

23/24

[atebgroup.co.uk](http://atebgroup.co.uk)

# Hunanwerthusiad Perfformiad



**Creu atebion  
gwell o ran byw**

o  
e  
f  
o

# Cynnwys

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Diben y gwerthusiad .....</b>                               | <b>4</b>  |
| <b>Trosolwg y Bwrdd .....</b>                                  | <b>6</b>  |
| <b>SR3 – Gwasanaethau o ansawdd uchel .....</b>                | <b>9</b>  |
| <b>SR4 – Dull gweithredu sy'n grymuso<br/>tenantiaid .....</b> | <b>32</b> |
| <b>SR5 – Cartrefi fforddiadwy .....</b>                        | <b>41</b> |
| <b>SR9 – Llety o ansawdd uchel .....</b>                       | <b>46</b> |





# EIN HYMRWYMIAD I CHI...

**Ein nod bob amser fydd cyflawni'r...**

canlyniadau iawn o ran gwasanaeth,  
a hynny'n effeithlon gan roi profiad  
gwyb i gwsmeriaid...

ar gyfer pobl a chymunedau'r  
gorllewin.



# Diben y gwerthusiad hwn o berfformiad

Mae Fframwaith Rheoleiddiol Llywodraeth Cymru yn seiliedig ar gyd-reoleiddio ac mae'n canolbwyntio ar naw safon perfformiad. Yn ystod 2022, cynhaliodd Llywodraeth Cymru Adolygiad Rheoleiddiol Pontio o'r graddau yr oeddem yn cydymffurfio â'r naw safon, ac roedd y canlyniad fel a ganlyn:

- **Llywodraethu** (gan gynnwys gwasanaethau i denantiaid): Cydymffurfio - Gwyrdd
- **Hyfywedd ariannol**: Cydymffurfio - Gwyrdd

Mae'r dyfarniad llawn ar gael ar ein gwefan [www.atebgroup.co.uk](http://www.atebgroup.co.uk)

Dyma'r naw 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 dull 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.

Mae'r adolygiad hwn yn gwerthuso ansawdd perfformiad ein sefydliad trwy roi trosolwg o'n perfformiad yn ogystal â dangos pa mor dda yr ydym yn cyflawni yng nghyswllt y safonau rheoleiddio Cymreig canlynol:

- **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.
- **SR9** - Mae'r sefydliad yn darparu llety o ansawdd uchel.

Mae'r gwerthusiad o berfformiad yn rhan o'r gyfres ganlynol o ddogfennau hunanwerthuso, y mae pob un ohonynt yn ymdrin â rhai o'r safonau, ac sydd gyda'i gilydd yn egluro sut yr ydym yn bodloni'r safonau rheoleiddio:

- **Llywodraethu** - SR1, SR2
- **Perfformiad** - SR3, SR4, SR5 a SR9
- **Ariannol** - SR6, SR7 a SR8
- **Cynllun Gwella**



## Bydd y dogfennau uchod yn gwerthuso trefniadau llywodraethu ein sefydliad trwy ddangos...

- Sut y mae'r Bwrdd yn gwybod bod y sefydliad yn cydymffurfio â phob un o'r safonau rheoleiddio, a fydd yn cynnwys cyfeiriadau at ddata allweddol am berfformiad a ffynonellau sy'n rhoi sicrwydd.
- Sut yr ydym yn cydymffurfio â'r Cod Llywodraethu y mae'r sefydliad wedi'i fabwysiadu.
- Sut yr ydym wedi defnyddio'r brif dystiolaeth y dibynnwyd arni wrth gynnal y gwerthusiad.
- Sut y mae'r broses werthuso wedi bod yn drwyadl.
- Sut y mae anghenion a safbwyntiau tenantiaid wedi'u deall a'u hystyried yn rhan o'r hunanwerthusiad.
- Sut yr ydym wedi nodi ein risgiau strategol allweddol a'r mesurau rheoli cysylltiedig, neu wedi cyfeirio at ddogfennau eraill lle caiff y risgiau allweddol eu disgrifio.
- Bod ein cynllun gwella parhaus yn nodi unrhyw fylchau neu feysydd i'w gwella ac yn dangos sut yr eir i'r afael â'r rhain.





# Trosolwg y Bwrdd o 23/24

# Trosolwg y Bwrdd o 23/24

**David Birch**

Cadeirydd of ateb

## Blwyddyn gyson

Rydym yn cyflawni gwaith gwych ar draws ystod o gymunedau yn y gorllewin. Mae Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru yn cynnig gwasanaethau i berchnogion a rhentwyr preifat er mwyn eu helpu i allu parhau i fyw'n annibynnol yn eu cartrefi. Roeddem yn falch o fod wedi helpu miloedd o gwsmeriaid i wella eu sefyllfa, ac o gael adborth cadarnhaol a oedd bron yn 100% ynglŷn â'r profiad a gawsant. Rydym yn gwybod bod llawer o'n pobl hŷn yng Ngheredigion a Sir Benfro yn fwy diogel ac actif o ganlyniad i'n gwaith.

Mae Mill Bay Homes yn is-gwmni y mae ateb yn berchen yn gyfan gwbl arno, a'i unig ffocws yw hyrwyddo nodau ateb gymaint ag sy'n bosibl. Mae unrhyw elw y mae'n ei wneud yn cael ei ailfuddsoddi yn ateb, felly mae'n ddull hanfodol o gau unrhyw fylchau o ran cyllid, a achosir gan y straen sydd ar incwm grant traddodiadol. Gan fod y farchnad dai wedi arafu'n gyffredinol, arafodd

gweithgareddau Mill Bay Homes hefyd. Ond gwnaethom lwyddo er hynny i ddychwelyd swm bach ar ffurf rhodd cymorth yn ystod y flwyddyn, a pharatoi i ddychwelyd swm gwell ar gyfer y flwyddyn ariannol nesaf. Roedd saith o'r cartrefi a werthwyd yn gartrefi rhanberchnogaeth, sy'n amlwg yn helpu'r sawl sy'n prynu eu cartref cyntaf.

Bu'n flwyddyn galed i ateb o safbwynt delio ag ystod o newidiadau a chanlyniadau rheoleiddiol, yn bennaf yn sgil Deddf Rhentu Cartrefi Cymru. Yn gyffredinol, roedd ein perfformiad o gymharu â'n cymheiriaid yn dda, ond mae llais ein cwsmeriaid yn dal i ganolbwyntio ar beth arall y gallwn ei wneud gyda'n gwasanaeth atgyweirio. Rydym yn gweithio y tu ôl i'r llenni i wella'r agwedd allweddol hon ar ein gwaith, a hynny yng nghyd-destun diffyg sgiliau ar lefel genedlaethol a diffyg adnoddau yn y gadwyn gyflenwi yn y maes hwn.



## Trosolwg y Bwrdd o 23/24

Mae perfformiad ym maes cydymffurfio bob amser yn flaenoriaeth uchel i'r Bwrdd. Rydym yn canolbwyntio ar ddiogelwch nwy, trydan, tân, offer codi, asbestos a dŵr, ac mae perfformiad yng nghyswllt pob un o'r rhain wedi bod yn dda yn ystod y flwyddyn o ran sicrhau ein bod wedi gwirio bod gosodiadau ein cwsmeriaid yn ddiogel. Mae'r gwaith hwn yn parhau'n hanfodol i effeithiolrwydd gweithredol ateb fel landlord. Mae ateb wedi perfformio'n dda unwaith eto o gymharu â'r sector, ond mae ein timau'n dal yn awyddus i wneud mwy.

Mae'r galw am gartrefi'n fwy nag erioed, ac mae pob cartref sydd ar gael gennym yn ennyn llawer o ddiddordeb, waeth ble y mae a beth yw ei faint. Mae pob darparwr tai fforddiadwy yn y gorllewin yn yr un sefyllfa â ni. Mae pob un ohonynt yn gweld yn gyson bod y galw am gartrefi'n fwy nag unrhyw gyflenwadau newydd sydd ar gael. Mae hynny'n rhoi llawer o bwysau ar y system, sy'n golygu yn gyffredinol bod gosod cartrefi wedi mynd yn broses y mae llawer iawn o bwysau'n perthyn iddi. Byddai'n dda gennym wrth gwrs pe bai'r sefyllfa yn wahanol, ond mae'r ffaith i ni gwblhau 73 o gartrefi newydd y llynedd yn dangos ein bod yn ceisio mynd i'r afael â'r anghydbwysedd.

Rydym yn dal i wneud cynnydd da yn ein cymunedau wrth i ni gefnogi cwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol. Mae nifer y cwynion wedi cynyddu, ond mae ein gallu i hybu canlyniadau cadarnhaol wedi cynyddu hefyd.

Rydym yn cydweithio'n agos ag asiantaethau eraill i sicrhau bod y canlyniad hwn o fewn ein capasiti fel landlord, ond yn gyffredinol ni allwn fyth gynnig yr atebion i gyd.

Diolch i bob un o'n timau ar draws Grŵp ateb. Diolch am eich holl ymdrechion mewn amgylchiadau anodd ac yn wyneb pwysau newydd. Mae ein perfformiad wedi parhau'n gyson, ac rydym yn gwybod yn iawn beth yr ydym am ei wella. Fel bob amser, byddwn drwy gydweithio yn gwneud gwahaniaeth gwell a mwy parhaol i fywydau'r cwsmeriaid yr ydym yn eu gwasanaethu.

**David Birch**

Cadeirydd of ateb



# Darperir gwasanaethau o ansawdd uchel i denantiaid

Mae gennym 38 o feysydd gwasanaeth ar draws ein Grŵp, ac mae 16 ohonynt wedi'u nodi yn rhai sy'n 'ymdrin yn uniongyrchol â chwsmeriaid'. Mae'r meysydd hynny fel a ganlyn:

## Gwasanaethau sy'n ymdrin yn uniongyrchol â chwsmeriaid

| Meysydd gwasanaeth sy'n ymdrin yn uniongyrchol â chwsmeriaid     | Canlyniadau                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gosod eiddo                                                      | Mae pob eiddo wedi'i osod, drwy'r amser                                                                                                                               |
| Casglu incwm                                                     | Mae'r holl rent yn cael ei gasglu ar y dyddiad y mae'n ddyledus                                                                                                       |
| Cyngor a chymorth i gwsmeriaid                                   | Rydym yn ymdrin ag ymholiadau / ceisiadau cwsmeriaid ac yn eu datrys yn y pwynt cyswllt cyntaf                                                                        |
| Cynnal a chadw                                                   | Mae cwsmeriaid yn fodlon â'n gwaith atgyweirio                                                                                                                        |
| Rheoli mannau a rennir                                           | Mae ein mannau a rennir yn cynnig amgylcheddau sy'n lân ac yn ddiogel ac sy'n cael eu cynnal a'u cadw yn dda                                                          |
| Gwaith cydymffurfio                                              | Mae pob eiddo'n cydymffurfio â gofynion deddfwriaethol                                                                                                                |
| Gwaith gwella arfaethedig                                        | Mae cwsmeriaid yn fodlon â'r modd y caiff ein rhaglenni gwella eu cyflawni                                                                                            |
| Ymgysylltu â chwsmeriaid                                         | Rydym yn gwella'r modd yr ydym yn darparu gwasanaethau, drwy brofiadau ein cwsmeriaid                                                                                 |
| Rheoli tenantiaethau                                             | Rydym wedi helpu i greu lle gwych i fyw ynddo                                                                                                                         |
| Datblygu cymunedol                                               | Mae ein cymunedau'n cael eu grymuso a'u cynorthwyo ac mae ymgysylltu'n digwydd                                                                                        |
| Byw'n annibynnol                                                 | Rydym yn gwella lles cwsmeriaid y mae angen cymorth ychwanegol arnynt                                                                                                 |
| Cartrefi newydd (tir ac adeiladu + gwerthu eiddo MBH)            | Rydym yn datblygu'r cartrefi gorau posibl er budd hirdymor ein cwsmeriaid a'n cymunedau ac rydym yn sicrhau'r elw mwyaf posibl i MBH er budd blaenoriaethau Grŵp ateb |
| Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru – Cyngor a chymorth i gwsmeriaid | Rydym yn galluogi pobl i fyw'n annibynnol yn eu cartrefi eu hunain                                                                                                    |
| Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru – Ymateb brys                    | Rydym yn atal pobl rhag cael eu derbyn i'r ysbyty/i ofal neu rydym yn cael pobl allan o'r ysbyty/o ofal ac yn ôl i'w cartref erbyn y dyddiad rhyddhau a gytunwyd      |
| Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru – Addasiadau                     | Rydym yn galluogi pobl i fyw'n annibynnol yn eu cartrefi eu hunain                                                                                                    |
| Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru – Gwasanaethau technegol         | Rydym yn cynhyrchu incwm er mwyn cefnogi gweithgareddau craidd                                                                                                        |



# Rheoli canlyniadau i gwsmeriaid

Mae **Gweledigaeth** ateb yn egluro'r disgwyliadau ar gyfer yr holl wasanaethau y mae ein Grŵp yn eu darparu i gwsmeriaid. Gan ganolbwyntio ar y canlyniadau y mae ein cwsmeriaid yn eu disgwyl, rydym yn dylunio ac yn darparu gwasanaethau i fodloni'r disgwyliad hwnnw:

Dylai cwsmeriaid ddisgwyl i ateb...

## “gyflawni bob amser y canlyniadau iawn i gwsmeriaid, mor effeithiol ag y gallwn”

Rheoli canlyniadau i gwsmeriaid yw'r broses o alinio popeth a wnawn er mwyn sicrhau canlyniadau llwyddiannus i gwsmeriaid, ynghyd â'r profiad sy'n gysylltiedig â phob canlyniad, e.e.:

- Yn brydlon
- Yn gadarnhaol
- Yn gost-effeithiol
- Mewn modd sy'n cyflawni ein cyfrifoldeb cymdeithasol

Y cysyniad hwn fydd yn llywio sut yr ydym yn buddsoddi; yn sicrhau bod ein gwasanaethau'n esblygu; yn datblygu ein prosesau; ac yn diffinio ein strwythurau; h.y. y cwsmer sydd wrth wraidd popeth a wnawn.

### Felly, sut y dylai ein gwasanaethau deimlo i'n cwsmeriaid?

- **Canlyniad** - Dylai cwsmeriaid gael canlyniadau gwasanaeth sy'n bodloni eu disgwyliadau, adeg y cyswllt cyntaf pryd bynnag y bo'n bosibl. Os nad yw hynny'n bosibl, dylai fod gennym resymau clir sy'n egluro pam ac sy'n egluro beth y gallwn ei wneud i gynorthwyo ymhellach neu beth y gallwn ei gynnig yn lle hynny, a dylem ddysgu a gwella.
- **Effeithiolrwydd** - Dylai cwsmeriaid gael canlyniadau cyn gynted ag sy'n bosibl ac i safon uchel, heb fod angen iddynt gysylltu â ni droeon. Os nad yw hynny'n bosibl, dylem fod yn glir ynghylch yr amserlen sy'n bosibl, pam nad yw'r safon yn cyrraedd yr hyn a ddisgwylir a pham y mae angen i ni gyfeirio'r mater at rywun arall. Dylem ddysgu a gwella bob amser.
- **Profiad** - Dylai cwsmeriaid gael profiad cadarnhaol bob amser wrth ymwneud â'n gwasanaethau. Os nad yw hynny'n digwydd, dylem ddeall pam, a dylem ddysgu a gwella.



## Fframwaith gweithredol

I sicrhau'r uchod, rydym yn defnyddio ein fframwaith gweithredol 'Cyflawni' i lywio a rheoli'r hyn a wnawn. Mae 'Cyflawni' wedi'i ddatblygu gan ddefnyddio egwyddorion syniadaeth ddarbodus a syniadaeth ynghylch systemau, lle mae canlyniadau i gwsmeriaid yn llywio'r gwaith o ddylunio'r modd y caiff gwasanaethau eu darparu. Yna, mae mapio a rheoli prosesau'n sicrhau bod y canlyniadau gofynnol yn cael eu cyflawni mor effeithiol ag sy'n bosibl gan fonitro risgiau a nodi gwelliannau.

Mae ein fframwaith 'Cyflawni' yn berthnasol i'r Grŵp cyfan, p'un a yw'r maes gwasanaeth yn un sy'n ymdrin yn uniongyrchol â chwsmeriaid ynteu'n wasanaeth cymorth. Mae 'Cyflawni' yn nod hirdymor y bydd angen gwneud ymdrech ar y cyd i'w sefydlu'n llawn yn y Grŵp.

# Arolwg Llywodraeth Cymru ynghylch bodlonrwydd tenantiaid

Mae'n ofynnol i bob darparwr tai cymdeithasol yng Nghymru, gan gynnwys Awdurdodau Lleol, gynnal arolwg Llywodraeth Cymru ynghylch bodlonrwydd tenantiaid o leiaf bob dwy flynedd, gan ofyn 12 cwestiwn safonol i'w tenantiaid.

Yn 2023/24, gwnaethom gynnal yr arolwg gyda chwsmeriaid ateb. Cafwyd ymateb gan 24% o gwsmeriaid ateb.

Canlyniadau arolwg Llywodraeth Cymru ynghylch bodlonrwydd tenantiaid. Y % sy'n 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%  | Rydym wedi gweld gostyngiad bach mewn lefelau bodlonrwydd.                                                                                                     |
| Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi ar ansawdd cyffredinol eich cartref?                                                   | 85%      | 87%  | Rydym wedi gweld cynnydd bach mewn bodlonrwydd o gymharu â 2019. Mae'n wych gweld bod bron 9/10 o gwsmeriaid ateb yn fodlon ar ansawdd cyffredinol eu cartref. |
| 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%  | Gwelwyd gostyngiad mewn 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 oes newid wedi bod yn gyffredinol, er yr heriau o ran costau byw yn ystod yr ychydig flynyddoedd diwethaf.                                                 |
| Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi fod eich taliadau gwasanaeth yn cynnig gwerth am arian?                                | Heb ofyn | 65%  | Dywedodd 18% o'n cwsmeriaid wrthym eu bod yn anfodlon – mae gan ateb waith i'w 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 eu bod yn anfodlon.                                              |
| 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%  | Mae'n wych gweld bod cymaint o gwsmeriaid yn fodlon bod eu cartref yn ddiogel.                                                                                 |



| METRIG                                                                                                                              | 2019     | 2024 | SYLWADAU                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi ar y ffordd y mae ateb yn delio ag ymddygiad gwrthgymdeithasol?                                | 72%      | 86%  | Gwelwyd cynnydd sylweddol mewn bodlonrwydd.                                                                         |
| 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 eu bod yn anfodlon.    |
| 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 eu bod yn anfodlon.   |
| I ba raddau yr ydych chi'n cytuno â'r datganiad canlynol - "Rwy'n ymddiried yn ateb"?                                               | 80%      | 73%  | Mae'n siom gweld bod lefelau bodlonrwydd wedi gostwng ychydig – mae angen i ni ennill ymddiriedaeth ein cwsmeriaid. |



# Arolwg Rheoleiddiol Llywodraeth Cymru

Bob chwarter yn ystod 2023/24, gwnaeth ateb gwblhau arolwg ynghylch ein perfformiad gweithredol ac ariannol a’i ddychwelyd i Lywodraeth Cymru. Yna, cafodd yr arolygon hynny eu hadolygu gan ein Rheoleiddiwr. Dangosodd ein perfformiad yn ystod y flwyddyn y canlynol:

| METRIG                                                                  | 22/23 | 23/24 |       |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                         | 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% |
| 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     |

# Darparu gwasanaethau o ansawdd uchel – asesiad

Rydym wedi asesu ein gwasanaethau sy'n ymdrin yn uniongyrchol â chwsmeriaid, yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, fel a ganlyn:



Creu atebion  
gwell o ran byw

## Gosod cartrefi

Rydym yn anelu i sicrhau bod ein cartrefi wedi'u gosod bob amser.

| Y ffeithiau:                                                                                   | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Y cartrefi newydd a ddaeth ar gael                                                             | 101   | 112   | 64    | 59    | 73    |
| Nifer y cartrefi a gafodd eu hailosod (gan gynnwys trwy drefniadau cydgyfnewid a throsglwyddo) | 268   | 204   | 244   | 209   | 155   |
| Cyfartaledd nifer y diwrnodau a gymerwyd i ailosod cartref                                     | 5.9   | 59    | 17    | 64    | 52    |
| % y rhent a gollwyd o ganlyniad i gartrefi gwag, fel % o'r rhent sy'n ddyledus mewn blwyddyn   | 0.2%  | 1.3%  | 0.6%  | 1%    | 1.4%  |

### Ein hasesiad o'r flwyddyn:

Gwnaethom barhau i weld lefelau uchel o fodlonrwydd ymhlith cwsmeriaid, wrth i 100% o'r bobl a ymatebodd ac y cafodd cartref ei osod iddynt yn ystod 2023/24 ddweud wrthym eu bod yn fodlon â'r broses osod. Dywedodd 100% o'r cwsmeriaid a ymatebodd eu bod yn fodlon â'u cartref a'r gymuned yr oedd wedi'i leoli ynddi, 4 wythnos ar ôl symud i mewn i'w cartref.

Gwnaethom gynorthwyo Cyngor Sir Penfro i ddiwallu anghenion pobl y nodwyd eu bod yn ddigartref, a chafodd 66% o'r cartrefi a osodwyd yn 2023/24 eu rhoi i bobl yr oedd yr Awdurdod Lleol yn derbyn eu bod yn ddigartref a bod eu hanghenion yn flaenoriaeth.

Gwelsom ostyngiad bach yn nifer y diwrnodau a gymerwyd ar gyfartaledd i ailosod cartref, a chynnydd cyffredinol yng nghanran y rhent a gollwyd o ganlyniad i gartrefi gwag, a hynny oherwydd nifer fawr o gartrefi gwag yn ystod y flwyddyn yn ein lleoliadau gofal ychwanegol.

### Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:

Gyda'n partneriaid, byddwn yn lansio'r polisi newydd Gosod Tai'n Seiliedig ar Ddewis ar gyfer Sir Benfro, a fydd yn sicrhau bod ateb yn cyflawni ei rwymedigaethau dan ddeddfwriaeth newydd ynghylch digartrefedd.



# Casglu incwm

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

| Y ffeithiau:                                                                  | 19/20  | 20/21  | 21/22  | 22/23  | 23/24  |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y rhent a dderbyniwyd (gan gynnwys tâl gwasanaeth) £M                         | 15,747 | 16,175 | 16,948 | 17,659 | 19,517 |
| Ôl-ddyledion tenantiaid presennol fel % o'r rhent sy'n ddyledus mewn blwyddyn | 1.7%   | 1.6%   | 1.9%   | 2.5%   | 3.2%   |

## Ein hasesiad o'r flwyddyn:

Bu'n flwyddyn anodd arall i gwsmeriaid o ganlyniad i'r effaith sylweddol y mae costau byw cynyddol yn ei chael arnynt, ac rydym wedi gweld cynnydd cyffredinol yn ôl-ddyledion ein cwsmeriaid presennol. Cafodd 1,422 o ymyriadau ar ffurf cyngor a chymorth ynghylch arian eu darparu yn ystod y flwyddyn gan ein Tîm Atebion o ran Tai er mwyn cynorthwyo cwsmeriaid a oedd yn ei chael yn anodd talu eu rhent.

Rydym wedi parhau i fabwysiadu dull gweithredu “cymorth yn gyntaf”, ac o ganlyniad ni chafodd neb eu troi allan o'u cartrefi yn ystod y flwyddyn oherwydd eu bod wedi methu â thalu eu rhent, a hynny am y 4edd flwyddyn yn olynol.

## Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:

Byddwn yn adolygu'r holl brosesau casglu incwm, a fydd yn cynnwys prosesau adrodd a monitro a phryd i gyfeirio cwsmeriaid at asiantaethau allanol i gael cymorth ychwanegol, er mwyn cynyddu ein hincwm gymaint ag sy'n bosibl a lleihau'r risg y gallai ein cwsmeriaid golli eu cartrefi o ganlyniad i ôl-ddyledion rhent.



# Cyngor a chymorth i gwsmeriaid

Rydym am sicrhau bod ein cwsmeriaid yn gallu cael mynediad i'r cyngor a'r cymorth cywir i gynnal eu contract.

| Y ffeithiau:                                                                | 19/20  | 20/21  | 21/22  | 22/23  | 23/24  |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nifer yr ymweliadau â'n derbynfa                                            | 10,280 | 0      | 0      | 0      | 0      |
| Nifer y galwadau ffôn yr ymdriniwyd â nhw                                   | 57,666 | 27,000 | 31,147 | 31,620 | 30,227 |
| Nifer y galwadau ffôn yr ymdriniwyd â nhw y tu allan i oriau gwaith arferol | 2,313  | 2,246  | 4,637  | 3,750  | 3,444  |

## Ein hasesiad o'r flwyddyn:

Cafodd y Tîm Gwasanaethau i Gwsmeriaid 30,227 o alwadau yn ystod 2023/24. Cafodd 92% o'r galwadau a dderbyniwyd yn ystod oriau swyddfa eu hateb, a chafodd 8% o'r galwadau eu colli neu'u terfynu cyn cael ateb. Ar gyfartaledd, roedd yn cymryd 16 eiliad i ateb galwad.

Rydym yn parhau i weld cynnydd yn nifer y cwsmeriaid sydd wedi cofrestru i ddefnyddio'r porth digidol i gwsmeriaid fel ffordd amgen o gysylltu â ni. Erbyn 31 Mawrth 2024 roedd 1,189 o gwsmeriaid, sef 37% o aelwydydd ateb, wedi cofrestru i ddefnyddio'r porth.

## Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:

- Byddwn yn cynnal Asesiad o Effaith ar Gydraddoldebau yng nghyswllt ein gwasanaethau pwynt cyswllt cyntaf ac yn datblygu cynllun i gyflawni'r gwelliannau a nodir.
- Byddwn yn lansio ein fframwaith cyfathrebu â chwsmeriaid, yr ydym wedi bod yn ei ddatblygu gyda chwsmeriaid yn ystod y 12 mis diwethaf.



# Cynnal a chadw

Rydym am i chi fod yn fodlon â'r modd yr ydym yn atgyweirio pethau.

| Y ffeithiau:                                                             | 19/20  | 20/21 | 21/22 | 22/23  | 23/24  |
|--------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|--------|--------|
| Nifer y tasgau atgyweirio a gyflawnwyd                                   | 12,616 | 8,036 | 8,772 | 10,886 | 12,125 |
| Lefelau bodlonrwydd â gwaith atgyweirio (ateb)                           | 99.7%  | Amh.  | 99%   | 100%   | 100%   |
| % y tasgau atgyweirio a gyflawnwyd gan contractwyr sy'n bartneriaid i ni | 23%    | 20%   | 17%   | 31%    | 20%    |

## Ein hasesiad o'r flwyddyn:

Gwnaethom gwblhau llawer mwy o dasgau atgyweirio yn ystod 2023/24 nag yn ystod y 3 blynedd blaenorol, ac mae nifer y tasgau atgyweirio y rhoddir gwybod amdanynt ac a gwblheir wedi dychwelyd bron iawn i'w lefelau cyn y pandemig. Mae'r cynnydd yn y galw, diffyg argaeledd contractwyr addas, ac anawsterau o ran recriwtio pobl i swyddi gwag yn nhîm cynnal a chadw ateb yn golygu ei bod wedi cymryd mwy o ddiwrnodau nag arfer i gwblhau gwaith atgyweirio arferol - 36 o ddiwrnodau ar gyfartaledd, o gymharu â tharged o 28 o ddiwrnodau. Er hynny, rydym wedi parhau i weld lefel uchel iawn o fodlonrwydd â thimau cynnal a chadw ateb pan wnaethant gyflawni'r gwaith

## Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:

- Byddwn yn gweithredu storfa a reolir, a fydd yn sicrhau gwerth am arian a chysondeb ar draws Grŵp ateb wrth brynu deunyddiau.
- Byddwn yn gorffen ein Prosiect Gwella Systemau - y bwriedir iddo greu'r broses iawn a ategir gan yr adnoddau iawn ac a gyflawnir gan bobl sydd â'r sgiliau a'r profiadau iawn.

atgyweirio, a chafodd yr holl waith atgyweirio brys ei gwblhau o fewn y cyfnod targed.

Tua diwedd y flwyddyn gwnaethom sefydlu fframwaith newydd, sef Fframwaith Contractwyr Gwaith Mân, er mwyn ategu gwaith timau cynnal a chadw ateb a gwella'r amseroedd ymateb cyffredinol i'n cwsmeriaid. Gwnaethom gyflwyno porth contractwyr er mwyn gwella llif cyfathrebu rhwng ateb a chontractwyr. Gwnaethom hefyd gynyddu nifer yr archwiliadau o waith contractwyr ar ôl iddo gael ei orffen, a phenodi rhywun i swydd Arolygwr Cynnal a Chadw newydd er mwyn helpu i wella'r broses drwy gynnal mwy o ragarchwiliadau a fydd yn ein helpu i atgyweirio rhywbeth yn gywir y tro cyntaf.





# 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.**

## Ffeithiau a ffigurau.

- Cwblhawyd archwiliadau diogelwch wythnosol, chwarterol a blynyddol yn 100% o'n hardaloedd chwarae.
- Cafodd 100% o'n mannau a rennir archwiliad asbestos blynyddol os oedd hynny'n ofynnol.
- Roedd gan 85% o eiddo sydd â larwm tân a goleuadau argyfwng a rennir gofnod gwasanaeth cyfredol.
- Roedd asesiad risg cyfredol o ran tân ar gael ar gyfer 100% o'r eiddo yr oedd angen asesiad o'r fath arnynt, gan gynnwys fflatiau y mae'n rhaid dringo grisiau i'w cyrraedd.

Sicrhaodd Tîm Cyfleusterau ateb fod ein mannau mewnol ac allanol a rennir yn ddiogel drwy gynnal archwiliadau rheolaidd o systemau larwm tân, meysydd chwarae, lifftiau ar gyfer pobl, diffibrilwyr a systemau dŵr, gan gyrraedd targed o 100%.

## Ein hasesiad o'r flwyddyn:

Bu'n flwyddyn brysur wrth i ni sicrhau bod ein mannau mewnol ac allanol a rennir yn lân ac yn ddiogel a'u bod yn cael eu cynnal a'u cadw yn dda, ac wrth i ni hefyd ddatblygu nifer o fentrau newydd i wella'r gwasanaeth a gynigir gennym. Roedd hynny'n cynnwys adolygu'r holl fanylebau glanhau er mwyn ymateb i geisiadau gan gwsmeriaid, a arweiniodd yn ei dro at ymarfer aildendro a esgorodd ar ostyngiad cyffredinol yn nhâl gwasanaeth ein cwsmeriaid am wasanaethau glanhau ac ar gyfle i gydweithio â Chyngor Sir Penfro a chymunedau ateb i gyflwyno trefniadau newydd ar gyfer casglu gwastraff ac ailgylchu.

Yn ogystal, daethom yn aelod o Bartneriaeth Natur Sir Benfro. Mae'r Bartneriaeth yn cydlyn, yn hyrwyddo ac yn cofnodi camau gweithredu presennol a newydd i warchod, hyrwyddo a gwella byd natur yn Sir Benfro, gan gynnwys Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro, dyfroedd gyda'r glannau a gwely'r môr o gwmpas arfordir Sir Benfro hyd at 12 milltir o'r lan, gan ystyried blaenoriaethau lleol a chenedlaethol. Bydd y bartneriaeth hon rhyngom yn ein helpu i hybu ein huchelgeisiau i gael cymunedau mwy bioamrywiol.

## Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:

- Byddwn yn treialu cynllun lle bydd cymunedau'n cymryd cyfrifoldeb am wasanaethau megis cynnal a chadw tir a glanhau er mwyn grymuso ein cwsmeriaid i ofalu am y cymunedau y maent yn byw ynddynt.
- Byddwn yn adolygu sut yr ydym ar hyn o bryd yn cyflawni ac yn datblygu gweledigaeth ar gyfer Gwasanaethau Ystâd ateb, fel ein bod yn darparu gwasanaethau ystâd y mae ein cwsmeriaid am eu cael, gan sicrhau hefyd bod ein mannau a rennir o safon uchel a bod taliadau gwasanaeth yn cynnig gwerth am arian.

# Cydymffurfio

Mae pob eiddo'n cydymffurfio â'r rheoliadau gofynnol.

| Y ffeithiau (y sefyllfa ar ddiwedd y flwyddyn): | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 |
|-------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Tystysgrifau nwy                                | 100%  | 99.9% | 99.8% | 99.5% |
| Archwiliadau trydan                             | 99.8% | 100%  | 97.2% | 97.8% |
| Archwiliadau offer codi                         | 91.8% | 100%  | 95.1% | 92%   |
| Archwiliadau asbestos mewn mannau gweladwy      | 89.5% | 100%  | 100%  | 96.4% |
| Archwiliadau larymau mwg                        | 100%  | 99.9% | 95.8% | 99.2% |
| Systemau chwistrellu dŵr mewn cartrefi          | 84.2% | 99.1% | 98.5% | 97.6% |

## Ein hasesiad o'r flwyddyn:

Rydym yn parhau i roi blaenoriaeth i ddiogelwch cartrefi ein cwsmeriaid drwy ein rhaglen o archwiliadau iechyd a diogelwch landlord, lle bo'u hangen. Mae Iechyd a Diogelwch Landlord erbyn hyn yn eitem safonol ar agendâu cyfarfodydd y Fforwm Cwsmeriaid, y mae aelod o'r Tîm Cydymffurfio yn eu mynychu.

Gwnaethom barhau i weld lefelau cydymffurfio uchel ar draws holl gartrefi ateb. Fodd bynnag, oherwydd problemau cael mynediad i gartrefi rhai cwsmeriaid, ni wnaethom lwyddo i sicrhau lefel gydymffurfio o 100%.

Yn ystod y flwyddyn, gwnaethom lwyddo i gynnwys ein holl gartrefi mewn cylch 5 mlynedd o gynnal profion ar osodiadau trydanol, os gwnaeth ein cwsmeriaid ganiatáu i ni gael mynediad i'w cartrefi.

## Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:

- Byddwn yn cynnal adolygiad o bob polisi, gweithdrefn a phroses sy'n ymwneud ag Iechyd a Diogelwch Landlord er mwyn sicrhau bod ein cartrefi'n ddiogel a'n bod yn cydymffurfio â phob deddfwriaeth a rheoliad.



# Gwelliannau arfaethedig

Rydym am i’n cwsmeriaid fod yn fodlon â’r modd y caiff ein rhaglenni gwella eu cyflawni.

| Y ffeithiau:                                               | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Y ceginau a osodwyd                                        | 50    | 19    | 25    | 108   | 151   |
| Yr ystafelloedd ymolchi a osodwyd                          | 71    | 16    | 182   | 81    | 70    |
| Y ffenestri a’r drysau a osodwyd                           | 149   | 114   | 305   | 65    | 129   |
| Y systemau gwresogi newydd a osodwyd yn lle hen rai        | 48    | 12    | 40    | 5     | 105   |
| Y walïau neu ffensys terfyn newydd a godwyd yn lle hen rai | 113   | 110   | 97    | 73    | 0     |
| Y cartrefi a baentiwyd                                     | 299   | 333   | 389   | 479   | 30    |

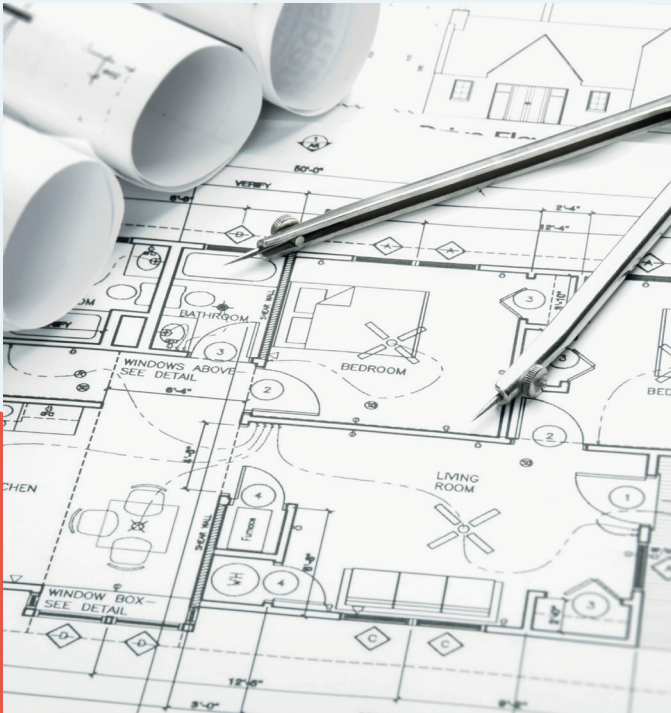
## Ein hasesiad o’r flwyddyn:

Gwnaethom fuddsoddi tua £3 miliwn yn ein cartrefi drwy ein rhaglenni gwaith arfaethedig yn ystod 2023/24, a gwelwyd cynnydd sylweddol yn nifer y cartrefi a gafodd fudd o gael ffenestri, drysau a systemau gwresogi newydd. Cafodd gwelliannau arfaethedig eu cwblhau mewn cyfanswm o 803 o gartrefi, ac roedd lefel bodlonrwydd cwsmeriaid â safon y gwaith yn uchel.

- Dywedodd 98.5% o’r cwsmeriaid a ymatebodd i’n harolwg eu bod yn fodlon â’r gwaith pan gafodd cegin newydd ei gosod yn lle hen un.
- Dywedodd 95.5% o’r cwsmeriaid a ymatebodd i’n harolwg eu bod yn fodlon â’r gwaith pan gafodd ystafell ymolchi newydd ei gosod yn lle hen un.

## Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:

- Byddwn yn cwblhau ein hadolygiad o’r rhaglen a’r manylebau ar gyfer gwaith cynnal a chadw arfaethedig er mwyn sicrhau eu bod yn cyd-fynd â’r Safon Ansawdd Tai Cymru newydd (SATC23).





# Rheoli Tenantiaethau

Rydym wedi helpu i greu lle gwych i fyw ynddo.

| Y ffeithiau:                                                 | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 |
|--------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Cyfanswm yr adroddiadau ynghylch ymddygiad gwrthgymdeithasol | 152   | 344   | 171   | 318   | 199   |
| Niwsans lefel isel                                           | 137   | 320   | 156   | 285   | 190   |
| Achosion lle'r oedd angen i ateb ymyrryd                     | 15    | 18    | 14    | 25    | 3     |
| Achosion lle'r oedd angen dull amlasiantaeth o weithredu     | 0     | 6     | 1     | 8     | 6     |

## Ein hasesiad o'r flwyddyn:

Gwnaethom barhau i ymdrin â phroblemau o ran rheoli tenantiaethau a chymunedau yn ystod y flwyddyn drwy ddulliau cefnogol yn hytrach na dulliau cyfreithiol, a oedd yn golygu mai nifer fach iawn o denantiaethau a fethodd. Cafwyd 1 achos o droi pobl allan o'u cartref yn ystod 2023/24, a 7 achos o gefnu ar denantiaeth.

Gwelsom ostyngiad yn nifer yr adroddiadau ynghylch ymddygiad gwrthgymdeithasol yn ystod 2023/24 o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Roedd y rhan fwyaf o'r achosion yr adroddwyd yn eu cylch yn ymwneud â niwsans lefel isel.

O'r cwsmeriaid a ymatebodd adeg cau achos, dywedodd 73% wrthym eu bod yn fodlon â'r modd yr ymdriniwyd â'u cwyn ynghylch ymddygiad gwrthgymdeithasol, dywedodd 24% nad oeddent yn fodlon nac yn anfodlon, a dim ond 3% o'r achwynwyr a ddywedodd wrthym eu bod yn anfodlon.





# Prosiect Lles Cymunedol

Mae gan y prosiect 3 phrif amcan, sef:

- Gwella lles personol
- Hybu cynhwysiant digidol
- Lleihau caledi ariannol trwy gynorthwyo gyda cheisiadau am Gredyd Cynhwysol a cheisiadau ar-lein am swyddi

**Yn ystod 2023/24, mae'r Prosiect Lles Cymunedol wedi darparu'r cymorth canlynol i'n cwsmeriaid.**

- Cafodd 384 o unigolion hyfforddiant digidol un i un a chymorth parhaus i gysylltu ag aelodau'r teulu a ffrindiau, cael mynediad i wasanaethau a gwella lles.
- Cafodd 11 o glybiau cyfrifiaduron a hyfforddiant digidol eu hwyluso i bobl hŷn sy'n byw yng Nghynlluniau Byw'n Annibynnol ateb ac i unigolion sy'n byw yn y gymuned ehangach.
- Cafodd 39 o barseli bwyd eu darparu i'r sawl sydd mewn angen.
- Cafodd cymorth a hyfforddiant digidol eu darparu mewn 27 o ddigwyddiadau cyhoeddus ar draws Sir Benfro.
- Cafodd cymorth digidol ei ddarparu er mwyn i 15 o unigolion gwblhau hawliadau ar-lein am Gredyd Cynhwysol, a chawsant gymorth parhaus i reoli eu cyfrif.
- Cafodd llyfrgell o offer TG ei darparu a'i rheoli ar gyfer y sawl sydd heb offer digidol.





## Prosiect Cyngor am Ynni Cartref

Mae ein Prosiect Cyngor am Ynni Cartref wedi bod yn cynorthwyo cwsmeriaid ateb drwy gydol y flwyddyn ac wedi darparu'r cymorth canlynol i'n cwsmeriaid.

- Mae wedi darparu cyngor a chymorth ynghylch ynni i 255 o aelwydydd ar wahân yn ateb.
- Mae wedi cynorthwyo 29 o aelwydydd ar wahân i fanteisio ar gymorth ariannol o gronfa ateb ar gyfer caledi oherwydd ynni, a chafodd cymorth ariannol gwerth cyfanswm o £14,300 ei ddarparu yn ystod y flwyddyn.

**Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:**

- Byddwn yn ailbennu ffocws rôl swyddog y Prosiect Cyngor am Ynni Cartref er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid yn cael y gwasanaeth ynni cartref y mae arnynt ei eisiau a'i angen sy'n gwella'r gwasanaethau ehangach a gynigir gennym.
- Byddwn yn gweithio gyda'r Awdurdod Lleol i gael awdurdod wedi'i ddirprwyo i ddefnyddio Hysbysiad Gwarchod y Gymuned i'n helpu i ymateb yn effeithiol i gŵynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol.





# Byw'n annibynnol

Hybu lles cwsmeriaid y mae angen cymorth ychwanegol arnynt.

| Y ffeithiau:                                                                                       | 19/20        | 20/21        | 21/22        | 22/23        | 23/24         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Cyfanswm yr oriau o gymorth a ddarparwyd                                                           | 2090         | 2285         | 2475         | 2585         | 2680          |
| Nifer y bobl hŷn a gafodd gymorth mewn cynlluniau Byw'n Annibynnol (cyfartaledd misol)             | 61.5         | 74           | 56           | 53           | 62            |
| Nifer y bobl hŷn a gafodd gymorth yn y gymuned (cyfartaledd misol)                                 | 9.8          | 21           | 25           | 19           | 12            |
| Nifer y larymau cymunedol a osodwyd                                                                | 69           | 44           | 25           | 24           | 14            |
| Nifer cwsmeriaid ateb a gafodd fudd o fân addasiadau i'r cartref, a chyfanswm gwerth y buddsoddiad | Ddim ar gael | Ddim ar gael | 70 (£16,000) | 84 (£16,000) | 103 (£17,000) |
| Cyfanswm nifer y prosiectau Byw gyda Chymorth                                                      | 40           | 40           | 41           | 46           | 46            |

## Ein hasesiad o'r flwyddyn:

Ar gyfartaledd, cafodd 74 o bobl hŷn gymorth yn ymwneud â thai ar draws cartrefi ateb bob mis yn ystod 2023/24.

I hybu annibyniaeth a lles cwsmeriaid ag anghenion ychwanegol, cafodd £17,000 ei wario ar fân addasiadau i gartrefi, a oedd yn fuddiol i 103 o unigolion. Cafodd £288,000 pellach ei fuddsoddi gan ddefnyddio Grantiau Addasiadau Ffisegol Llywodraeth Cymru ar gyfer addasiadau mwy cymhleth i 51 o gartrefi eraill ateb.

Gwnaethom barhau i weithio gyda phartneriaid drwy ddarparu 46 o gartrefi drwy gytundebau rheoli a phrydlesu ar gyfer pobl yr oedd arnynt angen cartref â gofal a/neu gymorth ychwanegol.

## Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:

- Byddwn wedi gwneud cynnydd o safbwynt diweddarau ein systemau larwm cymunedol er mwyn paratoi ar gyfer y newid i systemau digidol.
- Byddwn yn adolygu'r gwasanaeth Cynlluniau Byw'n Annibynnol a ddarperir gennym.





## Cartrefi newydd

**Datblygu'r cartrefi gorau posibl er budd hirdymor ein cwsmeriaid a'n cymunedau.**

| Y ffeithiau:                                                                 | 19/20      | 20/21      | 21/22      | 22/23       | 23/24      |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Nifer y cartrefi newydd a gwblhawyd                                          | 101        | 112        | 64         | 59          | 80         |
| Grant Tai Cymdeithasol a gafwyd                                              | £4,170,076 | £4,348,233 | £6,936,250 | £15,539,213 | £7,011,513 |
| Rhodd cymorth a ddychwelwyd gan MBH ar ôl gwerthu eiddo ar y farchnad agored | £1,066,259 | £2,664,085 | £1,914,928 | £1,466,676  | £57,644    |

### Ein hasesiad o'r flwyddyn:

Rydym wedi parhau i symud gwaith yn ei flaen ar safleoedd newydd ac i adeiladu cartrefi newydd y mae angen mawr amdanynt, er mwyn ceisio gwireddu dyheadau'r Grŵp o ran cartrefi newydd yn ogystal â dyheadau Llywodraeth Cymru.

Yn ystod 2023/24, daeth 73 o gartrefi newydd i'w rhentu'n gymdeithasol ar gael i'w rheoli, a gynyddodd nifer y cartrefi a oedd ar gael yn Sir Benfro i ddiwallu'r angen am dai.

Yn ogystal, daeth 7 o gartrefi rhanberchnogaeth newydd ar gael i'w rheoli. At ei gilydd, mae ateb wedi darparu 408 o gartrefi newydd yn Sir Benfro yn ystod y 5 mlynedd diwethaf ac mae'n bwriadu darparu 393 o gartrefi newydd pellach ar draws gorllewin Cymru yn ystod y 5 mlynedd nesaf.

### Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:

- Rydym yn bwriadu lansio Strategaeth Ddatblygu newydd a fydd yn ceisio adeiladu ar y gwaith gwych a wnaed gennym o ran darparu cartrefi newydd yr oedd angen mawr amdanynt i bobl a chymunedau'r gorllewin yn ystod y blynyddoedd diwethaf.



## Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru

Mae Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru wedi parhau i ddarparu gwasanaeth hanfodol i bobl hŷn ar draws Sir Benfro a Cheredigion, gan gynorthwyo pobl hŷn i barhau'n annibynnol yn eu cartrefi eu hunain, atal achosion o dderbyn pobl i'r ysbyty, a chynorthwyo i ryddhau pobl o'r ysbyty.



| Y ffeithiau:                                                                                     | 19/20    | 20/21    | 21/22    | 22/23    | 23/24    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Nifer y bobl a gafodd gymorth gydag addasiadau brys                                              | 1,514    | 1,284    | 1,306    | 1,730    | 1,565    |
| Nifer yr asesiadau diogelwch yn y cartref a gwblhawyd                                            | 696      | 480      | 579      | 756      | 882      |
| Nifer y cwsmeriaid a gafodd gymorth i gynyddu eu hincwm                                          | 62       | 99       | 131      | 44       | 101      |
| Cyfanswm yr incwm ychwanegol a sicrhawyd i gwsmeriaid £                                          | £343,000 | £497,000 | £645,000 | £262,000 | £550,000 |
| Canran y cwsmeriaid a oedd yn fodlon â'n gwasanaeth (gwasanaeth ymateb brys)                     | 99       | 98.5     | 99%      | 100%     | 100%     |
| Canran y cwsmeriaid a ddywedodd wrthym fod ansawdd eu bywyd wedi gwella (gwasanaeth ymateb brys) | 96.5     | 80.5     | 82%      | 94%      | 89%      |
| Nifer y cwsmeriaid a gafodd gymorth gan wasanaethau crefftwyr – Sir Benfro                       | 348      | 146      | 160      | 98       | 54       |



# Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru

## Ein hasesiad o'r flwyddyn:

Rydym yn parhau i weld galw cynyddol am wasanaethau Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru ar draws Sir Benfro a Cheredigion. Adroddwyd am lefelau uchel o fodlonrwydd ymhlith ein cwsmeriaid ac am ganlyniadau cadarnhaol iddynt.

Mae Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru wedi gwneud cyfraniad sylweddol i'r agenda atal ac i'r broses o hwyluso rhyddhau pobl o'r ysbyty.

Cafwyd cydnabyddiaeth hefyd i'r cyfraniad a wnaed gan y gwasanaeth Ysbyty i Gartref Iachach o ran atal pobl rhag cael eu derbyn i'r ysbyty

ac o ran lleihau'r cyfnod y mae cleifion yn ei dreulio yn yr ysbyty, a llwyddwyd i ennill Gwobr Iechyd a Gofal Cymdeithasol Gorllewin Cymru ar gyfer Tai â Gofal.

Sicrhaodd Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru gyllid ychwanegol gwerth £49,000 yn ystod y flwyddyn, gan weithio mewn partneriaeth â'r trydydd sector a'r Awdurdodau Lleol sy'n bartneriaid iddo i ddarparu gwasanaethau newydd sbon a darparu mwy o wasanaethau sy'n bodoli eisoes.

Cytunwyd ar strategaeth newydd yn ystod y flwyddyn, y bwriedir iddi egluro sut y byddwn yn ehangu Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru a'r gwasanaethau a gynigir ganddo yn y dyfodol.

## Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:

- Rydym yn bwriadu archwilio'r posibilrwydd o ennill achrediad proffesiynol ar gyfer y gwasanaethau a gynigir, a chyflawni'r achrediad hwnnw os yn bosibl.
- Byddwn yn gweithredu system newydd ar ffurf cronfa ddata er mwyn ei gwneud yn bosibl gwella effeithiolrwydd gwaith monitro, adrodd a rheoli achosion.





# Adborth gan gwsmeriaid

At ei gilydd, mae'r adborth gan ein cwsmeriaid yn ystod y flwyddyn wedi bod yn gadarnhaol.

|                                                                                               | 2021/22 | 2022/23 | 2023/24 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Achosion o fynegi anfodlonrwydd, a gafodd eu datrys yn anffurfiol                             | 44      | 63      | 93      |
| Cwynion ffurfiol a gafodd eu datrys yng ngham 1                                               | 7       | 7       | 17      |
| Cwynion ffurfiol a gafodd eu datrys yng ngham 2                                               | 1       | 4       | 2       |
| Cwynion ffurfiol a gafodd eu huwchgyfeirio at yr Ombwdsmon / Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth | 2       | 1       | 0       |
| Hawliadau ynghylch eiddo mewn cyflwr gwael (a gafwyd yn ystod y flwyddyn)                     | 4       | 0       | 9       |
| Canmoliaeth                                                                                   | 27      | 73      | 45      |

Rydym wedi gweld cynnydd cyffredinol yn nifer y cwynion a gafwyd, o gymharu â blyneddau blaenorol. Mae hynny'n dilyn cyfnod o gymryd camau i hyrwyddo ein Polisi Adborth Cwsmeriaid. Cafodd mwyafrif y cwynion eu datrys mewn ffordd a oedd wrth fodd yr achwynydd yn ystod cam 1. Ni chafodd unrhyw gŵynion eu huwchgyfeirio at yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus.

I ddeall yn well pa wersi y gellir eu dysgu o adborth ein cwsmeriaid, caiff cyfarfodydd eu cynnal bob chwarter erbyn hyn i adolygu'r cwynion ffurfiol a gafwyd ac a gaewyd yn ystod y cyfnod blaenorol. Caiff y cyfarfod ei gadeirio gan y Pennaeth Cwsmeriaid a chaiff ei fynychu gan gwsmeriaid ac aelodau timau o bob rhan o'r sefydliad. Caiff tueddiadau a themâu eu hadolygu, a chytunir ar gamau gwella. Wrth adolygu'r cwynion a gafwyd yn ystod 2023/24, ni chafodd unrhyw dueddiadau na themâu eu nodi.

## Crynodeb

Ar sail ein hasesiad o wasanaethau'r Grŵp, sy'n ymdrin yn uniongyrchol â chwsmeriaid, credwn ein bod wedi darparu gwasanaethau o ansawdd uchel i'n cwsmeriaid.







■ SR3 –  
BLWYDDYN  
ARIANNOL 23/24  
GWIRIO’R GWERTHUSIAD

“Darperir gwasanaethau o  
ansawdd uchel i’n tenantiaid”



# Rydym wedi llunio'r gwerthusiad canlynol:

Mae ein Bwrdd wedi adolygu ein dadansoddiad a'n tystiolaeth ac mae o'r farn ein bod yn cydymffurfio â'r safon hon ar gyfer perfformiad.

## Gwirio'r Gwerthusiad

### 1. A yw'r Bwrdd yn gwybod ei fod yn cyrraedd y safon hon?

Mae'r Bwrdd:

- Wedi dod i'r casgliad mai ymrwymiad ein Grŵp i gwsmeriaid, sydd wedi'i nodi yn #1 Diben, yw cyflawni bob amser y ... canlyniadau iawn i gwsmeriaid, mor effeithiol ag y gallwn ... ar gyfer pobl a chymunedau'r gorllewin
- Wedi dod i'r casgliad bod ein dogfen #4 Cyflawni yn egluro ein dull o ddarparu gwasanaethau, sy'n seiliedig ar reoli canlyniadau i gwsmeriaid ac sy'n ceisio sicrhau bod anghenion cwsmeriaid unigol yn cael eu diwallu. Drwy ein 38 o feysydd gwasanaeth ar draws y Grŵp, rydym yn gweithio i sicrhau ein bod yn cyflawni'r canlyniad iawn i gwsmeriaid ein Grŵp ac yn rhoi iddynt y gwasanaethau y maent yn eu disgwyl ac y mae arnynt eu hangen.

### 2. Beth oedd y brif dystiolaeth a ddefnyddiwyd i werthuso'r safon hon?

Mae'r Bwrdd:

- Wedi ystyried y dystiolaeth allweddol ganlynol ar gyfer y safon hon:
  - Adroddiadau ynghylch perfformiad
  - Canlyniadau arolwg Llywodraeth Cymru ynghylch bodlonrwydd tenantiaid
  - Adroddiad bob chwe mis i'r Bwrdd ynghylch adborth cwsmeriaid
  - Archwiliadau mewnol



## Dull gweithredu sy'n grymuso tenantiaid

Mae ein **Gweledigaeth** yn pennu'r angen yn glir i'r Grŵp ganolbwyntio ar ganlyniadau i gwsmeriaid. I gyflawni'r nod hwnnw, rhaid bob amser i ni wrando ar alwadau ein cwsmeriaid a'u deall, er mwyn sicrhau bod yr hyn yr ydym yn ei ddarparu'n bodloni eu disgwyliadau.

### Gweledigaeth ateb – Diben | Beth y gallwch ei ddisgwyl gennym.

Mae Gweledigaeth ateb yn egluro ein diben a'r hyn y dylai ein cwsmeriaid ei ddisgwyl gennym.

Yn gryno, ein nod yw:

- ceisio bodloni disgwyliadau ein cwsmeriaid bob amser; ond os na fyddwn yn gallu gwneud hynny, byddwn yn esbonio pam ac yn ceisio helpu lle gallwn ni.
- gadael i'n cwsmeriaid fynegi eu barn am yr hyn yr ydym yn ei wneud a'r modd yr ydym yn ei wneud.
- eich trin fel unigolyn.
- gweithio bob amser i ddarparu atebion; ac os na fyddwn yn gallu gwneud hynny, byddwn yn esbonio pam ac yn cynnig opsiynau amgen addas.
- bod yn onest am yr hyn yr ydym yn ei wybod a'r hyn nad ydym yn ei wybod, a byddwn yn sicrhau eich bod yn gwybod beth i'w ddisgwyl gennym.

### Dylai cwsmeriaid ddisgwyl ein bod:

- Yn rhoi sylw i'w hamgylchiadau.
- Yn neilltuo amser i ddeall eu hanghenion.
- Yn dangos empathi wrth ymateb.
- Yn helpu i ddatrys eu problemau.

### Rheoli canlyniadau i gwsmeriaid

Mae **Gweledigaeth** ateb yn egluro'r disgwyliadau ar gyfer holl wasanaethau ein Grŵp i gwsmeriaid. Gan ganolbwyntio ar y canlyniadau y mae ein cwsmeriaid yn eu disgwyl, rydym yn dylunio ac yn darparu gwasanaethau i fodloni'r disgwyliad hwnnw.



## Ymgysylltu â chwsmeriaid

Ein bod yn gwella'r modd yr ydym yn darparu gwasanaethau, drwy brofiadau ein cwsmeriaid.

| Y ffeithiau:                       | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Y cwsmeriaid yr ymgysylltwyd â nhw | 1,615 | 1,824 | 1,627 | 1,990 | 2,023 |
| Y camau gwella a nodwyd            | 56    | 43    | 16    | 9     | 8     |
| Y camau gwella a weithredwyd       | 26    | 48    | 34    | 9     | 11    |
| Y camau gwella sydd ar y gweill    | 30    | 38    | 28    | 9     | 6     |

### Ein hasesiad o'r flwyddyn:

Gwelsom gynnydd bach yng nghyfanswm y cwsmeriaid yr ymgysylltwyd â nhw yn ystod 2023/24, o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Cafodd cwsmeriaid eu galluogi i ymwneud mewn sawl ffordd wahanol, yn ffurfiol ac yn anffurfiol, â materion a oedd yn bwysig iddynt.

- Ymatebodd 1,747 o gwsmeriaid i arolygon yn ystod y flwyddyn. Ar gyfartaledd, mynychodd 26 o gwsmeriaid y Fforwm Cwsmeriaid, y Grŵp Cynllunio Arolygon a digwyddiadau eraill a gynhaliwyd drwy gydol y flwyddyn ar gyfer ymgysylltu â chwsmeriaid.
- Gwnaethom barhau i nodi camau gwella gweithredol drwy ein gweithgareddau ymgysylltu â chwsmeriaid, gan gyflwyno 11 o welliannau i wasanaethau yn ystod y flwyddyn.
- Dywedodd 64% o'n cwsmeriaid wrthym yn ystod y flwyddyn eu bod yn fodlon â'r cyfleoedd a oedd ar gael i gymryd rhan yn ein prosesau gwneud penderfyniadau, sy'n gynnydd bach o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, a dywedodd 7% wrthym eu bod yn anfodlon, sy'n ostyngiad bach o gymharu â'r flwyddyn flaenorol.
- Dywedodd 59% o'n cwsmeriaid wrthym yn ystod y flwyddyn eu bod yn fodlon bod ateb yn rhoi cyfle iddynt fynegi barn am y modd y caiff gwasanaethau eu rheoli, sy'n gynnydd o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, a dywedodd 10% wrthym eu bod yn anfodlon, sy'n ostyngiad o gymharu â'r flwyddyn flaenorol.
- Dywedodd 64% o'n cwsmeriaid wrthym eu bod yn fodlon bod ateb yn gwrando ar eu safbwyntiau ac yn gweithredu ar eu sail, sy'n ostyngiad bach o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, a dywedodd 16% wrthym eu bod yn anfodlon, sy'n gynnydd bach o gymharu â'r flwyddyn flaenorol.

### Meysydd allweddol yr ydym yn bwriadu gweithio arnynt er mwyn gwella:

Byddwn yn adolygu ein Fforwm Cwsmeriaid a'n Grŵp Cynllunio Arolygon er mwyn sicrhau bod ein grwpiau ar gyfer ymgysylltu â chwsmeriaid yn cyd-fynd â threfniadau sefydliadol ar gyfer llywodraethiant ac yn sicrhau bod camau i gynnwys cwsmeriaid yn rhan annatod o benderfyniadau allweddol.

## Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant

Ar y cyd â'r Bwrdd, tîm ateb a chwsmeriaid, a gyda chymorth Tai Pawb, gwnaethom gydgyhyrchu Cynllun Cyflawni Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant.

Mae'r cynllun cyflawni'n cynnwys y camau y byddwn yn eu cymryd i gyflawni'r ymrwymïadau a wnaethom wrth lofnodi adduned Gweithredu, Nid Geiriau Tai Pawb. Mae'n cynnwys ein hymrwymïadau i weithredu i sicrhau bod Cymru yn genedl wrth-hiliol, sut yr ydym yn bwriadu gwella ein dull o ymdrin â chydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant ar draws Grŵp ateb, a'r camau y byddwn yn eu cymryd i gyflawni gwelliannau.

Cafodd y cynllun ei lansio ddechrau 2023/24 a chafodd grŵp cyflawni, a gadeirir gan aelod o Fwrdd Grŵp ateb ac sy'n cynnwys cwsmeriaid ac aelodau o dîm ateb, ei sefydlu i oruchwylio'r gwaith o gyflawni'r camau gweithredu.

### Dyma rai yn unig o'r canlyniadau a gyflawnwyd gennym yn ystod 2023/24.

- Gwnaethom ddatblygu ein System Rheoli Tai er mwyn sicrhau bod data am nodweddion gwarchodedig yn gallu cael ei gofnodi, bod y data'n cael ei storio'n ddiogel a'i bod yn hawdd adrodd amdano.
- Gwnaethom ddatblygu map cydberthnasau o'r holl randdeiliaid allweddol sy'n gallu cynorthwyo ein cwsmeriaid Du, Asiaidd ac ethnig leiafrifol.
- Gwnaethom gyflwyno hyfforddiant ynghylch troseddau casineb i'n timau rheng flaen.
- Gwnaethom gofrestru gyda'r Cynllun Cyflogwyr Hyderus o ran Anabledd.
- Gwnaethom adolygu a chyflwyno gweithdrefn a phrosesau recriwtio newydd er mwyn denu talent fwy amrywiol i dimau a Byrddau ateb, a oedd yn cynnwys sicrhau amrywiaeth yn ein paneli recriwtio (gan gynnwys cwsmeriaid mewnol/allanol bob amser) a mabwysiadu'r "Rheol Rooney".





## Mae ein diben yn datgan fel a ganlyn...

“Byddwn yn gynhwysol ym mhob peth a wnawn, oherwydd mae amrywiaeth cefndir, profiadau, sgiliau a safbwyntiau’n cyfoethogi ein gwaith a’n gwasanaethau. Rydym yn gwybod y bydd angen help arnom, felly byddwn yn gwrando ar eich safbwyntiau ac yn gweithredu arnynt.”

### Cymdeithasau Preswylwyr a Thenantiaid

Gwnaethom ddarparu cymorth ariannol ac ymarferol i naw o gymdeithasau preswylwyr a thenantiaid, er mwyn grymuso cymunedau ateb a hybu cydlyniant a chynhwysiant cymunedol.

### Fforwm Cwsmeriaid

Cyfarfu’r Fforwm Cwsmeriaid bob mis yn ystod 2023/24 (gyda hoe dros yr haf a chyfnod y Nadolig), ac roedd yn cyfarfod ar yr un diwrnod â Bwrdd ateb.

Roedd gweithgareddau’r Fforwm Cwsmeriaid yn ystod y flwyddyn yn cynnwys:

- Adolygu polisiau ateb cyn i’r Bwrdd eu cymeradwyo.
- Adolygu’r cynnydd mewn rhenti, yr oedd ateb yn bwriadu ei gyflwyno, cyn i’r Bwrdd ei gymeradwyo.
- Adolygu eitemau i’w cymeradwyo a’u trafod yng nghyfarfodydd Bwrdd ateb, a rhoi sylwadau arnynt.
- Cydgynhyrchu a chymeradwyo dogfennau allweddol ynghylch gwasanaethau i gwsmeriaid, e.e. gwnaeth y Fforwm gydgynhyrchu a chymeradwyo safonau newydd ar gyfer gwasanaethau i gwsmeriaid yn 2023/24.

Mae cynrychiolwyr o’r Fforwm Cwsmeriaid wedi bod ar baneli recriwtio ar gyfer aelodau newydd o dîm ateb yn ystod y flwyddyn ac wedi bod yn ymwneud â’r broses gaffael ar gyfer contractwyr newydd.

## Ymgysylltu i Wella

Nod y fenter Ymgysylltu i Wella yw deall a nodi camau gwella a gaiff eu hysgogi gan gwsmeriaid. Mae'r grŵp Ymgysylltu i Wella, sy'n cynnwys cwsmeriaid ac aelodau o dîm ateb, yn arwain y gwaith o bennu gweithgarwch gwella, ei ddeall, ei ddadansoddi a chynllunio sut y caiff ei weithredu.

**Yn ystod 2023/24, yn ogystal â chynnal arolwg STAR Llywodraeth Cymru, gwnaeth y grŵp Ymgysylltu i Wella gytuno ar y tri arolwg thematig isod a'u cynnal:**

- Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant
- Ymgysylltu â chwsmeriaid
- Cost rhent a thaliadau gwasanaeth

## Cymorth a hyfforddiant i gwsmeriaid

Gwnaethom gynorthwyo cwsmeriaid i ddatblygu sgiliau a dealltwriaeth newydd er mwyn ein helpu ni ymhellach i wella'r hyn a wnawn. Gwnaethom gymryd camau gweithredol i gynorthwyo cwsmeriaid i ymgysylltu â Tai Pawb a TPAS, a chyfrannu'r hyn y maent wedi'i ddysgu i weithgareddau gwella ac ymgysylltu ateb. Mynychodd sawl un o gwsmeriaid ateb ddigwyddiadau yn ystod y flwyddyn.

**Cafwyd cyfanswm o 980 o ymatebion, a nodwyd wyth o gamau gwella gweithredol a oedd yn cynnwys:**

- Ymchwilio i dueddiadau a themâu o'r adborth a roddodd cwsmeriaid ynghylch pa grwpiau ac asiantaethau y mae ein cwsmeriaid yn cysylltu â nhw er mwyn hybu eu lles, a hysbysebu'r rheini i bob cwsmer ar gyfryngau cymdeithasol.
- Adolygu effeithiolrwydd adolygiadau meddiannaeth.
- Nodi'r asiantaethau sy'n darparu cymorth ar hyn o bryd yn ein cartrefi byw gyda chymorth a'r asiantaethau sydd wedi'u contractio gan Awdurdodau Lleol i ddarparu cymorth yn ymwneud â thai ar draws yr ardal yr ydym yn gweithredu ynddi, a rhannu'r wybodaeth honno â chwsmeriaid.

Cafodd 11 o gamau gwella o arolygon blaenorol eu gweithredu.





## Cynadleddau i Gwsmeriaid

Rydym yn cynnal cynulliadau i gwsmeriaid bob blwyddyn, a fyny chir gan gwsmeriaid ac aelodau o dîm ateb. Mynychodd cyfanswm o 46 o gwsmeriaid y cynulliadau eleni.

Bu'r cynulliadau yn canolbwyntio ar dair prif thema.

- Y Safon Ansawdd Tai Cymru newydd.
- Diben ateb a'i flaenoriaethau strategol ar gyfer y tair blynedd nesaf.
- Datgarboneiddio cartrefi a chymunedau ateb.

Bydd yr adborth o'r cynulliadau yn llywio ein cynlluniau hirdymor a'n camau gwella strategol ar gyfer y blynyddoedd sydd i ddod, a'r broses o gyflawni'r Safon Ansawdd Tai Cymru newydd.

Yn dilyn llwyddiant y digwyddiad Costau Byw a gynhaliwyd gennym ym mis Hydref 2022, lle bu cwsmeriaid yn sôn wrthym am yr effaith y mae costau byw cynyddol yn ei chael arnynt a lle buom yn cydgynhyrchu syniadau ac atebion a fyddai'n sicrhau bod ateb yn gwneud popeth posibl i gynorthwyo ei gwsmeriaid drwy'r cyfnod hwn o ansicrwydd economaidd, gwnaethom drefnu digwyddiad dilynol ym mis Tachwedd 2023 i adolygu sut hwyl yr oedd ateb yn ei chael ar gyflawni ymrwymiadau'r Cynllun Gweithredu Costau Byw a Thlodi Tanwydd a ddatblygwyd o'r syniadau a gynigiwyd yn y digwyddiad yn 2022.

Cafodd y digwyddiad ei fyny chu gan sawl partner allweddol a fedrodd roi cyngor a chymorth i gwsmeriaid ateb ynghylch y gefnogaeth sydd ar gael ac a fedrodd gyfrannu at adolygu a mireinio Cynllun Gweithredu Costau Byw a Thlodi Tanwydd ateb.

Yn dilyn y digwyddiad, cyhoeddodd ateb gyfres wedi'i diweddarau o Ymrwymiadau i Les, y gellir ei gweld yma:

<https://www.atebgroup.co.uk/wp-content/uploads/2024/03/Wellbeing-Commitments-November-2023-002.pdf>



## Diwrnodau / Digwyddiadau Cymunedol

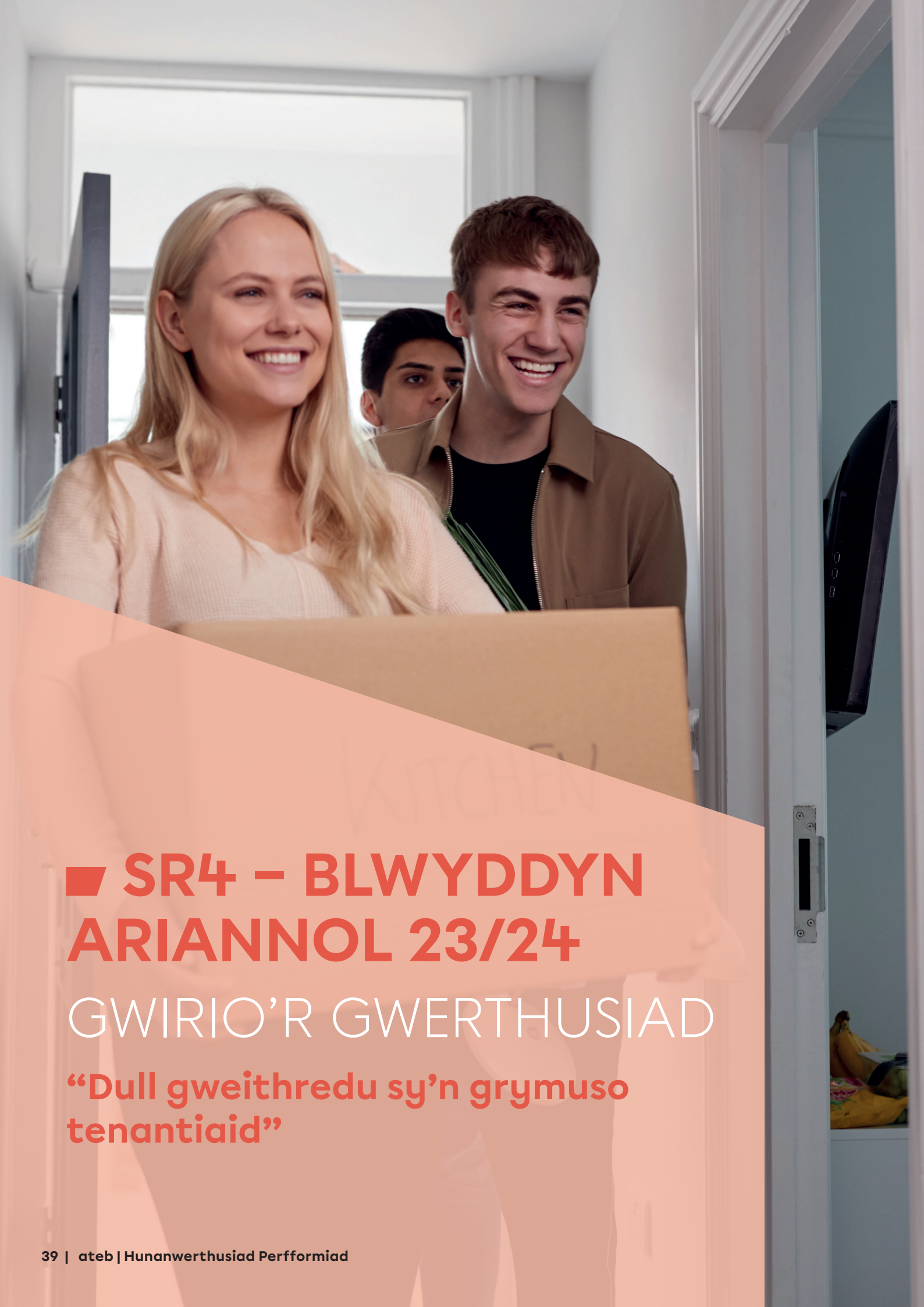
Mynychodd 569 o gwsmeriaid 18 o ddiwrnodau a digwyddiadau cymunedol yn ystod 2023/24, sy'n gynnydd sylweddol o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Cafodd digwyddiadau Cwrdd â'ch Cymdogion a diwrnodau gweithgarwch cymunedol eu cynnal er mwyn hybu cydlyniant cymunedol a grymuso cwsmeriaid ateb i berchenogi eu cymunedau'n fwy helaeth. Roeddent hefyd yn gyfle gwych i aelodau o dîm ateb glywed sut y gellid gwella ein cymunedau.

### Crynodeb

Ar sail ein hasesiad, credwn fod camau gweithredol yn cael eu cymryd i ymgysylltu â chwsmeriaid a'u grymuso. Fodd bynnag, mae mwy y gallwn ei wneud bob amser.







# ■ SR4 – BLWYDDYN ARIANNOL 23/24

## GWIRIO’R GWERTHUSIAD

“Dull gweithredu sy’n grymuso  
tenantiaid”

# Rydym wedi llunio'r gwerthusiad canlynol:

Mae ein Bwrdd wedi adolygu ein dadansoddiad a'n tystiolaeth ac mae o'r farn ein bod yn cydymffurfio â'r safon hon ar gyfer perfformiad.

## Gwrio'r Gwerthusiad

### 1. A yw'r Bwrdd yn gwybod ei fod yn cyrraedd y safon hon?

#### Mae'r Bwrdd:

- Wedi dod i'r casgliad ei fod yn cyrraedd y safon hon. Yn ôl ein datganiad am yr hyn y gall cwsmeriaid ei ddisgwyl gennym, rhaid i ni 'gyflawni'r canlyniadau iawn i gwsmeriaid, mor effeithiol ag y gallwn', a dim ond drwy gynnwys ein cwsmeriaid y gallwn gyflawni hynny. Gan ddefnyddio ein gwerthoedd, sef ymddiriedaeth, cydberthynas a grymuso, gwnaethom lunio strategaeth cynnwys tenantiaid, o'r enw 'Ymgysylltu', ac rydym wedi bod yn ei defnyddio. Ar ein gwefan, fe welwch chi sut y mae 'Ymgysylltu' (os yw'n bwysig i chi, yna mae'n bwysig i ni) yn gweithio ac fe welwch chi beth y mae'r tîm wedi'i gyflawni, sut y cafodd tenantiaid eu cynnwys a beth y maent wedi'i wella.

### 2. Beth oedd y brif dystiolaeth a ddefnyddiwyd i werthuso'r safon hon?

#### Mae'r Bwrdd:

Wedi ystyried y dystiolaeth allweddol ganlynol ar gyfer y safon hon:

- Gweledigaeth ateb
- #1 Diben
- #4 Cyflawni
- Adborth ynghylch bodlonrwydd cwsmeriaid
- Adroddiadau bob chwe mis ynghylch adborth cwsmeriaid
- Adroddiadau ynghylch Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant, a chynrychiolaeth o'r Bwrdd yn y gweithgor



# ■ SR5

## Mae rhenti a thaliadau gwasanaeth yn fforddiadwy i ddeiliaid contract presennol a darpar ddeiliaid contract

### Polisi Pennu Rhenti Fforddiadwy

Mabwysiadodd y Bwrdd ei Bolisi Pennu Rhenti Fforddiadwy yn ystod blwyddyn ariannol 2019/20. Caiff y polisi ei adolygu a'i ddiweddarau bob blwyddyn gan gwsmeriaid a'r Bwrdd a chaiff ei ddefnyddio i bennu rhent y flwyddyn ganlynol. Diben y polisi yw cadw rhenti ar lefel sy'n fforddiadwy i'n cwsmeriaid.

### Gweithdrefn ar gyfer taliadau gwasanaeth

Bwriedir i daliadau gwasanaeth gael eu pennu ar lefelau sy'n fforddiadwy ac sy'n cyd-fynd â'r Polisi Pennu Rhenti Fforddiadwy.

### Ymgysylltu â chwsmeriaid ynghylch pennu rhenti

Ymgynghorwyd â chwsmeriaid ar y dechrau ynghylch y Polisi Pennu Rhenti Fforddiadwy, ddiwedd 2019 yn y Digwyddiad Mawr i Gwsmeriaid. Yn gyffredinol, roeddent yn cefnogi'r dull a fabwysiadwyd i asesu fforddiadwyedd a phennu rhenti bob blwyddyn. Yn dilyn hynny, mae'r polisi wedi cael ei adolygu bob blwyddyn gan ymgynghori â chwsmeriaid cyn bod unrhyw ddiwygiadau'n cael eu cymeradwyo gan y Bwrdd.

Oherwydd bod Deddf Rhentu Cartrefi Cymru wedi newid yr amserau ar gyfer cyflwyno hysbysiadau ynghylch cynnydd mewn rhenti, ac oherwydd bod chwyddiant wedi codi'n uwch na 3%, bu'n rhaid i'n proses y llynedd ar gyfer ymgynghori ynghylch rhenti gael ei haddasu'n unol â hynny. Gwnaethom:

1. Gynnal cynhadledd 'argyfwng costau byw' gyda chwsmeriaid er mwyn adolygu beth oedd wedi'i gyflawni yn ystod y 12 mis blaenorol ac er mwyn cydgynhyrchu ein hymrwymadau ar gyfer y 12 mis oedd i ddod.
2. Cynnal arolwg ynghylch rhenti fforddiadwy gyda'n cwsmeriaid.
3. Ymgynghori â chwsmeriaid ynghylch ein hadolygiad blynyddol o'r Polisi Pennu Rhenti Fforddiadwy.

**Roedd y wybodaeth a gasglwyd drwy'r gweithgareddau ymgysylltu hyn yn ychwanegol at y cwestiynau mwy cyffredinol ynghylch fforddiadwyedd a ofynnwyd yn ein harolwg STAR diweddaraf, a ddaeth i'r casgliad canlynol:**

- Roedd 91% naill ai 'yn fodlon iawn/yn fodlon' neu 'ddim yn fodlon nac yn anfodlon' bod rhenti ateb yn cynnig gwerth am arian
- Roedd 82% naill ai 'yn fodlon iawn/yn fodlon' neu 'ddim yn fodlon nac yn anfodlon' bod taliadau gwasanaeth ateb yn cynnig gwerth am arian

O'r gweithgareddau ymgysylltu â chwsmeriaid a gynhaliwyd gennym, roedd yn amlwg bod y cysylltiad rhwng Budd-dal Tai, a Chredyd Cynhwysol i raddau llai, yn allweddol i gwsmeriaid o safbwynt gallu fforddio unrhyw gynnydd mewn rhenti a gyflwynir gan ateb, h.y. os nad oedd cynnydd mewn budd-daliadau/Credyd Cynhwysol yn cyfateb i unrhyw gynnydd mewn rhenti, yna byddai'r cwsmer dan anfantais mewn modd cymesur

**Wrth adolygu'r ffordd y mae ein cwsmeriaid yn talu eu rhent, bu modd i ni gadarnhau'r canlynol:**

- 30% - Drwy Fudd-dal Tai (yn rhannol neu'n llawn)
- 40% - Drwy Gredyd Cynhwysol
- 30% - Yn talu drostynt eu hunain

Felly, roedd 70% o'n cwsmeriaid yn cael eu gwarchod, yn rhannol neu'n llawn, rhag y cynnydd arfaethedig o 6.7% mewn rhent

Cadarnhawyd na fyddai cwsmeriaid wedi croesawu unrhyw gynnydd mewn rhenti a thaliadau gwasanaeth oni bai bod budd-daliadau cyfatebol neu incwm arall yn cynyddu'r un faint hefyd.

O'r adborth a gafwyd gan gwsmeriaid, cydnabuwyd bod gan ateb gostau cynyddol a fydd yn effeithio ar allu'r busnes i gynnal gwasanaethau yn yr hirdymor. Roedd yn amlwg hefyd bod angen sicrhau, adeg unrhyw gynnydd mewn rhenti, bod cymorth ar gael ar gyfer y cwsmeriaid sy'n wynebu'r anhawster mwyaf.





# Rhenti Fforddiadwy – Asesiad

Roedd ein rhenti cymdeithasol yn 2024/25 ar gyfer eiddo anghenion cyffredinol yn cymharu’n ffafriol â’r Rhent Byw, fel y pennwyd gan ein Polisi Pennu Rhenti Fforddiadwy.

| Math o eiddo (anghenion cyffredinol) | Rhenti cymdeithasol ateb 2024/25 (cyfartaledd) | Rhent Byw 2024/25 | Lwfans Tai Lleol (Sir Benfro) 2024/25 |
|--------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| Fflat un ystafell                    | £70.05                                         | £98.24            | £68.45                                |
| Fflat ag 1 ystafell wely             | £91.83                                         | £109.15           | £82.85                                |
| Tŷ / Byngalo ag 1 ystafell wely      | £100.25                                        | £109.15           | £82.85                                |
| Fflat â 2 ystafell wely              | £97.32                                         | £141.90           | £105.86                               |
| Tŷ / Byngalo â 2 ystafell wely       | £111.87                                        | £141.90           | £105.86                               |
| Tŷ / Byngalo â 3 ystafell wely       | £124.01                                        | £174.64           | £132.33                               |
| Tŷ / Byngalo â 4 ystafell wely       | £148.92                                        | £207.39           | £161.10                               |
| Tŷ / Byngalo â 5 ystafell wely       | £161.85                                        | £240.14           | £161.10                               |

Credwn ein bod wedi cymryd camau cadarnhaol i sicrhau bod ein rhenti’n parhau yn fforddiadwy. Yn ystod y 5 mlynedd diwethaf, rydym wedi cyflwyno’r cynnydd canlynol mewn rhenti:

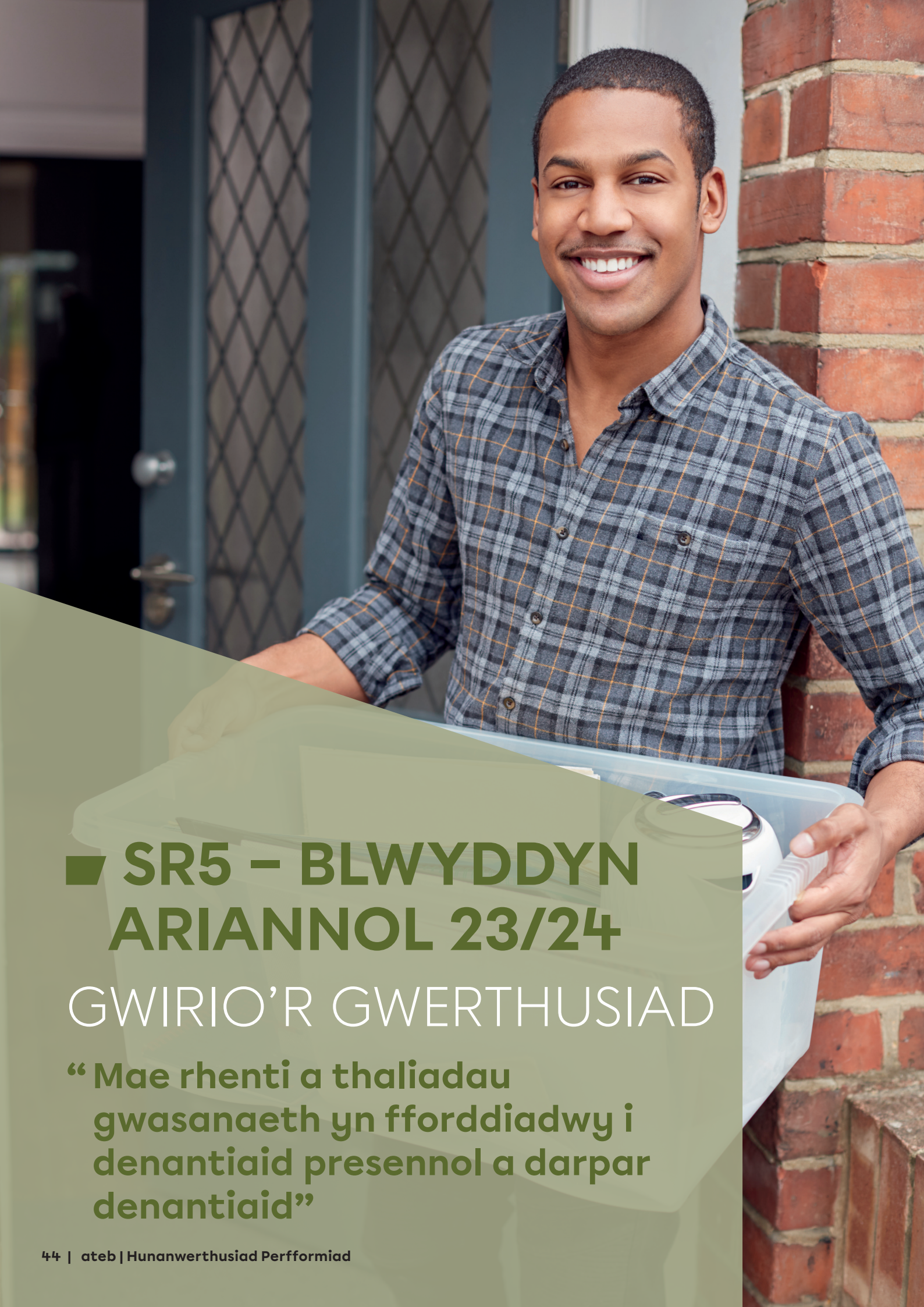
| Grŵp rhent                | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 | 24/25 |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Rhenti cymdeithasol       | 1.7%  | 0.5%  | 3.1%  | 6.5%  | 6.7%  |
| Rhenti canolradd          | 0%    | 0%    | 3.1%  | 6.5%  | 6.7%  |
| % uchaf Llywodraeth Cymru | 2.7%  | 1.5%  | 3.1%  | 6.5%  | 6.7%  |

Yn ystod 20/21 a 21/22, gwnaethom gynyddu ein rhenti i raddau llai na’r hyn yr oedd Llywodraeth Cymru yn ei ganiatáu, er mwyn cydnabod yr heriau yr oedd cwsmeriaid yn eu hwynebu yn ystod y pandemig. Yn ystod yr un cyfnod, cafodd rhenti canolradd eu rhewi.

Ers 2022/23, rydym wedi cynyddu ein rhenti gymaint ag a oedd yn cael ei ganiatáu, ond rydym wedi parhau i ddarparu cymorth ariannol ac ymarferol. Yn 2023/24, cafodd 59 o aelwydydd gyfanswm o £14,000 i’w cynorthwyo gyda chostau ynni a chafodd 86 o aelwydydd £82,000 i’w cynorthwyo gyda thaliadau rhent.

## Crynodeb

Credwn fod ein dull o bennu rhenti’n cynnig ateb fforddiadwy i’n cwsmeriaid presennol a’n darpar gwsmeriaid, a ategir gan y cymorth ychwanegol a gynigir.

A smiling man with short dark hair, wearing a grey and orange plaid button-down shirt, is holding a light blue recycling bin. He is standing in front of a brick wall and a blue door with a diamond-patterned glass insert. The bin contains a white cup and some papers. A semi-transparent green overlay covers the bottom half of the image, containing text.

## ■ SR5 – BLWYDDYN ARIANNOL 23/24

### GWIRIO'R GWERTHUSIAD

**“Mae rhenti a thaliadau  
gwasanaeth yn fforddiadwy i  
denantiaid presennol a darpar  
denantiaid”**



## Rydym wedi llunio'r gwerthusiad canlynol:

Mae ein Bwrdd wedi adolygu ein dadansoddiad a'n tystiolaeth ac mae o'r farn ein bod yn cydymffurfio â'r safon hon ar gyfer perfformiad.

### Gwirio'r Gwerthusiad

#### 1. A yw'r Bwrdd yn gwybod ei fod yn cyrraedd y safon hon?

##### Mae'r Bwrdd:

- Wedi cytuno ar Bolisi Pennu Rhenti Fforddiadwy gyda'r egwyddor o bennu rhenti sy'n fforddiadwy i'n cwsmeriaid ac sy'n cydymffurfio â'r holl reolau a'r holl arweiniad statudol perthnasol. Caiff ein holl renti cymdeithasol eu pennu'n unol â Pholisi Pennu Rhenti Llywodraeth Cymru.

Yn rhan o'n hymrwymiad polisi i bennu rhenti fforddiadwy, rydym yn ystyried fforddiadwyedd ac yn ymgynghori â'n cwsmeriaid ynghylch fforddiadwyedd bob blwyddyn. Mae'r prosesau pennu rhenti hefyd yn asesu angen y busnes i fuddsoddi mewn eiddo, gwasanaethau a gwaith datblygu, er mwyn hybu ein diben, sef creu atebion gwell o ran byw ar gyfer pobl a chymunedau'r gorllewin.

Bob blwyddyn, rydym yn asesu ein rhent ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod yn unol â'n hegwyddorion polisi ac arweiniad statudol, rydym yn ymgynghori â'n cwsmeriaid ac rydym yn gofyn i Fwrdd Rheoli ateb gymeradwyo'r rhent.

#### 2. Beth oedd y brif dystiolaeth a ddefnyddiwyd i werthuso'r safon hon?

##### Mae'r Bwrdd:

- Wedi ystyried y dystiolaeth allweddol ganlynol ar gyfer y safon hon:
  - Gweledigaeth ateb
  - #4 Cyflawni
  - #5 Rhoi sicrwydd
  - Polisi Pennu Rhenti Fforddiadwy
  - Dadansoddiad o fforddiadwyedd
  - Adborth cwsmeriaid yn ystod yr ymgynghoriad ynghylch pennu rhenti
  - Adroddiadau ynghylch perfformiad
  - Canlyniadau arolwg Llywodraeth Cymru ynghylch bodlonrwydd tenantiaid
  - Datganiad fforddiadwyedd Llywodraeth Cymru

## ■ SR9

Mae'r sefydliad yn darparu llety o ansawdd uchel

### Proffil llety

| Math o gartref                      | Niferoedd |
|-------------------------------------|-----------|
| Rhent cymdeithasol                  | 2233      |
| Rhent canolradd                     | 594       |
| Byw gyda chymorth – nifer y gwelyau | 85        |
| Tai gwarchod                        | 235       |
| Rhanberchnogaeth                    | 16        |
| Rhentu i Berchnogi                  | 4         |
| Gofal ychwanegol                    | 88        |





# Safon Ansawdd Tai Cymru

Y graddau yr oedd y stoc o dai cymdeithasol yn cydymffurfio â Safon Ansawdd Tai Cymru:

| Elfen                                                       | % a oedd yn cydymffurfio'n llwyr | % a oedd yn cydymffurfio gyda methiannau derbyniol | % nad oeddent yn cydymffurfio |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------|
| Y to ac elfennau cysylltiedig                               | 100%                             | 0%                                                 | 0%                            |
| Ffenestri                                                   | 99.6%                            | 0.4%                                               | 0%                            |
| Drysau allanol                                              | 99.6%                            | 0.4%                                               | 0%                            |
| Ceginau                                                     | 80%                              | 20%                                                | 0%                            |
| Ystafelloedd ymolchi                                        | 78.5%                            | 21.5%                                              | 0%                            |
| Sgôr SAP o ran ynni yn 65+                                  | 98%                              | 2%                                                 | 0%                            |
| Systemau gwres canolog                                      | 98%                              | 2%                                                 | 0%                            |
| Systemau trydanol                                           | 100%                             | 0%                                                 | 0%                            |
| Synwryddion mwg sy'n gysylltiedig â'r prif gyflenwad trydan | 100%                             | 0%                                                 | 0%                            |
| Gerddi a chyfleusterau storio allanol                       | 90%                              | 10%                                                | 0%                            |

Rydym yn gweithredu rhaglenni cynnal a chadw er mwyn sicrhau bod eiddo'n parhau i gydymffurfio â Safon Ansawdd Tai Cymru.

## Sgôr o ran ynni

Roedd sgorau ein cartrefi o ran ynni fel a ganlyn ddiwedd mis Mawrth 2024 (heb gynnwys cartrefi Rhanberchnogaeth a Rhentu i Berchnogi):

| Sgôr SAP | Nifer y cartrefi | %     |
|----------|------------------|-------|
| A        | 286              | 9%    |
| B        | 1,032            | 32.4% |
| C        | 1,556            | 48.9% |
| D        | 280              | 8.8%  |
| E        | 23               | 0.7%  |
| F        | 6                | 0.2%  |
| G        | 0                | 0%    |

# Rhaglen Adeiladu Eiddo Newydd

Dyma ein targedau ar gyfer adeiladu eiddo newydd yn ystod y 5 mlynedd nesaf (os bydd rhagdybiaethau cynllunio busnes wedi’u bodloni):

| Unedau newydd - Cronnol | 24/25 | 25/26 | 26/27 | 27/28 | 28/29 |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ateb                    | 99    | 122   | 83    | 66    | 23    |
| MBH                     | 22    | 36    | 54    | 22    | 15    |

## Lleithder a Llwydni

Mae adroddiadau rheolaidd i’r Bwrdd a chyfarfodydd misol ynghylch cynnydd, sy’n cynnwys aelodau o’r uwch dîm arwain, wedi sicrhau bod pwysigrwydd mynd i’r afael ag adroddiadau am leithder a llwydni wedi parhau’n flaenoriaeth i ateb. Mae pwysigrwydd delio ag adroddiadau’n brydlon, gan drin y cwsmer gydag urddas, parch ac empathi, wedi bod yn flaenoriaeth yn ystod y flwyddyn, yn ogystal â darparu hyfforddiant parhaus i aelodau o dîm ateb.

Cawsom gyfanswm o 212 o adroddiadau am leithder a llwydni yn ystod 2023/24, a phan wnaeth cwsmeriaid ymateb ar ôl i achos gael ei gau dywedodd 84% wrthym eu bod yn fodlon â’r canlyniad a dywedodd 96% eu bod wedi cael eu trin gydag urddas, parch ac empathi gan aelodau o dîm ateb a chontractwyr.

Mae mwy y gallwn ei wneud bob amser, ac wrth symud ymlaen byddwn yn canolbwyntio ar ddod o hyd i atebion mwy hirdymor ar gyfer y cartrefi lle mae lleithder, llwydni ac anwedd wedi bod yn broblemau parhaus yn y gorffennol.

## Y Rhaglen Ôl-osod er mwyn Optimeiddio

Tua diwedd 2022/23, gwnaethom sicrhau cyllid gwerth £930,000 gan Lywodraeth Cymru dan y Rhaglen Ôl-osod er mwyn Optimeiddio. Aeth gwaith rhagddo yn dda yn ystod 2023/24 ar y 44 o gartrefi a fydd yn elwa o gael deunydd inswleiddio wedi’i osod ar eu waliau allanol, a fydd yn gwella effeithlonrwydd y cartrefi hynny o ran ynni.

Cafodd cyllid ychwanegol gwerth £1,095,000 ei sicrhau yn 2023/24 i wella effeithlonrwydd 40 o gartrefi eraill o ran ynni.

Rhagwelir y bydd yr holl waith a ariennir gan y Rhaglen Ôl-osod er mwyn Optimeiddio wedi’i gwblhau erbyn mis Mawrth 2025.







## Bargen Ddinesig Bae Abertawe – Cartrefi fel Gorsafoedd Pŵer

At hynny, gwnaethom sicrhau cyllid gwerth £286,000 gan brosiect Cartrefi fel Gorsafoedd Pŵer Bargen Ddinesig Bae Abertawe yn 2023/24. Bydd y cyllid yn galluogi ateb i osod paneli solar ffotofoltäig, batris storio ynni a phympiau gwres yn wyth o gartrefi ateb yn ystod 2024/25.

## Grant Cyfalaf Diogelwch Tân

Tua diwedd 2022/23 sicrhodd ateb Grant Cyfalaf Diogelwch Tân gan Lywodraeth Cymru, a oedd yn werth tua £6 miliwn, er mwyn mynd i'r afael â phryderon am ddiogelwch tân yn ein dau gynllun Gofal Ychwanegol. Cychwynnodd y gwaith ddechrau 2023 i wella systemau gwagio adeiladau ac i ddatrys problemau adrannu mewnol / allanol. Mae'r gwaith wedi mynd rhagddo yn dda yn ystod y flwyddyn, ac mae'r Gwasanaeth Tân wedi canmol yn fawr y modd y mae ateb wedi mynd ati i wneud y gwelliannau. Rhagwelir y bydd y gwaith i gyd wedi'i gwblhau erbyn diwedd 2025.

## Y Rhaglen Gyfalaf ar gyfer Llety Dros Dro

Bu modd i ni sicrhau hyd at £529,000 o gyllid y Rhaglen Gyfalaf ar gyfer Llety Dros Dro gan Lywodraeth Cymru yn ystod 2023/24, er mwyn gallu gwneud defnydd unwaith eto o wyth cartref yr oedd angen mawr amdanynt ond nad oeddent yn cyrraedd y safonau gofynnol ar gyfer eu gosod ac yr ystyrid eu gwaredu.



# Cartrefi o Ansawdd Uchel – Asesiad

Mae adborth ein cwsmeriaid ynghylch eu bodlonrwydd â’u cartref yn gadarnhaol. Mae 87% ohonynt wedi dweud wrthym eu bod yn fodlon iawn neu’n eithaf bodlon ag ansawdd eu cartref. Mae’r canlynol yn dangos dadansoddiad o ymatebion i arolwg Llywodraeth Cymru ynghylch bodlonrwydd tenantiaid, a gynhaliwyd yn 2023/24:

**Pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi ar ansawdd cyffredinol eich cartref?**

| Ymateb                         | Nifer | %   |
|--------------------------------|-------|-----|
| Yn fodlon iawn                 | 393   | 51% |
| Yn eithaf bodlon               | 278   | 36% |
| Ddim yn fodlon nac yn anfodlon | 56    | 7%  |
| Yn eithaf anfodlon             | 39    | 5%  |
| Yn anfodlon iawn               | 13    | 1%  |
| Cyfanswm                       | 766   |     |

Mae’r gyfradd ymateb yn cynrychioli 24% o gyfanswm ein cartrefi.

Mae gennym gynlluniau buddsoddi hirdymor i sicrhau bod ein cartrefi’n parhau i gyrraedd y safonau gofynnol o ran ansawdd. Ar hyn o bryd, bwriedir buddsoddi cyfanswm o £35.7 miliwn yn ystod y 5 mlynedd nesaf.

Mae 2,153 o gartrefi wedi’u harwystlo fel gwarant yn erbyn ein portffolio o ddyled. Mae’r cartrefi hynny’n destun asesiad prisio annibynnol trwyadl cyn y bernir eu bod yn addas i’w defnyddio fel gwarant i fenthycwyr.

Mae dros 1000 o gartrefi ar gael i’w harwystlo.



## Crynodeb

Mae ansawdd cartrefi yn allweddol i’n Gweledigaeth, sef creu atebion gwell o ran byw ar gyfer y bobl a’r cymunedau yr ydym yn eu gwasanaethu. Fodd bynnag, rydym yn deall bod mwy y gallwn ei wneud bob amser, a bydd disgwyliadau cwsmeriaid yn newid gydag amser hefyd.

Mae gennym gynlluniau buddsoddi ar gyfer y presennol a’r dyfodol i gynnal ein cartrefi’n unol â’r safonau a ddisgwylir gan ein cwsmeriaid a gan ofynion rheoleiddiol.

Bydd cyrraedd gofynion y Safon Ansawdd Tai Cymru newydd yn her o safbwynt cost ac amserlenni, a byddwn yn treulio’r 12 mis nesaf yn deall sut y gallwn ymateb i’r her honno yn ystod y blynyddoedd sydd i ddod.





## ■ SR9 – BLWYDDYN ARIANNOL 23/24

### GWIRIO'R GWERTHUSIAD

“Mae'r sefydliad yn darparu llety o  
ansawdd uchel”



## Rydym wedi llunio'r gwerthusiad canlynol:

Mae ein Bwrdd wedi adolygu ein dadansoddiad a'n tystiolaeth ac mae o'r farn ein bod yn cydymffurfio â'r safon hon ar gyfer perfformiad.

### Gwirio'r Gwerthusiad

#### 1. A yw'r Bwrdd yn gwybod ei fod yn cyrraedd y safon hon?

Mae'r Bwrdd:

- Wedi dod i'r casgliad bod ateb yn cyrraedd y safon hon. Ein diben yw 'creu atebion gwell o ran byw ar gyfer pobl a chymunedau'r gorllewin'. Hanfod yr hyn a wnawn yw darparu cartrefi o ansawdd uchel i'n cwsmeriaid, ac wrth wneud hynny rydym yn sicrhau ein bod yn cydymffurfio â'r holl ddeddfwriaeth a'r holl safonau angenrheidiol er mwyn sicrhau bod ein cartrefi yn ddiogel ac yn gyfforddus a'u bod yn diwallu anghenion ein cwsmeriaid.

#### 2. Beth oedd y brif dystiolaeth a ddefnyddiwyd i werthuso'r safon hon?

Mae'r Bwrdd:

Wedi ystyried y dystiolaeth allweddol ganlynol ar gyfer y safon hon:

- Gweledigaeth ateb
- #1 Diben
- #4 Cyflawni
- #5 Rhoi sicrwydd
- Adroddiadau misol ynghylch perfformiad
- Arolygon ac adroddiadau ynghylch cyflwr y stoc
- Arolwg o drefniadau gwarantu a phrisio
- Adborth ynghylch bodlonrwydd cwsmeriaid
- Polisi Lleithder a Llwydni
- Polisi Safon Ansawdd Tai Cymru
- Arolwg Safon Ansawdd Tai Cymru a data ardystio
- Polisi Atgyweirio a Chynnal a Chadw
- Lleithder a Llwydni – Cynllun Gwella
- Lleithder a Llwydni – Adroddiadau i'r Bwrdd



# Crynhoi'r Hunanwerthusiad o Berfformiad ar gyfer Blwyddyn Ariannol 23/24

**Nick Hampshire**

Prif Weithredwr

## Llwyddo er gwaethaf pob disgwyl

Bu pwysau mawr ar ein timau yn ystod y flwyddyn weithredol hon, wrth i faterion allanol ac amodau gweithredu anwadal, yn enwedig ym maes adnoddau o ran sgiliau a chontractwyr, effeithio ar yr hyn yr oeddem am ei gyflawni. O ystyried y cyd-destun, rwy'n falch iawn fy mod yn gweithio gyda fy nhimau presennol oherwydd maent wedi cadw pethau i fynd yn ystod cyfnodau anodd. Mae'n bwysig nodi hynny gan fod y gwasanaethau a ddarperir gennym yn gwneud gwahaniaeth i gymaint o bobl. Rhaid, felly, i ni sicrhau bod y cymorth yn dal i lifo pan fydd pethau'n mynd yn anodd i'n cwsmeriaid.

Cafodd Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru flwyddyn lwyddiannus arall. Ar ôl cael grant ychwanegol, bu modd i'r tîm gynnig mwy o wasanaethau, a hynny yn wyneb llawer o newid personél yn ystod y flwyddyn. Mae lefelau bodlonrwydd yn dal yn uchel iawn, sy'n dangos pwysigrwydd y cymorth y mae'r tîm yn ei ddarparu i bobl hŷn.

Roedd gan Mill Bay Homes un prosiect ar safle yn Sageston. Roedd yna bwysau i ryddhau cartrefi i'w gwerthu er mwyn sicrhau canlyniadau cadarnhaol ar ddiwedd y flwyddyn o ran cyfrifon y cwmni. Cafodd cyfanswm o 80 o gartrefi eu gwerthu, a sicrhodd swm cymharol fach o £57,000 ar ffurf rhodd cymorth ar gyfer y flwyddyn. Llwyddwyd i wneud hynny mewn marchnad dai anodd, gan sicrhau ein prisiau gwerthu cychwynnol yn gyffredinol.

Llwyddodd ateb i osod 73 o gartrefi newydd, ac mae llawer mwy ar y gweill ar amryw safleoedd. Gwnaethom barhau i gefnogi menter Cyngor Sir

Penfro i roi terfyn ar ddigartrefedd. Roedd sawl achos o osod ac ailosod cartrefi'n fodd i gynorthwyo cwsmeriaid i symud, gan hybu agenda'r sir o ran digartrefedd. Mae ein cyfnodau pan fo eiddo'n wag wedi ymestyn yn ystod y flwyddyn am sawl rheswm, a oedd yn cynnwys manylebau mwy caeth Deddf Rhentu Cartrefi Cymru, prinder yn y gadwyn gyflenwi, ac ateb yn manteisio ar gartref gwag i ymgymryd â gwelliannau hollbwysig sy'n haws eu cyflawni mewn eiddo nad oes neb yn byw ynddo. Rydym yn dal i berfformio'n dda o gymharu ag eraill, ond rydym yn ein herio ein hunain i drosglwyddo cartrefi'n gyflymach os gallwn ni.





Mae cyngor am gyllidebu ac am fudd-daliadau'n rhan allweddol o'n gwasanaethau i gwsmeriaid. Ein nod yw cynorthwyo ein cwsmeriaid i wneud yn fawr o'r hyn sydd ar gael iddynt, a'u galluogi i leihau'r straen sy'n digwydd yn ystod cyfnodau o ansicrwydd economaidd. Mae ein timau yma i helpu ac maent wedi llwyddo i gynnal lefelau is na'r cyffredin o ôl-ddyledion rhent ac wedi llwyddo i gynnal lefelau casglu uchel.

Mae ein gwasanaeth atgyweirio wedi bod dan bwysau, ond ar ôl i waith atgyweirio gael ei gyflawni mae lefelau bodlonrwydd yn parhau'n uchel. Rydym yn ystyried sut y gallwn leihau'r amser aros am waith atgyweirio a gwireddu'n fwy helaeth ein dyhead i atgyweirio pethau'n iawn y tro cyntaf.

Eleni, gwnaed gwaith gwych ar ddatgarboneiddio ein cartrefi – mae hynny'n bwysig gan fod angen llai o ynni i redeg cartrefi sy'n cynhyrchu llai o garbon. Dechreuodd prosiectau newydd gan weithio â chyllid a ddarparwyd gan Lywodraeth Cymru a'r prosiect Cartrefi fel Gorsafoedd Pŵer. Roedd hynny ar ben rhaglen lawn o waith cynnal a chadw arfaethedig a'r gwaith ar ddiogelwch tân, sydd wedi codi safonau ymhellach mewn dau ddatblygiad mwy o faint sy'n eiddo i ni.

Ni fyddai dim o'n perfformiad gwych i gwsmeriaid yn bosibl heb dîm ymroddedig o bobl a phartneriaid sy'n cefnogi ein hawydd i gyflawni mwy. Hoffwn ddiolch o galon i Grŵp ateb yn ei gyfanrwydd ac i'r cyfranwyr am eu mewnbwn ar hyd blwyddyn a oedd yn llawn digwyddiadau annisgwyl.

**Nick Hampshire**  
Prif Weithredwr



**Creu atebion  
gwell o ran byw**