



Tai Gogledd Cymru

Adroddiad Cwynion Blynyddol 2017-2018

Cynnwys

1. Crynodeb gweithredol	3
2. Y broses gwyno yn TGC	3
3. Beth yw cwyn a sut y caiff cwynion eu gwneud	3
4. Nifer y cwynion	4
5. Cwynion yn ôl gwasanaeth	5
6. Sut cafodd y cwynion eu gwneud	6
7. Mynd a chwyn ymhellach	7
8. Math o gwynion	8
9. Rheoli cwynion	9
10. Gwersi a ddysgwyd	10
11. Casgliad	11

1. Crynodeb gweithredol

Mae rheoli cwynion yn effeithiol yn rhan bwysig o gynnal enw da Tai Gogledd Cymru. Mae cwynion hefyd yn arf gwerthfawr wrth helpu i ddeall disgwyliadau preswylwyr a chwsmeriaid o ran darparu gwasanaethau a dylent fod yn rhan hanfodol o adnabod sut i wella gwasanaethau ar draws y sefydliad.

Cofnodir pob cwyn ar ein system rheoli cyswllt ar IBS. Cedwir cofnodion hefyd ar y gyriant z.

2. Y broses gwyno yn TGC

Mae dau gam i'n gweithdrefn gwyno gan ddilyn yr amserlen isod:

- 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 achwynydd gwyno wrth 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 y caiff cwynion eu gwneud

Cwyn yw pan fydd cwsmer yn anhapus â'r gwasanaeth a gawsant gan TGC neu unrhyw un o'n contractwyr. Mae hyn yn cynnwys achlysuron lle bernir:

- Ein bod wedi gwneud rhywbeth na ddylem fod wedi'i wneud
- Nid ydym wedi gwneud rhywbeth y dylem fod wedi'i wneud
- Mae ymddygiad aelod o staff TGC (neu unrhyw un o'n contractwyr) wedi bod yn amhriodol
- Nid yw gwasanaeth a ddarparwyd gennym wedi'i gyflwyno i'r ansawdd, diogelwch, amllder neu'r gost a ddisgwyliwyd
- Mae ein proses gwneud penderfyniadau wedi bod yn ddiffygiol
- Mae TGC wedi gweithio y tu allan i bolisi neu brotocol

Beth nad yw'n dod o dan ein gweithdrefn gwyno?

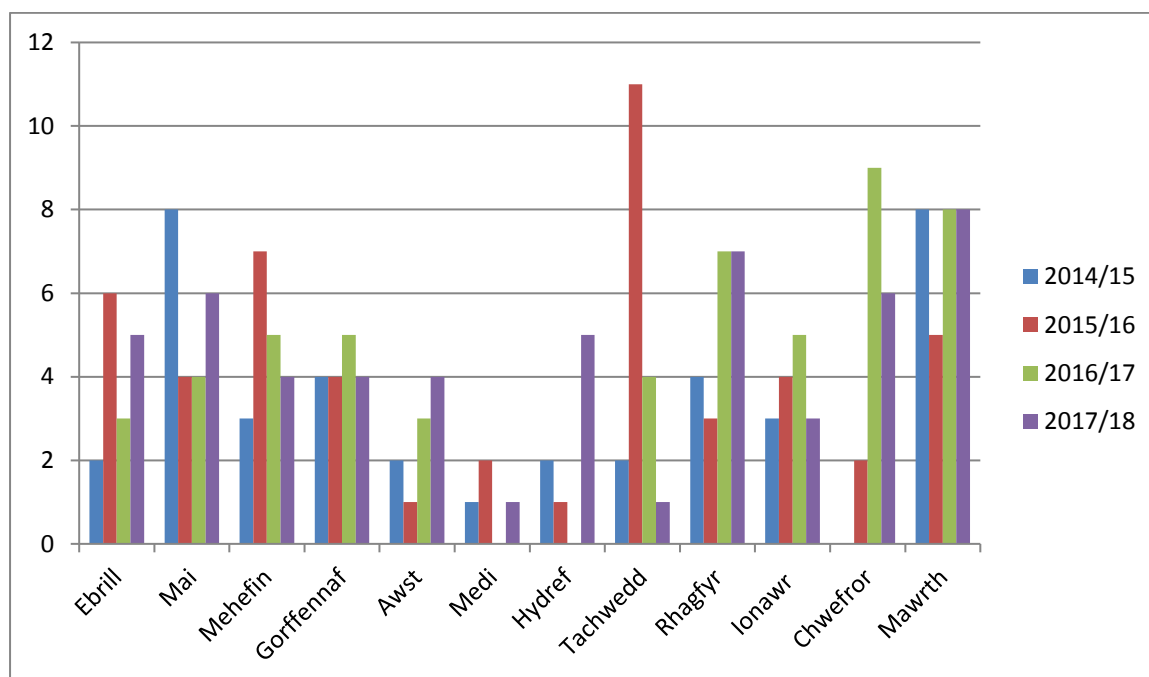
- Dyma'r cyswllt cyntaf ynglŷn â'r mater
- Nid yw'r adran gywir wedi cael cyfle i fynd i'r afael â'r mater
- Materion yn ymwneud ag ymddygiad gwrthgymdeithasol

Gellir gwneud cwyn trwy lythyr, yn ddigidol, ar lafar yn bersonol, neu ar lafar dros y ffôn.

4. Nifer y cwynion

	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
Nifer y cwynion	39	50	55	54
Nifer y cwynion a gadarnhawyd	9	16	16	13

Derbyniwyd cyfanswm o 54 cwyn yn ystod cyfnod 2017-2018. Mae'r graff isod yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd o fis i fis ers 2014/15.



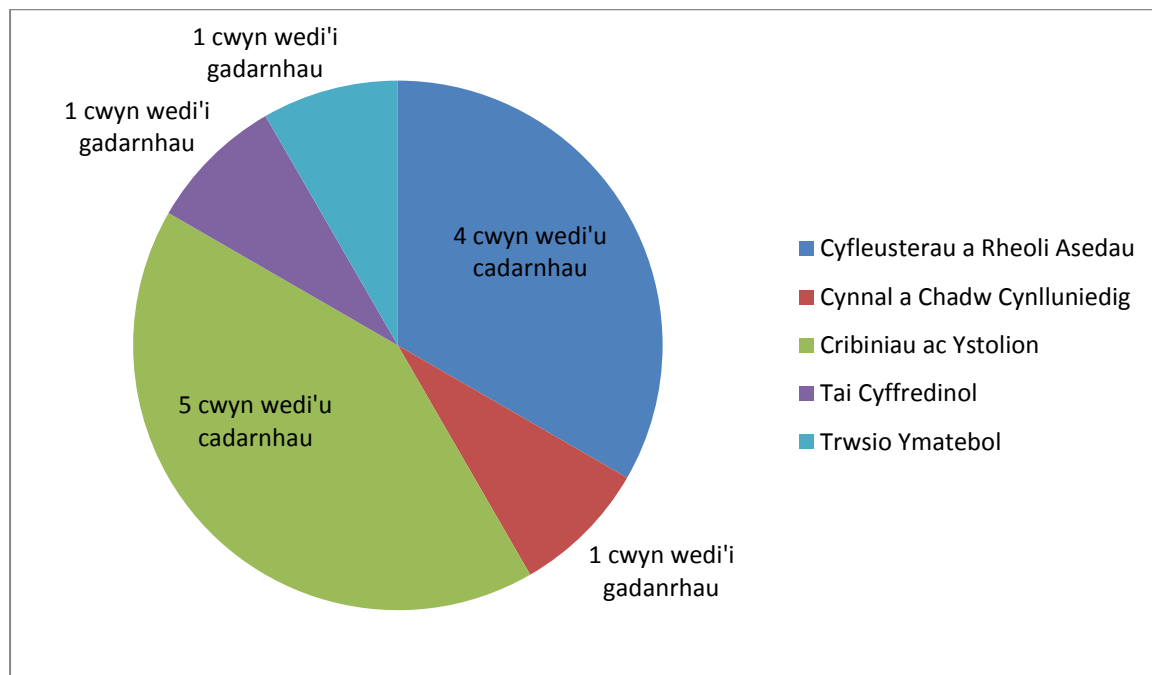
Bu cynnydd sylweddol mewn cwynion ar ôl 2014/15. Yn ystod 2015, dechreuwyd ar y broses o godi ymwybyddiaeth staff o bwysigrwydd cofnodi a rheoli cwynion. Mae hyn yn esbonio peth o'r cynnydd mewn niferoedd.

Byddwn yn parhau i edrych ar ffyrdd o godi ymwybyddiaeth gyda staff. Mae sesiynau sefydlu staff bellach yn cynnwys sesiynau ar gwynion.

Yn ystod 2017 argymhellodd y Panel Ymgynghorol Preswylwyr y dylai TGC gyhoeddi erthyglau yn y cylchlythyr tenantiaid ar sut i wneud cwyn. Mae angen edrych eto ar hyn gan fod angen i ni sicrhau bod ein tenantiaid yn gwybod beth sy'n cael ei ystyried fel cwyn a sut i wneud cwyn.

Cwynion a gadarnhawyd yn ôl Maes Gwasanaeth 2017/18

O'r 54 cwyn a dderbyniwyd yn ystod 2017/18, cafodd 13 o'r rhain eu cadarnhau. Mae'r siart cylch isod yn rhoi'r manylion fesul adran:

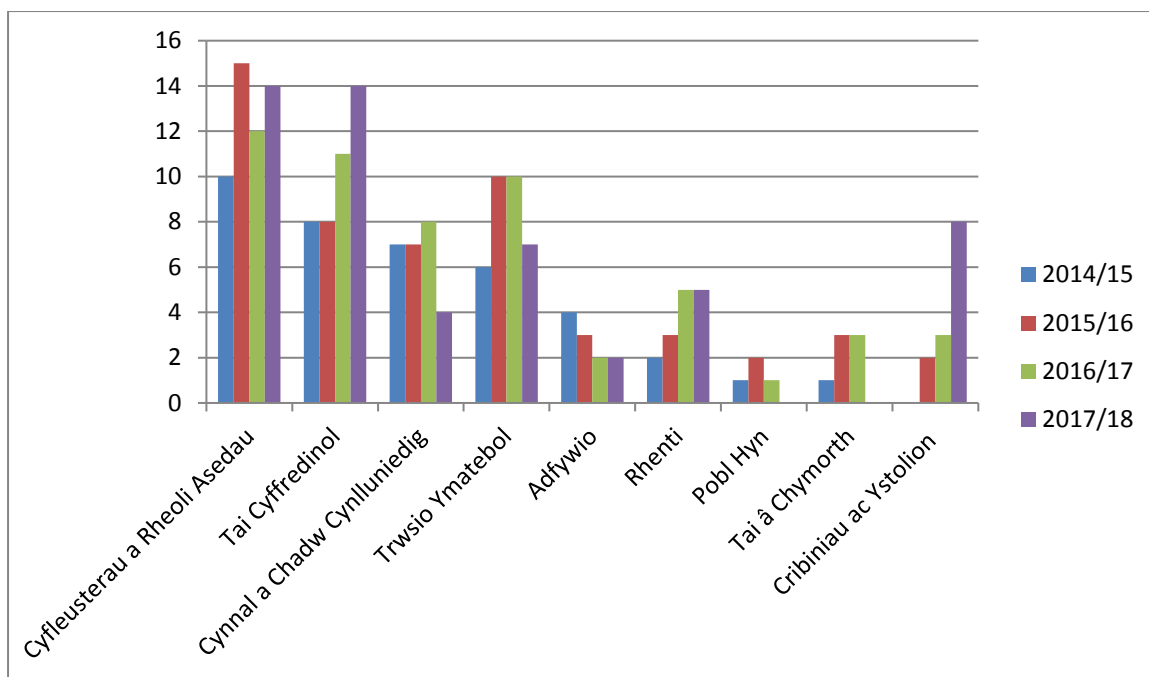


5. Cwynion yn ôl maes gwasanaeth

	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
Cyfleusterau a Rheoli Asedau	10	15	12	14
Tai Cyffredinol	8	8	11	14
Cynnal a Chadw Cynlluniedig	7	7	8	4
Gwaith Trwsio Ymatebol	6	10	10	7
Adfywio	4	3	2	2
Rhenti	2	3	5	5
Pobl Hŷn	1	2	1	0
Tai â Chymorth	1	3	3	0
Cribiniau ac Ystolion	0	2	3	8

*1 Cwyn ar gyfer Cyfleusterau a Rheoli Asedau a Tai Cyffredinol.

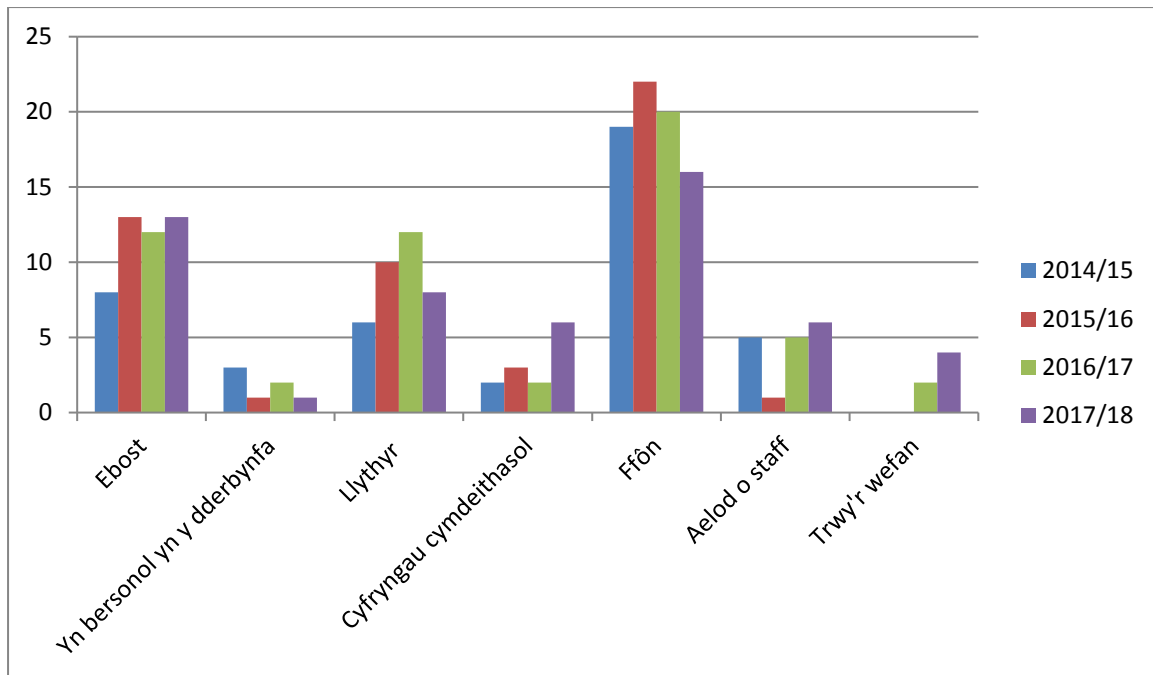
Gellir esbonio'r cynnydd yn y cwynion am Cribiniau ac Ystolion gan yr hysbysiadau a anfonwyd at denantiaid yn rhoi gwybod iddynt am y taliadau gwasanaeth newydd i'w casglu.



6. Sut cafodd y cwynion eu gwneud

	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
Ebost	8	13	12	13
Yn bersonol yn y dderbynfa	3	1	2	1
Llythyr	6	10	12	8
Cyfryngau cymdeithasol	2	3	2	6
Ffôn	19	22	20	16
Aelod o staff	5	1	5	6
Trwy'r wefan			2	4

Mae e-byst, llythyrau a galwadau ffôn yn parhau i fod y dulliau mwyaf poblogaidd o wneud cwyn; fodd bynnag fe gafwyd cynnydd yn nifer y cwynion a gyflwynir trwy gyfryngau cymdeithasol.



7. Mynd â chwyn ymhellach

2017-2018

Maes Gwasanaeth	Cynyddu o gam 1 i gam 2	Mynd â'r gŵyn ymhellach at yr Ombwdsmon
Tai Cyffredinol	3	1
Cribiniau ac Ystolion	2	1
Cyfleusterau a Rheoli Asedau	1	
Rhenti	1	

Cafodd cyfanswm o 5 cwyn eu symud ymlaen i Gam 2 yn y cyfnod 2016/17. Mae hyn wedi cynyddu i 7 yn 2017/18. Dim ond 1 gŵyn a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon yn ystod 2016/17; fodd bynnag cynyddodd hyn i 2 yn y cyfnod 2017/18.

Mae'r gŵyn Cribiniau ac Ystolion a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon yn ymwneud ag anfodlonrwydd â TGC parthed cynnal a chadw ardaloedd cymunedol. Dywedodd y tenant dan sylw nad oeddent yn derbyn y gwasanaeth y talwyd amdano drwy'r tâl gwasanaeth.

Yn dilyn yr ymchwiliad, cytunodd TGC i'r camau gweithredu canlynol a roddwyd gan yr Ombwdsmon:

- Cynnig cyfarfod i'r achwynydd ar y safle gyda'r Rheolwr Cynnal a Chadw Tiroedd i drafod y pryderon a godwyd am safon y gwaith a'r hyn y disgwylir ei wneud.
- Sicrhau bod y gymdeithas dai wedi darparu gwybodaeth ddigonol i'r achwynydd (a'r tenantiaid eraill yn y cynllun) am y tâl gwasanaeth, yr hyn mae'n ei gwmpasu a sut y cyfrifwyd y costau.
- Rhoi adborth i'r achwynydd am y materion trwsio a godwyd - goleuadau maes parcio a mater yn ymwneud â'r to.
- Ystyried ar lefel fwy cyffredinol yr wybodaeth y mae'n ei darparu i denantiaid am daliadau gwasanaeth, ac a ddylai gael gwybodaeth ar ei wefan am daliadau gwasanaeth a'r hyn y gallent ei gwmpasu.

Mae'r gŵyn am Dai Cyffredinol a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon yn gŵyn ynghylch sut y mae Tai Gogledd Cymru wedi delio ag adroddiadau o ymddygiad gwrthgymdeithasol. Ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn mae'r Ombwdsmon yn dal i ymchwilio i'r gŵyn.

Rhoddir gwybod i achwynwyr am y weithdrefn gwyno a sut i gyfeirio at yr Ombwdsmon.

Mae taflenni ar gael yn nerbynfa Plas Blodwel a Swyddfa Bangor. Mae'r wybodaeth hefyd ar gael ar wefan Tai Gogledd Cymru.

8. Math/thema cwynion

Isod nodir y mathau o gwynion a dderbyniwyd yn ystod 2017/18

	Math/thema cwynion	Cyfanswm cwynion
Tai Cyffredinol	Diffyg ymateb/cyfathrebu Ddim yn ateb galwadau ffôn/e-byst Anfodlon gyda'r modd y deliwyd ag adroddiadau am ymddygiad gwrthgymdeithasol	14
Cyfleusterau a Rheoli Asedau	Diffyg ymateb/cyfathrebu Methu ateb galwadau ffôn/e-byst Anfodlonrwydd gyda'r penderfyniadau a wnaed gan TGC	14
Cribiniau ac Ystolion	Safon y gwaith a wnaed Gwaith ddim yn cael ei gyflawni Cwestiynu'r tâl gwasanaeth cynnal a chadw tiroedd	8
Trwsio	Diffyg ymateb/cyfathrebu Cael gwybod pryd y bwriedir gwneud gwaith	7

	Amser y bu'n rhaid aros i waith gael ei wneud	
Rhenti	Cynnydd mewn rhent Derbyn llythyr ôl-ddyledion mewn camgymeriad	5
Cynnal a Chadw Cynlluniedig	Safon gwaith Anfodlon gyda'r amser y bu'n rhaid aros am waith cynlluniedig	4
Adfywio	Anfodlon gyda'r wybodaeth anghywir a roddwyd	2
Tai â Chymorth	Cwyn yn erbyn aelod o staff	1

9. Rheoli cwynion

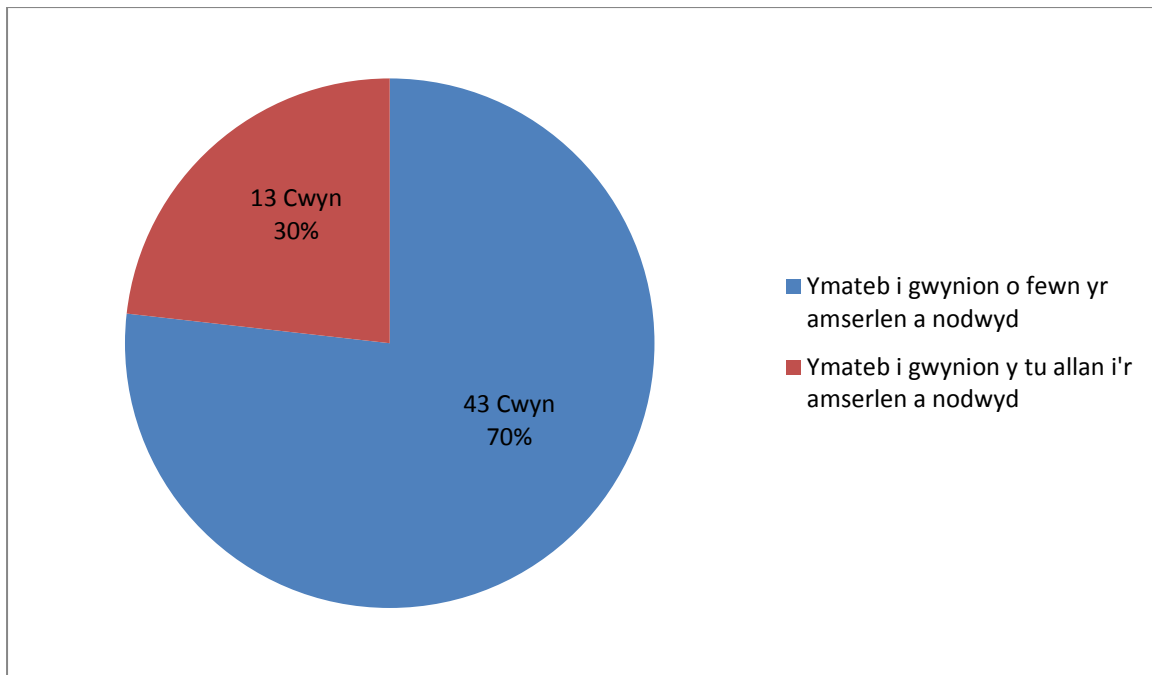
Cam 1

Cafodd pob cwyn ei chydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith.

Methwyd â chydnabod 1 gŵyn o fewn y safon 2 ddiwrnod gwaith.

Ymatebwyd i 70% (43/54) o gwynion Cam 1 o fewn 10 diwrnod gwaith. Hysbyswyd y 13 o gwynion na chawsant ymateb o fewn y 10 diwrnod gwaith fod angen mwy o amser i ymchwilio iddynt.

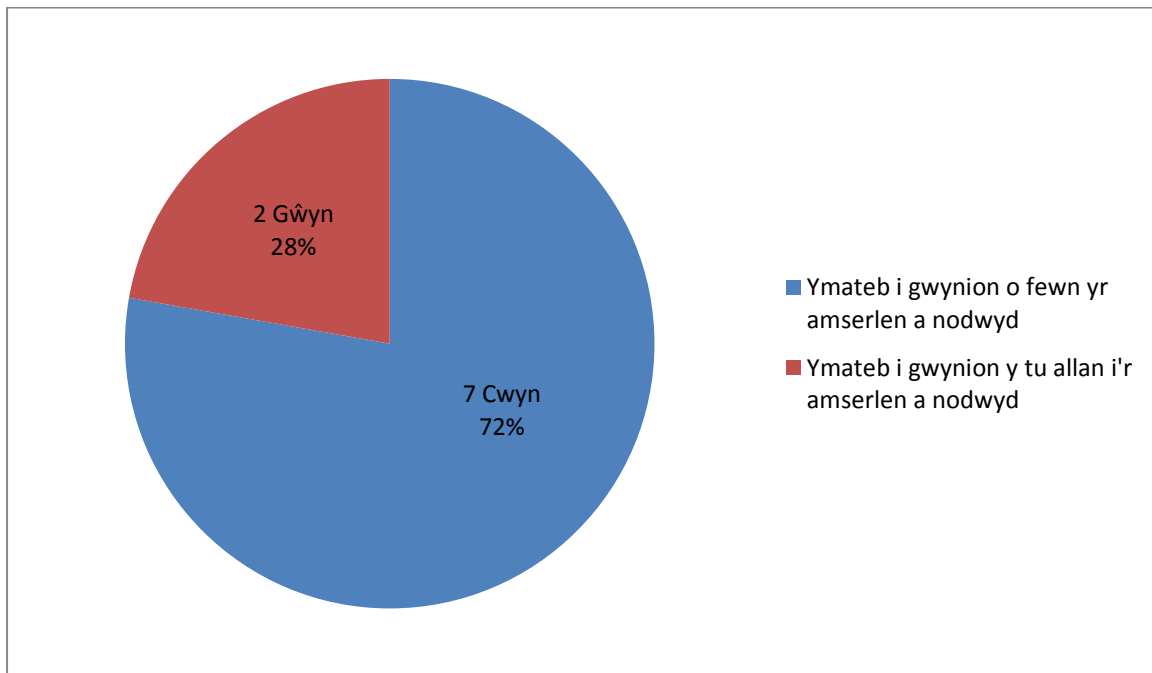
Yn ystod 2016/17 roedd y gyfradd yn 84% (46/55).



Cam 2

Cafodd 100% (7) o achwynwyr a oedd am fynd ymlaen i Gam 2 y weithdrefn gwyno gydnabyddiaeth o fewn 2 ddiwrnod gwaith (yr un gyfradd â 2016/17).

Cafodd 7 cwyn eu symud ymlaen i Gam 2. Ymatebwyd i 72% (5/7) o fewn 20 diwrnod gwaith. Hysbyswyd y 2 gŵyn na chawsant ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith fod angen mwy o amser i ymchwilio i'r cwynion.



10. Gwersi a ddysgwyd

Dyma'r gwersi allweddol a ddysgwyd eleni:

- Mae nifer o gwynion yn ymwneud â rhoi gwybodaeth i denantiaid a dychwelyd galwadau ffôn
- Mae angen gwella cyfathrebu gyda'n tenantiaid
- Nodwyd cyfathrebu fel mater sydd angen sylw yn y ddau adroddiad blynyddol blaenorol
- Nid yw nifer y cwynion wedi cynyddu eleni ond mae'r niferoedd yn sylweddol uwch na phryd dechreuwyd cadw cofnodion yn 2014/15
- Efallai bod y cynnydd mewn niferoedd dros gyfnodau cofnodi diweddar i'w briodoli i fwy o ymwybyddiaeth am ein gweithdrefnau cwyno ymysg staff a thenantiaid
- Bydd yn arfer da parhau i godi ymwybyddiaeth o'n gweithdrefn gwyno ymysg staff a thenantiaid
- Argymhellodd y Panel Ymgynghorol Preswylwyr y dylid codi ymwybyddiaeth o'n gweithdrefn gwyno gydag erthygl yn y cylchlythyr, stori newyddion ar y wefan, ac eitem ar Facebook
- Bydd yn fuddiol cynnwys y Panel Ymgynghorol Preswylwyr ymhellach wrth edrych ar ffyrdd o godi ymwybyddiaeth o'n gweithdrefn gwyno a sicrhau eu bod yn hygyrch
- Gallai fod o fudd i denantiaid a'r sefydliad pe gallem roi mwy o dystiolaeth o sut rydym yn dysgu o'n cwynion, e.e. yn ystod y cyfnod hwn bu nifer o gwynion am sut rydym yn delio ag adroddiadau o Ymddygiad Gwrthgymdeithasol. Oherwydd hyn bydd y Panel Ymgynghorol Preswylwyr yn edrych ar ein polisi ac arferion ymddygiad gwrthgymdeithasol
- Dangosodd yr Arolwg Star diweddar fod 61% a wnaeth gŵyn yn fodlon â'r broses gwyno. Roedd 44% a wnaeth gŵyn yn fodlon ar y canlyniad terfynol
- Mae angen i ni ddatblygu dull i gasglu boddhad gan achwynwyr am eu profiad o'r broses. Bydd negeseuon testun ar gael cyn bo hir i'w defnyddio ac mae angen i ni adnabod y cwestiwn cywir i'w ofyn i'r achwynydd.

11. Casgliadau

Nid oes unrhyw themâu newydd i'r cwynion yr ydym yn eu derbyn; fodd bynnag, fe gafwyd cwynion am y taliadau gwasanaeth newydd. Mae cyfathrebu hefyd yn parhau i fod yn thema. Yn ogystal, mae angen gwneud defnydd clir o'r gwersi a ddysgwyd o'r cwynion a dderbyniwyd, gan nad yw hyn yn cael ei gyfathrebu'n glir i denantiaid a staff ar hyn o bryd.

Caiff cwynion eu monitro'n rheolaidd trwy ddefnyddio Sycle. Mae perfformiad yn cael ei fesur yn fisol ac yn chwarterol ac yn cael ei adrodd i'r Panel Ymgynghorol Preswylwyr a'r

Pwyllgor Gwasanaethau Landlord. Mae themâu cwynion hefyd yn cael eu hystyried fel rhan o'r broses hunan arfarnu.

Bydd ein prosesau rheoli cwynion yn mynd trwy archwiliad mewnol yn ystod mis Gorffennaf 2018.

Dylai adroddiad y flwyddyn nesaf gynnwys canlyniadau boddhad cwsmeriaid ar y broses gwyno.