

straeon ateb 19/20

Ein hadolygiad a'n hunanwerthusiad blynyddol.

#atebiongweloranbyw



Gweler hefyd...

Adolygiad Corfforaethol 19/20



18/ Corporate Review

The following tables show a headline analysis of our 2019/20 financial performance:

Headline SOCI Summary

Statement of Comprehensive Income 2019/20 (£m)	Group	atib	WWCR	M&B
Turnover	25.9	16.9	0.7	8.3
Operating Costs and Costs of Sales	(18.7)	(11.9)	(5.7)	(6.9)
Operating Surplus	7.3	5.0	0	1.4
Net Interest and Other Costs/Income	(0.5)	0.8	0	(0.4)
Surplus for the Year	6.7	5.8	0	1.0

Headline Group Financial Position

Statement of Financial Position 2019/20 (£m)	Group	atib	WWCR	M&B
tangible fixed assets/investments	225.5	232.2	-1.0	5.0
Net Current Assets	12.7	6.2	0.6	5.8
Total Assets	238.2	237.4	0.6	5.8
Payables > 1 Year	(202.7)	(202.3)	(5.1)	5.8
Reserves	35.5	34.9	0.5	-1.0

Key Financial Indicators for the Group

Key Financial Indicators 2019/20	Group	atib	WWCR	M&B
Operating Margin	28%	29%	3%	17%
Months Cash/Secured Loans Available	-1.0	15	-1.0	-1.0
Interest Cover (inc 12)	-1.0	2.4	-1.0	-1.0
Gearing (inc 80%)	-1.0	56%	-1.0	-1.0

Welsh Government Global Account Indicators

Indicator	Welsh Sector 2019/20	Welsh Sector 2018/19	atib group 2019/20
Operating Costs Per Unit	£3,003	£3,303	£3,771
Management Costs Per Unit	£4,031	£1,038	£605
Reactive Repairs Costs Per Unit	£998	£1,082	£986
Capitalised Component Costs Per Unit	£629	£670	£624
Bad Debts Per Unit	£31	£38	£21
Weighted Average Cost of Capital	4.29%	4.22%	3.26%
Free Cash Flow	£493k	£733k	£136k
Gross Rent Arrears/Lettings	4.28%	4.49%	4.95%
Total Rent Charges Per Unit	£3,309	£5,459	£3,643
Rent Void Loss Per Unit	£60	£54	£72

28/ Corporate Review

ateb group limited Board of Management Year End 2019/20

David Birch

Appointed to the Board in October 2017
Chair of ateb group limited

On completion of his apprenticeship as a Mechanical and Electrical Engineering Draughtsman David joined BT and worked for Building Services during which he completed an HNC in Business Studies. When BT was privatised David managed the change from the public to the private sector for building services across South Wales. He was then sponsored full time for a post graduate Management Studies course. David managed Building Services Midlands, Wales and West which involved new builds and major maintenance schemes. He then joined the NHS where he became Director of Facilities in Gwent then Powys where he was Director of Support Services. David is currently a Director of a Property Management Company and is a Member of the British Institute of Facilities Management.

Hugh Watchman

Appointed to the Board in October 2016
Vice Chair of ateb Group limited
Chair of Assurance Committee
Board member of WWCLR

Hugh is an experienced Board level Manager working at strategic level on an international basis with major blue-chip FTSE 100 companies in the key areas of Sales, Marketing, IT, Procurement and Logistics. Hugh is educated to post graduate level and was a Commissioned Army Officer having served in both the Australian and British Army. David is currently a Director of a Property Management Company and is a Member of the British Institute of Facilities Management.

Hannah Belton

Appointed to the Board in October 2017
Chair of People and Remuneration Committee

Hannah is an Director of Employment Law based in Carmarthen. She holds a master's degree in Employment Law and a Post Graduate Diploma in Human Resource Management. Hannah is an associate member of the Chartered Institute of Personnel and Development and a mentor with Business Wales. Hannah lives in Pembrokeshire with her young family.

Adolygiad o Gynllun Strategol Grŵp ateb



12/ Strategic Plan

Challenges

We have established the following issues that may impact our strategic aims:

- Welfare support post Covid-19** - dealing with the welfare and social impacts of the 2020 pandemic on our customers and our teams and partners.
- Recession economy post Covid-19** - will impact our customers and communities and potentially our ability to build more homes and access funding etc.
- Break** - uncertainty in the financial and housing markets generally making our operating environment very changeable.
- New Regulation** - there will be a new approach to regulation from the Welsh Government within the life of this plan.
- Independent Affordable housing review** - changes emerging from the review undertaken in 2018.
- Cloud technology** - adoption and security across our operations.
- Mill Buy Homes** - uncertainty with the private housing market leading to reduce gift aid to the parent.
- Carbon reduction** - the cost and technology needed to reduce carbon within our existing homes.
- Uncertain funding** - streams for WWCLR.
- Changing colleague expectations** - of work/life balance, Office facilities and remote working design.
- Housing Horizons** - challenges of doubling output over the next 20 years; aligning housing with health and making a good home a right for all.
- Universal Credit** - the continuing migration of customers from Housing benefit to universal credit.
- Construction supply chain** - availability puts a greater emphasis on Modern Methods of Construction and new procurement techniques.
- Foundational Economy principles** - Learning, training, employing and enterprise support for local communities.

Cynnwys

T4 Cyflwyniad gan y Cadeirydd

T6 A: Darparu'r gwasanaethau gorau posibl

T32 B: Cynyddu ein gallu i wneud mwy

T40 C: Datblygu ein busnes ar gyfer y dyfodol

T46 Ch: Gwerth am arian

T50 D: Safonau Perfformiad Llywodraeth Cymru

T56 Crynodeb o'r flwyddyn

NODWCH! Mae pob dyfyniad a stori y mae ateb wedi'u cael yn ymwneud â gwasanaethau a gafwyd y llynedd. Er mwyn cydymffurfio â rheoliadau newydd ynghylch diogelu data pobl, nid ydym wedi defnyddio enwau pobl neu luniau ohonynt oni bai eu bod wedi cytuno'n benodol i ni wneud hynny. O ganlyniad, daw mwyafrif y lluniau o ffynonellau masnachol.

straeon ateb

Straeon y Bwrdd, gair gan ein Cadeirydd ...

Bu'n flwyddyn arall o ymdrech wych gan bawb sy'n gysylltiedig ag ateb, Mill Bay Homes a Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru. Mae casgliad eleni o straeon o'r flwyddyn ariannol rhwng mis Ebrill 2019 a mis Mawrth 2020 yn dangos sut y mae Grŵp ateb yn cynorthwyo llawer o bobl ag anghenion amrywiol ar draws ystod eang o gymunedau. Mae ein tri Bwrdd wedi bod yn gweithio gyda'n cwsmeriaid, ein timau ehangach a'n partneriaid i sicrhau bod canlyniadau ein gwaith a'n hymdrechion yn llwyddo'n wirioneddol i 'greu atebion gwell o ran byw'.

Mae straeon eleni'n adlewyrchu effaith gwasanaethau ateb ar bobl, oherwydd rydym o'r farn mai'r straeon hynny sy'n dangos orau a ydym yn cyflawni'r hyn a ddylem. Wrth fyfyrion ynghylch y flwyddyn, rydym yn teimlo ein bod wedi cael blwyddyn sefydlog ar draws y Grŵp wrth i rai gwasanaethau neu welliannau gael eu cyflawni'n gynt na'r disgwyl ac wrth i eraill gymryd mwy o amser.

Parhaodd ateb i ddatblygu'r newidiadau ym maes cydymffurfio ac ym maes iechyd a diogelwch a gyflwynwyd gennym ar ddiwedd blwyddyn ariannol 2018/19. Bydd y gwaith hwnnw, heb os, yn parhau oherwydd bydd cyfleoedd newydd i wella diwylliant a systemau iechyd a diogelwch yn dod i'r amlwg bob amser. Roedd perfformiad pob un o'n gwasanaethau allweddol i gwsmeriaid yn gyson dda, a gwnaethom lwyddo i gynnal ein cryfder corfforaethol drwy gymryd camau breision i gyflwyno ein dull hyblyg o weithio i ateb. Fodd bynnag, roeddem wedi gobeithio cyflawni mwy o safbwynt cydweithio ac o safbwynt arloesi gyda gwasanaethau newydd.

Cafodd Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru flwyddyn sefydlog hefyd, ac roedd canlyniadau ei flwyddyn yn debyg iawn i ganlyniadau'r blynyddoedd a fu. Roedd disgwyl i'r gwaith o ddatblygu busnes newydd ddechrau tua diwedd y flwyddyn ariannol, ond daeth digwyddiadau'r pandemig i darfu ar y bwriad hwnnw. Llwyddodd Mill Bay Homes i sicrhau gwerth dros £1.1 miliwn o dderbyniadau ar ffurf rhoddion cymorth. Mae'r derbyniadau hynny'n mynd yn syth i helpu i dalu am gartrefi cymdeithasol/fforddiadwy newydd na fyddent yn cael eu hadeiladu oni bai am ymdrech galed Mill Bay Homes.

Digwyddodd y brif stori tua diwedd y flwyddyn ariannol, a bydd yn nodwedd o fywyd pob un ohonom drwy gydol y flwyddyn nesaf. Bydd pob un o dimau ateb, Mill Bay Homes a Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru yn parhau i wneud popeth posibl i gynorthwyo ein cwsmeriaid a'n partneriaid i ymdopi ag effeithiau'r pandemig Coronafeirws hwn. Mae'r ymateb hyd yma wedi bod yn rhyfeddol – cadwch yn ddiogel.

David Birch — Cadeirydd ateb Group limited
Ar ran Bwrdd a thîm ateb

ateb



"Mae'n braf gweld yr holl gwsmeriaid sy'n ymgysylltu â ni er mwyn gwella'r hyn rydym yn ei wneud"

— *David Birch*

A: Darparu'r gwasanaethau gorau posibl

Diben ateb, Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru a Mill Bay Homes yw gwasanaethu eu cwsmeriaid, ac mae rheidrwydd arnom i sicrhau ein bod yn ymdrechu'n gyson i wella ein gwasanaeth os gallwn ni. Yn yr adran hon, fe welwch ein barn ni am ein perfformiad o safbwynt gwasanaeth i gwsmeriaid ac am y meysydd lle mae angen i ni wneud mwy. Gadewch i ni wybod beth yw eich barn chi.

Yr hyn y
gwnaethom
ei gyflawni ...

Gosod cartrefi — rydym yn anelu i sicrhau bod ein cartrefi wedi'u gosod bob amser.

Gwnaethom barhau i ddarparu atebion fforddiadwy o ran byw i bobl a chymunedau'r gorllewin wrth i 102 o gartrefi newydd ddod ar gael ac wrth i 268 o gartrefi a oedd yn bodoli eisoes gael eu hailosod yn ystod y flwyddyn.

Y ffeithiau:



Cartrefi newydd a ddaeth ar gael...

2017/18	2018/19	2019/20
80	102	101



Cyfartaledd nifer y diwrnodau a gymerwyd i ailosod cartref...

2017/18	2018/19	2019/20
7.2 o ddiwrnodau	6.6 o ddiwrnodau	5.9 o ddiwrnodau



% y diwrnodau pan nad oedd cartrefi wedi'u gosod, ar sail cyfanswm y diwrnodau pan allent fod wedi'u gosod...

2017/18	2018/19	2019/20
0.2%	0.2%	0.2%



% y diwrnodau pan oedd cartrefi wedi'u gosod, ar sail cyfanswm y diwrnodau pan allent fod wedi'u gosod...

2017/18	2018/19	2019/20
99.8%	99.8%	99.8%

Buodd ein tîm yn cynorthwyo mam ifanc â 2 o blant bach, a oedd yn wynebu problemau ariannol yn dilyn torperthynas. Cafodd gymorth gan ein Tîm Atebion Ariannol a fu'n gweithio gydag asiantaethau eraill er mwyn darparu parseli bwyd iddi a'i helpu i glirio ei dyledion a bod mewn sefyllfa i symud i gartref arall mewn ardal wahanol. Roedd hi wrth ei bodd â'r cymorth a gafodd gennym. Meddai:

"Byddwn yn hoffi bod yn denant i ateb am byth."

— un o denantiaid ateb

Rydym yn parhau i osod cartrefi i'r sawl sydd mewn angen ledled y gorllewin, ac rydym yn ceisio sicrhau bod y profiad yn un cadarnhaol drwy gynnig y cymorth a'r wybodaeth gywir ar yr adeg gywir.

Drwy ein gwasanaeth gosod cartrefi, rydym yn cynorthwyo'r sawl sy'n chwilio am gartref gan ateb neu'r sawl sydd am symud i gartref o faint gwahanol neu gartref mewn lleoliad gwahanol. Rydym yn cydnabod bod amgylchiadau pobl a'u hanghenion o ran tai'n gallu newid gydag amser.

Gwnaethom hefyd gynorthwyo cwsmer a oedd mewn perygl o fod yn ddigartref ac a oedd yn byw gyda'i gŵr a'i mam oedrannus mewn llety heb ddiogelwch yn y sector rhentu preifat. Roedd hi'n teimlo yn bryderus tu hwnt ac roedd yn awyddus i gael help a chynngor gennym. Meddai:

"Diolch o galon am eich caredigrwydd heddi'. Rwy' wedi bod yn teimlo'n isel iawn yn ystod yr wythnosau diwethaf, ond ar ôl siarad â chi rwy'n teimlo bod goleuni ar ddiwedd y twnnel tywyll hwn. Diolch o galon unwaith eto."

— un o denantiaid ateb



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddem yn parhau i wella'r wybodaeth sy'n cael ei rhoi a'r rhyngweithio sy'n digwydd wrth drosglwyddo cartref, er mwyn sicrhau bod y cwsmer yn gallu ymgartrefu yn ei gartref newydd.



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom gynnal adolygiad llawn o'r llawlyfr i gwsmeriaid, a fydd yn rhoi gwybodaeth allweddol i'n cwsmeriaid pan fyddant yn symud i mewn i'w cartref newydd. Bydd y llawlyfr newydd yn cael ei ddsbarthu yn ystod haf 2020. At hynny, gwnaethom barhau i wneud galwadau a chynnal ymweliadau ar ôl i'r cwsmeriaid symud i mewn i'w cartref newydd, er mwyn sicrhau eu bod yn fodlon ag ef.



EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH GOSOD CARTREFI...

Mae lefelau bodlonrwydd ein cwsmeriaid ar ôl iddynt symud i mewn i'w cartref newydd yn parhau'n uchel. Rydym yn dal i weld gwelliant yn nifer y diwrnodau y mae'n eu cymryd i ni ailosod ein heiddo.

Rhent — rydym am sicrhau bod ein cwsmeriaid yn gallu fforddio eu rhent a'i dalu yn brydlon.

Rydym yn dal i gynorthwyo ein cwsmeriaid i dalu eu rhent a chynnal eu tenantiaeth, yn enwedig os ydynt yn cael Credyd Cynhwysol. Rydym wedi gweld cynnydd yng nghyfanswm presennol ôl-ddyledion rhent eleni oherwydd cynnydd yn nifer y cwsmeriaid sy'n symud i Gredyd Cynhwysol.

Y ffeithiau:



Cyfanswm yr ôl-ddyledion rhent yn

2017/18	2018/19	2019/20
0.35%	0.60%	1.7%



Cyfanswm bras y rhent a dderbyniwyd ac a dalwyd drwy fudd-dal tai

2019/20
£7,212,773

2018/19
£7,256,105

2017/18
£7,092,702



Cyfanswm y rhent (heb gynnwys incwm o daliadau gwasanaeth) a dderbyniwyd yn

2019/20
£14,627,934

2018/19
£13,698,629

2017/18
£12,849,323



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Mae o leiaf 15% o'n cwsmeriaid yn cael Credyd Cynhwysol. Drwy gyfrwng ein Tîm Atebion Ariannol, byddwn yn parhau i gynorthwyo ein cwsmeriaid fel eu bod mor barod ag sy'n bosibl i symud draw i'r budd-dal newydd.



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom barhau i gynorthwyo ein cwsmeriaid i symud i Gredyd Cynhwysol. Gwnaethom gyflwyno Polisi Rhent Byw er mwyn sicrhau bod rhenti'n fforddiadwy i bob cwsmer.



EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH RHENT...

Rydym wedi canolbwyntio ar gynorthwyo ein cwsmeriaid i gynnal eu tenantiaeth a symud i Gredyd Cynhwysol. Rydym wedi gweld cynnydd yn ôl-ddyledion ein tenantiaid ar hyn o bryd oherwydd cynnydd drwy gydol y flwyddyn yn nifer y cwsmeriaid sy'n symud i Gredyd Cynhwysol.

Mae'r Tîm Atebion Ariannol yn cynnig cyngor i'n cwsmeriaid ynghylch ystod o fudd-daliadau a chyllidebu, er mwyn eu helpu i gynnal eu tenantiaeth a chadw eu cartref.

Mae'n bosibl y byddwn mewn rhai achosion yn ymdrin â phroblemau'n uniongyrchol ac mewn amgylchiadau eraill yn cyfeirio cwsmeriaid at wasanaethau mwy arbenigol. Cysylltodd cwsmer â ni y llynedd oherwydd ei fod yn cael trafferth talu ei rent yn rheolaidd, ei fod mewn cylch o ddyled a oedd yn cynyddu'n ddiwedd a bod ganddo ôl-ddyledion rhent yn gyson.

Mae aelodau'r tîm wedi cael eu hyfforddi i fod yn gefnogol ac i geisio deall amgylchiadau ein cwsmeriaid. Canlyniad hynny, yn yr achos hwn, oedd bod y cwsmer wedi siarad yn onest â ni ac wedi esbonio'r sefyllfa yr oedd ynddi. Yn sgil hynny, daeth y tîm i wybod bod gan y cwsmer lawer o ddyledion a'i fod yn cael trafferth talu sawl bil, a bod hynny'n cael effaith fawr ar ei iechyd a'i les.

Aeth y tîm ati wedyn i gael gafael ar elusen ddyledion a chysylltu â hi ar ran y cwsmer. Rhoddodd yr elusen gynllun gweithredu rhad ac am ddim wedi'i deilwra i'r cwsmer ei ddilyn, a fyddai'n ei helpu yn y pen draw i fynd i'r afael â'i amryw ddyledion.

Erbyn hyn, ar ôl sawl mis, mae gan y cwsmer gynllun fforddiadwy i reoli ei ddyledion. Cafodd cymorth pellach ei roi hefyd, a helpodd y cwsmer i ad-dalu ei ôl-ddyledion rhent a chael grant er mwyn darparu celfi hanfodol a fydd yn ei helpu i droi'r eiddo yn gartref y gall ei drysori a ffynnu ynddo.

Meddai'r cwsmer wrthym pan aeth y staff i siarad ag ef a gofyn iddo sut yr oedd yn teimlo erbyn hyn:

"Am y tro cyntaf ers blynyddoedd rwy'n gallu cysgu'r nos, a chefais y Nadolig gorau rwy' wedi'i gael ers amser hir."

Mae hynny'n golygu llawer i ni yn ateb, oherwydd mae'r tîm yn ymfalchïo yn ei allu i helpu a gwella bywydau ein cwsmeriaid.



Cymorth a chyngor i gwsmeriaid — rydym am sicrhau bod ein cwsmeriaid yn gallu cael gafael ar y cyngor a'r cymorth cywir i gynnal eu tenantiaeth.

Rydym yn parhau i gynorthwyo ein cwsmeriaid drwy fod yn bwynt cyswllt cyntaf. Rydym yn deall bod disgwyliadau cwsmeriaid ynghylch sut y maent yn cael gafael ar eu gwasanaethau'n newid. Byddwn yn cyflwyno system feddalwedd newydd yn ystod blwyddyn ariannol 2020/21, a fydd yn ein galluogi i wella profiad ein cwsmeriaid.

Y ffeithiau:



Nifer yr ymweliadau â'n derbynfa yn

2017/18	2018/19	2019/20
Ddim ar gael	14,319 (yn fras)	10,280 (nifer wirioneddol)



Nifer y galwadau ffôn yr ymdriniwyd â nhw yn ein canolfan gyswllt

2017/18	2018/19	2019/20
32,524 (yn fras)	59,497 (yn fras)	57,666 (nifer wirioneddol)



Nifer y galwadau ffôn yr ymdriniwyd â nhw y tu allan i oriau gwaith arferol

2017/18	2018/19	2019/20
Ddim ar gael	2,986	2,313 (nifer wirioneddol)



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Fel y llynedd, rydym am allu rhoi gwybodaeth sydd wedi'i theilwra'n fwy helaeth dros y ffôn/yn y dderbynfa neu ar ein sianelau ar gyfryngau cymdeithasol, er mwyn bodloni galwadau cynyddol ein cwsmeriaid o ran cyfathrebu.



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom ddatblygu manyleb ar gyfer System Rheoli Tai newydd, a fydd yn cael ei rhoi ar waith yn ystod blwyddyn ariannol 2020/21 ac a fydd yn gwella profiad ein cwsmeriaid pan fyddant yn cysylltu â ni.

Y Tîm Gwasanaethau i Gwsmeriaid yw'r pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer unrhyw un sy'n cysylltu ag ateb. Gall y tîm helpu i gael gafael ar ateb i bron unrhyw beth. Mae gan y tîm beth wmbredd o wybodaeth am dai, ac mae'r hyn y mae'n gallu ei wneud yn amrywio o gynorthwyo cwsmeriaid gyda phroses Cartrefi Dewisedig ar gyfer gosod eiddo i gynghori cwsmeriaid ynghylch problemau cynnal a chadw. Ein tîm yw pwynt cyswllt cyntaf ein cwsmeriaid ar gyfer unrhyw fater sy'n ymwneud â thai.

Nod ein Cynghorwyr Gwasanaethau i Gwsmeriaid yw datrys problemau cynnal a chadw mor gyflym a diogel ag sy'n bosibl. Os oes yna broblemau nad yw ein cwsmeriaid yn gallu eu datrys eu hunain neu nad yw'r tîm yn gallu eu datrys dros y ffôn, gallwn drefnu bod ein plymwyr a'n peirianwyr gwresogi, ein tîm cynnal a chadw neu'n trydanwyr medrus yn dod i'w datrys. Gallwn drefnu bod ein contractwyr dibynadwy'n dod i gyflawni unrhyw dasgau arbenigol.

Yn ystod y flwyddyn, rydym wedi cael llawer o adborth cadarnhaol gan ein cwsmeriaid ond tynnodd un darn o adborth ein sylw. Roedd yn ymwneud â'n timau cynnal a chadw mewnol a'n contractwyr lleol. Trefnodd y tîm fod sawl crefftwr yn atgyweirio ystafell ymolchi a chegin ein cwsmer. Cafodd y gwaith ei drefnu fel bod y cwsmer yn gallu parhau i ddefnyddio'r ystafelloedd hollbwysig hyn, a buodd y contractwyr i gyd yn cydweithio â'i gilydd i gwblhau'r gwaith o fewn un diwrnod.



EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH CYNGHORI...

Rydym yn parhau i weld galw mawr am gyngor a chymorth yn ein derbynfa a thrwy ein canolfan gyswllt, ac rydym yn cael adborth cadarnhaol yn gyson gan ein cwsmeriaid ynghylch y cyngor a'r cymorth a gynigir gan y timau.

Pan oedd y gwaith wedi'i gwblhau, anfonodd ein cwsmer ebost byr atom i fynegi ei ddiolch:

"Hoffwn ddiolch i bawb am ymateb mor gyflym i'n ceisiadau diweddar am waith atgyweirio. Mae ystafell y gawod yn berffaith nawr ar ôl iddi gael ei hadnewyddu'n drwyadl gan bobl sy'n arbenigo yn eu maes! Cafodd y ffwrn ei hatgyweirio'n iawn ac yn gyflym dros ben hefyd. Rwy'n gwerthfawrogi'r cyfan yn fawr iawn."

— un o denantiaid ateb

Cynnal a chadw — rydym am i chi fod yn fodlon â'r modd yr ydym yn atgyweirio pethau.

Rydym yn cydnabod mai un o'r gwasanaethau pwysicaf yr ydym yn ei ddarparu ar gyfer ein cwsmeriaid yw'r gwasanaeth sy'n sicrhau eu bod yn byw mewn cartrefi cynnes a diogel a gaiff eu cynnal a'u cadw yn dda, ac rydym yn ymdrechu'n barhaus i fodloni eu disgwyliadau.

Y ffeithiau:



Nifer y tasgau atgyweirio a gyflawnwyd yn

2017/18	2018/19	2019/20
11,181	11,691	12,616



Lefelau bodlonrwydd â'r tasgau atgyweirio a gyflawnwyd yn

2017/18	2018/19	2019/20
99%	99.1%	99.7%



Y tasgau atgyweirio a gyflawnwyd gan y tîm mewnol o gymharu â thimau allanol yn

2017/18	2018/19	2019/20
82% (Mewnol)	82.3% (Mewnol)	77% (Mewnol)

2017/18	2018/19	2019/20
18% (Allanol)	17.7% (Allanol)	23% (Allanol)

Mae ein tîm o grefftwyr mewnol yn ymfalchïo yn eu gwaith ac yn ceisio darparu gwasanaeth rhagorol i'n cwsmeriaid. Mae'r crefftwyr bob amser yn gofyn am adborth ynghylch sut y gallant wella'r gwasanaeth a ddarperir ganddynt.

Nodwyd lefelau uchel o fodlonrwydd unwaith eto yn ystod blwyddyn ariannol 2019/20, ac rydym yn cael adborth cadarnhaol iawn yn rheolaidd ynghylch y gwaith y mae'r tîm yn ei wneud yng nghartrefi ein cwsmeriaid er mwyn eu cadw mewn cyflwr da.

"Roedd e'n wych Dyw'r bechgyn ddim yn cael digon o ganmoliaeth am y gwaith y maent yn ei wneud."

— un o denantiaid ateb

"Roedd y tîm mewnol yn wych, yn dangos llawer o barch, yn gweithio'n lân ac yn daclus ac yn ddibynadwy dros ben — mae'n glod i'r sefydliad."

— un o denantiaid ateb

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom ddatblygu ein gofynion a chaffael System Rheoli Tai newydd a fydd yn cael ei rhoi ar waith yn ystod blwyddyn ariannol 2020/21. Bydd hynny'n ein galluogi i wella'r modd yr ydym yn trefnu apwyntiadau ein tîm o grefftwyr.

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Mae yna feysydd y gallwn eu gwella o safbwynt sut yr ydym yn trefnu apwyntiadau ein tîm o grefftwyr. Byddwn yn meddwl am ffyrdd gwell o sicrhau bod y person cywir yn cyflawni'r dasg atgyweirio gywir ar yr adeg gywir.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH CYNNAL A CHADW...

Mae adborth ein cwsmeriaid yn parhau'n gadarnhaol tu hwnt ac mae wedi gwella o'r naill flwyddyn i'r llall.

Aeth un aelod o'r tîm gam ymhellach i gynorthwyo ein cwsmeriaid mewn argyfwng. Cyrhaeddodd yr eiddo pan oedd Mr A yn cael trawiad ar y galon. Dywedodd Mrs A fod yr aelod o'r tîm yn barod iawn i helpu a'i bod yn ddiolchgar iawn iddo, oherwydd roedd hi ar ei phen ei hun gyda'i gŵr ac yn teimlo'n ofnus iawn oherwydd ei bod wedi cymryd 45 munud i'r ambiwlans gyrraedd. Llwyddodd yr aelod o'r tîm i dawelu ei meddwl, a gwnaeth yr hyn a allai i helpu Mr A. Diolch i'r aelod o'r tîm, mae Mr A yn teimlo'n well o lawer erbyn hyn. Yr aelod hwnnw o dîm ateb a berswadiodd Mr A i gymryd yr asbrin; roedd yn gwrthod ei gymryd gan ei wraig.

Mannau a rennir — rydym am i bob cwsmer fod mewn amgylcheddau a rennir sy'n lân ac yn ddiogel ac sy'n cael eu cynnal a'u cadw yn dda.

Mae darparu gwasanaethau sy'n arwain at lefelau uchel o fodlonrwydd ymhlith ein cwsmeriaid, ac at werth da am yr arian y mae ein cwsmeriaid yn ei dalu, yn bwysig i ni. Rydym yn gwybod bod angen i ni wneud mwy i gyflawni'r amcanion hyn a dangos y cynnydd yr ydym yn ei wneud.

Y ffeithiau:



Wedi cwblhau archwiliadau diogelwch chwarterol a blynyddol yn ein **12** o ardaloedd chwarae



Wedi gwario **£9,577** ar sicrhau bod y coed sydd ar dir ateb yn ddiogel, a oedd yn cynnwys gwaith yn ymwneud â chlefyd coed ynn



Wedi darparu cyfartaledd o **92** o brydau bwyd bob wythnos yn ein Cynlluniau Gofal Ychwanegol



Wedi cwblhau cyfartaledd o **62** o archwiliadau diogelwch tân bob wythnos



Wedi glanhau ardaloedd cyffredin mewnol **56** o adeiladau ateb bob wythnos



Wedi cyflawni gwaith cynnal a chadw tir ar **157** o safleoedd drwy gydol y flwyddyn



Wedi glanhau ffenestri **11** o adeiladau ateb drwy gydol y flwyddyn



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Bydd ein tîm newydd ar gyfer manau a rennir wedi'i sefydlu erbyn blwyddyn ariannol 2019/20 a bydd yn rhoi blaenoriaeth i arolygon iechyd a diogelwch ym mhob un o'n manau mewnol ac allanol.



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Mae ein tîm newydd ar gyfer manau a rennir wedi'i greu, ac mae wedi cyflwyno prosesau newydd ar gyfer cynnal arolygon iechyd a diogelwch ym mhob un o'n manau a rennir.



EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH AR GYFER MANAU A RENNIR...

Rydym wedi gwneud cynnydd da o safbwynt sicrhau bod ein manau a rennir yn ddiogel ar gyfer ein cwsmeriaid. Rydym yn gwybod bod angen i ni wneud mwy i sicrhau bod ein gwasanaethau'n cynnig gwerth am arian a bod taliadau gwasanaeth yn fforddiadwy.

Rydym am i bawb fod mewn amgylcheddau a rennir sy'n lân ac yn ddiogel ac sy'n cael eu cynnal a'u cadw yn dda, a byddwn yn gwneud ein gorau glas bob amser i ymateb yn gyflym ac yn effeithlon i bryderon ein cwsmeriaid.

Cafodd ateb gais, drwy ein sianel ar gyfer ymholiadau cyffredinol, ynghylch problem gyda choeden a oedd yn ymestyn draw o ardd cymydog. Meddai'r cwsmer:

"Mae'n achosi problemau i ni gan fod y cafnau bargod a'r peipiau dŵr yn blocio'n gyson ac felly'n achosi problemau cynnal a chadw."

Buodd ein Cydlynnydd Cyfleusterau yn trafod y broblem a threfnodd ymweliad er mwyn archwilio'r goeden. Roedd y goeden yn 20-30 troedfedd o uchder ac roedd arwyddion o glefyd coed ynn arni. Gan fod plant yn cael eu temtio i ddringo ei changhennau, roedd y ddau gymydog yn poeni hefyd am eu diogelwch nhw! Gwnaethom weithredu'n sydyn a threfnu bod y goeden yn cael ei chwmpo.

"Hoffwn ddiolch i bob un ohonoch am eich ymateb prydlon i'r broblem dan sylw, o'r adeg pan anfonais fy ebost cyntaf atoch i dynnu sylw at y broblem i'r adeg pan gysylltodd eich Cydlynnydd Cyfleusterau â fi. Mae popeth wedi bod yn hynod o effeithlon. Roedd y cydlynnydd yn berson agos-atoch a dymunol dros ben, a chefais y wybodaeth ddiweddaraf ganddo'n gyson. Rhaid cyfaddef bod hynny'n chwa o awyr iach; chefais i ddim fy ngadael am wythnosau/misoedd yn meddwl tybed a fyddai rhywbeth yn cael ei wneud ai peidio. Da iawn, ateb."

Nid coed yw'r unig bethau sy'n peri pryder i'n cwsmeriaid! Cafodd ateb gais i helpu gyda llygod mawr a oedd yn broblem mewn un gymdogaeth.

"Rwy'n ysgrifennu gan obeithio y gallwch fy helpu i a'm teulu ... Rwy'n teimlo bod yn rhaid i fi dynnu eich sylw at lygod mawr sy'n broblem barhaus. Mae llawer o lygod mawr yn dod i mewn i'r ardd, yn tyllu tyllau dan y ffens ac yn rhedeg i fyny'r ffens ac ar ei hyd!"

Mae gan ateb gytundeb lefel gwasanaeth â'r awdurdod lleol ar gyfer rheoli plâu, ac ar ôl cyfeirio'r cais at yr awdurdod gwnaethom barhau i weithio mewn partneriaeth agos ag ef i ymdrin yn sydyn â'r broblem. Darparodd ein tîm lles gymorth parhaus wrth i'n tîm cynnal a chadw atgyweirio'r difrod a achoswyd gan y llygod mawr a helpu i sicrhau nad oedd llygod ar ôl yn yr ardd!

"Roeddwn am ddiolch yn fawr iawn am yr holl help a'r holl gymorth rwy'n ei gael. Mae'n golygu mwy nag y byddech yn ei feddwl. Tybed a fyddech mor garedig â chyfleu fy niolch i'r tîm a ddaeth heddiw ac a wnaeth waith mor wych. Mae gwybod bod gen i bobl mor gefnogol wrth law yn awr, sy'n gwneud eu gorau glas i helpu, yn golygu cymaint. Rwy'n wirioneddol ddiolchgar."

Cydymffurfio — mae pob eiddo'n cydymffurfio â'r rheoliadau gofynnol.

Bydd sicrhau iechyd a diogelwch ein cwsmeriaid a'n staff yn parhau'n brif flaenoriaeth i ni.

Y ffeithiau:



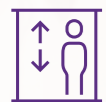
Archwiliadau rhoi gwasanaeth i offer nwy – yn cydymffurfio **100%** ar ddiwedd y flwyddyn



Archwiliadau diogelwch trydan – yn cydymffurfio **100%** ar ddiwedd y flwyddyn



Asesiadau risg o ran diogelwch tân – yn cydymffurfio **100%** ar ddiwedd y flwyddyn



Archwiliadau o offer codi a lifftiau cludo pobl – yn cydymffurfio **100%** ar ddiwedd y flwyddyn



Wedi glanhau ardaloedd cyffredin mewnol **56** o adeiladau ateb bob wythnos



Archwiliadau legionella – yn cydymffurfio **100%** ar ddiwedd y flwyddyn



Archwiliadau asbestos – cwblhawyd **557** o arolygon asbestos ac 11 arolwg o ardaloedd gweladwy

"Mae..... yn wr bonheddig ac yn ddyn caredig iawn, yn enwedig i bobl hŷn. Dylech gyflogi rhagor o bobl fel fe. Rhoddodd e' bopeth yn ôl yn ei le. Mae ganddo wên hyfryd."

— un o denantiaid ateb

Ein nod yw sicrhau bod ein cartrefi yn amgylcheddau diogel i'n cwsmeriaid fyw ynddynt. Drwy gydol y flwyddyn rydym yn cydlynu rhaglen o archwiliadau diogelwch, sy'n amrywio o archwiliadau rhoi gwasanaeth i offer nwy i brofion ar larymau mwg.

Mae cwsmeriaid yn croesawu'r ymdrech a wnawn i sicrhau bod eu cartrefi'n ddiogel. Rydym yn cyflawni llawer o'r archwiliadau diogelwch drwy gyfrwng ein tîm mewnol ond rydym hefyd yn defnyddio contractwyr arbenigol pan fydd angen.

"Roedd y trydanwr yn wych ac yn hollol broffesiynol."

— un o denantiaid ateb



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddwn yn cyflwyno meddalwedd newydd i reoli ein gwaith cydymffurfio yn ystod blwyddyn ariannol 2019/20. Rhaid bod y system yn gallu nodi ein sefyllfa o ran cydymffurfio ar unrhyw ddiwrnod penodol.



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom roi cam 1 y broses o gyflwyno meddalwedd newydd ar waith, ac rydym yn awr yn gallu nodi ar unrhyw adeg benodol ein sefyllfa o ran cydymffurfio o safbwynt rhoi gwasanaeth i offer nwy a chynnal archwiliadau diogelwch trydan.

"Roeddwn mor falch ei bod hi wedi gallu trefnu apwyntiad ar ôl 15:30, ac roedd y ddynes y siaradais â hi'n ddymunol dros ben."

— un o denantiaid ateb



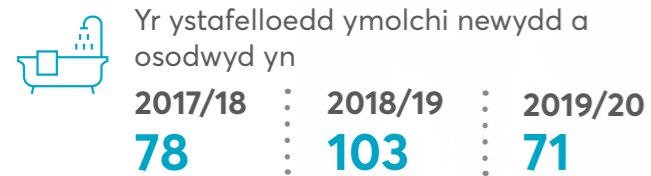
EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH CYDYMFFURFIO...

Rydym wedi gwneud cynnydd da o safbwynt sicrhau bod ein cartrefi a'n manau a rennir yn ddiogel ar gyfer ein cwsmeriaid.

Gwelliannau arfaethedig — rydym am i'n cwsmeriaid fod yn fodlon â'r modd y caiff ein rhaglenni gwella eu cyflawni.

Gwnaethom barhau i wella ein cartrefi presennol gan fuddsoddi £2.2 miliwn ar geginau, ystafelloedd ymolchi, ffenestri a drysau newydd, yn ogystal â llawer o welliannau eraill.

Y ffeithiau:



Ein nod yw sicrhau bod cartrefi ein cwsmeriaid yn lleoedd gwych i fyw ynddynt. Gwnaethom gyflawni 730 o welliannau arfaethedig i gartrefi ein cwsmeriaid yn ystod blwyddyn ariannol 2019/20. Rydym bob amser yn gwerthfawrogi cael adborth, gan ei fod yn ein helpu i wella'r gwasanaeth a ddarperir gennym. Dyma rywfaint o'r adborth a gawsom gan ein cwsmeriaid.

"Roedd pob un o'r paentwyr yn gwrtais ac yn rhannu'r wybodaeth ddiweddaraf â phob un ohonom yn gyson. Roedd eu gwaith i gyd yn wych, a chafodd ei gyflawni'n broffesiynol. Roeddent yn gweithio'n lân ac yn daclus, a daethant i ben â'r gwaith yn gyflym. Roeddent yn wych!"

— un o denantiaid ateb

"Roeddent yn gwrtais iawn, cefais y wybodaeth ddiweddaraf ganddynt yn gyson am beth oedd yn digwydd, gwnaethant waith ardderchog ac roeddent yn effeithlon iawn (yn glanhau'n well na fi)."

"Gwaith ardderchog. Rwy' mor fodlon â'r canlyniad. Mae'n blymwr mor gwrtais a diwyd. Allwn ni ddim fod wedi gofyn am ganlyniad gwell. Diolch o galon."

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Yn dilyn adborth gan gwsmeriaid yn ystod y flwyddyn, byddwn yn cynnal adolygiad o'n prosesau ar gyfer gwelliannau arfaethedig ac o adnoddau ein tîm gwasanaethau eiddo er mwyn sicrhau bod y llwyfan cywir gennym i wneud yn well.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom gyuno ar y dull gweithredu ond ni wnaethom y cynnydd y byddem wedi hoffi ei wneud.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH GWELLIANNAU ARFAETHEDIG...

Rydym yn parhau i fuddsoddi yn ein cartrefi ond rydym yn gwybod y gallem wella'r modd yr ydym yn rheoli gwaith arfaethedig ac yn cyfathrebu â'n cwsmeriaid.

Ymgysylltu â chwsmeriaid — ein bod yn gwella'r modd yr ydym yn darparu gwasanaethau, drwy brofiadau ein cwsmeriaid.

Mae ein menter Ymgysylltu i Wella (e2i) wedi parhau i sicrhau bod problemau ein cwsmeriaid wrth wraidd y gwelliannau a wnawn. Diolch am gyfraniad pawb at wneud ateb yn well.

Y ffeithiau:

Effaith e2i	2018/19	2019/20
Y cwsmeriaid yr ymgysylltwyd â nhw	1,170	1,615
Y camau gwella a nodwyd	31	56
Y camau gwella a weithredwyd	21	26
Y camau gwella sydd ar y gweill	10	30
Lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid â'r modd y mae ateb yn gwrando ar eu barn ac yn gweithredu ar ei sail	74%	Ddim ar gael

Y llynedd gwnaethom ymgysylltu â chi ynglŷn â'r meysydd canlynol yr oedd ein cwsmeriaid wedi dweud eu bod am weld gwelliannau ynddynt:

- Ymddygiad gwrthgymdeithasol
- Gwaith cydymffurfio
- Gwasanaeth y tu allan i oriau gwaith arferol
- Gwaith atgyweirio o ddydd i ddydd
- Rheoli ystadau
- Ymgysylltu â chwsmeriaid.



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Gwnaethom gynydd gwych yn ystod y flwyddyn ond rydym am sicrhau bod y fenter ymgysylltu'n parhau i ddatblygu a'i bod yn dod yn rhan fwyfwy annatod o'n hymdrechion i wella.



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom gynnal ein cynhadledd gyntaf i gwsmeriaid. Roedd tua 100 o'n cwsmeriaid yn bresennol, a chawsom wybod ganddynt beth yr oeddem yn ei wneud yn dda a ble y gallem wella.



EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH YMGYSYLLTU Â CHWSMERIAID...

Mae'r fenter e2i yn dal i gyrraedd mwy o gwsmeriaid, ac mae sicrhau bod ein cwsmeriaid wrth wraidd pob peth a wnawn yn parhau'n flaenoriaeth i ateb.

Daeth 96 o gwsmeriaid ateb a thros 20 aelod o staff ynghyd yng Ngwesty'r Beggars Reach ym mis Tachwedd 2019 er mwyn manteisio ar y cynnig i drafod gwelliannau i wasanaethau. Rhoddodd y Prif Weithredwr, Nick Hampshire, a'r Cyfarwyddwr Gweithredol Cwsmeriaid, Mark Lewis, drosolwg o'r cyflawniadau, y newidiadau sefydliadol a'r cyfeiriad y byddai ateb yn mynd iddo yn y dyfodol. Yna cynhaliodd Mark ac Ali Evans, ein Cydlynnydd Ymgysylltu, weithdai a roddodd gyfle i'n cwsmeriaid rannu eu barn werthfawr am bynciau megis rhent fforddiadwy a gwaith ymgysylltu â chwsmeriaid, ac a roddodd gyfle i archwilio gyda'n cwsmeriaid beth arall y gall ateb ei wneud i wella'r modd yr ydym yn ymgysylltu â'n cwsmeriaid ac yn gwella ein gwasanaethau.

Achubodd ein cwsmeriaid brwd ar bob cyfle i leisio eu barn a dweud eu dweud. Cawsom sgwrs â dau gwsmer a oedd yn bresennol yn y digwyddiad ac a rannodd eu profiad â ni.

"Roeddem am ddiolch yn fawr iawn i chi am ein gwahodd i'r Digwyddiad Mawr i Gwsmeriaid. Gwnaeth fy nhad a fi fwyhau'r digwyddiad yn fawr.

Buodd staff ateb yn siarad â phob un ohonom ac yn eistedd wrth ein byrddau yn ystod sgysiau'r grwpiau trafod; roeddent yn bobl agos iawn atoch, doedden nhw ddim yn ymddwyn yn swyddogol ac yn ffroenuchel, ac roeddent yn bobl ddymunol dros ben. Tony Dyer a Dave Tovey oedd y staff a eisteddodd wrth furdd fy nhad a fi, a buont yn nodi cyfraniadau pawb ar dudalen o bapur A1. Pâr a dynes ar ei phen ei hun oedd y cwsmeriaid eraill oedd o amgylch ein burdd ni. Roedd un o'r sgysiau yn ymwneud â'n barn ynghylch pa mor deg oedd y rhent, a gwnaethom ddweud ei fod yn rhesymol yn ein barn ni. Rydym yn teimlo ei fod yn gartref cost-effeithiol i fyw ynddo. Roedd dad wedi bod yn byw yn ei gartref blaenorol yn Jameston ers 67 o flynyddoedd, ond pan wnaethom symud i'n cartref gydag ateb gwelsom ein bod yn arbed tua £800 y flwyddyn ar ein biliau. Y prif reswm am hynny oedd y ffaith bod gennym system gwres canolog sy'n llosgi nwy yn hytrach nag olew.

Yn ein grwpiau trafod, gofynnwyd hefyd i ni am ein barn am y modd y mae ateb yn ymateb i geisiadau am waith atgyweirio. Gwnaethom ddweud ei fod yn wych, yn ein barn ni – mae'n ymateb mor gyflym ac mor effeithlon.

Drwy fynychu'r digwyddiad hwn, dysgodd fy nhad a fi gymaint nad oeddem yn ei wybod o'r blaen am ateb. Daethom yn ymwybodol o bethau nad oeddem yn ymwybodol ohonynt o'r blaen. Rwy' wedi darllen y llyfr ond mae gymaint yn haws gwrando ar bobl yn esbonio'r pethau y mae ateb yn eu gwneud, megis y fforymau a'r digwyddiadau i gwsmeriaid. Roedd hefyd yn ddefnyddiol rhoi wynebau i enwau a dysgu am yr hyn y mae pob un ohonoch yn ei wneud. Daeth Mark (Lewis, Cyfarwyddwr Gweithredol Cwsmeriaid) i siarad â ni hefyd, ac roedd hynny'n braf.









O ganlyniad byddwn yn hoffi cymryd rhan yn amlach, ond dydw i ddim yn gyrru ac mae gan fy nhad a fi broblemau iechyd eithaf difrifol; mae'n bosibl y byddwn yn ystyried fideogynadledda ag ateb yn y dyfodol ac rwyf innau'n gobeithio ymuno â fforymau cwsmeriaid. Byddaf yn cadw fy llygaid ar agor am gyfarfodydd a digwyddiadau yn ein hardal ni.

Hoffem hefyd ddiolch i'r staff i gyd am fod mor gyfeillgar a chroesawgar. Diolch yn fawr unwaith eto am ddigwyddiad addysgiadol ardderchog a oedd wedi'i drefnu yn dda."

Rheoli tenantiaethau a chymunedau — rydym wedi helpu i greu lle gwych i fyw ynddo.

Rydym yn parhau i weithio'n galed i sicrhau bod ein cartrefi, ein cymunedau a'n cymdogaethau yn lleoedd gwych i fyw ynddynt. Ein nod yw datrys yn sydyn ac yn ystyrlon y problemau sy'n effeithio ar fywydau ein cwsmeriaid.

Y ffeithiau:

	2018/19	2019/20
Ymddygiad gwrthgymdeithasol		
 Cyfanswm yr achosion	152	152
 Niwsans lefel isel	114	137
 Achosion lle'r oedd angen i ateb ymyrryd	30	15
 Achosion lle'r oedd angen dull amlddisgyblaethol o weithredu	8	0
 Lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid â'r modd yr ydym yn ymdrin â chwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol	72%	95%
Tenantiaethau aflwyddiannus		
 Cyfanswm y tenantiaethau aflwyddiannus	16	7
 Oherwydd bod pobl wedi rhoi'r gorau iddynt	10	2
 Oherwydd bod pobl wedi cael eu troi allan o'u cartrefi	6	5




YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddwn yn datblygu dull newydd o reoli achosion, er mwyn ymdrin ag ymholiadau a phroblemau cymhleth ac anodd eu deall.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Ni wnaethom y cynnydd y byddem wedi hoffi ei wneud, a byddwn yn ymdrechu o'r newydd yn ystod blwyddyn ariannol 2020/21 i gyflawni'r amcan hwn.

Buddsoddiadau cymunedol

	2018/19	2019/20
 Prosiectau a mentrau cymunedol	£37,000	£40,000
 Gwelliannau i'n tai ar gyfer pobl hŷn	£71,000	£101,000
 Addasiadau i gartrefi er mwyn hybu lles	£30,000	£26,000

Rydym yn gweithio'n galed i sicrhau bod ein cartrefi, ein cymunedau a'n cymdogaethau yn lleoedd gwych i fyw ynddynt. Rydym yn gweithio mewn partneriaeth ag ystod o asiantaethau eraill i reoli'n effeithiol unrhyw niwsans a achosir gan gymdogaion neu unrhyw ymddygiad gwrthgymdeithasol. Ein nod yw datrys yn sydyn ac yn ystyrlon y problemau sy'n effeithio ar fywydau pobl neu'n effeithio ar y gymuned yn ehangach.

Cawsom wybod am ymddygiad gwrthgymdeithasol a oedd yn effeithio ar un o'n cymdogaethau.

"Cefais fy neffro unwaith eto gan yr heddlu yn ystod oriau mân y bore. Mae'r heddlu wedi bod yma bron yn ddi-dor ers i'r teulu symud i mewn, ac yn raddol mae'r teulu yn dinistrio ein cymuned."

— un o denantiaid ateb

"Hoffwn achub ar y cyfle hwn i ganmol yn ddiffuant y tîm a weithredodd gan ddangos cymaint o gydymdeimlad a phroffesiynoldeb."

— un o denantiaid ateb

Gwnaethom weithio mewn partneriaeth agos â'r heddlu ac asiantaethau eraill i ddileu'r tensiynau a oedd yn y gymuned.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH RHEOLI TENANTIAETHAU A CHYMUNEDAU...

Rydym yn cael adborth sy'n gyson dda am y modd yr ydym yn cynorthwyo ein cwsmeriaid. Rydym wedi gweld gostyngiad sylweddol yn nifer y tenantiaethau aflwyddiannus yn ystod blwyddyn ariannol 2019/20. Dim ond 7 o denantiaethau aflwyddiannus a gafwyd, o gymharu ag 16 yn ystod y flwyddyn flaenorol.

Byw gyda chymorth — hybu lles cwsmeriaid y mae angen cymorth ychwanegol arnynt.

Gyda'n partneriaid rydym yn cynorthwyo tua 268 o bobl hŷn a mwy agored i niwed. Bydd ateb yn parhau i sicrhau ein bod yn cynorthwyo pobl i fod mor annibynnol ag sy'n bosibl.

Y ffeithiau:

 Cyfanswm y bobl a gafodd gymorth yn

2017/18	2018/19	2019/20
Ddim ar gael	211	174

 Cyfanswm yr oriau o gymorth a ddarparwyd yn


2017/18	2018/19	2019/20
Ddim ar gael	2,332	2,090

 Cyfanswm y gwelyau byw gyda chymorth a ddarparwyd mewn partneriaeth ag asiantaethau eraill yn

2017/18	2018/19	2019/20
92	96	94

 Cyfanswm y cwsmeriaid a gafodd fudd o fod â larwm cymunedol

2017/18	2018/19	2019/20
55	63	69


**YR HYN Y GWNAETHOM
EI DDWEUD...**
Byddwn yn adolygu cytundebau rheoli â'n partneriaid er mwyn sicrhau ein bod yn parhau i fodloni disgwyliadau ein hasiantaethau partner.

Stori gan Gydlynnydd Cynllun a Chymorth yn y Gymuned

Ym mis Hydref y llynedd, fe wnes i ymweld â Mrs A yn dilyn atgyfeiriad yn y gymuned. Roedd ei hiechyd wedi dirywio, roedd hi'n cael Lwfans Byw i'r Anabl ar y gyfradd is ac roedd am wneud cais am y gyfradd uwch. Fe wnes i lenwi'r ffurflenni ar ei rhan a'u postio ym mis Hydref 2019. Cymerodd sawl mis iddyn nhw hyd yn oed gydnabod bod y gwaith papur wedi cyrraedd.

Ym mis Chwefror 2020, cafodd Mrs A lythyr o'r diwedd i ddweud bod ei chais wedi cael sylw, ei bod wedi llwyddo i gael y gyfradd uwch ac y byddai'r taliad uwch yn cael ei ôl-ddyddio i fis Hydref 2019. Tra oedd ei chais yn cael sylw, gwnaethom ddarganfod nad oedd Mrs A yn cael unrhyw gredyd pensiwn. Felly, ymchwiliwyd i hynny hefyd a llwyddwyd i gael credyd pensiwn wedi'i ôl-ddyddio ar ei chyfer, a oedd yn golygu wedyn bod ganddi hawl i gael mwy o fudd-dal tai. Buodd fy nghydweithwyr yn y Tîm Atebion Ariannol yn gwirio'r budd-dal tai ac yn mynd i'r afael â hwnnw. Erbyn hynny, roedd gan Mrs A lawer o gredyd yn ei chyfrif rhent, a fydd yn cael ei ad-dalu iddi.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom ddechrau adolygu cytundebau rheoli â'n partneriaid a byddwn yn ceisio cwblhau'r gwaith hwnnw yn ystod blwyddyn ariannol 2020/21.

EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETH BYW GYDA CHYMORTH...

Rydym yn parhau i ddarparu gwasanaeth gwerthfawr i bobl hŷn sy'n byw yng nghartrefi ateb.









Roedd sefyllfa ariannol Mrs A cyn iddi gael cymorth gennym yn wael iawn. Roedd ganddi lawer o ddyledion yr oedd yn ceisio eu clirio bob yn dipyn, ond roedd hi'n bryderus iawn.

Ers cael y budd-dal a'r taliadau wedi'u hôl-ddyddio, mae wedi llwyddo i glirio ei holl ddyledion. Mae wrth ei bodd; mae'n fy ngalw'n angel gwarcheidiol am ei bod yn awr yn gallu ymlacio a mwynhau ei bywyd heb boeni. Pan fydd COVID drosodd, bydd yn gallu mynd allan i brynu dillad newydd iddi ei hun, oherwydd nid oedd yn gallu fforddio prynu pethau newydd o'r blaen. Mae'r holl gymorth wedi trawsnewid ei bywyd.

Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru

Mae Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru wedi llwyddo i gynorthwyo nifer fawr o bobl hŷn ledled Sir Benfro a Cheredigion i aros yn saff, yn gynnes ac yn ddiogel yn eu cartrefi eu hunain. Mae wedi gwneud hynny drwy'r gwasanaeth cynghori, gwasanaethau crefftwy'r a'r Rhaglen Addasiadau Brys a ariennir gan Lywodraeth Cymru a phartneriaid ym maes llywodraeth leol ac yn y trydydd sector.

Y ffeithiau:

Gwasanaethau Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru	2018/19	2019/20
 Nifer y bobl a gafodd gymorth drwy addasiadau	1,165	1,514
 Nifer yr Asesiadau Diogelwch yn y Cartref a gwblhawyd	648	696
 Canran y cwsmeriaid a ddywedodd eu bod yn fodlon â'r gwasanaeth a gawsant	97%	99%
 Canran y cwsmeriaid a ddywedodd wrthym bod ansawdd eu bywyd wedi gwella	94%	96.5%
 Nifer y cwsmeriaid a gafodd gymorth i gynyddu eu hincwm	44	62
 Cyfanswm yr incwm ychwanegol a sicrhawyd	£258,792	£343,499
 Nifer y cwsmeriaid a gafodd help drwy'r Rhaglen Addasiadau Brys	1,190	1,166
 Nifer y cwsmeriaid a gafodd gymorth drwy waith a gyflawnwyd gan wasanaethau crefftwy'r a ariennir yn lleol	357 yn Sir Benfro 80 yng Ngheredigion	348 yn Sir Benfro

Stori gan un o'n gweithwyr achos

Mae Mrs B yn 82 oed ac yn byw ar ei phen ei hun. Mae wedi cael diagnosis o glefyd rhwystrol cronig yr ysgyfaint, osteoarthritis a gowt ac mae'n cael anhawster symud. Mae Mrs B wedi cwmpo droeon yn y gorffennol ac mae wedi cael ei derbyn i'r ysbyty yn flaenorol oherwydd anafiadau ar ôl iddi gwmpo. Gwnaeth Mrs B ei chyfeirio ei hun at Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru yn 2019 ar ôl bod yn gleient i'r asiantaeth ychydig flynyddoedd cyn hynny, yn 2015. Roedd canllawiau allanol wedi'u gosod y tu blaen i'r tŷ bryd hynny, ac roedd canllawiau wedi'u darparu a'u gosod ar y staer.

Aethom i ymweld â Mrs B a chynnal archwiliad diogelwch yn y cartref. Esboniodd ei bod yn ei chael yn anodd ymdopi â grisiau ac y byddai'n hoffi mwynhau ei gardd. I fynd i'r ardd, roedd hi'n gorfod defnyddio grisiau heb ganllawiau i'w chynnal. Er mwyn i Mrs B allu mynd i'w gardd yn ddiogel, roedd yn amlwg y byddai angen gosod canllawiau ar byst y naill ochr a'r llall i'r grisiau.

Gwnaethom gais i Gyngor Sir Ceredigion am grant Diogel, Cynnes a Saff. Cafodd y cais ei gymeradwyo a chafodd y gwaith ei gwblhau gan grefftwy'r Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru.

"Mae gan Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru enw da iawn yn yr ardal hon, ac yn y pen draw maent yn arbed amser ac arian i'r GIG – o safbwynt y gwasanaeth ambiwlans a'r ysbyty."

— Un o gwsmeriaid Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru

"Rwyf yn fy wythdegau erbyn hyn, rwyf wedi cwmpo deirgwaith o'r blaen oherwydd problemau gyda fy nghydbwysedd, a olygodd bod yn rhaid ffonio am ambiwlans a mynd i Ysbyty Bronglais, ac rwy'n nerfus ynglŷn â defnyddio grisiau. Felly, mae'n braf fy mod yn gallu mynd i'r ardd gefn yn ddiogel yn awr."

— Un o gwsmeriaid Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru

YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Mae'r tîm wedi datblygu dull newydd o weithio y tu ôl i'r llenni. Bydd y gwelliannau hyn i brosesau'n ein galluogi i roi cyngor a chymorth gwell yn gynt.

YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom ymgorffori'r gwelliannau i brosesau er mwyn sicrhau bod ein cwsmeriaid yn cael y gwasanaeth gorau posibl.

EIN GWERTHUSIAD O WASANAETH GOFAL A THRWSIO GORLLEWIN CYMRU...

Mae Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru yn parhau i ddarparu cymorth a chynghori y mae eu hangen yn fawr ar bobl hŷn ledled Sir Benfro a Cheredigion, ac mae'n cael adborth cadarnhaol yn gyson gan y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth.

A: Ble'r ydym o'r farn y gallem wneud yn well?

Rydym o'r farn bod perfformiad pob un o'n gwasanaethau allweddol i gwsmeriaid wedi bod yn dda, ond rydym wedi nodi rhai meysydd y byddwn yn eu hadolygu ac yn ceisio eu gwella:



Gosod cartrefi

- Byddwn yn lansio pecyn gwybodaeth newydd i gwsmeriaid ar gyfer yr adeg pan fyddant yn symud i mewn i'w cartref newydd.



Rhent

- Yn rhan o'n hymrwymiad i ddarparu cartrefi â rhent fforddiadwy, byddwn yn cynnal adolygiad o daliadau gwasanaeth ac yn cytuno, lle bo angen, ar ddulliau newydd o ddarparu gwasanaeth er mwyn sicrhau bod rhenti'n fforddiadwy.



Cynghori

- Byddwn yn rhoi'r System Rheoli Tai newydd ar waith er mwyn gwella'r wybodaeth a'r cyngor y gallwn eu rhoi i'n cwsmeriaid drwy eu pwynt cyswllt cyntaf.



Cynnal a chadw

- Byddwn yn rhoi'r System Rheoli Tai newydd ar waith er mwyn gwella'r modd yr ydym yn trefnu apwyntiadau ein tîm o grefftwyr ac yn sicrhau bod y person cywir yn cyflawni'r dasg atgyweirio gywir ar yr adeg gywir.



Mannau a rennir

- Byddwn yn parhau i wella ein dull o gynnal archwiliadau iechyd a diogelwch ym mhob un o'n manau a rennir.



Cydymffurfio

- Byddwn yn rhoi cam 2 y broses o gyflwyno meddalwedd newydd ar waith er mwyn rheoli ein gwaith cydymffurfio; bydd y system yn gallu nodi ein sefyllfa o ran cydymffurfio ar unrhyw ddiwrnod penodol.



Gwelliannau arfaethedig

- Byddwn yn gorffen adolygiad o'n prosesau ar gyfer gwelliannau arfaethedig ac o adnoddau ein tîm gwasanaethau eiddo er mwyn sicrhau bod y llwyfan cywir gennym i wneud yn well.



Ymgysylltu â chwsmeriaid

- Rydym yn gwneud cynnydd gwych ond rydym am gynnal adolygiad o'n perfformiad er mwyn llywio'r modd y bydd y fenter ymgysylltu'n parhau i ddatblygu.



Rheoli tenantiaethau a chymunedau

- Fel y lllynedd rydym am ddatblygu dull newydd o reoli achosion, er mwyn ymdrin ag ymholiadau a phroblemau cymhleth ac anodd eu deall.



Byw gyda chymorth

- Yn dilyn adborth gan ein cwsmeriaid, rydym am adolygu sut yr ydym yn ymateb i geisiadau y tu allan i oriau gwaith arferol gan bobl sy'n byw yn ein Cynlluniau Gofal Ychwanegol a Thai Gwarchod.



Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru

- Byddwn yn rhoi trefn ddigidol newydd ar waith a fydd yn galluogi'r tîm i dracio gwaith i'w ddiwedd a gwella ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid.

B: Cynyddu ein gallu i wneud mwy.

Mae ein Hadolygiad Corfforaethol ar gyfer blwyddyn ariannol 2019/20 yn dangos yr holl waith a gyflawnwyd gennym i wella sylfaen ein trefniadau llywodraethu a'n hymrwymiad i gynnal ein cryfder corfforaethol. Dyma rai o'r uchafbwyntiau...

Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni...

Llywodraethu – Sicrwydd, Strategaeth, Risg, Perfformiad.

- Gwnaethom recriwtio 2 aelod newydd i'n Byrddau
- Dyfarnodd Rheoleiddiwr Cymru sicrwydd Safonol i ni ar gyfer ein perfformiad o ran hyfywedd ariannol ac o ran llywodraethu a darparu gwasanaethau
- Gwnaethom gytuno ar barodrydd i dderbyn risg, a fydd yn dod yn rhan o'n fframwaith sicrwydd
- Ar ôl ystyried achos busnes, gwnaethom gymeradwyo'r gydnabyddiaeth ariannol i'n Byrddau
- Gwnaethom gynnydd da o safbwynt blaenoriaethau blwyddyn 2 ein cynllun strategol



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddem yn cyflwyno cydnabyddiaeth ariannol i aelodau Byrddau er mwyn denu'r sgiliau cywir i'n Byrddau a chadw ein haelodau presennol i wireddu ein Gweledigaeth ar gyfer ein cwsmeriaid.

I gyd-fynd â'r cynigion ynghylch cydnabyddiaeth ariannol byddem yn cyflwyno proses arfarnu, a byddai'r adborth o'r broses honno'n dod yn rhan o'n Cynllun Gwella Llywodraethu.

Byddem yn parhau i adolygu aelodaeth ein Bwrdd a'i gymysgedd o sgiliau er mwyn sicrhau bod gennym y cyfuniad cywir o arbenigedd ar y Bwrdd i wireddu ein Gweledigaeth.

Byddem yn parhau i ddatblygu #5 Rhoi sicrwydd ac yn llunio fframwaith sicrwydd newydd, sy'n offeryn hanfodol ar gyfer y busnes er mwyn gwerthuso'r graddau yr ydym yn cydymffurfio â'n terfynau gweithredu, yn rheoli risg, yn rhoi gwybodaeth allweddol i'n Bwrdd ac yn cyflawni'r hyn y gwnaethom ddweud y byddem yn ei gyflawni ar gyfer ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid.



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Ar ôl ystyried achos busnes rhesymegol, cymeradwyodd y Bwrdd y gydnabyddiaeth ariannol i aelodau Byrddau ateb a Mill Bay Homes, ar ôl i aelodau'r Byrddau gytuno i ymrwmo i Gytundeb ar gyfer eu Gwasanaethau, sy'n egluro disgwyliadau'r rôl a'r angen i arfarnu aelodau Byrddau bob blwyddyn.

Cafodd y broses arfarnu gyntaf yng nghyswllt aelodau'r Byrddau ei chynnal rhwng mis Mai a mis Medi, a chafodd ei harwain gan ymgynghorydd allanol. Cafodd canfyddiadau'r broses arfarnu eu trafod yn ystod diwrnod cwrdd i ffwrdd y Bwrdd, a chafodd camau gweithredu dilynol eu hychwanegu at y Cynllun Gwella Llywodraethu.

Gwnaed cynnydd da o safbwynt y Cynllun Gwella Llywodraethu ar gyfer blwyddyn ariannol 2019/20. Cafodd saith o'r 13 o gamau gweithredu eu cwblhau ac mae'r chwech sy'n weddill ar fin cael eu cwblhau. Ym mis Ionawr 2020, ychwanegodd y Bwrdd gamau gweithredu pellach at y Cynllun Gwella Llywodraethu, a fydd yn ffocws yn ystod y flwyddyn ariannol nesaf.

Gwnaed cynnydd sylweddol o safbwynt datblygu'r fframwaith risg a sicrwydd integredig, ac mae egwyddorion y fframwaith yn eu lle. Bydd datblygu #5 Rhoi sicrwydd yn gwella'r modd yr ydym yn rheoli risg ar draws y Grŵp, ac yn sicrhau bod hynny'n dod yn rhan o arferion pob gweithiwr ar draws y Grŵp. Mae'n brosiect mawr, a bydd y gwaith arno'n parhau drwy gydol y flwyddyn ariannol nesaf.

Yn dilyn adolygiad o aelodaeth ein Byrddau, gwnaethom recriwtio aelod newydd â sgiliau ariannol i Fwrdd ateb ac aelod newydd â phrofiad o weithio ym maes iechyd a gofal cymdeithasol i Fwrdd Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru.

Gwnaethom gryfhau trefniadau ein rhiant-Fwrdd ar gyfer goruchwyllo a gwnaethom gytuno ar Gytundeb Sicrwydd Is-gorff â'r Fyrddau, sy'n egluro'r hyn a ddisgwyllir gan Fyrddau'r Grŵp a'r gofynion o ran cyflwyno adroddiadau i'r rhiant-Fwrdd.



EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETHAU LLYWODRAETHU...

Ar ôl lansio'r ddogfen ynghylch ein Gweledigaeth yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, rydym wedi bod yn canolbwyntio ar sicrhau bod egwyddorion y Weledigaeth yn cael eu hymgorffori ar draws y Grŵp. Mae cyflwyno Fframwaith Arweinyddiaeth ein Grŵp y llynedd, a dogfennau cyfansoddiadol craidd megis ein Cylch Gorchwyl sydd wedi'i ddiweddarau a'n Cytundeb Sicrwydd Is-gorff newydd, wedi ein helpu i gysylltu ein Gweledigaeth â'n prosesau, ein systemau a'n timau ar draws y Grŵp.

Mae ein hadolygiad o flwyddyn 2 y cynllun strategol yn dangos ein bod wedi cyflawni llawer, a'n bod wedi gwneud cynnydd nodedig o safbwynt gwaith cydymffurfio a gwaith cynllunio ym maes iechyd a diogelwch. Ni wnaed cymaint o gynnydd ag a fwriadwyd mewn rhai meysydd eraill, e.e. ym maes busnes newydd, ond ni wnaeth hynny leihau dim ar flwyddyn o gyflawni'n dda ar sail ein blaenoriaethau strategol.

Iechyd a diogelwch – cydymffurfio'n llawn â phob deddfwriaeth ynghylch iechyd a diogelwch

- Gwnaethom gynnal adolygiad llawn o'n systemau iechyd a diogelwch
- Gwnaethom gynyddu cymorth o ran systemau a meddalwedd yng nghyswllt gwaith cydymffurfio
- Gwnaethom gytuno ar gynllun gweithredu dwy flynedd ar gyfer iechyd a diogelwch



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddem yn mabwysiadu Fframwaith Gwella Iechyd a Diogelwch er mwyn cyflawni ein blaenoriaeth strategol, sef sicrhau bod ein cyfrifoldebau o ran iechyd a diogelwch yn cael eu cyflawni.



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom gynnal yn gynt na'r disgwyl yr adolygiad allanol o'n harferion o ran iechyd a diogelwch, yr oeddem wedi bwriadu ei gynnal yn ystod y flwyddyn ariannol nesaf yn rhan o'r fframwaith gwella, a gwnaethom gyflogi ymgynghorydd allanol i archwilio ein harferion o ran iechyd a diogelwch galwedigaethol ar draws y Grŵp. Yn dilyn yr adolygiad hwnnw, rydym wedi cytuno ar gynllun gweithredu 12 mis er mwyn cryfhau ein harferion a rhoi i bob un o'n gweithwyr yr adnoddau y mae arnynt eu hangen i roi iechyd a diogelwch ein timau, ein cwsmeriaid a'n partneriaid yn gyntaf bob amser.



EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETHAU IECHYD A DIOGELWCH...

Rydym wedi gwneud cynnydd da o safbwynt nodi a chynllunio gwelliannau yn y maes hwn er mwyn cryfhau ein harferion ar draws y Grŵp, a bydd gwaith ar hynny'n parhau drwy gydol y flwyddyn ariannol nesaf.

Cyllid – sicrhau bod gennym gymaint o adnoddau ag sy'n bosibl

- Gwnaethom sicrhau elw gweithredol o 35% a gwarged net o 30%
- Gwnaethom fodloni cyfamodau pob un o'n benthycwyr
- Gwnaethom sicrhau arbedion ar sail y gwariant yr oeddem wedi cyllidebu ar ei gyfer
- Mae gennym ddigon o gyllid i wireddu ein cynlluniau datblygu byrdymor



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddwn yn ailystyried ein hanghenion o ran cyllid ar draws y 3 blynedd nesaf ac yn cytuno ar drefniadau newydd.



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom drefnu cyfleuster newydd gyda Chymdeithas Adeiladu Principality i fenthycu £10 miliwn, gan ddechrau ar y broses o baratoi ar gyfer cyllid newydd yn ystod y 2 flynedd nesaf.



EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETHAU CYLLID...

Rydym yn parhau i sicrhau bod sefyllfa ariannol y sefydliad yn gadarn a bod gennym ddigon o adnoddau i wireddu ein cynlluniau.

Pobl – tîm gwych

- Gwnaethom lansio 'Working @ ateb', sef dull newydd o ymdrin â thelerau a buddion a threfniadau gweithio hyblyg; elfen ganolog o hynny yw ein hegwyddor arweiniol, sef bod yn rhaid bob amser i ni roi'r cwsmer, y busnes, y tîm ac iechyd a diogelwch yn gyntaf wrth gynllunio a chyflawni cyfrifoldebau ein proffil rôl a chanlyniadau meysydd gwasanaeth.
- Gwnaethom recriwtio 2 Gyfarwyddwr Gweithredol newydd.
- Gwnaethom drosglwyddo pob aelod o'r tîm i broffiliau rôl, telerau a buddion newydd.



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddem yn ymgysylltu â'n timau ynghylch newidiadau o ran Ein Gweithle yn y Dyfodol (cyflwyno telerau ac amodau newydd a ffyrdd hyblyg o weithio) er mwyn hybu ein hegwyddor arweiniol. Gwnaethom ddweud y byddem yn cael adborth ynghylch treialu ein system arfarnu newydd (Cyflawni).



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom gwblhau cam 1 Ein Gweithle yn y Dyfodol ym mis Rhagfyr 2019. Mae briff ar gyfer cam 2, sef adolygiad o gydnabyddiaeth ariannol, wedi'i gwblhau ac mae blwyddyn ariannol 2021/22 wedi'i phennu fel dyddiad gweithredu ar ei gyfer. Cafwyd adborth ynghylch Cyflawni, ac rydym wrthi'n datblygu'r system derfynol i'w gweithredu yn ystod 2020/21.



EIN GWERTHUSIAD NI O'N GWASANAETHAU POBL...

Blwyddyn brysur lle cafodd sylfeini cadarn eu datblygu er mwyn cefnogi ein timau.

TGCh – llwyfan gwych a fydd yn ein galluogi i ddarparu gwasanaeth gwych

- Gwnaethom ddechrau defnyddio Windows 10 a Microsoft 365
- Rydym yn defnyddio rhaglenni Cwmwl i fonitro adnoddau dynol a lleoliadau
- Gwnaethom gytuno ar ddarparwr ein System Rheoli Tai newydd
- Gwnaethom uwchraddio ein seilwaith a'n trefniadau diogelwch



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Bydd y prosiect trawsnewid digidol yn parhau drwy glustnodi cronfa ddata newydd ar gyfer tai, a fydd yn sylfaen ar gyfer darpariaeth well o ran gwasanaethau i'n cwsmeriaid. Ochr yn ochr â'r gronfa ddata ar gyfer tai byddwn yn asesu rhaglenni i'w rhoi ar waith yn y dyfodol ar gyfer swyddfeydd, cyllid ac adnoddau dynol.



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Roedd uwchraddio i Windows 10 ac Office 365 yn golygu ein bod mewn sefyllfa gref pan oedd angen gweithio o bell yn ystod y pandemig COVID-19.



EIN GWERTHUSIAD O'N GWASANAETHAU TGCH...

Bu'n flwyddyn brysur a chynhyrchiol, a buodd ein tîm digidol mewnol yn rhyngweithio'n wych â ni er mwyn ein helpu i gyflawni'r trawsnewidiad digidol a eglurwyd gennym yn ystod y flwyddyn ariannol flaenorol.

B: Ble'r ydym o'r farn y gallem wneud yn well?

Rydym o'r farn bod gan ateb gryfder corfforaethol da ar draws grŵp ateb o gwmnïau, ond ni allwn fod yn hunanfodlon mewn amgylchedd gwleidyddol ac economaidd sy'n newid. Felly, rydym yn bwriadu gwella fel a ganlyn mewn rhai meysydd:



Llywodraethu

- Parhau i weithio ar ein Cynllun Gwella Llywodraethu a chanolbwyntio ar sut y mae'r Bwrdd yn clywed llais ein cwsmeriaid.
- Gorffen datblygu ein fframwaith #5 Rhoi sicrwydd, a fydd yn gwella'r modd yr ydym yn rheoli risg ar draws y Grŵp ac yn monitro a ydym yn cyflawni'r hyn y gwnaethom ddweud y byddem yn ei gyflawni ar gyfer ein cwsmeriaid.



Iechyd a diogelwch

- Parhau i weithio drwy ein cynllun gweithredu 12 mis ar gyfer gwella, ac adeiladu ar brosesau o fewn y meysydd gwasanaeth er mwyn cryfhau arferion ein Grŵp.



Cyfathrebu

- Datblygu Canllaw Tŷn Llais/ Brand er mwyn sicrhau cysondeb yn y modd yr ydym yn cyfathrebu â'n cwsmeriaid ar draws y Grŵp.
- Ail-lansio ein tudalen Instagram a datblygu ystod o fideos 'Sut mae...?' ar YouTube.



Cyllid

- Sicrhau benthygiad hirdymor newydd o £20 miliwn er mwyn ad-dalu ein Cyfleuster Credyd Cylchdrool byrdymor gyda Barclays erbyn diwedd 2020.



Pobl

- Cwblhau cam 2 y prosiect Ein Gweithle yn y Dyfodol.
- Gweithredu ein system arfarnu bersonol newydd o'r enw 'Cyflawni'.
- Datblygu a gweithredu ein Cynllun Llesiant er mwyn cynorthwyo ein timau gyda'u hiechyd corfforol, meddyliol ac emosiynol.
- Dechrau ar ein prosiect Pasbort i Waith, a fydd yn rhoi darlun clir i bob aelod o'r tîm o'r gweithgareddau dysgu a datblygu y bydd angen iddynt ymgymryd â nhw er mwyn cyflawni eu rôl yn effeithiol.
- Datblygu rhaglen sefydlu newydd er mwyn sicrhau ein bod yn rhoi i bob aelod newydd o'r tîm yr holl sgiliau a'r holl wybodaeth angenrheidiol i'w cynorthwyo yn eu rôl newydd.



TGCh

- Cyflwyno System Rheoli Tai newydd, a fydd yn sylfaen ar gyfer darpariaeth well o ran gwasanaethau i'n cwsmeriaid.

C: Datblygu ein busnes ar gyfer y dyfodol

Mae'r angen am gartrefi newydd yn fwy nag erioed. Rhaid i ateb a Mill Bay Homes chwarae eu rhan yn y gwaith o sicrhau ein bod yn creu cartrefi ar gyfer mwy o bobl ledled y gorllewin.

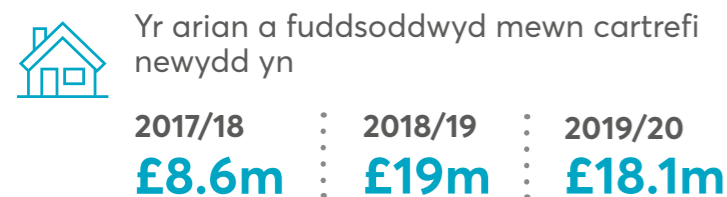
Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni...

Cartrefi newydd — Sicrhau ein bod yn buddsoddi cymaint ag sy'n bosibl mewn adeiladu cartrefi newydd

ateb

Mae ateb wedi parhau i ddatblygu cartrefi cymdeithasol a fforddiadwy o safon ar gyfer pobl a chymunedau'r gorllewin. Cwblhaodd 101 o gartrefi newydd yn ystod blwyddyn ariannol 2019/20, gan gynnwys 2 ar gyfer cynlluniau perchentyaeth Llywodraeth Cymru.

Y ffeithiau:



"diolch o galon am fy nghartref newydd"

— un o denantiaid ateb

Symud i gartref newydd wedi'i addasu gan ateb

Roeddem yn falch o allu helpu un teulu a oedd ar Gofrestr Tai Hygyrch Sir Benfro. Roedd gan y teulu ferch ag anabledd difrifol ac roedd angen cartref wedi'i addasu arnynt. Roedd y teulu yn gwerthfawrogi'r ffaith eu bod yn cael y wybodaeth ddiweddaraf yn gyson am gynnydd o safbwynt gosod y cartref.

"Diolch o galon am y wybodaeth. Rwy'n ei gwerthfawrogi ac yn ddiolchgar i chi am ddod yn ôl ataf. Rwy'n gwerthfawrogi eich help yn fawr."

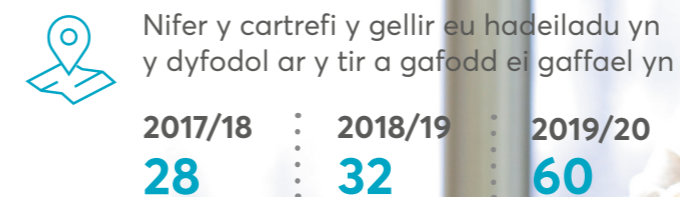
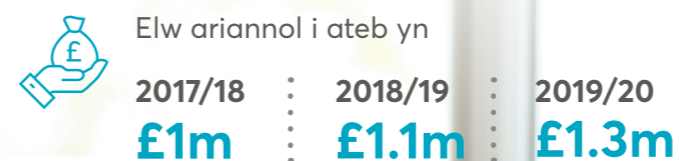
Roeddem yn falch o allu 'trosglwyddo' cartref newydd wedi'i addasu gan ateb, a oedd yn cynnwys cawod heb ris i fynd i mewn iddi.

"Roedd yn braf curdd â chi heddi', a diolch am adael i fi edrych o gwmpas. Mae'n eiddo hyfryd! Rydw i mor falch."

MBH

Mae gan Mill Bay Homes hanes amlwg o gyflawni datblygiadau llwyddiannus ac o wella'r cymunedau lleol y mae'n gweithio ynddynt. Mae wedi ymrwymo hefyd i ddarparu cyngor a chymorth cyfeillgar a defnyddiol gan staff profiadol i bob cwsmer, cyn ac ar ôl iddynt brynu eu cartref newydd.

Y ffeithiau:



Gwnaethom ofyn i nifer o gwsmeriaid a oedd wedi symud i mewn i gartrefi newydd pam y gwnaethant ddewis eiddo gan Mill Bay Homes?

Pam dewis eiddo gan Mill Bay Homes?

"Doedden ni erioed wedi clywed sôn am Mill Bay Homes nes i ni ddarganfod y safle newydd yn New Hedges. Aethom ati i ymchwilio i'r datblygwyr a darganfod eich bod wedi hen ennill eich plwyf yn Sir Benfro. Buom yn edrych ar gartrefi newydd eraill, ac roeddem yn teimlo bod gorffeniad cartrefi Mill Bay Homes yn well o lawer na nhw."

Sut rydych yn teimlo yn eich cartref newydd?

"Mae'n freuddwyd sydd wedi dod yn wir!!"

Sut mae'r ystâd yn edrych ar hyn o bryd, yn eich barn chi?

"Mae'n dod yn ei blaen yn dda – ond mae Covid-19 wedi rhoi stop ar y gwaith yn ddiweddar, er enghraifft y gwaith o orffen rhoi tarmac ar y ffordd, ac ati. Mae'r staff yn ôl ar y safle erbyn hyn, felly mae pethau'n edrych yn addawol.

Roedd yr help, y caredigrwydd a'r cymorth parhaus a gawsom drwy gydol y broses o brynu ein heiddo yn wych."



Cydwethio – gweithio gyda'n gilydd

- Gwnaethom barhau i ymrwymo i archwilio cyfleoedd i gydweithio â sefydliadau sydd o'r un anian â ni, er mwyn ein helpu i ddatblygu ein busnes. Rydym wedi datblygu sawl cyfle posibl, gan gynnwys prosiectau adfywio gyda Chyngor Sir Penfro.



Busnes newydd – gweithgareddau twf sy'n cefnogi ein diben

- Rydym wedi bod yn gweithio gyda phartneriaid allweddol i ddatblygu dull o ymdrin ag Ymddiriedolaethau Tir Cymunedol. Mae Ymddiriedolaeth Tir Cymunedol yn rhoi'r gymuned wrth wraidd y broses o gaffael y tai a'u rheoli yn yr hirdymor. Mae'n ceisio mynd i'r afael â'r galw am dai yn lleol er mwyn cynnal bywiogrwydd y gymuned leol.



YR HYN Y GWNAETHOM EI DDWEUD...

Byddem yn buddsoddi yn ein banc tir ac yn barod i weithredu ar draws ardal ddaearyddol ehangach os bydd angen.



YR HYN Y GWNAETHOM EI GYFLAWNI...

Gwnaethom barhau i archwilio opsiynau mewn ardaloedd daearyddol eraill.



EIN GWERTHUSIAD O WAITH DATBLYGU CARTREFI NEWYDD...

Gwnaethom achub ar bob cyfle i sicrhau cyllid grant, a chawsom gyllid grant ychwanegol gwerth £3.7 miliwn i adeiladu mwy o gartrefi ar gyfer pobl yn Sir Benfro. Gwelsom welliant sylweddol yn lefelau bodlonrwydd ein cwsmeriaid a oedd yn symud i mewn i gartrefi newydd.

C: Ble'r ydym o'r farn y gallem wneud yn well?

Mae ateb wedi cael llawer o flynyddoedd llwyddiannus o ddatblygu cartrefi newydd a chynhyrchu incwm ar ffurf rhoddion cymorth, ond yn yr amgylchedd gweithredu sydd ohoni bydd angen i ateb barhau i ddatblygu ei ddull o ddatblygu busnes newydd os yw am barhau i fod yn llwyddiannus.



Cartrefi newydd

- Datblygu strategaeth a fydd yn pennu twf yn y dyfodol



Cydwethio

- Parhau i gynorthwyo cymunedau lleol a phartneriaid ym maes llywodraeth leol, y sector iechyd a'r trydydd sector i ddatblygu a darparu cymunedau gwell ac atebion gwell o ran byw ar gyfer pobl y gorllewin.



Busnes newydd

- Datblygu ymhellach ein dull o ymdrin ag Ymddiriedolaethau Tir Cymunedol.

Bydd Mill Bay Homes yn datblygu cynigion er mwyn cynnal lefelau uwch o elw i'r Grŵp heb gynyddu'r risg y bydd yn ei hwynebu.

Byddwn yn datblygu strategaeth ddatblygu newydd sy'n archwilio ffyrdd newydd o ddarparu mwy o gartrefi newydd mewn amgylchedd gweithredu sy'n fwy heriol.

Ch: Gwerth am arian

A yw ateb yn bodloni ei feini prawf ar gyfer gwerth am arian? Sut rydym yn gwybod ein bod yn darparu'r canlyniadau cywir yn effeithlon gan sicrhau profiad gwych i gwsmeriaid?










Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni...

Gwerth am arian


Pe bai ateb yn gallu dangos ei fod yn cyflawni pob un o'i ganlyniadau gofynnol yn hollol effeithlon, a bod pob cwsmer yn hollol fodlon bob tro, byddem yn eithaf ffyddiog ein bod yn darparu gwasanaeth sy'n cynnig gwerth am arian!


Mae ein datganiad ynghylch gwerth am arian yn ystyried y Grŵp cyfan o safbwynt y canlyniadau a gyflawnwyd ganddo fel y cânt eu nodi ym mhob rhan o'r ddogfen hon, yr adolygiad corfforaethol a'r adolygiad o'n cynllun strategol, ar sail y costau yr aeth y Grŵp iddynt a'r lefelau bodlonrwydd a welodd ymhlith ei gwsmeriaid. Byddwn bob amser yn gweithio tuag at gyrraedd ein targedau uchaf o 100% oherwydd ein bod am wella'n barhaus yr hyn a wnawn, ond bydd yna elfen o farn bersonol bob amser wrth ystyried gwerth am arian. Rhwch wybod i ni os ydych yn teimlo ein bod yn cynnig gwerth am arian.

CANLYNIADAU

-  Gwnaethom osod **101** o gartrefi newydd
-  Roedd **2** o'r rheini yn gartrefi newydd ar gyfer cynlluniau Rhanberchnogaeth / Rhentu i Brynu
-  Gwnaethom osod **268** o gartrefi a oedd yn bodoli eisoes cyn pen **6** diwrnod
-  Cafodd **98.3%** o'r rhent a oedd yn ddyledus ei gasglu
-  Gwnaethom ddatrys **95%** o broblemau'n ymwneud â chymdogaethau, lle gofynnwyd am ein help
-  Gwnaethom ofyn **31** o gwestiynau i'n cwsmeriaid am **6** phwnc er mwyn helpu i wella ein gwasanaethau
-  Gwnaethom gynnal **1,993** o archwiliadau diogelwch nwy
-  Gwnaethom ymdrin â **57,666** o alwadau; daeth **7%** o'r galwadau hynny i ben cyn pryd am resymau technegol
-  Gwnaethom gynhyrchu **£1.1m** o gyllid ychwanegol drwy Mill Bay Homes er mwyn cynorthwyo i ddarparu tua

 **25** o gartrefi fforddiadwy newydd

 Gwnaethom helpu **696** o gwsmeriaid hŷn neu fwy agored i niwed drwy roi cyngor iddynt ynghylch sut i aros yn eu cartref

 Gwnaethom gwblhau **1,514** o addasiadau er mwyn cadw pobl yn eu cartrefi neu alluogi pobl i ddychwelyd adref ar ôl bod yn yr ysbyty neu gyfleuster tebyg

EFFEITHLONRKYDD

1. ateb

Math o eiddo	Cyfartaledd rhent cymdeithasol <small>(heb gynnwys cynlluniau tai gwarchod/gofal ychwanegol)</small>	Cyfradd Lwfans Tai Lleol
Fflat un ystafell	£58.50	£60.00
1 ystafell wely	£76.25	£78.61
2 ystafell wely	£90.91	£95.00
3 ystafell wely	£103.39	£115.07
4 ystafell wely	£127.24	£138.08
5 ystafell wely	£135.27	£138.08

Rydym wedi cyflwyno Rhent Byw o flwyddyn ariannol 2020/21 ymlaen er mwyn sicrhau bod rhenti'n fforddiadwy.



Roedd y costau gweithredu fesul uned yn **£2,711** yn ystod blwyddyn ariannol 2019/20 o gymharu â chyfartaledd o £3,203 ar gyfer y sector (blwyddyn ariannol 2018/19)



Roedd y rhent eiddo gwag a gollwyd fesul uned yn **£12** yn ystod blwyddyn ariannol 2019/20 o gymharu â chyfartaledd o £54 ar gyfer y sector (blwyddyn ariannol 2018/19)



Roedd y ddrwg-ddyled fesul uned yn **£21** yn ystod blwyddyn ariannol 2019/20 o gymharu â chyfartaledd o £38 ar gyfer y sector (blwyddyn ariannol 2018/19)

2. Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru

Mae helpu pobl i aros allan o'r ysbyty, drwy ein Rhaglen Addasiadau Brys, yn arbed **£7.50** ar gyfartaledd i wasanaethau'r sector cyhoeddus am bob £1 a fuddsoddir gennym ni.

3. MBH

Bydd **£1.1m** o gyllid ychwanegol drwy Mill Bay Homes yn cael ei ddefnyddio i ddatblygu cartrefi fforddiadwy newydd, sy'n ychwanegol at y rhai yr ydym yn eu hadeiladu gan ddefnyddio'r grant traddodiadol gan Lywodraeth Cymru.

Gweler hefyd ein hadolygiad corfforaethol a'n hadolygiad o flwyddyn 2 y cynllun strategol i gael rhagor o fanylion am gostau a chynnydd ar sail ein cynlluniau ac am gyfrifon cynhwysfawr Llywodraeth Cymru.

BODLONRKYDD



Roedd **100%** o'n cwsmeriaid yn hapus â'u cartref newydd gan ateb



Roedd **99%** o'n cwsmeriaid yn fodlon â'r broses o osod tai



Roedd **95%** yn fodlon â'r canlyniad ar ôl rhoi gwybod am ymddygiad gwrthgymdeithasol



Roedd **82%** yn fodlon bod eu rhent yn cynnig gwerth am arian



Roedd **99.6%** yn fodlon â'r modd yr oedd ateb yn cynnal archwiliadau diogelwch nwy



Roedd **99.7%** yn fodlon â'r modd yr oedd ateb yn cyflawni gwaith atgyweirio drwy ei dimau mewnol



Dywedodd **99%** o gwsmeriaid Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru wrthym eu bod yn fodlon â safon y gwasanaeth a ddarperir



Dywedodd **96.5%** o gwsmeriaid Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru wrthym fod ansawdd eu bywyd wedi gwella

Ein datganiad ynghylch gwerth am arian

"Bydd grŵp ateb yn ymdrechu bob amser i gyflawni mwy o ganlyniadau i'w gwsmeriaid, a hynny'n effeithlon gan roi gwasanaeth gwych iddynt. Os na fyddwn yn gwneud hynny, byddwn am gael gwybod pam a byddwn yn ceisio gwneud rhywbeth amdano."

Yn ystod blwyddyn ariannol 2019/20, rydym o'r farn ein bod wedi darparu lefel dda o werth am arian ar draws ein gwasanaethau. Fodd bynnag, rydym yn gwybod bod mwy y gallwn ei wneud i sicrhau bod ein cwsmeriaid yn cael gwerth am arian wrth dalu am y gwasanaethau a gânt."

Bwrdd Rheoli ateb group limited

D: Safonau Perfformiad
Llywodraeth Cymru

Yr hyn y
gwnaethom
ei gyflawni...

Safonau Perfformiad LIC

Safon Perfformiad	Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni y llynedd...	Yr hyn yr ydym yn gweithio arno...
SP1/ Rheolaeth effeithiol gan y Bwrdd a'r tîm rheoli gweithredol, a gweledigaeth glir ac uchelgeisiol ar gyfer y Landlord Cymdeithasol Cofrestredig.	<p>Ar ôl lansio'r ddogfen ynghylch ein Gweledigaeth ddiwedd y flwyddyn ariannol ddiwethaf, rydym wedi bod yn canolbwyntio ar sicrhau bod egwyddorion y Weledigaeth yn cael eu hymgorffori ar draws y Grŵp.</p> <p>Mae cyflwyno Fframwaith Arweinyddiaeth ein Grŵp y llynedd, a dogfennau cyfansoddiadol craidd megis ein Cylch Gorchwyl sydd wedi'i ddiweddarau a'n Cytundeb Sicrwydd Is-gorff newydd, wedi ein helpu i gysylltu'r Weledigaeth â'n prosesau, ein systemau a'n timau ar draws y Grŵp.</p> <p>Gwnaethom gynydd sylweddol o safbwynt datblygu'r fframwaith risg a sicrwydd integredig, ac mae egwyddorion y fframwaith yn eu lle.</p>	<p>Mae'r pandemig Coronafeirws yn golygu ein bod wedi gorfod gweithredu ein mesurau parhad busnes, a thrwy gydol y flwyddyn ariannol nesaf bydd ein timau'n canolbwyntio ar adfer ein gwasanaethau'n ddiogel yn dilyn unrhyw gyfnodau clo.</p> <p>Bydd ein Bwrdd a'r Uwch Dimau Rheoli yn ailwerthuso ein blaenoriaethau strategol fel eu bod yn cyd-fynd â'r cynlluniau adfer yr ydym wedi'u rhoi ar waith i gynorthwyo ein timau a'n cwsmeriaid drwy'r pandemig.</p> <p>Bydd datblygu #5 Rhoi sicrwydd yn gwella'r modd yr ydym yn rheoli risg ar draws y Grŵp, ac yn sicrhau bod hynny'n dod yn rhan o arferion pob gweithiwr ar draws y Grŵp. Mae'n brosiect mawr, a bydd y gwaith arno'n parhau drwy gydol y flwyddyn ariannol nesaf.</p>
SP2/ Tenantiaid sy'n cael eu cynnwys yn effeithiol ac yn briodol, a gwasanaethau sydd o safon ac sy'n gwella.	<p>Mae tîm e2i a'r Fforwm Cwsmeriaid wedi bod yn darparu diweddiadau bob chwarter i'n Bwrdd, ac maent yn mesur pa mor dda y mae gwelliannau sy'n deillio o adborth cwsmeriaid wedi arwain at wasanaethau gwell ac at werth gwell am arian i gwsmeriaid.</p> <p>Gweithredodd y Fforwm Cwsmeriaid yn llwyddiannus yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, a llwyddodd i ddenu cwsmeriaid newydd a chanolbwyntio ar feysydd sy'n bwysig i chi.</p> <p>Mae ein Grŵp Gwasanaethau wedi bod yn darparu adroddiadau bob chwarter ynghylch perfformiad i'r Bwrdd ac wedi bod yn gwerthuso ansawdd ein gwasanaethau er mwyn ein helpu i wneud y penderfyniadau cywir a gwella'n barhaus. Rydym yn rhannu'r adroddiadau hynny â chi ar ein gwefan, ac rydych yn cael gwybod ar dudalennau e2i ein cylchgrawn chwarterol am achosion lle mae eich adborth wedi arwain at welliannau.</p> <p>Ar ôl lansio ein cynllun #4 Cyflawni yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, rydym wedi bod yn gweithio i ymgorffori ein hethos o ymrwymiad i gwsmeriaid a'n proses o wella'n barhaus ym mhob rhan o'r Grŵp, er mwyn sicrhau ein bod bob amser yn gwella ac yn rhoi eich anghenion chi'n gyntaf.</p>	<p>Diben e2i yw sicrhau bod ein gwelliannau a'n cynlluniau ar gyfer darparu gwasanaethau'n cael eu harwain gan eich galwadau chi, a bydd y gwaith hwnnw'n parhau drwy gydol y flwyddyn ariannol nesaf.</p> <p>Oherwydd y pandemig Coronafeirws rydym wedi gorfod gohirio cyfarfodydd ein Fforwm Cwsmeriaid a'n digwyddiadau ymgysylltu, ond yn ystod y misoedd sydd i ddod byddwn yn archwilio ffyrdd newydd o redeg y gwasanaethau hynny'n ddiogel.</p> <p>Yn ystod y pandemig, rydym wedi bod yn adrodd ynghylch dangosyddion perfformiad allweddol wrth ein Bwrdd bob mis ac wedi bod yn llunio ein hadroddiad chwarterol. Diben hynny yw sicrhau ein bod yn gallu bod yn rhagweithiol, a lliniaru unrhyw feysydd risg sy'n codi oherwydd y pandemig. At hynny, mae'r Rheoleiddiwr wedi bod yn cael adroddiadau bob mis ynghylch perfformiad, sy'n ymdrin ag iechyd a diogelwch a hyfywedd ariannol, sy'n feysydd allweddol.</p>

Safon Perfformiad	Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni y llynedd...	Yr hyn yr ydym yn gweithio arno...
SP2/Parhad	<p>Mae ein tîm cydymffurfio wedi bod yn gweithio'n galed drwy gydol y flwyddyn ariannol ddiwethaf i wella ein gwasanaethau cydymffurfio a chadw eich cartrefi'n ddiogel.</p>	
SP3/ Asesiad cynhwysfawr o effeithiau risgiau presennol a newydd ar fusnes, gan gynnwys busnes newydd a chyfleoedd i ddatblygu, a threfniadau cadarn ar gyfer rheoli risg.	<p>Mae cynnydd sylweddol wedi'i wneud o safbwynt datblygu ein Fframwaith Risg a Sicrwydd Integredig yng nghyswllt #5 Rhoi sicrwydd. Hwn fydd ein hadnodd i reoli risgiau ar draws y Grŵp.</p> <p>Yn unol â'n blaenoriaeth strategol sy'n ymwneud â chynyddu ein darpariaeth o ran cartrefi newydd 50% yn ystod y 3 chynllun strategol nesaf (#3 Cynllunio), gwnaethom adeiladu 102 o gartrefi newydd yn ystod blwyddyn ariannol 2019/20 ac rydym yn dal i chwilio am gyfleoedd newydd.</p>	<p>Yn ystod y flwyddyn nesaf, byddwn yn dal i ddatblygu ein Fframwaith Risg a Sicrwydd Integredig er mwyn lansio'r fframwaith ar draws y Grŵp yn ystod blwyddyn ariannol 2020/21.</p> <p>Byddwn yn canolbwyntio ar lliniaru'r risgiau a allai ein hatal rhag cyrraedd ein targed sy'n ymwneud â chynyddu ein darpariaeth o ran cartrefi newydd 50%. Mae'r pandemig wedi effeithio ar y gwaith o gyflawni ein cynlluniau datblygu, ac mae'n debyg y bydd yn parhau i effeithio ar y gwaith hwnnw drwy gydol y flwyddyn ariannol nesaf. Fodd bynnag, mae ein timau yn benderfynol o ddarparu cartrefi newydd a bydd yn gweithio gyda phartneriaid er mwyn parhau i wneud hynny'n ddiogel.</p>
SP4/ Hunanwerthusiad a datganiad ynghylch cydymffurfio, sy'n seiliedig ar dystiolaeth glir.	<p>Mae bod yn dryloyw ynghylch ein gwasanaethau a'n perfformiad yn parhau'n bwysig i ni. Dyma ein trydydd rhifyn o 'Straeon ateb' sy'n rhoi adolygiad i chi o'r hyn yr ydym wedi bod yn ei wneud yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. At hynny, rydym hefyd wedi bod yn cyhoeddi adroddiadau chwarterol ynghylch perfformiad ar ein gwefan.</p> <p>Cawsom ein Dyfarniad Rheoleiddiol diweddaraf ar gyfer blwyddyn ariannol 2018/19 ym mis Medi y llynedd, ac mae'r dyfarniad a gyhoeddwyd i'w weld ar y wefan. Cafodd prosesau'r Dyfarniad Rheoleiddiol ar gyfer blwyddyn ariannol 2019/20 eu gohirio oherwydd y pandemig Coronafeirws, ond rydym mewn cysylltiad â'r Rheoleiddiwr bob mis yn ystod y cyfnod hwn.</p>	<p>Byddwn yn parhau i fod yn dryloyw gyda chi ac yn parhau i gyhoeddi ein data ynghylch perfformiad, ein hadolygiadau a'n dyfarniadau ar ein gwefan.</p>

Safon Perfformiad	Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni y llynedd...	Yr hyn yr ydym yn gweithio arno...
SP5/ Hanes o gyflawni canlyniadau cadarnhaol, gan ymateb yn briodol i heriau newydd a phroblemau'n ymwneud â pherfformiad.	Mae ein dogfen #4 Cyflawni yn pennu canlyniadau ar gyfer pob un o'n 37 o feysydd gwasanaeth. Mae timau ar draws y Grŵp wedi bod yn datblygu ac yn diwygio prosesau er mwyn eich rhoi chi'n gyntaf a sicrhau bod eu gwasanaethau yn cyflawni'r canlyniadau cywir o ran gwasanaeth, a hynny'n effeithlon gan roi profiad gwych i'w cwsmeriaid.	Mae'r pandemig Coronafeirws wedi bod yn her sylweddol ac wedi ein gorfodi i weithredu ein mesurau parhad busnes. Mae ein timau wedi bod yn gweithio'n galed er mwyn ymateb i'r her honno ac maent wedi parhau i'ch rhoi chi a'ch diogelwch yn gyntaf. Mae hynny'n cynnwys datblygu gwasanaeth lles er mwyn cynorthwyo ein cwsmeriaid mwyaf agored i niwedi yn ystod y cyfnod clo. Yn ystod y flwyddyn nesaf, byddwn yn gweithio i adfer ein gwasanaethau a chynorthwyo ein cwsmeriaid.
SP6/ Sicrhau gwerth am arian ym mhob agwedd ar y busnes.	Mae ein Hymrwymiad i'n Cwsmeriaid yn #1 Disgryl a #4 Cyflawni yn dweud wrthyfch ein bod wedi ymrwymo i ddarparu'r canlyniadau cywir o ran gwasanaeth, a hynny'n effeithlon gan roi profiad gwych i'n cwsmeriaid. Os gwnawn ni gyflawni'r ymrwymiad hwnnw i chi, rydym o'r farn y byddwch yn cael gwerth am arian yn y gwasanaethau a gewch.	Mae gwerth am arian yn parhau'n bwysig i ni, a bydd ein timau'n parhau i adolygu prosesau er mwyn sicrhau eu bod yn darparu'r hyn yr ydych am ei gael.
SP7/ Cydymffurfio â gofynion rheoleiddio, canllawiau statudol a chanllawiau eraill.	Rydym wedi bod yn rhannu gwybodaeth â'r Rheoleiddiwr drwy gydol y flwyddyn am y gwaith a gyflawnwyd gennym ac am unrhyw risgiau newydd i'n busnes, drwy ein pwyntiau cyswllt o safbwynt rheoleiddio a thrwy ein hysbysiadau diweddarau. Mae ein tîm cydymffurfio pwrpasol wedi bod yn gweithio gyda chi i gadw eich cartrefi'n ddiogel ac i gwblhau ein rhaglen o archwiliadau diogelwch y mae'r landlord yn gyfrifol amdanynt.	Yn ystod y pandemig Coronafeirws rydym wedi bod yn rhannu'r wybodaeth ddiweddaraf â'r Rheoleiddiwr bob mis am ddata allweddol ynghylch perfformiad, gan ganolbwyntio ar feysydd megis iechyd a diogelwch a hyfywedd ariannol. Mae ein tîm cydymffurfio pwrpasol wedi bod yn gweithio'n galed yn ystod y pandemig i roi eich diogelwch chi'n gyntaf ac i aildrefnu apwyntiadau gyda chwsmeriaid os oes raid, oherwydd gofynion gwarchod. Mae'r pandemig wedi ein hatal rhag cynnal pob un o'n harchwiliadau diogelwch, a byddwn yn gweithio'n galed yn ystod y flwyddyn nesaf i gynnal yr archwiliadau hynny, oherwydd ein blaenoriaeth ni yw eich diogelwch chi.

Safon Perfformiad	Yr hyn y gwnaethom ei gyflawni y llynedd...	Yr hyn yr ydym yn gweithio arno...
SP8/ Cynllun ariannol sy'n cyflawni ac yn cefnogi'r cynllun busnes, a pherfformiad ariannol yn cael ei fonitro'n effeithiol.	Mae ein hadolygiad o flwyddyn 2 y cynllun strategol yn dangos ein bod wedi cyflawni llawer, a'n bod wedi gwneud cynnydd nodedig o safbwynt gwaith cydymffurfio a gwaith cynllunio ym maes iechyd a diogelwch. Ni wnaed cymaint o gynnydd ag a fwriadwyd mewn rhai meysydd eraill, e.e. ym maes busnes newydd, ond ni wnaeth hynny leihau dim ar flwyddyn o gyflawni'n dda ar sail ein blaenoriaethau strategol.	Mae'r pandemig Coronafeirws wedi effeithio ar ein gallu i gyflawni ein blaenoriaethau strategol ar gyfer Blwyddyn 3, a bydd yn parhau i effeithio ar ein gallu i wneud hynny gan fod ein blaenoriaethau wedi bod yn canolbwyntio ar barhad busnes. Rydym wedi cynnal profion straen ariannol trylwyr, a byddwn yn canolbwyntio ar sicrhau bod ein gwasanaethau'n cael eu hadfer a'u bod yn parhau'n hyfyw o safbwynt ariannol yn ystod y flwyddyn nesaf.
SP9/ Gweithrediadau'r trysorlys yn cael eu rheoli'n effeithiol, gan sicrhau hylifedd digonol bob amser.	Yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, rydym wedi parhau i gynnal lefelau da o hylifedd ac wedi bodloni cyfamodau pob un o'n benthycwyr gan wneud y defnydd gorau o'n hadnoddau trysorlys.	Yn ystod y flwyddyn ariannol hon, byddwn yn canolbwyntio ar gynnal lefelau da o hylifedd ac ar fodloni cyfamodau ein benthycwyr yn dilyn effaith y pandemig Coronafeirws.
SP10/ Dealltwriaeth glir o rwymedigaethau a pherfformiad asedau.	Caiff ein Cofrestr Asedau a Rhwymedigaethau ei monitro gan ein Pwyllgor Sicrwydd bob chwarter. Cawsom archwiliad mewnol cadarnhaol o'n Cofrestr Asedau a Rhwymedigaethau, a wnaeth ychydig o argymhellion ynghylch meysydd i'w gwella.	Rydym yn parhau i ddatblygu ein systemau Rheoli Asedau strategol er mwyn deall yn well ble y gallwn wella perfformiad ein hasedau.

Crynodeb:

Myfrio ynghylch blwyddyn ariannol 2019/20

Bydd blwyddyn ariannol 2019/20 yn cael ei chofio'n ôl pob tebyg am y pythefnos olaf pan gafodd ein ffordd o fyw ei newid gan y pandemig Coronafeirws. Wrth werthuso'r 50 wythnos flaenorol, byddem yn dweud iddi fod yn flwyddyn o gyfnerthu yn hytrach nag yn flwyddyn o wneud cynnydd mawr.

Mae'r dogfennau sy'n cyd-fynd â'r adroddiad hwn, h.y. ein hadolygiad o flwyddyn 2 y cynllun strategol a'n hadolygiad corfforaethol ar gyfer blwyddyn ariannol 2019/20, yn rhoi llawer mwy o fanylion am ein perfformiad strategol ac ariannol a'n perfformiad o safbwynt llywodraethu, a oedd at ei gilydd yn cynnwys rhai elfennau cadarnhaol a rhai meysydd lle'r oeddem wedi gobeithio gwneud mwy o gynnydd.

Llwyddodd Mill Bay Homes i gynhyrchu incwm da ar ffurf rhoddion cymorth, a oedd yn anos na'r disgwyl oherwydd bod amserlenni adeiladu'n cael eu hymestyn. Y ffactor cadarnhaol yw bod lefel dda o werthiant wedi bod cyn cyfnod clo'r pandemig, a leihaodd y risg i Mill Bay Homes pe bai'r farchnad dai'n arafu yn ystod y blynyddoedd sydd i ddod.

At hynny, cafodd Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru flwyddyn sefydlog gan groesawu Jayne O'Hara fel Rheolwr Asiantaeth i arwain y tîm. Mae Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru yn helpu cannoedd o gwsmeriaid hŷn neu fwy agored i niwed, sy'n gwsmeriaid yn y sector rhentu preifat neu'n berchen ar eu cartrefi, i aros yn annibynnol yn eu cartrefi cyhyd ag sy'n bosibl. Mae hynny'n ffactor o bwys sy'n cyfrannu at gyflawni diben ein grŵp.

Mae ateb yn buddsoddi llawer o amser mewn datblygu systemau newydd i hybu ei wasanaethau. Gwnaethom benodi darparwr meddalwedd ym maes tai, yr oeddem yn ei ffafrio i roi'r meddalwedd newydd ar gyfer rheoli tai ar waith yn ystod blwyddyn ariannol 2020/21. Bydd y system honno'n cynyddu yn sylweddol ein gallu i gyflawni ar gyfer ein cwsmeriaid yn y dyfodol, a bydd yn hybu amcanion ein cynllun darparu gwasanaethau er mwyn sicrhau ein bod yn gwybod a ydym yn rhoi i'n cwsmeriaid y canlyniadau y maent yn eu dymuno, a hynny'n effeithlon gan roi gwasanaeth gwych iddynt. Cafodd amser ei neilltuo hefyd i gynyddu'r graddau yr ydym yn cydymffurfio â'r gofynion ac yn ehangu ein systemau iechyd a diogelwch, a oedd yn golygu creu timau newydd ar gyfer cydymffurfio a chyfleusterau ynghyd â chynllun gweithredu newydd i'n helpu i ddatblygu diwylliant cyfannol o ran iechyd a diogelwch ym mhob rhan o'n fframwaith sy'n cynnwys ein cwsmeriaid, ein timau a'n cadwynau cyflenwi.

Bydd y pythefnos olaf ac effaith y Coronafeirws yn rheoli'r hyn a gynllunnir ac a gyflawnir yn ystod y flwyddyn nesaf, ond rydym yn credu'n gryf y bydd ymdrechion pawb sy'n gysylltiedig â grŵp ateb, ateb, Mill Bay Homes a Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru, yn golygu y byddwn yn dal mewn sefyllfa gadarnhaol i allu parhau i greu atebion gwell o ran byw ar gyfer pobl a chymunedau'r gorllewin, hyd yn oed mewn cyfnodau o anhawster cenedlaethol. Diolch am eich cefnogaeth barhaus.



Nick Hampshire

Prif Weithredwr
Ar ran tîm ateb

ateb
atebion gwell o ran byw

Cysylltwch
â ni....

straeon **ateb** 2019/20

✉ hello@atebgroup.co.uk

☎ 01437 763688

🌐 atebgroup.co.uk