



# Tai Gogledd Cymru

## Adroddiad Cwynion Blynyddol 2016-2017

---

## 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 cwynion eu gwneud	5
7. Uwchgyfeirio cwynion	6
8. Mathau o gwynion	7
9. Rheoli cwynion	8
10. Dysgu gwersi a gwneud gwahaniaeth	10
11. Casgliadau	11

## 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 sy'n cael ei ddarparu, a dylent fod yn rhan hanfodol o weld lle i wella'r gwasanaeth ar draws y sefydliad cyfan.

Daeth y wybodaeth am y cwynion a dderbyniwyd o'n system rheoli cysylltiadau ar IBS. Cedwir cofnodion hefyd ar y gyriant z.

## 2. Proes gwyno Tai Gogledd Cymru

---

Mae ein trefn gwyno mewn dau gam gyda'r amserlen ganlynol:

- 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

Os na allwn ddatrys y gŵyn, gall yr achwynwr wneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae ein gweithdrefn gwyno yn seiliedig 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 gyda'r gwasanaeth a gafodd gan TGC neu unrhyw un o'n contractwyr. Mae hyn yn cynnwys adegau pan fyddwch yn credu:

- Ein bod 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 y tu allan i derfynau polisi neu brotocol

Beth nad yw wedi'i gynnwys yn ein gweithdrefn gwyno ni?

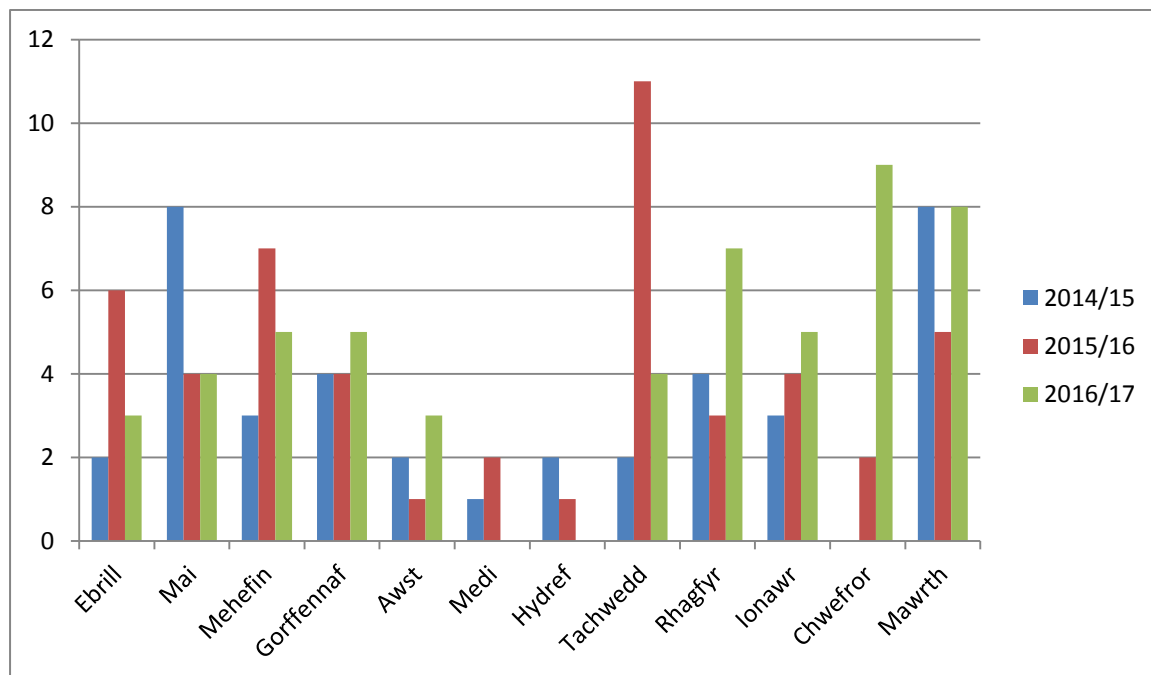
- Os mai hwn yw'r cyswllt cyntaf ynglŷn â'r mater
- Nid yw'r adran gywir wedi cael cyfle i roi sylw i'r mater
- Materion yn ymwneud ag ymddygiad gwrthgymdeithasol

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

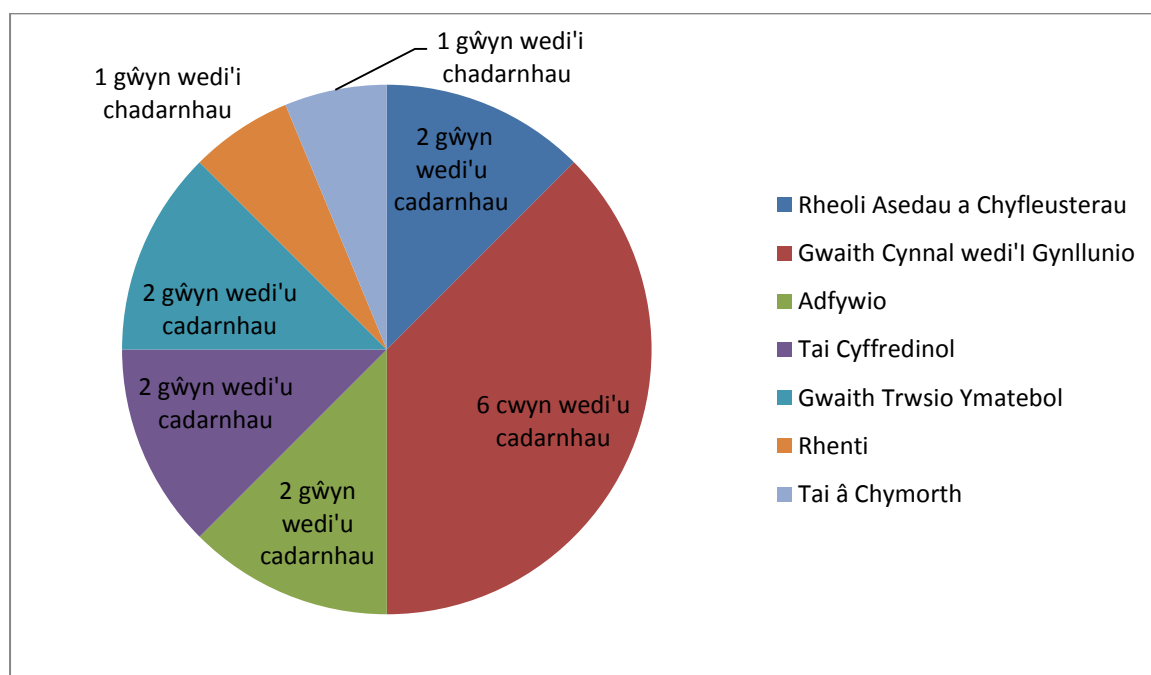
#### 4. Nifer y cwynion

	2014/15	2015/16	2016/17
Nifer y cwynion	39	50	55
Nifer y cwynion wedi'u cadarnhau	9	16	16

Derbyniwyd cyfanswm o 55 o gwynion yn ystod y cyfnod 2016-2017, a chafodd 16 o'r rhain eu cadarnhau fel rhai dilys.

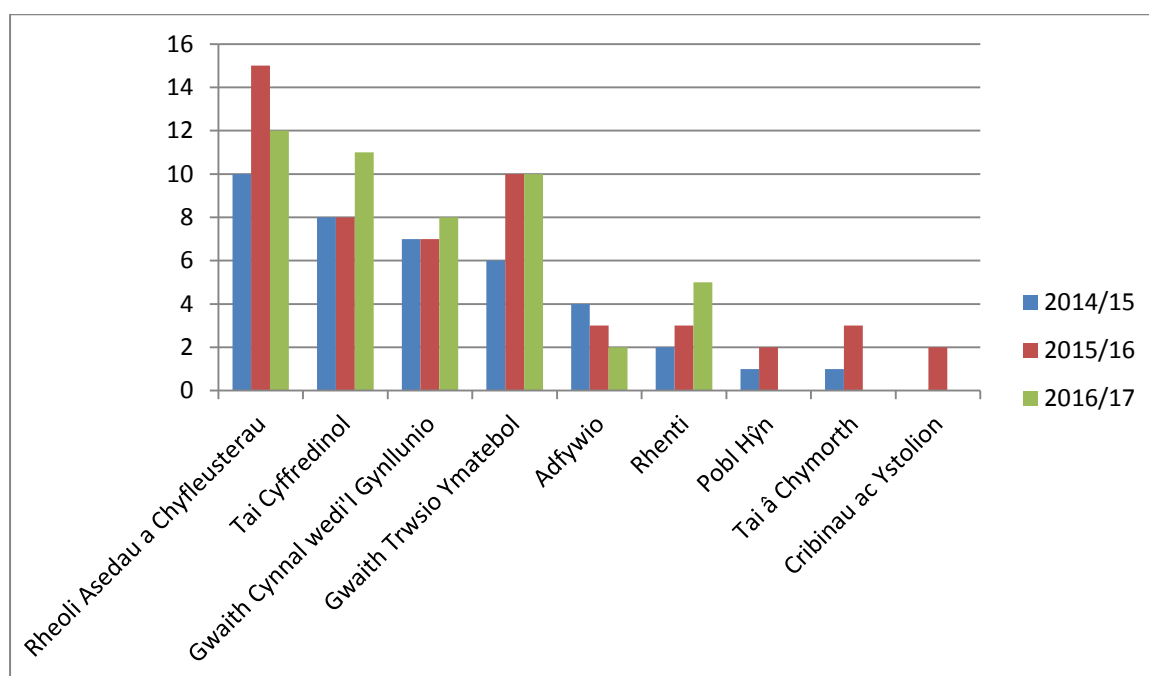


#### Cwynion wedi'u cadarnhau, fesul Rhan o'r Gwasanaeth 2016/17



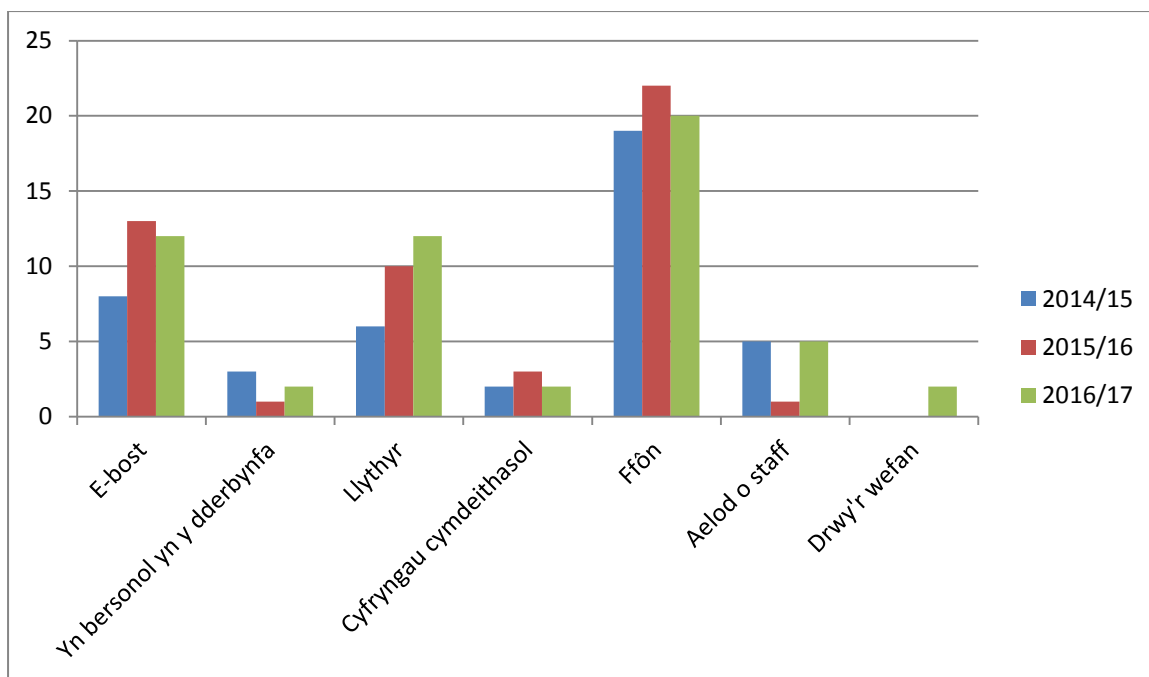
## 5. Cwynion am wahanol rannau o'r Gwasanaeth

	2014/15	2015/16	2016/17
Rheoli Asedau a Chyfleusterau	10	15	12
Tai Cyffredinol	8	8	11
Gwaith Cynnal wedi'i Gynllunio	7	7	8
Gwaith Trwsio Ymatebol	6	10	10
Adfywio	4	3	2
Rhenti	2	3	5
Pobl Hŷn	1	2	1
Tai â Chymorth	1	3	3
Cribiniau ac Ystolion	0	2	3



## 6. Sut cafodd cwynion eu gwneud

	2014/15	2015/16	2016/17
E-bost	8	13	12
Yn bersonol yn y dderbynfa	3	1	2
Llythyr	6	10	12
Cyfryngau cymdeithasol	2	3	2
Ffôn	19	22	20
Aelod o staff	5	1	5
Drwy'r wefan			2



## 7. Uwchgyfeirio cwynion

2016-2017

Rhan o'r Gwasanaeth	Uwchgyfeirio o gam 1 i gam 2	Uwchgyfeirio i'r Ombwdsmon
Rheoli Cyfleusterau ac Asedau	2	
Tai Cyffredinol		1
Rhenti	1	
Cribiniau ac Ystolion	2	

Cafodd un gŵyn ei huwchgyfeirio i'r Ombwdsmon yn ystod y cam adrodd hwn (2 yn 2016/16). Cyflwynodd y tenant hwn gŵyn yn uniongyrchol i'r Ombwdsmon a chafodd ei hysbysu y byddai angen dilyn ein trefn gwyno ni i ddechrau. Ymchwiliwyd i'r gŵyn ac ni chafodd ei chadarnhau. Cysylltodd yr achwynwr drachefn â'r Ombwdsmon. Ymatebodd yr Ombwdsmon i'r achwynydd gan gadarnhau eu bod yn fodlon ag ymchwiliad ac ymateb Tai Gogledd Cymru.

Mae'r drefn gwyno yn cael ei hesbonio i achwynwyr a sut i uwchgyfeirio'r mater i'r Ombwdsmon ar bob cam.

Mae taflenni ar gael yn ardaloedd derbynfa Plas Blodwel a swyddfa Bangor. Mae'r wybodaeth ar gael hefyd ar wefan Tai Gogledd Cymru.

Yn dilyn yr argymhelliad a wnaed gan y Panel Ymgynghorol Preswylwyr cafodd erthygl ar y weithdrefn gwyno ei chynnwys yng nghylchlythyr diwethaf y tenantiaid a chafodd ei phostio ar dudalen Facebook Tai Gogledd Cymru.

## 8. Mathau o gwynion

---

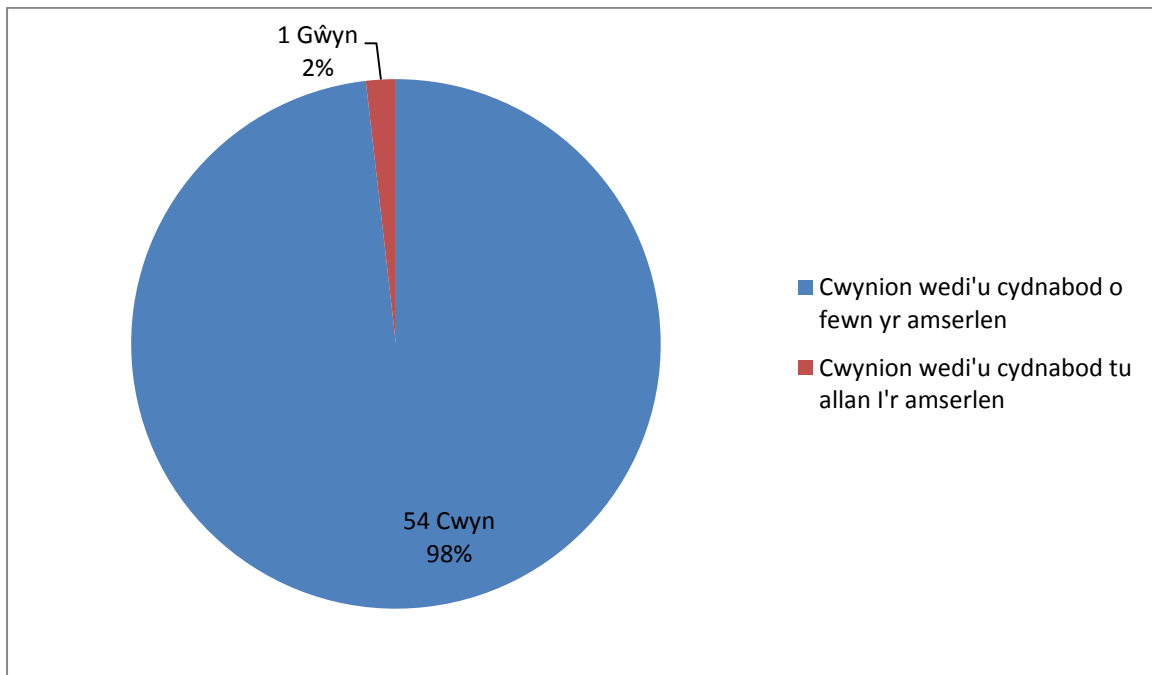
Mae'r tabl canlynol yn dangos y mathau o gwynion a dderbyniwyd yn 2016/17

	<b>Math o gwynion</b>	<b>Cyfanswm y cwynion</b>
Rheoli Cyfleusterau ac Asedau	Diffyg ymateb/cyfathrebu Gwaith heb ei gyflawni	12
Tai Cyffredinol	Diffyg ymateb/cyfathrebu Peidio ymateb i alwadau ffôn/e-byst	11
Gwaith Trwsio Ymatebol	Diffyg ymateb/cyfathrebu Cael gwybodaeth ynglŷn â phryd y bydd gwaith yn cael ei wneud	10
Gwaith Cynnal wedi'i Gynllunio	Ymddygiad staff Diffyg ymateb/cyfathrebu Cael gwybodaeth ynglŷn â phryd y bydd gwaith yn cael ei wneud	8
Rhenti	Anghytuno â phenderfyniad Anfodlon â'r dull cyfathrebu	5
Tai â Chymorth	Rhoi cyngor/gwybodaeth anghywir	3
Cribiniau ac Ystolion	Safon y gwaith a wnaed Cwestiynu tâl gwasanaeth cynnal a chadw tir	3
Adfywio	Safon y gwasanaeth Diffyg ymateb/cyfathrebu	2
Pobl Hŷn	Safon yr arlwyo	1

## 9. Rheoli cwynion

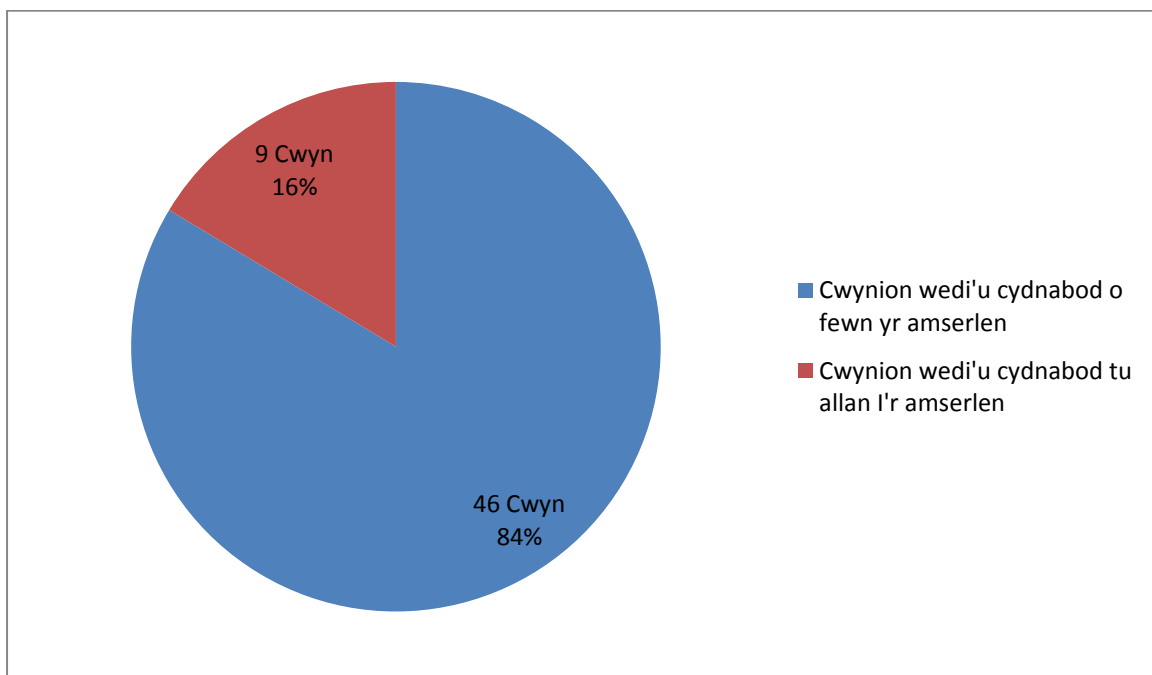
---

### Cam 1



Cafodd 98% (54/55) o gwynion Cam 1 eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith (Yr un gyfradd â 2015/16)

Ni chafodd y gŵyn ei chynabod o fewn yr amserlen, cafodd ei hanfon drwy lythyr ac roedd wedi'i gyfeirio at aelod o staff arall. Roedd yr aelod o staff hwnnw ar eu gwyliau ac ni agorwyd y llythyr.

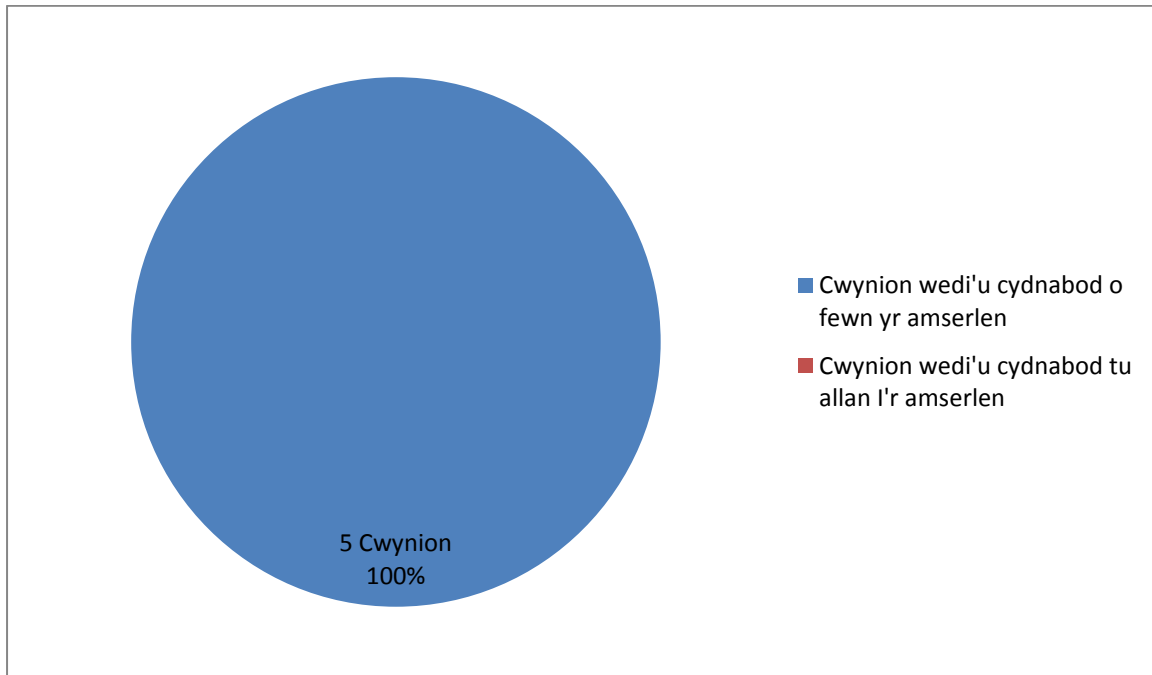




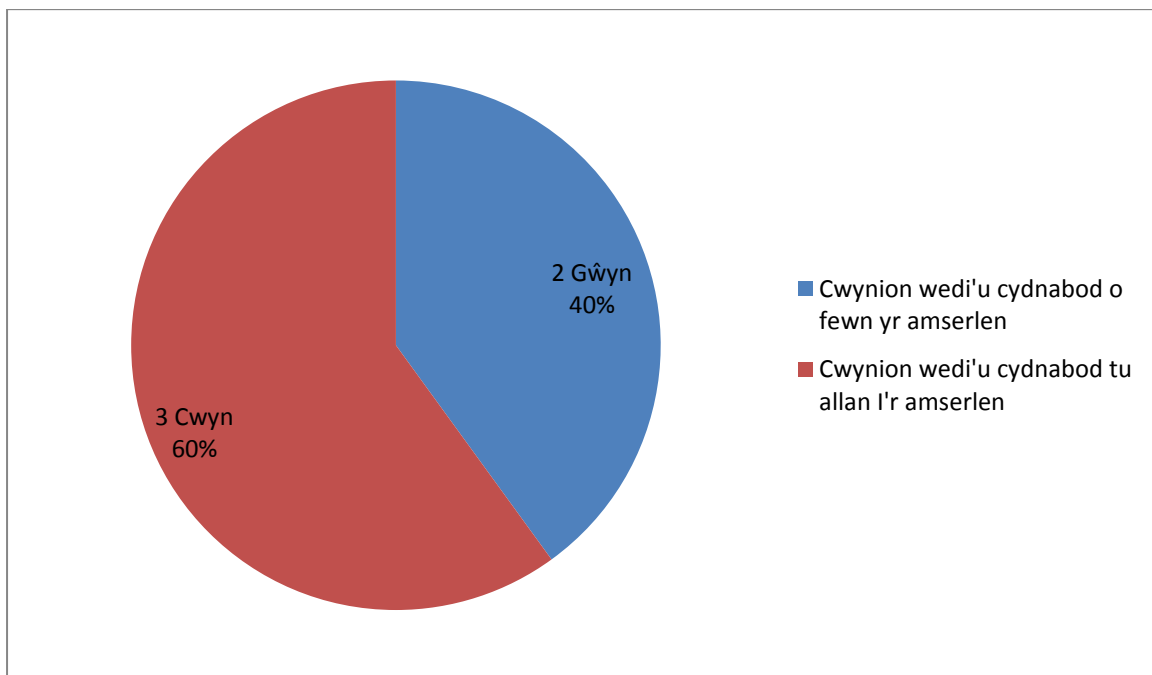
Cafodd 84% (46/55) o gwynion Cam 1 ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith. Cafodd y 9 cwyn nad oeddent wedi cael ymateb eu hysbysu o fewn y 10 diwrnod gwaith bod angen mwy o amser i ymchwilio.

(Yn ystod 2015/16 y gyfradd oedd 96% (48/50))

## Cam 2



Cafodd 100% (5) o'r achwynwyr a oedd yn dymuno dilyn Cam 2 y drefn gwyno gydnabyddiaeth o fewn 2 ddiwrnod gwaith (Yr un gyfradd â 2015/16)



Derbyniodd 40% (2/5) o'r cwynion Cam 2 ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith. (Yn ystod 2015/16 y gyfradd oedd 80% 8/10)

Cafodd y 3 chwyn nad oeddent wedi cael ymateb eu hysbysu bod angen mwy o amser i ymchwilio.

## 10. Dysgu gwersi a gwneud gwahaniaeth

---

Y gwersi allweddol a ddysgwyd eleni yw:

- Mae nifer o'r cwynion yn ymwneud â rhoi gwybodaeth i denantiaid a dychwelyd eu galwadau ffôn
- Mae angen gwella ein dulliau o gyfathrebu gyda'n tenantiaid
- Mae angen gwella gofal cwsmeriaid ar draws y sefydliad cyfan
- Nodwyd cyfathrebu a gofal cwsmeriaid fel problemau yn adroddiad y llynedd
- Defnyddiwyd y system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid ar ôl y cyfnod adrodd hwn (2016/17). Gallai hyn gael effaith gadarnhaol
- Mae'r Panel Ymgynghorol Preswylwyr wedi datblygu Siarter Gofal Cwsmeriaid. Gallai hyn hefyd gael effaith gadarnhaol
- Mae nifer y cwynion wedi cynyddu unwaith eto eleni. Gallai hyn fod oherwydd yr hyfforddiant/codi ymwybyddiaeth o'n sesiynau cwyno
- Bydd yn arfer da parhau i godi ymwybyddiaeth o'n trefn gwyno ymysg staff a thenantiaid
- Mae cwynion yn rhan o'r rhaglen sefydlu staff yn awr
- Mae'r Panel Ymgynghorol Preswylwyr wedi dechrau monitro dangosyddion perfformiad cwynion
- Mae'r Panel Ymgynghorol Preswylwyr wedi argymhell y dylid codi ymwybyddiaeth o'n trefn gwyno gydag erthygl yn y cylchlythyr, stori newyddion ar ein gwefan, ac ar Facebook
- Yn y cyfnod adrodd hwn rydym wedi adolygu ein ffurflen boddhad cwynion; fodd bynnag ychydig iawn ohonynt sydd wedi'u dychwelyd unwaith eto
- Mae angen archwilio'r ffyrdd o gynyddu'r cyfraddau dychwelyd
- Gallai argaeledd negeseuon testun wella'r cyfraddau dychwelyd

Byddwn yn defnyddio ein cwynion i wella'r ddarpariaeth o wasanaeth. Mae pob rhan o'r gwasanaeth yn adolygu'r cwynion a dderbyniwyd fel rhan o'r broses hunan-arfarnu.

Mae'r canlynol yn enghreifftiau o'r gwahaniaeth a wnaed:-

### **Rheoli Cyfleusterau ac Asedau –**

- Trafod a mynychu eiddo gydag AD Homes pan fydd angen
- Edrych ar dueddiadau a dadansoddi cwynion

- Mynd i'r afael â'r cwynion sy'n cael eu derbyn yn ystod cyfarfodydd un i un gyda staff

#### **Atgyweiriadau ymatebol -**

- Trafodwyd pwysigrwydd cyfathrebu o fewn y tîm.
- Disgwylir i'r system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid gael effaith gadarnhaol.
- Mae lefelau staffio a chynnydd mewn baich gwaith wedi bod yn heriol.

#### **Gwaith Cynnal wedi'i Gynllunio -**

- Cyflwynwyd rhif ffôn canolog ar gyfer Gwaith Cynnal wedi'i Gynllunio yn ogystal â chyfeiriad e-bost er mwyn sicrhau na fydd galwadau'n cael eu methu pan na fydd staff wrth eu desg neu pan fyddant ar wyliau
- Cynhaliwyd cyfarfodydd a hyfforddiant i drafod ymddygiad derbyniol a gwerthoedd craidd TGC
- Cyflwynwyd terfyn amser ar gyfer derbyn arolygon asbestos a cheginau cyn dyddiad dechrau.

#### **Anghenion Cyffredinol -**

- Mae galwadau ffôn yn cael eu dychwelyd er mwyn sicrhau bod tenantiaid yn fodlon â'r gwasanaeth.
- Nid ydym bellach yn cynnal dyddiau sgip, mynegwyd pryderon gan rai o'r tenantiaid. Rydym yn gweithio mewn partneriaeth â'r Awdurdodau Lleol i ymweld â thenantiaid a hybu ailgylchu.

#### **Pobl Hÿn –**

- Gwahodd swyddogion o adrannau eraill i gyfarfodydd tîm, e.e. Atgyweiriadau
- Cyfarfodydd rheolaidd gyda'r tenantiaid

## 11. Casgliadau

---

Mae nifer y cwynion a dderbyniwyd wedi cynyddu unwaith eto yn ystod y cyfnod adrodd hwn

2014/15 – 39

2015/16 – 50

2016/17 – 55

Nid oes unrhyw broblemau newydd yn codi, a allai esbonio'r cynnydd blynyddol; fodd bynnag mae'n debygol bod yr hyfforddiant ar gwynion a chodi ymwybyddiaeth o'n trefn gwyno gyda staff, a gynhaliwyd yn y ddau gyfnod adrodd diwethaf, wedi gwneud cyfraniad arwyddocaol.

Efallai bod y staff yn fwy ymwybodol yn awr o'n trefn gwyno a phwysigrwydd adrodd cyson.

Mae gofal cwsmeriaid a chyfathrebu yn parhau i fod yn broblemau sy'n cael eu hailadrodd yn y cwynion a dderbynnir.

Cafodd y materion hyn eu nodi hefyd yn ystod ymgynghoriadau ar ofal cwsmeriaid a'r cynllun corfforaethol gyda'r tenantiaid.

Mae cwynion yn cael eu monitro yn awr yn fwy rheolaidd gan ddefnyddio Sycle. Mesurir perfformiad bob mis a bob chwarter, ac mae'r wybodaeth hon yn cael ei chyflwyno i'r Pwyllgor Gwasanaethau Landlord a'r Panel Ymgynghorol Preswylwyr.