



Tai Gogledd Cymru

Adroddiad Cwynion Blynyddol 2015-2016

Cynnwys

1. Crynodeb gweithredol	3
2. Proses gwyno Tai Gogledd Cymru	3
3. Beth yw cwyn a sut mae gwneud cwyn	3
4. Nifer y cwynion	4
5. Cwynion am wahanol rannau o'r gwasanaeth	5
6. Sut cafodd y cwynion eu gwneud	5
7. Dwysáu cwynion	7
8. Mathau o gwynion	8
9. Rheoli cwynion	9
10. Canlyniadau arolwg 'Star'	10
11. Dysgu gwersi a gwneud gwahaniaeth	12
12. Casgliad	13

1. Crynodeb gweithredol

Mae rheoli cwynion mewn ffordd effeithiol yn rhan bwysig o gynnal enw da Tai Gogledd Cymru (TGC). Mae cwynion hefyd yn arf gwerthfawr er mwyn helpu i ddeall disgwyliadau'r preswylwyr a'r cwsmeriaid o'r gwasanaeth, a dylent fod yn rhan hanfodol o weld lle i wella'r gwasanaeth ar draws y sefydliad.

Daeth y wybodaeth am gwynion allan o'n system rheoli contractau ni ar IBS.

2. Proses gwyno Tai Gogledd Cymru

Mae ein trefn gwyno ni mewn dau gam efo'r amserlen fel hyn:

- Cam 1 – Cydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith ac ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith
- Cam 2 – Cydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith ac ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith

Mae'r drefn gwyno wedi'i seilio ar ganllawiau a roddwyd i gyrff cyhoeddus gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

3. Beth yw cwyn a sut mae gwneud cwyn

Mae cwyn yn golygu nad yw cwsmer yn hapus efo'r gwasanaeth a gafodd oddi wrth TGC neu unrhyw un o'n contractwyr ni. Mae hyn yn cynnwys adegau pan fyddwch yn credu:

- Ein bod ni wedi gwneud rhywbeth na ddylem fod wedi'i wneud
- Nad ydym wedi gwneud rhywbeth y dylem ni fod wedi'i wneud
- Bod ymddygiad un o weithwyr TGC (neu unrhyw un o'n contractwyr) wedi bod yn amhriodol
- Nad yw gwasanaeth rydym yn ei ddarparu wedi bod o'r ansawdd, diogelwch, amllder neu gost roedd disgwyl iddo fod
- Bod ein proses o wneud penderfyniadau wedi bod yn ddiffygiol
- Bod TGC wedi gweithredu tu allan i derfynau polisi neu brotocol

Beth sydd ddim wedi'i gynnwys yn ein trefn gwyno ni?

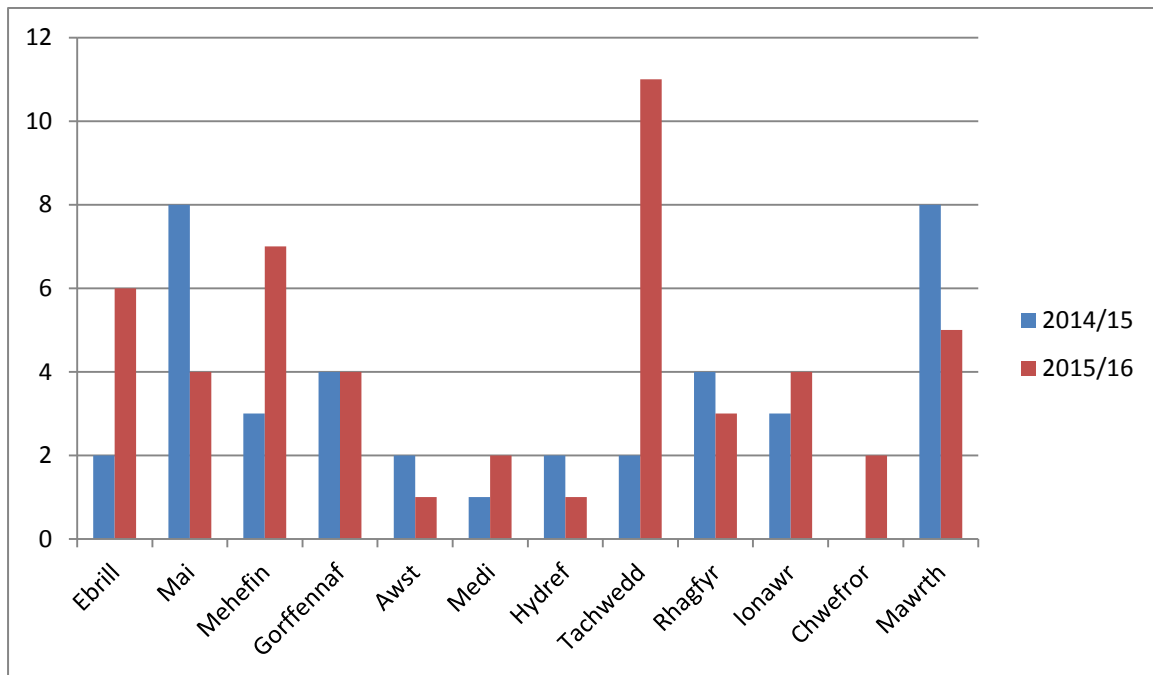
- Os mai hwnnw yw'r tro cyntaf i gysylltu am y mater
- Nad yw'r adran gywir wedi cael cyfle i roi sylw i'r mater
- Materion yn ymwneud efo ymddygiad gwrthgymdeithasol

Mae modd gwneud cwyn mewn llythyr, yn ddigidol, ar lafar yn bersonol neu ar lafar dros y ffôn.

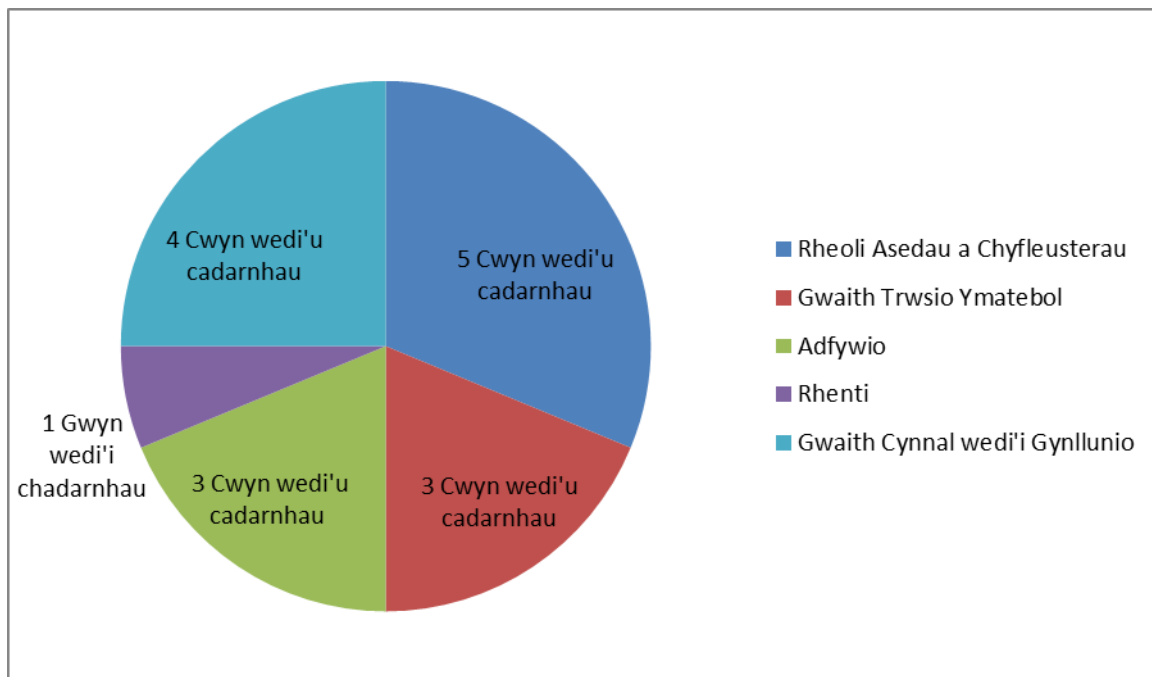
4. Nifer y cwynion

	2014/15	2015/16
Nifer y cwynion	39	50
Nifer y cwynion wedi'u cadarnhau	9	16

Cafwyd cyfanswm o 50 o gwynion yn ystod y cyfnod 2015-2016, efo 16 o'r rheiny'n cael eu cadarnhau fel rhai dilys.

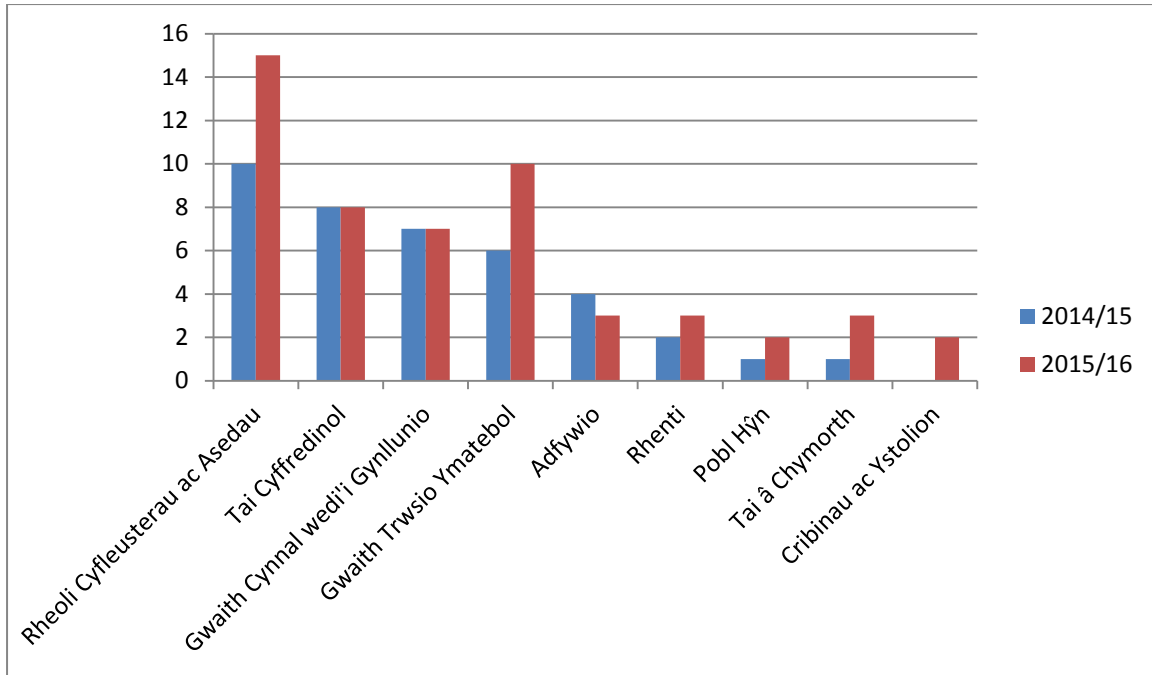


Cwynion wedi'u cadarnhau, fesul Rhan o'r Gwasanaeth 2015/16



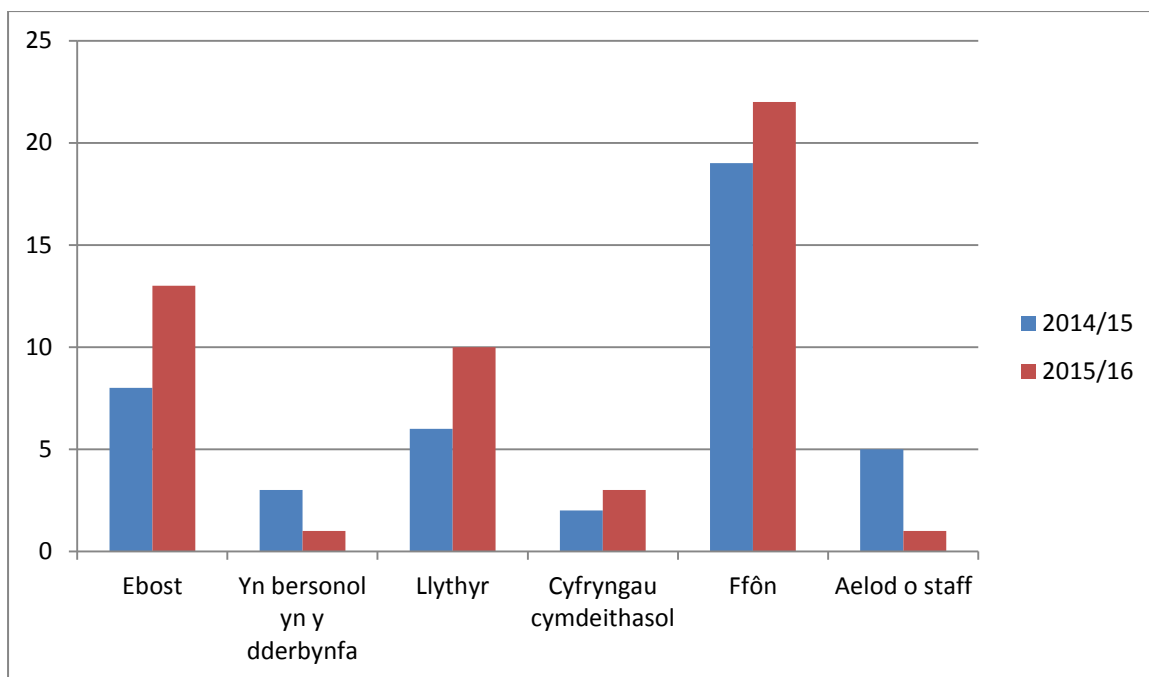
5. Cwynion am wahanol rannau o'r gwasanaeth

	2014/15	2015/16
Rheoli Cyfleusterau ac Asedau	10	15
Tai Cyffredinol	8	8
Gwaith Cynnal wedi'i Gynllunio	7	7
Gwaith Trwsio Ymatebol	6	10
Adfywio	4	3
Rhenti	2	3
Pobl Hŷn	1	2
Tai â Chymorth	1	3
Cribinau ac Ystolion	0	2



6. Sut cafodd y cwynion eu gwneud

	2014/15	2015/16
Ebost	8	13
Yn bersonol yn y dderbynfa	3	1
Llythyr	6	10
Cyfryngau cymdeithasol	2	3
Ffôn	19	22
Aelod o staff	5	1



7. Dwysáu cwynion

2015-2016

Rhan o'r Gwasanaeth	Dwysáu o gam 1 i gam 2	Dwysáu trwy fynd i'r Ombwdsmon
Rheoli Cyfleusterau ac Asedau	3	
Tai Cyffredinol	2	1
Adfywio	1	
Gwaith Trwsio Ymatebol	1	
Gwaith Cynnal wedi'i Gynllunio	1	
Tai â Chymorth	1	
Pobl Hŷn	1	1

Noder – erbyn hyn does gennym ni ddim cam 3 (panel cwynion) yn rhan o'n trefn gwyno.

Cwyn Tai Cyffredinol

Gwelodd yr Ombwdsmon nad oedd angen ymchwilio ymhellach i'r gwyn, a dywedodd wrth y tenant ei fod yn fodlon efo'n hymateb ni.

Cwyn Pobl Hŷn

Cyngor yr Ombwdsmon oedd i ni ymddiheuro i'r un wnaeth gwyno a chynnig taliad ex gratia o £100, hynny am gwyn fod person oedd yn gofalu wedi mynd i mewn heb ganiatâd i fflat yr un oedd yn cwyno. Roedd yr Ombwdsmon yn cyngori ymhellach y dylem dalu £150 pellach am yr anhwylostod i'r tenant wrth wneud cwyn.

Roedd yr un wnaeth gwyno wedi cael ymddiheuriad yn barod am y digwyddiad o fynd i mewn heb ganiatâd, ond yn dilyn argymhelliad yr Ombwdsmon cafodd llythyr pellach yn ymddiheuro, a'r taliadau uchod.

8. Mathau o gwynion

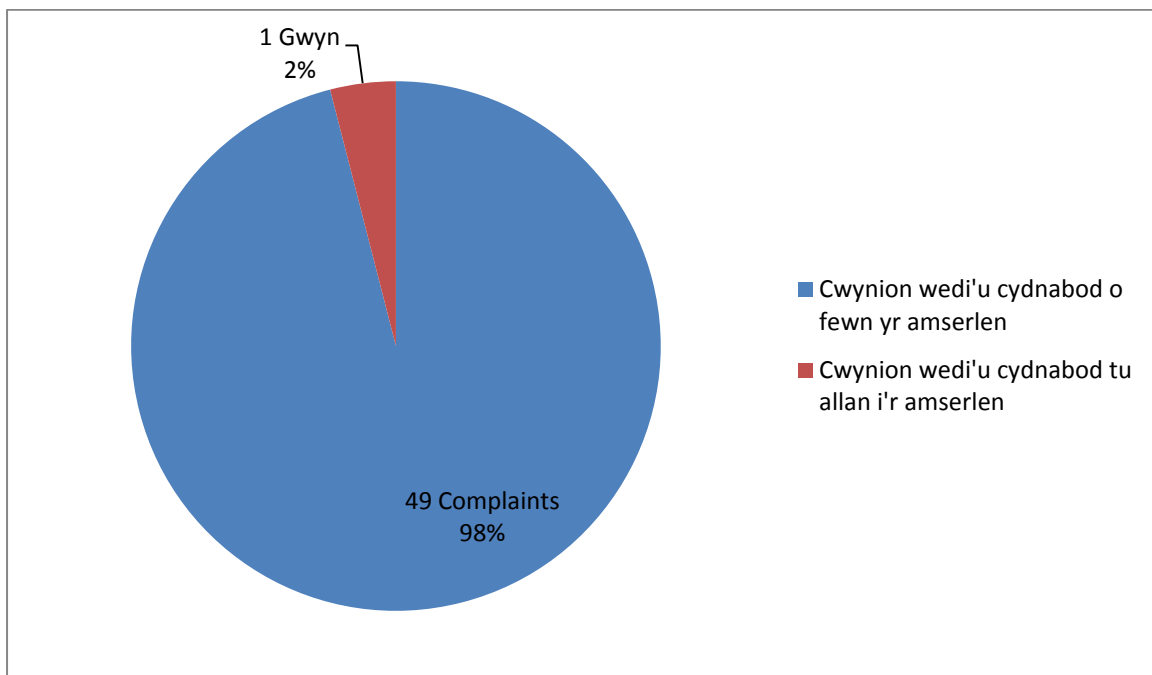
Mae'r tabl nesaf yn dangos y mathau o gwynion ddaeth yn ystod 2015/16

	Math o gwynion	2015/16
Rheoli Cyfleusterau ac Asedau	<ul style="list-style-type: none">Gwaith ddim yn cael ei wneud x9Diffyg ymateb/cyfathrebu x5Dadlau yn erbyn tâl am glirio sbwriel o eiddo lle roeddent yn byw gynt x1	15
Tai Cyffredinol	<ul style="list-style-type: none">Gweithiwr cefnogi'n dadlau yn erbyn penderfyniad TGC ar denantiaeth cleient ac ymddygiad aelod o staff x1Safon glanhau mewn ardal gymunedol ac aelod o staff dim yn ffonio yn ôl x1Sut deliodd TGC efo ymddygiad gwrthgymdeithasol x3Ddim yn fodlon efo dyrannu eiddo a chyngor a gafwyd x1TGC yn eu trin yn annheg, ac yn anhapus bod cymydog yn cael gosod giât x1Diffyg ymateb oddi wrth TGC x1	8
Gwaith Cynnal wedi'i Gynllunio	<ul style="list-style-type: none">Safon gwaith x4Safon gwaith a chyfathrebu x3	7
Gwaith Trwsio Ymatebol	<ul style="list-style-type: none">Diffyg ymateb/cyfathrebu x10	10
Adfywio	<ul style="list-style-type: none">Gwaith ddim yn cael ei wneud a diffyg ymateb x3	3
Rhenti	<ul style="list-style-type: none">Trafferthion technegol efo system daliadau x1Cwyn ar ôl cael datganiad rhent tenant arall x1Gyrru llythyr mewn camgymeriad am ôl-ddyledion rhent x1	3
Pobl Hŷn	<ul style="list-style-type: none">Gweithiwr gofal yn mynd i mewn i eiddo mewn camgymeriad, ac arlwyo x1	2

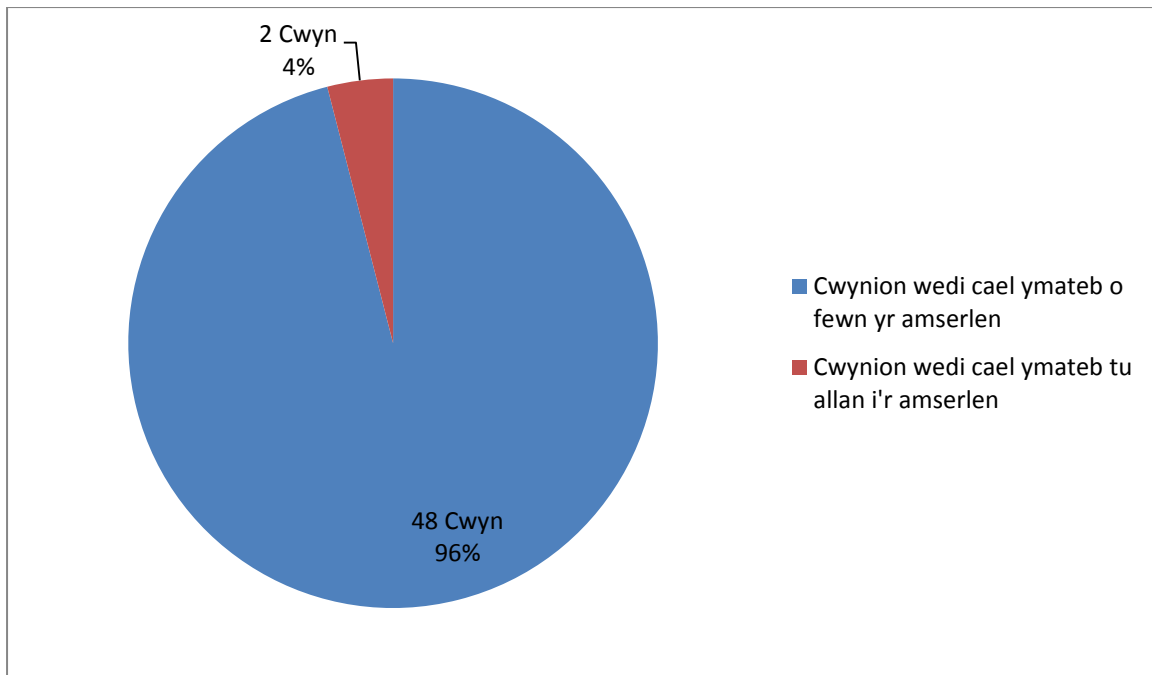
	<ul style="list-style-type: none"> • Cwyn am sut roedd TGC wedi delio efo damwain a gafodd preswlydd x1 	
Tai â Chymorth	<ul style="list-style-type: none"> • Gwasanaethau Cymdeithasol yn dadlau yn erbyn penderfyniad TGC i beidio talu cost preswlydd oedd yn gorfod mynd i fyw i le arall tra roedd baddonau arbenigol yn cael eu gosod yn eu lle x1 • Cwyn yn erbyn aelod o staff x2 	3
Cribinau ac Ystolion	<ul style="list-style-type: none"> • Cwyn am yr adeg o'r dydd roedd gwaith yn digwydd x1 • Cwestiynu gwaith oedd yn digwydd x1 	2

9. Rheoli cwynion

Cam 1

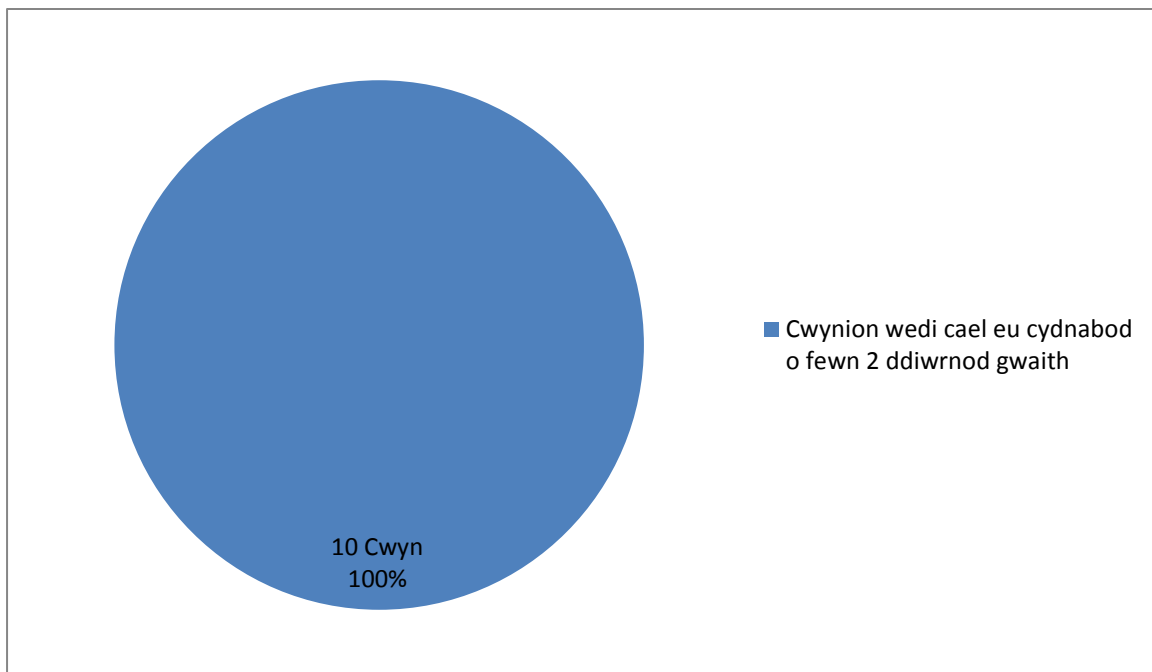


Cafodd 98% (49/50) o gwynion Cam 1 eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith.

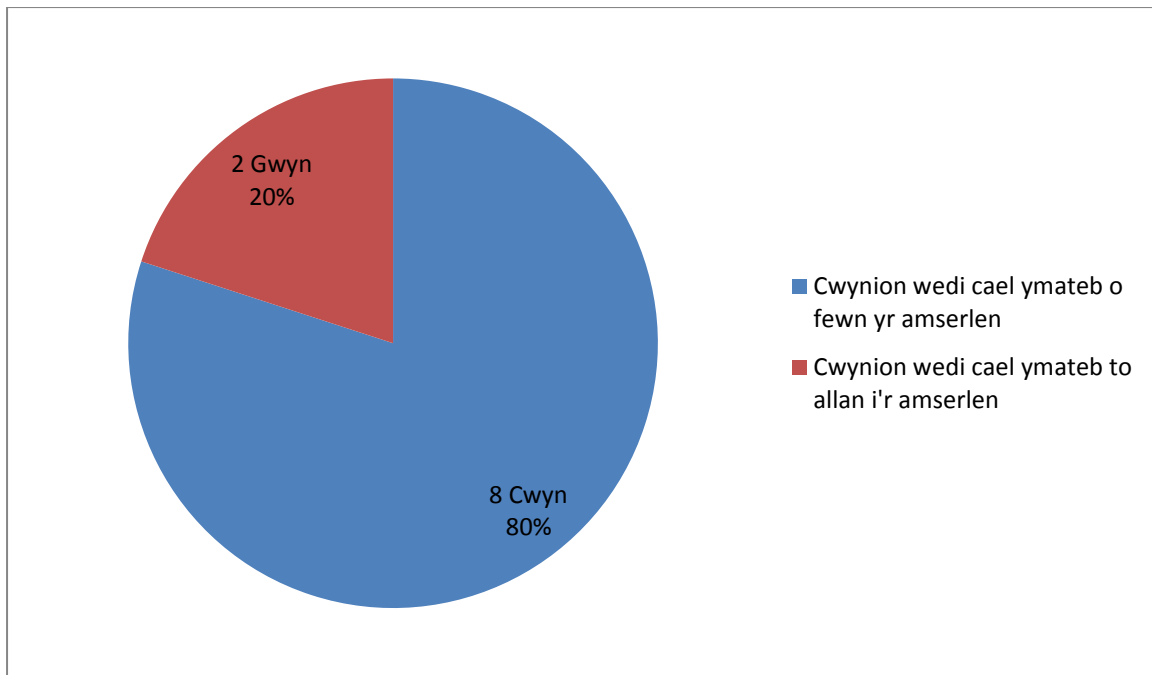


Cafodd 96% (48/50) o gwynion Cam 1 ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith. Cafodd y 2 gwyn na chafodd ymateb o fewn y 10 diwrnod gwaith eu hysbysu bod angen mwy o amser i ymchwilio.

Cam 2



Cafodd 100% (10) o gwynwyr oedd yn dymuno mynd i Ran 2 o'r drefn gwyno eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith.



Cafodd 80% (8/10) o gwynion yng Ngham 2 ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith.

Cafodd y 2 gwyn nad oeddent wedi cael ymateb eu hysbysu bod angen mwy o amser i ymchwilio.

10. Canlyniadau Arolwg 'Star'

Digwyddodd yr arolwg hwn rhwng Tachwedd a Rhagfyr 2015, efo cyfrifiad o bob un o'r 2,435 o breswylwyr. Cymerodd cyfanswm o 744 o breswylwyr ran yn yr arolwg, oedd yn gyfradd ymateb o 31%.

Roedd tua hanner o'r rhain yn ymwybodol o'r drefn gwyno ffurfiol (52%).

Dyweddodd 14% o'r preswylwyr wnaeth gymryd rhan yn yr arolwg eu bod wedi gwneud cwyn.

Gofynnwyd i bob un o'r tenantiaid oedd yn dweud eu bod wedi gwneud cwyn beth oedd eu profiad hwy wrth gwyno. Roedd y mwyafrif o bobl wnaeth gwyno'n fodlon efo'r broses ei hunan (53%), ond roedd gryn dipyn ohonynt yn llai bodlon efo'r ffordd cafodd eu cwyn ei thrin yn gyffredinol (38%).

Roedd cyfanswm o 104 o'r bobl wnaeth ymateb yn dweud eu bod wedi gwneud cwyn, ond dim ond 50 o gwynion rydym wedi'u cofnodi.

Mae'n debyg cafodd materion oedd yn achosi pryder eu codi efo aelodau o staff, a rheiny heb gael eu cofnodi fel cwynion; a/neu fod rhai tenantiaid ddim yn ymwybodol o'r diffiniad o gwyn. Mae diffiniad o gwyn ar dudalen 3.

11. Dysgu gwersi a gwneud gwahaniaeth

Dyma'r gwersi allweddol rydym wedi'u dysgu eleni:

- Mae angen sefydlu trefn neu ffordd o weithio os daw gohebiaeth i mewn, sydd wedi'i chyfeirio at y Prif Weithredwr, y gellid ei gweld fel cwyn
- Mae angen mwy o gysondeb a safoni yn yr ymateb i gwynion
- Mae angen gwella cyfathrebu efo'n tenantiaid a thu mewn i TGC
- Mae angen deall mwy am ddisgwyliadau ein cwsmeriaid
- Mae angen i hyfforddiant gofal cwsmer fod ar gael i'r staff
- Yn dilyn canlyniadau'r arolwg 'Star', mae angen i ni godi ymwybyddiaeth ymysg tenantiaid o'r drefn gwyno a hefyd ddiffinio'n eglur beth yw cwyn ffurfiol
- Mae angen hyfforddiant pellach i'r staff am gwynion

Byddwn yn defnyddio'n cwynion i wella'r ddarpariaeth o wasanaeth. Mae enghreifftiau isod o'r beth sydd wedi cael ei wneud:

Mae nifer o'r cwynion sy'n dod i mewn yn fater o gyfathrebu, felly rydym wedi darparu hyfforddiant cyfathrebu i staff allweddol.

Rheoli Asedau a Chyfleusterau – mae materion yn cael sylw'n fuan, rhag iddynt arwain at gwynion.

Adfywio – rheoli diffygion mewn eiddo wedi'u hadeiladu o'r newydd/ailwampio. Rŵan mae aelod o staff yn gyfrifol am y Materion Adfywio/Dilyn ac Ateb Diffygion, ac aelod arall o staff yn cyd-drefnu'r materion Asesiad Risg Tân sy'n aros am sylw efo'r cynlluniau mwy o faint e.e. Hafan Gogarth a Chae Garnedd.

Gwaith Cynnal wedi'i Gynllunio -

- Cwynion am yr amser a gymerwyd i osod deunydd llawr - ystyried cael ein staff ni i wneud y gwaith yma, ond does dim digon o staff ar gyfer hynny. Bydd yn adeg adnewyddu'r cytundeb deunydd lloriau ym Mai 2016. Wedi cytuno ymysg y tîm i bennu yn y contract i gael dyddiau penodol ar gyfer gosod deunydd lloriau, fel gwneud ceginau ar ddydd Llun/Mawrth ac ystafelloedd ymolchi ar ddydd Mercher/lau. Mae hyn wedi gweithio'n dda yn y gorffennol. Mae hefyd yn gwella'r gwasanaeth i denantiaid, gan ein bod ni'n cadw gwell reolaeth o ba bryd i osod y deunydd llawr. Wedi tendro hyn erbyn Mai 2016, efo'r nod o ddechrau ym Mehefin 2016.
- Mae rhai tenantiaid wedi cwyno am faint o arwynebedd o deils oedd yn cael ei ddarparu. Hynny er bod y mater yn cael ei egluro yn yr ymweliad cyn y gwaith a'i fod mewn ysgrifen yn yr ymwadiad. Roeddem ni eisiau cael rheolaeth well ar

ddisgwyliadau tenantiaid. Felly byddwn yn creu llyfr i ddangos enghreifftiau o luniau a delweddau o beth i'w ddisgwyl, yn y pecyn i'r eiddo hwnnw, ac yn cynnwys darluniad o enghraifft nodweddiadol o gynllun ystafell ymolchi a chegin, efo nodiadau i'w disgrifio.

- Peidio gwisgo bathodynau adnabod. Mae gweithwyr wedi dweud nad ydynt yn hoffi gwisgo'r bathodynau adnabod ar rhuban o gwmpas y gwddf; hynny am fod y bathodyn yn mynd ar y ffordd wrth weithio. Cytunwyd i brynu bandiau braich i ddal eu bathodynau adnabod.

Gwaith trwsio – Cyfarfodydd tîm i drafod pwysigrwydd gwella cyfathrebu h.y. rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i gwsmeriaid am sut mae'r gwaith yn dod ymlaen/apwyntiadau ayyb a chael hynny hefyd yn digwydd yn fewnol rhwng timau.

Cribinau ac Ystolion – Sefydlu Cribinau ac Ystolion o ganlyniad i gwynion a sylwadau cwsmeriaid.

Pobl Hŷn – Polisi a Gweithdrefnau wedi cael eu hadolygu, ac ailadrodd cynnwys hynny wrth y staff.

Rhenti – Gofynnwyd i'r holl staff sy'n rhoi datganiadau rhent mewn amlenni gymryd gofal i wneud yn sicr mai dim ond un datganiad rhent sydd yn yr amlen.

12. Casgliadau

Mae Adroddiad Cwynion 2014/15 yn dangos cynnydd mewn cwynion, ond does dim tuedd i'w gweld sy'n egluro'n cynnydd.

Mae'n bosibl bod staff yn fwy ymwybodol o'n trefn gwyno ni a pha mor bwysig yw cofnodi'n gyson.

Ers adeg adroddiad 2014-15, mae'r Cydlynnydd Cyfranogiad Tenantiaid wedi rhoi hyfforddiant cwynion i staff, a datblygu canllawiau 'delio efo cwynion' (sydd ar gael i staff ar y fewnrwyd) ond mae canlyniadau'r arolwg 'Star' yn awgrymu bod angen hyfforddiant pellach.

Hefyd datblygwyd fersiwn symlach o'r gweithdrefnau, fel taflen i denantiaid.

Mae ein gweithdrefnau hefyd wedi cael eu symleiddio trwy gael gwared â Cham 3. Roedd yn bosibl bod cael 3 o gamau'n gosod rhwystr sy'n cadw pobl rhag gwneud cwyn ffurfiol. Pan wnaeth yr Ombwdsmon argymhell y newidiadau hyn i gyrff cyhoeddus yng Nghymru, roedd er mwyn ein gwneud ni'n fwy agored ac atebol.

Bydd y Cydlynnydd Cyfranogiad Tenantiaid yn ymchwilio a fyddai'n fuddiol cael canllawiau i reolwyr eu defnyddio wrth ymateb i gwynion, o ran arddull yr iaith, hyd brawddegau, defnyddio iaith syml ayyb.

Mae'r Cydlynnydd Cyfranogiad Tenantiaid wedi darparu hyfforddiant i Dîm Gweinyddol y Prif Weithredwr er mwyn egluro beth yw cwyn a beth yw cais am wasanaeth neu wybodaeth. Rwan bydd unrhyw gwynion sy'n cael eu gyrru i'r Prif Weithredwr yn mynd ymlaen i'r Cydlynnydd Cyfranogiad Tenantiaid i'w cofnodi fel cwyn. Bydd y Cydlynnydd Cyfranogiad Tenantiaid yn gadael i'r un sy'n cwyno wybod y bydd yn cael sylw yn unol efo'n gweithdrefnau cwynion ni.