

## Job Description

<b>Job Title:</b>	Information and Advice (I&A) Officer (Wales)
<b>Responsible to:</b>	Head of Policy and Public Affairs (Wales)
<b>Department:</b>	Carers Wales
<b>Contract:</b>	Fixed term (until March 2025) – continuation subject to funding
<b>Salary:</b>	£21,244 (28 hours per week)
<b>Hours</b>	Part Time / 28 hours per week (preferred Monday to Thursday / flexible)
<b>Location:</b>	Carers Wales, Unit 5 Ynys Bridge Court, Cardiff, CF15 9SS (Hybrid - mix of working from the office and working from home)
<b>Pension:</b>	6% salary contribution to Group Personal Pension

---

## Job Description

This job description gives an outline of the main duties of the post. It does not form part of the contract of employment and may be changed from time to time in consultation with the post-holder. Carers UK operates in an environment of teamwork and mutual support and the post-holder will be expected occasionally to help other colleagues. Likewise, can expect assistance in return when necessary.

### Aims of post

Have a key role in the provision and production of Carers Wales information and advice, including digital content and information resources for carers and secondary audiences such as the cared for and employers.

Ensure information and advice provided is accurate, accessible and meets carers needs.

### Key Tasks

#### Information Provision

1. Provide information and advice on a range of issues to unpaid carers and professionals supporting carers, including welfare benefits, care issues and local services.
2. Provide excellent customer service at all times, dealing with enquirers impartially and confidentially in person, on the telephone and via written communication including by email.
3. Use your expertise and knowledge to support the Carers Wales team respond to information queries from carers.

4. Deliver outreach promotional activity to raise awareness of caring, provide information and market our information resources, including delivering I&A related training, speaking at/attending events and via social media.

### **Information Resources**

1. Ensure Carers Wales' existing information resources are accurate, accessible, up to date.
2. Plan and produce new Carers Wales resources and information content for carers and secondary audiences, ensuring they reflect user needs and changes in services, practice, legislation and policy.
3. Research and review resources and information content with carers, including our Carer Voice Champions to ensure their relevance and appropriateness.
4. Ensure that resources and information content adhere to Carers UK style and branding guidance.
5. Work closely with the Carers Wales team and national Carers UK teams to ensure work is scheduled and delivered within appropriate timescales.

### **Quality and Monitoring**

1. Keep informed of developments in benefits, rights and other issues relating to unpaid carers, including attendance at training and updating events, and ensure the Wales team is appropriately informed.
2. Keep the Carers Wales and Carers UK teams informed about new, updated and retired information resources and ensure they are kept abreast of significant policy and practice changes affecting carers.
3. Ensure information is kept up to date regarding achievement of funder's requirements and key performance indicators for reporting purposes.

### **General duties:**

1. Travel to locations across Wales when needed.
2. There will be a need to work out of hours from time to time
3. Promote equality and diversity and work at all times in accordance with Carers UK's values, policies and procedures
4. To attend staff meetings and Carers UK staff conferences as directed
5. To reasonably undertake any other duties as required by the line manager that are commensurate with the level of the post

### **Person Specification**

1. Understanding of and commitment to equal opportunities and an awareness of unpaid caring.

## **Experience and knowledge**

Experience of working in a role providing impartial information, advice and support in complex situations

Knowledge of the statutory UK framework of benefits, Welsh health and social care system and support available in the public and voluntary sectors.

Experience of scoping, drafting and editing accurate and accessible content for digital and other information resources

Experience of updating and creating webpages using Content Management Systems

Experience of complying with quality assurance procedures and guidelines when providing information and advice

Knowledge and understanding of the issues and needs facing carers and their families

## **Skills and abilities**

Skilled in providing information and advice

Ability to convey complex information in clear, concise and engaging way in spoken and written form

Ability to adapt your communication style to engage and inform different audiences and tailor content to different formats

Excellent editing, copy writing and proof-reading skills and an impeccable eye for detail

Excellent team working skills and an ability to work in close co-operation with other team members, including to agree deadlines

Excellent IT skills – including proficiency in Content Management Systems and Excel

Motivated and performance driven

Ability to speak Welsh (Desirable)

## **Diversity and Inclusion**

Carers UK is committed to becoming a diverse and truly inclusive organisation. We strive to create a workplace where our colleagues and volunteers can truly be themselves and feel like they belong and constantly seek to ensure all voices are heard.

To embrace this culture of diversity, our employee and volunteer recruitment should reflect our stakeholders and the society that we serve and support, regardless of age, race, gender, sexual orientation, physical abilities, disabilities or religious practices. We value individual diversity and are actively building diverse teams here at Carers UK and value our colleagues from a wide range of backgrounds.

As a membership charity for carers, we particularly seek employees and volunteers with a real understanding of the issues faced by carers. Reasonable adjustments can be made to the process and role dependent on the needs of the applicant.

## **Our Values**

Carers are at the heart of everything we do, We are:

### **Attentive**

- we welcome everyone and are always supportive and ready to help
- we listen carefully and respond with expertise and understanding.

### **Ambitious**

- we're courageous and innovative, aiming high and seeking out new ideas and opportunities that take us forward
- we are always learning and improving, pushing boundaries to increase our impact.

### **Achievers**

- we are passionate about what we do and tenacious in our pursuit of change
- we adapt to new challenges and are always striving for excellence
- we love to collaborate and enjoy working with others to reach our goals.

## **Review**

This job description gives an outline of the main duties of the post. It does not form part of the contract of employment and may be changed from time to time in consultation with the post holder.

Carers UK operates in an environment of teamwork and mutual support and the post holder will be expected occasionally to help other colleagues. Likewise s/he can expect assistance in return when necessary.

## **Terms and Conditions**

<b>Post:</b>	Information and Advice (I&A) Officer (Wales)
<b>Location:</b>	Carers Wales Office, Cardiff, CF15 9SS / Hybrid Working
<b>Contract:</b>	Part Time / 28 hours per week (preferred Monday to Thursday / flexible)
<b>Salary:</b>	£26,555 – £30,483 (Full-time equivalent)

## **Benefits**

We understand what you need from us as an organisation and recognising that, offer you a rewarding role in a truly flexible and supportive working environment with many attractive benefits. We've developed inclusive policies, flexible working arrangements with your wellbeing at the heart of Carers UK.

- A work life balance commitment with flexible working arrangements available in a truly flexible working culture

- 25 days holiday (excluding bank holidays) rising to 28 days with long service
- An additional 3 days leave over Christmas and New Year when the office is closed
- Up to 10 days paid carers leave
- Recognition scheme including a values winner of the month
- 6% contribution to stakeholder pension scheme
- Free access to round the clock employee assistance programme for advice and support
- Free life insurance cover 2 times your annual salary
- Eye care voucher scheme
- Socials such as weekly quizzes and ad hoc events
- A commitment to staff learning and development including access to a learning management system
- A commitment to staff wellbeing including Wellbeing Wednesdays and training
- Equality, diversity and inclusion staff networking groups
- Induction and buddy scheme
- Two paid volunteer days per year
- Loans for bikes when you have been with us for 6 months
- Interest free season ticket loans

We are proud to be an Employer for Carers and Carer Positive member and a Living Wage Employer. We have signed the 'Happy to Talk Flexible Working' initiative and are committed to building the best possible environment to help carers in the workforce.

### **How to Apply**

For an application pack please visit  
<https://www.carersuk.org/about-us/working-for-carers-uk>

Please also ensure you have also completed and submitted the personal details form and the diversity monitoring form provided on this site. The information on the form will be treated as confidential and used for statistical purposes only. These forms will not be treated as part of your application.

The closing date for applications is Tuesday 9<sup>th</sup> May 2023  
 Interviews will be held on Tuesday 16<sup>th</sup> May 2023

CV, personal statement and completed monitoring forms should be emailed to [recruitment@carersuk.org](mailto:recruitment@carersuk.org). Please send in your application as soon as possible. Carers UK anonymises all applications prior to shortlisting. Carers UK reserves the right to appoint at any stage, should an outstanding candidate emerge. Carers UK may carry out online and social media checks before a formal offer is made.

## Swydd-ddisgrifiad

<b>Teitl Swydd:</b>	Swyddog Gwybodaeth a Chyngor (Cymru)
<b>Yn gyfrifol i:</b>	Pennaeth Polisi a Materion Cyhoeddus (Cymru)
<b>Adran:</b>	Gofalwyr Cymru
<b>Contract:</b>	Tymor penodol (tan fis Mawrth 2025) – yn parhau yn dibynnu ar gyllid
<b>Cyflog:</b>	£21,244 (28 awr yr wythnos)
<b>Oriau</b>	Rhan-amser / 28 awr yr wythnos (dydd Llun tan ddydd Iau os yn bosib / hyblyg)
<b>Lleoliad:</b>	Gofalwyr Cymru, Uned 5 Ynys Bridge Court, Caerdydd, CF15 9SS (Hybrid – cymysgedd o weithio o'r swyddfa a gweithio o adref).
<b>Pensiwn:</b>	Cyfraniad cyflog o 6% i gynllun Group Personal Pension

---

## Swydd-ddisgrifiad

Mae'r swydd-ddisgrifiad hwn yn rhoi amlinelliad o brif ddyletswyddau'r swydd. Nid yw'n rhan o'r contract cyflogaeth, a gellir ei newid o bryd i'w gilydd drwy ymgynghori â deiliad y swydd. Mae Carers UK yn gweithredu mewn amgylchedd o waith tîm a chefnogaeth ar y cyd, ac fe fydd disgwyl i ddeiliad y swydd helpu cydweithwyr eraill o bryd i'w gilydd. Yn yr un modd, gall ddisgwyl cymorth pan fo angen.

## Amcanion y swydd

Chwarae rôl allweddol mewn darparu a chynhyrchu gwybodaeth a chyngor Gofalwyr Cymru, gan gynnwys cynnwys digidol ac adnoddau gwybodaeth i ofalwyr a chynulleidfaoedd eraill, fel y rheini sy'n derbyn gofal a chyflogwyr.

Sicrhau bod yr wybodaeth a'r cyngor a ddarperir yn gywir, yn hygyrch ac yn ateb anghenion gofalwyr.

## Prif Dasgau

### Darparu Gwybodaeth

5. Darparu gwybodaeth a chyngor ar ystod o faterion i ofalwyr a gweithwyr proffesiynol di-dâl sy'n cefnogi gofalwyr, gan gynnwys ar fudd-daliadau lles, materion gofal a gwasanaethau lleol.

6. Darparu gwasanaeth ardderchog i gwsmeriaid bob amser, gan ddelio ag ymholwyr yn ddiuedd ac yn gyfrinachol mewn person, dros y ffôn a thrwy ohebiaeth ysgrifenedig, gan gynnwys drwy e-bost.
7. Defnyddio eich arbenigedd a'ch gwybodaeth i gefnogi tîm Gofalwyr Cymru i ymateb i ymholiadau gwybodaeth gan ofalwyr.
8. Cyflwyno gweithgarwch hyrwyddo allgymorth i godi ymwybyddiaeth o ofalu, darparu gwybodaeth a marchnata ein hadnoddau gwybodaeth, gan gynnwys darparu hyfforddiant cysylltiedig â Gwybodaeth a Chyngor, siarad mewn digwyddiadau a'u mynychu, a thrwy'r cyfryngau cymdeithasol.

### **Adnoddau Gwybodaeth**

6. Sicrhau bod adnoddau gwybodaeth presennol Gofalwyr Cymru yn gywir, yn hygyrch, ac wedi'u diweddarau.
7. Cynllunio a chynhyrchu adnoddau a chynnwys gwybodaeth newydd Gofalwyr Cymru ar gyfer gofalwyr a chynulleidfaoedd eraill, a sicrhau eu bod yn adlewyrchu anghenion defnyddwyr a newidiadau mewn gwasanaethau, ymarfer, deddfwriaeth a pholisi.
8. Ymchwilio ac adolygu adnoddau a chynnwys gwybodaeth gyda gofalwyr, gan gynnwys ein Hyrwyddwyr Llais Gofalwyr i sicrhau eu perthnasedd a'u priodoldeb.
9. Sicrhau bod adnoddau a chynnwys gwybodaeth yn glynu at ganllawiau arddull a brandio Carers UK.
10. Gweithio'n agos gyda thîm Gofalwyr Cymru a thimau cenedlaethol Carers UK i sicrhau bod gwaith wedi'i drefnu a'i gyflawni o fewn yr amserlenni priodol.

### **Ansawdd a Monitro**

4. Bod yn ymwybodol o'r datblygiadau mewn budd-daliadau, hawliau a materion eraill yn ymwneud â gofalwyr di-dâl, gan gynnwys mynychu hyfforddiant a diweddarau digwyddiadau, a sicrhau bod tîm Cymru'n cael yr wybodaeth briodol.
5. Rhoi gwybod i dimau Gofalwyr Cymru a Carers UK am adnoddau gwybodaeth newydd, wedi'u diweddarau ac am adnoddau hen, a sicrhau eu bod yn cael eu diweddarau ynghylch newidiadau polisi ac ymarfer sylweddol sy'n effeithio ar ofalwyr.
6. Sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei chadw'n gyfredol ynghylch cyflawni gofynion cyllidwr a dangosyddion perfformiad allweddol at ddibenion adrodd.

### **Dyletswyddau cyffredinol:**

6. Teithio i leoliadau ar draws y DU pan fo angen.
7. Bydd angen gweithio y tu allan i oriau o bryd i'w gilydd
8. Hyrwyddo cydraddoldeb ac amrywiaeth, a gweithio bob amser yn unol â gwerthoedd, polisiâu a gweithdrefnau Carers UK
9. Mynychu cyfarfodydd staff a chynadleddau staff Carers UK yn unol â chyfarwyddiadau

10. Ymgymryd yn rhesymol ag unrhyw ddyletswyddau eraill fel sy'n ofynnol gan y rheolwr llinell sy'n gymesur â lefel y swydd

## **Manyleb Person**

2. Deall ac ymrwymo i gyfleoedd cyfartal ac ymwybyddiaeth o ofalu di-dâl.

### **Profiad a gwybodaeth**

Profiad o weithio mewn rôl sy'n darparu gwybodaeth, cyngor a chefnogaeth ddiuedd mewn sefyllfaoedd cymhleth

Gwybodaeth am fframwaith statudol y Deyrnas Unedig o fudd-daliadau, system iechyd a gofal cymdeithasol Cymru, ac am y cymorth sydd ar gael yn y sectorau cyhoeddus a gwirfoddol.

Profiad o gwmpasu, drafftio a golygu cynnwys cywir a hygyrch ar gyfer adnoddau digidol a gwybodaeth arall

Profiad o ddiweddarau a chreu tudalennau gwe gan ddefnyddio Systemau Rheoli Cynnwys

Profiad o gydymffurfio â gweithdrefnau a chanllawiau sicrhau ansawdd wrth ddarparu gwybodaeth a chyngor

Gwybodaeth a dealltwriaeth o'r materion a'r anghenion sy'n wynebu gofaluwr a'u teuluoedd

### **Sgiliau a galluoedd**

Medrus wrth ddarparu gwybodaeth a chyngor

Y gallu i gyfleu gwybodaeth gymhleth mewn ffordd glir, gryno ac atyniadol ar lafar ac yn ysgrifenedig

Y gallu i addasu eich steil o gyfathrebu i ddenu gwahanol gynulleidfaoedd, a theilwra cynnwys i wahanol fformatau

Sgiliau golygu, sgiliau ysgrifennu copi a phrawf-ddarllen rhagorol, a llygad manwl am fanylion

Sgiliau gweithio fel rhan o dîm rhagorol, a gallu gweithio mewn cydweithrediad agos ag aelodau eraill y tîm, gan gynnwys i gytuno ar derfynau amser

Sgiliau TG rhagorol – gan gynnwys hyfedredd mewn Systemau Rheoli Cynnwys ac Excel

Yn frwdfrydig ac yn cael ei yrru gan berfformiad

Y gallu i siarad Cymraeg (Dymunol)

### **Amrywiaeth a Chynhwysiant**

Mae Carers UK wedi ymrwymo i fod yn sefydliad amrywiol a hollol gynhwysol. Rydym yn gwneud ein gorau glas i greu gweithle lle gall ein cydweithwyr a'n gwirfoddolwyr fod yn nhw eu



hunain go iawn a theimlo fel eu bod yn perthyn, ac yn ceisio sicrhau bod pob llais yn cael ei glywed yn gyson.

Er mwyn cofleidio'r diwylliant hwn o amrywiaeth, dylai ein dull o recriwtio adlewyrchu ein rhanddeiliaid a'r gymdeithas rydym yn ei gwasanaethu a'i chefnogi, waeth beth fo'u hoedran, hil, rhyw, cyfeiriadedd rhywiol, galluoedd corfforol, anableddau neu arferion crefyddol. Rydym yn gwerthfawrogi amrywiaeth unigolion, ac rydym wrthi'n meithrin timau amrywiol yma yn Carers UK, ac yn gwerthfawrogi ein cydweithwyr o ystod eang o gefndiroedd.

Fel elusen aelodaeth i ofalwyr, rydym yn chwilio'n arbennig am staff sydd â dealltwriaeth o'r materion mae gofalwyr yn eu hwynebu. Gellir gwneud addasiadau rhesymol i'r broses a'r rôl, yn dibynnu ar anghenion yr ymgeisydd.

## **Ein Gwerthoedd**

Mae gofalwyr wrth wraidd popeth a wnawn. Rydym:

### **Yn talu sylw**

- rydym yn croesawu pawb, ac rydym bob amser yn gefnogol ac yn barod i helpu
- rydym yn gwranddo'n ofalus ac yn ymateb gydag arbenigedd a dealltwriaeth

### **Yn uchelgeisiol**

- rydym yn ddewr ac yn arloesol, yn anelu'n uchel ac yn chwilio am syniadau a chyfleoedd newydd sy'n ein helpu i ddatblygu
- rydym yn dysgu ac yn gwella bob amser, ac yn gwthio ffiniau i gynyddu ein heffaith

### **Yn gyflawnwyr**

- rydym yn angerddol am yr hyn a wnawn, ac yn benderfynol am geisio newid
- rydym yn addasu i heriau newydd ac rydym bob amser yn ymdrechu am ragoriaeth
- rydym wrth ein bodd yn cydweithio, ac yn mwynhau gweithio gydag eraill i gyrraedd ein nodau.

## **Adolygiad**

Mae'r swydd-ddisgrifiad hwn yn rhoi amlinelliad o brif ddyletswyddau'r swydd. Nid yw'n rhan o'r contract cyflogaeth, a gellir ei newid o bryd i'w gilydd drwy ymgynghori â deiliad y swydd.

Mae Carers UK yn gweithredu drwy weithio mewn tîm a helpu ei gilydd, a bydd disgwyl i ddeiliad y swydd helpu cydweithwyr eraill o bryd i'w gilydd. Yn yr un modd, gall ddisgwyl cymorth pan fo angen.

## **Telerau ac Amodau**

<b>Swydd:</b>	Swyddog Gwybodaeth a Chyngor (Cymru)
<b>Lleoliad:</b>	Swyddfa Gofalwyr Cymru, Caerdydd, CF15 9SS / Gweithio Hybrid
<b>Contract:</b>	Rhan-amser / 28 awr yr wythnos (dydd Llun tan ddydd Iau os yn bosib / hyblyg)
<b>Cyflog:</b>	£21,244 (Cyfwerth ag amser llawn)

## Buddion

Rydym yn deall beth rydych ei angen gennym fel sefydliad ac i gydnabod hynny, rydym yn cynnig rôl werth chweil i chi mewn amgylchedd hollol hyblyg a chefnogol, gyda llawer o fuddion deniadol. Rydym wedi datblygu polisiau cynhwysol a threfniadau gweithio hyblyg gyda'ch lles wrth galon Carers UK.

- Cydbwysedd bywyd gwaith, gyda threfniadau gweithio hyblyg sydd ar gael mewn diwylliant gweithio hollol hyblyg
- 25 diwrnod o wyliau (ac eithrio gwyliau banc), yn codi i 28 diwrnod gyda gwasanaeth hir
- 3 diwrnod ychwanegol o wyliau dros y Nadolig a'r Flwyddyn Newydd pan fydd y swyddfa ar gau
- Hyd at 10 diwrnod o absenoldeb gofal â thâl
- Cynllun cydnabyddiaeth, gan gynnwys enillydd gwerthoedd y mis
- Cyfraniad o 6% i gynllun pensiwn cyfranddeiliaid
- Mynediad am ddim i raglen cymorth gweithwyr rownd y cloc am gyngor a chymorth
- Sicrwydd bywyd am ddim gwerth dwywaith eich cyflog blynyddol
- Cynllun talebau gofal llygaid
- Digwyddiadau cymdeithasol, fel cwisys wythnosol a digwyddiadau ad hoc
- Ymrwymiad i ddysgu a datblygu staff, gan gynnwys mynediad at system reoli dysgu
- Ymrwymiad i les staff, gan gynnwys *Wellbeing Wednesdays* a hyfforddiant
- Grwpiau rhwydweithio cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant
- Sesiwn gynefino a chynllun cyfeillio
- Dau ddiwrnod o wirfoddoli â thâl y flwyddyn
- Benthyciadau ar gyfer beiciau pan fyddwch wedi bod gyda ni am 6 mis
- Benthyciadau tocynnau tymor di-log

Rydym yn falch o fod yn aelod Cyflogwr i Ofalwyr a Carer Positive ac yn Gyflogwr Cyflog Byw. Rydym wedi cofrestru ar gyfer y fenter 'Happy to Talk Flexible Working' - ac wedi ymrwymo i adeiladu'r amgylchedd gorau posibl i helpu gofalwyr yn y gweithlu.

## Sut i Ymgeisio

I gael pecyn ymgeisio, ewch i

<https://www.carersuk.org/about-us/working-for-carers-uk>

Gwnewch yn siŵr eich bod chi wedi llenwi a chyflwyno'r ffurflen manylion personol a'r ffurflen monitro amrywiaeth sydd ar y wefan hon hefyd. Bydd yr wybodaeth ar y ffurflen yn cael ei thrin yn gyfrinachol, ac yn cael ei defnyddio at ddibenion ystadegol yn unig. Ni fydd y ffurflen yn cael ei thrin fel rhan o'ch cais.

Y dyddiad cau ar gyfer anfon ceisiadau ydy dydd Mawrth, 9 Mai 2023

Bydd cyfweiliadau'n cael eu cynnal ar ddydd Mawrth 16 Mai 2023

Dylid e-bostio CV, datganiad personol a ffurflenni monitro wedi'u cwblhau at [recruitment@carersuk.org](mailto:recruitment@carersuk.org). Dylech anfon eich cais cyn gynted â phosibl. Mae Carers UK yn sicrhau bod pob cais yn ddiennw cyn cyrraedd y rhestr fer. Mae gan Carers UK yr hawl i benodi ar unrhyw adeg, pe bai ymgeisydd rhagorol yn dod i'r amlwg. Gall Carers UK gynnal archwiliadau ar-lein a'r cyfryngau cymdeithasol cyn gwneud cynnig ffurfiol.