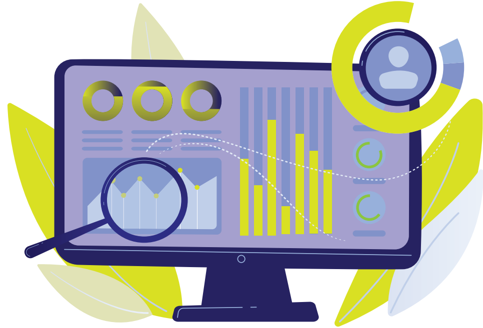
Sut ydym yn perfformio?

Croeso i'n hadroddiad diweddaraf, sy'n dangos sut yr ydym yn perfformio fel busnes. Mae'r ffigurau yn yr adroddiad hwn yn ymwneud â'r tri mis rhwng mis Hydref a mis Rhagfyr 2023.



Gosodiadau

Gosodom

180

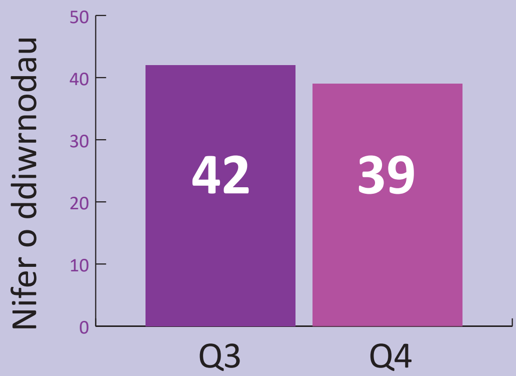
cartrefi

Roedd **166** dan drefniant ailosod

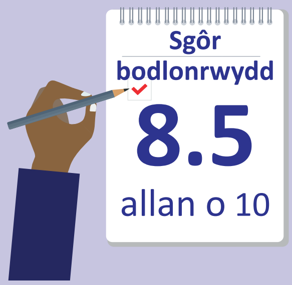
Roedd **14** yn gartrefi newydd a adeiladwyd

Derbyniwyd **49** gan yr ymgeisydd cyntaf

Ailosod ein heiddo



Gwelsom ostyngiad yn yr amser yr oedd wedi'i gymryd i ailosod ein heiddo yn ystod y cyfnod hwn, sef **39** diwrnod ar gyfartaledd. Gosodom **32%** o'n heiddo i aelwydydd digartref, ac mae'r math o eiddo y gwelsom yn dod yn wag yn ystod y chwarter hwn yn golygu y bu mwy o symudiad i aelwydydd yr oedd angen eiddo o faint gwahanol arnynt o ganlyniad i gyflyrau meddygol neu faint.



Cododd ein sgôr bodlonrwydd a dywedodd rhai o'r preswylwyr newydd wrthym eu bod yn teimlo eu bod wedi cael cymorth da gan staff pan symudont i mewn i gartref Tai Wales & West.

Eich adborth

Roeddech yn hoffi:

- Yr ardal
- Maint eich cartref
- Cael eich lle eich hun

Yr hyn yr ydych yn dymuno ei weld yn gwella:

- Gwaith trwsio y mae angen ei wneud yn cael ei gwblhau
- Datrys materion gyda chymdogion
- Darparu lloriau a charpedi

Gwaith Trwsio a Chynnal a Chadw

Rydym wedi dechrau adolygu'r ffordd yr ydym yn cynllunio ein gwasanaeth trwsio er mwyn gwneud y defnydd gorau o'n hadnoddau ac er mwyn canolbwyntio ar yr hyn sy'n bwysig i'n preswylwyr. Ein nod yw cwblhau mwy o waith trwsio yn ystod un ymweliad ar amser sy'n gyfleus i'r preswylydd. Rhwng mis Hydref a mis Rhagfyr, llwyddom i drwsio **70%** o'r gwaith trwsio yn ystod yr ymweliad cyntaf, gan gyflawni bron pob apwyntiad. Yn ystod y cyfnod hwn, gwelwyd y galw am waith trwsio yn codi, a oedd wedi cael effaith ar yr amser yr oedd wedi'i gymryd i gwblhau gwaith trwsio. Roedd lefel bodlonrwydd cyffredinol preswylwyr wedi parhau i fod yn dda iawn, wrth i breswylwyr a oedd wedi cael gwaith trwsio sgorio **9.6** allan o **ddeg** ar gyfer y gwasanaeth ar gyfartaledd.

Sganiwch yma i ymweld â'r adran atgyweirio ar ein gwefan.

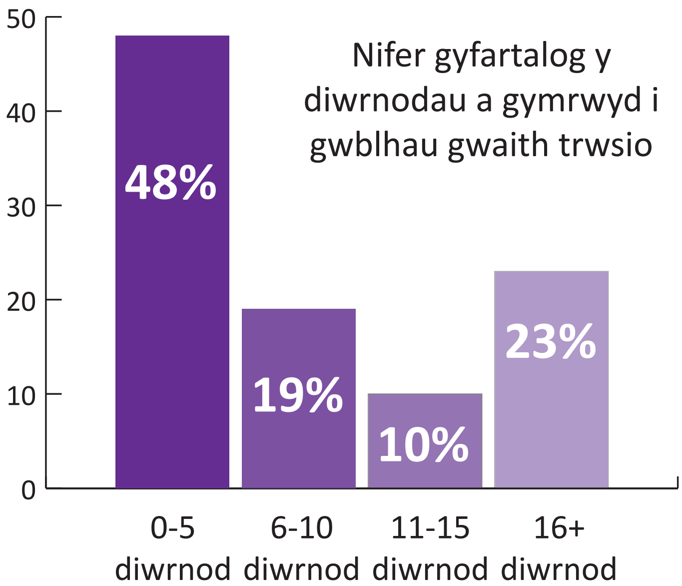
Rhwng mis Hydref a mis Rhagfyr eleni, cwblhaom 9,343 o dasgau trwsio.

9,343
o dasgau trwsio

Dywedoch eich bod yn dymuno gweld

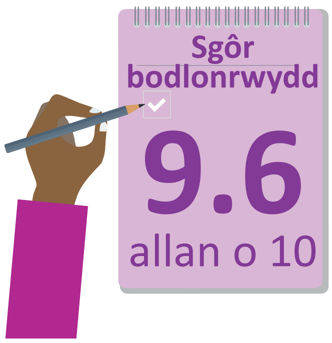
Llai o waith trwsio lle y mae angen gwneud gwaith pellach

Y ganran a bennwyd tro cyntaf



Gwaith trwsio trydanol
10 diwrnod ar gyfartaledd

Gwaith trwsio ar systemau gwresogi
6 diwrnod ar gyfartaledd



Y sgôr bodlonrwydd ar gyfer ein gwasanaeth atgyweirio

Rhwng mis Hydref a mis Rhagfyr cadwyd at 99% o'r apwyntiadau a drefnwyd

Eich cadw yn ddiogel

9,741 o gartrefi yn ystod y flwyddyn ddiwethaf

11,389 o gartrefi dystysgrifau trydanol wedi'u diweddaru

Mewn ardaloedd cymunol yn ein cynlluniau, cynhaliom:

300 o asesiadau risg tân

161 o archwiliadau asbestos

Each month we carry out

76 o archwiliadau dŵr

Gosodom:

89 cegin

22 ystafell ymolchi

59 o foeleri

96 ffenestri mewn cartref

13 drws ffrynt

12 drws cefn

Eich adborth

Roeddech yn hoffi

- Y ffaith y cadwyd at apwyntiadau
- Ei bod yn hawdd adrodd am waith trwsio
- Y ffordd y mae ein staff trwsio yn ymddwyn

Yr hyn yr ydych yn dymuno ei weld yn gwella

- Llai o waith trwsio lle y mae angen gwneud gwaith pellach
- Bod y gwaith trwsio a wneir yn para
- Gwaith trwsio yn cael ei wneud yn gyflymach

Rydym yn parhau'r gwaith ar brosiectau ymchwil i osod technoleg newydd sy'n defnyddio ynni mewn ffordd effeithlon mewn **62** o gartrefi ym Mhen-y-bont ar Ogwr, Aberystwyth, Llanfair Caereinion ac Aberaeron. Mae'r gwaith yn cael ei gyflawni ar ôl sicrhau cyllid gan Raglen Ôl-osod er mwyn Optimeiddio Llywodraeth Cymru. Mae ychydig o'r offer a osodwyd yn cynnwys paneli ffotofoltäig (PV) solar wedi'u cyfuno â batris storio a phympiau gwres ffynhonnell aer mewn cartrefi amrywiol. Rydym hefyd wedi dechrau cynllunio gwaith ar gyfer mwy o brosiectau yn Wrecsam, Aberhonddu, Caerdydd, Rhymni, Aberystwyth a Nelson. Yn y cyfnod hwn, bydd **129** o gartrefi yn cael eu gosod ag amrywiaeth o dechnolegau, gan gynnwys solar PV, mwy o bympiau gwres ffynhonnell aer ac inswleiddio waliau allanol (EWI).

Rhenti

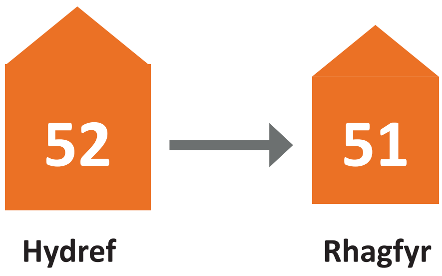
Bu ein Swyddogion Tai yn cydweithio'n agos gyda phreswylwyr dros y Nadolig. Er bod nifer y preswylwyr a oedd wedi llwyddo i gynnal eu cynllun talu cytunedig wedi gostwng ychydig i **92%** ar ddiwedd mis Tachwedd, roedd wedi dychwelyd i **94%** erbyn diwedd mis Ionawr.

Penderfynom gymryd camau ffurfiol yn erbyn chwe phreswylydd am iddynt fethu talu eu rhent, fodd bynnag, mae pedwar preswylydd bellach yn gweithio gyda'u Swyddogion Tai nawr i unioni eu sefyllfa.

Bu ein Swyddogion Cymorth Tenantiaeth (TSOs) yn gweithio gyda **752** o breswylwyr i gynorthwyo gyda'u materion ariannol – y problemau mwyaf cyffredin oedd costau ynni a tharfu ar fudd-daliadau a oedd wedi arwain at galedi.

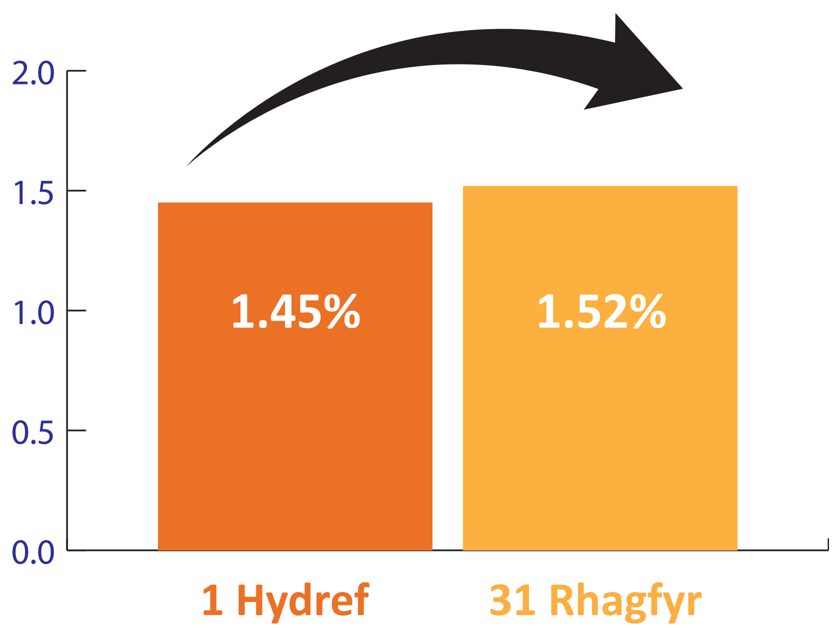
Rhwng mis Hydref a mis Rhagfyr 2023, llwyddodd ein TSOs i sicrhau ychydig dros **£40,000** ar ffurf cyllid gan Awdurdodau Lleol er mwyn helpu preswylwyr gyda'u hôl-ddyledion rhent.

o breswylwyr yn talu eu rhent fel y trefnwyd gyda Swyddogion Tai



Roedd nifer y preswylwyr y mae lefel eu hôl-ddyledion yn uchel wedi gostwng peth o **52** ar ddechrau mis Hydref i **51** ar ddiwedd mis Rhagfyr.

ÔL-DDYLEDION RHENT



Erbyn diwedd mis Medi, roedd **6,656** o bobl yn talu trwy drefniant Debyd Uniongyrchol, sef y ffordd symlaf o dalu eich rhent.

Ymddygiad gwrthgymdeithasol

Mae ein staff wedi gallu delio â materion yn gynnar cyn iddynt waethygu, ond mae cadw ein cymunedau yn ddiogel yn gofyn am weithredu mwy ffurfiol weithiau. Fel dewis olaf, cyhoeddom ddau rybudd ac un waharddeb er mwyn delio ag ymddygiad a oedd yn peri problemau. Roedd preswylwyr a oedd wedi profi YG yn fwy bodlon yn ystod y cyfnod hwn nag yr oeddent yn ystod unrhyw gyfnod arall yn 2023. Roeddent yn gwerthfawrogi'r ymdrechion a wnaethpwyd gan staff i ddatrys eu problemau a'r ffordd y cawsant ddiweddariadau. Clywsom fod rhai preswylwyr yn teimlo y gallai'r broblem ddychwelyd eto, a dyma pam bod staff yn cael eu grymuso i barhau i adolygu achosion.

119
o achosion gweithredol

Agorwyd **47** o achosion YG yn ystod y chwarter o'u cymharu â **55** o achosion yn ystod Ch3. Gwelwyd nifer yr achosion a adroddwyd yn lleihau'n sylweddol wrth i'r Nadolig agosáu, fel y duedd a welwyd yn ystod blynyddoedd blaenorol. O blith yr achosion a agorwyd yn ystod y cyfnod hwn, mae **23** yn weithredol o hyd. At ei gilydd, mae **119** o achosion yn weithredol ar hyn o bryd, sef gostyngiad bach o'r **126** yn ystod y tri mis blaenorol.

Yr adroddiadau mwyaf cyffredin oedd

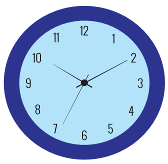
Cam-drin domestig

Anghydfod rhwng cymdogion

Sŵn

Sut yr ydym yn rhedeg ein busnes

Cawsom
306 galwad
y dydd am waith trwsio a gwresogi a
157 galwad
y dydd am gymorth tai



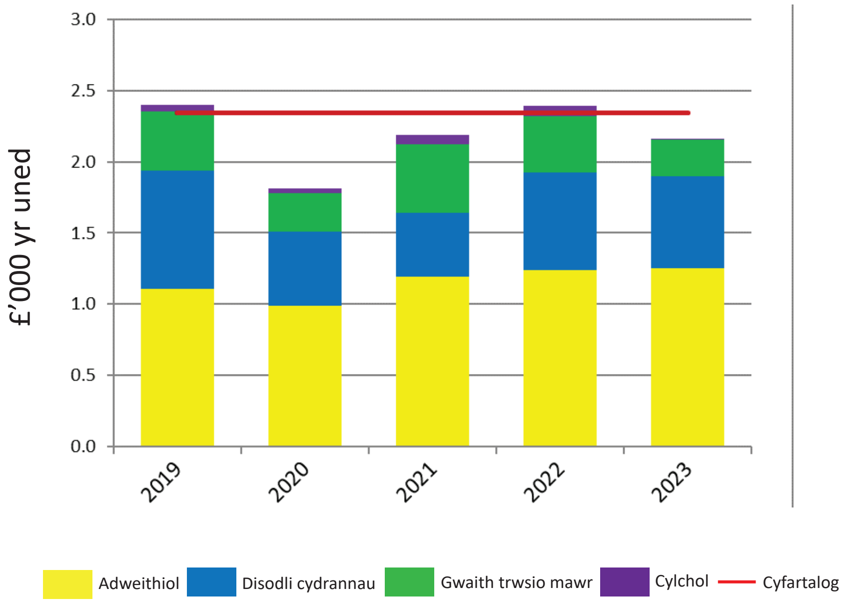
Yr amser mwyaf prysur i ffonio ein Tîm Trwsio oedd rhwng 9am a 10am. Rhwng 9am a 12pm oedd yr amser prysuraf i'n Tîm Cymorth Tai. Os ydych chi'n gallu galw ar ôl 12pm, mae'n dawelach y pryd hwnnw fel arfer.

Yr amser aros cyfartalog i breswylwyr a oedd yn ffonio ein:

- Tîm Trwsio oedd **25 eiliad**
- Tîm Gwasanaethu Nwy oedd **20 eiliad**
- Tîm Cymorth Tai oedd **64 eiliad**

Sut yr ydym yn rhedeg ein busnes

Ail-fuddsoddi mewn eiddo, gwaith cynnal a chadw adweithiol a gwaith cynnal a chadw cylchol fesul cartref (CPI wedi'i addasu)



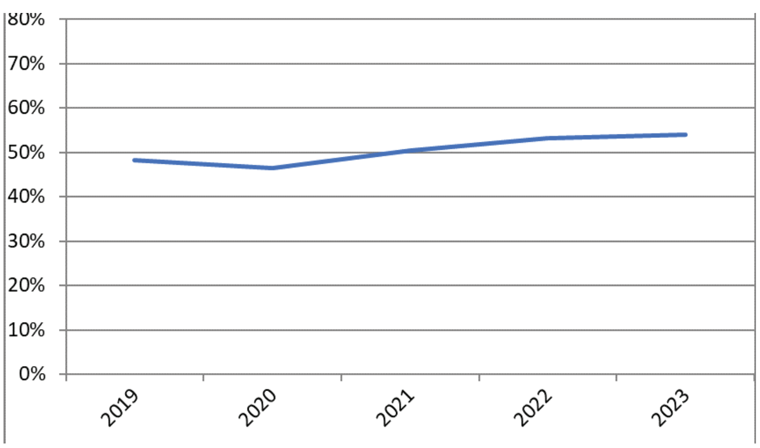
Sut yr ydym yn ail-fuddsoddi yn ein cartrefi

Dyma sut yr ydym yn ailfuddsoddi yn ein cartrefi. Y cydrannau yw ceginau, ystafelloedd ymolchi, ffenestri a drysau ffrynt, toeon a boeleri newydd, ac mae gwaith cylchol yn cynnwys addurno ardaloedd cymunol a gwaith allanol megis ffensys, gatiau a rheiliau.

Gofalu am ein cartrefi

Ein heffeithlonrwydd
Trwy ganolbwyntio ar effeithlonrwydd, rydym wedi cynnal ein costau gweithredol ar tua **50 y cant** am sawl blynedd, er bod y costau wedi bod yn uwch na chwyddiant.

Costau gweithredol (heb gynnwys gwaith trwsio mawr) ar sail ariannol fel canran o'r refeniw



Cwynion

Cawsom gyfanswm o:

27
o gwynion

O blith y rhain, roedd wyth preswylydd wedi cwyno am waith trwsio, gan gynnwys cwynion am ansawdd y gwaith ac agwedd gweithwyr ein contractwyr a gweithwyr Cambria, a'r amser yr oedd wedi'i gymryd i gwblhau gwaith trwsio. Gofynnodd pedwar preswylydd am ad-daliad o'u costau ac roedd tri unigolyn yn anfodlon gyda'n gweithgarwch cyfathrebu.

Gwella ein gwasanaethau

Dywedom...

Yn ein Strategaeth Cynnwys Preswylwyr, dywedom y byddem yn cyhoeddi gwybodaeth ar ein gwefan ac yn ein cylchgrawn In Touch am y gwaith yr ydym yn rhoi blaenoriaeth iddo. Ein blaenoriaethau busnes yw ein henw am y rhain, lle'r ydym yn ceisio gwneud gwelliannau ar draws holl feysydd y busnes gan barhau i redeg ein gwasanaethau dydd-i-ddydd.

Gwnaethom...

Dyma ychydig adborth am y gwaith gwella a amlygom yn ystod rhifyn y Gaeaf 2023 o In Touch.

Gwasanaethu nwy yn 'arddull MOT'

Rydym wedi newid y ffordd yr ydym yn cyflawni gweithgarwch gwasanaethu nwy yn unol â rheoliadau newydd sy'n caniatáu i chi wasanaethu mewn arddull MOT. Gall y cyfleuster nwy yn eich cartref gael ei wasanaethu unrhyw bryd yn ystod y ddau fis cyn y bydd eich tystysgrif gyfredol yn dod i ben. Er enghraifft, os yw eich tystysgrif yn dod i ben ar 30 Medi, gallech gael yr archwiliad blynyddol ar 30 Gorffennaf, a 30 Medi fyddai'r dyddiad adnewyddu o hyd. Mae hyn yn golygu na fydd angen i ni fod yn eich cartref fwy nag y bydd angen i ni fod yno, a bydd eich eiddo yn parhau i fod yn ddiogel ac yn gyfreithlon.

Llwydni a chyddwysiad

Pan fydd gennych chi broblem, byddwn yn sicrhau ein bod yn asesu difrifoldeb y broblem, gan ddelio â hi mewn ffordd briodol. Wrth i ni glywed mwy am eich profiadau, rydym yn casglu data y byddwn yn ei ddefnyddio er mwyn parhau i wella'r ffordd yr ydym yn nodi ac yn trin llwydni a chyddwysiad, sut y gallwn sicrhau help yn y ffordd gyflymaf i'r rhai y mae ei angen arnynt fwyaf, a phenderfynu ar y ffordd orau o fuddsoddi yn ein cartrefi dros y tymor hir.

Diweddariadau ffôn a TG

Mae'r Tîm Technoleg wedi gwneud gwelliannau i'n llinellau ffôn. Bellach, gall staff gael gwybodaeth am denantiaethau a debyd uniongyrchol ar eu ffonau symudol wrth ymweld â chi yn eich cartrefi.

Proses gwyno newydd

Rydym wedi gwneud rhai newidiadau i'n polisi cwynion a'r ffordd yr ydym yn delio â chwynion. Rydym wedi hyfforddi staff, diweddarwyd ein gwefan ac mae rhifyn yr Haf 2024 o In Touch (dolen i ddilyn) yn esbonio'r newidiadau, fel y gallwch ddeall sut y gallwch roi adborth am unrhyw bryderon a materion.

Rydym wedi adolygu'r ffordd yr ydym yn delio â Grantiau Addasiadau Ffisegol (GAFf), ymddygiad gwrthgymdeithasol (YG) a gwaith trwsio.

- Ailgynlluniwyd y system GAFf er mwyn canolbwyntio'n fwy ar yr hyn sy'n bwysig i breswylwyr. Mae hyn wedi cyflymu'r broses ac mae'n golygu ein bod yn gallu helpu mwy o breswylwyr. Bellach, rydym yn dymuno datblygu trefniadau adrodd gwell er mwyn cynyddu'r capasiti ymhellach.
- Mae'r gwaith ar YG yn parhau ac mae staff tai yn cael gwahanol sgyrsiau gyda phreswylwyr er mwyn mynd i wraidd y problemau go iawn. Maent hefyd yn ystyried sut yr adroddir am hyn yn ein systemau er mwyn deall taith y preswylydd.
- Mae staff yng Nghaerdydd yn treialu ffordd newydd gyda gwaith trwsio, sy'n golygu y gallwn drefnu mwy o waith trwsio, a fydd yn caniatáu i ni gyrraedd preswylwyr yn gyflymach. Rydym wedi bod yn gweithio gyda gweithwyr Cambria i ganfod rhagor o ffyrdd o wella'r system ymhellach.

Beth nesaf?

Cyhoeddwyd ein Cynllun Busnes 2024-28 newydd, sy'n rhestru ein blaenoriaethau ar draws ein holl wasanaethau. Mae ein blaenoriaethau dros y chwe mis nesaf yn cynnwys:

Casglu gwybodaeth am breswylwyr

Ein nod yw darparu cartrefi a gwasanaethau sy'n addas, sy'n hygyrch ac sy'n deg. Er mwyn gwneud hyn, mae angen i ni ddeall y bobl a'r cymunedau yr ydym yn eu gwasanaethu, fel y gallwn helpu staff i deilwra gwasanaethau a sicrhau ein bod yn darparu gwasanaethau mewn ffordd deg. Rydym wedi adolygu ein gwybodaeth i breswylwyr ac mae gennym rai bylchau, felly byddwn yn cysylltu â chi i sicrhau bod y wybodaeth yr ydym yn ei dal yn gywir.

Gwella ein gwasanaeth trwsio

Hyd yn hyn, rydym wedi ystyried y ffordd yr ydym yn rheoli gwaith trwsio arferol o'r adeg pan fyddwch yn adrodd amdano, trwy'r broses gynllunio ac amserlennu, i'r cam o gwblhau'r gwaith. Yn dilyn peilot llwyddiannus yng Nghaerdydd, ein nod yw cyflwyno'r dull newydd hwn o weithio ar draws mathau eraill o waith trwsio ac ardaloedd eraill.

Cwynion

Fel y soniwyd yn flaenorol, rydym wedi newid y ffordd yr ydym yn delio â chwynion. Mae ein staff yn cofnodi mwy o wybodaeth pan gaiff cwyn ei gwneud. Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth hon i ddysgu gwersi a gwella a theilwra ein gwasanaethau.

Gofalu am ein cartrefi

Rydym wedi diwygio ein cynlluniau i ofalu am eich cartrefi, yr hyn yr ydym yn ei alw ein Strategaeth Rheoli Asedau. Mae'n nodi'r ffordd yr ydym yn barnu perfformiad ein cartrefi a sut yr ydym yn penderfynu buddsoddi ynddynt. Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth hon i wneud buddsoddiadau yn y dyfodol i wella pa mor effeithlon y mae eich cartrefi yn defnyddio ynni.

Ymddygiad gwrthgymdeithasol a gwelliannau i'r system osod

Rydym wastad yn ceisio gwella'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, er mwyn eu gwneud yn haws ac yn fwy effeithlon. Rydym yn gweithio gyda chi, ein preswylwyr, ar y pethau sy'n bwysig i chi. Rydym yn parhau i ymwreiddio'r hyn a ddysgwyd yn ystod yr adolygiad o ymddygiad gwrthgymdeithasol, ac rydym hefyd yn dechrau adolygu gweithgarwch gosod.