TPAS CYMRU
You matter | Ti'n cyfri

# HANFODION CYFRANOGIAD:

## Dulliau ymarferol o gynnwys tenantiaid

**Rydym yn falch o gyflwyno ein Hanfodion Cyfranogiad ar gyfer cyfranogi'n effeithiol mewn tai cymdeithasol. Mae'r ddogfen hon yn dwyn ynghyd rai dulliau hyblyg, ymarferol i'ch helpu i gynyddu cyfranogiad tenantiaid er mwyn helpu landlordiaid i ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl i ddiwallu anghenion a hoffterau.**

Mae nawr yn amser da i fyfyrio ar ddulliau o gyfranogiad. Cyhoeddwyd adroddiad 'Y Pethau Iawn – clywed llais tenantiaid' yn ddiweddar, ac mae disgwyliadau tenantiaid yn newid tra bod darparwyr tai cymdeithasol yn ymdrechu i ddarparu gwasanaethau mwy amrywiol gyda llai o adnoddau. Mae tenantiaid, y bobl sy'n adnabod eich gwasanaethau orau, yn y sefyllfa orau i lywio cyfeiriad yn y dyfodol a sut y dylid blaenoriaethu adnoddau gwerthfawr.

# 1 DARPARU DEILLIANNAU – Y GWAHANIAETH A WNAED

**Pam mae angen i ni gyfranogi? Beth yw diben ei wneud? Dylai cyfranogiad effeithiol greu cyfleoedd i denantiaid ddylanwadu ar benderfyniadau ac ar ddylunio a darparu gwasanaethau. Mae gan gyfranogiad y potensial i gychwyn buddion cadarnhaol i'r sefydliad yn ogystal ag i'r gymuned neu gwsmeriaid unigol. Mae'r rhain yn cynnwys:**

- **Gwell gwasanaethau**
- **Datblygu cymunedau**
- **Y landlord yn bod yn agored ac atebol**
- **Cynyddu sgiliau a gwybodaeth unigolion**
- **Gwerth am arian e.e. gostyngiad mewn costau / cynnydd mewn effeithlonrwydd**

**Nid yw cyfranogiad wedi'i wneud er ei fwyn yn unig, ond mae wedi'i gynllunio i wneud gwahaniaeth go iawn**

Gellir ystyried bod cyfranogiad yn ddwys o ran adnoddau felly mae'n hanfodol ei fod yn dangos bod yna gysylltiadau clir â'r amcanion busnes craidd. Mae angen i chi wneud yr hyn sy'n iawn ar gyfer y tenantiaid a'r sefydliad. Mae angen monitro ac adolygu dulliau cyfranogiad yn rheolaidd i sicrhau eu bod yn cynnig gwerth am arian ac yn darparu'r deilliannau yr oeddech wedi'u cynllunio! Gall dod o hyd i ffyrdd effeithiol o gasglu deilliannau fod yn her i landlordiaid, ond os ydym am annog mwy o gyfranogiad â thenantiaid mae'n hanfodol bod y newidiadau hyn yn cael eu hyrwyddo a'u rhannu.

| Pethau i'w hystyried: | Angen gweithredu | Wedi cychwyn | Yn gwneud cynnydd | Yn gwneud yn dda | Yn gwneud yn dda iawn |
|---|---|---|---|---|---|
| Rydym wedi nodi deilliannau a fwriadwyd yr ydych yn gobeithio eu cyflawni o ganlyniad i weithgareddau cyfranogiad h.y. beth sy'n mynd i newid/pa wahaniaeth fydd y gweithgareddau'n ei wneud. | | | | | |
| A oes proses ar gyfer gwerthuso a mesur y gwahaniaeth a wneir? A yw'n amlwg bod cyfranogiad wedi bod yn effeithiol? | | | | | |
| Cymerir amser i fonitro deilliannau anfwriadol. | | | | | |
| Rydym yn brolio am yr effaith/newidiadau y mae cyfranogiad wedi'u cyflawni. | | | | | |

# 2 'DIWYLLIANT O GYFRANOGIAD' - RHAN ANNATOD O'R SEFYDLIAD

**Dylai pawb sy'n gweithio i'ch sefydliad, gan gynnwys eich contractwyr, gredu bod darparu gwasanaethau rhagorol trwy gyfranogiad tenantiaid yn hollbwysig. Gall y gwelliant o ran cyfathrebu a gwneud penderfyniadau helpu i leihau costau a chaniatáu dyrannu adnoddau'n effeithiol. Bydd cyfranogiad yn llwyddo ac yn datblygu trwy gael ei ymgorffori yn y sefydliad.**

**Mae cyfranogiad yn rhan annatod ar draws pob lefel a thîm yn eich sefydliad**

Rhaid i'r diwylliant hwn o gyfranogiad ddod o'r brig gydag uwch reolwyr/aelodau awdurdod lleol yn cofleidio'r cysyniad a sicrhau bod yr holl ymgynghoriad yn ystyrlon ac y gweithredir arno – hyd yn oed os nad yw'r ateb yr un a ddisgwylir neu a ddymunir gan yr uwch dîm! Ni ddylai cyfranogiad fod yn docynistaidd!

Mae bod yn rhan annatod yn golygu bod yr holl staff yn cael eu galluogi a'u hannog i gael yr hyblygrwydd a'r caniatâd i ystyried anghenion a blaenoriaethau tenantiaid. Dylid cefnogi ac annog timau i gyfathrebu â thenantiaid a chynnwys tenantiaid. Gellir cefnogi hyn trwy ddisgrifiadau swydd a'r broses arfarnu. Ni ddylai cyfranogiad tenantiaid / preswylwyr fod yn 'ychwanegiad' ond dylai fod wrth wraidd popeth y mae'r landlord yn ei wneud!

| **Pethau i'w hystyried:** | Angen gweithredu | Wedi cychwyn | Yn gwneud cynnydd | Yn gwneud yn dda | Yn gwneud yn dda |
|---|---|---|---|---|---|
| Mae yna ddiwylliant gwirioneddol o gyfranogiad yn ein sefydliad. Mae'n cael ei gofleidio a'i annog o'r brig - Mae yna ymrwymiad gwirioneddol. | | | | | |
| "Cyflwyniad i Gyfranogiad" yw un o'n pynciau hyfforddi craidd ar gyfer staff. | | | | | |
| Mae cyfranogiad wedi'i gynnwys ym mhob disgrifiad swydd. | | | | | |
| Mae pob tîm yn y sefydliad wedi ymrwymo i ymgynghori'n ystyrlon â'u tenantiaid / preswylwyr. | | | | | |

# 3 YMDDIRIEDOLAETH A THRYLOYWDER - GWRANDO A GWEITHREDU

**Mae ymddiriedaeth a gwerthfawrogiad o safbwyntiau ein gilydd yn elfen bwysig o broses cyfranogiad. Mae didwylledd a thryloywder yn ei gwneud hi'n haws i gwsmeriaid ddeall pa benderfyniadau sy'n cael eu gwneud a'r dylanwad y maen nhw wedi'i gael. Bydd cyfranogiad tenantiaid yn gweithio os oes yna berthynas gyda'r landlord wedi'i adeiladu ar ymddiriedaeth a diwylliant o bositifrwydd.**

**Mae cyfranogiad yn galluogi adeiladu perthynas ymddiriedol rhyngoch chi a'ch tenantiaid**

Fel landlord, mae angen i chi fod yn gyson yn eich dull gweithredu a rhaid i chi roi gwybod i denantiaid eich bod chi'n gwrando arnyn nhw ac yn clywed yr hyn maen nhw'n ei ddweud!

Ystyriwch ddefnyddio cyfryngau cymdeithasol, fideo ac ati ar gyfer CCB; digwyddiadau fel 'Cwrdd â'r Tîm Rheoli'; neu gynnwys uwch reolwyr wrth fynd am dro ar ystadau ac ati. Gellir defnyddio'r rhain i ddechrau'r broses o fod yn fwy agored a thryloyw gyda thenantiaid / preswylwyr. A oes gwybodaeth ar gael y gallech neu y dylech fod yn ei rhannu gyda thenantiaid / preswylwyr ar hyn o bryd?

Gadewch iddyn nhw wybod beth rydych chi wedi'i wneud gyda'u mewnbwn, e.e. "Dywedoch chi, fe wnaethom ni" neu "dywedoch chi, allwn ni ddim oherwydd….." Mae cyfathrebu'n hanfodol wrth adeiladu ymdeimlad o gyd-ymddiriedaeth a didwylledd. Mae hefyd yn galluogi gwell cyfranogiad yn y dyfodol gan ei fod yn sicrhau tenantiaid bod eu cyfraniad yn cael ei werthfawrogi a'i barchu. Mae ymatebion amserol yn darparu credadwyedd ac yn dangos awydd am sgwrs agored.

| **Pethau i'w hystyried:** | Angen gweithredu | Wedi cychwyn | Yn gwneud cynnydd | Yn gwneud yn dda | Yn gwneud yn dda |
|---|---|---|---|---|---|
| Mae yna bolisi / datganiad Didwylledd a Thryloywder. | | | | | |
| Mae yna berthynas ymddiriedus a gonest gyda thenantiaid gyda sgwrs agored. Mae'r sefydliad yn agored i weithredu ar wybodaeth / adborth efallai nad ydyn nhw eisiau ei glywed. | | | | | |
| Mae tenantiaid yn teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi ac yn gwybod y gwahaniaeth y mae eu cyfraniad yn ei wneud. h.y. mae'r sefydliad yn bwydo'n ôl iddynt fel mater o drefn mewn ffordd dryloyw. | | | | | |
| Anogir Craffu yn effeithiol ar y perfformiad a'r penderfyniadau a wneir. | | | | | |

# 4 CYFRANOGIAD MEWN PENDERFYNIADAU MAWR

**Mae cyfranogiad sy'n gyfyngedig i ymgynghori ar faterion neu wasanaethau gweithredol ar raddfa fach yn docynistaidd. Er ei bod yn bwysig rhoi dewis a gofyn am adborth, mae yna hefyd sgyrsiau llawer dyfnach i'w cael.**

**Nid yw cyfranogiad tenantiaid yn gyfyngedig i faterion gweithredol yn unig**

Gall tenantiaid sy'n ymwneud ar lefel strategol helpu i adolygu penderfyniadau a symleiddio gwasanaethau, gan ganolbwyntio ar yr hyn sy'n bwysig, e.e. Polisi Rhent. Dylai amcanion eich cynllun busnes adlewyrchu'r blaenoriaethau a amlygwyd trwy gymryd rhan.

Mae angen cyfranogiad anffurfiol i gyrraedd cymaint o denantiaid â phosibl. Felly, peidiwch â chyfyngu'r cyfranogiad mewn penderfyniad mawr i denantiaid a allai gymryd rhan trwy ddulliau mwy traddodiadol. Defnyddiwch gyswllt bob dydd fel ffordd o ymgynghori â chymaint o wahanol denantiaid â phosib, e.e. teithiau cerdded stad, cyswllt wyneb yn wyneb â staff rheng flaen.

| Pethau i'w hystyried: | Angen gweithredu | Wedi cychwyn | Yn gwneud cynnydd | Yn gwneud yn dda | Yn gwneud yn dda |
|---|---|---|---|---|---|
| Mae cyfeiriad strategol y sefydliad yn cael ei lywio gan gyfranogiad a mewnwelediad ystyrlon gan denantiaid a chymunedau. | | | | | |
| Cesglir gwybodaeth a mewnwelediad trwy gyswllt bob dydd â thenantiaid i ddylanwadu ar ein cynllun busnes. | | | | | |
| Defnyddir cyfleoedd priodol i denantiaid a phreswylwyr wneud sylwadau ar gynigion strategol drafft. | | | | | |
| Rydym wedi dechrau cynnwys tenantiaid mewn materion ehangach e.e. Caffael, dewis contractwyr. | | | | | |

# 5 MATERION CYFREDOL A PHERTHNASOL

**Dylai cyfranogiad edrych ar faterion lleol yn ogystal â materion ehangach, e.e. newid yn yr hinsawdd a'r angen am gartrefi mwy cynaliadwy neu bryderon iechyd a diogelwch. Bydd tenantiaid eisiau trafod materion sy'n berthnasol ac yn gyfredol yn eu bywydau, eu cartrefi a'u cymunedau.**

**Dylai cyfranogiad adlewyrchu materion mawr heddiw a'r hyn sy'n bwysig i denantiaid ar hyn o bryd**

Mae'r byd yn symud yn gyflym. Gall digwyddiadau lleol a chenedlaethol effeithio ar ein bywydau i gyd. Mae'r digwyddiadau hyn hefyd yn gosod yr olygfa ar gyfer yr amgylchedd y mae eich sefydliad yn gweithredu ynddo. Mae gan denantiaid wybodaeth leol yn ymwneud â'u cartrefi a'u cymunedau a all ddarparu gwybodaeth amhrisiadwy i'r landlord. Gall defnyddio'r wybodaeth hon helpu landlordiaid i wneud penderfyniadau gwybodus yn seiliedig ar y mewnbwn hwn a all ddarparu Gwerth am Arian.

Ystyriwch a allwch chi weithio gydag asiantaethau eraill yn y cymunedau hyn. Gall eu gwybodaeth, eu profiad a'u cysylltiadau helpu i'ch cefnogi chi i gyfathrebu ac ymdrin â'r cymunedau hyn.

Efallai y bydd gan denantiaid a phreswylwyr syniadau hefyd am yr hyn y gellir ei wneud i leihau effeithiau materion cyfredol, e.e. pwyntiau gwefru ar gyfer ceir trydan; prosiectau i gynyddu ailgylchu plastig; datblygu cartrefi eco.

| Pethau i'w hystyried: | Angen gweithredu | Wedi cychwyn | Yn gwneud cynnydd | Yn gwneud yn dda | Yn gwneud yn dda |
|---|---|---|---|---|---|
| Rydyn ni'n siarad â'n tenantiaid am faterion mawr heddiw ac yn gofyn iddyn nhw rannu eu syniadau gyda ni. | | | | | |
| Rydyn ni'n gwybod pa faterion sy'n bwysig iddyn nhw oherwydd rydyn ni'n gofyn iddyn nhw. | | | | | |
| Rydym yn ymwybodol o faterion lleol a allai effeithio ar denantiaid e.e. cynnydd diweddar mewn cyfraddau troseddu lleol; y posibilrwydd o gau'r ysgol leol. Rydym yn cynnig cefnogaeth i denantiaid gymryd rhan yn y materion lleol hyn. | | | | | |
| Rydyn ni'n gwybod pwy yw'r tenantiaid yn ein cymunedau. | | | | | |

# 6 ARIAN, AMSER, YMRWYMIAD I GYFRANOGI

**Rydym yn awyddus i landlordiaid ystyried cyfranogiad fel cyfle go iawn - 'buddsoddiad nid cost'! Gall trafodaethau gyda thenantiaid ddarparu gwerth gwirioneddol am arian trwy lywio penderfyniadau a sicrhau bod arian ac adnoddau'n cael eu gwario lle mae eu hangen fwyaf. Mae cyfranogiad yn gwneud synnwyr busnes!!**

**Dylai fod digon o arian i gyfranogi'n ystyrlon tra hefyd yn ystyried y defnydd gorau o adnoddau**

Dylai landlordiaid ystyried mentrau ehangach i godi hyder, datblygu sgiliau a meithrin gallu a all ddod â chanlyniadau tymor hir i'r gymuned. Gall buddsoddi yn y bobl, adnoddau ac asedau yn y cymunedau hyn arwain at fwy o gydweithredu, perchnogaeth gymunedol a chynaliadwyedd prosiectau i breswylwyr. Gall y rhain yn eu tro fod o fudd i'r landlord!

Mae tystiolaeth wedi dangos bod cysylltiad rhwng Cyfranogiad Tenantiaid a chyfraddau bodlonrwydd. Cyfeiriodd Cyngor Dinas Hull at gynnydd sylweddol [mewn bodlonrwydd tenantiaid] o 50% yn 2003 i 80% yn 2014. *(An Investment not a cost – the benefits of tenant involvement - March 2015 Department for Communities and Local Government)*

| Pethau i'w hystyried: | Angen gweithredu | Wedi cychwyn | Yn gwneud cynnydd | Yn gwneud yn dda | Yn gwneud yn dda |
|---|---|---|---|---|---|
| Mae digon o adnoddau ar gyfer gweithgareddau cyfranogiad o ran pobl, amser ac arian. | | | | | |
| Mae cyfranogiad yn ein sefydliad yn cael ei ystyried yn Werth am Arian h.y. buddsoddiad nid cost? | | | | | |
| Rydym yn defnyddio ein hadnoddau a'n hasedau cymunedol. Gall y rhain fod yn ffisegol fel adeiladau, neu sgiliau e.e. brwdfrydedd a gwybodaeth am breswylwyr. | | | | | |

# 7 HYRWYDDO!

**Mae marchnata a chyhoeddusrwydd effeithiol ynghylch cyfleoedd cyfranogi bron mor bwysig â'r gweithgareddau eu hunain. Nid oes ots pa mor dda yr ydych wedi meddwl trwy drefniadau ar gyfer gweithgaredd cyfranogol; os nad yw pobl yn gwybod amdano, ni fydd yn llwyddo!**

**Mae'r gair ar sut i gymryd rhan wedi'i ledaenu'n eang ar draws eich cwsmeriaid a'ch cymunedau**

Dylech feddwl am ffordd aml-ddull i ledaenu'r gair mor eang â phosib. Gellir gwneud llawer ar-lein trwy'r cyfryngau cymdeithasol a hyrwyddo ar y we, ond mae angen i chi ystyried pwy sydd ddim yn gallu gweld hyn! Oes angen i chi feddwl am gynnal rhai o'r dulliau mwy traddodiadol o hyrwyddo fel taflenni a phosteri? A ellid hysbysebu digwyddiadau wyneb yn wyneb trwy staff rheng flaen? A allwch chi ddefnyddio grwpiau a rhwydweithiau presennol i gymryd rhan gyda'ch tenantiaid?

Mae bod yn hygyrch yn fwy na dim ond rampiau ar gyfer defnyddwyr cadeiriau olwyn a systemau dolen i bobl fyddar! Ystyriwch amseriad digwyddiadau ac os yw'r lleoliadau a ddefnyddir yn cael eu hystyried yn rhai 'niwtral' h.y. gall defnyddio ysgol leol annog rhai pobl i beidio â mynychu digwyddiadau.

Hefyd myfyriwch ar yr hyn y mae angen i bobl ei wybod er mwyn iddynt gael eu hannog i ddod. Dywedwch wrthyn nhw beth sydd dan sylw, pa gefnogaeth sydd ar gael e.e. bydd yn ddigwyddiad anffurfiol, yn sesiwn galw heibio ac ati. Gorau po fwyaf y gallwch chi ddweud wrthyn nhw.

| Pethau i'w hystyried: | Angen gweithredu | Wedi cychwyn | Yn gwneud cynnydd | Yn gwneud yn dda | Yn gwneud yn dda |
|---|---|---|---|---|---|
| Mae ein cwsmeriaid yn gwybod beth rydyn ni'n gweithio arno a sut i gymryd rhan. | | | | | |
| Rydym yn mabwysiadu ffordd aml-ddull o roi cyhoeddusrwydd. | | | | | |
| Mae angen dau fath o adborth!<br><br>1) Pa ddigwyddiadau a gynhaliwyd a pha mor anhygoel oeddent! (Argyhoeddi pobl eu bod wedi colli allan trwy beidio â bod yno!)<br><br>2) Beth sydd wedi newid o ganlyniad i'r digwyddiad: "Fe ddywedoch chi, fe wnaethon ni"; Cynnydd mewn ysbryd cymunedol ac ati. | | | | | |

# 8 CAEL PAWB I GYMRYD RHAN

**Bydd gan denantiaid wahanol hoffterau a galluoedd i gymryd rhan ac ni fydd pawb eisiau cymryd rhan trwy'r amser. Ydych chi'n gwybod eich proffil cymunedol fel y gallwch chi fod mor gynhwysol â phosib? Bydd dewislen ehangach o ddewisiadau cyfranogiad yn sicrhau cynrychiolaeth fwy cytbwys ac amrywiol o safbwyntiau cymunedol ac yn helpu i ddarparu gwerth am arian.**

**Mae eich dulliau cyfranogiad yn ystyried anghenion a hoffterau pob grŵp**

Gall gweithgareddau cymdeithasol fel diwrnodau hwyl neu ddigwyddiadau 'coffi a sgwrsio' fod â chyrhaeddiad ehangach na digwyddiadau mwy ffurfiol. Efallai y bydd cyfranogiad digidol yn well i'r rheini heb lawer o amser i ymrwymo neu i rai pobl iau, ond gall ddieithrio'r genhedlaeth hŷn neu golli cyfleoedd am gyswllt wyneb yn wyneb i fynd i'r afael ag unigedd. Mae angen derbyn y bydd rhai pobl efallai eisiau cyfranogi yn awr ac yn y man ac efallai na fyddant yn gallu ymrwymo yn y tymor hir.

Nid oes un 'bwled arian' ar gyfer cyfathrebu felly po fwyaf o ddulliau a ddefnyddir, y mwyaf yw'r siawns o gael mwy o bobl i gymryd rhan.

Ystyriwch broffil eich cymunedau a'ch tenantiaid. Dylid nodi a mynd i'r afael ag unrhyw rwystrau posibl i wahanol grwpiau, e.e. gall defnyddio'r gair ysgrifenedig eithrio nifer rhyfeddol o denantiaid a phreswylwyr. Gallai rhwystrau posibl eraill gynnwys iaith e.e. yr angen am iaith glir, sensitifrwydd diwylliannol a chrefyddol neu hygyrchedd.

| Pethau i'w hystyried: | Angen gweithredu | Wedi cychwyn | Yn gwneud cynnydd | Yn gwneud yn dda | Yn gwneud yn dda |
|---|---|---|---|---|---|
| Rydym yn gwybod beth yw hoffterau cyfranogiad ein tenantiaid a sut y gallwn fod yn fwy cynhwysol. | | | | | |
| Rydym wedi ystyried sut y gall ein cyfleoedd/ gweithgareddau cyfranogiad gael eu gweld gan y gymuned ehangach. | | | | | |
| Rydym wedi stopio i ystyried pa grwpiau sydd ddim yn bresennol a pham, a beth allai gyfyngu eu cyfranogiad. | | | | | |
| Rydym yn cymryd amser i adolygu ein gweithgareddau a'r hyn a weithiodd yn dda; yr hyn y byddem yn ei wneud yn wahanol y tro nesaf. | | | | | |

# SUT ALL TPAS CYMRU HELPU?

TPAS CYMRU
You matter | Ti'n cyfri

Mae gan TPAS Cymru wybodaeth arbenigol am y materion sy'n effeithio ar denantiaid yn sector tai Cymru. Am dros 30 mlynedd, rydym wedi newid technegau cyfranogiad tenantiaid ac arfer gorau yn gadarnhaol trwy hyfforddiant, cefnogaeth, prosiectau, ymgynghori a datblygu polisi.

- Siaradwch î ni am sut y gallwn ddarparu cefnogaeth fewnol i chi: o wasanaethau hyfforddi i ymgynghori
- Sgwrsiwch î ni am unrhyw faterion neu syniadau sydd gennych sy'n codi o'r
- Gofynnwch i ni am sut y gallwn deilwra ein cefnogaeth i ddiwallu anghenion eich sefydliad

## Manylion Cyswllt

**Swyddfa De Cymru**
Adeilad Unite, 1 Heol y Gadeirlan, Caerdydd, CF11 9SD
Ffôn: 02920 237303

**Swyddfa Gogledd Cymru**
77 Ffordd Conway, Bae Colwyn, Conwy, LL29 7LN
Ffôn: 01492 593046

E-bost: enquiries@tpas.cymru Gwefan: www.tpas.cymru

Gellir dod o hyd i ni ar Facebook, Twitter, Instagram a Linkedin @TPASCymru