



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Adolygiad o Safbwynt y Defnyddiwr Gwasanaeth – **Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili**

Blwyddyn archwilio: 2017- 2018

Dyddiad cyhoeddi: Tachwedd 2018

Cyfeirnod y ddogfen: 826A2018-19



Paratowyd y ddogfen hon fel rhan o waith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol.

Os gwneir cais am wybodaeth y gallai'r ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd 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 partïon perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru yn drydydd partïon perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu aildefnyddio'r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn swyddog.gwybodaeth@archwilio.cymru.

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 Gymraeg. This document is also available in Welsh.]

Roedd y tîm a gyflawnodd y gwaith yn cynnwys Gareth Jones, Kevin Sutch, Matthew Brushett a Lisa McCarthy; rheolwyd y rhaglen gan Non Jenkins dan gyfarwyddyd Huw Rees.

Cynnwys

Mae gan denantiaid a phrydleswyr safbwyntiau cadarnhaol ynghylch sawl agwedd ar raglen Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC) y Cyngor gan gynnwys yr ansawdd, ond nid ydynt mor fodlon ar waith allanol, amseroldeb y gwaith, a'r graddau y mae'r Cyngor yn eu cynnwys ac yn darparu gwybodaeth am y gwaith.

Adroddiad cryno

Crynodeb	4
Cynigion ar gyfer gwella	6
Deall y canlyniadau	6
Mae'r Cyngor yn darparu gwybodaeth am raglen Safon Ansawdd Tai Cymru i denantiaid a phrydleswyr, ond gallai esbonio'n well pam bod angen cynnal y gwaith	9
Gallai'r cyngor wneud mwy i sicrhau bod y gwaith yn cael ei gwblhau'n brydlon yn gyson ar draws holl ardaloedd	12
Mae'r rhai sydd wedi derbyn gwaith gwella yn fodlon ar ansawdd y gwaith mewnol, ond yn llai bodlon ar y gwaith allanol	14
Mae tenantiaid a phrydleswyr yn cael eu cynnwys yn y gwaith, ond nid yw'r Cyngor yn gweithredu'n gyson ar ddewis tenantiaid ynghylch gosod gwifrau trydan	18
Mae wyth deg pump y cant o denantiaid a phrydleswyr yn gallu cysylltu â'r Cyngor yn gyflym a rhwydd	20

Atodiadau

Atodiad 1 – trosolwg o gyfranogwyr yr arolwg	27
Atodiad 2 – cwestiynau'r arolwg	29
Atodiad 3 – ffeithlun sy'n crynhoi canlyniadau'r arolwg	36

Adroddiad cryno

Crynodeb

- 1 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 Nghaerffili, roedd ein sylw ar safbwyntiau tenantiaid a phrydleswyr ar eu profiad o raglen Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC) Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili (y Cyngor).
- 2 Mae Safon Ansawdd Tai Cymru yn bolisi Llywodraeth Cymru sy'n berthnasol i holl dai cyhoeddus ledled Cymru. Mae cyfrifoldeb ar bob landlord tai cymdeithasol i fodloni'r safon. Y Cyngor yw landlord tai cymdeithasol holl denantiaid y Cyngor ledled y Fwrdeistref Sirol. Felly nid oes gan denantiaid a phrydleswyr ddewis rhwng darparwyr gwasanaethau. Gan nad oes darparwr gwasanaethau arall, mae gallu defnyddwyr i ddylanwadu ar wasanaethau yn dibynnu ar 'lais' yn hytrach na 'dewis'. Mae hyn yn golygu ei bod yn bwysig casglu safbwyntiau defnyddwyr pan fydd y Cyngor yn cynllunio ac yn cyflenwi gwasanaethau ac ymyriadau sydd wedi'u hanelu at ddiwallu anghenion pobl.
- 3 Mae Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 (y Ddeddf) yn rhoi dyletswydd ar awdurdodau lleol a chyrrff cyhoeddus eraill i roi sylw i'r egwyddor datblygu cynaliadwy a'r pum ffordd o weithio sy'n ei diffinio. Mae 'Cynnwys' yn un o'r pum ffordd o weithio a nodir yn y Ddeddf.
- 4 Yn 2017, bu inni gwblhau adolygiad o gynnydd y Cyngor tuag at gyflawni SATC erbyn 2020 gan ddod i'r casgliad bod mwyafrif cartrefi tenantiaid yn parhau islaw SATC oherwydd trefniadau rheoli rhaglen aneffeithlon ac aneffeithiol dros gyfnod hir a bod y Cyngor yn annhebygol o gyflawni'r Safon erbyn 2020. Roedd y canlynol yn un o'r rhesymau pan y bu inni ddod i'r casgliad hwn:
 - er bod 'gan y Cyngor ystod o fecanweithiau i ymgysylltu â thenantiaid ynghylch SATC, mae'r rhain yn effeithiol ac nid ydynt yn cael eu defnyddio i lywio'r cynllunio a sbarduno perfformiad.'
- 5 Wrth ymateb i'n canfyddiad yn 2017, nododd y Cyngor bod eu harolygon o fodlonrwydd yn cyfeirio at lefelau uchel o fodlonrwydd gan denantiaid, ac y byddai'n werthfawr petaem yn siarad gyda mwy o denantiaid.
- 6 Ni allem siarad gyda'r holl denantiaid a phrydleswyr, felly bu inni gomisiynu cwmni ymchwil annibynnol i gynnal arolwg ffôn gyda sampl ohonynt. Rhwng 23 Ebrill a 1 Mai 2018, cwblhaodd 489 o denantiaid a 25 o brydleswyr yr arolwg. Mae **Atodiad 1** yn rhoi mwy o fanylion ynghylch y tenantiaid a'r prydleswyr a gwblhaodd yr arolwg. Bu inni ofyn iddynt am ansawdd ac amseroldeb y gwaith, y cyfathrebu a'r gwasanaeth y derbyniant oddi wrth y Cyngor, ac a ydynt yn teimlo bod y Cyngor yn gwrandao arnynt/neu eu bod yn gallu dylanwadu ar raglen SATC. Mae **Atodiad 2** yn cynnwys cwestiynau ein harolwg.
- 7 Bu inni siarad gyda thrigolion pedwar Cynllun Tai Gwarchod mewn grwpiau ffocws. Roedd gwaith gwella yn digwydd yn nau o'r cynlluniau pan drefnwyd y grwpiau

ffocws, roedd gwaith wedi'i gwblhau yn un cynllun, ac nid oedd gwaith wedi dechrau yn un cynllun.

- 8 Bu inni gynnal grwpiau ffocws gydag aelodau tenant o Dasglu Cartrefi Caerffili a'r Grŵp Atgyweiriadau a Gwelliannau.
- 9 Bu inni hefyd gyfweild uwch reolwyr y gwasanaeth tai a rheolwyr â chyfrifoldeb am weithgareddau ymgysylltu â thenantiaid.
- 10 Daethom i'r casgliad: bod gan denantiaid a phrydleswyr safbwyntiau cadarnhaol ynghylch sawl agwedd ar raglen Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC) y Cyngor gan gynnwys yr ansawdd, ond nid ydynt mor fodlon ar waith allanol, amseroldeb y gwaith, a'r graddau y mae'r Cyngor yn eu cynnwys ac yn darparu gwybodaeth am y gwaith.
- 11 Daethom i'r casgliad hwn oherwydd:
 - Mae'r tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu a siarad â nhw yn dweud wrthym:
 - bod y Cyngor yn darparu gwybodaeth am raglen Safon Ansawdd Tai Cymru i denantiaid a phrydleswyr, ond gallai esbonio'n well pam bod angen cynnal y gwaith;
 - gallai'r Cyngor wneud mwy i sicrhau bod y gwaith yn cael ei gwblhau'n brydlon yn gyson ar draws holl ardaloedd;
 - bod y rhai sydd wedi derbyn gwaith gwella yn fodlon ar ansawdd y gwaith mewnol, ond yn llai bodlon ar y gwaith allanol;
 - bod tenantiaid a phrydleswyr yn cael eu cynnwys yn y gwaith, ond nid yw'r Cyngor yn gweithredu'n gyson ar ddewis tenantiaid ynghylch gosod gwifrau trydan; ac
 - bod wyth deg pump y cant o denantiaid a phrydleswyr yn gallu cysylltu â'r Cyngor yn gyflym a rhwydd.

Cynigion ar gyfer gwella

Arddangosyn 1: cynigion ar gyfer gwella

- 12 Mae'r tabl isod yn cynnwys ein cynigion am ffyrdd y gallai'r Cyngor wella effeithiolrwydd ei raglen SATC i sicrhau ei fod yn gallu bodloni anghenion tenantiaid a phrydleswyr yn well.

Cynigion ar gyfer gwella

- C1 Er mwyn sicrhau bod y rhaglen SATC yn bodloni anghenion holl denantiaid a phrydleswyr, dylai'r Cyngor;
- gryfhau ei ddulliau cyfathrebu â holl denantiaid a phrydleswyr, gan ystyried profiadau gwahanol grwpiau o breswylwyr;
 - monitro ac adrodd ar gydymffurfiaeth â'r Siarter Ymddiried er mwyn mynd i'r afael ag unrhyw broblemau a nodwyd; a
 - dadansoddi cwynion ynghylch rhaglen SATC yn systematig er mwyn rhoi sylw i'r achosion sylfaenol a rhannu dysgu i wella profiad tenantiaid a phrydleswyr o'r rhaglen.

Deall y canlyniadau

- 13 Mae ein harolwg sampl o 514 o denantiaid a phrydleswyr yn rhoi cipolwg o'u safbwyntiau. Mae gan y Cyngor bron i 11,000 o denantiaid a phrydleswyr ac mae'r sampl hwn o 514 person yn rhoi cyfwng hyder o 4.2% ar lefel hyder o 95%. Mae hyn yn golygu petai 50% o bobl wedi dewis ymateb yn yr arolwg hwn a bod yr arolwg yn cael ei ail-adrodd, byddai hyder o 95% y byddai'r ymateb yn yr ail arolwg yn amrywio o 45.8% i 54.2%. Mae'r sampl yn cynnwys tenantiaid a phrydleswyr y mae eu gwaith SATC llawn wedi'i gwblhau; mae rhai wedi cael gwaith allanol yn unig, eraill wedi cael gwaith mewnol yn unig ac eraill heb gael unrhyw waith SATC hyd yma. Ceir manylion pellach am y sampl yn [Atodiad 1](#).
- 14 Roedd rhai o gwestiynau ein harolwg yn defnyddio graddfa bodlonrwydd pum pwynt: Bodlon lawn, Bodlon, Ddim yn Fodlon nac yn Anfodlon, Anfodlon, Anfodlon lawn. Mae'r canrannau y dangoswn yn yr adroddiad yn cyfuno bodlon iawn a bodlon yn un sgôr bodlon, ac anfodlon iawn ac anfodlon yn un sgôr anfodlon.
- 15 Rydym yn darparu'r ymatebion fel canrannau; nid ydynt bob amser yn adio i fyny i 100% oherwydd talgrynnu neu yn achosi cwestiynau aml-ateb.

- 16 Er mwyn cael cipolwg dyfnach, bu inni ddefnyddio'r nodweddion tenantiaid canlynol i ddadansoddi cwestiynau'r arolwg:
- Oed y tenant
 - Rhyw'r tenant
 - Hyd y denantiaeth
 - Statws y denantiaeth (anghenion cyffredinol, tenant tai gwarchod, prydleswr)
 - Lleoliad yr eiddo (mae gan y Cyngor dair ardal ar gyfer rhoi SATC ar waith, Cwm Rhymni Uchaf, Cwm Rhymni Isaf a'r Cymoedd Dwyreiniol)
- 17 Rydym wedi nodi yn yr adroddiad os oes unrhyw rai o'r nodweddion tenantiaid hyn wedi cael effaith arwyddocaol ar yr ymatebion i unrhyw gwestiynau. Os nad ydym wedi nodi bod nodweddion tenantiaid wedi cael effaith, yna nid ydynt wedi cael unrhyw effaith ar ymatebion yr arolwg.
- 18 Mae gan brydleswyr berthynas wahanol i denantiaid gyda'r Cyngor mewn perthynas â SATC. Pan fydd tenant yn dod yn brydleswr ac yn prynu'u heiddo drwy gynllun Hawl i Brynu, maent yn cymryd rhai cyfrifoldebau a rhwymedigaethau. Mae'r rhain yn cynnwys cynnal yr eiddo a brynwyd ganddynt. Mae telerau'r brydles a gyhoeddwyd gan y Cyngor yn cynnwys rhwymedigaeth ar y prydleswr i gyfrannu tuag at gostau atgyweirio, cynnal a chadw ac adnewyddu'r strwythur allanol a mannau cymunedol. Cyfeirir at y rhain fel Gwaith Mawr, lle mae dyletswydd gyfreithiol ar y Cyngor i gynnal proses ymgynghori ffurfiol gyda holl brydleswyr. Mae'r Cyngor yn darparu gwybodaeth i brydleswyr ynghylch eu rhwymedigaethau mewn llawlyfr i brydleswyr¹. Mae'r Cyngor yn ymgymryd â gwelliannau allanol yn unig i eiddo prydleswyr fel rhan o raglen SATC. Mae'r Cyngor yn ymgynghori â phrydleswyr os yw'r gwaith gwella allanol yn debygol o fod yn fwy na £250 y prydleswr neu'n fwy na £1,000 i'r bloc fflatiau.

¹ **Llawlyfr Prydleswyr Cyngor Sirol Bwrdeistref Caerffili**

'TAITH' SATC TENANTIAID CAERFFILI

- 19 O'n grwpiau ffocws, preswylwyr Tai Gwarchod a staff y Cyngor, deallwn y canlynol fel prif rannau 'taith' tenantiaid wrth iddynt dderbyn gwaith gwella SATC yn eu cartrefi.

Trefnu



- 20 Mae'r Cyngor yn rhoi gwybod i denantiaid pryd fydd gwaith SATC yn digwydd yn eu cymuned. Mae gwaith mewnol a gwaith allanol yn digwydd ar wahanol adegau o fewn cymunedau. Dywedodd preswylwyr Tai Gwarchod wrthym fod cyfarfodydd arbennig wedi'u cynnal yn y mannau cymunedol lle'r oedd preswylwyr yn gallu gofyn cwestiynau ynghylch sut fyddai'r gwaith yn cael ei gynnal.

Arolwg Cyflwr



- 21 Mae syrfewr o'r Cyngor yn ymweld â'r preswylwr ac yn esbonio pa waith (mewnol ac allanol) a fydd yn cael ei gynnal i ddod â'r cartref i fyny i safon SATC. Yn ystod yr ymweliad hwn, caiff y preswylwr gyfle i wneud eu dewisiadau. Mae hefyd yn gyfle i esbonio wrth y preswylwr beth ellid ei newid, beth fydd yn aros fel rhan o'r rhaglen a beth fydd yn rhaid i'r preswylwr ei wneud. Mae'r Cyngor yn ysgrifennu at y tenant gan nodi pa waith fydd yn cael ei gwblhau fel rhan o raglen SATC.

Gwaith yn dechrau



- 22 Mewn cynlluniau tai gwarchod, mae'r Swyddogion Cyswllt Tenantiaid yn helpu preswylwyr i bacio a symud eitemau i ffwrdd o'r man gweithio. Mae'r Cyngor yn rhoi gwybod i denantiaid pryd fydd y gwaith yn dechrau ynghyd â'r amser ddylai ei gymryd i gwblhau'r gwaith.

Cyfnod y gwaith



- 23 Yn ystod cyfnod y gwaith, y prif bwynt cyswllt i denantiaid yw naill ai rheolwr y gweithlu ar y safle neu Swyddog Cyswllt Tenantiaid. Mae 'Siarter Ymddiried' y Cyngor yn awgrymu y dylai holl breswylwyr gael manylion cyswllt Swyddog Cyswllt Tenantiaid eu hardal. Yn achos tai gwarchod, mae swyddog cyswllt tai gwarchod neu'r Swyddog Cyswllt Tenantiaid ar gael i roi'r wybodaeth ddiweddaraf am hyn y gwaith.

Diwedd y gwaith



- 24 Mae Goruchwyliwr y Gwaith yn gwirio bod y gwaith a nodwyd wedi cael ei wneud yn gywir, ac yn nodi unrhyw waith sydd angen ei gwblhau neu sydd heb ei wneud i'r safon ofynnol.

Mae'r Cyngor yn darparu gwybodaeth am raglen Safon Ansawdd Tai Cymru i denantiaid a phrydleswyr, ond gallai esbonio'n well pam bod angen cynnal y gwaith

Crynodeb

Arddangosyn 2: crynodeb o safbwyntiau tenantiaid a phrydleswyr ynghylch y wybodaeth y mae'r Cyngor yn ei darparu iddynt ynghylch rhaglen SATC



GWYBODAETH

62% yw nifer y preswylwyr a ddywedodd wrthym fod y Cyngor wedi dweud wrthynt am SATC.



ESBONIO'R ANGEN AM Y GWAITH

55% oedd nifer y preswylwyr sydd wedi cael gwaith yn dweud wrthym fod y Cyngor wedi esbonio pam bod angen y gwaith gwella.



Y DDWY FLYNEDD NESAF

51% yw nifer y preswylwyr sydd yn gwybod a fydd y Cyngor yn gwneud unrhyw welliannau i'w cartref yn y ddwy flynedd nesaf.

Gwybodaeth am raglen SATC

- 25 Dywedodd 62% o'r tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu bod y Cyngor wedi dweud wrthynt am SATC, tra bod 32% wedi dweud wrthym nad oedd y Cyngor wedi dweud wrthynt; dywedodd 6% nad oeddynt yn gwybod.
- 26 Dywedodd 37% o'r 191 o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu yng Nghwm Rhymni Uchaf wrthym nad oedd y Cyngor wedi dweud wrthynt am SATC.
- 27 Bu inni ofyn i'r tenantiaid a'r prydleswyr hynny a oedd yn cofio bod y Cyngor wedi dweud wrthynt am raglen SATC, pa ddull(iau) a ddefnyddiodd y Cyngor i ddweud wrthynt. Dywedodd 50% o'r tenantiaid a'r prydleswyr wrthym fod y Cyngor wedi

dweud wrthynt mewn llythyr; dywedodd 29% wrthym fod y Cyngor wedi defnyddio cylchlythron neu wedi dweud wrthynt yn bersonol.

- 28 Dywedodd 20% o'r 44 o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu ac oedd rhwng 45 a 54 oed bod y Cyngor wedi dweud wrthynt drwy gylchlythron, ond dywedodd 36% o'r grŵp oedran hwn eu bod wedi derbyn y newyddion yn bersonol. Roedd y tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu oedd rhwng 45 a 74 oed yn fwy tebygol o ddweud eu bod wedi derbyn y newyddion yn bersonol na'r rhai oedd yn 44 ac yn iau neu dros 75 oed.

Esbonio pam bod angen gwaith i gyflawni SATC

- 29 Yn gyffredinol, dywedodd 55% o'r 374 o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu sydd wedi derbyn gwaith gwella yn y pum mlynedd diwethaf wrthym fod y Cyngor wedi esbonio pam bod angen y gwaith i gyflawni SATC, tra bod 34% wedi dweud wrthym nad oedd y Cyngor wedi dweud wrthynt, a dywedodd 10% nad oeddynt yn gwybod/nad oeddynt yn gallu cofio.
- 30 Dywedodd 9 o'r 19 o'r ymatebwyr Tai Gwarchod a 6 o'r 8 o'r prydleswyr sydd wedi derbyn gwaith gwella bod y Cyngor wedi esbonio pam bod angen y gwaith.
- 31 Dywedodd 60% o'r 129 o ymatebwyr yn y Cymoedd Dwyreiniol y gwnaethom eu harolygu bod y Cyngor wedi esbonio wrthynt pam bod angen y gwaith. Dywedodd 43% o'r 144 o ymatebwyr yng Nghwm Rhymni Uchaf y gwnaethom eu harolygu nad oedd y Cyngor wedi esbonio pam bod angen y gwaith.

Gwybodaeth am Welliannau yn y Dyfodol

- 32 Roedd 51% o'r tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu yn ymwybodol o gynlluniau'r Cyngor i wneud gwelliannau i'w cartref yn y ddwy flynedd nesaf, tra bod 34% ddim yn ymwybodol, a dywedodd 15% nad oeddynt yn gwybod/nad oeddynt yn gallu cofio.
- 33 Roedd ymwybyddiaeth tenantiaid a phrydleswyr yn amrywio ar draws tair ardal dai'r Cyngor, gyda 44% o'r 191 o ymatebwyr yng Nghwm Rhymni Uchaf y gwnaethom eu harolygu yn ymwybodol o gynlluniau'r Cyngor mewn cymhariaeth â 59% o'r 177 o ymatebwyr yn y Cymoedd Dwyreiniol, a 51% o'r 146 o ymatebwyr yng Nghwm Rhymni Isaf.

Gwybodaeth am SATC i brydleswyr

- 34 Dywedodd 12 o'r 25 o brydleswyr y gwnaethom eu harolygu bod y Cyngor wedi dweud wrthynt am eu cyfrifoldebau o ran cynnal a chadw fel prydleswr, dywedodd 11 o brydleswyr nad oedd y Cyngor wedi dweud wrthynt ac nid oedd 2 o brydleswyr yn gwybod.

Safbwyntiau preswylwyr Tai Gwarchod

- 35 Dywedodd preswylwyr yn nhri o'r pedwar cynllun Tai Gwarchod y gwnaethom siarad â hwy eu bod yn teimlo bod gan y Cyngor ymagwedd anghyson o ran dweud wrth breswylwyr pam bod y gwaith yn cael ei gynnal a beth oedd yn ofynnol. Roedd rhai preswylwyr yn cofio mynychu cyfarfod ynghylch y cynllun mewn ystafell gyffredin, ond ni allai eraill gofio. Dywedodd rhai preswylwyr wrthym fod y Cyngor yn anfon llythyron yn nodi'r gwaith i'w gynnal sawl mis cyn i'r gwaith ddechrau, ond ni allai rhai preswylwyr gofio iddynt dderbyn unrhyw lythyron. Fodd bynnag, yn Nhŷ Bedwellty, roedd yr holl breswylwyr yn ymwybodol iawn o pam bod y gwaith yn cael ei gynnal ac roeddynt o'r farn bod y cyfathrebu ynghylch y gwaith yn ardderchog.
- 36 Swyddogion Cyswllt Tenantiaid yw'r cyswllt allweddol rhwng y preswylwyr, wardeniaid tai gwarchod a'r contractwyr sy'n gyfrifol am y gwelliannau. Pan ddaw'n fater o ddweud wrth breswylwyr am ddyddiadau dechrau posibl, dywedodd y Swyddogion Cyswllt Tenantiaid wrthym fod yn well ganddynt fel rheol fod yn ofalus na pheidio wrth ddarparu dyddiad dechrau fel nad ydynt yn codi disgwyliadau'r preswylwyr.

Safbwyntiau cynrychiolwyr tenantiaid

- 37 Dywedodd aelodau tenant y Grŵp Atgyweiriadau a Gwelliannau a Thasglu Cartrefi Caerffili wrthym nad yw gwybodaeth y Cyngor ynghylch maint y gwaith, a sut a phryd y gwneir y gwaith hwnnw, bob amser yn adlewyrchu profiad go iawn tenantiaid o'r modd y cyflenwir y gwaith, yn eu profiad hwy.

Gallai'r Cyngor wneud mwy i sicrhau bod y gwaith yn cael ei gwblhau'n brydlon yn gyson ar draws holl ardaloedd

Crynodeb

Arddangosyn 3: safbwyntiau tenantiaid a phrydleswyr o amseroldeb y gwaith gwella



AMSEROLDEB Y GWAITH

71% yw nifer y preswylwyr yn dweud wrthym fod y Cyngor wedi cwblhau'r gwaith yn unol â'r hyn a ddywedwyd ganddynt

- 38 Dywedodd 71% o'r 374 o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu sydd wedi derbyn gwaith SATC, bod y gwaith wedi'i gwblhau yn ôl yr amserlenni gwreiddiol; dywedodd 24% nad oedd hynny wedi digwydd ac ni allai 6% gofio.
- 39 Dywedodd 28% o'r 101 o ymatebwyr yng Nghwm Rhymni Isaf a 26% o'r 129 o ymatebwyr yn y Cymoedd Dwyreiniol y gwnaethom eu harolygu nad oedd y gwaith wedi'i gwblhau'n brydlon, ond roedd y ffigur hwn yn gostwng i 19% o'r 144 o ymatebwyr yng Nghwm Rhymni Uchaf.

Safbwyntiau preswylwyr Tai Gwarchod

- 40 Dywedodd 84% o'r tenantiaid tai gwarchod y gwnaethom eu harolygu bod y Cyngor wedi cwblhau'r gwaith yn ôl yr hyn a ddywedwyd wrthynt.
- 41 Yn ein grwpiau ffocws, dywedodd preswylwyr o'r cynlluniau Tai Gwarchod wrthym, pan na fydd y gwaith yn cadw at yr amserlenni gwreiddiol, bod hynny'n achosi dryswch ac aflonyddwch i breswylwyr. Dywedodd un preswyllydd wrthym eu bod wedi mynd ar wyliau dros y cyfnod y cynlluniwyd y gwaith ar ei gyfer, ond eu bod wedi dychwelyd i ganfod nad oedd y gwaith wedi'i gwblhau. Dywedodd rhai preswylwyr wrthym y gallai'r Cyngor, a'r timau sy'n cyflenwi'r gwaith, wella eu cyfathrebu ynghylch newidiadau i amserlenni. Yn Nhŷ Bedwellty, rheolwyd y gwaith gan y Cyngor drwy symud tenantiaid dros dro i eiddo gwag tra bod y gwaith yn cael ei gynnal; roedd hyn yn golygu nad oedd unrhyw oedi yn amharu ar fywydau preswylwyr.

Safbwyntiau cynrychiolwyr tenantiaid

- 42 Dywedodd aelodau tenant y Grŵp Atgyweiriadau a Gwelliannau a Thasglu Cartrefi Caerffili wrthym fod tenantiaid wedi profi oedi yn ystod cyfnodau cynnar y gwaith SATC, ond roeddynt o'r farn bod y Cyngor bellach wedi gwneud newidiadau i'w brosesau cyflenwi er mwyn ceisio goresgyn oedi o'r fath. Disgrifiodd y tenantiaid sut mae unrhyw oedi wrth gwblhau gwaith yn aflonyddu ar gartrefi ac yn effeithio ar fywydau bob dydd pobl.
- 43 Mae safbwyntiau tenantiaid a phrydleswyr yn dangos y gallai'r Cyngor wneud mwy i sicrhau bod gwaith yn cael ei gwblhau'n brydlon yn gyson ar draws holl ardaloedd.

Mae'r rhai sydd wedi derbyn gwaith gwella yn fodlon ar ansawdd y gwaith mewnol, ond yn llai bodlon ar y gwaith allanol

Crynodeb

Arddangosyn 4: bodlonrwydd tenantiaid a phrydleswyr gyda'r gwaith SATC yn gyffredinol ac elfennau penodol o'r rhaglen (ceginau, ystafelloedd ymolchi a thu allan eu cartrefi)



BODLONRWYDD CYFFREDINOL GYDA GWAITH SATC

81% yw nifer y preswylwyr sydd wedi cael gwaith sy'n fodlon



79% yw nifer y tenantiaid sy'n fodlon ar gyflwr cyffredinol eu cegin



YSTAFELL YMOLCHI

79% yw nifer y tenantiaid sy'n fodlon ar gyflwr cyffredinol eu hystafell ymolchi



TU ALLAN Y CARTREF

59% yw nifer y preswylwyr sy'n fodlon ar sut mae tu allan eu cartrefi'n edrych

Bodlonrwydd cyffredinol gyda'r gwaith gwella

- 44 Gofynnwyd i'r 374 o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu sydd wedi derbyn gwaith gwella a gwblhawyd yn y pum mlynedd diwethaf am eu bodlonrwydd gyda'r gwaith. Mae 81% yn fodlon ar y gwaith gwella i'w cartrefi, nid yw 8% yn fodlon nac yn anfodlon, ac mae 12% yn anfodlon.
- 45 Dywedodd 18 o'r 19 o breswylwyr tai gwarchod y gwnaethom eu harolygu sydd wedi derbyn gwaith gwella a gwblhawyd eu bod yn fodlon mewn cymhariaeth â 4

o'r 8 o brydleswyr y gwnaethom eu harolygu ac 81% o'r tenantiaid eraill (anghenion cyffredinol) sydd wedi derbyn gwaith gwella a gwblhawyd. Mae 85% o'r tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu sydd wedi derbyn gwaith mewnlol ac allanol a gwblhawyd eu bod yn fodlon.

- 46 Pan ofynnwyd i'r tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu pam eu bod wedi rhoi eu sgôr bodlonrwydd, gwelwyd bod eu bodlonrwydd yn gysylltiedig ag ychydig o resymau allweddol:
- y profiad byw o weld gwaith yn digwydd i'w cartrefi;
 - profiadau'r tenantiaid o'r adeiladwyr sy'n gwneud y gwaith adeiladu;
 - amseroldeb y gwaith;
 - ansawdd y gwaith;
 - dyluniad y gwaith;
 - effeithiolrwydd y cyfathrebu;
 - darpariaeth gwasanaethau i deuluoedd anabl; a
 - lefel y dewis a ddarperir i denantiaid.
- 47 Rhoddodd y tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu ac oedd wedi cael profiad cadarnhaol, ystod o sylwadau sy'n adlewyrchu cydymffurfiad â Siarter Ymddiried y Cyngor². Yn 2013, datblygodd y Cyngor y Siarter yn dilyn ymgynghoriad gyda thenantiaid a staff, a chytunwyd ar y Siarter gan Dasglu Cartrefi Caerffili. Mae'n nodi'r safonau y gall tenantiaid eu disgwyl gan y gweithlu a sut ddylai tenantiaid drin y gweithlu. Mae nifer o denantiaid a phrydleswyr wedi tynnu sylw at gydymffurfiad positif gyda'r Siarter Ymddiried yn ystod y gwaith:
- 'Wnaethon nhw (y gweithlu) waith glân a thaclus.'
 - 'Roedd pob grŵp o weithwyr a gefais fan hyn yn brydlon ac yn gwrtais, ac roeddynt i gyd yn glanhau ar ôl cwblhau'r gwaith.'
 - 'Gweithwyr hyfryd iawn, yn gofyn am fy marn bob cam o'r ffordd.'
 - 'Roedd yn dda iawn – yn enwedig y rhai a wnaeth y gwaith mewnlol – byddent yn esbonio'r hyn oeddynt yn ei wneud.'
 - 'Gwnaethpwyd y cyfan yn brydlon, ac roeddynt yn tacluso popeth ar ôl gorffen; popeth yn dda.'
 - 'Ystafell ymolchi newydd, gawson ni gawod, nid yw'r llawr yn gwichian bellach, ac nid yw'r toiled yn gollwng.'
- 48 Fodd bynnag, rhoddwyd adborth gan gyfran lai o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu, gan gynnwys rhai a ddywedodd eu bod yn fodlon yn gyffredinol ar y gwaith yr oeddynt wedi'i dderbyn, a oedd yn tynnu sylw at ddiffyg cydymffurfiad â'r Siarter Ymddiried:
- '(Roedd y gwaith yn) draed moch llwyr a thorrwyd eiddo personol.'

² Siarter Ymddiried Cartrefi Caerffili
<http://www.caerphilly.gov.uk/CaerphillyDocs/Housing/Tenants-handbook/13-CharterForTrust.aspx>

- ‘Difethodd y gweithwyr garpedi'r staer; dywedais wrth y Cyngor ond dydyn nhw ddim wedi gwneud dim am y peth.’
- ‘Roeddwn yn ffieiddio o weld yr holl aflonyddwch a achoswyd; nid oedd gennym ddŵr rhedeg, ac ati.’
- ‘Buom heb sinc am bedair wythnos.’
- ‘Mae rhai o'r gweithwyr yn gadael llanast ar ôl gorffen y gwaith.’
- ‘Mae'r gwaith yn hyfryd, ond doeddwn i ddim yn hapus gyda'r holl drafferth a'r amser a gymerodd y gwaith’.
- ‘Wnaethon nhw ddim gorffen y gwaith yn syth, a doedden nhw ddim am addurno'r ystafell ymolchi i safon dda.’

Safbwyntiau preswylwyr Tai Gwarchod

- 49 Dywedodd preswylwyr tai gwarchod wrthym eu bod yn fodlon ar y gwaith gwella a gwblhawyd gan y Cyngor. Fodd bynnag, roedd rhai preswylwyr o'r farn mai ar ôl datrys y mân broblemau yn unig yr oeddynt yn gallu nodi eu bodlonrwydd. Dywedodd rhai preswylwyr tai gwarchod eu bod yn anfodlon gyda gwaith trydanol, ac mewn un cynllun, roedd preswylwyr wedi hysbysu'r Cyngor o'u pryderon ynghylch ffitiad drysau ffrynt newydd, gan nodi eu bod yn cael trafferth i'w hagor neu eu cau.

Safbwyntiau cynrychiolwyr tenantiaid

- 50 Dywedodd aelodau tenant y Grŵp Atgyweiriadau a Gwelliannau a Thasglu Cartrefi Caerffili wrthym fod gwaith gwella, unwaith ei fod wedi'i gwblhau, fel rheol wedi'i gwblhau i safon uchel. Fodd bynnag, tynnwyd sylw at enghreifftiau o denantiaid yn gorfod cwyno i gyrraedd y pwynt hwn, ar ôl iddynt fynegi nad oedd y gwaith wedi'i wneud yn gywir y tro cyntaf.

Bodlonrwydd gyda Cheginau

- 51 Mae 79% o'r tenantiaid y gwnaethom eu harolygu yn fodlon ar gyflwr eu cegin; mae 12% yn anfodlon, ac nid yw 10% yn fodlon nac yn anfodlon.
- 52 Edrychwyd ar lefel y bodlonrwydd ac a oedd y ffaith bod gwaith wedi'i gwblhau yn effeithio ar safbwyntiau tenantiaid. Dywedodd 85% o'r 364 o denantiaid y gwnaethom eu harolygu sydd wedi derbyn gwaith yn y pum mlynedd diwethaf eu bod yn fodlon ar gyflwr eu cegin mewn cymhariaeth â 64% o denantiaid (120) sydd heb dderbyn gwaith.

Bodlonrwydd gydag Ystafelloedd Ymolchi

- 53 Mae 79% o'r tenantiaid y gwnaethom eu harolygu yn fodlon ar gyflwr eu hystafell ymolchi; mae 10% yn anfodlon ac nid yw 11% yn fodlon nac yn anfodlon.

- 54 Yn gyffredinol, mae 75% o'r 136 o denantiaid y gwnaethom eu harolygu yng Nghwm Rhymni isaf yn fodlon ar gyflwr eu hystafell ymolchi mewn cymhariaeth ag 81% o'r 191 o denantiaid y gwnaethom eu harolygu yng Nghwm Rhymni Uchaf ac 81% o'r 177 o denantiaid y gwnaethom eu harolygu yn y Cymoedd Dwyreiniol.
- 55 Edrychwyd ar lefel y bodlonrwydd ac a oedd y ffaith bod gwaith wedi'i gwblhau yn effeithio ar safbwyntiau tenantiaid. Dywedodd 85% o'r 364 o denantiaid y gwnaethom eu harolygu sydd wedi derbyn gwaith yn y pum mlynedd diwethaf eu bod yn fodlon mewn cymhariaeth â 65% o denantiaid (120) sydd heb dderbyn gwaith.

Bodlonrwydd gyda Mannau Allanol cartrefi

- 56 Gofynnwyd i bob un o'r 514 o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu os oeddynt yn fodlon gyda manau allanol eu cartref. Mae 59% yn fodlon; nid yw 17% yn fodlon nac yn anfodlon ac mae 23% yn anfodlon.
- 57 Ni welwyd unrhyw wahaniaeth o ran bodlonrwydd y rhai sydd wedi derbyn gwaith gwella a'r rhai sydd heb dderbyn gwaith gwella.
- 58 Mae 63% o'r 177 o denantiaid a phrydleswyr yn y Cymoedd Dwyreiniol y gwnaethom eu harolygu yn fodlon ar fannau allanol eu cartrefi, gyda'r ffigwr hwn yn 59% o'r 177 o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu yng Nghwm Rhymni Isaf a 55% o'r 191 o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu yng Nghwm Rhymni Uchaf.

Mae tenantiaid a phrydleswyr yn cael eu cynnwys yn y gwaith, ond nid yw'r Cyngor yn gweithredu'n gyson ar ddewis tenantiaid ynghylch gosod gwifrau trydan

Crynodeb

Arddangosyn 5: cafodd 67% o denantiaid a phrydleswyr sydd wedi derbyn gwaith eu cynnwys ym mhroses ddylunio'r gwaith gwella

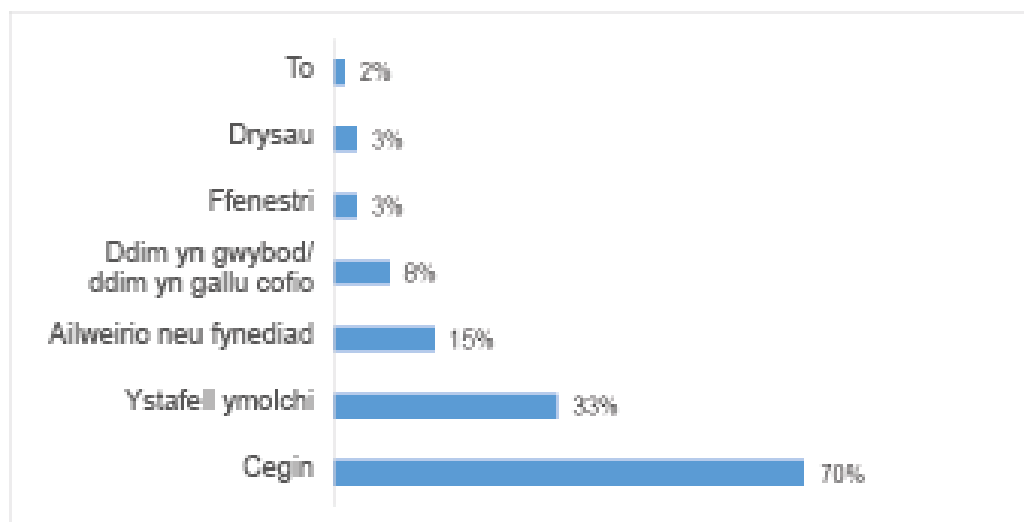


DYLUNIAD

67% yw nifer y preswylwyr hynny sydd wedi cael gwaith ac sydd wedi cael eu cynnwys ym mhroses ddylunio'r gwaith gwella

- 59 Gofynnwyd i'r 374 o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu sydd wedi derbyn gwaith gwella a gwblhawyd os oedd y Cyngor wedi'u cynnwys ym mhroses ddylunio neu ddewis manylion y gwaith gwella. Dywedodd 67% o'r tenantiaid a'r prydeswyr hynny bod y Cyngor wedi'u cynnwys; dywedodd 29% nad oedd y Cyngor wedi'u cynnwys, ac nid oedd 5% yn gwybod neu'n gallu cofio.
- 60 Mae'n bosibl i denantiaid a phrydleswyr arfer eu hawl i wrthod gwaith gwella. Roedd 55 o'r tenantiaid a'r prydeswyr yn yr arolwg wedi gwrthod peth gwaith gwella, ac roedd 5 wedi gwrthod yr holl waith gwella.

Arddangosyn 6: ceginau ac ystafelloedd ymolchi yw'r gwaith gwella sy'n cael ei wrthod fwyaf aml gan denantiaid a phrydleswyr



- 61 Gofynnwyd i'r 60 o denantiaid a phrydleswyr a ddywedodd wrthynt eu bod wedi gwrthod gwaith, pam eu bod gwneud hynny. Dywedodd 25% eu bod yn hapus gyda chyflwr presennol eu cartref, gyda 20% o'r tenantiaid a phrydleswyr yn nodi mai problemau iechyd neu anghyfleustra'r darpar gynllun (20%) oedd eu rhesymau dros wrthod y gwaith. Nododd 37% resymau eraill, gyda nifer ohonynt yn nodi eu bod wedi gwneud y gwelliannau eu hunain.

Safbwyntiau preswylwyr Tai Gwarchod mewn grwpiau ffocws

- 62 Dywedodd y preswylwyr Tai Gwarchod a siaradodd gyda ni yn ein grwpiau ffocws bod y Cyngor yn cynnig dewis, ond eu bod yn teimlo bod y dewis yn hynod o gyfyng, yn enwedig lliwiau a chownteri cegin. Rhoddodd y Cyngor enghraifft i ni o'r llyfryn sy'n manylu ar y dewisiadau sydd ar gael. Rhoddodd y Cyngor enghraifft i ni hefyd o'r ddogfen a roddwyd i denantiaid yn cadarnhau'r dewisiadau a wnaeth y tenantiaid. Fodd bynnag, yn ystod ein grwpiau ffocws gyda phreswylwyr Tai Gwarchod, nid oedd pob un o'r preswylwyr yn gallu cofio derbyn y dogfennau hyn.

Safbwyntiau cynrychiolwyr tenantiaid

- 63 Dywedodd aelodau tenant y Grŵp Atgyweiriadau a Gwelliannau a Thasglu Cartrefi Caerffili wrthym fod lefel cyffredinol y dewisiadau yn dda ar y cyfan, ond bod ychydig o anghysondeb o ran faint o ddewis a gynigir i holl denantiaid gan ddiybennu ar ba adeiladwyr sy'n cyflenwi'r gwaith gwella. Polisi'r Cyngor yw bod dewisiadau tenantiaid yn cael eu cyd-drafod a'u cytuno gyda'r tenantiaid, Syrfewyr y Cyngor a'r Swyddogion Cyswllt Tenantiaid.
- 64 Mewn grwpiau ffocws gyda thenantiaid, tynnwyd sylw at y dulliau y mae'r Cyngor yn eu defnyddio ar gyfer ailweirio trydanol fel maes lle mae'r tenantiaid yn teimlo nad ydynt yn gallu dylanwadu'n gyson ar y gwaith a wneir i'w cartrefi. Mae'r Cyngor yn dweud bod ganddo bolisi o ddarparu dewis i denantiaid ynghylch cuddio gwifrau yn y wal neu guddio gwifrau ar y wyneb gyda gorchudd, a ble bynnag y mae'n bosibl, dylid cuddio gwifrau yn y wal. Fodd bynnag, dywedodd y tenantiaid wrthym nad yw hynny bob amser yn digwydd, neu nad oedd y Cyngor wedi esbonio'n glir wrth breswylwyr unigol pam bod angen defnyddio gorchudd gan nad oedd modd cuddio'r gwifrau yn y wal. Ym Mai 2018, cyflwynodd y Cyngor broses ar gyfer cofnodi dewis tenantiaid – naill ai gwifrau ar y wyneb dan orchudd neu rai wedi'u cuddio yn y wal.

Mae wyth deg pump y cant o'r tenantiaid a'r prydleswyr yn gallu cysylltu â'r Cyngor yn gyflym a rhwydd

Crynodeb

Arddangosyn 7: crynodeb o safbwyntiau tenantiaid a phrydleswyr ynghylch pa mor rhwydd yw cysylltu â'r Cyngor



CYSYLLTU Â'R CYNGOR

85% yw nifer y preswylwyr sy'n gallu cysylltu â'r gwasanaeth tai yn gyflym a rhwydd



YMATEB I SAFBWYNTIAU

64% yw nifer y preswylwyr sy'n meddwl bod y Cyngor yn gwrando ar eu safbwyntiau ynghylch eu cartrefi a'u cymdogaeth, ac yn gweithredu arnynt

Cysylltu â'r Cyngor

- 65 Dywedodd 85% o'r tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu eu bod yn gallu cysylltu â'r Cyngor yn gyflym a rhwydd, dywedodd 9% nad oeddynt yn gallu gwneud hynny, ac nid oedd 6% yn gwybod neu wedi ceisio gwneud hynny.
- 66 Dywedodd nifer fach o denantiaid a phrydleswyr wrthym nad oeddynt yn gwybod gyda phwy y dylent gysylltu os oes ganddynt unrhyw ymholiadau. Roedd tenantiaid a phrydleswyr dan 45 oed yn llai tebygol o nodi eu bod yn gallu cysylltu â'r Cyngor yn gyflym a rhwydd na'r ymateb cyffredinol.
- 67 Yn achos y tenantiaid a'r prydleswyr hynny y gwnaethom eu harolygu a ddywedodd wrthym nad oeddynt yn gallu cysylltu â'r Cyngor yn gyflym a rhwydd, bu iddynt ddweud wrthym am eu profiad o gysylltu â'r Cyngor:
- 'Pan ydych yn galw'r Cyngor, mae'n cymryd amser maith i fynd trwyddo, ac mae'n anodd cael yr adran gywir.'
 - 'Cysylltais â'r Cyngor ynghylch problem gyda llygoden fawr, ac nid oedd ateb o'r rhif a roddasant i fi.'
 - 'Mae'n cymryd amser hir i fynd trwyddo i linell ffôn y Cyngor; y tro diwethaf, cymrodd dri diwrnod i fi.'
 - 'Mae'n anodd galw'r Cyngor pan ydych yn eich gwaith.'

- ‘Byddai’n dda gallu ffonio ar ôl oriau gwaith, 8 y bore hyd 8 yr hwyr.’
- ‘Gallent ymateb yn gyflymach pan ydych yn galw am waith trwsio.’
- ‘Pan fydd gennych broblemau, maent fel rheol yn ymateb, ond rydym wedi cael problem lleithder ers dwy flynedd a does dim wedi cael ei drwsio.’
- ‘Siaradais gyda pherson o’r adran dai, ac ni chefais unrhyw atebion boddhaol.’

Ymateb i safbwyntiau

68 Mae 64% o’r 514 o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu yn fodlon bod y Cyngor yn gwrandao ar eu safbwyntiau ac yn gweithredu arnynt; mae 17% yn anfodlon ac nid yw 19% yn fodlon nac yn anfodlon. Mae 85% o’r 41 o breswylwyr tai gwarchod yn fodlon mewn cymhariaeth â 64% o’r 454 o denantiaid eraill (anghenion cyffredinol). Mae bodlonrwydd tenantiaid a phrydleswyr yn amrywio ar draws y grwpiau oedran o 73% o’r rhai sydd dros 75 oed i 49% o’r rhai sydd rhwng 35 a 44 oed.

Safbwyntiau preswylwyr Tai Gwarchod

- 69 Yn gyffredinol, dywedodd y preswylwyr tai gwarchod y gwnaethom siarad â hwy bod cyfathrebu’n gallu amrywio, a’i fod yn dibynnu ar lefel hyder preswylwyr wrth gysylltu â’r Swyddogion Cyswllt Tenantiaid a’r timau sy’n cyflenwi’r gwaith. Canfuom fod y Cyngor yn darparu gwybodaeth ynghylch sut i gysylltu â’r Cyngor mewn perthynas â gwaith SATC gan gynnwys rhifau cyswllt penodol, ond bod nifer fach o denantiaid yn dal i gysylltu â’r prif dîm tai i geisio datrys problemau.
- 70 Canfuom yn Nhŷ Bedwellty, sef yr un Cynllun Tai Gwarchod lle’r roedd tenantiaid yn fodlon iawn ar y gwaith, bod cysylltiad da rhwng y Swyddog Cyswllt Tenantiaid a’r warden. Roedd y warden yn gweithredu fel y prif bwynt cyswllt rhwng tenantiaid a’r Swyddog Cyswllt Tenantiaid.

System Apwyntiadau

71 Yn yr arolwg ffôn, rhoddodd tenantiaid a phreswylwyr adborth cyffredinol cadarnhaol i ni ynghylch system apwyntiadau tai’r Cyngor, gan gynnwys system atgoffa drwy neges testun a chyfle i gytuno ar ddyddiadau. Fodd bynnag, mynegodd nifer fach o denantiaid a phreswylwyr safbwyntiau negyddol ynghylch y system gan gynnwys rhai a oedd yn teimlo bod angen cymryd diwrnod llawn i ffwrdd o’r gwaith ar gyfer apwyntiad, a rhai a oedd wedi cael profiad o apwyntiadau a fethwyd yn llwyr.

Cadarnhaol

- ‘Maent yn dda, maent bob amser yn rhoi dyddiad apwyntiad felly rydych yn gwybod pryd i’w disgwyl.’
- ‘Dim cwynion, pan fydd angen gwaith trwsio arnaf, byddant yn rhoi dyddiad i chi ac yn cadw at eu gair.’

- ‘Os oes angen gwaith trwsio arnoch, maent yn cynnig amser cyfleus, a neges testun i’ch atgoffa.’

Negyddol

- ‘Mae’r amserau y byddant yn dod allan i wneud gwaith trwsio yn gallu bod yn anghyfleus; rydym yn gweithio’n llawn amser ac mae’n rhaid cymryd diwrnod i ffwrdd o’r gwaith pan fydd angen gwaith trwsio arnom’.
- ‘Mae’n boen pan nad ydynt yn gallu rhoi amser penodol ar gyfer gwaith trwsio neu ymweliadau.’
- ‘Rwy’n aros ar hyn o bryd am waith trwsio ar do’r tŷ; mae’n anodd colli gwaith ar gyfer y gwaith trwsio.’

72 Mae’r Cyngor yn cynhyrchu adroddiad blynyddol ar y cwynion ffurfiol cysylltiedig â thai a dderbynnir gan yr Adran Gwasanaethau Cwsmeriaid Tai, a chyflwynir yr adroddiad i Dasglu Cartrefi Caerffili. Yn 2017, roedd yr adroddiad³ yn tynnu sylw at gynnydd yn y ceisiadau am waith SATC mewnol ac allanol, a hefyd at gynnydd yn y ganmoliaeth a’r diolch mewn perthynas â SATC. Roedd yr adroddiad hefyd yn amlinellu sut ddysgodd y Cyngor wersi o’r cwynion er mwyn gwella ei wasanaeth tai, gan gynnwys rhaglen SATC. Deallwn fod modd cofnodi cwynion SATC mewn sawl system ynghynt, ond bod blwch derbyn cwynion sengl bellach ar gyfer rhaglen SATC. Er bod hyn yn galluogi’r Cyngor i ymateb i gwynion unigol, nid oes gan y Cyngor ar hyn o bryd gofnod o gwynion canolog ar gyfer SATC.

³ [Cwynion a Sylwadau – Cartrefi Caerffili](#)

Enghraifft o arfer da

Mae Tŷ Bedwellty yn Gynllun Tai Gwarchod ym Mwrdeistref Sirol Caerffili. Bloc o fflatiau unigol ydyw gydag ardal gymunedol a rennir. Mae'r preswylwyr yn gallu byw yn annibynnol ond mae 'warden' wrth gefn ar y safle i'w cefnogi gydag unrhyw anawsterau. Dywedodd y Cyngor wrthym eu bod wedi adnabod adnoddau ychwanegol ar gyfer y cynllun hwn gan eu bod yn ystyried bod preswylwyr y cynllun yn agored i niwed, ac felly bod angen cwblhau gwaith yn gyflym.

Cyflwyniad

Diweddarwyd y cynllun yn unol â Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC). Roedd y preswylwyr y gwnaethom siarad â hwy yn hynod o fodlon gyda'r broses a'r modd y cynhaliwyd y gwaith. Canfuom nad oedd hyn yn rhywbeth cyson ar draws profiad preswylwyr yn y tri chynllun tai gwarchod arall y gwnaethom siarad â hwy. Nodir isod y rhesymau ymddangosiadol am hyn.

Cyfathrebu

Dywedodd yr holl breswylwyr bod cyfathrebu'r Cyngor gyda nhw ynghylch y gwaith gwella yn ardderchog. Cynhaliodd y Cyngor gyfarfod gyda'r preswylwyr cyn i'r gwaith gwella ddechrau. Yn y cyfarfod hwnnw, esboniodd y Cyngor pa waith gwella y byddai'n ei gynnal, beth fyddai hynny'n ei olygu i breswylwyr, yn ogystal ag amserlen ar gyfer y gwaith. Dywedodd y Cyngor wrth y preswylwyr pa waith fyddai'n cael ei wneud, a'r dewisiadau oedd ar gael iddynt.

Sut gynhaliwyd y gwaith

Mae'n ymddangos bod dau reswm am lefelau bodlonrwydd mor uchel yn Nhŷ Bedwellty. Yn gyntaf, mae'n ymddangos bod ymagwedd systematig at y gwaith. Uwchraddiwyd dau fflat ar unwaith, ac roedd yr holl ddeunyddiau'n cael eu cludo i'r safle mewn un cynhwysydd. Mae'n ymddangos mai'r ail reswm yw bod y preswylwyr a oedd yn derbyn gwaith wedi cael eu symud allan dros dro i'r ddau fflat gwag yn y cynllun er mwyn gallu bwrw ymlaen a chwblhau'r gwaith yn eu fflatiau. Felly, roedd y preswylwyr yn gallu osgoi'r llanast a'r llwch o'r gwaith.

Roedd modd gweithio'n gyflym ar y fflatiau gwag heb orfod poeni am breswylwyr yn bresennol. Dywedwyd wrthym fod pob fflat wedi cymryd tua phythefnos i'w gwblhau. Roedd cael un tîm o weithwyr i gwblhau'r gwaith hefyd yn fanteisiol iawn.

Dywedwyd wrthym hefyd fod y Swyddogion Cyswllt Tenantiaid wedi helpu'r preswylwyr i bacio eu heiddo, ac mai'r Warden oedd y prif bwynt cyswllt rhwng y cynllun a thîm SATC.

Cwestiynu ychwanegol yn yr arolwg

- 73 Gofynnwyd cwestiynau ychwanegol mewn perthynas â'u tai i'r tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu er mwyn darparu mwy o wybodaeth i'r Cyngor.

Arddangosyn 8: crynodeb o safbwyntiau tenantiaid a phrydleswyr ynghylch agweddau eraill ar eu cartrefi



GWRESOGI

34% yw nifer y preswylwyr sy'n ei chael yn anodd gwresogi eu cartrefi i lefel gyfforddus yn y gaeaf



LLEITHDER

34% yw nifer y preswylwyr sydd â lleithder mewn rhai rhannau o'u cartrefi



BODLONRWYDD GYDA'R GWASANAETH TAI YN GYFFREDINOL

78% yw nifer y preswylwyr sy'n fodlon ar wasanaeth tai'r Cyngor



BODLONRWYDD GYDA'R GYMDOGAETH

76% yw nifer y preswylwyr sy'n fodlon ar eu cymdogaeth fel lle i fyw ynddo

Gwresogi

- 74 Gofynnwyd i'r holl denantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu a oeddynt yn ei chael yn anodd gwresogi eu cartrefi i lefel gyfforddus yn y gaeaf. Dywedodd 34% wrthym eu bod yn ei chael yn anodd a dywedodd 66% nad oeddynt yn ei chael yn anodd gwresogi eu cartrefi i lefel gyfforddus yn y gaeaf. Roedd ymatebion yn amrywio yn ôl statws cydymffurfiaeth cartrefi gyda 36% o denantiaid a phrydleswyr mewn eiddo nad yw'n cydymffurfio yn nodi ei bod yn anodd iddynt wresogi eu cartrefi i lefel gyfforddus mewn cymhariaeth â 23% o'r tenantiaid a'r prydleswyr hynny mewn eiddo methiant derbyniol a 16% o denantiaid a phrydleswyr mewn eiddo sy'n cydymffurfio â SATC.
- 75 Gofynnwyd i'r 175 o denantiaid a phrydleswyr y gwnaethom eu harolygu ac a ddywedodd eu bod yn ei chael yn anodd gwresogi eu tai i lefel gyfforddus pam.

Dywedodd 28% mai diffyg mesurau atal drafftiau oedd y rheswm, dywedodd 19% mai diffyg mesurau inswleiddio oedd y rheswm, dywedodd 16% mai system wresogi hen neu wael oedd y rheswm, a dywedodd 15% mai pa mor fforddiadwy oedd tanwydd oedd y rheswm.

- 76 Dywedodd 42% o'r 65 o ymatebwyr yng Nghwm Rhymni Uchaf a nododd eu bod yn ei chael yn anodd gwresogi eu cartrefi i lefel gyfforddus mai diffyg mesurau atal drafftiau oedd yr achos, ond 10% yn unig o'r 51 o ymatebwyr yn y Cymoedd Dwyreiniol a nododd mai dyma oedd yr achos. Dywedodd 24% o'r 51 o ymatebwyr yn y Cymoedd Dwyreiniol mai systemau hen/gwael oedd yr achos mewn cymhariaeth â 12% yn unig o'r 65 o ymatebwyr yng Nghwm Rhymni Uchaf.
- 77 Rhoddodd 38% o'r rhai a ddywedodd wrthym eu bod yn ei chael yn anodd gwresogi eu cartrefi i lefel gyfforddus reswm arall. Nododd bron yr holl bobl hyn mai problemau gyda'u ffenestri oedd yn gyfrifol am eu trafferthion wrth geisio gwresogi eu cartrefi. Nododd nifer nad oedd eu ffenestri wedi cael eu ffitio'n dda a bod drafftiau'n broblem. Dywedodd rhai nad oes gwydr dwbl ar eu ffenestri ar hyn o bryd. Nododd nifer fach o bobl nad yw eu rheiddiaduron yn ddigonol i wresogi eu hystafelloedd ac roedd lleoliad cartrefi yn ffactor cyfrannol i nifer fach iawn o bobl.

Lleithder

- 78 Gofynnwyd i'r tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu os oes unrhyw leithder yn eu cartrefi. Dywedodd 32% wrthym fod ganddynt leithder yn eu cartrefi ac mae hyn yn dueddol o fod ychydig yn fwy amlwg mewn eiddo nad yw'n cydymffurfio (34%). Ni chanfuom unrhyw wahaniaeth rhwng y tair ardal ddaearyddol yn ymatebion tenantiaid a phrydleswyr i'r cwestiwn hwn.
- 79 Dywedodd y rhan fwyaf o'r 162 o ymatebwyr a nododd fod ganddynt leithder yn eu cartrefi yn gyffredinol eu bod yn gweld tystiolaeth o leithder o lwydni amlwg (62%) ac i raddau llai o ddarnau gwlyb amlwg (26%) ac anwedd ar ffenestri (14%).
- 80 Roedd 67% o'r 63 o ymatebwyr yng Nghwm Rhymni Uchaf a nododd fod ganddynt leithder yn dweud eu bod yn gallu gweld llwydni amlwg mewn cymhariaeth â 56% o'r 54 o ymatebwyr yn y Cymoedd Dwyreiniol a 62% o'r 45 o ymatebwyr yng Nghwm Rhymni Isaf.
- 81 Dywedodd 75% o'r tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu ac a nododd fod ganddynt leithder eu bod wedi rhoi gwybod i'w landlord am hyn. Roedd cyfraddau rhoi gwybod yn amrywiol ar draws yr ardaloedd tai gyda 31% o ymatebwyr yng Nghwm Rhymni Isaf heb roi gwybod i'w landlord mewn cymhariaeth â 27% o ymatebwyr yng Nghwm Rhymni Uchaf a 19% o ymatebwyr yn y Cymoedd Dwyreiniol. Roedd craciau yn y waliau a theils to ar goll yn achosion lleithder cyffredin a nodwyd gan ymatebwyr ond roedd nifer fach o ymatebwyr o'r farn mai deunydd inswleiddio ceudod oedd achos eu lleithder.

Bodlonrwydd gyda'r Gwasanaeth Tai

- 82 Yn gyffredinol, roedd 78% o'r tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu yn fodlon ar wasanaeth tai'r Cyngor, gyda 10% yn anfodlon a 11% yn ansicr y naill ffordd neu'r llall.
- 83 Mae bodlonrwydd yn amrywio ar draws y tair ardal dai gyda 40% o'r 177 o denantiaid a phrydleswyr yn y Cymoedd Dwyreiniol, 32% o'r 191 o denantiaid a phrydleswyr yng Nghwm Rhymni Uchaf a 24% o'r 146 o denantiaid a phrydleswyr yng Nghwm Rhymni Isaf yn fodlon.
- 84 Mae bodlonrwydd tenantiaid a phrydleswyr gyda'r gwasanaeth tai hefyd yn amrywio ar draws y grwpiau oedran, gyda rhai dan 54 oed leiaf bodlon a'r rhai rhwng 45 a 54 oed leiaf positif.
- 85 Roedd 77% o'r rhain rhwng 25 a 34 oed yn fodlon; roedd y ffigwr hwn yn gostwng i 72% i'r rhai rhwng 35 a 44 oed, ac i 66% i'r rhai rhwng 45 a 54. Cofnodwyd lefelau bodlonrwydd uwch ymhlith rhai 55 oed a hŷn: roedd 78% o'r rhai rhwng 55 a 65 oed yn fodlon; roedd 84% o'r rhai rhwng 65 a 74 oed yn fodlon ac roedd 86% o'r rhai dros 75 oed yn fodlon.

Bodlonrwydd gyda'r gymdogaeth

- 86 Mae 86% o'r tenantiaid a'r prydleswyr y gwnaethom eu harolygu yn fodlon gyda'u cymdogaeth fel lle i fyw ynddo, gyda 98% o denantiaid tai gwarchod yn mynegi bodlonrwydd. Mae bodlonrwydd tenantiaid a phrydleswyr yn cynyddu gydag oedran gyda'r lefelau isaf o fodlonrwydd ymhlith rhai dan 34 oed a'r lefelau uchaf ymhlith rhai dros 55 oed. Ni wnaethom ganfod unrhyw wahaniaeth yn ymatebion tenantiaid a phrydleswyr yn y tair ardal tai daearyddol i'r cwestiwn hwn.

Atodiad 1

Trosolwg o gyfranogwyr yr arolwg

Roedd sampl yr arolwg o 514 o bobl yn cynnwys 451 sy'n byw mewn cartrefi nad ydynt yn cydymffurfio (88%), 26 sy'n byw mewn cartrefi sy'n cydymffurfio'n llwyr (5%) a 37 sy'n byw mewn cartrefi gyda methiannau derbyniol (7%).

Dywedodd 73% o'r tenantiaid a'r prydleswyr wrthym fod y Cyngor wedi gwneud gwaith gwella i'w cartref i gyflawni SATC yn y pum mlynedd diwethaf. Dywedodd 26 y cant nad oeddynt wedi cael unrhyw welliannau ac nid oedd 1% yn gwybod. Dywedodd 71% o'r tenantiaid a'r prydleswyr hynny sy'n byw mewn cartrefi nad ydynt yn cydymffurfio a 78% o'r rhai sy'n byw mewn cartrefi gyda methiannau derbyniol bod y Cyngor wedi gwneud peth gwaith gwella i'w cartrefi i gyflawni SATC.

Mae 225 (62%) o'r tenantiaid a'r prydleswyr hynny sydd wedi derbyn gwaith sydd wedi'i gwblhau yn y pum mlynedd diwethaf wedi derbyn gwaith mewnol yn unig; roedd 30% wedi derbyn gwaith mewnol ac allanol, roedd 12% wedi derbyn gwaith allanol yn unig ac yn achos 2%, gwaith i fannau cymunedol yn unig a wnaethpwyd. Mae'r data hwn yn adlewyrchu ymagwedd y Cyngor at gyflenwi gwaith mewnol/allanol ar y cyd mewn gwahanol gymunedau. Roedd 39% o'r tenantiaid a'r prydleswyr hynny a dderbyniodd waith yn y Cymoedd Dwyreiniol wedi derbyn gwaith mewnol ac allanol, ond 24% oedd y ffigwr hwn yng Nghwm Rhymni Uchaf a 29% yng Nghwm Rhymni Isaf.

Arddangosyn 9: trosolwg o'r math o denantiaeth, oed a hyd y denantiaeth i bobl a gwblhaodd yr arolwg

Math o denantiaeth

	Nifer	Canran
Tenant	489	95%
Prydleswr	25	5%
Cyfanswm	514	100%

Oed ymatebwyr

	Nifer	Canran
16-34	60	11%
35-44	47	9%
45-54	74	14%
55-64	93	18%
65-74	110	21%
75+	130	25%
Cyfanswm	514	100%

Hyd y denantiaeth

	Nifer	Canran
Llai na blwyddyn	31	6%
1-2 flynedd	34	7%
2-3 blynedd	38	7%
3-5 mlynedd	55	11%
Mwy na 5 mlynedd	356	69%
Ddim yn gallu cofio	0	0%
Cyfanswm	514	100%

Atodiad 2

Cwestiynau'r arolwg

Arddangosyn 10: Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffil: Arolwg Safon Ansawdd Tai Cymru (yn anffodus, nid yw'r darluniadau o'r arolwg hwn ond ar gael yn y Saesneg)

Q1 Are you a council tenant or leaseholder?
Read out - Tick one box only

- Council tenant 1
Leaseholder 2
Tenant of a leaseholder 3

Q2 All respondents
How long have you lived in your home? (or if a leaseholder: How long have you been a leaseholder?)
Read out - Tick one box only

- Less than 1 year 1
1 to 2 years 2
2 to 3 years 3
3 to 5 years 4
More than 5 years 5
Can't remember 6

Views on council housing services and improvements

Q3a Council tenants & Leaseholders (Q1 = Codes 1 & 2 only)
Has the council told you about the Welsh Housing Quality Standard (WHQS)? Read out if no/don't know: The Welsh Housing Quality Standard requires all social landlords to improve their housing stock to an acceptable level by December 2020.

- Yes 1
No 2
Don't know/ can't remember 3

Q3b If yes, how did the Council tell you?
Tick all that apply

- Newsletter 1
Letter 2
Website 3
In person 4
Other 5

Other (please specify) _____

Q4 Leaseholders only (Q1 = Code 2)
Has the council informed you about your maintenance responsibilities as a leaseholder?

- Yes 1
No 2
Don't know/ can't remember 3

Q5a All respondents

In the past five years has the council done any improvement works to your home to meet the Welsh Housing Quality Standard?

- Yes ¹ Go to Q5b
- No ² Skip to Q8
- Don't know/ can't remember ³ Go to Q5b

Q5b Council tenants only (Q1 = Code 1)

If yes, to what parts of your home has the council done the improvement works?
Read out - Tick all that apply

- Internal only (for example, kitchen, bathroom, central heating) ¹
- External only (for example windows or roofs) ²
- Communal areas (for example staircases, stairwells) ³
- Both internal and external ⁴

Q5c Leaseholders & tenants of leaseholders only (Q1 = Codes 2 & 3)

If yes, to what parts of your home has the council done the improvement works?
Read out - Tick all that apply

- External only (for example windows or roofs) ¹
- Communal areas (for example staircases, stairwells) ²
- Structure of the building ³

Q6 Council tenants & Leaseholders (Q1 = Codes 1 & 2 only): Those who recall improvement works (Q5b = Code 1)

Did the council: *Read out - Tick one box on each row*

	Yes	No	Don't know/ can't remember
Explain to you why the improvement works were needed to achieve WHQS?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Complete the improvement works when you were told they would be?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Include you in the design or specification of any improvement works for example, to your kitchen or bathroom?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q7a *Those who recall improvement works (Q5a = Code 1)*
Overall, how satisfied or dissatisfied are you with the improvement works that the council has carried out to your home?
Read out - Tick one box only

- Very satisfied 1
- Satisfied 2
- Neither satisfied nor dissatisfied..... 3
- Dissatisfied..... 4
- Very dissatisfied..... 5

Q7b *All respondents*
Why do you say that?

Q8 *All respondents*
Do you know if the Council is going to make any improvements to your home in the next 2 years such as a new kitchen, bathroom, roof, windows, central heating, electrics, external doors, mains powered smoke detectors, gardens and external storage? (all respondents – although only state external works with leaseholders)

- Yes..... 1
- No 2
- Don't know/ can't remember 3

Q9a *All respondents*
Have you refused to have improvements made to your home by the council, for example, windows, doors, roof, kitchen, bathroom, rewiring or access?

- Yes - all 1
- Yes - some..... 2
- No 3
- Don't know/ can't remember..... 4

Q9b Which works did you refuse?
Tick all that apply - Unprompted

- Windows..... 1
- Doors 2
- Roof 3
- Kitchen..... 4
- Bathroom..... 5
- Rewiring or access 6
- Don't know/ can't remember..... 7

Q9c Why did you refuse?
Tick all that apply - Unprompted

- Health issues (do not specify) 1
- Concerns about the disruption 2
- Proposed plan for the work to be done was not convenient 3
- Uncertain about the nature of the work 4
- Happy with the existing state of my home 5
- Prefer not to say 6
- Other reasons..... 7

Other reasons (please specify) _____

Views on general housing services and the condition of your home/ neighbourhood

Q10a *All respondents*
Do you find it difficult to heat your home to a comfortable level in the winter?

- Yes..... 1
- No 2

Q10b If yes, why is that?

Tick all that apply - Unprompted

- Affordability of fuel 1
- Lack of adequate insulation 2
- Lack of lagged pipes/ tank..... 3
- Draught proofing 4
- Old/ inefficient boiler 5
- Old/ poor heating system..... 6
- Size of property 7
- Other 8

Other reasons (please specify) _____

Q11a All respondents

Is there any damp in any part of your home?

- Yes..... 1
- No 2

Q11b If yes, how do you see the damp in your house?

Tick all that apply - Unprompted

- Visible wet patches..... 1
- Water leak 2
- Condensation on windows for example during cooking or on cold mornings 3
- Visible mould..... 4
- Don't know 5
- Other 6

Other reasons (please specify) _____

Q11d Have you reported the damp to your landlord?

- Yes..... 1
- No 2

Q12 How satisfied or dissatisfied are you with the following:

Read out - Tick one box on each row

	Very satisfied	Satisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Dissatisfied	Very dissatisfied
a) <i>Tenants only (Q1 = Code 1)</i> The overall condition of the kitchen in your home?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) <i>Tenants only (Q1 = Code 1)</i> The overall condition of the bathroom in your home?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) The outside of your home such as external walls, doors, windows and boundary fences/ walls?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q12d *All respondents*
Why do you say that?

Q13 *Council tenants & Leaseholders (Q1 = Code 1 & 2 only)*
Can you easily and quickly contact the housing service at times that are convenient for you?

Yes..... 1

No 2

Don't know/ haven't tried 3

Q14 All respondents

Thinking about your home and neighbourhood, how satisfied or dissatisfied are you:

Read out - Tick one box on each row

	Very satisfied	Satisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Dissatisfied	Very dissatisfied
a) That your council listens to your views and acts upon them?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) With your neighbourhood as a place to live?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q14c All respondents

Why do you say that?

Q15 All respondents

Overall, how satisfied or dissatisfied are you with the housing service you receive from the Council?

Very satisfied	<input type="checkbox"/>	1
Satisfied	<input type="checkbox"/>	2
Neither nor	<input type="checkbox"/>	3
Dissatisfied.....	<input type="checkbox"/>	4
Very dissatisfied.....	<input type="checkbox"/>	5

Q16 All respondents

Is there anything else you would like to say about Council housing services that you have not already mentioned?

Q17 All respondents

Which of the following of age groups do you fall in?

Read out - Tick one box only

16-24.....	<input type="checkbox"/>	1
25-34.....	<input type="checkbox"/>	2
35-44.....	<input type="checkbox"/>	3
45-54.....	<input type="checkbox"/>	4
55-64.....	<input type="checkbox"/>	5
65-74.....	<input type="checkbox"/>	6
75+.....	<input type="checkbox"/>	7

Atodiad 3

Ffeithlun sy'n crynhoi canlyniadau'r arolwg

Arddangosyn 11: ffeithlun sy'n crynhoi canlyniadau'r arolwg

SAFON ANSAWDD TAI CYMRU

Yn 2002, cyflwynodd Llywodraeth Cymru Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC) er mwyn helpu i wella ansawdd tai cymdeithasol yng Nghymru. Mae'r Safon yn golygu bod yn rhaid i landlordiaid ta cymdeithasol - fel cynghorau a chymdeithasau tai - sicrhau bod cartrefi mewn cyflwr da, yn gynnes ac yn ddiogel, ac yn cynnwys ceginau ac ystafelloedd ymolchi modern erbyn 2020.

Mae **Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili** wedi bod yn gwneud gwelliannau i'w dai cyngor er mwyn cydymffurfio gyda'r Safon. Roeddem am wybod barn preswylwyr Caerffili (tenantiaid a phrydleswyr) ar eu cartrefi a gwasanaeth tai'r Cyngor. Mae nifer o breswylwyr eisoes wedi cael gwaith wedi'i gwblhau ond mae rhai'n dal i aros i'r gwaith ddechrau. Felly gwnaethom siarad gyda phreswylwyr am eu profiad o waith y Cyngor sydd wedi'i gynllunio neu waith a wnaed a dyma beth oedd ganddynt i'w ddweud.

Mae'r rhan fwyaf o breswylwyr yn fodlon ar gyflwr eu cartref a'r gwelliannau SATC a wnaed gan y Cyngor. Mae trigolion yn llai bodlon ar du allan eu cartrefi.



BODLONRWYDD CYFFREDINOL GYDA GWAITH SATC

81% yw nifer y preswylwyr sydd wedi cael gwaith ac sy'n fodlon



CEGIN

79% yw nifer y tenantiaid sy'n fodlon ar gyflwr cyffredinol eu cegin



YSTAFELL YMOLCHI

79% yw tenantiaid sy'n fodlon ar gyflwr cyffredinol eu hystafell ymolchi



AMSEROLDEB Y GWAITH

71% yw nifer y preswylwyr a ddywedodd wrthym fod y Cyngor wedi cwblhau'r gwaith yn unol â'r hyn a ddywedwyd ganddynt



DYLUNIAD

67% yw nifer y preswylwyr hynny sydd wedi cael gwaith sydd wedi cael eu cynnwys ym mhroses ddylunio'r gwaith gwella



TU ALLAN Y CARTREF

59% yw nifer y preswylwyr sy'n fodlon ar sut mae tu allan eu cartrefi'n edrych

Mae 'Preswylwyr' yn golygu tenantiaid a phrydleswyr.

Mae'r rhan fwyaf o breswylwyr yn fodlon ar wasanaeth tai'r Cyngor



CYSYLLTU A'R CYNGOR

85% yw nifer y preswylwyr sy'n gallu cysylltu â'r gwasanaeth tai yn gyflym a rhwydd



BODLONRWYDD GYDA'R GWASANAETH TAI YN GYFFREDINOL

78% yw nifer y preswylwyr sy'n fodlon ar wasanaeth tai'r Cyngor



BODLONRWYDD GYDA'R GYMDOGAETH

76% yw nifer y preswylwyr sy'n fodlon ar eu cymdogaeth fel lle i fyw ynddo



YMATEB I SAFBWYNTIAU

64% yw nifer y preswylwyr sy'n meddwl bod y Cyngor yn gwrandao ar eu safbwyntiau ynghylch eu cartrefi a'u cymdogaeth, ac yn gweithredu arnynt

Mae tua thraean o breswylwyr yn cael problem o ran gwresogi eu cartrefi neu'n profi lleithder



GWRESOGI

34% yw nifer y preswylwyr sy'n ei chael yn anodd gwresogi eu cartrefi i lefel gyfforddus yn y gaeaf.



LLEITHDER

34% yw nifer y preswylwyr sydd â lleithder mewn rhai rhannau o'u cartrefi

Nid yw preswylwyr bob amser yn cael y wybodaeth sydd ei hangen arnynt am SATC



GWYBODAETH

62% yw nifer y preswylwyr a ddywedodd wrthym fod y Cyngor wedi dweud wrthynt am SATC.



ESBONIO'R ANGEN AM Y GWAITH

55% yw nifer y preswylwyr sydd wedi cael gwaith a ddywedodd wrthym fod y Cyngor wedi esbonio pam bod angen y gwaith gwella



Y DDWY FLYNEDD NESAF

51% yw nifer y preswylwyr sy'n gwybod a fydd y Cyngor yn gwneud unrhyw welliannau i'w cartref yn y ddwy flynedd nesaf



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Cynhaliwyd y cyfweiliadau ffôn i **Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili** rhwng **23 Ebrill** a **1 Mai 2018**.

Gofynnodd Swyddfa Archwilio Cymru i'r Cyngor ddarparu rhestr lawn o'i breswylwyr. Yna siaradodd Swyddfa Archwilio Cymru gyda sampl o tua **5%** o holl denantiaid a phrydleswyr y Cyngor. Rhannwyd y sampl o **514** o ymatebwyr rhwng tenantiaid a phrydleswyr yn seiliedig ar statws cydymffurfiaeth â SATC y **10,477** o gartrefi a ddarparwyd gan y Cyngor. Mae'n bosibl i gartrefi fod yn cydymffurfio'n llwyr, ddim yn cydymffurfio neu'n fethiannau derbynol. Mae'r sampl hefyd yn adlewyrchu statws SATC cartrefi ar draws yr ardal yn seiliedig ar y data a ddarparwyd gan y Cyngor. Ymatebodd **489** o denantiaid a **25** o brydleswyr i'r arolwg.

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