

Ymgysylltu â Chwsmeriaid 2025 - A yw'n gweithio i chi? (adroddiad arolwg)

Os hoffech gael yr adroddiad hwn mewn unrhyw fformat neu iaith arall, mae croeso i chi gysylltu ag ateb.



Diolch am eich cefnogaeth

Os hoffech drafod â'r staff, a chwsmeriaid eraill ateb, y cynnydd sydd wedi'i wneud o safbwynt cyflawni'r camau gwella hyn, neu unrhyw agweddau eraill o'r arolygon a'r adroddiadau hyn, mae croeso i chi ddod i'n Grŵp Cynllunio Arolygon sydd ei chynnal ar yr ail ddydd Mawrth, o bron bob mis.

Cadwch lygad ar [ein gwefan](#) am fanylion pa gyfleoedd sydd ar y gweill.

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

Pam cynnal yr adolygiad hwn?

Pwrpas y thema:

Ystyried sut y gallwn barhau i ehangu a gwella darpariaeth ein menter **Ymgysylltu**; gwirio pa mor dda y mae'r fenter **Ymgysylltu** yn gweithio; darganfod beth yr ydych chi, ein cwsmeriaid, am ein gweld yn ei wella yn ystod 2025 ac wedi hynny.

Drwy gwblhau'r arolwg hwnnw, gwnaethoch ein helpu i weld a ydym yn diwallu eich anghenion. Os yw'r arolwg yn dangos nad ydym yn gwneud hynny, ein nod yw newid ein ffyrdd er mwyn rhoi profiad gwell i chi.

Pryd y gwnaethom gynnal yr arolwg?

Ym mis Ionawr a mis **Chwefror 2025**

Diolch am eich cymorth 🍷

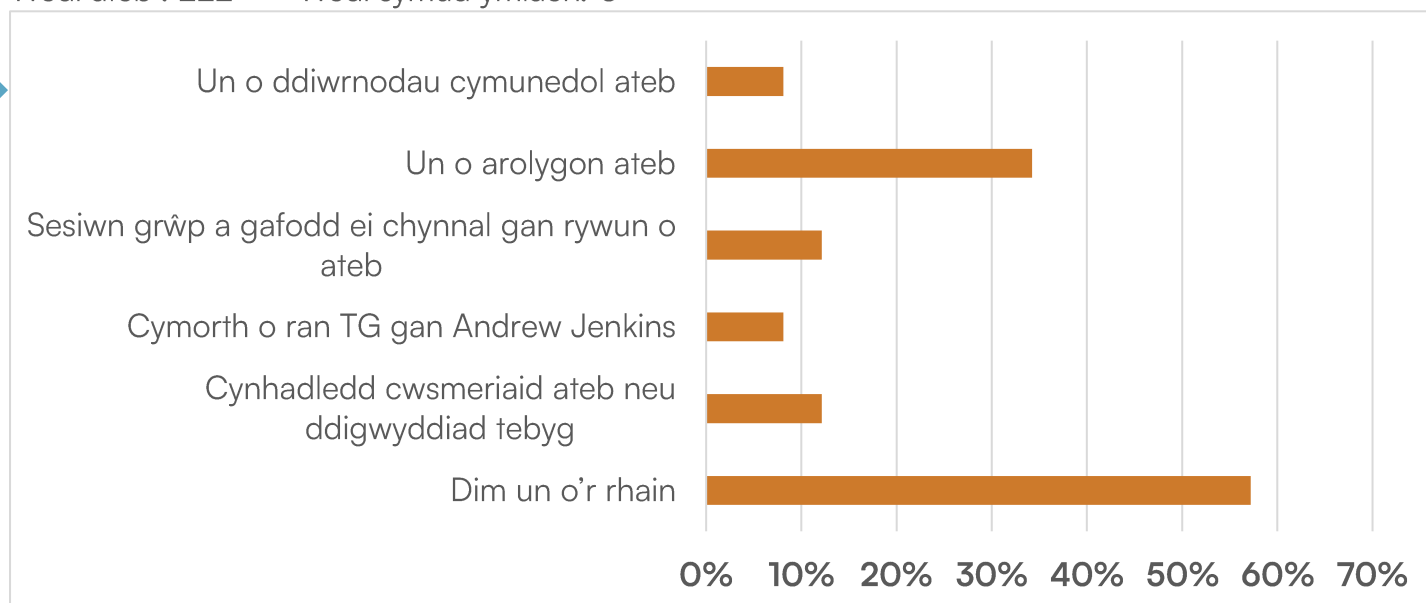
Cawsom wybodaeth gan **222** o'n cwsmeriaid.

Eich barn chi...

Dyma'r ymatebion a gawsom:

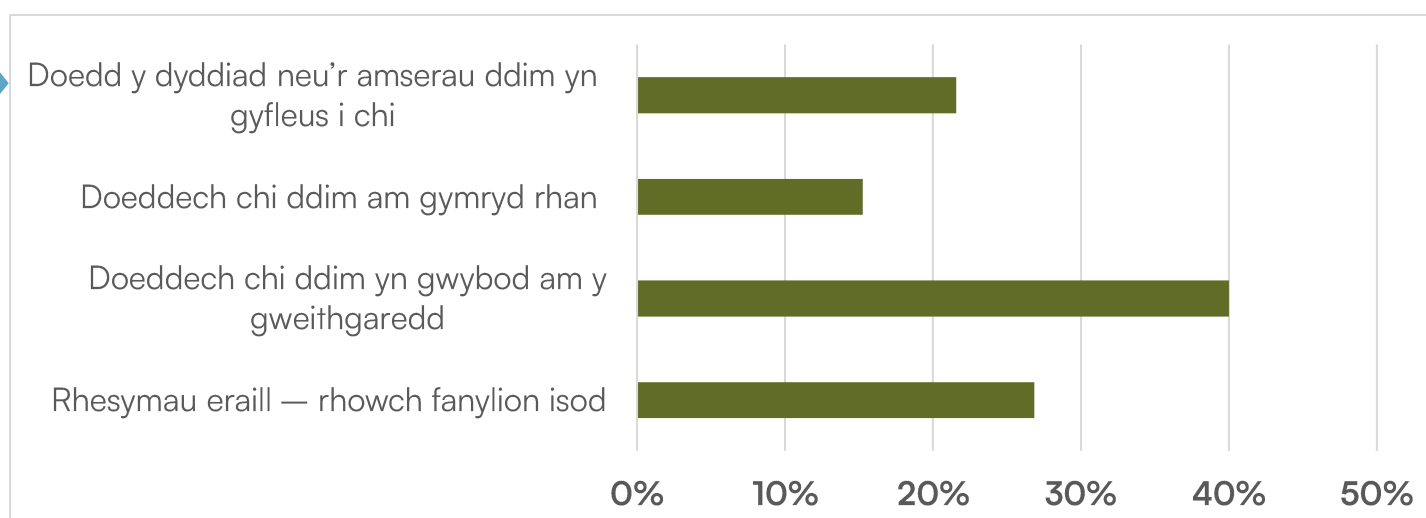
1. Yn ystod y 12 mis diwethaf, a wnaethoch gymryd rhan yn y canlynol:

Wedi ateb : 222 Wedi symud ymlaen: 0

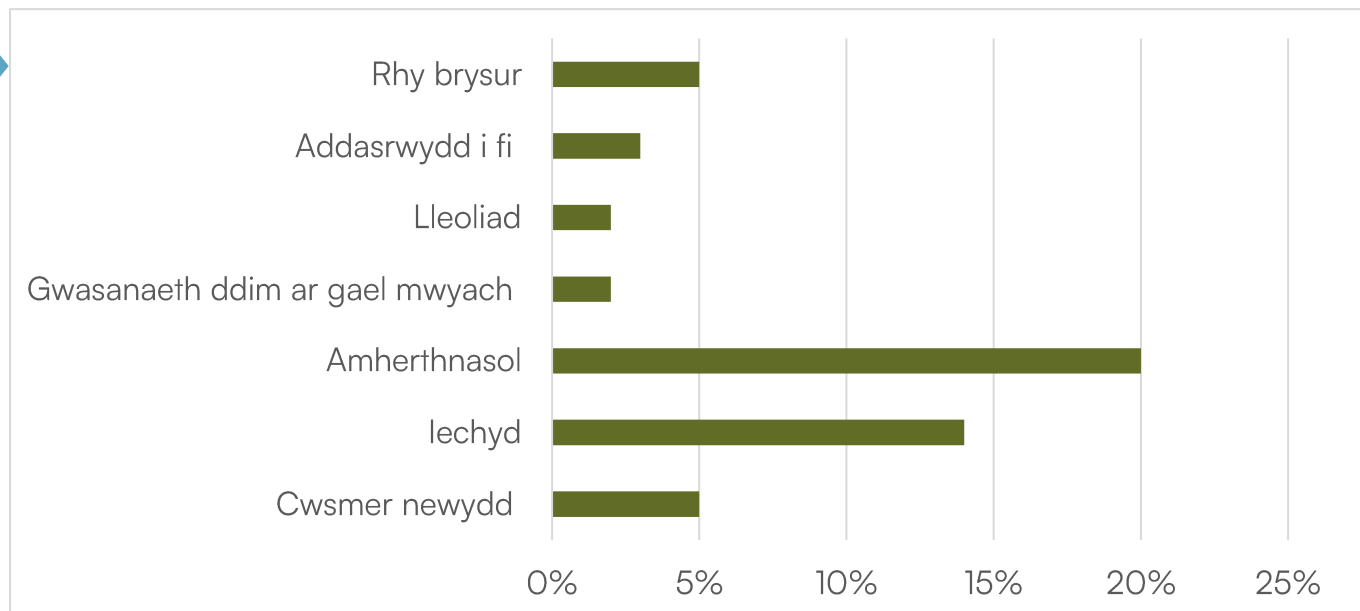


2. Os na wnaethoch, a oedd hynny oherwydd:

Wedi ateb: 190 Wedi symud ymlaen: 32



Rhesymau eraill — y fanylion:



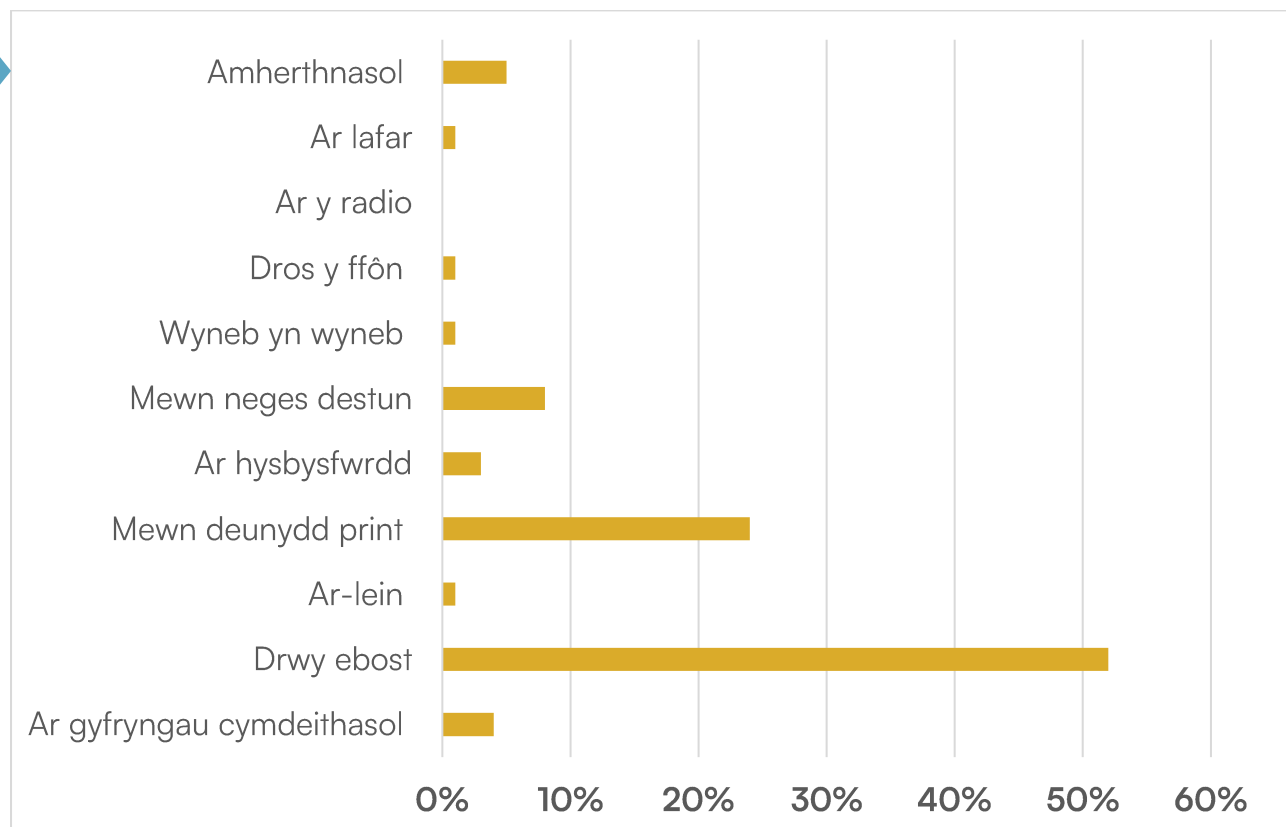
Dyma rai o'r pethau a ddywedodd ein cwsmeriaid:

- “Mae gan y cwsmer arthritis ac nid yw’n gallu mynd allan.”
- “Mae meddyginiaeth ar gyfer anabledd yn fy atal rhag cymdeithasu â phobl mewn mannau caeëdig (oherwydd system imiwnedd sy’n wan iawn).”
- “Dydw i ddim yn gallu mynd i leoedd ar fy mhen fy hun ac rwy’n mynd yn orbryderus pan fyddaf yn cwrdd â phobl newydd.”
- “Weithiau’n gyfleus, ac weithiau’n anghyfleus... ond nid bai ateb yw hynny.”
- “Gan fy mod yn 79 oed ac wedi fy nghofrestru’n berson dall a byddar, mae cyfarfodydd sy’n cynnwys mwy na dau berson yn anodd iawn i fi. Ond mae eich pryder am les y tenantiaid yn glodwiw, yn fy marn i.”

3. Pa ffordd fyddai'n ffordd dda o roi gwybod i chi am ein digwyddiadau ymgysylltu?

Wedi ateb: 209

Wedi symud ymlaen: 13

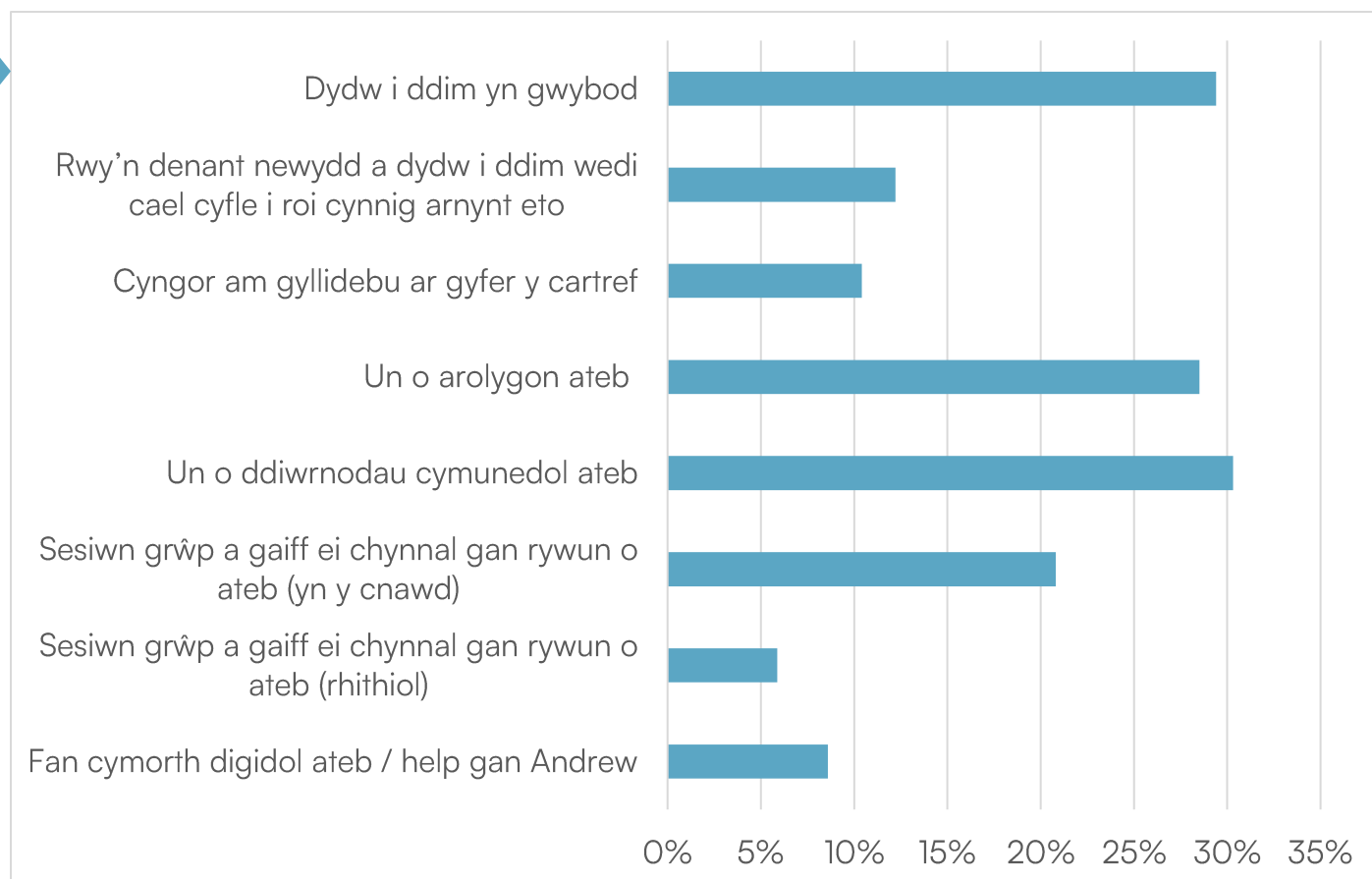


Cyfeiriodd y cwsmeriaid at lythyr, llythyr newyddion, poster a phamffled fel mathau o ddeunydd print.

4. Nodwch pa un o'r canlynol yw eich hoff fath o ddigwyddiad ateb:

Wedi ateb: 221

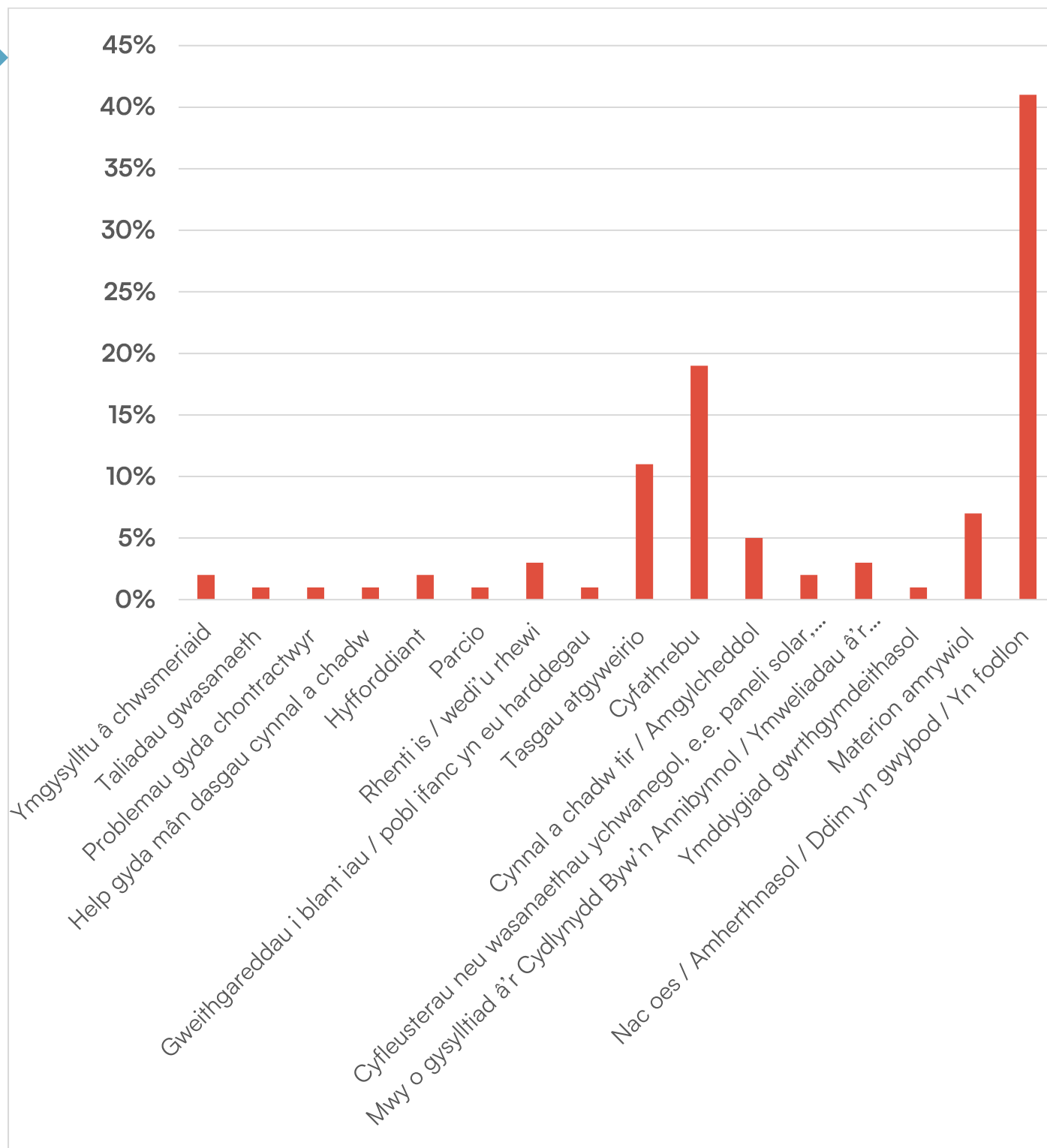
Wedi symud ymlaen: 1



5. Mae ateb yn ceisio gwneud ei orau glas drosoch, ond a oes unrhyw beth yr hoffech i ni weithio arno fel y gallwn wella'n fwy fyth?

Wedi ateb: 194

Wedi symud ymlaen: 28



Dyma rai o'r pethau a ddywedodd ein cwsmeriaid:

"Mae'n ymddangos bod rhai tasgau atgyweirio'n cael eu rhoi yn y categori anghywir. Yn aml, ni fydd materion y mae tenantiaid o'r farn eu bod yn rhai brys yn cael eu trin fel materion brys gan ateb."

"Contractwyr gwell i ymdrin â thasgau atgyweirio a chynnal a chadw."

"Mae'r ffurflen ar gyfer cyfnewid tŷ ar gael fel ffeil PDF yn unig ar-lein, ac ni ellir ei llenwi'n electronig. Ni allwch gael copi papur gan y swyddfa, sy'n golygu bod yn rhaid i'r tenantiaid dalu am argraffu'r ffurflen eu hunain. Nid yw'r system yn hygyrch iawn i gwsmeriaid sy'n debyg i lawer ohonom: cwsmeriaid ar incwm isel, sy'n annhebygol o fod â chyfrifiaduron ac argraffyddion yn y tŷ."

"Mae angen i'r system wresogi a thwymo dŵr newydd, sy'n cynnwys pwmp gwres o'r aer, gael ei hesbonio i'r tenantiaid pan fyddant yn symud i mewn. Rwy'n cael trafferth twymo dŵr ar gyfer cawod neu fath sy'n para mwy na phum munud."

"Nid yw fy system wresogi, sy'n defnyddio paneli solar a stôr-wresogyddion trydan, yn

fforddiadwy i denantiaid sy'n byw yn eiddo ateb."

"Dylai tenantiaid gael gwybod ymlaen llaw pan fydd staff ateb yn ymweld â'u cartrefi."

"Byddai'n ddefnyddiol pe bai modd cael gafael ar wasanaeth crefftwr, sy'n galluogi'r tenantiaid i dalu am fân dasgau nad ydynt yn gallu eu gwneud eu hunain."

"Dylai apwyntiadau ac archwiliadau diogelwch fod ar gael ar adegau sy'n fwy cyfleus i denantiaid sy'n gweithio, er enghraifft ar ôl 5pm neu ar fore dydd Sadwrn."

"Hyrwyddo cyfranogiad mewn grwpiau tenantiaid neu fforymau deiliaid contractau."

"Mae ymdrechion yr holl aelodau o staff yn gwneud argraff dda iawn arnaf bob amser."

"Dylid gwella gwaith cyfathrebu—yn aml mae llythyrau'n cyrraedd yn hwyr ac mae'n anodd eu deall."

"Byddai cael swyddfa leol lle gall y tenantiaid siarad â rhywun wyneb yn wyneb yn ddefnyddiol iawn."

"Ar hyn o bryd, mae nifer o newidiadau'n cael eu gwneud i fy nghartref, ac rwy'n gorfod

addasu fy amserlen ar gyfer gweithio gartref, a hynny dro ar ôl tro. Byddai mwy o gydlynw'n helpu i leihau'r tarfu ar fy ngwaith."

"Dylai mwy o gymorth i arddio fod ar gael i bensiynwyr a phobl sydd ag anableddau."

"Mae angen dirprwyo cyfrifoldebau fel bod problemau'n dal i gael eu datrys pan na fydd aelod penodol o staff ar gael."

"Darparu arweiniad i denantiaid newydd sy'n byw ar eu pen eu hunain am y tro cyntaf—er enghraifft, arweiniad ynghylch sut mae trefnu biliau cyfleustodau, â phwy y dylent gysylltu os yw taliadau'n hwyr, â phwy y dylent gysylltu ynghylch problemau sy'n ymwneud ag eiddo."

"Mae llythyrau cwyno am barcio'n dal i gael eu hanfon heb fod unrhyw gamau gweithredu

dilynol yn cael eu cymryd. Er enghraifft, un ateb posibl fyddai creu lleoedd parcio dynodedig i breswylwyr yng nghefn y safle, yn lle'r lawnt nad oes neb yn ei defnyddio."

"Egluro pa rannau o du blaen yr eiddo y mae pob tenant yn gyfrifol amdanynt, er mwyn atal cymdogion rhag tresmasu ar ardaloedd nad ydynt yn gyfrifol amdanynt."

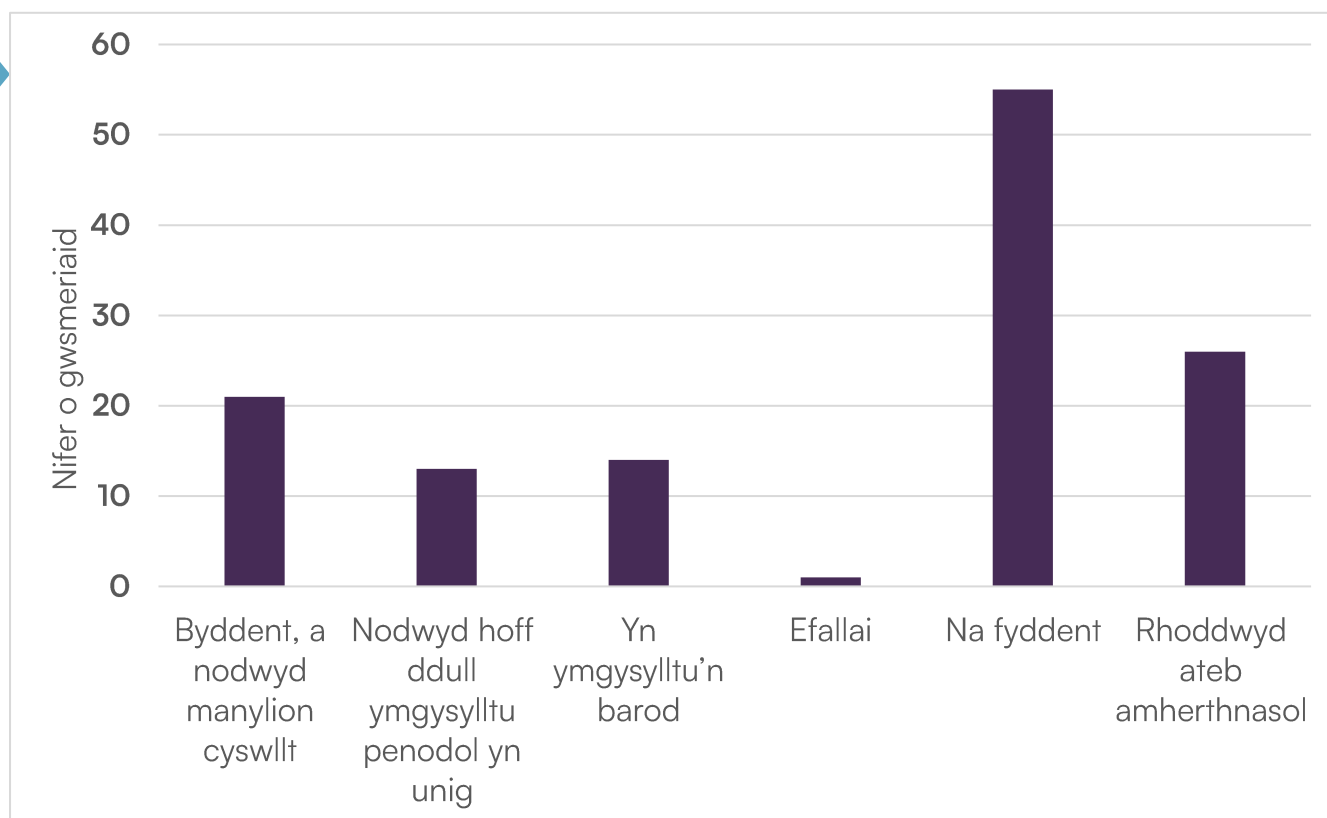
"Ystyried cynnig sesiynau hyfforddiant sylfaenol i denantiaid ynghylch sut mae cyflawni tasgau syml yn eu cartrefi, er enghraifft sut mae newid dolen drws."

"Darparu mwy o weithgareddau i bobl ifanc yn eu harddegau."

"Byddai cyfleuster a rennir ar gyfer golchi dillad yn ddefnyddiol."

6. Hoffech chi ddweud eich dweud yn amlach (yn ddigidol neu wyneb yn wyneb)? Gallech wneud gwahaniaeth. Os hoffech chi sgwrsio â staff am gyfleoedd, mae croeso i chi nodi eich enw a'ch manylion cyswllt yma:

Wedi ateb: 130 Wedi symud ymlaen: 92

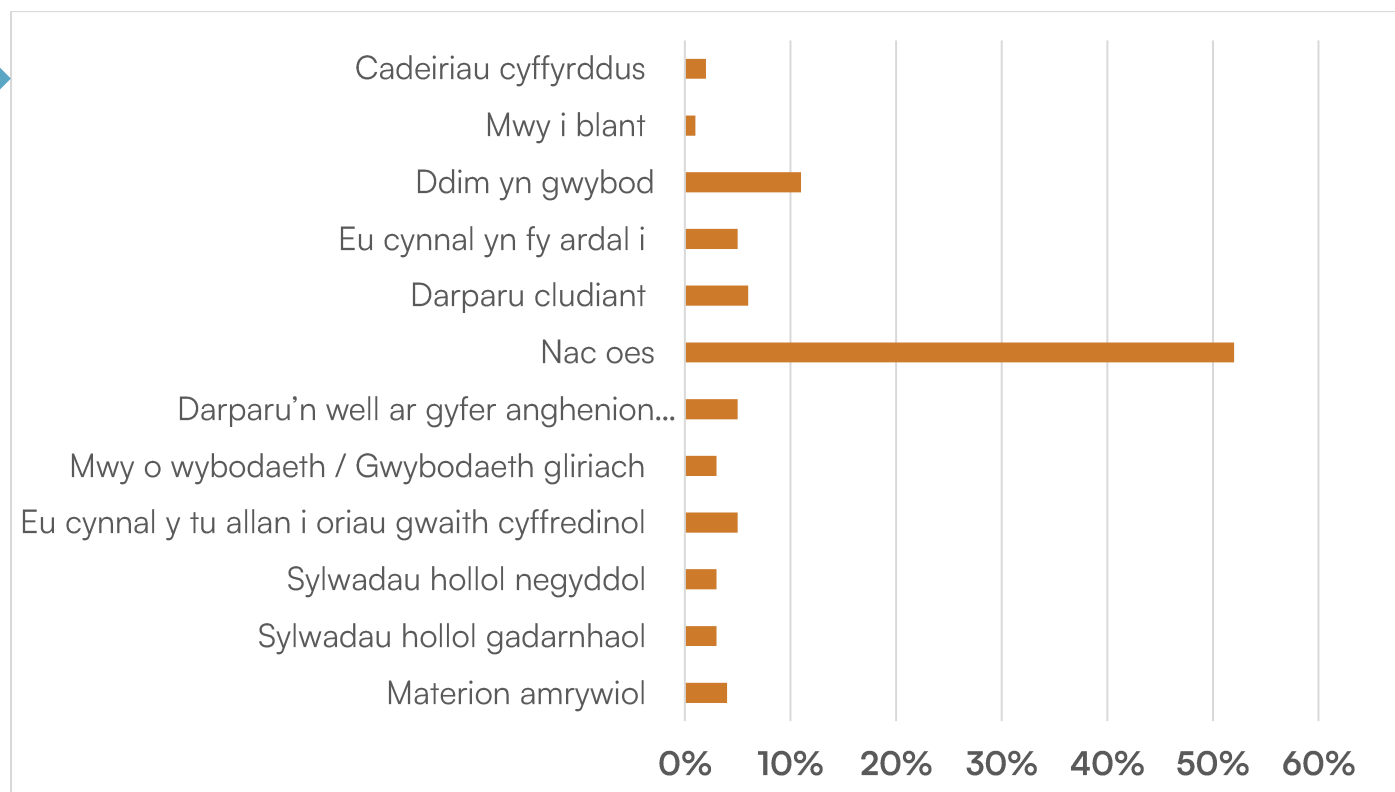


Dywedodd 34 o gwsmeriaid y byddent yn ystyried ymwneud yn fwy helaeth ag ateb er mwyn helpu i roi gwybod i ateb sut brofiad yw byw yn un o gartrefi ateb. Rydym wrthi'n cysylltu â'r 34 o gwsmeriaid hyn ac maent yn cael eu gwahodd i ddigwyddiadau a sesiynau er mwyn rhoi cynnig ar y cyfleoedd y mae'r fenter Ymgysylltu'n eu darparu. [Beth am i chi roi cynnig arnynt hefyd?](#)

7. A oes unrhyw beth y gallwn ei wneud i sicrhau bod ein digwyddiadau'n fwy cyffyrddus i chi eu mynychu?

Wedi ateb: 164

Wedi symud ymlaen: 58



Dyma rai o'r pethau a ddywedodd ein cwsmeriaid:

“Cael gwybod a ydynt yn addas i'r sawl sy'n defnyddio cadair olwyn.”

“Rwy'n dioddef o orbryder, iselder ac anhwylder straen wedi trawma, felly byddai'n braf cael cwmni rhywun sy'n deall y problemau hyn mewn digwyddiadau.”

“Cymorth i blant ag anghenion dysgu ychwanegol.”

“Nac oes — maent yn cael eu trefnu'n dda ac maent yn agored ac yn gyfeillgar.”

“Nac oes — mae'r staff yn grêt, diolch. Maent bob amser yn gwrando ac yn cysylltu'n ôl â chi os nad ydynt yn gwybod yr ateb i'r cwestiwn.”

“Nac oes — rwy'n credu bod ateb yn gwneud mwy nag sydd raid.”

“Cynnal rhai yn ardal Dinbych-y-pysgod/Saundersfoot — nid yn Aberdaugleddau a thu hwnt yn unig.”

“Cynnal rhai y tu allan i oriau gwaith.”

“Dydw i’n bersonol ddim yn dda iawn mewn digwyddiadau lle mae yna lawer o bobl, felly mae arolygon fel hyn yn iawn.”

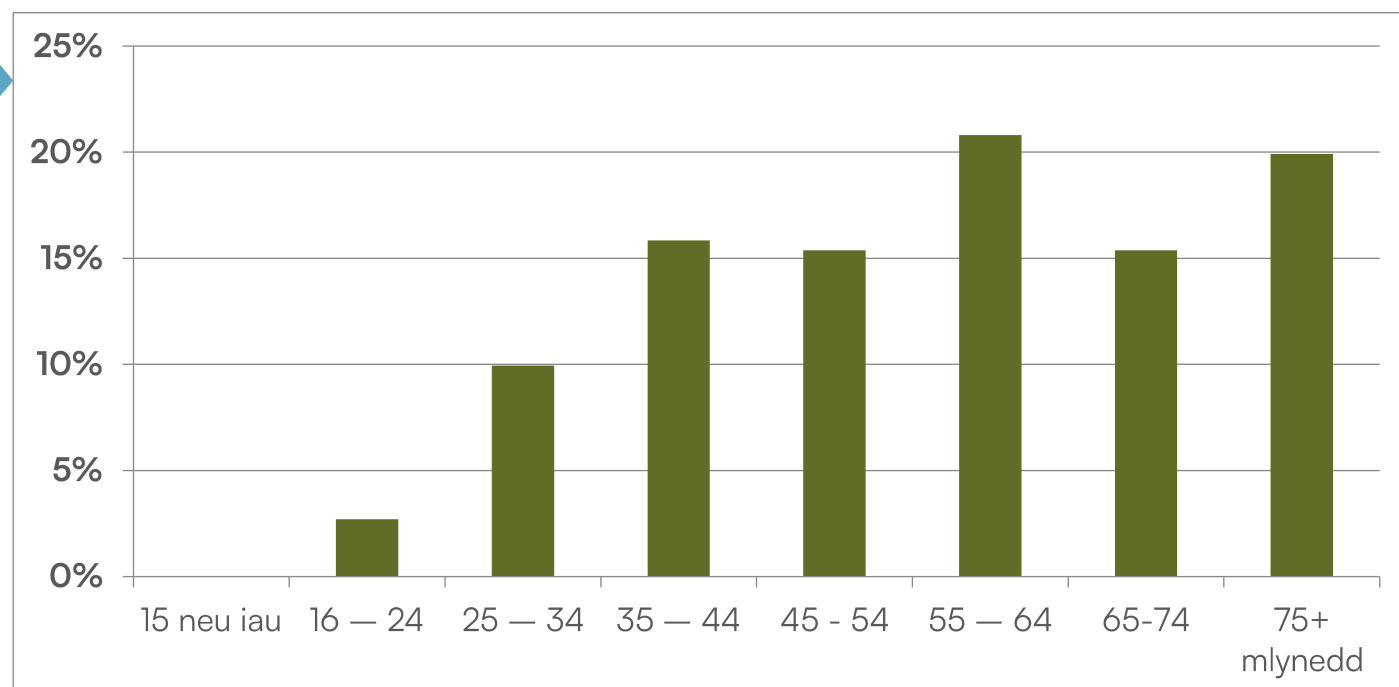
“Digwyddiadau bach, gyda llai o bobl.”

“Digwyddiadau sy’n addas i deuluoedd.”

8. I sicrhau ein bod yn clywed gan ystod eang o'n cwsmeriaid, allwch chi gadarnhau i ba grŵp oedran rydych yn perthyn:

Wedi ateb: 221

Wedi symud ymlaen: 1



Ein camau gweithredu ni...

Felly, beth y byddwn yn ei wneud â'ch atebion i'r arolwg?

Bu'r Grŵp Cynllunio Arolygon (sy'n cynnwys cwsmeriaid a staff ac sydd ar hyn o bryd yn agored i bob un o gwsmeriaid ateb) yn dadansoddi'r canlyniadau'r arolwg hwn gan y fenter Ymgysylltu, ac yn eu cymharu â [chanlyniadau 2023](#). Nodwyd bod y tueddiadau cadarnhaol yn dangos cynnydd bach mewn cyfraddau ymgysylltu. Roedd rhai cyfranogwyr yn teimlo bod y canlyniadau sy'n seiliedig ar ganrannau'n gamarweiniol, oherwydd maint cymharol fach y sampl, tra oedd eraill o'r farn bod y cynnydd mewn gweithgarwch yn gam ymlaen.

Symudodd y sgwrs tuag at drafod ffyrdd o gynyddu cyfranogiad ac ymwybyddiaeth o gyfleoedd i ymgysylltu. Nododd rhai pobl fod

llawer o gwsmeriaid fel pe baent yn anymwybodol o'r cyfleoedd dan sylw ac awgrymwyd y gallai rhyngweithio uniongyrchol, megis cyfarfodydd wyneb yn wyneb a chyfleoedd i gerdded o gwmpas ystadau, fod yn effeithiol. Cafwyd trafodaeth hefyd ynghylch y dulliau cyfathrebu gorau ac roedd yr awgrymiadau'n cynnwys mwy o hyrwyddo ar Facebook, mwy o wahoddiadau uniongyrchol, a'r posibilrwydd o ddefnyddio deunyddiau print megis cardiau post. Fodd bynnag, mynegwyd pryderon wedyn am gost ac effeithiolrwydd dulliau print o gyfathrebu mewn byd sy'n mynd yn fwyfwy digidol.

Ni chafodd unrhyw gamau gweithredu penodol eu nodi, ar wahân i'r angen parhaus i ymgysylltu â mwy o bobl.

I drafod y cynnydd a wneir o ran y camau gweithredu hyn â staff a chwsmeriaid eraill ateb, mae croeso i chi ddod i **Adolygiad Chwe Mis** yr arolwg hwn, yng nghyfarfod ein **Grŵp Cynllunio Arolygon**. Ar hyn o bryd, bwriedir cynnal y cyfarfod ar **09/09/25 am 10:00**, ond cadwch olwg am ddiweddariadau ar [ein gwefan](#) a'n sianelau ar [gyfryngau cymdeithasol](#). Cysylltwch ag engage@atebgroup.co.uk i gael dolen gyswllt ar gyfer y digwyddiad ar-lein hwn ym mis Medi.

Rydym yn wirioneddol ddiolchgar i bawb a gymerodd ran yn yr adolygiad hwn

Angen cael gwybod mwy neu godi mater?

Anfonwch ebost atom: engage@atebgroup.co.uk

Ewch i'n gwefan: www.atebgroup.co.uk

Ffôn/Neges destun/WhatsApp: 07500 446611 / 01437 774766

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