

# Blaenoriaethau Tenantiaid ar Atgyweiriadau



# Cyflwyniad

Mae cynnal a chadw eiddo a sicrhau bod yna wasanaeth atgyweirio o safon wedi bod yn flaenoriaethau ers sbel i denantiaid yng Nghymru. Yn adroddiad diweddar TPAS Cymru, *Llais y Tenantiaid ar Werth am Arian* dywedodd 26% o denantiaid Cymru mai cael cartrefi a gedwir i safon dda oedd y peth pwysicaf iddynt wrth ystyried a oedd eu rhent yn rhoi gwerth da am arian, yn ail i fforddiadwyedd eu rhent/taliadau gwasanaeth (31%). Er hyn, mae tenantiaid sy'n mynychu ystod o ddigwyddiadau rhwydweithio a hyfforddi TPAS Cymru yn aml yn mynegi pryderon ynghylch darpariaeth gwasanaeth atgyweirio eu landlord.

Er mwyn mynd i'r afael â'r pryderon hyn, penderfynodd TPAS Cymru gynnal arolwg o'r gymuned Pwls Tenantiaid. Diben yr arolwg hwn yw nid edrych ar foddhad cyffredinol tenantiaid Cymru gyda'r gwasanaeth atgyweirio a gaent gan eu landlord, ond yn hytrach, edrych ar flaenoriaethau tenantiaid Cymru o ran y gwasanaeth atgyweirio a dderbyniant. Gobeithir y bydd canlyniadau'r arolwg yn caniatáu i Lywodraeth Cymru a landlordiaid cymdeithasol weithio gyda thenantiaid Cymru i sicrhau bod landlordiaid cymdeithasol yn datblygu systemau ar gyfer eu gwasanaethau atgyweirio sy'n adlewyrchu blaenoriaethau eu tenantiaid yn fanwl gywir.

## Methodoleg:

1. Casglu gwybodaeth mewn 3 Rhwydwaith Tenantiaid rhanbarthol ym mis Mai 2018 i helpu i lunio cwestiynau'r arolwg ac i gasglu barn fanwl.
2. Pwls Tenantiaid - arolwg ar-lein a thrwy'r post ar gyfer aelodau'r Pwls Tenantiaid, a gyhoeddwyd ym mis Mai 2018.

## Cwestiynau'r Arolwg

Mae'r cwestiynau safonol a ofynnwyd yn holiadur yr arolwg fel a ganlyn:

1. Beth yw eich blaenoriaethau o ran rhoi gwybod am atgyweiriadau a gwneud apwyntiadau ar gyfer y gwaith atgyweirio?
2. Beth yw eich blaenoriaethau o ran ansawdd y gwaith atgyweirio a sut y mae'r gwaith yn cael ei wneud a'i gwblhau?
3. Ar raddfa o 1 i 10 (lle mae 10 yn bwysig iawn ac 1 ddim yn bwysig o gwbl) pa mor bwysig yw hi i chi fod eich landlord yn galluogi tenantiaid i ddefnyddio technoleg ddigidol fel rhan o'u gwasanaeth atgyweiriadau, nawr ac yn y dyfodol?

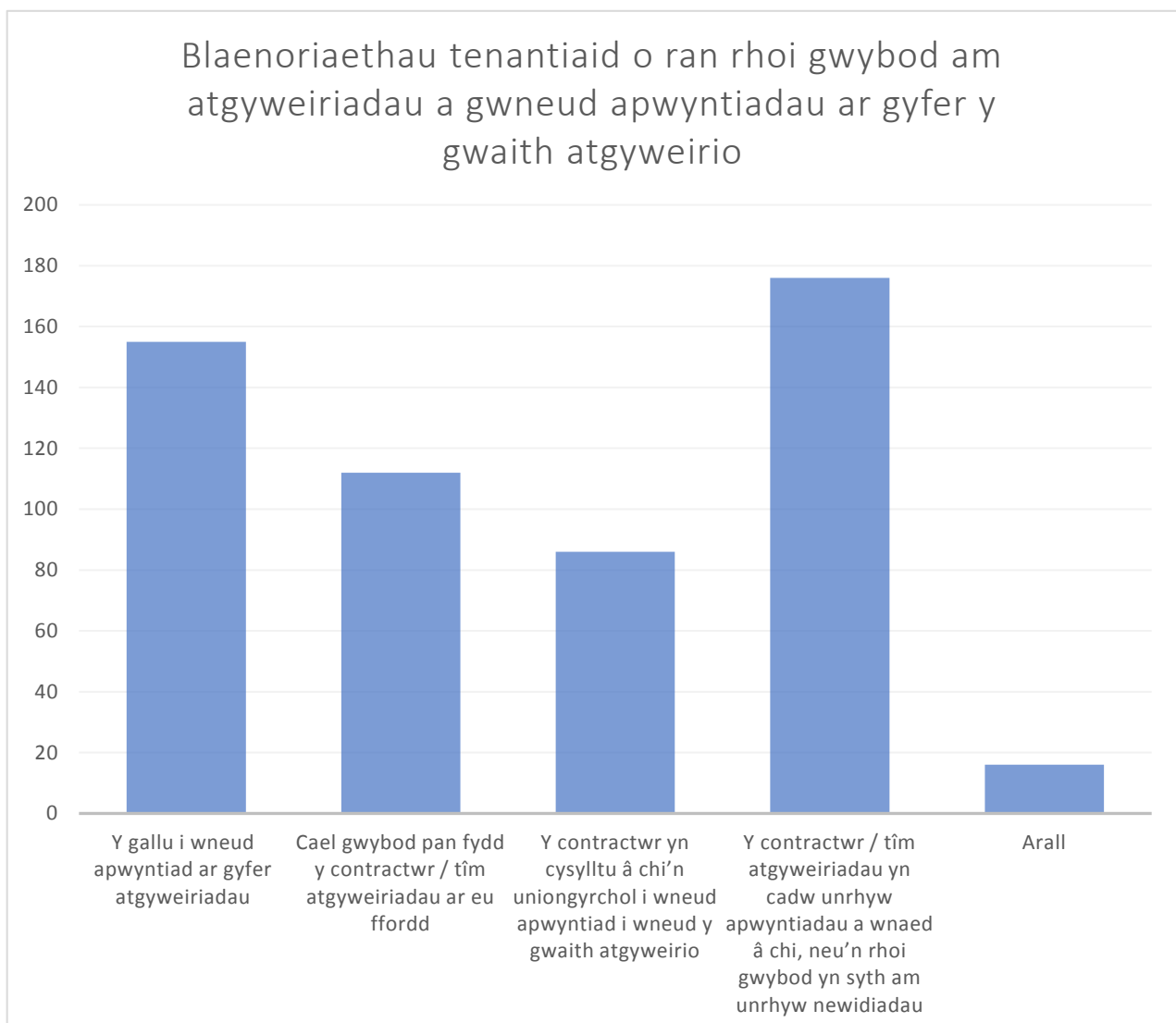
## Cyfradd Ymateb:

Dim ond i'r aelodau hynny o'r Pwls Tenantiaid a oedd wedi cofrestru fel tenantiaid tai cymdeithasol oedd yr arolwg hwn ar gael i'w gwblhau. Ar yr adeg y cyhoeddwyd yr arolwg, roedd 571 o denantiaid tai cymdeithasol wedi'u cofrestru ar y Pwls Tenantiaid. Yn gyfan gwbl, cwblhaodd 212 o denantiaid yr arolwg sy'n golygu bod y gyfradd ymateb yn 37%.

# 1. Beth yw eich blaenoriaethau o ran rhoi gwybod am atgyweiriadau a gwneud apwyntiadau ar gyfer y gwaith atgyweirio? (ticiwch y 3 opsiwn sydd fwyaf pwysig i chi)

Fel y gwelir o'r siart isod mae tenantiaid yn amlwg yn gwerthfawrogi'r cyfle i wneud apwyntiad ar gyfer unrhyw waith atgyweirio sydd angen ei wneud yn eu heiddo (gyda 75% o denantiaid yn dewis yr opsiwn yma) ac yn rhoi pwysigrwydd mawr ar gontractwyr timau / atgyweirio i gadw at yr apwyntiadau hynny (85%). Llai pwysig i denantiaid oedd cael y cyfle i gysylltu â'r contractwr yn uniongyrchol i wneud apwyntiad ar gyfer gwaith atgyweirio (41%). Awgrymodd tenantiaid a oedd yn bresennol yn ein Rhwydweithiau Tenantiaid yn anecdotaidd bod tenantiaid bregus yn gwerthfawrogi'r cyfle i siarad â'r contractwr yn uniongyrchol, gan fod hyn yn rhoi cyfle iddynt siarad â chontractwyr cyn iddynt ymweld â'u heiddo.

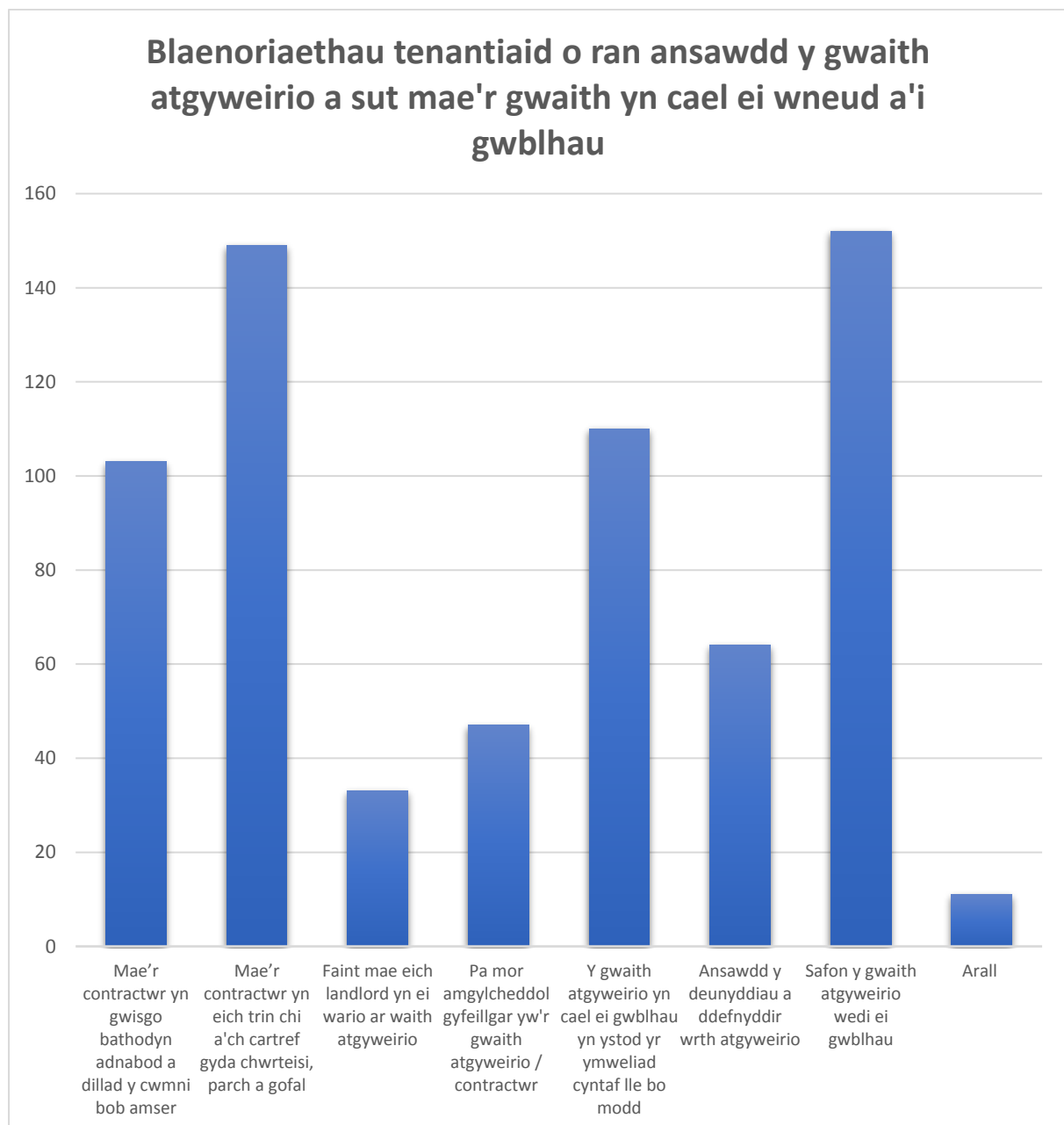
Roedd y sylwadau a roddwyd gan denantiaid a ddewisodd "arall" yn amrywio, ond un thema allweddol sy'n ymddangos o'r data yw'r awydd gan denantiaid i apwyntiadau fod dros gyfnod amser byrrach. Nododd un tenant, er enghraifft bod eu landlord yn rhoi apwyntiadau rhwng 8am a 6pm.



## 2. Beth yw eich blaenoriaethau o ran ansawdd y gwaith atgyweirio a sut y mae'r gwaith yn cael ei wneud a'i gwblhau? (ticiwch y 3 opsiwn sydd fwyaf pwysig i chi)

Fel y gwelir o'r siart isod, mae tenantiaid yn amlwg yn rhoi pwyslais sylweddol ar safon y gwaith atgyweirio a wneir yn eu heiddo (76%) ac ar y ffordd y cânt eu trin gan contractwyr a staff (71%). Ar y llaw arall, mae cost yr atgyweirio o lawer llai pryder gyda dim ond 16% o denantiaid yn dewis yr opsiwn hwn. Rhoddwyd esboniad posibl am hyn gan denantiaid yn ein rhwydweithiau tenantiaid. Roedd y tenantiaid o'r farn bod gwario ychydig mwy ar gwblhau gwaith atgyweirio i safon dda, yn cyflwyno gwerth gwell am arian yn y tymor hir, gan fod hyn yn golygu ei bod yn llai tebygol y byddai angen gwneud gwaith atgyweirio yn y dyfodol.

O ran yr opsiwn "arall" nid oedd un thema glir yn dod i'r amlwg yn yr ymatebion, ond yr opsiwn mwyaf poblogaidd oedd bod gwaith yn cael ei gwblhau o fewn amserlen resymol, a bod y contractwyr yn gwneud ymdrech i leihau llanast yn ystod y broses o atgyweirio.



**3. Ar raddfa o 1 i 10 (lle mae 10 yn bwysig iawn ac 1 ddim yn bwysig o gwbl) pa mor bwysig yw hi i chi fod eich landlord yn galluogi tenantiaid i ddefnyddio technoleg ddigidol fel rhan o'u gwasanaeth atgyweiriadau, nawr ac yn y dyfodol?**

**Er enghraifft, bod y gallu gennych i roi gwybod am waith atgyweirio ar lein/trwy ap, ac i allu olrhain cynnydd y gwaith hwnnw.**

Efallai nad yw'n syndod bod tenantiaid a gwblhaodd yr arolwg ar-lein yn rhoi mwy o bwyslais ar landlord yn galluogi eu tenantiaid i ddefnyddio technoleg ddigidol fel rhan o'u gwasanaeth atgyweirio. Fodd bynnag, mae'n amlwg yn gyffredinol, bod cefnogaeth glir gan denantiaid am eu landlordiaid i ddatblygu dulliau mwy arloesol o ddefnyddio technoleg ddigidol fel rhan o'u gwasanaeth atgyweirio.

