straeon ateb 20/21

Ein hadolygiad a'n hunanwerthusiad blynyddol.

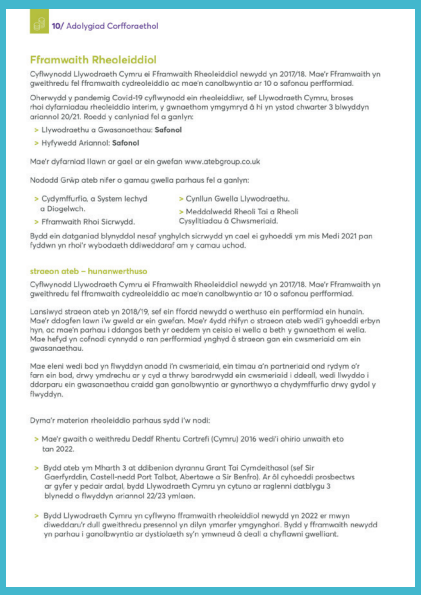
Y flwyddyn pan newidiodd yr hyn sy'n normal

ateb

atebion gwell o ran byw

Gweler hefyd...

Adolygiad Corfforaethol 20/21



10/ Adolygiad Corfforaethol

Fframwaith Rheoleiddiol

Cyflwynodd Llywodraeth Cymru ei Fframwaith Rheoleiddiol newydd yn 2017/18. Mae'r Fframwaith yn gweithredu fel fframwaith cydreoleiddio ac mae'n canolbwyntio ar 10 o safonau perfformiad.

Oherwydd y pandemig Covid-19 cyflwynodd ein rheoleiddiwr, sef Llywodraeth Cymru, broses rhoi dyfarniadau rheoleiddio interim, y gwnaethom ymgymryd â hi yn ystod chwarter 3 blwyddyn ariannol 20/21. Roedd y canlyniad fel a ganlyn:

- Llywodraeth a Gwasanaethau: **Safonol**
- Hyfywedd Ariannol: **Safonol**

Mae'r dyfarniad llawn ar gael ar ein gwefan www.atebgroup.co.uk

Nododd Grwp ateb nifer o gamau gwella parhaus fel a ganlyn:

- Cydymffurfio, a System Iechyd a Diogelwch.
- Fframwaith Rhoi Sicrwydd.
- Cynllun Gwella Llywodraethu.
- Meddalwedd Rheoli Tai a Rheoli Cysylltiadau ô Chwsmeriaid.

Bydd ein datganiad blynyddol nesaf ynghylch sicrwydd yn cael ei gyhoeddi ym mis Medi 2021 pan fyddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am y camau uchod.

straeon ateb – hunanwerthuso

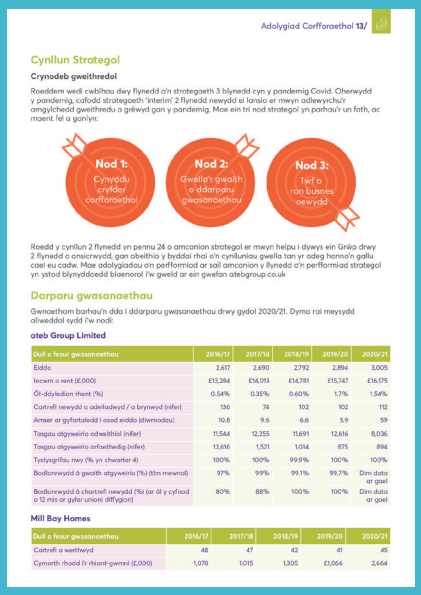
Cyflwynodd Llywodraeth Cymru ei Fframwaith Rheoleiddiol newydd yn 2017/18. Mae'r Fframwaith yn gweithredu fel fframwaith cydreoleiddio ac mae'n canolbwyntio ar 10 o safonau perfformiad.

Lansiwyd straeon ateb yn 2018/19, sef ein ffordd newydd o werthuso ein perfformiad ein hunain. Mae'r ddogfen lawn i'w gweld ar ein gwefan. Mae'r ôydd rhifyn o straeon ateb wedi'i gyhoeddi erbyn hyn, ac mae'n parhau i ddangos beth yr oeddem yn ceisio ei wella o beth y gwnaethom ei wella. Mae hefyd yn cofnodi cynnydd o ran perfformiad ynghyd â straeon gan ein cwsmeriaid am ein gwasanaethau.

Mae eleni wedi bod yn flwyddyn anodd i'n cwsmeriaid, ein timau a'n partneriaid and rydym o'r farn ein bod, drwy ymdrechu ar y cyd a thrwy barodrwydd ein cwsmeriaid i ddeall, wedi llwyddo i ddarparu ein gwasanaethau craidd gan ganolbwyntio ar gynorthwyo a chydymffurfio drwy gydol y flwyddyn.

Dyma'r materion rheoleiddio parhaus sydd i'w nodi:

- Mae'r gwaith o weithredu Deddf Rhentu Cartrefi (Cymru) 2016 wedi'i ohirio unwaith eto tan 2022.
- Bydd ateb ym Mharth 3 at ddibenion dyrannu Grant Tai Cymdeithasol (sef Sir Gaerfyddin, Castell-nedd Port Talbot, Abertawe a Sir Benfro). Ar ôl cyhoeddi prosbectws ar gyfer y pedair ardal, bydd Llywodraeth Cymru yn cytuno ar raglenni datblygu 3 blynedd o flwyddyn ariannol 22/23 ymlaen.
- Bydd Llywodraeth Cymru yn cyflwyno fframwaith rheoleiddiol newydd yn 2022 er mwyn diweddaru'r dull gweithredu presennol yn dilyn ymarfer ymgynghori. Bydd y fframwaith newydd yn parhau i ganolbwyntio ar dystiolaeth sy'n ymwneud ô deall a chyflawni gwelliant.



Adolygiad Corfforaethol 13/

Cynllun Strategol

Crynodeb gweithredol

Roeddem wedi cwblhau dwy flynedd o'n strategaeth 3 blynedd cyn y pandemig Covid. Oherwydd y pandemig, cafodd strategaeth 'interim' 2 flynedd newydd ei lansio er mwyn adlewyrchu'r angylchedd gweithredu a gríwyd gan y pandemig. Mae ein tri nod strategol yn parhau'r un fath, ac maent fel a ganlyn:

Roedd y cynllun 2 flynedd yn pennu 24 o amcanion strategol er mwyn helpu i dywys ein Grwp drwy 2 flynedd o ansicrwydd, gan obeithio y byddai rhai o'n cynlluniau gwella tan yr odeg honno'n gallu cael eu cadw. Mae adolygiadau ôn perfformiad ar sail amcanion y flynedd o'n perfformiad strategol yn ystod blynyddoedd blaenorol i'w gweld ar ein gwefan atebgroup.co.uk

Darparu gwasanaethau

Gwnaethom barhau'n dda i ddarparu gwasanaethau drwy gydol 2020/21. Dyma rai meysydd oliweddol sydd i'w nodi:

ateb Group Limited

Dull o fesur gwasanaethau	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Eiddo	2,617	2,690	2,792	2,894	3,005
Incwm o rent (£,000)	£13,284	£14,013	£14,781	£15,347	£16,175
Ôl-ddyledion rhent (%)	0.54%	0.35%	0.60%	1.7%	1.54%
Cartrefi newydd o adeiladwyd / a brynwyd (nifer)	136	74	102	102	112
Amser ar gyfartaledd i osod eiddo (diwrnodau)	10.8	9.6	6.6	5.9	59
Tasgau atgyweiriо adweithiol (nifer)	11,544	12,255	11,691	12,616	8,036
Tasgau atgyweiriо arfoethedig (nifer)	12,616	1,521	1,014	875	894
Tystysgrifau nwy (% yn chwarter 4)	100%	100%	99.9%	100%	100%
Bodlonrwydd ô gwaith atgyweiriо (%) (ttm mewnol)	97%	99%	99.1%	99.7%	Dim data ar gael
Bodlonrwydd ô charteli newydd (%) (ar ôl y cyfnod o 12 mis or gyfer unioni diffygion)	80%	88%	100%	100%	Dim data ar gael

Mill Bay Homes

Dull o fesur gwasanaethau	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Cartrefi a werthwyd	48	47	42	41	45
Cymarth rhodd (r rhiant-gwmni (£,000)	1,078	1,015	1,305	£1,066	2,664

Adolygiad Strategol Grwp ateb

/10 Strategic Review – Year 1 FY 20/21

AIM 2 - Are we improving our customer service?

The last year has had a significant impact on our ability to operate as normal across all 3 Group companies. Our teams, due to Welsh Government law/advice, have mostly worked from home except for our trade and craft teams who have continued to deliver services within customers' homes but utilising a Covid-19 safe method of working. This inevitably impacted our ability to operate as normal and services did adjust. Therefore ateb focused on compliance and emergency repair services and safe letting of homes where guidance allowed. MBH continued to build and sell homes with WWCR focusing at first on helping hospital patients back home, before later returning to traditional lines of support in the second half of the year. Our approach was to maintain as much service as we could safely do so whilst investing in areas of new service resulting from the disruptions. ateb created a well-received welfare team focusing on supporting older and more vulnerable customers and connecting them with other community support groups. MBH created safe methods for customers to view and purchase homes and WWCR brought in telephone welfare assessments. There is no doubt that the effort and resourcefulness of the ateb Group teams allowed all 3 companies to continue to support their customers and, in some cases, the collective experience will help shape new approaches to service delivery design in the future.

Strategic Aim 2 highlights in year 1, we have:

- Maintained a positive but safe level of service for all our customers.
- Communicated widely our intentions and actions to ensure customers always felt safe.
- ateb – introduced the welfare team.
- ateb – new cloud-based telephony system to add customer contact whilst operating remotely.
- ateb – created customer telephone/video booking.
- ateb – started the implementation of our Microsoft Dynamics Customer Relationship Management system (due June 21).
- MBH – returned gift aid more than planned receipts.
- Recruited 16 new team members predominantly through digital platforms including 2 new executive directors.
- Completed our remuneration review rewards@ateb.
- WWCR – commenced the Hospital to Healthy Homes (H2HH) initiative.
- ateb - continued to deliver customer engagement reviews remotely. Implemented WG legislation relating to eviction into homelessness.
- ateb – adopted the sector principles on supporting customers through the impact of Covid-19.
- H&S improvement plan phase 1 completed including the introduction of cloud-based safety management for the Group.
- ateb – agreed a customer disruption payment to recognise the impact on customers of the disruptions over the year.

Strategic Review – Year 1 FY 20/21 /11

Please note the following progress on our strategic Aim 2 objectives:

Priority	Objectives	Progress
Customer	**10. Engage Review** – We review our engage initiative to ensure it meets customers' needs	Preparation work started in FY 20/21 with substantive review through FY 21/22. PROGRESS ★★★
People	**11. Wellbeing** – have we helped our team through Covid-19 disruptions?	Wellbeing programme implemented with good feedback but some areas of improvement to note regarding making sure everyone has time to access the resources. PROGRESS ★★★
	12. Team Structure – have we completed our reviews of team structures in the future?	Good progress in the year in identifying plan for team structures with implementation to take place in FY 21/22 PROGRESS ★★★
	13. Remuneration Review – Complete the remuneration review	The review was complete with the help of outside consultants. Due to Covid-19 implementation has been put back FY22/23 to allow i2i to support a fully engaged consultation process. PROGRESS ★★★
Property	**14. Decarbonisation** – develop a strategy that delivers a net zero carbon property stock and business	Planned for Year 2. PROGRESS ★★★
Systems	**15. Environment Initiative** – reduce, reuse, recycle	Planned for Year 2. PROGRESS ★★★
	16. Local Supply Chain Initiative – more EEET opportunities within our supply chain	Procurement improvement strategy drafted and receiving Board review in April 21. PROGRESS ★★
	17. Service Delivery Plan phase 2 – agree next stage of improvement actions	Not started and will take place in FY 21/22 PROGRESS ★
	18. Leadership groups – are we getting the best outcomes from our current leadership groups?	Not started and will take place in FY 21/22 PROGRESS ★

Board opinion – Year 1 Customer Service Progress

Customer service has obviously been impacted by the Covid-19 disruptions especially the lockdown periods. ateb has maintained compliance and emergency services Throughout. There have been delays to some routine works and planned improvements e.g., new kitchens etc. were reprogrammed to minimise the risk of entering homes. MBH did experience some delays to construction and delivering its usual after sales services has been hampered. WWCR saw demand for services drop in the first half of the year but has nearly compensated for that period over the second half. New services emerged e.g., ateb Welfare team, that will inform our approach to service delivery in the future and investment in cloud technologies e.g. our new customer management software and telephony systems will increase our flexibility to deal with disrupted services in the future. Given the year we have all experienced. **The Board is of the opinion** that we have maintained a good level of customer service

NODWCH!

Mae pob dyfyniad a stori y mae ateb wedi'u cael yn ymwneud â gwasanaethau a gafwyd y llynedd. Er mwyn cydymffurfio â rheoliadau newydd ynghylch diogelu data pobl, nid ydym wedi defnyddio enwau pobl neu luniau ohonynt oni bai eu bod wedi cytuno'n benodol i ni wneud hynny. O ganlyniad, daw mwyafrif y lluniau o ffynonellau masnachol.

Cynnwys

T4 Cyflwyniad gan y Cadeirydd

T6 A: Darparu'r gwasanaethau gorau posibl

T32 B: Cynyddu ein gallu i wneud mwy

T42 C: Datblygu ein busnes ar gyfer y dyfodol

T51 Ch: Gwerth am arian

T55 D: Safonau Perfformiad Llywodraeth Cymru

T61 Crynodeb o'r flwyddyn

straeon ateb

Straeon y Bwrdd, gair gan ein Cadeirydd...

Bu'r flwyddyn ddiwethaf yn flwyddyn heb ei thebyg. Mae Covid-19 wedi cael effaith sylweddol ar ein ffordd o fyw, gan roi prawf ar ein penderfynoldeb a'n gwytnwch mewn llawer o ffyrdd. Fel pob sefydliad arall, mae Grŵp ateb wedi gorfod addasu a newid er mwyn ceisio gwarchod ei wasanaethau i gwsmeriaid. Yn ystod y flwyddyn, cafwyd tri chyfnod clo. Roedd a wnelo'r cyfnod clo cyntaf ag addasu i newid, dysgu beth y gallem a beth na allem ei wneud, a deall yr effaith yr oedd y cyfnod clo yn ei chael ar ein cymunedau. Gwelsom yn gynnar yn ystod y cyfnod clo cyntaf bod colli'r rhyddid 'normal' i ryngweithio'n golygu bod rhai o'n cwsmeriaid mwyaf unig wedi mynd yn fwy unig fyth. Esgorodd hynny ar yr angen am Dîm Lles ateb, a fu'n ceisio cynnig rhywfaint o gysylltiad â phobl eraill. Mae aelodau'r Tîm Lles wedi bod yn myfyrio ynghylch eu profiad gan ddweud mor emosiynol oedd sgwrsio â phobl eraill a gwrando ar eu pryderon. Buom yn gweithio gyda Chyngor Sir Penfro er mwyn helpu pobl ddigartref i gael lle i fyw. At hynny, gwnaethom fabwysiadu'r pedair egwyddor gofal cwsmer sy'n cael eu hyrwyddo'n genedlaethol, tra oeddem yn gweithredu dan gyfyngiadau. Bu Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru yn gweithio'n agos iawn gyda Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda i sicrhau bod cleifion yn cael dychwelyd i'w cartrefi, er mwyn rhyddhau gwelyau mewn ysbytai ble bynnag yr oedd hynny'n bosibl, a bu Mill Bay Homes yn gweithio gyda'n contractwyr i gau safleoedd adeiladu dros dro.

Ar ôl y cyfnod clo cyntaf, yn ystod haf 2020, cafodd y rhan fwyaf o wasanaethau eu hadfer ond gydag addasiadau er mwyn adlewyrchu gofynion o ran cadw pellter cymdeithasol a gwarchod mannau diogel pobl, sef eu cartrefi. Parhaodd timau ateb i weithio gartref os oedd hynny'n bosibl. Yn ystod y cyfnod hwn, dechreuodd pob un ohonom ymgyfarwyddo â'r 'normal newydd' ond daeth pryderon i'r amlwg ynghylch iechyd meddwl, addysg plant, cyflogaeth ar ôl ffyrlo, a cholli ymwneud â theulu. Roedd yn haws ymdopi â'r ail gyfnod clo neu'r cyfnod atal byr a gyflwynwyd am ychydig wythnosau ym mis Hydref, gan ein bod yn gwybod beth i'w ddisgwyl y tro hwnnw. Parhaodd safleoedd Mill Bay Homes i weithredu gyda mesurau diogelwch ar waith, a daliodd Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru i weithio hefyd gan ddefnyddio dulliau rhyngweithio digidol a threfniadau gweithio diogel ble bynnag yr oedd hynny'n bosibl. Addasodd ateb i ddarparu gwasanaethau mewn argyfwng yn unig, gyda'r Tîm Lles yn mynd ati unwaith eto i gynorthwyo'r cwsmeriaid mwyaf unig. Yn ystod y cyfnod hwn, gwnaethom gyhoeddi cynllun strategol diwygiedig y bwriedid iddo lywio'r Grŵp drwy gyfnod helbulus o ddwy flynedd. Roedd y Cynllun Strategol yn cydbwyso'r angen am gydnerthedd mewn gwasanaethau â momentwm o ran gwella lle'r oedd hynny'n bosibl. Parhawyd i weithio ar feysydd gwella allweddol megis y prosiect i gyflwyno meddalwedd Rheoli Cwsmeriaid newydd, a bwriedir i'r system newydd gael ei rhoi ar waith ddechrau haf 2021. Byddwn yn parhau i fonitro'r cynllun dros y flwyddyn nesaf.

3,000 a mwy o gartrefi – yn ystod y trydydd cyfnod clo, cyrhaeddodd ateb garreg filltir wrth i'r gymdeithas dai fod â 3,000 o gartrefi dan ei rheolaeth. Roedd hynny'n dipyn o gamp o ystyried holl helynt y flwyddyn, ac roedd yn glod i holl ymdrechion ein timau a'n partneriaid. Mae'n amlwg nad yw 3,000 o gartrefi yn ddigon, o gofio'r galw am gartrefi fforddiadwy yn y gorllewin. Felly, er ein bod wrth ein bodd o allu helpu ein cwsmeriaid mwyaf newydd i ddod o hyd i gartrefi newydd, byddwn yn parhau i weithio'n galed i wneud y gorau o'n cyfleoedd buddsoddi er mwyn darparu mwy o gartrefi yn ystod y blynyddoedd sydd i ddod.

Yn sicr, roedd y trydydd cyfnod clo dros wyliau'r Nadolig yn gyfnod anodd. Gwelsom lefelau egni ein cwsmeriaid, ein timau a'n partneriaid yn gyffredinol yn gostwng oherwydd y diffyg rhyngweithio cymdeithasol arferol, ynghyd ag effaith y gaeaf. Wrth i'r brechlyn gael ei gyflwyno ac wrth i nifer y bobl a oedd yn yr ysbyty oherwydd Covid-19 ostwng, gwelwyd gobaith o'r newydd bod rhyw fath o ddiwedd ar yr holl helynt o fewn golwg erbyn i ni gyrraedd diwedd y flwyddyn ariannol.

Rydym wedi cyflawni a dysgu llawer yn ystod y flwyddyn. Gallwn barhau i gynnig gwasanaethau gyda'n tîm yn gweithio gartref, ond rydym o'r farn y bydd rhyngweithio wyneb yn wyneb rhwng timau a chwsmeriaid yn dal yn nodwedd amlwg o'n dyfodol. Rydym wedi gweld cyfleoedd i ddatblygu neu gyflwyno gwasanaethau newydd, wedi atgyfnerthu pwysigrwydd ymgysylltu â chwsmeriaid ac wedi parhau i fuddsoddi mewn opsiynau ar gyfer darparu gwasanaethau mewn modd hyblyg, e.e. sgyrsiau fideo a threfnu gwasanaethau dros y ffôn.

David Birch
Cadeirydd ateb Group Limited
ar ran holl Fyrddau, Pwyllgorau,
Timau a Grwpiau Cwsmeriaid ateb

ateb

Mae'r straeon am ateb, Mill Bay Homes a Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru y byddwch yn eu darllen yn yr adolygiad hwn yn adlewyrchu sut yr ydym wedi llwyddo gyda'n gilydd i wneud y gorau o sefyllfa anodd. Nid yw ein gwasanaethau wedi bod yn normal a hoffem ymddiheuro am hynny ond, o ystyried y cyfyngiadau, rydym yn gobeithio y byddwch yn cytuno ein bod wedi llwyddo i gynnal y momentwm o ran cyflawni Gweledigaeth ateb. Gan y Bwrdd a holl dîm ateb, rydym yn gobeithio y bydd y flwyddyn nesaf yn flwyddyn well a mwy sefydlog na'r llynedd.

"Mae'n braf gweld yr holl gwsmeriaid sy'n ymgysylltu â ni er mwyn gwella'r hyn rydym yn ei wneud"

— *David Birch*

A: Darparu'r gwasanaethau gorau posibl.

Diben ateb, Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru a Mill Bay Homes yw gwasanaethu eu cwsmeriaid, ac mae rheidrwydd arnom i sicrhau ein bod yn ymdrechu'n gyson i wella ein gwasanaeth os gallwn ni. Yn yr adran hon, fe welwch ein barn ni am ein perfformiad o safbwynt gwasanaeth i gwsmeriaid ac am y meysydd lle mae angen i ni wneud mwy. Gadewch i ni wybod beth yw eich barn chi.

Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni...

Gosod cartrefi — rydym yn anelu i sicrhau bod ein cartrefi wedi'u gosod bob amser.

Mae'r flwyddyn ddiwethaf wedi cael effaith fawr ar ein gallu i osod cartrefi. Rydym wedi cynorthwyo Cyngor Sir Penfro i osod eiddo i bobl ddigartref fel mater o flaenoriaeth ac wedi ailosod 204 o gartrefi a gosod 112 o gartrefi newydd, ond mae'r broses wedi cymryd mwy o lawer o amser ac mae rhai cwsmeriaid wedi gorfod aros neu wedi gorfod derbyn eu cartrefi o bell.

Bu'n rhaid rhoi'r gorau i gydgyfnewid a throsglwyddo eiddo am y rhan fwyaf o'r flwyddyn, a chyfyngwyd gryn dipyn ar ein gallu i ddangos cwsmeriaid o amgylch eu cartrefi newydd yn bersonol.

Y ffeithiau:

Cartrefi newydd a ddaeth ar gael

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
80	102	101	112

Cyfartaledd nifer y diwrnodau a gymerwyd i ailosod cartref

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
7.2 o ddiwrnodau	6.6 o ddiwrnodau	5.9 o ddiwrnodau	59 o ddiwrnodau

% y diwrnodau pan oedd cartrefi wedi'u gosod, ar sail cyfanswm y diwrnodau pan allent fod wedi'u gosod

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
99.8%	99.8%	99.8%	98.7%

"Rwyf wrth fy modd yn byw yn fy nghartref gan ateb, ac ni fyddwn am fyw yn unrhyw le arall. Rydych bob amser yn darparu gwasanaeth ardderchog, ond y prif reswm rwy'n dwlu ar ateb yw fy mod yn teimlo eich bod yn poeni'n wirioneddol amdanom"

— un o denantiaid ateb

Ni all pob cartref fod yn gartref am oes. Pan gysylltodd un pâr â ni, roeddent yn cael anhawster gyda'r grisiau i'w fflat ar y llawr uchaf. Roedd y ddau ohonynt yn eu 70au ac roedd ganddynt gyflyrau iechyd a oedd yn gwneud bywyd yn anodd iawn iddynt. Buom yn gweithio gyda nhw, a bu modd i ni ddod o hyd i lety mwy addas ar eu cyfer – byngalo â 2 ystafell wely.

Meddai ein cwsmeriaid*"…diolch yn fawr am bopeth yr ydych wedi'i wneud i ni. Mae ein cartref newydd yn hyfryd, yn well nag y gallem fod wedi dymuno, ac rydym mor hapus. Cymerwch ofal a chofiwch alw i mewn os bydd angen paned arnoch neu os byddwch am ddefnyddio'r tŷ bach. Bydd croeso i chi bob amser"*

Yn aml, bydd angen i dîm ateb ymdrin â phroblemau mwy cymhleth o ran tai. Felly, pan gafodd un o'n cwsmeriaid dân yn y tŷ, aethom ati i helpu'n syth. Nid oedd modd iddynt fyw yn eu cartref, felly roedd angen trefnu cartref dros dro iddynt ar unwaith. Yn anffodus, nid oedd ganddynt yswiriant ar gyfer cynnwys eu cartref a chafodd y rhan fwyaf o'u heiddo ei ddinistrio. Buodd ein tîm yn gweithio gyda sefydliadau partner i drefnu eu bod yn cael llawer o'r pethau hanfodol yr oedd arnynt eu hangen o ddydd i ddydd. Daethom o hyd i gartref newydd iddynt 60 metr yn unig i ffwrdd, a oedd yn golygu eu bod yn gallu cynnal eu perthynas â'u cymdogion a bod y plant yn gallu parhau i fynychu'r un ysgol.

Meddai ein cwsmer, *"Rydym mor ddiolchgar, rydym yn synnu'n fawr a hyd yn oed yn rhyfeddu bod ateb wedi gwneud mwy na'r disgwyl i'n helpu. Diolch yn fawr i chi a'ch cwmni am weithio mor galed".*

"Diolch i'r tîm gosod eiddo am yr holl gymorth a'r holl gyngor y maent wedi'u rhoi."

— un o denantiaid ateb

"Rwyf am ddweud diolch yn fawr iawn am adael i mi gael y byngalo hyfryd yma. Rydym yn setlo'n dda ac rydym yn hapus iawn."

— un o denantiaid ateb

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH GOSOD EIDDO...

Bu'n flwyddyn anodd i'n gwasanaeth gosod eiddo, ac roedd cyfyngiadau oherwydd y pandemig yn golygu ei bod yn cymryd mwy o lawer o amser ar gyfartaledd i ni ailosod ein cartrefi, yn enwedig felly yn ein Cynlluniau Byw'n Annibynnol i gwsmeriaid hŷn.

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddwn yn lansio pecyn gwybodaeth newydd i gwsmeriaid ar gyfer yr adeg pan fyddant yn symud i mewn i'w cartref newydd.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom gwblhau'r gwaith o ddatblygu pecyn gwybodaeth newydd i gwsmeriaid ar gyfer yr adeg pan fyddant yn symud i mewn i'w cartref newydd, a bydd yn cael ei lansio yn ystod haf 2021.

Er gwaetha'r heriau, gwnaethom gynorthwyo 316 o bobl i symud i mewn i gartref, gan gynnwys sawl unigolyn y nodwyd bod angen cartref arnynt fwyaf yn ystod yr argyfwng Covid-19.

Gwasanaethau rhent — rydym am sicrhau bod ein cwsmeriaid yn gallu fforddio eu rhent a'i dalu yn brydlon.

Bu'n flwyddyn ansicr i lawer o'n cwsmeriaid yn economaidd o ganlyniad i'r pandemig, a gwelwyd cynnydd o 215 yn nifer y cwsmeriaid a oedd yn hawlio Credyd Cynhwysol yn ystod y flwyddyn. Mae'r Tîm Atebion Ariannol wedi bod wrth law i gynnig cymorth a chyngor i gwsmeriaid yn ystod y cyfnod anodd hwn.

Diolch am bopeth! Byddai'n braf pe bai mwy o bobl fel chi yn y byd – pobl garedig, gariadus ac ystyrlon. Byddaf yn gweld eich eisiau i gyd yn fawr gan fy mod wedi dod yn hoff iawn ohonoch i gyd dros y blynyddoedd. Cymerwch ofal."

— un o denantiaid ateb

Y ffeithiau:

% yr ôl-ddyledion rhent

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
0.35%	0.60%	1.7%	1.54%

Y rhent a dderbyniwyd
(gan gynnwys incwm o daliadau gwasanaeth)

2017/18	2018/19
£14,013	£14,781

2019/20	2020/21
£15,747	£16,175

Cyfanswm bras y rhent a dderbyniwyd ac a dalwyd drwy fudd-dal tai

2017/18	2018/19
£7,092,702	£7,256,105

2019/20	2020/21
£7,212,773	£6,142,370

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Yn rhan o'n hymrwymiad i ddarparu cartrefi â rhent fforddiadwy, byddwn yn cynnal adolygiad o daliadau gwasanaeth ac yn cytuno, lle bo angen, ar ddulliau newydd o ddarparu gwasanaeth er mwyn sicrhau bod rhenti'n fforddiadwy

Roedd un o'n cwsmeriaid wedi bod yn ei chael yn anodd oherwydd y cap ar fudd-daliadau ac roedd wedi cronni tipyn o ôl-ddyledion. O ganlyniad, roedd angen gwella amgylchedd ei chartref hefyd er mwyn ei wneud yn addas i'r teulu.

Buodd ein Tîm Atebion Ariannol yn gweithio gyda'r cwsmer, a gyda help timau eraill ac asiantaethau sy'n bartneriaid i ni llwyddwyd i glirio'r rhan fwyaf o'r ddyled a rhoi cynllun talu ar waith a oedd yn fforddiadwy ac yn un yr oedd modd iddi ei ddilyn. Buom yn ei helpu hefyd i gael gafael ar Daliadau Annibyniaeth Personol a gwneud y newidiadau angenrheidiol i'w chartref, gan ei wneud yn addas ac yn fwy diogel i'w phlant.

Meddai ein cwsmer *"Waw, diolch yn fawr iawn i Clayton a'r tîm. Mae e' wedi bod yn wych ac mae ei help wedi gwneud cymaint o wahaniaeth i'm bywyd. Rydym i gyd yn gallu byw dan yr un to, mae fy miliau nwy yn rhatach erbyn hyn ac mae'r newidiadau i'r eiddo wedi bod yn help mawr. Roeddwn yn hapus ag aelodau'r tîm cynnal a chadw a'r gwaith a wnaethant i mi." Meddai wedyn, "Rwy'n byw yn fy nghartref gan ateb ers 8 mlynedd a dydw i ddim am adael, byth".*

"Hoffwn ddiolch yn fawr iawn i chi, oherwydd gwnaethoch fy helpu gymaint yn ystod y cyfnod clo blaenorol. Fel y gwyddoch, rwy'n 67 oed a does gen i ddim teulu yn Sir Benfro. Mae gen i feibion ond maent yn byw ymhell i ffwrdd. Bryd hynny, roeddwn ar ei hôl hi gyda fy nhaliadau rhent a threth. Roedd y cyfnod clo yn anodd iawn i mi gan nad wyf yn gyrru, felly roeddwn yn dibynnu ar gael bwyd wedi'i ddosbarthu, a oedd yn gostus iawn. Rwy'n byw ar bensiwn tramor bach a does gen i ddim cynilion. Yn niffyg popeth arall, ffoniais i chi. Fe wnes i sôn am fy salwch ac fe wawriodd arnaf y gallwn fod yn gymwys i gael lwfans gweini. Gwnes gais am y ffurflenni ac fe'u cefais. Gwnaethoch fy sicrhau y byddech yn dod allan i'm helpu i lenwi'r ffurflenni perthnasol, Ac yn wir, dyna lle'r oeddech chi, yn fy ngardd. Roedd modd i ni gadw pellter cymdeithasol ac roedd y ddau ohonom yn gwisgo mwgwd a menyg. Heb eich cymorth chi, dwi ddim yn gwybod sut y byddwn wedi dod drwyddi; roeddwn wedi anobeithio'n llwyr. Ychydig wythnosau'n ddiweddarach, cefais y lwfans gweini. Ni allaf ddiolch ddigon i ateb am ddarparu gwasanaeth gan bobl debyg i chi, a oedd wir yn poeni am bobl eraill. A dweud y gwir, rwy'n teimlo yn ffodus iawn i gael bod yn un o denantiaid ateb……."

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Ein blaenoriaeth o ran ein hadnoddau oedd cynorthwyo ein cwsmeriaid drwy ddarparu cyngor a chymorth ynghylch arian yn ystod y cyfnod ansicr o safbwynt economaidd a achoswyd gan y pandemig. Felly, ni wnaethom lwyddo i gwblhau adolygiad o'n taliadau gwasanaeth fel y bwriadwyd..

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETHAU RHENT...

Gwnaeth y cymorth a'r cyngor a gynigiwyd i'n cwsmeriaid yn ystod blwyddyn a fu'n anodd i lawer leihau'r effaith y mae cronni ôl-ddyledion rhent yn ei chael ar ein tenantiaid, ac roedd cyfanswm yr ôl-ddyledion ar ddiwedd y flwyddyn yn is na'r swm yr adroddwyd yn ei gylch ar ddiwedd y flwyddyn flaenorol.

Cymorth a chyngor i gwsmeriaid — rydym am sicrhau bod ein cwsmeriaid yn gallu cael gafael ar y cyngor a'r cymorth cywir i gynnal eu tenantiaeth.

Mae sicrhau bod ein cwsmeriaid yn gallu cysylltu â ni pan oedd angen cyngor a chymorth arnynt wedi bod yn flaenoriaeth dros y 12 mis diwethaf pan oedd ein derbynfa ar gau a'n staff yn gweithio gartref. Gwnaethom gyflwyno sawl ffordd i'n cwsmeriaid allu siarad â ni o bell, ac roedd modd i gwsmeriaid drefnu galwad fideo neu alwad ffôn.

Y ffeithiau:

Nifer yr ymweliadau â'n derbynfa

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Dim data ar gael	14,319 (yn fras)	10,280 (nifer wirioneddol)	0

Nifer y galwadau ffôn yr ymdriniwyd â nhw

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
32,524 (yn fras)	59,497 (yn fras)	57,666 (nifer wirioneddol)	27,000 (nifer wirioneddol)

Nifer y galwadau ffôn yr ymdriniwyd â nhw y tu allan i oriau gwaith arferol

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Dim data ar gael	2,986	2,313 (nifer wirioneddol)	2,246 (nifer wirioneddol)

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddwn yn rhoi'r System Rheoli Tai newydd ar waith er mwyn gwella'r wybodaeth a'r cyngor y gallwn eu rhoi i'n cwsmeriaid drwy eu pwynt cyswllt cyntaf.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Rydym wedi bod yn gweithio drwy gydol 2020/21 ar ddatblygu System Rheoli Tai newydd y byddwn yn dechrau ei defnyddio yn ystod haf 2021.

Mae rôl ein Cynghorydd Lles Cymunedol yn rôl newydd sy'n ceisio cynorthwyo cwsmeriaid i greu cymunedau cryfach, a helpu cwsmeriaid i gynnal eu tenantiaethau. Ar ddechrau'r cyfnod clo ym mis Ebrill 2020, gwnaethom nodi bod cwsmeriaid yn ein cartrefi Byw'n Annibynnol yn colli cyfleoedd i ryngweithio'n gymdeithasol a mynychu digwyddiadau. Ers hynny, rydym wedi gosod porthol yn y rhan fwyaf o'n hardaloedd cyffredin, sy'n galluogi cwsmeriaid i gysylltu â'u Cydlynwyr Byw'n Annibynnol, ateb neu aelodau eu teulu i gael sgwrs fideo wyneb yn wyneb.

Meddai'r Cydlynydd Byw'n Annibynnol sy'n gofalu am ein hadeilad yn Kensington Court, *"Er syndod a llawenydd i mi, mae nifer fawr o gwsmeriaid yn ei ddefnyddio. Ychydig iawn o brofiad o ddefnyddio technoleg y mae rhai ohonynt wedi'i gael, ac erbyn hyn maent yn defnyddio'r porthol bob wythnos. Mae'n wych."*.

"A wnewch chi ddiolch i Ania ar fy rhan? Mae hi mor amyneddgar a charedig. Roedd meddwl am ddefnyddio cyfrifiadur yn codi cymaint o ofn arnaf, ond roeddwn mor awyddus i gadw mewn cysylltiad â'm teulu. Ddylwn i ddim fod wedi poeni. Mae hi'n berson arbennig iawn ac wedi bod yn gymaint o help. Diolch."

— un o denantiaid ateb

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH CYMORTH A CHYNGOR I GWSMERIAID...

Gwelsom ostyngiad sylweddol yn nifer y galwadau dros y 12 mis diwethaf; fodd bynnag, rydym wedi parhau i fod ar gael i ddarparu cymorth a chyngor i'n cwsmeriaid pan oedd eu hangen arnynt, er gwaetha'r ffaith bod ein swyddfeydd wedi bod ar gau drwy gydol y flwyddyn.

Cafodd Credyd Cynhwysol ei gyflwyno dair blynedd yn ôl, ac mae cwsmeriaid yn dal i'w chael yn anodd hawlio'r arian a deall cymhlethdod y chwe budd-dal sydd bellach yn un. Gyda chymorth ein Tîm Atebion Ariannol sy'n cynnig cyngor arbenigol, a'n Cynghorydd Lles Cymunedol sy'n cwblhau hawliadau, rydym wedi parhau i gynorthwyo ein cwsmeriaid drwy gydol cyfnodau clo Covid-19.

"Fe hawliais fy Nghredyd Cynhwysol dros y ffôn gan nad oedd ateb yn gallu ymweld â mi'n bersonol ac, a dweud y gwir, rwy'n credu bod hynny wedi bod yn haws. Rwy'n berson sy'n poeni llawer ac rwy'n gwybod y byddai cwrdd â rhywun newydd wedi peri pryder i mi. Felly, er bod gwneud yr alwad ffôn wedi codi ofn arnaf, roedd dipyn yn haws i mi. Rwy'n ddiolchgar am y cymorth a gefais ac rwy'n falch o ddweud fy mod wedi cael fy nhaliad cyntaf heb unrhyw broblem. Diolch yn fawr iawn."

Cynnal a chadw — rydym am i chi fod yn fodlon â'r modd yr ydym yn atgyweirio pethau.

Tarfwyd yn ddifrifol ar y gwasanaeth cynnal a chadw yn ystod y flwyddyn wrth i ni roi blaenoriaeth i waith atgyweirio brys a gwaith diogelwch. Rhoddwyd y gorau i gyflawni gwaith cynnal a chadw arferol a gwaith atgyweirio nad oedd yn waith brys am ran helaeth o'r flwyddyn er mwyn lleihau'r angen i fynd i mewn i gartrefi pobl. Bu'n rhaid i'r tîm addasu'n gyflym i fesurau diogelwch ychwanegol wrth fynd i mewn i gartrefi, er mwyn tawelu ofnau pobl a lleihau'r risg o ledu haint. Roedd y mesurau hynny'n cynnwys gwisgo cyfarpar diogelu personol a chadw pellter cymdeithasol wrth weithio yng nghartrefi'r cwsmeriaid.

Y ffeithiau:

Nifer y tasgau atgyweirio a gyflawnwyd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
11,181	11,691	12,616	8,036

Lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid â thîm atgyweirio ateb (%)

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
99%	99.1%	99.7%	Dim data ar gael

Y tasgau atgyweirio a gyflawnwyd gan dîm atgyweirio ateb o gymharu â chontractwyr sy'n bartneriaid i ni (%)

	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
(Mewnol)	82%	82.3%	77%	80%
(Allanol)	18%	17.7%	23%	20%

"Diolch am y drysau mewnol newydd! Maen nhw gymaint yn well na'r hen rai, ac roedd y ddau grefftwr a ddaeth i'r tŷ yn hyfryd ac roedd eu gwaith yn wych"

— un o denantiaid ateb

Roedd un o'n cymunedau gwledig yn cael problemau gyda llygod mawr, ac o ganlyniad roedd llawer o gwsmeriaid yn ofni eistedd allan yn eu gerddi. Aethom ati i gysylltu â'r gwasanaeth Rheoli Plâu a cheisio annog cynifer o gartrefi ag a oedd yn bosibl i ganiatáu i'r gwasanaeth osod trapiau. Cafodd trapiau eu gosod, buom yn ceisio codi ymwybyddiaeth o broblemau megis gadael sbwriel y tu allan, a gwnaethom ofyn i gwsmeriaid beidio â bwydo'r adar. Gwnaethom drefnu hefyd bod ein tîm cynnal a chadw'n ymweld ac yn cyflwyno mesurau ychwanegol i atal llygod mawr rhag mynd i mewn i gartrefi pobl, er enghraifft drwy roi gwifrau wedi'u galfaneiddio dros orchuddion draeniau a chau unrhyw dyllau mewn waliau allanol. Cymerodd y broses dros wyth mis, ond mae cwsmeriaid wedi medru cael eu gerddi'n ôl o'r diwedd ac maent yn teimlo'n fwy hyderus bod y llygod mawr wedi'u dal yn y trapiau neu wedi symud i rywle arall.

Meddai Tom Waters a oedd wedi'i symud i weithio gyda'r Tîm Lles *"Roedd yn anodd iawn cysylltu â'n cwsmeriaid yn y gymdogaeth honno a chlywed mor ofidus ac anobeithiol yr oeddent yn teimlo am y sefyllfa. Buom yn gweithio'n galed gyda'r gwasanaeth Rheoli Plâu, ein tîm Cynnal a Chadw a'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid ac rwyf wrth fy modd ein bod wedi llwyddo i fynd i'r afael â'r sefyllfa".*

Bu'n rhaid i ni wneud y penderfyniad anodd i gyflawni gwaith atgyweirio brys yn unig yn ystod y cyfnod clo cyntaf a'r ail gyfnod clo. Felly, pan gysylltodd cwsmer i ddweud bod y boeler yn ei gartref wedi torri, roedd yn teimlo'n nerfus ynghylch ein gadael i mewn i'r tŷ i wneud y gwaith atgyweirio.

Meddai'r cwsmer *"Roeddwn am ffonio i ddweud diolch am newid y boeler. Mae'n gweithio yn berffaith erbyn hyn ac rwy'n hapus iawn. Roedd y Peirianwyr Gwresogi yn wych. Roedden nhw'n glanhau ar eu hôl ac roeddwn yn teimlo'n ddiogel bob amser. Byddwn yn anfon blodau atynt pe bawn yn gallu".*

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddwn yn rhoi'r System Rheoli Tai newydd ar waith er mwyn gwella'r modd yr ydym yn trefnu apwyntiadau ein tîm o grefftwyr ac yn sicrhau bod y person cywir yn cyflawni'r dasg atgyweirio gywir ar yr adeg gywir.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Rydym wedi bod yn gweithio drwy gydol 2020/21 ar ddatblygu systemau newydd er mwyn sicrhau ein bod yn gwella'r modd yr ydym yn trefnu apwyntiadau ein tîm o grefftwyr, a byddwn yn dechrau defnyddio'r system newydd ddechrau haf 2021.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH CYNNAL A CHADW...

O ganlyniad i'r cyfyngiadau, dim ond 64% o'r tasgau y byddem yn disgwyl eu cwblhau mewn blwyddyn arferol a gyflawnwyd gennym. Gwnaethom ymateb yn gyflym i'r holl waith atgyweirio brys, gan gwblhau unrhyw waith a oedd yn ofynnol i sicrhau bod cwsmeriaid a chymunedau'n ddiogel

Mannau a rennir — rydym am i bob cwsmer fod mewn amgylcheddau a rennir sy'n lân ac yn ddiogel ac sy'n cael eu cynnal a'u cadw yn dda.

Gwnaethom barhau i sicrhau bod ein mannau a rennir yn lân ac yn ddiogel a'u bod yn cael eu cynnal a'u cadw yn dda, drwy drefnu bod aelodau o dîm ateb yn cwblhau archwiliadau wythnosol. Gwnaethom geisio sicrhau bod y gwasanaeth arferol ar gael ble bynnag yr oedd hynny'n bosibl. Fodd bynnag, bu'n rhaid gwneud newidiadau i'r modd yr oedd rhai gwasanaethau'n cael eu darparu, er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid, staff a chontractwyr yn ddiogel.

Y ffeithiau:

Darparwyd cyfartaledd o **100** o brydau bwyd yr wythnos yn ein cynlluniau gofal ychwanegol.

Cwblhawyd **201.5** awr o waith glanhau ar draws mannau cyffredin bob wythnos.

Roedd **84%** o'r cwsmeriaid sy'n byw mewn cynlluniau gofal ychwanegol yn dweud bod safon y gwaith glanhau yn dda neu'n ardderchog.

Cyflawnwyd gwaith cynnal a chadw tir ar draws **156** o fannau cyffredin yn ystod y flwyddyn

Cwblhawyd archwiliadau diogelwch wythnosol, chwarterol a blynyddol yn **100%** o'n hardaloedd chwarae

Cwblhawyd **63** o archwiliadau diogelwch tân bob wythnos yn ystod y flwyddyn, sef 100% o'r hyn oedd yn ofynnol.

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddwn yn parhau i wella ein dull o gynnal archwiliadau iechyd a diogelwch ym mhob un o'n mannau a rennir.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom roi gweithdrefnau newydd ar waith a chynyddu lefel yr adnoddau a oedd ar gael i sicrhau ein bod yn gwella archwiliadau iechyd a diogelwch ym mhob un o'n mannau a rennir.

Mewn cydweithrediad ag Elusen Calon Cymru, rydym wedi gosod diffibriliwr awtomatig newydd yn ein cynllun Byw'n Annibynnol ym Mhenfro ac mae cynlluniau ar y gweill i osod diffibrilwyr newydd ger pob un o'n cartrefi Byw'n Annibynnol. Bydd y diffibrilwyr hyn ar gael i'r gymuned leol yn ogystal ag i gwsmeriaid sy'n byw yn ein heiddo.

Meddai ein Cydlynydd Cyfleusterau: *"Mae gosod diffibrilwyr ym mhob un o gynlluniau Byw'n Annibynnol ateb yn y dyfodol yn rhan o'n hymrwymiad i'n cwsmeriaid a'r gymuned leol. Rwy'n siŵr y bydd ein cwsmeriaid a'r bobl sy'n byw yn lleol yn croesawu'r fenter hon – mae'r dyfeisiau hyn yn syml ac yn hawdd eu defnyddio a gallant achub bywydau.*

Gyda dros 30,000 o bobl ledled y DU yn cael ataliad ar y galon yn rhywle heblaw'r ysbyty bob blwyddyn, a gyda llai nag un o bob deg yn goroesi, mae defnyddio diffibriliwr yn hanfodol oherwydd bod 90-95% o'r sawl sy'n cael ataliad ar y galon yn ddirybudd yn marw oni bai eu bod yn cael triniaeth ar unwaith. Mae'r tebygolrwydd y bydd unigolyn yn goroesi yn gostwng hyd at 10% am bob munud y mae'n ei gymryd i ddiffibriliwr gyrraedd rhywun a rhoi sioc iddo. Felly, po fwyaf o ddiffibrilwyr sydd yn ein cymunedau, y mwyaf o fywydau y gellir eu hachub efallai."

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH AR GYFER MANNAU A RENNIR...

Gwnaethom sicrhau bod cwsmeriaid yn ddiogel drwy gynnal 100% o'r archwiliadau diogelwch a oedd yn ddisgwyliedig bob wythnos drwy gydol y flwyddyn. Parhawyd i ddarparu gwasanaethau megis glanhau mannau cyffredin, cynnal a chadw tir ac arlwyo, er iddynt gael eu darparu mewn ffordd wahanol, er mwyn sicrhau bod y mannau a rennir yn parhau'n lân ac yn parhau i gael eu cynnal a'u cadw yn dda, a sicrhau hefyd eu bod yn ddiogel i'n cwsmeriaid, ein staff a'n contractwyr yn ystod y pandemig.

Mae ateb wedi ymuno â grŵp cymunedol Arberth Gwyllt er mwyn creu cynllun i gynyddu bioamrywiaeth a gwella mwynhad pobl o fannau gwyrdd lleol.

Bydd grŵp Arberth Gwyllt yn plannu coed yn ein cymunedau, gan ganolbwyntio ar ardaloedd lle torrwyd coed oherwydd y clefyd coed ynn. Rydym hefyd yn ystyried ffyrdd o gynyddu bioamrywiaeth o ran pryfed ac adar drwy dorri rhai ardaloedd o laswellt yn llai aml, a fydd hefyd yn lleihau sŵn ac aflonyddwch yn lleol.

Rydym hefyd wedi cytuno i ddarparu pyst cynnal ar gyfer y coed a'u cynnwys yn ein rhaglen gynnal a chadw ar gyfer y dyfodol. Lle chwarae i blant, sy'n cael ei ddefnyddio gan lawer o deuluoedd lleol, yw un o'r safleoedd lle bydd y grŵp yn plannu coed. Dywed un fam i ddau o blant bach fod y parc wedi bod yn achubiaeth yn ystod y cyfnod clo ond ei bod yn aml, yn anffodus, wedi gorfod codi sbwriel yr oedd defnyddwyr eraill wedi'i adael, er mai ar gyfer plant dan 12 oed yn unig y mae'r parc. Mae'n gobeithio y bydd plannu coed newydd a gosod arwyddion yn atgoffa pobl am yr angen i barchu defnyddwyr eraill a gofalu amdanynt, fel bod y parc yn cael ei gadw'n ddiogel i blant chwarae ynddo.

Mae un o gwsmeriaid ateb wrth ei bodd â'r cynlluniau, ac mae'n gobeithio plannu coeden yn ei gardd sydd hefyd yn cael ei chynnal a'i chadw gan ateb. Mae'n berson anabl ac nid yw'n gallu ymweld â'r holl fannau prydferth sydd yn Sir Benfro. Mae'n gobeithio, felly, y bydd y grŵp yn llwyddo gyda'i gynlluniau i wella mwy o fannau gwyrdd a gwyllt yn lleol.

Meddai Cydlynydd Cyfleusterau ateb wrth sôn am y prosiect: *"Roeddem wrth ein bodd pan gysylltodd Arberth Gwyllt â ni i ofyn i ni gynorthwyo gyda'r fenter plannu coed a bod yn bartner yn y fenter honno. Rydym wedi bod yn archwilio ffyrdd o wneud ein mannau a rennir yn lleoedd mwy pleserus i'n cwsmeriaid a'n preswylwyr eu mwynhau, a bod yn fwy gwyrdd ac yn fwy caredig i'r amgylchedd ar yr un pryd. Mae colli cymaint o goed oherwydd y clefyd coed ynn wedi bod yn dipyn o ergyd i'n parciau a'n mannau gwyrdd, felly roeddem yn croesawu'r fenter newydd hon. Rwy'n siŵr mai dechrau pethau'n unig yw hyn ac y bydd y bartneriaeth o fudd nid yn unig i amgylchedd Arberth ond i amgylchedd Sir Benfro gyfan a chenedlaethau'r dyfodol. Nod ateb yw creu atebion gwell o ran byw, a bydd y fenter hon yn siŵr o gyfrannu at ein gwerthoedd".*

Cydymffurfio — mae pob eiddo'n cydymffurfio â'r rheoliadau gofynnol.

Gwnaethom barhau i gynnal archwiliadau diogelwch hanfodol drwy gydol y flwyddyn er mwyn sicrhau ein bod yn bodloni ein rhwymedigaethau fel landlord o safbwynt iechyd a diogelwch a bod cartrefi cwsmeriaid yn ddiogel. Fodd bynnag, gwelsom fod rhai cwsmeriaid yn gyndyn o'n gadael i mewn i'w cartrefi, ac o ganlyniad ni wnaethom lwyddo i gydymffurfio 100% erbyn diwedd y flwyddyn.

Y ffeithiau:

Statws o ran cydymffurfio ar ddiwedd blwyddyn ariannol 20/21 ar gyfer yr eiddo yr oedd angen y gwasanaethau canlynol arnynt:

	2019/20	2020/21
Ardystiadau gofynnol wedi'u cwblhau yng nghyswllt systemau nwy	100%	100%
Archwiliadau gofynnol wedi'u cwblhau yng nghyswllt trydan	100%	99.8%
Asesiadau risg gofynnol ar waith yng nghyswllt diogelwch tân	100%	99%
Archwiliadau gofynnol wedi'u cwblhau yng nghyswllt offer codi	100%	91.8%
Archwiliadau gofynnol wedi'u cwblhau yng nghyswllt legionella	100%	100%
Archwiliadau gofynnol wedi'u cwblhau yng nghyswllt asbestos mewn ardaloedd gweladwy	Dim data ar gael	89.5%

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddwn yn rhoi cam dau y broses o gyflwyno meddalwedd newydd ar waith er mwyn rheoli ein gwaith cydymffurfio; bydd y system yn gallu nodi ein sefyllfa o ran cydymffurfio ar unrhyw ddiwrnod penodol.

"Diolch am y gwasanaeth gwych heddiw. Daeth Tom yn sydyn iawn, ac yn fuan wedyn daeth Paul i osod rheiddiadur newydd. Roedd y dyn ifanc a oedd ar leoliad gwaith gyda Paul yn dda hefyd. Am dîm hyfryd a diwyd."

— un o denantiaid ateb

"Gwnaeth y dyn a roddodd wasanaeth ddiwethaf i'm system wresogi argraff dda arnaf, ac roeddwn yn teimlo'n ddiogel iawn gyda'r holl fesurau Covid a oedd ar waith.".

— un o denantiaid ateb

Roedd yn bwysig i ni barhau i sicrhau bod cartrefi'n ddiogel er gwaetha'r cyfnod clo, ond roeddem yn sylweddoli y byddai ein cwsmeriaid yn bryderus wrth adael aelodau o'n tîm i mewn i'w cartrefi. Rhannodd un cwsmer adborth am ei brofiad.

"Roeddwn yn poeni braidd am adael aelodau o'ch tîm cynnal a chadw i mewn i'm cartref i gynnal archwiliadau diogelwch, gan fod gen i gyflyrau iechyd sy'n fy ngwneud yn agored iawn i niwed o ran y Coronafeirws. Esboniais i hynny ar y ffôn, a chefais sicrwydd y byddai aelodau'r tîm yn ofalus ac yn rhoi llawer o fesurau ar waith i'm cadw yn ddiogel. Ni chefais fy siomi. Roedd y trydanwr yn un o'r gweithwyr mwyaf cwrtais, gofalus a chydwybodol i mi ddod ar ei draws erioed, ac roeddwn yn falch iawn o'i weld yn gwisgo siwt amddiffynnol, mwgwd a menyg. Cawsom ychydig o hwyl yn aros mewn gwahanol ystafelloedd tra oedd yn gweithio, ac er ei bod yn oer roeddwn yn falch o gael y ffenestri i gyd ar agor er mwyn sicrhau bod digon o awyr iach yn y tŷ. Roedd yn glanhau popeth yr oedd yn cyffwrdd ag ef, ac mae'n glod i'ch cwmni. Diolch."

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom barhau i ddatblygu ein meddalwedd newydd i reoli ein gwaith cydymffurfio er mwyn ein galluogi i nodi ein sefyllfa o ran cydymffurfio ar unrhyw ddiwrnod penodol.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH CYDYMFFURFIO...

Ein prif flaenoriaeth bob amser yn ystod y flwyddyn oedd sicrhau bod cartrefi ein cwsmeriaid yn ddiogel. Pan oedd angen mynd i mewn i gartrefi cwsmeriaid, gweithiodd y tîm yn galed i roi sicrwydd i gwsmeriaid bod yr holl ragofalon diogelwch yn cael eu cymryd. Drwy wneud hynny, gwnaethom yn siŵr bod nifer y cartrefi nad oeddem yn gallu cwblhau archwiliadau diogelwch hanfodol ynddynt mor fach ag a oedd yn bosibl.

Gwelliannau arfaethedig — rydym am i'n cwsmeriaid fod yn fodlon â'r modd y caiff ein rhaglenni gwella eu cyflawni.

Os oedd modd cyflawni gwaith arfaethedig yn ddiogel fe wnaethom ni hynny, ond gwnaeth Covid-19 gyfyngu'n sylweddol ar ein gallu eleni i gyflawni gwaith arfaethedig dan do a bu'n rhaid i ni ohirio llawer o'r gwaith tan y blynyddoedd sydd i ddod.

Y ffeithiau:

Y ceginau a osodwyd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
62	54	50	19

Y prosiectau ffensio a gwblhawyd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
145	31	113	110

Yr ystafelloedd ymolchi a osodwyd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
78	103	71	16

Y ffenestri a'r drysau a osodwyd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
189	315	149	114

Y systemau gwresogi newydd a osodwyd yn lle hen rai

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
201	65	48	12

Y cartrefi a baentiwyd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
438	446	299	333

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddwn yn gorffen adolygiad o'n prosesau ar gyfer gwelliannau arfaethedig ac o adnoddau ein tîm gwasanaethau eiddo er mwyn sicrhau bod y llwyfan cywir gennym i wneud yn well.

Yn ddiweddar bu'n rhaid i ni baentio sawl eiddo a oedd wedi mynd i edrych yn hen ac yn ddi-raen, a gosod to, ffenestri, cafnau ac estyll tywydd newydd yn lle'r hen rai. Bu'r paentwyr yn ymgynghori â'n cwsmeriaid ynghylch y lliwiau ac maent bob amser yn defnyddio paent o ansawdd da ar gyfer y gwaith.

Meddai un o'n cwsmeriaid, *"Roedd y gweithwyr i gyd yn barod iawn i helpu, yn gweithio'n gyflym iawn, ac yn gwrtais iawn. Maent wedi gwneud gwaith gwirioneddol dda. Rwy'n hapus iawn – mae'r tŷ yn edrych yn grêt!"*

Bob blwyddyn, byddwn yn gwirio waliau a ffensys terfyn. Bydd y rhai sy'n beryglus yn cael eu trwsio a bydd waliau neu ffensys newydd yn cael eu codi yn lle'r rhai nad oes modd eu trwsio. Rydym wedi defnyddio contractwr ffensio lleol yn nifer o'n cartrefi eleni ac rydym wrth ein bodd â'r adborth a gafwyd gan lawer o'r cwsmeriaid.

"Roeddwn am roi gwybod i chi bod y ddau gontractwr wedi bod yn gweithio ym mhob math o dywydd ofnadwy yn ddiweddar, ac wedi gwneud gwaith da iawn er hynny."

"Roedd yn rhaid i mi roi gwybod i chi bod y dynion sy'n gosod ffensys newydd ar ein heol ni allan yn y tywydd garw yma ar hyn o bryd a'u bod yn gwneud gwaith gwych. Rhaid eu canmol am eu hymroddiad."

"Roeddwn am roi gwybod i chi bod y contractwyr ffensio yn wych. Gwnaethant waith da iawn gan barchu fy ngardd, sy'n destun balchder mawr i mi. Roedd yn bleser eu cael nhw yma."

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom gwblhau ein hadolygiad o adnoddau ein tîm gwasanaethau eiddo, ond gohiriwyd y gwaith o'i weithredu ac o adolygu prosesau.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH GWELLIANNAU ARFAETHEDIG...

Roedd cyfyngiadau oherwydd Covid-19 yn golygu na fu modd i ni gyflawni rhaglen lawn o waith arfaethedig yn ddiogel ac y bu'n rhaid i ni ohirio tipyn o'r rhaglen arfaethedig yn ystod y flwyddyn, yn enwedig gwaith a oedd wedi'i gynllunio ar gyfer y tu mewn i gartrefi cwsmeriaid. Fodd bynnag, gwnaethom gyflawni rhaglen lawn o waith yn yr awyr agored mewn partneriaeth â'n contractwyr, megis gwaith ffensio a phaentio.

Ymgysylltu â chwsmeriaid — ein bod yn gwella'r modd yr ydym yn darparu gwasanaethau, drwy brofiadau ein cwsmeriaid.

Rhoddodd y tîm flaenoriaeth i les ein cwsmeriaid mwyaf agored i niwed yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, gan wneud 2,296 o alwadau lles a threfnu bod nwyddau hanfodol yn cael eu dosbarthu 111 o weithiau. Gwnaethom barhau i ymgysylltu â chwsmeriaid gan ddefnyddio dulliau arloesol, a chafodd pob cyfarfod a fforwm eu cynnal ar-lein. Yn anffodus, bu'n rhaid i ni ganslo ein digwyddiadau mwy o faint megis y Diwrnod Mawr a'n diwrnodau cymunedol.

Gwnaethom barhau i ofyn i chi sut hwyl yr oeddem yn ei chael arni, a oedd yn arbennig o bwysig ar adeg pan oedd pob un ohonom yn ceisio penderfynu ar y ffordd orau o ddarparu ein gwasanaethau mewn cyfnod digynsail.

Y ffeithiau:

	2018/19	2019/20	2020/21
Y cwsmeriaid yr ymgysylltwyd â nhw	1,170	1,615	1,824
Y camau gwella a nodwyd	31	56	43
Y camau gwella a weithredwyd	21	26	48
Y camau gwella sydd ar y gweill	10	30	38
Lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid â'r modd y mae ateb yn gwrando ar eu barn ac yn gweithredu ar ei sail	74%	Dim data ar gael	Dim data ar gael

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Rydym yn gwneud cynnydd gwych ond rydym am gynnal adolygiad o'n perfformiad er mwyn llywio'r modd y bydd y fenter ymgysylltu'n parhau i ddatblygu.

Prin y gallwn gofio sut beth yw bore coffi wyneb yn wyneb, ers i'r cyfyngiadau Covid-19 ddod i rym, felly roeddem yn teimlo ei bod yn bwysig cynnig opsiwn gwahanol. Gwnaethom ddechrau cynnal boreau coffi ar-lein gan ddefnyddio Zoom, a gwahodd cwsmeriaid a oedd yn byw yn ein cartrefi Byw'n Annibynnol. Bu modd hefyd i ni ddefnyddio ein Cynghorydd Lles Cymunedol er mwyn darparu hyfforddiant digidol i gwsmeriaid yr oedd angen help llaw arnynt neu nad oedd ganddynt unrhyw brofiad blaenorol o ddefnyddio technoleg glyfar, a oedd yn wir am lawer ohonynt.

Meddai un o'n cwsmeriaid yn Hanover Court, Hwlffordd *"Rwyf wir yn mwynhau dod i'r boreau coffi a gweld ffrindiau hen a newydd. Mae'n rhaid i mi ddiolch i'r tîm sydd wedi fy helpu gyda Zoom a fy llechen. Mae'r help wedi bod yn amhrisiadwy."*

Rydym yn gwybod mor bwysig yw ein Fforymau Cwsmeriaid o safbwynt casglu barn a safbwyntiau, felly roeddem yn falch iawn pan oedd modd i ni ailddechrau'r cyfarfodydd hynny ar ôl y cyfnod clo, er mai ar-lein ar Zoom yr oedd hynny. Er ein bod yn edrych ymlaen yn eiddgar at yr adeg pan fydd modd i ni ailddechrau cynnal ein digwyddiadau a'n fforymau wyneb yn wyneb, mae wedi bod yn ddiddorol gweld wynebau gwahanol a chlywed lleisiau newydd, a hynny'n aml o ganlyniad i'r hyblygrwydd y mae cyfarfodydd ar-lein yn ei gynnig.

"Rhoddais y gorau i ddod i'r cyfarfodydd sawl blwyddyn yn ôl gan fod y teithio wedi mynd yn ormod i mi. Mynychais fy nghyfarfod ar-lein cyntaf fis diwethaf ac mae'n llawer mwy cyfleus i mi."

"Byddaf yn sicr yn ceisio dod i'r cyfarfodydd yn fwy aml."

"Rwy'n hoffi'r ffaith fy mod yn gallu dewis y cyfarfodydd rwy'n eu mynychu ar sail yr hyn sy'n cael ei drafod ynddynt."

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom wrando ar geisiadau parhaus i ateb barhau i ganolbwyntio ar les cwsmeriaid a'u cymunedau ar ôl y pandemig, ac mae hynny wedi bod yn rhan allweddol o'n hadolygiad cychwynnol o'r fenter ymgysylltu wrth ystyried y ffordd orau o ymgysylltu â chwsmeriaid yn y dyfodol.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH YMGYSYLLTU...

Rhoddodd y tîm flaenoriaeth i les cwsmeriaid mwyaf agored i niwed ateb yn ystod y 12 mis diwethaf, ond er hynny bu modd i ni ymgysylltu â mwy o gwsmeriaid nag erioed o'r blaen ac arwain y gwaith o nodi mwy o gamau gwella. O ganlyniad, mae'r timau wedi gweithredu mwy o gamau gwella yn ystod y 12 mis diwethaf nag yn ystod blynyddoedd blaenorol

Rheoli tenantiaethau a chymunedau — rydym wedi helpu i greu lle gwych i fyw ynddo.

Cawsom fwy na dwywaith y nifer arferol o gwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol yn ystod 2020/21 o gymharu â blynyddoedd blaenorol, ac roedd y cwynion ar eu mwyaf niferus yn ystod y cyfnodau clo. Buodd tîm ateb yn gweithio'n agos gydag asiantaethau partner, megis Timau Plismona yn y Gymdogaeth, i ddatrys cwynion. Fodd bynnag, roedd hynny'n dipyn o her wrth geisio gweithio o fewn y cyfyngiadau a gyflwynwyd er mwyn sicrhau bod timau a chwsmeriaid ateb yn cael eu cadw'n ddiogel.

Y ffeithiau:

Ymddygiad gwrthgymdeithasol	2018/19	2019/20	2020/21
Cyfanswm yr achosion	152	152	344
Niwsans lefel isel	114	137	320
Achosion lle'r oedd angen i ateb ymyrryd	30	15	18
Achosion lle'r oedd angen dull amlddisgyblaethol o weithredu	8	0	6
Lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid â'r modd yr ydym yn ymdrin â chwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol	72%	95%	Dim data ar gael

Roedd sawl un o'n cwsmeriaid yn anhapus â'r ffordd yr oedd eu cymydog iau yn byw. Byddai'n cael ffrindiau draw yn rheolaidd, a byddent yn aml yn aros tan oriau mân y bore. Er nad oedd yn tarfu ar eraill, roedd yn achosi gofid i bobl eraill a oedd yn byw yn y bloc o fflatiau. Buom yn ymgynghori â'n cwsmeriaid, a daeth i'r amlwg bod y cymydog iau hefyd yn anhapus yn y bloc o fflatiau. Bu modd i ni weithio gyda'r person ifanc a dod o hyd i lety arall iddo a oedd yn fwy addas i'w anghenion.

Meddai ein Swyddog Ardal *"Roedd yn ymddygiad gwrthgymdeithasol, o'i ystyried o safbwynt deddfwriaeth, ond mewn gwirionedd roedd yn fwy o wrthdaro rhwng ffordd o fyw. Nid oedd y person ifanc yn ceisio achosi niwsans i'w gymdogion yn fwriadol, ond roedd am fyw bywyd person ifanc. Roedd yn wych gweithio gyda'r cwsmeriaid i gyd a chael canlyniad yr oedd pawb yn hapus ag ef".*

Byddem wrth ein bodd pe bai pawb yn cyd-dynnu, ond nid yw hynny'n bosibl bob amser. Rydym wedi bod yn helpu un o'n cwsmeriaid gydag anghydfod rhwng cymdogion, ac anfonodd y neges hyfryd hon atom sy'n crynhoi'r sefyllfa yn berffaith.

"Roeddwn am ddiolch i chi am wrando arnaf a cheisio gwneud eich gorau i'm helpu. Rwy'n gwybod nad oes llawer y gallwch ei wneud ond mae gwybod bod modd i mi anfon neges destun atoch a chael sgwrs â rhywun sy'n deall o gymorth mawr. Diolch."

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Rhoddodd y tîm flaenoriaeth i weithio gyda chwsmeriaid a chymunedau er mwyn mynd i'r afael â'r cynnydd sylweddol a fu yn nifer y cwynion yn ystod y cyfnodau clo. Bu'n rhaid i ni ohirio datblygu dull newydd o reoli achosion er mwyn ymdrin ag ymholiadau a phroblemau cymhleth ac anodd eu deall, wrth i ni fynd ati yn rhagweithiol i ymdrin â'r nifer fawr o gwynion.

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Fel y llynedd rydym am ddatblygu dull newydd o reoli achosion, er mwyn ymdrin ag ymholiadau a phroblemau cymhleth ac anodd eu deall.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH RHEOLI TENANTIAETHAU A CHYMUNEDAU...

Mae gweithio o bell wedi'i gwneud yn eithriadol o anodd gweithio gyda chwsmeriaid i ddatrys nifer uwch o lawer nag arfer o gwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol. Rydym wedi gweithio'n agos gydag asiantaethau partner i ddatrys cwynion mewn ffordd sydd wrth fodd yr achwynwyr.

Byw gyda chymorth — hybu lles cwsmeriaid y mae angen cymorth ychwanegol arnynt.

Bu'n rhaid i ni ddod o hyd i ffordd wahanol o ddarparu cymorth i'n cwsmeriaid hŷn yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, a oedd yn sicrhau ein bod yn cadw ein cwsmeriaid hŷn yn ddiogel. Gwnaeth y tîm 12,139 o alwadau lles a threfnwyd bod nwyddau hanfodol/presgripsiynau'n cael eu dosbarthu 111 o weithiau, gan ymateb yn bersonol yn ôl yr angen a'r galw.

Roeddem wrth law i gynorthwyo ein hasiantaethau partner sy'n darparu gofal a chymorth yn eiddo ateb, a gwnaethom gynyddu nifer ein gwelyau byw gyda chymorth yn ystod y flwyddyn drwy ddarparu un gwely ychwanegol yn y Lloches a darparu eiddo newydd ar gyfer y Tîm Rhianta Corfforaethol.

Y ffeithiau:

Cyfanswm y bobl a gafodd gymorth

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Dim data ar gael	211	174	148

Cyfanswm yr oriau o gymorth a ddarparwyd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Dim data ar gael	2,332	2,090	2,565

Cyfanswm y gwelyau byw gyda chymorth a ddarparwyd gyda phartneriaid

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
92	96	94	97

Cyfanswm y cwsmeriaid a gafodd fudd o fod â larwm cymunedol

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
55	63	69	84

Yn anffodus, daethom i gyd yn ymwybodol o'r cynnydd yn y galw am wasanaethau ar gyfer menywod a phlant a oedd yn ffoi rhag trais domestig yn ystod y pandemig.

Gyda chymorth ein partneriaid, Cyngor Sir Penfro a Hafan, sicrhaodd ateb gyllid grant cyfalaf gan Lywodraeth Cymru i wella cyfleusterau yn y Lloches leol i fenywod, yr ydym yn landlord arni.

Ar ôl cael cyllid cyfalaf Trais yn erbyn Menywod, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol, bu modd i ateb addasu'r llety yn y Lloches ar gyfer pobl ag anableddau neu broblemau symud, gan wneud y gwasanaeth yn fwy hygyrch i'r sawl y mae arnynt ei angen. Roedd yr amser a oedd gennym rhwng dyfarnu'r grant a chwblhau'r gwaith yn brin, ond gwnaethom lwyddo i gwblhau'r gwaith mewn pryd.

Yn awr rydym yn gallu darparu llety cynhwysol ar gyfer menywod a'u plant y mae angen llety wedi'i addasu arnynt lle nad oes grisiau, er mwyn eu galluogi i gael gwasanaethau cymorth.

Yn ddiweddar, buodd un o'n Cydlynwyr Byw'n Annibynnol yn helpu cwsmer a oedd yn cael trafferth oherwydd Dementia Fasgwlaidd.

"Byddai'n mynd yn bryderus ac yn ofidus iawn ynglŷn â pha ddiwrnod oedd hi a beth oedd y dyddiad. Doedd ganddi ddim teulu i'w chynorthwyo a byddai'n defnyddio cylchgrawn y Radio Times (wedi'i agor ar dudalen benodol) i ddweud wrthi pa ddiwrnod oedd hi. Yn anffodus, byddai'n anghofio troi tudalennau'r Radio Times a byddai'n dal i gael trafferth. Byddai'n aml yn mynd yn ddig wrthi ei hun ac yn gadael i'w phryder fynd yn drech na hi, a byddai yn ei dagrau."

Roeddem yn wirioneddol awyddus i'w helpu ac aethom ati i ymchwilio i lawer o wahanol dechnolegau cyn penderfynu defnyddio cloc dementia. Mae'r cloc tua'r un maint ag ipad, ac mae ei wyneb yn llachar dros ben ac wedi'i oleuo yn barhaus. Mae'n dangos i'r sawl sy'n ei ddefnyddio faint o'r gloch yw hi, pa ddiwrnod, mis a blwyddyn yw hi a ph'un a yw'n fore, yn brynhawn neu'n nos. Mae'r cwsmer yn ei ddefnyddio hefyd i osod larymau a negeseuon atgoffa llafar, er enghraifft neges i atgoffa'r cwsmer ei bod yn bryd cael cinio.

Ac yn well fyth, gwnaethom lwyddo i gael gafael ar un o'r clociau hyn am ddim ar dudalen leol ar gyfer prynu a gwerthu ar Facebook.

Mae ein cwsmer wedi bod yn defnyddio ei chloc ers tua thri mis erbyn hyn ac mae'n dwlu arno. Does dim angen iddi gadw'r Radio Times ar y dudalen gywir yn awr, ac yn bwysicach na hynny nid yw'n pryderu ac yn gofidio ynglŷn â pha ddiwrnod yw hi. Yn ei geiriau hi ei hun, "dyma'r peth gorau y mae unrhyw un wedi'i wneud drosof erioed."

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Yn dilyn adborth gan ein cwsmeriaid, rydym am adolygu sut yr ydym yn ymateb i geisiadau y tu allan i oriau gwaith arferol gan bobl sy'n byw yn ein Cynlluniau Gofal Ychwanegol a Thai Gwarchod

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom roi blaenoriaeth i ddarparu cyngor a chymorth er mwyn ymateb i'r pandemig, ac ni fu modd i ni gynnal adolygiad o'r cymorth a ddarperir y tu allan i oriau gwaith arferol.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH BYW GYDA CHYMORTH...

Bu'n flwyddyn heriol i gwsmeriaid a staff sy'n byw ac yn gweithio yn ein Cynlluniau Byw'n Annibynnol a'n prosiectau Byw gyda Chymorth. Ein blaenoriaeth oedd darparu cyswllt, cymorth a chyngor rheolaidd er mwyn gofalu am les meddyliol a chorfforol ein cwsmeriaid mwyaf agored i niwed yn ystod cyfnod digynsail. Cafodd 12,139 o alwadau lles eu gwneud ar draws ein cartrefi i bobl hŷn.

Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru

Mae Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru yn helpu pobl hŷn a phobl fwy agored i niwed i aros yn eu cartrefi.

Parhaodd i ddarparu gwasanaethau yn ystod y 12 mis diwethaf pan oedd cynorthwyo pobl hŷn i aros yn eu cartrefi eu hunain yn bwysicach nag erioed o safbwynt lleihau'r pwysau ar y GIG.

Y ffeithiau:

Gwasanaethau Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru	2018/19	2019/20	2020/21
Nifer y bobl a gafodd gymorth drwy addasiadau	1,165	1,514	1,284
Nifer yr Asesiadau Diogelwch yn y Cartref a gwblhawyd	648	696	480
Nifer y cwsmeriaid a gafodd gymorth i gynyddu eu hincwm	44	62	99
Cyfanswm yr incwm ychwanegol a sicrhawyd	£258,792	£343,499	£497,218
Nifer y cwsmeriaid a gafodd help drwy'r Rhaglen Addasiadau Brys	1,190	1,166	1,030
Canran y cwsmeriaid a ddywedodd eu bod yn fodlon â'r gwasanaeth a gawsant	97%	99%	98.5%
Canran y cwsmeriaid a ddywedodd wrthym bod ansawdd eu bywyd wedi gwella	94%	96.5%	80.5%
Nifer y cwsmeriaid a gafodd gymorth drwy waith a gyflawnwyd gan wasanaethau crefftwyr a ariennir yn lleol	357 yn Sir Benfro 80 yng Ngheredigion	348 yn Sir Benfro 0 yng Ngheredigion	146 yn Sir Benfro 0 yng Ngheredigion

Mae Mr B yn 84 oed, ac roedd yn byw ar ei ben ei hun yn ei eiddo heb wres cyn iddo gael ei dderbyn i'r ysbyty. Cafodd ei gyfeirio at y cynllun Adre o'r Ysbyty i Gartref Iachach er mwyn cael help i drefnu gwres cyn y gallai gael ei ryddhau o'r ysbyty.

Aeth ein gweithiwr achos i ymweld â'i gartref er mwyn asesu pa waith yr oedd angen ei wneud. Buom yn cysylltu ag ef a'i deulu a gwnaethom drefnu dyfynbris ar gyfer gosod system wresogi newydd. Darparwyd gwresogyddion trydan er mwyn iddo allu cadw'n gynnes nes y byddai'r system wresogi newydd yn cael ei gosod ychydig ddiwrnodau wedi iddo adael yr ysbyty. Cafodd synwyryddion mwg eu gosod, a darparwyd offer eraill er mwyn ei helpu i ymdopi'n ddiogel gartref. Aethom i ymweld ag ef wythnos wedi iddo adael yr ysbyty. Roedd yn ymdopi'n dda ac roedd ei gartref yn gynnes braf. Dyma oedd gan ei deulu i'w ddweud, *'Diolch am eich holl ymdrechion i'w helpu ac i wneud ei gartref yn fwy cyfforddus iddo. Roedd yn eich canmol i'r cymylau, ac roedd yn bleser cydweithio â chi. Pob hwyl i chi gyda'ch gwaith yn ystod y cyfnod heriol hwn ac yn y dyfodol. Diolch eto oddi wrth y teulu i gyd'.*

Mae Mrs M yn 94 oed, ac mae'n byw ar ei phen ei hun. Roedd eisoes yn gwsmer i ni, mae'n drwm ei chlyw ac yn eiddil ac roeddem wedi gosod rheiliau iddi ychydig flynyddoedd yn ôl er mwyn helpu i'w hatal rhag cwympo. Mae ei merch yn byw yn Llundain, a hi fyddai'n cyfathrebu ag asiantaethau eraill sy'n darparu cymorth i'w mam. Roedd yn bwysig ei bod yn gallu clywed a deall ei merch ar y ffôn er mwyn iddi wybod pa apwyntiadau oedd ganddi ar gyfer yr wythnos i ddod. Y ffôn oedd y broblem: er ei bod yn gallu clywed y ffôn yn canu, nid oedd yn gallu clywed y person a oedd ben draw'r ffôn.

Aeth ein gweithiwr achos Ymdopi'n Well i ymweld â hi gartref, gan asesu'r ffôn a chynnig yr ateb canlynol: ffôn ar gyfer pobl drwm eu clyw, a oedd yn gydnaws â theclyn clywed, yn hawdd ei ddefnyddio ac yn cynnwys botymau mawr a llyfr ffôn.

Gwnaethom ddarparu ffôn addas a threfnu ail ymweliad er mwyn gosod y ffôn newydd a rhoi prawf arno.

Ychydig wythnosau'n ddiweddarach, cawsom neges gan ferch Mrs M i ddweud bod ei mam yn clywed sgyrsiau'n well â'r ffôn newydd.

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddwn yn rhoi trefn ddigidol newydd ar waith a fydd yn galluogi'r tîm i dracio gwaith i'w ddiwedd a gwella ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Drwy gydol 2020, rydym wedi bod yn gweithio gyda Gofal a Thrwsio Cymru i weithredu trefn ddigidol newydd sydd wedi ein galluogi i dracio ein gwaith yn well i'w ddiwedd, a fydd yn arwain yn y pen draw at wella ein gwasanaethau i gwsmeriaid yn y dyfodol.

EIN GWERTHUSIAD O WASANAETH GOFAL A THRWSIO GORLLEWIN CYMRU...

Llwyddodd tîm Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru i ddarparu gwasanaethau i bobl hŷn ledled Sir Benfro a Cheredigion, a helpodd i leihau'r pwysau ar ysbytai ar adeg dyngedfennol iawn drwy alluogi pobl i fyw'n annibynnol yn eu cartrefi eu hunain. Dywedodd y tîm fod lefelau bodlonrwydd â'r gwasanaethau a ddarparwyd yn uchel iawn.

A: Ble'r ydym o'r farn y gallem wneud yn well?

Rydym o'r farn bod perfformiad pob un o'n gwasanaethau allweddol i gwsmeriaid wedi bod yn dda, ond rydym wedi nodi rhai meysydd y byddwn yn eu hadolygu ac yn ceisio eu gwella:

Gosod cartrefi

- Rydym yn awyddus i ddeall beth yn rhagor y gallwn ei wneud i gynorthwyo'r bobl y mae angen cartref arnynt fwyaf, drwy weithio gyda'n partneriaid i ddatblygu Strategaeth Ddigartrefedd ac alinio ein polisïau a'n prosesau yn unol â hynny.

Cynnal a chadw

- Rydym yn awyddus i wella'r modd yr ydym yn rheoli ansawdd y gwaith atgyweirio ymatebol a gyflawnir gan gontractwyr, ac rydym yn bwriadu adolygu ein prosesau a buddsoddi mewn adnoddau i'n helpu i gyflawni hynny.

Rhent

- Rydym yn awyddus i gwblhau'r adolygiad o daliadau gwasanaeth, yr oeddem wedi gobeithio ei gwblhau y llynedd, er mwyn sicrhau eu bod yn fforddiadwy i'n cwsmeriaid a bod gwasanaethau'n cynnig y gwerth gorau posibl am arian.

Mannau a rennir

- Rydym yn awyddus i wella ein dull o ymdrin â diogelwch tân, yn enwedig lle caiff mannau mewnol eu rhannu, ac rydym yn bwriadu buddsoddi mewn adnodd ychwanegol i'n helpu i wneud hynny, a gweithredu'r gofynion deddfwriaethol a rheoleiddiol newydd

Cynghori

- Rydym yn awyddus i sicrhau ein bod yn gallu gwella'n barhaus y cymorth a'r cyngor yr ydym yn eu darparu drwy'r pwynt cyswllt cyntaf, ac rydym yn bwriadu cyflwyno system i gael adborth gan gwsmeriaid ynghylch ansawdd y cymorth a'r cyngor a ddarperir gan ein Tîm Cyswllt â Chwsmeriaid.

Cydymffurfio

- Rydym yn awyddus i wella ymhellach ein dull o ymdrin ag iechyd a diogelwch fel landlord, a gweithredu rhaglen o brofi am radon ar draws ein stoc, gan gyflawni gwaith unioni pan nodir bod angen gwneud hynny

Gwelliannau arfaethedig

- Rydym yn awyddus i gyflwyno'r newidiadau strwythurol yr oeddem wedi bwriadu eu cyflwyno y llynedd, a chynyddu adnoddau'r tîm, gan adolygu ein prosesau er mwyn sicrhau ein bod yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid a gofynion deddfwriaethol a rheoleiddiol.

Ymgysylltu â chwsmeriaid

- Rydym yn awyddus i gwblhau adolygiad o'r modd yr ydym yn ymgysylltu â chwsmeriaid, er mwyn sicrhau ein bod yn bodloni disgwyliadau ein cwsmeriaid. Rydym hefyd yn awyddus i ymgorffori ein dull o ymdrin â lles cwsmeriaid a gwaith datblygu cymunedol, gan weithredu ar sail y gwersi yr ydym wedi'u dysgu yn ystod y 12 mis diwethaf

Rheoli tenantiaethau a chymunedau

- Rydym yn awyddus i gwblhau adolygiad o'r modd yr ydym yn rheoli ymddygiad gwrthgymdeithasol, er mwyn gwella'r ffordd yr ydym yn datrys cwynion yn foddhaol.

Byw gyda chymorth

- Rydym yn awyddus i gwblhau ein hadolygiad o'n darpariaeth y tu allan i oriau gwaith arferol, a chael systemau a chontractau newydd ar waith erbyn diwedd 2021/22.

Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru

- Drwy fuddsoddi mewn cyngor a chymorth ynghylch datblygu busnes, rydym yn awyddus i ddeall sut y gallwn ehangu'r busnes er mwyn iddo fod yn hygyrch i fwy o bobl y mae arnynt ei angen ac er mwyn mynd i'r afael ag unrhyw fylchau yn y ddarpariaeth

B: Cynyddu ein gallu i wneud mwy.

Mae ein Hadolygiad Corfforaethol ar gyfer blwyddyn ariannol 2020/21 yn dangos yr holl waith a gyflawnwyd gennym i wella sylfaen ein trefniadau llywodraethu a'n hymrwymiad i gynnal ein cryfder corfforaethol. Dyma rai o'r uchafbwyntiau…

Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni...

Llywodraethu – Sicrwydd, Strategaeth, Risg, Perfformiad.

GWEITHGAREDDAU ALLWEDDOL A GYFLAWNWYD

- Dyfarnwyd sicrwydd Safonol i ni yn ein Dyfarniad Rheoleiddio Interim gan Lywodraeth Cymru ar gyfer ein perfformiad o ran hyfywedd ariannol ac o ran llywodraethu (gan gynnwys gwasanaethau i denantiaid).
- Gwnaethom newid rheolau'r cwmni er mwyn ein galluogi i gynnal cyfarfodydd Bwrdd a'r Cyfarfod Cyffredinol Blynyddol drwy ddulliau rhithwir am y tro cyntaf.
- Gwnaethom gwblhau ein rhaglen archwilio mewnol arfaethedig gan sicrhau rhai graddau da ar gyfer perfformiad ar draws y sefydliad.
- Cafodd ein gwasanaeth archwilio mewnol ei osod ar dendr, a phenodwyd Mazars.
- Gwnaethom ddatblygu gwasanaeth lles newydd i'n cwsmeriaid er mwyn ymateb i'r pandemig.

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddwn yn parhau i weithio ar ein Cynllun Gwella Llywodraethu ac yn canolbwyntio ar sut y mae'r Bwrdd yn clywed llais ein cwsmeriaid.

Byddwn yn gorffen datblygu ein fframwaith #5 Rhoi sicrwydd, a fydd yn gwella'r modd yr ydym yn rheoli risg ar draws y Grŵp ac yn monitro a ydym yn cyflawni'r hyn y gwnaethom ddweud y byddem yn ei gyflawni ar gyfer ein cwsmeriaid.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Rydym yn cydnabod bod Covid-19 wedi amharu ar ein cynnydd yn rhai o'r meysydd allweddol, ond roedd creu fframwaith llywodraethu cyson a dibynadwy ar gyfer Covid-19 yn hollbwysig yn ystod 2020. Ffurfiwyd Tîm Parhad Busnes ar ddechrau'r pandemig, a bu'n cyfarfod yn ddyddiol i rannu diweddariadau allweddol o ran polisi, cytuno ar benderfyniadau i ddiogelu staff a chwsmeriaid, a sicrhau y gallai swyddogaethau hanfodol i fusnes barhau. Roedd yr heriau a wynebwyd yn cynnwys adnoddau o ran staff, cael gafael ar Gyfarpar Diogelu Personol priodol a sicrhau ein bod yn ymwybodol o ganllawiau diweddaraf y llywodraeth, a oedd yn newid yn sydyn iawn.

Mae Llywodraeth Cymru yn gofyn am fframwaith llywodraethu parhaus, sy'n cynnwys mapio ac asesu risg. Mae Covid-19 wedi rhoi pwysau ychwanegol ar bob rhan o'r busnes ac mae asesu risg a dadansoddi tueddiadau yn rhan o'n hymdrechion i liniaru'r effeithiau gwaethaf. Mae rhannu gwybodaeth â Llywodraeth Cymru am y sefyllfa sy'n esblygu ar draws holl wasanaethau Grŵp ateb, a sicrhau ein bod yn ymwybodol o'r gofynion rheoleiddiol diweddaraf, yn gymorth i ddiogelu ateb yn ystod y cyfnod yn dilyn Covid-19 ac wedi hynny.

Er i'n dulliau gweithio newid, parhaodd ein Diben a'n Gwerthoedd i fod yn ganolog i'n gwaith.

Rydym wedi bod yn gweithio'n galed i ddylunio a chreu ein fframwaith #5 Rhoi sicrwydd a fydd yn barod i'w gyflwyno yn ystod blwyddyn ariannol 21/22. Rydym yn gobeithio y bydd y fframwaith newydd hwn yn chwyldroi'r modd yr ydym yn rheoli ein risgiau presennol a newydd, ac yn rhoi sicrwydd i aelodau'r Bwrdd ynghylch y gwasanaethau yr ydym yn eu darparu a'r modd yr ydym yn cael ein llywodraethu.

Rhoddodd y pandemig gyfle i ni ddatblygu a lansio ein gwasanaethau lles ar gyfer ein cwsmeriaid er mwyn sicrhau ein bod yn gefn iddynt mewn cyfnodau o angen. Helpodd y gwasanaeth hwn i leihau unigrwydd a rhoi cymorth a chyngor angenrheidiol i'n cymunedau yn ystod y pandemig.

Gwnaed cynnydd da o safbwynt ein Cynlluniau Gwella Llywodraethu drwy gydol y flwyddyn, a chafodd arfarniadau o'r Bwrdd eu cwblhau a chamau gwella pellach eu hychwanegu.

Cafodd aelodau newydd eu recriwtio i'r Bwrdd, sydd ag ystod o sgiliau a phrofiad, a byddwn yn parhau i recriwtio mwy yn ystod 2021/22 er mwyn sicrhau eu bod yn gweithio fel tîm effeithiol a bod ganddynt amrywiaeth o sgiliau, profiad, cefndir a gwybodaeth i wneud penderfyniadau gwybodus.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETHAU LLYWODRAETHU...

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi addasu a newid yn gyflym ac rydym yn teimlo bod hynny'n ein rhoi mewn sefyllfa dda wrth i ni gynllunio'n dilyn Covid-19.

Mae trefniadau llywodraethu wedi parhau'n gadarn wrth i gyfarfodydd y Bwrdd symud i amgylchedd rhithwir. At hynny, cafwyd diweddariadau wythnosol i'r Bwrdd gan y Prif Weithredwr, a digwyddiadau cyn cyfarfodydd y Bwrdd i aelodau'r Bwrdd. Mabwysiadwyd fframwaith sicrwydd is-gorff, a chafwyd cyfarfodydd adolygu chwarterol rhwng y Cadeiryddion/aelodau'r Bwrdd/y Prif Weithredwr.

Yn yr un modd ag arfer, gwnaethom ymrwymo i sicrhau llywodraethu da yn ateb a chydymffurfio â Chod Llywodraethu Cartrefi Cymunedol Cymru. (Bwriedir i'r cod helpu cymdeithasau tai i ddatblygu strwythurau llywodraethu da a hybu gwelliant parhaus.)

Parhaodd Byrddau Grŵp ateb a'r Pwyllgor Sicrwydd i gyfarfod yn rheolaidd er mwyn sicrhau eu bod yn cael trosolwg cyson o wybodaeth allweddol am berfformiad a rheoli risg, a sicrhau eu bod yn craffu ar y wybodaeth honno. Mae'r Bwrdd yn defnyddio cyfres o fesurau perfformiad a thueddiadau gwasanaeth i ddeall effeithiolrwydd gweithredol y busnes ac ansawdd y gwasanaeth a ddarperir i'n cwsmeriaid.

Iechyd a diogelwch – cydymffurfio'n llawn â phob deddfwriaeth ynghylch iechyd a diogelwch

- Gwnaethom benodi Cynghorydd Iechyd a Diogelwch i arwain ein cynllun gweithredu iechyd a diogelwch.
- Gwnaethom gyflwyno cronfa ddata SafetyCloud i'n helpu i gasglu a chofnodi gwybodaeth am asesiadau risg, polisïau a gweithdrefnau'r gweithle.
- Gwnaethom gwblhau cam un ein cynllun gweithredu ac rydym wedi dechrau gweithio ar gam dau erbyn hyn.
- Cafodd ein cynnydd ar sail y cynllun gweithredu ei adolygu'n annibynnol gan ein harchwilwyr mewnol, a gwnaethant ddyfarnu'r sgôr sicrwydd uchaf i ni heb unrhyw argymhellion ar gyfer gwella.
- Gwnaethom sefydlu canolfan iechyd a diogelwch ar Yammer er mwyn i'n staff allu gweld y diweddariadau diweddaraf ar draws y Grŵp.

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Parhau i weithio drwy ein cynllun gweithredu 12 mis ar gyfer gwella, ac adeiladu ar brosesau o fewn y meysydd gwasanaeth er mwyn cryfhau arferion ein Grŵp.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Mae cynnydd gwych wedi'i wneud yn ystod y flwyddyn ddiwethaf yng nghyswllt iechyd a diogelwch. Mae cam un ein cynllun gwella bellach wedi'i gwblhau ac rydym yn parhau i weithio gyda'n hymgynghorwyr i weithredu cam dau'r cynllun.

Gwnaethom ddatblygu nifer o asesiadau risg yn gysylltiedig â Covid-19 er mwyn sicrhau arferion gweithio diogel ar gyfer ein staff a'n cwsmeriaid.

Cwblhawyd adolygiad llawn o'n gweithdrefnau a'n hasesiadau risg yng nghyswllt diogelwch galwedigaethol er mwyn nodi unrhyw fylchau, ac mae gwelliannau wedi'u gwneud.

Fe'i gwnaethom yn haws i staff adrodd ynghylch digwyddiadau a damweiniau fu bron â digwydd, er mwyn cael cyfle i atal digwyddiadau yn y dyfodol.

Rydym wedi gweithredu platfform e-ddysgu newydd ar gyfer hyfforddi a datblygu ein staff.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETHAU IECHYD A DIOGELWCH...

Mae iechyd a diogelwch o'r pwys mwyaf i Grŵp ateb, ac rydym wedi ymrwymo i sicrhau ein bod yn bodloni'n briodol yr holl ofynion o safbwynt deddfwriaeth, rheoliadau ac arfer gorau. Rydym yn cymryd diogelwch ein cwsmeriaid a'n staff yn wirioneddol o ddifrif ac rydym wedi rhoi ystod o fesurau rheoli a diogelu ar waith er mwyn cynnal a gwella ein safonau uchel.

Bob mis, rydym yn adolygu data allweddol ynghylch perfformiad o ran iechyd a diogelwch, ac rydym wedi datblygu rhaglen helaeth o gyfleoedd dysgu a datblygu fel bod ein staff i gyd yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau yn y maes hwn. Rydym yn cyflwyno adroddiadau misol i'r Bwrdd am ein perfformiad o ran iechyd a diogelwch.

Yn ystod y flwyddyn, cafodd Cynghorydd Iechyd a Diogelwch ei recriwtio, sydd wedi bod yn gweithio ar ein cynllun gwella er mwyn sicrhau ein bod yn ymdrechu i sicrhau rhagoriaeth ym maes iechyd a diogelwch ar draws y busnes. Gwnaethom gyflogi Ymgynghorydd Iechyd a Diogelwch annibynnol allanol hefyd i roi cyngor ynghylch pob mater sy'n ymwneud ag iechyd a diogelwch.

Cyllid – sicrhau bod gennym gymaint o adnoddau ag sy'n bosibl

- Gwnaethom sicrhau elw gweithredol o 33% a gwarged net (cyn addasiadau pensiwn) o 35%
- Gwnaethom fodloni cyfamodau pob un o'n benthycwyr, gyda digon i'w sbario
- Gwnaethom lywio ein ffordd drwy heriau Covid-19
- Gwnaethom fonitro arian parod a benthyciadau yn ofalus ac ad-dalwyd symiau sylweddol o'r Cyfleuster Credyd Cylchdröol
- Tynnwyd £18 miliwn i lawr o'r cyfleuster benthyca newydd drwy gyfleuster bLEND y Gorfforaeth Cyllid Tai
- Dechreuwyd rheoli dros 120 o unedau newydd

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Sicrhau benthyciad hirdymor newydd o £20 miliwn er mwyn ad-dalu ein Cyfleuster Credyd Cylchdröol byrdymor gyda Barclays erbyn diwedd 2020.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Tynnwyd gwerth £18 miliwn o gyllid newydd i lawr drwy gyfleuster bLEND y Gorfforaeth Cyllid Tai, a arweiniodd hefyd at bremiwm benthyciad o £5.6 miliwn. O gyplysu hynny â'n perfformiad, gwnaethom lwyddo i ad-dalu Cyfleuster Credyd Cylchdröol Barclays cyn diwedd 2020.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETHAU CYLLID...

Ar ôl cynnal proses drylwyr ar gyfer cynllunio busnes, gallwn ddweud yn hyderus i ni sicrhau bod gennym ddigon o adnoddau i gyflawni ein targedau gweithredol ar gyfer y pum mlynedd nesaf.

TGCh – llwyfan gwych a fydd yn ein galluogi i ddarparu gwasanaeth gwych

- Gwnaethom drosglwyddo'n llwyddiannus i system delathrebu cwmwl/MS Teams Voice
- Gwnaethom symud Sage 200 i'r cwmwl ar gyfer gwasanaethau ariannol
- Gwnaethom gynorthwyo staff tra oedd System Rheoli Tai – Dynamics yn cael ei chyflwyno
- Gwnaethom gynnal cymorth TGCh dan amodau Covid-19
- Gwnaethom sicrhau bod offer digonol ar gael i staff a oedd yn gweithio gartref dan amodau Covid-19

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Cyflwyno System Rheoli Tai newydd, a fydd yn sylfaen ar gyfer darpariaeth well o ran gwasanaethau i'n cwsmeriaid.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Rydym wedi gweithio drwy gydol 20/21 i ddatblygu System Rheoli Tai newydd, a byddwn yn dechrau defnyddio'r system yn ystod haf 2021.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETHAU TGCH...

Bu'n rhaid i'r tîm TGCh gynyddu ei ddarpariaeth o ran gwasanaethau a gweithio'n greadigol er mwyn darparu atebion i'r heriau a oedd yn gysylltiedig â gweithio gartref yn ystod y pandemig a sicrhau bod cyn lleied o darfu ag a oedd yn bosibl ar wasanaethau.

Pobl a chyfathrebu
– tîm gwych â neges gyson

- Gwnaethom recriwtio a sefydlu un deg a chwech aelod newydd o'r tîm tra oeddem yn gweithio gartref.
- Gwnaethom drefnu dros 2000 o oriau o hyfforddiant er mwyn i'n timau allu teimlo'n hyderus, yn fedrus ac yn ddiogel wrth gyflawni eu rolau.
- Gwnaethom lansio ein rhaglen lles tîm, gan symud y rhaglen i blatfform rhithwir pan oedd cyfyngiadau'r cyfnod clo yn golygu na allem gwrdd wyneb yn wyneb. Lansiwyd canolfan adnoddau lles hefyd sy'n darparu cymorth a chyngor i'n timau ac sy'n eu cyfeirio at ffynonellau eraill o gymorth.
- Buom yn gweithio gyda'n darparwr iechyd galwedigaethol i sicrhau ein bod yn lleihau'r risgiau o ran Covid-19 i'r aelodau hynny o'n tîm y nodwyd eu bod yn y categori risg uchel.
- Gwnaethom gwblhau'r gwaith o gyfieithu gwefan ateb i'r Gymraeg, a sefydlu patrwm o adolygu'r wefan yn rheolaidd er mwyn sicrhau ei bod yn diwallu anghenion ein cwsmeriaid.
- Gwnaethom ddatblygu a chyflwyno canolfan wybodaeth am frandio a chyfathrebu er mwyn rhoi'r adnoddau i'n timau allu gwella ein gwaith cyfathrebu a datblygu ein brand.
- Gwnaethom sicrhau cynnydd o 56.5% ar gyfartaledd ar draws gwahanol blatfformau yn nifer y bobl sy'n ein dilyn ac sy'n ein hoffi ar gyfryngau cymdeithasol a gwelwyd y cynnydd mwyaf, sef 124% yn ystod blwyddyn ariannol 20/21, yn nifer ein dilynwyr ar LinkedIn.

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Datblygu Canllaw Tôn Llais/Brand er mwyn sicrhau cysondeb yn y modd yr ydym yn cyfathrebu â'n cwsmeriaid ar draws y Grŵp.

Ail-lansio ein tudalen Instagram a datblygu ystod o fideos 'Sut mae...?' ar YouTube.

Cwblhau cam 2 y prosiect Ein Gweithle yn y Dyfodol.

Gweithredu ein system arfarnu bersonol newydd o'r enw 'Cyflawni'.

Datblygu a gweithredu ein Cynllun Llesiant er mwyn cynorthwyo ein timau gyda'u hiechyd corfforol, meddyliol ac emosiynol.

Dechrau ar ein prosiect Pasbort i Waith, a fydd yn rhoi darlun clir i bob aelod o'r tîm o'r gweithgareddau dysgu a datblygu y bydd angen iddynt ymgymryd â nhw er mwyn cyflawni eu rôl yn effeithiol.

Datblygu rhaglen sefydlu newydd er mwyn sicrhau ein bod yn rhoi i bob aelod newydd o'r tîm yr holl sgiliau a'r holl wybodaeth angenrheidiol i'w cynorthwyo yn eu rôl newydd.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Rydym wedi datblygu a lansio Canllaw Tôn Llais/Brand ac wedi hyfforddi sawl Hyrwyddwr Brand ar draws y Grŵp, sy'n gweithio gyda ni i gynllunio gwaith cyfathrebu ar gyfer y dyfodol.

Rydym wedi datblygu ystod o fideos 'Sut mae..?, 'Gofynnwch i ateb' a 'Cartref newydd' ac wedi ail-lansio ein sianel YouTube. Gohiriwyd ail-lansio ein cyfrif Instagram oherwydd bod cyfyngiadau Covid-19 wedi effeithio ar nifer y digwyddiadau ymgysylltu wyneb yn wyneb â chwsmeriaid, yr oeddem yn bwriadu rhannu gwybodaeth amdanynt ar y sianel hon. Rydym yn gobeithio gallu gwneud hynny pan fydd y cyfyngiadau'n cael eu llacio.

Mae'r gwaith o weithredu cam 2 y prosiect Ein Gweithle yn y Dyfodol wedi'i ohirio tan flwyddyn ariannol 22/23 oherwydd y cyfnodau clo. Gwnaethom gwblhau rhan gyntaf y prosiect hwn, gan weithio gydag ymgynghorwyr allanol a gynhaliodd 'Y Drafodaeth Fawr' gyda'n timau yn ystod haf 2020. Defnyddiwyd gwybodaeth a gasglwyd o'r digwyddiad hwn i ddatblygu opsiynau ar gyfer y dyfodol, ac rydym wrthi'n datblygu'r rhain yn awr gyda'n grŵp i2i, gyda'r bwriad o weithredu'r prosiect yn ystod blwyddyn ariannol 22/23.

Mae ein system arfarnu bersonol newydd o'r enw 'Cyflawni' wedi'i datblygu ac mae'r gwaith o'i chyflwyno ar draws y timau wedi dechrau. Y nod yw sicrhau ei bod wedi'i gweithredu yn llawn erbyn mis Mawrth 2022.

Rydym wedi datblygu a gweithredu ein Cynllun Llesiant er mwyn cynorthwyo ein timau gyda'u hiechyd corfforol, meddyliol ac emosiynol. Roedd hynny'n golygu symud llawer o weithgareddau i blatfformau rhithwir o ganlyniad i gyfyngiadau Covid-19.

Rydym wedi dechrau ar ein prosiect Pasbort i Waith, a fydd yn rhoi darlun clir i bob aelod o'r tîm o'r gweithgareddau dysgu a datblygu y bydd angen iddynt ymgymryd â nhw er mwyn cyflawni eu rôl yn effeithiol.

Rydym wedi datblygu rhaglen sefydlu newydd er mwyn sicrhau ein bod yn rhoi i bob aelod newydd o'r tîm yr holl sgiliau a'r holl wybodaeth angenrheidiol i'w cynorthwyo yn eu rôl newydd.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETHAU POBL...

Cyflwynodd y cyfnodau clo nifer o heriau i'r tîm Pobl a Chyfathrebu. Fodd bynnag, mae'r tîm wedi addasu'n gyflym ac wedi parhau i gynorthwyo ein timau drwy gydol y cyfnod heriol hwn. Mae'r cyfnodau clo wedi ein galluogi i adnabod ffyrdd newydd a mwy clyfar o weithio, a byddwn yn parhau i ddatblygu'r rhain yn y dyfodol.

B: Ble'r ydym o'r farn y gallem wneud yn well?

Rydym o'r farn bod gan ateb gryfder corfforaethol da ar draws Grŵp ateb o gwmnïau, ond ni allwn fod yn hunanfodlon mewn amgylchedd gwleidyddol ac economaidd sy'n newid. Felly, rydym yn bwriadu gwella fel a ganlyn mewn rhai meysydd:

Llywodraethu

- Sicrhau bod ein systemau'n gweithio yn unol ag egwyddorion Cod Llywodraethu newydd Cartrefi Cymunedol Cymru er mwyn sicrhau ein bod yn hybu cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant ac yn cymryd camau rhagweithiol i fynd i'r afael â gwahaniaethu. Sicrhau bod ein Byrddau yn parhau i ganolbwyntio ar gyfranogiad cwsmeriaid a staff mewn prosesau gwneud penderfyniadau ac ar gysylltiadau â'r gymuned leol a chynaliadwyedd amgylcheddol.

- Byddwn yn parhau i esblygu a datblygu ein strwythurau a'n harbenigedd llywodraethu er mwyn diwallu anghenion busnes sy'n newid a bodloni disgwyliadau ein rheoleiddwyr.

- Rydym yn awyddus i recriwtio Bwrdd amrywiol sy'n adlewyrchu ein cymunedau, gan fod hynny'n bwysig i ni. Gall Bwrdd amrywiol herio barn a chynnig safbwynt newydd, a symud ein sefydliad yn ei flaen.

- Mae angen i ni sicrhau ein bod yn darparu cyfleoedd i'r Bwrdd glywed eich llais. Mae sicrhau bod modd i'n cwsmeriaid a'n cymunedau gyfathrebu'n hwylus â ni er mwyn iddynt allu dylanwadu ar benderfyniadau strategol yn hanfodol ar gyfer llywodraethu da. Rydym yn gweithio ar ddod i adnabod ein cwsmeriaid i gyd yn well drwy wella ansawdd y wybodaeth sydd gennym, er mwyn ein helpu i lunio ein gwasanaethau i ddiwallu eich anghenion.

Iechyd a diogelwch

- Yn ddiweddar, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru ei Phapur Gwyn ar Ddiogelwch Adeiladau, sy'n ailwampio'n llwyr y drefn ar gyfer sicrhau diogelwch adeiladau yng Nghymru. Wrth ymateb i hynny, bydd angen i ni weithio gyda'n partneriaid i baratoi ar gyfer y newidiadau sydd ar ddod i ddeddfwriaeth ynghylch diogelwch adeiladau a diogelwch tân.

- Rydym yn awyddus i adeiladu ar y gwelliannau yr ydym eisoes wedi'u gwneud, a pharhau i sicrhau bod iechyd a diogelwch yn brif flaenoriaeth i ni. Bydd ein cynllun gwella yn parhau i esblygu, gan ein bod o'r farn mai buddsoddi mewn diwylliant cryf o ran iechyd a diogelwch yw'r unig ffordd o roi sicrwydd i gwsmeriaid ynghylch eu diogelwch. Rydym yn ymdrechu i sicrhau rhagoriaeth fel y gallwn fod yn siŵr ein bod wedi gwneud popeth posibl i leihau'r risgiau a chadw pobl yn ddiogel.

- Rhaid i ni barhau i gydymffurfio â'r holl rwymedigaethau sydd ar landlordiaid o ran iechyd a diogelwch a pheidio â gorffwys ar ein rhwyfau, drwy sicrhau bod gennym brosesau cadarn ar waith ar gyfer dilysu data ac ar gyfer integriti data er mwyn i ni allu rheoli iechyd a diogelwch yn effeithiol

Cyfathrebu

- Mae angen i ni ddatblygu strategaeth gyfathrebu sy'n cefnogi ein Gweledigaeth, gan sicrhau ein bod yn cyfleu'r negeseuon cywir i'r cynulleidfaoedd cywir ar yr adeg gywir. Mae angen i ni fod yn fwy rhagweithiol wrth gynllunio ein gwaith cyfathrebu i gefnogi gwaith ein timau, ac annog ein timau i ddarparu straeon newyddion da sy'n dangos sut y maent yn helpu i greu atebion gwell o ran byw ar draws y Grŵp.

Cyllid

- Byddwn yn edrych yn fwy eang ar ein Strategaeth Gyllid a Chyllido, gyda'r bwriad o ymgynghori â'r busnes yn ehangach ac â rhanddeiliaid allanol er mwyn sicrhau ein bod yn gwneud gwelliannau sy'n ychwanegu gwerth.

Pobl

- Rydym yn awyddus i adeiladu ar y gwelliannau yr ydym eisoes wedi'u gwneud, a pharhau i gynorthwyo ein timau wrth i ni gynllunio ein hadferiad yn dilyn cyfyngiadau cyfnodau clo Covid-19. Rydym yn awyddus i sicrhau ein bod yn gweithio gydag i2i er mwyn ymgysylltu â'n timau wrth i ni weithredu cam 2 Ein Gweithle yn y Dyfodol.

- Rydym yn awyddus i barhau i ddatblygu ein rheolwyr llinell a rhoi ystod o fentrau ar waith a fydd yn helpu i ymgorffori ein DNA ar draws y Grŵp.

TGCh

- Byddwn yn parhau i fanteisio ar y meddalwedd diweddaraf a'r datblygiadau technegol diweddaraf. Y flaenoriaeth yw symud rhaglenni i'r 'cwmwl', a fydd yn gwella diogelwch ac yn lleihau'r risgiau sy'n gysylltiedig â firysau a hacwyr.

- Byddwn yn datblygu Strategaeth TGCh a fydd yn sicrhau bod darpariaeth ddigidol ateb yn ddiogel ac yn hyblyg wrth i ni groesawu systemau newydd sy'n gwella ein ffyrdd o weithio.

C: Datblygu ein busnes ar gyfer y dyfodol

Mae'r angen am gartrefi newydd yn fwy nag erioed. Rhaid i ateb a Mill Bay Homes chwarae eu rhan yn y gwaith o sicrhau ein bod yn creu cartrefi ar gyfer mwy o bobl ledled y gorllewin.

Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni...

Cartrefi newydd — Sicrhau ein bod yn buddsoddi cymaint ag sy'n bosibl mewn adeiladu cartrefi newydd

ateb

Mae ateb wedi parhau i ddatblygu cartrefi cymdeithasol a fforddiadwy o safon ar gyfer pobl a chymunedau'r gorllewin. Cwblhaodd 112 o gartrefi newydd yn ystod blwyddyn ariannol 2020/21, gan gynnwys 2 ar gyfer cynlluniau perchentyaeth Llywodraeth Cymru. Rydym yn parhau i ystyried ffyrdd o wella ein rhaglen ddatblygu dros y blynyddoedd sydd i ddod drwy amrywiaeth o opsiynau, sy'n cynnwys ehangu'r ardal graidd yr ydym yn gweithredu ynddi, cyflwyno mathau newydd o ddeiliadaeth a gwella manylebau cartrefi newydd.

Y ffeithiau:

Nifer y cartrefi fforddiadwy newydd a gwblhawyd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
73	102	101	112

Nifer y cartrefi fforddiadwy newydd a ddechreuwyd

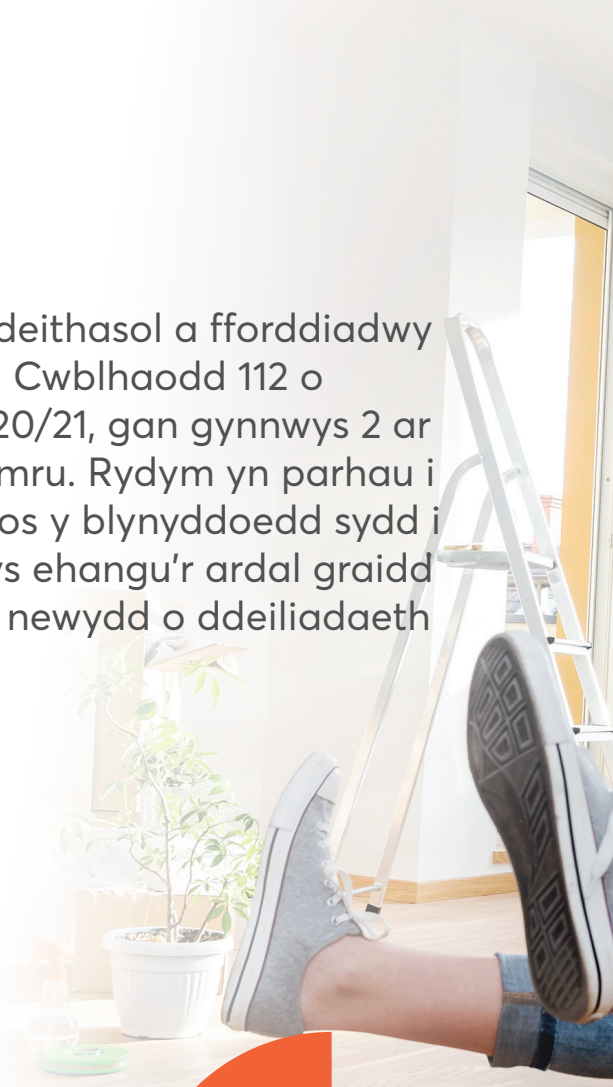
2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
184	62	120	40

Cyfanswm yr arian a fuddsoddwyd mewn cartrefi newydd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
£8.6 miliwn	£19 miliwn	£18.1 miliwn	£12.1 miliwn

Lefelau bodlonrwydd â chartrefi newydd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
84%	100%	100%	Dim data ar gael



"Rwyf wir yn gwerthfawrogi popeth yr ydych yn ei wneud i sicrhau bod gan fy nheulu a fi gartref perffaith"

— un o denantiaid ateb

"Roeddwn yn gwybod y byddai'r tai yn neis ond doeddwn i ddim yn meddwl y bydden nhw mor neis â hyn"

— un o denantiaid ateb

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Datblygu strategaeth a fydd yn pennu twf yn y dyfodol. Ategu ein diben.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Rydym wedi ymrwymo i strategaeth wella a fydd yn ymdrin â phum mlynedd nesaf y busnes ac a fydd yn edrych ar bob agwedd gan gynnwys manylebau, effeithlonrwydd ynni a mathau o ddeiliadaeth i'w hystyried ar gyfer y dyfodol, ynghyd â chynlluniau uchelgeisiol ar gyfer twf.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETHAU DATBLYGU CARTREFI NEWYDD...

Er gwaetha'r pandemig, mae'r tîm datblygu wedi gwneud mwy na'r disgwyl o ran datblygu.

Cartrefi newydd — Sicrhau ein bod yn buddsoddi cymaint ag sy'n bosibl mewn adeiladu cartrefi newydd

millbay
Welcome Home

Mae Mill Bay wedi cael blwyddyn gadarnhaol arall gan ychwanegu cartrefi newydd i'w gwerthu i'r farchnad eiddo yn y gorllewin a sicrhau'r elw mwyaf erioed i ateb fel rhiant-gwmni. Dros y flwyddyn sydd i ddod, bydd Mill Bay yn ceisio caffael safleoedd allweddol ar draws y gorllewin er mwyn parhau i gyflawni ei ddiben, sef creu atebion gwell o ran byw.

Y ffeithiau:

Rhodd cymorth a ddychwelwyd i ateb

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
£1.1 miliwn	£1.1 miliwn	£1.3 miliwn	£2.7 miliwn

Nifer y cartrefi a werthwyd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
47	42	41	45

Nifer y cartrefi newydd a gwblhawyd

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
46	35	40	46

Nifer y cartrefi y gellir eu hadeiladu yn y dyfodol ar y tir a gafodd ei gaffael

2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
28	32	60	30

"Rwyf wrth fy modd â'm cartref newydd. Gallaf ddweud yn onest y byddwn yn argymell Mill Bay i'm ffrindiau a'm teulu. Rwyf mor hapus"

— perchennog un o gartrefi Mill Bay Homes

"Nid wyf yn gorliwio wrth ddweud bod fy nghartref newydd wedi cael effaith bellgyrhaeddol ar fy mywyd i a bywyd fy mhlant. Rydym yn teimlo'n gartrefol iawn ac yn hapus tu hwnt"

— perchennog un o gartrefi Mill Bay Homes

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Rydym wedi datblygu strategaeth farchnata newydd i ddiffinio pa fath o gartrefi yr ydym am eu hadeiladu ac ymhle, er mwyn creu atebion gwell o ran byw ar gyfer pobl y gorllewin.

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Datblygu strategaeth a fydd yn pennu twf yn y dyfodol. Ategu ein diben.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH CARTREFI NEWYDD MILL BAY HOMES...

Blwyddyn gadarnhaol iawn gan Mill Bay, a arweiniodd at sicrhau'r elw mwyaf erioed i ateb fel rhiant-gwmni

Cydweithio – yn well o weithio gyda'n gilydd

- Gwnaethom barhau i ymrwymo i archwilio cyfleoedd i gydweithio â sefydliadau sydd o'r un anian â ni, er mwyn ein helpu i ddatblygu ein busnes. Rydym wedi datblygu sawl cyfle posibl, gan gynnwys prosiectau adfywio gyda Chyngor Sir Penfro.

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Parhau i gynorthwyo cymunedau lleol a phartneriaid ym maes llywodraeth leol, y sector iechyd a'r trydydd sector i ddatblygu a darparu cymunedau gwell ac atebion gwell o ran byw ar gyfer pobl y gorllewin.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom greu a llenwi swydd newydd ar gyfer arweinydd ein Tîm Datblygu Cymunedol, er mwyn cydlynu'n well ein rhwydweithiau â phartneriaid eraill yn y gymuned. Rydym yn cefnogi Bwrdd Partneriaeth Rhanddeiliaid Hywel Dda er mwyn cyfrannu at y materion a'r cyfleoedd lle gall cymdeithasau tai gyfrannu at wella iechyd y genedl. Buom yn rhwydweithio â phartneriaid niferus yn ystod cyfnodau clo Covid, gan gynorthwyo ein cwsmeriaid a'n cymunedau.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWEITHGAREDDAU CYDWEITHIO...

Gyda'r tîm newydd yn dod i'r amlwg mae mwy i ddod, ond mae'n braf gwybod bod gennym y llwyfan cywir i gydweithio'n well. Rydym yn dal i ddatblygu cydberthnasau â'n partneriaid allweddol.

Gwasanaethau newydd – gweithgareddau twf sy'n cefnogi ein diben

- Rydym wedi bod yn gweithio gyda phartneriaid allweddol i ddatblygu dull o ymdrin ag Ymddiriedolaethau Tir Cymunedol. Mae Ymddiriedolaeth Tir Cymunedol yn rhoi'r gymuned wrth wraidd y broses o gaffael y tai a'u rheoli yn yr hirdymor. Mae'n ceisio mynd i'r afael â'r galw am dai yn lleol er mwyn cynnal bywiogrwydd y gymuned leol.

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Datblygu ymhellach ein dull o ymdrin ag Ymddiriedolaethau Tir Cymunedol.

Bydd Mill Bay Homes yn datblygu cynigion er mwyn cynnal lefelau uwch o elw i'r Grŵp heb gynyddu'r risg y bydd yn ei hwynebu.

Byddwn yn datblygu strategaeth ddatblygu newydd sy'n archwilio ffyrdd newydd o ddarparu mwy o gartrefi newydd mewn amgylchedd gweithredu sy'n fwy heriol.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Rydym wedi datblygu ein dull o ymdrin â thai cymunedol yn ystod y flwyddyn, ac mae cynigion ar gyfer partneriaeth gyda Chyngor Sir Penfro a Llywodraeth Cymru yn dod i'r amlwg er mwyn hybu mwy o gyfleoedd am dai gwledig.

Mae ateb a Mill Bay Homes wedi cytuno ar gynlluniau datblygu newydd y bwriedir iddynt gynyddu nifer y cartrefi y byddwn yn eu datblygu dros y pum mlynedd nesaf.

Rydym wrthi'n gweithio i ddatblygu cyfleoedd ar gyfer mentrau ar y cyd er mwyn hybu'r gwaith o greu datblygiadau tai newydd â deiliadaeth gymysg. Rydym yn ceisio sicrhau cyfleoedd i adfywio canol trefi er mwyn cynorthwyo i drawsnewid canol trefi yn dilyn helyntion Covid.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWAITH DATBLYGU GWASANAETHAU NEWYDD...

Gwnaethom gwblhau mwy na'r disgwyl o gartrefi newydd a gwnaethom symud nifer o drefniadau ar gyfer partneriaethau newydd yn eu blaen. Er y gallem fod wedi gwneud mwy, mae'r flwyddyn wedi bod yn gadarnhaol ac mae'n cynnig sylfaen dda ar gyfer datblygu gwasanaethau yn y blynyddoedd sydd i ddod.

C: Ble'r ydym o'r farn y gallem wneud yn well?

Mae ateb wedi cael llawer o flynyddoedd llwyddiannus o ddatblygu cartrefi newydd a chynhyrchu incwm ar ffurf rhoddion cymorth, ond yn yr amgylchedd gweithredu sydd ohoni bydd angen i ateb barhau i feithrin ei ddull o ddatblygu busnes newydd os yw am barhau i fod yn llwyddiannus.

Cartrefi newydd

- Ail-lunio ein manyleb ar gyfer cartrefi newydd fel eu bod yn defnyddio ynni'n fwy effeithlon, er mwyn helpu i gyrraedd y targedau cenedlaethol ar gyfer allyriadau carbon yng Nghymru a gwneud ein cartrefi'n fwy fforddiadwy.
- Archwilio opsiynau er mwyn helpu i sicrhau mwy o gartrefi fforddiadwy mewn ardaloedd lle ceir galw mawr amdanynt, gan gynnwys cyfleoedd newydd o ran perchentyaeth a rhentu i bobl nad ydynt yn gallu cael gafael ar gartrefi drwy'r farchnad dai breifat draddodiadol.

Cydweithio

- Parhau i gynorthwyo cymunedau lleol a phartneriaid ym maes llywodraeth leol, y sector iechyd a'r trydydd sector i ddatblygu a darparu cymunedau gwell ac atebion gwell o ran byw ar gyfer pobl y gorllewin.

Busnes newydd

- Datblygu ymhellach ein dull o ymdrin ag Ymddiriedolaethau Tir Cymunedol.
- Arfarnu gwasanaethau a allai ategu gwasanaethau craidd presennol Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru, e.e. gwasanaeth crefftwr a fyddai'n cynhyrchu incwm.

Ch: Gwerth am arian

A yw ateb yn bodloni ei feini prawf ar gyfer gwerth am arian? Sut rydym yn gwybod ein bod yn darparu'r canlyniadau cywir yn effeithlon gan sicrhau profiad gwych i gwsmeriaid?

Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni...

Gwerth am arian

Pe bai ateb yn gallu dangos ei fod yn cyflawni pob un o'i ganlyniadau gofynnol yn hollol effeithlon, a bod pob cwsmer yn hollol fodlon bob tro, byddem yn eithaf ffyddiog ein bod yn darparu gwasanaeth sy'n cynnig gwerth am arian!

Mae ein datganiad ynghylch gwerth am arian yn ystyried y Grŵp cyfan o safbwynt y canlyniadau a gyflawnwyd ganddo fel y cânt eu nodi ym mhob rhan o'r ddogfen hon, yr Adolygiad Corfforaethol a'n Hadolygiad Strategol, ar sail y costau yr aeth y Grŵp iddynt a'r lefelau bodlonrwydd a welodd ymhlith ei gwsmeriaid. Byddwn bob amser yn gweithio tuag at gyrraedd ein targedau uchaf o 100% oherwydd ein bod am wella'n barhaus yr hyn a wnawn, ond bydd yna elfen o farn bersonol bob amser wrth ystyried gwerth am arian. Rhowch wybod i ni os ydych yn teimlo ein bod yn cynnig gwerth am arian.

CANLYNIADAU

Gwnaethom osod **112** o gartrefi newydd.

Roedd **1** o'r rheini yn gartref newydd ar gyfer cynllun Rhanberchnogaeth.

Gwnaethom osod **204** o gartrefi a oedd yn bodoli eisoes cyn pen **59** diwrnod.

Casglwyd **100.7%** o'r rhent a oedd ar gael i'w gasglu.

Rhoddwyd gwasanaeth i **2,532** o offer nwy.

Gwnaeth **1,824** o gwsmeriaid ymateb i arolygon am **4** pwnc er mwyn helpu i wella ein gwasanaethau.

Gwnaethom gyflawni **8,036** o dasgau atgyweirio adweithiol.

Gwnaethom ymdrin â **27,000** o alwadau; daeth **7.8%** o'r galwadau hynny i ben cyn pryd am resymau technegol.

Gwnaethom **12,139** o alwadau lles a chafodd nwyddau hanfodol eu dosbarthu i'n cwsmeriaid hŷn **112** o weithiau.

Gwnaethom gynhyrchu **£2.7 miliwn** o gyllid ychwanegol drwy Mill Bay Homes er mwyn cynorthwyo i ddarparu tua **46** o gartrefi fforddiadwy newydd.

Gwnaethom helpu **480** o gwsmeriaid hŷn neu fwy agored i niwed drwy roi cyngor iddynt ynghylch sut i aros yn eu cartref.

Gwnaethom gwblhau **1,284** o addasiadau er mwyn helpu i gadw pobl yn eu cartrefi neu alluogi pobl i ddychwelyd adref ar ôl bod yn yr ysbyty.

EFFEITHLONRWYDD

1. ateb

Cyflwynwyd cynnydd o **1.5%** yn y rhent, sydd 0.2% yn is na'r uchafswm a nodir yn y polisi rhent. Cafodd 100% o renti canolradd eu rhewi am yr ail flwyddyn yn olynol.

Roedd y costau gweithredu fesul uned yn **£2,693** yn 2020/21 o gymharu â £2,711 yn 2019/20 a chyfartaledd o £3,434 ar gyfer y sector (2019/20).

Roedd y rhent eiddo gwag a gollwyd fesul uned yn **£68** yn 2020/21 o gymharu â £12 yn 2019/20 a chyfartaledd o £66 ar gyfer y sector (2019/20).

Roedd yr ôl-ddyledion rhent yn **4.7%** o gymharu â chyfartaledd o 5.0% ar gyfer y sector, sy'n golygu bod ateb yn y 65% uchaf o safbwynt perfformiad y sector (2019/20).

Roedd y ddrwg-ddyled fesul uned yn **£35** yn ystod 2020/21 o gymharu â £21 yn 2019/20 a chyfartaledd o £48 ar gyfer y sector (2019/20), sy'n golygu bod perfformiad ateb yn y 15% uchaf.

Ar gyfartaledd roedd y benthyciadau cyllid wedi'u pwysoli yn **3.85%**, sy'n is na'r cyfartaledd o 4.35% ar gyfer y sector (2019/20).

Prif dargedau cyfamodau ariannol yn erbyn perfformiad y sector (2019/20).

- Cymhareb talu llog (EBITA MRI) – perfformiwr gorau
- Gerio (Gwerth net) – yn yr 50% uchaf

*Perfformiad y sector = Landlordiaid cymdeithasol cofrestredig Cymru fel y cânt eu cymharu yng nghyfrifon cynhwysfawr a data perfformiad Llywodraeth Cymru

2. Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru

Mae helpu pobl i aros allan o'r ysbyty, drwy ein Rhaglen Addasiadau Brys, yn arbed **£7.50** ar gyfartaledd i wasanaethau'r sector cyhoeddus am bob £1 a fuddsoddir gennym ni.

3. Mill Bay Homes

Bydd **£2.7 miliwn** o gyllid ychwanegol drwy Mill Bay Homes yn cael ei ddefnyddio i ddatblygu cartrefi fforddiadwy newydd, sy'n ychwanegol at y rhai yr ydym yn eu hadeiladu gan ddefnyddio'r grant traddodiadol gan Lywodraeth Cymru.

BODLONRWYDD

Roedd **84%** o gwsmeriaid sy'n byw mewn llety gofal ychwanegol o'r farn bod safon y glanhau yn dda neu'n ardderchog.

Dywedodd **98.5%** o gwsmeriaid Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru wrthym eu bod yn fodlon â safon y gwasanaeth a ddarperir.

Dywedodd **80.5%** o gwsmeriaid Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru wrthym fod ansawdd eu bywyd wedi gwella.

Ein datganiad ynghylch gwerth am arian

"Bydd Grŵp ateb yn ymdrechu bob amser i gyflawni mwy o ganlyniadau i'w gwsmeriaid, a hynny'n effeithlon gan roi gwasanaeth gwych iddynt. Os na fyddwn yn gwneud hynny, byddwn am gael gwybod pam a byddwn yn ceisio gwneud rhywbeth amdano".

Ein hadolygiad o'r graddau yr ydym wedi cyflawni hynny yn ystod blwyddyn ariannol 20/21

Roedd 20/21 yn flwyddyn anodd i bawb, ac effeithiodd yr helyntion ar ddisgwyliadau o ran gwasanaethau. Mae meysydd craidd ein busnes wedi parhau i berfformio drwy gydol y flwyddyn, gyda gwasanaethau newydd megis y Tîm Lles yn ymateb i alwadau newydd Covid-19. Am yr un rhesymau, mae'n anodd mesur ein cost-effeithiolrwydd yn ystod y flwyddyn. Gwnaethom benderfynu peidio â rhoi staff ar ffyrlo, gwnaethom gadw codiadau rhent yn is na'r lefel y gellid bod wedi'u codi iddi, yn rhan o'n polisi fforddiadwyedd rhent, a gwnaethom rewi oddeutu 500 o denantiaethau rhent canolradd am yr un rheswm. At ei gilydd, roedd cwsmeriaid o'r farn bod ein rhenti yn fforddiadwy a'u bod yn cynnig gwerth am arian. Mae ein mesurau perfformiad o ran y diwydiant yn debyg i'r cymdeithasau sy'n perfformio orau yng Nghymru. At ei gilydd, dan yr amgylchiadau eleni, rydym o'r farn ein bod wedi darparu cyfres o wasanaethau sy'n cynnig gwerth am arian i'r cwsmeriaid yr ydym yn eu gwasanaethu, ond rydym yn cydnabod bod lle i ddysgu a gwella bob amser.

Bwrdd Rheoli ateb Group Limited

D: Safonau Perfformiad Llywodraeth Cymru

Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni...

Safonau Perfformiad Llywodraeth Cymru

Safon Perfformiad	Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni y llynedd...	Yr hyn yr ydym yn gweithio arno...
SP1/ **Rheolaeth effeithiol gan y Bwrdd a'r tîm rheoli gweithredol, a gweledigaeth glir ac uchelgeisiol ar gyfer y Landlord Cymdeithasol Cofrestredig.**	Eleni, mae ein timau wedi bod yn canolbwyntio ar y pandemig Coronafeirws a mesurau parhad busnes. Ym mis Mehefin 2020, gwnaethom lansio cynllun strategol interim am gyfnod o ddwy flynedd, a oedd yn ymateb i'r galwadau a gododd oherwydd helyntion y pandemig ond a oedd hefyd yn sicrhau ein bod yn dal i ganolbwyntio yn y cefndir ar gynllunio gwelliannau. Roedd y strategaeth yn cynnwys 24 o amcanion yr ydym yn bwriadu eu cyflawni erbyn diwedd mis Mawrth 22.	Bydd cyflwyno #5 Rhoi sicrwydd yn gwella'r modd yr ydym yn rheoli risg, ac yn sicrhau bod hynny'n dod yn rhan o arferion yr holl dimau ar draws y Grŵp. Rydym yn gweithio ar ddiweddariad o'n dogfen Gweledigaeth, gan gynnwys strategaeth newydd a gaiff ei lansio yn ystod blwyddyn ariannol 22/23. Bydd y diweddariad o'n dogfen Gweledigaeth yn cadw ein dull gweithredu craidd, ond bydd yn fwy syml ac yn canolbwyntio'n fwy ar ddisgwyliadau allweddol y mae'n rhaid i ni anelu i'w cyflawni.
SP2/ **Tenantiaid sy'n cael eu cynnwys yn effeithiol ac yn briodol, a gwasanaethau sydd o safon ac sy'n gwella.**	Cafodd y Bwrdd grynodeb o berfformiad allweddol a'r naratif cymharol yn ein hadroddiadau chwarterol am berfformiad. Cafodd y Bwrdd adborth hefyd o amryw arolygon cwsmeriaid a gwybodaeth gan e2i a'r Fforymau Cwsmeriaid er mwyn sicrhau bod lleisiau cwsmeriaid yn cael eu clywed a'u bod yn dylanwadu ar y broses gwneud penderfyniadau. Rydym wedi bod yn gweithio i ymgorffori ein hethos o ran ymrwymiad i gwsmeriaid a'n proses o ran gwelliant parhaus ar draws y Grŵp er mwyn sicrhau ein bod yn gwella'n barhaus ac yn rhoi blaenoriaeth i anghenion ein cwsmeriaid bob amser. Gwnaethom barhau i ryngweithio â'n cwsmeriaid yn ystod y pandemig wrth i ni ddatblygu ein tîm cymorth lles a chynnal cyfarfodydd, arolygon a chwisiau ar-lein. Yn ystod y flwyddyn, gwnaethom lwyddo i ymgysylltu â chwsmeriaid dros 1,800 o weithiau ynghylch materion allweddol yn ymwneud â gwelliannau yr oedd cwsmeriaid am eu gweld i wasanaethau. Roedd hynny'n cynnwys cael barn cwsmeriaid am ein perfformiad yn ystod Covid-19.	Rydym yn bwriadu adolygu ein menter 'ymgysylltu' i weld ble y gallwn ychwanegu mwy o werth er mwyn sicrhau ein bod yn cyflawni'r canlyniadau cywir i'n cwsmeriaid bob amser. Ein nod yw datblygu ac ymgorffori ein gwasanaeth lles gwerthfawr gyda'n partneriaid yn y gymuned drwy gydol y pandemig Covid-19 ac wedi hynny. Ein nod yw cynorthwyo grwpiau cymunedol sy'n bodoli'n barod, a rhai sy'n dod i'r amlwg, â'n harbenigedd ym maes tai. Byddwn yn parhau i ddarparu cymorth i'n cwsmeriaid hŷn ac agored i niwed er mwyn eu galluogi i fod yn annibynnol ac i aros yn eu cartrefi a'u cymunedau cyhyd ag sy'n bosibl. Ar ôl Covid-19, byddwn am ddychwelyd i gyfarfodydd wyneb yn wyneb os yw'n ddiogel gwneud hynny, ond byddwn yn parhau i ddefnyddio cyfarfodydd fideo er mwyn helpu i gynnwys cwsmeriaid mewn trafodaethau am y cyfeiriad y mae'r Grŵp yn mynd iddo.

Safon Perfformiad	Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni y llynedd...	Yr hyn yr ydym yn gweithio arno...
SP3/ **Asesiad cynhwysfawr o effeithiau risgiau presennol a newydd ar fusnes, gan gynnwys busnes newydd a chyfleoedd i ddatblygu, a threfniadau cadarn ar gyfer rheoli risg.**	Mae fframwaith rheoli risg cadarn ar waith ac mae bron yn barod i'w gyflwyno ar draws y Grŵp. Mae ein cofrestr risg gorfforaethol a chynhwysfawr a'n cofrestr asedau a rhwymedigaethau wedi parhau i gael eu hadolygu'n rheolaidd gan reolwyr a'r Bwrdd. Mae ein Bwrdd wedi cytuno ar ein parodrwydd i dderbyn risg. Yn ystod y pandemig, gwnaethom addasu ein gwaith monitro perfformiad i fesurau craidd, megis ôl-ddyledion rhent a gwaith cydymffurfio, a gwnaethom gyflwyno trothwyon risg ar gyfer pob cwmni er mwyn rhoi rhybudd cynnar i'r Bwrdd am broblemau'n ymwneud â thueddiadau posibl a oedd yn dod i'r amlwg. Parhaodd yr archwilwyr mewnol â'u rhaglen o archwiliadau, a chafodd archwiliadau newydd eu cynnwys a oedd yn gysylltiedig â risgiau Covid-19. Cafodd ein prosesau profi straen a chynllunio adferiad eu harchwilio er mwyn sicrhau bod y strategaethau sydd gennym ar waith yn rhai cadarn. Mae'n bleser gennym ddweud bod ein harchwilwyr yn fodlon â'n dull o brofi straen.	Byddwn yn canolbwyntio ar liniaru'r risgiau a allai ein hatal rhag cyrraedd ein targedau. Bydd ein Fframwaith Rhoi Sicrwydd newydd yn galluogi rheolwyr ac aelodau'r Bwrdd i weld trosolwg o'r holl risgiau presennol a newydd, y mesurau rheoli sydd ar waith i'w lliniaru, a thystiolaeth drwy'r profion a gynhaliwyd i roi sicrwydd i ni bod ein mesurau yn gweithio. Bydd ein Pwyllgor Sicrwydd yn parhau i gwrdd bob chwarter er mwyn adolygu ein perfformiad, a chaiff adroddiadau cynhwysfawr eu darparu. Byddwn yn dysgu o'r cyfnod o weithio dan fesurau parhad busnes, er mwyn gwella ymhellach y modd yr ydym yn cynllunio ar gyfer digwyddiadau parhad busnes yn y dyfodol.
SP4/ **Hunanwerthusiad a datganiad ynghylch cydymffurfio, sy'n seiliedig ar dystiolaeth glir.**	Mae bod yn dryloyw ynghylch ein gwasanaethau a'n perfformiad yn parhau'n bwysig i ni. Dyma ein pedwerydd rhifyn o 'straeon ateb' sy'n rhoi adolygiad i chi o'r hyn yr ydym wedi bod yn ei wneud yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. At hynny, rydym hefyd wedi bod yn cyhoeddi adroddiadau chwarterol ynghylch perfformiad ar ein gwefan. Cawsom ein Dyfarniad Rheoleiddiol Interim diweddaraf ym mis Rhagfyr y llynedd, ac mae'r dyfarniad a gyhoeddwyd i'w weld ar y wefan. Gwnaethom gadw mewn cysylltiad rheolaidd â'r Rheoleiddiwr gan ddarparu data misol ynghylch perfformiad a lefelau cydymffurfio dros y cyfnod.	Byddwn yn parhau i fod yn dryloyw gyda chi ac yn parhau i gyhoeddi ein data ynghylch perfformiad, ein hadolygiadau a'n dyfarniadau ar ein gwefan. Mae'r Fframwaith Rheoleiddiol ar gyfer Cymdeithasau Tai yn cael ei adolygu ar hyn o bryd. Pan fydd y gwaith hwnnw wedi'i gwblhau, bydd angen i ni sicrhau ein bod yn bodloni gofynion y model newydd o asesiadau rheoleiddiol. Byddwn yn parhau i ddatblygu ein gwasanaethau llywodraethu drwy fonitro a diweddaru'n gyson ein Cynlluniau Gwella Llywodraethu.

Safon Perfformiad	Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni y llynedd...	Yr hyn yr ydym yn gweithio arno...
SP5/ **Hanes o gyflawni canlyniadau cadarnhaol, gan ymateb yn briodol i heriau newydd a phroblemau'n ymwneud â pherfformiad.**	Mae ein dogfen #4 Cyflawni yn pennu canlyniadau ar gyfer pob un o'n 38 o feysydd gwasanaeth. Mae timau ar draws y Grŵp wedi bod yn datblygu ac yn diwygio prosesau er mwyn eich rhoi chi'n gyntaf a sicrhau bod eu gwasanaethau yn cyflawni'r canlyniadau cywir o ran gwasanaeth, a hynny'n effeithlon gan roi profiad gwych i'w cwsmeriaid. Yn ystod y pandemig, roeddem yn brysur yn sefydlu ein Tîm Lles er mwyn ymateb i'r heriau yr oedd rhai o'n cwsmeriaid mwyaf agored i niwed yn eu hwynebu. Buom hefyd yn gweithio mewn partneriaeth agos â'r awdurdod lleol er mwyn helpu i roi cartrefi i bobl a oedd yn ddigartref yn ystod y cyfnod hwn. Mae ein Bwrdd yn adolygu ein hystadegau perfformiad yn rheolaidd er mwyn sicrhau ein bod yn cyflawni canlyniadau cadarnhaol ar gyfer ein cwsmeriaid.	Rydym yn awyddus i adeiladu ar y gwasanaethau lles a gyflwynwyd gennym er mwyn ymateb i'r pandemig, gan i chi ddweud wrthym bod y rhain wedi bod o fudd i chi. Mae gennym sawl cynllun gweithredu ar waith ar draws y Grŵp i sicrhau ein bod yn gwella ein gwasanaethau'n barhaus ac yn esblygu er mwyn diwallu anghenion ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid eraill.
SP6/ **Sicrhau gwerth am arian ym mhob agwedd ar y busnes.**	Mae ein mesurau perfformiad allweddol ar gyfer gwasanaethau ac agweddau ariannol yn dal i sicrhau ein bod yn cynnig gwerth am arian a bod ein gwasanaethau yn addas i'w diben ac yn cael eu rheoli'n dda.	Byddwn yn gweithio ar ein strategaeth gaffael newydd. Ein nod yw datblygu ein gwaith caffael dros yr ychydig flynyddoedd nesaf er mwyn sicrhau'r gwerth mwyaf posibl am arian, ymgorffori gwerth cymdeithasol a rheoli mewn modd cadarn a thryloyw ein cydberthnasau â'n cadwyni cyflenwi.
SP7/ **Cydymffurfio â gofynion rheoleiddiol, canllawiau statudol a chanllawiau eraill.**	Drwy gydol y flwyddyn, rydym wedi cadw mewn cysylltiad rheolaidd â thîm rheoleiddio Llywodraeth Cymru ac wedi cyflwyno mesurau perfformiad misol a oedd yn dangos ein bod yn cyd-fynd â fframwaith perfformiad Llywodraeth Cymru.	Byddwn yn parhau i gynnal perthynas waith dda â'r Rheoleiddiwr, sy'n seiliedig ar gyfathrebu agored, gonest a thryloyw, ac o'r herwydd bydd y Rheoleiddiwr bob amser yn cael gwybod cyn gynted ag y bo modd am unrhyw bryderon neu unrhyw achosion o fethu â chydymffurfio. Byddwn yn parhau i anfon at y Rheoleiddiwr ein 'hysbysiadau diweddaru' pan fo angen er mwyn sicrhau bod ganddo'r wybodaeth ddiweddaraf am ein prosesau a'n perfformiad.

Safon Perfformiad	Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni y llynedd...	Yr hyn yr ydym yn gweithio arno...
SP8/ **Cynllun ariannol sy'n cyflawni ac yn cefnogi'r cynllun busnes, a pherfformiad ariannol yn cael ei fonitro'n effeithiol.**	Ar ddechrau'r flwyddyn ariannol, aethom ati i ailddrafftio cyllideb fusnes a chynllun busnes pum mlynedd y tri chwmni er mwyn adlewyrchu risgiau posibl y pandemig a oedd yn dechrau datblygu. Sicrhawyd bod pob un o'r tri chynllun busnes yn cynnwys symiau da wrth gefn i ymdopi â'r ansicrwydd ariannol. Drwy gydol y flwyddyn roedd ein perfformiad yn well na'r disgwyl, ac yn achos Mill Bay Homes cofnodwyd y flwyddyn orau erioed o safbwynt ariannol, sy'n golygu mwy o gartrefi cymdeithasol i'w rhentu i fwy o bobl.	Rydym wedi cynnal profion straen ariannol trylwyr, a byddwn yn canolbwyntio ar sicrhau bod ein gwasanaethau'n cael eu hadfer a'u bod yn parhau'n hyfyw o safbwynt ariannol yn ystod y flwyddyn nesaf.
SP9/ **Gweithrediadau'r trysorlys yn cael eu rheoli'n effeithiol, gan sicrhau hylifedd digonol bob amser.**	Gwnaethom lwyddo i gwblhau'r gwaith o drefnu benthyciad gwerth £18 miliwn gyda'r Gorfforaeth Cyllid Tai fel y bwriadwyd, er gwaethaf helynt y pandemig, gyda chanlyniad gwych o ran y gyfradd.	Byddwn yn parhau i ganolbwyntio ar gynnal lefelau da o hylifedd ac ar fodloni cyfamodau ein benthycwyr yn dilyn effaith y pandemig Coronafeirws.
SP10/ **Dealltwriaeth glir o rwymedigaethau a pherfformiad asedau.**	Caiff ein cofrestr asedau a rhwymedigaethau ei monitro gan ein Pwyllgor Sicrwydd bob chwarter.	Byddwn yn datblygu ein systemau Rheoli Asedau Strategol er mwyn deall yn well ble y gallwn wella perfformiad ein hasedau, ac yn arbennig ein hymatebion i'r newid yn yr hinsawdd a'r angen i ddatgarboneiddio.

Crynodeb:

Myfyrio ynghylch blwyddyn ariannol 2020/21

Ni allai'r un ohonom fod wedi rhagweld faint o effaith yn union y byddai Covid-19 yn ei chael ar ein cymdeithas yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae'r flwyddyn wedi bod yn un eithriadol o heriol i'n cwsmeriaid, ein timau a'n partneriaid o ganlyniad i'r holl newid i bethau yr ydym wedi'u cymryd yn ganiataol cyhyd. Cyfnodau o fethu â gweld neu gofleidio teulu a ffrindiau, gorfod aros dan do, poeni am fynd allan i'r siopau, a diffyg gweithgarwch cymdeithasol arferol megis clybiau ac arferion cadw'n heini.

Yn ystod y flwyddyn, gwelwyd newidiadau sylweddol i'r gwasanaethau yr oeddem yn gallu eu cynnig ac i'r modd yr oeddem yn cynnig y gwasanaethau hynny. Ein blaenoriaeth oedd cynnal ein gwasanaethau craidd, h.y. y gwasanaethau hynny sy'n ymwneud yn gyffredinol ag iechyd a diogelwch ein cwsmeriaid. Gwnaethom gyflawni hynny drwy fabwysiadu proses asesu risg newydd a oedd yn dadansoddi'r ffordd fwyaf diogel o ddarparu'r gwasanaethau hanfodol dan sylw. Hoffwn ddiolch yn fawr i'n cwsmeriaid, ein timau a'n partneriaid sydd wedi bod mor barod i ddeall y sefyllfa ac sydd wedi bod mor ddyfeisgar wrth ddod o hyd i atebion.

Mae pob un o dri chwmni'r Grŵp wedi perfformio'n eithriadol o dda. Nid ydym wedi cyflawni i'r graddau yr oeddem wedi bwriadu'n wreiddiol, ar wahân i Mill Bay Homes a fydd yn dychwelyd dros £2.5 miliwn o gymorth rhodd i ateb i'w ailfuddsoddi mewn mwy o gartrefi newydd, ond rydym wedi cyflawni ein hymrwymiad i roi iechyd a diogelwch yn gyntaf drwy gydol Covid-19.

Bydd rhai o'r newidiadau yr ydym wedi'u gwneud yn dylanwadu ar ein ffordd o feddwl pan fyddwn yn dychwelyd i amgylchedd gweithredu mwy normal. Gwelwyd mor bwysig yw defnyddio technolegau cwmwl er mwyn galluogi gwasanaethau i barhau i weithredu. Mae'r gwasanaeth lles wedi amlygu pwysigrwydd yr angen am gyswllt rheolaidd, a'r angen am gynlluniau wrth gefn a chynlluniau cydnerthedd busnes er mwyn sicrhau bod modd i ni barhau i weithredu mewn sefyllfaoedd anodd.

Mae pob un ohonom wedi gweld eisiau cyswllt wyneb yn wyneb â'n cwsmeriaid a'n timau. Rydym yn ystyried bod yn rhaid wrth ryngweithio wyneb yn wyneb i allu deall, gwrando a gwella profiad ein cwsmeriaid. Os ydym am wireddu ein gweledigaeth o ran 'sut beth yw da i ateb', bydd yn seiliedig ar ansawdd yr ymgysylltu a'r cydweithio y byddwn yn eu creu gyda chwsmeriaid, timau a phartneriaid.

Hoffwn ddiolch i bawb sy'n gysylltiedig â Grŵp ateb o gwmnïau am sicrhau ein bod wedi dal i symud yn ein blaen dros y flwyddyn ddiwethaf. Edrychwn ymlaen at gyfnod mwy sefydlog yn y dyfodol.

Nick Hampshire

Prif Weithredwr
Ar ran tîm ateb

ateb

atebion gwell o ran byw

straeon ateb 2020/21

Cysylltu â ni...

hello@atebgroup.co.uk
01437 763688
atebgroup.co.uk