
#00

Cyswllt â

Chwsmeriaid:

Sut yr hoffech fod mewn
cysylltiad â ni yn y dyfodol?

*Os yw'n bwysig i chi, yna mae'n
bwysig i ni....*

Pam cynnal yr adolygiad hwn?

Dk fdUgimh Ya U.

Yn dilyn newidiadau a wnaed yn ystod y 'cyfnod clo' i'r modd yr ydym yn cyfathrebu â'n cwsmeriaid, hoffem wybod yn awr sut y byddai ein cwsmeriaid yn hoffi cyfathrebu â ni yn y dyfodol.

DfnX`m[k bUYH`ca ` [ntbU`nf`Ufc`k [`k b3`

Drwy gydol mis Gorffennaf 2021

Dyma ddywedoch chi. . .

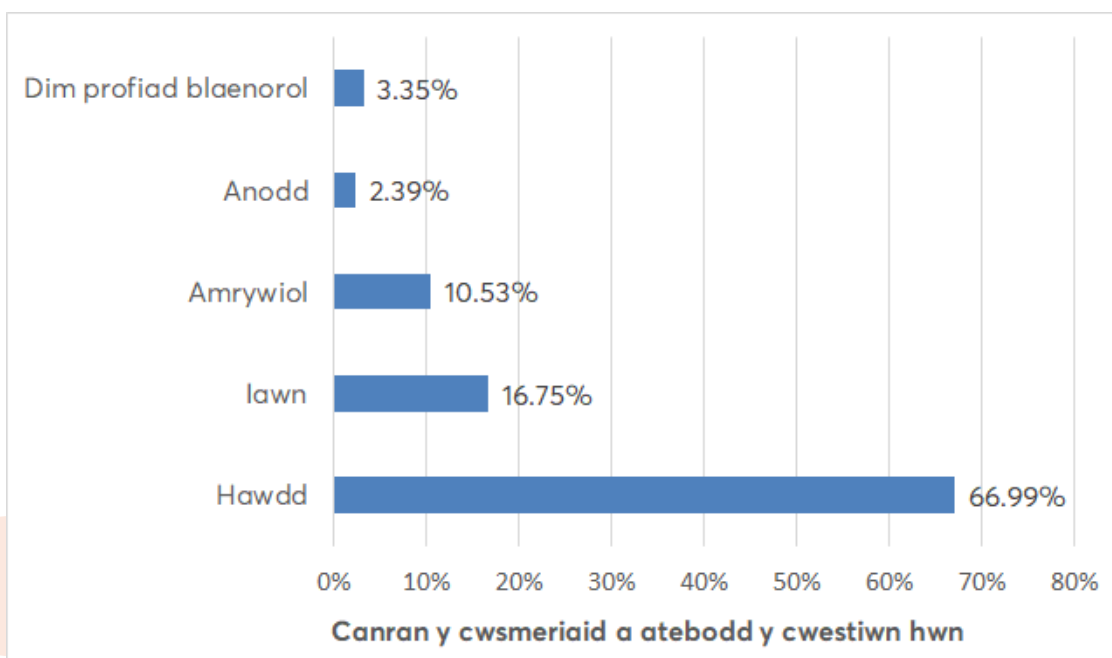
8]c`W`Ua `Y]W`WZbc[UYH`°

Cawsom wybodaeth gan &\$- o'n cwsmeriaid

8na U f`na UHVV]cb`U[UZcXX`Y]b`Hfa `7 nX`nbi `Y&].

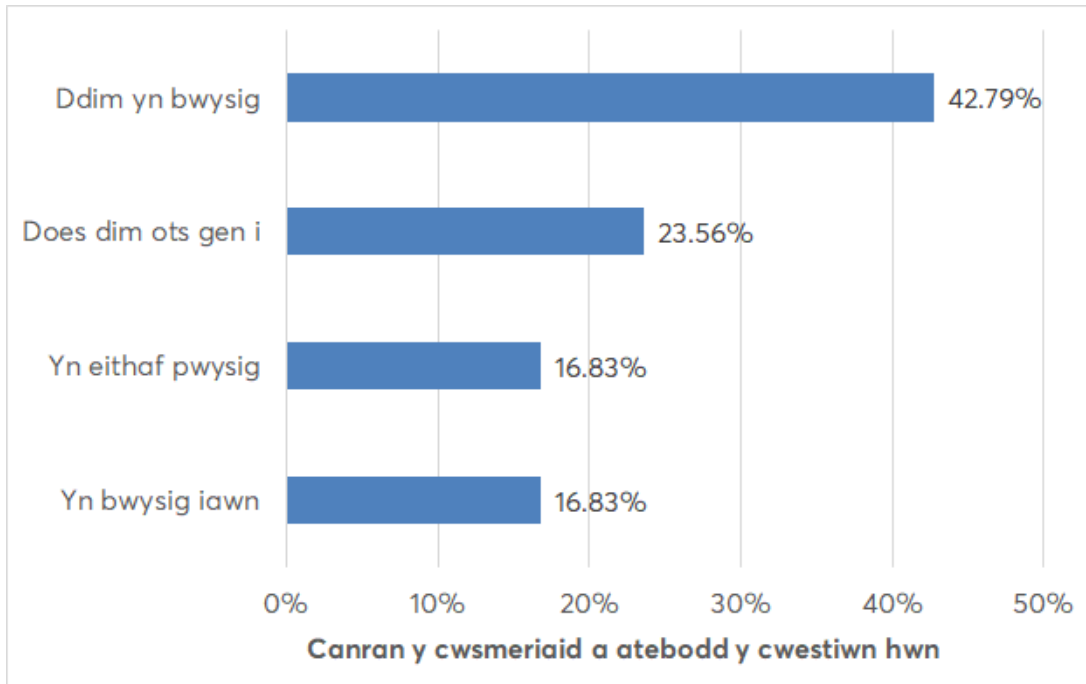
1/ Yn ystod y 6 mis diwethaf, pan oedd angen i chi gysylltu ag ateb, sut brofiad oedd hynny?

5hVvk nX`[Ub. `&\$-` ` B]X`UHVVk nX`[Ub. `\$



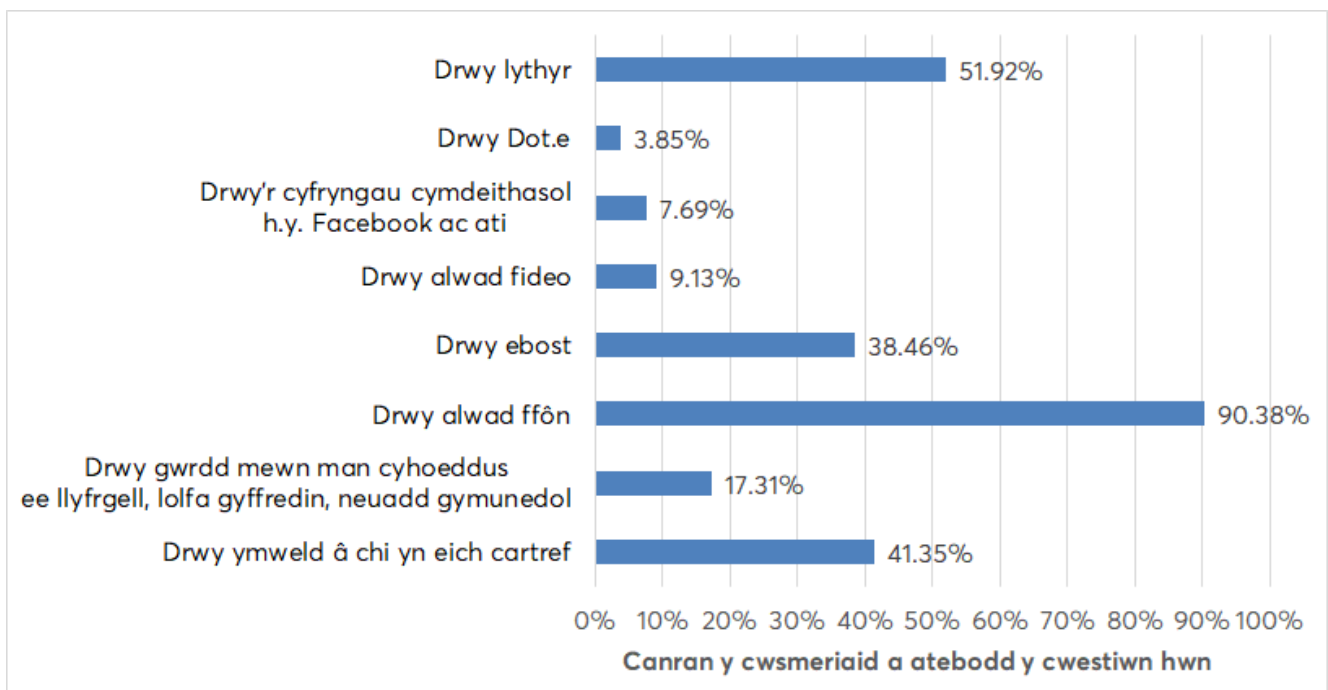
\$! Pa mor bwysig yw hi i chi bod ateb yn agor ei dderbynfa'n barhaol?

Atebwyd gan: 208 Nid atebwyd gan: 1



Mae ateb yn cyfathrebu â'i gwsmeriaid mewn llawer o wahanol ffyrdd. y byddech yn hoffi i ateb gyfathrebu â chi? (Gallwch ddewis cymaint o opsiynau ag y mynnwch)

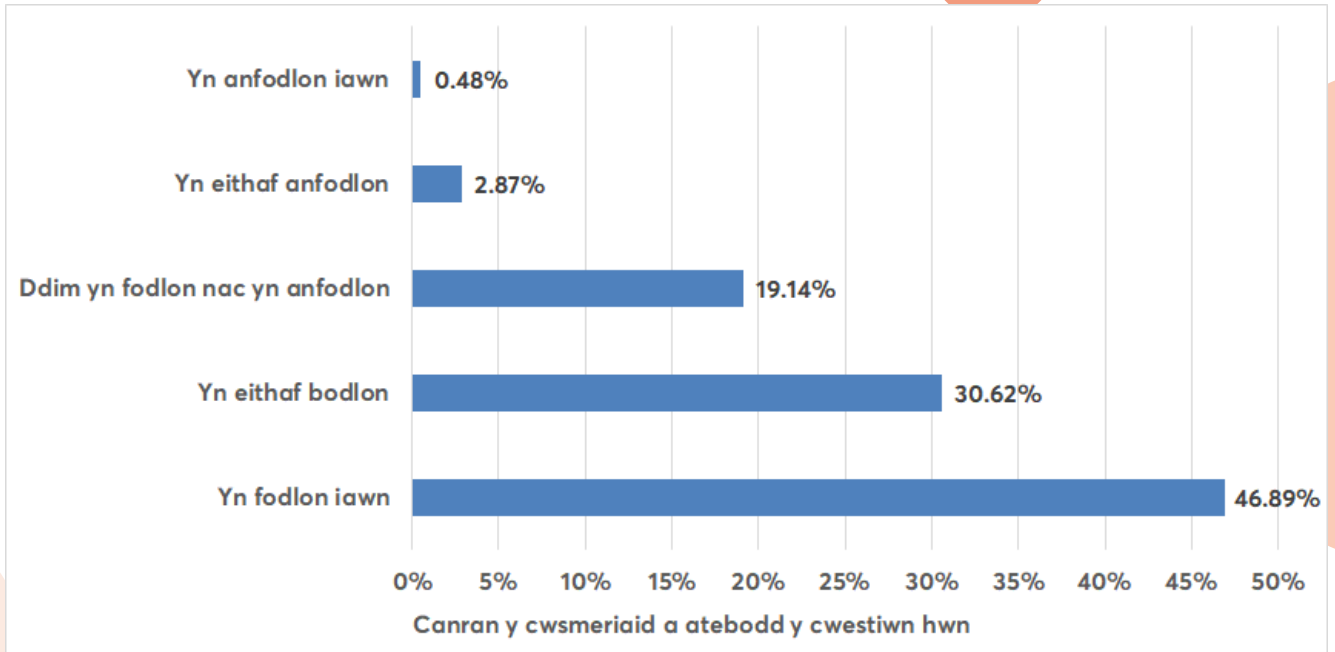
Atebwyd gan: 208 Nid atebwyd gan: 1



Y&] / #00 Cyswllt â Chwsmeriaid

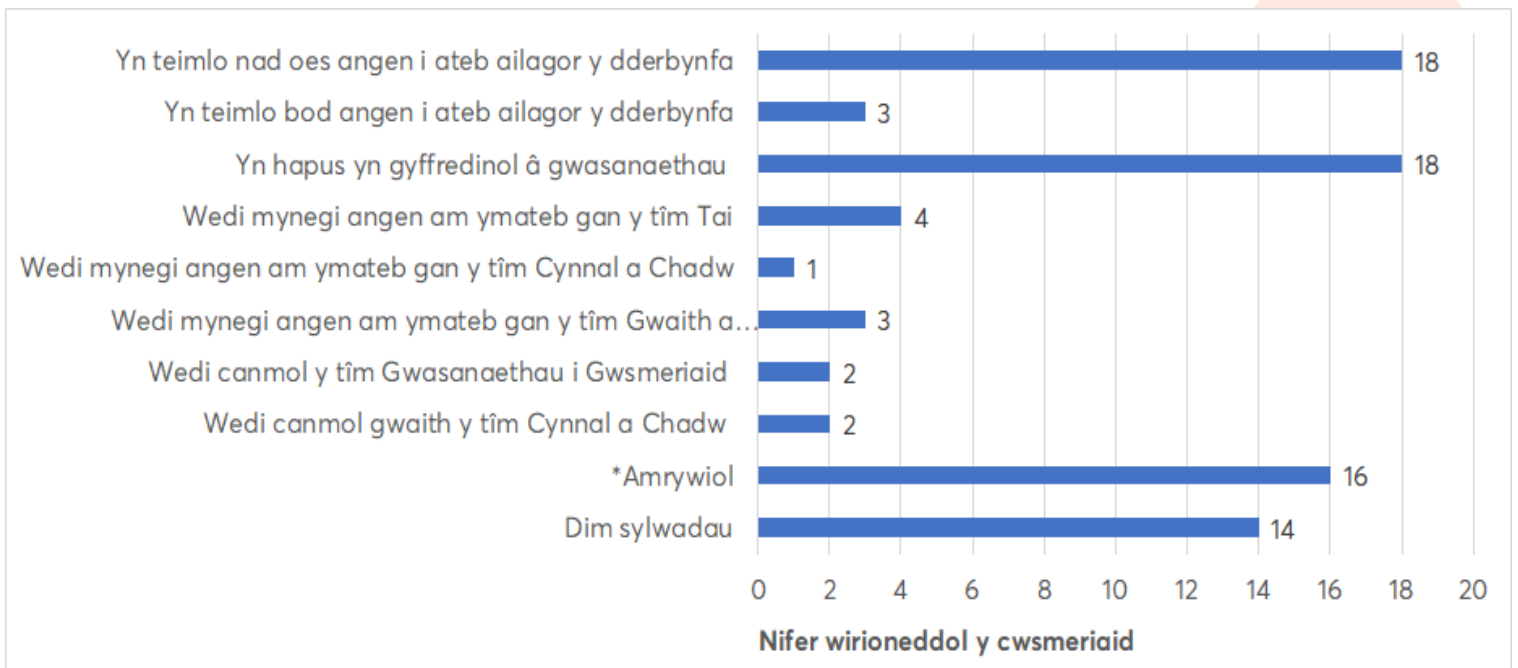
(# =VU'fUXXUi 'nfi'nXnW'ntb'ZcX`cb'bYi b'UbZcX`cb'VcX'Y]W'`UbX`cfX'Wfa XY]h Ugç`'ntb'f\c]'WZ]Y]'W]'ZhòY[]VUfb'Ua'`ma cXX'ma UY'[k UgubUYh'Ui b'WY`Yi'`f\Yc`]3

5hVvk nX'[Ub. &\$- ' B]X'UHvK nX'[Ub. \$



)# I bf\ntk'gnrk UXUi 'dY`UW3

Atebwyd gan: 81 Nid atebwyd gan: 128



Y&] #Os yw'n bwysig i chi, yna mae'n bwysig i ni

Roedd yn amhosibl categoreiddio'r sylwadau *amrywiol ac roeddent yn cynnwys sylwadau megis y canlynol:

- "Nid yw'r gwasanaeth wedi bod o safon dderbyniol yn ddiweddar – yn gorfod aros am amser hir a phethau'n cael eu pasio o'r naill berson i'r llall yn ddiddiwedd."
- "Wrth gwrs, mae ein Rheolwr Cynllun bob amser ar gael i'n helpu gyda chyfathrebu beth bynnag."
- "Does dim byd yn cael ei wneud ar ôl trafod."
- "Rwy'n teimlo fy mod yn gorfod dal y lein am fwy o amser nag arfer ar hyn o bryd."
- "Yn bersonol, rwy'n teimlo bod ateb yn mynd yn orhyderus; nid yw'r sefydliad mor bersonol ag yr oedd."
- "Ie, ychydig o empathi a chydymdeimlad pan fydd tenant yn marw..."
- "Yr unig ffordd o deithio allan o Angle yw ar Wibfws yr Arfordir."

Dyma rai o'r sylwadau a gofnodwyd gennym:

"Yn teimlo'n rhwystredig am nad yw Fy Nghyfrif yn gweithio."

"Erioed wedi cael unrhyw broblemau o'r blaen wrth gysylltu; byddai cyfarfod mewn canolfan gymunedol leol yn braf i bobl nad ydynt yn gallu mynd i'r dref."

"Mae'n well gen i fynd i'r swyddfa i dalu'r rhent ag arian parod, ac rwy'n dal i aros i ateb osod ramp wrth ymyl y tŷ. Mae llawer o oedi wedi bod oherwydd Covid."

"Holais am y weithdrefn atgyweirio, oherwydd mae'r cwsmer yn dal yn ansicr am nad yw wedi cael ymateb."

"Mae'r tenantiaid yn teimlo nad yw ateb yn malio amdanom; dydw i ddim yn teimlo felly – rwy'n gwybod mai dim ond codi'r ffôn sydd angen i fi os oes eisiau rhywbeth arna i."

"Rwy'n hapus â'r ffordd y mae ateb wedi ymdrin â diogelwch ei gwsmeriaid a'i staff yn ystod y cyfnod anodd hwn. Mae technoleg newydd wedi'i defnyddio yn y cynllun er mwyn helpu gyda chyfathrebu."

"Mae gen i broblemau symud. Fyddwn i ddim yn mynd i Hwlfordd – rwy'n defnyddio'r ffôn."

8cYXXk b]XX]a`ntb [k nVcX`VcX`a cXX]
Z] [nZUk fYVi`¼W]`Xfk m: UVVcc_"
6nXXU]`ntbmk YX]`VcX`ntb`XXYZbnXX]c`
dUb`bUX`cYXX [Yb]`fU [cf`c`Z bi XUi`Z] b`
]k`gVUf]c"

"Rwy'n hapus iawn ag ateb, ond mae gan gontractwyr ateb lawer o le i wella."

"Rwy'n hapus iawn â'r modd rwy'n gallu cysylltu â'r tîm Gwasanaethau i Gwsmeriaid a'r tîm Cynnal a Chadw, ac â'r gwasanaeth y maent yn ei ddarparu, ond dydw i ddim mor hapus â'r adran dai. Yn ôl pob golwg, nid yw'r adran wedi datrys problem y rhoddais wybod amdani."

A UY b`YHk]h]b]`ZnbX] f`gk nXXZU/
VnXXU] b`k Y` [Ybbna`Zcb]c"

"Mae angen mwy o gyswllt â'r swyddogion ardal neu mae angen gwybod â phwy y dylem gysylltu; byddai cyfarfodydd ardal yn braf er mwyn i ni allu cwrdd â'n swyddog ardal."

"Mae Geraint yn wych; does dim byd yn ormod o drafferth iddo, e.e. siopa ar ran y cwsmeriaid."

A UY`Ub [Yb]`XYbUbh]U]X`g]UfUX`¼d`cV`
k nbYV`ntb`k nbYV`bYi`XfcgmiZ] b"

"Fe wna i eich ffonio os oes eich angen chi arnaf; does dim angen agor y swyddfa – nid yw'n ddiogel."

"Rwy'n anabl, ac ni fyddwn yn dod i'r swyddfa beth bynnag."

: Zcb]U]g [k dk`c`k Y]h]Ui`dUb`cYXX`mi`
gk nXXZU`Uf [Ui`c`Yfk nXX`nZcfXX]Ubh`
B]X`cYXX`Uk Yf`c`k nVcXUYh`k YX]`
f\Ubbi`Ua`ntbmk"

"Wnaeth neb ateb pan ffoniais i ddydd Gwener; nid oeddech wedi rhoi gwybod y byddech ar gau."

"Mae help Ania yn werthfawr iawn, yn enwedig i gwsmeriaid nad oes ganddynt ffrindiau a theulu gerllaw."

F k mb`h]a`c`mVnXXU] b`ZUbh]g]c`dU`VU]`
a k mc`k nVcXUYh`ntb`WY`Y] f\Ubbi`Ua`
VcV`gmb`XcX] [nZUk b] [k U]h`ntb`nfi`
UXY]`UXžc`Yfk nXX`a UY`dcV`ntb`WfXXYX]`
a Yk b`ZY`ma`ntbUbbiUa`bUX`cYg`
U`k YXXVUX`k fh`mXfk`g"

"Rydych bob amser ben draw'r ffôn; rydych wedi bod yn wych drwy gydol y cyfnod clo."

"Mae'r dderbynfa yn wasanaeth personol – os oes angen i fi weld pobl wyneb yn wyneb – ond dydw i ddim yn credu ei bod yn hollbwysig bod y swyddfa'n ailagor, oherwydd rwy'n dal yn gallu siarad â phobl ar y ffôn heb adael y tŷ."

* # =k bYi X'ntb'g] f'Y]b'VcX'ntb'Whtk YX' [Ub'ng]cX'YUb['c b'Vk ga Yf]U]Xž bcXk Vw]'VU[UHY[cf]'cYXfUb'nf' nXnVw'ntb'dYfh'ntb

Dyma wnaethom

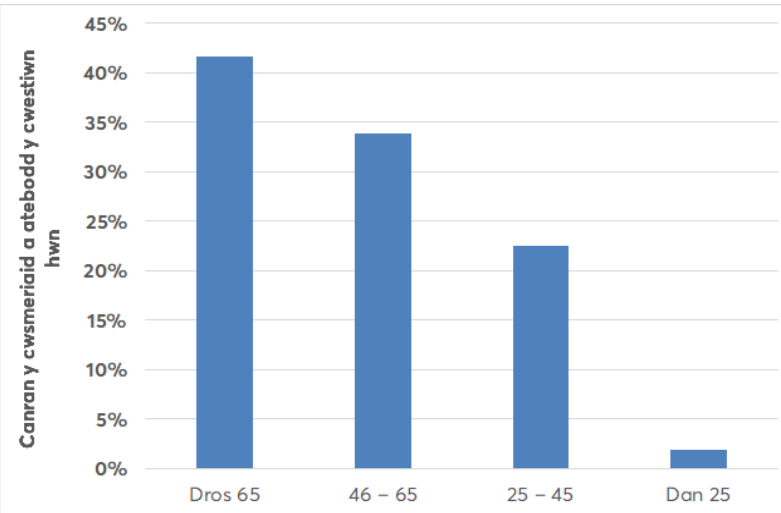
ni...

5f'gU] 'WbZnXX]UXUi 'h'Ya U'Y&]ž fnXna'ntb'Vk f]UXi 'Wta fnX'mi 7Ua Ui ; k Y'U'Wb'ntbc`.

1. Mae ateb yn parhau i asesu dulliau priodol o gyfathrebu â chwsmeriaid yn y dyfodol, gan gynnwys y posibilrwydd o ddefnyddio'r dderbynfa.

2. Bydd canlyniadau arolygon yn cael eu harddangos ar byrth y cynlluniau ac mewn llythyrau newyddion mewnol, fel bod gan gwsmeriaid fwy o ffyrdd o weld y gwahaniaeth y mae gwaith yr arolygon yn ei wneud.

5H/Vk nX' [Ub. '8\$(B]X'UH/Vk nX' [Ub.)



Os hoffech drafod â'r staff, a chwsmeriaid eraill ateb, y cynnydd sydd wedi'i wneud o safbwynt cyflawni'r camau gwella hyn, mae croeso i chi ddod i'n Grŵp Cynllunio Arolygon sydd i fod i gwrdd ar 11/01/22 10:00yb. Cofiwch gadw llygad ar ein gwefan am ddiweddariadau.

Rydym yn ddiolchgar dros ben i bawb sydd wedi bod yn rhan o'r adolygiad thematig hwn

Angen gwybod mwy neu godi mater?

Anfonwch neges ebost atom:
Yb[U[Y4 UHVV[fci d'Vt'i _
Ewch i'n gwefan: k k k 'UHVV[fci d'Vt'i _
Anfonwch air atom: H 'A YmYfžGhHca Ug'
; fYybž<k `ZcfXXžG]f'6YbZfc'G5*%E D
Ffoniwch ni neu anfonwch neges destun atom:
\$+) \$\$'((* * %