ateb e2i

#22

Ymgysylltu 2022

Adolygiad Blynyddol

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

Cynhyrchiad **e2i**

ateb e2i

Ymgysylltu 2022
A yw'n gweithio i chi?
Adolygiad Blynyddol

Pam cynnal yr adolygiad hwn?

Pwrpas 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 2023.

Pryd y gwnaethom gynnal yr arolwg hwn?

Drwy gydol mis Gorffennaf a mis Awst 2022

Diolch am eich cefnogaeth!

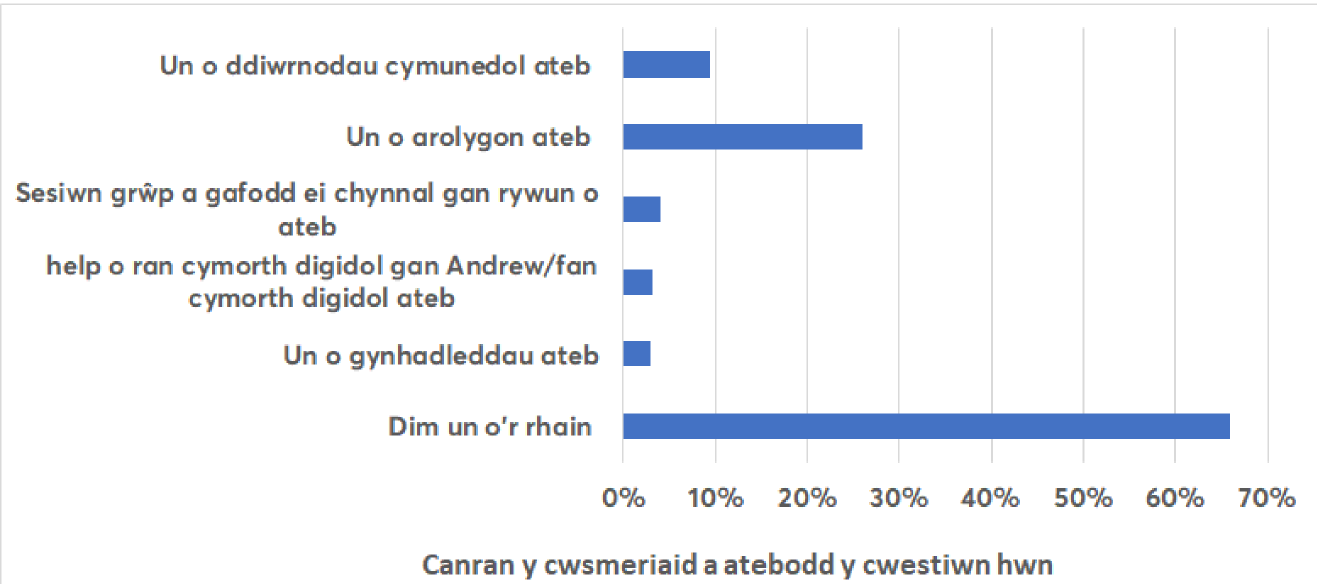
Cawsom wybodaeth gan **349** o'n cwsmeriaid

Dyma ddywedoch chi. . .

Dyma'r ymatebion a gafodd ein Tîm Cydlynu e2i:

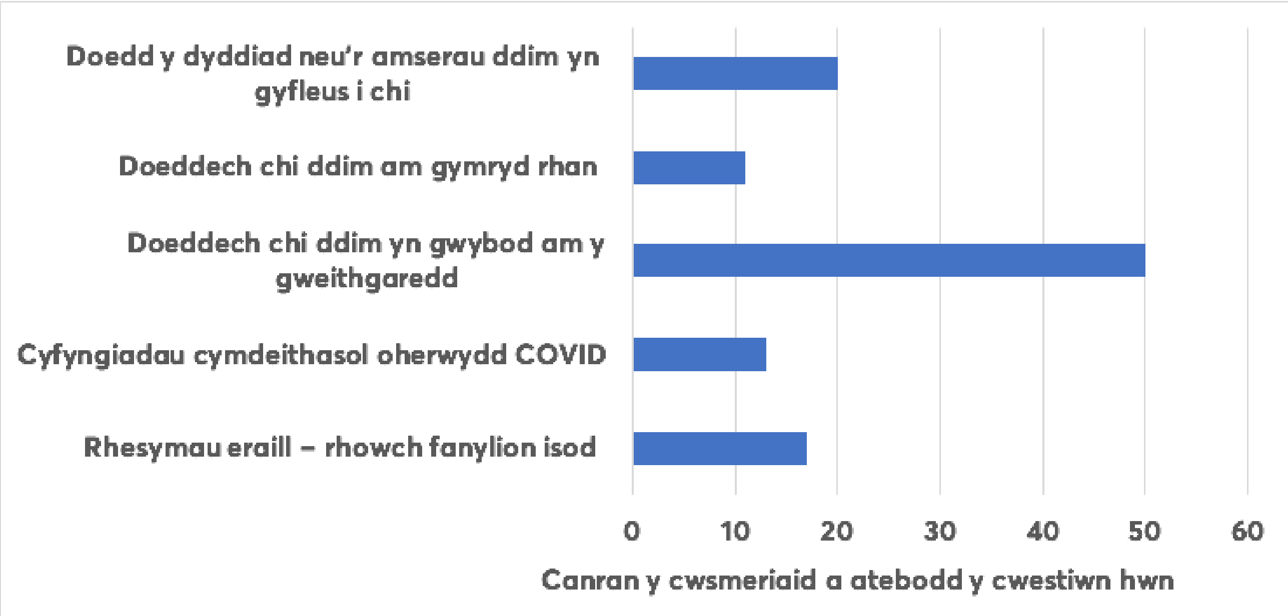
1/ Yn ystod y 12 mis diwethaf, ydych chi wedi cymryd rhan yn y canlynol?

Atebwyd gan: 349   **Nid atebwyd gan: 0**



2/ Os nad ydych wedi cymryd rhan ynddynt, beth oedd yn gyfrifol am hynny?

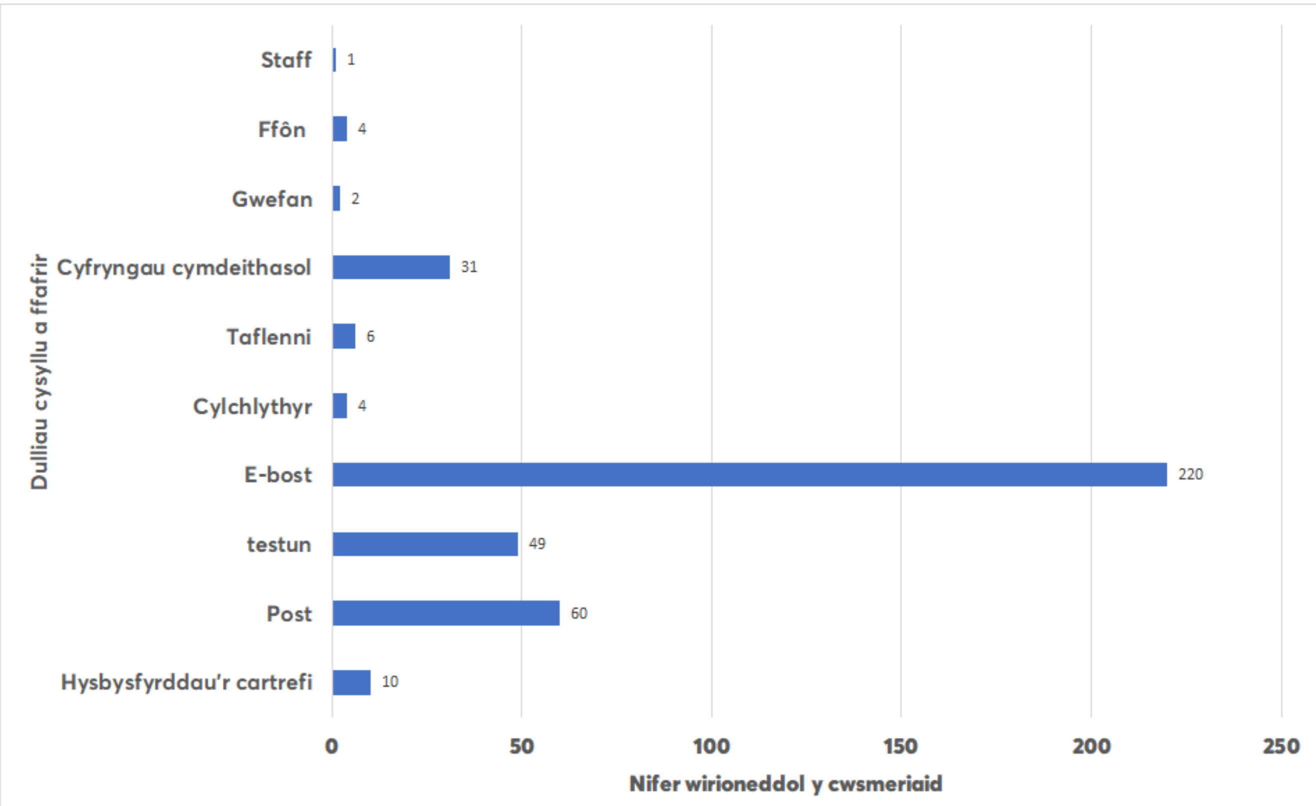
Atebwyd gan: 313 **Nid atebwyd gan: 36**



Yn y categori 'Rhesymau eraill', dywedodd 5% o'r 313 o bobl a atebodd y cwestiwn hwn mai afiechyd neu anabledd oedd eu rheswm dros beidio â chymryd rhan.

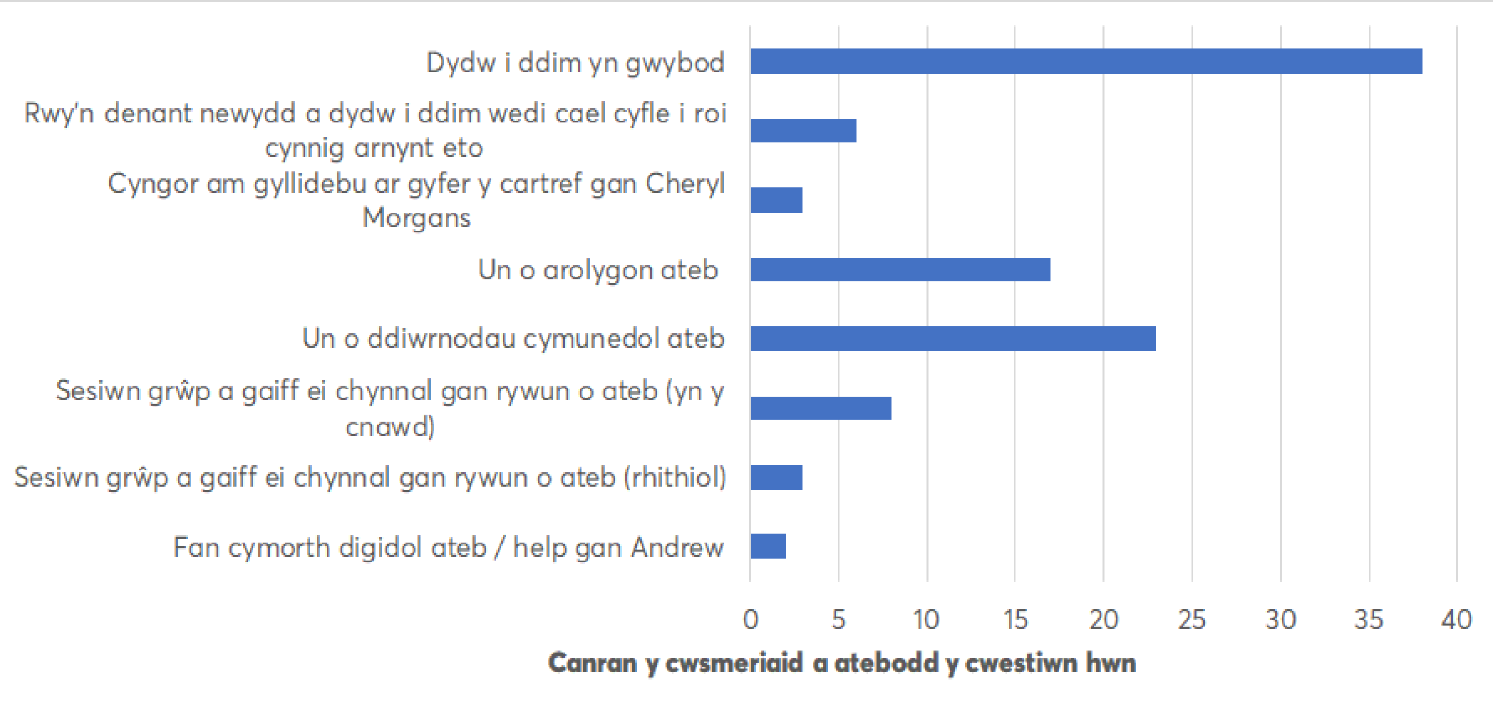
3/ Beth fyddai'n ffordd dda i ni roi gwybod i chi am ein digwyddiadau ymgysylltu?

Atebwyd gan: 335 **Nid atebwyd gan: 14**



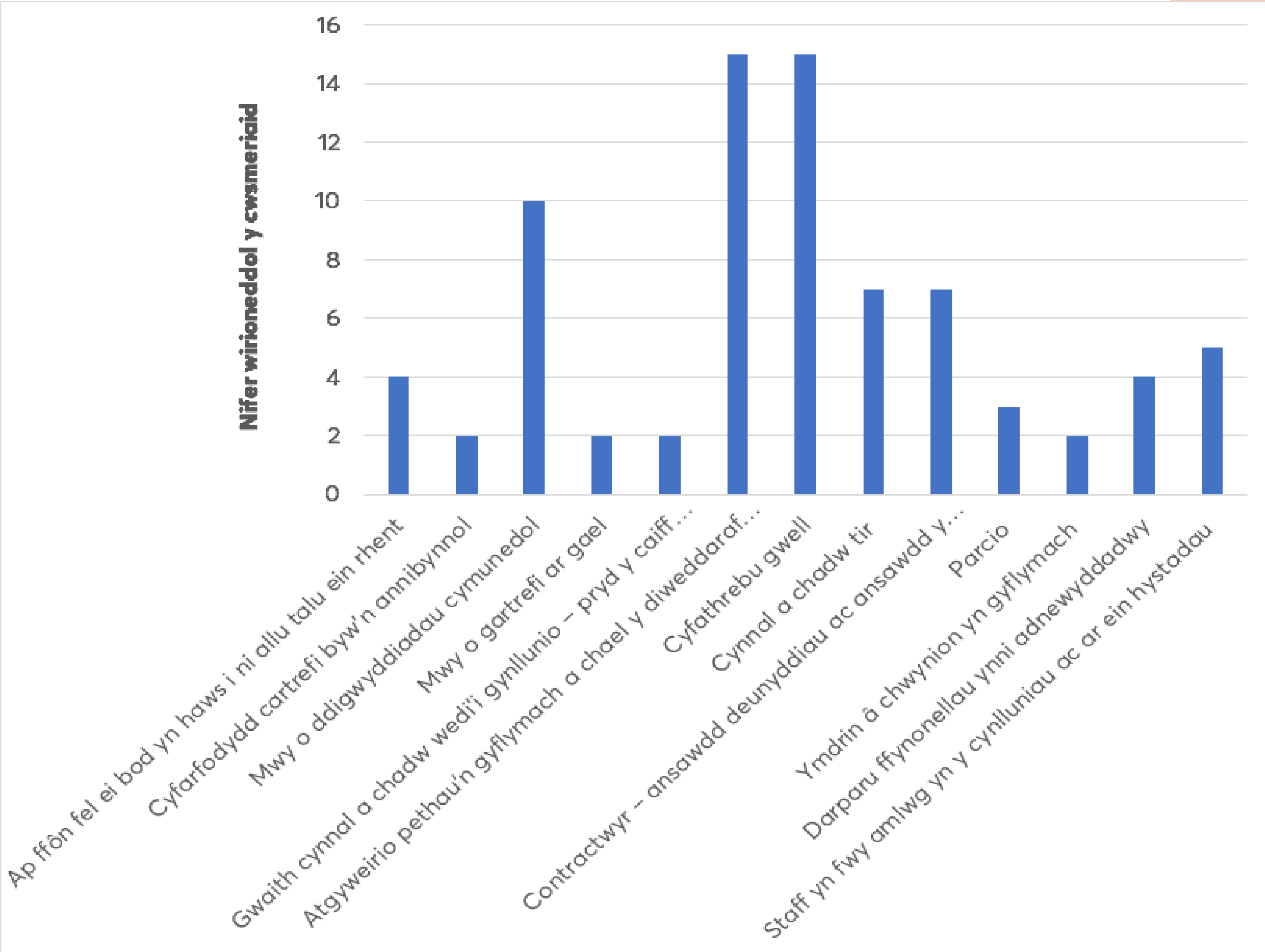
4/ Nodwch pa fathau o ddigwyddiadau y byddech yn eu hoffi fwyaf

Atebwyd gan: 344 Nid atebwyd gan: 5



5/ Mae ateb yn ceisio gwneud ei orau drosoch, ond a oes unrhyw beth yr hoffech i ni weithio arno er mwyn i ni fod yn well fyth?

Atebwyd gan: 308 **Nid atebwyd gan: 41**



Dyma rai o'r sylwadau a gofnodwyd gennym

"Yn ystod y diwrnod cymunedol diwethaf, gofynnais a yw rhent y cartrefi newydd yr un fath â rhent yr hen gartrefi? Yr ateb oedd 'Ydy'. Roeddwn yn teimlo bod hynny'n annheg iawn – byddai'n decach gostwng ein rhent ni neu osod paneli solar, er mwyn ystyried cost nwy a thrydan."

"Cysylltu'n ôl â chwsmeriaid"

"Darparu ffynonellau ynni adnewyddadwy ar gyfer ein cartrefi ... a chynorthwyo tenantiaid gyda'r argyfwng costau tanwydd"

"Ffynonellau ynni amgen. Tyrbinau gwynt neu ynni solar ar gyfer ein cartrefi?"

"Byddwn yn hoffi pe bai'n rhaid i gontractwyr wisgo rhywbeth priodol am eu traed, os oes angen, er mwyn arbed carpedi; clirio'r holl annibendod y gallent fod wedi'i greu; a gwisgo rhywbeth dros eu hesgidiau gwaith os oes yn rhaid iddynt fynd i mewn i'n fflatiau. Mae'r annibendod a grëwyd gan gontractwyr allanol nad ydynt yn parchu ein cartrefi wedi bod yn ofnadwy."

"Pan fyddwch yn ffonio ac yn cael gwybod y bydd rhywun yn eich ffonio'n ôl, a phan nad yw hynny'n digwydd"

"Help gyda chostau byw"

"Cydnabod fy ebost"

"Mae gwasanaeth staff ateb i gwsmeriaid wedi bod yn ardderchog bob amser. Nid yw agweddau rhai contractwyr allanol mor ddymunol – gellid monitro'n fwy gofalus y modd y maen nhw'n rhyngweithio â'r cwsmeriaid."

"Gwirio'r gwaith atgyweirio a wnaed er mwyn sicrhau ei fod yn cydymffurfio â safonau ansawdd a diogelwch. Defnyddio'r contractwr gorau ac archwilio'r gwaith."

"Mynd ati fel mater o drefn cyn y gaeaf i archwilio systemau gwresogi preswylwyr anabl. Gallai fod yn braf cael gerddi a rennir, lle gellid tyfu bwyd a rhannu blodau."

"Cael y rheolwr tai ardal i ymweld â'u hardaloedd a chwrdd â'u preswylwyr. Am gael mwy o swyddogion ar y strydoedd."

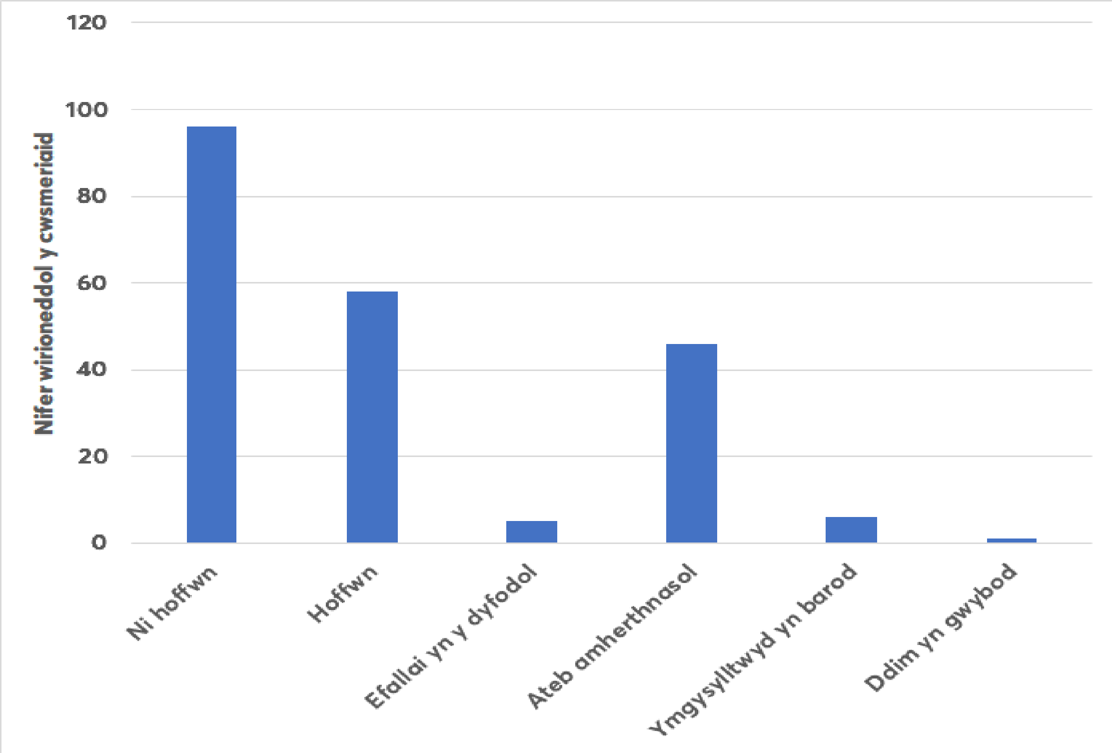
"Cymryd cwynion am gymdogion gwael o ddifrif a gwrando ar broblemau, a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i denantiaid am y problemau hynny."

"Apiau i dalu rhent / ddim yn siŵr a yw Fy Nghyfrif yn gweithio'n iawn"

"Mae'r staff i gyd yn gyfeillgar dros ben ond mae apwyntiadau atgyweirio fel pe baent ymhellach i ffwrdd nag yr oeddent, e.e. roedd gen i dap a oedd yn gollwng ac rydym i fod i arbed dŵr, ond roedd yn rhaid aros pythefnos am apwyntiad."

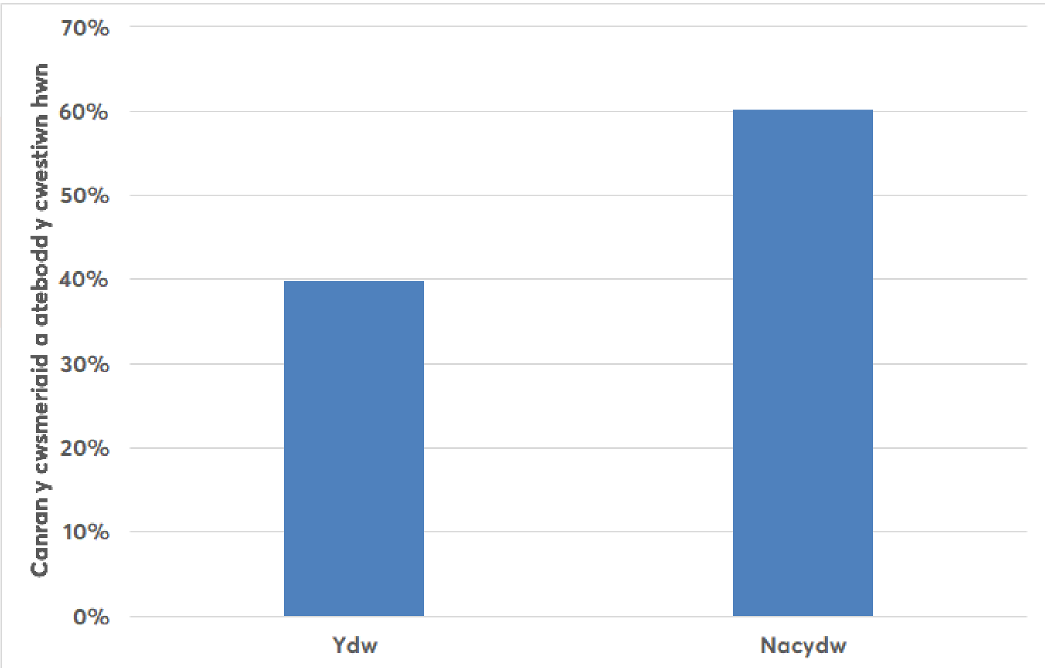
6/ Hoffech chi helpu i lunio gwasanaethau ateb ar eich cyfer? Gallwch chi wneud gwahaniaeth. Os felly, nodwch eich enw a'ch manylion cyswllt yma:

Atebwyd gan: 230 Nid atebwyd gan: 119



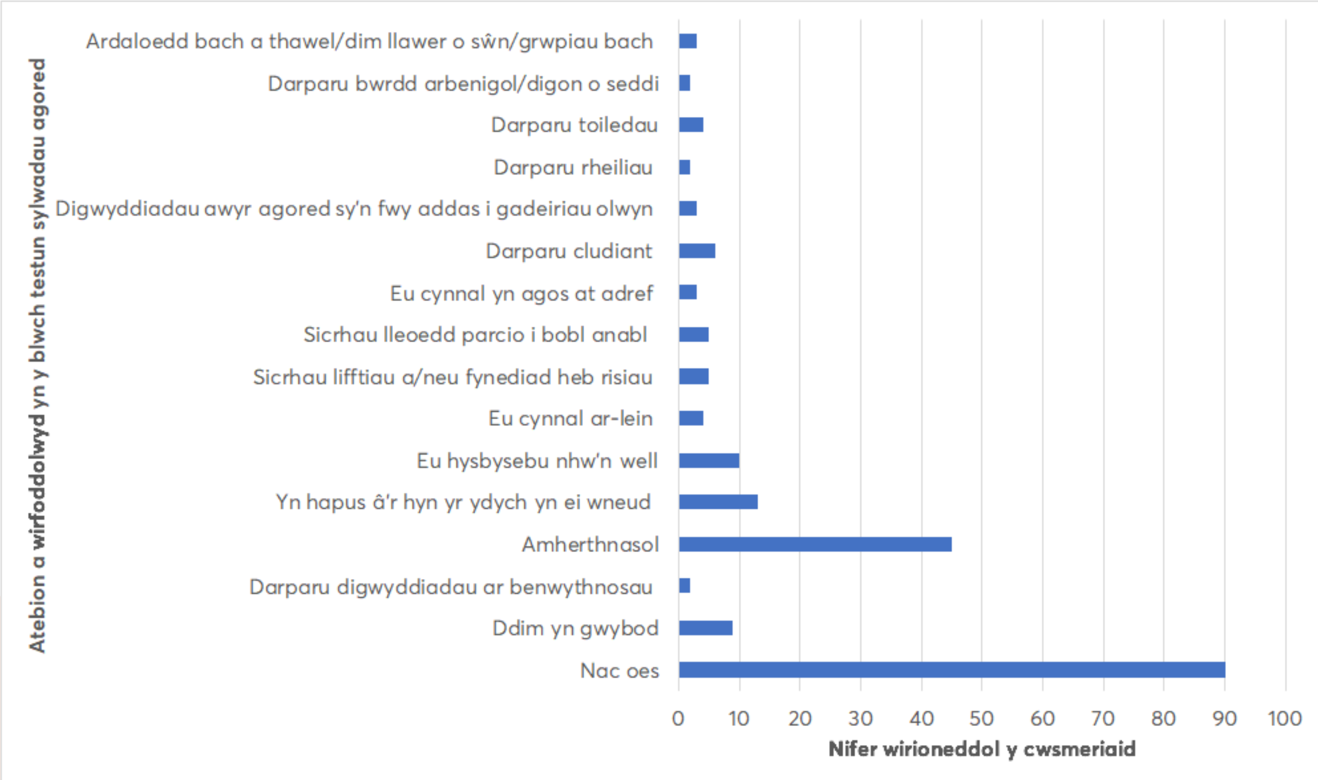
7/ Er mwyn ein helpu i ddeall a yw ein digwyddiadau'n gynhwysol, allwch chi gadarnhau a ydych yn ystyried eich bod yn anabl neu beidio?

Atebwyd gan: 221 Nid atebwyd gan: 6



8/ Os 'Ydw' oedd eich ateb i gwestiwn 7 uchod, a oes unrhyw beth y gallwn ei wneud i sicrhau bod ein digwyddiadau'n fwy hygyrch i chi?

Atebwyd gan: 202 Nid atebwyd gan: 147



Dyma rai o'r sylwadau a gofnodwyd gennym:

"Rydych eisoes yn dda iawn am ddarparu ar gyfer pobl ag anableddau"

"Nac oes, mae popeth fel rheol yn lleol i'm hardal i"

"Sicrhau ei bod yn glir mewn unrhyw gyhoeddusrwydd i bwy y mae'r digwyddiad yn addas"

"Yn ffodus, mae ateb wedi ymdrin ag unrhyw broblemau anabledd y gallwn ddod ar eu traws, ac rwy'n gallu cymryd rhan"

"Eu cynnal ar-lein neu roi fideos ar Facebook"

"Darparu digon o seddi"

"Fel rheol, mae popeth wedi'i ystyried yn dda"

"Sicrhau eu bod yn addas i gadeiriau olwyn. Roedd yr un olaf, ger Ysgol y Santes Fair yn Bufferland, ar gae anwastad. Gan nad oeddwn yn gwybod ble'r oedd y tir gwastad, bu'n rhaid i fi ddringo rhiw fach yn fy nghadair."

Dyma wnaethom ni...

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

1. Defnyddio pob dull posibl i ymgysylltu â mwy o gwsmeriaid

2. Cydnabuwyd mai diwrnodau cymunedol a sesiynau wyneb yn wyneb (yn hytrach na rhai rhithwir) yw'r dulliau ymgysylltu mwyaf poblogaidd – cynnal mwy o'r rheini

3. Cadw'r arolygon i fynd (mae ystadegau yn yr arolwg hwn yn dangos mai dyma'r gweithgaredd yr oedd cwsmeriaid yn ymgysylltu fwyaf ag ef)

4. Cynnal mwy o ddigwyddiadau gyda'r nos (roedd "Doedd y dyddiad a'r amser ddim yn gyfleus" yn ateb a gafodd sgôr uchel o ran bod yn rheswm dros beidio â mynychu digwyddiadau, ac roedd yn amlwg bod y ddau ddigwyddiad gyda'r nos a gynhaliwyd eleni wedi denu mwy o bobl.

Themâu ar gyfer 2023:

Y meysydd ar gyfer gwella a gododd o'r arolwg hwn oedd:

- **Ffynonellau ynni adnewyddadwy**
- **Gwaith cynnal a chadw wedi'i gynllunio**
- **Gwaith contractwyr**
- **Chyfathrebu**

Bydd y themâu hyn yn cael eu cynnwys ymhlith y themâu y bydd ateb yn ymgynghori â chwsmeriaid yn eu cylch yn y dyfodol agos.

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 **14/03/23 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**
Ffoniwch ni neu anfonwch neges destun atom:
07500 446611