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

> Awst 2022

Diolch am eich cefnogaeth

Diolch am eich holl gefnogaeth dros y 6 mis diwethaf

Isod mae ein hadroddiad diweddaru ynghylch y 2 thema ganlynol ar gyfer gwella:

> **Awst a Medi 2021**	**#21 Ymgysylltu â Chwsmeriaid**
> **Tachwedd 2021 - Ionawr 2022**	**#Yr Arolwg Star**

#21 Ymgysylltu â Chwsmeriaid

Diben y thema

Ystyried sut y gallwn barhau i ehangu a gwella ein darpariaeth Ymgysylltu; gwirio pa mor dda y mae Ymgysylltu i Wella yn gweithio; darganfod beth yr ydych chi, ein cwsmeriaid, am ein gweld yn ei wella yn 2022.

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:

Rydym wedi dysgu bod mwy o gwsmeriaid yn ymgysylltu â ni, oherwydd ein bod wedi cydnabod ac yn parhau i gydnabod anghenion, galluoedd a chefndiroedd amrywiol niferus cwsmeriaid ateb o safbwynt hysbysebu digwyddiadau a chyfleoedd ac o safbwynt yr hyn yr ydym yn ei ddarparu ee grwpiau sgwrsio ar-lein, mini-gynadleddau, diwrnod o hwyl i'r teulu, ac ati.

1. Cymryd camau i gysylltu â chwsmeriaid sy'n dangos diddordeb mewn ymgysylltu, er mwyn cynyddu nifer y bobl yr ymgysylltir â nhw.
Mae tua dwywaith gymaint o gwsmeriaid yn dod i'r Fforwm Cwsmeriaid, ac mae tua'r un faint ag o'r blaen yn mynychu'r Grŵp Cynllunio Arolygon a digwyddiadau cymunedol

2. Parhau i gydnabod bod grwpiau gwahanol o bobl yn defnyddio dulliau gwahanol ymgysylltu a bod yn rhaid cadw'r amrywiaeth hwnnw o ddulliau, ei feithrin ac adeiladu arno.
Rydym yn ymgysylltu â chwsmeriaid drwy alwadau ffôn, mini-gynadleddau, digwyddiadau cymunedol, ystafelloedd sgwrsio ar-lein, cystadlaethau a chyfleoedd i ennill gwobrau.

3. Sicrhau bod amrywiaeth o ddulliau hysbysebu'n cael eu defnyddio, a fydd yn sicrhau cynhwysiant.
Mae e2i yn hysbysebu drwy gyfryngau cymdeithasol, gwefan ateb a thaflenni. Caiff y taflenni eu postio a'u dosbarthu i gartrefi pobl.

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

#Yr Arolwg Star 2021

Diben y thema

Yn gyffredinol, roeddem yn falch iawn o weld bod bodlonrwydd cwsmeriaid wedi gwella ers y tro diwethaf i ni gynnal yr arolwg a bod ateb yn perfformio'n dda o gymharu ein canlyniadau ni â gweddill y sector tai. **Mae'r adroddiad llawn i'w weld yma.**

Fodd bynnag, oherwydd bod nifer fawr o bobl (10%) wedi nodi eu bod yn anfodlon wrth ateb y cwestiwn *Pa mor fodlon neu anfodlon yr ydych bod ateb yn gwrando ar eich safbwyntiau ac yn gweithredu ar eu sail?*, cytunwyd y byddem yn cynnal yr arolwg nesaf ar sail y thema hon er mwyn ceisio darganfod *pam* yn union yr oedd pobl yn anfodlon.

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 bod cwsmeriaid yn fodlon yn gyffredinol bod pob un o gwsmeriaid ateb wedi cael cyfle i dynnu sylw ateb at feysydd penodol a oedd yn peri pryder iddynt, ac er bod yr arolwg yn dal i amlygu problemau cyfathrebu yr oedd pobl yn teimlo bod angen mynd i'r afael â nhw, y teimlad cyffredinol oedd nad oedd yr arolwg wedi treiddio'n ddigon dwfn.

2. Fodd bynnag, cydnabuwyd bod ateb yn mynd i'r afael â phroblemau cyfathrebu, ee drwy'r system electronig newydd ar gyfer tracio galwadau, sy'n cofnodi holl ymholiadau cwsmeriaid, a thrwy ddatblygu Fy Nghyfrif ateb a gwella'r wefan, ond cydnabuwyd hefyd y byddai'n cymryd amser i gwsmeriaid deimlo effaith y newidiadau hynny o ddydd i ddydd.

Os hoffech drafod â'r staff, a chwsmeriaid eraill ateb, y cynnydd sydd wedi'i wneud o safbwynt cyflawni'r camau gwella hyn, neu unrhyw agweddau eraill o'r arolygon a'r adroddiadau hyn, mae croeso i chi ddod i'n Grŵp Cynllunio Arolygon sydd ei chynnal ar yr ail ddydd Mawrth, o bron bob mis.

Cadwch lygad ar ein gwefan am fanylion pa **gyfleoedd sydd ar y gweill.**

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.

Angen gwybod mwy neu dynnu sylw at broblem?

Anfonwch ebost atom:
engage@atebgroup.co.uk
Ewch i'n gwefan: www.atebgroup.co.uk
Ffoniwch ni neu anfonwch neges destun atom:
07500 446611 / 01437 774766