

**Cyfarfod Bwrdd:** Pwyllgor Gwasanaethau Landlord  
**Adroddiad ar gyfer gwybodaeth**  
**Teitl:** Adroddiad Diweddariad Cwynion

**1 Pwrpas yr adroddiad**

- 1.1 Darparu diweddariad i'r Pwyllgor Gwasanaethau Landlord (PGL) ynglŷn â chwynion am y cyfnod rhwng Hydref 2018 a Mawrth 2019.

**2 Camau Gweithredu Gofynnol / Argymhellion**

- 2.1 Mae'r adroddiad er gwybodaeth a gofynnir i aelodau i adolygu a nodi'r cynnwys.

**3 Cefndir**

- 3.1 Roedd y PGL wedi derbyn Adroddiad Cwynion Blynnyddol 2017-18 ym mis Awst 2018. Yn dilyn cymeradwyo'r adroddiad, roedd y PGL wedi gwneud cais i ddod ag adroddiad diweddariad chwe misol i'r cyfarfod nesaf. Derbyniodd y PGL adroddiad ar y cyfnod rhwng mis Ebrill a mis Medi 2018 yng nghyfarfod mis Tachwedd 2018.

**4 Gweithdrefn Gwyno**

- 4.1 Mae taflen gwyno ar gael ar wefan Tai Gogledd Cymru (TGC), yn ogystal â manylion am sut i wneud cwyn.
- 4.2 Cam cyntaf Gweithdrefn Gwyno TGC yw datrysiad anffurfiol, lle rydym yn ceisio delio ag unrhyw broblem sy'n cael ei godi ar y pwynt cyswllt cyntaf. Os nad yw'n bosib delio â'r broblem yn syth, bydd y gŵyn yn symud ymlaen i Gam 1 o'r broses. Ar gyfer Cam 1 byddwn yn ymchwilio mewn i'r gŵyn ac yn ymweld neu gysylltu â'r achwynydd o fewn 10 diwrnod gwaith gydag ymateb neu benderfyniad arfaethedig. Os nad yw'r achwynydd yn hapus gyda'r ymateb neu'r penderfyniad arfaethedig, mae'r broses yn symud ymlaen i Gam 2, lle rydym yn ceisio delio â chwynion o fewn 20 diwrnod gwaith.
- 4.3 Yn dilyn ymateb i gŵyn Rhan 2, os oes unrhyw achwynydd yn parhau i fod yn anhapus gyda'r ymateb neu'r penderfyniad arfaethedig, yna gofynnir iddynt gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a fydd yn edrych ar y gŵyn yn annibynnol
- 4.4 Mae'r rhan fwyaf o gwynion yn cael eu datrys yng Ngham 1 o'r broses gwyno.
- 4.5 Yn dilyn adolygiad diweddar o'r Polisi a'r Weithdrefn Gwyno, rydym wedi diweddarau'r weithdrefn i gynnwys cyfarfod gyda'r achwynydd. Mae'r adran o'r weithdrefn sydd wedi'i diweddarau bellach fel a ganlyn: "Fel rhan o'r broses ymchwilio rydym yn bwriadu ymweld â chi pan yn briodol. Os nad yw ymweliad yn bosib yna bydd trafodaeth bersonol dros y ffôn yn digwydd." Mae'r daflen gwyno a'r wefan wedi eu diweddarau i ddangos y newid yma.

**5 Hydref 2018 i Mawrth 2019**

- 5.1 Derbyniwyd 22 cwyn yn y cyfnod uchod. Derbyniwyd 36 cwyn yn ystod y cyfnod adrodd blaenorol rhwng Ebrill a Medi 2018; felly, derbyniwyd cyfanswm o 58 cwyn yn 2018-19.

Maes Gwasanaeth	Nifer y Cwynion a Dderbyniwyd
Rheoli Asedau	5
Cydymffurfio	1
Gwasanaeth Cwsmeriaid	1
Tai - Cyffredinol	8
Pobl Hŷn	1
Cribiniau ac Ystolion	2
Rhenti	1
Gwaith Trwsio	3
Tai â Chymorth	1

*\*Roedd un o'r cwynion ar gyfer Tai – Cyffredinol a Gwaith Trwsio*

- 5.2 O'r cwynion a dderbyniwyd yn y cyfnod hwn, cafodd 5 eu cadarnhau, fel dangosir yn y tabl isod:

Maes Gwasanaeth	Nifer y Cwynion a Gadarnhawyd
Rheoli Asedau	1
Cydymffurfio	
Gwasanaeth Cwsmeriaid	
Tai - Cyffredinol	3
Pobl Hŷn	
Cribiniau ac Ystolion	
Rhenti	
Gwaith Trwsio	2
Tai â Chymorth	

*\*Roedd un o'r cwynion a gafodd ei gadarnhau ar gyfer Tai – Cyffredinol a Gwaith Trwsio u*

- 5.3 Derbyniwyd 36 cwyn yn ystod y cyfnod adrodd blaenorol (Ebrill i Medi), gyda 14 cwyn yn cael ei gadarnhau.
- 5.4 Mae'r tabl isod yn rhoi dadansoddiad bellach o'r cwynion a gafodd eu cadarnhau yn y cyfnod adrodd, yn ogystal â chanlyniad neu fanylion unrhyw newidiadau sydd wedi digwydd o ganlyniad i'r gŵyn:

Maes Gwasanaeth	Manylion y Gŵyn	Canlyniad/Newidiadau o Ganlyniad?
Rheoli Asedau	Anhapus gyda safon y gwaith gafodd ei wneud gan y contractiwr wrth osod ffenestri a drws newydd.	E-bost yn esbonio'r apwyntiadau a gollwyd gan y contractiwr. Ymddiheuriadau am yr anghyfleustra a achoswyd. Rhoddwyd dewis o ddyddiadau ac amseroedd i'r tenant i drefnu apwyntiad i ddelio â'r problemau.

Tai - Cyffredinol	Tynnu hen systemau llinell ofal yn y cynllun. Ni ellir eu trwsio mwyach oherwydd eu hoed. Daeth yn amlwg nad oedd llinellau gofal un o'r tenantiaid wedi bod yn gweithio.	Anfonwyd llythyr o ymddiheuriad a iawndal at y tenant.
	Derbyniwyd llythyr gan AS ar ran tenant. Roedd angen gofod yn y cynllun ar gyfer sgwter symudedd. Roedd y cais a'r llythyr o gefnogaeth gan weithiwr cymdeithasol wedi ei golli gan weithiwr TGC.	Danfonwyd llythyr i'r AS i gadarnhau bod y llythyr cefnogaeth wedi cael ei ddarganfod a bod TGC wedi gweithredu ar y cais. Mae esboniad yn y llythyr ynglŷn â beth sydd wedi cael ei wneud hyd yma, a pha gamau fydd yn cael eu rhoi ar waith i ddelio â'r broblem.
Tai – Cyffredinol a Gwaith Trwsio	Derbyniwyd llythyr gan AS ar ran tenant. Nid oeddent yn hapus gyda'r amser a gymerwyd i drwsio system drws mynediad. Nid yw'r glendid ar y cynllun i fyny i'r safon gofynnol. Mae sbwriel ar y cynllun sydd heb gael ei lanhau.	Apwyntiad gyda chwmni glanhau newydd i weithio ar ran TGC. Iawndal wedi ei dalu i'r holl denantiaid ar gyfer y misoedd nad oedd y cwmni wedi glanhau. Ymddiheuriad am y system drws mynediad ac esboniad am yr oedi.
Gwaith Trwsio	Nid oedd TGC wedi cadw at apwyntiad a methwyd rhoi gwybod i'r tenant.	Anfonwyd llythyr o ymddiheuriad a threfnwyd apwyntiad newydd ar adeg oedd yn gyfleus i'r tenant.

5.5 Mae'r tabl isod yn rhoi dadansoddiad pellach o'r cwynion na chafodd eu cadarnhau yn ystod y cyfnod adrodd yma.

Ardal Gwasanaeth	Manylion y Cwyn	Canlyniad/Newidiadau o Ganlyniad?
Rheoli Asedau	Diffygion strwythurol yn yr eiddo nad yw TGC wedi gallu eu datrys	Arolygiad yn cadarnhau nad oedd diffygion strwythurol. Mae angen trwsio allanol i wneud gwaith brics. Roedd y tenant wedi methu â darparu mynediad
Rheoli Asedau	Lleithder yn yr eiddo nad yw TGC wedi gallu ei ddatrys	Arolygiad yn cadarnhau mai llwydni sydd yno, nid lleithder. Llwydni yn cael ei achosi gan ddiffyg cylchrediad aer. Mynediad wedi cael ei wrthod gan y tenant er mwyn glanhau'r waliau. Llythyr wedi ei anfon i gadarnhau hyn a gofyn am fynediad.
Cydymffurfio	Condemniwyd tân nwy. Roedd y tenant yn	Trafodwyd y pryderon dros y ffôn a chytunwyd sut

	anghytuno â'r weithred hon	gallent gael eu datrys. Darparwyd pwynt cyflenwad trydan a chymorth i brynu tân trydan.
Rheoli Asedau	Roedd car tenant yn fudr ar ôl gwaith gan contractiwr	Sgwrs dros y ffôn gyda'r tenant. Cytunwyd byddai'r contractiwr yn trefnu i olchi'r car.
Rheoli Asedau	Anhapus gyda rhai agweddau o'r eiddo ers symud i mewn	Cadarnhawyd gyda'r tenant mai cyfnewid ar y cyd oedd y symud. Gwelodd y tenant yr eiddo cyn symud i mewn.
Tai - Cyffredinol	Anhapus gyda'r ffordd y mae TGC wedi delio gydag adroddiadau o ymddygiad gwrthgymdeithasol (YGG). Hefyd yn gwneud cais i symud i eiddo gwahanol.	Cadarnhawyd wrth y tenant bod camau wedi eu cymryd gan TGC. Cynigiwyd cyfryngu ond roedd y tenant wedi gwrthod. Mae TGC hefyd wedi gweithio gyda'r SCCH. Darparwyd esboniad/cyngor i'r tenant mewn perthynas â Datrysiadau Tai Conwy.
Rhenti	Gwrthwynebu llythyr a dderbyniwyd oedd yn cadarnhau ôl-ddyledion rhent	Cadarnhawyd y cyfrif rhent a bod y llythyr yn gywir, a darparwyd esboniad pellach i'r tenant.
Tai - Cyffredinol	Anhapus gyda'r ffordd y mae TGC yn delio gydag YGG.	Esboniwyd yr hyn y mae TGC wedi ei wneud a beth sydd ei angen gan y tenant, e.e. tystiolaeth a gwybodaeth bellach. Darparwyd dyddiaduron i'r tenant i gadw cofnod o unrhyw broblemau sŵn sy'n cael eu hachosi gan gymydog
Tai â Chymorth	Person nad yw'n denant yn anhapus gydag adroddiadau o YGG sydd wedi cael eu gwneud mewn perthynas ag eiddo TGC.	Mae TGC wedi gweithredu ar adroddiadau a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r aelod o'r cyhoedd. Cadarnhawyd hyn mewn ymateb yn ogystal â chadarnhad bod TGC yn gweithio gyda'r heddlu a Chyngor Gwynedd
Tai - Cyffredinol	Anhapus gyda'r ffordd y mae TGC yn delio ag YGG	Tawelwyd meddwl y tenant gan eu sicrhau bod TGC yn cymryd y problemau yma o ddifrif. Mae dyddiaduron wedi cael eu darparu i bob preswylwr i gadw cofnod

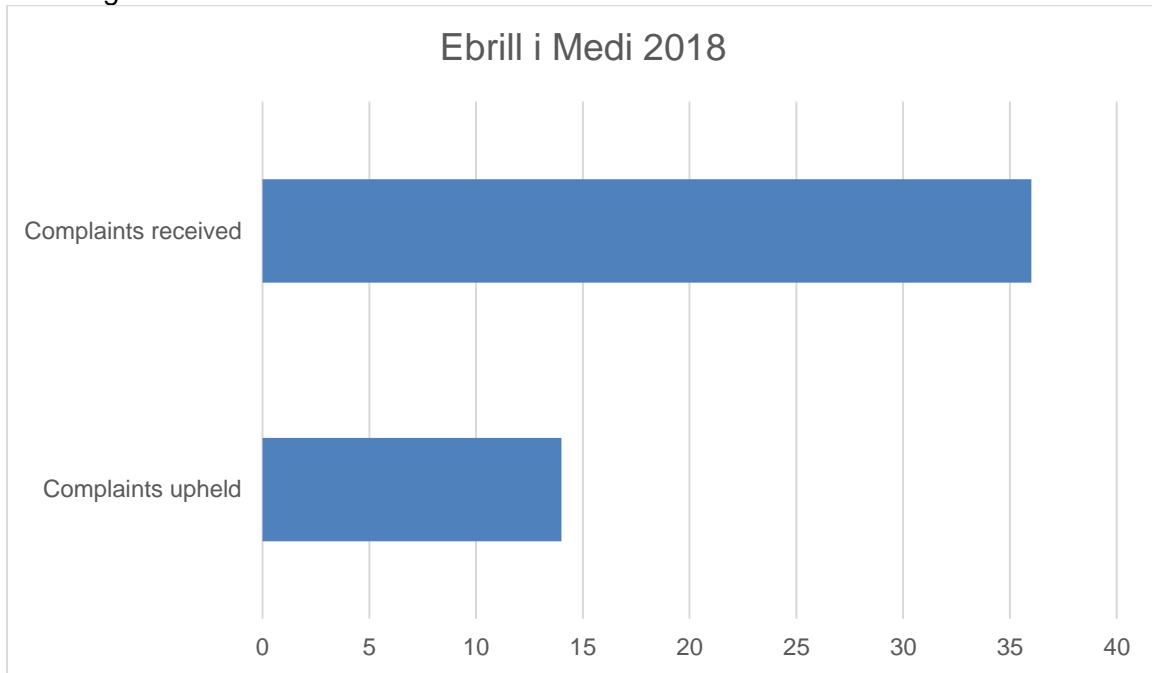
		o'r problemau er mwyn gallu casglu tystiolaeth. Cadarnhawyd bod TGC yn gweithio'n agos gyda'r heddlu
Pobl Hŷn	Anhapus gydag agwedd aelod o'r staff arlwyo	Cysylltwyd â'r cwmni arlwyo i dawelu meddwl y preswlydd
Tai - Cyffredinol	Anhapus gyda sut mae TGC yn delio gyda YGG. Hefyd eisiau i TGC adeiladu ffens rhyngddynt a'r eiddo drws nesaf	Eglurwyd y camau a gymerwyd hyd yma. Byddai'n rhaid i TGC godi tâl ar y preswlydd er mwyn codi ffens. Cynigiwyd cyfarfod gyda'r tenant i drafod ymhellach.
Tai - Cyffredinol	Diffyg gofod i storio sgwter symudedd ym mloc y tenant	Esboniwyd bod nifer o gynlluniau heb ddigon o le i storio sgwteri symudedd. Cafwyd llythyr cymorth i gael gafael ar arian i dalu am storfa sgwteri
Gwasanaethau Cwsmeriaid	Honnwyd nad oeddent wedi cael gwybod bod apwyntiad i edrych ar y boeler wedi ei ganslo.	Gwiriwyd y galwadau ac roedd y cofnodion yn dangos bod galwad ffôn wedi cael ei gwneud i'r tenant. Cynigiwyd apwyntiad arall i'r tenant ond nid oeddent yn medru darparu dyddiad. Ymddiheurwyd am ganslo'r apwyntiad a threfnwyd dyddiad newydd.
Cribiniau ac Ystolion	Person nad yw'n denant. Honnwyd bod TGC yn achosi aflonyddwch drwy barcio ar eu ffordd nhw. Honnwyd bod difrod wedi ei achosi.	Esboniwyd bod TGC yn chwilio am leoliad amgen. Ymddiheurwyd am unrhyw anghyfleustra a achoswyd a gofynnwyd am dystiolaeth o unrhyw ddifrod.
Tai - Cyffredinol	Anhapus gyda'r ffordd y mae TGC wedi delio gydag adroddiadau o YGG. Anhapus gydag unrhyw gefnogaeth a dderbyniwyd gan TGC	Cadarnhawyd bod ymchwiliad wedi ei gynnal a rhestrwyd yr holl gefnogaeth a rhoddwyd.

- 5.6 Nid oes thema benodol i'r cwynion a dderbyniwyd yn y cyfnod adrodd hwn; ond, roedd 5 o'r cwynion yn ymwneud â delio gydag adroddiadau o Ymddygiad Gwrthgymdeithasol. Nid chafodd unrhyw un o'r cwynion yma eu cadarnhau, ond bydd y rhain bob tro yn gwynion anodd eu datrys, oni bai bod y tenant sy'n cael ei weld gan yr achwynydd yn gyfrifol am yr ymddygiad gwrthgymdeithasol yn cael ei symud.

5.7 Roedd nifer o gwynion ynglŷn â'r ffordd y deliwyd â chwynion o Ymddygiad Gwrthgymdeithasol yn ystod y cyfnod adrodd blaenorol yn ogystal â'r cyfnod hwn. Gwelwyd hyn fel cyfle i'r Panel Ymgynghorol Preswylwyr i adolygu ein polisi a gweithdrefnau Ymddygiad Gwrthgymdeithasol.

## 6 Dadansoddi Tueddiadau

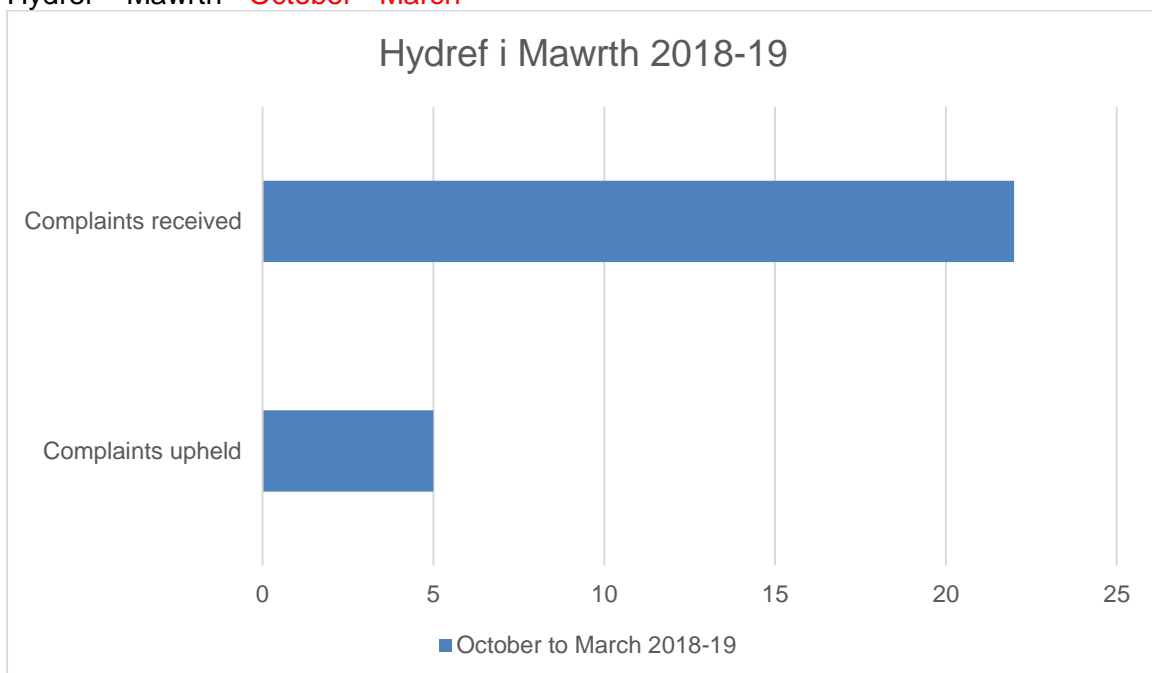
6.1 Gan edrych ar ffigyrau cymharol ar gyfer y cyfnod adrodd blaenorol (Ebrill i Medi 2018), mae gostyngiad wedi bod yn y nifer y cwynion a nifer y cwynion gafodd eu cadarnhau yn y cyfnod adrodd yma (Hydref i Mawrth 2018-19), fel y gwelir yn y graffiau isod:



Cwynion a dderbyniwyd – **Complaints received**

Cwynion a gadarnhawyd – **Complaints upheld**

Hydref – Mawrth - **October - March**



## **7 Boddhad Cwynion**

- 7.1 Ym mis Rhagfyr 2018 mi wnaethom ddechrau defnyddio'r cyfleuster negeseuon testun fel dull o gasglu arolygon boddhad ar gwynion.
- 7.2 Rydym yn gofyn y cwestiynau canlynol: Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi gyda'r ffordd y cafodd eich cwyn ei thrin ganddon ni? A pa mor fodlon neu anfodlon oeddech chi gyda chanlyniad eich cwyn? Mae gan achwynwyr yr opsiynau canlynol: Bodlon lawn, Bodlon, Dim Un, Anfodlon, Anfodlon lawn.
- 7.3 Os nad oes gennym rif ffôn symudol yr achwynydd neu os nad ydym yn derbyn ymateb i'r arolwg testun, mae arolwg papur yn cael ei anfon gydag amlen â stamp arni'n barod.
- 7.4 Derbyniwyd 7 ymateb i'r arolwg rhwng mis Rhagfyr 2018 a mis Mawrth 2019. Ar gyfer trin cwynion roedd 5 yn fodlon a 2 yn anfodlon. 71% yn fodlon. Ar gyfer canlyniad cwynion dim ond 1 oedd yn fodlon, un yn nodi dim un a 5 yn anfodlon. 14% yn fodlon.

## **8 Camau Gweithredu yn y Dyfodol**

- 8.1 Adolygu arolygon boddhad ac adnabod ffyrdd i gynyddu'r ymatebion a boddhad.
- 8.2 Ar hyn o bryd rydym yn adrodd ar gwynion i'r Panel Ymgynghorol Preswylwyr (PYP). Mae mesurau perfformiad cwynion yn cael eu hadolygu gan y PYP. Mae'r adroddiad 6 misol hefyd yn cael ei gyflwyno i'r PYP. Adnabod dulliau eraill i denantiaid gael eu cynnwys wrth wella'r ffordd rydym yn delio â chwynion.
- 8.3 Parhau i godi ymwybyddiaeth o'n proses gwyno gyda thenantiaid a staff. Mae cwynion yn cael eu cynnwys yn y broses sefydlu staff ac yn y gorffennol rydym wedi darparu hyfforddiant i staff a rhoi diweddariadau yn ystod cyfarfodydd adrannol staff. Gan ystyried y newidiadau i'r broses gwyno (gweler 5.5 ar dudalen 1 o'r adroddiad hwn), mae'n gyfle i godi ymwybyddiaeth eto o'r broses gwyno a phwysigrwydd delio â chwynion mewn ffordd dda gyda staff.
- 8.4 Fel y cadarnhawyd nid oes thema benodol ar gyfer y cyfnod adrodd yma: ond, yn dilyn argymhelliad ein Harchwiliad Mewnol i Wasanaethau Cwsmeriaid rydym wedi cynhyrchu traciwr er mwyn adnabod unrhyw dueddiadau ac unrhyw gamau gweithredu i liniaru'r risg y bydd tueddiadau cwynion yn digwydd. Gweler atodiad 1. Rydym wedi defnyddio'r cwynion ynghylch Ymddygiad Gwrthgymdeithasol fel enghraifft o'r hyn rydym bellach yn rhoi yn ei le. Bydd y Cydlynedd Cyfranogiad Tenantiaid yn gadael i Uwch Rheolwyr wybod am unrhyw dueddiadau fel bod camau gweithredu yn gallu cael eu cymryd.

## **9 Adroddiadau yn y Dyfodol**

- 9.1 Bydd yr adroddiad nesaf yn cynnwys y cyfnod rhwng mis Ebrill a mis Medi 2019. Rydym hefyd yn darparu diweddariadau cyson i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth fel bod unrhyw broblemau neu dueddiadau yn gallu cael eu hadnabod

**Gwybodaeth Ychwanegol**

**Cysylltiadau gyda'r Cynllun Busnes:** Amcan Strategol 1: Gwella'r Gwasanaeth Cwsmeriaid rydym yn ei ddarparu

**Goblygiadau adnoddau**

**Cyllidol:** Wedi ei gynnwys o fewn y gyllideb gyfredol

**Personél:** Wedi'i gynnwys o fewn y staff presennol

**Effaith ar gynaliadwyedd –**

**Asesiad effaith ar gydraddoldeb –** Ddim yn berthnasol

**Risg:** TGC ddim yn dysgu o'r cwynion a dderbyniwyd wrth gwsmeriaid

**Difrifoldeb a thebygolrwydd cynhenid:** Difrifoldeb = [3] Tebygolrwydd = [2]  
Cyfanswm = [6]

**Rheolaethau risg:** Monitro ac adrodd cyson ar gwynion

**Gweithredoedd Pellach:** Dim

**Cyfrinachedd –** Ddim yn eitem gyfrinachol**Swyddog Cyswllt –**

Brett Sadler, Cyfarwyddwr Cynorthwyol Cymunedau

E-bost: [brett.sadler@nwha.org.uk](mailto:brett.sadler@nwha.org.uk) <<mailto:brett.sadler@nwha.org.uk>>

Ffôn: 01492 563215

**Atodiadau –**

Atodiad 1 Traciwr Tueddiadau