

Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid Cyngor Abertawe 2019 – 2021

Rhagair gan Bennaeth y Gwasanaeth

Rwy'n falch o gyflwyno Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid 2019-2021 Cyngor Abertawe. Mae hyn yn amlinellu ein hymrwymiad i barhau i ddatblygu dulliau effeithiol i alluogi tenantiaid a lesddeiliaid i gyfranogi, sy'n ein helpu ni i nodi beth rydym yn ei wneud yn dda, a ble mae angen i ni wneud gwelliannau i wasanaethau.

Mae'r strategaeth hefyd yn cefnogi gweledigaeth gyffredinol Gwasanaeth Tai a Diogelu'r Cyhoedd, sef darparu cartrefi a gwasanaethau o safon sy'n cefnogi cymunedau ac yn helpu i ddiogelu ac amddiffyn pobl ac amgylchedd Abertawe

Mark Wade, Pennaeth Tai ac Iechyd y Cyhoedd

Rhagair gan Aelod y Cabinet dros Dai ac Ynni

Fel Cyngor, rydym ni'n cydnabod pwysigrwydd gweithio mewn partneriaeth â thenantiaid a lesddeiliaid i wella gwasanaethau.

Dyma bedwaredd Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid y Cyngor, sydd wedi cael ei datblygu ar y cyd â thenantiaid. Hoffwn ddiolch i bawb sydd wedi cyfrannu at ddatblygu'r strategaeth hon, ac rwy'n gobeithio y gwnaiff annog rhagor o denantiaid a lesddeiliaid i gyfranogi.

Andrea Lewis, Aelod y Cabinet dros Gartrefi ac Ynni

Cyflwyniad

Mae'r strategaeth hon yn amlinellu'r fframwaith ar gyfer cyfranogiad tenantiaid yn ystod y 3 blynedd nesaf. Mae'r strategaeth yn cynnwys y dulliau presennol o gyfranogiad tenantiaid ac mae'n ceisio archwilio dulliau newydd i annog rhagor o gyfranogiad. Nid yw cyhoeddi Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid yn ofyniad statudol, ond cydnabyddir bod hynny'n enghraifft o arfer gorau fel dull o ddatblygu a gwella ymgysylltu â Thenantiaid a Lesddeiliaid.

Mae'r strategaeth hon hefyd yn cefnogi ymrwymiad Llywodraeth Cymru i gyfranogiad tenantiaid ledled Cymru, ynghyd â nifer o flaenoriaethau allweddol y Cyngor, yn cynnwys trawsnewid gwasanaethau, diogelu pobl rhag niwed a mynd i'r afael â thlodi.

Datblygu'r strategaeth

Mae'r strategaeth hon wedi cael ei datblygu ar y cyd â grwpiau tenantiaid gan ddefnyddio ffurflen adborth, arolygon wyneb yn wyneb, a holiaduron. Mae Grŵp Llywio'r Tenantiaid wedi cyfrannu at gyd-ddatblygu'r strategaethau hyn ers i'r gyntaf gael ei llunio yn 2007, ac mae wedi parhau i fonitro cynnydd.

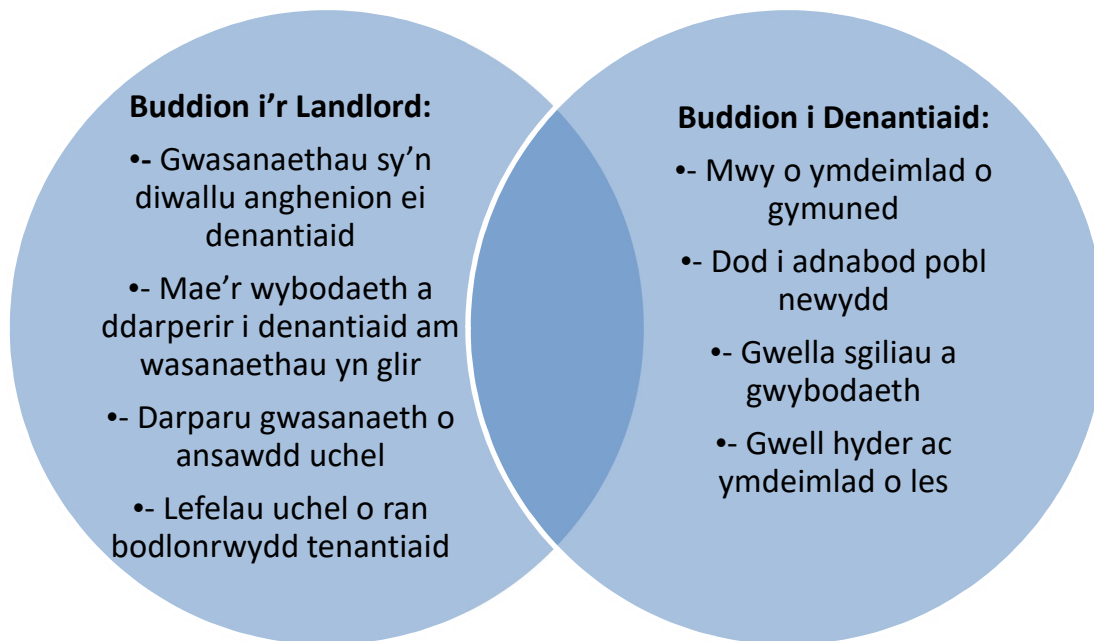
Credai Grŵp Llywio'r Tenantiaid y dylai nod cyffredinol y strategaeth barhau, sef: *“Trwy weithio gyda'n gilydd, ein nod yw hyrwyddo a datblygu cyfleoedd i gyfranogi ar gyfer tenantiaid a lesddeiliaid a gwella ansawdd a darpariaeth gwasanaethau rheoli tai.”*

Roeddent yn credu hefyd bod amcanion y strategaeth yn dal yn berthnasol, oherwydd maent yn seiliedig ar y themâu sy'n bwysig i denantiaid. Amlinellir y rhain isod:-

- **Amcan 1 – Gwella lefelau cyfranogi**
- **Amcan 2 – Gwella gwasanaethau, tai ac ystadau.**
- **Amcan 3 – Gwella sgiliau a gwybodaeth tenantiaid**
- **Amcan 4 – Gwella cyfranogiad yn y gymuned ehangach.**

Beth yw Cyfranogiad Tenantiaid?

Mae cyfranogiad Tenantiaid a Lesddeiliaid yn broses ddwy ffordd sy'n gweithio mewn partneriaeth i rannu syniadau a gwybodaeth i wella gwasanaethau, cartrefi ac ystadau. Isod, rhestrir rhai o fuddion cyfranogiad tenantiaid ar gyfer tenantiaid unigol ac ar gyfer yr Awdurdod.



Gweithgareddau Cyfranogiad Tenantiaid presennol

Diben y strategaeth yw gwella gwasanaethau trwy gyfrwng mwy o gyfranogiad a dulliau, sy'n hygyrch i denantiaid. Fodd bynnag, rydym ni'n cydnabod bod y modd y mae tenantiaid yn dymuno cyfranogi neu gyrchu gwasanaethau yn parhau i newid.

Rydym ni'n deall hefyd nad yw pob tenant yn dymuno cyfranogi yn yr un modd. Fe wnaeth ein harolwg o Denantiaid yn 2017 ein hysbysu ni nad yw 82% yn dymuno cyfranogi oherwydd ffyrdd o fyw prysur, oedran a salwch. Mae amrywiaeth o ddulliau cyfranogi ar gael ar hyn o bryd, ond nid yw'r rhestr hon yn hollgynhwysol, a gan ddefnyddio adborth gan denantiaid, mae dulliau newydd o gyfranogi yn cael eu datblygu.

Gall tenantiaid a lesddeiliaid ddewis cyfranogi ar dair lefel, ac maent yn gallu cyfranogi cyn lleied neu gymaint ag y mynnant, â chymorth gan y Swyddog Cyfranogi a staff y Gwasanaeth Tai. Dyma'r tair lefel:

Grwpiau yn y Ddinas a'r Sir

Manylion	Grwpiau Presennol
<ul style="list-style-type: none"> • Bydd grwpiau yn gweithredu fel seinfwrdd i brofi ymateb i syniadau a pholisïau newydd • Mynychir gan Uwch Reolwyr Tai • Cynhelir cyfarfodydd bob chwarter • Ystyrir amrywiaeth o faterion • 	<ul style="list-style-type: none"> - Panel Ymgynghorol y Tenantiaid - Grŵp Llywio Tenantiaid - Grŵp Adeiladau ac Atgyweiriadau - Grŵp Cynrychiolwyr Tai Lloches - Grŵp Adborth Tŷ Agored - Grŵp Rheoli Ystadau - Grwpiau Gorchwyl a Gorffen

Cyfranogi Lleol

Manylion	Mae'r cyfleoedd yn cynnwys
<ul style="list-style-type: none"> • Mae cyfranogi ac adborth yn helpu i deilwra gwasanaethau er mwyn gallu diwallu anghenion tenantiaid a nodi ble ddylid targedu adnoddau • Cynrychioli safbwyntiau eich cymuned • Cael dweud eich dweud ynghylch pa welliannau sydd angen eu gwneud mewn ystadau • Cyfarfodydd gyda Rheolwyr Tai Lleol 	<ul style="list-style-type: none"> - Grwpiau Tenantiaid a Phreswylwyr Lleol - Cymorthfeydd Aelodau sy'n cynrychioli Wardiau - Clybiau/grwpiau cymdeithasol - Cyfranogi yn ystod Gwaith Mawr - Cyfranogi mewn cystadleuaeth garddio - Digwyddiadau cymunedol lleol - Materion ad-hoc/digwyddiadau sy'n benodol i'r gwasanaeth

Cyfranogi Unigol

Manylion	Mae'r cyfleoedd yn cynnwys
<ul style="list-style-type: none"> • Gallu dweud eich dweud am wasanaethau o glydwch eich cartref eich hun • Rhannu eich safbwyntiau ynghylch ansawdd gwaith gwella Safon Ansawdd Tai Cymru 	<ul style="list-style-type: none"> - Holiaduron/arolygon - Ymatebion i lythyrau ymgynghori unigol - Rhoi adborth mewn ymateb i bynciau yng nghylchgrawn Tŷ Agored a thudalennau gwe'r Gwasanaeth Tai - Sesiynau galw heibio - Grŵp Facebook y Gwasanaeth Tai - Staff y Gwasanaeth Tai yn ymweld â phobl yn eu cartrefi

Yn ystod 2018, fe wnaethom ni ragor o waith ymgynghori i ganfod sut gallem ni wella dulliau o sicrhau bod rhagor o denantiaid yn cyfranogi, a chydgasglwyd gwybodaeth o amrywiaeth o ffynonellau, fel y nodir isod:

Arolwg o Denantiaid

Fe wnaethom ni gynnal arolwg llawn o Denantiaid yn 2017 ac arolwg ynghylch cyswllt â chwsmeriaid yn ein Swyddfeydd Tai Ardal yn 2018.

- ✓ Fe wnaeth yr Arolwg o Denantiaid a wnaed yn 2017 ein hysbysu ni bod 83% o denantiaid yn fodlon eu bod yn cael gwybodaeth reolaidd gan eu landlord.
- ✓ Roedd 82% yn fodlon â'r gymdogaeth fel lle i fyw ynddo.
- ✓ Fe wnaeth yr arolwg ein hysbysu ni bod y mwyafrif o denantiaid, sef 76%, yn cyrchu'r Gwasanaeth Tai dros y ffôn.
- ✓ Roedd 80% yn fodlon â'r wybodaeth roeddent wedi'i derbyn cyn i waith gwella ddechrau.

Yn ychwanegol, anfonwyd holiadur ynghylch Cyfranogiad Tenantiaid at 859 o Denantiaid a Lesddeiliaid ynghylch Panel Ymgynghorol y Tenantiaid. Ar y cyfan, roedd yr adborth a gafwyd yn gadarnhaol, ac roedd y mwyafrif o denantiaid yn fodlon â dulliau presennol o gyfranogi.

Adolygiad Swyddfa Archwilio Cymru

Fe wnaeth Swyddfa Archwilio Cymru gynnal arolwg i ystyried a oes gan y Cyngor drefniadau effeithiol yn ei lle er mwyn cyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru erbyn 2020 a sut mae'n ymgysylltu â thenantiaid. Ar y cyfan, roedd y canfyddiadau yn gadarnhaol, ac roedd mwyafrif y tenantiaid y gwnaeth Swyddfa Archwilio Cymru drafod â hwy yn fodlon ag ansawdd y gwaith gwella a wnaed i'w cartrefi gan y Cyngor, ac â'r gwasanaeth tai y maent yn ei dderbyn. Fe wnaethant hefyd ddatgan bod tenantiaid yn credu bod y Cyngor yn ystyried eu safbwyntiau, ond gallai'r Cyngor gryfhau ymgysylltu â thenantiaid a sicrhau bod tenantiaid yn deall yn glir pam mae gwaith gwella yn ofynnol. Mae nifer o welliannau wedi cael eu hychwanegu at gynllun gweithredu'r Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid i ddatblygu'r rhain ymhellach.

Mae'r amcanion a'r camau gweithredu, a wnaiff gynorthwyo i gyflawni'r strategaeth hon, wedi disgrifio yn y Cynllun Gweithredu atodedig (Atodiad 1), o dudalen 8 i dudalen 12, ac maent yn amlinellu beth mae'r Cyngor yn bwriadu ei gyflawni yn ystod y 3 blynedd nesaf.

Cyllid ac adnoddau Cyfranogiad Tenantiaid i gefnogi'r Strategaeth

Mae ymgysylltu â thenantiaid a lesddeiliaid yn rhan allweddol o waith yr holl staff sy'n gweithio i'r Gwasanaeth Tai. Ceir Swyddog Cyfranogi dynodedig hefyd sy'n gyfrifol am hyrwyddo cyfranogiad tenantiaid a lesddeiliaid trwy gynnig cymorth ac arweiniad.

Yn ychwanegol, ceir adnoddau eraill sydd wedi'u neilltuo i gefnogi cyfranogiad tenantiaid a lesddeiliaid, ac maent yn cynnwys:

Cyllideb flynyddol o £8000, sy'n cael ei defnyddio i:

- Gefnogi grwpiau tenantiaid
- Llogi manau cyfarfod a thalu am luniaeth yn ystod cyfarfodydd, digwyddiadau ac ati
- Ad-dalu costau teithio a darparu cludiant i'r sawl sydd â phroblemau symudedd
- Darparu hyfforddiant ar gyfer tenantiaid a galluogi iddynt fynychu'r gynhadledd i denantiaid
- Gweinyddu cyffredinol megis llungopïo, llythyrau, taflenni, costau postio ac ati



Monitro'r Strategaeth

Caiff y Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid ei hadolygu bob chwarter gan Grŵp Llywio'r Tenantiaid a'r Swyddog Cyfranogi. Bydd tenantiaid yn cael adborth ynghylch cynnydd y gwaith o weithredu'r strategaeth yn ystod cyfarfodydd grwpiau a thrwy gyfrwng cylchgrawn Tŷ Agored, grŵp Facebook y Gwasanaeth Tai a thudalennau gwe'r Gwasanaeth Tai ar wefan y Cyngor. Bydd staff yn cael eu diweddarau trwy gyfrwng cyfarfodydd timau a thudalennau gwe ar gyfer staff.

Bydd yr Aelod o'r Cabinet ac Uwch Reolwyr Tai ac Iechyd y Cyhoedd yn cael adroddiad diweddarau blynyddol ynghylch y cynllun gweithredu er mwyn mesur ei gynnydd. Mae hyn yn sicrhau y bydd datblygiadau neu welliannau ym maes cyfranogiad tenantiaid yn parhau yn flaenoriaeth allweddol i'r gwasanaeth. Bydd Uwch Reolwyr yn cyfranogi'n uniongyrchol yng nghyfarfodydd y grwpiau hefyd.

Cyfleoedd i bawb gyfranogi

Mae'r Gwasanaeth Tai wedi ymrwmo i ymdrin â materion cydraddoldeb ac amrywiaeth a chydymffurfio â deddfwriaeth ac arferion gorau. Bydd yn sicrhau fod y gwaith o ddarparu gwasanaethau a chynnal gweithgareddau cyfranogiad tenantiaid yn gynhwysol a chynrychiadol.

Mae nifer o fentrau wedi cael eu sefydlu er mwyn cynyddu cyfranogiad, ac maent yn cynnwys y defnydd o leoliadau hygyrch i gynnal cyfarfodydd a digwyddiadau, gwybodaeth sydd ar gael mewn sawl fformat, trefnu cludiant i'r sawl sydd â phroblemau symudedd, ad-dalu costau teithio, sesiynau ymwybyddiaeth i staff a thenantiaid ynghylch materion yn ymwneud â chydraddoldeb, dewis o ddulliau

cyfranogi sy'n gweddu i anghenion pawb, amrywiaeth o ddulliau cyfathrebu a chofrestr ceisiadau penodol.

Bydd y Gwasanaeth Tai yn cofnodi manylion cwsmeriaid, megis oedran, rhyw, ethnigrwydd a'r iaith a ddefnyddir, ac anabledd, os bydd yr unigol yn fodlon darparu'r wybodaeth honno. Bydd y data a gofnodir yn helpu i lywio a theilwra gwasanaethau yn y dyfodol er mwyn diwallu anghenion unigolion a chymunedau.

Ymdrin â chwynion tenantiaid

Mae'r Cyngor yn cydnabod na fydd y gwasanaeth a ddarperir, o bryd i'w gilydd, yn bodloni cwsmeriaid bod amser. Yn y lle cyntaf, dylech chi drafod â rheolwr y gwasanaeth perthnasol y cawsoch chi broblem yn ei gylch. Os na wnaiff hyn ddatrys y mater, mae gweithdrefn gorfforaethol i drin cwynion ar gael. Yn ogystal â cheisio datrys cwynion, mae'r weithdrefn hefyd yn annog defnyddwyr gwasanaethau i rannu eu sylwadau a'u canmoliaethau. Mae hyn yn helpu i wella gwasanaethau a diwallu anghenion cwsmeriaid.