

Cynnwys Preswylwyr yn Nhai Wales & West



Cynnwys preswylwyr yn

Beth yw cynnwys preswylwyr?

Mae cynnwys preswylwyr yn cynnig budd i'r preswylwyr ac i Dai Wales & West. Mae'r ddau ohonom yn dymuno gweld y gwasanaethau cywir yn cael eu darparu i'r safon uchaf ag y bo modd. Mae cynnwys yn ymwneud â chael perthnasoedd cadarn, wedi'u seilio ar ymddiriedaeth, a galluogi ein preswylwyr i gymryd rhan mewn ffordd ac i lefel sydd fwyaf addas i'w hamgylchiadau personol ac unigol.

Er mwyn i unrhyw ddull gweithredu er mwyn cynnwys pobl weithio, rhaid iddo alluogi i lais preswylwyr gael ei glywed, a deall o'u persbectif nhw y profiad o fyw mewn eiddo Tai Wales & West a chael ein gwasanaethau.

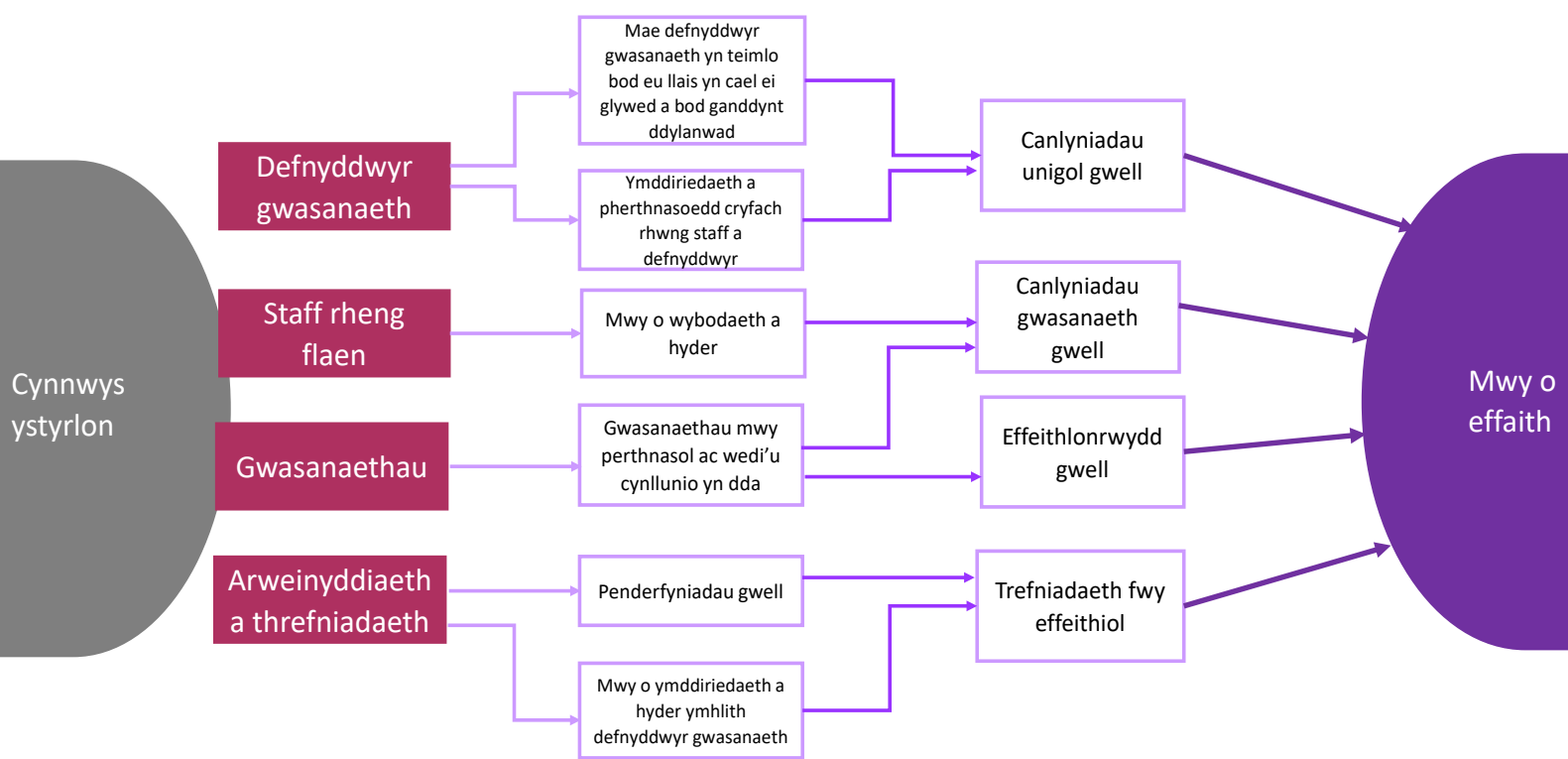
Mae'r cyswllt gorau gyda phreswylwyr eisoes yn digwydd. Mae ein preswylwyr yn siarad gyda ni bob dydd ac yn dweud wrthym yr hyn y maent yn dymuno i ni ei wneud, yr hyn y maent yn ei hoffi, yr hyn nad ydynt yn ei hoffi a'r hyn y dylem ei wneud yn lle hynny yn eu barn nhw. Y peth allweddol yw gwrando, parhau i wrando a defnyddio'r hyn yr ydym wedi'i glywed er mwyn adolygu ein gwasanaethau yn barhaus.

Y cryfaf y berthynas a'r ymddiriedaeth, ac wrth i ni wrando a dysgu yn well, y gwell y bydd ein gwasanaethau a bydd preswylwyr yn hapusach.

Mae disgwyliadau yn newid, yn yr un modd â'r ffyrdd y mae pobl yn dewis ymgysylltu. Y tro diwethaf y trafodom gyda phreswylwyr sut yr hoffent gael eu cynnwys ac ynghylch beth, oedd 2017. Yn 2022, rydym wedi cael sgysiauw newydd er mwyn deall yr hyn sydd wedi newid a'r ffordd orau y gallwn ymgysylltu yn y dyfodol.

Ni ddylai cynnwys preswylwyr fod yn weithgarwch sy'n digwydd ar ei ben ei hun, rhaid iddo fod yn rhan annatod o'r ffordd y mae unrhyw sefydliad, cyhoeddus a phreifat, yn cynllunio ac yn darparu ei fusnes. Ni fydd unrhyw gwmni yn goroesi am gyfnod hir os na fydd yn deall yr hyn sy'n bwysig i'w gwsmeriaid.

Mae cynnwys pobl mewn ffordd ystyrlon yn cael mwy o effaith



Nhai Wales & West

Pryd a sut?

Pan fydd ein cwsmeriaid yn profi ein gwasanaethau yw'r adeg pan fyddant fwyaf tebygol o ymgysylltu â ni. Maent yn dweud wrthym yr hyn a aeth yn dda, yr hyn na aeth yn dda, a'r hyn a oedd wedi gweithio iddyn nhw. Dyma lle y mae'r aur a lle'r ydym yn canolbwyntio ein hamser a'n hymdrech i wrando a dysgu gan lais y cwsmer – llais miloedd o bobl y byddwn yn ei ddefnyddio i siapio a newid gwasanaethau ac yn ei dro, siapio gwerthoedd a diwylliant ein busnes.

Yn aml, rhoddir ffocws ar y strwythurau a'r dulliau ymgysylltu, a llai o ffocws ar ddiwylliant sefydliad ac a yw'n rhoi gwir ffocws ar y cwsmer. Ein model gweithredu, yr ydym yn ei alw yn Ffordd Grŵp Tai Wales & West, yw'r ffordd yr ydym yn esbonio ein diwylliant a'n hethos a sut y mae'r rhain yn cynnig sylfaen ar gyfer yr hyn a wnawn a sut yr ydym yn ei wneud. Fe'i cynrychiolir fel cyfres o ddannedd er mwyn dangos sut y mae pob rhan yn gysylltiedig a sut y maent yn troi o gwmpas cwsmeriaid – gan wirioneddol roi ein cwsmeriaid wrth wraidd yr hyn a wnawn.

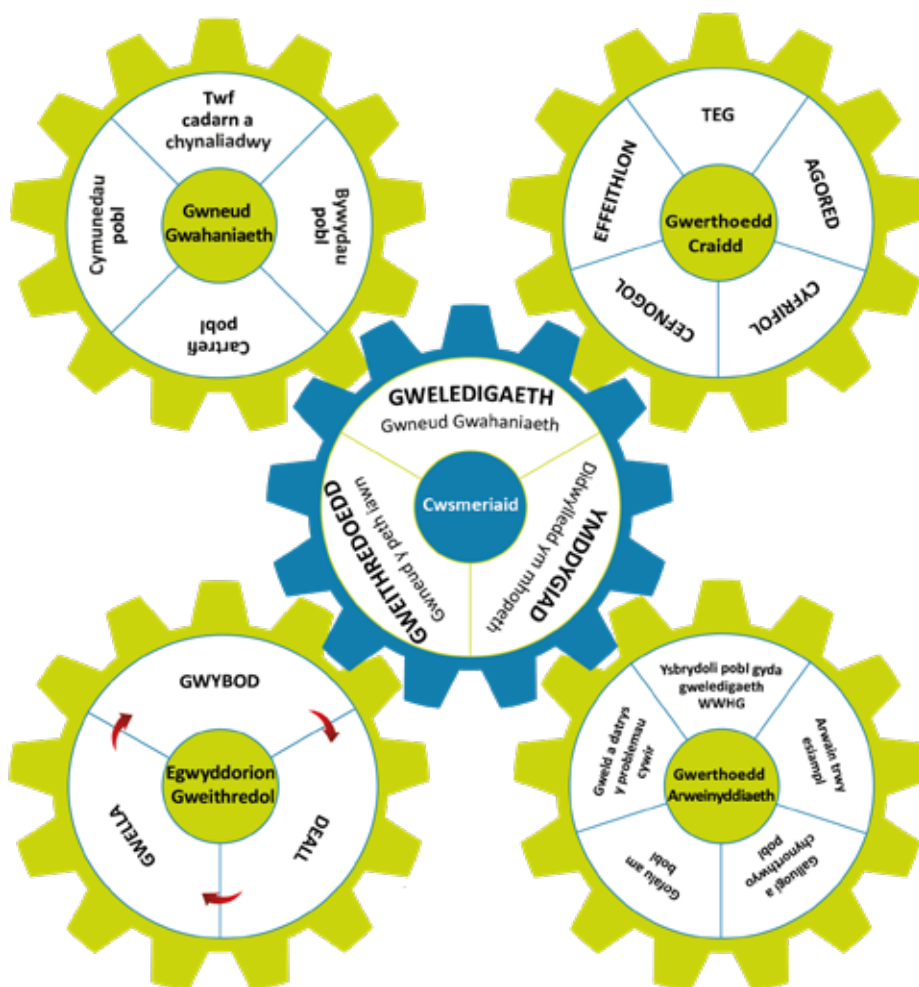
Mae gweld gwasanaethau o bersectif cwsmer yn cynnig sylfaen ar gyfer Ffordd WWHG.

Caiff amser ei neilltuo i wybod yr hyn sy'n bwysig i gwsmeriaid a deall o'u safbwynt nhw yr hyn sy'n cynrychioli gwerth.

Ac nid yr hyn sy'n bwysig i rai cwsmeriaid, ond trwy glywed a deall profiad go iawn ac anghenion cannoedd, neu filoedd o gwsmeriaid, gall y blaenoriaethau cywir sy'n bwysig i fwyaf ein

preswylwyr fod yn ffocws ar gyfer darparu gwasanaeth a gwella gwasanaeth. Mae'n golygu nad oes unrhyw un yn anodd i'w cyrraedd, ac wrth gynnwys pobl ar raddfa mor fawr, clywir llais pawb, beth bynnag fo eu hamgylchiadau neu eu nodweddion, ac adlewyrchir amrywiaeth gyfoethog defnyddwyr gwasanaeth.

Ffordd Grŵp Tai Wales & West



Beth ydym yn dymuno i weithgarwch cynnwys preswylwyr ei gyflawni?

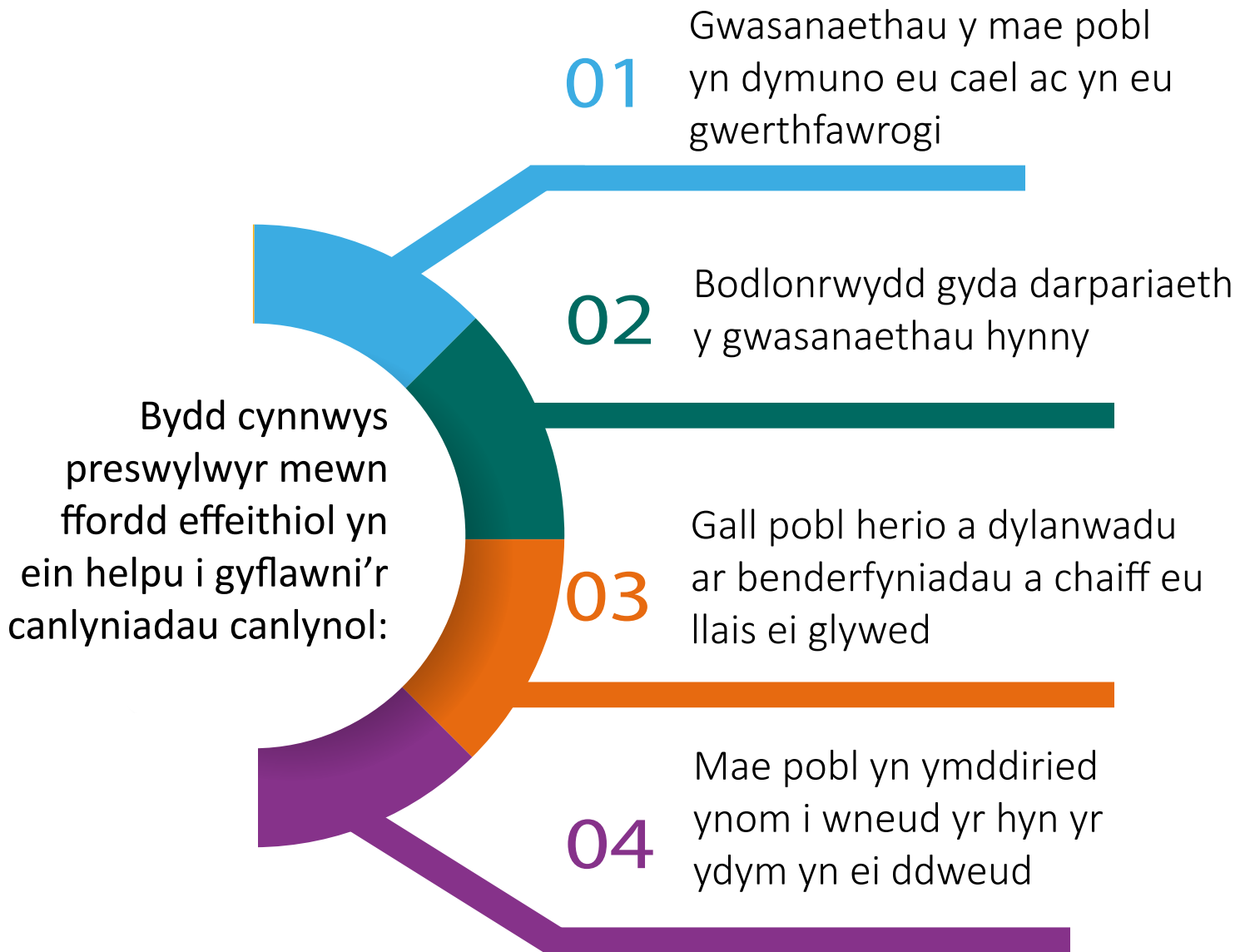
Yn syml, diben cynnwys preswylwyr yw datblygu'r gwasanaethau gorau ag y bo modd.

Y mwyaf a'r gwell yw lefel yr ymgysylltu, y mwyaf tebygol yw hi y caiff y gwasanaethau cywir eu darparu, o'r ansawdd cywir ac yn y ffordd gywir, fel bod mwy o

breswylwyr yn teimlo'n fodlon, yn amlach. Mae angen i weithgarwch cynnwys pobl fod yn hyblyg ac yn bresennol bob tro hefyd, fel bod pobl yn gallu defnyddio pa bynnag brosesau sydd mewn grym pan fo angen iddynt wneud hynny.

Rydym yn dymuno i bobl ddeall effaith eu cyswllt hefyd a sut y mae

eu hadborth nhw wedi dylanwadu ar gynllun a darpariaeth gwasanaethau. Dylanwadir ar ein holl benderfyniadau mawr gan yr hyn y byddwn yn ei glywed gan ein preswylwyr a'r hyn y byddant yn ei ddweud wrthym sy'n bwysig iddynt.



Pwy fydd yn cael eu cynnwys, ac mewn beth?

Mae gallu dylanwadu ar y pethau yr ydym yn ymboeni amdanynt, ac sy'n effeithio arnom, yn ffactor cymhellol cryf er mwyn i'n preswylwyr gymryd rhan.

Rydym yn galw'r bobl sy'n byw yn ein heiddo yn breswylwyr, yn hytrach na thenantiaid, ac rydym yn eu hystyried yn ddefnyddwyr gwasanaeth ac felly, yn gwsmeriaid ein gwasanaethau. Rydym yn dymuno i'n preswylwyr, ein defnyddwyr gwasanaeth, ein

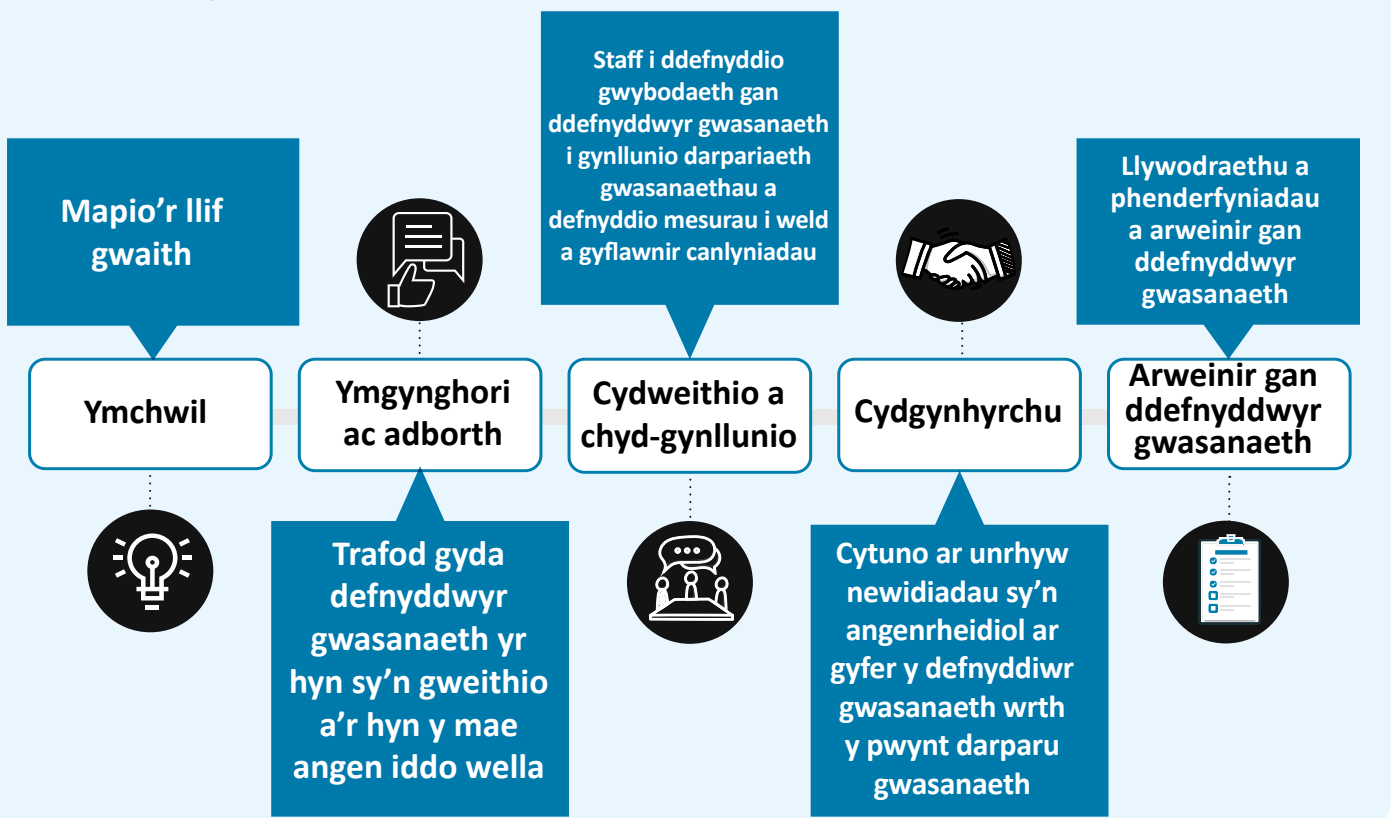
cwsmeriaid – pa enw bynnag a ddefnyddir – i gymryd rhan yn y ffyrdd sy'n addas iddyn nhw fel eu bod yn cael dylanwadu ar wasanaethau, sut y cânt eu darparu a'r penderfyniadau a wnawn o ran y ffordd yr ydym yn rhedeg y busnes.

Mae ein staff yn dymuno cymryd rhan a dylanwadu ar wasanaethau a phenderfyniadau gan bod hyn yn effeithio arnyn nhw hefyd. Mae ein staff yn rhannu ein diben

cymdeithasol ac yn ymboeni am yr hyn a wnawn. Cânt eu cymhell gan yr effaith yr ydym yn ei chael ac maent yn cael cryn fodlonrwydd o weld gwaith da yn cael ei gyflawni.

Mae cynnwys pobl yn digwydd mewn sawl ffurf, gan ddibynnu ar lefel y dylanwad y mae'r rhai dan sylw yn dymuno ei chael. Byddwn yn creu cyfleoedd ar bob lefel pan fo'r preswylwyr yn dymuno hynny.

Lefelau cyswllt o fewn Tai Wales & West



Bydd cael cyswllt gyda ni yn dwyn dylanwad, felly rhaid iddo fod yn gynrychioliadol, gan adlewyrchu amrywiaeth y cymunedau yr ydym yn gweithredu ynddynt. Bydd rhan fwyaf y cyswllt ar ffurf sgysiaau rhwng staff a defnyddwyr gwasanaeth. Byddwn yn sicrhau ein bod yn siarad gyda phobl

o wahanol gefndiroedd ac amgylchiadau, fel y gallwn fod yn hyderus bod pawb, beth bynnag fo eu hethnigrwydd, eu rhyw, eu hoedran, eu hanabledd neu unrhyw nodweddion gwarchodedig eraill sydd ganddynt, yn cael cyfle cyfartal i gael eu cynnwys a rhannu eu safbwyntiau.

Ni ddefnyddir rhyw lawer o lefel olaf y gweithgarwch cyswllt, sef "Dan arweiniad defnyddwyr gwasanaeth" ac nid yw'n rhywbeth y mae preswylwyr wedi mynegi unrhyw alw amdano. Felly, rydym wedi canolbwyntio ar y bedair lefel cyswllt gyntaf.

Adborth gan breswylwyr yn 2022

Fel rhan o'n Harolwg Bodlonrwydd Preswylwyr 2022, holom ein preswylwyr am eu barn ynghylch eu cyswllt gyda ni. Siaradom gydag ychydig yn llai na 1,000 o breswylwyr, trwy gyfrwng sgwrs dros y ffôn, er mwyn deall pa fathau o faterion y byddent yn dymuno cael cyswllt gyda nhw efallai a sut. Yn ogystal, holom pobl am eu barn a'u bodlonrwydd gyda gwasanaethau a'u cartref.

Mae'r adborth gan breswylwyr wedi bod yn gyson iawn dros y bum mlynedd ddiwethaf. Mae'r canlyniadau yn dangos bod bodlonrwydd gydag ansawdd y gwasanaethau a'r cyfleoedd i gymryd rhan yn gyffredinol yn uwch, ac mae 75% o breswylwyr

o'r farn ein bod yn gwrando ar eu safbwyntiau ac yn gweithredu yn eu cylch.

Thema gyson o'r arolwg hwn ac mewn arolygon blaenorol yw nad yw dros hanner y preswylwyr yn dymuno cael fawr iawn o gyswllt gyda ni y tu allan i geisiadau am wasanaethau. Nid yw'r preswylwyr hyn yn dymuno cael eu cynnwys mewn ffordd ffurfiol neu anffurfiol, ac maent yn fodlon iawn gyda'r gwasanaeth yn gyffredinol.

I breswylwyr eraill sy'n dymuno cael mwy o gyswllt, maent wedi cadarnhau unwaith eto mai'r hyn sydd bwysicaf iddyn nhw yw cael eu cynnwys mewn materion sy'n effeithio arnynt yn eu cartref.



Y dull y maent yn ei ffafrio er mwyn rhannu eu safbwyntiau yw gwneud hynny gyda'u Swyddog Tai, neu aelodau eraill o staff.

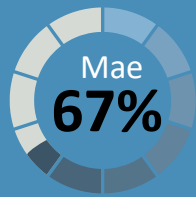


Dywedodd preswylwyr wrthym:

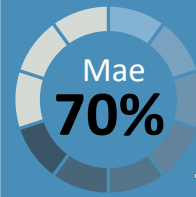


Mae
1 o bob 3

yn dymuno cymryd rhan
mewn materion lleol
sy'n effeithio arnynt



Mae
67% o bobl yn
fodlon eu bod
yn cael cyfle i
ddweud eu dweud
am y ffordd y rheolir
gwasanaethau



Mae
70% o bobl yn
fodlon eu bod
yn cael cyfle i ddweud
eu dweud am y ffordd y
rheolir gwasanaethau

Mae
<1 o bob 10

Dywedodd llai nag
1 o bob 10 eu bod
yn dymuno cyfathrebu
gyda chynrychiolwyr
lleol neu fynychu
cyfarfodydd

O blith yr un rhan o dair o'r preswylwyr nad ydynt
yn dymuno cymryd rhan fwy weithredol:

Byddai'n well gan

4 o bob 5

rannu eu safbwyntiau
trwy siarad gyda'u HO/
AMO a byddai'n well gan



Byddai'n well gan

4 o bob 5

gael gwybod am yr
hyn sy'n digwydd
trwy gyfrwng llythyr,
neges e-bost neu neges
destun



Mae
1 o bob 5

o bobl yn dymuno rhannu eu safbwyntiau
am weithrediadau busnes WWH

Cyflawni'r canlyniadau

– y gwasanaethau gorau ag y bo modd

Mae'n amlwg bod defnyddwyr gwasanaeth yn dymuno cynrychioli eu hunain, a phan fyddant yn dymuno cael eu cynnwys, mae'n well ganddynt gael y cyfle i ddweud eu dweud am y materion sy'n effeithio arnyhau yn uniongyrchol. Mae yr un mor glir y bydd angen i'r cyfleoedd i gynnwys pobl fod yn amrywiol er mwyn cyflawni'r canlyniadau a ddymunir, fel bod pobl yn cael eu cynnwys mewn ffordd sy'n addas iddyn nhw, ac ar wahanol adegau yn ystod y cylch datblygu gwasanaeth, fel eu bod yn cael yr effaith ofynnol.

Ar gyfer y pedwar canlyniad yr ydym yn ceisio eu cyflawni, mae gofyn mabwysiadu dull gweithredu ychydig yn wahanol, a chaiff hyn ei wneud.

Ein pedwar canlyniad ar gyfer cynnwys preswylwyr:

1



Gwasanaethau y mae pobl yn eu dymuno ac yn eu gwerthfawrogi

Ymgysylltu gyda phreswylwyr er mwyn deall

YR HYN

y maent yn dymuno iddo gael ei ddarparu – y math o wasanaethau, prif nodweddion eu cynllun ac er mwyn eu darparu

2



Bodlonrwydd gyda darpariaeth y gwasanaethau hynny

Ymgysylltu gyda phreswylwyr er mwyn pennu

SUT

y darparir gwasanaethau er mwyn bodloni eu hanghenion amrywiol a phenodol

3



Gall pobl herio a dylanwadu ar benderfyniadau a chaiff eu llais ei glywed

Darparu'r wybodaeth angenrheidiol i breswylwyr er mwyn iddynt allu craffu,

HERIO

a chwestiynu camau gweithredu, penderfyniadau a gwasanaethau WWH.

4



Mae pobl yn ymddiried ynom i wneud yr hyn yr ydym yn ei ddweud

Ymateb i bob ymholiad a bod yn

ONEST

am yr hyn a wnawn a'r hyn na allwn ei wneud.

1 Gwasanaethau y mae pobl yn eu dymuno ac yn eu gwerthfawrogi

- Caiff pob gwasanaeth a ddarparwn eu cyd-gynllunio gan ddau grŵp o arbenigwyr:

- Ein preswylwyr yw ein defnyddwyr gwasanaeth, felly maent yn arbenigwyr am yr hyn sy'n bwysig iddynt. Mae ganddynt brofiad go iawn o'r hyn y mae angen iddynt ei gael gan ein gwasanaethau.

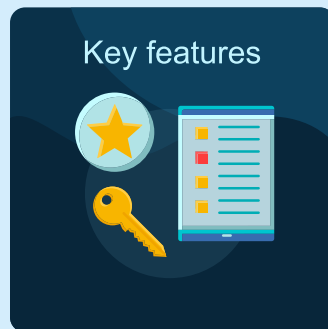
- Mae ein staff yn fedrus, yn wybodus ac yn gallu cynllunio'r prosesau mewnol sy'n ofynnol er mwyn darparu'r canlyniadau y mae'r defnyddwyr gwasanaeth yn eu dymuno. Rydym yn rhoi'r cymorth, yr adnoddau a'r rhyddid i'n staff i gyflawni hyn.

Rydym yn ymddiried yn ein dwy set o arbenigwyr ac rydym yn defnyddio eu gwybodaeth a'u sgiliau wrth gyd-gynllunio ac adolygu gwasanaethau. Rydym yn ceisio adborth gan breswylwyr a staff fel ein bod yn deall os yw gwasanaethau yn gywir ac yn bodloni disgwyliadau.

BYDDWN yn ymgysylltu gyda nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth er mwyn pennu:



O'u persbectif nhw, y diben a'r prif ganlyniadau i'w cyflawni wrth ddarparu'r gwasanaethau



Prif nodweddion darparu y mae'n rhaid iddynt ddigwydd neu y mae'n rhaid iddynt beidio digwydd a chael eu cynnwys



Y mesurau perfformiad a fydd yn helpu'r ddwy set o 'arbenigwyr' i wybod pa mor dda y caiff pethau eu gwneud



Pa mor dda y mae pethau yn gweithio, yr hyn yr ydym yn ei wneud yn iawn a beth arall y mae angen ei wneud

RYDYM YN DYMUNO CLYWED GAN GYMANT O BOBL AG Y GALLWN, O BOB CEFNDIR, FEL BOD GAN BAWB LAIS. BYDDWN yn gwneud hyn trwy:



Siarad gyda'n preswylwyr er mwyn deall a chofnodi eu profiad go iawn pan fyddant yn ffonio am wasanaeth



Cysylltu â phreswylwyr ar ôl iddynt gael gwasanaeth a thra bod y profiad yn ffres yn eu meddwl



Ymweld â phreswylwyr yn eu cartrefi gan gasglu gwybodaeth fel rhan o sgysiau 'yr hyn sy'n bwysig' sy'n cynnwys dealltwriaeth ddyfnach o amgylchiadau a gofynion preswlydd, nid ynghylch y gwasanaeth y maent wedi cysylltu â ni amdano yn unig.



Cynnal cyfarfodydd gyda grwpiau o breswylwyr pan fydd hi yn fwy defnyddiol cael trafodaeth am ddewisiadau a blaenoriaethau

Rydym yn dymuno i ymgysylltu fod yn effeithiol a chael effaith. Rydym yn dymuno cael gwir dystiolaeth gan ddefnyddwyr gwasanaeth ac felly, rydym yn pennu tri phrawf er mwyn osgoi casglu anecdotau:

Mae ein tri phrawf o effaith ymgysylltu fel a ganlyn:

1. **Diweddar a pherthnasol**

Ymgysylltu sy'n seiliedig ar brofiad diweddar go iawn, er mwyn sicrhau y deallir y realiti cyfredol.

2. **Clywed yn uniongyrchol**

Clywed gan ddefnyddwyr gwasanaeth eu hunain a siarad gyda chymaint o bobl ag y bo modd, er mwyn sicrhau ein bod yn gwybod y problemau cywir i'w datrys.

3. **Math ac amllder**

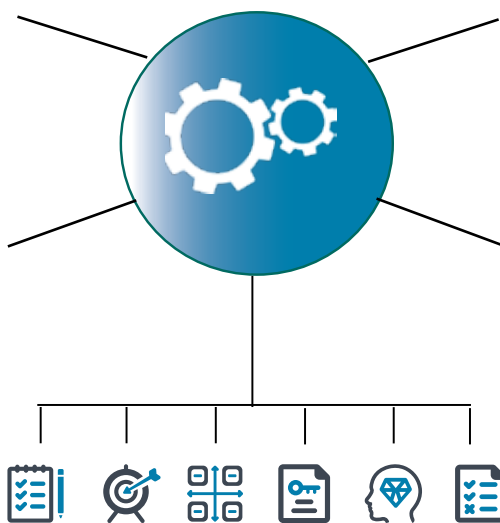
Sicrhau y rhoddir blaenoriaeth i'r materion mawr h.y. y rhai sy'n uchel ar agenda pawb ac osgoi 'hoff' brosiectau sy'n bwysig i rai pobl yn unig.

O ganlyniad i'r cam o gynnwys preswylwyr, **BYDDWN** yn cynhyrchu'r elfennau canlynol ar gyfer pob gwasanaeth:

Datganiad o ddiben y gwasanaeth



Llif gwasanaeth neu restr o 'gampau gwerth' er mwyn dangos sut y bydd y gwasanaeth yn gweithredu



Set o fesurau perfformio yr adroddir amdanynt i breswylwyr



Rhestr o ffactorau sicrwydd er mwyn sicrhau bod modd bod yn atebol i randdeiliaid yn hawdd



Rhestr o ddatganiadau yr hyn sy'n bwysig er mwyn adlewyrchu prif nodweddion y gwasanaeth o bersbectif preswilydd



2 Bodlonrwydd gyda darpariaeth gwasanaethau

Yn aml, mae'r ffordd y darparir gwasanaethau yr un mor bwysig â'r hyn a ddarparir. Mae bywydau yn brysur ac mae gan nifer o breswylwyr anghenion eraill sy'n ymwneud â'u hiechyd meddyliol a chorfforol, gofynion teuluol neu gyfrifoldebau gofalu. Nid yw'r un peth yn addas i bawb, ac yn aml, bydd angen i ni addasu'r ffordd yr ydym yn cyflawni agweddau ar ein gwasanaethau megis amser, lleoliad, safon a dull.

Ar gyfer y preswylwyr hynny sy'n dymuno, mae'n bwysig eu bod yn cael y cyfle i siapio sut y darparir gwasanaethau yn eu cymuned, ac yn eu cartref, er mwyn bodloni eu hanghenion.



Ceir dwy sefyllfa y mae'n amlwg eu bod yn cymhell mwy o breswylwyr i gymryd rhan a rhannu eu safbwyntiau:

- wrth y pwynt darparu gwasanaeth
- pan fydd problemau ar draws cynllun neu ystad i'w datrys yn eu cymuned

Yn y ddau achos, y nod yw bod gwasanaethau yn cael eu cydgyhyrchu gan ein dwy set o arbenigwyr – **ein staff** yn siarad gyda ac yn gwrandao ar **ein preswylwyr** fel y caiff **ein wasanaethau a ddarparir** eu teilwra i'w gofynion a'u hamgylchiadau penodol.

BYDDWN yn cyflawni'r canlyniad hwn mewn dwy ffordd:

1. Dylanwadu ar benderfyniadau a darparu gwasanaethau mewn cynllun neu ystad

Weithiau, gall problem effeithio ar nifer o'n preswylwyr neu'n holl breswylwyr sy'n byw yn yr un cynllun neu ystad. Rydym yn dymuno cynnwys cymaint o breswylwyr ag y bo modd i rannu eu safbwyntiau am y problemau i'w datrys, y datrysiadau sydd ar gael neu sut y mae angen darparu gwasanaethau.

Bydd math y problemau yn amrywio o broblemau parcio, adnewyddu ceginau neu doeon, canfod lleoedd i blant chwarae, neu ddefnyddio manau gwyrdd i dyfu ffrwythau a llysiau. Weithiau, bydd y cyswllt ar ffurf cael sgwrs yng nghartref rhywun, ar adegau eraill, bydd ar ffurf cyfarfod fel y gall pawb drafod y dewisiadau a gwneud penderfyniadau am yr hyn y mae angen ei wneud.

Byddwn yn gwneud ein gorau i fodloni'r holl anghenion wrth gynllunio trafodaeth gymunedol, megis lleoliadau hygyrch, cyfarfod ar adegau sy'n addas i breswylwyr sy'n gweithio, neu ddarparu gwybodaeth mewn gwahanol ieithoedd neu ffurfiau. Mae gan ran fwyaf ein cynlluniau ar gyfer y rhai dros 55 oed wasanaeth wifi am ddim a osodwyd gennym, felly gall hwn alluogi preswylwyr i gymryd rhan mewn cyfarfodydd hybrid mewn ffordd ddigidol.

Os bydd preswylwyr yn dymuno creu prosiect cymunedol, gall ein Swyddogion Datblygu Cymunedol eu cynorthwyo i ddatblygu eu prosiect eu hunain a manteisio ar hyfforddiant, rhwydweithio a chymorth ariannol.

GAN GLYWED LLEISIAU NIFER FAWR, BYDDWN YN:



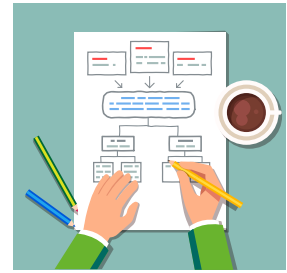
GWRANDO ARNOCH

Trefnu trafodaethau un-i-un gyda phreswylwyr er mwyn deall yr hyn sy'n bwysig a'r hyn y gallant ei wneud er mwyn helpu i ddatrys problemau



GWRANDO AR EICH CYMUNED

Trefnu cyfarfodydd, yn ôl yr angen, er mwyn i grwpiau o breswylwyr rannu eu safbwyntiau a thrafod datrysiadau



GWEITHREDU

Paratoi cynlluniau gweithredu ar gyfer preswylwyr, ni a rhanddeiliaid eraill, pan fo hynny'n briodol, er mwyn gweithredu a chytuno ar drefniadau lleol er mwyn darparu gwasanaeth

2. Dylanwadu ar wasanaethau a ddarparir ar gyfer preswlydd unigol

BYDDWN, , i'r graddau ag y bo modd, yn ceisio teilwra pob gwasanaeth i fodloni anghenion unigol preswylwyr – o'r pwynt y gofynnir amdanynt i'r cyfnod darparu olaf.

GAN GLYWED LLAIS PAWB, BYDDWN YN:



GWRANDO ARNOCH

Trafod yr hyn sy'n bwysig a'r canlyniadau y mae preswlydd yn eu ceisio, pan fo angen egluro'r rhain



DEALL EICH ANGHENION

Deall unrhyw ffactorau cyfyngol ar gyfer y ffordd y mae angen darparu gwasanaethau e.e. osgoi amser casglu plant o'r ysgol



GWNEUD ADDASIADAU

Deall yr addasiadau rhesymol sy'n ofynnol er mwyn ystyried anghenion eraill e.e. iechyd meddwl

3 Gall pobl herio penderfyniadau a dylanwadu arnynt, a chlywir eu lleisiau



Grym yw gwybodaeth.

Mae gwybodaeth yn cynnig rhyddid



Kofi Annan, Cyn Ysgrifennydd Cyffredinol y Cenhedloedd Unedig

Gall preswylwyr gael mwy o ddylanwad os byddant yn cael y cyfle i ddeall sut yr ydym yn gweithredu, y ffordd y cawn ein hariannu a'r perfformiad y byddwn yn ei sicrhau.

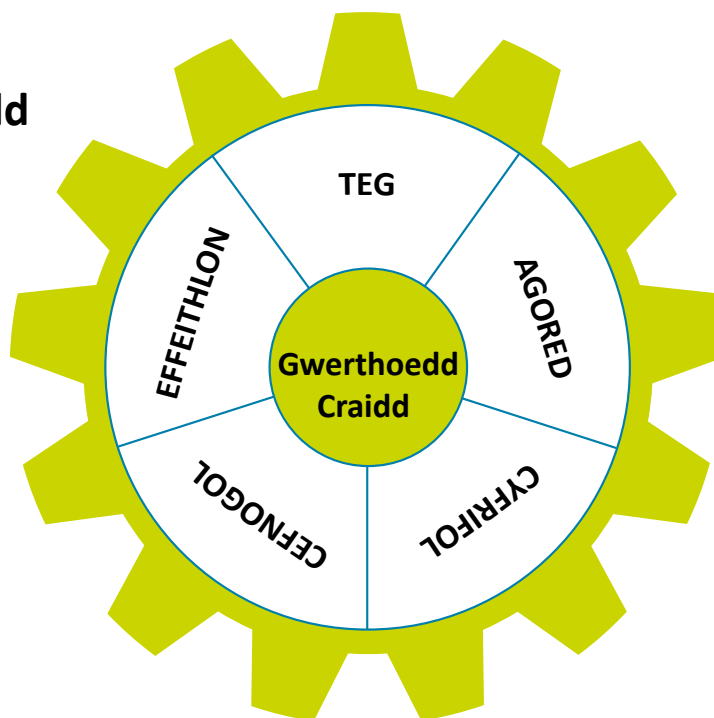
Mae gan bob sefydliad, yn rhai bach a mawr, ddewisiadau i'w gwneud ynghylch sut y maent yn defnyddio eu hadnoddau ac ansawdd y gwasanaethau y maent yn dymuno eu cynnig.

Mae'r penderfyniadau hyn yn aml yn anodd ac maent yn golygu cyfaddawdu rhwng yr hyn y mae pobl yn ei ddymuno a'r hyn y mae modd ei fforddio.

Rydym yn gwmni nid-er-elw ac mae gennym ddiben cymdeithasol cryf i adeiladu mwy o dai fforddiadwy, cynnal a chadw ein heiddo i safon uchel a gofalu am ein preswylwyr y mae'r rhain yn gartref iddynt.

Mae ein gwerthoedd, sef **Teg**, **Agored**, **Cyfrifol**, **Cegnogol** and **Effeithlon** yn pennu ein hymddygiad a'r ffordd yr ydym yn disgwyl trin preswylwyr, cydweithwyr a rhanddeiliaid eraill. Rydym yn dymuno i bobl sicrhau ein bod yn atebol am fyw ein gwerthoedd; maent yn bwysig ac maent yn golygu rhywbeth i ni.

Gwerthoedd Craidd WWHG



Fel bod preswylwyr yn gallu manteisio ar y wybodaeth y mae ei hangen arnynt er mwyn dylanwadu ar benderfyniadau, craffu a herio'r ffordd y caiff WWHG ei redeg, **BYDDWN YN:**

- a) Sicrhau bod gwybodaeth ar gael
- b) Gofyn am adborth am ein blaenoriaethau
- c) Estyn gwahoddiad i breswylwyr graffu ein dull gweithredu tuag at gynnwys pobl.

Rydym yn dymuno i lais preswylwyr gael ei glywed ar bob lefel. Bydd Canlyniadau 1 a 2 yn sicrhau y clywir preswylwyr wrth gynllunio a darparu gwasanaethau. Wrth gyflawni'r canlyniad hwn, byddwn yn sicrhau y bydd y Rheolwyr Uwch a'r Bwrdd yn clywed llais y preswylwyr.

a) Er mwyn sicrhau bod preswylwyr yn cael eu hysbysu, BYDDWN YN:

Cyhoeddi crynodeb o'n perfformiad ariannol a'n gwasanaeth, gan gynnwys canlyniadau arolygon bodlonrwydd preswylwyr ac adborth, bob tri mis, yn y cylchgrawn i breswylwyr, sef In Touch, gan sicrhau bod y wybodaeth ar gael ar ein gwefan hefyd.
Cyhoeddi adroddiad blynyddol cynhwysfawr o'r hyn yr ydym wedi'i wneud a pha mor dda, gan sicrhau bod hwn ar gael trwy ein gwefan.
Sicrhau bod y prif bolisiau darparu gwasanaeth ar gael trwy'r wefan ac o wneud cais.
Cyhoeddi adroddiadau blynyddol 'alldro', e.e. nodi manylion yr hyn yr ydym wedi ei wneud am faterion megis buddion cymunedol a gwerth cymdeithasol, buddsoddi mewn cartrefi ac yn ein perfformiad amgylcheddol.



ADRODDIAD PERFFORMIAD

Sut ydym yn perfformio?

Croeso i'r rhifyn ddiweddaraf o'n hysbysu chi o'n perfformiad ariannol a'n gwasanaethau. Mae'r wybodaeth yn dda a chywir yn ddiwydwr i chi a'n dda yr ydym yn gweud ac mae'n caniatáu i breswylwyr wneud sylwadau a gofyn swyddiau am ein perfformiad a'r hyn yr ydym yn ei wneud er mwyn gweithio. Gyda dros 12,000 o gartrefi ac 20,000 o breswylwyr, rydym yn gweithio'n galed i sicrhau ein bod yn gweithio'n dda iawn bob tro, ac mae hwn yn cynnig crynodeb o'r camau gweithredu allweddol yr ydym wedi eu cynnydd er mwyn i chi gael gwybodaeth.

O ran gwaith trwm, rydym yn ystyried y tagau hysbysu...

nad oedd modd i ni drwsio'r broblem yn gyflym yn ymweithio cyntaf, er mwyn sicrhau bod gennynt y stat cywir yn y fan, ac ar gyfer pob math o dag, rydym wedi ei chael hi'n anodd cyflwyno digon o ddiwydwr, a dynna pam bod rhywfaint o'r gwaith trwm a'r gwaith i'w gyflwyno mewn tai gwyb yn cymryd yn hirach. Rydym yn gweithio'n galed i recriwtio staff newydd ac yn gweithio gyda chyflwynwyr addysgwyr o ran y stat yn ein faniau. Rydym yn gweithio gyda Careum hefyd, ein darparwr gwasanaethau i'w seilwari i'w swyddfa, er mwyn eu cynorthwyo i'w hysbysu staff newydd, fel y gallwn helpu i wella amnodddeb ateb galwadau.

Yn ôl, rydym wedi bod yn ystyried y camau a gallwn eu cynnydd er mwyn helpu gyda chontau bywi. Rydym wedi recriwtio mwy o staff i'w cynnydd cymorth tenantaeth er mwyn helpu preswylwyr sy'n ei chael hi'n anodd, ac rydym yn buddsoddi mwy mewn amnodddeb i'w helpu a gosod bolet newydd.

Rydym yn gweithio i wella ein gwasanaeth ar sail eiddoedd chi. Os hoffech gael y cyfle i ddiwydwr eich ddiwydwr, neu gynnwys rhan yn y broses o statio ein gwelliannau, a'wneud e-bost ac ein Swyddog Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid, Claire Hammond, claire.hammond@wwh.co.uk



b) Siapio ein dyfodol

- cynnwys preswylwyr yn y penderfyniadau mawr

Y penderfyniadau pwysicaf y byddwn yn eu gwneud yw'r rhai sy'n ymwneud â ble y byddwn yn defnyddio ein hadnoddau ariannol a'n staff yn y dyfodol – byddwn yn canolbwyntio ar yr hyn y byddwn yn rhoi blaenoriaeth iddo.

Rydym yn dymuno cael adborth gan breswylwyr am y penderfyniadau mawr, a bob chwe mis, **BYDDWN YN** cyhoeddi gwybodaeth ar ein gwefan ac yng nghylchgrawn In Touch am yr hyn yr ydym yn rhoi blaenoriaeth iddo wrth weithredu.

Yn ogystal, **BYDDWN YN** cyfathrebu gyda'r preswylwyr hynny sy'n dweud wrthym eu bod yn dymuno cael mwy o gyswllt gyda gweithrediadau busnes WWHG.

Yn olaf, **BYDDWN YN** rhoi gwybod i breswylwyr yr hyn sydd wedi newid o ganlyniad i'w hadborth a'u cyswllt.



c) Gweithgor Cyfranogiad Preswylwyr

Mae ein Gweithgor Cyfranogiad Preswylwyr (RPSG) yn grŵp o 18 preswlydd, o bob cwr o Gymru, sy'n helpu i dywys y ffordd yr ydym yn cynnwys defnyddwyr gwasanaeth. Mae'r Grŵp yn ein cynorthwyo trwy gynnig arweiniad i ni am y ffordd orau o ymgysylltu â chymaint o bobl ag y bo modd a sut i ddeall a defnyddio'r hyn y byddwn yn ei ddysgu. Fel enghraifft, maent wedi rhannu eu safbwyntiau am y cynllun hwn, fel y maent ynghylch newidiadau mawr eraill, fel y

newidiadau i oriau agor.

Mae RPSG yn grŵp anffurfiol sy'n cyfarfod tua chwe gwaith y flwyddyn. Cynhelir y cyfarfodydd ar-lein yn bennaf, a chynhelir dau i dri chyfarfod wyneb i wyneb yn ystod y flwyddyn. Cefnogir y grŵp gan ein Swyddog Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid a chynigir cymorth grŵp ac un i un i'r aelodau, gan gynnwys meithrin eu sgiliau digidol, er mwyn eu helpu i gyflawni rhan

weithredol mewn cyfarfodydd. Rydym yn talu costau trafndiaeth, lluniaeth, llety a gofalywr fel na fydd preswylwyr ar eu colled os byddant yn cymryd rhan mewn cyfarfodydd wyneb yn wyneb.

Rydym yn ceisio sicrhau bod yr aelodaeth yn gynrychioliadol o'n preswylwyr ehangach, felly rydym yn chwilio am fwy o aelodau 18-60 oed, gan bod cynrychiolaeth dda o'r grŵp dros 60 oed yn barod, a phreswylwyr o gefndiroedd ethnig amrywiol.

Os oes gennych chi ddiddordeb mewn cael gwybod mwy am y grŵp hwn, cysylltwch â:

Claire Hammond, Swyddog Strategaeth Cyfranogiad Preswylwyr

E-bost: claire.hammond@wwha.co.uk Ffôn: 07766 832 692.



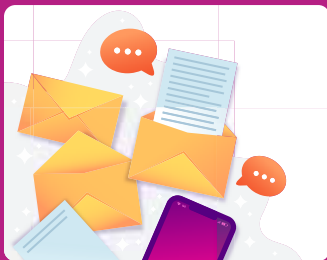
4 Mae pobl yn ymddiried ynom i wneud yr hyn yr ydym yn ei ddweud

Mae canlyniadau'r **Arolwg Bodlonrwydd Preswylwyr yn 2022**, a dros y ddegawd ddiwethaf, yn dynodi lefel uchel o ran yr ymddiriedaeth rhwng preswylwyr a Thai Wales & West. Mae galluogi preswylwyr i gymryd

rhan fel y maent yn dymuno yn y ffordd yr ydym yn gweithredu yn helpu i feithrin perthnasoedd cadarn ac ymddiriedaeth. Ceir elfen o gyfrifoldeb a rennir rhwng preswylwyr a'u landlord – mae angen i'r ddau ohonom ofalu am

eu cartrefi a'u cymunedau. Mae angen i'r ddau ohonom fod yn deg ac yn rhesymol am ein galwadau gan ein gilydd ac mae angen i ni fod yn gefnogol pan na fydd pethau'n iawn.

Mae cyfrifoldeb ar y cyd yn seiliedig ar ymddiriedaeth. Er mwyn meithrin a chynnal ymddiriedaeth ynom, BYDDWN YN:



Ei gwneud yn hawdd i gysylltu â ni – ein staff, a ni yn gorfforaethol, fel y gall preswylwyr drafod beth bynnag y maent yn dymuno'i drafod



Ymgysylltu â phreswylwyr a galluogi cyfranogiad fel yr ydym wedi nodi yn y cynllun hwn



Ei gwneud yn hawdd rhoi adborth i ni, ynghyd ag awgrymiadau eraill am unrhyw beth



Ateb ymholiadau, gan fod yn agored ac yn onest am yr hyn y gallwn ei wneud a'r hyn na allwn ei wneud, neu'r hyn na fyddwn yn ei wneud.

Datblygu ein llwyddiannau

Mae deall profiad go iawn ein preswylwyr trwy gyfrwng mesurau perfformiad yn caniatáu i ni ddathlu ein llwyddiannau a'u datblygu er mwyn sicrhau ein bod yn parhau i ganolbwyntio ar gyflawni'r canlyniadau y mae pobl yn eu dymuno. Yn ogystal, mae'n caniatáu i ni weld ein methiannau yn glir, a dysgu ohonynt, trwy ailgynllunio gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar yr hyn sy'n bwysig i breswylwyr.

Fel y dywedom yn gynharach,

credwn mai diben cynnwys preswylwyr yw datblygu'r gwasanaethau gorau ag y bo modd, felly mae'n dilyn mai ein prif ddangosyddion llwyddiant yw a yw ein preswylwyr yn fodlon gyda'n holl wasanaethau unigol, yn ogystal â'n gwasanaethau yn gyffredinol. Mae amrediad o fesurau hanfodol sy'n dweud wrthym a yw ein preswylwyr a'n cwsmeriaid yn teimlo eu bod yn cael eu cynnwys, yn cael eu clywed, yn gallu herio ac yn y pen draw, a ydynt yn ymddiried ynom

i wneud yr hyn yr ydym yn ei ddweud, fel haen ar ben hyn oll.

Fodd bynnag, gall mesurau perfformio fod yn dir peryglus o ran gwybodaeth a dehongli. O ganlyniad i'n dymuniad i sicrhau bod pethau yn parhau i fod yn ddealladwy ac yn effeithiol, rydym wedi datblygu rhai egwyddorion er mwyn tywys y ffordd yr ydym yn mesur perfformiad:

Mewn undod mae nerth

Rydym wastad yn ceisio clywed gan nifer fawr o bobl sydd wedi defnyddio ein gwasanaethau, gan ganolbwyntio pryd y gallwn ar y rhai y maent newydd gael profiad o wasanaeth.

Mae'r dull gweithredu hwn yn sicrhau ein bod yn cael darlun mor eang a dibynadwy ag y bo modd, wedi'i seilio ar y realiti presennol i ddefnyddwyr.

Parhau i wella

Ein nod bob tro yw deall ein perfformiad fel tuedd dros gyfnod o amser, lle bynnag y gallwn.

This keeps our focus on always improving, as we don't want to take our eye off the ball just because we hit a particular target or benchmark.

Mesur yr hyn sy'n bwysig

Ein nod bob tro yw sicrhau bod ein mesurau yn ymwneud â'n diben neu ein canlyniadau dymunol yn uniongyrchol.














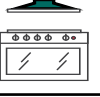

Mae hyn yn sicrhau ein bod wastad yn deall perfformiad am y pethau sy'n bwysig, heb unrhyw ddallbwyntiau pan fyddwn yn dweud bod rhywbeth yn bwysig ond ni fyddwn yn cadw golwg arno.

Arwyddbyst defnyddiol

Ein nod bob tro yw sicrhau bod ein mesurau yn fanwl ac yn ymarferol.

Mae hyn yn sicrhau y gallwn ddefnyddio ein mesurau perfformio fel arwyddbyst effeithiol, gan ein cyfeirio at yr union le i edrych er mwyn deall methiannau a gwneud gwelliannau ymarferol i'r ffordd y mae ein gwasanaethau yn cyflawni ar gyfer preswylwyr.

Trwy gydweithio gyda phreswylwyr i ddatblygu'r gwasanaethau gorau ag y bo modd, **BYDDWN** yn defnyddio'r mesurau canlynol i ddeall y gwahaniaeth y mae cynnwys preswylwyr wedi ei wneud:

	Mesur
	Bodlonrwydd gyda'n perfformiad cyffredinol fel landlord
	Bodlonrwydd gydag ansawdd eu cartrefi
	Bodlonrwydd gyda diogelwch eu cartrefi
	Bodlonrwydd gyda'u cymdogaeth fel lle i fyw
	Bodlonrwydd bod eu rhent yn cynrychioli gwerth am arian
	Bodlonrwydd bod eu taliadau gwasanaeth yn cynrychioli gwerth am arian
	Bodlonrwydd gyda'r ffordd yr ydym yn delio gyda gwaith trwsio a chynnal a chadw yn gyffredinol
	Bodlonrwydd ein bod yn gwrando ar safbwyntiau preswylwyr ac yn gweithredu yn eu cylch
	Bodlonrwydd gyda'r cyfleoedd a gynigir i breswylwyr gymryd rhan ym mhrosesau WWH er mwyn gwneud penderfyniadau
	Bodlonrwydd y cynigir y cyfle i breswylwyr ddweud eu dweud am y ffordd y rheolir y gwasanaeth
	Ymddiriedaeth preswylwyr yn WWH
	Bodlonrwydd gyda'r ffordd yr ydym yn delio ag ymddygiad gwrthgymdeithasol
	Bodlonrwydd gyda gwaith cynnal a chadw adweithiol
	Bodlonrwydd gyda gwaith mawr
	Bodlonrwydd preswylwyr newydd

Meincnod	Canlyniad 2020	Canlyniad 2021	Canlyniad 2022
81%	86%	86%	85%
81%	87%	86%	86%
85%	Amherthnasol	92%	90%
82%	80%	83%	83%
80%	88%	88%	87%
67%	Amherthnasol	71%	76%
74%	Amherthnasol	83%	83%
69%	81%	77%	75%
58%	Amherthnasol	66%	67%
55%	Amherthnasol	73%	70%
78%	87%	82%	84%
63%	Amherthnasol	68%	67%
-	9.3	9.4	9.5
-	9.3	9.1	9.0
-	9.3	9.3	8.9

Sgorau
bodlonrwydd
allan o 10

Byddwn yn cyhoeddi canlyniadau 2023 ar ddiwedd y flwyddyn.

Grŵp Llywio Cyfranogi

Yr hyn y mae cymryd rhan yn ei olygu i ni...

“

Mae angen Llais ar breswylwyr ac mae ein Grŵp ni yn cynnig y Llais hwnnw!

Mae'n bwysig cael aelodau newydd sy'n cynnig syniadau a safbwyntiau newydd i'r Grŵp.

Mae ein mewnbwn wedi gwneud gwahaniaeth.

Sian Hope

“

*Rydym yn dîm...
Wales & West da
mewn pobl ac m
ystyried ein sylw*

Wendy John

”



ad Preswylwyr

a pham ei fod yn bwysig

mae gan Dai
liddordeb
aent yn
adau.

“

*Credaf ei bod yn bwysig “rhoi
rhywbeth yn ôl” mewn bywyd ac mae
RPSG yn cynnig ffordd o helpu eraill*

Christine Foulkes

”

”

“

*Rhoddir llais i ni a gallwn
fynegi ein barn*

Glenys Vandervolk

”



**Prif
Swyddfa**
Tŷ'r Bwa
77 Parc Tŷ Glas
Llanisien
Caerdydd
CF14 5DU

**Gogledd
Cymru**
Tŷ Draig
Parc Dewi Sant
Ewlo
Glannau Dyfrdwy
CH5 3DT

**Gorllewin
Cymru**
Cwrt y Llan
Lôn yr Eglwys
Castellnewydd Emlyn
Sir Gaerfyrddin
SA38 9AB

0800 052 2526

www.wwha.co.uk

contactus@wwha.co.uk



@wwha



wwhousing



wwha



wwhousing



wwhahomesforwales