

**Ein diweddariad ynghylch y
gwelliannau a gyflawnwyd
dros y 6 mis diwethaf ym
maes Ymgysylltu i Wella
(e2i)**

> Chwefror 2022

Diolch am eich cefnogaeth

Diolch am eich holl gefnogaeth dros y 6 mis diwethaf

- > Chwefror/Mawrth 2021 **#27 Disgwyliadau o ran cymorth ymarferol**
- > Mai/Mehefin 2021 **#19 Profiad Unigolion**
- > Gorffennaf 2021 **#00 Cyswllt â chwsmeriaid yn y dyfodol**

#27 Disgwyliadau o ran cymorth ymarferol

Diben y thema

Deall safbwyntiau cwsmeriaid ynghylch y math o gymorth ymarferol y maent yn disgwyl ei gael gyda mân dasgau yn y cartref ac o'i amgylch.

Beth yr ydym wedi'i ddysgu ar ôl 6 mis?

Dros gyfnod y thema e2i hon, dyma'r pethau penodol yr ydym wedi'u dysgu:

1. Er y byddai'n well o hyd gan lawer o'n cwsmeriaid gael gwasanaeth crefftwy'r mewnol a ddarperir gan ateb ei hun, rydym wedi dysgu nad yw ateb mewn sefyllfa o hyd i ddarparu gwasanaeth o'r fath. Fodd bynnag, nid yw ateb chwaith yn diystyru cael rhyw fath o wasanaeth tebyg yn y dyfodol.
2. Rydym wedi dysgu mai nid y gost, yn ôl pob golwg, sy'n gyfrifol am y ffaith nad yw ein cwsmeriaid yn hoffi cael crefftwy'r o'r tu allan, ond eu gallu i ymddiried ynddynt i wneud gwaith gonest a da. Roedd yn ymddangos nad oedd ein cwsmeriaid yn gwybod ble y gallent gael gafael ar grefftwy'r y gellir ymddiried ynddynt, sy'n cynnig gwerth am arian.
3. Rydym wedi dysgu bod modd yn awr i ni alluogi ein cwsmeriaid i gael gafael ar grefftwy'r y gellir ymddiried ynddynt, sy'n cynnig gwerth am arian, a hynny'n bennaf ar wefan ateb.

Mae'r adroddiad gwreiddiol, llawn a luniwyd yn syth ar ôl yr arolwg hwn i'w weld yma.

#19 Profiad Unigolion

Diben y thema

Cael sicrwydd bod cwsmeriaid yn cael y lefelau gwasanaeth a ddisgwylir wrth ymwneud ag ateb fel unigolion

Beth yr ydym wedi'i ddysgu ar ôl 6 mis?

Dros gyfnod y thema e2i hon, dyma'r pethau penodol yr ydym wedi'u dysgu:

1. Gwnaeth un cwsmer y sylw canlynol: 'Bod yr arolwg wedi'i lunio yn dda ac yn dangos pa mor dda y mae ateb yn perfformio, a'i fod yn ategu pwynt ateb, sef ei fod yn ceisio gwneud ei orau i ofalu am bobl... Rwy'n credu y byddai hynny'n cyfrannu i'r ddealltwriaeth eich bod yn cyrraedd y safonau gofynnol. (Cwsmer, Penfro)
2. Roedd cwestiynau am brofiad unigolion yn seiliedig ar ymddygiad gwrthgymdeithasol a diogelwch yn y cartref, ac yn benodol am weithwyr sy'n dod i gartrefi cwsmeriaid i gynnal archwiliadau diogelwch gorfodol, er enghraifft ar foeler nwy. Dangosodd canlyniadau'r arolwg fod y rhan fwyaf o'n cwsmeriaid yn fodlon â'r gwasanaethau hyn a'u bod wedi nodi, pan oeddent yn anfodlon â nhw, fod staff ateb yn gweithio gyda nhw i leihau'r problemau.

Mae'r adroddiad gwreiddiol, llawn a luniwyd yn syth ar ôl yr arolwg hwn i'w weld yma.

#00 Cyswllt â chwsmeriaid yn y dyfodol

Diben 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.

Beth yr ydym wedi'i ddysgu ar ôl 6 mis?

Dros gyfnod y thema e2i hon, dyma'r pethau penodol yr ydym wedi'u dysgu:

1. Er nad oedd tua 60% o'n cwsmeriaid yn teimlo ei bod yn bwysig ailagor y Dderbynfa pan fydd y cyfyngiadau i gyd wedi'u llacio, roedd tua 30% yn teimlo ei bod yn eithaf pwysig neu'n bwysig iawn cael y cyfle hwnnw yn y dyfodol.
2. O gael y dewis, nododd ein cwsmeriaid mai llythyr, ffôn ac ebost yw'r 3 phrif ddull cyfathrebu a gaiff eu ffafrio.
3. Mae dros 6 mis wedi pasio ers i'r staff ddechrau defnyddio'r system newydd ar gyfer rheoli tai, ac maent wedi gweld ei bod yn system soffistigedig iawn ar gyfer dal data a roddir am gwsmeriaid ac wedi gweld, felly, bod cyfathrebu â chwsmeriaid yn electronig yn broses sydd dipyn yn gynt ac yn haws erbyn hyn.
4. Rydym yn dal i ddarparu ac adolygu gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid sydd ag amrywiaeth o anghenion a dymuniadau, felly byddwn yn parhau i roi sylw i'r amrywiaeth hwnnw drwy gynnig ystod o ddulliau cyfathrebu.

Mae'r adroddiad gwreiddiol, llawn a luniwyd yn syth ar ôl yr arolwg hwn i'w weld yma.

Beth fydd yn digwydd nesaf?

Byddwn yn parhau i fonitro'r problemau a godwyd yn yr adolygiadau hyn o themâu. Byddwn yn parhau i gyhoeddi diweddariadau ar-lein, ar byrth ac mewn llythyrau newyddion ar gyfer Cynlluniau Byw'n Annibynnol.

Diolch am eich cefnogaeth

Rydym wir yn gwerthfawrogi pawb sy'n cymryd rhan yn yr adolygiadau hyn o themâu.

Anfonwch ebost atom:
engage@atebgroup.co.uk
Ewch i'n gwefan: www.atebgroup.co.uk

Angen gwybod mwy neu dynnu sylw at broblem?