
#00

Cyswllt â

Chwsmeriaid:

Sut yr hoffech fod mewn
cysylltiad â ni yn y dyfodol?

*Os yw'n bwysig i chi, yna mae'n
bwysig i ni....*

Pam cynnal yr adolygiad hwn?

Pwrpas y thema:

Yn dilyn newidiadau a wnaed yn ystod y 'cyfnod clo' i'r modd yr ydym yn cyfathrebu â'n cwsmeriaid, hoffem wybod yn awr sut y byddai ein cwsmeriaid yn hoffi cyfathrebu â ni yn y dyfodol.

Pryd y gwnaethom gynnal yr arolwg hwn?

Drwy gydol mis Gorffennaf 2021

Dyma ddywedoch chi. . .

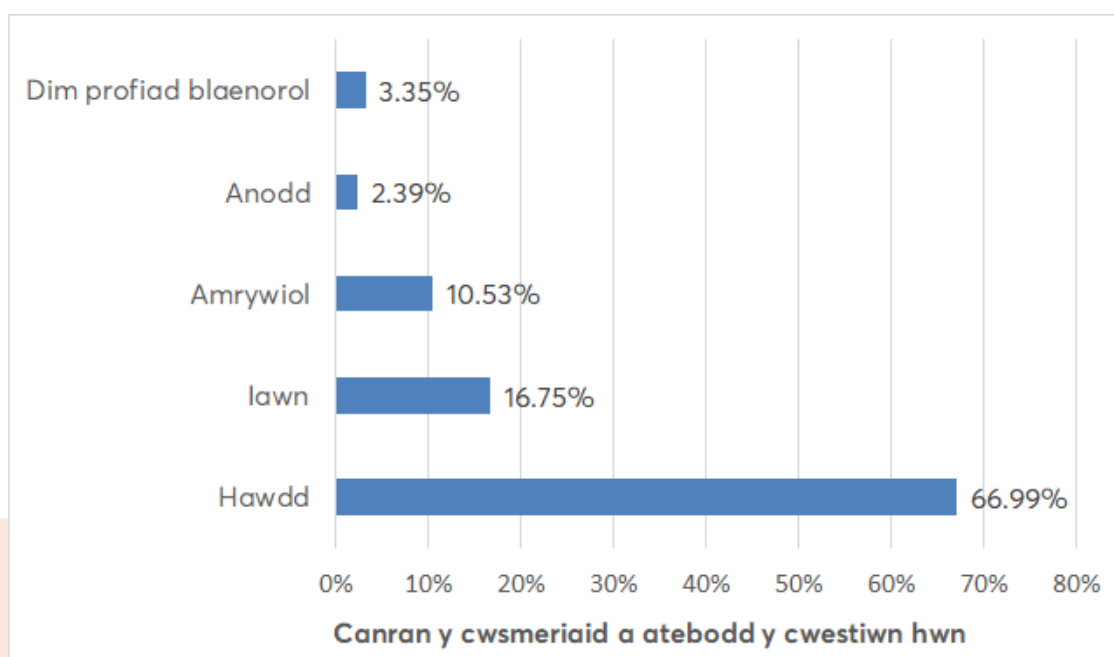
Diolch am eich cefnogaeth!

Cawsom wybodaeth gan 209 o'n cwsmeriaid

Dyma'r ymatebion a gafodd ein Tîm Cydlynu e2i:

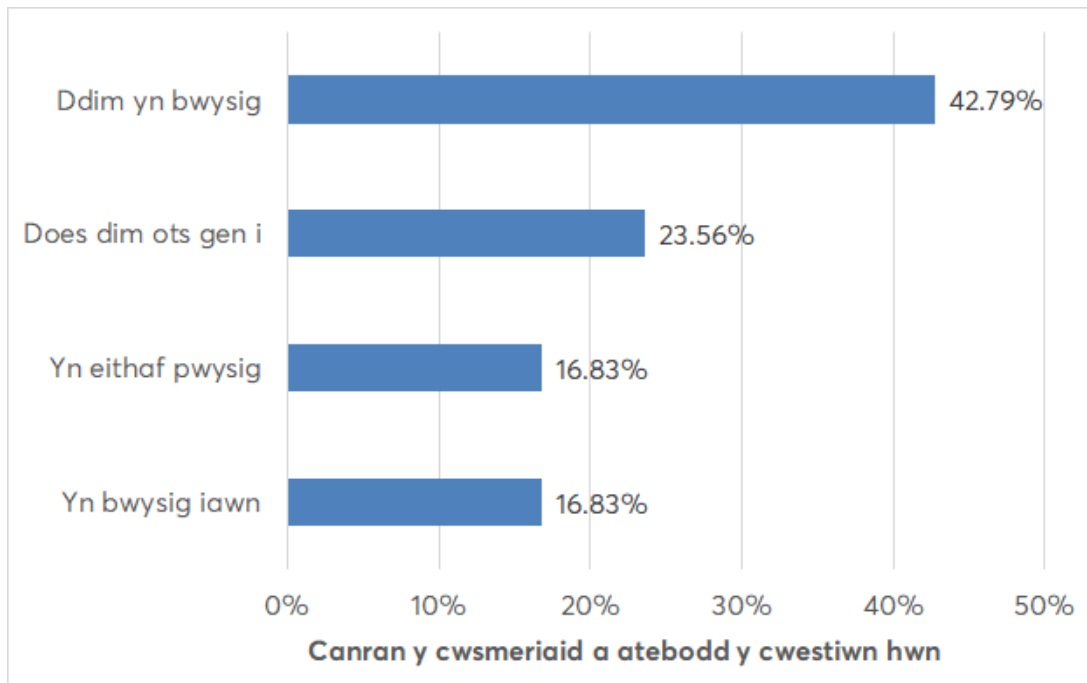
1/ Yn ystod y 6 mis diwethaf, pan oedd angen i chi gysylltu ag ateb, sut brofiad oedd hynny?

Atebwyd gan: 209 Nid atebwyd gan: 0



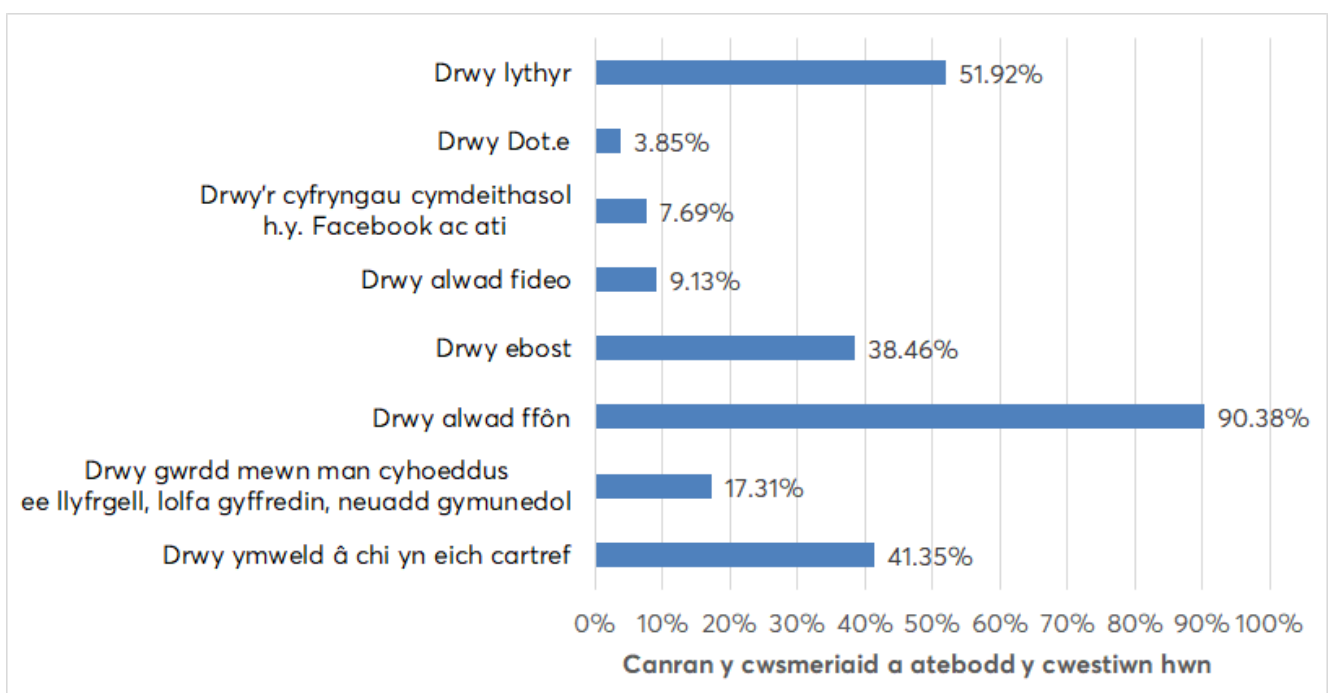
2/ Pa mor bwysig yw hi i chi bod ateb yn agor ei dderbynfa'n barhaol?

Atebwyd gan: 208 Nid atebwyd gan: 1



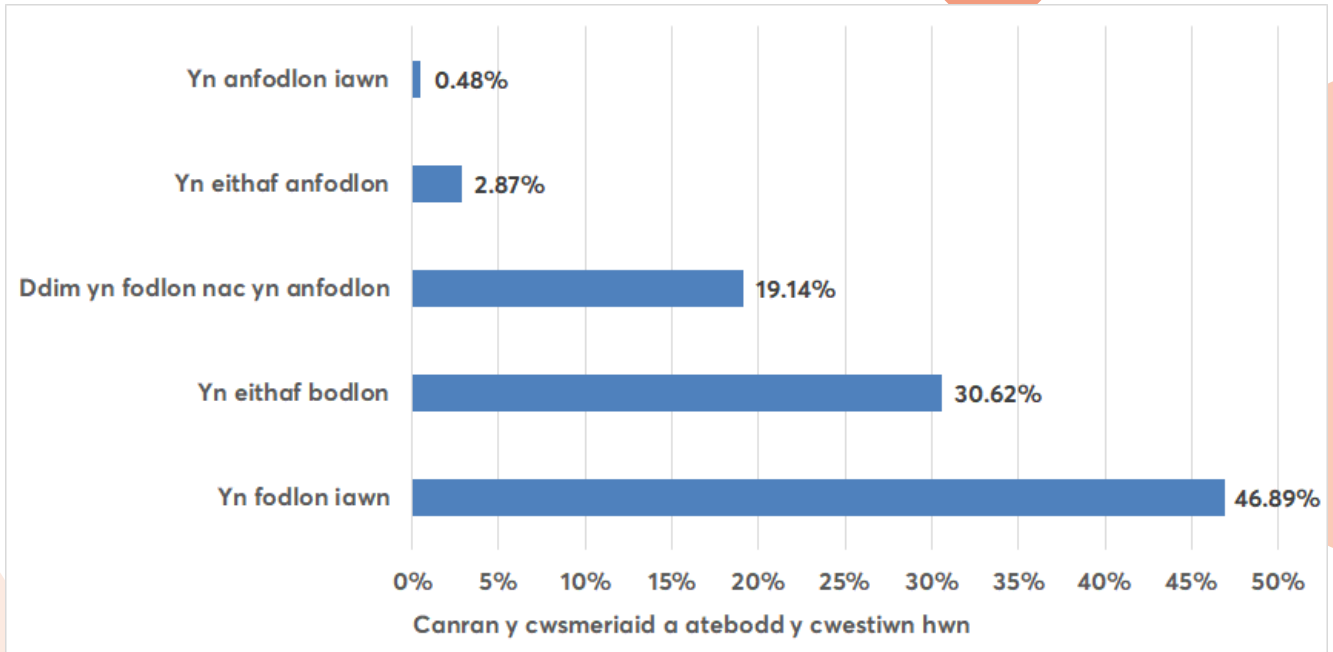
3/ Mae ateb yn cyfathrebu â'i gwsmeriaid mewn llawer o wahanol ffyrdd. y byddech yn hoffi i ateb gyfathrebu â chi? (Gallwch ddewis cymaint o opsiynau ag y mynnwch)

Atebwyd gan: 208 Nid atebwyd gan: 1



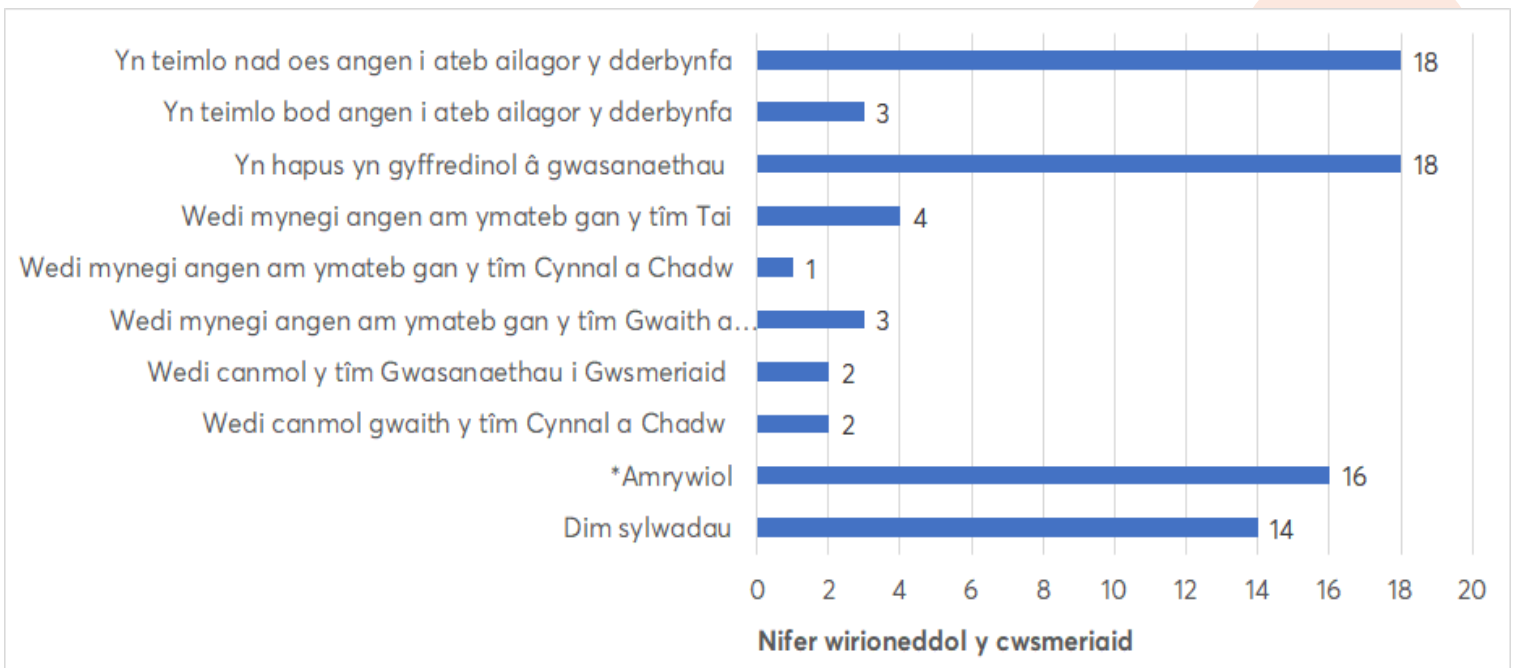
4/ I ba raddau yr ydych yn fodlon neu'n anfodlon bod eich landlord cymdeithasol yn rhoi cyfle i chi fynegi barn am y modd y mae gwasanaethau'n cael eu rheoli?

Atebwyd gan: 209 Nid atebwyd gan: 0



5/ Unrhyw sylwadau pellach?

Atebwyd gan: 81 Nid atebwyd gan: 128



Roedd yn amhosibl categoreiddio'r sylwadau *amrywiol ac roeddent yn cynnwys sylwadau megis y canlynol:

- "Nid yw'r gwasanaeth wedi bod o safon dderbyniol yn ddiweddar – yn gorfod aros am amser hir a phethau'n cael eu pasio o'r naill berson i'r llall yn ddiddiwedd."
- "Wrth gwrs, mae ein Rheolwr Cynllun bob amser ar gael i'n helpu gyda chyfathrebu beth bynnag."
- "Does dim byd yn cael ei wneud ar ôl trafod."
- "Rwy'n teimlo fy mod yn gorfod dal y lein am fwy o amser nag arfer ar hyn o bryd."
- "Yn bersonol, rwy'n teimlo bod ateb yn mynd yn orhyderus; nid yw'r sefydliad mor bersonol ag yr oedd."
- "Ie, ychydig o empathi a chydymdeimlad pan fydd tenant yn marw..."
- "Yr unig ffordd o deithio allan o Angle yw ar Wibfws yr Arfordir."

Dyma rai o'r sylwadau a gofnodwyd gennym:

"Yn teimlo'n rhwystredig am nad yw Fy Nghyfrif yn gweithio."

"Erioed wedi cael unrhyw broblemau o'r blaen wrth gysylltu; byddai cyfarfod mewn canolfan gymunedol leol yn braf i bobl nad ydynt yn gallu mynd i'r dref."

"Mae'n well gen i fynd i'r swyddfa i dalu'r rhent ag arian parod, ac rwy'n dal i aros i ateb osod ramp wrth ymyl y tŷ. Mae llawer o oedi wedi bod oherwydd Covid."

"Holais am y weithdrefn atgyweirio, oherwydd mae'r cwsmer yn dal yn ansicr am nad yw wedi cael ymateb."

"Mae'r tenantiaid yn teimlo nad yw ateb yn malio amdanom; dydw i ddim yn teimlo felly – rwy'n gwybod mai dim ond codi'r ffôn sydd angen i fi os oes eisiau rhywbeth arna i."

"Rwy'n hapus â'r ffordd y mae ateb wedi ymdrin â diogelwch ei gwsmeriaid a'i staff yn ystod y cyfnod anodd hwn. Mae technoleg newydd wedi'i defnyddio yn y cynllun er mwyn helpu gyda chyfathrebu."

"Mae gen i broblemau symud. Fyddwn i ddim yn mynd i Hwlfordd – rwy'n defnyddio'r ffôn."

"Doeddwn i ddim yn gwybod bod modd i fi gyfathrebu â chi drwy Facebook. Byddai hynny wedi bod yn ddefnyddiol pan nad oedd gen i ragor o funudau ffôn i'w sbario."

"Rwy'n hapus iawn ag ateb, ond mae gan gontractwyr ateb lawer o le i wella."

"Rwy'n hapus iawn â'r modd rwy'n gallu cysylltu â'r tîm Gwasanaethau i Gwsmeriaid a'r tîm Cynnal a Chadw, ac â'r gwasanaeth y maent yn ei ddarparu, ond dydw i ddim mor hapus â'r adran dai. Yn ôl pob golwg, nid yw'r adran wedi datrys problem y rhoddais wybod amdani."

"Mae'n lletchwith i ni fynd i'r swyddfa; byddai'n well gennym ffonio."

"Mae angen mwy o gyswllt â'r swyddogion ardal neu mae angen gwybod â phwy y dylem gysylltu; byddai cyfarfodydd ardal yn braf er mwyn i ni allu cwrdd â'n swyddog ardal."

"Mae Geraint yn wych; does dim byd yn ormod o drafferth iddo, e.e. siopa ar ran y cwsmeriaid."

"Mae angen i denantiaid siarad â phobl wyneb yn wyneb neu dros y ffôn."

"Fe wna i eich ffonio os oes eich angen chi arnaf; does dim angen agor y swyddfa – nid yw'n ddiogel."

"Rwy'n anabl, ac ni fyddwn yn dod i'r swyddfa beth bynnag."

"Ffoniais gwpwl o weithiau pan oedd y swyddfa ar gau oherwydd hyfforddiant. Nid oedd llawer o wybodaeth wedi'i rhannu am hynny."

"Wnaeth neb ateb pan ffoniais i ddydd Gwener; nid oeddech wedi rhoi gwybod y byddech ar gau."

"Mae help Ania yn werthfawr iawn, yn enwedig i gwsmeriaid nad oes ganddynt ffrindiau a theulu gerllaw."

"Rwy'n teimlo y byddai'n fanteisiol pa bai mwy o wybodaeth yn cael ei rhannu am bobl sy'n dod i gyflawni gwaith yn yr adeilad, oherwydd mae pobl yn cerdded i mewn fel y mynnant am nad oes allweddwrth y drws."

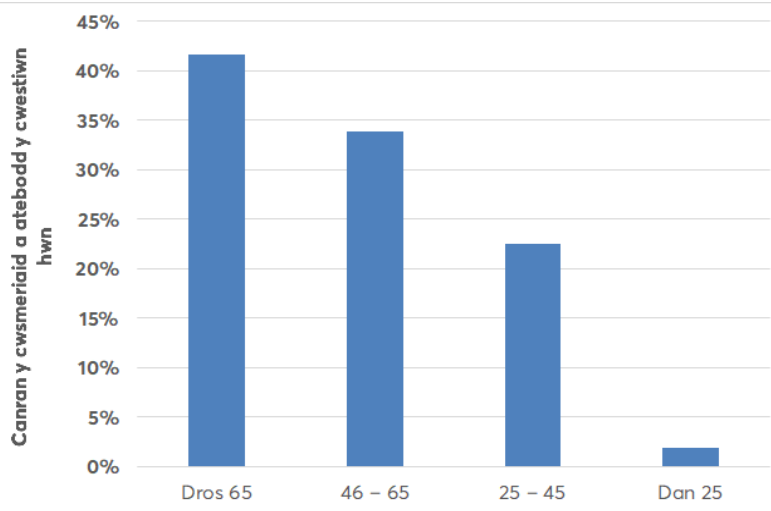
"Rydych bob amser ben draw'r ffôn; rydych wedi bod yn wych drwy gydol y cyfnod clo."

"Mae'r dderbynfa yn wasanaeth personol – os oes angen i fi weld pobl wyneb yn wyneb – ond dydw i ddim yn credu ei bod yn hollbwysig bod y swyddfa'n ailagor, oherwydd rwy'n dal yn gallu siarad â phobl ar y ffôn heb adael y tŷ."

- 6/ I wneud yn siŵr ein bod yn clywed gan ystod eang o'n cwsmeriaid, nodwch i ba categori oedran yr ydych yn perthyn

Atebwyd gan: 204

Nid atebwyd gan: 5



Dyma wnaethom ni...

Ar sail canfyddiadau thema e2i, rydym yn bwriadu cymryd y Camau Gwella canlynol:

1. Mae ateb yn parhau i asesu dulliau priodol o gyfathrebu â chwsmeriaid yn y dyfodol, gan gynnwys y posibilrwydd o ddefnyddio'r dderbynfa.
2. Bydd canlyniadau arolygon yn cael eu harddangos ar byrth y cynlluniau ac mewn llythyrau newyddion mewnol, fel bod gan gwsmeriaid fwy o ffyrdd o weld y gwahaniaeth y mae gwaith yr arolygon yn ei wneud.

Os hoffech drafod â'r staff, a chwsmeriaid eraill ateb, y cynnydd sydd wedi'i wneud o safbwynt cyflawni'r camau gwella hyn, mae croeso i chi ddod i'n Grŵp Cynllunio Arolygon sydd i fod i gwrdd ar 11/01/22 10:00yb. Cofiwch gadw llygad ar ein gwefan am ddiweddariadau.

Rydym yn ddiolchgar dros ben i bawb sydd wedi bod yn rhan o'r adolygiad thematig hwn

Angen gwybod mwy neu godi mater?

Anfonwch neges ebost atom:

engage@atebgroup.co.uk

Ewch i'n gwefan: www.atebgroup.co.uk

Anfonwch air atom: Tŷ Meyler, St Thomas Green, Hwlfordd, Sir Benfro SA61 1QP

Ffoniwch ni neu anfonwch neges destun atom:

07500 446611