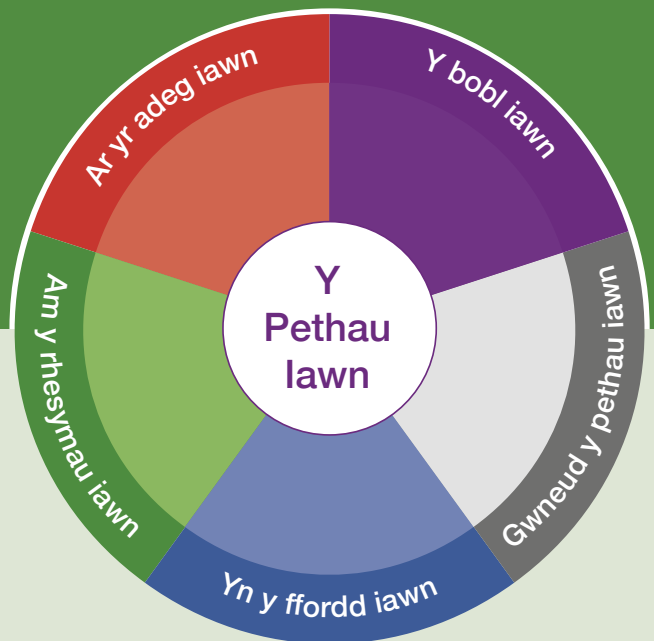




Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Y Pethau Iawn – Clywed Llais Tenantiaid



Bwrdd Rheoleiddiol Cymru
Adolygu Cynnwys Tenantiaid yng Nghymru
Gorffennaf 2019

Hoffai'r Bwrdd Rheoleiddiol ddiolch i bawb a gyfrannodd at yr Adolygiad hwn

Grŵp Llywio'r Adolygiad:

Bwrdd Rheoleiddiol Cymru

Bob Smith – Cadeirydd y Grŵp Llywio

Cartrefi Cymunedol Cymru

Clarissa Corbisiero

Housing Futures Cymru

Ruth Davies

Bwrdd Rheoleiddiol Cymru

Kevin Lawrence

TPAS Cymru

David Lloyd

Tai Pawb

Ceri Meloy

Tai Wales and West

Shayne Hembrow

Darparu 'Darnau Meddwl':

Bob Smith

Shayne Hembrow

Cynghorydd Arbenigol

Keith Edwards

Ymgynghorydd Annibynnol

Tamsin Stirling

Rhwydwaith Ansawdd Tai

Alistair McIntosh

Janis Bright

Rhwydwaith Preswylwyr y Rhwydwaith Ansawdd Tai

Rob Gershon

Bwrdd Rheoleiddiol Cymru

Helen White

Doug Elliott

Jane Mudd

Tîm Rheoleiddio Tai Llywodraeth Cymru

Pawb a oedd wedi rhoi cyflwyniadau i'r grŵp llywio

Aelodau o'r Grŵp Cynghori ar Reoleiddio a helpodd i rannu ein harolwg.

Cartrefi Cymunedol Cymru a Cartrefi Conwy a wnaeth ddarparu lleoliadau ar gyfer y grwpiau ffocws a helpu i weinyddu'r digwyddiadau.

Y lluo o denantiaid, Aelodau Bwrdd a staff cymdeithasau tai a rhanddeiliaid yn y sector a roddodd o'u hamser i fynd i'n grwpiau ffocws a chwblhau ein harolwg.

Mae'r adroddiad hwn yn rhoi barn Bwrdd Rheoleiddiol Cymru. Rydym yn ddiolchgar iawn am gyfraniadau'r unigolion uchod, ond cydnabyddwn efallai nad yw'r adroddiad terfynol yn adlewyrchu eu holl safbwyntiau nac, o reidrwydd, safbwyntiau Llywodraeth Cymru. Bwrdd Rheoleiddiol Cymru sy'n gyfrifol am gynnwys yr adroddiad.

Cynnwys

Cynnwys Tenantiaid – Pam Adolygu? Pam Nawr?	4
Cwmpas yr Adolygiad	5
Cyd-destun yr Adolygiad	7
Gweledigaeth a Gwerthoedd Allweddol	9
Beth Rydym wedi'i Ddysgu	11
Model ar gyfer Cynnwys Tenantiaid	13
Cyflawni	14
Cyfleoedd i Atgyfnerthu Cynnwys Tenantiaid	17

Cynnwys Tenantiaid – Pam Adolygu? Pam Nawr?

Mae Bwrdd Rheoleiddiol Cymru (y Bwrdd) yn gyfrifol am hysbysu'r Gweinidog Tai a Llywodraeth Leol am berfformiad y rheoleiddiwr a'r sector cymdeithasau tai.

Dyma drydydd adolygiad y Bwrdd ers iddo gael ei ailgyfansoddi yn 2016. Mae'r adolygiad hwn yn cyd-fynd â'r adolygiadau blaenorol *Gwerth am Arian* <https://llyw.cymru/adolygiad-o-werth-am-arian-2017> ac *Y Pethau lawn – Gwella trefniadau llywodraethu cymdeithasau tai yng Nghymru* a oedd yn edrych ar drefniadau llywodraethu cymdeithasau tai. <https://llyw.cymru/gwella-trefniadau-llywodraethu-cymdeithasau-tai-yng-nghymru-2018>

Fel rhan o'n rôl, hoffai'r Bwrdd sicrhau bod cymdeithasau tai yn ymwybodol y caiff tenantiaid, fel sy'n ofynnol gan *safon perfformiad 2*, <https://llyw.cymru/cymdeithasau-tai-sydd-weddi-cofrestru-yng-nghymru-safonau-perfformiad-diwygiedig> eu cynnwys yn effeithiol yn y broses o wneud penderfyniadau strategol a llywio gwasanaethau mewn ffyrdd sy'n briodol i denantiaid a'u cymdeithasau.

Yn sgil y digwyddiadau trasig yn nhŵr Grenfell a *phapur gwyrdd Llywodraeth y DU ar dai cymdeithasol*, https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/733605/A_new_deal_for_social_housing_web_accessible.pdf mae'r adolygiad bellach yn fwy perthnasol na phan gafodd ei lunio'n wreiddiol.

Mae cyfranogiad tenantiaid sy'n gweithio yn rhan annatod o lywodraethu da ac rydym yn ystyried bod yr adolygiad hwn yn ategu adolygiad llywodraethu *Y Pethau lawn*. Gall gwrando ar denantiaid a'u cynnwys mewn trafodaethau allweddol hefyd fod yn bwysig wrth ddatblygu dull cadarn o sicrhau gwerth am arian.

Cwmpas yr Adolygiad

Gwnaethom dreulio amser yn cwmpasu'r adolygiad cyn ei gomisiynu. Penderfynwyd y dylai'r adolygiad ganolbwyntio ar geisio sefydlu cyfres o egwyddorion y cytunwyd arnynt i ategu cyfranogiad tenantiaid effeithiol. Roeddem am sicrhau bod yr adolygiad yn mynd at wraidd y prif faterion drwy sicrhau nad oedd yn gaeth i uniongredded sefydledig.

Wrth fynd ati i lunio'r adolygiad, roedd y Bwrdd yn glir ynghylch dau ofyniad:

a) Dull Cydweithredol

Roedd yr astudiaeth gwmpasu gychwynnol, a gynhaliwyd rhwng mis Ebrill a mis Mehefin 2018, yn cynnwys cyfweiliadau lled-strwythuredig ag amrywiaeth o randdeiliaid allweddol, gan gynnwys aelodau o'r Grŵp Cynghori ar Reoleiddio, nifer fach o denantiaid profiadol a thenantiaid sydd â diddordeb yn y maes, dau Brif Swyddog Gweithredol cymdeithasau tai presennol yng Nghymru, pum ymgynghorydd/academydd annibynnol ac aelodau o staff yn Nhîm Rheoleiddio Tai Llywodraeth Cymru. Gwnaeth y gwaith cychwynnol hwn geisio barn unigolion am y canlynol:

- Beth oedd ystyr "tenants at the heart of regulation" yn eu barn nhw?
- Beth, yn eu barn nhw, oedd y problemau presennol o ran cynnwys/cyfranogiad tenantiaid?
- Beth sy'n gweithio'n dda ym maes cyfranogiad tenantiaid (a pham)?
- Beth nad yw'n gweithio (a pham)?
- Sut y gallai rheoleiddio wneud gwahaniaeth?
- Yr hyn yr hoffent ei weld yn deillio o'r adolygiad strategol.

Llywiodd y gwaith cwmpasu cychwynnol hwn ddull gweithredu'r adolygiad a gafodd ei oruchwylio gan grŵp llywio a oedd yn cynnwys amrywiaeth o randdeiliaid sector a ddewiswyd i gynrychioli ystod o ddulliau gweithredu ac i ddarparu her effeithiol drwy gydol y broses. Datblygodd y grŵp llywio y fethodoleg adolygu ddilynol.

Gwnaethom ddechrau drwy ddysgu mwy am dirwedd cynnwys tenantiaid drwy wahodd siaradwyr ag ystod eang o brofiad perthnasol a hefyd drwy ystyried 'darnau meddwl' o safbwyntiau gwahanol. Cynhaliwyd adolygiad o gynnwys tenantiaid, gan gynnwys datblygiadau mwy diweddar, gan ymgynghorydd annibynnol (*Adolygiad Tenantiaid Wrth Wraidd: adroddiad cam 1*).

Yn ddiweddarach yn y broses, penodwyd ymgynghorwyr gwahanol i drefnu arolwg ar-lein ar gyfer tenantiaid a rhanddeiliaid eraill. Yn dilyn hyn, gwnaethant hefyd gynnal grwpiau ffocws er mwyn archwilio canlyniadau'r arolwg; aeth hyn i'r afael â *Gwranddo, gweithredu, dysgu: dyheadau ar gyfer cynnwys tenantiaid a phreswylwyr* yn fanylach. Cafodd y grŵp llywio gymorth gan gynghorydd arbenigol allanol drwy gydol yr adolygiad.

b) Gwneud Gwahaniaeth

Gwnaethom gydnabod y dylai'r adolygiad ganolbwyntio ar y cwestiwn hollbwysig, sef beth mae gweithgarwch cynnwys tenantiaid yn gobeithio ei gyflawni. Roedd y dull gweithredu hwn yn sicrhau ein bod yn canolbwyntio ar ymgysylltu â thenantiaid a'r holl randdeiliaid allweddol gan ystyried 'yr hyn sy'n gweithio' a sut mae rhanddeiliaid yn 'gwybod beth sy'n gweithio mewn gwirionedd'.

O'r ymarfer cwmpasu, daethom i'r casgliad, er bod llawer o weithgarwch cynnwys tenantiaid yn cael ei gynnal, y gellir ystyried bod gan rywfaint ohono ddiffyg ffocws ac nad yw'n glir ynghylch y canlyniadau sy'n cael eu ceisio neu eu cyflawni. Mae swm sylweddol o lenyddiaeth ar gael sy'n ystyried yr opsiynau ar gyfer sut i gynnwys tenantiaid, ond mae llai o ymchwil ar y rheswm dros wneud hynny.

O ran cynnwys tenantiaid, y cwestiwn allweddol yw:

Beth yw diben cynnwys tenantiaid, a yw'n gweithio mewn gwirionedd ac a yw'n gwneud gwahaniaeth?

Mae'n amlwg bod hwn yn gwestiwn sylfaenol. Mae'n rhaid i'r gweithgarwch cynnwys gynrychioli gwerth am arian o ran yr ymdrech a'r adnoddau a ddefnyddir, yn ogystal â chydabod pwysigrwydd parchu gwerth amser a mewnbwn tenantiaid.

Adeiladu ar y Pethau Iawn

Gan adeiladu ar effeithiolrwydd profedig model *Y Pethau Iawn* a ddatblygwyd fel rhan o'r adolygiad llywodraethu, mae'r adolygiad hwn hefyd wedi datblygu adnodd i gefnogi meddwl yn effeithiol ar bob lefel o strategaeth gyffredinol ar gyfer prosiectau cynnwys unigol. Mae'r model ar gyfer pob parti â diddordeb gan gynnwys byrddau, tenantiaid, staff gweithredol a rheolwyr er mwyn helpu i sicrhau bod gweithgarwch cynnwys yn gwneud gwahaniaeth, rhoi ffocws penodol ar yr hyn y bwriedir i weithgarwch cynnwys tenantiaid ei gyflawni a sicrhau bod cynnwys tenantiaid yn sicrhau'r canlyniadau dymunol gorau posibl. Mae'r adnodd hefyd ar gael i Lywodraeth Cymru ei ddefnyddio wrth ddatblygu ei dull gweithredu strategol ei hun o ran cynnwys tenantiaid.

Y Termau a Ddefnyddiwn

Rydym yn cydnabod bod iaith, y termau a ddefnyddiwn a pham, yn bwysig ac mae'r adolygiad hwn wedi atgyfnerthu ein barn ar hyn. Gofynnwyd i gyfranogwyr arolygon a grwpiau ffocws pa dermau oedd yn well ganddynt o wahanol ddewisiadau 'tenant'; 'customer'; 'resident'; neu 'engagement'; 'participation'; 'involvement'.

Yn aml, roedd gan y bobl farn gref, amrywiol. Fodd bynnag, rydym wedi penderfynu ar y term **'Tenant Involvement'**, a defnyddiwyd **'Cynnwys Tenantiaid'** i gyfleu hynny yn Gymraeg. Yng nghyd-destun yr adolygiad hwn, mae tenantiaid yn cynnwys preswylwyr, defnyddwyr gwasanaeth a chwsmeriaid.

Ar gyfer pwy y mae'r adroddiad?

- Unrhyw un â rôl neu ddiddordeb mewn cynnwys tenantiaid, er mwyn helpu i sicrhau bod eu dull gweithredu yn un cadarn sy'n canolbwyntio ar gyflawni canlyniadau sydd wedi'u nodi'n glir. Dylai hefyd fod yn ddefnyddiol ar gyfer tenantiaid a defnyddwyr gwasanaeth wrth ddwyn eu landlord i gyfrif. Gallai hyn gynnwys awdurdodau lleol yn ogystal â chymdeithasau tai.
- Gellir defnyddio'r adnodd i gefnogi dulliau gweithredu strategol o gynnwys tenantiaid, prosiectau unigol a gan fyrddau sy'n ystyried sut y maent yn clywed llais tenantiaid yn effeithiol fel rhan o'u trefniadau sicrwydd bwrdd.

Cyd-destun yr Adolygiad

Cynhaliwyd yr adolygiad hwn mewn amgylchedd sy'n newid o hyd. Mae hybu gweithgarwch cynnwys tenantiaid wedi bod yn rhan bwysig o bolisi tai ers blynnyddoedd. Fodd bynnag, mae cymhlethdod ariannol cynyddol a risgiau cynyddol y mae cymdeithasau tai yn eu hwynebu wedi arwain at ganolbwyntio ar faterion ariannol a llywodraethu ar lefel uchel. Y cwestiwn yw, a yw hyn ar draul materion sydd o ddiddordeb uniongyrchol i denantiaid a chynnwys tenantiaid?

Ar y cyd â chanfyddiadau stigma parhaus ynghylch tai cymdeithasol, mae hyn wedi arwain at rywfaint o anesmwythyd ymhlith tenantiaid a'r angen i roi ystyriaeth radical i'r ffordd y mae landlordiaid yn gwrando, yn deall ac yn ymateb i farn tenantiaid. Yn gyffredinol, mae angen sicrhau cydbwysedd rhwng gofynion masnachol a gwerthoedd cymdeithasol ac osgoi un diwylliant sefydliadol lle y caiff lleisiau tenantiaid eu colli.

Rydym o'r farn mai diwylliant ac ethos sy'n gwbl ymrwymedig i gynnwys tenantiaid fydd fwyaf effeithiol. Mae angen i bawb ar bob lefel o'r sefydliad ymrwymo i hyn, gan gynnwys y staff a'r Bwrdd. I rai, gall hyn olygu rhoi'r gorau i ddiwylliant tadol lle mae pethau wedi cael eu 'gwneud ar ran' tenantiaid neu ar eu cyfer yn draddodiadol, i fodel sy'n gweithio gyda thenantiaid.

Canfu *adolygiad Hackitt* <https://www.gov.uk/government/publications/independent-review-of-building-regulations-and-fire-safety-final-report>, yn sgil trasiedi Grenfell, fod llawer o denantiaid yn teimlo nad ymgynghorwyd yn ddigonol â nhw ar y newidiadau i'w hadeilad a allai effeithio ar ddiogelwch. Canfuwyd mwy o dryloywder o ran gwybodaeth; a chafodd materion ynghylch ymgynghori a chyfranogiad mewn prosesau gwneud penderfyniadau eu codi'n gyson fel meysydd allweddol lle mae angen newid. Mae'r trychineb yn dangos peryglon peidio â gwrando ar denantiaid ac yn tynnu sylw at y ffaith bod angen syniadau newydd. Mae'n ail-bwysleisio bod angen diwylliant sy'n mynd ati'n weithredol i geisio a gwrando ar leisiau tenantiaid, ac mae hefyd yn

werth nodi y cynhaliwyd yr adolygiad ar adeg lle roedd trafodaeth yn mynd rhagddi (ac yn parhau i fynd rhagddi) ynghylch ymddiriedaeth y cyhoedd mewn sefydliadau.

Yng nghyd-destun cyd-reoleiddio, mae cymdeithasau tai yn atebol i'w tenantiaid ac rydym o'r farn ei bod yn hanfodol bod tenantiaid yn cael y wybodaeth a'r cyfleoedd i ddwyn eu landlordiaid i gyfrif ac i helpu i lywio polisiau a gwasanaethau. Yn oes y cyfryngau cymdeithasol, gall technoleg newydd chwarae rôl bwysig o ran cynnwys tenantiaid. Mae eiriolwyr sydd o blaid rhoi'r gorau i strwythurau cynnwys hierarchaidd hirsefydledig; fodd bynnag, mae eraill yn rhybuddio ynghylch anwybyddu'r gwersi a ddysgwyd o ddegawdau o weithgarwch cynnwys wrth groesawu'r cyfryngau newydd.

Mae hefyd cwestiynau ynghylch sut y gall y rheoleiddiwr a'r Bwrdd glywed lleisiau tenantiaid ar lefel genedlaethol. Os yw tenantiaid wrth wraidd rheoleiddio, a yw'r trefniadau presennol lle y mae'r Bwrdd a'r rheoleiddiwr yn ceisio ac yn cael barn tenantiaid (e.e. drwy gydweithio â TPAS Cymru) yn ddigonol? A ddylai fod systemau gwahanol a allai ddarparu mwy o gyfleoedd i denantiaid ddylanwadu a rhoi sylwadau ar faterion neu bolisiau cenedlaethol? Ar hyn o bryd, gellir gwneud hyn drwy landlordiaid ac ymgynghoriad cyhoeddus ar faterion penodol, ond nid oes digon o gyfleoedd i denantiaid na'u cynrychiolwyr ymgysylltu'n uniongyrchol â'r llywodraeth ar hyn o bryd.

Mae Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol yn darparu cyd-destun ychwanegol sy'n ei gwneud yn ofynnol i gyrff cyhoeddus yng Nghymru ystyried effeithiau hirdymor eu penderfyniadau, i weithio gyda phobl, cymunedau a'n gilydd yn well ac i osgoi problemau parhaus megis tlodi, anghydraddoldebau iechyd a newid yn yr hinsawdd. Mae pum ffordd o weithio y mae angen i gyrff cyhoeddus eu hystyried er mwyn dangos eu bod wedi cymhwyso'r egwyddorion datblygu cynaliadwy sydd wedi'u nodi yn y ddeddfwriaeth. Yn ogystal â phwysigrwydd cynnwys a chydweithio â thenantiaid, mae'r

rhain yn cynnwys cymryd camau i osgoi problemau, cydbwysu anghenion hirdymor a byrdymor ac ystyried y ffordd y mae amcanion sefydliad yn integreiddio ag amcanion y cyrff eraill. Er nad yw cymdeithasau tai yn gyrrff cyhoeddus, mae pob un o'r dulliau hyn o weithio yn berthnasol.

Rheoleiddio Cynnwys Tenantiaid

Mae'r *Fframwaith Rheoleiddio ar gyfer Cymdeithasau Tai sydd wedi'u Cofrestru yng Nghymru* <https://llyw.cymru/cymdeithasau-tai-sydd-wediu-cofrestru-yng-nghymru-fframwaith-rheoleiddiol> yn nodi'r safonau perfformiad a bennwyd gan Weinidogion Cymru.

Mae pob cymdeithas dai yn gyfrifol am ddangos i'r rheoleiddiwr ei bod yn cyrraedd y safonau perfformiad hynny drwy hunanwerthusiad sy'n dangos tystiolaeth glir a Datganiad Sicrwydd Blyneddol y Bwrdd, sydd wedi'u dilysu drwy sicrwydd rheoleiddiol parhaus a phenodol.

O ran rheoleiddio, fel y nodwyd yn flaenorol, mae angen cynnwys tenantiaid yn effeithiol o dan Safon Perfformiad 2; *cynnwys tenantiaid mewn ffordd effeithiol a phriodol a gwasanaethau o safon uchel ac sy'n gwella*. Er mwyn cyrraedd y safon, mae angen i gymdeithasau allu dangos tystiolaeth bod tenantiaid yn cael eu cynnwys yn effeithiol mewn prosesau gwneud penderfyniadau strategol a llywio gwasanaethau mewn ffyrdd sy'n briodol i denantiaid a'r sefydliad. Wrth lunio

dyfarniadau rheoleiddio, mae'r rheoleiddiwr yn ystyried p'un a yw'r sicrwydd a ddarperir yn ddigonol a'i peidio.

Er nad yw'r cyfleoedd a nodir yn yr adolygiad hwn yn ffurfio rhan o'r gofynion rheoleiddio, bydd rheolwyr rheoleiddio yn trafod y ffordd y mae cymdeithasau unigol yn ymateb i'r cyfleoedd i wella a nodir yn adran 8 o'r adolygiad hwn, fel rhan o oruchwyliaeth reoleiddiol.

Fodd bynnag, un o'r cwestiynau sylfaenol a ystyriwyd yn ystod yr adolygiad oedd p'un a yw'r safonau perfformiad ar eu ffurf bresennol yn ddigon clir ynghylch cynnwys tenantiaid a hefyd p'un a yw'r dimensiwn beirniadaeth lywodraethu presennol (gan gynnwys gwasanaethau i denantiaid) yn ddigonol? Fodd bynnag, mae amserlen eisoes wedi'i phennu ar gyfer adolygu'r Fframwaith a'r safonau perfformiad yn 2020. Roedd yr argymhelliad hwn yn deillio o'r adolygiad cychwynnol a gynhaliwyd yn 2018 ac roedd yn seiliedig ar y ffaith bod rhanddeiliaid am weld y Fframwaith yn cael ei gyflwyno dros gyfnod hwy o amser.

Rydym o'r farn na fyddai'n briodol ystyried y safon perfformiad hon a'r dimensiwn beirniadaeth ar wahân i'r adolygiad llawn ac felly, mae'n fwy priodol yr ymgymherir â'r gwaith o ystyried y materion pwysig hyn fel rhan o'r adolygiad llawn o'r Fframwaith yn 2020.

Gweledigaeth a Gwerthoedd Allweddol

Gweledigaeth ar gyfer Cynnwys Tenantiaid

Rydym wedi dod i'r casgliad y dylai cymdeithasau tai ddefnyddio dull gweithredu sy'n canolbwyntio ar y canlyniadau yr hoffent eu cyflawni, yn hytrach na mabwysiadu methodoleg benodol. Dylai'r dulliau a ddefnyddir gael eu pennu yn ôl beth sy'n gweithio orau i gyflawni'r canlyniadau dymunol. Wrth ateb y cwestiwn hwn, dylai cymdeithasau ystyried sut beth yw amrywiaeth ym maes cynnwys tenantiaid a sut y gallant gyrraedd y

tenantiaid hynny nad ydynt yn cael eu clywed yn aml, os o gwbl. Yn y pen draw, mae'n rhaid i nodau fod yn glir a rhaid bod yr hanfodion yn gywir er mwyn sicrhau bod gweithgarwch cynnwys tenantiaid yn llwyddiannus.

Nodweddion Gweithgarwch Cynnwys

Rydym hefyd wedi nodi amrywiaeth o nodweddion gweithgarwch cynnwys er mwyn helpu pawb dan sylw pan fyddant yn ystyried rôl a dylanwad posibl tenantiaid, er na fwriedir i'r rhestr fod yn gynhwysfawr.

Data	Darparu data i denantiaid, gan eu galluogi i gael rhywfaint o wybodaeth am eu landlord. Casglu data am denantiaid er mwyn hwyluso gwasanaethau effeithiol/wedi'u teilwra.
Dweud – gwybodaeth	Darperir gwybodaeth i denantiaid, y landlord sy'n penderfynu ar y cynnwys.
Gofyn – gwybodaeth	Mae tenantiaid yn gofyn am wybodaeth benodol. Gofyn i denantiaid am eu barn/adborth ar faterion penodol.
Rhoi dewisiadau	Mae'r landlord yn cynnig nifer o ddewisiadau i'r tenant.
Cydweithio	Gall tenantiaid weithio gyda'r landlord i ddylanwadu ar y gwaith o ddatblygu dull gweithredu.
Dylunio/cynhyrchu ar y cyd	Tenantiaid yn paru gyda'u landlord i sicrhau y bydd y canlyniadau yn diwallu eu hanghenion.
Arweinyddiaeth a rennir	Caiff rhywfaint o gyfrifoldeb arwain ei drosglwyddo i denantiaid, gan ddylanwadu'n sylweddol ar y broses o wneud penderfyniadau.
Pŵer dirprwyedig	Landlord yn trosglwyddo pwerau gwneud penderfyniadau mewn rhai meysydd i denantiaid.
Perchenogaeth	Tenantiaid yn rheoli eu tai eu hunain, gyda chyfran gyfartal yn y broses o wneud penderfyniadau. Er enghraifft, cwmni cydweithredol.

O'n gwaith, mae'n amlwg mai'r allwedd i weithgarwch cynnwys llwyddiannus yw cydnabod bod a wnelo hyn â chydberthnasau effeithiol, gyda chyfathrebu da, tryloywder a gwerthoedd allweddol gonestrwydd, ymddiriedaeth a pharch. Mae hyn yn awgrymu bod y 'ffordd rydych yn gwneud rhywbeth' yr un mor bwysig â'r hyn rydych yn ei wneud ac mae'n cyd-fynd â chanfyddiadau ehangach o waith rheoleiddio sy'n nodi mai diwylliant, gwerthoedd ac ymddygiadau yw'r gwahaniaeth hollbwysig rhwng llwyddiant a thrychineb.

Ymysg y cwestiynau y gallai byrddau a rheolwyr cymdeithasau tai eu gofyn iddynt eu hunain mae:

- A ydym wedi ystyried beth mae gweithgarwch cynnwys tenantiaid yn ceisio ei gyflawni?
- Sut byddwn yn cynnwys tenantiaid, o'r cychwyn ac yn barhaus?
- Pa ddull gweithredu sy'n gweithio orau a sut rydym yn gwybod ei fod yn gweithio mewn gwirionedd?
- Pa ddull(iau) o'r 'Nodweddion Cynnwys Tenantiaid' fydd yn gweithio i denantiaid?
- A ydym wedi gofyn i staff sy'n delio â chwsmeriaid am eu barn?
- A oes gennym gydberthynas effeithiol â thenantiaid yn seiliedig ar gyfathrebu da a thryloywder?
- A yw diwylliant a gwerthoedd ein sefydliad (ar bob lefel) yn ein galluogi i ymgymryd â gweithgarwch cynnwys tenantiaid effeithiol?
- A oes gennym gydberthynas o gyd-ymddiriedaeth sy'n seiliedig ar sgyrsiau gonest â thenantiaid?

Yn seiliedig ar ein canfyddiadau, a gaiff eu hystyried yn yr adran nesaf ac a luniwyd ar sail y dystiolaeth a gyflwynwyd i'r grŵp llywio a'r ymchwil ategol a gomisiynwyd, mae saith **Gwerth Allweddol** wedi dod i'r amlwg ac rydym o'r farn y gellir eu cymhwysu i weithgarwch cynnwys tenantiaid, sef:

- **Gwrando** – mynd ati'n weithredol i wrando ar yr hyn y mae amrywiaeth eang o denantiaid yn ei ddweud a dysgu o hyn.
- **Ymddiriedaeth** – meithrin ymddiriedaeth ac ymddiried mewn eraill i wneud penderfyniadau hollbwysig sy'n effeithio arnynt a neilltuo'r amser a'r adnoddau sydd eu hangen i wneud hyn.
- **Ethos sefydliadol** – datblygu diwylliant sy'n galluogi gweithgarwch cynnwys tenantiaid effeithiol.
- **Cydweithio** – nid yw cynnwys tenantiaid yn rhywbeth rydych yn ei wneud i rywun, mae'n rhywbeth rydych yn ei wneud gyda rhywun.
- **Cymryd camau gweithredu** – ar ôl i chi wrando, mae'n rhaid i chi gymryd camau o ganlyniad i'r hyn rydych wedi'i ddysgu.
- **Adborth** – rhoi adborth i denantiaid ar yr hyn rydych wedi'i ddysgu a pha gamau rydych wedi'u cymryd o ganlyniad i hynny.
- **Beth sy'n gweithio** – dylai'r dulliau a ddefnyddir gael eu pennu yn ôl beth sy'n gweithio orau i gyflawni'r canlyniadau dymunol, ond ni ddylid eu pennu ymlaen llaw.

Yr hyn rydym wedi'i ddysgu

Mae'r adran hon yn rhoi crynodeb o'r hyn rydym wedi'i drafod a'i ddysgu drwy gydol y broses adolygu. I gael gwybodaeth fanylach, dylech ddarllen adroddiadau Cam 1 a 2.

- Cam 1 – Adolygiad Tenantiaid wrth Wraidd adroddiad cam 1.
- Cam 2 – Gwrando, gweithredu, dysgu: dyheadau ar gyfer cynnwys tenantiaid a phreswylwyr yn fanylach.

Maes Dadleuol

Yr hyn a ddaeth yn glir drwy'r broses adolygu oedd bod cynnwys tenantiaid yn 'faes dadleuol'. Mae hyn yn cynnwys:

- Yr iaith a ddefnyddir – mae gan rai pobl farn gref ar ddisgrifiadau (e.e. 'tenant'; 'customer'; 'resident'), ond nid oes unrhyw gonsensws. Roedd eraill o'r farn bod y drafodaeth hon yn llai pwysig ac yn wastraff o amser ac adnoddau o bosibl.
- Yr iaith a ddefnyddir – caiff gweithgarwch cynnwys, cyfranogiad ac ymgysylltu eu defnyddio'n gyfnewidiol yn aml. Fel y nodwyd, ar gyfer yr adolygiad hwn, rydym wedi mabwysiadu 'tenant involvement' fel y term i gwmpasu popeth ac yn defnyddio 'cynnwys tenantiaid' i gyfleu hynny yn Gymraeg.
- Diben cynnwys tenantiaid – a yw'n ymwneud â gwella gwasanaethau/perfformiad, dylanwadu ar y broses o wneud penderfyniadau, grymuso unigolion/grwpiau, sicrhau atebolrwydd i denantiaid, ceisio her adeiladol neu rywbeth arall? Fel arall, gall fod yn fwy sylfaenol (e.e. meithrin ymddiriedaeth) a gall amcanion eraill ddeillio o hyn.
- Dulliau modern yn erbyn dulliau traddodiadol – yn benodol, faint o bwyslais sy'n cael ei roi ar dechnolegau digidol a thechnolegau eraill er mwyn ymgysylltu â thenantiaid yn hytrach na dulliau wyneb yn wyneb?
- Ar y cyd neu yn unigol – faint o bwyslais sy'n cael ei roi ar geisio adborth unigolion yn hytrach na chydweithio â grwpiau o

denantiaid er mwyn archwilio pethau? A pha rôl sydd gan grwpiau ffurfiol o denantiaid?

- Rhyngweithredol yn erbyn perthynol – a yw adborth gan denantiaid (cwsmeriaid/defnyddwyr) yn cael ei geisio mewn modd sy'n gyfyngedig o ran amser neu a yw gweithgarwch ymgysylltu yn fwy hirdymor (rôl dinesydd), datblygiadol ac eang ei gwmpas?
- Gweld pethau drwy lygaid landlord neu denant – Canfu *adolygiad Llywodraeth Cymru o gyfranogiad tenantiaid* <https://gwedhill.gov.wales/docs/caecd/research/041201-tenant-participation-housing-management-design-en.pdf> a gyhoeddwyd yn 2004 wahaniaethau sylweddol rhwng barn landlordiaid a thenantiaid, yn enwedig mewn perthynas â p'un a oedd effeithiau cadarnhaol wedi deillio o gynnwys tenantiaid.
- Rôl tenantiaid mewn prosesau llywodraethu a materion atebolrwydd ehangach, yn benodol p'un a gaiff tenantiaid eu cynnwys ar fyrddau.

O ystyried yr uchod, nid yw'n syndod nad oes dull gweithredu 'un ateb i bawb' mewn perthynas â chynnwys tenantiaid.

Mae gwrando yn bwysig – ond mae hefyd angen gweithredu

Gwelsom fod awydd mawr ymhlith tenantiaid ar gyfer ymgysylltu a siarad â'u landlord, ac fel arall. Pan ofynnwyd iddynt grynhoi'r cynhwysion allweddol ar gyfer cyfathrebu llwyddiannus mewn ychydig eiriau, roedd 'listening', 'communication', 'trust', 'transparency' a 'honesty' ymhlith y prif ddewisiadau.

Pan ofynnwyd i gyfranogwyr yr arolwg am y math o sgwrs yr hoffent ei chael gyda landlordiaid, gwnaethant nodi thema 'listening' eto a meithrin cydberthnasau. Roedd tenantiaid am gael gwybodaeth briodol yn ogystal â'r cyfle i leisio eu barn, gwrthwynebu os bydd angen a chael trafodaeth wirioneddol agored.

Mae effeithiolrwydd 'listening' ar denantiaid yn bwysig. Rhaid i hynny gael ei ategu gan ymrwymiad i ystyried yr hyn sy'n cael ei ddweud, ymateb iddo drwy roi adborth, ac yna dysgu ohono. Roedd cyfranogwyr yn teimlo y byddent yn gwybod pan oedd gweithgarwch cynnwys tenantiaid yn gweithio drwy ganlyniadau ymarferol a sicrhau dealltwriaeth well. Gellid crynhoi hyn fel 'Gwranddo, gweithredu, dysgu'.

Mae hefyd yn bwysig bod cymdeithasau yn cyfathrebu â thenantiaid ac yn rhoi adborth ar y camau y maent wedi'u cymryd.

Diwylliant, Ymddiriedaeth a Chyd-barch

Pan ofynnwyd i'r grwpiau ffocws ynghylch ymddiriedaeth a pharch, symudodd y drafodaeth ymlaen i gyfres o faterion cysylltiedig yn ymwneud â bod yn agored, pŵer, atebolrwydd ac, yn bwysicaf oll, siarad. Nodwyd syniadau ynghylch ymddiriedaeth a pharch fel rhai a oedd yn y bôn yn ymwneud â diwylliant a gwerthoedd sefydliad, meddylfryd y staff a'i arweiniad.

Drwy gydol hyn, cafwyd pwyslais cryf gan bob grŵp ar sgiliau meddal a chanlyniadau. Gellid dadlau nad sicrhau canlyniadau ymarferol yw prif ddiben cynnwys tenantiaid, ond i ysgogi cydberthynas o gyd-barch a feithrinwyd drwy sgysiau gonest a pharch, sydd wedi'u hymgorffori ar bob lefel mewn sefydliad. Bydd y dull gweithredu hwn yn helpu gyda chydweithio yr ystyrir ei fod yn bwysig gan y tenantiaid a'r staff.

Mae hyn yn gysylltiedig â'r neges gref sy'n cael ei rhannu am ddiwylliant sefydliadau. Mae cyfeiriadau niferus at ddilysrwydd, didwylledd, ymrwymiad a gonestrwydd yn awgrymu bod tenantiaid a gweithwyr proffesiynol fel ei gilydd am weld sefydliadau yn agored i sgysiau, yn ymrwymedig iddynt ac yn gwneud y newidiadau sydd eu hangen ym marn y tenantiaid. Bydd hyn yn cynnwys rhannu pŵer a chyfaddawdu. Mae sefydliad sy'n datblygu dull cadarnhaol o gynnwys tenantiaid yn fwy tebygol o lwyddo.

Symud Ymlaen

Hoffem annog pawb dan sylw i ystyried yr hyn y maent yn ceisio ei gyflawni. Mae gan bob dull gweithredu fanteision ac anfanteision ac mae'n rhaid i'r dull gweithredu a ddewisir gyflawni'r canlyniadau dymunol a gallant fod yn wahanol yn dibynnu ar y nodau hynny.

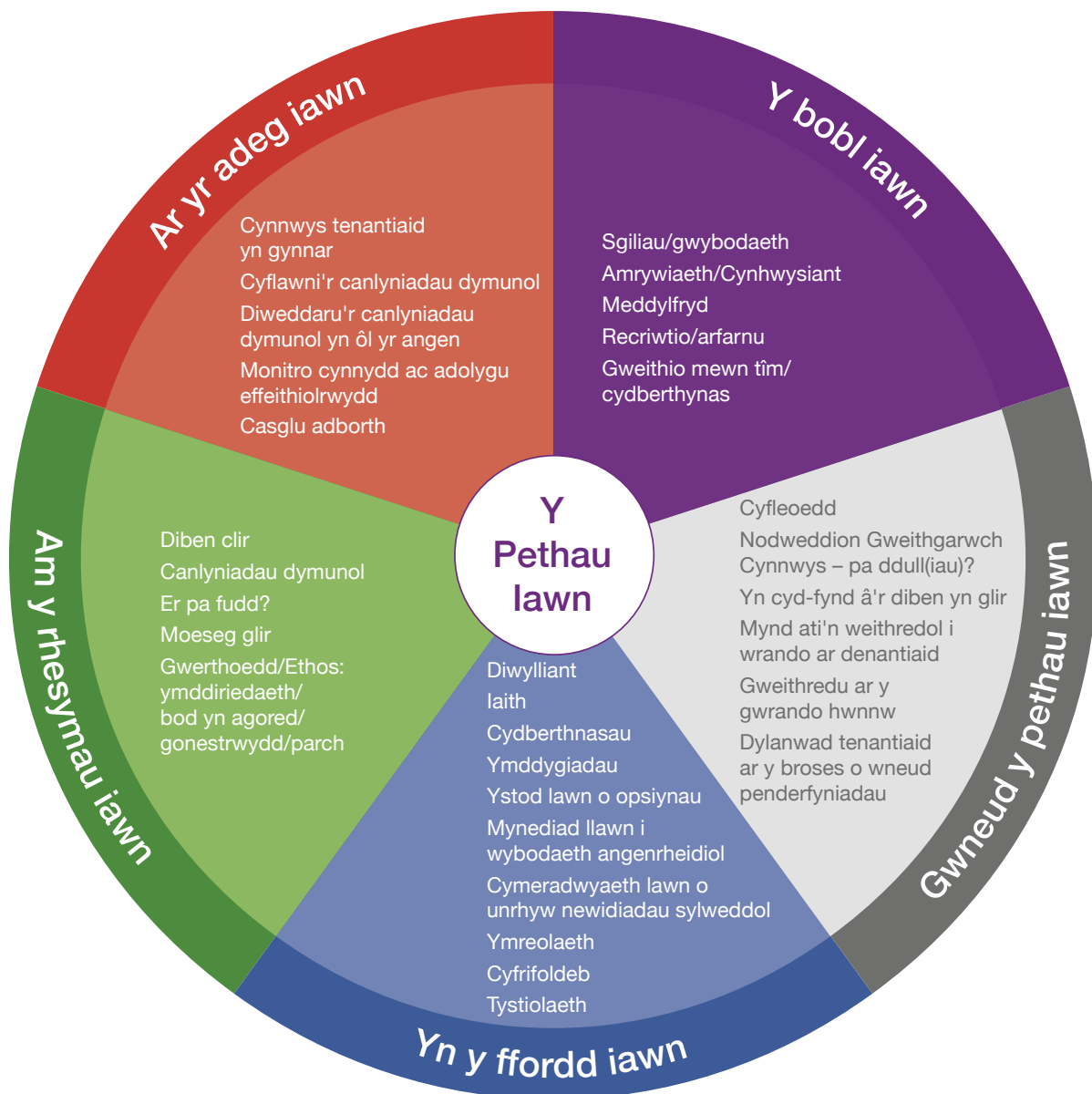
Felly, dylai pob cymdeithas dai weithio gyda thenantiaid i bennu pa ddull sy'n gywir ar gyfer ei sefydliad a'i thenantiaid. Wrth wneud hyn, mae angen i denantiaid a staff ystyried y gwahanol opsiynau sydd ar gael iddynt. Byddai'r llyfryddiaeth anodedig a gynhyrchwyd yn ystod cam 1 o'r adolygiad hwn a'r tabl 'Nodweddion Gweithgarwch Cynnwys', yn fan cychwyn da.

Model ar gyfer Cynnwys Tenantiaid

Y Pethau lawn – Clywed llais tenantiaid

Mae'r *Pethau lawn* yn fframwaith lefel uchel er mwyn ein helpu i ddeall gweithgarwch cynnwys tenantiaid da ac ymgymryd â hynny. Bwriedir i hyn fod yn ddangosol yn hytrach na rhagnodol ac nid yw'r awgrymiadau yn gynhwysol o bell ffordd. Mae'r awgrymiadau yn argymhellion i ysgogi sefydliadau i feddwl am bum thema allweddol y fframwaith. Maent yn dangos y math o bynciau a allai fod yn ddefnyddiol i'w hystyried o dan bob un o feysydd *Y Pethau lawn*, ond mae angen i bob bwrdd a phob sefydliad benderfynu ar yr hyn sy'n briodol ar gyfer eu hamgylchiadau penodol.

Gall ddefnyddwyr penderfynu drostynt eu hunain ar yr hyn y mae angen iddynt ei ystyried er mwyn sicrhau eu bod yn gwneud y pethau iawn o ran cynnwys tenantiaid. Fodd bynnag, un o'r cwestiynau sylfaenol yw, ym mha ffordd yr hoffai tenantiaid fod yn rhan o hyn?



Cyflawni

Negeseuon Allweddol – Datblygu dulliau gweithredu mwy effeithiol a chynhwysol o ran cynnwys tenantiaid yng Nghymru

At bwy y mae'r negeseuon hyn wedi'u hanelu?

O ystyried eu cyfrifoldeb o ran dwyn y tîm gweithredol i gyfrif a phennu'r amcanion strategol a diwylliant y sefydliad, rydym o'r farn y bydd y negeseuon hyn o ddiddordeb penodol i aelodau bwrdd cymdeithasau tai. Fodd bynnag, maent ar gyfer pawb sydd â diddordeb mewn gweithgarwch cynnwys tenantiaid – tenantiaid, rheolwyr a staff cymdeithasau tai, unrhyw un sy'n rhan o brosiectau cynnwys tenantiaid unigol a Llywodraeth Cymru.

Pam rydych yn gwneud hyn?

- Er bod angen cyrraedd safonau perfformiad, nid yw gweithgarwch cynnwys tenantiaid yn cael ei gwblhau ar gyfer y rheoleiddiwr. Peidiwch ag anelu dim ond at wneud yr hyn y mae'r rheoleiddiwr am i chi ei wneud. Dylid ymgymryd â gweithgarwch cynnwys tenantiaid gydag urddas, mewn ffordd symbolaidd, gan wneud yr hyn sy'n iawn i denantiaid, yn ogystal â'r sefydliad.

Mae angen i ni fynd yn ôl i'r pethau sylfaenol

Osgoi gwneud pethau oherwydd dyna beth rydych wedi'i wneud erioed. Gofynnwch i'ch hun:

- Beth mae gweithgarwch cynnwys tenantiaid yn ceisio ei gyflawni nawr ac yn y dyfodol?
- Beth sy'n gweithio er mwyn cyflawni hyn?
- Sut rydym yn gwybod ei fod yn gweithio mewn gwirionedd?

Mae ein harolwg a gynhaliwyd gyda thenantiaid, landlordiaid a rhanddeiliaid eraill yn dangos mai'r pethau sy'n wirioneddol sylfaenol sy'n bwysig iddynt, sef gwrando, gweithredu, ymddiriedaeth a chyfathrebu.

- Mae'r ffordd rydych yn gwneud pethau yr un mor bwysig â'r hyn rydych yn ei wneud.
- Dylech ganolbwyntio ar yr hyn yr hoffech ei gyflawni a'r hyn sy'n gweithio er mwyn cyflawni hynny. Nid oes gwahaniaeth os yw'r dull gweithredu a ddewisir yn wahanol i'r ymarfer blaenorol.

Mae diwylliant, gwerthoedd ac ymddygiadau yn hollbwysig

- Cydberthnasau da sydd wedi'u hadeiladu ar ymddiriedaeth a diwylliant cadarnhaol sy'n sicrhau bod gweithgarwch cynnwys tenantiaid yn llwyddo.
- Dylech ganolbwyntio ar gydberthnasau adeiladol, gonest, agored a pharchus.
- Ydych chi wir yn ymrwymedig i sicrhau gweithgarwch cynnwys tenantiaid ystyrlon neu ydych chi ond yn gwneud yr hyn sydd ei angen?
- Mae'n rhaid arwain o'r brig.
- Mae angen i bawb ym mhob rhan o'r sefydliad ymrwymo.
- Cydnabod mai pobl sy'n bwysig.
- Gweithio i bwysleisio'r pethau cadarnhaol sy'n gysylltiedig â rhentu tai cymdeithasol i bobl a chymunedau (gan helpu i fynd i'r afael â'r stigma sy'n gysylltiedig â thenantiaid tai cymdeithasol).
- Anelu at barhau i feithrin ymddiriedolaeth â thenantiaid.
- Gweithio tuag at fod yn sefydliad mwy cynhwysol.

Mae'r termau rydych yn eu defnyddio yn bwysig

- Mae'r iaith a ddefnyddir yn mynegi cydbwysedd pŵer ac yn effeithio, yn fwriadol neu'n anfwriadol, ar ymddygiad pawb dan sylw. Gall iaith awgrymu dulliau gweithredu goddefol neu weithredol. Mae sicrhau'r iaith gywir yn un o'r camau allweddol cyntaf. Er enghraifft, mae 'customer' yn awgrymu math penodol o gyfranogiad.
- Mae ein gwaith wedi dangos nad oes unfrydedd ynghylch yr iaith berffaith.

Mae opsiynau iaith posibl yn cynnwys:

- *Citizen, tenant, resident, customer, service user, community member, collaborators, those we serve, people.*
- *Involvement, participation, hearing the tenants' voice, collaboration, influence.*

Mae eglurder yn hollbwysig wrth benderfynu ar ba iaith i'w defnyddio. Gall diffyg eglurder arwain at wrthdaro; er enghraifft, gallai awgrymu bod gan denantiaid ddylanwad cyfyngedig iawn.

Beth rydym am ei gyflawni? Beth am ystyried hyn drwy ddefnyddio'r adnodd Y Pethau Iawn.

- **Dylech bwylo cyn gweithredu.** Nid rhuthro i wneud pethau yw'r ffordd orau o weithredu.
- Defnyddiwch yr adnodd meddwl i'ch helpu i benderfynu beth y hoffech 'chi' ei gyflawni, y ffordd orau o gyflawni hynny a sut i benderfynu p'un a yw'r hyn rydych yn ei wneud yn cyflawni'r canlyniadau rydych yn eu dymuno.
- Cynnwys tenantiaid yn y broses o benderfynu beth fydd y canlyniad a ddymunir – ni ddylai hyn fod yn rhywbeth y mae cymdeithasau tai yn ei ddweud wrth denantiaid heb eu mewnbwn.
- Peidiwch ag anghofio nad yw canlyniadau'n sefydlog; gall y canlyniad a ddymunir newid wrth i amgylchiadau newid.

- Mae'n ymwneud â sicrhau'r dull gweithredu cywir er mwyn sicrhau'r canlyniadau iawn ar gyfer eich amgylchiadau penodol.
- Pan fyddwch yn gwybod beth rydych am ei gyflawni, beth sy'n gweithio er mwyn sicrhau'r canlyniad hwn? Sut ydych chi **wir** yn gwybod ei fod yn gweithio?
- A yw'r dull gweithredu rydych yn bwriadu ei fabwysiadu yn sicrhau gwerth am arian? A yw'n cyflawni'r canlyniadau a ddymunir gennych yn y ffordd fwyaf effeithlon?

Cydweithio mewn ffordd onest ac agored gyda'ch tenantiaid

- Nid yw cynnwys tenantiaid yn rhywbeth rydych yn ei wneud i rywun mae'n rhywbeth rydych yn ei wneud gyda rhywun.
- Mae'r ffordd rydych yn gwneud hynny yr un mor bwysig â'r hyn rydych yn ei wneud.
- Ni ddylai adlewyrchu blaenoriaethau'r landlord yn unig, mae'n rhaid iddo hefyd adlewyrchu blaenoriaethau'r tenantiaid.
- Dylai tenantiaid fod yn rhan o'r gwaith yn y camau cynnar. Ni ddylid gofyn iddynt gymeradwyo penderfyniadau a wnaed eisoes. Mabwysiadu dull 'Tenantiaid yn Gyntaf' o ystyried mentrau newydd.
- Mae cydweithio mewn ffordd onest yn golygu bod angen ei gwneud yn glir i denantiaid bod ystod iawn o opsiynau y gellir eu hystyried. Mae cyflwyno ystod gyfyngedig o opsiynau yn golygu eich bod yn dal i weithio i agenda'r landlord sy'n groes i'r nod o sefydlu'r gydberthynas barchus llawn ymddiriedaeth angenrheidiol.
- Dylech bob amser roi adborth i denantiaid ar ganlyniadau. Cwblhewch y cylch!

Sicrwydd Bwrdd

Mae angen i'r Bwrdd sicrhau fod ganddo sicrwydd cryf bod ganddo ddull gweithredu cadarn o gynnwys tenantiaid a rhaid iddo allu dangos tystiolaeth o hyn. Dylai ofyn a oes gan y sefydliad ddigon o wybodaeth am safbwynt tenantiaid.

Cynnwys tenantiaid mewn prosesau llywodraethu

Yn ystod yr adolygiad, daeth yn amlwg bod gan rai pobl gamdybiaeth ei bod yn ofynnol i gymdeithasau tai cynnwys tenantiaid ar eu Byrddau – nid yw hyn yn wir. Fodd bynnag, os caiff yr opsiwn hwn ei ystyried yn ddull gweithredu priodol, mae angen ystyried y pwyntiau hyn.

- Beth yw diben cael tenantiaid ar y bwrdd?
- Pa lefel o ddylanwad sydd gan denantiaid fel aelodau bwrdd?
- Mae'n annhebygol y bydd unigolion yn gallu cynrychioli barn pob tenant.
- Ydych chi'n annog aelodau bwrdd o gymunedau lleol (nad oes yn rhaid iddynt fod yn denantiaid)?
- Mae ymchwil yn dangos nad yw cael tenantiaid ar fyrddau yn gwarantu dylanwad tenantiaid gweithredol. Mewn gwirionedd, gall ymleiddio dylanwad tenantiaid yn ymarferol.
- Ar gyfer cymdeithasau unigol, gall y sefyllfa newid dros amser (weithiau gyda thenantiaid ar y bwrdd, ac weithiau ddim).
- Mae a wnelo cynnwys tenantiaid mewn prosesau llywodraethu â mwy na thenantiaid ar fyrddau. Mae strwythurau cynnwys eraill yn bwydo i mewn i drefniadau llywodraethu hefyd; er enghraifft, y corff democrataidd yng Nghartrefi Cymoedd Merthyr.

Rhannu gwybodaeth a grymuso tenantiaid

- Dylai cymdeithasau tai ddarparu data er mwyn galluogi'r broses o gymharu perfformiad landlordiaid eraill. Mae hyn yn rhoi gwybodaeth i denantiaid y gellir ei defnyddio i graffu ar eu landlordiaid a'u dwyn i *gyfrif* <https://gweddill.gov.wales/topics/housing-and-regeneration/services-and-support/regulation/housing-association-comparison-tool/?skip=1&lang=cy>.
- Mae'n ofynnol i landlordiaid fod yn dryloyw gan rannu data mewn ffordd onest ac agored. Dylid cyflwyno ystod lawn o opsiynau i denantiaid cyn gofyn iddynt ddewis.

Gwneud gwahaniaeth

Mae gweithgarwch cynnwys tenantiaid effeithiol yn un o flaenoriaethau'r Bwrdd. Rydym am i'r adolygiad hwn a'r adnodd rydym wedi'i gynhyrchu wneud gwahaniaeth gwirioneddol.

Gall hynny ond digwydd os yw pawb yn gweithio gyda'i gilydd gan fabwysiadu dull cydweithredol ac agored o weithredu, a chymhwyso'r elfennau allweddol rydym wedi'u nodi. Hoffem weld pob parti yn manteisio ar y cyfleoedd a nodir yn yr adroddiad hwn.

Os bydd hyn yn digwydd, rydym yn gobeithio gweld y canlynol:

- Trafodaethau agored a gonest yn cael eu cynnal rhwng cymdeithasau tai a thenantiaid,
- Tenantiaid yn cael eu cynnwys yn y broses ar gam cynnar. Gweithio gyda thenantiaid, yn hytrach na phenderfynu ar yr hyn maent am ei gael yn unochrog.
- Arfer da yn cael ei rannu a'i ymgorffori yn y sector.
- Cymdeithasau tai yng Nghymru yn cael eu cydnabod a'u hadnabod am eu gweithgarwch cynnwys tenantiaid ansawdd uchel.

Cyfleoedd i Atgyfnerthu Cynnwys Tenantiaid

Gallwn weld cyfleoedd gwirioneddol i wella ac ehangu gweithgarwch cynnwys tenantiaid. Mae angen mewnbwn gan bawb er mwyn gwneud hyn – cymdeithasau unigol, Cartrefi Cymunedol Cymru, y Bwrdd a'r rheoleiddiwr, Llywodraeth Cymru, tenantiaid a defnyddwyr gwasanaeth – a lefel uchel o gydweithio effeithiol. Hoffem weld gweithgarwch cynnwys tenantiaid effeithiol sy'n cyflawni canlyniadau ystyriol i bawb.

Cyfleoedd ar gyfer cymdeithasau tai unigol

- Defnyddio adnodd *Y Pethau lawn* i ddatblygu eu dull gweithredu o ran cynnwys tenantiaid, ar lefel strategol a gweithredol.
- Drwy ddefnyddio'r model, ychwanegu manwl gywirdeb i weithgarwch cynnwys tenantiaid a datblygu dull gweithredu sy'n cynnig gwerth am arian.
- Cydweithio'n agos â'r rhai maent yn eu gwasanaethu wrth ddefnyddio'r adnodd.
- Blaenoriaethu cydberthnasau er mwyn sicrhau'r siawns orau o gyflawni canlyniadau dymunol.
- Sicrhau bod diwylliant sefydliadol yn cyd-fynd â dull gweithredu o ran cynnwys tenantiaid.
- Byrddau i esbonio i denantiaid sut y byddant yn ymateb i'r adroddiad hwn.

Cyfleoedd ar gyfer y sector

- Rhannu arfer cadarnhaol, datblygu cymorth ynghylch sut beth yw arfer da a gweithio gyda'n gilydd i ddysgu.
- Sicrhau bod gwaith ehangach ar ddiwylliant yn cyd-fynd â'r gwerthoedd sydd eu hangen i ategu gweithgarwch cynnwys tenantiaid effeithiol.

Cyfleoedd ar gyfer Cartrefi Cymunedol Cymru

- Cartrefi Cymunedol Cymru i ystyried pa weithgareddau, hyfforddiant a chyngor sydd eu hangen er mwyn cefnogi cymdeithasau tai i roi'r egwyddorion bod yn agored ac atebolrwydd ar waith o fewn y Cod Llywodraethu.

Cyfleoedd ar gyfer y rheoleiddiwr

- Ceisio sicrwydd bod y model *Y Pethau lawn* yn cael ei ddefnyddio gan gymdeithasau tai ar gyfer datblygu eu dull gweithredu o ran cynnwys tenantiaid.
- Pan gaiff y Fframwaith Rheoleiddio ei adolygu yn 2020, deall effeithiolrwydd y safon perfformiad cyfredol (Safon Perfformiad 2) sy'n ymwneud â chlywed llais tenantiaid, yn well.

Cyfleoedd ar gyfer y Bwrdd

- Datblygu dulliau mwy effeithiol o gynnwys barn tenantiaid wrth adrodd yn ôl i'r Gweinidog ar berfformiad y rheoleiddiwr a'r sector.
- Ystyried p'un a oes angen atgyfnerthu Safon Perfformiad 2 mewn perthynas â gweithgarwch cynnwys tenantiaid/ansawdd gwasanaeth a ph'un a oes angen dimensiwn beirniadaeth ar wahân ar gyfer gweithgarwch cynnwys tenantiaid/ansawdd gwasanaeth.

Cyfleoedd ar gyfer Llywodraeth Cymru

- Datblygu ei pholisi strategol ehangach ei hun ar gyfer cynnwys tenantiaid, yn ddelfrydol drwy ddefnyddio'r model *Y Pethau lawn*.
- Ystyried opsiynau er mwyn sicrhau argaeledd gwasanaeth eirioli annibynnol i denantiaid a chefnogi llais annibynnol tenantiaid ar faterion cenedlaethol/nad ydynt yn lleol. Byddai hyn yn galluogi tenantiaid y gyfathrebu'n uniongyrchol â'r llywodraeth ar faterion a pholisïau allweddol.