Ein diweddariad ynghylch y gwelliannau a gyflawnwyd dros y 6 mis diwethaf

→ Chwefror 2023

Yw ateb yn gwrando arnoch?

Ymgysylltu - Adolygiad Blynyddol

Diolch am eich cefnogaeth

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.

Diolch am eich holl gefnogaeth dros y 6 mis diwethaf

Mae'r ddogfen hon yn rhoi gwybod i chi am y gwelliannau a'r cynnydd a wnaed gan ateb yn dilyn yr hyn y gwnaethoch ei ddweud wrthym mewn arolygon yn y gorffennol.

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

➔Ebrill/Mai 22 - ***#****Yw ateb yn gwrando arnoch?*

➔Gorffennaf & Awst 2022 - **#22***Ymgysylltu — Adolygiad Blynyddol*

#Yw ateb yn gwrando arnoch?

Diben 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?"

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

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

Ni chafodd unrhyw gamau gwella eu nodi'n dilyn yr arolwg hwn. Er hynny, cafwyd trafodaeth 6 mis ar ôl yr arolwg i ystyried y cynnydd cyffredinol a wnaed o safbwynt datrys y problemau cyfathrebu a nodwyd gan gwsmeriaid drwy'r arolwg.

Dyma'r problemau cyfathrebu a nodwyd:

Ar sail canfyddiadau thema'r fenter Ymgysylltu i Wella, drwy gyfrwng yr arolwg hwn... dywedodd 65% o'r cwsmeriaid a ymatebodd eu bod yn teimlo bod ateb yn gwrando arnynt ac yn gweithredu ar sail yr hyn yr oedd wedi'i glywed. Dywedodd 16.5% o'r cwsmeriaid a ymatebodd nad oeddent yn

teimlo bod ateb yn gwrando arnynt, a dywedodd y gweddill nad oeddent yn gwybod. Er i'r cwsmeriaid a oedd yn bresennol yn y Grŵp Cynllunio Arolygon, a oedd yn dadansoddi'r canlyniadau hyn, fynnu bod yna broblem gyfathrebu yn ateb, dywedodd y rheolwyr fod "hwn yn rhan o waith mwy o faint sy'n cael ei ystyried ar hyn o bryd" ac y bydd yr ymatebion gwerthfawr a gasglwyd drwy gyfrwng y thema hon yn cyfrannu i'r gwaith hwnnw.

Cafodd cynnydd ei adolygu unwaith eto, 2 fis yn ddiweddarach.

Bryd hynny, rhoddodd Jane Nutland (Cydlynydd y Ganolfan Gyswllt ar y pryd) a Dave Tovey (Pennaeth Cwsmeriaid) ddiweddariadau ynghylch cynnydd ateb o safbwynt datrys problemau cyfathrebu. (Y Grŵp Cynllunio Arolygon, 08/11/22)

Esboniodd **Jane Nutland** sut y mae'r feddalwedd gyfrifiadurol newydd yn ateb, sef Dynamics, yn gweithio pan fydd cwsmeriaid yn ffonio ac yn ceisio rhoi gwybod am yr angen i wneud gwaith atgyweirio yn eu cartref, neu'n holi ynghylch cynnydd o safbwynt cwblhau'r gwaith atgyweirio. Esboniodd JN sut y caiff holl gamau'r gwaith atgyweirio eu cofnodi'n electronig yn awr a sut y mae hynny'n helpu ateb i gadw golwg ar sut y mae gwahanol dasgau'n dod yn eu blaen. Esboniodd JN hefyd fod y cynnydd a wneir o safbwynt pob tasg "fyw" yn cael ei adolygu bob wythnos.

Cwestiynau cwsmeriaid: *"Alla' i ddefnyddio Porth ateb i wirio sut y mae fy ngwaith atgyweirio'n dod yn ei flaen?"* Ddim eto. Gallwch ddefnyddio'r system i roi gwybod am yr angen am waith atgyweirio, ond mae gwirio sut y mae'r gwaith atgyweirio'n dod yn ei flaen yn rhywbeth yr ydym yn dal i anelu ato; gallwch anfon sylw/ymholiad drwy'r Porth a bydd staff ateb yn ei weld ac yn gweithredu ar ei sail.

"Sut mae mynd i'r Porth?" Mae fideo a dolen gyswllt ar gael — mae'n hawdd creu cyfrif ond mae help ar gael drwy ffonio ateb; cadarnhaodd Andrew Jenkins, Cydlynydd Lles Cymunedol, a oedd hefyd yn bresennol yn y cyfarfod, y byddai e'n fodlon helpu.

"Mae pawb yn gofyn am ap." Rydym yn ystyried chwilio am opsiwn sy'n ap — rydym yn gweithio tuag at yr holl bethau hyn.

Disgrifiodd **Dave Tovey** sut y mae ateb wedi penodi mwy o reolwyr, ac mai un o ganlyniadau hynny yw bod mwy o waith monitro perfformiad yn cael ei gyflawni; dywedodd hefyd sut y mae gan ateb 8 o Gydlynwyr Tai erbyn hyn yn lle'r Swyddogion Ardal a'r Tîm Atebion Ariannol blaenorol a bod gennym hefyd ddau Arweinydd Tîm ychwanegol yn awr. Rydym wedi ymrwymo i gael staff yn bresennol yn ein cynlluniau (tai gwarchod), ond yn enwedig yn ein cynlluniau gofal ychwanegol

oherwydd rheoliadau tân; atgoffodd DT bawb fod y Porth Cwsmeriaid yn bresennol yn y rhan fwyaf o gynlluniau, lle gall cwsmeriaid ffonio'r Cydlynydd Byw'n Annibynnol yn hawdd, a bod Amy Williams yn rheolwr erbyn hyn a'i bod yn adnodd ychwanegol. Bydd hyn i gyd yn helpu i wella cyfathrebu.

Beth yr ydym wedi'i ddysgu?

Rydym wedi dysgu ei bod yn werthfawr casglu sylwadau gan gwsmeriaid fel bod ateb yn cael gwybod ym mha feysydd y mae cwsmeriaid yn teimlo'n anfodlon; gallwn weld sut y mae ateb yn ymateb i'r anfodlonrwydd hwnnw ac yn gwneud newidiadau er mwyn gwella gwasanaethau.

#22 Ymgysylltu - Adolygiad Blynyddol

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 2023

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

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

Dyma restr o'r camau gwella a bennwyd 6 mis yn ôl, a chofnodion ynghylch y cynnydd a wnaed o safbwynt cyflawni'r camau gwella hynny, 6 mis yn ddiweddarach.

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

Rydym wedi ehangu ein hystod o ddulliau ar gyfer ymgysylltu â'n cwsmeriaid: yn yr awyr agored, mewn digwyddiadau i deuluoedd, mewn mini-gynadleddau, drwy arolygon, mewn cyfarfodydd, drwy gystadlaethau, mewn grwpiau ffocws a thrwy dripiau i gwrdd â chymdeithasau tai eraill. Mae rhai o'r dulliau hyn ar-lein ac mae eraill yn golygu cwrdd wyneb yn wyneb.

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

Er ein bod yn datblygu ein rhestr o gyfleoedd i gwrdd wyneb yn wyneb, dywedodd cwsmeriaid yn ein Fforwm Cwsmeriaid eu bod yn gwerthfawrogi'r dull di-ffws o gwrdd â phobl eraill heb orfod gadael eu cartref eu hunain, sy'n bosibl drwy'r cyfleuster ar-lein. Felly, mae'r fenter Ymgysylltu i Wella yn defnyddio'r ddau ddull. Fodd bynnag, rydym wedi cynyddu nifer y diwrnodau cymunedol yr ydym yn eu cynnal mewn blwyddyn.

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)

Rydym ar y trywydd cywir ac yn mynychu digwyddiadau'r Gwasanaeth Ymgynghorol Cyfranogiad Tenantiaid ac yn treialu meddalwedd newydd wrth ymdrechu'n barhaus i wella'r arfer hwn.

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.

Cydnabyddir bod y ffordd hon o symud ymlaen yn gadarnhaol ac yn gynhwysol. Dywedodd y staff fod y tywydd wedi bod yn ffactor allweddol o safbwynt sicrhau bod y digwyddiadau a gynhaliwyd gyda'r nos y llynedd yn gymaint o lwyddiant, a chydnabuwyd bod y lleoliad a'r adeg o'r flwyddyn yn ffactorau pwysig i'w hystyried. At hynny, gofynnodd y staff yn ogystal â chwsmeriaid am i'r fenter Ymgysylltu i Wella roi gwybod iddynt am ddigwyddiadau'n gynt o lawer nag yr oedd wedi bod yn ei wneud, er mwyn iddynt allu rhoi trefniadau ar waith yn brydlon i fynychu'r digwyddiadau.

Beth yr ydym wedi'i ddysgu?

Rydym wedi dysgu bod angen i ni barhau i ehangu darpariaeth y fenter Ymgysylltu i Wella, gan sicrhau ein bod yn dal i fynd i'r afael â'r rhwystrau sy'n atal pobl rhag cymryd rhan. (Y Grŵp Cynllunio Arolygon, Chwefror 23)

Beth fydd yn digwydd nesaf?

Byddwn yn parhau i fonitro'r problemau a godwyd yn yr adolygiadau hyn o themâu.

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**