



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Adolygiad o'r Gwasanaeth Addasiadau Tai a Grantiau Cyfleusterau i'r Anabl – **Cyngor Sir Penfro**

Blwyddyn archwilio: 2017-2018

Dyddiad cyhoeddi: Mehefin 2018

Cyfeirnod y ddogfen: 655A2018-19

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 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 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 ailddefnyddio'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 Saesneg. This document is also available in English.

Roedd y tîm a gyflawnodd y gwaith yn cynnwys Euros Lake, Ron Price, Alison Lewis a Jeremy Evans dan gyfarwyddyd Huw Rees.

Cynnwys

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth addasiadau tai ond nid yw'r Cyngor wedi diffinio safonau na nodau strategol ar gyfer y gwasanaeth ac nid yw'n canolbwyntio digon ar ganlyniadau cadarnhaol, diogel ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth.

Adroddiad cryno

Cynigion ar gyfer gwella 5

Adroddiad Manwl

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth addasiadau tai ond nid yw'r Cyngor wedi diffinio safonau na nodau strategol ar gyfer y gwasanaeth ac nid yw'n canolbwyntio digon ar ganlyniadau cadarnhaol, diogel ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth 7

Mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth yn fodlon ar y gwasanaeth addasiadau tai ond nid yw'r Cyngor yn pennu nac yn cyfleu safonau gwasanaeth 7

Mae'r Cyngor wedi llwyddo i leihau'r amser a gymerir i gyflawni addasiadau tai ond gallai roi mwy o gymorth i ymgeiswyr a chanolbwyntio'n fwy ar sicrhau canlyniadau diogel i ddefnyddwyr gwasanaeth 8

Nid yw gwybodaeth am y gwasanaeth addasiadau tai yn gyfredol nac yn ddigon hygyrch 10

Atodiadau

Atodiad 1 – crynodeb o ganlyniadau'r arolwg o ddefnyddwyr gwasanaeth 12

Atodiad 2 – argymhellion o adroddiad cenedlaethol Swyddfa Archwilio Cymru ar Addasiadau Tai 14

Adroddiad cryno

Crynodeb

- 1 Wrth wneud ceisiadau am addasiadau tai a grantiau cyfleusterau i'r anabl, fel yn achos llawer o wasanaethau llywodraeth leol, nid oes dewis arall ar gael i ddefnyddwyr o ran darparwr gwasanaeth. Gan nad oes unrhyw ddarparwr gwasanaeth amgen, mae gallu defnyddwyr gwasanaethau i ddylanwadu ar wasanaethau yn dibynnu ar 'lais' yn hytrach na 'dewis'. Mae hyn yn golygu bod sicrhau bod safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau yn cael eu clywed yn bwysig wrth gynllunio a darparu gwasanaethau ac ymyriadau y bwriedir iddynt ddiwallu anghenion pobl.
- 2 Mae Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol a chyrrff cyhoeddus eraill ystyried yr 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 Neddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015.
- 3 Mae'r Papur Gwyn ar Lywodraeth Leol a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru hefyd yn tynnu sylw at bwysigrwydd gweithio mewn partneriaeth â dinasyddion: '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 Felly, yn 2017-18, ymrwymodd Swyddfa Archwilio Cymru i ymgymryd â gwaith 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 yn unigol. Yng Nghyngor Sir Penfro (y Cyngor), gwnaethom gysylltu'r gwaith hwn â'r adolygiad roeddem yn ei gynnal o'r gwasanaeth addasiadau tai a grantiau cyfleusterau i'r anabl. Yn benodol, p'un a oedd y Cyngor yn defnyddio profiadau a dyheadau defnyddwyr gwasanaethau i lywio'r gwaith o gynllunio a darparu gwasanaethau.
- 5 Gwnaethom ymgysylltu â sampl o ddefnyddwyr gwasanaeth drwy arolwg dros y ffôn yn ystod mis Rhagfyr 2017 a mis Ionawr 2018. Gwnaeth hyn ein helpu i ddeall eu safbwynt. Gwnaethom ffonio cyfanswm o 140 o ddefnyddwyr gwasanaeth a oedd wedi cael grantiau cyfleusterau i'r anabl neu grantiau mân waith i'r anabl rhwng mis Ebrill 2016 a mis Hydref 2017. Gwnaethom gwblhau 57 o arolygon. Ceir crynodeb o ganlyniadau'r arolwg yn [Atodiad 1](#).
- 6 Llywiodd y wybodaeth hon, yn ogystal ag adolygiad o ddogfennau'r Cyngor a'r data ar berfformiad, ein trafodaethau â'r Cyngor. Gwnaeth hyn ein helpu i ddeall barn y

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

Cyngor am y trefniadau presennol ar gyfer delio gydag addasiadau tai, a'r ffordd y mae'r Cyngor yn mynd ati i ddiwallu anghenion a bodloni disgwyliadau defnyddwyr gwasanaeth ac ymateb i'w hanghenion a'u disgwyliadau.

- 7 Yn ystod 2016-17, cwblhaodd y Cyngor 154 o grantiau addasiadau tai. Roedd 57 ohonynt yn grantiau cyfleusterau i'r anabl ac roedd 97 ohonynt yn grantiau mân waith i'r anabl². Yn 2016-17, gwariodd y Cyngor £960,000 ar yr addasiadau tai hyn. Mae'r Tîm Tai Sector Preifat sy'n darparu'r gwasanaeth hwn yn rhan o Adran Tai a Refeniw Cyfarwyddiaeth Gyllid y Cyngor. Mae'r tîm yn cynnwys: Rheolwr Tai Sector Preifat a'r Strategaeth Dai, therapyddion galwedigaethol, arolygwyr grant a staff gweinyddol.
- 8 Canfuom y canlynol: **'Y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth y gwanaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth addasiadau tai ond nid yw'r Cyngor wedi diffinio safonau na nodau strategol ar gyfer y gwasanaeth ac nid yw'n canolbwyntio digon ar ganlyniadau cadarnhaol, diogel ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth.'** Daethom i'r casgliad hwn oherwydd:
- mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth yn fodlon ar y gwasanaeth addasiadau tai ond nid yw'r Cyngor yn pennu nac yn cyfleu safonau gwasanaeth;
 - mae'r Cyngor wedi llwyddo i leihau'r amser a gymerir i gyflawni addasiadau tai ond gallai roi mwy o gymorth i ymgeiswyr a chanolbwyntio'n fwy ar sicrhau canlyniadau diogel i ddefnyddwyr gwasanaeth, ac
 - nid yw gwybodaeth am y gwasanaeth addasiadau tai yn gyfredol nac yn ddigon hygyrch.

Cynigion ar gyfer Gwella

- 9 Mae'r tabl isod yn cynnwys ein cynigion ar gyfer gwella sy'n nodi'r ffyrdd y gallai'r Cyngor wella ei wasanaeth addasiadau tai a grantiau cyfleusterau i'r anabl.

Arddangosyn 1: cynigion ar gyfer gwella

Crynodeb o'r arddangosyn: Cynigion ar gyfer gwella sy'n nodi'r ffyrdd y gallai'r Cyngor wella ei wasanaeth addasiadau tai a grantiau cyfleusterau i'r anabl.

²Mae grantiau cyfleusterau i'r anabl a grantiau mân waith i'r anabl yn helpu gyda'r gost o addasu cartref er mwyn galluogi unigolyn anabl i barhau i fyw yno. Mae grantiau mân waith i'r anabl ar gyfer gwaith sy'n costio rhwng £1,000 a £5,000. Mae grantiau cyfleusterau i'r anabl ar gyfer gwaith sy'n costio mwy na £5,000 hyd at uchafswm o £36,000 fel arfer.

Cynigion ar gyfer Gwella	
C1	Diffinio nodau strategol y gwasanaeth addasiadau tai gan ganolbwyntio ar ddefnyddiwr y gwasanaeth.
C2	Ymgysylltu â: defnyddwyr gwasanaeth, staff a rhanddeiliaid eraill er mwyn nodi ffyrdd y gellir gwella'r gwasanaeth addasiadau tai.
C3	Diwygio'r wybodaeth a ddarperir am addasiadau tai er mwyn sicrhau ei bod yn glir, yn hygyrch ac ar gael yn eang i ddefnyddwyr gwasanaeth a darpar ddefnyddwyr gwasanaeth.
C4	Llunio a chyhoeddi safonau gwasanaeth ar gyfer y gwasanaeth addasiadau tai.
C5	<p>Gwella lefel y cymorth a ddarperir i ymgeiswyr drwy gydol y broses addasiadau tai, yn benodol:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adolygu'r trefniadau ar gyfer penodi a rheoli contractwyr adeiladu; • gwella'r broses ar gyfer sicrhau bod yr addasiadau yn diwallu anghenion y defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd; ac • atgyfnerthu trefniadau diogelu defnyddwyr gwasanaeth drwy gydol y broses addasiadau tai.

- 10 Mae Swyddfa Archwilio Cymru wedi ymgymryd ag astudiaeth genedlaethol sy'n ystyried addasiadau tai. Byddai rhai o'r argymhellion sy'n codi o'r adroddiad cenedlaethol³ hwn yn berthnasol i'w hystyried gan y Cyngor yn ystod unrhyw adolygiad a gynhelir ganddo o'r gwasanaeth addasiadau tai. Mae'r argymhellion o'r adroddiad cenedlaethol wedi'u hatodiad yn **Atodiad 2** er gwybodaeth.

³Swyddfa Archwilio Cymru, **Addasiadau Tai**, 22 Chwefror 2018, <https://archwilio.cymru/cy/system/files/publications/housing-adaptations-2018-welsh.pdf>

Adroddiad manwl

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth addasiadau tai ond nid yw'r Cyngor wedi diffinio safonau na nodau strategol ar gyfer y gwasanaeth ac nid yw'n canolbwyntio digon ar ganlyniadau cadarnhaol, diogel ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth

Mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth yn fodlon ar y gwasanaeth addasiadau tai ond nid yw'r Cyngor yn pennu nac yn cyfleu safonau gwasanaeth

- 11 Yn ein harolwg o ddefnyddwyr gwasanaeth, roedd 95% o'r rheini y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar ansawdd cyffredinol y gwasanaeth addasiadau tai a ddarperir gan y Cyngor. Fodd bynnag, am nad oes gan y gwasanaeth safonau sy'n ymwneud ag ansawdd a pherfformiad disgwylidig y gwasanaeth, nid oes gan y defnyddwyr unrhyw beth i werthuso'r gwasanaeth yn ei erbyn.
- 12 Nid yw'r Cyngor wedi diffinio nodau strategol y gwasanaeth addasiadau tai. Nid yw Cynllun Trawsnewid Gwasanaeth 2017-18 Gwasanaeth Tai a Refeniw y Cyngor yn cynnwys llawer o wybodaeth am y gwasanaeth hwn. Dim ond dau ddangosydd perfformiad ar gyfer y swyddogaeth addasiadau sydd wedi'u cynnwys yn y cynllun:
 - nifer y diwrnodau calendr a gymerir ar gyfartaledd i roi grant cyfleusterau i'r anabl neu grant mân waith i'r anabl; a
 - chanran yr ymgeiswyr a arolygydd a oedd wedi nodi bod y gwasanaeth addasiadau i'r anabl yn dda neu'n rhagorol.

Nid oes unrhyw fesurau perfformiad yn y cynllun sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth.

- 13 Ychydog o waith ymgysylltu a wneir â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid er mwyn gwella'r gwasanaeth addasiadau tai. Mae'r gwasanaeth wedi gwneud rhai o newidiadau cadarnhaol i'r gwasanaeth. Er enghraifft, ar ddechrau'r broses o wneud cais am addasiadau tai, mae'r Cyngor yn anfon therapydd galwedigaethol er mwyn helpu i nodi anghenion defnyddiwr y gwasanaeth. Yn ein harolwg, roedd 80% o ddefnyddwyr gwasanaeth wedi teimlo bod eu hanghenion, eu barn a'u dymuniadau yn cael eu hystyried yn llawn pan gafodd eu hangen am addasiad ei asesu gan y Cyngor. Roedd 16% yn teimlo bod eu hanghenion wedi cael eu hystyried i ryw raddau ac roedd 4% yn teimlo nad oedd eu hanghenion yn cael eu hystyried o gwbl. Agwedd gadarnhaol arall ar ddefnyddio therapydd galwedigaethol ar y cam cyswllt cyntaf yw y gall nodi lle y gall achosion lle y gellir gwneud gwelliannau i

gartref ymgeisydd fel mân addasiad. Os yw hyn yn bosibl, mae'n gwneud y broses yn symlach ac yn gyflymach i'r ymgeisydd gan nad oes rhaid iddo fynd drwy'r broses lawn o wneud cais am grant cyfleusterau i'r anabl. Mae'r Cyngor hefyd yn awyddus i wneud mwy o ddefnydd o 'Aseswyr yr Ymddiriedir Ynddynt'. Mae Aseswyr yr Ymddiriedir Ynddynt yn aelodau o staff sy'n gallu asesu anghenion sylfaenol darpar ddefnyddiwr gwasanaeth ond nid ydynt yn therapyddion galwedigaethol sydd wedi'u hyfforddi'n llawn. Mae rhai aelodau o staff wedi cael hyfforddiant, ond nid yw'r trefniant hwn ar waith yn llawn eto, ac o ganlyniad, caiff Aseswyr yr Ymddiriedir Ynddynt ond eu defnyddio mewn achosion penodol.

Mae'r Cyngor wedi llwyddo i leihau'r amser a gymerir i gyflawni addasiadau tai ond gallai roi mwy o gymorth i ymgeiswyr a chanolbwyntio'n fwy ar sicrhau canlyniadau diogel i ddefnyddwyr gwasanaeth

- 14 Yn ein harolwg dros y ffôn gyda defnyddwyr gwasanaeth, roedd 84% o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw naill ai yn 'fodlon iawn' neu'n 'fodlon' ar yr amser a gymerodd y Cyngor i gymeradwyo eu haddasiadau tai. Mae'r gwasanaeth addasiadau tai wedi canolbwyntio ei ymdrechion ar leihau amseroedd prosesu a gwella perfformiad ar gamau unigol yn y broses. Mae wedi llwyddo i leihau'r amser a gymerir i ddelio â cheisiadau. Hyd at ddiwedd trydydd chwarter 2017-18, roedd cyfanswm yr amser cymeradwyo (nifer gyfartalog y diwrnodau a gymerir i gwblhau gwaith) wedi gostwng i 230 o ddiwrnodau, o gymharu â chyfartaledd o 276 o ddiwrnodau yn 2016-17. Nifer gyfartalog y diwrnodau a gymerwyd i gael Grant Cyfleusterau i'r Anabl yn 2016-17 yng Nghymru oedd 224. Er bod yr amser a gymerir i gynnal asesiadau cychwynnol yn Sir Benfro wedi parhau'n sefydlog, mae'r amser a gymerir i brosesu'r cais wedi gostwng yn sylweddol, yn ogystal â'r amser rhwng cymeradwyo grant a chwblhau'r gwaith. Mae'r gostyngiad yn yr amser a gymerir yn bwysig er mwyn lleihau'r risgiau i ddefnyddwyr gwasanaeth o ran byw'n ddiogel ac yn annibynnol yn eu cartref.
- 15 Yn ein harolwg, er bod 76% o'r rheini y gwnaethom siarad â nhw wedi nodi bod y broses gwneud cais yn hawdd, roedd 24% yn anghytuno. Mae'r Cyngor yn gweithredu system sy'n rhoi'r cyfrifoldeb ar ymgeiswyr i fynd ffordd drwy'r broses o wneud cais. Nod y Cyngor yw darparu pwynt cyswllt clir ar gyfer unrhyw ymholiadau a all fod gan ddefnyddiwr gwasanaeth yn ystod y broses o wneud cais ac mae'n dynodi swyddog grant penodol i bob grant. Fodd bynnag, dim ond 71% o'r rheini a arolygwyd oedd yn teimlo eu bod wedi cael pwynt cyswllt clir.
- 16 Nid yw'r gwasanaeth yn defnyddio'r wybodaeth sydd ar gael i geisio llywio canlyniadau yn y dyfodol. Er enghraifft, mae nifer sylweddol o achosion o ganslo yn y gwasanaeth. Nid yw'r Cyngor yn dadansoddi'r achosion hyn er mwyn canfod pam nad yw pobl sy'n mynegi angen cychwynnol am help yn parhau â'r broses gwneud cais ac yn ei chwblhau.

- 17 Gwnaeth 61% o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw nodi bod cymorth y Cyngor o ran penodi contractwyr adeiladu yn dda neu'n dda iawn. Ym mhroses y Cyngor, cyfrifoldeb yr ymgeisydd yw penodi'r contractwr adeiladu i gyflawni'r addasiadau tai. Roedd rhai ymgeiswyr (neu aelodau o'r teulu a oedd yn eu helpu gyda'r cais) yn gadarnhaol am y ffaith eu bod wedi gallu dewis eu contractwyr adeiladu eu hunain. Roedd eraill yn feirniadol a gwnaethant ddweud wrthym fod hyn wedi bod yn anodd iddynt. Roedd yr anawsterau y tynnwyd sylw atynt yn cynnwys: cael dyfynbris gan gontractwyr ar gyfer gwaith a delio â gwybodaeth dechnegol gan gontractwyr. Dywedodd llawer o'r ymgeiswyr eu bod wedi dibynnu ar aelodau o'r teulu i'w helpu drwy'r broses. O safbwynt defnyddiwr gwasanaeth, nid yw'n ymddangos bod dull gweithredu'r Cyngor o ran penodi contractwyr adeiladu yn diwallu anghenion pob ymgeisydd. Er bod y Cyngor yn nodi y byddant yn helpu defnyddwyr gwasanaeth drwy'r broses o wneud cais, mae'n bosibl nad yw hyn yn cael ei gyfleu'n effeithiol i ddefnyddwyr gwasanaeth.
- 18 Mae'r Cyngor yn darparu rhestr o gontractwyr adeiladu y gall defnyddwyr gwasanaeth ddewis ohoni. Nid yw'r Cyngor wedi cynnal unrhyw wiriadau addasrwydd mewn perthynas â'r rhestr hon. Er bod y Cyngor yn nodi nad yw'r contractwyr a restrir wedi'u dilysu na'u cymeradwyo, mae perygl mawr y byddai defnyddwyr gwasanaeth yn ystyried bod hon yn rhestr o gontractwyr sydd wedi'u cymeradwyo gan y Cyngor. Yn wir, cyfaddefodd swyddogion y Cyngor fod hyn yn digwydd yn aml. Pe bai'r Cyngor yn llunio rhestr o gontractwyr cymeradwy, yna byddai'n rhaid mynd drwy broses ffurfiol er mwyn asesu addasrwydd contractwyr i ymgymryd ag addasiadau cyn eu cynnwys ar y rhestr. Y Cyngor fyddai'n penderfynu ar y meini prawf i'w defnyddio er mwyn asesu addasrwydd contractwyr, ond gallent gynnwys materion megis: safonau gofal cwsmeriaid; archwilio sefyllfa ariannol, statws treth a TAW; hyrwyddo arferion iechyd a diogelwch da; sicrhau y delir yswiriant digonol; a gofyn am eiradaon. Wrth benderfynu a yw contractwyr yn addas, efallai y byddai'r Cyngor am ystyried hefyd p'un a all staff contractwyr sy'n gweithio yng nghartrefi pobl sy'n agored i niwed fod mewn sefyllfaoedd y gellid eu hystyried yn weithgarwch rheoleiddiedig ac sydd, felly, yn galw am wiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd. Nid yw'r Cyngor wedi cyflwyno system ffurfiol ar gyfer achredu contractwyr er mwyn ymgymryd ag addasiadau ac nid yw wedi cydnabod hyn fel risg. Mae angen i'r Cyngor ganolbwyntio mwy ar ei ddyletswydd gofal ehangach er mwyn sicrhau canlyniadau diogel i ddefnyddwyr gwasanaeth.
- 19 Cyferiodd swyddogion at heriau o ran cyflawni'r gwaith addasu oherwydd prinder contractwyr a diffyg capasiti yn y sector adeiladu yn Sir Benfro. Nid yw'r Cyngor wedi gwneud fawr ddim i fynd i'r afael â'r her hon, megis: dilyn egwyddorion comisiynu strategol er mwyn ehangu'r farchnad, gwarantu gwaith, neu ddefnyddio ei sefydliad llafur uniongyrchol ei hun. Roedd y Cyngor wedi bwriadu cyflwyno asiantaeth fewnol i gaffael gwaith addasiadau tai yn ystod chwarter cyntaf 2017-18, ond ni chyflawnodd hyn.
- 20 Yn ein harolwg, gwnaethom ofyn i ddefnyddwyr gwasanaeth a oedd yr addasiad a gawsant wedi'u helpu gyda'u hanghenion. Nododd 96% ei fod wedi'u helpu. Yn ein harolwg, dywedodd 43% o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw na chawsant gyswllt

dilydol gan y Cyngor i gadarnhau p'un a oedd yr addasiad yn diwallu eu hanghenion. Mae'r Cyngor yn dosbarthu arolygon adborth cwsmeriaid i bawb sydd wedi cael addasiad. Mae'r arolwg y mae'r Cyngor yn ei ddefnyddio ar hyn o bryd yn arolwg y mae Llywodraeth Cymru wedi gofyn iddo ei ddefnyddio ac nid yw'n gofyn i ddefnyddwyr gwasanaeth p'un a yw'r addasiad yn diwallu eu hanghenion (roedd arolwg blaenorol y Cyngor yn cynnwys y cwestiwn hwn). Pan gaiff addasiadau eu cwblhau, cânt eu harchwilio gan arolygydd grantiau a fydd yn gwirio'r gwaith a wnaed ac yn cynnal rhai profion syml. Mae'r Cyngor hefyd yn nodi, fel rhan o'r archwiliad hwn, y gofynnir i ddefnyddwyr gwasanaeth a ydynt wedi defnyddio'r cyfleusterau ac a ydynt yn hapus gyda'r gwaith (nid oes unrhyw gofnod ysgrifenedig o'r arolwg hwn). Er y gall yr arolygydd grantiau sy'n ymgymryd â'r gwaith hwn ofyn y cwestiwn ynghylch p'un a yw'r addasiad yn diwallu anghenion defnyddiwr gwasanaeth, ni chynhelir unrhyw wiriad ffurfiol gan unigolyn sy'n meddu ar y cymwysterau addas i gadarnhau bod yr addasiad yn: addas at y diben, yn briodol i anghenion yr ymgeisydd o hyd (mae'n bosibl y bydd amgylchiadau wedi newid tra'n aros am yr addasiad) a bod y yw'r defnyddiwr gwasanaeth wedi cael cyfarwyddyd cywir ar sut i ddefnyddio'r addasiad a'i fod yn ei ddefnyddio'n gywir. Mae ymweliad gan therapydd galwedigaethol ar ôl cwblhau'r addasiad, i gadarnhau ei fod wedi diwallu anghenion y defnyddwyr gwasanaeth, yn un ffordd y gallai'r Cyngor sicrhau bod yr addasiad wedi darparu canlyniad cadarnhaol a diogel ar gyfer y defnyddiwr gwasanaeth. Prinder swyddi therapyddion galwedigaethol yw un o'r rhesymau y gwnaeth y gwasanaeth ei nodi i egluro pam nad yw'n gallu gwneud gwaith dilydol â phob ymgeisydd grant. Mae'r gwasanaeth wedi gallu cynyddu niferoedd yn nhîm y therapyddion galwedigaethol dros y ddwy flynedd ddiwethaf ond mae problemau o ran capasiti o hyd.

Nid yw gwybodaeth am y gwasanaeth addasiadau tai yn gyfredol nac yn ddigon hyddysg

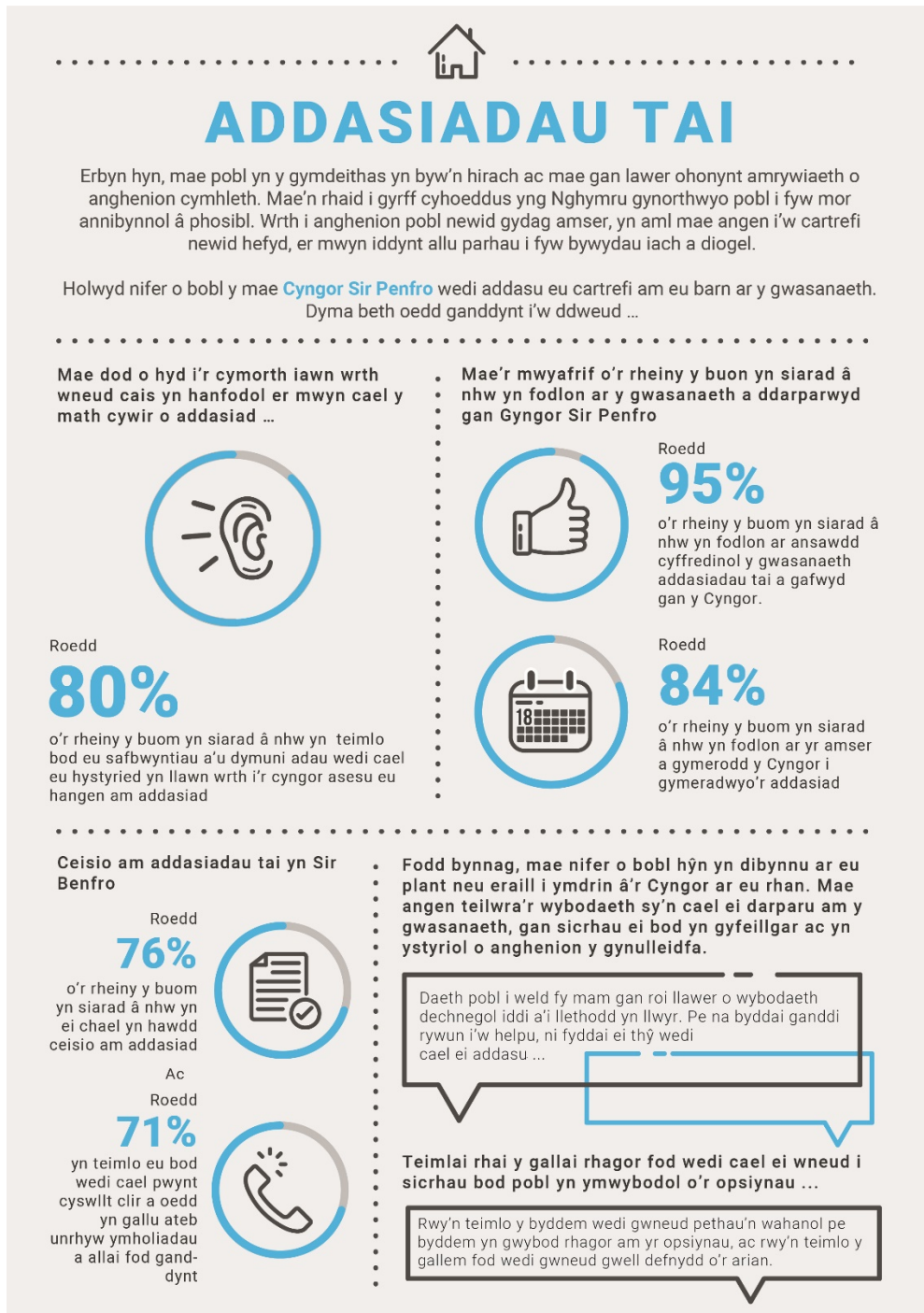
- 21 Mae'n her i'r Cyngor sicrhau bod y rheini y gall fod angen y gwasanaeth addasiadau tai arnynt yn ymwybodol ohono. Mae angen i'r Cyngor sicrhau bod gwybodaeth am y gwasanaeth addasiadau tai ar gael mewn lleoedd lle y gall pobl y gall fod angen y gwasanaeth arnynt ei gweld. Gwnaeth y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaeth y gwnaethom siarad â nhw ddysgu am y gwasanaeth drwy gyswllt â'r gwasanaethau ieched neu'r gwasanaethau cymdeithasol neu drwy aelodau o'u teulu.
- 22 Mae'r Cyngor wedi hyrwyddo ffyrdd eraill o gyrraedd darpar ddefnyddwyr gwasanaeth. Er enghraifft, mae'r Cyngor yn ariannu 'Cysylltwyr Cymunedol' sydd wedi'u cyflogi gan Gymdeithas Gwasanaethau Gwirfoddol Sir Benfro er mwyn nodi pobl yn y gymuned nad ydynt efallai mewn cysylltiad rheolaidd â gwasanaethau cymorth neu sy'n byw mewn amgylchiadau ynysig. Mae defnyddio 'Cysylltwyr Cymunedol' yn ffordd dda o roi gwybod i bobl gymwys am y grantiau sydd ar gael ac yn ffordd dda o helpu'r rheini nad oes ganddynt berthnasau agos i'w helpu gyda'r broses o bosibl. Mae'r Cyngor hefyd yn gweithio mewn partneriaeth â

sefydliadau eraill, gan gynnwys Gwasanaeth Tân ac Achub Canolbarth a Gorllewin Cymru, sy'n gallu hysbysu darpar ddefnyddwyr gwasanaeth am addasiadau tai y gallai'r Cyngor eu darparu, wrth ymateb i achosion o lithro, baglu a chwympo.

- 23 Mae angen i'r Cyngor wella ansawdd y wybodaeth am y gwasanaeth sydd ar gael i ddefnyddwyr gwasanaeth. Nid yw'r gwasanaeth yn rhoi taflenni na gwybodaeth gyfredol i ddarpar ddefnyddwyr gwasanaeth. Mae rhai taflenni gwybodaeth ar gael ar wefan y Cyngor, ond nid yw'r rhain yn cynnwys gwybodaeth sy'n addas i ddefnyddwyr ac nad ydynt yn gyfredol. Yn gyffredinol, mae gwefan y Cyngor yn effeithiol o ran cyfeirio pobl at y gwasanaeth addasiadau tai, gan mai ond rhai camau y mae angen eu cymryd cyn cael gafael ar wybodaeth am y gwasanaeth. Fodd bynnag, mae ansawdd y wybodaeth ar ôl i'r defnyddiwr gyrraedd y dudalen iawn yn siomedig o gymharu â pha mor hawdd ydyw i gael gafael ar y wybodaeth honno. Mae'r Cyngor yn derbyn nad yw'r taflenni gwybodaeth i gwsmeriaid ar y wefan a'r rhai sy'n cael eu rhoi i gwsmeriaid yn gyfredol a bod angen eu newid. Mae hwn yn gam gweithredu a ddiffinnir yng nghynllun gwella gwasanaeth y Cyngor, ond nid yw wedi'i gwblhau.
- 24 Gall ymgeiswyr fod yn agored i niwed a gall fod ganddynt anghenion mynediad, felly mae gwybodaeth sy'n addas i'r defnyddiwr yn bwysig iawn. Mae angen i'r Cyngor sicrhau bod gwybodaeth allweddol am addasiadau a sut i gael gafael arnynt ar gael mewn amrywiaeth o fformatiau gwahanol, gan gynnwys ar-lein a chopïau caled. Mae angen i'r wybodaeth gael ei hysgrifennu mewn Cymraeg a Saesneg clir. Mae angen i'r Cyngor hefyd sicrhau bod y wybodaeth ar gael mewn fersiynau hygyrch, gan gynnwys: ffont mawr, sain a, lle y bo angen, ieithoedd eraill sy'n berthnasol i'r ardal.

Atodiad 1

Arddangosyn 2: crynodeb o ganlyniadau'r arolwg a gynhaliwyd gyda defnyddwyr gwasanaeth a oedd wedi cael addasiad tai gan Gyngor Sir Penfro



Gallai'r Cyngor wneud mwy i helpu pobl fregus i benodi contractwyr adeiladu i wneud y gwaith angenrheidiol ar eu cartref, ac i reoli'r contractwyr hynny.



Roedd
61%

o'r rheiny y buom yn siarad â nhw yn ystyried bod cymorth y Cyngor yn dda neu'n dda iawn.

Roedd y rhestr adeiladwyr yn hynod gynorthwyol. Roeddwn yn gwerthfawrogi'r ffaith fy mod yn gallu dewis fy adeiladwr fy hun o'r rhestr a roddwyd i mi gan y Cyngor.

Nid oedd y Cyngor wedi helpu i benodi adeiladwr – roedd yn rhaid bwrw ati ar eich pen eich hun

Dylai'r Cyngor ddoed i archwilio'r gwaith yn amlach. Dim ond pan oedd yr adeiladwr wedi anfon y bil y daethon nhw i gynnal archwiliad – doedden nhw ddim wedi ymweld â mi tra bo'r gwaith yn cael ei wneud, ac roedd yn rhaid i mi ddelio â phethau fy hun

Ac nid yw'r Cyngor yn gofyn i lawer o bobl a yw'r addasiad a gawsant yn diwallu eu hangenion ...



Roedd
43%

o'r rheiny y buom yn siarad â nhw yn dweud nad oedd y Cyngor wedi cysylltu ar ôl i'r gwaith gael ei gwblhau er mwyn gwirio bod yr addasiad a gafwyd yn diwallu eu hangenion

Roedd y Cyngor wedi gwirio bod y gwaith wedi cael ei wneud, ond does neb wedi bod yma i wirio a yw'n diwallu fy anghenion



Darllenwch yn adroddiad llawn am wasanaeth addasiadau tai Cyngor Sir Penfro ar ein gwefan – www.archwilio.cymru

Cwblhawyd yr arolwg hwn trwy gyfweiliadau a gynhaliwyd dros y ffôn gan Staff Swyddfa Archwilio Cymru yn ystod mis Rhagfyr 2017 a mis Ionawr 2018. Buom yn siarad â 57 o bobl yr oedd eu tai wedi cael eu haddasu yn ystod y cyfnod rhwng mis Ebrill 2016 a mis Hydref 2017. Mae hyn yn cynrychioli tua 25% o'r holl bobl a gafodd addasiad gan y Cyngor yn ystod y cyfnod hwn.

Atodiad 2

Arddangosyn 3: argymhellion o adroddiad cenedlaethol Swyddfa Archwilio Cymru ar **Addasiadau Tai, 22 Chwefror 2018**

Gallwch lywio i'r adroddiad llawn [yma](#)

Argymhellion	
A1	<p>Ceir llawer o ffynonellau cyllid a pholisïau ar gyfer addasiadau, ac mae hynny'n golygu bod safon y gwasanaeth a dderbynnir gan bobl anabl a phobl hŷn yn amrywio'n helaeth (paragraffau 1.5 i 1.9). I fynd i'r afael â'r anghysondebau hyn, rydym yn argymhell y dylai Llywodraeth Cymru osod safonau ar gyfer pob addasiad er mwyn sicrhau bod pobl anabl a phobl hŷn yn derbyn gwasanaeth o'r un safon waeth pa le y maent yn byw, pwy yw eu landlord, a ph'un a ydynt yn berchen ar eu cartref eu hunain ai peidio.</p>
A2	<p>Mae'r rhan fwyaf o gyrff cyhoeddus yn glir ynghylch sut y gall eu gwaith ar addasiadau gael effaith gadarnhaol ar bobl anabl a phobl hŷn, ac maent wedi gosod nodau addas sy'n creu ffocws wrth weithredu. Mae sefydlu'r nodau strategol cywir ar gyfer addasiadau hefyd yn creu sail glir ar gyfer penderfynu pwy ddylai gael blaenoriaeth gan wasanaethau, a sut ac ymhle y dylid defnyddio adnoddau. Fodd bynnag, gwelsom fod amryw o ddiffygion yn y trefniadau polisi cyfredol, ac nad yw cyrff cyhoeddus yn sicrhau'r budd mwyaf wrth fuddsoddi (paragraffau 3.8 i 3.15). Argymhellwn y dylai awdurdodau lleol weithio gydag asiantaethau partner (cyrff iechyd, cymdeithasau tai a Gofal a Thrwsio) i atgyfnerthu eu ffocws strategol wrth ddarparu addasiadau drwy:</p> <ol style="list-style-type: none">1. osod amcanion strategol priodol ar gyfer addasiadau sy'n canolbwyntio ar lesiant ac annibyniaeth;2. gwella ansawdd yr wybodaeth am y galw am addasiadau drwy ddefnyddio ystod eang o ddata i asesu angen, gan gynnwys ceisio a defnyddio gwybodaeth gan bartneriaid sy'n gweithio yn ardal yr awdurdod lleol; a3. chysylltu'r system ar gyfer rheoli a chyflenwi addasiadau â pholisïau a chofrestrau tai addasedig er mwyn gwneud y defnydd gorau o gartrefi a addaswyd eisoes.
A3	<p>Mae'n bwysig sicrhau bod gan bawb y gallai fod angen gwaith addasu arnynt yr holl wybodaeth angenrheidiol er mwyn gwneud cais am waith addasu a threfnu bod y gwaith hwnnw'n cael ei gwblhau. Gan hynny, mae'n hanfodol cael gwybodaeth hygyrch o ansawdd da er mwyn i sefydliadau cyflenwi arddangos mynediad teg a thryloywder. Fodd bynnag, cawsom hyd i wendidau yn ansawdd a darpariaeth gwybodaeth i'r cyhoedd ynghylch addasiadau tai (paragraffau 2.6 i 2.15). Argymhellwn y dylai sefydliadau cyflenwi ddarparu gwybodaeth am addasiadau tai yn Gymraeg ac yn Saesneg, mewn ffurfweddau hygyrch gan gynnwys Braille, ffontiau mawr, fersiynau sain ac ieithoedd eraill. Dylid hyrwyddo gwybodaeth yn eang drwy ystod o gyfryngau, gan gynnwys y cyfryngau cymdeithasol, gwefannau a gwybodaeth gyhoeddedig, a hefyd drwy bartneriaid allweddol. Yn ddelfrydol, dylid</p>

Argymhellion

cynhyrchu gwybodaeth ar y cyd ac alinio polisiau rhwng cyrff cyflenwi er mwyn ehangu eu cwmpas a chynyddu'r defnydd ohonynt.

- A4 Gan fod nifer helaeth o lwybrau er mwyn cyrchu gwasanaethau, mae angen i sefydliadau cyflenwi sicrhau bod ganddynt systemau cadarn i ymdrin â cheisiadau yn gyflym ac effeithiol. Fodd bynnag, gwelsom fod y prosesau a ddefnyddir gan sefydliadau cyflenwi yn amrywio'n helaeth, a'u bod yn aml yn creu anawsterau i bobl anabl a phobl hŷn sydd yn ceisio cymorth ([paragraffau 2.16 i 2.19](#)). **Argymhellwn y dylai sefydliadau cyflenwi symleiddio'r broses ymgeisio drwy greu un ffurflen gais gynhwysfawr ar gyfer pob sefydliad o fewn ardal awdurdod lleol. Dylai'r ffurflen fod ar gael drwy bartneriaid ac ar-lein.**
- A5 Gall amrywiaeth o ffactorau achosi oedi wrth addasu ([paragraffau 2.20 i 2.33](#)). **Er mwyn gwella prydlondeb wrth gyflenwi, argymhellwn y canlynol:**
4. **bod Llywodraeth Cymru'n cynnal adolygiad i weld a ddylai awdurdodau lleol barhau i ddefnyddio'r prawf modd ar gyfer Grantiau Cyfleusterau i'r Anabl (DFGs);**
 5. **bod awdurdodau lleol yn darparu neu'n defnyddio gwasanaethau asiantaeth gwella cartrefi i gynorthwyo pobl anabl a phobl hŷn i fynd ar drywydd eu ceisiadau DFG yn effeithlon;**
 6. **bod sefydliadau cyflenwi yn gweithio gydag awdurdodau cynllunio i gyflymu a symleiddio'r broses ar gyfer addasiadau y mae angen cymeradwyaeth ar eu cyfer;**
 7. **bod sefydliadau cyflenwi yn defnyddio Aseswyr yr Ymddiriedir Ynddynt i gynnal asesiadau ar gyfer gwaith addasu o natur symlach; a**
 8. **bod Llywodraeth Cymru'n symleiddio ei phrosesau cymeradwyo ar gyfer Grantiau Addasiadau Ffisegol (PAGs).**
- A6 Mae'r rhan fwyaf o awdurdodau lleol, cymdeithasau tai ac asiantaethau Gofal a Thrwsio wedi sefydlu prosesau i benodi, goruchwyllo a rheoli perfformiad adeiladwyr ac/neu gontractwyr. Fodd bynnag, gwelsom amrywiaeth eang yn y modd y mae sefydliadau cyflenwi'n trefnu gwaith adeiladu, yn ei roi ar gontract ac yn ei gwblhau ([paragraffau 2.37 i 2.44](#)). **Argymhellwn fod sefydliadau cyflenwi:**
9. **yn cyflwyno systemau ffurfiol er mwyn achredu contractwyr i gyflawni gwaith addasu. Dylai'r rhain gynnwys:**
 - **safonau gofal cwsmeriaid fel cadw apwyntiadau, cadw'r safle'n daclus, rheoli sŵn ac ati;**
 - **archwilio sefyllfa ariannol, statws treth a TAW;**
 - **hyrwyddo arferion iechyd a diogelwch da;**
 - **gofyniad i ddefnyddio cynlluniau gwarant;**
 - **sicrhau y delir yswiriant digonol; a**
 - **gofyn am eirdaon.**
 10. **defnyddio cytundebau fframwaith a chontractau drwy bartneriaeth i gyflenwi addasiadau.**
 11. **mynd i'r afael â gwendidau wrth roi addasiadau ar gontract, diweddarau'r Rhestr Cyfraddau a ddefnyddir i roi gwaith allan ar dendr a chynnal**

Argymhellion

ymarferion tendro cystadleuol er mwyn cefnogi gwerth am arian wrth roi gwaith allan ar gontract.

12. datblygu systemau effeithiol i reoli a gwerthuso perfformiad contractau drwy:
- o bennu ystod briodol o wybodaeth er mwyn barnu ynghylch perfformiad a chyflawniad y gwaith, gan gynnwys prydlondeb y gwaith; ansawdd y gwaith; adborth ymgeiswyr/tenantiaid; cost y gwaith (gan gynnwys amrywiadau); record o ran iechyd a diogelwch; ac adborth cwsmeriaid;
 - o gwerthuso ac adrodd ar berfformiad yn rheolaidd er mwyn canfod cyfleoedd i wella gwasanaethau; a
 - o rhoi adborth ffurfiol i gontractwyr am eu perfformiad, gan drafod materion allweddol fel bodlonrwydd cleientiaid, lefel unrhyw amrywio a pha mor dderbyniol yw hynny, gwaith sy'n gywir y tro cyntaf, asesiad ôl-arolygol a chwblhau ar amser ac yn unol â'r gyllideb.

A7 Er mwyn sicrhau cymaint â phosib o effaith a gwerth am arian wrth ddarparu addasiadau, mae angen i sefydliadau tai a gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol gydweithio'n effeithiol i sicrhau bod modd bodloni anghenion pobl sydd yn aml yn fregus iawn, a gwella eu hansawdd byw. Fodd bynnag, yn ôl ein canfyddiadau mae'r diffyg ffocws strategol ar addasiadau mewn sefydliadau cyflenwi yn parhau, gyda'r sefydliadau hynny'n canolbwyntio ar ymatebion penodol o fewn y sefydliad, yn hytrach nag ystyried sut i gydweithio ag eraill i fodloni anghenion pobl anabl neu bobl hŷn orau ([paragraffau 3.16 i 3.21](#)).
Argymhellwn y dylai awdurdod lleol gydweithio ag asiantaethau partner (cyrff iechyd, cymdeithasau tai a Gofal a Thrwsio) i ddatblygu a gwella'r trefniadau ar gyfer cydweithio. Y nod fydd cynyddu hyd yr eithaf y defnydd a'r budd yn gysylltiedig ag addasiadau o ran cefnogi annibyniaeth drwy gyfuno adnoddau, cydleoli staff a chreu timau cyflenwi integredig.

A8 Mae'r rhan fwyaf o gyrff cyhoeddus yn cydnabod gwerth addasiadau o ran lleihau'r risg o godymau, atal derbyniadau i'r ysbyty a chyflymu'r broses o ryddhau cleifion o'r ysbyty. Fodd bynnag, ni fydd trefniadau partneriaeth lleol bob amser yn adlewyrchu pwysigrwydd addasiadau, ac ar wahân i Therapyddion Galwedigaethol, nododd gweithwyr iechyd proffesiynol ei bod hi'n anodd ymdrin â'r gwahanol systemau'r awdurdod lleol a'r cymdeithasau tai ar gyfer gweinyddu, cymeradwyo a chwblhau addasiadau ([paragraffau 3.22 i 3.24](#)).
Er mwyn gwella'r defnydd a'r nifer sy'n manteisio ar addasiadau gyda chyrrff iechyd, argymhellwn y dylai sefydliadau cyflenwi gytuno ar y cyd ar gyd-safonau gwasanaeth ar gyfer cyflenwi addasiadau ym mhob ardal awdurdod lleol, a chyhoeddi'r cyd-safonau hynny. Dylid nodi'n glir yn y safonau gwasanaeth sut y bydd pob asiantaeth yn mynd ati i gyflenwi addasiadau, ac yn darparu gwasanaethau i sicrhau bod pobl yn gwybod yr hyn y mae ganddynt hawl i'w dderbyn. Dylai safonau gwasanaethau:

13. gael eu hysgrifennu mewn iaith hygyrch a syml;
14. bod yn fanwl gywir ynghylch yr hyn y gall pobl/na all pobl ddisgwyl ei dderbyn;

Argymhellion

15. cael eu llunio ar y cyd i gynnwys yr holl wasanaethau addasu o fewn ardal;
 16. nodi cymhwysedd ar gyfer y gwahanol ffrydiau ariannu, y prosesau ymgeisio ac asesu, graddfeydd amser a phrosesau adolygu; a
 17. chynnig yr opsiynau posib a'r dewisiadau eraill yn lle addasu, gan gynnwys cysylltu â chofrestrau tai addasedig i wneud y defnydd gorau posib o gartrefi sydd eisoes wedi'u haddasu.
- A9 Mae'n bwysig cael y dangosyddion perfformiad cywir ac adrodd yn rheolaidd ar berfformiad yn erbyn y dangosyddion hynny er mwyn i gyrff cyhoeddus reoli perfformiad gweithredol, canfod meysydd i'w gwella a gwerthuso effaith gadarnhaol gwasanaethau. Gwelsom fod ystod gyfredol y data o ddangosyddion perfformiad yn gyfyngedig iawn, ac nad ydynt yn ddigonol i'w gwneud hi'n bosib i gynnal gwerthusiad llawn o berfformiad ([paragraffau 4.5 i 4.20](#)). **Er mwyn rheoli perfformiad yn effeithiol a barnu ynghylch effaith addasiadau, argymhellwn y dylai Llywodraeth Cymru a sefydliadau cyflenwi:**
18. sefydlu mesuriadau priodol er mwyn barnu ynghylch effeithiolrwydd ac effeithlonrwydd y gwahanol systemau ar gyfer cyflenwi addasiadau a'r effaith ar lesiant ac annibyniaeth y rhai sy'n derbyn addasiadau;
 19. sicrhau bod sefydliadau cyflenwi yn adrodd yn erbyn eu cyfrifoldebau o ran Deddf Cydraddoldeb 2010;
 20. sicrhau bod gwybodaeth am berfformiad yn cynnwys gwaith yr holl sefydliadau cyflenwi – awdurdodau lleol, cymdeithasau tai ac asiantaethau Gofal a Thrwsio; a
 21. chyhoeddi perfformiad yr holl sefydliadau cyflenwi yn flynyddol fel bo modd cael golwg systemau cyfan ar ddarpariaeth ac effaith er mwyn cefnogi gwelliannau sydd i'w cyflawni.

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