



GWOBRAU ARFER DA 2023

YR ENILLWYR



Noddwyr Arweiniol

Gair gan ein Noddwyr



Mae Grŵp Tai Wales & West yn falch o fod yn noddi Adroddiad Gwobrau Arfer Da TPAS Cymru 2023.

Mae'r adroddiad hwn yn taflu goleuni ar y gwaith rhagorol y mae preswylwyr a thenantiaid ledled Cymru yn ei wneud i wneud gwahaniaeth yn eu cymunedau.

Mae llawer o'r categorïau poblogaidd yn dychwelyd gydag enghreifftiau gwych o gymunedau'n cefnogi ei gilydd, a phrosiectau sy'n cynnig cyngor hanfodol i breswylwyr a thenantiaid mewn sawl maes bywyd.

Yn ogystal â'r rhain mae rhai categorïau newydd, sy'n amlygu gwaith gwych tenantiaid a landlordiaid cymdeithasol wrth sicrhau bod lleisiau tenantiaid yn cael eu clywed er mwyn helpu i lunio gwasanaethau a dylanwadu ar benderfyniadau.

Fel landlordiaid cymdeithasol, rydym i gyd yn gweithio tuag at Sero Net. Mae'r daith yn wahanol i bawb. Mae rhai arferion gorau yn cael eu hadlewyrchu yn yr adroddiad hwn, sy'n amlygu'r ffyrdd y mae landlordiaid yn ymgysylltu â'u cymunedau i godi ymwybyddiaeth o'r argyfwng hinsawdd a phwysigrwydd cynaliadwyedd.

Rwy'n gobeithio y bydd yr adroddiad hwn yn gweithredu fel ysbrydoliaeth i barhau i rannu arfer gorau y gallwn ni i gyd ei ddefnyddio i lunio'r ffordd rydym yn gweithio yn y dyfodol.

Llongyfarchiadau i bawb sydd wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn, edrychwn ymlaen at straeon llwyddiant y dyfodol am flynyddoedd i ddod.

Anne Hinchey
Prif Weithredwr y Grŵp



Ariennir yn Rhannol gan
Lywodraeth Cymru
Part Funded by
Welsh Government

GWOBRAU ARFER DA 2023



Croeso i'n Hadroddiad Arfer Da 2023 sy'n cynnwys manylion am y ceisiadau buddugol yng Ngwobrau Arfer Da Cenedlaethol TPAS Cymru eleni.

Mae'r gwobrau a'r adroddiad hwn yn canolbwyntio ar gydnabod cyflawniadau tenantiaid, gwirfoddolwyr cymunedol a landlordiaid cymdeithasol o bob rhan o Gymru, tra'n helpu i ledaenu eu dysgu a'u harferion i gynulleidfa mor eang â phosibl.

Y categorïau ar gyfer 2023 oedd:

1. Cymunedau'n Cefnogi Cymunedau
2. Cynnwys Tenantiaid wrth Lunio Gwasanaethau
3. Tenant y Flwyddyn
4. Cyfathrebu â Thenantiaid a Phreswylwyr
5. Rhaglen Cyngor / Cefnogi Preswylwyr
6. NEWYDDTîm Tenantiaid y Flwyddyn
7. NEWYDD Llais y Tenant
8. NEWYDD Ymgysylltu â Thenantiaid o ran Sero Net

Rhoddwyd Gwobr Cydnabyddiaeth Arbennig hefyd gan y beirniaid.

Yn yr adroddiad hwn, rydym yn rhannu gyda chi y 9 cais buddugol a'r rhai a ddaeth yn ail ym mhob categori. Ceir enghreifftiau o arfer da mewn ystod o feysydd - o gyfathrebu â thenantiaid i ymgysylltu â thenantiaid mewn Sero Net, prosiectau ieuenctid i graffu gan denantiaid.

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

Da iawn i'n holl enillwyr, a gobeithio y byddwch chi'n mwynhau darllen y ceisiadau buddugol cymaint ag y gwnaethom ni.

Cymunedau'n Cefnogi Cymunedau



ENILLYDD

'Cymhellwyr Mynwy', Tai Sir Fynwy

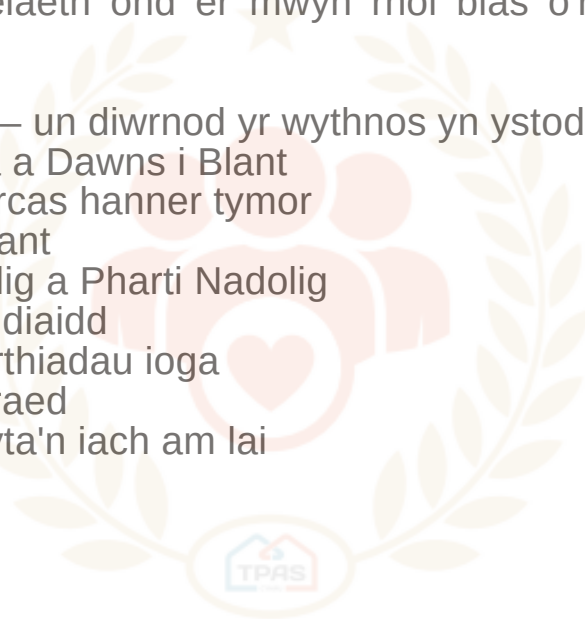
Y Math o Gymorth a Ddarperir:

Mae Cymhellwyr Mynwy yn Grŵp cymunedol o denantiaid a phreswylwyr TSF, sy'n dod ynghyd gyda'r unig ddiben o wneud eu cymuned eu hunain yn lle gwell i fyw. Maent yn cyfarfod yn fisol ond gall hynny fod yn amlach pan fyddant yn cynllunio digwyddiad a fydd o fudd i'w cymuned leol. Ar ôl ymgynghori'n eang â'r gymuned trwy gnocio drws, boreau coffi a thrwy drefnu digwyddiadau i blant, gosododd y grŵp 3 nod i'w hunain:

- helpu pobl i wneud i'w harian fynd ymhellach
- iechyd a lles
- darparu gweithgareddau i blant

Trwy alinio eu blaenoriaethau gyda'r trigolion ehangach, roedd yn gwarantu eu bod yn adlewyrchu'r gymuned ac roedd hefyd yn helpu i gael cefnogaeth gan y tenantiaid a'r preswylwyr hynny nad oedd eisiau ymrwymo i ddod yn aelodau o'r grŵp ond a fyddai'n dod i ddigwyddiadau a gweithgareddau a oedd yn cael eu cynnal ar gyfer y gymuned. Dros y 2 flynedd ddiwethaf mae'r grŵp wedi trefnu a chyflwyno llawer o ddigwyddiadau ac maent wedi defnyddio busnesau a sefydliadau lleol i'w helpu i gyflawni eu prosiectau. Nid yw'r rhestr o brosiectau a digwyddiadau isod yn helaeth ond er mwyn rhoi blas o'r hyn y maent wedi'i wneud gweler isod:

- Cadw'n heini a bwyta – un diwrnod yr wythnos yn ystod gwyliau ysgol yr haf
- Dosbarthiadau Drama a Dawns i Blant
- Digwyddiad sgiliau syrcais hanner tymor
- Parti Calan Gaeaf i Blant
- Gweithdai crefft Nadolig a Pharti Nadolig
- Sesiynau tylino pen Indiaidd
- Chwe sesiwn - dosbarthiadau ioga
- Sesiynau Gwallt a Thraed
- Sesiynau Coginio bwyta'n iach am lai



Defnyddiodd y grŵp hefyd rai o'r gweithgareddau a'r sesiynau a gynhaliwyd i wahodd asiantaethau allanol i siarad am gyngor ariannol, awgrymiadau gwresogi ac arbed ynni, cymorth cyntaf lechyd Meddwl a chyfnewid gwisg ysgol.

Mae'r grŵp hefyd yn cyfeirio'r gymuned sydd angen cymorth ar unwaith gyda phethau fel trydan, nwy neu fwyd at y tîm cynhwysiant a all wneud atgyfeiriadau neu yn achos y tenantiaid gall roi taliad caledi ar unwaith.

Sut y diwallwyd anghenion y cymunedau/unigolion

Diwallu anghenion y gymuned leol oedd prif flaenoriaeth y grŵp a dyna pam na chafodd nodau'r grŵp eu pennu nes eu bod wedi cynnal ymgynghoriad helaeth. Roeddent yn teimlo bod angen iddynt fel grŵp adlewyrchu blaenoriaethau'r gymuned yr oeddent yn gweithredu ynddi. Drwy ddylunio holiadur sylfaenol a'u danfon drwy flychau post neu gnocio'r drws a siarad â'r preswylwyr, teimlodd y grŵp eu bod yn cael teimlad da o'r blaenoriaethau. Cyplasant y dull hwn drwy gynnal sesiynau crefft plant yn ystod gwyliau ysgol hanner tymor ac roedd yr adborth o'r sesiynau'n adeiladu ar y wybodaeth leol a oedd eisoes wedi'i sefydlu. Teimlodd y grŵp nad oeddent eisiau ymrwymo i ormod fel na allent eu cyflawni, felly fe wnaethant flaenoriaethu'r tri maes fel yr amlinellwyd uchod. Roeddent am sicrhau bod yr hyn yr oeddent yn ei wneud yn gynhwysol ac yn unol â'r hyn y dywedwyd wrthynt yr oedd y gymuned ei eisiau.

Roedd cynllunio a dylunio rhaglen haf o ddigwyddiadau yn golygu gweithio'n agos gyda'u cymdeithas dai leol a'r cynghorau tref a sir. Gofynnodd y grŵp am gyngor gan eu Swyddog Ymgysylltu lleol ynghylch sut y gallent gael adnoddau i'w helpu i dalu am y gweithgareddau a'r bwyd. Yn dilyn ceisiadau llwyddiannus i'r Gymdeithas Tai a'r Awdurdod Lleol, bu modd iddynt sicrhau cyllid i dalu am fusnes gymnasteg lleol i ddarparu 4 sesiwn foreol o weithgareddau chwaraeon dros



4 wythnos a chyllid o gyllideb tlodi bwyd y Cyngor ar gyfer 30 o brydau i'w darparu i'r plant ar ddiwedd pob sesiwn. Darparodd TSF rywfaint o gymorth ychwanegol gyda staff a oedd yn bresennol i helpu yn y sesiynau, a fu'n llwyddiannus iawn gyda dros 120 o brydau yn cael eu gweini yn ystod y sesiynau a gynhaliwyd. Yna rhoddodd TSF adnoddau ar gyfer sesiwn olaf y rhaglen lle cynhaliwyd parti gyda theganau gwynt a dyfarnwyd tystysgrifau a medalau siocled i'r plant a oedd wedi cwblhau'r sesiwn ffitrwydd gyda chapiau pêl fas yn cael eu defnyddio mewn seremoni raddio. Roedd yr adborth gan y rhieni a'r gofawyr a'r bobl ifanc a gymerodd ran yn rhagorol.



Mae nifer o ddigwyddiadau eraill wedi'u cynnal yn ystod y flwyddyn ac mae'r rhain wedi cynnwys gweithgareddau o'r rhestr uchod. Unwaith eto, lle bu angen cyllid mae'r grŵp wedi bod yn greadigol iawn wrth gynhyrchu incwm o fusnesau lleol a gwahanol gronfeydd cyllid. Cyflwynodd y grŵp gais am arian a sicrhawyd cyllid ar gyfer eu cwrs yoga chwe wythnos a defnyddiodd sgiliau'r grŵp i wisgo'r sesiynau trin gwallt a thraed gydag aelod o'r grŵp nad oedd wedi bod yn gweithio i ddefnyddio'r digwyddiad i ddod â'i gwallt. Sgiliau gwisgo yn ôl yn gyfredol. Trwy'r hyder a enillwyd trwy fod yn rhan o'r grŵp mae'r fenyw hon wedi sefydlu ei busnes trin gwallt hunangyflogedig ei hun. Mae aelod arall o'r grŵp sydd wedi symud i'r DU o Rwmania yn athro dawns cymwysedig ond nid oedd wedi gweithio ym myd dawnos ers symud. Mae hi bellach wedi sefydlu busnes lleol ac mae'n darparu dosbarthiadau drama a dawns wythnosol am ddim i blant gyda TSF yn talu cost llogi'r neuadd ond mae ei hamser a'i sgiliau dysgu yn cael eu rhoi am ddim. Mae Cymhellwyr Mynwy wedi dod yn aelodau annatod o'r gymuned ac yn nathliadau Jiwbilî Diemwnt y llynedd ymunodd y grŵp ag ysgol gynradd leol i gynnal parti Jiwbilî cymunedol ar y cyd.

Effaith y cymorth ar unigolion/cymunedau

Mae'r effaith y mae'r gefnogaeth wedi'i chael ar y gymuned wedi bod yn enfawr gyda gweithgareddau i blant yn cynyddu'n aruthrol yn yr ardal. Mae pawb yn elwa o weithgareddau'r grŵp boed yn rhai sy'n cymryd rhan mewn digwyddiadau neu'r aelodau sy'n cynnal y digwyddiadau eu hunain. Mae'r grŵp wedi creu teimlad o gydlyniant cymdeithasol go iawn (cymuned mewn hen iaith) a gyda phobl ddim yn dweud bellach, "does dim byd i bobl ifanc ei wneud" ond nawr yn dweud "beth allwn ni wneud nesaf"? Maen nhw wedi helpu i droi ymdeimlad o anhwylder o fewn y gymuned yn agwedd ragweithiol.

Mae effaith y digwyddiadau hefyd wedi bod yn enfawr, o bobl ifanc yn derbyn pryddau bwyd yn ystod gwyliau ysgol, i ddigwyddiadau hwyliog fel parti'on Calan Gaeaf a Nadolig, gyda phob plentyn a ymwelodd â Siôn Corn yn derbyn anrheg. Maent wedi gallu hyrwyddo'r oergell gymunedol leol lle gall pobl godi bwyd ffres a'i atal rhag mynd i safleoedd tirlenwi ac mae nifer o atgyfeiriadau wedi'u gwneud gan asiantaethau sy'n mynychu digwyddiadau fel y gellir dod o hyd i gymorth ychwanegol i helpu pobl gyda phrisiau cynyddol costau ynni neu gynyddu eu hincwm i sicrhau eu bod yn cael popeth y mae ganddynt hawl iddo. Mae cymorth ymarferol gyda chyllidebu hefyd wedi bod ar gael a lle bo angen mae cyfeiriadau am gymorth ariannol arbenigol wedi'u gwneud. Mae'r ffactor teimlo'n dda a digwyddiadau arbenigol fel Tyllino Pen Indiaidd ac Ioga hefyd wedi helpu iechyd a lles llawer o drigolion.

Bu rhai canlyniadau anhygoel hefyd o'r gwaith grŵp ac i rai o aelodau'r grŵp. Mae un wraig sy'n aelod o'r grŵp wedi cael ei hysbrydoli gymaint gan yr hyn y mae'r grŵp wedi bod yn ei wneud a'r hyn y mae hi wedi'i weld mewn mannau eraill fel ei bod wedi arwain grŵp arall mewn rhan wahanol o'r dref i sefydlu Pantri Bwyd lle gall trigolion ddod yn aelod. o'r clwb bwyd a phrynu gwerth £20 - £25 o fwyd bob wythnos am £3.50. Mae hi wedi arwain y grŵp trwy sefydlu cyfansoddiad gyda'u cyfrif banc eu hunain ac mae wedi bod yn rhan o broses i helpu i gymryd drosodd siop nad yw'n cael ei defnyddio a'i throï'n ganolbwynt yn

darparu gwasanaethau cymunedol lleol. Mae'n bwriadu cychwyn caffi brecwast bore o dost, te a choffi i famau a gofalwyr ar ôl iddynt ollwng eu plant yn yr ysgol.



Mae un arall o aelodau'r grŵp wedi magu cymaint o hyder o fod yn rhan o grŵp Cymhellwyr Mynwy fel ei bod wedi sefydlu ei busnes trin gwallt hunangyflogedig ei hun, rhywbeth y mae'n dweud na fyddai erioed wedi'i wneud heb ennill hyder y grŵp. Ac mae dynes arall eto wedi sefydlu busnes dosbarth dawn drama gan ddefnyddio sgiliau roedd hi'n meddwl ei bod wedi gadael ar ei hôl hi yn Rmania, ond nawr mae'r sgiliau hynny'n helpu plant ei chymunedau newydd yn wythnosol. Ac mae un arall eto o aelodau'r grŵp yn barod i lansio menter newydd gyda'r sgiliau a'r hyder a gafwyd o'i gwaith fel aelod o'r grŵp ac mae'n agor banc babanod lle gall dillad babanod ac offer babanod ddod o hyd i gartrefi newydd i helpu i leihau costau baban newydd-anedig i rieni newydd. Mae'r grŵp yn

sicr wedi cyflawni ei amcanion o helpu arian pobl i fynd ymhellach, lechyd a Lles a darparu gweithgareddau i blant a llawer mwy.

Cynaliadwyedd y Prosiect ar gyfer y dyfodol

Bydd y sgiliau y mae'r grŵp wedi'u dysgu hyd yn hyn yn sicr yn eu helpu i aros yn gynaliadwy yn y dyfodol. Maent wedi dysgu cymaint am gynllunio a chyflwyno digwyddiadau a bydd y sgiliau hynny yn parhau i gael eu defnyddio er budd eu cymuned leol. Maent wedi dysgu am gyllid a'r hyn sydd ei angen ar gyfer rhywbeth i fynd o syniad i'w gwblhau ac maent hefyd wedi dysgu am weithio mewn partneriaeth a phwysigrwydd gweithio mewn partneriaeth i gyflawni pethau.

Bydd gwybodaeth y grŵp am gyllid yn parhau i ddatblygu wrth iddynt geisio dod â mwy o adnoddau i'r gymuned, ond bydd angen iddynt hefyd barhau i weithio gyda'r gymuned i ddod â mwy o aelodau i mewn i'r grŵp a defnyddio'r sgiliau sydd gan y gymuned ar hyn o bryd. Mae'r model sydd wedi gweithio mor dda yn Nhrefynwy yn cael ei ddilyn ar hyn o bryd gan grŵp arall yn Ne Sir Fynwy ac mae'r cymhellwyr eisoes wedi rhoi cyngor a chymorth i'r grŵp newydd ac wedi cynnal digwyddiad ar y cyd yn ddiweddar. Dwi'n meddwl ei bod hi'n deg dweud bod Cymhellwyr Mynwy yma a'u bod nhw yma i aros!

Gwybodaeth bellach

Persbectif Tai Sir Fynwy

Mae gweithio gyda'r Cymhellwyr Mynwy wedi bod yn bleser pur. Maent mor rhagweithiol a chyflym i ddysgu, mae wedi bod yn daith anhygoel. Mae'r grŵp yn byw wrth ei enw ac nid yn unig maen nhw'n ysgogi ond maen nhw'n ysbrydoli o'u cwrmpas nhw hefyd. Maent yn gweithio'n wych gyda phartneriaid boed hynny'n fusnes statudol, trydydd sector neu breifat ac maent wastad yn ceisio gwneud y gorau o'r hyn sydd i'w ennill i'w cymuned am y gost isaf neu hyd yn oed am ddim. Nid oes gennym unrhyw amheuaeth y byddant yn parhau i gael effaith enfawr yn eu cymuned leol, sydd hefyd yn fantais enfawr i ni fel Cymdeithas Dai leol.

Yn olaf, hoffem fyfyrir ar ganlyniadau anfwriadol y grŵp hwn sy'n rhyfeddol. Ar wahân i'w gwaith fel grŵp (a amlinellir uchod) y maent hefyd hyd yma wedi cynhyrchu:

- Hwb cymunedol newydd o'r enw'r 'Wyesham Warren' gyda Pantri Bwyd o fudd i leiafswm o 40 o deuluoedd yr wythnos
- Busnes Trin Gwallt hunangyflogedig
- Athro Dawns hunangyflogedig gyda dosbarthiadau
- Banc babanod i Drefynwy

Mae eu cymuned mor ffodus i'w cael. Glaniodd ychydig o lwch tylwyth teg cymunedol arbennig iawn dros y grŵp hwn ac mae hynny wedi bod o fudd i gynifer o aelodau eu cymuned. Nid yw'n or-ddweud dweud bod Cymhellwyr Mynwy ynllwyddiant ysgubol !!!

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â: rob.carey@monmouthshirehousing.co.uk



**Greenwood Golden Oldies -
Merthyr Valleys Homes**
Cyswllt:
Julie.mccarthy@mvhomes.org.uk



**Nxt Gen Youth Club - Cartrefi
Conwy**
Cyswllt:
sioned.williams@creatingenterprise.org.uk

Cynnwys Tenantiaid wrth Lunio Gwasanaethau

ENILLYDD



Craffu'r Ffordd Hyblyg, CT Hafod

Sut roedd tenantiaid yn ymwneud â chraffu neu lunio'r gwasanaeth hwn

Er mwyn sicrhau eu bod yn cynyddu sut rydym yn clywed llais ein cwsmeriaid ac yn gallu cynnig hyblygrwydd i weddu i fywydau ein cwsmeriaid, mae Hafod yn cynnig tair ffordd wahanol i'w cwsmeriaid graffu ar wasanaethau: 1) Panel Craffu, 2) Siopwyr Cudd, 3) Cwestiwn y Mis.

Panel Craffu

Mae'r panel craffu yn cynnwys pum cwsmer, dau gydweithiwr a dau aelod bwrdd sy'n gweithredu fel cyswllt rhwng craffu a bwrdd i sicrhau bod Hafod yn rhoi eu cwsmeriaid yn gyntaf.

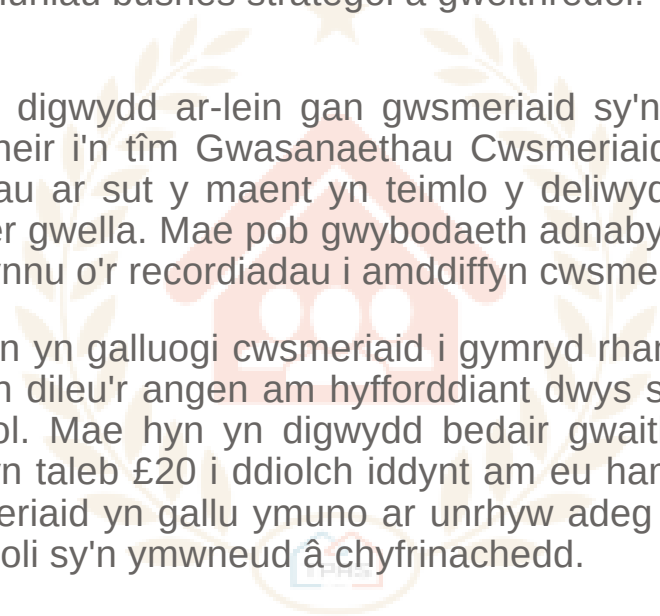
Maent yn cyfarfod yn chwarterol ar-lein, yn cael cyfraniad tuag at eu cost WIFI, mae ganddynt fynediad i gyfrif Microsoft 365 ac yn cael benthyg tabled i'w galluogi i gael mynediad hawdd. Mae benthyca'r tabled wedi galluogi aelodau'r panel sy'n gweithio i fynd â'r ddyfais gyda nhw a mynychu cyfarfodydd heb amharu ar eu swydd.

Mae'r cwsmeriaid ar y panel wedi diffinio'r eitemau agenda yr hoffent eu hadolygu trwy gydol y flwyddyn; ac ym mhob cyfarfod cyflwynir gwybodaeth am y cyddestun, perfformiad a chynlluniau ar gyfer pob pwnc iddynt. Cânt eu hannog i archwilio a thrafod y pwnc ymhellach gyda'r cydweithiwr arbenigol pwnc a fydd yn bresennol i gyflwyno'r data. Mae datrys heriau a chyfleoedd yn y dyfodol yn cael eu harchwilio gyda'r panel ac yna mae eu hadborth a'u syniadau'n cael eu hymgorffori yn y cynlluniau busnes strategol a gweithredol.

Siopwyr Cudd

Mae siopa dirgel yn digwydd ar-lein gan gwsmeriaid sy'n gwrando ar alwadau wedi'u recordio a wneir i'n tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid. Mae cwsmeriaid yn ateb set o gwestiynau ar sut y maent yn teimlo y deliwyd â'r alwad ac yn rhoi awgrymiadau ar gyfer gwella. Mae pob gwybodaeth adnabyddadwy, gyfrinachol a sensitif yn cael ei thynnu o'r recordiadau i amddiffyn cwsmeriaid.

Mae'r dull hyblyg hwn yn galluogi cwsmeriaid i gymryd rhan ar amser sy'n addas i'w hanghenion ac yn dileu'r angen am hyfforddiant dwys sydd ei angen ar gyfer rhyngweithio corfforol. Mae hyn yn digwydd bedair gwaith y flwyddyn ac mae cwsmeriaid yn derbyn taleb £20 i ddiolch iddynt am eu hamser. Mae'r recriwtio'n parhau gyda chwsmeriaid yn gallu ymuno ar unrhyw adeg ar ôl iddynt gwblhau'r cytundebau gwirfoddoli sy'n ymwneud â chyfrinachedd.



Cwestiwn y Mis

Y nod yw cael mewnwelediad gwerthfawr i gwsmeriaid trwy ofyn 12 cwestiwn pwnc llosg hanfodol y cwsmer mewn ffordd sy'n gyflym ac yn hawdd i'r cwsmer a Hafod, gan eu galluogi i wneud penderfyniadau gwybodus, yn enwedig wrth edrych i newid gwasanaeth sy'n effeithio'n uniongyrchol ar y cwsmeriaid. Gall cwsmeriaid gymryd rhan drwy:

- Galwadau sy'n dod i mewn i'r tîm gwasanaethau cwsmeriaid
- Pleidleisiau a phostiadau ar y llwyfannau cyfryngau cymdeithasol
- Rhyngweithio â hyfforddwyr a syrfewyr cymdogaeth

Mae'r defnydd o alwadau sy'n dod i mewn i wasanaethau cwsmeriaid wedi galluogi Hafod i glywed lleisiau cwsmeriaid nad ydynt yn cael eu clywed yn aml, gan gynnwys cwsmeriaid sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol.

Dewisir cwestiynau'r mis gan gydweithwyr o bob rhan o'r sefydliad sydd â maes penodol o ddiddordeb mewn mewnwelediad cwsmeriaid, efallai i lywio prosiect yn ystod y syniad neu i adolygu adborth ar weithredu. Mae hyn yn sicrhau bod Hafod yn cael llais a barn cwsmeriaid er mwyn llywio'r cynlluniau ac adolygu sut mae newidiadau yn y gweithrediadau o fudd, neu beidio, i'r cwsmeriaid fel bod ganddynt ddull gweithredu gwersi a ddysgwyd yn barhaus.

Sut mae gwasanaethau wedi'u gwella o ganlyniad i gyfranogiad tenantiaid:

Panel Craffu

Mae'r Panel wedi cwblhau 23 ddeiliant dros y 12 mis diwethaf, gan gynnwys adolygu eu hunain! Mae dau o'r deilliannau wedi'u hamlygu isod.

Adolygu eu hunain!

Yn ddiweddar, cynhaliodd y panel adolygiad o sut y maent yn mynd i'r afael â Gwerth am Arian ac amser gwirfoddolwyr, ffactorau blaenllaw a phleidleisiodd ar eu pynciau ar gyfer y flwyddyn.

Scrutiny decisions (Outcomes)

Budget – Intranet contributions of £10 per month (£600), plus option for new members (all agreed)

How you meet - The panel will meet online only (majority of 4 against 2)

Time/day of meetings – The panel will meet on a Tuesday 11:30am – 1pm (open from 11:15am) (all agreed)

Topics – Customer Services, Planned Maintenance, ASB, Support in General Needs (all agreed by voting)

Fe wnaethant hefyd gwblhau adolygiad blynyddol yn dilyn fformat 5 p TPAS Cymru i helpu i nodi meysydd i'w gwella. Cytunodd y panel i:

- lleihau nifer yr amseroedd y maent yn cyfarfod i bob chwarter ac ymestyn amseroedd y cyfarfodydd
- defnyddio dulliau digidol fel WhatsApp i gyflawni tasgau bach y gellid eu gwneud y tu allan i'r cyfarfodydd
- parhau i gyfarfod ar-lein gan arbed £900 o'u cyllideb
- sicrhau bod aelodau newydd a phresennol yn gallu cael mynediad at gyfraniad misol tuag at eu costau WIFI, mynediad i Microsoft 365 a rhoi tabledi allan

Cyfathrebu i'n cwsmeriaid ehangach

- Dylanwadu ar sut yr oedd Hafod yn cyfathrebu â chwsmeriaid ar bynciau pwysig gan gynnwys awgrym o sioeau teithiol ar y safle ar gyfer adborth costau byw er mwyn sicrhau eu bod yn cyrraedd y cwsmeriaid nad ydynt yn clywed yn aml. Enghraifft o'r gwahanol fathau o sioeau teithiol: www.youtube.com/watch?v=2yOfR0E92BU a www.youtube.com/watch?v=udf5e_0OZHw
- Arweiniodd argymhellion ar ddylunio taflenni a phostiadau cyfryngau cymdeithasol rhyngweithiol at fwy o ryngweithio

Siopwyr Cudd

- Wedi nodi gofynion hyfforddi cydweithwyr, yn enwedig o ran defnyddio ap 24/7.
- Fideos hyfforddi cydweithwyr a chwsmeriaid / datrys problemau ar gael ar eu gwefan sy'n galluogi cwsmeriaid i gael mynediad at gefnogaeth y tu allan i oriau swyddfa ar eu Ap cefnogaeth 24/7 www.hafod.org.uk/housing/hafod-24-7/.

Cwestiwn y Mis

Nine questions were asked in 2022

1. Are you struggling with your heating/electric bills?
2. Are you aware of our SMART Money Service?
3. Do you use our website?
4. Do you feel safe in your home?
5. What three words would you use to describe Hafod?
6. Would you like to attend a focus group to help shape our service standards?
7. What would you like to see in your local area?
8. If today's query could have been done online, would you feel confident using it?
9. Do you feel your rent is value for money? and how affordable is it for you?

602 customers got involved in total

- 528 customers answered via incoming calls
- 33 customers took part via Social Media
- 41 customers spoke to the neighbourhood coach

How the questions have influenced a decision, supported our customers or helped shape our services

- Seven customers were supported to apply for Winter Fuel support
- Identified that we need to consider rebranding our SMART Money service and promote the service more
- Updated our automated email messages to give guidance on our reply times
- Identified that we have a lot of customers who are not digitally confident or have access to equipment
- Continue to understand more of our customers digital capabilities and needs to inform future developments
- Helped us review and develop our Affordable Rent Policy, set annual rents and review service charges from April 2023
- Helped us refresh and target our support for customers with a focus on affordability, wellbeing and the cost-of-living crisis.

#Get Involved

Y canlyniadau a'r gwahaniaeth y mae'r ymgysylltiad wedi'i wneud / y bydd yn ei wneud:

Mae'r gwahanol ddulliau yn galluogi cwsmeriaid i ddylanwadu ar ein gwasanaethau mewn ffordd sy'n addas iddyn nhw a rhoi'r mewnwelediad gwerthfawr i Hafod sydd ei angen i roi cwsmeriaid yn gyntaf.

Mae'r gwahaniaethau a wnaed yn cynnwys:

- Arbediad o £900 o gyllideb y Panel Sgriwtini, i'w ailddyrannu i hyfforddiant cwsmeriaid
- Hyblygrwydd diwrnodau/amseroedd cyfarfod i siwtio cwsmeriaid sydd ag ymrwymïadau gofal plant/gwaith i'w galluogi i glywed 3 llais ychwanegol ar y Panel Craffu

- Mae benthycia offer TG a chyfraniad at gostau WIFI wedi galluogi cwsmeriaid i ymuno o unrhyw le. Roedd ganddynt hyd yn oed aelod o'r panel yn ymuno o'u gwyliau gan nad oeddent eisiau colli cyfarfod!
- Galluogi cwsmeriaid i ddefnyddio'r Ap hunanwasanaeth a datrys problemau y tu allan i oriau swyddfa trwy'r canllawiau ar y wefan
- Anghenion hyfforddi wedi'u nodi o fewn y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid sydd wedi'u hymgorffori yn eu cynllun hyfforddi
- Gwella morâl tîm o fewn ein tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid (galwadau sy'n dod i mewn) sy'n parhau i gael boddhad o 100% ar y gwasanaeth cyffredinol y maent yn ei ddarparu i gwsmeriaid
- Roeddem yn gallu clywed 45 o leisiau cwsmeriaid ychwanegol yn y sioeau teithiol a nodi 10 cwsmer oedd angen cymorth gyda'r argyfwng costau byw.

Gwybodaeth bellach

Beth nesaf?

- Hysbysebu i'w cwsmeriaid ehangach ar bynciau yn y dyfodol, gan roi'r opsiwn i ymuno ar gyfer cyfarfod amserol untro i alluogi Hafod i gael llais cwsmer ehangach yn ogystal â lleisiau cwsmeriaid presennol
- Recriwtio i sicrhau bod Hafod yn clywed cymaint o leisiau â phosibl ac i sicrhau bod y lleisiau yn adlewyrchu demograffeg y cwsmer
- Archwilio llais cwsmeriaid yn eu proses Grant Addasiadau Corfforol i sicrhau eu bod wedi cael profiad 'byw' wrth wneud penderfyniadau

Am ragor o wybodaeth cysyllter â: michelle.mcgregor@hafod.org.uk



**Gwranddo, Gweithredu a Dysgu -
Cartrefi Melin**
Contact:
sam@melinhomes.co.uk



**Prosiect Gwella – Amnewid
System Rheoli Tai - CT Gogledd
Cymru**
Cyswllt:
iwan.evans@nwaha.org.uk

TENANT Y FLWYDDYN



ENILLYDD

Nigel Phillips-Gunter - Cartrefi Cymoedd Merthyr

Yr ymrwymiad a'r ymroddiad a ddangoswyd

Mae Nigel yn byw yn un o gynlluniau Byw yn y Gymuned CCM ac ymunodd â'r Corff Democrataidd yn 2016. Mae'n un o'r tenantiaid mwyaf ymroddedig yn CCM, wrth law i gefnogi'r sefydliad a thenantiaid eraill ar fyr rybudd.

Fel aelod o'r Corff Democrataidd, mae Nigel wedi chwarae rhan amhrisiadwy wrth graffu ar ddatblygiad a chyflawniad amcanion strategol, asesu rheoli risg ac mae wedi cynnig argymhellion di-rif sy'n gwella nid yn unig y broses yn CCM, ond â boddhad ein tenantiaid ar draws Merthyr Tudful.

Mae ei ymrwymiad i CCM y tu hwnt i unrhyw amheuaeth, a cheir tystiolaeth o hynny gan ei ymdrechion i chwilio am gyfleoedd hyfforddi o'i wirfodd, mynychu diwrnodau cwrdd i ffwrdd strategol ac eistedd ar baneli cyfweld wrth recriwtio staff CCM. Mewn perthynas â'r olaf, mae Nigel wastad yn ymdrechu i wneud ymgeiswyr deimlo'n groesawgar ac yn cael effaith gysurus ar bobl mewn sefyllfaoedd o bwysau mawr.

Mae olion bysedd Nigel ym mhob rhan o Gynllun Corfforaethol CCM, 'Gyda'n Gilydd', nid yn unig yn helpu i ddatblygu strategaeth, ond yn dangos ymroddiad i ddeall sut mae hyn yn cael ei ddehongli ar lawr gwlad ar draws ein cymunedau.

Mae Nigel yn gweithio'n ddiflino i gael y gorau allan o eraill ac yn gyson yn gwneud cydweithwyr a thenantiaid yn ymwybodol o gyfleoedd a all wella dysgu a bod o fudd i CCM.

Y gwahaniaeth y mae ei ymrwymiad wedi'i wneud i'r gymuned tenantiaid a / neu grwpiau y mae wedi gweithio â nhw

Mae'r gwahaniaeth y mae Nigel wedi'i wneud yn CCM yn cael ei gydnabod gan gynifer o bobl ar draws y sefydliad, er ei fod yn wynebu sawl anhawster iechyd. Nid yw ei ymrwymiad byth dan amheuaeth ac mae ei gyflawniadau yn helaeth yn cael ei gydnabod gan gynifer o bobl ar draws y sefydliad, er ei fod yn wynebu sawl anhawster iechyd. Nid yw ei ymrwymiad byth dan amheuaeth ac mae ei gyflawniadau yn helaeth.

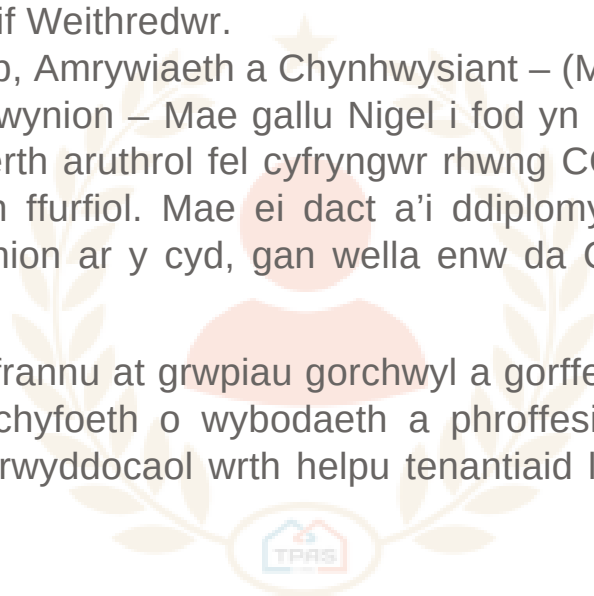
Mae Nigel wedi bod yn Is-Gadeirydd y Corff Democrataidd, y Pwyllgor Archwilio a'r Pwyllgor Llywodraethu ac mae'n hyrwyddwr cryf dros lais y tenant yn y broses o wneud penderfyniadau strategol CCM. Mae Nigel wedi cynrychioli'r Corff Democrataidd mewn amryw o gyfarfodydd Bwrdd ac yn aml mae'n cael ei wahodd i roi ei fewnbwn i adroddiadau allweddol cyn i benderfyniad gael ei wneud.

Mae Nigel wedi gwasanaethu ar nifer o **bwyllograu a gweithgorau**, gan gynnwys:

- Pwyllgor polisi, lle mae wedi helpu i ddatblygu polisi, adolygu polisi cyn ei gymeradwyo gan y Bwrdd ac argymhell newidiadau priodol. Mae wedi bod yn ganolog yn ei gyfraniad at oruchwylio cydymffurfiaeth â fframwaith polisi CCM a gwella ei wybodaeth am newidiadau deddfwriaethol sy'n ei alluogi i herio newidiadau mewn polisïau yn adeiladol.
- Gweithgor Gwerth Cymdeithasol – archwilio sut mae CCM yn diffinio gwerth cymdeithasol a sut y gall CCM weithio'n adeiladol gyda'n cleientiaid, contractwyr a chymunedau (gan adlewyrchu ymagwedd 3C yn y Pecyn Cymorth Gallu Gwneud) i sicrhau bod buddion cymunedol o fudd cadarnhaol i'r rhai rydym yn eu gwasanaethu.
- Pwyllgor Llywodraethu – Mae gan Nigel ymrwymiad diriaethol i welliant parhaus ac wrth oruchwylio trefniadau llywodraethu CCM, mae'n parhau i chwarae rhan ganolog wrth adolygu dogfennaeth allweddol a gyrru ein cynllun gweithredu 'da i wych' yn ei flaen ochr yn ochr â'n hasesiad llywodraethu allanol.
- Pwyllgor Archwilio – Mae gan Nigel ddealltwriaeth ariannol gadarn o gymdeithasau tai ac mae'n parhau i oruchwylio sefyllfa ariannol CCM, yn ogystal â'r amserlen fewnol/allanol a rheoli risg effeithiol y busnesau.
- Cyfweiliadau a Phenodiadau – enwebodd Nigel ei hun i dderbyn hyfforddiant recriwtio yn fuan ar ôl ymwneud â CCM ac mae wedi bod yn ymwneud ag amrywiaeth o benodiadau ar draws CCM, gan gynnwys Cyfarwyddwyr Corfforaethol a'r Prif Weithredwr.
- Grŵp Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant – (Mwy isod)
- Panel Apeliadau Cwynion – Mae gallu Nigel i fod yn ddiduedd wedi ei weld yn ychwanegu gwerth aruthrol fel cyfryngwr rhwng CCM a thenantiaid sydd wedi gwneud cwyn ffurfiol. Mae ei dact a'i ddiplomyddiaeth wedi galluogi datrys nifer o gwynion ar y cyd, gan wella enw da CCM fel sefydliad sy'n gwrando.



Mae Nigel hefyd yn cyfrannu at grwpiau gorchwyl a gorffen amrywiol ar draws y busnes, gan ddod â chyfoeth o wybodaeth a phroffesiynoldeb i'r broses ac mae'n chwarae rhan arwyddocaol wrth helpu tenantiaid llai profiadol i gynyddu eu dealltwriaeth.



1. Siambr STAR – Mae Nigel yn craffu ar gyllidebau adrannol cyn eu cymeradwyo gan sicrhau eu bod yn cyd-fynd ag amcanion strategol ac yn darparu gwerth am arian i denantiaid.
2. Caffael – mae Nigel wedi rhoi llais amhrisiadwy i denantiaid ar ddyfarnu contractau mawr di-rif yn CCM, gan ddwyn y rhai sy'n tendro i gyfrif am yr ymrwymadau a wnânt fel rhan o'r broses gaffael.
3. Ail-ariannu – roedd dealltwriaeth ariannol Nigel yn hanfodol i helpu CCM i ailgyllido cyfamodau amrywiol a arweiniodd at becyn ariannol gwell sydd, heb os, wedi cryfhau cadernid ariannol CCM. Mae rôl Nigel wrth helpu i sicrhau cyfraddau benthyca is wedi galluogi CCM i wario mwy o arian ar gefnogi tenantiaid a gweithwyr yn ystod yr argyfwng costau byw.
4. Rheoli Risg – Wrth ddatblygu dull newydd o reoli cofrestrau risg sefydliadol, roedd Nigel yn rym nodedig o ran sicrhau bod y dogfennau hyn yn ddiddorol ac yn hawdd eu deall. Mae hyn wedi arwain at adborth gan y Bwrdd a'n Harchwilwyr Mewnol ar y gwahaniaeth cadarnhaol a gyflawnwyd.
5. Grŵp Hinsawdd – Mae CCM ar fin cymeradwyo ei Strategaeth Hinsawdd gyntaf. Mae Nigel wedi bod yn llais cyson drwy gydol datblygiad y ddogfen hon, gan eiriol dros les cenedlaethau'r dyfodol yn HOLL weithgareddau CCM gan gynnwys datblygiadau newydd, ôl-osod, datblygu cymunedol a gweithio mewn partneriaeth.

Pa mor gynhwysol y mae wedi bod a sut y mae wedi ystyried amrywiaeth y boblogaeth tenantiaid ehangach

- Mae Nigel yn meddwl am bobl eraill yn barhaus. Fel aelod o'r Corff Democrataidd, roedd Nigel eisiau helpu tenantiaid mwy newydd i ddeall y llu o jargon a ddefnyddir mewn amgylchedd tai. Cymerodd Nigel arno'i hun i ysgrifennu canllaw manwl o'r sector tai a geirfa chwalu jargon a alluogodd tenantiaid newydd i deimlo'n wybodus mewn amgylchedd newydd. O ganlyniad, mae Nigel yn ymgyrchydd cryf ym mhob cyfarfod dros ddileu jargon o ddogfennaeth a diweddariadau llafar ac mae wedi gwella cyfathrebu mewn cyfarfodydd ac mewn sgysiau cyffredinol.
- Dechreuodd CCM ar ei daith ar achrediad QED Tai Pawb ym mis Chwefror 20218 a dyfarnwyd QED iddynt gyntaf ym mis Mai 2019, gan ddod yn ail sefydliad tai i ennill y statws hwn. Mae cyfraniad Nigel i'r grŵp hwn wedi bod yn ganolog i helpu'r sefydliad i gyflawni achrediad 3 blynedd yn ddiweddar a bydd yn cychwyn ar Arweinwyr QED yn fuan.
- Dangosodd gwerthusiad diweddar gynnydd o 31% yn nifer y staff CCM sy'n 'gwybod ble i gymryd rhan mewn gwaith EDI'. Mae llawer o hyn i'w briodoli i waith diflino Nigel i godi proffil yr ymdrechion y mae CCM yn mynd i'w gwneud yn y maes gweithgaredd hwn.

Mae CCM ar fin penderfynu a ddylid cyflwyno'r wythnos 4 diwrnod, yn dilyn astudiaeth beilot 12 mis. Yn ystod y cyfnod hwn mae Nigel wedi canolbwyntio'n gyson ar 2 agwedd ar yr astudiaeth hon (1) lles cydweithwyr a (2) y profiad gwasanaeth a gaiff tenantiaid. Mae dealltwriaeth Nigel o fanteision y ffordd newydd hon o weithio ar staff yn gynhwysfawr, ond mae hefyd wedi dangos ei ymrwymiad i sicrhau bod tenantiaid yn dal i dderbyn gwasanaeth rhagorol. Lle bu effaith, Nigel yw'r person cyntaf i ddod â meddylfryd sy'n canolbwyntio ar atebion i sicrhau canlyniad cadarnhaol i bob parti.

Gwybodaeth bellach

Mae Nigel yn rhan o ffabrig CCM. Mae'n cysylltu'n rheolaidd â chydweithwyr dros *Teams*, gyda barn, cyfraniadau, ac yn cyfeirio cydweithwyr at ymchwil annibynnol y mae wedi'i wneud er mwyn cefnogi mentrau.

Mae ei agwedd ddigynnwrf yn groesawgar i gynifer o denantiaid newydd, ac mae ei wybodaeth o waith presennol a hanesyddol CCM yn ddiguro.

Dywedodd Cadeirydd presennol y Corff Democrataidd, Marcus Powell: "Mae Nigel yn eiriolwr gwirioneddol dros CCM ac mae'r angerdd a'r brwdfrydedd y mae'n ei ddangos i mi fel Cadeirydd a'r Corff Democrataidd fel grŵp yn wirioneddol ysbrydoledig ac rwy'n ddiolchgar am byth am ei gefnogaeth ddi-ffael. Mae ei foeseg waith yn y rôl wirfoddol hon yn rhyfeddol ac mae'n cyflawni ei ddyletswyddau gyda phroffesiynoldeb ac ymroddiad llwyr. Diolch am fod yn ysbrydoliaeth i'r tîm. Mae dy ymrwymiad yn eithriadol, ac rwyf wastad yn ychwanegu gwerth at ein cydfuddiannol."

Dywedodd cyn Gadeirydd y Corff Democrataidd, Natalie Warner "Yn ystod fy nghyfnod fel cadeirydd y Corff Democrataidd, roedd Nigel yn gefnogaeth enfawr i mi mewn cyfarfodydd a thu allan i gyfarfodydd. Rydym wedi cael llawer o sgysiau diddorol am dai a'r sector yn gyffredinol, yn ogystal â chyflawniadau personol. Mae Nigel yn gwbl anhunanol, wastad yn ystyried eraill ac yn portreadu hyn ym mhob cyfarfod a gawn. Mae'n ffrind cael adnabod Nigel a thros y 7 mlynedd diwethaf. Rwyf wedi ennill parch ac edmygedd enfawr nid yn unig at fy nghydweithiwr ondb hefyd fy ffrind."

Dywedodd Arweinydd Ymgysylltu â Thenantiaid CCM, Ross Williams "Mae llawer o denantiaid yng Nghymru yn gweithio'n ddiflino ochr yn ochr â'u landlord. Neb yn fwy na Nigel. Mae'n eiriolwr ymroddedig dros denantiaid, a theimlir ei gyfraniad mewn cymaint o gylchoedd. Yn fy mlwyddyn gyntaf yn fy rôl roedd Nigel yn allweddol wrth fy helpu i ddeall hanes CCM ac mae'n parhau i fod yn gefnogaeth gyson wrth helpu i gynyddu cyfleoedd i denantiaid ar draws Merthyr. Mae pob sefydliad angen Nigel. Mae'r byd angen mwy o bobl fel Nigel. Rydym mor ddiolchgar yn CCM bod gennym ein Nigel ni, a hir y bydd ei ddylanwad, ei bositifrwydd a'i ymroddiad o fudd i ni i gyd yn Cartrefi Cymoedd Merthyr."

Am ragor o wybodaeth: ross.williams@mvhomes.org.uk



Jo Ashford - Caredig
Cyswllt:
Carol.Johns@caredig.co.uk



Maria Herridge - Stori Cymru
Cyswllt:
carol.harris@storicymru.org.uk

CYFTHREBU Â THENANTIAID A PHRESWYLWYR



ENILLYDD

System gwresogi Duffryn: ymgysylltu â chwsmeriaid mewn argyfwng - Cartrefi Dinas Casnewydd

Priodoldeb y dulliau cyfathrebu a ddefnyddir mewn perthynas ag amrywiaeth y tenantiaid e.e. iaith glir/osgoi jargon wrth gyfathrebu

Ym mis Chwefror 2023, achosodd gollyngiad ar y rhwydwaith gwresogi ardal biomas yn y Duffryn aflonyddwch sylweddol i drigolion lleol. Effeithiwyd ar gyflenwadau gwresogi a dŵr poeth i bron i 1,000 o gartrefi, ac roedd angen ymateb cyfathrebu brys sylweddol gan Gartrefi Dinas Casnewydd i gefnogi preswylwyr yr effeithiwyd arnynt, ac roedd rhai ohonynt yn agored iawn i niwed.

Roedd y tîm ymateb i ddigwyddiad yn cynnwys cydweithwyr gweithredol ac anweithredol, gan gyfarfod ddwywaith y dydd i ystyried sut roedd y digwyddiad yn dod yn ei flaen a chreu negeseuon mewn Saesneg clir i hysbysu'r gymuned am eu cyflenwadau gwresogi a dŵr poeth a gwneud yn siŵr bod pawb ar draws y gymuned yn gwybod sut i gael cymorth, gan gynnwys darparu gwresogyddion dros dro, blancedi, poteli dŵr poeth a thalebau ychwanegol brys ar gyfer biliau trydan.

Blaenoriaethau uniongyrchol Cartrefi Dinas Casnewydd oedd:

- Cyfleu beth oedd wedi digwydd
- Egluro sut y byddent yn trwsio'r gollyngiadau ar y rhwydwaith, a pha mor hir y gallai'r gwaith hwn ei gymryd
- Tawelu meddwl y gymuned a darparu gwybodaeth hanfodol am gymorth a chefnogaeth ariannol

Oherwydd strwythur cymhleth y rhwydwaith gwresogi, roedd hwn yn waith atgyweirio cymhleth, ac roedd angen rhannu negeseuon gweithredol manwl yn ddiweddariadau syml a hawdd eu deall y gellid eu cyfathrebu'n gyflym iawn, oherwydd y sefyllfa sy'n datblygu'n gyson.

Roedd hon yn sefyllfa hynod o anodd i drigolion, felly roedd angen i'r diweddariadau hefyd 'fod yn ddynol' a chydabod yr heriau a wynebwyd gan y gymuned gydag empathi a sensitifrwydd, gydag arweinwyr NCH yn cymryd atebolrwydd a pherchnogaeth o'r materion yr oeddent yn eu hwynebu.

I wneud hyn, buont yn cyfathrebu â phreswylwyr mewn gwahanol ffyrdd:

- Sefydlwyd tudalen gwefan digwyddiad Duffryn i weithredu fel sylfaen ar gyfer yr holl weithgareddau cyfathrebu. Fe'i diweddarwyd yn aml, gyda phob diweddariad yn cynnwys y dyddiad a'r amser i'w gwneud yn haws i breswylwyr weld y newyddion diweddaraf. Roedd y diweddariadau'n cynnwys y newyddion diweddaraf a Chwestiynau Cyffredin diweddar, yn seiliedig ar gwestiynau a dderbyniwyd trwy gyfryngau cymdeithasol a'r tîm gwasanaethau cwsmeriaid. Darparodd ticiwr byw ar frig y brif dudalen hafan ddiweddariad ar unwaith a dolen i'r dudalen digwyddiadau.

- Sefydlwyd llinell ffôn bwrpasol er mwyn i drigolion Duffryn gael mynediad hawdd at gymorth ar gyfer unrhyw gwestiynau a chymorth sydd ei angen
- Ymgysylltodd nifer sylweddol o'n cwsmeriaid yn Duffryn â'r cyfryngau cymdeithasol, yn enwedig Facebook. Rhannwyd diweddariadau rheolaidd, ac roedd pob diweddariad yn cynnwys brandio i ddangos yn glir bod y wybodaeth yn ymwneud â'r digwyddiad parhaus, y dyddiad a'r amser postio, a phryd y byddai'r diweddariad nesaf yn cael ei rannu. Hysbyswyd rhanddeiliaid ehangach trwy Twitter a LinkedIn.
- Er mwyn darparu ar gyfer gwahanol ddewisiadau cyfathrebu, rhannwyd diweddariadau ar ffurf ysgrifenedig a fideo, gyda diweddariadau'n cael eu ffilmio'n uniongyrchol gan dîm y prosiect ar eu ffonau fel y gallai cwsmeriaid weld sut roedd gwaith yn dod yn ei flaen 'ar lawr gwlad', mewn ffordd ddilys, hygyrch a deniadol.



Peiriannydd Gwresogi yn egluro sut y gwnaethant ddirwasgu'r system wresogi ardal i adfer cyflenwadau dŵr poeth



Roedd ffilm fideo drôn o'r safle yn dod â maint y gwaith ymchwilio yn fyw a sut roedden nhw'n ymateb



Diweddariad ar y gwaith atgyweirio hanfodol



- Nid yw pob un o'r trigolion wedi'u cynnwys yn ddigidol, felly roedd tîm y prosiect yn Duffryn yn hanfodol i rannu gwybodaeth. Fe wnaethon nhw ysgogi tîm o fwy na 50 o wirfoddolwyr o dimau ar draws y gymdeithas i dderbyn galwadau a helpu o fewn y gymuned i gynyddu'r gefnogaeth a'r cyfathrebu a ddarperir i gwsmeriaid.
- Roedd unrhyw ddiweddariadau allweddol yn cael eu hysgrifennu mewn Saesneg clir, eu hargraffu a'u postio trwy ddrysau'r preswylwyr yr effeithiwyd arnynt, a chafodd cydweithwyr eu briffio'n rheolaidd er mwyn darparu gwybodaeth gywir wrth ateb cwestiynau.
- Roedd cwmni cyfieithu wrth law ar gyfer unrhyw breswylwyr y nodwyd bod angen eu diweddarau i ieithoedd eraill, yn ogystal â Braille neu brint bras.
- Sefydlwyd ystafell ddigwyddiadau fyw yng nghynllun Nightingale Court 55+, lle mae rhai preswylwyr yn arbennig o agored i niwed, er mwyn darparu agosrwydd, gwelededd a thawelwch meddwl. Dosbarthodd cydweithwyr fwy na 700 o wresogyddion cludadwy, cannoedd o flancedi a darparu taliadau arian parod ar gyfer ychwanegiadau trydan i unrhyw drigolion Duffryn oedd eu hangen.
- Cynhaliodd cydweithwyr weithgareddau curo drysau ar draws Duffryn i siarad â phreswylwyr yn uniongyrchol, dosbarthu deunyddiau cymorth i'r rhai nad oeddent yn gallu teithio i Nightingale Court a nodi lle'r oedd angen dull gwahanol o gyfathrebu i gyfrif am amgylchiadau unigol. Roedd hyn yn cynnwys symud rhai o'r cwsmeriaid mwyaf agored i niwed i westai yn ystod y cyfnod segur.

- Sefydlwyd grŵp ar-lein rhwng y timau Cyfathrebu a Gwasanaethau Cwsmeriaid i reoli'r nifer sylweddol o gwestiynau a cheisiadau gan y gymuned leol am gymorth a chefnogaeth. Helpodd hyn CDC i wneud yn siŵr bod diweddariadau'n cael eu rhannu mewn amser real, fel bod gan bob cydweithiwr y wybodaeth ddiweddaraf i'w rhannu drwy'r cyfryngau cymdeithasol a'r ganolfan alwadau. Helpodd y grŵp hefyd i fynd i'r afael ag unrhyw wybodaeth neu sibrydion anghywir yn y gymuned yn gyflym ac yn gywir, gan hysbysu'r diweddariadau cyfathrebu parhaus a'u helpu i fynd i'r afael â phryderon preswylwyr cyn gynted â phosibl.
- Briffiwyd rhanddeiliaid allweddol gan gynnwys cynghorwyr a'r AS lleol yn rheolaidd trwy gyfarfodydd wyneb yn wyneb a thrwy e-bost a helpwyd i raeadru gwybodaeth bwysig i'w hetholwyr.



Effeithiolrwydd y cyfathrebu e.e. adborth gan denantiaid/defnyddwyr gwasanaeth, dadansoddeg cyfryngau cymdeithasol ac ati

- Gwelodd tudalen Facebook CDC gynnydd o 1,800% yn nifer yr ymweliadau tudalennau, cynnydd o 1,000% yn nifer y tudalennau a chynnydd o 423% mewn cyrhaeddiad (yn seiliedig ar gyfnod 7 diwrnod)
- Gwelodd mwy na 43,000 o ddefnyddwyr cyfryngau cymdeithasol y diweddariadau, gyda 16,431 o gliciau, hoffterau, cyfrannau a sylwadau
- Cafodd eu diweddariadau fideo fwy na 5,000 o wyladau
- Derbyniodd y dudalen digwyddiadau ar wefan CDC fwy na 2,500 o ymweliadau gan 1,800 o ddefnyddwyr, a dreuliodd 3 munud ar gyfartaledd yn darllen ac yn gwylio ein diweddariadau
- Cawsant 11 darn o sylw yn y cyfryngau, gan gynnwys y BBC, ITV Cymru, South Wales Argus, a Wales Online, a ailadroddodd y negeseuon allweddol. Roedd hyn hefyd yn cynnwys cyfweiliad byw gyda'u Cyfarwyddwr Gweithredol Gweithredoedd ar BBC Radio Cymru
- Cawsant nifer sylweddol fwy o sylwadau cadarnhaol nag y byddent fel arfer yn disgwyl eu cael yn ystod ymateb i argyfwng. Roedd 76% o'r sylwadau a dderbyniwyd gan y gymuned yn gadarnhaol neu'n niwtral.

Roedd adborth yn cynnwys:

"Thank you again keeping us all informed. Your all doing a grand job fixing the heating and hot water issues. Well done NCH and contractors."

"Fantastic effort by all involved. Take a bow NCH."

"Fantastic effort , well done NCH. I don't live in Duffryn but to see the communication, hard work and effort to ensure people are warm and compensated is fantastic."

"Thank you for the regular updates you truly have gone above and beyond thank you."

"Thank you for keeping us updated was well appreciated well done for the hard work done by all."

"Well done NCH for all your hard work in restoring our heating and hot water system this is a BIG thank you for the actual work men (heating engineers) and to the staff handing out heaters and blankets hope u all get a little extra in your wages this month thanks once again."

"Not NCH's fault the pipes burst They tried so hard to get the problem fixed. And I Think they done amazing trying to help all the people in Duffryn best they can. And keeping everyone updated on what's happening well done NCH."

Gwersi a ddysgwyd

- Mae'r adborth cadarnhaol a dderbyniwyd gan y gymuned wedi'i ddefnyddio i lywio'r cynllunio cyfathrebu argyfwng Parhad Busnes ehangach.
- Roedd dull 'pobl yn gyntaf', gyda naws ddynol o lais, yn hanfodol i feithrin perthynas â'r gymuned yn ystod cyfnod heriol. Roedd hyn yn cynnwys bod uwch arweinwyr a chydweithwyr gweithredol yn amlwg iawn ac ar y safle yn ystod y gwaith, yn aml yn cyflwyno diweddariadau yn uniongyrchol o'r safle.
- Roedd cyfathrebu cyson a rheolaidd rhwng timau gweithredol a chefn swyddfa yn golygu bod eu negeseuon yn gyson gyda'r holl breswylwyr yn derbyn yr un wybodaeth, gan helpu i fynd i'r afael yn gyflym ag unrhyw sion a rhaedru gwybodaeth bwysig, megis ble i gael cymorth a pha gymorth oedd ar gael, yn gyflym ac effeithlon.
- Mae digwyddiad Duffryn wedi helpu CDC i ddatblygu ymagwedd well at werthuso cyfathrebu trwy ddatblygu eu 'hadroddiad effaith' cyntaf.
- Mae ymchwil wedi'i wneud i ddeall demograffeg cymuned Duffryn yn fwy manwl a chefnogi'r gwaith rhagweithiol o gyfieithu cyfathrebiadau wedi'u cynllunio lle byddai hyn o fudd i drigolion yn y dyfodol..

Gwybodaeth bellach

- Mae Cartrefi Dinas Casnewydd bellach yn adeiladu ar y perthnasoedd cymunedol cadarnhaol a ddatblygwyd yn ystod y cyfnod hwn wrth iddynt baratoi i ailosod pibelli'n llawn o'r system wresogi ardal, a chynllunnir ymgysylltu a chynnwys sylweddol gyda chwsmeriaid drwy gydol y cyfnod i barhau i feithrin perthnasoedd cryf yn Duffryn.
- Mae hyn yn cynnwys datblygu eu dull adrodd straeon a rhoi cwsmeriaid ar flaen y gad yn eu gweithgarwch cyfathrebu – megis drwy ddyddiaduron fideo wedi'u recordio gan gwsmeriaid a theithiau o amgylch y rhwydwaith gwresogi ardal.
- Mae'r cynllun cyfathrebu ar gyfer gosod pibell newydd yn cynnwys y defnydd o negeseuon testun, cylchlythyrau a sgriniau digidol yn ein cynlluniau 55+, gan helpu CDC i wneud yn siŵr bod y diweddariadau pwysig hyn yn parhau i gynnwys holl drigolion y gymuned.

Am ragor o wybodaethcysyllter â: hannah.claffey@newportcityhomes.com



Dull Cyfathrebu ac Ymgysylltu dros dro - V2C

Cyswllt: marie.kiff@v2c.org.uk



Adnewyddu Tai Gwarchod Tir Y Capel - CSF Wrecsam

Cyswllt: Tracey.roberts@wrexham.gov.uk

Rhaglen Cymorth / Cyngor i Breswylwyr

Enillydd



Academi Adra

Tystiolaeth o ganlyniadau cadarnhaol i denantiaid, trigolion neu gymunedau

Cefndir:

Mae Academi Adra, a lansiwyd ym mis Chwefror 2021, yn dwyn ynghyd yr ystod o gyfleoedd y gellir eu darparu drwy Adra a'u partneriaid i helpu tenantiaid, a'r rhai sy'n byw yn eu cymunedau, i ddatblygu eu sgiliau a dod o hyd i waith. Mae hyn yn rhan o ymrwymiad Adra i gefnogi tenantiaid a chymunedau i ffynnu, gan ddarparu cyfleoedd cyflogaeth yn lleol a helpu tenantiaid i gynyddu incwm eu haelwydydd mewn cyfnod economaidd heriol.

Cyfleoedd

Gan weithio gyda phartneriaid, rydym yn cynnig profiad gwaith, lleoliadau gwaith, prentisiaethau, hyffordddeaethau, gwirfoddoli a llawer mwy.

Mae Academi Adra wedi gweithio'n llwyddiannus mewn partneriaeth â mwy nag 20 o sefydliadau a chontractwyr allanol hyd yn hyn. Mae'r bartneriaeth yn cynnwys Adra, Procure Plus, Gwaith Gwynedd, Canolfan Byd Gwaith, Fforwm Canolfan Gyswllt Cymru, Richmond Bright, Cyngor ar Bopeth, Hyfforddiant Gogledd Cymru, Grŵp Llandrillo Menai, GISDA, DU Construction Ltd, WF Clayton & Co Ltd, Wynne Construction, NWRC, Kickstart, Llywodraeth Cymru, Gwasanaeth Carchardai a Phrawf EM, Gyrfa Cymru, Môn CF, GH James Cyf a Williams Homes (Bala).

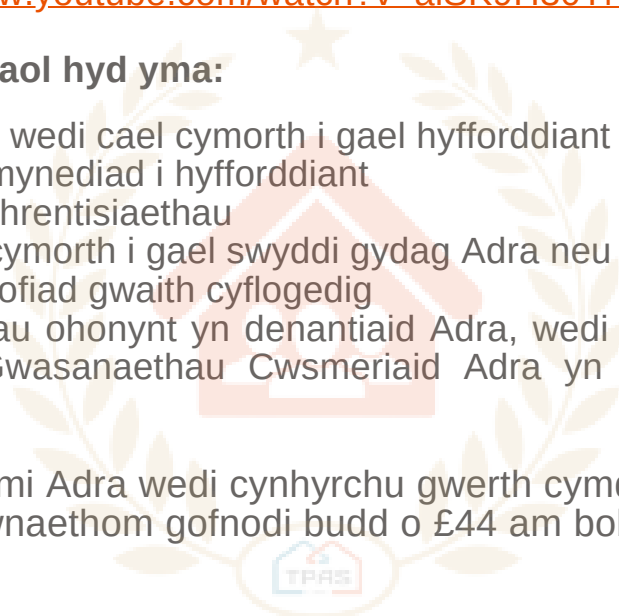
Mae nifer o gyrsiau wedi'u cynnal, gan gynnwys 6 chwrs 'Llwybr Adeiladu' a chwrs gwasanaeth cwsmeriaid gyda Fforwm Canolfannau Cyswllt Cymru a Llywodraeth Cymru.

Dolen fideo: <https://www.youtube.com/watch?v=aiSK9H30TNY&feature=youtu.be>

Canlyniadau cadarnhaol hyd yma:

- Mae 91 o unigolion wedi cael cymorth i gael hyfforddiant a/neu brofiadau gwaith
- Mae 31 wedi cael mynediad i hyfforddiant
- Cefnogir 30 gyda phrentisiaethau
- Mae 12 wedi cael cymorth i gael swyddi gydag Adra neu ei gontractwyr
- Mae 8 wedi cael profiad gwaith cyflogedig
- Mae 3 unigolyn, dau ohonynt yn denantiaid Adra, wedi cael cynnig swyddi llawn amser yn nhîm Gwasanaethau Cwsmeriaid Adra yn dilyn hyfforddiant drwy'r Academi.

Hyd yma, mae Academi Adra wedi cynhyrchu gwerth cymdeithasol o £464,252.57. Ar gyfer 2022/23, fe wnaethom gofnodi budd o £44 am bob £1 a fuddsoddwyd gan Adra.



Hyrwyddo amrywiaeth a chynhwysiant

Mae Academi Adra yn ymwneud â rhoi cyfle i bawb, a chwalu rhwystrau i sicrhau bod pawb yn gallu llwyddo.

Cynhaliwyd ymgyrch i annog mwy o fenywod ifanc i ymuno â'r diwydiant adeiladu a thai. Yn ddiweddar cafodd dros 65 o ferched Ysgol Dyffryn Nantlle, Penygroes flas ar weithio yn y maes adeiladu fel rhan o ddigwyddiad o'r enw 'Not Just for Boys' (<https://www.youtube.com/watch?v=UchZcSXJLis>)

Arweiniodd Adra y digwyddiad hwn ynghyd â Chwarae Teg, elusen sy'n ysbrydoli, arwain a gweithredu cydraddoldeb rhywiol yng Nghymru. Trefnwyd y digwyddiad i gyd-fynd â Diwrnod Rhyngwladol y Menywod (dydd Mercher 8 Mawrth).

Yn ystod rhan gyntaf y digwyddiad, cafwyd cyflwyniadau gan rai o staff Adra am eu gyrfaedd a'r heriau a'r manteision o weithio yn y maes tai a'r maes adeiladu. Roedd ail ran y digwyddiad yn cynnwys ymweliad â chanolbwynt datgarboneiddio Adra lle cafodd y myfyrwyr gyfleoedd ymarferol i ddysgu am wahanol agweddau ar y diwydiant adeiladu.

Y gobaith yw y bydd merched ifanc yn ystyried gyrfa ym maes tai a/neu adeiladu yn y dyfodol.

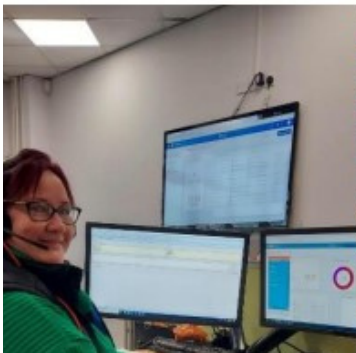


Yr effaith y mae'r gefnogaeth wedi'i chael ar unigolion a chymunedau

Cyrsiau adeiladu: yn cael eu rhedeg mewn partneriaeth â Procure Plus trwy gronfa Profiad Ar y Safle CITB. Mae lle i 12 o gyfranogwyr ar bob cwrs, lle maen nhw'n gwneud wythnos o hyfforddiant gan ennill tocynnau adeiladu amrywiol (fel Ymwybyddiaeth Asbestos, Gweithio ar uchder, ymwybyddiaeth amgylcheddol ac ati) a sefyll eu prawf i ennill cerdyn Llafurwr CSCS. Dilynr hyn gan wythnos o brofiad gwaith gydag Adra neu un o'u his-gontractwyr.

Cwrs Gwasanaeth Cwsmer: a gynhaliwyd ym mis Ionawr 2023. Mewn partneriaeth â Fforwm Canolfannau Cyswllt Cymru ac wedi'i ariannu gan Lywodraeth Cymru. Derbyniodd y cyfranogwyr wythnos o hyfforddiant canolfan gyswllt a gwasanaeth cwsmeriaid gan yr hyfforddwr Andrew Ashby, ac yna cawsant wythnos o brofiad gwaith yng nghanolfan gyswllt Adra a gyda rolau sy'n wynebu cwsmeriaid o fewn y busnes e.e. warden cymunedol a thîm atgyweirio. Cawsant gyfweiliad ar ddiwedd y pythefnos a llwyddodd 3 i gael gwaith llawn amser yn y tîm gwasanaethau cwsmeriaid (Chloe, Delyth a Cai).

Dyma ychydig am straeon llwyddiant y 3 ac 1 prentisiaeth arall:

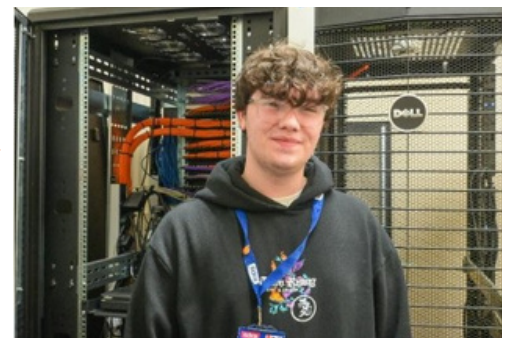


Mae Delyth yn denant i Adra ac yn un o'r bobl a gefnogir gan Academi Adra: *"Ges i fy niswyddo ychydig cyn Dolig 2022, felly ces i olwg ar wefan Adra am swyddi a des i ar draws y cwrs Gwasanaeth Cwsmer - felly es i amdani! Mwynheais y cwrs yn fawr - dysgais gymaint a dod i adnabod llawer o bobl newydd. Mae cymryd rhan wedi rhoi cymaint mwy o hyder i mi ac wedi bod yn 'agoriad llygad' go iawn. Dwi'n gobeithio y bydd cyfle i aros ymlaen ar dîm Gwasanaethau Cwsmeriaid Adra fel y gallaf barhau i ddysgu a bod yno i helpu pobl."*

Stori Chloe: *"Cyn dechrau'r cwrs, roeddwn yn gweithio'n rhan amser mewn siop ddillad, ond wedi clywed y gallai ein horiau gael eu cwtogi, felly dechreuais chwilio am lwybr gyrfa newydd a chyfleoedd newydd. Mwynheais y cwrs yn fawr, yn enwedig cyfarfod â phobl newydd a dysgu mwy am yr hyn sy'n gwneud gwasanaeth cwsmeriaid da. Ers cymryd rhan, mae gen i gymaint mwy o hyder a dwi wedi cael profiadau anhygoel. Dwi'n edrych ymlaen at weld beth sydd yn y dyfodol a pharhau i ddysgu a symud ymlaen o fewn y busnes."*

Stori Cai: *"Cyn i mi wneud cais am y cwrs, roeddwn i'n gweithio'n rhan amser mewn gwesty. Gwelais y cwrs ar wefan Adra a phenderfynais wneud cais oherwydd fy mod yn chwilio am waith llawn amser. Mae'r cyfle hwn wedi cael effaith gadarnhaol ar fy mywyd gan fy mod wedi dysgu cymaint o sgiliau newydd ac wedi cael profiad o weithio mewn amgylchedd swyddfa. Mae wedi cynyddu fy hyder a dwi'n berson hapusach ers dechrau fy swydd yn y ganolfan alwadau, oherwydd mae pawb wedi bod mor garedig a chefnogol – rwy'n teimlo fy mod yn rhan o deulu. Dwi'n gobeithio cael rhywbeth hirdymor gydag Adra oherwydd dwi wedi gwneud ffrindiau newydd a dw i wedi cwrdd â chymaint o wahanol bobl, mae pawb wedi bod mor gefnogol."*

Mae Declan, tenant Adra, yn un o lwyddiannau eu prentisiaethau. Dwedodd ef: *"Roeddwn wedi bod yn byw mewn eiddo Adra ers tua 3 blynedd ac felly yn ymwybodol o'r busnes a'r cyfleoedd gwaith oedd ar gael. Roedd y pandemig a'r cyfnod clo yn ei gwneud hi'n anodd i mi dderbyn y gefnogaeth angenreidiol gan yr ysgol a'r coleg i chwilio am waith a datblygu gyrfa yn y sector TG, felly dechreuais weithio mewn tafarn yng Nghaernarfon i ennill rhywfaint o arian. Fis Medi diwethaf, ces i olwg ar wefan Adra a gweld y brentisiaeth Technoleg Gwybodaeth (TG) a phenderfynu mynd amdani. Mae'r gwahaniaeth yn fy nealltwriaeth o TG ers i mi ddechrau'r brentisiaeth yn syfrdanol – mae wedi bod yn wych gallu dysgu cymaint am bwnc sydd o ddiddordeb mawr i mi. Dwi'n gobeithio y bydd cyfle i mi ddal ati i ddilyn fy angerdd am TG a rhoi rhywbeth yn ôl i'r busnes gyda'r sgiliau dwi wedi'u dysgu."*



A ellir cynnal / addasu'r gefnogaeth ar gyfer y dyfodol

Mae Academi Adra wedi gallu darparu cyfleoedd trwy weithio mewn partneriaethau gyda phartneriaid a chyllidwyr amrywiol, gyda chyllid a dderbyniwyd drwy'r Adran Gwaith a Phensiynau, cronfa Profiad ar y Safle CITB, Cronfa Cynhwysiant Gweithredol, Cyllid Llywodraeth Cymru yn ogystal â chymorth uniongyrchol gan Adra a chontractwyr / cyflenwyr eraill. Maent wedi cyflwyno cais ar gyfer y Gronfa Ffyniant Gyffredin i fynd ag Academi Adra i'r cam nesaf, gyda chynlluniau i ddefnyddio'r arian a'r arian cyfatebol i ehangu cyrhaeddiad, gweithgareddau a chymorth y gellir eu darparu drwy Academi Adra.

Mae cynlluniau ar gyfer y dyfodol yn cynnwys parhau ac ehangu ar gyflwyno eu cwrs dwys pythefnos sy'n cyfuno hyfforddiant achrededig a phrofiad gwaith yn y sector gwaith a ddewiswyd gan y cyfranogwyr. Yn hollbwysig, yn dilyn y cwrs pythefnos, mae Academi Adra yn gobeithio gallu darparu hyd at 40 o gyfleoedd lleoliad gwaith cyflogedig. Bydd hyn yn hwyluso hyfforddiant achrededig a phrofiad gwaith, wedi'i ddilyn gan gyfleoedd cyflogaeth â chymorth â thâl yn fewnol ac yn allanol gyda'u partneriaid/cyflenwyr/contractwyr sydd wedyn yn arwain at gyflogaeth gynaliadwy â thâl.

Byddant yn hwyluso cyrsiau hyfforddi misol penodol i sector a fydd yn arwain at fynychwyr yn ennill cymhwyster achrededig hyd at lefel 2. Maent yn cynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i, adeiladu, atgyweirio a chynnal a chadw, datgarboneiddio, gwasanaeth cwsmeriaid, gweinyddiaeth, gofal a thai â chymorth. Bydd cyfleoedd yn cael eu darparu gan Adra a'u sefydliadau partner.

Mae gwaith Academi Adra hefyd yn helpu i gefnogi datblygiad y farchnad lafur mewn sectorau o fewn yr economi sy'n wynebu anawsterau recriwtio a chadw ar hyn o bryd e.e. gofal a chymorth, a'r rhai a fydd yn gweld twf yn y blynyddoedd i ddod e.e. datgarboneiddio. Mae hyn yn rhoi cyfle gwirioneddol ar gyfer cyflogaeth yn lleol, ac maent am gefnogi tenantiaid i fanteisio'n llawn ar y cyfleoedd hyn.

Gwybodaeth bellach

Mae Adra yn y broses o ddatblygu Tŷ Gwyrddfai, canolbwynt datgarboneiddio ym Mhenygroes. Mae'n brosiect cydweithredol rhwng Adra, Grŵp Llandrillo Menai a Phrifysgol Bangor a bydd yn sicrhau y bydd Gogledd Orllewin Cymru ar flaen yr agenda datgarboneiddio, gan weithio gyda chymunedau a busnesau i ôl-osod dros 18,000 o gartrefi dros y 10 mlynedd nesaf.

Bydd Grŵp Llandrillo yn cyflwyno cwricwlwm datgarboneiddio ac adeiladu pwrpasol ac wedi'i deilwra i newydd-ddyfodiaid yn uniongyrchol o'r ysgol, yn ogystal â rhaglenni hyfforddi ar gyfer aelodau presennol y gweithlu adeiladu, yn enwedig mewn meysydd fel inswleiddio waliau allanol, gosod a gwasanaethu paneli solar, gwres ffynhonnell aer. pypiau a storfa batri. Bydd rhaglenni prentisiaeth hefyd yn cael eu darparu gan Grŵp Llandrillo Menai. Bydd cyrsiau Academi Adra hefyd yn cael eu cynnal o Dŷ Gwyrddfai.



Gwleidyddion yn gweld cynnydd adeiladu yn hwb datgarboneiddio cyntaf Cymru - Tŷ Gwyrddfai

Mae Tŷ Gwyrddfai eisoes yn gartref i brif swyddfa Trwsio, contractwr mewnol Adra sy'n cyflogi dros 150 o staff. Mae Travis Perkins hefyd wedi sefydlu depo ar y safle i ddarparu deunyddiau a chyflenwadau i Adra a'i gontractwyr. Mae hyn yn dangos ein hymrwymiad i gadw swyddi'n lleol, gan ganiatáu i'n contractwyr ddefnyddio'r gadwyn gyflenwi leol a chadw'r bunt yn yr economi leol, er budd cymunedau lleol.

Bydd hefyd yn cyfrannu at leihau allyriadau carbon yn ein cartrefi, a fydd yn ei dro yn lleihau effaith costau tanwydd ac ynni cynyddol trwy wneud ein cartrefi yn fwy ynni-ffeithlon a gwella ansawdd bywyd ein tenantiaid.

Am ragor o wybodaeth cysyllter â: gareth.watson@adra.co.uk



2il

**Cartrefi, Pobl, Bywydau a Chymunedau Iach
- ClwydAlyn/Cymru Gynnes**

Cyswllt: Gareth.gathern@clwydalyn.co.uk



3ydd

**Cefnogi tenantiaid gyda phryderon ariannol
- Tai Tarian**

Cyswllt:
Rachel.gardiner-james@taitarian.co.uk



Ceisiadau a enwir fel 'Canmoliaeth Uchel'

- Clwb Lles Gaeaf Tai Taf
- Tîm Cyn-Lleoliad Cyngor Sir Caerfyrddin
- Gwasanaeth Cefnogi Tenantiaeth Tai Wales & West

Tîm Tenantiaid y Flwyddyn

ENILLYDD



Tenant & Residents Strategic Group - Linc Cymru

Ymrwymiad y tîm

Ffurfiwyd y GSTP (Grŵp Strategol Tenantiaid a Phreswylwyr) yn ystod y pandemig. Cawsant eu sefydlu i gymryd mwy o rôl strategol, un sy'n herio ac yn craffu ar sut mae Linc yn ymgysylltu â'i gwsmeriaid. Nhw yw'r grŵp y mae Linc yn mynd iddo, i ddarparu her neu ddylanwad cyn adrodd i Fwrdd Linc, bob dau fis.

Mae pob aelod o'r grŵp yn dod â sgil neu dalent wahanol. O ddeall dulliau adferol hyd at gydnabod pwysigrwydd gweithio mewn partneriaeth, mae'r grŵp yn dod â'u sgiliau ynghyd yn rheolaidd. Yn bennaf oll, mae'r grŵp i gyd yn rhannu ymdeimlad o empathi a dealltwriaeth tuag at bobl eraill, boed y rhain yn gydweithwyr neu'n breswylwyr eraill.

Mae'r tîm wedi ymrwymo i sicrhau bod lleisiau sylfaen cwsmeriaid ehangach yn cael eu clywed – ac yn craffu ar Linc i sicrhau ein bod yn estyn allan ac yn ymgynghori â'n holl gwsmeriaid. Roedd yr her ddiwethaf a ddarparwyd gan y grŵp yn ymwneud â'r argymhellion a ddarparwyd gan Linc, ar ôl ymchwilio, ac archwilio canlyniadau boddhad STAR yn fanylach. Mae'r argymhellion wedi'u mabwysiadu yn rhaglen gwelliant parhaus Linc.

Mae'r GSTP yn cyfarfod bob dau fis ond ers Hydref 22 maent wedi bod yn cynnal cyfarfodydd ychwanegol er mwyn gweithio'n agosach gyda Linc ar gamau gweithredu i fynd i'r afael â'r argyfwng costau byw. Maent wedi ffurfio grŵp gorchwyl staff/cwsmer ar y cyd ac wedi gweithio gyda Linc ar ddau gais am gwpwrdd costau byw i fynd i'r afael ag effaith uniongyrchol yr argyfwng costau byw drwy ddarparu bwyd, pethau ymolchi a thalebau ynni yn uniongyrchol i gwsmeriaid. Mae'r tîm wedi ymrwymo i sicrhau urddas trwy gydol y prosiect, gan hyrwyddo eu cefnogaeth i gwsmeriaid fel gweithred syml o garedigrwydd.



Y gwahaniaeth mae gwaith y tîm yn ei wneud

- Mae adroddiad effaith bellach wedi'i gynhyrchu a'i anfon yn uniongyrchol at breswylwyr ac mae ar gael i bob cwsmer.
- Mae'r grŵp hefyd wedi herio ymagwedd Linc at hunanwerthuso, gan gymryd rhan o'r cychwyn i groeswiro'r wybodaeth y maent yn ei chyflwyno fel landlord a sicrhau ei bod yn dangos sut y maent yn clywed lleisiau tenantiaid ac yn croeswiro eu hymagwedd at hunanwerthuso.

- O ganlyniad i gyfres o heriau gan y grŵp, sefydlwyd grŵp gwybodaeth a chyfathrebu yn Linc i sicrhau bod y ffordd y maent yn ysgrifennu a siarad yn barchus ac yn unol â'u gwerthoedd. Mae hwn yn grŵp ar draws y sefydliad i sicrhau bod gwelliannau'n cael eu gwneud ym mhopeth a ddywedant ac a wnânt a bod y dull hwn yn gyson ar draws y bwrdd.
- Cafwyd gwelliant o dros 400 o ymatebion i 998 o ymatebion yn Arolwg Linc ar Gosod Rhent ym mis Tachwedd 22, sy'n cynrychioli cyfradd ymateb sylweddol gan gwsmeriaid – her a roddwyd iddynt gan y grŵp – roeddent am i Linc estyn allan a gwrando ar fwy o gwsmeriaid. Arweiniodd canlyniadau'r arolwg hwn at wneud penderfyniadau gwybodus. Er enghraifft, bydd Linc nawr yn buddsoddi mewn gwaith cynnal a chadw wedi'i gynllunio i helpu i leihau costau ynni a chadw cartrefi'n gynnes ac yn rhatach i'w rhedeg yn hytrach na cheginau ac ystafelloedd ymolchi sy'n cael eu hadnewyddu fel mater o drefn ond sy'n dal i fod mewn cyflwr rhesymol ac mewn cyflwr gweithio da a daethant yn ymwybodol o beth fyddai effaith codiad rhent ar gwsmeriaid.
- Ers cyfarfod fel grŵp gorchwyl costau byw ar y cyd rhwng staff/cwsmeriaid, mae'r grŵp wedi cefnogi Linc i lwyddo i godi £36k o gymorth uniongyrchol i breswylwyr Linc (mae'r cymorth ar ffurf talebau bywd neu ynni yn ogystal ag eitemau dewisol eraill lleihau caledi i gwsmeriaid Mae'r prosiect yn dod â sgil-fanteision i breswylwyr fel yr amlygir yn yr astudiaeth achos isod.

CASE STUDY

An extremely private resident historically declined all attempts at engagement. We knew she was on basic Universal Credit with fines and other costs being deducted, leaving her with just £60.00 per week to live off. Her home furnishings and lifestyle were minimal, and she was frequently seen searching bins in the neighbourhood for leftover food. Despite this, she did not want our help. Her Neighbourhood Officer collected some toiletries, food, blankets, and a quilt from our 'Cost of Living Cupboard' and took them to her property. She explained she was under no obligation to accept anything from us, but the resident was extremely grateful and let her into her flat which previously she was reluctant to do. Noticing her music collection, they began chatting about a shared interest in bands and singers. As a result, she agreed for her Neighbourhood Officer to come back following week to deliver a CD. The resident wasn't in but stopped the Neighbourhood Officer a few days later and apologised for her absence and agreed for her to call back the following week.

We hope this small but significant step has led to a level of trust being initiated, upon which we can build a relationship enabling engagement and further support to improve our resident's living situation.

Ystod y gwaith a wneir gan y tîm, gan gynnwys unrhyw gynlluniau ar gyfer y dyfodol

- Fel y dangoswyd uchod, mae ystod y gwaith yn helaeth ond yn rhoi ffocws. Mae cynlluniau ar gyfer y dyfodol bellach yn cynnwys cynyddu niferoedd y grŵp. Mae cylch gorchwyl y grŵp wedi'i ddiwygio a'r cod ymddygiad a chyfrinachedd wedi'u diogelu at y dyfodol er mwyn sicrhau bod y safonau uchaf yn cael eu cynnal wrth i'r grŵp symud ymlaen.
- Rhagwelir y bydd angen i ni aildddechrau'r grŵp costau byw o staff/cwsmer a rennir o ystyried nad yw'r argyfwng yn diflannu ac o ystyried y canlyniadau a gyflawnwyd drwy gydweithio.

- Mae sefydlu grŵp yn ystod pandemig wedi bod yn anodd gan nad yw'r grŵp wedi cael llawer o gyfleoedd i gwrdd y tu allan i'w cyfarfodydd 'TEAMS'. Mae hyn ynghyd â'r gwasgariad daearyddol wedi gwneud dod i adnabod ei gilydd yn fwy anodd, fodd bynnag, mae'n amlwg bod gan y grŵp ddiben cyffredin a'u bod wedi dod yn fwy strategol dros yr amser y maent wedi datblygu. Mae eu mewnbwn yn amhrisiadwy.
- Mae'r grŵp wedi cael ei gefnogi gan TPAS Cymru yn eu cyfarfodydd, ac mae hyn yn ein galluogi i adlewyrchu a newid y ffordd rydym yn gweithio'n rheolaidd. Rydym hefyd yn cael persbectif trydydd parti sy'n ein galluogi i weld y grŵp o ongl newydd.



Tenant and Resident Strategic Group



Am ragor o wybodaeth cysyllter â: Karen.jeffreys@linc-cymru.co.uk



Grŵp Tenantiaid Actif Wrexham
Cyswllt:
carol.coull@wrexham.gov.uk



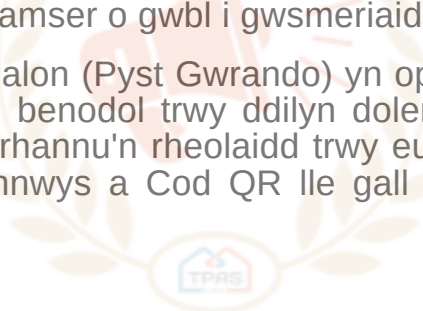
Tîm Tenant Graffu Cadwyn
Cyswllt:
Jillian.wadley@cadwyn.co.uk



Tai Calon

Sut mae'r sefydliad yn gweithio i sicrhau bod llais y tenant yn cael ei glywed, y gwrandewir arno, ac y gweithredir arno ar bob lefel o'r sefydliad

- Pan ddatblygodd Tai Calon eu cynllun corfforaethol ar gyfer 2020-2025, gwnaethant nodi amcan uchelgeisiol ond clir o gyflawni boddhad cwsmeriaid o 90% erbyn 2025, daeth yn amlwg nad oedd y dull presennol o gasglu adborth cwsmeriaid yn mynd i fod yn ddigonol i'w helpu i gyflawni'r amcan allweddol.
- Roedd y ffordd draddodiadol o gasglu adborth ar gyflwyno gwasanaeth o ddydd i ddydd yn bennaf ar y ffôn ac ar bapur. Roedd hyn yn cymryd llawer o amser, yn ddrud, ac arweiniodd at beidio â chasglu adborth am sawl wythnos ar ôl derbyn y gwasanaeth. Roedd yn amlwg bod y dull hwn yn golygu na allai Tai Calon gasglu digon o ddata mewn modd amserol i gynhyrchu dadansoddiad manwl o'r materion sy'n bwysig i'n cwsmeriaid, felly roedd angen ymagwedd ddewr a gwahanol iawn.
- Nodwyd gan y Tîm Profiad Cwsmer fod angen iddynt ddod o hyd i ateb a oedd yn caniatáu iddynt gasglu a dadansoddi symiau uwch o adborth, mewn ffordd syml, hyblyg a greddfyl a dyna pryd y gwnaed y penderfyniad i weithio gyda 'Rant and Rave'.
- Cyflwynwyd 'Rant and Rave' a galluogodd Tai Calon i gasglu adborth cwsmeriaid amser real drwy neges destun, e-bost, ac arolygon ar y we, yn hollbwysig roedd y rhain yn sianeli y dywedodd cwsmeriaid eu bod yn eu hoffi ac yn eu defnyddio'n weithredol i ymgysylltu.
- Mae Tai Calon bellach yn casglu mewnwelediad yn uniongyrchol gan gwsmeriaid y diwrnod ar ôl iddynt gael gwasanaeth. Ynghyd â chwestiwn boddhad cwsmeriaid â sgôr (1 - anfodlon iawn; 5 - bodlon iawn), maent bellach yn gofyn cwestiynau agored i ganfod pam y rhoddwyd y sgôr honno. Mae'r dull hwn yn cynhyrchu mewnwelediadau newydd am yr hyn sy'n gwneud profiad gwasanaeth gwych i bob unigolyn ac maent yn gwybod bron yn syth os nad yw cwsmeriaid yn hapus ac yn gallu galw i ddatrys problemau yr un diwrnod. Mae galw cwsmeriaid nad ydynt yn hapus yn ôl wedi bod yn sbardun allweddol i welliannau cyffredinol mewn boddhad cwsmeriaid, gan ddangos ymrwymiad gwirioneddol i wrando a gweithredu ar farn pobl. Mae'r wybodaeth yn 'Rant & Rave' ar gael ar unwaith i staff rheng flaen a'r tîm gweithredol ac arwain, sy'n golygu bod adborth cwsmeriaid i'w weld ar draws pob lefel o'r sefydliad, mae hefyd yn rhad ac am ddim, yn hawdd i'w ddefnyddio ac nid yw'n cymryd unrhyw amser o gwbl i gwsmeriaid. i rannu eu barn.
- Mae arolygon gwe Tai Calon (Pyst Gwrando) yn opsiwn hawdd i gwsmeriaid adael adborth ar unrhyw adeg benodol trwy ddilyn dolen we o wefan Tai Calon, mae'r ddolen hefyd yn cael ei rhannu'n rheolaidd trwy eu tudalen Facebook ac mae holl faniau Tai Calon yn cynnwys a Cod QR lle gall cwsmer sganio i adael unrhyw adborth.



- Cynhaliwyd ymgynghoriad diweddar yn un o letyau gwarchod Tai Calon oherwydd pryderon ynghylch ynysu cymdeithasol gyda chwsmeriaid yn aros yn eu gofodau eu hunain a rhai ddim yn adnabod unrhyw un arall yn y cynllun. Penderfynon nhw ymgysylltu â'r cwsmeriaid i geisio deall a oedd unrhyw beth y gallai Tai Calon ei wneud i helpu. Ar ôl y sgysiau cychwynnol roedd yn amlwg nad oedd y lolfâ gymunedol yn cael ei defnyddio a dywedodd y cwsmeriaid fod yr ystafell wedi dyddio ac yn teimlo fel “*cartref nyrsio*” nad oeddent yn ei hoffi gan eu bod yn byw mewn llety â chymorth. Cwblhaodd y cwsmeriaid adborth trwy'r arolygon ar y we (gyda chefnogaeth gan staff lle bo angen) ac o ganlyniad mae'r lolfâ gymunedol bellach wedi'i gweddnewid i wneud iddi edrych a theimlo'n fwy cartrefol a chroesawgar ac mae cwsmeriaid bellach yn cynnal bore coffi wythnosol, sef cael effaith gadarnhaol ar y materion ynysu cymdeithasol y soniwyd amdanynt eisoes.
- O ganlyniad i'r adborth cadarnhaol o'r cynllun hwn, mae Tai Calon wedi cynllunio digwyddiadau ymgynghori ym mhob un o'r cynlluniau gwarchod i weld sut y gellir gwella lles cwsmeriaid. Byddant hefyd yn diweddarau'r dodrefn ym mhob lolfâ gymunedol.

Sut mae tenantiaid yn cael eu hannog a'u cefnogi i gymryd rhan. Sut ydych chi'n codi ymwybyddiaeth ac yn cael tenantiaid i ymgysylltu ac i gymryd rhan? Pa gymorth a hyfforddiant ydych chi'n eu darparu?

Mae Tai Calon wedi cyflwyno eu Strategaeth Llais y Cwsmer sy'n cyfuno meysydd allweddol o'n profiad Cwsmer, mesur boddhad a strategaethau cyfathrebu, gyda'u hymagwedd at ymgynghori â chwsmeriaid. Mae'r strategaeth yn amlinellu ystod o opsiynau sydd ar gael i denantiaid gymryd rhan trwy gofleidio dulliau newydd ac arloesol o glywed llais cwsmeriaid. Enghreifftiau o ddulliau ymgysylltu yw:

- **Ymgynghori ar-lein** – maent yn defnyddio cyfryngau cymdeithasol, canolbwynt ymgynghori'r wefan a marchnata uniongyrchol fel y brif ffordd o geisio barn ac adborth ar newidiadau arfaethedig sy'n effeithio ar bob cwsmer. Er mwyn sicrhau barn gynrychioliadol, maent yn ategu dull ar-lein gyda gweithgareddau mwy traddodiadol megis arolygon ffôn, trafodaeth wyneb yn wyneb, ac ymweliadau cartref.
- **Grwpiau ffocws** – maent yn dod â chwsmeriaid ynghyd am gyfnod byr i gymryd rhan mewn sgwrs am feysydd penodol i'w gwella neu i helpu gyda dylunio a phrofi gwasanaethau newydd.
- **Defnyddir digwyddiadau a gweithgareddau lleol** i drafod syniadau, materion ac atebion i heriau cymunedol lleol. Mae'r math hwn o ymgynghoriad hefyd yn cynnwys ymgysylltu â grwpiau diddordeb arbenigol lleol a grwpiau cymunedol. Mae'r dulliau ymgysylltu hyn yn eu helpu i ddeall yn llawn y profiad bywyd go iawn o ddarparu gwasanaethau yn Nhau Calon ac mae'n wiriad pwyll i weld a yw gwasanaethau'n diwallu anghenion pob cwsmer.

Mae'n rhaid i holl bapurau'r bwrdd ac is-bwyllgorau nawr fanylu ar sut mae effaith unrhyw newid / penderfyniad wedi'i lywio gan lais y cwsmer. Rhennir adroddiadau misol ar bob agwedd ar adborth cwsmeriaid ar draws y sefydliad cyfan. Gydag isafswm o ddiweddariad chwarterol ar lais y cwsmer a phrofiad cwsmeriaid yn mynd i'w pwyllgor cartrefi a chymunedau.

Sut mae'r sefydliad yn gweithio i sicrhau bod yr ystod o leisiau tenantiaid yn cael eu clywed, gan wneud ymgysylltiad yn gynhwysol ar gyfer y tenantiaid a'r cymunedau y mae'n eu gwasanaethu

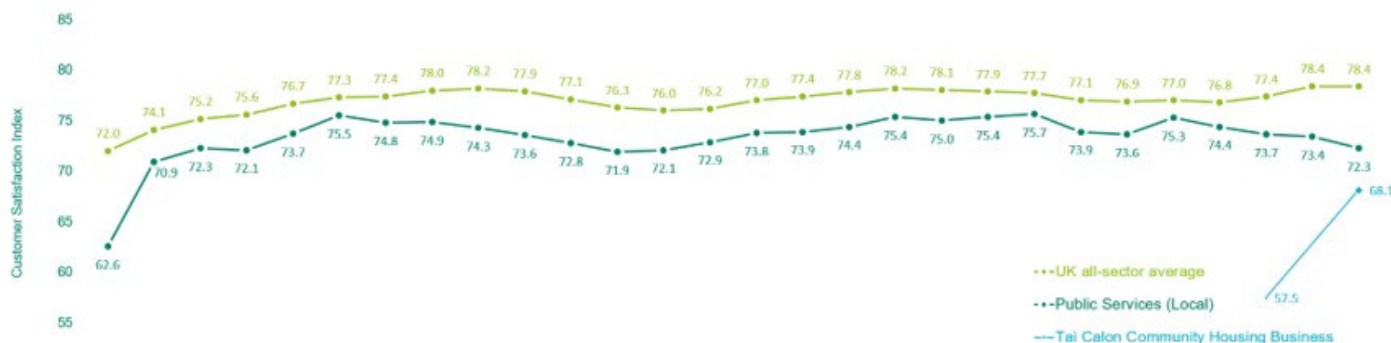
- O fewn cynlluniau tai gwarchod Tai Calon maent wedi cynnwys adran adborth cwsmeriaid fel rhan o archwiliad cofrestru cwsmeriaid Cydlynwyr y Cynllun ac anogir Cydlynwyr y Cynllun i ofyn i gwsmeriaid am eu barn ar y gwasanaeth a ddarperir. Yna gall y cydlynwyr lanlwytho'r adborth mewn amser real fel y gellir cymryd camau prydlon os oes angen.



- Er mwyn sicrhau bod cyfleoedd ymgysylltu yn gynhwysol i bawb rydym wedi datblygu ffurflen monitro Cydraddoldeb ac Amrywiaeth yn ddiweddar sy'n ddewisol i gwsmer ei chwblhau ar ôl mynychu unrhyw ddigwyddiad ymgysylltu. Os yw Tai Calon yn defnyddio lleoliad allanol ar gyfer digwyddiad ymgysylltu, rydym yn llenwi ffurflen rhestr wirio mynediad lleoliad i sicrhau bod anghenion yr holl gwsmeriaid yn cael eu diwallu a bod y lleoliadau a ddefnyddir yn gwbl gynhwysol ac yn hygyrch i bawb.
- Rydym yn parhau i adolygu'r prosesau a'r systemau a ddefnyddiwn i sicrhau bod y wybodaeth sydd gennym am gwsmeriaid yn gyfredol, gan ein galluogi i adnabod y cwsmeriaid hynny nad ydym wedi'u cyrraedd eto yn hawdd.

Gwybodaeth bellach

Yn y 2 flynedd ddiwethaf o ddefnyddio 'Rant and Rave' yn benodol mae Tai Calon wedi casglu mwy na dros 14,000 o eitemau o adborth cwsmeriaid gyda sgôr boddhad o 4.5 allan o 5! Mae hyn wedi cynyddu o 4.26 pan gyflwynwyd y system. Dyma enghraifft o rai delweddau a ddefnyddiwyd:



Maent hefyd yn gweithio gyda'r Sefydliad Gwasanaethau Cwsmeriaid (SGC) ac mae eu harolwg boddhad diweddar a wnaed ganddynt gyda chwsmeriaid wedi gweld eu perfformiad yn gwella yn ystod y 12 mis diwethaf ychydig dros 10 % pwynt, gan weld perfformiad boddhad cynyddol mewn meysydd sy'n cynnwys – Profiad cwsmeriaid, cysylltiad emosiynol, moeseg ac ethos cwsmeriaid. Roedd hwn yn gyflawniad nodedig iawn i'w Cyfarwyddwr Perthynas Cleient o'r SGC i ddweud:

"Congratulations on the significant increase in your C-Sat score, all your hard work and instinct about what customers want has really paid off"

Maent hefyd wedi datblygu cerdyn sgorio llais cwsmeriaid (gweler trosodd) i'w galluogi i olrhain cynnydd a nodi cyfleoedd i wella ymhellach ddyfnder y mewnwelediad a geir gan gwsmeriaid ynghyd â'r effaith y mae eu barn yn ei chael ar y cynllunio busnes a'r penderfyniadau a wneir.

Customer Voice Score Card – October to December 22			
More than the last quarter Less than last quarter Same as last quarter			
		Q3 2022/23	YTD
	% of customers that are satisfied that Tai Calon are listening to their views, captured in line with STAR survey results.	68%	68%
	Business Benchmark scores for Complaint Handling, Customer Ethos and Ethics (Scores out of 100)	Complaint Handling 32.3 Customer Ethos 66.4 Ethics 65.7	32.3 54.1 55.2
	The number of customer engagements (including consultations, community events, focus groups and forums)	70	170
	Number of services consulted on and or changed based on customer consultation	3	8
	The number of pieces of real time feedback that have been received in the quarter and the % return rate for feedback.	2527	7333
	The number of real time feedback requests that have directly resulted in follow up action from Tai Calon to resolve outstanding issues / queries.	25%	24%
	The number of processes and procedures that have changed or being reviewed based on real time customer feedback	187	896
	The number of processes and procedures that have changed or being reviewed based on real time customer feedback	11	24
	Customer Satisfaction (CSAT) with complaint handling and number of lessons learned *5 being excellent	CSAT= 2 out of 5 0 lessons Learned	CSAT 3.3 5 lessons learned
	The level of social media engagement related to Customer Voice items and posts.	84 Likes 22 Shares 20 comments 12532 Reached	249 Likes 332 Shares 88 Comments 12532 Reached
	Customers feedback will be used to improve day to day service delivery and improve customer experience		Customers will have frequent opportunities to influence organisational decision making and service design.
	Customers feedback will be used to provide a detailed assessment of overall organisational performance		Customers will know how our Customer Voice strategy is making a difference.

Il grynhoi, mae gweithredu'r mesurau hyn wedi ysgogi newid diwylliant gwirioneddol o fewn y busnes gyda phob tîm sy'n delio â chwsmeriaid yn gweld y fantais o gael gwybodaeth amser real ar faterion cwsmeriaid a gallu amserlennu adnoddau mewn modd prydlon a chost-effeithiol. Mae'r mesurau uchod bellach wedi'u gwreiddio'n gadarn yn y busnes yn hytrach na bod yn brosiect 'blas y mis' a dyma'r cyfrwng a fydd yn parhau i ysgogi ymrwymiad Tai Calon i ymgysylltu â gwella cwsmeriaid yn barhaus.

Am ragor o wybodaeth, cysyllter â: Steven.wetten@taicalon.org



Cymdeithas Tai Newydd
 Cyswllt:
tracy.james@newydd.co.uk



Cartrefi Conwy
 Cyswllt:
sasha.jones@cartreficonwy.org

YMGYSYLLTU Â THENANTIAID O RAN SERO NET



ENILLYDD

Prosiect Ynni Penderi - Grŵp Pobl

Sut mae tenantiaid wedi ymgysylltu â Sero Net

Dechreuodd Pobl gyda rhaglen ymgynghori ac ymgysylltu a oedd yn casglu barn a dealltwriaeth cwsmeriaid yn yr ardal. Roedd y rhain ar ffurf sesiynau galw heibio, llythyrau cwsmeriaid, holiaduron / arolygon ac ymweliadau cwsmeriaid unigol gan staff sy'n gysylltiedig â'r prosiect i sicrhau bod cwsmeriaid yn deall nodau a chanlyniadau'r prosiect a sut y byddent yn elwa o fod yn rhan ohono.

Sut rydych chi'n gweithio i sicrhau bod dulliau ymgysylltu yn gynhwysol i'r tenantiaid a'r cymunedau y mae'r sefydliad yn eu gwasanaethu

Mae defnyddio dulliau ymgysylltu lluosog fel wyneb yn wyneb, cyfryngau cymdeithasol, testun/e-bost a diferion llythyrau gan gynnwys cyfieithiadau ar gyfer gwahanol ieithoedd a chyfieithwyr llafar ar y ffôn, wedi caniatáu iddynt gyrraedd treiddiad uchel o ymgysylltu â chwsmeriaid. Trwy ddefnyddio'r gwahanol ddulliau hyn, sicrhawyd nad oedd neb yn cael ei wahardd ar sail rhwystrau iaith neu beidio â chael eu cysylltu â ni'n ddigidol.

Mae Pobl hefyd wedi defnyddio canolfannau galw heibio lleol a banciau bwyd ar gyfer hysbysiadau a gwybodaeth gan gynnwys darparu mannau cynnes a rhoddion tuag at hamperi bwyd a gwobrau raffl. Maent hefyd wedi cymryd rhan mewn digwyddiadau a gweithgareddau lleol, sydd unwaith eto wedi caniatáu iddynt ymgysylltu â mwy o gwsmeriaid nag mewn prosiectau blaenorol.

Mae'r defnydd o hyrwyddwyr cwsmeriaid ar strydoedd yn yr ardal y prosiect hefyd wedi bod yn rhywbeth sydd wedi denu sylw ac ymateb cadarnhaol iawn gan y gymuned.

Mae'r diwrnodau casglu sbwriel ac ardal lân wedi dod â chwsmeriaid i gysylltiad na fyddent fel arfer yn ymgysylltu, ond wrth iddynt weld yr effaith ffisegol yr oedd hyn yn ei chael ar eu cymuned, cynyddodd lefel y balchder yn y gymuned hefyd ac arweiniodd at weithredu cadarnhaol ganddynt i gwneud yr ardal yn lle gwell i fyw ynddi.

Maent hefyd wedi cael cyhoeddusrwydd ar seiniau'r BBC, ITV a'r BBC (Deborah Meaden) lle mae tenantiaid wedi chwarae rhan weithredol ac wedi hyrwyddo'r prosiect.

Y gwahaniaeth y mae ymgysylltiad tenantiaid Sero Net wedi'i wneud/yn ei wneud

Bu gwahaniaeth enfawr o ran defnydd ynni gan gwsmeriaid o fewn y prosiect. Darparwyd ymgyrch addysg, sydd wedi'i defnyddio yn yr ardal, i gwsmeriaid, gan amlygu'r gallu i wneud y mwyaf o'r arbedion o'r systemau yn nhermau ariannol a charbon.

Ers dechrau'r prosiect, mae llawer o gwsmeriaid wedi newid eu hymddygiad o ran defnyddio offer cartref a lleihau carbon, gan gynnwys defnydd mawr o dros 2500 o fylbiau golau LED ynni isel y mae Pobl wedi'u darparu. Mae'r addysg ynghylch mesuryddion clyfar hefyd wedi cyfrannu at leihau allyriadau carbon gyda nifer o gwsmeriaid yn falch iawn eu bod yn gallu rhoi eu peiriannau golchi ymlaen a pheidio â chael unrhyw ddefnydd o'r grid ar ddiwrnodau heulog.

Cynlluniau dilynol a chynlluniau ar gyfer y dyfodol ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid mewn Sero Net a thai cynaliadwy

Mae yna gynlluniau dilynol ar gyfer rhannu gwybodaeth bellach yn barhaus gyda chwsmeriaid Pobl. Byddant yn parhau i wneud hyn trwy e-bost / neges destun, sesiynau galw heibio a chyfryngau cymdeithasol, gan gadw'r costau argraffu a'r carbon sy'n gysylltiedig â hynny i'r lleiaf posibl. Ynghyd â phartneriaid ar y prosiect, Sero, maent yn gweithio gydag ysgolion lleol, colegau a grwpiau cymunedol i barhau â'r thema addysg a lleihau carbon, ac mae ganddynt gynlluniau ehangach ar gyfer integreiddio mwy o bobl yn y gymuned fel hyrwyddwyr cwsmeriaid.

Gwybodaeth bellach

Mae'r ardal lle mae'r prosiect hwn wedi'i gynnal yn faes lle mae amddifadedd a thlodi tanwydd yn uchel iawn ar raddfeydd Llywodraeth Cymru. Mae'r gwaith y mae Pobl wedi'i wneud yn sicr wedi codi llawer o gwsmeriaid allan o dldodi tanwydd ac wedi gwneud eu bywydau'n fwy cyfforddus, tra hefyd yn rhoi

dealltwriaeth iddynt o sut a pham yr ydym yn gwneud y prosiect hwn. Mae wedi cael sylw yn y wasg a'r teledu yn genedlaethol ac yn rhanbarthol ynghyd â diddordeb gan lawer o gymdeithasau tai eraill am arfer da a gwersi a ddysgwyd fel y gall eraill hefyd ddilyn rhaglen debyg o welliannau ac ymgysylltu â chwsmeriaid.

Bydd Penderi'n cael ei ddefnyddio fel prosiect blaenllaw ar gyfer Pobl i helpu i hyrwyddo Sero Net ac ôl-ffitio cynaliadwy mewn cymunedau / cartrefi Pobl eraill. Bydd adborth gan drigolion Penderi ac astudiaethau achos am yr effaith gadarnhaol y mae wedi'i gael arnynt yn cael eu rhannu â phreswylwyr eraill mewn ardaloedd eraill i helpu i leddfu pryderon a phryderon a allai fod ganddynt.

Am ragor o wybodaeth, cysyllter â: david.richards1@poblgroup.co.uk



Ymgysylltu â Thenantiaid o ran Technolegau Adnewyddadwy / Di-Garbon - Cyngor Sir Abertawe
Cyswllt: Tim.padfield@swansea.gov.uk



Prosiect Ail-Storio - Linc Cymru
Cyswllt: steve.dixon@linc-cymru.co.uk

Gwobr Cydnabyddiaeth Arbennig y Beirniaid

ENILLYDD



Clwb Ieuenctid Wildmill - V2C

Y math o gefnogaeth a ddarperir

Mae clwb ieuenctid Wildmill yn glwb ieuenctid yng nghymuned Pen-y-bont ar Ogwr sy'n cael ei redeg gan wirfoddolwyr Debbie a Sarah sy'n gwsmeriaid Cymoedd i'r Arfordir. Maen nhw'n trefnu ac yn rhedeg clwb ieuenctid i blant a phobl ifanc o bob oed wedi'i leoli yng nghanol stad Wildmill, Pen-y-bont ar Ogwr. Mae croeso i bawb ar y stad ddod draw.

Sut y diwallwyd anghenion y cymunedau/unigolion

Yn ôl yn 2014 cyn i Debbie a Sarah redeg y clwb ieuenctid roedd yn cael ei redeg gan Youth Works. Daeth y sefydliad i ben ac ni fyddai unrhyw ddarpariaeth ieuenctid a theimlai llawer o sefydliadau ei bod yn niweidiol ac y gallai arwain at gynnydd mewn ymddygiad gwrthgymdeithasol. Gan nodi'r angen yn y gymuned i bobl ifanc gael gweithgareddau a chyfleoedd nad ydynt wedi gallu cael mynediad iddynt ynghynt, benderfynwyd datblygu pwyllgor o wirfoddolwyr i gymryd yr awenau. Ar ôl byw yn Wildmill am nifer o flynyddoedd roedd ganddynt angerdd gwirioneddol y gymuned a darparu man diogel i bobl ifanc.

Cyflwynodd y pwyllgor achos busnes i Cymoedd i'r Arfordir i redeg y ddarpariaeth bresennol gyda chefnogaeth y gymuned leol. Bron i 10 mlynedd yn ddiweddarach ac mae'r clwb ieuenctid yn mynd o nerth i nerth.

Dywedodd y Cyngoryfdd Steven Bletsoe:

"Since being elected last May I have seen at close hand the amazing work that V2C and the Wildmill Youth Group do for the future generations who are growing up in Wildmill, Bridgend. From empowering them to achieve their full potential to supporting them at times of need. In the modern, complex world we live in we all need the services of organisations like Wildmill Youth Group, and it has been amazing to see the work being done by them in this fantastic community."

Effaith y cymorth ar unigolion/cymunedau

Mae Debbie a Sarah yn arwain pwyllgor bach ac yn chwarae rhan allweddol wrth gyflwyno'r ganolfan. Maent wedi creu gofod cadarnhaol ar gyfer plant y Wildmill a'r ardaloedd cyfagos ym Mhen-y-bont ar Ogwr. Maent yn gallu cael mynediad i ofod cynnes, cysgodol lle gallant gymryd rhan mewn prosiectau nad ydynt wedi cael cyfle o'r blaen ac ymgysylltu â'r gymuned leol.

Amgylcheddol

Mae cyfranogwyr yn dysgu sut i ofalu am ein hamgylchedd trwy dyfu eu cynnyrch eu hunain a chael eu hannog i fod yn garedig â bywyd gwyllt. Wrth blannu mae Debbie yn addysgu'r gymuned am sut i dyfu peillwyr i ddenu'r bywyd gwyllt, sut i uwchgylchu eitemau sy'n cael eu taflu fel arfer ac yn gweithio ar brosiectau gyda sefydliadau partner fel Plantlife Cymru i blannu blodau gwyllt yn y gymuned leol. Maent hefyd yn ymgysylltu â Cadwch Gymru'n Daclus i gynnal sesiynau casglu lleol o amgylch y gymuned i ofalu am y gymuned leol ac i roi ymdeimlad o falchder i'r plant yn eu hardal. Mae ganddynt ardd gymunedol fechan lle maent wedi ehangu eu gofod tyfu yn ddiweddar yn dilyn grant Lleodedd Lleol ar gyfer Natur gan Cadwch Gymru'n Daclus. Yma maen nhw'n tyfu amrywiaeth o ffrwythau, llysiau a pherlysiau.

Digidol

Mae ganddyn nhw ystafell gyfrifiaduron bwrpasol gyda wifi llawn lle mae pobl ifanc yn gallu defnyddio cyfrifiaduron i wneud eu gwaith cartref a chynnig cymorth gwaith cartref. Maent hefyd yn cynorthwyo'r gymuned ehangach i'w helpu i ysgrifennu CV ac maent bob amser yn cynnig eu sylfaen i sefydliadau eraill a all roi cymorth a chynghor.

Teithiau teuluol

Maent yn trefnu teithiau cymunedol i deuluoedd am gost is yn ystod gwyliau'r ysgol. Maen nhw'n trefnu cludiant a gweithgareddau. Maent wedi ymweld â lleoedd megis fferm Folly a thir Plantasia. Maent am i blant a'u teuluoedd allu mwynhau'r amser i ffwrdd a gwneud ffrindiau newydd gan annog presenoldeb cymunedol cryfach.

Sgiliau coginio

Mae plant wedi dysgu coginio ac yn fwyaf diweddar tra'n mynychu'r hyb cynnes, yn gwneud cawl, pasta a seigiau eraill, gan roi sgiliau bywyd iddynt. Er gwaethaf y ffaith bod y grant hwb cynnes wedi dod i ben, maent wedi parhau i goginio gyda'r plant yn darparu pryd cynnes iddynt gan eu bod wedi nodi bod angen pendant yn y gymuned. Maent hefyd ar hyn o bryd yn cysylltu â Baobob-Bach i ddatblygu pantri bwyd cymunedol ar yr ystâd ac enillodd Wobr Ffermydd Cymdeithasol am eu gardd gymunedol y maent am ei hehangu. Mynychodd Cymoedd i'r Arfordir y digwyddiad cyflwyno a drefnwyd gan y plant a gallent deimlo gwir ymdeimlad o falchder gan y plant a gwerthfawrogiad o'r clwb ieuencid.

Fel y dywedodd un ferch ifanc yn y noson gyflwyno:

*"you can go to youth club
sad but you always leave
happy"*



Gweithdai a digwyddiadau

Maent yn cynnal gweithdai gan ddefnyddio cyllid grant. Mae'r gweithdai hyn yn cynnwys dawnsio stryd, sgiliau syrcau, zumba, cynnal a chadw beiciau. Maent hefyd yn cynnal gweithdai sydd hefyd yn helpu i wella'r ardal megis plannu blodau gwyllt a gwehyddu helyg. Mae Debbie a Sarah hefyd yn trefnu diwrnodau hwyl megis diwrnod chwarae cenedlaethol a digwyddiad plannu a rhannu lle gall y gymuned gymryd rhan mewn chwarae blêr, plannu, helpa sborion, dawnsio a llawer mwy.

Cyfleoedd gwirfoddoli

Maent hefyd yn cynnig cyfleoedd gwirfoddoli i'r gymuned leol sy'n cwblhau eu gwobr Dug Caeredin. Maent yn annog aelodau eraill o'r gymuned i gymryd rhan a'u helpu mewn digwyddiadau gan roi profiadau amhrisiadwy iddynt.

Gweithio gyda Valleys to Coast

Dros y blynyddoedd mae'r grŵp wedi gweithio'n agos gyda Valleys to Coast i glywed llais pobl ifanc yn ogystal â chyflawni prosiectau fel dylunio arwyddion newydd o amgylch yr ystâd; peintio'r isffyrdd; prosiect ffilmio i weld yr ystâd drwy eu llygaid ac yn fwy diweddar wedi helpu gyda phlannu dolydd blodau gwyllt.



A ellir cynnal/addasu'r prosiect ar gyfer y dyfodol

Mae V2C yn credu y gall y prosiectau gael eu cynnal a thyfu. Mae Debbie a Sarah yn sicrhau cyllid grant i helpu i gefnogi'r clwb ieuenctid gyda gweithgareddau i bobl ifanc ac ar gyfer costau rhedeg. Maent wastad yn awyddus i roi cynnig ar brosiectau newydd i annog plant a theuluoedd i fynychu'r clwb gan gynnwys gweithio gyda gwahanol sefydliadau. Maent wastad yn chwilio am wirfoddolwyr newydd a gyda mwy o wirfoddolwyr i helpu'r clybiau ieuenctid bydd adnoddau'r clwb yn cynyddu'r hyn a gynigir gan y grŵp. Eu hethos yw cynnwys y bobl ifanc bob amser yn eu gweithgareddau o benderfynu pa luniaeth i'w wneud i drefnu a threfnu digwyddiadau. Trwy wneud hyn maent yn addasu i'r hyn y mae'r bobl ifanc yn ei fwynhau ac eisiau ei wneud sydd yn ei dro yn denu eraill i ymuno.

Gwybodaeth bellach

Edrychwch ar fwy o'r hyn maen nhw'n ei wneud ar eu tudalen facebook:

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100070852935644>

I gloi, dyfyniad gan un o rieni'r plant sy'n mynychu'r grŵp:

"Debbie and Sarah have run Wildmills youth club for many years, they provide a safe, friendly space for our children, to play, learn and explore, giving up their time weekly, and a few days extra during the holidays. Sarah and Debbie advocate for our children to have the right to play, express their feelings and make decisions on how they want the youth club run. My children have grown through play and the safe stability the youth club has provided, and I can't thank them enough for being the lovely kind souls that they are"



Clwb Ieuenctid Wildmill - V2C
Cyswllt: georgia.williams@v2c.org.uk



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 adhesion 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, Tai Cymru a'r Gorllewin

