

Dangos beth sydd wedi newid

Pam ymgysylltu ag ateb? Pam cymryd rhan? Beth yw diben y cyfan?

Mae ymgysylltu ag ateb — hynny yw, rhoi eich barn i ateb — yn ein helpu i wella'r gwasanaethau yr ydych yn eu defnyddio. Isod, mae rhestr fer iawn o rai o'r newidiadau er gwell sydd wedi digwydd oherwydd bod cwsmeriaid fel chi'n ymgysylltu ag ateb.

Yn dilyn arolwg ynghylch Cydraddoldeb:

Mae ateb bellach yn anelu at gael **tudalen ar y we ynglŷn â Byw gyda Chymorth, a'r gwaith y mae ateb yn ei wneud gyda'r amryw ddarparwyr.** Yn ogystal â thynnu sylw at y gwasanaethau gwerthfawr y mae'r sefydliadau hynny'n eu darparu, bydd cwsmeriaid ateb yn gallu dod o hyd i asiantaethau a all eu helpu, e.e. *Mind; Perthyn; Ieuenctid Sir Benfro; Adferiad* ac ati.

Yn dilyn arolwg ynghylch Glanhau Ardaloedd Cyffredin:

Mae'r holl dasgau y mae glanhawyr dan contract yn cael eu cyflogi gan ateb i'w gwneud, sy'n gysylltiedig â glanhau ardaloedd cyffredin, wedi'u teipio allan. Mae copïau wedi'u rhoi i staff ateb, ac maen nhw wedi'u gosod ar hysbysfyrdau cwsmeriaid. Mae'r dogfennau hynny'n cynnwys gwybodaeth am y **math o dasg a pha**

mor aml y dylai'r tasgau gael eu gwneud, fel bod y cwsmer yn gwybod yn union beth ddylai gael ei lanhau a phryd.

Mae Adran Gyfleusterau ateb wedi ymweld â sawl safle i asesu ac adolygu safon y gwaith a gyflawnir gan ein contractwyr trydydd parti. Erbyn hyn, **ymgysylltir yn wythnosol yn barhaus â phob contractwr** ynglŷn â'r gwasanaethau y maent wedi bod yn eu darparu, ac mae'r gwaith hwnnw'n cynnwys nodi unrhyw fylchau yn y contract presennol sy'n golygu bod angen ychwanegu neu addasu rhywbeth.

“Mae cynnal arolwg o gwsmeriaid er mwyn cael adborth am y gwasanaeth glanhau ardaloedd cyffredin a ddarperir gan ateb wedi bod yn fanteisiol i fusnes a gwasanaethau ateb mewn llawer o ffyrdd. Mae wedi fy helpu i'n bersonol i ddefnyddio'r wybodaeth i ddeall anghenion a disgwyliadau ein cwsmeriaid, nodi a datrys problemau cwsmeriaid, meithrin ymddiriedaeth a pherthynas, cael gwybod beth yw dymuniadau a barn cwsmeriaid, a mesur ein perfformiad a'n cynnydd.” (Marilyn McCarthy-Sarre; Arweinydd Rheoli Cyfleusterau)

Yn dilyn arolwg ynghylch Gwaith dan Contract:

- Erbyn hyn, mae archwiliadau cyn ac ar ôl gwaith dan contract yn rhan annatod o'r broses o symud ymlaen. Bydd 25% o'r holl dasgau atgyweirio gwerth uchel yn cael eu harchwilio ar ôl i'r tasgau gael eu cwblhau.

- Erbyn hyn, mae cyfarfodydd rheolaidd i adolygu contractau'n cael eu cynnal bob mis, bob chwarter neu bob 6 mis. Rydym bellach wedi bod yn defnyddio templedi cyfarfodydd i gynnal cyfarfodydd â chontractwyr.
- Rydym wrthi'n gweithio ar broses newydd ar gyfer rheoli contractau, sy'n cynnwys gwaith caffael a phob agwedd ar y contract.

*“Mae'r broses o gynnal arolwg wedi ein helpu i ddysgu pa **gamau gwella CAMPUS** y mae angen i ni eu hystyried. Maent yn cynnwys rheoli contractau, archwilio tasgau ar ôl iddynt gael eu cwblhau, cynnal arolygon o fodlonrwydd cwsmeriaid a gwella'r cod ymddygiad i gontractwyr.....”* (Antony James; Pennaeth Eiddo)

Digwyddiadau Cymunedol y fenter Ymgysylltu

Mae digwyddiadau ymgysylltu'n rhoi cyfle i ni glywed pethau o **safbwynt y cwsmeriaid**:

- “Pryd yr ydych yn bwriadu darparu ap yn lle'r wefan?”
- “Alla' i weld hynt fy nghais am waith atgyweirio ar Borth ateb?”
- “Sut mae mynd i'r Porth?”

Rydym yn clywed safbwynt allanol fel ein bod yn gwybod beth y mae angen ei wneud.

Rydym wedi **ehangu ein hystod o ddulliau er mwyn ymgysylltu** â chymaint ag sy'n bosibl o wahanol gwsmeriaid y mae eu hanghenion a'u cefndiroedd yn amrywio.

Ymhlith y dulliau hynny y mae digwyddiadau awyr agored, digwyddiadau i deuluoedd, mini-gynadleddau, arolygon, cyfarfodydd, sesiynau sgwrsio dros baned, cystadlaethau, grwpiau ffocws a thripiâu i gwrdd â chymdeithasau tai eraill. Mae rhai o'r rhain yn ddigwyddiadau ar-lein ac mae eraill yn ddigwyddiadau **wyneb yn wyneb**.

Er ein bod wrthi'n datblygu ein rhestr o gyfleoedd i gwrdd wyneb yn wyneb, dywedodd cwsmeriaid mewn Fforwm Cwsmeriaid eu bod yn gwerthfawrogi'r ffordd ddi-ffws y mae'r cyfleuster ar-lein yn eu galluogi i gyfarfod heb orfod gadael eu cartref. **Felly, mae'r fenter Ymgysylltu yn cynnig y ddwy ffordd.** Fodd bynnag, rydym wedi cynyddu nifer y diwrnodau cymunedol yr ydym yn eu cynnal bob blwyddyn.

Rydym bellach yn cynnal mwy o **ddigwyddiadau gyda'r nos** — mewn arolwg yn ddiweddar cafodd “*Nid oedd y dyddiad a'r amser yn gyfleus*” sgôr uchel fel rheswm dros beidio â mynychu digwyddiadau, ac roedd yn amlwg bod digwyddiadau a gynhaliwyd gyda'r nos y llynedd wedi denu **mwy o gwsmeriaid, a chwsmeriaid gwahanol**.

Cydnabyddir bod hon yn ffordd gadarnhaol a chynhwysol o symud ymlaen.

Cwsmeriaid yn cyfweld darpar aelodau o staff ateb

Dyma a ddywedodd cwsmeriaid wrth sôn am y profiad:

“Mae’n gwneud i chi deimlo eich bod yn cael eich gwerthfawrogi fel cwsmer — roedd fy nghyfraniad yn cael ei werthfawrogi — buom yn trafod â’r panel cyfweld ffurfiol — gwnaeth aelodau’r panel ystyried ein sylwadau a phenodi’r unigolyn y gwnaethom gytuno arno — cafodd ein barn ei hystyried, a gweithredwyd ar ei sail — gwnaeth hynny fi i deimlo fy mod yn cyfrannu at redeg y sefydliad” (cwsmer)

“Mae’n ddefnyddiol cymryd rhan — mae’n ddiddorol gweld y broses; gallu gofyn cwestiynau. Roedd un ymgeisydd (am swydd y Swyddog Tân) yn meddwl y gallai weithio o Abertawe, ond gwnaethom gefnogi’r staff a oedd yn amau gallu’r ymgeisydd hwn i gyrraedd y safle’n gyflym pan fyddai angen. Roeddem am gael rhywun mwy lleol.” (cwsmer)

Grwpiau Ffocws

Dangosodd **grŵp ffocws cwsmeriaid** fod “Y goleuadau o gwmpas y fflatiau wedi torri 2-3 blynedd yn ôl ac nad ydynt wedi cael eu hatgyweirio o gwbl” — mae’r goleuadau hynny ym Mharcmaen Hir wedi cael eu hatgyweirio erbyn hyn.

Fforwm Cwsmeriaid

Dangosodd **Fforwm Cwsmeriaid** fod cwsmeriaid yn gofyn am hyfforddiant ynghylch sut i ddefnyddio’r diffibrilwyr — **mae hyfforddiant yn cael ei ddarparu erbyn hyn yn y cynlluniau.**

Mae cwsmeriaid wedi gofyn droeon am Wasanaeth Tasgmon, ond nid yw ateb yn teimlo y byddai gwasanaeth o’r fath yn gost-effeithiol ar hyn o bryd. Er hynny,

ymatebodd ateb drwy ddarparu adran gyfan newydd sbon ar y wefan, sef

Asiantaethau a all helpu, sy'n cynnwys rhestr o grefftwyr lleol sydd wedi'u fetio gan y

Tîm Safonau Masnach.

Cynhadledd i Gwsmeriaid 10/05/23

Pan ofynnwyd i gwsmeriaid “Yn eich barn chi, beth y gwnaethoch ei ddysgu, ei ennill neu'i gyflawni drwy ddod i'r digwyddiad hwn?”, dyma'r atebion a gafwyd ganddynt:

- *“Roedd yn beth da bod pobl wedi gallu rhannu eu problemau”*
- *“Rhannu ein barn am y stryd”*
- *“Mae angen gwneud mwy o hyn er mwyn i ni allu mynegi ein pryderon”*
- *“Bod gan bobl eraill ar y stryd yr un pryderon â fi”*

Cymanfa Les ateb 19/10/23

Pan ofynnwyd i gwsmeriaid “Yn eich barn chi, beth y gwnaethoch ei ddysgu/ei ennill/ei gyflawni drwy fynychu'r sesiwn hon?”, dyma'r atebion a gafwyd ganddynt:

- *“Cwrdd â'r tîm o ateb, a gallu cyfathrebu wyneb yn wyneb a chymryd rhan mewn gweithdai. Roedd pawb o gwmpas fy mwrdd i o'r un farn am broblemau gyda'r gwasanaeth atgyweirio a chyfathrebu; ond gwnaethom fwynhau'r sesiynau yn fawr”*
- *“Sut mae ymgysylltu a gwrando yn y grŵp”*
- *“Wedi lleihau ychydig o rwystredigaeth”*
- *“Fe wnes i gyflawni mwy nag yr oeddwn yn ei ddisgwyl — rwy'n teimlo bod rhywun yn gwrando ac yn deall.”*
- *“Fe ddysgais i fod gan bobl ifanc eu hanghenion eu hunain.”*
- *“Cyfle i gwrdd â staff ateb a deall y sefyllfaoedd y maent yn eu hwynebu, h.y. prinder staff, llai o adnoddau ar gael.”*

- *“Fe wnes i dynnu sylw at ddiffygion — rwy’n teimlo eu bod wedi cael eu hystyried — os byddant yn gweithredu ar sail yr hyn a nodwyd, bydd y cyfan yn werth chweil.”*
- *“Cwrdd wyneb yn wyneb — roeddwn yn gallu rhoi wynebau i enwau — yn gallu cyfathrebu â chadeirydd y Bwrdd, a oedd yn eistedd wrth ein bwrdd ni.”*
- *“Mynegi barn yn gadarnhaol am newid a sut y gall cyfathrebu newid y byd gan bwyll bach.”*
- *“Bod help — ariannol — ar gael os ydych yn ei chael yn anodd — mae’r Gronfa Galedi ar gael i ni.”*
- *“Rwy’n deall yn well pa welliannau y mae ateb yn anelu at eu cyflawni, a’r rhwystrau y mae wedi’u hwynebu, e.e. Covid.”*
- *“Rydw i wedi dysgu bod cyfathrebu’n allweddol, ac wedi cael gwybodaeth a all fy helpu i a fy merch yn y dyfodol.”*

Os hoffech chi gyfrannu at greu’r math hwn o newid i gwsmeriaid ateb, rhowch wybod i ni yma pwy ydych chi a byddwn mewn cysylltiad â chi:
