23/24

atebgroup.co.uk

#grwpateb

Diweddariad ynghylch Gwella

A wnaethom ni wella y llynedd?

Creu atebion gwell o ran byw

ateb

Cynnwys

Rhagair 3

Ni yw ateb 4

Ein gweledigaeth 5

Beth y gwnaethom ei wella y llynedd? 6

Ystadegau am berfformiad ar gyfer y flwyddyn 12

A yw ein Fforwm Cwsmeriaid o'r farn ein bod wedi gwella? 17

Ein sefyllfa o ran y 9 safon reoleiddio 18

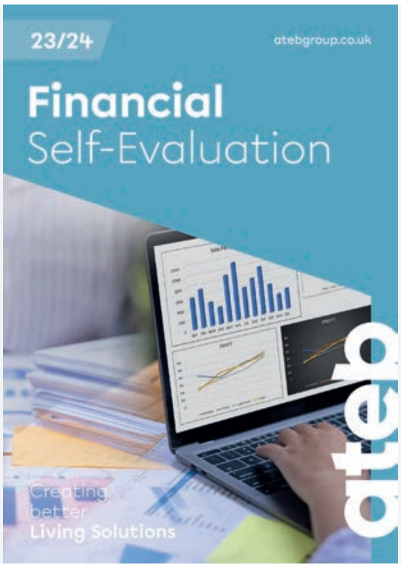
Myfyrdodau'r Cadeirydd 20

Rhagair

Mae Diweddariad ynghylch Gwella ateb yn bwrw golwg yn ôl ar weithgareddau gwella'r Grŵp dros y flwyddyn ariannol ddiwethaf ac yn bwrw golwg ymlaen ar ei weithgareddau gwella ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod.

Dylid darllen y Diweddariad ynghylch Gwella hwn yn rhan o'n hymarfer hunanwerthuso ehangach sydd i'w weld yn y dogfennau canlynol sy'n cyd-fynd ag ef:

Hunanwerthusiad llywodraethu
Blwyddyn ariannol 23/24



Hunanwerthusiad ariannol
Blwyddyn ariannol 23/24

Hunanwerthusiad o berfformiad
Blwyddyn ariannol 23/24

Strategaeth 3 blynedd
Blwyddyn ariannol 22/23

Rhowch wybod i ni os oes gennych sylwadau neu ymholiadau ynghylch unrhyw beth yr ydym yn ei nodi.

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

Ni yw ateb

Mae 3 chwmni yn rhan o Grŵp ateb:

- **ateb** - Cymdeithas Dai
- **Mill Bay Homes** - Cwmni adeiladu tai, sy'n ailfuddsoddi ei holl elw yn ateb
- **Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru** - Cyngor ac addasiadau ar gyfer y bobl hŷn a mwy agored i niwed sydd yng nghymunedau Ceredigion a Sir Benfro

Gyda'n gilydd, ein nod yw creu atebion gwell o ran byw i'r cymunedau yr ydym yn eu gwasanaethu, trwy geisio cyflawni'r canlyniadau iawn i gwsmeriaid mor effeithiol ag y gallwn bob amser.

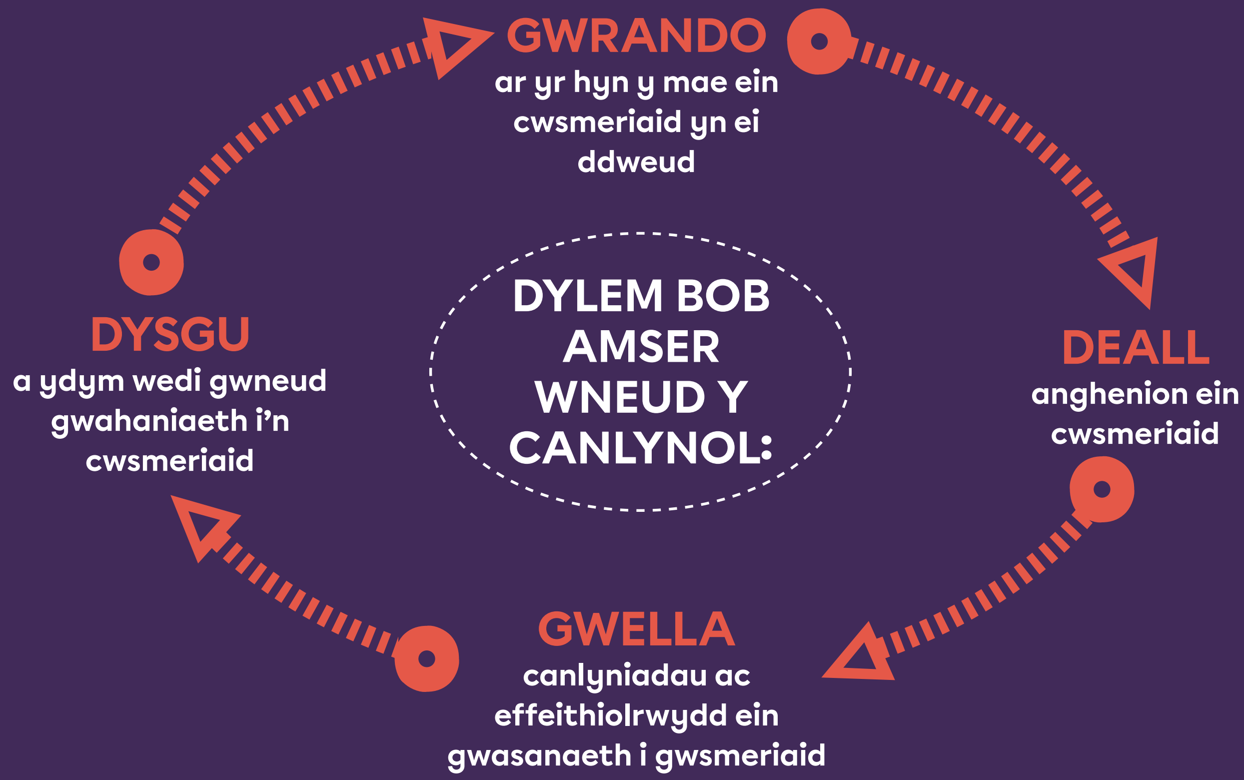
Caiff ateb ei reoleiddio gan Lywodraeth Cymru ac mae'n ofynnol iddo hunanwerthuso ei berfformiad yn rheolaidd yn erbyn 9 safon reoleiddio. Pan fyddwn yn nodi meysydd i'w gwella byddwn yn eu cynnwys yn ein Cynllun Gwella, gan fonitro ein cynnydd ac adrodd yn ei gylch. Mae ein Cynllun Gwella, felly, yn ddogfen ddeinamig a fydd yn esblygu gyda'n hamgylchedd gweithredu.

Dyma'r 9 safon reoleiddio:

- **SR1** - Mae gan y sefydliad drefniadau arwain a llywodraethu strategol effeithiol sy'n ei alluogi i gyflawni ei ddiben a bodloni ei amcanion.
- **SR2** - Mae trefniadau cadarn ar waith i reoli risg a rhoi sicrwydd.
- **SR3** - Darperir gwasanaethau o ansawdd uchel i denantiaid.
- **SR4** - Caiff tenantiaid eu grymuso a'u cefnogi i lywio a dylanwadu ar wasanaethau.
- **SR5** - Mae rhenti a thaliadau gwasanaeth yn fforddiadwy i denantiaid presennol a darpar denantiaid.
- **SR6** - Mae gan y sefydliad ddull strategol o ymdrin â gwerth am arian sy'n llywio ei holl gynlluniau a gweithgareddau.
- **SR7** - Mae'r cynllunio a'r rheolaeth ariannol yn gadarn ac yn effeithiol.
- **SR8** - Caiff asedau a rhwymedigaethau eu rheoli'n dda.
- **SR9** - Mae'r sefydliad yn darparu llety o ansawdd uchel.

Ein gweledigaeth

Dylai gwella gael ei ystyried yn rhan o'n gwaith pob dydd.



Strategaeth

Mae ein strategaeth yn egluro beth y dylai ein hymdrechion i wella ganolbwyntio arno. Mae gennym y 3 nod strategol canlynol:

- **Gwella ein gwasanaeth i gwsmeriaid**
- **Gwasanaethu mwy o bobl**
- **Cynyddu effeithiolrwydd y busnes**

Mae'r amgylchedd gweithredu presennol yn heriol iawn i'n cwsmeriaid, ein tîm a'n partneriaid. Bydd hynny'n effeithio ar y graddau y gallwn gyflawni'r gwelliannau a nodir gennym ac ar ba mor gyflym y gallwn wneud hynny. Byddwn bob amser yn blaenoriaethu'r gwelliannau sy'n cael yr effaith fwyaf ar ein cwsmeriaid o safbwynt diogelwch a darparu gwasanaethau.

Bob blwyddyn, byddwn yn cyhoeddi adroddiad sy'n edrych ar beth ddigwyddodd yn ystod y flwyddyn a aeth heibio a beth yr ydym yn ei gynllunio ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod. Rhowch wybod i ni beth yr ydych yn ei feddwl, oherwydd os yw'n bwysig i chi, yna mae'n bwysig i ni.

Beth y gwnaethom ei wella y llynedd?

Blwyddyn ariannol 23/24

Rydym i gyd yn falch o weld effaith Covid yn lleihau, ond rydym yn dal i geisio ymdrin â'i ganlyniadau. At hynny, effeithiwyd ar amodau gweithredu gan newidiadau rheoleiddio mawr a gyflwynwyd gan Lywodraeth Cymru. Mae Deddf Rhentu Cartrefi (Cymru) wedi newid llawer o'r prosesau yr oeddem yn eu defnyddio'n flaenorol, ac mae ein timau wedi bod yn addasu i'r gofynion newydd yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.

Rydym fel tîm yn ceisio gwella gymaint ag y gallwn bob amser, ac rydym yn parhau i ganolbwyntio ar y meysydd allweddol y mae cwsmeriaid wedi dweud wrthym eu bod am iddynt gael eu gwella:

- Gwaith atgyweirio
- Cyfathrebu

Rydym hefyd yn rhoi blaenoriaeth i feysydd yr hoffai ein rheoleiddiwr eu gweld yn gwella:

- Cydraddoldeb ac amrywiaeth
- Y modd y mae cwsmeriaid yn ymwneud â llywio gwelliannau'r dyfodol a dylanwadu arnynt

Er gwaetha'r heriau o ran gweithredu, roedd gan ein timau lawer o resymau i ddathlu yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae'r adrannau canlynol yn sôn am y meysydd lle'r ydym wedi gwella, ond mae pob un ohonynt yn cydnabod bod rhagor o waith i'w wneud yn ystod y blynyddoedd nesaf.

Dyma rai o uchafbwyntiau llai cyfarwydd y flwyddyn...

Gwella ein gwasanaeth i gwsmeriaid

Cam gwella	Disgrifiad
Prosiect atal cwympiadau	Hybu diogelwch ymhlith ein cymunedau o bobl hŷn drwy gymryd rhan mewn prosiect ymchwil arloesol.
Gweithio mewn partneriaeth	Cydweithio â phartneriaid allweddol (y Bwrdd Iechyd Lleol, Cyngor Sir Penfro a Chymdeithas Gwasanaethau Gwirfoddol Sir Benfro) sy'n helpu i wella bywydau pobl yn Sir Benfro, a chefnogi'r partneriaid hynny.
Rheoli achosion o ymddygiad gwrthgymdeithasol	Cynnydd yn effeithiolrwydd y modd yr ydym yn helpu i fynd i'r afael â phroblemau mewn cymunedau.
Gwelliannau i ddiogelwch tân yn ein 2 gynllun gofal ychwanegol	Prosiect gwerth miliynau o bunnoedd i wella diogelwch tân yn ein cynlluniau gofal ychwanegol.
Gosod tai	Nifer fawr o gartrefi a oedd ar gael wedi'u gosod yn ystod y flwyddyn i'r sawl a oedd yn wynebu'r angen mwyaf.
Pecynnau Cadw'n Gynnes yn ystod y Gaeaf	Gwnaethom gynorthwyo ein partneriaid drwy ddosbarthu pecynnau yr oedd angen mawr amdanynt i helpu i fynd i'r afael ag effaith oerfel dros fisoedd y gaeaf. Cawsant eu dosbarthu i bobl ar draws Sir Benfro yr oedd costau uchel ynni'n effeithio arnynt.
Prosiectau'r Rhaglen Ôl-osod er mwyn Optimeiddio 3 a'r Rhaglen Cartrefi fel Gorsafoedd Pŵer	Gwnaethom ddechrau cyflawni prosiectau i wneud ein cartrefi'n fwy effeithlon o ran ynni, a ariennir gan Lywodraeth Cymru. Gwnaethom sicrhau mwy o gyllid gan Lywodraeth Cymru a Bargen Ddinesig Bae Abertawe i wella mwy o gartrefi ateb yn 2024/25.
Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant	Rydym yn gweithio'n galed i ddeall anghenion ein cwsmeriaid yn well ac i deilwra ein gwasanaeth i'r anghenion hynny. Diolch i'r Fforwm Cwsmeriaid a'r Gweithgor Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant am arwain y gwaith hwn.

Cam gwella	Disgrifiad
Cymorth o ran costau byw i gwsmeriaid	Gwnaethom ddatblygu rhaglen gymorth ar y cyd â'n cwsmeriaid i gynorthwyo pobl gyda chostau byw sy'n cynyddu. Roedd y rhaglen yn cynnwys cyflwyno cronfa o gymorth ariannol ar gyfer y sawl sy'n cael trafferth talu eu rhent, a chronfa galedi o ran ynni ar gyfer cwsmeriaid sy'n cael trafferth talu am wresogi eu cartrefi.
Eiddo mewn cyflwr gwael	Rydym wedi gallu deall a datrys holl broblemau ein cwsmeriaid gyda'u cartrefi, heb orfod dilyn unrhyw broses gyfreithiol.
Cyflogwr Hyderus o ran Anabledd	Daethom yn Gyflogwr Hyderus o ran Anabledd.
Y tîm digidol a'r strategaeth TG yn dechrau siapio	Yn ystod y flwyddyn, mae'r tîm digidol wedi bod yn cael ei greu. Bydd cael y tîm iawn o arbenigwyr yn hollbwysig ar gyfer rhoi gwasanaeth i gwsmeriaid yn y byd digidol yr ydym yn byw ynddo.
Y cartrefi a osodir yn gartrefi sy'n cyrraedd safonau gwell	Erbyn hyn mae pob cartref a gaiff ei ailosod a phob cartref newydd a osodir yn cyrraedd safonau gwell o ran ansawdd, ac maent yn cyd-fynd â safonau newydd ar gyfer Ffitrwydd Annedd i Bobl Fyw Ynddi.
Gweithredu Deddf Rhentu Cartrefi (Cymru)	Mae Deddf Rhentu Cartrefi (Cymru) wedi cyflwyno nifer o welliannau y bwriedir iddynt helpu cwsmeriaid i gael mwy o fudd o'u cartrefi a mwy o fudd gan ateb.
Dim ymyriadau gan Ombwdsmon	Rydym wedi medru datrys pob cwyn gan gwsmeriaid heb ymyriad gan yr Ombwdsmon.
Perfformiad da'n gyson	O'n cymharu â chymdeithasau tai eraill Cymru, mae ein perfformiad yn ystod y flwyddyn ym mwyafrif y meysydd perfformiad allweddol wedi bod yn dda.
Nifer fach iawn o denantiaethau yn methu	Mae'n bleser gennym nodi mai nifer fach iawn o'n tenantiaethau sy'n methu, sy'n newyddion gwych.

Gwasanaethu mwy o bobl

Cam gwella	Disgrifiad
Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru wedi cynorthwyo mwy o bobl	Rydym wedi gweld cynnydd yn nifer y bobl a gafodd gymorth gennym oherwydd bod incwm ychwanegol wedi'i sicrhau yn ystod y flwyddyn.
Swyddog Ynni Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru	Cymorth newydd ar gael yn nhîm Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru, ar ffurf cyngor am ynni, er mwyn cynorthwyo pobl hŷn sy'n byw ar draws Sir Benfro a Cheredigion.
Pob eiddo yng ngham 1 cynllun Sageston wedi'i werthu	Llwyddodd MBH i werthu pob un o'r cartrefi a oedd ar gael yng ngham 1 ein cynllun yn Sageston, gan sicrhau bron filiwn o bunnoedd o elw i ateb allu ei wario ar fentrau tai fforddiadwy.
Cyllid Tai â Gofal	Gwnaethom sicrhau cyllid Tai â Gofal er mwyn gwella'r gwasanaeth a gynigir gennym yn ein cynlluniau Byw'n Annibynnol.
Strategaeth twf busnes Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru wedi'i chymeradwyo	Cytunwyd ar strategaeth newydd y bwriedir iddi ganolbwyntio ar sut y byddwn yn datblygu Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru a'r gwasanaethau a gynigir ganddo yn y dyfodol.
73 o gartrefi newydd	Darparodd ateb 73 o gartrefi newydd a helpodd i ddiwallu'r angen am dai yng ngorllewin Cymru.

Cynyddu effeithiolrwydd y busnes

Cam gwella	Disgrifiad
Llog ar fuddsoddiadau mewn cyfrifon adnau	Elw gwell ar ddaliannau arian parod.
Dyfarniadau Encore	System newydd i gydnabod a gwobrwyo unigolion y bernir eu bod wedi gwneud mwy na'r hyn a ddisgwylir gan eu proffil rôl yn ystod y flwyddyn.
Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru yn cael adolygiad llywodraethu cadarnhaol	Adroddiad llywodraethu gwirioneddol gadarnhaol gan gorff allanol ynghylch y modd y mae Bwrdd Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru yn gweithredu.
Mapio prosesau ar draws y busnes	Ein prosesau'n cael eu mapio yn fwy helaeth er mwyn gallu cynllunio'n well y modd y caiff gwasanaethau eu darparu a'u gwella.
Aildrafod telerau cyfamodau	Rhyngweithio cadarnhaol â'n benthycwyr, a arweiniodd at ystod newydd o gyfamodau ar gyfer rheolaeth ariannol.
Adroddiadau gan ddeiliaid cyllidebau	Mwy o adroddiadau i dimau ynghylch cyllidebau drwy gydol y flwyddyn er mwyn gwella effeithlonrwydd.
Adroddiadau ar gyfer y Byrddau	Gwelliannau i'r fformat ac i adroddiadau ar gyfer y Byrddau er mwyn hybu dealltwriaeth well o'r prif faterion.
Gwella gwaith cynnal a chadw arfaethedig a gwaith rheoli asedau	Gwelliannau i brosesau o ran sut yr ydym yn trefnu ein cadwynau cyflenwi, a mwy o welliannau i ddod.
Mwy o adnoddau ar gyfer timau	Gwnaethom gyflogi 32 o bobl newydd yn ystod y flwyddyn, ac roedd y mwyafrif mewn meysydd gwasanaeth y mae ganddynt gysylltiad uniongyrchol â chwsmeriaid.
Faniau newydd Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru	Daeth faniau newydd â gwên i wynebau'r crefftwyr sy'n aelodau o dîm Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru, a'r gobaith yw y bydd y brand newydd yn hysbyseb dda i ni.

Cam gwella	Disgrifiad
Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru yn ennill Gwobr!!	Enillodd Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru Wobr Iechyd a Gofal Gorllewin Cymru am Dai â Gofal.
Archwiliadau mewnol cadarnhaol	Drwy gydol y flwyddyn, cawsom ein rhoi yn y categori ?? ar gyfer ein harchwiliadau mewnol, sef y categori uchaf ond un y gallwn gael ein rhoi ynddo.
Aelodau Bwrdd newydd	Gwnaethom golli rhai Aelodau Bwrdd ond cawsom Aelodau Bwrdd newydd hefyd. Mae'n bleser gennym groesawu ein haelodau i Grŵp ateb o Fyrddau a Phwyllgorau.
Proffil lles wedi'i godi a lefelau ymgysylltu â lles wedi gwella	Mae'r pwysau sydd ar ein timau wedi cynyddu'n gyffredinol, felly rydym yn wirioneddol falch ein bod wedi ehangu ein rhaglen gymorth o ran lles yn ystod y flwyddyn.
Trosiant Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru wedi cynyddu	Yn ystod y flwyddyn, gwelwyd cynnydd yn nhrosiant Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru, sy'n golygu ein bod wedi cynorthwyo mwy o bobl.
Integreiddio MBH	Rydym wedi sicrhau bod gweithgareddau Mill Bay Homes yn cyd-fynd yn fwy helaeth â gweithgareddau ateb er mwyn cael cymysgedd gwell o gartrefi a chyfleoedd i gwsmeriaid ym mhob un o'n cynlluniau newydd.
Cartrefi a oedd yn wag ers amser	Gwnaethom lwyddo i gael cyllid gan Lywodraeth Cymru i adnewyddu 8 cartref a oedd yn wag ers amser, fel eu bod yn cyrraedd safon a oedd yn golygu bod modd eu gosod.
Dim ymyriadau rheoleiddiol	Gwnaeth problemau godi y buom yn eu trafod â'n rheolwr rheoleiddio, ond rydym yn falch o nodi na chawsom unrhyw ymyriadau gan y tîm rheoleiddio yn ystod blwyddyn ariannol 23/24.

Dyma rai o'n hystadegau am berfformiad ar gyfer y flwyddyn...

Tabl 1: Data arolygon chwarterol a ddychwelwyd i'r Tîm Rheoleiddio yn Llywodraeth Cymru

Metrig	22/23	23/34			
	Ch4	Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
Archwiliadau diogelwch nwy nad ydynt wedi darfod	100%	99.7%	99.7%	99.7%	99.5%
Gwaith cywiro a gwblhawyd yng nghyswllt diogelwch nwy	100%	100%	100%	100%	100%
Asesiadau risg o ran tân nad ydynt wedi darfod	97.2%	100%	100%	100%	100%
Lefelau cydymffurfio – profion diogelwch dŵr	86.5%	100%	100%	100%	100%
Archwiliadau asbestos blynyddol nad ydynt wedi darfod	100%	99.5%	91.4%	94.3%	96.4%
Archwiliadau diogelwch trydanol	97.8%	98.8%	98.7%	96.7%	97.8%
Gwaith atgyweirio brys (cwblhawyd erbyn y targed)	100%	100%	100%	100%	100%
Gwaith atgyweirio arferol sy'n hwyr (am bob eiddo)	0.24	0.30	0.21	0.28	0.24
Cartrefi a osodwyd er mwyn lleihau digartrefedd	31%	51%	83%	76%	66.6%
% y cartrefi sy'n rhai gwag	1.42%	0.9%	1.08%	1.21%	0.97%

Tabl 1: Data arolygon chwarterol a ddychwelwyd i'r Tîm Rheoleiddio yn Llywodraeth Cymru

Metrig	22/23	23/34			
	Ch4	Ch1	Ch2	Ch3	Ch4
Ôl-ddyledion tenantiaid presennol	3.3%	2.4%	2.4%	2.7%	3.2%
Ôl-ddyledion tenantiaid presennol (y rhai sy'n talu drostynt eu hunain)	1.3%	1.6%	1.4%	1.9%	1.9%
% y tenantiaid ag ôl-ddyledion: 8 – 12 wythnos	2.9%	2.7%	1.9%	4.0%	3.4%
% y tenantiaid ag ôl-ddyledion: 13 – 26 wythnos	1.3%	2.1%	2.1%	2.5%	2.6%
% y tenantiaid ag ôl-ddyledion: 27 – 52 wythnos	0.2%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%
% y tenantiaid ag ôl-ddyledion – mwy na 52 wythnos	0%	0.03%	0.03%	0.01%	0.1%
Nifer yr Hysbysiadau Ceisio Meddiant a roddwyd	3	6	10	11	16
Nifer yr achosion o droi pobl allan o'u cartrefi	0	1	0	0	0

*Notice of Seeking Possession

Tabl 2: Data arolwg STAR a ddychwelwyd i Lywodraeth Cymru.
Y % a oedd yn eithaf bodlon neu'n fwy bodlon na hynny:

Metrig	2019	2024	Sylwadau
Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi ar y gwasanaeth a ddarperir gan ateb?	85%	81%	Nid yw lefelau bodlonrwydd wedi newid llawer – ac mae'n braf gweld bod mwyafrif ein cwsmeriaid yn fodlon ar eu cymdogaeth fel lle i fyw.
Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi ar ansawdd cyffredinol eich cartref?	85%	87%	Nid yw lefelau bodlonrwydd wedi newid yn gyffredinol er gwaetha'r heriau a achoswyd gan gostau byw yn ystod yr ychydig flynyddoedd diwethaf.
Yn gyffredinol, pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi ar y ffordd y mae ateb yn delio â gwaith atgyweirio a chynnal a chadw?	83%	74%	Bu gostyngiad mewn lefelau bodlonrwydd – rydym yn gwybod bod angen i ni wneud mwy i wella ein gwasanaeth i gwsmeriaid yn y maes hwn.
Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi ar eich cymdogaeth fel lle i fyw?	85%	83%	Nid yw lefelau bodlonrwydd wedi newid llawer – ac mae'n braf gweld bod mwyafrif ein cwsmeriaid yn fodlon ar eu cymdogaeth fel lle i fyw.
Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi fod eich rhent yn cynnig gwerth am arian?	82%	81%	Nid yw lefelau bodlonrwydd wedi newid yn gyffredinol er gwaetha'r heriau a achoswyd gan gostau byw yn ystod yr ychydig flynyddoedd diwethaf.
Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi fod y ffïoedd a godir am wasanaethau yn cynnig gwerth am arian?	Heb ofyn	65%	Dywedodd 18% o'r cwsmeriaid wrthym eu bod yn anfodlon – mae yna waith i ateb ei wneud!
Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi fod ateb yn gwrando ar eich safbwyntiau ac yn gweithredu arnynt?	74%	64%	Roedd yna lawer o bobl nad oedd ganddynt farn y naill ffordd na'r llall – dywedodd 16% wrthym nad oeddent yn fodlon.

Tabl 2: Data arolwg STAR a ddychwelwyd i Lywodraeth Cymru.
Y % a oedd yn eithaf bodlon neu'n fwy bodlon na hynny:

Metrig	2019	2024	Sylwadau
Gan feddwl am eich cartref yn benodol, pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi bod ateb yn darparu cartref sy'n ddiogel?	Heb ofyn	85%	Roedd yn braf gweld bod cymaint o gwsmeriaid yn fodlon bod eu cartref yn ddiogel.
Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi ar y ffordd y mae ateb yn delio ag ymddygiad gwrthgymdeithasol?	72%	86%	Mae lefelau bodlonrwydd wedi codi'n sylweddol.
Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi ar y cyfleoedd sy'n cael eu rhoi ichi gymryd rhan ym mhrosesau gwneud penderfyniadau ateb?	Heb ofyn	64%	Roedd yna lawer o bobl nad oedd ganddynt farn y naill ffordd na'r llall – dywedodd 7% wrthym nad oeddent yn fodlon.
Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi fod ateb yn rhoi cyfle ichi ddweud eich dweud am y ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu rheoli?	Heb ofyn	59%	Roedd yna lawer o bobl nad oedd ganddynt farn y naill ffordd na'r llall – dywedodd 10% wrthym nad oeddent yn fodlon.
I ba raddau yr ydych chi'n cytuno â'r datganiad canlynol - "Rwy'n ymddiried yn ateb"?	80%	73%	Roedd yn siomedig gweld bod lefelau bodlonrwydd wedi gostwng ryw ychydig – mae angen i ni ennill ymddiriedaeth ein cwsmeriaid.

Tabl 3: Uchafbwyntiau ariannol (adroddir yn eu cylch ar lefel y Grŵp)

Metrig	22/23	23/24*	Sylwadau
Trosiant	£27.0m	£25.4m	Llai o weithgarwch yn MBH
Gwarged gweithredu	£5.2m	£5.5m	Prosiectau'n ymwneud â'r ystad ar ei hôl hi
Lled yr elw o weithredu	19.4%	21.4%	
Gwarged net cyn addasiadau ar gyfer pensiynau buddion diffiniedig	£2.5m	£3.3m	Mwy o incwm o log
Gwarged net ar ôl addasiadau ar gyfer pensiynau buddion diffiniedig	£2.2m	£2.8m	Yn adlewyrchu anwadalwch pensiynau
Lled gwarged net	8.1%	11.1%	
EBITDA** – sicrwydd llog	2.85	3.82	
Hyblygrwydd o ran sicrwydd llog, uwchlaw'r isafswm	£3.5m	£4.7m	

*yn destun archwiliad **ateb yn unig

Beth y mae ein perfformiad ac arolwg STAR yn ei ddweud?

Mae lefelau bodlonrwydd ein cwsmeriaid wedi newid rhwng y cyfnod cyn Covid a'r cyfnod ar ôl Covid. Nid yw'r newid yn un enfawr, ond mae angen i ni weithio ar y meysydd lle mae ein cwsmeriaid wedi nodi eu bod yn llai bodlon.

Bydd meithrin dealltwriaeth a rhoi cynlluniau gwella ar waith yn rhan o'n menter Ymgysylltu i Wella, h.y. mae angen i ni roi blaenoriaeth i welliannau yn y meysydd sydd bwysicaf i'n cwsmeriaid – os yw'n bwysig i chi, yna mae'n bwysig i ni.

Mae ein perfformiad cyffredinol ym maes tai, sy'n faes allweddol, yn dal yn gryf ond, wrth reswm, nid ydym am fod yn hunanfodlon ynghylch hynny. Mae cydymffurfio â gofynion o ran iechyd a diogelwch yn dal yn brif flaenoriaeth, yn ogystal â fforddiadwyedd a gwneud gwelliannau i'r broses ar gyfer gwaith atgyweirio.

Mae'r amgylchiadau gweithredu yr ydym yn ymdrin â nhw wedi rhoi pwysau ar ein perfformiad ariannol. Gwelwyd elfen o sefydlogrwydd eleni, ond rydym yn gwybod bod pwysau allanol ac anwadalwch yn bodoli o hyd. Mae'r Gymdeithas yn parhau i roi blaenoriaeth i fuddsoddi mewn eiddo ac mewn pobl, ac mae wedi buddsoddi mewn systemau cynllunio busnes newydd er mwyn ein helpu i roi strategaeth ariannol lwyddiannus ar waith.

A yw ein Fforwm Cwsmeriaid o'r farn ein bod wedi gwella?

Mae'r ffigurau yn parhau'n dda ers yr arolwg STAR diwethaf, er bod rhai wedi gostwng ryw ychydig, yn enwedig mewn rhai gwasanaethau. Mae'n werth nodi bod gwasanaeth i gwsmeriaid wedi gwella a bod y Fforwm Cwsmeriaid wedi rhannu llawer o brofiadau cadarnhaol.

Mae'r Fforwm yn teimlo bod pobl yn cael yr argraff o hyd bod staff yn gweithio o bell yn hytrach na'u bod yn ymwneud â'r gymuned. Mae pobl am weld staff ateb yn fwy amlwg ar y strydoedd ac mewn cymunedau.

Ar nodyn cadarnhaol, mae adborth cwsmeriaid ynghylch ansawdd ac ymgysylltu wedi gwella, a dim ond 7% sy'n anfodlon â'r cyfleoedd a gânt i gymryd rhan. Er gwaethaf heriau megis Covid a'r argyfwng costau byw, mae lefelau bodlonrwydd wedi parhau'n sefydlog yn gyffredinol. Gwelwyd gostyngiad o 9% mewn lefelau bodlonrwydd â gwaith atgyweirio ond gwelwyd cynnydd o 14% mewn lefelau bodlonrwydd â'r modd y mae ateb yn ymdrin ag ymddygiad gwrthgymdeithasol.

Yn gyffredinol, ceir meysydd i'w gwella ond mae llawer o aelodau'r Fforwm yn fodlon ag ateb ac ni fyddent am fyw yn unman arall.

Yr hyn a ddywedodd 2 aelod dienw o'r Fforwm Cwsmeriaid.

"Mae ateb yn gwneud ei orau glas dros gwsmeriaid sydd ag anawsterau, ac rwyf wedi clywed pobl eraill yn dweud hynny hefyd. Yn fy marn i, mae ateb yn gofalu am bobl."

"O ran adborth i chi i gyd, rwyf o'r farn ein bod yn ffodus iawn o fod yn denantiaid i ateb. Rydych i gyd yn gweithio'n ddiflino ac yn wirioneddol frwdfrydig, ac mae'n braf gweld hynny yn yr oes sydd ohoni. Rydym yn ddiolchgar iawn i chi."

Ein sefyllfa o ran y 9 safon reoleiddio?

Rhaid i ni lynu wrth y safonau canlynol a bennir gan ein rheoleiddiwr, sef Llywodraeth Cymru.

Cyf.	Safon reoleiddio	Bodlonwyd?
SR1	Mae gan y sefydliad drefniadau arwain a llywodraethu strategol effeithiol sy'n ei alluogi i gyflawni ei ddiben a bodloni ei amcanion.	Do
SR2	Mae trefniadau cadarn ar waith i reoli risg a rhoi sicrwydd.	Do
SR3	Darperir gwasanaethau o ansawdd uchel i denantiaid.	Do
SR4	Caiff tenantiaid eu grymuso a'u cefnogi i lywio a dylanwadu ar wasanaethau.	Do
SR5	Mae rhenti a thaliadau gwasanaeth yn fforddiadwy i denantiaid presennol a darpar denantiaid.	Do
SR6	Mae gan y sefydliad ddull strategol o ymdrin â gwerth am arian sy'n llywio ei holl gynlluniau a gweithgareddau.	Do
SR7	Mae'r cynllunio a'r rheolaeth ariannol yn gadarn ac yn effeithiol.	Do
SR8	Caiff asedau a rhwymedigaethau eu rheoli'n dda.	Do
SR9	Mae'r sefydliad yn darparu llety o ansawdd uchel.	Do

Er ein bod o'r farn ein bod yn bodloni'r safonau, rydym yn cydnabod hefyd bod yna feysydd i'w gwella. Dyma'r meysydd allweddol lle'r ydym yn credu bod angen i ni wneud rhagor o waith er mwyn gwella ein sgôr o ran y safonau rheoleiddio yn ystod y flwyddyn nesaf:

Cyf.	Safon reoleiddio	Meysydd i'w gwella – Blwyddyn ariannol 24/25
SR3	Darperir gwasanaethau o ansawdd uchel i denantiaid.	• Mae angen gwneud rhagor o waith i wella ein gwasanaeth atgyweirio. • Mae angen gwella'r modd yr ydym yn cyfathrebu â chwsmeriaid.
SR4	Caiff tenantiaid eu grymuso a'u cefnogi i lywio a dylanwadu ar wasanaethau.	• Mae angen i gwsmeriaid chwarae mwy o ran yn y gwaith o lywio'r Gymdeithas a'i chynllunio ar gyfer y dyfodol. • Mae angen rhoi mwy o bwys ar Gydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant ar draws y Grŵp ac wrth i denantiaid lywio gwasanaethau a dylanwadu arnynt.

Bydd cynlluniau gwella'n parhau i gael eu creu er mwyn gwella'r meysydd a nodwyd uchod a chyflawni'r blaenoriaethau sydd wedi'u nodi yn ein strategaeth bresennol. Y flwyddyn nesaf, sef blwyddyn ariannol 25/26, byddwn yn cyhoeddi strategaeth 3 blynedd newydd.

Wrth fyfyrio, felly, beth yr ydym wedi'i wella?

Gair gan Gadeirydd ein Grŵp

Bu'n flwyddyn anodd, nid yn unig oherwydd ein bod ni a'n cwsmeriaid yn dod dros effaith digwyddiadau byd-eang ond hefyd oherwydd ein bod wedi gorfod cyflwyno'r newid mwyaf mewn cenhedlaeth i ddeddfwriaeth ynghylch tai yng Nghymru. Roedd Deddf Rhentu Cartrefi (Cymru) yn ddigwyddiad a effeithiodd ar bawb ac nid yw pethau wedi sefydlogi o hyd, tua 18 mis ar ôl i'r Ddeddf gael ei chyflwyno'n ffurfiol.

Gwelsom rai lefelau bodlonrwydd is yng nghanlyniadau'r adborth a gawsom gan ein cwsmeriaid, ac roedd gwaith atgyweirio a chyfathrebu'n feysydd allweddol amlwg. Rydym yn hollol ymwybodol o'r angen i roi sylw i'r ddau faes hyn a byddant yn parhau'n rhan o weithgareddau gwella yn ystod y blynyddoedd nesaf. Mae'r Bwrdd bob amser wedi cadw llygad barcud ar ein perfformiad o ran cydymffurfio. Mae'r ffigurau yn newid yn ystod y flwyddyn oherwydd rhyw ffactor neu'i gilydd, ond rydym yn dal yn fodlon ag ymdrech ein timau i gynnal y lefelau uchel yr ydym wedi'u pennu. Cafodd llawer o amser ac ymdrech ei fuddsoddi mewn gwaith cydymffurfio yn ystod y flwyddyn a hoffem ddiolch i'r timau am eu gwaith.

Gwnaethom ddechrau ar rai cynlluniau gwirioneddol bwysig er mwyn gwella diogelwch tân, gwella effeithlonrwydd ynni a rhoi cartref i gwsmeriaid newydd. Fodd bynnag, gwnaethom gynnydd hefyd y tu ôl i'r llenni o safbwynt sicrhau bod gwaith MBH yn cyd-fynd yn fwy helaeth â gwaith ateb er mwyn gwella opsiynau o ran deiliadaethau mewn cynlluniau'n gyffredinol, ac o safbwynt llunio strategaeth newydd i ddatblygu gwasanaethau Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru er mwyn helpu mwy o bobl.

Fel sy'n wir am fusnesau eraill, mae ein busnes ni wedi wynebu pwysau ariannol oherwydd chwyddiant uchel ac yna oherwydd cyfraddau llog uchel a chap ar incwm. Bydd hynny'n golygu ychydig flynyddoedd o addasu cyn bod normau newydd a mwy sefydlog yn dychwelyd, gobeithio. Mae gennym fenthycwyr gwych, ac rydym wedi gweithio'n dda gyda nhw yn ystod y flwyddyn ac wedi cael trafodaethau cadarnhaol â Llywodraeth Cymru hefyd.

Wrth fyfyrio, felly, a ydym wedi gwella? Ar ran pob un o'r Byrddau rwy'n credu ein bod wedi gwella, ond mae'r amodau yr ydym yn gweithredu ynddynt yn parhau'n anodd ac rydym felly wedi gorfod gweithio'n galed i sicrhau'r gwelliant hwnnw. Mae'r wybodaeth yr ydym wedi'i chasglu y llynedd ynghylch ble y dylem flaenoriaethu ein hymdrechion y flwyddyn nesaf wedi bod yn wirioneddol ddefnyddiol. Rydym yn gwybod bod yn rhaid i ni wella o safbwynt gwaith atgyweirio a chyfathrebu ac o safbwynt cael mwy o fewnbwn gan ein cwsmeriaid i'n prosesau cynllunio a gwella ar gyfer yr hirdymor. Rydym yn edrych ymlaen at barhau i weithio gyda chi ar y gweithgareddau hyn y flwyddyn nesaf.

David Birch

Ar ran Bwrdd a Phwyllgorau ateb

Siaradwch â ni...

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

Gallwch **ddweud eich dweud** drwy gysylltu â ni yn y ffyrdd canlynol:

Drwy'r post:

ateb Group Limited
Tŷ Meyler
St Thomas Green
Hwlffordd
SA61 1QP

D.S. Cyfeiriad post yn unig yw hwn ac nid oes cyfleusterau yno ar gyfer ymwelwyr sy'n galw heibio.

Drwy ebost:

hello@atebgroup.co.uk

Dros y ffôn:

0800 854 568

Creu atebion
gwell o ran byw