

---

# #28 Yw ateb yn gwranddo arnoch?

**Ebrill/Mai 2022**

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

## Pam cynnal yr adolygiad hwn?

### Pwrpas y thema:

Ystyried yn fanylach y rheswm pam, yn arolwg Star ateb ym mis Rhagfyr 2021, y gwelsom ostyngiad yn nifer y cwsmeriaid bodlon a atebodd y cwestiwn, "Pa mor fodlon neu anfodlon yr ydych bod ateb yn gwrando ar eich safbwyntiau ac yn gweithredu ar eu sail?"

### Pryd y gwnaethom gynnal yr arolwg hwn?

Drwy gydol mis Ebrill a mis Mai 2022

### Diolch am eich cefnogaeth!

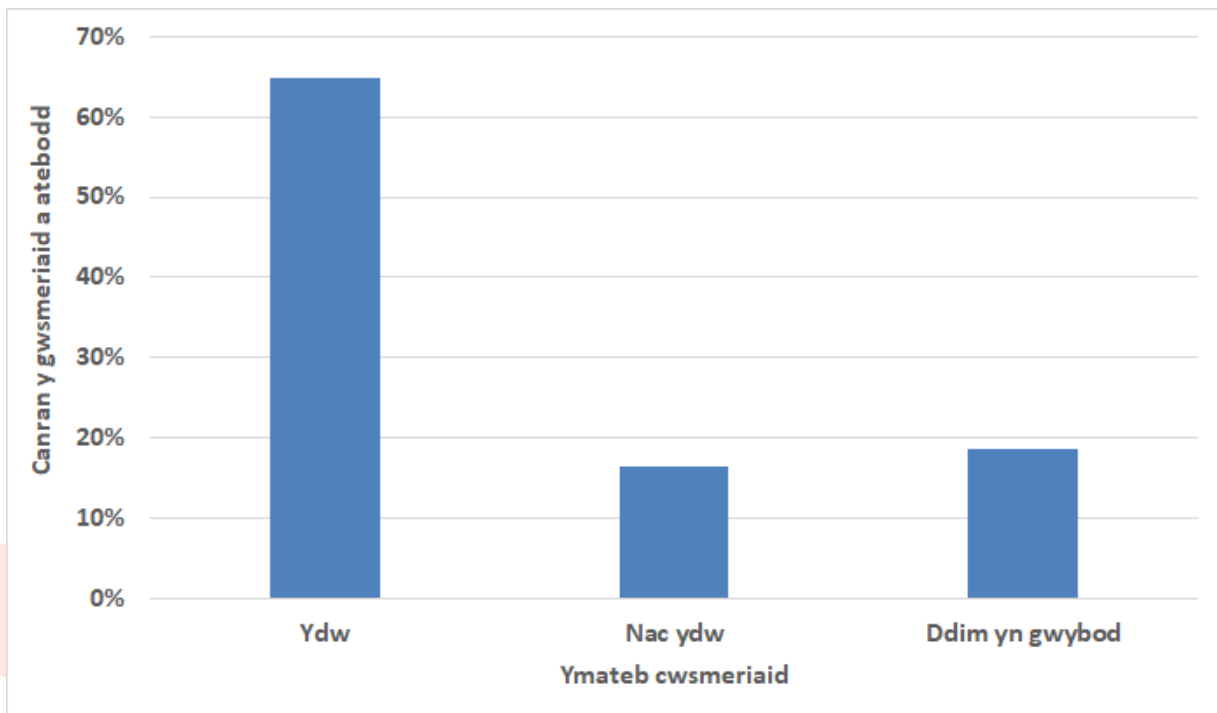
Cawsom wybodaeth gan 97 o'n cwsmeriaid

## Dyma ddywedoch chi. . .

Dyma'r ymatebion a gafodd ein Tîm Cydlynu e2i:

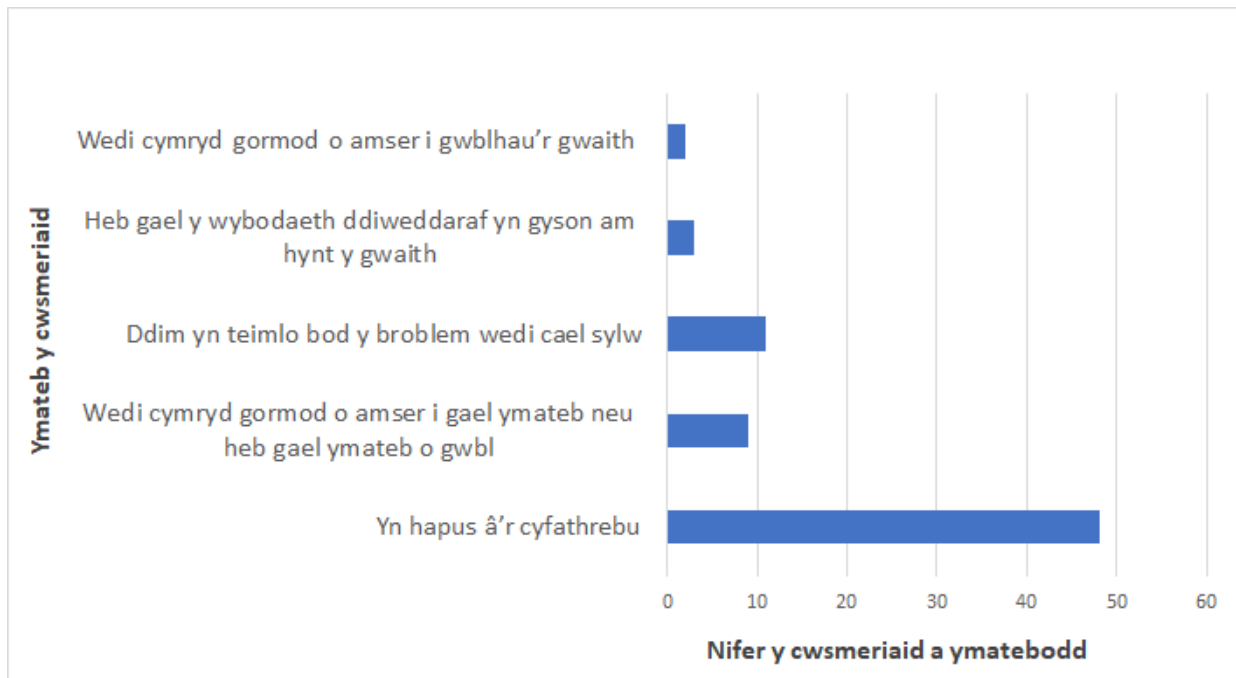
### 1/ Ydych chi'n teimlo bod ateb yn gwrando ar eich barn ac yn gweithredu ar ei sail?

Atebwyd gan: 97    Nid atebwyd gan: 0



## 2/ Allwch chi roi enghraifft i ni yn dilyn eich ateb i gwestiwn 1 uchod?

Atebwyd gan: 88    Nid atebwyd gan: 9



### Yn yr ymatebion i'r cwestiwn, "Yw ateb yn gwrando arnoch?", dyma rai o'r sylwadau a gofnodwyd gennym:

"Mae'n dibynnu pwy yr ydych yn siarad â nhw. Mae Tom Clode yn wych am wrando, ac mae'r tîm o Ymgynghorwyr Cymorth i Gwsmeriaid yn grêt am wrando ac yn barod i helpu. Nid yw rhai o aelodau eraill y tîm yn gyson."

"Os oes gen i broblem, maent yn dod allan hyd yn oed yn ystod y penwythnos."

"Fe wnes i ffonio oherwydd fy mod yn poeni am y tâl ychwanegol am roi gwasanaeth i'r offer sy'n llosgi tanwydd solet, a chefais sicrwydd ganddynt."

"Rydw i wedi mynychu grwpiau tenantiaid, cyfarfodydd ac ati yn y gorffennol, ac roedd ateb fel pe bai'n gweithredu ac yn cyflawni ar sail yr hyn yr oeddem yn ei drafod."

"Mae'n amhosibl ceisio siarad â rhywun yn ateb. Mae angen i ni gael ffyrdd haws o gysylltu ag ateb, er enghraifft drwy gael rhywun ar y safle\*." (Tai Gwarchod)

"Cymerodd fis i gael ymateb, ac yna roeddwn yn teimlo nad oedd ateb wedi ymdrin â'r broblem."

"Mae'n gwneud hynny, ond mae'n cymryd amser hir i unrhyw beth ddigwydd ar ôl i chi gyflwyno eich cais i'r Ganolfan Gyswllt. Mae'n gwrando, ond mae yna oedi cyn y cewch ateb gan rai aelodau o staff. Gall gymryd dros fis i rywun eich ffonio'n ôl."

"Pryd bynnag y mae angen gwaith atgyweirio arnaf – mae'r gwaith yn cael ei wneud yn gyflym ac yn effeithlon. Roedd angen help arnaf i fynychu cyfarfodydd Zoom ar y dechrau, ac roedd help ar gael."

"Mae ateb yn gwrando ar yr hyn sydd gennych i'w ddweud ond mae braidd yn araf os oes yn rhaid i rywun gysylltu'n ôl â chi. Dydych chi ddim yn cael y wybodaeth ddiweddaraf yn gyson – mae'r cyfathrebu yn wael. Roedd yn braf cael cwrdd â phobl yn y Digwyddiad Mawr i Gwsmeriaid a chael gwybod beth yw'r cynlluniau."

"Mae ateb yn darparu gwasanaeth da – mae'r holl waith atgyweirio yn dda. Roeddent yn dod ar yr amser a oedd wedi'i drefnu."

"Pan fyddaf yn ffonio ynglŷn â gwaith atgyweirio, rydych yn dod allan yn syth."

"Pan fyddaf wedi anfon negeseuon ebost, mae pobl wedi cysylltu'n ôl â fi'n syth, e.e. ynglŷn â'r system chwistrellu ym Mharc Derwen."

"Rydw i wedi anfon neges ebost i ateb ddwywaith, ond does neb wedi cydnabod nac wedi ateb fy negeseuon."

"Rydych yn ffonio i sôn am broblem ac maent yn trefnu apwyntiad i chi cyn gynted ag sy'n bosibl ac yn datrys y broblem, mae mor syml â hynny. Does dim oedi o gwbl – mae'r un peth yn wir pan fydd angen rhoi gwasanaeth i offer."

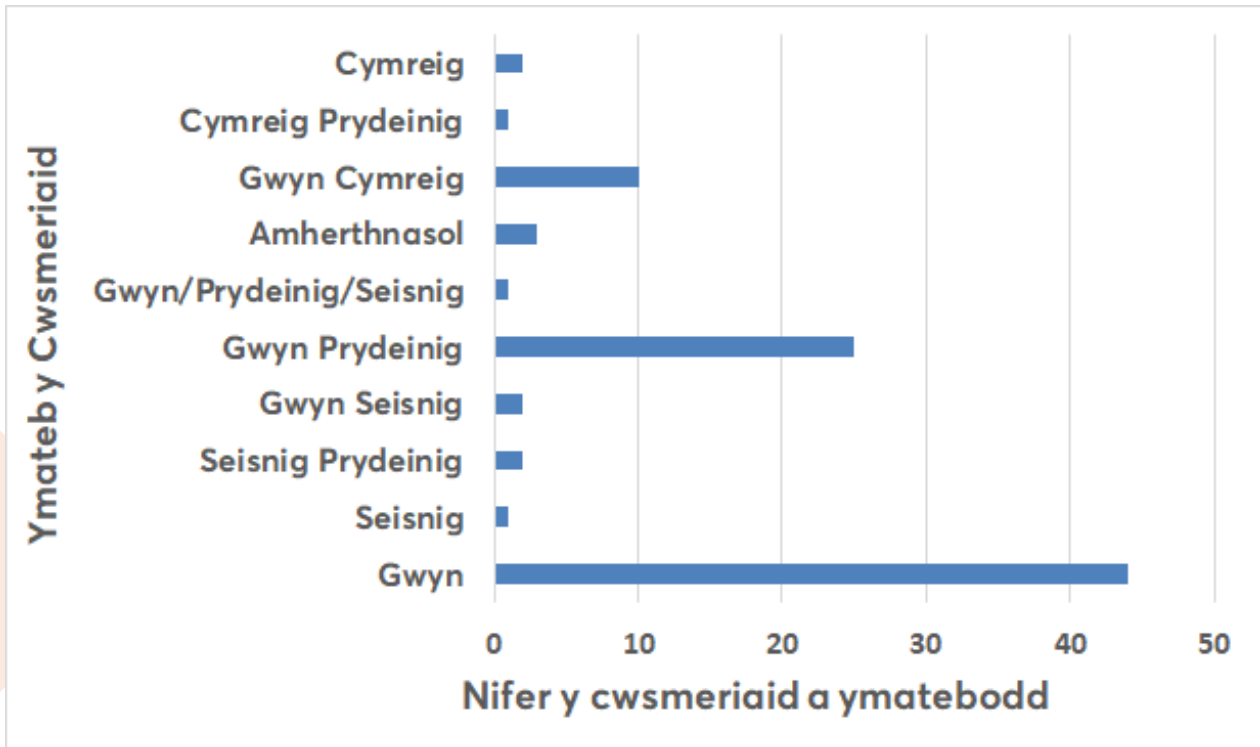
"Mae'n dibynnu ar yr adran – mae'r brif ddesg yn dda. Ond dyw pwy bynnag y maent yn rhoi'r gwaith iddynt ddim yn ei gyflawni, hynny yw, contractwyr allanol."

"Roeddwn i'n poeni am y silindr dŵr twym enfawr yn fy fflat – trefnodd Sarah a Cheryl o ateb fod uned lai o faint a mwy cost-effeithlon o lawer yn cael ei gosod. Roedd yn rhyddhad mawr yn yr argyfwng sydd ohoni o ran ynni. Diolch."

3/ Er mwyn i ni wybod ein bod yn cyrraedd pob un o gwsmeriaid ateb, allech chi ddweud wrthym i ba grŵp ethnig yr ydych yn teimlo eich bod yn perthyn: e.e. Gwyn /Arabaid / Caribiaidd

Atebwyd gan: 90

Nid atebwyd gan: 7



# Dyma wnaethom ni...

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

Dyweddodd 65% o'r cwsmeriaid a ymatebodd eu bod yn teimlo bod ateb yn gwrandio arnynt ac yn gweithredu ar yr hyn yr oedd yn ei glywed.

Dyweddodd 16.5% o'r cwsmeriaid a ymatebodd nad oeddent yn teimlo bod ateb yn gwrandio arnynt, a dywedodd y gweddill nad oeddent yn gwybod.

Er bod y cwsmeriaid a oedd yn bresennol yn y Grŵp Cynllunio Arolygon, a oedd yn dadansoddi'r canlyniadau hyn, yn mynnu bod problem gyfathrebu yn ateb, dywedodd y rheolwyr fod hynny'n rhan o ddarn mwy o waith sy'n cael ei ystyried ar hyn o bryd ac y byddai'r ymatebion gwerthfawr a gasglwyd drwy'r thema hon yn cyfrannu at y gwaith hwnnw.

**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 13/09/22 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](mailto:engage@atebgroup.co.uk)

Ewch i'n gwefan: [www.atebgroup.co.uk](http://www.atebgroup.co.uk)

Ffoniwch ni neu anfonwch neges destun atom:

**07500 446611**