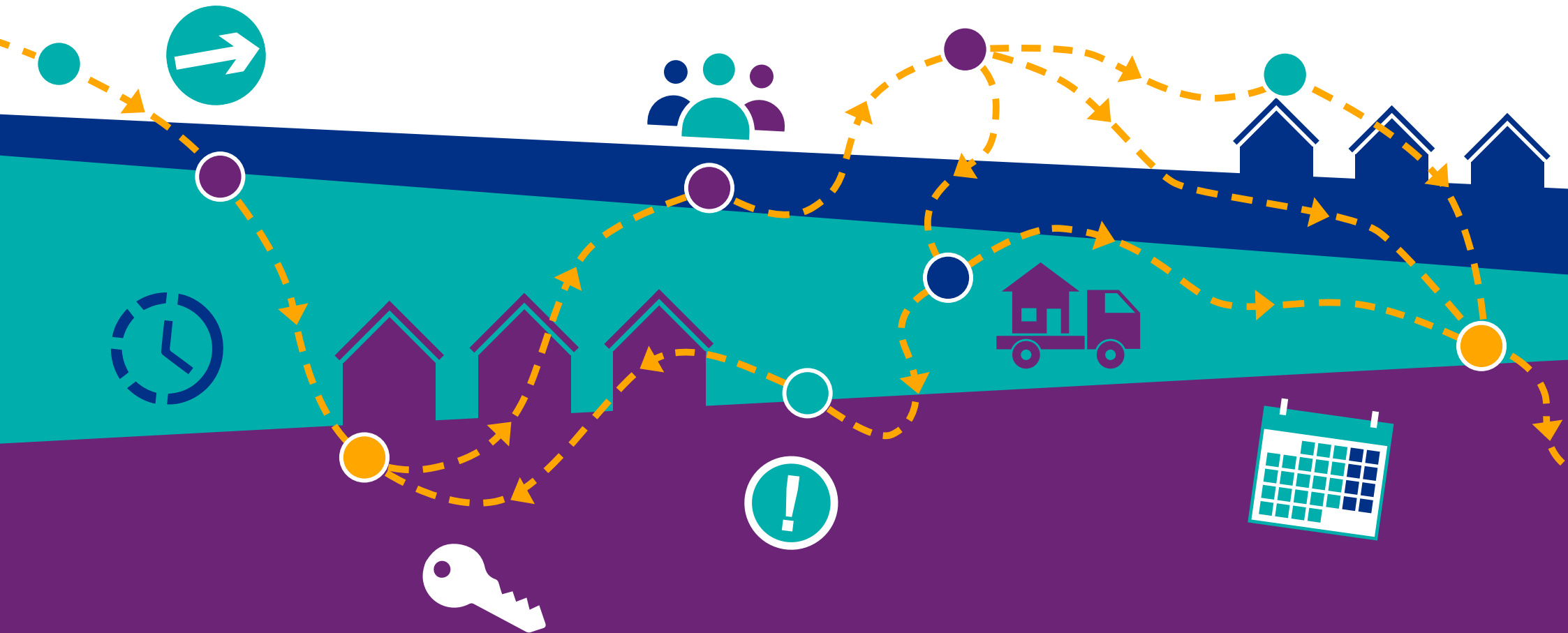




TAI YN GYNTAF CYMRU | HOUSING FIRST WALES

CANLLAW CERRIG MILLTIR | MILESTONE GUIDE



CYFLWYNIAD

Datblygwyd y ddogfen hon gyda'r bwriad o feithrin darpariaeth cymorth Tai yn Gyntaf mewn modd effeithiol.

A hithau wedi ei chreu mewn ymgynghoriad â darparwyr cymorth, mae'r ddogfen yn amlygu llinell amser 'nodweddiadol' ar gyfer cleient Tai yn Gyntaf. Roedd y broses hon yn golygu cynnal cyfarfodydd a gweithdai gydag aelodau o Rwydwaith Tai yn Gyntaf Cymru a'i wahanol is-grwpiau, yn ogystal â chyfathrebiadau ychwanegol drwy ebost.

Er na fydd unrhyw linellau amser yr un fath yn union â'i gilydd, dylai hyn roi syniad pur dda o sut y gallai tenantiaethau Tai yn Gyntaf edrych, a phryd y bydd fwyaf o angen cymorth. Dylid nodi, er y bydd rhai o'r cerrig milltir isod yn digwydd mewn trefn benodol (bydd cwrdd â darpar gleient ar y stryd yn dod cyn y symud-ymlaen), gall rhai o'r lleill ddigwydd mewn trefn wahanol, gallent ddigwydd sawl tro, neu hyd yn oed beidio â digwydd o gwbl.

Mae'r ddogfen hefyd yn edrych ar broblemau neilltuol a allai godi wrth ddarparu cymorth Tai yn Gyntaf, yn achos y darparwyr cymorth yn ogystal â landlordiaid, a dulliau o ymdrin â nhw sy'n gyson ag [egwyddorion Tai yn Gyntaf](#).

INTRODUCTION

This document has been developed with the aim of fostering effective Housing First support provision.

Created in consultation with support providers, it highlights a 'typical' timeline for a Housing First client. This process involved meetings and workshops, carried out with members of the Housing First Wales Network and its various sub groups, as well as additional email exchanges.

While no one timeline will be the same as any other, this should provide a reasonable idea of what Housing First tenancies might look like, and when support might be most needed. It should be noted that although some of the milestones below will come in a specific linear order (meeting a potential client on the street will come before move-on), some of the others might arise in a different order, arise several times, or not arise at all.

The document also looks at particular issues that might arise during Housing First support provision, for support providers as well as landlords, and ways of dealing with them that align with the [Housing First principles](#).

DECHRAU'R DAITH CYMORTH

PETHAU I'W HYSTYRIED:

- Sut i chwalu rhwystrau;
- Sut i adeiladu perthynas â phobl;
- Sut i adeiladu ymddiriedaeth;
- Sut i gwrdd ag anghenion brys pobl.

PETHAU I'W GWNEUD:

- Ceisiwch synhwyro pa mor gyfforddus mae person yn teimlo o gwmpas pobl eraill - a fyddai'n well gan rywun siarad ar ei ben ei hun, neu wrth fod yn agos at bobl eraill? Mewn sefyllfaoedd fel hyn, rhaid cofio am reolau cyfrinachedd a pholisïau gweithio'n ddiogel. Trefnwch i gwrdd, neu cynigiwch gwrdd, mewn lleoliadau sy'n gwneud i'r darpar gleient deimlo'n ddiogel a chyfforddus.
- Os nad ydyn nhw'n awyddus i siarad, cynigiwch ddod yn ôl y diwrnod canlynol, neu aros yn rhywle ar amser penodol. Gwnewch yn glir na fyddwch chi'n pwyso ar berson os nad yw'n awyddus i siarad gyda chi, ond daliwch i droi i fyny, cadwch yn bositif a pharhau i ddangos diddordeb ynddo. Yn aml, bydd yr ymateb cyntaf wedi'i anelu at y person sy'n estyn allan atyn nhw, yn hytrach nag at unrhyw syniadau arbennig ynghylch Tai yn Gyntaf.
- Cynigiwch gael sgwrs gyda darpar gleientiaid - tra maen nhw'n mwynhau sigarét, efallai. Wrth i chi ddod i adnabod cleient, byddwch yn dysgu am eu diddordebau a'u cryfderau. Gyda rhywun sy'n mwynhau pêl-droed, siaradwch am eu hoff dîm. Gyda rhywun sydd â diddordeb mewn cadw'n heini, siaradwch am wahanol ddulliau o ymarfer.
- Wrth i amser fynd yn ei flaen, a'r berthynas yn datblygu, trafodwch a allai Tai yn Gyntaf fod yn addas ar eu cyfer nhw.
- Meddyliwch am, a thrafodwch, y math o bethau y gallent fod ag angen cymorth penodol gyda hwy.

EMBARKING ON THE SUPPORT JOURNEY

THINGS TO CONSIDER:

- How to break down barriers;
- How to build relationships;
- How to build trust;
- How to meet people's immediate needs.

THINGS TO DO:

- Try and gauge comfort levels around other people - would someone rather talk alone, or near others? Remember data confidentiality rules and safe working policies in situations like this. Meet, or offer to meet, in locales that make the potential client feel safe and comfortable.
- If they don't want to talk then offer to come back the next day, or wait somewhere at a specific time. Be clear that if someone doesn't want to talk to you, you won't press, but keep showing up, remain positive and continue to show an interest in how people are. Often the initial response will be to the person reaching out to them, rather than any particular thoughts about Housing First.
- Offer to chat with potential clients - perhaps while they're having a cigarette. As you get to know a client, you'll learn about their interests and strengths. Talk to a football fan about their team. Talk to someone interested in fitness about workouts.
- As time goes on and the relationship develops, discuss whether Housing First might be right for them.
- Think about and discuss the kinds of things they might need specific support with.

- Pwysleisiwch y ffaith y gallen nhw wneud eu dewisiadau eu hunain a chael rheolaeth dros eu cymorth, ond nid yw hyn yn golygu bod raid iddyn nhw wneud y penderfyniadau i gyd ar eu pennau eu hunain. Gallwch drafod dewisiadau a goblygiadau gyda hwy, ac yn y modd hwnnw gallant wneud y dewis gorau posibl iddyn nhw. Mae'n bwysig, fodd bynnag, gwneud yn siŵr bod staff yn ffocysu ar helpu pobl i wneud penderfyniad, yn hytrach na dylanwadu ar y penderfyniad hwnnw (p'un ai'n fwriadol ai peidio). Gall hyn arwain at yr angen i ddefnyddio ystod o wahanol ddulliau i gefnogi'r dasg o wneud penderfyniadau.
- Siaradwch gyda nhw ynghylch ble y bydden nhw'n hoffi byw, a bod yn onest am faint o amser y gallen nhw fod yn aros - ond esboniwch yn glir y byddwch chi'n eu cefnogi drwy gydol y broses.
- Y tu ôl i'r llenni, cyn belled â'u bod yn dilyn canllawiau GDPR a chanllawiau moesegol, gall gweithwyr cymorth ddechrau trafod cleientiaid gyda'r gwahanol asiantaethau y buont yn ymwneud â nhw, i wneud yn siŵr bod darlun clir yn datblygu. Yn y modd hwnnw, mae gan gleientiaid well siawns o dderbyn y cymorth mae arnynt ei angen.

PETHAU I BARATOI AR EU CYFER:

- Mae'n bosibl y bydd gweithwyr cymorth yn wynebu rhywfaint o gam-drin geiriol wrth drafod gyda phobl, neu gan y bobl o'u cwmpas. Mae angen defnyddio dull trawma-wybodus; dylech wneud yn glir nad yw cam-drin geiriol na chorfforol yn dderbyniol, ond esboniwch eich bod ar gael os ydyn nhw'n awyddus i gysylltu. Gallech ddweud, er enghraifft, y byddwch chi mewn rhyw gaffi penodol y diwrnod wedyn am 2 o'r gloch os yw'r cleient yn awyddus i gwrdd am baned neu sgwrs.
- Gall cleientiaid a darpar gleientiaid newid eu meddwl dros amser, ac yn ôl eto, ynghylch a yw Tai yn Gyntaf yn addas iddyn nhw. Mae hyn yn naturiol - gall y syniad o fyw yn eich tŷ eich hun fod yn eithaf brawychus. Ceisiwch weithio gyda'r cleient i benderfynu a ydyn nhw'n teimlo eu bod yn gwneud y dewis sy'n iawn iddyn nhw ai peidio.

- Emphasise the fact that they can make their own choices and have control over their support, but this doesn't mean they need to make all their decisions alone. You can talk through choices and consequences with them and that way they can make the best possible choice for them. It is, however, important to make sure that staff focus on supporting people to make a decision rather than influencing what that decision is (whether intentionally or not). This may require the use of a range of different tools to support decision making.
- Talk about where they might want to live, and be honest about possible waiting times - but be clear that you'd be supporting them throughout the process.
- Behind the scenes, as long as GDPR guidelines and ethical guidelines are followed, support workers can start to discuss clients with the various agencies with whom they've been involved, to make sure a clear picture is developed. That way, clients have a better chance of receiving the support they need.

THINGS TO BE PREPARED FOR:

- Support workers might receive abuse from people they're talking to, or the people around them. A trauma-informed approach is necessary; make clear that abusive language or behaviour is not acceptable, but make clear that you are still there if they want to communicate. Perhaps say you'll be at a particular café the next day at 2 - for example - if the client wants to meet for a coffee or chat.
- Clients and potential clients might change their mind over time, and back again, about whether Housing First is right for them. This is natural - the idea of living in one's own home can be extremely daunting. Work with the client to determine whether they feel they are making the choice that is right for them.

GRŴP LLYWIO

PETHAU I'W HYSTYRIED:

- Sut i gwrdd ag anghenion y cleient yn ogystal ag anghenion y gymuned;
- Sut i greu'r llwybr cywir;
- Asesu risg i sicrhau bod y math cywir o gymorth yn cael ei ddarparu.

PETHAU I'W GWNEUD:

- Dylai cleientiaid gael eu cynrychioli mewn trafodaethau o gwmpas y bwrdd gyda phobl o gynifer ag y bo modd o'r grwpiau rhanddeiliaid. Bydd y rhain fel arfer yn cynnwys darparwyr cymorth, landlordiaid cymdeithasol, gwasanaethau iechyd meddwl, timau camddefnyddio sylweddau, y gwasanaethau cymdeithasol, y gwasanaeth iechyd, swyddogion profiannaeth, ac eraill. Ni fyddai landlordiaid yn y sector preifat fel arfer yn rhan o'r broses o rannu'r math o wybodaeth a drafodir mewn cyfarfodydd grwpiau llywio. Cofiwch hyn - er mwyn sicrhau bod Tai yn Gyntaf yn gweithio'n dda, dylai fod yn ymwneud â'r bobl sy'n cael eu hystyried fel y rhai sy'n fwyaf o risg, nid y lleiaf.
- Tra bod y trafodaethau hyn yn mynd yn eu blaen, gwnewch yn siŵr fod unrhyw lety dros dro a ddefnyddir i roi cartref i gleientiaid a darpar gleientiaid yn darparu llety o'r safon uchaf posibl, a bod cymaint o ystyriaeth ag y bo modd yn cael ei roi i ddewisiadau'r cleient.

PETHAU I BARATOI AR EU CYFER:

- Dylai grwpiau llywio roi ystyriaeth i ddiogelwch a lles y gymuned o gwmpas cleient Tai yn Gyntaf, yn ogystal â diogelwch a lles y cleient ei hun. Mae'r rhain yn enghreifftiau eithafol (a phrin) ond, er enghraifft, ni ddylai cleientiaid a chanddynt euogfarnau yn gysylltiedig â throseddau'n ymwneud â phlant gael byw'n agos at ysgol. Cyn belled ag y bo'r tîm cymorth wedi sefydlu perthynas gref gyda'r cleient, gellir delio ag unrhyw faterion ynghylch addasrwydd lleoliad trwy gynnal dialog barhaus.
- Ambell dro, mae angen cefnogi pobl i gymryd risg bositif. Dylai sefydliadau a phobl fod yn barod i'w herio'u hunain os ydynt yn ymddwyn mewn modd rhy wrth-risg.
- Gall rhai cleientiaid, yn enwedig felly pobl iau rhwng 16 a 25 oed, ofyn am gael rhannu llety gyda rhywun arall. Mewn achos fel hyn, rhaid rhoi ystyriaeth fanwl iawn i'r mater.

STEERING GROUP

THINGS TO CONSIDER:

- How to meet the client's needs as well as the community;
- How to create the right pathway;
- Assessing risk to ensure that the right support is in place.

THINGS TO DO:

- Clients should be represented in discussions with people from as many stakeholder groups as possible around the table. This will normally include support providers, social landlords, mental health services, substance use teams, social services, the health service, probation workers, and others. Private sector landlords would not normally be privy to the kind of information discussed during steering group meetings. Remember that, for Housing First to work well, it should be working with the people deemed the most 'risky', not the least.
- Ensure that, while these discussions are taking place, any temporary accommodation used to house clients and potential clients is of the highest possible standard, and that the choices of clients are still considered as much as possible.

THINGS TO BE PREPARED FOR:

- Steering groups should consider the safety and wellbeing of the community around a Housing First client, as well as the client themselves. These are extreme (and rare) examples, but a client who had convictions due to child-related crimes should not, for example, live near a school. As long as the support team has established a strong relationship with the client, any issues around suitability of location can be addressed via ongoing dialogue.
- Sometimes, people need to be supported to take a positive risk. Organisations and people should be willing to challenge themselves if they're being too risk-averse.
- Some clients, especially younger people between 16 and 25, might request to share accommodation with someone else. This needs to be thought through carefully.

SYMUD I MEWN

PETHAU I'W HYSTYRIED:

- Sut i helpu cleient i setlo i mewn;
- Pa wybodaeth fydd ar y cleient ei hangen, yn enwedig os mai hwn yw'r tro cyntaf iddynt gael tenantiaeth;
- Pa bethau y gallai fod arnynt eu hangen mewn cartref;
- Bod yn barod am yr angen am gynnydd mewn cefnogaeth.

PETHAU I'W GWNEUD:

Mae yna nifer o bethau ymarferol sy'n gorfod digwydd er mwyn cynnal tenantiaeth; dylid talu sylw arbennig i'r canlynol:

- Sicrhau bod asiantaethau a sefydliadau sy'n gweithio gyda'r cleient yn derbyn y cyfeiriad cywir;
- Sicrhau bod y system i dalu am filiau trydan, nwy a dŵr yn glir i'r cleient;
- Lle bo hynny'n bosibl, sicrhau bod y tenant yn symud i mewn i gartref sydd wedi cael ei addurno a'i ddodrefnu'n llawn, gyda'r cleient yn dewis y nwyddau ei hun. Os nad yw hyn yn bosibl, dylid gweithio gyda'r tenant ar gynllunio'r gwaith o adnewyddu ac addurno - er enghraifft, pa ystafelloedd i'w gwneud gyntaf;
- Darparu gwybodaeth am drwydded deledu;
- Gadael i'r cleient wybod mae'r sbwriel a'r ailgylchu'n cael ei gasglu;
- Sicrhau bod y teledu'n gweithio;
- Mae sicrhau bod Credyd Cynhwysol, neu hawliau budd-daliadau priodol, yn cael eu gweithredu ar ddiwrnod y symud, yn holl bwysig i landlordiaid.

PETHAU I BARATOI AR EU CYFER:

- Gall symud i mewn i gartref - o bosib am y tro cyntaf ers blynnyddoedd lawer - fod yn brofiad anodd a brawychus iawn. Gorau oll os gallwch fod gyda'r cleient pan maen nhw'n cyrraedd. Os nad yw hynny'n bosib - efallai oherwydd rheolau pellter cymdeithasol - gellid gadael anrhegion bach a cherdyn 'croeso' yn y tŷ. Yn yr un modd, gellir rhoi unrhyw eiddo oedd gan y cleient mewn lle storio, neu eitemau y bydd yn mynd gydag e, yn y tŷ cyn y diwrnod symud, er mwyn rhoi teimlad cartrefol i'r lle.

MOVING IN

THINGS TO CONSIDER:

- How to settle a client in;
- What information a client might need, particularly if they haven't previously had a tenancy;
- What they might need in a home;
- Being ready for a support spike.

THINGS TO DO:

There are several practical things that need to happen to support a tenancy; particular attention should be paid to:

- Ensuring that agencies and organisations working with the client are given the correct address;
- Making sure that the system for paying electricity, gas and water bills is clear to the client;
- Ensure that people, where possible, move into a home that is fully decorated and furnished, with the tenant choosing what they want for their home. If this isn't totally possible, work on a plan with the tenant about renovations and decoration - for example, which rooms to start with;
- Providing information about television licensing;
- Letting the client know about rubbish and recycling collection;
- Ensuring that a television works.
- Ensuring that Universal Credit or appropriate benefit claims are actioned for the day of move-in is vital for landlords

THINGS TO BE PREPARED FOR:

- Moving into a home for the first time in, potentially, years can be extremely difficult and daunting. Being with the client when they arrive at the home, if possible, can work well. If not, perhaps because of social distancing guidelines, little gifts and a welcome card could be left in the house. Similarly, possessions that the client had in storage or would otherwise be moving into the house can be put in the house before move-in, to build that sense of home.

- Ar ôl i berson symud i'w gartref, nid yw'n anghyffredin iddynt barhau i gysgu mewn sach gysgu, neu gadw popeth o fewn un ystafell, neu hyd yn oed fynd i gysgu ar y stryd ambell waith. Arwyddion o addasu yw'r rhain, yn hytrach nag o fethiant, felly rhaid cael cyfathrebu da gyda landloriaid, ac mae'n holl bwysig sicrhau pobl nad ydyn nhw mewn perygl o golli'u cartref os byddan nhw'n treulio ambell noson i ffwrdd oddi yno (gan y gallai person golli eu lle mewn llety wrth golli'r cyrffyw neu wrth gysgu yn rhywle arall).
- Yn bur aml, bydd cynnydd yn yr angen am ofal ac am fwy o gysylltiad â'r cleient o gwmpas y dyddiad symud, felly byddwch yn barod i roi amser iddyn nhw. Os oes unrhyw risg o gogio (cuckooing) neu weithgaredd llinellau sirol (county lines), dylech fod yn ymwybodol o arwyddion perygl a sicrhau bod partneriaid yn rhannu gwybodaeth mewn dull addas ac effeithiol. Efallai y bydd cleientiaid yn dod yn fwy ymwybodol o broblemau iechyd neu iechyd meddwl, ac yn dymuno cael triniaeth, a bydd hynny hefyd yn golygu cyd-drefnu'n effeithiol gyda sefydliadau partner.

- It is not unusual for people to still sleep in their sleeping bag at home, contain their lives to one single room within their home, or even have intermittent nights of rough sleeping after moving into their home. These are signs of adjustment rather than signs of failure so it is important that there is good communication with landlords, and vital to ensure that people are reminded that their home is not at risk if they spend nights away (as people could routinely lose their place in accommodation if they missed curfew or didn't sleep at their accommodation);
- Quite often, there will be a spike in support needs and client contact around move-in, so be prepared to devote time to them. If there is a risk of cuckooing or county lines activity, be aware of warning signs and ensure that partners share information appropriately and effectively. Clients might become more aware of health or mental health issues and seek treatment, which will also involve effective co-ordination with partner organisations

BYW YN Y GYMUNED

PETHAU I'W HYSTYRIED:

- Sut, o bosib, y byddai'r cleient yn rhyngweithio neu'n ymgysylltu â, neu beidio, gyda'r rhai o'i amgylch - gallai hyn gynnwys pobl mae'r cleient eisoes yn eu hadnabod, yn ogystal â'r cymdogion a'r gymuned yn yr ardal;
- P'un ai a yw'r cleient yn ymgysylltu â gwasanaethau, cyfleusterau neu weithgareddau lleol ai peidio;
- Sefyllfa'r cleient cyn symud i mewn i'r cartref newydd; efallai eu bod wedi arfer cysgu ar y stryd, neu mewn hostel fawr - byddai cymuned gymdogol yn teimlo'n wahanol a dieithr iawn.

PETHAU I'W GWNEUD:

- O ran setlo i mewn i'r gymuned, gadewch i'r cleient roi'r arweiniad. Nid pawb sy'n awyddus i fod yn agos at eu cymdogion, a gall y broses gymryd cryn amser ta beth. Gwnewch yn siŵr fod y cleient yn gwybod eich bod yn dal yno i'w helpu, ac os oes ganddynt unrhyw broblemau gyda neu yn y gymuned, gallant eu trafod gyda chi.
- Gyda chaniatâd y cleient, cyflwynwch eich hun i'r cymdogion, ac annog cleientiaid i wneud yr un fath, os ydyn nhw'n fodlon.
- Os bydd cymydog yn cwyno am gleient, mae'n werth ceisio mynd at wraidd y broblem a gwneud yn siŵr eich bod yn deall y sefyllfa. Weithiau, does fawr o sylwedd yn perthyn i'r cwynion.
- Helpwch y cleient i ddod i wybod am wasanaethau, cyfleusterau neu weithgareddau cymunedol a allai fod o ddiddordeb iddyn nhw - rhowch y flaenoriaeth i ddeall beth maen nhw'n ei fwynhau, beth sy'n eu gwneud yn hapus, a pha hobiau fu neu sydd ganddyn nhw, neu ba rai yr hoffen nhw eu datblygu yn y dyfodol. Gweithiwch ochr yn ochr â phobl i feddlw am eu dyfodol ac am y pethau y gallen nhw wneud i fwynhau eu bywyd.
- Yn yr un modd, gweithiwch gyda sefydliadau eraill yn eich ardal - sefydliadau gwirfoddoli lleol, er enghraifft - i ddarparu profiadau y gallech chi eich hun gael trafferth i'w datblygu.
- Defnyddiwch unrhyw sgiliau sydd gan eich staff - er enghraifft, gallai staff sydd wrth eu bodd yn chwarae gemau fideo, neu wneud gwaith celf, rannu eu profiadau gyda chleientiaid.

LIVING IN THE COMMUNITY

THINGS TO CONSIDER:

- How the client might interact or engage with, or not, with the people around them - this might include existing acquaintances, as well as the neighbours and community in the area
- Whether the client is engaging with local services, facilities or activities
- The client's situation before moving into their home; they might have been sleeping on the street, or in a large hostel - a neighbourhood community might be very different and strange to them.

THINGS TO DO:

- Take the lead from the client as to settling into the community. Not everyone wants to be close to their neighbours, and it can take time in any case. Make sure the client knows you're there to keep supporting them, and if they have any issues with or in the community, they can bring them to you.
- If the client consents, introduce yourself to the neighbours. Encourage clients to do the same, if they're willing.
- Understand that, if a neighbour complains about a client, it's worth getting to the bottom of things and making sure you understand the situation. Sometimes, complaints might have little merit.
- Support the client to identify community services, facilities or activities that might be of interest to them - prioritise understanding what people enjoy, what makes them happy, what hobbies people have, have had, or want to develop. Work alongside people to think about their future and the things they can do to enjoy their day.
- Similarly, work with other organisations in your area to provide experiences that you might struggle to develop - local volunteering organisations, for example.

- Yn y pen draw, wrth i chi ddod i ddeall ac adnabod y cleient yn well, byddwch yn dysgu beth sydd o ddiddordeb iddyn nhw a beth fydden nhw, efallai, yn hoffi ei wneud.
- Gweithiwch gyda'r cleient i'w helpu o ddeall agweddau ymarferol byw mewn cartref - er enghraifft, pa ddiwrnod maen nhw'n casglu'r biniau, pa finiau i'w defnyddio ar gyfer beth, a pha amser mae'r post fel arfer yn cyrraedd.

PETHAU I BARATOI AR EU CYFER:

- Edrychwch allan am unrhyw arwyddion rhybuddiol yn ymwneud â chogio neu weithgaredd llinellau sirol (i enwi rhai: nifer o westeion yn ymgynnull yn y llety, rhywun yn ymddangos fel petai dan straen anarferol, arwyddion o gynnydd yn y defnydd o gyffuriau).
- Byddwch yn ymwybodol o'r ffaith y gallai cleientiaid fod yn anfodlon tynnu sylw atynt eu hunain, neu gael eu hystyried fel rhywun 'gwahanol'. Efallai eu bod yn awyddus i doddi i mewn i'r gymuned.
- Byddwch yn barod i weithio gyda chleientiaid i'w helpu i ddeall pam nad yw cymdogion, o bosib, yn gwerthfawrogi rhai mathau o ymddygiad; gydag ychydig o addasu gellir osgoi problemau - trefnu bod ffrindiau'n galw heibio yn ystod y dydd yn hytrach nag yn hwyrach ymlaen, er enghraifft.

- Make use of skills that your staff have - staff who are into videogames or doing artwork, for example, can share these experiences with clients.
- Ultimately, the better you understand and know the client, the more you'll understand what interests them and what they might like to do.
- Work with the client to help them understand the basic practical aspects of living in a home - what day the bins are collected, for example, which bins to use for what, and when the post arrives

THINGS TO BE PREPARED FOR:

- Look out for warning signs of cuckooing or county lines activity (to name a few: numerous guests in the accommodation, signs of unusual stress, signs of increased drug use).
- Be aware of the fact that clients might not want to stand out, or be perceived as different. They might want to blend into a neighbourhood.
- Be prepared to work with clients to help them understand why neighbours might not appreciate certain behaviours, but with a little modification, issues can be avoided - have friends come round during the day instead of later on, for example.

WRTH I AMSER FYND

PETHAU I'W HYSTYRIED:

- Cynnydd posibl yn yr angen am gymorth dwys;
- Ffactorau allanol, e.e. Nadolig a gwyliau nodedig eraill;
- Sut gallai bywyd y cleient edrych wrth iddynt addasu i fyw mewn cartref;
- Cymorth gan asiantaethau eraill y gallai fod ar gleient ei angen wrth i amser fynd heibio;
- Nodau a dyheadau'r cleient.

PETHAU I'W GWNEUD:

- Cynnal perthynas gref gyda'r cleient fel y gallwch fod yn ymwybodol o unrhyw broblemau neu heriau sy'n codi.
- Sicrhau bod eich rôl chi'n glir ac yn wahanol i un y swyddogion tai neu'r rhai sy'n cynrychioli'r landlord (ac, yn wir, unrhyw wasanaethau eraill).
- Mae gweithredu fel eiriolwr dros y cleient yn holl bwysig, hyd yn oed os yw weithiau'n golygu cytuno bod sefydliad arall wedi gwneud penderfyniad gwael, a gwneud hynny'n glir i'r cleient.
- Helpwch y cleient i wneud cysylltiadau gydag asiantaethau eraill os neu pan fo hynny'n briodol.
- Canolbwyntiwch ar sicrhau bod gan denantiaid bobl i dreulio amser gyda hwy, p'un a yw hynny'n digwydd drwy wahanol sefydliadau neu aelodau o'r teulu/ffrindiau. Cymerwch amser i ddod i ddeall pwy mae pobl yn awyddus i'w gweld, a pham.

PETHAU I BARATOI AR EU CYFER:

- Gall adegau fel y Nadolig fod yn anodd iawn i bobl yn nhermau iechyd meddwl a themlo'n unig.
- Efallai y bydd cleientiaid yn mynd trwy gyfnod o adlewyrchu ar eu bywydau. Er enghraifft, gallai rhywun sydd wedi bod yn sefydlog ar bresgripsiwn megis Buvidal wneud penderfyniad i roi'r gorau i gymryd y feddyginiaeth wrth symud ymlaen.
- Yn ogystal, gall trawmâu o'r gorffennol ailgodi yn ystod y cyfnod adlewyrchu hwn. Mae cymorth trawma-wybodus yn parhau i fod yn holl bwysig, hyd yn oed wrth i amser fynd yn ei flaen.

AS TIME PASSES

THINGS TO CONSIDER:

- Potential spikes in support need intensity;
- External factors like Christmas and other notable seasons;
- What the client's life might look like as they adapt to living in a home;
- Support the client might need from other agencies as time goes on;
- The client's goals and aspirations.

THINGS TO DO:

- Maintain a strong relationship with the client so that you become aware of any emerging issues or challenges
- Ensure that your role is clear and distinct from housing officials or representatives of the landlord (and, indeed, any other services).
- Acting as an advocate for the client is vital, even if that sometimes means agreeing that a decision made by a different organisation is a bad one, and making that clear to the client.
- Help the client to make links with other agencies if/when appropriate.
- Focus on tenants having people to spend time with, whether through organisations or friends/family. Take time to understand who people want to see and why.

THINGS TO BE PREPARED FOR:

- Times like Christmas can be very hard on people in terms of mental health and loneliness.
- Clients might be reflecting on their lives. Someone who has been stable on a prescription like Buvidal, for example, might make a decision about coming off medication going forward.
- Additionally, old traumas might rearise during this reflection. Trauma-informed support remains vital, even as time goes on.

DEWIS SYMUD CARTREF

PETHAU I'W HYSTYRIED:

- Sut i adnabod yr arwyddion bod rhywun yn anhapus yn eu cartref;
- Sut i drafod y posibilrwydd o symud;
- Esbonio i'r cleient beth yw manteision ac anfanteision symud.

PETHAU I'W GWNEUD:

- Gwnewch yn siŵr fod y problemau ymarferol, fel y rhai a drafodwyd yn y 'symud i mewn', yn cael y sylw dyladwy.
- Dylid derbyn a chofio nad yw cleient yn symud o un cartref i un arall yn arwydd o fethiant mewn unrhyw ffordd, a'i fod mewn gwirionedd yn eithaf cyffredin.
- Wrth i gleientiaid 'setlo'n' well a dod i arfer â byw mewn fflatiau a thai, mae'n bosibl y byddant yn datblygu synnwyr cryfach o ble a sut maen nhw'n dymuno byw yn eu llety.
- Canolbwyntiwch ar ddewisiadau'r cleient, gan feithrin dialog agored ac ymddiriedaeth - mae'n debygol y bydd raid aros am gyfnod cyn bod cartref newydd yn dod yn rhydd yn yr ardal o ddewis y cleient, felly mae'n bwysig bod pawb yn deall hyn.
- Yn achos rhai pobl, mae'n bwysig deall bod amser a dreuliodd mewn llety Tai yn Gyntaf yn gwneud iddyn nhw sylweddoli y byddai'n well ganddynt fyw mewn cartref gofal neu lety preswyl, ac y gellid trefnu hyn hefyd. Fel unrhyw symud o'i fath, nid yw hyn yn golygu bod y model wedi methu - dim ond bod rhywun yn dysgu mwy am beth sy'n eu helpu i deimlo'n ddiogel.

PETHAU I BARATOI AR EU CYFER:

- Bod y cleient neu bobl eraill yn ystyried hyn fel methiant. Mae'n bwysig eich bod yn tawelu meddwl eich cleient, ac yn sicrhau bod sefydliadau partner yn gallu gweld hyn fel cam positif.
- Gwnewch yn siŵr eich bod yn deall bod symud yn rhan naturiol o ddatblygu - yn enwedig wrth i amser fynd yn ei flaen (gweler yr adrannau sy'n ymdrin ag amser yn mynd heibio yn y cartref).

CHOOSING TO MOVE HOME

THINGS TO CONSIDER:

- How to identify when someone isn't happy in their home;
- How to negotiate a move;
- Explaining the pros and cons of moving to a client.

THINGS TO DO:

- Ensure the practical issues, like those discussed in 'move-in', are worked through.
- Accept and remember that a client moving from one home to another is not a sign of any kind of failure, and is actually quite common.
- As clients 'settle' more and get used to living in flats and houses, they might develop a keener sense of where and how they want to live in their accommodation.
- Focus on the client's choices, foster open and trusting dialogue - there will probably be a waiting time for a new home to become available in the area the client wants, so this needs to be understood.
- Understand that for some people, time spent in Housing First might flag up to them that they might prefer to live in a care home/residential accommodation setting and a move into this can also be planned. Like any planned move, this is not a failure of the model, just someone learning more about what supports them to feel safe and secure.

THINGS TO BE PREPARED FOR:

- The client or other people viewing this as a failure. It will be important to give the client reassurance and to ensure partner organisations can see this as a positive move.
- Make sure you understand that moving is a natural part of development - especially as time passes (see the sections covering time elapsing at home).

WYNEBU HERIAU

PETHAU I'W HYSTYRIED:

- Y potensial o ymyrraeth trwy gogio neu linellau sirol eraill;
- Ymddygiad gwrth-gymdeithasol;
- Cyfuno 'ffordd o fyw yn seiliedig ar y stryd' â bywyd mewn cartref;
- Cynnydd yn y galw am gymorth.

PETHAU I'W GWNEUD:

- Gweithio'n agos gyda sefydliadau partner, yn cynnwys yr Heddlu, i asesu'r risg sy'n dod yn sgil cogo neu linellau sirol.
- Gweithio gyda sefydliadau partner megis y darparwr tai a'r heddlu i eirol dros ddull trawma-wybodus o ddelio ag ymddygiad gwrth-gymdeithasol neu broblemau tebyg. Wedi dweud hynny, dylech fod yr un mor barod i dderbyn bod y tenant ei hun wedi dioddef ymddygiad gwrth-gymdeithasol, gan eu cefnogi i gydnabod hyn a'i riportio. Gall pobl ystyried bod eu profiad o ymddygiad gwrth-gymdeithasol yn weddol ddibwys o'i gymharu â phrofiadau a gawsant eisoes yn eu bywyd, ac yn aml byddant yn pryderu'n fawr am golli eu tenatiaeth wrth gwyno am gymydog neu rywun arall yn y gymuned os nad ydynt eto'n teimlo'n ddiogel yn eu cartref. Dylai staff cymorth a landlordiaid fod yn arbennig o ymwybodol o'r deinamig hwn.
- Bydd dysgu trefniadol yn allweddol yma, ynghyd â chyfathrebu gyda phartneriaid yn ogystal â gyda darparwyr cymorth lleol eraill.
- Mae cymorth trawma-wybodus yn dod dan fandad egwyddorion Tai yn Gyntaf. Mae'n werth pwysleisio hyn yn yr adran yma, oherwydd mewn cyfnodau heriol mae'n bosibl y bydd dull gwirioneddol drawma-wybodus yn dioddef. Pan fo pethau'n mynd yn anodd, mae gwaith trawma-wybodus yn arbennig o bwysig.

PETHAU I BARATOI AR EU CYFER:

- Byddwch yn barod i arafu a chymryd amser i feddwl yn drwyadl am yr heriau;
- Byddwch yn barod i herio tybiaethau a rhoi ystyriaeth i strategaethau amgen.

FACING CHALLENGES

THINGS TO CONSIDER:

- The potential for cuckooing or other county lines incursions;
- Anti-social behaviour;
- Integrating a 'street-based lifestyle' into life in a home;
- Support need spikes.

THINGS TO DO:

- Work closely with partner organisations, including the Police, to assess the risk of county lines or cuckooing.
- Work with partner organisations such as the housing provider and police to advocate for a trauma-informed approach to anti-social behaviour or similar issues. That said, be equally prepared for the tenant being a victim of anti-social behaviour, supporting them to identify and report it. People may judge their experience of ASB as low-level relative to previous experiences in their lives and there will often be a particular fear of losing their tenancy if they make a complaint about a neighbour or someone else in the community if they do not yet feel safe and secure at home. Support staff and landlords should be particularly mindful of this dynamic.
- Organisational learning will be key here, as well as communicating with partners, as well as other support providers locally.
- Trauma-informed support is mandated by the Housing First principles. This is worth emphasising in this section, as during challenging times, it is possible that a truly trauma-informed approach might suffer. When things get tough, trauma-informed work is especially important.

THINGS TO BE PREPARED FOR:

- Be prepared to slow down and take the time to think through challenges properly.
- Be ready to challenge assumptions and consider alternative strategies.

PAN FYDD Y DENANTIAETH YN AMHOSIBL EI CHYNNAL

PETHAU I'W HYSTYRIED:

- Beth sy'n gwneud y denantiaeth yn amhosibl ei chynnal;
- Beth yw'r dewisiadau sydd ar gael;
- Oes yna unrhyw ddewisiadau eraill heblaw troi allan;
- Byddwch yn barod i herio eich rhagdybiaethau eich hun.

PETHAU I'W GWNEUD:

- Gweithio gyda'r cleient i geisio deall pam nad yw'r denantiaeth yn gweithio, yn cynnwys p'un ai a yw'r tenant yn dioddef trais, bygythiadau, neu ymddygiad gwrth-gymdeithasol ai peidio;
- Penderfynu a oes unrhyw opsiynau dros dro yn bosibl - er enghraifft, pythefnos o seibiant y gellid ei gynnig i alluogi rhywun i gamu oddi wrth y denantiaeth am gyfnod byr, a dychwelyd pan fyddant yn barod;
- Sicrhau bod y mater hwn, a phob opsiwn posibl, yn cael eu trafod yn llawn gydag asiantaethau, sefydliadau a rhanddeiliaid eraill. Rhaid rhoi ystyriaeth fanwl i bob opsiwn, a gallai cyfathrebu ag eraill helpu i weithredu fel 'gwiriad' arnoch chi eich hun.

PETHAU I BARATOI AR EU CYFER:

- Y cleient yn teimlo'n ddiog neu'n siomedig gyda'r gwasanaeth Tai yn Gyntaf, neu asiantaethau eraill;
- Sefydliadau partner yn cael eu dadrithio gyda'r broses neu'r model.

WHEN THE TENANCY BECOMES UNSUSTAINABLE

THINGS TO CONSIDER:

- What is making the tenancy unsustainable;
- What the options are;
- Are there any alternatives to eviction;
- Being prepared to challenge your own assumptions.

THINGS TO DO:

- Work with the client to try to understand why the tenancy is not working, including whether the tenant is a victim of violence, threats, or anti-social behaviour;
- Determine whether there are temporary options, like two weeks respite, for example, that can be offered to someone to step away from the tenancy for a short period and return when they are ready;
- Ensure that this matter and all possible options are fully discussed with other agencies, organisations and stakeholders. All the options need to be thought through properly, and communication with others can help serve as a 'check' on oneself.

THINGS TO BE PREPARED FOR:

- The client being angry or disheartened with the Housing First service or other agencies.
- Partner organisations becoming disillusioned with the process or model.

BLWYDDYN YN DDIWEDDARACH

PETHAU I'W HYSTYRIED:

- Nodau a dyheadau'r cleient;
- Y posibilrwydd o gynnydd yn yr angen am gymorth;
- Cleientiaid yn dysgu mwy amdanynt eu hunain a beth sy'n eu gwneud yn hapus;
- Ffocws y cleient yn newid;
- Cleientiaid yn penderfynu y byddai'n well ganddynt gael cartref gwahanol neu fath gwahanol o gartref.

PETHAU I'W GWNEUD:

- Esboniwch yn glir i gleientiaid bod dewis symud yn berffaith dderbyniol; gall cleientiaid ddarganfod drostynt eu hunain y byddai cartref gwahanol yn iawn ar eu cyfer, a dylid ystyried hynny fel cynnydd, nid fel methiant.
- Byddwch yn ymwybodol bod rhai o'r newidiadau mewn ffocws sy'n dod wrth i berson setlo fod yn fwy brawychus ac anodd os cawsant eu trafod yn gynt yn y denantiaeth. Gall enghreifftiau o'r math yma o beth gynnwys gostwng y defnydd o gyffuriau, neu roi'r gorau i'w defnyddio, neu fynd i'r afael â sefyllfaoedd ariannol.
- Edrychwch am gyfleoedd i roi help i gleientiaid gyda darllen ac ysgrifennu, yn ogystal ag unrhyw fath arall o addysg y gallen nhw fod yn awyddus i'w derbyn.
- Edrychwch am ffyrdd o sicrhau cynhwysiant digidol. Mae hyn yn bwysicach nag erioed y dyddiau hyn, gan y byddai bron pawb yn disgwyl cael cysylltiad â'r rhyngwyd, er enghraifft. Mae'r pandemig coronafirws wedi atgyfnerthu pwysigrwydd cynhwysiant digidol.

PETHAU I BARATOI AR EU CYFER:

- Mae'n bosibl y bydd cleientiaid sydd unwaith eto mewn cysylltiad â'u teuluoedd, neu rai y mae eu canfyddiad ohonynt eu hunain yn newid, ag angen cymorth dwys mewn rhai sefyllfaoedd. Gall cleientiaid sy'n dal i ddefnyddio sylweddau yn y cyfnod hwn deimlo bod eu defnydd ohonynt yn cynyddu.
- Bydd cymdogion newydd yn mynd a dod, gan ddod â gwahanol ddulliau o ryngweithio yn eu sgil.
- Gall y risg o gogio a llinellau sirol hefyd gynyddu a gostwng dros amser.

ONE YEAR ON

THINGS TO CONSIDER:

- The client's goals and aspirations;
- Potential support need spikes;
- Clients learning more about themselves and what makes them happy;
- Changes in focus for the client;
- Clients deciding they'd prefer a different home or type of home.

THINGS TO DO:

- Make clear to clients that wanting to move is okay; clients might find themselves deciding that a different home would be right for them, and that should be seen as progress, not failure.
- Be aware that some of the changes in focus that come as a person settles might be more daunting and difficult if discussed earlier in a tenancy. Examples of this kind of thing might include reducing or abstaining from drug use, or addressing financial situations.
- Look for opportunities to support clients with reading and writing, as well as any other education they might want.
- Look for ways to ensure digital inclusion. This is more important now than ever, as almost everybody would expect, and be expected to, have an internet connection, for example. The coronavirus pandemic only reinforces the importance of digital inclusion.

THINGS TO BE PREPARED FOR:

- Clients who are once again in contact with their families, or whose perception of self is changing, might well need intensive support during certain situations. Clients who are still using substances at this stage might find their use increasing.
- New neighbours will come and go, bringing different interactions with them.
- The risk of cuckooing and county lines can fall and rise over time too.

