TPAS CYMRU
You matter | Ti'n cyfri

GWOBRAU ARFER DA 2021

YR ENILLWYR

Tai Wales & West Housing

Noddwyr Arweiniol

Gyda diolch i'n noddwyr

Tai Wales & West Housing

Ariennir yn Rhannol gan
Lywodraeth Cymru
Part Funded by
Welsh Government

GWOBRAU ARFER DA 2021

Gwyddom eich bod oll yn gwneud llawer o ymgysylltu gwych rhwng tenantiaid a chymunedau, er gwaethaf heriau'r flwyddyn ddiwethaf. Roedd TPAS Cymru eisiau cydnabod y gwaith hwn a'r gwahaniaeth y mae'n ei wneud i denantiaid, preswylwyr a chymunedau.

Eleni eto, fe drefnon ni ddigwyddiad Gwobrau rhithiol i ddathlu a rhannu peth o'r arfer da hwn ac i gefnogi ac ysbrydoli eraill.

Y 5 categori ar gyfer 2021 oedd:

1. Cymunedau yn Cefnogi Cymunedau
2. Gwneud i Gyfranogiad Tenantiaid Weitho Ar-lein
3. Cynnwys Tenantiaid wrth Lunio Gwasanaethau
4. Cyfathrebu â Thenantiaid a Phreswylwyr
5. Tenant y Flwyddyn

Rhoddwyd Gwobr Cydnabyddiaeth Arbennig gan y beirniaid hefyd.

Yn y llyfryn hwn, rydyn ni'n rhannu gyda chi'r 6 ymgais fuddugol a 3 uchaf y beirniad ym mhob categori.

Diolch i enwebwyr y gwobrau am ddarparu'r cynnwys ar gyfer yr adroddiad hwn. Rydyn ni wedi ychwanegu eu manylion cyswllt ar gyfer pob un o'r ceisiadau buddugol os ydych chi eisiau darganfod mwy am y prosiectau.

Diolch eto i bawb a gymerodd ran, a gobeithiwn y byddwch yn mwynhau darllen y ceisiadau buddugol gymaint ag y gwnaethom ni.

Cymunedau yn Cefnogi Cymunedau

ENILLYDD

MaesNi

Mae MaesNi yn grŵp sy'n galluogi ac yn cefnogi preswylwyr a grwpiau ym Maesgeirchen a Tan-yBryn (Bangor, Gogledd Cymru) i sicrhau bod eu gweledigaethau i'w wneud yn lle gwell i fyw yn digwydd! Mae'n cynnwys preswylwyr a phartneriaid allweddol sy'n gweithio ac yn cefnogi preswylwyr ym Maesgeirchen a Tan y Bryn

Y math o gefnogaeth a ddarperir:

Cefnogi prosiectau cymunedol dan arweiniad preswylwyr a sicrhau cyfranogiad ystyrlon wrth lunio prosiectau: ailwampio parc chwarae newydd, datblygu canolfan gymunedol integredig newydd, prosiect gardd farchnad.

- Dyluniwyd y parc chwarae newydd gan bobl ifanc a rheolir y prosiect gan Adra ac mae wastad yn brysur, gan ddarparu canolbwynt awyr agored a chyfleoedd chwarae diddorol i blant a phobl ifanc o bob oed yn ogystal ag ardal bicnic teuluol.
- Bydd y ganolfan gymunedol newydd yn cwrdd â blaenoriaeth preswylwyr am ofod cymdeithasol, dan berchnogaeth gymunedol, a gwell mynediad at wasanaethau y mae preswylwyr wedi gofyn amdanynt. Ar hyn o bryd mae hyn yn y cam dichonoldeb, a reolir gan Gyngor Gwynedd, lle rydym yn datblygu cynlluniau ac yn ystyried safleoedd ar gyfer y ganolfan gymunedol newydd

Cefnogi grwpiau: Mae MaesNi wedi cefnogi grwpiau cymunedol wrth ariannu prosiectau neu adnoddau penodol (e.e. rhandiroedd, clwb bocsio, pêl droed, grwpiau rap a chelfyddydau perfformio a phartneriaeth gymunedol), gan gefnogi grwpiau newydd i ffurfio a dod yn gynaliadwy (e.e. *Showzone*, *Letters Grow, Growing for Change*), gyda hyfforddiant, datblygu, cyllid am gwaith â thâl lle mae gweithgareddau grwpiau bellach yn cynnwys pobl nad ydynt yn wirfoddolwyr, a mynediad at adnoddau a chyfleoedd, ac wastad yma i roi cefnogaeth barhaus i'r grwpiau. Golyga hyn bod cyfleoedd mwy rheolaidd i blant a phobl ifanc yn arbennig i ymgysylltu ag hobïau, dysgu a datblygiad personol, i gysylltu ag eraill ac yn anad dim, i gael hwyl a chael ymdeimlad o gyflawniad!

Gweithgareddau: cefnogaeth gyda sefydlu pêl-droed cymunedol wythnosol (plant yn erbyn oedolion!) a ddechreuwyd gan y plant, grŵp cerdded, grŵp garddio, Caffi cymuned *Hive*. Mae'r rhain yn ffordd o gysylltu, dod at ein gilydd, lle i breswylwyr ddod â syniadau ar gyfer pethau eraill a fyddai'n dda i'r gymuned ac yn anad dim, i chwerthin!

Cyfleoedd gwirfoddoli: grŵp gwelliannau amgylcheddol a garddio wythnosol, caffi cymunedol *Hive*, cydweithfa ffrwythau a llysiau ac mewn gweithgareddau / digwyddiadau / prosiectau. Mae yna graidd hyfryd o wirfoddolwyr rheolaidd gydag e.e. y grŵp amgylchedd, Caffi *Hive*, grŵp llywio MaesNi a grwpiau eraill fel y celfyddydau perfformio. Mae eraill yn teimlo bod croeso iddynt bigo i mewn fel y gallant - e.e. Caffi *Hive* , cydweithfa ffrwythau a llysiau, grŵp llywio MaesNi - ac yna mae mwy yn dod at ei gilydd o amgylch gweithgareddau neu ddigwyddiadau penodol (sinema, parti stryd ac ati).

Eiriolaeth a llais: cefnogi preswylwyr i eirioli dros eu hanghenion eu hunain yn lleol / rhanbarthol / cenedlaethol, e.e. addysg ar gyfer disgyblion sydd wedi'u gwahardd, newidiadau lle mae darparu gwasanaeth a strwythurau systemig yn methu â diwallu anghenion (e.e. o amgylch tlodi, cymorth i deuluoedd, mynediad at ofal plant, cefnogaeth covid).

Gwella mynediad at gyfleusterau cymunedol: lleoedd cymunedol ar brydles ac arian i grwpiau cymunedol eu llogi yn ogystal â datblygu canolfan gymunedol newydd mewn ffordd y mae preswylwyr ei heisiau. Rydym hefyd yn defnyddio ac yn tynnu defnydd rheolaidd o fannau i adeiladu ymgysylltiad.

Hyfforddiant: Gan ymateb i themâu a gofyniadau uniongyrchol, rydym wedi galluogi cyrsiau am ddim yn y gymuned fel Makaton, diogelu, cymorth cyntaf, ymwybyddiaeth iechyd meddwl, cymorth cyntaf iechyd meddwl, lles, Chwarae, gwytnwch a chefnogi pobl ifanc ag iechyd meddwl.

Sut y cyflawnwyd anghenion y cymunedau / unigolion

Mae gweithgareddau MaesNi yn cael eu gyrru gan anghenion a dyheadau'r gymuned. Mae preswylwyr yn siapio'r hyn y mae MaesNi yn ei wneud trwy fod ar y grŵp llywio, gyda gweithwyr yn ymgysylltu ac yn gwahodd cyfranogiad a chyfeiriad ystyrlon ar eu telerau nhw – e.e. trwy alw heibio, grwpiau a gweithgareddau yn ogystal ag ymgynghoriadau mwy ffurfiol. Mae'r gymuned yn gweithio gyda nifer o sefydliadau partner sydd hefyd yn rhan o grŵp llywio MaesNi, gan gynnwys Adra, Cyngor Gwynedd, Elfennau Gwyllt, Eglwys y Groes, PMP (Partneriaeth Maesgeirchen Partnership), Tŷ Penrhyn ac eraill. Mae barn preswylwyr yn ganolog i'r cynllun Gyrru Newid, sy'n arwain nod a gweledigaeth MaesNi, sef gwneud y gymuned yn lle gwell fyth i fyw.

Cefnogi preswylwyr a grwpiau i ddiwallu anghenion: gweithio gyda gwirfoddolwyr a sefydliadau a grwpiau eraill drwy'r pandemig i ddarparu cefnogaeth gynnar, ymatebol a chydgysylltiedig gan gynnwys bwyd brys, presgripsiynau, tanwydd, pecynnau gweithgaredd hwyliog i deuluoedd, cefnogaeth ddigidol ac iechyd meddwl a lles. Gweithiodd y grŵp gyda mwy na hanner yr aelwydydd ar draws yr ystâd yn ystod cyfnod clo.

Mae'r gefnogaeth hon yn barhaus ac yn cael ei wneud yn gynaliadwy gyda chymorth dod yn Beilot Hwb Cymorth Covid dan arweiniad cymunedol LlC / BCUHB sy'n cynnwys profion llif ochrol am ddim a chefnogaeth estynedig lle mae Covid naill ai'n cael effaith tymor byr neu dymor hir a lle rydyn ni'n adeiladu gwell mynediad at wasanaethau ar delerau preswylwyr a gweithio gyda sefydliadau eraill i wneud e.e. bwyd a thanwydd brys yn barhaus ac yn gynaliadwy. Mae'r hwb yn cael ei redeg o adeilad Adra yn Llys Dylan, Maesgeirchen ac rydym yn parhau i ddiwallu anghenion dros 150 o drigolion bob wythnos ac addasu'r hyn y gallwn ni helpu efo. Rydym hefyd wedi denu mwy o wasanaethau i gael eu lleoli yn y gymuned a gweithio gyda MaesNi e.e. gweithiwr cymorth iechyd meddwl llawn amser.

Yr effaith y mae'r gefnogaeth wedi'i chael ar unigolion / cymunedau

Dywedodd y Cynghorydd Lleol, Nigel Pickavance:
"I have been blown away to see just what MaesNi have been doing in recent times. Not just supporting community projects but supporting individuals and families in so many different ways, too many to mention. This support and care for families and individuals is valuable and as a community we are so lucky to have this in place and more so, the work and effort from Jess and Paul (MaesNi support workers) which is making a huge difference to lives. I would just like to thank them and their teams behind the scenes for their superb efforts".

Dywedodd Eirian Willams Roberts, cyd-sylfaenydd *Showzone* (un o'r grwpiau a gefnogwyd gan MaesNi):
"Since the closure of the long established Youth Club in Maesgeirchen there has been a great reduction of community based activities for the children and young people of Maesgeirchen and the surrounding area especially in the evenings after school or at the weekends.

Since ShowZone opened its doors in September 2020 and welcomed it's first members, the majority of whom are still with us today, we have gone from strength to strength at an alarming rate. The positive feedback we have received from the children, their families, the community, schools and further afield has been overwhelming. We have seen our members grow in confidence on a scale that we would never have imagined and not a week goes by when a parent tells us how much their son or daughter has grown and come out of themselves since they've been at ShowZone. There has been a need for something like ShowZone on the Maesgeirchen estate for years and we truly believe that need will continue for years to come. We intend to be here to fulfil that need".

Cynaliadwyedd y Prosiect ar gyfer y dyfodol

Y nod gyda'n mentrau hyfforddi yw cynnwys sgiliau sy'n galluogi preswylwyr i gynnal mwy o weithgareddau a digwyddiadau a grwpiau yn hyderus yn ogystal ag adeiladu rhwydwaith cymorth cymheiriaid, yn enwedig o amgylch iechyd meddwl a lles, a thrwy hynny adeiladu gwytnwch yn y gymuned..

Mae llawer o'n gwaith yn canolbwyntio ar ethos o wirfoddoli, ac annog preswylwyr i ddod at ei gilydd i helpu ei gilydd a'u cymunedau. Mae llawer o breswylwyr yn gwirfoddoli gyda ni yn rheolaidd, gan adeiladu sgiliau a'r gallu i barhau â gweithgareddau a datblygu'r gymuned am flynyddoedd i ddod. Rydym yn credu mewn cefnogi pobl ifanc i gyflawni eu potensial a theimlo'n rhan o'u cymuned gan mai nhw yw dyfodol ein cymunedau.

Ar ben cefnogi grwpiau presennol mae MaesNi wedi helpu grwpiau newydd i sefydlu sy'n darparu cyfleoedd newydd i dros 60 o blant bob wythnos. Tra cychwynnodd MaesNi gyda phot o arian ar gyfer gweithgareddau a digwyddiadau cymunedol, mae cyllid bellach yn llawer mwy cynaliadwy ac mae grwpiau'n fwyfwy hyderus a llwyddiannus wrth geisio am eu cyllid eu hunain.

Mae'r gweithgareddau a ddatblygir trwy Maes-Ni yn dod yn fwyfwy cynaliadwy wrth i amser fynd yn ei flaen fel bod angen i MaesNi fod ar gael yn y pen draw fel cymorth yn ôl yr angen ac yna camu'n ôl.

Gallwch weld rhywfaint o'n gweithgareddau yma: www.facebook.com/groups/MaesNi

Dyma rai o'r grwpiau rydyn ni wedi'u cefnogi yma:
www.facebook.com/maesg.showzone www.facebook.com/LettersGrowOfficial

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â: elin.williams@adra.co.uk

2il

Pantri Gymunedol Tremorfa
Cyswllt:
Rhiannon.Robertson@ccha.org.uk

3ydd

Cefnogaeth Cymuned Aberteifi
Daren Howe
Cyswllt:
Alison.Stokes@wwha.co.uk

Gwneud i Gyfranogiad Tenantiaid Weithio Ar-lein

ENILLYDD

Ymarfer Yn Gwneud Cynnydd - CT Newydd

Y gefnogaeth a roddir i denantiaid i'w galluogi i gymryd rhan gan ddefnyddio gwahanol lwyfannau / dulliau ar-lein

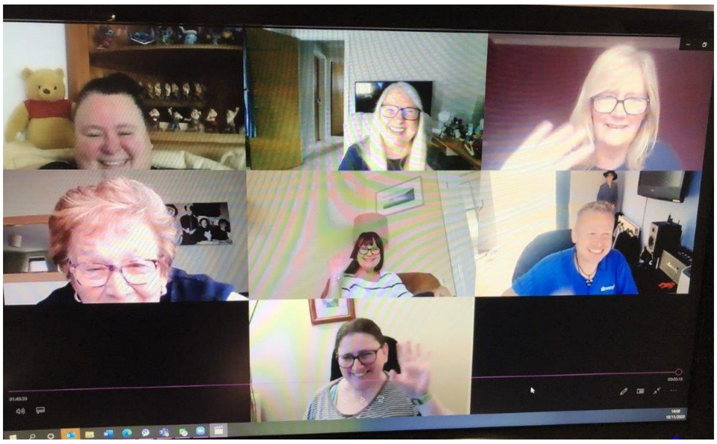
Mae ein Swyddog Cynhwysiant Digidol a'n Cynorthwyydd yn cynnig cefnogaeth bersonol a rhithiol i unrhyw denant sydd wedi'i wahardd yn ddigidol. Gall tenantiaid fenthyg offer TG, gyda mynediad at Wi-Fi, yn rhad ac am ddim a darperir hyfforddiant a chefnogaeth i wella sgiliau a hyder tenantiaid. Mae llawlyfrau cyfarwyddiadau hawdd eu darllen ar amrywiaeth o gymwysiadau a meddalwedd hefyd wedi'u cynhyrchu i helpu'r defnyddiwr yn ogystal â dogfen protocolau cyfarfod ar-lein sy'n cael ei rhannu â chyfranogwyr cyn iddynt gymryd rhan mewn cyfarfodydd.

Mae meddalwedd *ReciteMe* wedi'i ychwanegu at ein gwefan i alluogi mynediad haws at wybodaeth. Mae'r meddalwedd newydd yn cynorthwyo gwylwyr gyda materion llythrennedd a nam ar eu golwg ac yn mynd i'r afael â rhwystrau cyfathrebu oherwydd gall tenantiaid addasu ymddangosiad a maint ffont y wefan i weddu i'w hanghenion; newid y cynnwys i iaith arall; defnyddio chwyddwydr; a defnyddio geiriadur os nad yw geiriau'n ddealladwy.

Yr ystod o weithgareddau ymgysylltu ar-lein:

- **Annog ymgysylltiad tenantiaid mwy amrywiol** - cynhyrchwyd fideo Canva y deg cyfle cyfranogi gorau gydag amrywiaeth o opsiynau gydag ymrwymiadau amser gwahanol i annog mwy o denantiaid i gymryd rhan
- **Gwella Tenant Graffu** - Rydym bellach wedi hwyluso tair cynhadledd Facebook ar y cyd rhwng Newydd a'r Grŵp Tenant Graffu ac mae adborth ehangach gan denantiaid yn llywio'r argymhellion a wnaed gan y Grŵp Craffu sy'n helpu i wella a gyrru ein gwasanaethau ymlaen
- **Cipio barn tenantiaid ehangach** – Rydym yn defnyddio ymgynghoriadau arolwg SNAP ar-lein i gasglu adborth ar bynciau a meysydd gwasanaeth amrywiol sy'n cynorthwyo gwelliannau gwasanaeth
- **Codi ymwybyddiaeth o faterion pwysig** - Mae sesiynau *'Straight Talking'* gyda Grŵp Tenant Graffu Newydd wedi'u recordio a'u rhannu ar gyfryngau cymdeithasol ac ar 'Fy Newydd' i godi ymwybyddiaeth o faterion blaenoriaeth ymhlith tenantiaid a'r gymuned ehangach

- **Cefnogi ein tenantiaid hŷn -** rydym wedi gosod pyrth yn ein 5 lolfa gymunedol byw'n annibynnol nid yn unig fel ffordd o frwydro yn erbyn arwahanrwydd cymdeithasol, ond i sicrhau y gall tenantiaid ddweud eu dweud ar y gwasanaethau y maent yn eu derbyn
- **Galluogi tenantiaid i lywio ein cyfeiriad yn y dyfodol** – Ar wahân i weithgareddau Tenant Graffu a NEADS (Is-grŵp Cydraddoldeb ac Amrywiaeth Newydd), rydym yn cynnal ymgyrch 'Ydych chi eisiau bod yn ddylanwadwr Newydd?' lle mae arolwg SNAP ar-lein yn cael ei ddefnyddio i ymgynghori â thenantiaid ar thema'r 5 cynllun corfforaethol newydd - twf, cynaliadwyedd, diogelwch, cefnogaeth a gwasanaethau rhagorol
- **Galluogi cyfathrebu cyflymach a haws** - Mae What'sApp, Zoom, Teams ac E-byst yn awr yn cael eu defnyddio fel y prif ddulliau o gyfathrebu â'n Grŵp Tenant Graffu
- **Gwella dogfennau arweiniol** - ymgynghorir â'n Panel Darllen a Pholisi trwy e-bost ar amrywiol bolisïau a dogfennau i sicrhau eu bod yn berthnasol, yn gywir ac yn hawdd eu deall
- **Gwreiddio Cydraddoldeb ac Amrywiaeth** - Mae ein Is-grŵp Cydraddoldeb ac Amrywiaeth wedi'i sefydlu gyda staff a thenantiaid allweddol i ddatblygu ein cynllun gweithredu (Ansawdd mewn Cydraddoldeb ac Amrywiaeth). Cynhelir cyfarfodydd ar Zoom (2 gyfarfod, un yn ystod y dydd ac un arall yn gynnar gyda'r nos i alluogi tenantiaid sy'n gweithio i gymryd rhan yn y maes gwaith allweddol hwn)
- **Cynnwys tenantiaid mewn penderfyniadau strategol** - bu cynrychiolaeth tenantiaid ar weithgor a phwyllgor archwilio Gwerth am Arian Newydd sydd ill dau yn cwrdd yn rhithiol ar Teams
- **Rhannu gwybodaeth** - mae ein tudalen Facebook Clwb Cymunedol yn ategu prif dudalen Newydd ac yn canolbwyntio ar weithgareddau cyfranogiad Newydd a rhannu gwybodaeth ddefnyddiol o'r sector tai
- **Uwchsgilio tenantiaid** - mae tenantiaid yn mynychu hyfforddiant ar-lein a gweminarau i ehangu eu gwybodaeth a'u sgiliau fel eu bod yn teimlo'n fwy hyderus wrth ymgysylltu â ni



- **Gwella perthnasoedd** – rydym yn hyrwyddo'n rheolaidd bod boreau coffi Zoom gyda staff allweddol ar gael i'n tenantiaid ar gais
- **Hyrwyddo cyfleoedd ymgysylltu** - rydym wedi defnyddio tudalen 'Fy Newydd' ar ein porth tenantiaid a gyrchwyd trwy ein gwefan i hysbysebu ein cyfleoedd cyfranogiad sydd ar y gweill, rhannu fideos gwybodaeth, dolenni i arolygon ac ati.

- **Profi ein gwasanaeth rheng flaen -** Siopa dirgel digidol - mae tenantiaid yn cael arolygon SNAP trwy e-bost sy'n cynnwys recordiad o alwadau ffôn anhysbys gan denantiaid - mae adborth yr arolwg a dderbyniwyd yn ein helpu i asesu ein safonau ac ansawdd y gwasanaeth (yn anffodus, mae'r arfer hwn wedi cael ei ddal yn ôl tra bod system ffôn newydd yn cael ei osod ond mae ail-lansiad wedi'i gynllunio cyn bo hir)
- **Rhannu straeon tenantiaid** – mae gennym dudalen blog '*Up Your Street'* ar ein gwefan sy'n rhannu cynnwys a ysgrifennwyd gan ein tenantiaid
- **Problem resolution** - Mae'r *'Live Chat'* ar y wefan yn galluogi tenantiaid i siarad yn uniongyrchol â Swyddog Datrysiadau Cwsmer
- **Ymgysylltu meddal** – Mae prosiect hapi Newydd a ariennir gan loteri wedi bod yn rhedeg yn llwyddiannus ers nifer o flynyddoedd ac ar ddechrau'r pandemig symudwyd eu holl weithgareddau ar-lein i'w tudalen Facebook gyda llwyddiant mawr a phellgyrhaeddol. Mae'r gweithgareddau a gynigir yn helpu i wella hyder yn ogystal ag iechyd a lles corfforol a meddyliol ac mae'n gam cyntaf gwych tuag at annog ein tenantiaid i chwarae mwy o ran yn Newydd.

Y canlyniadau a gyflawnwyd hyd yma a'r buddion i'r boblogaeth ehangach o denantiaid

Ffigurau ymgysylltu Cynhwysiant Digidol
Hyd yn hyn eleni mae 40 o denantiaid wedi benthyca offer TG ac mae 37 wedi derbyn cefnogaeth / hyfforddiant gan y Swyddog Cynhwysiant Digidol a'r Cynorthwyydd (llynedd, roedd yn 101 a 158 yn y drefn honno - cefnogwyd 69 o denantiaid hefyd i gael mynediad at ddyfeisiau trwy Gynllun Benthyciad Tabled y Fro).

Fe wnaeth y Swyddog Cynhwysiant Digidol a'r Cynorthwyydd hefyd gefnogi a helpu i uwchsgilio ein Swyddogion Byw'n Annibynnol ar ddefnyddio'r pyrth i redeg eu gweithgareddau a'u digwyddiadau ymgysylltu yn effeithiol yn eu cynlluniau.

Canlyniadau Cyfranogiad Tenantiaid
- Ein fideo cyfleoedd cyfranogiad - https://youtu.be/xlIaS23hTDM
- 3 cynhadledd Facebook – y cyntaf yn wythnos o hyd gyda thema wahanol bob dydd, roedd yr 2il ar gyfathrebu ac mae'r un ddiweddaraf wedi bod ar Gydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant – adborth ein hymgyrch *#YouSpokeWeListened* i denantiaid: beth sy'n newid o ganlyniad i'r adborth a gafwyd o ganlyniadau arolwg SNAP a sylwadau ar bostiadau / dogfennau.

- Mae Grŵp Tenant Graffu Newydd wedi recordio pedair sesiwn *'Straight Talking'* gyda staff allweddol Newydd a gwesteion o'r sector sydd wedi'u rhannu ar gyfryngau cymdeithasol a 'Fy Newydd' ac sydd wedi cael derbyniad da gan denantiaid a'r gymuned ehangach. Bu i'r grŵp gyfweld:
    - Jason Wroe, Prif Weithredwr Newydd, am ei gynlluniau ar gyfer y dyfodol https://youtu.be/XgQFv0CxkNY
    - Oonagh Lyons, Cyfarwyddwr Tai a Chymunedau ac Elizabeth Lendering, Cyfarwyddwr Cyllid ac Adnoddau, am fforddiadwyedd a gwerth am arian https://youtu.be/J5Zd3lJ31PY
    - David Wilton, Prif Weithdredwr TPAS Cymru, am ei rôl a beth yw nodau a blaenoriaethau TPAS Cymru https://youtu.be/Gp9d5yqFlEI ac
    - Oonagh Lyons, Cyfarwyddwr Tai a Chymunedau, Rachel Honey-Jones, Pennaeth Adfywio Cymunedol, a Ross Thomas, Rheolwr Polisi a Materion Cyhoeddus Tai Pawb ar bwysigrwydd cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant https://youtu.be/ep1wupUTmLw
- Defnyddiwyd y pyrth yn y cynlluniau byw'n annibynnol ar gyfer cysylltu â'r cynlluniau byw'n annibynnol eraill ar gyfer digwyddiadau a gweithgareddau cymdeithasol (caewyd y lolfeydd cymunedol yn ystod y pandemig a chynyddodd arwahanrwydd cymdeithasol yn ystod yr amser hwn); mae'r pyrth hefyd wedi cael eu defnyddio ar gyfer sesiwn Holi ac Ateb gydag uwch reolwyr ac i rannu cynnwys fideo o'r diwrnod cynhadledd diweddaraf (mynychodd 28 tenant (ar draws 5 cynllun) y digwyddiadau personol a gynhaliwyd ar ddiwrnod y gynhadledd).
- Cyd-gynhyrchwyd Siarter Gwasanaethau Cwsmer yn llwyddiannus yng nghyfarfod NEADS (a gymeradwywyd yn ddiweddarach gan y Panel Darllen a Pholisi)
- Mae tenantiaid wedi mynychu gweminarau a sesiynau hyfforddi amrywiol dros y flwyddyn ddiwethaf gan gynnwys wythnos graffu TPAS Lloegr; gweminarau/ rhwydweithiau / hyfforddiant / cynadleddau TPAS Cymru; a chynhadledd flynyddol Tai Pawb
- Rhennir yr hysbyseb ar gyfer boreau coffi Zoom yn rheolaidd ar dudalen Facebook Newydd
- Gellir gweld tudalen 'Fy Newydd' yma: www.mynewydd.co.uk/Newydd/www/dashboard
- Ysgrifennodd un o'n tenantiaid stori gymhellol ar dudalen 'Up Your Street' ein gwefan am ei phrofiadau yn ystod y cyfnod clo https://www.newydd.co.uk/stories/up-your-street-introduction
- Mae ein tudalen Facebook hapi yn dangos y cyfoeth o
- weithgareddau a gynigir i denantiaid a'r gymuned ehangach https://www.facebook.com/hapiCymru

Unrhyw broblemau ar hyd y ffordd a sut rydych chi wedi ceisio neu yn ceisio eu goresgyn

Mae gan rai o'n tenantiaid ddiffyg sgiliau a hyder TG. Mae hon yn her y mae ein Swyddog Cynhwysiant Digidol a'n Cynorthwyydd yn gweithio'n ddiflino i fynd i'r afael â hi gan fod bod heb y sgiliau hyn nid yn unig yn rhwystro cyfleoedd tenantiaid i chwarae mwy o ran a chyfathrebu'n haws â Newydd, ond hefyd eu gallu i ryngweithio ar-lein â gwasanaethau eraill, i gael at cyfleoedd arbed arian ac maen nhw'n wynebu cael eu gadael ar ôl yn y byd digidol newydd hwn sy'n symud yn gyflym.

Rydyn ni'n ffodus bod gennym ni ethos diogel i fethu yn Newydd, felly rydyn ni'n cael ein grymuso i roi cynnig ar ddulliau ymgysylltu newydd a defnyddio'r gwersi rydyn ni'n eu dysgu i wella ac addasu yn unol â hynny.

Unrhyw lwyddiant wrth ddenu tenantiaid newydd i gymryd rhan oherwydd bod y grŵp yn ymgysylltu ar-lein

Ar ddechrau’r pandemig, gwnaethom ymgynghori â 3139 o denantiaid trwy e-bost / post ar sut yr hoffent i wasanaethau adfywio cymunedol a chyfranogiad tenantiaid gael eu darparu yn y dyfodol a sut yr hoffent ymgysylltu â ni ar wella gwasanaethau. O ganlyniad, roedd gennym fwy o ddiddordeb yn ein cyfleoedd cyfranogi ac mae gennym ni nawr:

- 77 Llysgenad Ystadau (mae ein syrfewyr yn ymgynghori â thenantiaid cyn eu harchwiliadau ystad neu'n mynd gyda nhw ar eu hymweliadau)
- 73 aelodau Panel Darllen a Pholisi sy'n asesu ein polisïau a'n dogfennaeth
- 80 aelod o'n tudalen Facebook Clwb Cymunedol, a
- 57 Siopwyr Dirgel Digidol
- Dywedodd 77 hefyd y byddai ganddynt ddiddordeb mewn cymryd rhan mewn cyfarfodydd rhithiol; 99 mewn ymgynghoriadau ar-lein; 94 mewn gwylio fideos wedi'u recordio ymlaen llaw. 75 mewn mynychu bore coffi rhithiol, a 58 mewn mynychu gweminar

Gwersi a ddysgwyd

- Mae ymgysylltu'n ddigidol yn cael llai o effaith ar yr amgylchedd gan nad oes teithio, gwastraffu papur nac argraffu. Cafwyd arbedion ariannol hefyd gan nad oes unrhyw gostau postio, deunydd ysgrifennu, llogi lleoliad ar gyfer cyfarfod personol, lluniaeth na thacsis i gael tenantiaid i ac o gyfarfodydd.
- Mae ymgysylltu ar-lein hefyd wedi golygu bod cyfranogiad wedi bod yn llawer mwy eang eu cwmpas ac wedi galluogi'r rhai na fyddent fel arfer yn ymgysylltu, i ymuno.
- Mae rhannu cynnwys fideo gan ddefnyddio'r pyrth wedi bod yn llwyddiannus ar y cyfan. Fodd bynnag, roedd rhai tenantiaid â nam ar eu golwg a'u clyw yn ei chael hi'n anodd mwynhau'r fideos a ddangoswyd ar ddiwrnod diweddaraf y gynhadledd, felly anfonwyd trawsgrifiadau fideo at y Swyddogion Byw'n Annibynnol i'w rhannu â'u tenantiaid wedi hynny.

Datblygu Cyfranogiad Tenantiaid yn y dyfodol gan ddefnyddio dulliau ar-lein neu hybrid

- Rydym wrthi'n datblygu ein cynllun corfforaethol newydd ac ar hyn o bryd rydym yn ymgynghori â'n tenantiaid trwy arolwg SNAP i ddarganfod beth mae themâu newydd twf, cynaliadwyedd, diogelwch, cefnogaeth a gwasanaethau rhagorol yn ei olygu iddyn nhw. Yna byddwn yn dilyn hyn gyda chyfarfodydd personol a gwibdeithiau, i drafod adborth yr arolwg ymhellach a hogi ein nodau a'n blaenoriaethau ar gyfer y 5 mlynedd nesaf
- Rydym yn bwriadu treialu sesiwn fyw ar Facebook ar fforddiadwyedd a Gwerth am Arian gyda Chyfarwyddwyr yn y dyfodol agos
- Byddwn yn ail-lansio ac yn ehangu siopa dirgel digidol i gynnwys adolygiad o ymatebion e-bost gwirioneddol a sgwrsio byw
- Byddwn yn gweithio ar y cyd â chymdeithasau tai eraill i ddatblygu datblygiad porth 'FyNghymru' i wella ymgysylltiad / cydlyniant cymunedol a chynnal iechyd a lles tenantiaid trwy gynnig mynediad hawdd i grwpiau ar-lein a chynnwys ystyrlon.
- Byddwn yn ychwanegu What'sApp a Zoom fel dewis cyfathrebu ar gyfer ein tenantiaid ar ein system rheoli tai
- Cyn bo hir, byddwn yn adolygu ein holl ddogfennau polisi yn unol â Deddf Rhentu Cartrefi a byddwn yn cynhyrchu crynodebau hawdd eu darllen hefyd - bydd y rhain ar gael ar ein gwefan. Mae fersiynau hawdd eu darllen o ddogfennau cyfreithiol a phwysig hefyd yn cael eu datblygu ar gyfer tenantiaid sy'n cael trafferth gyda llythrennedd

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â: tracy.james@newydd.co.uk

#InfluenceUs - ClwydAlyn
Cyswllt:
Stuart.Hughes2@clwydalyn.co.uk

Clywed Llais Ar-lein y Tenant - Cartrefi Conwy
Cyswllt:
owen.veldhuizen@cartreficonwy.org

Cynnwys Tenantiaid wrth Lunio Gwasanaethau

ENILLYDD

Panel Cwynion - ClwydAlyn

Sut mae gwasanaethau wedi cael eu llunio o ganlyniad i gyfranogiad tenantiaid

Mae'r Panel Cwynion yn cynnwys Aelodau'r Pwyllgor Preswylwyr (o leiaf 3 Aelod craidd) a Gwirfoddolwyr #Dylanwadwch. Gwneir cyswllt bob chwarter â holl wirfoddolwyr Dylanwadwch (dros 200) i wahodd unrhyw un ohonynt i eistedd ar y Panel Cwynion. Yr hyn a ganfyddwn yw bod y gwirfoddolwyr hynny sydd wedi cael problem gydag atgyweiriad / apwyntiad penodol ac ati neu sydd â phrofiad uniongyrchol o'r broses gwynion yn awyddus i ymuno â'r Panel.

Mae adran safonol gyda'r cyfarfod ar yr agenda i ganiatáu adborth yn benodol gan Breswylwyr / Gwirfoddolwyr i roi llais iddynt ar unrhyw bwyntiau y maent eisiau bwydo yn ôl neu dynnu sylw atynt. Mae hyn wedi bod yn hynod lwyddiannus, ac roedd y Swyddog Cwynion hefyd wedi cael cyfle i fynd ar drywydd unrhyw bwyntiau yn uniongyrchol gyda'r gwirfoddolwyr unigol y tu allan i'r cyfarfod, y gwnaed nifer o welliannau bach ond pwysig ohonynt.

Gan fod y Panel Cwynion yn cael ei arwain gan y Preswylwyr / Gwirfoddolwyr, gallant gyfarwyddo'r maes neu'r pwnc a fydd yn cael ei ystyried yn y cyfarfod nesaf. Gallant ofyn am bresenoldeb swyddogion penodol a gofyn am ddarparu gwybodaeth bellach ar gyfer y cyfarfod nesaf. Gall y Panel gael trafodaeth agored a gonest wrth herio a cheisio atebion mewn amgylchedd diogel a thrwy hynny siapio ymhle yn y busnes y bydd y Panel yn canolbwyntio arno a pha faterion yr hoffent eu codi.

Isod mae'r meysydd y mae'r Panel a arweinir gan Breswylwyr wedi ymwneud yn uniongyrchol â llunio'r Panel Cwynion a'r gwasanaeth y mae'n ei ddarparu:

- Gofynnodd y Panel i sefydlu Cylch Gorchwyl i sicrhau bod pwrpas y Panel yn glir, gan nodi'r mecanwaith adrodd a'r gweithgareddau / cyfrifoldebau a neilltuwyd.
- Cytunodd y Panel y dylid ehangu'r aelodaeth i gynnwys gwirfoddolwyr Dylanwadwch, i ychwanegu dyfnder at wybodaeth, profiad a chanfyddiadau Preswylwyr o gwynion.
- Cytunodd y panel i ffurfioli agenda, i gynnwys eitemau safonol ac eitemau ad hoc dan arweiniad yr Aelodau.
- Cytunodd y Panel ar gymryd nodiadau i ddogfennu pob gweithred a materion dilynol - gan ddangos ymrwymiad y Panel i sicrhau bod pwyntiau gweithredu yn cael eu hystyried ac yn cael sylw.

- Cytunodd y Panel y dylai Uwch Swyddog fod yn bresennol ym mhob cyfarfod i hwyluso cyfarfod mwy cynhyrchiol a chraff, ac i ddarparu trosolwg o faes o'r busnes yn unol â chyfarwyddyd y Panel.
- Bellach, mae cyfarfodydd yn cael eu harwain gan Aelodau, gyda'r Panel yn pennu'r eitemau agenda ad hoc.
- Trwy'r Panel, mae cyfathrebu a chydweithio â Swyddogion wedi gwella'n sylweddol, nid bellach yn gweithio o dan ddiwylliant bai, ond yn gweithio tuag at nodi datrysiad neu wella gwasanaeth.
- Mae nodiadau o'r holl gamau gweithredu yn cael eu trosglwyddo i'r Pwyllgor Preswylwyr. Pe bai unrhyw bwyntiau / gwelliannau proses sylweddol yn cael eu nodi, mae'r rhain hefyd yn cael eu cyflwyno i'r Pwyllgor i'w cymeradwyo.
- Adroddir nodiadau cyfarfodydd y Panel, ynghyd ag unrhyw welliannau gwasanaeth a nodwyd i'r Bwrdd yn flynyddol.

Isod mae'r gwasanaethau gwirioneddol lle mae'r Panel wedi cyflwyno gwelliannau proses, meysydd yr awgrymir y dylid edrych yn agosach arnynt (lle mae materion wedi'u nodi yng nghyfarfodydd y Panel) neu lle mae'r Panel wedi gallu dylanwadu'n gadarnhaol ar y cyfathrebiadau rhwng adrannau a gweithredu rhai bach, ond yn hynod bwysig, gwelliannau gwasanaeth:

- Argymhellir, ar gyfer cwynion Cam 2, y dylai'r Uwch Swyddog, lle bo hynny'n bosibl, gwrdd wyneb yn wyneb â'r Achwynydd i ddangos bod y Gymdeithas yn cymryd eu cwyn o ddifrif a gobeithio y gallai cyfarfod yn bersonol helpu i weithio trwy'r materion i ddatrysiad cyfeillgar.
- Helpwyd i gynhyrchu'r Pecyn Gwybodaeth Canmoliaeth a Chwynion i Breswylwyr, ynghyd â thaflen un dudalen. Roedd y daflen yr oedd y Panel yn mynnu arni, i roi amlinelliad clir a chryno o'r broses gwynion i Breswylwyr. Yn eistedd y tu ôl i hyn, roeddent eisiau Pecyn Gwybodaeth a oedd yn manylu'n glir ac yn gyfeillgar ar y cwestiynau a'r atebion a allai godi yn ystod y broses gwyno. Anfonir y Pecyn Gwybodaeth a'r daflen hon at bob Achwynydd i'w helpu i lywio'r broses gwynion.
- Llunio Taflen Ganllaw Iawndal i Swyddogion ei defnyddio wrth sefydlu swm yr iawndal y gellid ei ddyfarnu. Roedd hyn yn rhoi eglurder i'r Swyddog a'r Preswylydd, gyda llai o amwysedd, ac y gellid cyfrifo'r iawndal yn gyflymach ohono.
- O'r manylion a ddarparwyd gan wirfoddolwr Dylanwadwch yng nghyfarfod y Panel, gwnaed yn amlwg bod materion glanhau ffenestri mewn cynllun wedi dod yn anghynaladwy. Cytunodd yr Uwch Swyddog yn y cyfarfod i gysylltu'n uniongyrchol â Rheolwr y Cynllun i fynd i'r afael ag ef. Adroddwyd yn ôl i'r cyfarfod nesaf, canlyniad cadarnhaol gyda'r mater yn cael sylw a Phreswylwyr yn anfon canmoliaeth i'r staff glanhau.
- Llythyrau templed cwynion. Roedd y Panel yn allweddol wrth i'r Tîm Cwynion gael eu cyfarwyddo i adolygu ac ailwampio'r llythyrau cwynion. Ar ôl ystyried rhai cwynion, amlygwyd bod nifer o bwyntiau'n cael eu hadolygu. Mae'r rhain bellach wedi cael eu gweithredu, ynghyd â gwneud y llythyrau'n fwy person-ganolog, yn empathetig ac nid yn amddiffynnol. Fe'u gwnaed hefyd mor glir â phosibl i'r Swyddogion eu defnyddio. O'r herwydd, rydym nawr yn gweld gostyngiad yn nifer y cwynion sy'n cael eu symud ymlaen i Gam 2 - ei gael yn iawn y tro cyntaf

- Roedd y Panel yn allweddol wrth wthio drwodd bod angen adborth llawn i Achwynwyr ar unrhyw welliannau / newidiadau / gwersi a ddysgwyd mewn prosesau.
- Codwyd pwyntiau gan y Panel yn ymwneud ag awtomeiddio apwyntiadau a gwirio materion meddygol wrth godi apwyntiadau - awgrymwyd gwella prosesau.
- Trwy'r Panel, mae'r Swyddog Hwyluso wedi cael cyfle i gwrdd yn unigol â Gwirfoddolwyr Dylanwadwch, gan ymchwilio i rai materion cychwynnol a gweithredu fel cyswllt i gael sylw i'r pwyntiau. Yn gyntaf, mae hyn wedi mynd i'r afael â rhai materion nad oedd y Gymdeithas wedi cael gwybod amdanynt, ond mae hefyd yn meithrin ymddiriedaeth gyda Phreswylwyr, yn dangos ein bod yn gwrando, yn gwerthfawrogi eu mewnbwn ac yn gwella ein cyfathrebu cyffredinol.

Sut oedd tenantiaid yn rhan o lunio'r gwasanaeth

O'r uchod, bu'r Panel Cwynion yn allweddol wrth ystyried, trafod a chyflwyno eu cynigion o ran sut y dylai'r Panel weithredu. Er mwyn cynorthwyo i alluogi lefel yr ymgysylltiad, cynigir y gefnogaeth ganlynol:

- Yn dilyn lansio Gwirfoddolwyr Dylanwadol (ein dull newydd a gwell ar gyfer cynnwys Preswylwyr), mae gwahoddiad rheolaidd yn cael ei anfon at holl aelodau cofrestredig Dylanwadwch yn eu cynghori ynghylch dyddiad y Cyfarfod Panel nesaf ac yn gofyn iddynt gysylltu os oes ganddynt ddiddordeb.
- Gwneir y cyswllt cychwynnol â Dylanwadwch gan y Swyddog Cyfranogiad Preswylwyr a fu'n ymwneud yn helaeth â llunio'r model Dylanwadwch ac sy'n adnabyddus i'r Gwirfoddolwyr. Mae'r Swyddog Cwynion yn gweithio'n agos gyda'r Swyddog CP i sefydlu cysylltiadau â Phreswylwyr.
- Yn dilyn hysbysiad, bydd y Swyddog Cwynion yn cysylltu â'r gwirfoddolwr, fel eu bod yn gyfarwydd, yn amlinellu'r broses ac yn gwneud iddynt deimlo y'i croesewir a'i gwerthfawrogir a bod eu hadborth yn werthfawr iawn. Byddwn yn eu trafod trwy broses y cyfarfod ac yn mynd trwy unrhyw beth y mae ganddynt broblemau ag ef er mwyn sicrhau eu bod yn teimlo'n gyffyrddus.
- Mae cyfarfodydd rhithiol wedi'u sefydlu dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf. Mae'r Cynorthwyydd Llywodraethu yn trefnu hyn gyda'r unigolion ac yn darparu prawf i sicrhau eu bod yn hapus gyda'r dechnoleg a sut mae'n gweithio ac yn teimlo'n hamddenol ac yn gyfarwydd â'r dull hwn yn barod ar gyfer y cyfarfod.
- Cyfarfodydd wyneb yn wyneb - rydyn ni'n ceisio defnyddio lleoliad allanol fel un o'n cynlluniau. Trefnir cludiant neu telir treuliau. Darperir cinio hefyd.
- Pe bai unrhyw wirfoddolwyr Dylanwadwch yn teimlo ychydig yn frawychus neu'n ansicr, bydd y Swyddog Cyfranogiad Preswylwyr yn dod gyda nhw i gynorthwyo.
- Rydym wedi cael adegau pan mae Aelodau wedi bod ag anableddau. Lle amlygir y rhain, rydym wastad wedi darparu ar gyfer ac wedi gwneud unrhyw addasiadau.
- Mae'r Panel yn ymdrechu i sicrhau bod pob unigolyn yn cael ei drin yn gyfartal. Nid oes hierarchaeth o ran sut y cynhelir y cyfarfod. Rhoddir parch ac amser i bob unigolyn gael ei sylwadau neu godi cwestiynau. Mae'n amgylchedd diogel, lle mae Preswylwyr yn cael eu hannog a'u diolch am ddarparu adborth.

- Nid yw wastad yn bosibl i Breswylwyr / Gwirfoddolwyr ddweud eu dweud ar bob agwedd gan y gallem redeg allan o amser. Pe bai hyn yn wir, bydd y Swyddog Cwynion yn sicrhau ei fod yn cysylltu â nhw y tu allan i'r cyfarfod ac yn trefnu cyfarfod pellach i wrando a mynd trwy unrhyw faterion sydd ganddyn nhw.
- Mae Papurau Agenda yn cael eu llwytho i'r Board Intel (platfform ar gyfer Aelodau'r Bwrdd / Pwyllgor). Rydym hefyd yn anfon fersiynau electronig o'r Papurau wythnos cyn y cyfarfod i sicrhau fod gan pawb yr amser i ddarllen y wybodaeth a llunio unrhyw sylwadau / ymholiadau. Ar yr adeg hon, cynghorir pob Aelod y gallant gysylltu â mi os oes ganddynt unrhyw broblemau neu gwestiynau i'w codi cyn y cyfarfod.
- Gwneir preswylwyr yn ymwybodol bod cefnogaeth Swyddogion wrth law bob amser pe bai ei angen arnynt. Mae diwylliant ClwydAlyn yn golygu bod Swyddogion yn hapus, yn barod ac yn gefnogol i helpu Preswylwyr.
- Mae'r Tîm Cwynion yn monitro'r cyrsiau hyfforddi sy'n cael eu cynnig a bydd yn trefnu i unrhyw aelodau craidd fynychu sesiynau hyfforddi cwynion.
- Mae'r Tîm Cwynion hefyd wedi helpu i gynorthwyo Aelodau'r Pwyllgor Preswylwyr / gwirfoddolwyr i fynychu cyrsiau hyfforddi eraill y gallai eu cynorthwyo yn eu rolau.

Pa wahaniaeth y mae wedi'i wneud h.y. canlyniadau'r cyfranogiad a sut y rhannwyd y canlyniadau hynny â'r corff tenantiaid ehangach

Mae'r gwahaniaeth sy'n cael ei wneud / bydd yn ei wneud o ran y Panel Cwynion a chyfranogiad Preswylwyr yn sylweddol:

- Rhoddwyd sicrwydd bod y broses gwynion yn cael ei monitro'n annibynnol A chan Breswylwyr ClwydAlyn.
- Gyda dylanwad y Panel gyda'r broses gwynion a Phreswylwyr / Gwirfoddolwyr mae'n helpu i ddangos y didwylledd a'r tryloywder i chwalu rhwystrau ac adeiladu'r ymddiriedaeth rhwng ClwydAlyn a'i gwsmeriaid.
- Mae'r Panel yn darparu bwlch stopio, i allu camu'n ôl a chymryd yr amser i ystyried y prosesau, nodi themâu ac edrych ar wersi sy'n cael eu dysgu. Ar gyfer y dyfodol, bydd y Panel yn allweddol wrth edrych ar yr elfennau hyn ymhellach - a ydynt wedi parhau i gael eu gweithredu, a ydynt yn dal i fod yn llwyddiannus / yn addas at y diben, os ydynt yn gweithio'n dda a ydynt wedi cael eu cyflwyno i dimau eraill, a oes unrhyw beth y gallwn ei wella eto?
- Didwylledd a thryloywder - mae cwestiynau / heriau a godir gan Breswylwyr yn cael eu hateb yn llawn a lle na ellir gwneud, yn cael eu hadrodd yn ôl yn y cyfarfod nesaf
- Mae rôl y Panel Cwynion bellach wedi'i hen sefydlu, mae'n bryd mynd â hi i'r lefel nesaf, gan edrych ar y gwelliannau i'r gwasanaeth a drilio i lawr ymhellach yn y meysydd hyn.
- Gan fod y Panel yn helpu i wneud y broses gwynion y gorau y gall fod, rydym eisoes yn gweld gwelliannau o ran cwynion Cam 1 yn cael eu datrys yn hytrach na symud ymlaen i Gam 2.
- Trwy gynnwys mwy o Aelodau Dylanwadwch, rydym yn cael trosolwg ehangach a mwy cynhwysfawr o sut y canfyddir cwynion a'r ffordd yr ydym yn cynnal ein gwasanaethau.

- Trwy gynnwys mwy o Aelodau Dylanwadwch, rhagwelir y bydd gwaith y Gymdeithas o ran cwynion yn cael ei weld mewn cylchoedd mwy mewn goleuni positif.
- Bydd y Panel, dros y 12 mis nesaf, yn edrych i weithio ochr yn ochr â'r Tîm Cwynion i sefydlu ymgyrch hyrwyddo, i gyfleu'r neges i'r Corff Tenantiaid ehangach ein bod yn croesawu cwynion, ein bod yn elwa ac yn ffynnu o'r adborth i allu i wneud newidiadau - ein bod mewn gwirionedd yn gwrando ac yn rhoi camau adfer ar waith, gan annog proses ddwy ffordd - cydweithredu.
- Er mwyn hyrwyddo llwyddiannau a'r gwaith, bydd y Panel a'r Tîm yn ymgymryd â hyn ymhellach yn helpu i oleuo ein cwsmeriaid ynghylch pa mor ddifrifol yr ydym yn cymryd cwynion a sut mae'r Gymdeithas eisiau gweithio gyda Phreswylwyr i wella'r gwasanaethau y maent yn eu derbyn. Bydd hyrwyddo i'r Corff Tenantiaid ehangach hefyd yn helpu i annog Cymdeithasau Tai eraill i gychwyn ar yr un dull a gwella eu hystadegau cwynion ac yn y pen draw y gwasanaethau y maent yn eu darparu.
- Bydd y Panel yn edrych ar gytuno ar rai ffeithluniau i'w hyrwyddo yn y Cylchlythyr 'Preswylwyr' - rydym yn canfod bod hon yn ffordd well o lawer o gyfleu gwybodaeth ac ystadegau, yn hytrach na chael eu corsio i lawr yn y naratif.
- Bydd y Panel yn ystyried y ffordd orau i gysylltu â Phreswylwyr sydd wedi gwneud cwyn ac sydd wedi cwblhau'r broses - a allent ddarparu eu hadborth eu hunain i'r Panel eu hystyried a chyflwyno unrhyw awgrymiadau / gwelliannau i'r broses.
- Bydd y Panel hefyd yn adolygu'r Polisi Canmoliaeth a Chwynion ynghyd â'r meini prawf iawndal a'r Pecyn Gwybodaeth - i sicrhau eu bod yn dal yn addas at y diben ac yn darparu'r gefnogaeth ddigonol.
- Mae cymorth TG ar gael pe bai ei angen ar Breswylwyr.
- Mae'r Panel wedi bod yn hyblyg ac wedi newid ei amseroedd cyfarfod gyda'r nos er mwyn caniatáu i wirfoddolwyr Dylanwadwch sy'n gweithio allu mynychu

If you have a complaint

Sometimes things go wrong. We like to deal with things straight away! This is how it works....

HOW TO MAKE A COMPLAINT

We like to deal with the problem quickly, so you will be happy 😊

If we cannot agree, this is what we do:

Stage 1 – We record the complaint and pass this on to one of our Officers who will investigate and get back to you within 10 working days to resolve the problem.

Stage 2 – If you are still not happy, you can ask for your complaint to be looked at by a Department Director. We aim to sort out the problem within 20 working days, but sometimes it may take a little longer.

Stage 3 – We try our hardest to sort out your complaint. In the unlikely event that you are still not happy, you can contact the Ombudsman. They are completely independent and have no connection whatsoever with ClwydAlyn.

This is how you can contact the Ombudsman:

Email: ask@ombudsman-wales.org.uk
Tel: 0845 601 0987 (local rate)
Write: The Public Services Ombudsman for Wales, Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Cardiff, CF35 5LJ
Website: www.ombudsman-wales.org.uk

Mae'r Panel Cwynion nid yn unig wedi dangos ei lwyddiant wrth nodi materion / gwelliannau proses, wedi cynorthwyo i ffurfio Pecyn Gwybodaeth i Breswylwyr a nodi canllaw iawndal, mae hefyd wedi helpu i wella'r bond rhwng Preswylwyr / Gwirfoddolwyr a Swyddogion. Mae'n helpu i roi sicrwydd i'r Pwyllgor, y Bwrdd, i Swyddogion a'r Tîm Cwynion, Aelodau'r Pwyllgor Preswylwyr a Gwirfoddolwyr fod y prosesau sydd gennym ar waith yn gadarn ac yn gwrthsefyll craffu trylwyr. Mae'n dangos ymrwymiad y Gymdeithas i geisio gwella'r gwasanaethau a gynigir i Breswylwyr yn barhaus, gan nodi materion a chywiro'r rhain.

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â: Lorraine.Orger@clwydalyn.co.uk

2il

Gweithio'n Annibynnol â'n Gilydd - CT Newydd
Cyswllt:
tracy.james@newydd.co.uk

3ydd

Llunio Gwasanaethau ar gyfer Pobl Hŷn- V2C
Cyswllt:
rebecca.iddon@V2C.org.uk

CYFATHREBU Â THENANTIAID A PHRESWYLWYR

ENILLYDD

Papur Newydd 'Ein Cymuned' - CT Hafod

Yr ystyriaeth a roddir i amrywiaeth / priodoldeb y dulliau cyfathrebu a ddefnyddir mewn perthynas ag amrywiaeth y tenantiaid e.e. iaith blaen / osgoi jargon wrth gyfathrebu

Yn ystod Covid, cydnabuwyd bod y rhan fwyaf o'n gohebiaeth ar-lein trwy ein gwefan a'n sianeli cyfryngau cymdeithasol gyda ffocws ar newidiadau a oedd yn digwydd mewn perthynas â'n gwasanaethau o fewn canllawiau cyfyngiadau Covid.

Datgelodd sgyrsiau anffurfiol â chwsmeriaid eu bod yn elwa o glywed straeon cadarnhaol am eu cymdogion a'r gymuned ehangach.

Dyma lle daeth y syniad i ddefnyddio'r papur newydd i:

- Rannu straeon a phrofiadau cadarnhaol ein cwsmeriaid
- Galluogi cwsmeriaid i gyflwyno eu herthyglau eu hunain i fynegi sut maen nhw'n teimlo
- Rhoi syniad i'r cwsmer ehangach o'r hyn oedd yn digwydd ar draws gofal, cefnogaeth a thai
- Diweddaru ar y gwasanaethau sydd o bwys i'n cwsmeriaid

Sefydlwyd panel golygyddol gyda chydweithwyr a chwsmeriaid i sicrhau bod y naws a'r iaith a ddefnyddir yn addas i'n cwsmeriaid gan gynnwys y rhai yn ein cynlluniau gofal a gefnogir.

Gofynnwyd i gwsmeriaid eu hoffter o sut yr hoffent dderbyn y papur newydd:

Paper 54% | Digital 17% | Either 4% | None 25%

Yr ystod o bynciau a gyfathrebir

Canolbwyntiwyd ar sicrhau bod cynnwys y papur newydd yn berthnasol i'n cwsmeriaid. Er mwyn cyflawni hyn gofynnwyd i'n cwsmeriaid beth yr hoffent ei weld yn y papur newydd trwy *Gwestiwn y Mis*. Mae hwn yn ddull a ddefnyddiwn i gael adborth gan gwsmeriaid ar gwestiwn amserol.

Gwneir hyn yn y ffyrdd canlynol:

- wrth gysylltu â'n tîm gwasanaeth cwsmeriaid
- arolygon barn ar sianeli cyfryngau cymdeithasol
- rhyngweithio â'n cydweithwyr

Ymatebodd 72 o gwsmeriaid, gyda llawer o adborth a syniadau, arweiniodd hyn at y 3 maes gorau i ganolbwyntio arnynt:

1. newyddion cymunedol
2. diweddariadau gwasanaeth
3. hwyl a chystadleuaeth

Roedd hefyd yn bwysig cynnwys unrhyw newidiadau perthnasol yn y busnes fel agoriad y swyddfa, diweddariad ar y gwasanaeth atgyweirio ac ati.

Effeithiolrwydd y cyfathrebu

Mae'r rhifyn hwn yn boeth o'r wasg, felly nid oes gennym adborth eto. Gall cwsmeriaid gael adborth yn y ffyrdd canlynol:

- stribed rhwygo ar gopi caled y papur newydd (darperir cyfeiriad rhadbost)
- dolen ar ein gwefan a'n cyfryngau cymdeithasol https://www.hafod.org.uk/communitynews/
- Cod QR wedi'i ychwanegu at y papur newydd i gael mynediad cyflym

Our Community

Hafod

Read online at hafod.org.uk/communitynews

Autumn 2021

Tŷ Heulog turns five!

Residents and colleagues at our Tŷ Heulog Extra Care scheme in Talbot Green recently pulled out all the stops to celebrate five fantastic years since opening in 2016.

The event was bursting with community-spirit, bringing people together for a day of fun and celebrations, something which has been missed over the past 18 months. Customers from our Gathering Place day centre service also came along for the special occasion.

Receptionist and activities coordinator, Laura Roberts, led the party planning with support from colleagues and the Radis team who provide community care at Tŷ Heulog, making sure the whole day had lots for residents, colleagues and the community to enjoy.

Tŷ Heulog was transformed into a party paradise with bunting, balloons and decorations galore! Guests enjoyed browsing a range of market stalls including arts and crafts, beauty and a sweet cart run by two volunteer pupils from Y Pant Comprehensive School.

Our cooks whipped up a feast of tasty delights served throughout the day; starting with bacon baguettes and celebratory drinks on arrival, a chip shop themed lunch served in traditional takeaway boxes, and finally a light buffet to end the day.

Two of our domestic colleagues also ran a delicious homemade cake table where all proceeds were donated to the Rhian Griffiths Forget me not Fund. And to round-off the afternoon, local singer and entertainer, Bev Davies, joined us for lots of singing and dancing.

Laura said: "At Tŷ Heulog we are very fortunate to have such devoted colleagues and to work closely with the Radis team, ensuring our residents receive the care, support and entertainment they all deserve. We are also incredibly thankful for our generous local community for all their support and donations."

Remembering our loved ones

Our care homes have been holding memorials, planting trees or installing memorial plaques in honour of those they have lost over the past 18 months.

Picton Court Care Home in Porthcawl held a memorial service and planted a memorial garden to celebrate the lives of the residents they lost.

In Cardiff, Woodcroft Care Home's memorial service brought together colleagues, families and residents for a moving service to remember those who are no longer with us.

Tŷ Penrhos Care Home in Caerphilly held a garden party for residents, families and colleagues to open their memorial garden. It was planted in memory of those they had lost over the past 18 months and features a sundial and plaque.

Residents, their families and colleagues gathered to watch Geraint, Home Manager, cut the ribbon and officially opened the garden. The rest of the afternoon was spent enjoying the garden in the sun and the delicious buffet.

Look inside for...

Hafod in Bloom p3
Repairs update p5
Our Care Stars p6

Rydym hefyd wedi gofyn i gydweithwyr am eu meddyliau ar y papur newydd ac awgrymiadau ar gyfer rhifynnau yn y dyfodol.
https://forms.office.com/r/7byfpHYSGj

Cafodd ein panel craffu gyfle i wneud sylwadau ar ddechrau'r broses ac roeddent yn teimlo bod hon yn ffordd dda o ddiweddaru cwsmeriaid ac yn hoffi arddull papur newydd, fe wnaethant hyd yn oed gyflwyno rhai erthyglau!

Unrhyw wersi a ddysgwyd a chynaliadwyedd y dulliau

Beth weithiodd

- Cynnwys cwsmeriaid wrth ddatblygu cynnwys ar gyfer y papur newydd
- Cynnwys yr holl gydweithwyr ar draws y busnes trwy drefnu i ddanfon y cylchlythyr â llaw, gan gynnwys y rhai nad ydyn nhw mewn rolau sy'n wynebu cwsmeriaid. Roeddem yn teimlo bod hwn yn gyfle gwych i gydweithwyr ymweld â'n cymunedau i gael gwell dealltwriaeth o ble mae ein cwsmeriaid yn byw
- Y cyfle i gydweithwyr ennill ychydig o arian ychwanegol trwy weithredu fel 'postmyn' Hafod
- Yr arbedion ariannol o gymharu ag anfon y cylchlythyrau allan trwy'r post

Gwersi a ddysgwyd

- Dechreuwch gasglu straeon yn gynharach! Roedd yn ras wyllt ar y diwedd i gael y straeon i mewn a'u prawfddarllen mewn pryd
- Mae awgrymiadau wedi cynnwys, casglu straeon rhwng rhifynnau i'w defnyddio pan fo angen. Bydd hyn yn lleihau'r pwysau ar gydweithwyr a chwsmeriaid i gyflwyno erthyglau â therfynau amser tynn

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â: Michelle.McGregor@hafod.org.uk

Chatbot - Tai Gogledd Cymru
Cyswllt:
iwan.evans@nwha.org.uk

TENANT Y FLWYDDYN

ENILLYDD

Amanda Lawrence

Yr ymrwymiad a'r ymroddiad a ddangosir

Mae Amanda Lawrence yn denant ysbrydoledig, brwdfrydig, ymroddedig ac angerddol ac mae'n Hyrwyddwr Anabledd a Chydraddoldeb Newydd ac yn aelod gwerthfawr iawn o'n Grŵp Tenant Graffu. Prif nod Amanda yw helpu i greu cymdeithas gwbl gynhwysol lle nad oes rhaid i bobl, yn enwedig y rhai ag anableddau, ofyn am help gan fod addasiadau eisoes wedi'u hystyried a'u gweithredu. I Amanda, mae'n ymwneud â rhoi a chymryd ond yn bennaf, parch.

Yn gyn arweinydd sgowtiaid a gofalwr maeth, mae Amanda wastad wedi gwirfoddoli fel ffordd o roi yn ôl i'w chymuned. Ers mynychu ei CCB cyntaf yn 2016, aeth Amanda ymlaen i gymryd rhan mewn sawl un o is-grwpiau themâol Newydd, gan ddod yn Gadeirydd ein his-grŵp Datblygu - rôl a fwynhaodd yn fawr gan ei bod wedi ei galluogi i herio Newydd yn bositif a chyflwyno materion y mae'r gymuned anabl yn eu hwynebu o ddydd i ddydd sydd wedi helpu i brofi ein darpariaeth dai yn y dyfodol.

Yn ddiweddarach camodd Amanda i lawr o’r swydd hon pan wahoddwyd hi i fod yn aelod o Grŵp Tenant Graffu Newydd ym mis Hydref 2019. Roedd Amanda wrth ei bodd i gael ei phenodi i’r grŵp proffil uchel hwn sydd wedi ennill gwobrau uchel ac sydd ag enw rhagorol yn y sector tai.
Ar yr un pryd, mae Amanda hefyd wedi gwirfoddoli i fod yn gynrychiolydd tenantiaid ar Bwyllgor Archwilio Newydd.

Cyflawniad trawiadol arall oedd pan wahoddwyd Amanda i ymuno â Bwrdd Cyfarwyddwyr TPAS Cymru yn 2020 oherwydd y gwaith nodedig a wnaeth gyda Newydd ac oherwydd ei chyfraniad yng nghyfarfodydd / cynadleddau Rhwydwaith Anabledd TPAS ac ymgynghoriadau Llywodraeth Cymru a Tai Pawb.

Y gwahaniaeth y mae ei hymrwymiad wedi'i wneud i'r gymuned tenantiaid a / neu'r grwpiau y mae hi wedi gweithio gyda nhw

Mae'r gwaith y mae Amanda wedi'i wneud gyda'r Grŵp Craffu wedi gwella gwasanaethau i holl denantiaid Newydd ac roedd hi'n ymwneud yn helaeth â:

- Adolygiad craffu o wasanaeth eiddo gwag Newydd a gymerodd olwg fanwl ar yr holl broses o'r dechrau i'r diwedd.
- Tair cynhadledd Facebook ar y cyd rhwng y Grŵp Tenant Graffu a Newydd sydd wedi cael effaith gadarnhaol ar sawl maes gwasanaeth - dyma Amanda yn cyflwyno'r gynhadledd gyntaf https://youtu.be/SO3iwYIk25c
- Sesiynau 'Straight Talking' ein Grŵp Craffu sydd â'r nod o godi ymwybyddiaeth o faterion pwysig i'r gynulleidfa ehangach o denantiaid
- NEADS (is-grŵp Cydraddoldeb ac Amrywiaeth Newydd) a helpodd i gyd-gynhyrchu ein Siarter Gwasanaethau Cwsmer
- Adolygu'r broses rheoli cyfrif rhent newydd sy'n mabwysiadu dull adferol

Dyma'r fideo a ffilmiodd y Grŵp Craffu i hysbysu tenantiaid Newydd am y gwaith gwerthfawr y maent yn ei wneud a phwysigrwydd llais y tenantiaid https://youtu.be/wJpurSOoYKI a dyma fideo o'r adeg y dathlodd y grŵp eu pen-blwydd yn 10 oed https://youtu.be/gXTEJX8VRFI

Mae Amanda hefyd yn aelod o'n Panel Darllen a Pholisi felly mae'n helpu i adolygu'r holl bolisïau sydd i fod i gael eu diweddaru er mwyn sicrhau bod y cynnwys yn berthnasol, yn gywir ac yn hawdd ei ddarllen. Mae Amanda hefyd yn aelod o'r Panel Gwella Gwasanaeth sy'n brosiect partneriaeth sy'n galluogi tenantiaid hyfforddedig i asesu gwasanaethau landlordiaid partner eraill naill ai trwy siopa dirgel digidol neu ymweliadau safle (yn anffodus mae'r prosiect wedi'i ohirio yn ystod y pandemig).

Yn ogystal, mae cyfraniad gwych Amanda i'r sector tai ehangach wedi cynnwys:

- Bod yn siaradwr yng nghynhadledd TPAS yn Llandrindod Wells yn 2019 yn eu gweithdy 'Beth mae tenantiaid yn credu ddylai blaenoriaethau Llywodraethau Cymru fod ar gyfer tai cymdeithasol nawr ac yn y dyfodol? Llais y tenantiaid ar dai fforddiadwy yng Nghymru'. Cymeradwywyd ei chyflwyniad gan fynychwyr: tenantiaid, gwesteion, siaradwyr a staff TPAS fel ei gilydd a oedd o'r farn bod ei sylwadau'n frwd, yn realistig, yn synhwyraidd cyffredin ac yn procio'r meddwl.
- Ar ôl cwblhau arolwg dyrannu tai hygyrch, cysylltodd Tai Pawb â Amanda i gymryd rhan yn ymchwil Llywodraeth Cymru i'r ffordd y mae arian yn cael ei wario ar addasiadau tai yng Nghymru. Cafodd y canfyddiadau eu cynnwys mewn adroddiad dienw a gyhoeddwyd ar wefan LlC i helpu i lywio polisïau LlC.

- Gwahoddwyd Amanda gan CIH i wneud cyflwyniad yng nghynhadledd Tai 2020 a chymryd rhan mewn sesiwn banel yn cynnwys y Prif Weithredwr, aelod gweithredol o staff a thenant sy'n ymwneud â chraffu am eu safbwyntiau ar yr heriau a'r cyfleoedd sy'n ymwneud â rheoli a chynnal asedau. Her arall a dderbyniwyd yn frwd.
- Fe wnaeth Amanda hefyd gyd-gynnal sesiwn ‘Pryderon a blaenoriaethau mawr tenantiaid yng Nghymru’ yng nghynhadledd TPAS eleni gyda Rob Simkins, Rheolwr Ymgyrchoedd Shelter Cymru, ac roedd ei chyfraniad i’r drafodaeth yn frwd, ymgysylltiol ac yn graff fel yr arfer.

Pa mor gynhwysol y bu hi a sut mae hi wedi ystyried amrywiaeth y boblogaeth ehangach o denantiaid

Mae'r Grŵp Craffu wastad yn ystyried y boblogaeth ehangach o denantiaid wrth gynnal eu hadolygiadau ac yn cwblhau asesiad effaith cydraddoldeb fel rhan o'u proses i benderfynu a yw unrhyw grŵp yn cael ei effeithio'n andwyol. Maent hefyd yn ystyried sut y gellir goresgyn unrhyw rwystrau a nodwyd ac yn cynnwys unrhyw atebion posibl yn eu hargymhellion sydd wedyn yn cael eu hystyried gan yr Uwch Dîm Rheoli a'r bwrdd i'w gweithredu.

Mae Amanda yn tynnu nid yn unig o’i phrofiad personol ei hun ynglŷn ag anabledd, ond hefyd o brofiadau eraill y mae hi wedi dysgu amdanynt trwy fynychu Rhwydwaith Anabledd TPAS Cymru. Gan nad yw Amanda wastad wedi bod yn ddefnyddiwr cadair olwyn, mae hi'n gallu edrych ar faterion o'r ddau safbwynt ac felly mae'n gallu rhoi barn deg a chytbwys bob amser.

Tra bod Amanda yn llwyr gwerthfawrogi y gellir ystyried bod anabledd yn angen lleiafrifol, mae'n parhau i fod yn frwd am ei chroesfan i wneud gwahaniaeth cadarnhaol a gwneud y dyfodol gorau posibl i bobl anabl, yn enwedig gan y bydd angen tai â chymorth ar un o'i phlant ei hun pan fyddant yn hŷn oherwydd eu hanghenion arbenigol.

Mae gan Amanda ysfa am wybodaeth ac mae'n croesawu'r cyfle i fynychu unrhyw weminar, fforwm neu sesiwn hyfforddi berthnasol a fydd yn datblygu ei sgiliau a'i dealltwriaeth ymhellach, yn enwedig o ran cydraddoldeb ac amrywiaeth.

Enghreifftiau clir o'r gwaith sydd wedi'i gyflawni a sut mae wedi gwneud gwahaniaeth cadarnhaol

Mae Amanda wedi cael effaith aruthrol ar y sector tai ac wedi gwneud cyfraniad trawiadol sydd wedi'i werthfawrogi'n fawr ac sydd wedi helpu Newydd i lunio, gyrru a gwella'r ffordd yr ydym yn darparu ein gwasanaethau. Y prif wahaniaeth y mae ymwneud Amanda wedi'i gael yw ei bod wedi annog Newydd i feddwl sut y gallant gefnogi tenantiaid anabl yn well a chael effaith gadarnhaol ar eu bywydau. Mae Amanda yn cofleidio'r dull meddwl cwch gwenyn (ymwybyddiaeth ar y cyd, sy'n debyg i ymddygiad pryfed cymdeithasol, lle mae grŵp o bobl yn dod yn ymwybodol o'u cyffredinedd ac yn meddwl ac yn gweithredu fel cymuned, gan rannu eu gwybodaeth, eu meddyliau a'u hadnoddau) sydd wedi profi mwyaf defnyddiol wrth ymgymryd â chraffu. Dyma rai o'i chyflawniadau:

- Adolygiad Grŵp Craffu o broses eiddo gwag Newydd: mae'r argymhellion a wnaed wedi sicrhau bod safonau eiddo gwag yn gyson; mae cyfathrebiadau rhyngadrannol yn gwella; Mae dyled cyn-denantiaid yn cael ei lleihau trwy gynnal mwy o archwiliadau cyn gwagio i nodi atgyweiriadau y gellir ail-goi tâl amdanynt (a fydd hefyd yn helpu i leihau costau gwagleoedd); mae eiddo gwag yn cael ei leihau a bydd incwm yn cael ei gynyddu i'r eithaf trwy gyflwyno unrhyw osodiadau dydd (yn hytrach na dim ond ar ddydd Llun); rhoddir sylw i sut y gall Newydd fynd i'r afael ag eiddo anodd eu gosod; mae'r prosiect parod ar gyfer tenantiaeth yn cael ei ymestyn i feysydd newydd; a rhoddir ystyriaeth bellach i ailgylchu eitemau a adewir mewn eiddo gwag.
- Tair cynhadledd Facebook ar y cyd - Roedd y gynhadledd gyntaf yn wythnos o hyd gyda thema wahanol bob dydd ac yn galluogi'r grŵp i wneud argymhellion yn llawer cyflymach ar nifer o feysydd gwasanaeth yn hytrach nag un yn unig, a thrwy hynny gynyddu cynhyrchiant, symleiddio prosesau, gan gynnig gwell gwerth am arian, a boddhad cynyddol i'r grŵp a Newydd. Canolbwyntiodd yr ail gynhadledd ar gyfathrebu a'r un ddiweddaraf ar gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant.
- Sesiynau 'Straight Talking' y Grŵp Craffu gyda staff a gwesteion allweddol: Mae Amanda wedi cymryd rhan yn y sesiynau cyfweld canlynol gyda:
  - Oonagh Lyons, Cyfarwyddwr Tai a Chymunedau ac Elizabeth Lendering, Cyfarwyddwr Cyllid ac Adnoddau: Fforddiadwyedd a Gwerth am Arian https://youtu.be/J5Zd3lJ31PY
  - Oonagh Lyons, Cyfarwyddwr Tai a Chymunedau, Rachel Honey-Jones, Pennaeth Adfywio Cymunedol, a Ross Thomas, Rheolwr Polisi a Materion Cyhoeddus Tai Pawb: Pwysigrwydd Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant https://youtu.be/ep1wupUTmLw

- Helpodd Amanda i gyd-gynhyrchu ein Siarter Gwasanaethau Cwsmer mewn cyfarfod diweddar o Is-grŵp Cydraddoldeb ac Amrywiaeth Newydd .

Fel y gallwch ddychmygu mae angen i Amanda ymgymryd â llawer mwy o gynllunio a pharatoi na'r mwyafrif dim ond i gyflawni gweithgareddau arferol o ddydd i ddydd, felly mae ei chyfraniad parhaus ac ymroddedig yn dyst i ba mor benderfynol yw hi i gyfrannu a gwneud gwahaniaeth gwirioneddol a chadarnhaol i eraill.

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â: tracy.james@newydd.co.uk

2il

Rhys Humphreys - CT Cadwyn
Cyswllt:
Alessa.hill@cadwyn.co.uk

3ydd

Adam Kaps - CT Cymuned Caerdydd
Cyswllt:
Susan.Anscombe@ccha.org.uk

Gwobr Cydnabyddiaeth Arbennig y Beirniaid

ENILLYDD

Barcud Cyf a Grŵp Monitro Barcud yn Gweithio fel Un

Cefndir

Yn dilyn uno Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru a Tai Ceredigion ym mis Tachwedd 2020, sefydlwyd cymdeithas dai newydd o'r enw Barcud. O ganlyniad, ffurfiwyd Grŵp Monitro Barcud (GMB), a oedd yn cynnwys aelodau o grwpiau cynrychiolaeth tenantiaid y ddwy gymdeithas a oedd ill dau wedi bod yn gweithredu am nifer o flynyddoedd yn flaenorol i sicrhau bod lleisiau tenantiaid yn cael eu clywed. Yn dilyn ymlaen o geisiadau'r tenantiaid, ychwanegwyd GMB i reolau cymdeithasu newydd y gymdeithas, a darparwyd gyda model gweithredu Annibynnol, a darparwyd â Chytundeb Lefel Gwasanaeth syml a chytundeb cyllido. Yn bwysicach fyth, mae'r grŵp yn cael ei reoli gan denantiaid ac nid y gymdeithas, rhywbeth yr oedd y gymdeithas a'r cynrychiolwyr tenantiaid yn ei gefnogi.

Mae gan Barcud a GMB berthynas waith gydgynhyrchiol ac mae'r grŵp yn aelod gwerthfawr o dîm Barcud. Mae'r grŵp yn gweithio gyda'r Bwrdd Rheoli, Prif Weithredwr a'r Tîm Arweinyddiaeth a'r Tîm Rheoli Gweithredol. Mae aelodau'r grŵp yn cwrdd â'r Prif Weithredwr a'r Tîm Arweinyddiaeth a Rheolwyr Gweithredol yn fisol mewn cyfarfod Strategol neu Weithredol. Mae aelodau hefyd yn mynychu Diwrnodau Cynllunio Busnes a Hunanasesiadau gyda'r Bwrdd a'r timau uchod.

Gweithgareddau

Efallai nad yw hon yn rhestr gynhwysfawr o'n ymgysylltiad llawn â Barcud, ond credwn y cewch gipolwg da ar faint rydym yn cymryd rhan. Hoffem nodi bod llawer o'n gwaith yn cael ei wneud trwy grwpiau Tasg a Gorffen, sy'n cynnwys cynrychiolwyr (gan gynnwys Cyfarwyddwyr) o'r gwahanol adrannau yn y gymdeithas).

- Creu Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid a'r Cynllun Gweithredu ar gyfer Barcud.
- Creu y cytundeb tenantiaeth newydd ar gyfer Barcud.
- Creu atodiad ar gyfer y Cytundeb Tenantiaeth newydd a nododd i ddarpar denantiaid eu hawliau a'u rhwymedigaethau a'u cymalau pwysig o safbwynt tenant.
- Rhoi cyflwyniad i Fwrdd newydd Barcud ar bwysigrwydd cynnwys tenantiaid a rôl y GMB.
- Creu fideo hyfforddi staff o safbwynt tenant ar ddiwylliant newydd Barcud.
- Cymryd rhan yn y grŵp Tasg a Gorffen Gosod Rhenti.
- Cynnal ein hadolygiad ein hunain o Daliadau Gwasanaeth a chyflwyno ein hargymhellion.
- Cymryd rhan yn y grŵp TaG Manyleb Gwresogi lle gwnaethom archwilio gwahanol fathau o systemau gwresogi amgen a fforddiadwy. Roedd hyn hefyd yn cynnwys adolygu lefelau EPC; defnyddio paneli Solar PV, systemau gwresogi ASHP a HHRS, dull ffabrig yn gyntaf i sicrhau bod gwres yn cael ei gadw yn yr eiddo a pharhau i ddefnyddio inswleiddio waliau allanol Rockwool.
- Adolygu a diwygio amrywiol fanylebau cyn y broses dendro, megis Gwydr Dwbl, Boeler, a Rheiddiaduron newydd, addurno allanol, ailosod ystafell ymolchi a chegin. Roedd hyn hefyd yn cynnwys y cod ymddygiad ar gyfer contractwyr wrth ymgysylltu â thenantiaid.
- Cychwyn a chymryd rhan ym mholisi a gweithdrefnau cwynion dau gam y gymdeithas yn dilyn digwyddiad TPAS gyda'r CSA. Ar hyn o bryd rydym yn gweithio ar y cyd ar ba ddata yr ydym eisiau ei weld bob chwarter fel y gallwn hefyd fonitro tueddiadau a gwneud ein hargymhellion.
- Adolygu a diwygio'r Cynllun Gweithredu Cyfranogiad Tenantiaid ar ôl 6 mis o weithredu.
- Adolygu a chynnig cwestiynau pellach ar gyfer arolwg STAR cyntaf Barcud, a oedd yn cynnwys 29 cwestiwn. Postiwyd yr arolwg hwn i bob tenant ac mae'r data a ddychwelwyd yn cael ei lunio ar hyn o bryd a byddwn yn derbyn yr adroddiad llawn ac yn cael ei gynnwys wrth greu cynllun gweithredu.
- Cymryd rhan yn yr adolygiad o bolisi Iechyd a Diogelwch a Lles Barcud.
- Cymryd rhan yn Fforwm Iechyd a Diogelwch a Lles Barcud.
- Adolygu a chymeradwyo amrywiol Bolisïau Gosod Lleol.
- Polisïau a gweithdrefnau cysylltiedig â thenantiaid wedi'u hadolygu a'u cymeradwyo fel y Strategaeth Diwygio Budd-daliadau Lles a pholisi Ôl-ddyledion Rhent. Dylid nodi bod angen i'r grŵp gymeradwyo pob polisi sy'n gysylltiedig â thenantiaid cyn eu cyflwyno i'r Bwrdd i'w fabwysiadu.
- Cymryd rhan yn y grŵp TaG i adolygu a dylunio'r gwasanaeth “Atgyweirio Brys Tu Allan i Oriau”.
- Wedi adolygu rhestr wirio Arolygu Eiddo Gwag y grŵp, sydd wedi'i mabwysiadu gan Barcud.

- Cynnal archwiliadau ar eiddo gwag cyn eu hailosod
- Cynnal Gwiriad SATC wrth gynnal archwiliadau gwagleoedd. Oherwydd statws annibynnol y grŵp, rydym yn cael ein cydnabod gan LlC fel dilyswyr SATC annibynnol Barcud.
- Adolygu rhestr wirio Rheoli Ystad y grwpiau sydd hefyd wedi'i mabwysiadu gan Barcud.
- Cynnal amryw o archwiliadau ystadau ac adolygiadau gwasanaeth.
- Cwrdd â'n Rheoleiddiwr Tai yn annibynnol o Barcud i ddarparu ein barn am Barcud yn ystod y broses asesu rheoliadol.
- Dechrau gweithio gyda Barcud ar weithredu Deddf Rhentu Cartrefi Cymru 2016 a Chontractau Model.
- Fel tenantiaid, rydym yn monitro darpariaeth gwasanaeth yn barhaus ac yn mynd â'n harsylwadau, ein hargymhellion a'n pryderon at Barcud yn ein cyfarfodydd misol a drefnwyd ymlaen llaw gyda'r gymdeithas. Darperir cofnodion y cyfarfodydd hyn i Fwrdd Barcud.
- Oherwydd ein bod yn grŵp tenantiaid annibynnol, rydym wedi cymryd rhan mewn ymgynghoriadau LlC ac wedi darparu safbwynt tenantiaid. Nid oes angen caniatâd Barcud na'i oruchwyliaeth ar ein cyflwyniadau gan fod y gymdeithas yn cefnogi llais y tenant yn llawn.

Adrodd

Mae'r grŵp yn hysbysu pob un o'n tenantiaid am ein gweithgareddau a'n cyflawniadau trwy:-

- Cylchlythyr tenantiaid rheolaidd Barcud y mae pob tenant yn derbyn copi papur.
- Adroddiad Cyfarfod Cyffredinol Blynyddol (CCB) Barcud. Wrth i'r grŵp ateb i gyfranddalwyr Barcud sy'n denantiaid yn bennaf, mae ein cyflwyniad wedi'i gynnwys yn Adroddiad Blynyddol y gymdeithas.
- Mae'r grŵp yn cynnal 2 gyfarfod Fforwm Cyswllt Tenantiaid bob blwyddyn lle rydym yn diweddaru ein tenantiaid.
- Cynhadledd Tenantiaid Barcud. Mae'r grŵp yn cynnal y digwyddiad hwn ac yn darparu ein Hadroddiad Blynyddol i'n tenantiaid ynghyd â cheisio eu caniatâd i'w cynrychioli ar gyfer y flwyddyn i ddod.
- Rhoddir cyfle i bob tenant ddod i'n cyfarfodydd misol i weld beth rydym yn ei wneud a chael cyfle i ymuno â'r grŵp os dymunant.
- Trwy wefan Barcud y mae gennym ein hardal bwrpasol ein hunain arni, sy'n cynnwys ein Hadroddiadau Blynyddol a deunydd arall. Dolen i'r adroddiad blynyddol:https://www.barcud.cymru/wp-content/uploads/2021/11/Barcud-Monitoring-Group-Annual-Report-2020-21-final.pdf
- Mae staff Barcud hefyd yn rhagweithiol wrth hyrwyddo gwaith a chyflawniadau'r grŵp ac mae mwyafrif ein haelodau wedi'u recriwtio trwy'r ymgysylltiad cychwynnol hwn. Yn dilyn yr ymgysylltiad cychwynnol, mae'r grŵp yn cynnal y broses recriwtio yn annibynnol ar Barcud.

Canlyniadau: pa wahaniaeth y mae ein gwaith yn ei wneud

- LCC sy'n canolbwyntio ar denant, sy'n gwerthfawrogi cyfranogiad tenantiaid ac yn meithrin diwylliant cadarnhaol tuag at ei denantiaid.
- Tenantiaid sy'n ymwneud â phob lefel o weithrediadau'r gymdeithas ac nid yn unig wrth ddarparu, monitro a dylunio gwasanaeth.
- Grŵp tenantiaid annibynnol, sy'n mynd ati i geisio cymryd rhan ym mhob lefel o weithrediadau Barcud. Mae gan y grŵp ei logo ei hun hefyd, sydd i'w weld ar ein gwaith.
- Grŵp tenantiaid annibynnol, sy'n sicrhau bod Barcud yn atebol, yn dryloyw ac yn canolbwyntio ar denantiaid.
- Mae Barcud a'r BMG wir yn cwrdd â chanllawiau RBW fel y'u cynhwysir yn “Clywed Llais y Tenantiaid” a'r “Pethau Iawn”.
- Perthynas waith ystyrlon, gynhyrchiol a chyd-gynhyrchiol rhwng Barcud a'r GMB. Rydym yn aelodau gwerthfawr o Dîm Barcud ac mae ein hymgysylltiad yn cael ei geisio a'i groesawu'n barhaus.
- Dylunio a monitro gwasanaethau tenantiaid.
- Dileu taliadau gwasanaeth amheus a pharhau i'w cynnwys mewn adolygiadau Taliadau Gwasanaeth.
- Cael gwared ar daliadau rhent gwahaniaethol a pharhau i'w cynnwys ar y panel Gosod Rhenti.
- Gwasanaeth Atgyweirio Brys Tu Allan i Oriau lle mae ein tenantiaid bregus o'r pwys mwyaf.

- Creu taflen Carbon Monocsid, a fydd yn cael ei chynnwys yng nghylchlythyr Barcud, wedi'i leoli mewn ardaloedd cymunedol ac wedi'i chynnwys mewn hysbysiadau gwasanaeth gwresogi.
- Cynnwys ein atodiad Cytundeb Tenantiaeth ym mhob cynnig o eiddo
- Swyddi ar gyfer 2 gynrychiolydd GMB ar y Fforwm Iechyd a Diogelwch a Lles.
- Manylebau wedi'i cytuno gan denantiaid ar gyfer amnewid cydrannau SATC a'r agenda datgarboneiddio gan gynnwys systemau gwresogi
- Cynnwys GMB yn llawn yn y prosesau gwneud penderfyniadau. Nid gweithredu newidiadau neu wasanaethau newydd yn unig yw dull Barcud ond sicrhau bod tenantiaid yn cymryd rhan o'r cychwyn cyntaf ac ymgorffori ein hargymhellion.
- Parhau i gymryd rhan yn natblygiad pellach y broses gwynion dau gam a monitro'r data a chreu cynlluniau gweithredu.

- Cyfranogiad llawn yn y rhaglen Datgarboneiddio gyda'r gymdeithas a'r Ymddiriedolaeth Garbon.
- Creu llwyfannau eraill ar gyfer cyfranogiad tenantiaid yn dibynnu ar y lefel cyfranogiad a ffefrir gan denantiaid.
- Parhau â goruchwyliaeth tenantiaid o DPA, eu tueddiadau a'r camau gweithredu gofynnol.
- Corff cynrychioliadol tenantiaid annibynnol sy'n hunan-reoli ar gyfer tenantiaid Barcud, sy'n gofyn am gydsyniad tenantiaid Barcud i barhau â'i weithrediadau.
- Grŵp tenantiaid, sydd wedi parhau i recriwtio tenantiaid newydd yn fisol oherwydd ei gyflawniadau a'i fodel gweithredol.
- Corff cynrychioliadol tenantiaid amrywiol sy'n cynrychioli demograffeg cymuned tenantiaid Barcud.
- Tenantiaid sy'n ymwneud â chreu ac adolygu polisïau a gweithdrefnau.

Fel y nodwyd, nid yw hon yn rhestr gynhwysfawr o weithgareddau Barcud a GMB, ond rwy'n gobeithio ei bod yn dangos yn glir yr hyn y gellir ei gyflawni trwy berthynas waith gadarnhaol pan fydd tenantiaid yn cael y cyfleoedd cywir a'r diwylliant mewnol.

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â: BMG.Chair@Barcud.cymru

TPAS CYMRU

You matter | Ti'n cyfri

Mae TPAS Cymru wedi cefnogi tenantiaid a landlordiaid yng Nghymru am dros 30 mlynedd ac mae gennym draddodiad cryf o ddatblygu cyfranogiad effeithlon ymysg tenantiaid a chymunedau trwy hyfforddiant, cefnogaeth, prosiectau ymarferol a datblygu polisïau. Rydym wedi hen arfer ag ymwneud â thai ac rydym yn gwneud ein gorau i weld materion trwy lygad y tenant ac er budd y tenant.

Rydym yn datblygu ymarfer gorau ar lefel landlord, grwpiau tenantiaid a phrosiectau trwy gynnig cyngor ymarferol, cefnogaeth, hyfforddiant a phrosiectau. Ledled Cymru, rydym yn gwella ac yn cefnogi hawliau cymunedol ac yn gwella ansawdd cyfranogiad y tenant trwy hyrwyddo a lledaenu ymarfer da.

Trwy sianelu profiad ac anghenion tenantiaid a landlordiaid, a gweithio gyda phartneriaid, gallwn ddylanwadu ar newid polisi ar lefel y Llywodraeth.

Gobeithio eich bod wedi canfod y wybodaeth hon yn ddiddorol a'ch bod wedi mwynhau darllen am y gwaith ardderchog sydd yn mynd ymlaen ledled Cymru.

Os byddwch am drafod unrhyw fater ymhellach, mae croeso i chi gysylltu â TPAS Cymru. Rydym ar gael i gefnogi neu i ddatblygu opsiynau ar gyfer eich sefydliad.

Pe byddech yn dymuno i ni roi cyflwyniad neu ddod i sgwrsio gyda'ch Bwrdd, tîm arweiniol, grŵp tenantiaid neu grŵp cymunedol, dewch i gysylltiad â ni.

Cysylltwch â ni ar enquiries@tpas.cymru neu ffoniwch 01492 593046 / 02920 237303

Unwaith eto, diolch i'n noddwyr, Wales & West Housing

Tai Wales & West Housing