

Mewnwelediad y Tenant



Mawrth 2022

Gwrando ar denantiaid yng Nghymru: pryderon allweddol presennol tenantiaid a glywyd gan TPAS Cymru.

Fel y sefydliad cyfranogiad tenantiaid cenedlaethol yng Nghymru, rydym yn gwrandio ar denantiaid tai cymdeithasol ledled Cymru am yr hyn sy'n bwysig iddynt a'r hyn sy'n eu poeni o ran eu cartrefi a'r cymunedau y maent yn byw ynddynt.

Roeddem eisiau rhannu'r mewnwelediad pwysig yr ydym wedi'i glywed gan denantiaid yn ddiweddar, i helpu i lunio a dylanwadu ar benderfyniadau i sicrhau bod tai yng Nghymru yn diwallu anghenion, blaenoriaethau a dyheadau tenantiaid.

O'r mewnwelediad tenantiaid hwn rydym wedi nodi themâu allweddol a nodir isod. Mae'r rhain yn rhoi cipolwg o farn a safbwyntiau ar y prif feysydd sy'n peri pryder i denantiaid ar hyn o bryd. Mae'r themâu hyn yn adlewyrchu'r heriau y mae tenantiaid, a'r sector tai yn eu hwynebu ar hyn o bryd.

Mae'r gwrandio a'r dysgu hwn yn rhan o'n sgwrsiau parhaus gyda thenantiaid, a byddwn yn parhau i wrando a rhannu eu barn.

Sut rydyn ni wedi gwrandio:

Yn ystod ein gweithgareddau cymorth, rydym yn ymgysylltu ac yn gwrandio ar ddemograffeg eang o denantiaid sy'n byw mewn eiddo Cymdeithasau Tai ac Awdurdodau Lleol o bob cwr o Gymru.

Mae gennym gysylltiad rheolaidd â thenantiaid trwy wahanol lwyfannau:

- Digwyddiadau Rhwydwaith Tenantiaid misol ledled Cymru
- Yn ein hystod o ddigwyddiadau ar-lein ar thema tai a chymuned
- Cefnogaeth gwybodaeth ar Ymgysylltu a Thai – e-byst a galwadau ffôn gan denantiaid
- Ein cymuned arolwg 'Pwls Tenantiaid'
- Mewnwelediad o fforymau tenantiaid ar-lein a safleoedd sgwrsio

O'r ymgysylltu hwn rydym wedi clywed amrywiaeth o farnau a safbwyntiau. Mae'r mewnwelediad amhrisiadwy hwn wedi ein helpu i nodi saith thema gyfredol allweddol sy'n adlewyrchu pryderon a blaenoriaethau allweddol tenantiaid.

Pryderon presennol tenantiaid:



Fforddiadwyedd a chost byw

Mae fforddiadwyedd rhent a thaliadau gwasanaeth ochr yn ochr â'r argyfwng costau byw presennol, gyda'r costau cynyddol am ynni a bwyd, yn fater dybryd i lawer o denantiaid. Mae codiadau rhent cynlluniedig diweddar yn bryder i lawer o denantiaid, yn enwedig i'r tenantiaid hynny sy'n derbyn cyflogau isel neu afreolaidd neu sydd mewn cyflogaeth ansicr. Mae tenantiaid hefyd wedi dweud wrthym nad yw rhenti wastad yn 'fforddiadwy' iddynt os ydynt yn profi newidiadau i'w hamgylchiadau ariannol personol, megis tor-perthynas, salwch, biliau annisgwyl neu ddiswyddo.

Mae rhai tenantiaid wedi dweud wrthym naill ai na fu digon o ymgynghori, neu na fu unrhyw ymgynghori gan eu landlord ar osod rhent, ac mae'n ymddangos bod hyn yn wir ar gyfer taliadau gwasanaeth hefyd. Yn ogytal, mae tenantiaid wedi sôn am ddiffyg tryloywder a didwylledd gan eu landlord ynghylch sut a pham y gosodwyd rhenti neu sut y caiff incwm rhent ei wario.



Anghenion newidiol cartref

Mae sut mae pobl yn byw yn esblygu, megis trwy newid mewn patrymau gwaith, blaenoriaethau ffordd o fyw a thechnoleg newydd. O ganlyniad, mae tenantiaid wedi nodi gwahanol anghenion o ran eu cartrefi. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Lle i weithio neu astudio gartref
- Digon o le i storio deunyddiau ailgylchu, beiciau ac ati
- Lle i deuluoedd fwyta gyda'i gilydd – yn aml, ychydig iawn o le sydd ar gael ar gyfer bwrdd bwyta
- Mannau 'gwyrd' y tu allan ar gyfer lles a chwarae
- Cyfleusterau i wefru cerbydau trydan, nawr ac yn y dyfodol.

Mae tenantiaid wedi dweud wrthym y bydd angen i landlordiaid cymdeithasol addasu'n gyflymach i newidiadau cymdeithas, er enghraifft ar feysydd fel band eang da.



'Hunanwasanaeth' digidol/ar-lein

Er bod llawer o denantiaid wedi gweld manteision o ran gallu rheoli eu tenantiaeth ar-lein, mae nifer o bryderon cysylltiedig yn ymwneud â thrawsnewid cynyddol gwasanaethau i lwyfannau 'hunanwasanaeth' ar-lein. Mae'r rhain yn cynnwys y canlynol:

- Risgiau seibr-ddiogelwch sy'n gysylltiedig â rhannu gwybodaeth personol
- Risg o wahardd tenantiaid heb fynediad i wasanaethau ar-lein neu'r rhai sydd â sgiliau digidol isel.
- Defnydd cynyddol o Ddeallusrwydd Artiffisial (AI), megis 'chat bots' a'u gallu i adnabod gwybodaeth neu negeseuon a ddefnyddir, megis iaith e.e. tafodiaith, terminoleg leol, ystyr deulog geiriau, nodi materion diogelu posibl.
- Ymdeimlad bod tenantiaid yn cael eu 'gwithio' i ddefnyddio gwasanaethau ar-lein yn hytrach na ffonio i siarad ag aelod o staff. Dywed rhai eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu hystyried yn niwsans os nad ydynt yn defnyddio'r cyfleusterau ar-lein.



Taliadau gwasanaeth: ansawdd a gwybodaeth

I'r tenantiaid hynny sy'n talu am wasanaethau a ddarperir fel garddio cymunedol neu lanhau, mae ansicrwydd ynghylch pa 'safon gwasanaeth' y dylai tenantiaid ddisgwyl ei chael.

Mae tenantiaid wedi dweud wrthym y byddent yn croesawu mwy o wybodaeth am y gwasanaethau hyn gan gynnwys: pa mor aml y dylid darparu gwasanaethau; i ba safon; sut mae ansawdd yn cael ei fonitro; a phwy yw'r prif gyswllt â'r landlord pe bai unrhyw faterion yn codi.

Mae awydd i ddefnyddio contractwyr lleol y gellir ymddiried ynddynt hefyd yn bwnc y mae llawer o denantiaid yn teimlo'n gryf yn ei gylch.



Ymgysylltu â thenantiaid: gwasanaeth hanfodol

Nid yw ymgysylltu â thenantiaid wastad yn cael ei ystyried yn wasanaeth tai' a warchodir'. Mae newidiadau o fewn sefydliadau megis ailstrwythuro mewnlol, staff yn gadael, secondiadau staff, ac ati yn aml yn arwain at fwlch yn y gwasanaeth Ymgysylltu â Thenantiaid a ddarperir. Mae tenantiaid yn mynegi rhwystredigaeth bod Ymgysylltu â Thenantiaid yn cael ei ystyried yn flaenoriaeth isel: o ganlyniad, maent yn teimlo nad oes neb yn gwrandao arnynt.

Mae'r ymyrraeth hon yn y cymorth ar gyfer gweithgareddau ymgysylltu â thenantiaid hefyd yn arwain at gollu momentwm o ran ymgysylltu'n gyffredinol ac mae ymrwymiad ac ewyllys da ac ymddiriedaeth tenantiaid yn diflannu. Mae tenantiaid yn teimlo y dylai landlordiaid weld ymgysylltu â thenantiaid fel gwasanaeth allweddol sydd ar gael i bob tenant os yw'r landlord am ddarparu gwasanaethau rhagorol a meithrin ymddiriedaeth gyda'i denantiaid. Yn y pen draw, barn tenantiaid yw bod rhai landlordiaid ar hyn o bryd yn gweld Ymgysylltu â Thenantiaid fel rhywbeth y gellir ei hepgor ac nad yw'n bwysig.



Llwydni / anwedd: cefnogaeth a gwybodaeth

Mae tenantiaid wedi dweud wrthym eu bod yn teimlo bod landlordiaid yn rhy aml yn diystyru eu pryderon am llwydni ac anwedd yn eu cartrefi a'r ffaith mai mater rhagosodedig y landlord yw canolbwyntio ar 'ffordd o fyw' y tenant fel yr achos yn hytrach nag ystyried y gallai fod problem gyda'r adeilad ei hun. Mae hyn yn arwain at rai tenantiaid yn teimlo eu bod yn cael eu 'beio' am y broblem, yn hytrach na pharodrwydd rhagweithiol i archwilio'r eiddo a thrafod y sefyllfa gyda'r tenant.

Mae tenantiaid eisiau mynediad i wybodaeth iaith glir well gan landlordiaid am y mater hwn ac maent eisiau teimlo bod eu landlord yn cymryd eu pryderon gwirioneddol ynghylch difrifoldeb y sefyllfa a'r effaith ar eu hechyd ac ati o ddirif.

Mae'r pryderon hyn yn debyg i'r rhai a nodwyd yn ymchwiliadau Newyddion ITV yn Lloegr.



Newid hinsawdd a'r amgylchedd

Mae tenantiaid yn fwyfwy ymwybodol o heriau newid yn yr hinsawdd a'r angen i ddatgarboneiddio cartrefi presennol, ac maent eisiau i landlordiaid sicrhau bod eu lleisiau ar flaen y gad yn y cyfnod pontio mwyaf heriol hwn.

Wrth i landlordiaid cymdeithasol gynyddu gweithgareddau datgarboneiddio o ran ôl-osod cartrefi presennol, mae tenantiaid yn poeni fwyfwy am yr hyn y mae hyn yn ei olygu iddynt; beth mae ôl-osod yn ei olygu, pa effaith y bydd hyn yn ei chael ar eu cartrefi a'u ffordd o fyw ac a fydd eu rhent yn cynyddu i dalu amdano. Mae tenantiaid eisiau

gwybod pam mae ôl-osod yn bwysig, am yr effaith y bydd yn ei chael arny'n nhw, ac am y manteision a all ddod yn ei sgil. Mae tenantiaid hefyd yn poeni am faterion ymarferol megis: sut y bydd eu cartref yn cael ei gynhesu yn y dyfodol, pa mor hawdd yw systemau gwresogi newydd i'w defnyddio a beth sy'n digwydd gyda'u hoffer presennol fel poptai nwy, tanau ac ati.

Gan fod ôl-osod yn ymwneud â newidiadau i gartrefi ac ymddygiad tenantiaid, felly mae tenantiaid hefyd eisiau bod yn rhan o'r cynllunio a'r broses ôl-osod o'r cychwyn cyntaf.

P'un a ydych yn denant neu'n gweithio ym maes tai, a ydych yn cydnabod unrhyw un o'r pryderon presennol hyn? Ydyn nhw'n adlewyrchu rhai o'r pryderon sydd gan eich tenantiaid ar hyn o bryd? Rhowch wybod i ni.

Mae'r gwrandao a'r dysgu hwn yn rhan o'n sgysiaau parhaus gyda thenantiaid, a byddwn yn parhau i wrando a rhannu eu barn.

Mae TPAS Cymru yn cyngori llawer o landlordiaid a grwpiau tenantiaid ar arfer gorau o ran ymgysylltu â thenantiaid ac ehangu llais tenantiaid. Rydym yma i gefnogi ein haelodau.