

**Noddir gan:  
Sponsored by:**



# **Clywed Llais y Tenantiaid yn Rheoliad Cymdeithasau Tai yng Nghymru**



# Cyflwyniad

Mae TPAS Cymru wedi gweithio'n agos gyda Bwrdd Rheoleiddio Cymru a thîm Rheoleiddiol Llywodraeth Cymru i sicrhau bod llais y tenantiaid yn cael ei glywed ar bob lefel. Yn dilyn lansiad adroddiad Y Pethau lawn - Clywed Llais y Tenantiaid yng nghynhadledd haf TPAS Cymru, roedd Bwrdd Rheoleiddio Cymru eisiau cael mewnwelediad i ganfyddiad tenantiaid o adroddiad Y Pethau lawn.

Er mwyn cael y ddealltwriaeth hon, ddosbarthwyd arolwg gan ddefnyddio ein cymuned arolwg Pwls Tenantiaid.

## Methodoleg

1. Datblygwyd a chwblhawyd cwestiynau gan Fwrdd Rheoleiddio Cymru a'r Tîm Rheoleiddio.
2. Pwls Tenantiaid – arolwg ar-lein a phost ar gyfer aelodau Cymdeithasau Tai ar y Pwls Tenantiaid, a gyhoeddwyd 9 Medi 2019, ac a gaewyd 9 Hydref 2019.
3. Ym mis Medi, gan ddefnyddio digwyddiadau amrywiol ledled Cymru, casglodd TPAS Cymru dystiolaeth anecdotaidd gan denantiaid.
4. Datblygodd TPAS Cymru weminar ym mis Awst ar Y Pethau lawn a defnyddiwyd adborth tenantiaid fel tystiolaeth ategol.

## Cwestiynau'r arolwg:

1. *Yn gyntaf, enw'r adroddiad yw 'Y Pethau lawn – Clywed Llais y Tenantiaid'. Ydych chi wedi clywed gan eich landlord am yr adroddiad?  
Os ydych, sut wnaeth eich landlord roi gwybod i chi am yr adroddiad?*
2. *Ydych chi'n teimlo bod eich landlord yn gwranddo arnoch chi, yn ystyried eich safbwynt ac yn rhoi adborth i chi ar y safbwyntiau hynny?*
3. *A fydddech chi'n disgrifio'ch landlord fel un sydd wedi ymrwymo i adeiladu perthynas dda gyda thenantiaid a bod yn agored gydag ymrwymiad a diwylliant cadarnhaol?*
4. *A fydddech chi'n dweud bod eich landlord yn "clywed llais y tenantiaid" ac yn dangos y gwahaniaeth mae'n ei wneud?*
5. *A yw'ch landlord yn darparu gwybodaeth i chi sy'n caniatáu i chi ei chymharu â landlordiaid eraill?*
6. *Os nad ydych eisoes, a hoffech chi chwarae mwy o ran yn y penderfyniadau y mae eich landlord yn eu gwneud?*
7. *Os felly, sut hoffech chi i hyn ddigwydd?*

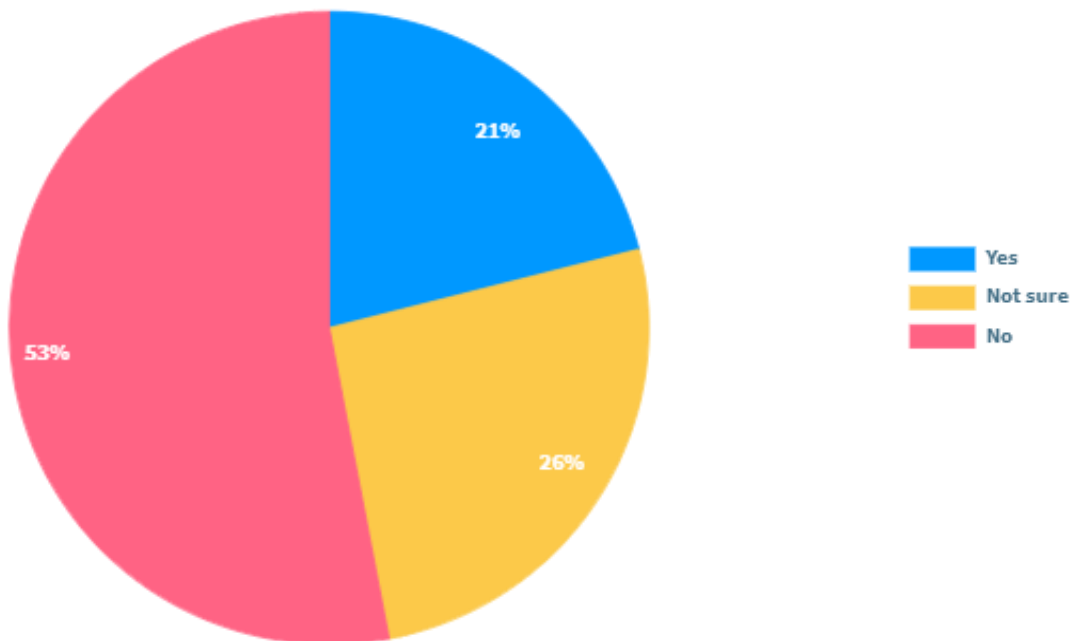
## Cyfraddau ymateb:

Cwblhaodd 188 o denantiaid Cymdeithas Tai yr arolwg. Bryd hynny roedd 667 o denantiaid wedi ymuno â phwls tenantiaid sy'n golygu mai'r gyfradd ymateb oedd 30%.

## Canlyniadau'r Arolwg

### 1. Ydych chi wedi clywed am yr adroddiad 'Y Pethau lawn - Clywed Llais y Tenantiaid'?

Gofynnodd yr arolwg i ymatebwyr ateb do, na neu ddim yn siŵr. Nid oedd dros hanner y tenantiaid wedi clywed am yr adroddiad: 53%. Roedd yr 21% o denantiaid a oedd wedi clywed am yr adroddiad wedi mynychu cynhadledd haf TPAS Cymru ar gyfer y lansiad neu roeddent eisoes yn cymryd rhan mewn grwpiau tenantiaid traddodiadol ac wedi derbyn y wybodaeth gan landlordiaid. Wrth i lefel yr ymwybyddiaeth o gwmpas Y Pethau lawn dyfu, rhagwelir y bydd y ffigurau hyn yn newid.

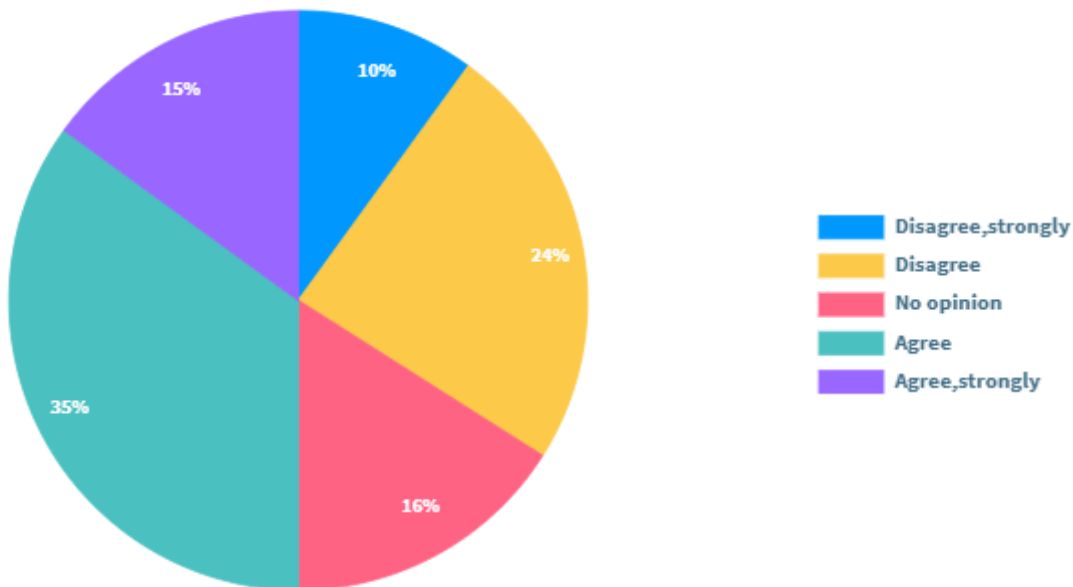


## 2. Ydych chi'n teimlo bod eich landlord yn gwrando arnoch chi, yn ystyried eich safbwyntiau ac yn rhoi adborth i chi ar y safbwyntiau hynny?

Roedd 50% o denantiaid yn cytuno neu'n cytuno'n gryf bod eu landlord yn gwrando ac yn darparu adborth. Wrth adolygu'r sylwadau, roedd yn ymddangos bod llawer o'r rhai a gytunodd yn gryf yn rhan o grwpiau tenantiaid traddodiadol ac felly roedd ganddynt lwyfan i leisio'u barn. Roedd y tenantiaid hyn yn teimlo bod pethau'n gwella.

Roedd tenantiaid a oedd yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf yn gyfanswm o 34% o'r ymatebwyr. Y teimlad cyffredinol ymysg y sylwadau oedd bod Swyddogion Tai a thimau cynnal a chadw yn anghyraeddadwy ac anaml y byddent yn dod yn ôl atynt ynglŷn â'u pryderon. Cafwyd nifer o sylwadau ynghylch diffyg atgyweiriadau a chynnal a chadw, ynghyd â chyfathrebu gwael.

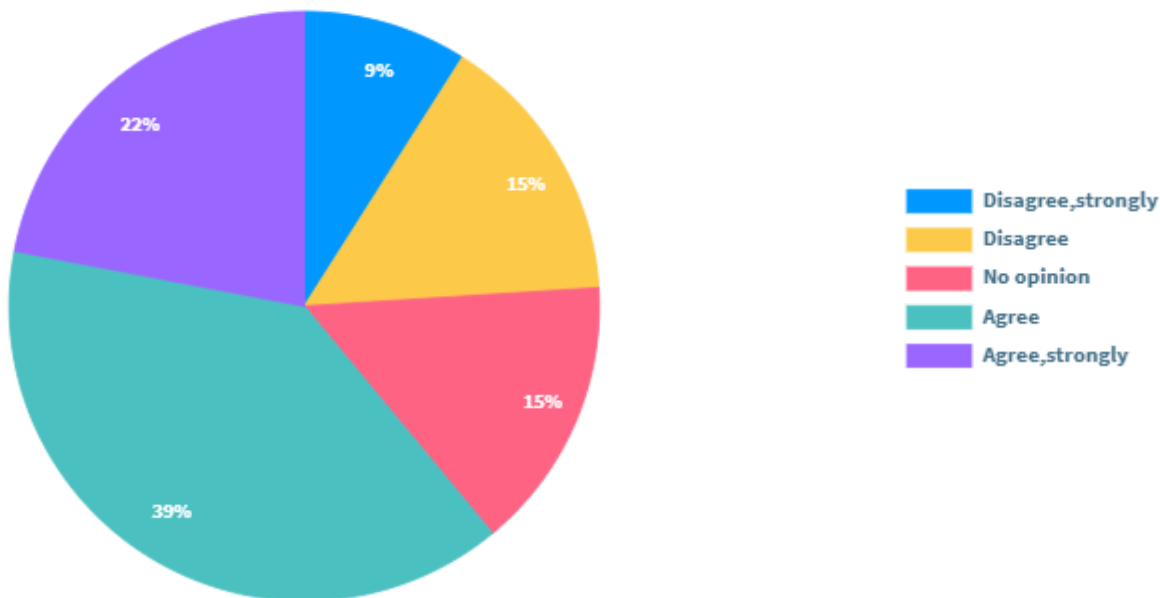
Mae'n bosib y gallai tenantiaid fod wedi ymateb o ganlyniad i ryngweithio ag aelod staff unigol ynghylch mater penodol yn hytrach na'r sefydliad yn gwrando ar denantiaid yn ei gyfanrwydd.



## 3. A yw eich landlord wedi ymrwymo i adeiladu perthynas dda gyda thenantiaid ac yn agored gydag ymrwymiad a diwylliant cadarnhaol?

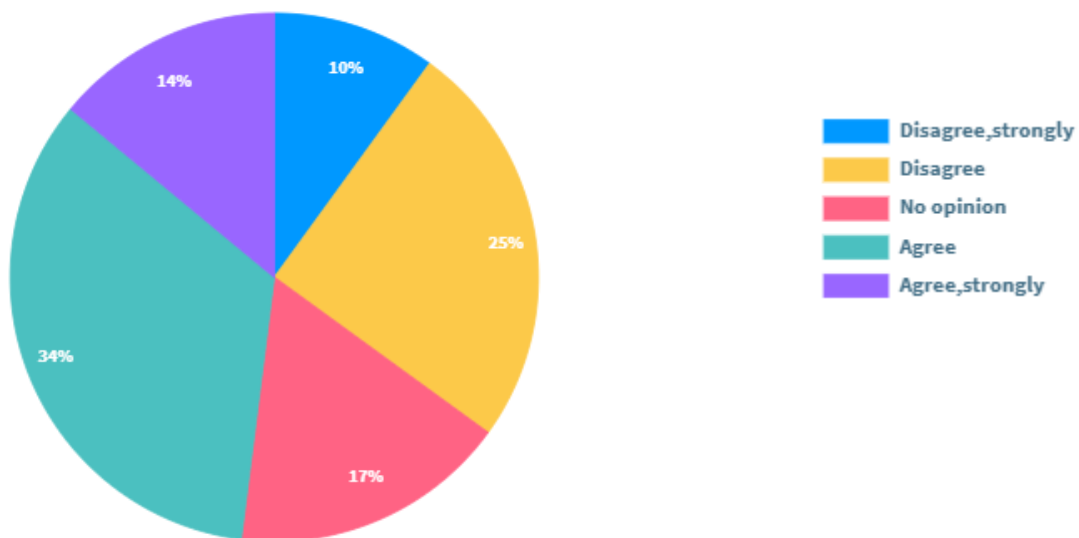
Cytunodd 39% fod eu landlord wedi ymrwymo i adeiladu perthynas dda â nhw a chytunodd 22% yn gryf sydd yn 61% o'r ymatebwyr. Yn debyg i'r cwestiwn diwethaf, roedd llawer o'r tenantiaid a gytunwyd yn denantiaid sy'n cymryd rhan. Dywedodd un tenant

“Dim ond oherwydd fy mod yn gwirfoddoli yn y gymdeithas dai yr wyf yn gwybod hyn mewn gwirionedd. Nid yw'n wybodaeth gyffredin ymhlith tenantiaid.”



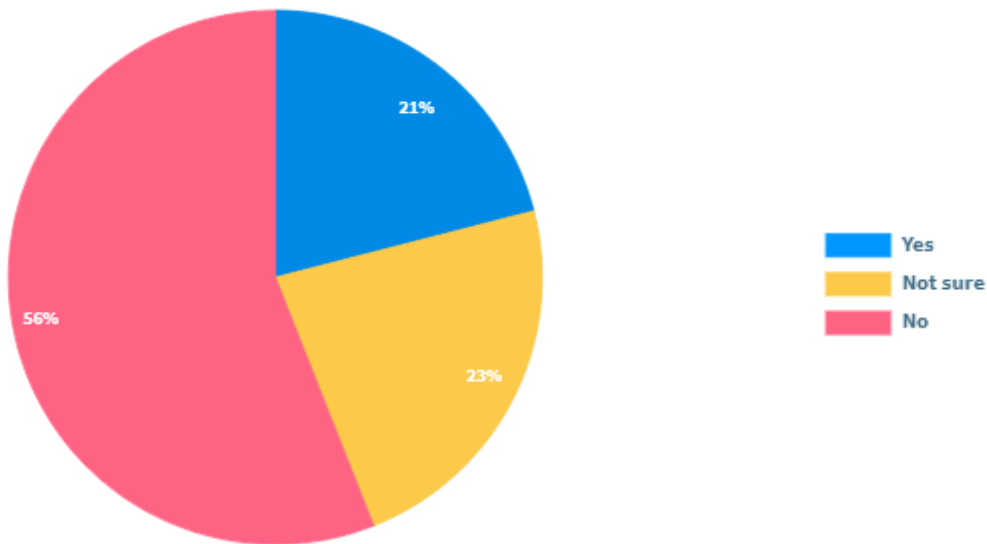
#### 4. A fydddech chi'n dweud bod eich landlord yn “clywed llais y tenantiaid” ac yn dangos y gwahaniaeth mae’n ei wneud?

Roedd ychydig llai na hanner y tenantiaid (48%) yn teimlo eu bod yn cytuno neu'n cytuno'n gryf â'r datganiad hwn, ac roedd 35% yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf. Roedd yn ymddangos nad oedd y tenantiaid a oedd yn anghytuno wedi cael yr adborth gan eu landlord i ddangos y gwahaniaeth sy'n cael ei wneud.



## 5. A yw eich landlord yn rhoi gwybodaeth i chi sy'n caniatáu i chi ei chymharu â landlordiaid eraill?

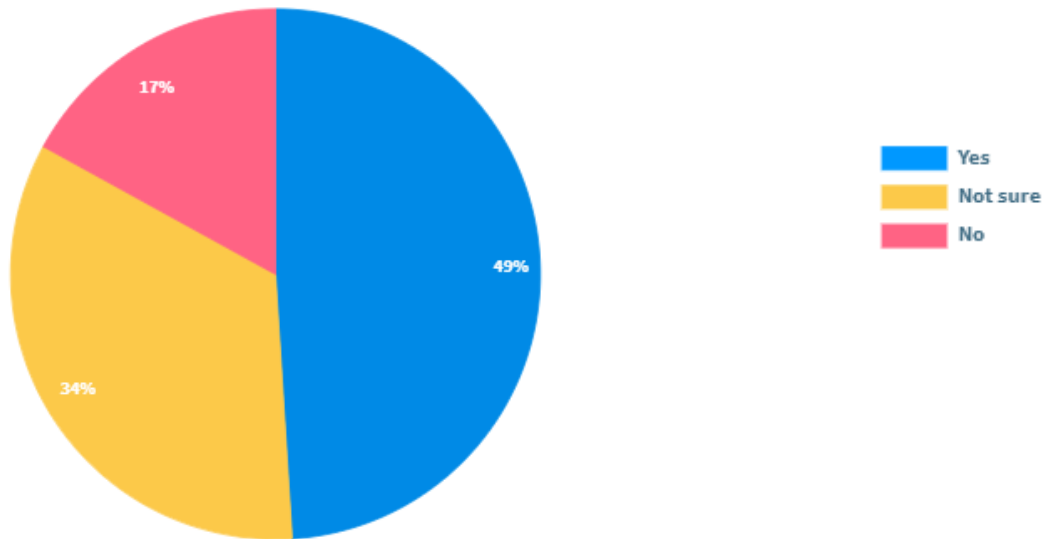
Roedd TPAS Cymru yn rhagweld na fyddai mwyafrif y tenantiaid (56%) wedi derbyn gwybodaeth i gymharu eu landlord. Mae hyn yn debygol o ganlyniad i beidio â defnyddio offeryn cymharu LIC mor aml â'r disgwyl. Mae'r data'n awgrymu bod yr 21% a ddarparwyd â gwybodaeth, unwaith eto, wedi bod yn denantiaid cynwysedig a oedd yn debygol o fod wedi mynychu cynhadledd TPAS Cymru lle lansiodd yr offeryn.



## 6. Os nad ydych eisoed, a hoffech chi chwarae mwy o ran yn y penderfyniadau y mae eich landlord yn eu gwneud? Sut fydddech chi'n gwneud i hyn ddiwydd?

Hoffai tua hanner y 'tenantiaid sydd eisoed yn cymryd rhan' (49%) gael mwy o gyfranogiad, tra bod yr hanner arall eisiau parhau i gymryd rhan ar yr un lefel. Yn yr un modd, ysgrifennodd llawer a ddewisodd 'na' yr hoffent gael mwy o ran.

Dyweddodd tenantiaid nad oeddent eisoed yn gysylltiedig eu bod yn hoffi cymryd rhan trwy e-bost a neges destun oherwydd eu bod yn gweithio llawn amser neu'n methu â gyrru. Roedd thema gyffredin ymhlith tenantiaid ynghylch yr angen i fwy o arolygon gynnwys demograffig gwahanol o denantiaid. Roedd tenantiaid yn teimlo y byddai hyn yn darparu platform iddynt fel y gallant fod yn rhan o'r broses o wneud penderfyniadau.



## **Ym mis Medi, gan ddefnyddio digwyddiadau amrywiol ledled Cymru, casglodd TPAS Cymru dystiolaeth anecdotaidd gan denantiaid**

### **Rhwydwaith Tenantiaid De a Gorllewin Cymru**

Mynychodd 33 o denantiaid ein Rhwydwaith Tenantiaid De a Gorllewin Cymru. Yn dilyn cyflwyno'r adroddiad, pwysleisiodd y tenantiaid nad oedd unrhyw beth ynddo nad oeddent yn ei wybod yn barod. Soniodd rhai tenantiaid nad oedd pwynt cael yr adroddiad os na orfodir i'r landlordiaid roi'r canfyddiadau ar waith. Soniodd rhai bod eu landlordiaid eisoes yn atebol ac yn dryloyw a'u bod yn teimlo eu bod yn cael eu clywed. Roedd gwahaniaeth amlwg yn y canfyddiad gan denantiaid sy'n byw mewn tai awdurdod lleol o gymharu â'r rhai sy'n byw mewn cymdeithasau tai. Pwysleisiodd tenantiaid ALL y byddai'r awgrymiadau yn yr adroddiad yn amhosibl eu gweithredu mewn llawer o'r cynghorau oherwydd nid yw cyfranogiad tenantiaid yn cael ei ystyried yn hanfodol oherwydd nad yw'n cael ei reoleiddio. Roedd tenantiaid mewn cymdeithasau tai yn fwy optimistaidd ac yn edrych ymlaen at ei rannu gyda thenantiaid a landlordiaid.

### **Rhwydwaith Swyddogion Cymru Gyfan**

Cynhaliodd TPAS Cymru ddigwyddiad Cymru gyfan ar gyfer staff sy'n gyfrifol ac yn gweithio mewn gweithgareddau cyfranogiad tenantiaid. Mynychodd dros 30 o gynrychiolwyr o bob rhan o Gymru - cymysgedd eang o staff LCC ac awdurdodau lleol. Cynhaliwyd y rhwydwaith 10 diwrnod ar ôl lansio adroddiad Y Pethau Iawn.

Er mwyn cefnogi lledaeniad yr adroddiad a'i ganfyddiadau gwnaethom gynnwys sesiwn benodol ar yr adroddiad i archwilio'r hyn yr oedd yn ei olygu i'w gwaith a'u sefydliad.

Roedd yn amlwg nad oedd yr holl staff a oedd yn bresennol wedi cael gwybod am yr adroddiad trwy eu sefydliad eu hunain, gyda phawb nad oeddent wedi clywed yn nodi eu bod am godi hyn yn eu sefydliad eu hunain.

Ar ôl cyflwyniad ar yr adroddiad, roedd yn ymddangos bod yr holl staff a oedd yn bresennol yn croesawu'r canfyddiadau. Teimlai llawer y byddai'n helpu i godi proffil cyfranogiad tenantiaid eto yn eu sefydliadau a'u cefnogi i dynnu sylw at sut y gallai arfer cyfranogiad fod yn fwy effeithiol.

Croesawyd y ffocws ar 'egllurder pwrpas' cyfranogiad ac roedd y ddadl a ddilynodd yn cael ei groesawu fel ffordd i sicrhau bod arferion cyfranogi yn gwneud gwahaniaeth ac yn sicrhau canlyniadau cadarnhaol. Unwaith eto, nododd llawer o staff yn y rhwydwaith y byddent yn defnyddio themâu allweddol yr adroddiad fel sail i adolygu a 'hunanasesu' dull eu sefydliad eu hunain o gynnwys tenantiaid. Unwaith eto, roedd y fframwaith model 'olwyn' yn cael ei ystyried yn offeryn defnyddiol ac ymarferol i ysgogi'r meddwl a gwerthuso arfer cyfranogi cyfredol.

## **Datblygodd TPAS Cymru weminar ym mis Awst ar Y Pethau lawn gan ddefnyddio adborth tenantiaid fel tystiolaeth ategol.**

Yr wythnos ar ôl lansiad ffurfiol adroddiad Y Pethau lawn - Clywed Llais y Tenantiaid, cynhaliodd TPAS Cymru ddigwyddiad gweminar ar thema 'Y Pethau lawn'.

Dyluniwyd y weminar rhad ac am ddim hon i gefnogi'r sector, tenantiaid a staff, trwy roi cyfle i ddysgu am yr adolygiad, archwilio ei ganfyddiadau ac ystyried yr hyn y mae'n ei olygu i gynnwys tenantiaid. Cynrychiolwyd 20 o sefydliadau landlordiaid yn y weminar.

Yn gyffredinol, roedd yr adborth a gasglwyd yn ystod y weminar am yr adroddiad yn gadarnhaol. Nododd llawer y byddent yn defnyddio'r themâu allweddol yn yr adroddiad fel sail i adolygu a 'hunanasesu' dull eu sefydliad eu hunain o gynnwys tenantiaid. Roedd y fframwaith model 'olwyn' yn cael ei ystyried yn offeryn defnyddiol ac ymarferol i ysgogi'r meddwl a gwerthuso arfer cyfranogi cyfredol. Mae'n deg dweud bod rhai staff yn y sector, mae'n ymddangos, wedi disgwyl i'r adroddiad fod yn fwy rhagnodol yn hytrach nag arwyddol. Mae'n ymddangos bod yr eglurhad yn yr adroddiad ynghylch tenantiaid sydd ar Fyrddau wedi'i groesawu er mwyn egluro camddealltwriaeth.



## **Crynodeb o'r canfyddiadau**

Roedd cyfran fawr o denantiaid dal heb glywed am adroddiad Y Pethau lawn, ac roedd y rhai oedd wedi, yn bennaf yn denantiaid gweithredol yn eistedd ar baneli amrywiol. Unwaith eto, roedd y tenantiaid a oedd yn teimlo eu bod yn cael eu clywed gan landlordiaid a'u bod yn derbyn adborth yn rai a oedd eisoes yn cymryd rhan ac felly roedd ganddynt lwyfan i siarad â'u landlordiaid. Roedd y rhai a oedd yn gweithio llawn amser neu yn byw mewn rhannau gwledig o Gymru yn teimlo nad oeddent wedi cael cyfleoedd i ddweud eu dweud. Roedd tenantiaid eraill nad oeddent yn ymwneud â dulliau traddodiadol yn teimlo bod landlordiaid yn gofyn ond ddim yn gweithredu nac yn rhoi adborth. O ran symud ymlaen gyda chyfranogiad tenantiaid, gofynnodd tenantiaid nad oeddent eisoes yn cymryd rhan am ddulliau cymysg, gan gynnwys cyfryngau cymdeithasol ac ymweliadau cartref.