

Canlyniadau
yr Arolwg

Bodddhad
Cwsmeriaid



Beth wnaethoch chi ei ddweud wrthym ni!

Mi wnaethon ni gynnal ein harolwg bodlonrwydd preswylwyr rhwng mis Tachwedd a mis Rhagfyr 2015 gan ddefnyddio cwmni ymchwil annibynnol. Roedd yr arolwg hwn yn bwysig iawn i ni, ac mae wedi ein helpu i ddeall beth yw eich barn chi am eich cartrefi, cymdogaeth a'n gwasanaethau. Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth yma i wella ein gwasanaethau yn y dyfodol.

Defnyddiodd yr arolwg yma nifer o gwestiynau o holiadur cenedlaethol safonol. Roedd hyn yn golygu ein bod yn gallu cymharu llawer o'r canlyniadau gyda landlordiaid tebyg eraill ledled y DU.

Anfonwyd yr arolwg yn y post, mewn e-bost neu neges destun i bob cartref. Roedd yr arolwg hefyd ar gael ar-lein i unrhyw un a oedd yn dymuno ei lenwi yn electronig.

Mae'r daflen hon yn dweud wrthyhych am brif ganlyniadau'r arolwg. Os oes gennych unrhyw gwestiynau am yr canlyniadau'r arolwg hwn gallwch gysylltu â ni ar CustomerServices@nwha.org.uk neu ffoniwch 01492 572727.

Mi wnaeth

744

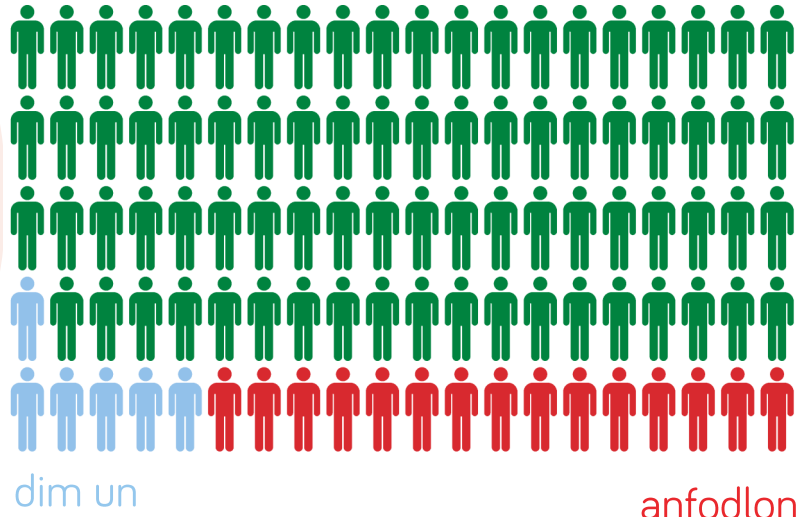
o breswylwyr gymryd
rhan yn yr arolwg, sef
cyfradd ymateb o

31%

Bodlonrwydd Cyffredinol

79%

yn gyffredinol fodlon
â'n gwasanaethau



Mae'n wych gwybod bod y rhan fwyaf o'n tenantiaid ar y cyfan yn fodlon gyda'r gwasanaethau a ddarperir gennym, gan gynnwys 41% a oedd yn fodlon iawn.

Mae yna bob amser fwy y gallwn ei wneud i wella fodd bynnag, gan fod angen sgôr bodlonrwydd dros 80% i gyd-fynd â sgorau cyfartalog ar gyfer landlordiaid o faint tebyg yng Nghymru a Lloegr.

Y prif faterion yr oedd tenantiaid yn meddwl amdanynt wrth ateb y cwestiwn ynghylch bodlonrwydd cyffredinol oedd:

1^{af}

Ansawdd eich cartref

2^{il}

Canlyniad terfynol eich ymholiad diwethaf

3^{ydd}

Gwerth am arian rhent

4^{ydd}

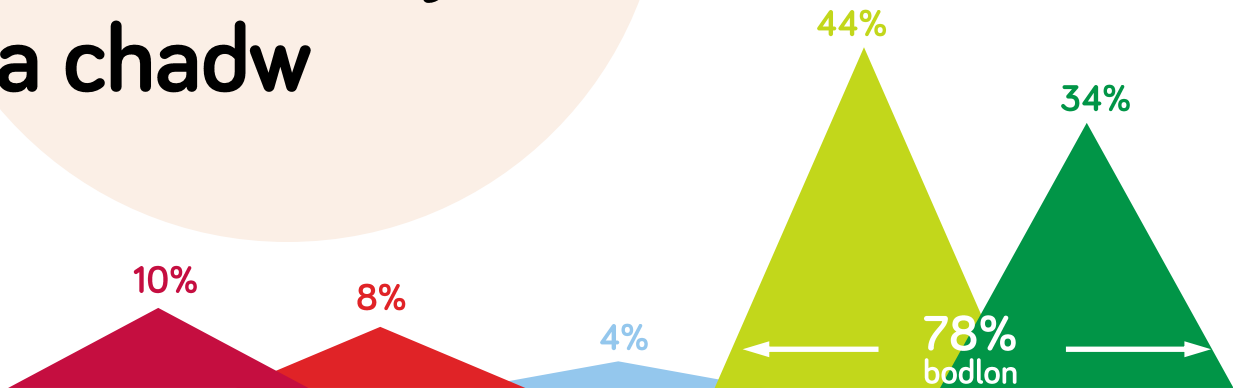
Gwrando a gweithredu ar farn preswylwyr



NORTH WALES
HOUSING

TAI GOGLEDD
CYMRU

Trwsio a chynnal a chadw



Roeddem yn falch iawn bod 78% ohonoch yn fodlon gyda'r gwasanaeth gwaith trwsio a chynnal a chadw cyffredinol. Mae hyn yn agos at y sgôr cyfartalog a gyflawnwyd gan landlordiaid eraill.

Roedd y sgôr hyd yn oed yn uwch ar 87% pan ofynnwyd i chi am eich gwaith trwsio diwethaf a gwblhawyd. Y pethau mwyaf pwysig i chi oedd yr amser a gymerir cyn i'r gwaith ddechrau, ac ansawdd y gwaith.

Roedd 80% hefyd yn fodlon gydag ansawdd y cartref, ond roedd yn amlwg bod gwaith i wella eich cartrefi yn dal yn bwysig i lawer. Yn wir, roedd gwaith gwella yn fwy tebygol o fod yn brif flaenoriaeth i breswylwyr (45%) na gwaith trwsio bob dydd (39%).

Canlyniad ymholiadau



Mae ein sgôr ar gyfer gwasanaethau cwsmeriaid yn dda o'i gymharu â landlordiaid eraill, gyda chanlyniad terfynol ymholiadau yn cael ei raddio o fewn 2% i'r sgôr cyfartaledd ar gyfer sefydliadau tebyg. Mae ein sgoriau yn arbennig o dda ymysg preswylwyr iau.

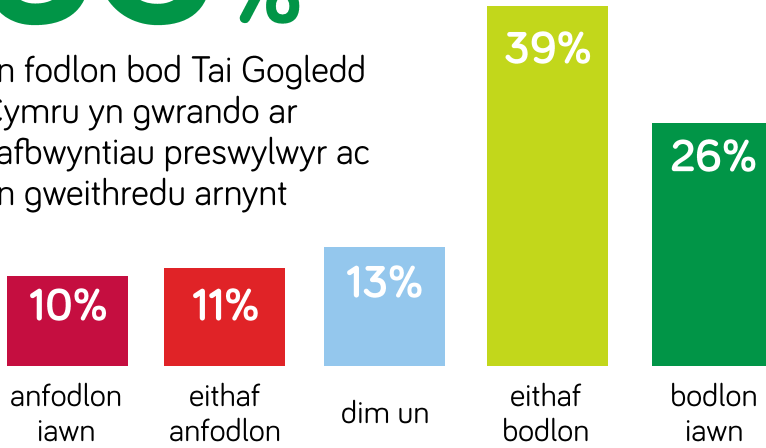
Fodd bynnag, roedd mwy nag un mewn pump ohonoch a fynegodd eich barn yn dal yn anfodlon (22%), a hoffem wella hyn.



Roedd

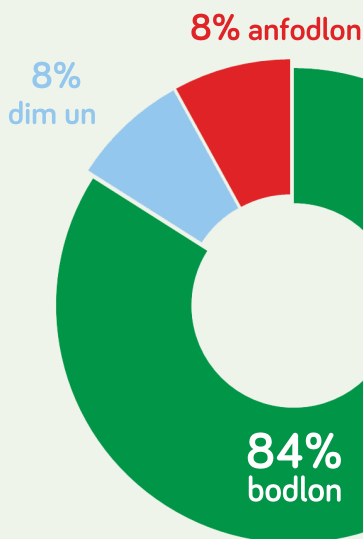
65%

yn fodlon bod Tai Gogledd Cymru yn gwrando ar safbwyntiau preswylwyr ac yn gweithredu arnynt



Mi wnaeth preswylwyr ei gwneud yn glir ei bod yn bwysig ein bod yn *gwrando ar eich safbwyntiau ac yn gweithredu arnynt*. Mae ein sgôr ychydig yn isel o'i gymharu â'r cyfartaledd o 72% ar gyfer landlordiaid eraill, a hoffem ei wella.

Fodd bynnag, roedd yn gadarnhaol iawn gweld bod 87% o'r sampl yn teimlo bod TGC yn darparu gwybodaeth a chyngor sy'n ddefnyddiol ac yn hawdd i'w deall.



Rhent gwerth am arian

Rydym yn gwybod bod gwerth am arian yn bwysig iawn i'n preswylwyr, ac mae dros chwarter ohonoch (28%) wedi dweud bod hyn yn un o'ch prif flaenoriaethau.

Roeddem yn falch o weld bod rhent gwerth am arian wedi sgorio'n uwch ar gyfer TGC o'i gymharu â'r cyfartaledd o 82% ar gyfer landlordiaid tebyg.

Diolch yn fawr!

Hoffem ddiolch i bawb a gymerodd yr amser i gymryd rhan yn yr arolwg.

Sut y byddwn yn defnyddio'r wybodaeth hon?

Bydd yr wybodaeth a gasglwyd yn cael ei defnyddio gan bob Gwasanaeth i nodi meysydd i'w gwella ac i ddatblygu ein Strategaeth Canolbwyntio ar y Cwsmer a'n Strategaeth Gwerth am Arian.

