



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Adolygiad o Safon Ansawdd Tai Cymru, gan gynnwys adolygiad o safbwynt tenantiaid tai cyngor – **Cyngor Bro Morgannwg**

Blwyddyn archwilio: 2017-18

Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2018

Cyfeirnod y ddogfen: 867A2018-19

Paratowyd y gwaith hwn fel rhan o waith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol. Nid oes unrhyw gyfrifoldeb ar yr Archwilydd Cyffredinol na staff Swyddfa Archwilio Cymru mewn perthynas ag unrhyw aelod, cyfarwyddwr, swyddog na chyflogai arall yn unigol, nac i unrhyw drydydd parti.

Os gwneir cais am wybodaeth y gallai'r ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae Cod adran 45 yn nodi'r arfer a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus wrth ymdrin â cheisiadau, yn cynnwys ymgynghori â thrydydd partion perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru yn drydydd partion perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu aildefnyddio'r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn infoofficer@audit.wales.

Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi. We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English. Corresponding in Welsh will not lead to delay.

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg. This document is also available in English.

Roedd y tîm a gyflawnodd y gwaith yn cynnwys Richard Hayward, Gwilym Bury, Sara-Jane Byrne a Charlotte Owen, o dan gyfarwyddyd Huw Rees.

Cynnwys

Mae'r Cyngor wedi cyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru gyda threfniadau effeithiol ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid, ac mae'r rhan fwyaf o denantiaid yn fodlon ar ansawdd eu cartref

Adroddiad cryno

Cynigion ar gyfer gwella 7

Adroddiad manwl

Nododd y Cyngor ei fod wedi cyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru a'i fod yn gweithio gyda'i ddarparwr TG er mwyn sicrhau bod data cydymffurfiaeth yn gywir 8

Mae'r trefniadau ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid yn effeithiol ac mae'r Cyngor yn diwallu anghenion ehangach tenantiaid 9

Mae'r rhan fwyaf o denantiaid yn fodlon ar ansawdd eu cartrefi a'r gwasanaeth tai, ond mae rhai o'r farn bod eu cartrefi yn llaith ac mae lle i adolygu'r system ffôn ar gyfer rhoi gwybod am waith atgyweirio sydd angen ei wneud 12

Atodiadau

Atodiad 1 – ffeithlun sy'n crynhoi canfyddiadau allweddol yr arolygon a gwblhawyd 16

Adroddiad cryno

- 1 Ym maes tai, fel gyda llawer o feysydd gwasanaeth llywodraeth leol, nid oes gan ddefnyddwyr unrhyw ddewis o ran darparwyr gwasanaethau neu, os oes darparwyr eraill yn bodoli, caiff y dewis hwnnw ei gyfyngu gan gostau neu resymau eraill. Yn y sefyllfa hon, mae eu gallu i ddylanwadu ar wasanaethau sy'n diwallu eu hanghenion yn dibynnu ar b'un a oes ganddynt 'lais' yn y broses o gynllunio gwasanaethau.
- 2 Mae'n arbennig o bwysig bod defnyddwyr gwasanaethau yn gallu nodi eu safbwyntiau, eu profiadau a'u gobeithion wrth i'r Cyngor benderfynu pa wasanaethau i'w cwtsogi, cynyddu neu eu newid yn yr hinsawdd sydd ohoni lle mae pwysau ar gyllidebau. Drwy ystyried llais defnyddwyr mae gwasanaethau wedi'u hailgynllunio yn fwy tebygol o ddiwallu anghenion pobl a rhoi gwerth gwell am arian.
- 3 Mae Llywodraeth Cymru yn tynnu sylw at bwysigrwydd datblygu partneriaeth â dinasyddion. Mae cynnwys yn un o'r 'pum ffordd o weithio' y mae angen i awdurdodau lleol eu mabwysiadu o dan Ddeddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015. Yn ei Phapur Gwyn Llywodraeth Leol (Ionawr 2017), mae Llywodraeth Cymru yn nodi'r canlynol:

'Rydym am ddatblygu perthynas fwy cyfartal gyda dinasyddion. Rôl gwasanaethau cyhoeddus ddylai fod i helpu pobl i fyw bywydau annibynnol a cheisio lleihau'r galw, gan ymyrryd dim ond lle mae hynny'n angenrheidiol a dim ond cyhyd ag sydd angen. O wneud hynny mae'r ffocws yn symud yn anorfod at atal, ac at wasanaeth cyhoeddus sy'n gallu gwneud mwy i helpu pobl i osgoi argyfwng, yn hytrach na chanolbwyntio ar helpu pobl mewn argyfwng. Creu gwasanaethau cyhoeddus darbodus i'r dyfodol yw'r nod.'¹
- 4 Yn 2017-18, cwblhaodd Swyddfa Archwilio Cymru waith i ddeall 'safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth' ym mhob cyngor yng Nghymru. Mabwysiadwyd dull gweithredu cymharol debyg ym mhob cyngor, ond cytunwyd ar y ffocws penodol a'r ffordd y câi'r adolygiad ei gynnal gyda phob un yn unigol. Yng Nghyngor Bro Morgannwg (y Cyngor), adolygwyd y gwasanaeth tai. Aethpwyd ati'n benodol i adolygu ymgysylltiad tenantiaid â'r gwaith o gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC), y dewis a gawsant yn hyn o beth a'u barn ar ansawdd y gwasanaeth maent yn ei gael gan y Cyngor.
- 5 Yn 2001, nododd Llywodraeth Cymru ei gweledigaeth hirdymor ar gyfer tai yng Nghymru, sef **Cartrefi Gwell i Bobl Cymru**. SATC yw safon ansawdd tai Llywodraeth Cymru. Cyflwynwyd SATC am y tro cyntaf yn 2002 gyda'r nod o sicrhau bod pob annedd o ansawdd da ac yn addas ar gyfer anghenion preswylwyr nawr ac yn y dyfodol. Pennodd Llywodraeth Cymru darged ar gyfer pob landlord cymdeithasol o wella ei stoc dai er mwyn cyflawni SATC cyn gynted â phosibl, ond erbyn 2020 fan bellaf. Yn 2011 penderfynodd y Cyngor beidio â throsglwyddo ei stoc dai yn dilyn pleidlais tenantiaid a wrthododd y cynnig i drosglwyddo stoc o

¹ Llywodraeth Cymru, **Papur Gwyn Diwygio Llywodraeth Leol: Cadernid ac Adnewyddiad**, Ionawr 2017.

drwch blewyn². O ganlyniad, cadwodd y Cyngor ei stoc dai a'i rôl fel landlord. Mae'n un o 11 o gynghorau yng Nghymru i wneud hynny. Mae'r Cyngor yn un o'r chwe chyngor a nododd ei fod³ yn cydymffurfio â SATC yn llawn.

- 6 Yn seiliedig ar ddata o'r ffurflen fwyaf diweddar a gyflwynwyd i Lywodraeth Cymru, ar 31 Mawrth 2018, roedd stoc y Cyngor yn cydymffurfio'n llawn â SATC. Cyfanswm nifer eiddo'r Cyngor oedd 3,873, gyda 3,100 ohonynt yn cydymffurfio'n llawn â SATC a 773 arall yn cydymffurfio'n llawn â hi yn amodol ar 'fethiannau derbyniol'. Mae cydymffurfiaeth llawn yn cyfeirio at anheddau lle y cyflawnir safon SATC ar gyfer pob elfen unigol ond, gall fod sefyllfaoedd lle nad yw'n bosibl cyflawni'r safon ar gyfer elfen unigol. Gall sefyllfaoedd o'r fath gynnwys cost neu amseru'r gwaith, preswylwyr yn dewis peidio â chytuno i'r gwaith neu lle mae rhwystrau ffisegol i'r gwaith. O dan yr amgylchiadau hyn, gall landlord cymdeithasol nodi bod un elfen neu fwy yn fethiannau derbyniol. Pan fydd anedd yn cynnwys un methiant derbyniol neu fwy ond bod pob elfen arall yn cydymffurfio, bydd Llywodraeth Cymru yn tybio ei fod yn cydymffurfio, yn amodol ar fethiannau derbyniol.
- 7 Er nad oedd yn bosibl i ni siarad â phawb, gwnaethom ymgysylltu â sampl o ddefnyddwyr gwasanaethau⁴, drwy gynnal arolwg dros y ffôn, er mwyn ceisio eu barn ar raglen SATC. Hefyd, cynhaliwyd grwpiau ffocws gyda thenantiaid o Weithgor y Tenantiaid ac ymwelwyd ag ystadau er mwyn cyfarfod â'r Cymdeithasau Preswylwyr canlynol: grŵp Star o Benarth, grwpiau Colcot a Compass o'r Barri a grŵp Major o Lanilltud Fawr. Gwnaeth hyn ein helpu i ddeall rhesymeg y Cyngor dros ei ddull o ymdrin â SATC, a'r ffordd y mae'n mynd ati i ddiwallu anghenion a bodloni disgwyliadau defnyddwyr gwasanaethau ac ymateb i'w hanghenion a'u disgwyliadau.
- 8 Yn gyffredinol, nodwyd gennym fod **y Cyngor wedi cyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru gyda threfniadau effeithiol ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid a bod y rhan fwyaf o denantiaid yn fodlon ar ansawdd eu cartref.**
- 9 Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
 - nododd y Cyngor ei fod wedi cyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru a'i fod yn gweithio gyda'i ddarparwr TG er mwyn sicrhau bod data cydymffurfiaeth yn gywir;
 - mae'r trefniadau ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid yn effeithiol ac mae'r Cyngor yn diwallu anghenion ehangach tenantiaid; ac

² Pleidlais tenantiaid ar drosglwyddo stoc ym mis Ebrill 2011. Pleidleisiodd 68.4% (3,245), roedd 49.2% o blaid trosglwyddo stoc dai'r Cyngor ac roedd 50.8% yn erbyn ei throsglwyddo. Adroddiad ar wefan CLILC.

³ Llywodraeth Cymru, **Adroddiad Blynyddol Llywodraeth Cymru ar Safon Ansawdd Tai Cymru** (Saesneg yn unig), Hydref 2018

⁴ Siaradwyd â sampl o 300 o denantiaid dros y ffôn. Dengys Atodiad 1 y canlyniadau.

- mae'r rhan fwyaf o denantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar ansawdd eu cartrefi a'r gwasanaeth tai, ond mae rhai o'r farn bod eu cartrefi yn llaith ac mae lle i adolygu'r system ffôn ar gyfer rhoi gwybod am waith atgyweirio sydd angen ei wneud.

Cynigion ar gyfer gwella

Arddangosyn 1: cynigion ar gyfer gwella

Cynigion ar gyfer gwella	
C1	Dylai'r Cyngor werthuso pa mor effeithiol yw'r broses i denantiaid roi gwybod am waith atgyweirio sydd angen ei wneud ar dai drwy'r Ganolfan Cyswllt Cwsmeriaid (Cysylltu ag Un Fro).
C2	Dylai'r Cyngor weithio gyda thenantiaid er mwyn adolygu ei ddull o gynorthwyo pobl sy'n cael problemau gydag anwedd a lleithder.

Adroddiad manwl

Mae'r Cyngor wedi cyrraedd Safon Ansawdd Tai Cymru gyda threfniadau effeithiol ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid ac mae'r rhan fwyaf o denantiaid yn fodlon ar ansawdd eu cartref

Nododd y Cyngor ei fod wedi cyrraedd Safon Ansawdd Tai Cymru a'i fod yn gweithio gyda'i ddarparwr TG er mwyn sicrhau bod data cydymffurfiaeth yn gywir

- 10 Mae'r Cyngor wedi nodi'r blaenoriaethau ar gyfer y gwasanaeth Tai yn glir mewn nifer o gynlluniau integredig. Mae'r rhain yn cynnwys cynllun busnes y Cyfrif Refeniw Tai a chynllun Gwasanaethau Adeiladu 2018-2022 a chynllun blynyddol y Gwasanaeth Tai ar gyfer 2018-2019. Mae'r cynlluniau yn cynnwys cysylltiadau uniongyrchol i ddangos sut mae'r Gwasanaeth Tai yn cyfrannu at gyflawni canlyniadau ac amcanion Llesiant y Cyngor a nodir yng Nghynllun Corfforaethol y Cyngor ar gyfer 2016-2020. Nodir yr adnoddau ariannol ar gyfer cyrraedd SATC yng Nghynllun Busnes y Cyfrif Refeniw Tai, a gaiff ei ddiweddarau'n flynyddol. Caiff polisi'r Cyngor ar gymhwysu safonau SATC ei adolygu'n flynyddol gan Bwyllgor Craffu Cymunedau a Chymunedau Diogel ac fe'i cymeradwyir gan y Cabinet. Ar adeg ein gwaith maes ym mis Mehefin 2018, roedd y Cyngor wedi llunio Strategaeth Rheoli Asedau ddrafft newydd ar gyfer 2018-2023. Nod y Strategaeth Rheoli Asedau yw sicrhau y caiff pob cartref ac asedau tir cysylltiedig eu rheoli a'u cynnal a'u cadw'n effeithiol.
- 11 Nododd y Cyngor yn ffurfiol ei fod wedi sicrhau cydymffurfiaeth lawn â SATC yn 2018. Mae cynlluniau busnes y Cyngor yn cyfeirio at y ffaith ei fod wedi cyrraedd SATC erbyn 31 Mawrth 2018, ac mae'r Cyngor bellach yn symud i gam cynnal y safon, gan ddatblygu cartrefi newydd a chwblhau gwaith gwella ehangach ar ystadau. Yng nghyfarfod Pwyllgor Craffu Cartrefi a Chymunedau Diogel, a gynhaliwyd ar 14 Mawrth 2018, nododd Pennaeth Gwasanaethau Tai ac Adeiladu fod y Cyngor yn cydymffurfio'n llawn â SATC.
- 12 Mae system TG y Cyngor ar gyfer rheoli asedau, sef 'Keystone', wedi bod yn cofnodi data anghywir mewn perthynas â chydymffurfio â SATC. Yn ystod ein gwaith maes, nododd y Cyngor broblem gyda swyddogaeth cofnodi cydymffurfiaeth â SATC 'Keystone'. Arweiniodd hyn at gofnodi ffigurau anghywir ar gyfer nifer y 'methiannau derbyniol'. Mae'r Cyngor wedi hysbysu ei ddarparwr TG am y broblem hon a gydnabu fod y system yn ddiffygiol. Mae'r darparwr yn gweithio i ddatrys y broblem hon er mwyn sicrhau y caiff y ffigurau cywir eu cofnodi yn y dyfodol.
- 13 Ar ôl nodi problemau cofnodi gyda system 'Keystone', cyhoeddodd y Cyngor ffigurau wedi'u diweddarau ar gyfer cydymffurfiaeth. Dengys y canlyniadau fod 80%

o'i stoc dai (3,077 eiddo) yn cydymffurfio'n llawn â SATC ac yr ystyrir bod 20% (791 eiddo) yn 'fethiannau derbyniol'. Mae'r rhan fwyaf o'r methiannau derbyniol i'w priodoli i achosion lle y gwrthododd y thenantiaid y cynnig i wneud gwaith gwella ar eu cartref neu lle roedd y gegin yn rhy fach i dderbyn y nifer ofynnol o unedau er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â SATC. Mae gan y Cyngor broses glir i leihau nifer y methiannau derbyniol sy'n dechrau drwy gysylltu â thenantiaid sy'n gwrthod gwaith SATC am yr ail dro er mwyn gweld a yw eu hamgylchiadau wedi newid. Os caiff y gwaith ei wrthod unwaith eto trefnir iddo gael ei wneud pan fydd y denantiaeth yn newid. Mae hyn yn rhan o'r rhaglen barhaus i gwblhau gwaith SATC sydd heb gael ei wneud pan ddaw eiddo yn wag. Mae'r Cyngor wedi mabwysiadu dull ymarferol o fynd i'r afael â'r heriau sy'n gysylltiedig â cheginau bach. Mae hyn yn cynnwys creu cegin/man bwyta cynllun agored os yw'n ymarferol yn ariannol mewn eiddo sydd â chegin gydag ail ystafell fyw ynghlwm wrthi.

- 14 Fel rhan o SATC, mae'n rhaid i'r Cyngor amcangyfrif y defnydd blynyddol o ynni ar gyfer gwresogi lle a dŵr gan ddefnyddio Gweithdrefn Asesu Safonol y Llywodraeth ar gyfer Graddio Ynni Anheddau 2005 (SAP 2005). Mae'n rhaid cael canlyniad o 65 neu uwch allan o 100 er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth. Yn ystod ein gwaith maes nodwyd bod y data a ddelid ar Keystone ar gyfer SAP yn dangos nad oedd mwy na 400 eiddo yn cydymffurfio â SATC. Ymchwiliodd y Cyngor i'r rheswm dros hyn a chadarnhaodd nad oedd y canlyniad yn gywir oherwydd oedi a gafwyd wrth ddiweddarau system Keystone â gwybodaeth am waith gwella wedi'i gwblhau. Dengys ffigurau wedi'u diweddarau'r Cyngor fod 38 o'r 3,868 eiddo yn fethiannau derbyniol oherwydd canlyniad SAP sydd o dan 65.
- 15 Caiff y data ar gyflwr y stoc dai a ddefnyddir i ategu penderfyniadau buddsoddi eu diweddarau'n rheolaidd. Comisiynydd y Cyngor gwmni allanol i gwblhau arolwg cyflwr stoc cychwynnol ar gyfer ei holl stoc dai yn 2008. Dilysir y data ar gyflwr y stoc dai gan dîm arolygu'r Cyngor ei hun sy'n cynnal arolwg blynyddol o 20% o'r stoc bob blwyddyn. Mae hyn yn ffurfio rhaglen dreigl pum mlynedd i adolygu'r data ar gyflwr yr holl stoc dai. Ar adeg ein gwaith maes ym mis Mehefin 2018, roedd 95% o'r data gwreiddiol ar y stoc dai wedi cael eu hail-ddilysu a'u diweddarau yn Keystone. Nid yw'r wybodaeth am gyflwr y stoc dai wedi'i dilysu gan gorff annibynnol annibynnol.

Mae'r trefniadau ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid yn effeithiol ac mae'r Cyngor yn diwallu anghenion ehangach tenantiaid

- 16 Mae'r Cyngor yn ymgysylltu'n eang â rhanddeiliaid yn rhaglen wella SATC. Ar ddechrau'r prosiect, ymgynghorwyd â thenantiaid ynghylch p'un a fyddai'n well ganddynt weld y Cyngor yn dechrau ar y gwaith mewnol neu'r gwaith allanol. Pleidleisiodd y tenantiaid dros gwblhau'r gwaith mewnol yn gyntaf, a ddechreuodd ym mis Medi 2012. Dangosodd ein harolwg dros y ffôn fod 56% o'r ymatebwyr yn cofio'r Cyngor yn dweud wrthynt am waith SATC a bod 64% o'r farn eu bod wedi cael eu cynnwys yn y broses o gynllunio neu bennu manyleb y gwaith gwella. Yn

ystod ein gwaith maes, nodwyd gennym fod tenantiaid wedi cael llawer o ddewis o ran opsiynau ar gyfer ceginau ac ystafelloedd ymolchi newydd.

- 17 Roedd 58% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â nhw o'r farn bod y Cyngor yn gwrandao ar eu barn am eu cartref. Ysgogodd adborth gan denantiaid yn ystod camau cynnar rhaglen SATC y Cyngor i gyflogi rhagor o Swyddogion Cyswllt Tenantiaid i gefnogi tenantiaid yn ddyddiol tra bod gwaith SATC yn mynd rhagddo. Gall tenantiaid roi adborth i'r Cyngor ar raglen SATC mewn ffyrdd amrywiol:
- Darperir adborth tenantiaid o ffurflenni adborth ar foddhad â gwaith atgyweirio o ddydd i ddydd;
 - Gwasanaeth ffonio/tecsio adborth ar waith atgyweirio;
 - Cyfleuster ar gyfer cyflwyno sylwadau ar-lein ar wefan y Cyngor;
 - Mae'r adran dai ar wefan y Cyngor yn ffordd gyfleus i breswylwyr roi adborth i'r Cyngor;
 - Nodir y weithdrefn gwyno ar wefan y Cyngor a chaiff yr ystadegau canlyniadol eu monitro'n ganolog a'u hadrodd i aelodau; ac
 - Mae staff tai hefyd yn mynd i ddigwyddiadau sy'n ymwneud ag ystadau lleol er mwyn hyrwyddo'r gwasanaeth tai a siarad ag aelodau o'r cyhoedd. Mae hyn yn cynnwys siarad ag unigolion nad ydynt yn denantiaid fel perchennogion a lesddeiliaid Hawl i Brynu, sy'n aml yn cyfrif am y rhan fwyaf o'r bobl sy'n byw ar ystad.
- 18 Mae'r Cyngor yn dosbarthu cylchlythyr ddwywaith y flwyddyn i gartrefi pob tenant er mwyn darparu gwybodaeth am y Gwasanaeth Tai ac mae'n cynnwys y wybodaeth ddiweddaraf am raglen SATC.
- 19 Mae'r Cyngor yn casglu amrywiaeth o ddata arolygon er mwyn mesur boddhad tenantiaid. Ym mis Awst, cynhaliodd y Cyngor Arolwg o Denantiaid a Phreswylwyr (arolwg STAR) ar y Gwasanaeth Tai. Gwahoddwyd mwy na 3,700 o denantiaid i gymryd rhan ac ymatebodd 37% (1,395 o denantiaid). Dangosodd canlyniadau'r arolwg hwn fod lefelau boddhad ar eu huchaf ar gyfer 'y gymdogaeth fel lle i fyw' a 'rhent sy'n cynnig gwerth am arian'. Pan wnaethom siarad â swyddogion y Cyngor dywedwyd wrthym y caiff arolwg STAR arall ei gynnal yn y dyfodol er mwyn mesur cynnydd, ond nid yw'n glir pryd y caiff ei gynnal. Hefyd, gofynnir i denantiaid gwblhau arolwg boddhad ar ôl i waith SATC gael ei gwblhau, a ddefnyddir i gasglu adborth a monitro perfformiad contractwyr.
- 20 Ers rhai blynyddoedd, mae'r Gwasanaeth Tai (gyda chymorth contractwyr SATC) wedi cynnal digwyddiad blynyddol llwyddiannus iawn "Festivale", sy'n cynnig gweithgareddau llawn hwyl a gwybodaeth i'r teulu. Daw mwy na 500 o bobl i'r wyl bob blwyddyn er mwyn cymryd rhan mewn gemau a gweithgareddau ac ymweld ar arddangosfeydd gan y Gwasanaeth Tai. Roedd pob aelod o staff y Cyngor y gwnaethom siarad â nhw yn gefnogol iawn i'r digwyddiad hwn ac yn frwdfrydig iawn drosto fel ffordd o ymgysylltu â grwpiau sy'n anodd eu cyrraedd megis pobl iau. Yn 'Festivale' 2017, defnyddiwyd holiadur ymgysylltu â thenantiaid i gasglu

adborth gan fwy na 50 o denantiaid ar y strategaeth ymgysylltu â thenantiaid ddrafft.

- 21 Mae gan y Cyngor systemau sefydledig ar gyfer ymgynghori'n ffurfiol â thenantiaid. Mae hyn yn cynnwys grwpiau tenantiaid a naw cymdeithas preswylwyr. Mae swyddogion y Cyngor gan gynnwys y Pennaeth Tai yn cyfarfod yn rheolaidd â'r grwpiau canlynol ac yn cael adborth gan denantiaid:
- Gweithgor Tenantiaid – 15 o denantiaid y mae ei aelodau yn unigolion o'r gwahanol is-grwpiau. Mae'r Gweithgor Tenantiaid yn monitro ac yn cydgysylltu gweithredoedd yr is-grwpiau.
 - Fforwm Ansawdd a Dylunio (Is-grŵp) – chwe thenant sy'n goruchwyllo rhaglen SATC ac sy'n cyfarfod â chontractwyr er mwyn monitro perfformiad.
 - Fforwm Tai Gwarchod (Is-grŵp) - cynhelir cyfarfodydd yn ôl rhaglen dreigl ym mhob un o'r pum cyfadaill tai gwarchod yn ardal y Cyngor.
 - Trosolwg a Chraffu - caiff pedwar tenant eu cyfethol i Bwyllgor Craffu Cartrefi a Chymunedau Diogel er mwyn adolygu perfformiad ac ystyried cynigion newydd.
- 22 Mae gan y Cyngor drefniadau effeithiol ar gyfer cynnwys tenantiaid yn y gwaith o fonitro a herio perfformiad y Cyngor. Mae'r chwe thenant ar y Fforwm Ansawdd a Dylunio yn cynnal cyfarfodydd bob chwarter ac yn canolbwyntio ar fonitro a herio perfformiad contractwyr. Mae'r Gweithgor Tenantiaid yn cyfarfod bob tri mis. Mae rhan o gylch gwaith y grŵp yn cynnwys adolygu a monitro perfformiad y Gwasanaeth Tai. Mae'r pedwar tenant a gaiff eu cyfethol i Bwyllgor Craffu Cartrefi a Chymunedau yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am berfformiad a chynnydd bob chwarter.
- 23 Mae'r Cyngor wrthi'n datblygu dulliau newydd o ddiwallu anghenion ehangach tenantiaid yn hytrach na dim ond rheoli, atgyweirio a chynnal a chadw tai. Yn 2015, sefydlodd y Cyngor Dîm Buddsoddi Cymunedol i ymgysylltu â thenantiaid ac atgyfnerthu cymunedau. Mae'r tîm yn canolbwyntio ar helpu tenantiaid i gael gwaith a chynnig cyfleoedd iddynt ennill cymwysterau a chael hyfforddiant. Ym mis Mawrth 2018, cynhaliodd y tîm 'employability boot camp' ar gyfer tenantiaid a fu'n ddi-waith ers cyfnod hir ac nad oeddent mewn hyfforddiant. Roedd adborth y rhai a ddilynodd y cwrs yn gadarnhaol iawn. Lansiodd y tîm brosiect 'Timebanking' ym mis Hydref 2017 hefyd. Nod y prosiect hwn yw cynyddu lefelau gwirfoddoli ymhlith tenantiaid, gwella sgiliau ac atgyfnerthu ysbryd cymunedol. Mae tenantiaid yn cymryd rhan mewn gweithgareddau gwirfoddoli a chânt eu gwobrwyo â chredydau ar gyfer cyfleusterau hamdden. Hyd yma, mae bron 200 o denantiaid wedi cymryd rhan yn y prosiect hwn ac mae 20 o sefydliadau allanol wedi ymuno â'r cynllun.
- 24 Mae Swyddogion Buddsoddi Cymunedol yn gweithio gyda thenantiaid ifanc a'u teuluoedd er mwyn eu cynnwys ym mhrosiect pêl-droed 'Kicks'. Nod y prosiect yw creu cymunedau diogelach, cryfach a mwy cydnerth drwy ddatblygu potensial pobl ifanc. Dywedodd y swyddogion y gwnaethom siarad â nhw wrthym fod y prosiect wedi arwain at leihad sylweddol yn nifer yr achosion o ymddygiad gwrthgymdeithasol yn y Barri yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae wedi helpu mwy

na 200 o bobl ifanc rhwng 13 a 19 oed, nad yw rhai ohonynt yn cymryd rhan mewn gweithgarwch corfforol, i gyfranogi mewn sesiynau pêl-droed wythnosol. Yn ystod y ddwy flynedd nesaf, nod prosiect 'Barry Kicks' yw helpu cyfanswm o 500 o ddynton a merched ifanc o bob rhan o'r ardal leol i ddatblygu eu sgiliau arwain a gweithio mewn tîm, yn ogystal â meithrin eu hyder

- 25 Bydd y Tîm Buddsoddi Cymunedol yn gweithio gyda thenantiaid i gyflawni amrywiaeth o brosiectau amgylcheddol a phrosiectau ar ystadau dros y tair blynedd nesaf. Mae'r Cyngor wedi dyrannu cyllideb o £2 filiwn y flwyddyn er mwyn cwblhau'r gwaith gwella, sydd y tu hwnt i gwmpas rhaglen SATC. Mae ymgysylltu â thenantiaid yn egwyddor allweddol yn y gwaith hwn, felly caiff tenantiaid eu cynnwys yn y broses o gytuno ar y cynllun gwaith ar gyfer pob ystad a'i ddatblygu. Er enghraifft, wrth ymgysylltu â thenantiaid ar ystad Buttrils yn y Barri, helpodd yr ymgynghoriad i ddatblygu rhaglen sy'n cynnwys newidiadau i gynllun yr ystad, gwell darpariaeth o ran parcio, ffensys, teledu cylch cyfyng a gwelliannau i fannau cymunedol a thu allan adeiladau.

Mae'r rhan fwyaf o denantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar ansawdd eu cartrefi a'r gwasanaeth tai, ond mae rhai o'r farn bod eu cartrefi yn llaith ac mae lle i adolygu'r system ffôn ar gyfer rhoi gwybod am waith atgyweirio sydd angen ei wneud

- 26 Dangosodd ein harolwg dros y ffôn o denantiaid fod y rhan fwyaf o'r ymatebwyr yn fodlon, ar y cyfan, ar y gwasanaeth tai:
- mae 78% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwaith gwella y mae'r Cyngor wedi'i wneud ar eu cartrefi;
 - mae 74% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaethau tai y maent yn eu cael;
 - roedd 83% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar ansawdd eu ceginau;
 - roedd 91% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar gyflwr eu hystafell ymolchi; ac
 - roedd 84% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â nhw o'r farn bod eu cymdogaeth yn lle da i fyw.
- 27 Mae'r rhan fwyaf o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn ystod y grwpiau ffocws hefyd yn gwerthfawrogi'r gwasanaeth tai. Soniodd llawer am ansawdd uchel y gwasanaeth cwsmeriaid a ddarperir gan y rhan fwyaf o staff tai. Y farn gyffredinol oedd bod y Gwasanaeth Tai wedi gwella dros y pum mlynedd diwethaf a bod llawer mwy o ffocws bellach ar ansawdd y gwaith a wneir. Roedd tenantiaid yn ddiolchgar am y gwasanaeth atgyweirio da, ar y cyfan, yr oeddent yn dal i'w gael gan staff a gyflogir yn uniongyrchol gan y Cyngor.

- 28 Dengys data boddhad o arolwg STAR y Cyngor yn 2016 fod y rhan fwyaf o denantiaid yn fodlon ar y Gwasanaeth Tai ac ansawdd eu cartrefi a'u bod yn teimlo bod staff yn gwranddo arnynt. Mae canlyniadau STAR wedi'u meincnodi yn erbyn data cenedlaethol cymaradwy yn yr un flwyddyn ariannol er mwyn dangos y perfformiad mewn perthynas â landlordiaid eraill. Dangosir y canlyniadau isod:
- roedd 83% o denantiaid yn fodlon ar ansawdd eu cartref - wedi'i feincnodi yn y chwarter uchaf canol;
 - roedd 81% o denantiaid yn fodlon ar y gwasanaeth cyffredinol – wedi'i feincnodi yn y chwarter isaf canol; ac
 - roedd 69% o denantiaid yn fodlon bod staff yn gwranddo ar eu barn ac yn gweithredu arni chwarter uchaf – wedi'i feincnodi yn chwarter uchaf canol y canlyniadau.
- 29 Mae'r canlyniadau ar gyfer boddhad tenantiaid â gwaith SATC yn gadarnhaol. Ar ôl i waith SATC gael ei gwblhau, anfonir arolwg at denantiaid er mwyn iddynt roi adborth a sgôr o 1 i 10 (lle mae 10 yn dynodi eu bod yn fodlon iawn) ar gyfer boddhad. Y meysydd a gwmpesir gan yr arolwg yw: mesurau diogelwch; cyfathrebu; y broses gyffredinol; ansawdd y gwaith; a'r gwasanaeth cyffredinol. Cymerir cyfartaledd er mwyn rhoi sgôr gyffredinol allan o 10 ar gyfer pob eiddo. Mae'r Cyngor yn pennu targed heriol i nodi tenantiaid yr ystyrir eu bod yn fodlon, sef 8 allan o 10.
- Yn 2017-18, roedd 67% o'r 517 o denantiaid a ymatebodd yn fodlon; ac
 - yn 2016-17, roedd 72% o'r 326 o ymatebwyr yn fodlon.
- 30 Mae'r Cyngor hefyd wedi dadansoddi ei berfformiad ei hun er mwyn ystyried y rhesymau dros unrhyw anfadlonrwydd ymhlith tenantiaid. Nododd yr adroddiad ar berfformiad ar ddiwedd y flwyddyn ar gyfer 2017-18 a gyflwynwyd i Bwyllgor Craffu Cartrefi a Chymunedau Diogel ddau brif ffactor a gafodd effaith negyddol ar foddhad tenantiaid, sef: yr amser hir a gymerodd i gwblhau gwaith allanol o safbwynt y tenantiaid a chyfathrebu gwael contractwyr a thenantiaid. Cododd y Cyngor y mater hwn gyda chontractwyr, a arweiniodd at dynnu gwaith yn ôl o dri chontractwr ac atal taliadau am waith nad oedd wedi'i gwblhau'n llwyr.
- 31 Her arall a oedd yn wynebu'r Cyngor oedd y ffaith bod rhai cwmnïau cenedlaethol mawr yn is-contractio gwaith a arweiniodd, mewn rhai achosion, at grefftwaith gwael. Ymatebodd y Cyngor i berfformiad gwael drwy fynnu bod safonau yn gwella neu y câi'r contract ei derfynu. Digwyddodd hyn yn achos dau o'r prif gontractwyr a oedd wedi methu â gwella.
- 32 Dangosodd ein harolwg dros y ffôn fod 27% o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn teimlo bod ganddynt broblemau gyda lleithder yn eu cartref. Roedd y rhan fwyaf o'r tenantiaid hyn (72% o'r ymatebwyr) wedi hysbysu'r Cyngor am y lleithder pan mai'r brif ffordd o'i nodi oedd llwydni gweladwy yn yr eiddo (71% o'r achosion). Rydym wedi cynnal arolwg tebyg ym mhob un o'r 11 o gynghorau a benderfynodd gadw eu stoc dai yn ystod y 12 mis diwethaf, ac mae hon yn broblem sylweddol mewn mannau eraill yng Nghymru. Mae lleithder ac anwedd yn broblem gymhleth

ac ni allwn nodi'r rhesymau drostynt heb gynnal arolwg llawn o'r eiddo. Yn ystod ein gwaith maes roedd rhai o'r staff a'r tenantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn teimlo bod lleithder yn broblem mewn rhai cartrefi, yr oedd deunydd inswleiddio ceudod y wal wedi'i osod ynndynt yn flaenorol sydd bellach wedi diffygio. Serch hynny, dengys dadansoddiad o'r ymatebwyr yn ein harolwg fod y gwaith SATC wedi cael effaith gadarnhaol ar leithder mewn cartrefi. Nododd ymatebwyr fod lleithder mewn 37% o gartrefi nad ydynt yn cydymffurfio â SATC, 28% o gartrefi sy'n cydymffurfio â SATC ac 16% o gartrefi yr ystyrir eu bod yn fethiannau derbyniol.

- 33 Mae gan y Cyngor broses ar gyfer ymchwilio i leithder ond nid yw pob tenant yn fodlon ar y canlyniad. Mae'r Cyngor yn ymchwilio i adroddiadau o leithder er mwyn nodi'r achos y gellir ei briodoli, mewn rhai achosion, i ffordd o fyw tenantiaid a phroblemau gydag anwedd. Mae ein sgorsiau â thenantiaid mewn grwpiau ffocws yn awgrymu bod y Cyngor yn ymchwilio i gwynion ynghylch lleithder ond nad yw'r broblem yn cael ei datrys i foddhad y tenantiaid fel arfer.
- 34 Er bod y rhan fwyaf o denantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn ystod ein harolwg dros y ffôn o'r farn bod eu cartrefi yn ddigon cynnes yn y gaeaf, roedd 27% yn teimlo'n wahanol. Y prif reswm pam nad oeddent yn gallu twymo eu cartref yn y gaeaf oedd deunydd atal drafft (38% o'r ymatebwyr). Mae gan y Cyngor nifer gymharol fach o gartrefi (37 allan o 3,868) nad ydynt yn bodloni safon cynhesrwydd SATC (sgôr SAP o 65⁵ neu uwch). Dros y blynyddoedd diwethaf, mae'r Cyngor wedi buddsoddi mewn amrywiaeth o ddulliau gweithredu newydd, fel inswleiddio waliau allanol, er mwyn helpu i oresgyn y broblem o gartrefi oer. Bydd y Cyngor yn buddsoddi adnoddau ychwanegol yn y dyfodol er mwyn mynd i'r afael â'r cartrefi eraill hynny nad ydynt yn bodloni safon cynhesrwydd SATC.
- 35 Mae'r rhan fwyaf o denantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon y gallant gysylltu â'r Gwasanaeth Tai yn hawdd, ond mae pryderon ynghylch y broses o roi gwybod am waith atgyweirio sydd angen ei wneud dros y ffôn. Roedd y rhan fwyaf o'r tenantiaid y gwnaethom siarad â nhw yn ystod ein harolwg dros y ffôn (78% o'r holl ymatebwyr) o'r farn y gallent gysylltu â'r Gwasanaeth Tai yn hawdd ac yn gyflym ar adeg a oedd yn gyfleus iddynt. Fodd bynnag, pan gynhaliwyd ein grwpiau ffocws dywedodd llawer o denantiaid wrthym nad oeddent yn fodlon ar y broses o roi gwybod am waith atgyweirio sydd angen ei wneud drwy'r ganolfan gyswllt gyffredinol 'Cysylltu ag Un Fro'. Ymhlith y problemau cyffredin a nodwyd gan gyfranogwyr mewn grwpiau ffocws oedd yr amser y mae'n ei gymryd i roi gwybod am waith atgyweirio sydd angen ei wneud gan ddefnyddio'r system ffôn awtomataidd, y ffaith nad oes gan staff y ganolfan gyswllt unrhyw wybodaeth dechnegol a'r gwallau mynych gan y Ganolfan Gyswllt o ran hysbysu staff y Gwasanaeth Tai yn gywir am waith atgyweirio sydd angen ei wneud. Cydnabuwyd

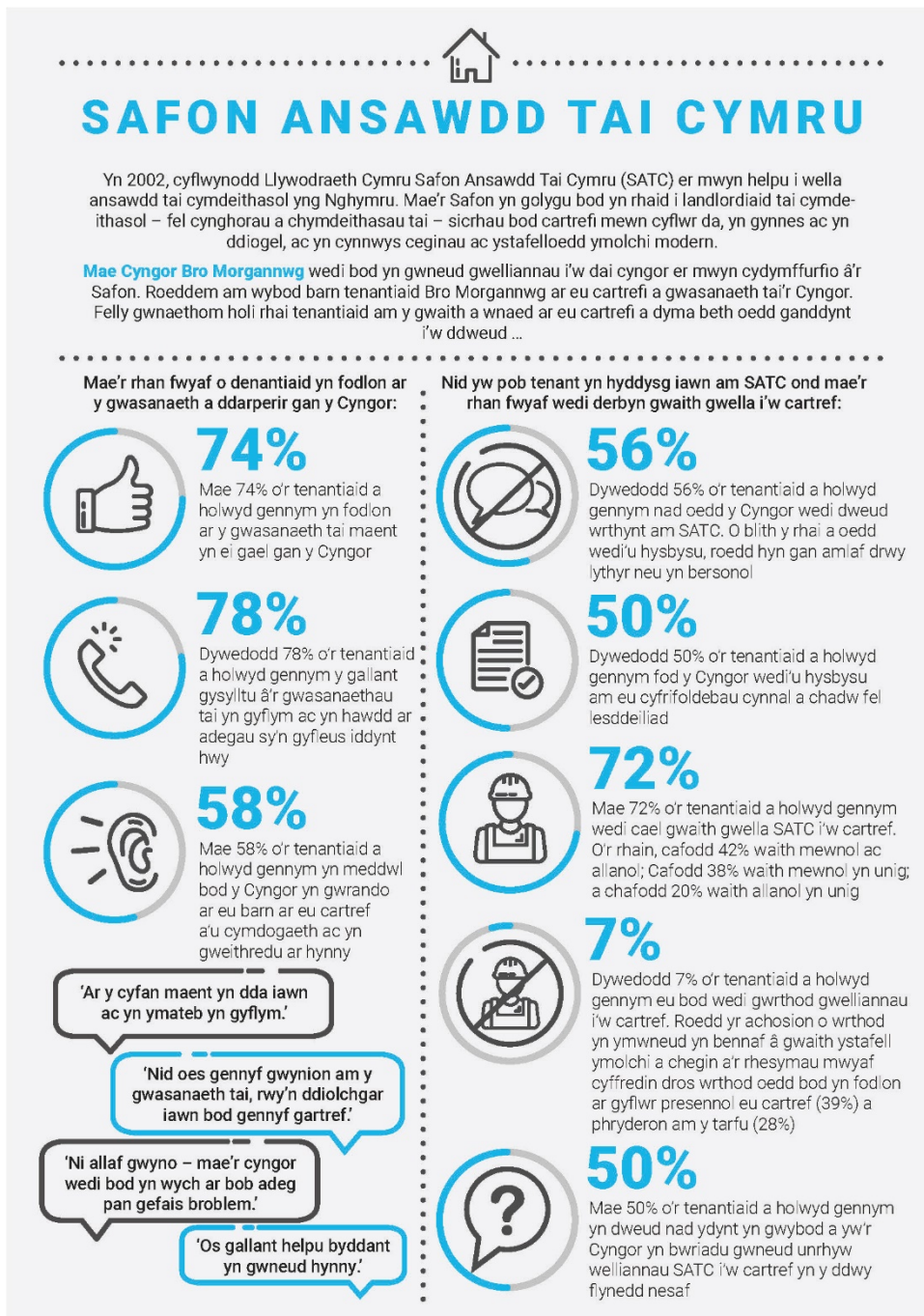
⁵ SAP 65. 2015. Mae SATC yn nodi gweledigaeth Llywodraeth Cymru sef bod pob aelwyd yng Nghymru yn cael y cyfle i fyw mewn cartrefi o ansawdd da sydd wedi'u gwresogi'n ddigonol, sy'n effeithlon o ran tanwydd ac sydd wedi'u hinswleiddio'n dda. Y sgôr ynni darged er mwyn cydymffurfio â SATC yw sgôr Gweithdrefn Asesu Safonol o 65.

y problemau hyn gan rai aelodau o staff y Cyngor y gwnaethom siarad â nhw yn ystod ein harolwg a ddywedodd wrthym fod y Cyngor yn ymchwilio i'r posibilrwydd o gyflwyno system ar-lein ar gyfer rhoi gwybod am waith atgyweirio sydd angen ei wneud o ddydd i ddydd.

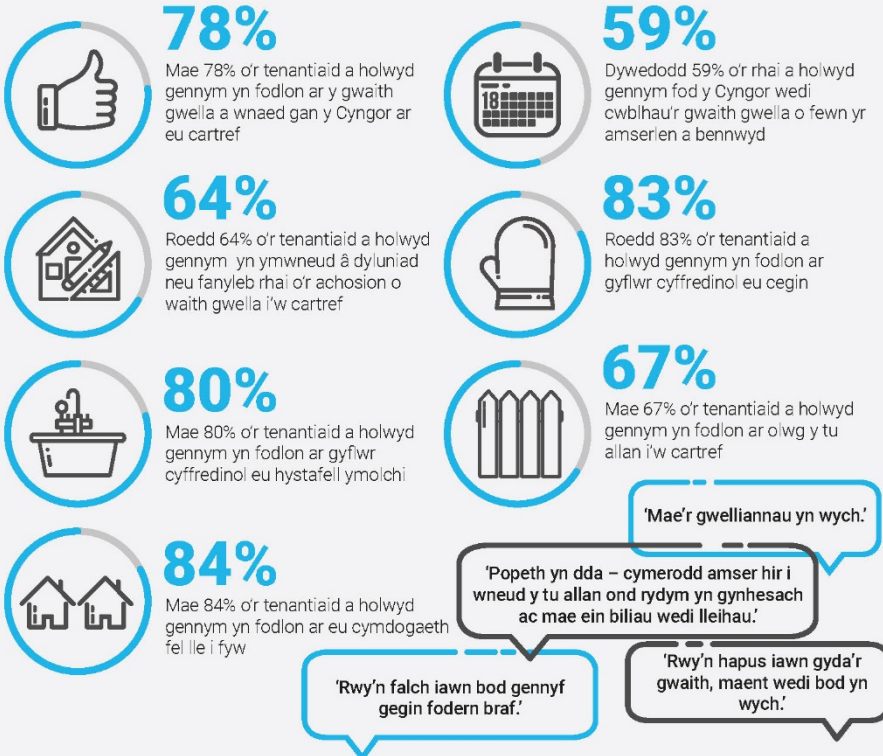
Atodiad 1

Ffeithlun sy'n crynhoi canfyddiadau allweddol yr arolygon a gwblhawyd

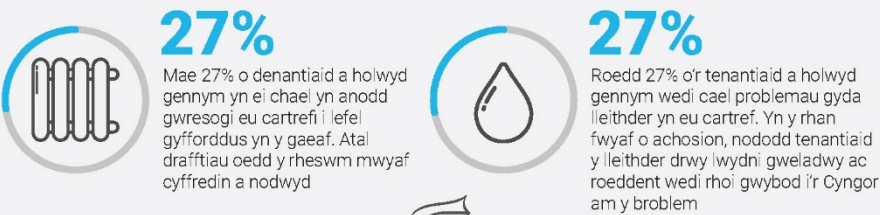
Arddangosyn 2: ffeithlun y gwasanaeth tai



Mae'r rhan fwyaf o denantiaid yn fodlon ar gyflwr eu cartrefi a'r gwelliannau SATC a wnaed gan y Cyngor:



Mae'r rhan fwyaf o denantiaid o'r farn bod eu cartrefi'n ddigon cynnes yn ystod y gaeaf ond dywedodd rhai wrthym bod ganddynt problemau gyda lleithder:



Darllenwch yr adroddiad llawn ar wasanaeth tai Cyngor Bro Morgannwg ar ein gwefan: www.archwilio.cymru

Cyflawnwyd yr arolwg hwn drwy gyfrwng cyfweiliadau ffôn gan Strategic Research and Insight rhwng 30 Ebrill a 11 Mai 2018. Gwnaethom siarad â 300 o denantiaid a phrydleswyr. Mae hyn yn cynrychioli tua 8% o holl aelwydydd a reolir gan y Cyngor.

Wales Audit Office
24 Cathedral Road
Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500

Fax: 029 2032 0600

Textphone: 029 2032 0660

E-mail: info@audit.wales

Website: www.audit.wales

Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn testun: 029 2032 0660

E-bost: post@archwilio.cymru

Gwefan: www.archwilio.cymru