

1 Pwrpas yr adroddiad

- 1.1 Rhoi diweddariad i'r Pwyllgor Gwasanaethau Landlord (LSC) ynghylch Cwynion.

2 Camau Gofynnol / Argymhellion

- 2.1 Gofynnir i'r aelodau gymeradwyo'r Polisi Cwynion sydd wedi'i ddiweddarau a nodi cynnwys yr adroddiad diweddarau.

3 Cefndir

- 3.1 Derbyniodd y Pwyllgor Gwasanaethau Landlord Adroddiad Cwynion Blynyddol 2017-18 ym mis Awst 2018. Ar ôl cymeradwyo'r adroddiad, gofynnodd y Pwyllgor Gwasanaethau Landlord i adroddiad diweddarau pellach chwe misol gael ei gyflwyno i'r cyfarfod nesaf.

4 Polisi Cwynion

- 4.1 Mae Atodiad 1 yn cynnwys y Polisi Cwynion a adolygwyd ac a ddiweddarwyd yn ddiweddar. Gofynnir i'r Aelodau gymeradwyo'r Polisi hwn.
- 4.2 Mae'r weithdrefn gwyno yn seiliedig ar ganllawiau a roddwyd i gyrrff cyhoeddus gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

5 Trefn Gwyno

- 5.1 Mae gan Tai Gogledd Cymru (TGC) daflen gwynion ar y wefan yn manylu ar y Weithdrefn Gwynion, ynghyd â manylion ynghylch sut i wneud cwyn.
- 5.2 Mae cam cyntaf Gweithdrefn Gwynion TGC yn ddatrysiad anffurfiol, lle rydym yn ceisio datrys unrhyw fater a godwyd yn y pwynt cyswllt. Os nad yw'n bosibl i'r mater gael ei ddatrys ar unwaith, yna bydd y gŵyn yn symud i Gam 1 y broses. Ar gyfer Cam 1 byddwn yn ymchwilio i'r gŵyn ac yn ymweld neu'n cysylltu â'r achwynydd o fewn 10 diwrnod gwaith gyda phenderfyniad neu ymateb arfaethedig. Os nad yw'r achwynydd yn fodlon â'r ymateb neu'r ateb arfaethedig, yna bydd y gŵyn yn symud i Gam 2, lle rydym yn ceisio datrys cwynion o fewn 20 diwrnod gwaith.
- 5.3 Yn dilyn ymateb i gŵyn Cam 2, os yw unrhyw achwynydd yn dal yn anfodlon â'r ymateb neu'r ateb arfaethedig, yna gofynnir iddynt gwyno at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a fydd yn edrych ar y gŵyn yn annibynnol.
- 5.4 Mae mwyafrif helaeth y cwynion yn cael eu datrys yng Ngham 1 y broses gwyno.

6 Archwiliad Mewnol

- 6.1 Cynhaliodd TIAA archwiliad mewnol ar Gwynion ym mis Gorffennaf 2018 a arweiniodd at farn o 'sicrwydd rhesymol'. Mae'r holl argymhellion sy'n codi o'r archwiliad mewnol wedi'u cwblhau.

7 Ebrill i Medi 2018

7.1 Derbyniwyd 36 o gwynion yn ystod y cyfnod uchod. Gellir dadansoddi'r rhain fesul adran fel a ganlyn:

Adran	Nifer y Cwynion a Dderbyniwyd
Rhenti	2
Cyllid	1
Tai Cyffredinol	10
Pobl Hŷn	1
Tai â Chymorth	3
Cydberchnogaeth	2
Gwasanaethau Cwsmeriaid	1
Rheoli Asedau	5
Trwsio	8
Cribiniau ac Ystolion	2
Cynnal a Chadw Cynlluniedig	1

7.2 O'r cwynion uchod a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn, cadarnhawyd 14, fel y dangosir yn y tabl isod:

Adran	Nifer y Cwynion a gadarnhawyd	Nifer y Cwynion a gadarnhawyd
Rhenti	2	-
Cyllid	1	1
Tai Cyffredinol	10	3
Pobl Hŷn	1	-
Tai â Chymorth	3	1
Cydberchnogaeth	2	1
Gwasanaethau Cwsmeriaid	1	-
Rheoli Asedau	5	1
Trwsio	8	6
Cribiniau ac Ystolion	2	1
Cynnal a Chadw Cynlluniedig	1	-

7.3 Mae'r tabl uchod yn amlygu dau faes penodol lle cynhaliwyd dadansoddiad manwl pellach, sef Tai Cyffredinol a Thrwsio.

7.4 Mae'r tabl isod yn rhoi dadansoddiad pellach o'r cwynion a gadarnhawyd yn y ddau faes hyn, ynghyd â manylion am unrhyw newidiadau sydd wedi digwydd o ganlyniad:

Maes Gwasanaeth	Manylion y gŵyn a gadarnhawyd	Canlyniad/Newidiadau?
Tai Cyffredinol	Methiant cyfathrebu - peidio ag ymateb i'r e-bost a anfonwyd gan y tenant	Atgoffwyd aelod o staff o'r angen i ymateb yn brydlon i'r holl ymholiadau a dderbynnir oddi wrth denantiaid
	Eitemau personol wedi'u tynnu o'r ardal gymunedol	Atgoffwyd staff o'r angen i weithredu'r safbwynt dim

		goddefgarwch yn yr ardal gymunedol. Atgoffwyd staff o'r angen i restru eitemau yn briodol cyn eu symud i'r man storio, os oes unrhyw amheuaeth ynghylch a yw eitemau wedi eu gadael neu eu storio.
	Yn dymuno gosod ffens fwy rhwng eiddo cyfagos	Atgoffwyd aelod o staff o'r angen i ymateb yn brydlon i'r holl ymholiadau a dderbynnir oddi wrth denantiaid
Trwsio	Materion yn codi gydag archebu maint gwydr anghywir. Bu'n rhaid i'r tenant aros mewn ar gyfer dau ymweliad a fethwyd.	Gwydr maint cywir wedi'i archebu
	Cymerodd y tenant wyliau blynyddol ar gyfer prawf trydanol, ond ni wnaeth swyddogion TGC alw heibio.	Mater yn cael ei ddilyn gyda Gwasanaethau Cwsmeriaid i sicrhau bod yr amseroedd cywir yn cael eu trosglwyddo i'r tenant a pheiriannydd TGC
	Methu ymateb yn ddigon prydlon i adroddiad am dap yn gollwng / diffygiol	Mater ynysig gydag ymateb gwael gan gontractwyr
	Adroddwyd am ymateb gwael gan TGC i'r gwaith trwsio	Datrys materion trwsio. Diffyg eglurder rhwng gweithredwyr gwaith trwsio / contractiwr a'r tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid. Cafwyd trafodaeth i sicrhau nad yw'r mater hwn yn digwydd eto.
	Gwasanaeth gwael gan y Tîm Trwsio oherwydd y rhif anghywir yn cael ei dderbyn gan y cwmni tu allan i oriau ac yna problem gyda galwadau y tu allan i oriau ddim yn gweithio ar wyliau banc	Roedd y mater o alwadau y tu allan i oriau ddim yn cael eu trosglwyddo yn bodoli oherwydd bod TG wedi mewnosod y dyddiadau anghywir yn y system. TG i sicrhau bod dyddiadau'n cael eu gwirio'n gywir yn y dyfodol.
	Neb yn delio gyda dŵr yn gollwng i ystafell wlyb ac yn anhapus â'n trothwy gwaith trwsio brys	Mae'r trothwy gwaith trwsio brys wedi'i adolygu, a fyddai'n golygu bellach y byddai'r gwaith trwsio dan sylw yn cael ei ystyried yn waith trwsio brys

7.5 Ar ôl cynnal y dadansoddiad uchod, nodwyd nifer o wersi a ddysgwyd / canfyddiadau, gan gynnwys:

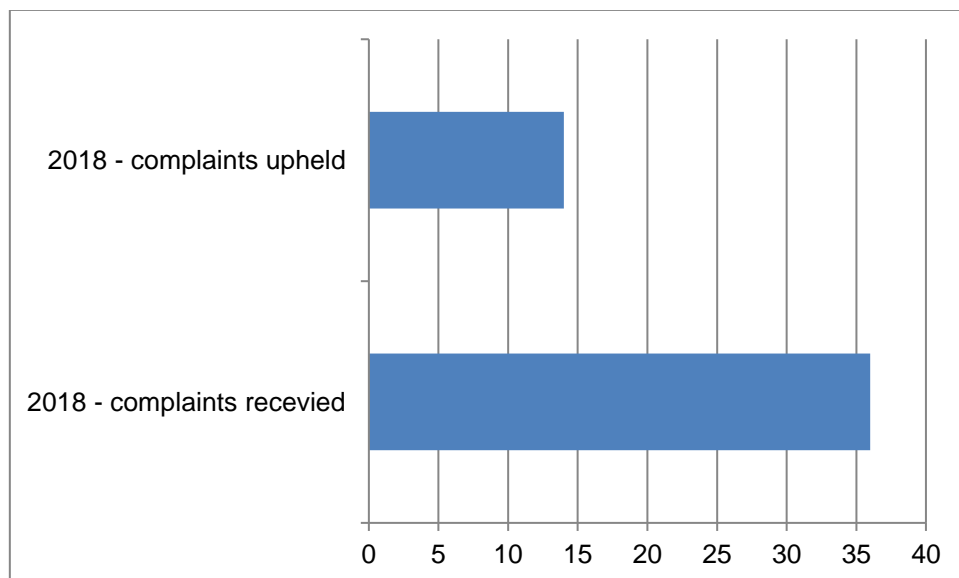
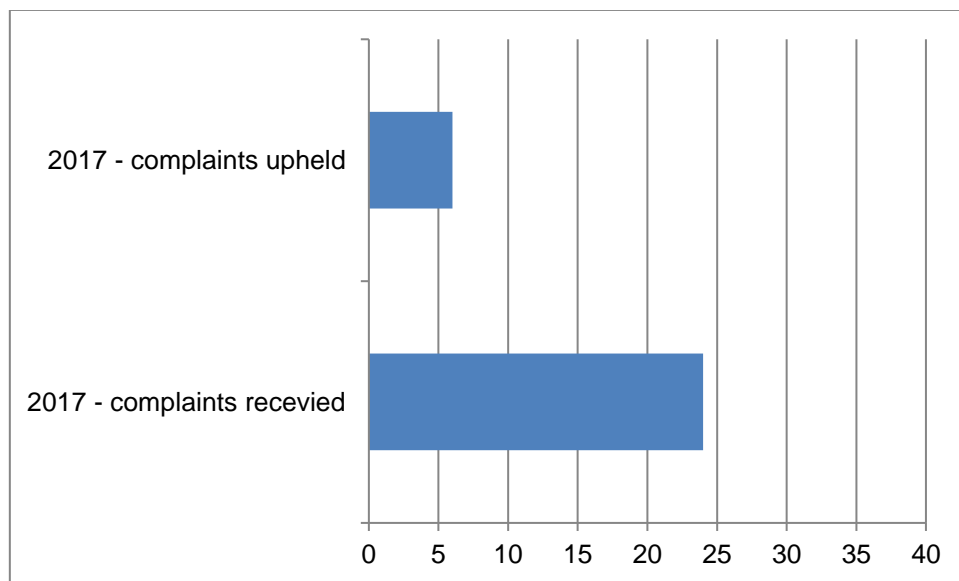
- Mae materion yn cael sylw gydag un aelod o staff ynglŷn ag ymateb yn brydlon i ymholiadau gan denantiaid;

- Mae rhai anghysondebau y mae angen i ni fynd i'r afael â hwynt wrth ymdrin â chwynion gan wahanol swyddogion / adrannau.

7.6 Yn gysylltiedig â'r uchod, adolygwyd Siarter Gofal Cwsmer TCG yn ddiweddar mewn dau gyfarfod ar wahân gan y Panel Ymgynghorol Preswylwyr, yn enwedig gyda golwg ar fynd i'r afael â rhai o'r pryderon a godwyd o adolygu'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae'r Siarter Gofal Cwsmer bellach wedi'i chymeradwyo gan y Panel Ymgynghorol Preswylwyr, felly y cam nesaf fydd ymgynghori ynghylch y Siarter yn fewnol gyda'r staff.

8 Dadansoddi Tueddiadau

8.1 Mae edrych ar ffigurau cymharol ar gyfer yr un cyfnod (Ebrill i Fedi) ar gyfer 2017 yn dangos cynnydd yn nifer y cwynion a nifer y cwynion a gadarnhawyd yn 2018, fel nodir yn y graffiau canlynol:



complaints upheld – cwynion a gadarnhawyd
complaints received – cwynion a dderbyniwyd

8.2 Mae edrych ar y dadansoddiad manwl dros y ddau gyfnod yn dangos y bu gostyngiad yn nifer y cwynion yn achos Cribinau ac Ystolion yn ystod yr un cyfnod, tra bu cynnydd yn nifer y cwynion yn achos Trwsio a Thai Cyffredinol.

9 Camau Gweithredu y Dyfodol

9.1 Bwriedir monitro'r holl gwynion a dderbynnir yn ystod mis Hydref 2018 hyd at fis Mawrth 2019 yn ofalus, gan roi sylw arbennig i gysondeb yr ymateb.

9.2 Mae'r camau ychwanegol canlynol wedi cael eu nodi wrth fynd ymlaen:

- Drafftio a chymeradwyo Polisi lawndal;
- Cyfarwyddwr Cynorthwyol Cymunedau i adolygu'r holl gwynion a dderbyniwyd, er mwyn sicrhau ymateb cyson;

10 Adroddiadau yn y Dyfodol

10.1 Y bwriad bellach yw cyflwyno adroddiadau cwynion bob chwe mis, yn hytrach nag adroddiadau cwynion blyneddol i'r Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol a'r Panel Ymgynghorol Preswylwyr i'w hadolygu.

Gwybodaeth Ychwanegol
Cysylltiadau Cynllun Busnes: Amcan Strategol 1: Gwella'r Gwasanaeth Cwsmeriaid a ddarparwn
Goblygiadau o ran adnoddau Ariannol: Wedi'i gynnwys o fewn y cyllidebau presennol Personél: Wedi'i gynnwys o fewn y staff presennol
Effaith ar gynaliadwyedd -
Asesiad effaith cydraddoldeb – Ddim yn berthnasol
Risg: Nid yw TGC yn dysgu o gwynion a dderbynnir oddi wrth gwsmeriaid Difrifoldeb Cynhenid a thebygolrwydd: Effaith = [3] Tebygolrwydd = [2] Cyfanswm = [6] Rheolaethau Risg: Monitro ac adrodd yn rheolaidd ar Gwynion Camau pellach: Dim
Cyfrinachedd – Ddim yn eitem gyfrinachol
Swyddog Cysylltu – Brett Sadler, Cyfarwyddwr Cynorthwyol Cymunedau Ebst: brett.sadler@nwha.org.uk Ffôn: 01492 563215
Atodiadau – Atodiad 1 – Polisi Cwynion