	<b>2,144*</b>

\*Nid oedd 33 ymatebwr yn y cyfanswm ffigur wedi nodi maint incwm eu helusen

Ffynhonnell: Ipsos MORI

Nid oedd tri deg tri o ymatebwyr wedi nodi maint incwm yr elusen dan sylw. Fel rheol mae'r Comisiwn yn cynnwys elusennau sydd heb bennu eu hincwm blynyddol ar eu Ffurflen Flynyddol yn y categori 'bach' (o dan £10k) ar y Gofrestr. Fodd bynnag, gan fod y data arolwg wedi'i bwysu yn ôl maint yr elusen a'r manylion a ddarparwyd ar yr holiadur, penderfynwyd at ddibenion y gwaith ymchwil hwn na fyddai'r 33 o elusennau hyn yn cael eu hailddosbarthu fel hyn. Gan ein bod wedi cymryd yn ganiataol ar gyfer ein

hymchwil y byddai maint elusen o ran incwm yn wahaniaeth allweddol o fewn y casgliadau ymchwil, byddai'n amhriodol i wyro o bosibl y band incwm bach trwy gynnwys elusennau lle na wyddys yr incwm. Yn lle hynny, rhoddwyd gwerth pwyso o un i'r elusennau hyn.

I gael manylion pellach am broffil yr elusennau a arolygwyd gweler *Atodiad B*.

<sup>37</sup> Canrannau yn seiliedig ar y ffeithiau a ffigurau chwarterol diwethaf ar gyfer 2007, ar gael ar: <http://www.charitycommission.gov.uk/registeredcharities/factFigurs.asp#intro>

## Cyfweliadau astudiaeth achos elusennau

Fel rhan o'r arolwg elusen, cynhaliodd Ipsos MORI gyfweliadau â chwe elusen a oedd wedi rhoi eu caniatâd i gael eu hailgysylltu ar ôl cwblhau a dychwelyd yr holiadur post. Cynhaliwyd y cyfweliadau manwl hyn dros y ffôn gan Ipsos MORI ym mis Ionawr a mis Chwefror 2008.

## Cyfweliadau manwl â buddiolwyr

Roeddem eisiau gwybod mwy am brofiadau buddiolwyr na'r hyn y gellir ei ganfod o arolwg yn unig. Yn dilyn yr arolygon o'r cyhoedd comisiynwyd Ipsos MORI i gynnal cyfweliadau manwl gyda saith buddiolwr elusen, wedi'u recriwtio o'r ymatebwyr hynny i'n harolwg 2008 *Ffydd a Hyder Cyhoeddus* a ddywedodd y byddent yn hapus i Ipsos MORI gysylltu â nhw eto i gymryd rhan mewn gwaith ymchwil pellach gan y Comisiwn Elusennau. Nid oedd rhai a gafodd eu cyfnewid am ddatgelu eu hunaniaeth a/neu hunaniaeth yr elusen dan sylw.

Enw	Elusen (rhif cofrestredig)	Gwasanaeth a dderbyniwyd
Susan Straker	Elusen anaf i'r ymennydd	Cyngor
Benyw	Canolfan Gyngori leol	Cyngor
Kenneth Syder	The H.A.N.D. Partnership (1081062)	Wedi trwsio cadair olwyn
Tom Magee	BAGRA, rhan o Drug and Alcohol Service for London Limited (299535)	Cyngor/cymorth/ cwnsela
Benyw	Elusen gyngori	Cyngor
Rosemary Schofield	Childflight (327986)	Gwyliau am ddim i deulu ar gyfer mab sy'n dioddef o lewcemia
Becky Sutcliffe	Marie Curie Cancer Care (207994)	Cyngor/cymorth

Fel pob ymchwil ansoddol, mae'r casgliadau o sampl mor fach yn bwriadu hwyluso dealltwriaeth ac, yn wahanol i arolygon o'r cyhoedd, nid ydynt yn bwriadu darparu gwybodaeth ystadegol.

## Ymweliadau'r Comisiwn Elusennau

Fel rhan o'n gwaith ymchwil ymwelwyd â 52 o elusennau yn ystod 2007. Roedd yr elusennau yr ymwelwyd â nhw yn darparu gwasanaethau mewn ystod eang o feysydd gweithredol ac yn delio â

nifer o wahanol fathau o fuddiolwyr. Cynhaliwyd yr ymweliadau hyn gan y Comisiwn Elusennau y tu allan i'r ymchwil a gynhaliwyd gan Ipsos MORI.

Rydym wedi defnyddio'r wybodaeth a gasglwyd o'r ymweliadau hyn i adrodd ar bersbectifau'r elusennau gwahanol ar agweddau amrywiol ar eu perthynas â'u buddiolwyr. Fel pob ymchwil ansoddol, mae'r casgliadau yn bwriadu hwyluso dealltwriaeth ac, yn wahanol i'r arolygon elusennau a chyhoeddus, ni allant ddarparu gwybodaeth ystadegol.

### Nodyn ar adrodd a dehongli'r data

Ym mhob graff a thabl, mae'r ffigurau wedi'u dyfynnu mewn canrannau. Nodir maint y sylfaen sampl y mae'r ganran yn deillio ohoni. Sylwch gall y sylfaen amrywio - nid yw'r ganran bob amser yn seiliedig ar y sampl cyfan. Rhaid bod yn ofalus wrth gymharu ymatebion rhwng meintiau sampl bach (unrhyw rai gyda maint sampl o lai na 100).

Fel canllaw cyffredinol, sylwch fod angen i'r ffigurau canran ar gyfer yr is-samplau neu grwpiau amrywiol fod yn wahanol gan nifer arbennig o bwyntiau canran er mwyn i'r gwahaniaeth fod yn arwyddocaol yn ystadegol. Bydd y nifer yn dibynnu ar faint yr is-grŵp sampl a'r ganran ei hun.

Os yw seren (\*) i'w gweld, mae'n nodi canran o lai na 0.5, ond mwy na sero. Os nad yw canrannau yn adio i 100% gall fod amryw o ffactorau i esbonio hyn, megis eithrio ymatebion 'ddim yn gwybod' neu 'eraill', mwy nag un ymateb neu dalgrynnu cyfrifiadurol.

**Mae dull llawn sy'n esbonio sut y cynhaliwyd yr arolygon, ynghyd â thablau data'r holiadur, wedi'u cynnwys yn yr adroddiad technegol sy'n cyd-fynd â'r adroddiad ymchwil hwn. Mae'r adroddiad technegol ar gael i'w lwytho i lawr (mewn fformat PDF yn unig) ar wefan y Comisiwn Elusennau: [www.charitycomission.gov.uk](http://www.charitycomission.gov.uk)**

**Mae'r tîm Adroddiadau Ymchwil yn hapus i ateb unrhyw ymholiadau am y gwaith ymchwil hefyd.<sup>38</sup>**

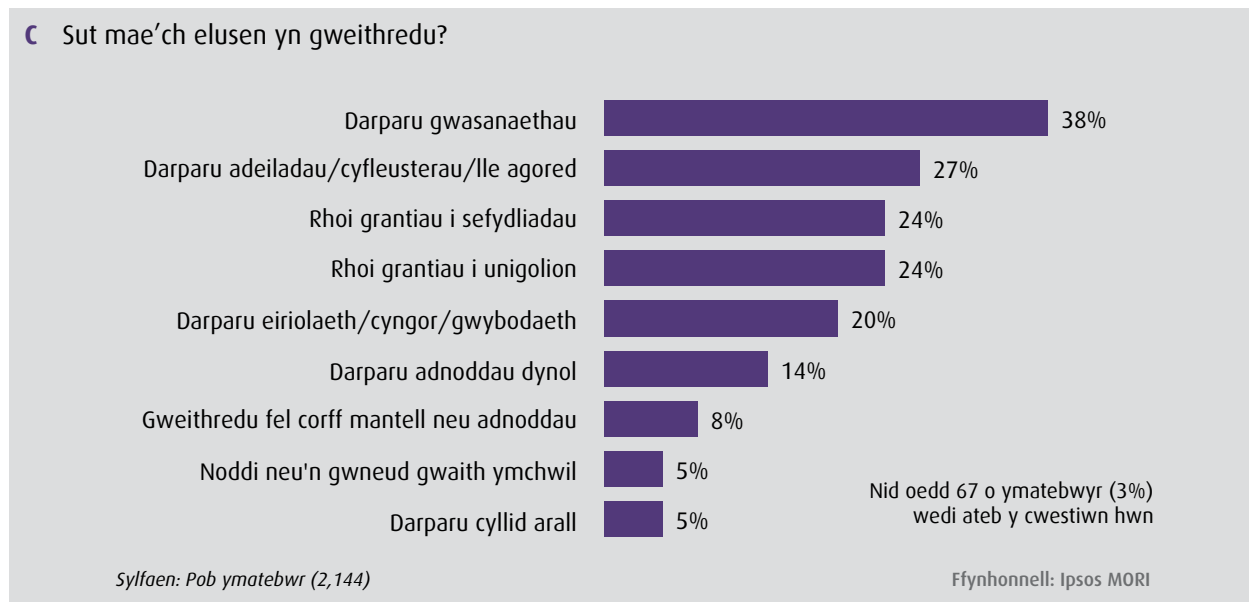
<sup>38</sup> Cysylltwch â [ResearchReports@charitycommission.gsi.gov.uk](mailto:ResearchReports@charitycommission.gsi.gov.uk)

## Atodiad B - Proffil o'r elusennau yn yr arolwg

### Proffil sampl o'r arolwg post gydag elusennau a gynhaliwyd gan Ipsos MORI

Mae manylion am y sampl o ran maint yr elusen (yn ôl incwm) wedi'u cynnwys yn y dull ymchwil a nodir yn Atodiad A.

### Dull gweithredu

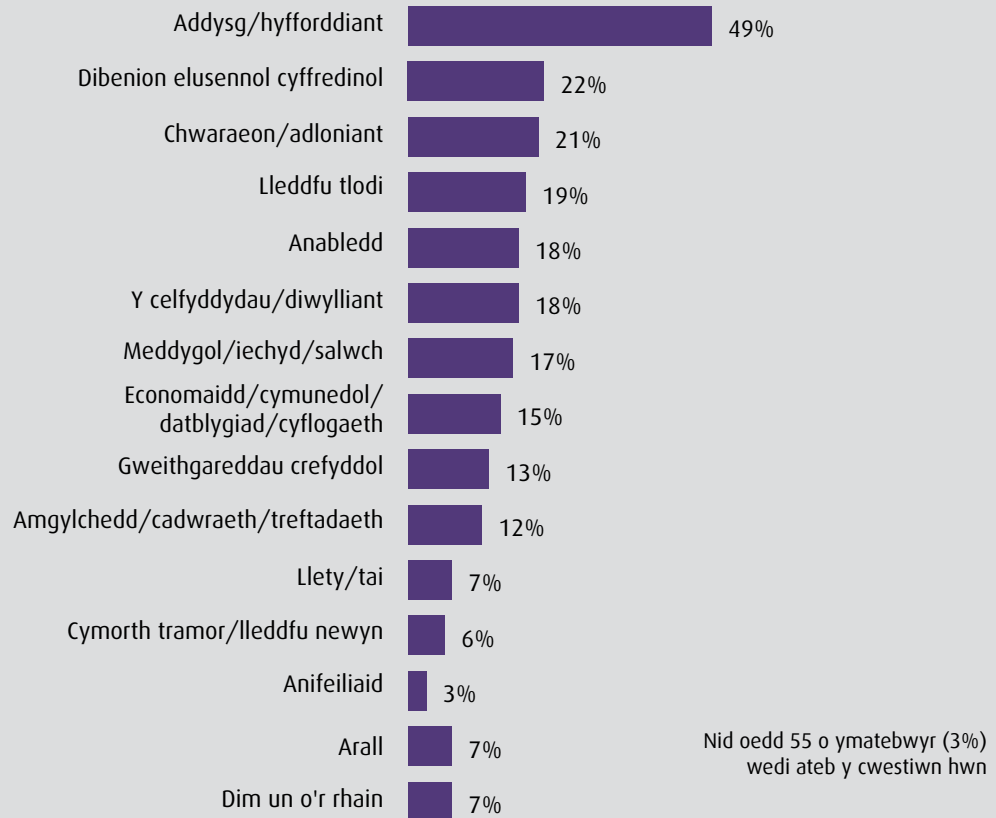


Roedd elusennau hefyd wedi darparu manylion i esbonio'n benodol sut y maent yn gweithredu, yn ogystal â'r ffyrdd a restrir yn y siart uchod. Fodd

bynag, ni nodwyd unrhyw ddull gweithredu arall unigol gan fwy na 5% o'r ymatebwyr.

## Diben elusennol

### C Ym mha faes neu feysydd ydy'ch elusen yn gweithio?

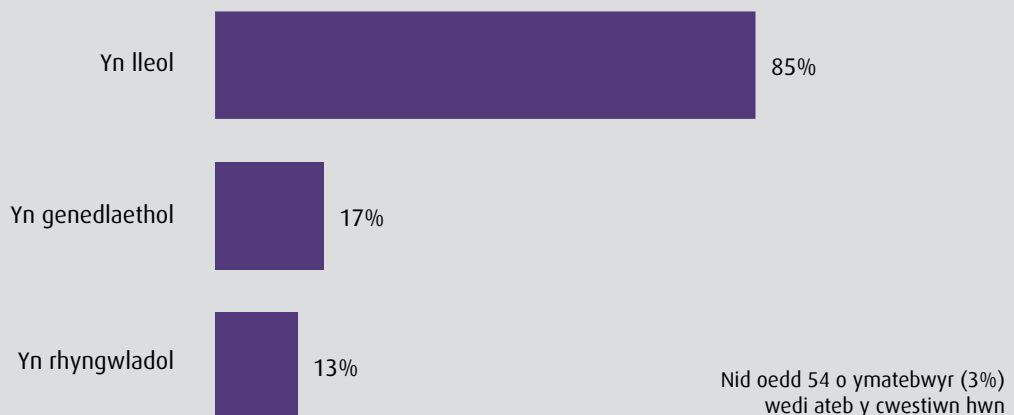


Sylfaen: Pawb (2,144)

Fynhonnell: Ipsos MORI

## Ardal gweithredu ddaearyddol

### C Ydy'ch elusen yn gweithredu...?

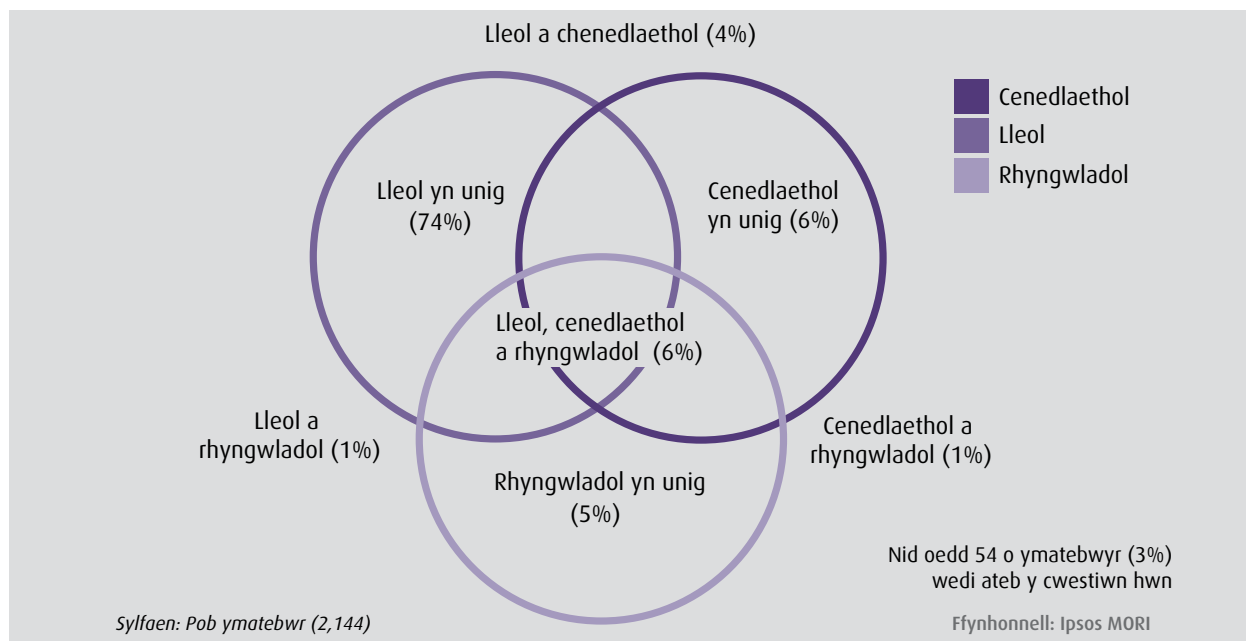


Sylfaen: Pob ymatebwr (2,144)

Fynhonnell: Ipsos MORI

Sylwer: Roedd pob elusen yn gallu dewis cynifer o ddewisiadau yn y cwestiwn hwn ag y teimlent oedd yn briodol. Dywedodd rhai elusennau fod eu

hardal gweithredu yn gyfuniad o fwy nag un ardal, megis lleol a rhyngwladol, neu leol, cenedlaethol a rhyngwladol.



Sylwer: Yn ôl y disgwyl, mae elusennau bach yn llawer llai tebygol o weithredu'n genedlaethol o'u cymharu ag elusennau o faint arall.

## Atodiad C - Adnoddau

### Comisiwn Elusennau Cymru a Lloegr

Y Comisiwn Elusennau yw rheolydd annibynnol elusennau yng Nghymru a Lloegr. Ei nod yw darparu'r dull rheoleiddio gorau posibl ar gyfer elusennau yng Nghymru a Lloegr, er mwyn cynyddu effeithiolrwydd elusennau a ffydd a hyder y cyhoedd. Mae'n rhaid i'r rhan fwyaf o elusennau gofrestru gyda'r Comisiwn, ond nid oes rhaid i rai mathau arbennig o elusen gofrestru. Mae rhyw 190,000 o elusennau cofrestredig yng Nghymru a Lloegr. Mae'r fframwaith yn wahanol yn yr Alban, ac nid yw'r Comisiwn yn rheoleiddio elusennau'r Alban.

Mae'r Comisiwn yn darparu ystod eang o gyngor ac arweiniad i elusennau a'u hymddiriedolwyr, a gall helpu gyda phroblemau yn aml. Rhaid i elusennau cofrestredig sydd ag incwm neu wariant blynyddol o fwy na throthwy arbennig ddarparu gwybodaeth a chyfrifon blynyddol i'r Comisiwn. Mae pwerau eang gan y Comisiwn i ymyrryd mewn materion elusen os yw pethau wedi mynd o chwith.

Mae mwy o wybodaeth am y Comisiwn Elusennau, ynghyd ag ystod o ganllawiau i elusennau, i'w gweld ar ein gwefan [www.charitycommission.gov.uk](http://www.charitycommission.gov.uk), neu drwy gysylltu â'r Comisiwn Elusennau Uniongyrchol:

Ffôn: 0845 300 0218

Minicom: 0845 300 0219

Trwy'r post: **Y Comisiwn Elusennau Uniongyrchol**  
Blwch SP 1227  
Lerpwl  
L69 3UG

### Cyhoeddiadau'r Comisiwn Elusennau

Gall y cyhoeddiadau canlynol gan y Comisiwn Elusennau fod yn ddefnyddiol i ddarllenwyr:

*Yr Ymddiriedolwr Hanfodol: Yr hyn y mae angen i chi wybod* (CC3)

*Cynnwys Defnyddwyr: Buddiolwyr sy'n dod yn ymddiriedolwyr* (CC24)

*Cwynion am Elusennau* (CC47)

*Y Comisiwn Elusennau a Rheoleiddio*<sup>39</sup>

<sup>39</sup> Ar gael yn: <http://www.charitycommission.gov.uk./spr/regstance.asp>

## Atodiad Ch - Llyfryddiaeth

Mae'r cyhoeddiadau a'r adroddiadau hyn yn cael eu nodi yn nhestun neu droednodiadau'r prif adroddiad a/neu cawsant eu defnyddio i lunio amcanion a chwmpas yr ymchwil:

**Birchall, J and Simmons R (2004): User power: the participation of users in public services** "mae'n archwilio sut i gynyddu cyfranogiad defnyddwyr a'i wneud yn effeithiol trwy fabwysiadu ymagwedd fwy systematig a strategol." (Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol<sup>40</sup>)

**Deddf Elusennau 1993.** Ar gael yn:  
[http://www.opsi.gov.uk/acts/acts1993/Ukpga\\_19930010\\_en\\_1](http://www.opsi.gov.uk/acts/acts1993/Ukpga_19930010_en_1)

**Deddf Elusennau 2006.** Ar gael yn:  
[http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2006/ukpga\\_20060050\\_en\\_1](http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2006/ukpga_20060050_en_1)

**Comisiwn Elusennau (2008): 2008 Astudiaeth y Comisiwn Elusennau i Ffydd a Hyder Cyhoeddus mewn Elusennau** 'mae'n seiliedig ar ymchwil annibynnol a gynhaliwyd gan Ipsos MORI...Mae'r ymchwil yn edrych ar yr hyn sy'n ysgogi ffydd a hyder cyhoeddus, ac mae'n cynnwys ymchwil ar y ganran o bobl sy'n rhoi arian, nwyddau neu amser i elusennau, a barn pobl am elusennau.' Ar gael yn:  
<http://www.charitycommission.gov.uk/news/pbsurveyint.asp>

**Comisiwn Elusennau (2006): Lle i Gwyno? Sut mae elusennau yn rheoli cwynion am eu gwasanaethau (RS11)** 'mae'r adroddiad yn edrych ar natur, hyd a lled a chost trin cwynion yn y sector. Mae'n cynnwys rhestr wirio i helpu ymddiriedolwyr i baratoi, neu werthuso trefn gwyno bresennol.' Ar gael yn:  
<http://www.charitycommission.gov.uk/Library/publications/pdfs/rs11text.pdf>

**Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol<sup>41</sup> (2002): Consumer representation: Making it work** 'mae'n rhestru un deg pedwar o arferion da i gefnogi a chael y gorau o gynrychiolwyr defnyddwyr. Mae'n tynnu ar ein hymchwil ar brofiadau ac anghenion cynrychiolwyr defnyddwyr unigol sy'n gwasanaethu ar ystod o gyrrff.'

**nfpSynergy (2007): The State of the Third Sector 2007:** '...rhan gyntaf arolwg blynyddol a gynhaliwyd gyda Third Sector Magazine. Mae'n ceisio olrhain teimladau'r sector dros gyfnod ar faterion allweddol megis pwysau allanol, mentrau'r llywodraeth, perthynas â rhanddeiliaid a llawer mwy.' Ar gael yn:  
[http://www.nfpsynergy.net/our\\_free\\_research/default.aspx](http://www.nfpsynergy.net/our_free_research/default.aspx)

<sup>40</sup> Consumer Focus bellach.

<sup>41</sup> Consumer Focus bellach.

**Robson, P, Locke, M and Dawson, D (1997): *Consumerism or democracy? User involvement in the control of voluntary organisations*** 'mae'n canolbwyntio ar effaith cyrff gwirfoddol ar y newid tuag at fwy o gyfranogiad gan ddefnyddwyr, ac mae'n dadansoddi sut y gall cyrff gwirfoddol ymateb yn gadarnhaol.' (The Policy Press, Prifysgol Bryste.)

**Service First, Cabinet Office (1998): *An Introductory guide: How to consult your users*** mae'n archwilio pam nad yw gwasanaethau cyhoeddus yn ymgynghori a'r dulliau gwahanol ar gyfer sicrhau ymgynghori llwyddiannus. Ar gael yn:  
<http://archive.cabinetoffice.gov.uk/servicefirst/1998/guidance/users/index.htm>

**Taylor, M (1999): *Preparing for the Future - Involving users in the running of voluntary organisations*** mae'n dwyn ynghyd yr ymagweddau gwahanol a fabwysiadwyd gan Brif Weithredwyr at gyfranogiad defnyddwyr ac 'yn cynnig adnodd i Gadeiryddion ymddiriedolwyr ac eraill sy'n gyfrifol am gyfranogiad defnyddwyr i'r gwaith o redeg y sefydliad.' (ACENVO.<sup>42</sup>)

**Voluntary Action Westminster (Mulelly, J, and Sturdy, C) for the Performance Hub: *Centre Stage? Making choices about involving users*** 'mae'n ceisio eich helpu i ddeall y manteision, heriau a chostau sy'n gysylltiedig â chynnwys defnyddwyr a beth y gallai ei gynnig i'ch sefydliad.' (NCVO 2008.)

---

<sup>42</sup> ACEVO erbyn hyn: Cymdeithas Prif Weithredwyr Cyrff Gwirfoddol.

## Diolchiadau

Hoffem ddiolch i bawb sydd wedi cydweithredu i gynhyrchu'r adroddiad hwn, yn enwedig yr elusennau ac aelodau'r cyhoedd a roddodd o'u hamser i gymryd rhan yn ein harolygon, a gymerodd rhan yn y gwaith ymchwil ansoddol ac a roddodd ganiatâd i rannu eu profiadau.

Hoffem ddiolch yn arbennig i James Morris, Joanna Slaymaker a Clara Miglio o Ipsos MORI am eu cymorth wrth gynhyrchu'r adroddiad hwn.







Mae modd cyrchu'r cyhoeddiad hwn ar wefan y  
Comisiwn Elusennau hefyd:  
[www.charitycommission.gov.uk](http://www.charitycommission.gov.uk)

© Hawlfraint y Goron 2009. Gellir atgynhyrchu'r  
cyhoeddiad hwn yn rhad ac am ddim mewn unrhyw  
fformat neu gyfrwng ar yr amod ei fod yn cael ei  
atgynhyrchu'n gywir ac nid yw'n cael ei ddefnyddio  
mewn cyd-destun camarweiniol. Rhaid cydnabod y  
deunydd fel hawlfraint y Goron a rhaid nodi teitl y  
cyhoeddiad.

Mae'r cyhoeddiad hwn wedi'i argraffu ar bapur sy'n dod o  
adnoddaucynaliadwy yn unig ac mae'n hollol rydd rhag clorin.

Cyflenwyd gan Linney Group  
xxxxxx xx/2009

Gallwch gael fersiynau print bras o'r  
cyhoeddiad hwn gan y Comisiwn  
Elusennau ar 0845 300 0218

**Comisiwn Elusennau**

Ffôn: **0845 300 0218**

Typetalk: **0845 300 0219**

Trwy'r post: **Charity Commission Direct**

Blwch SP 1227

Lerpwl

L69 3UG

Gwefan: **[www.charitycommission.gov.uk](http://www.charitycommission.gov.uk)**