

ateb

**Yr hyn
gallwch ei
ddisgwyl
gennym ni...**

better living solutions

Ein hamcan:

Mae grŵp ateb yn gasgliad unigryw o gwmnïau sydd ar y cyd yn rhannu'r amcan a'r dyhead o...

Credwn fod:

Byw'n well yn dechrau â lley gallwn ei alw'n gartref. Mae cartref yn fwy na thŷ; mae'n **amgylchedd diogel a sefydlog** y gall pobl yn byw eu bywydau ynddo.

Ni all pawb gyflawni hyn heb help, byddwn ni'n creu amrywiaeth o atebion i helpu a chefnogi pobl a chymunedau i wneud mwy o gartrefi a chynyddu byw'n well.

Creu atebion byw'n well...

I **pobl a chymunedau'r Gorllewin.**

Golyga hyn fod rhaid i ni ddod o hyd i ffyrdd creadigol o;

1. Ymateb i anghenion tai
2. Helpu pobl i gynnal eu tenantiaethau
3. Cefnogi cymunedau i adeiladu gallu a bod yn hunangynhaliol
4. Adfywio cymunedau drwy raglenni cymdeithasol, economaidd, amgylcheddol a chorfforol
5. Helpu pobl hŷn a bregus i aros yn eu cartrefi a'u cymunedau pan fydd eu fforddo fyw yn newid

Ein Gwasanaethau:

Rydym yn darparu amrywiaeth o wasanaethau i helpu'n cwsmeriaid i fyw'n hapus yn eu cartrefi. Ym mhob maes gwasanaeth, rydym eisiau sicrhau bod ein hamcan a sut gallwn eich helpu'n amlwg.

Yr un mor bwysig, rydym eisiau gwybod eich disgwyliadau ac os ydym yn eu cyrraedd ai peidio. I wirio hyn, o bryd i'w gilydd, efallai y bydd ein staff yn gofyn i chi am eich disgwyliadau – mae hyn dim ond i wneud yn siŵr ein bod ni'n gwneud ein gorau glas i'w bodloni!

Gwasanaeth Cwsmer	Beth ydyn ni'n ceisio cyflawni?
Tai ar osod	Mae'r tai rydym yn eu rhoi ar osod yn bodloni'ch
Casgliad rhent	Eich helpu i dalu'ch rhent yn brydlon
Cyngor a chefnogaeth i gwsmeriaid	Eich helpu chi i gyrchu tenantiaeth a'i chynnal
Pobl Hŷn a Chartrefi â Chymorth	Rhoi cymorth i bobl i fyw'n annibynnol
Ymgysylltu â chwsmeriaid	Chwilio am eich barn a'i defnyddio i wella ein gwasanaethau
Ymddygiad Gwrthgymdeithasol (YG)	Gwneud popeth yn ein gallu i atal a mynd i'r afael ag YG
Atgyweiriadau c gwaith cynnal a chadw	Trwsio problemau i'ch boddhad
Gwaith gwasanaethu	Sicrhau bod eich ffioedd gwasanaethu yn deg ac yn rhoi gwerth da am arian.
Gwaith cydymffurfio	Mae pob cartref yn ddiogel iawn
Gwelliannau arfaethedig	Gwella'ch boddhad yn eich cartref

Yn bennaf oll, rydym eisiau ei wneud mor hawdd â phosibl i chi gyrchu ein gwasanaethau drwy un pwynt cyffwrdd.

Rydym wedi bod yn grymuso'n staff ni i wneud penderfyniadau 'yn y fan a'r lle' wrth iddynt siarad â chi – byddwn bob tro'n onest ac yn agored ac yn ceisio datrys eich ymholiadau yn y fan a'r lle. Ceisiwn beidio â pheri i chi aros wrth i ni ddod â rhywun arall i ateb eich ymholiad – oni bai ei fod yn gymhleth iawn!

Golyga'n menter Ymgysylltu fod ein staff gwasanaethau i gwsmeriaid yn mynd ati'n rheolaidd i wella'r ffordd mae pethau'n cael eu gwneud.

Byddant yn gofyn i chi am eich barn am bynciau penodol neu wasanaethau ac yn cofnodi'r canlyniadau. Yn bwysig, byddwn yn gweithredu ar sail hyn, gan ddefnyddio'r hyn rydych yn ei ddweud i wella!

Mae'n gwefan ni'n fwy hygyrch bellach ac mae'n cynnig nifer o wasanaethau ar-lein. Ond hefyd, rydym eisiau gwneud yn siŵr bod chi'n gallu cysylltu ag unigolyn go iawn os oes angen arnoch chi! Rhifau ffôn, enwau ac wynebaw wedi'u dangos yn amlwg yn ein gwefan fel y gallwch ymgysylltu â'n staff.

Os na all ein tîm atebion i gwsmeriaid ateb eich ymholiad, byddwch yn cael eich cyfeirio o'r timau cysylltiad cyntaf at dîm sy'n arbenigo ym maes eich angen.

Pa fath o brofiad fydd profiad y cwsmer?

Yn syml, rydym eisiau iddo fod yn wych... rydym eisiau sicrhau:

- > Ein bod ni'n ceisio bodloni'ch disgwyliadau bob tro; ond os na allwn, byddwn yn esbonio pam ac yn ceisio helpu lle gallwn
- > Bod gennych chi farn yn yr hyn a wnawn a sut
- > Ein bod yn eich trin chi fel unigolyn
- > Ein bod yn gweithio bob tro i ddarparu atebion ac os na allwn, esbonio pam a chynnig dewisiadau amgen addas
- > Byddwn onest am yr hyn rydym yn ei wybod a'r hyn nad ydym yn ei wybod a gwnawn ni'n siŵr eich bod chi'n gwybod yr hyn i'w ddisgwyl gennym ni

Rydym yn annog ein staff i fod yn greadigol er mwyn cyflawni mwy. Os nad yw'n gweithio, byddwn yn dysgu ohono ac yn gwella'r tro nesaf. Mae hyn i gyd yn golygu pan fyddwn yn ymdrin â'n cwsmeriaid, rydym eisiau gwneud yn siŵr ein bod ni'n:

1/ Rhoi **sylw** i'n cwsmeriaid

2/ Cymryd yr amser i **ddeall** eich anghenion

3/ Dangos **cydymdeimlad** yn ein hymateb

4/ Helpu i **ddatrys** problemau



Sut byddwn yn sicrhau bod ni'n gwneud hyn felly?

Trwy wrando ar eich profiadau a deall yr hyn rydych chi ei eisiau, gwneud yn siŵr ein bod yn cyflenwi ein gwasanaethau mor effeithlon â gallwn, dylai fod eich gwasanaethau'n cynrychioli gwerth am arian.

Ein hymroddiad i chi...

Anelwn bob tro i gynnig...

y **canlyniadau gwasanaeth** iawn, yn **effeithlon** gyda **phrofiad gwychi gwsmeriaid...**

I bobl a chymunedau'r Gorllewin.

Mae ein DNA yn cynnwys 3 phrif beth:

#YmddiriedYnochChi

Rydym yn addo i fod yn agored am yr hyn a wnawn, rydym yn gofalu am yr hyn a wnawn a sut, a byddwn yn sicrhau ein bod yn dysgu o'ch profiadau.

#CwblhauPethau

Byddwn yn cymryd cyfrifoldeb droseich ymholiadau a byddwn yn atebol am ein gweithredoedd. Bydd gennym ymagwedd ragweithiol a byddwn yn ceisio arloesi a gwella'r hyn rydym yn gwneud bob tro. Mae pethau'n newid, felly mae'n rhaid i ni fod ynhyblyg i ymaddasu i sefyllfaoedd bob tro a gwneud yn siŵr rydym bob amser yn cyflawni'r canlyniadau iawn, yn effeithlon gyda phrofiad i gwsmeriaid gwych.

#CyrchuPobMan

Byddwn yn gynhwysol ym mhob dim a wnawn ni oherwydd bod amrywiaeth o gefndiroedd, profiadau, sgiliau a barn yn cyfoethogi'n gwaith a'n gwasanaethau. Gwyddom y bydd angen eich help arnom, felly byddwn yn gwrandao ar eich barn ac yn gweithredu yn seiliedig arni.