ateb Ymgysylltu

#yn ymgysylltu

Adroddiad Arolwg
GWAITH ATGYWEIRIO ADWEITHIOL 2024

Os hoffech gael yr adroddiad hwn mewn unrhyw fformat neu iaith arall, mae croeso i chi gysylltu ag ateb

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.

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

Pam cynnal yr adolygiad hwn?

Pwrpas y thema:

Dros gyfnod o oddeutu 2 fis, buom yn casglu eich barn ynghylch sut yr ydych yn teimlo am ein gwasanaeth **Atgyweirio Adweithiol**.

Drwy gwblhau'r arolwg hwnnw, gwnaethoch ein helpu i weld a ydym yn diwallu eich anghenion. Os yw'r arolwg yn dangos nad ydym yn gwneud hynny, ein nod yw newid ein ffyrdd er mwyn rhoi profiad gwell i chi.

Pryd y gwnaethom gynnal yr arolwg?

Ym mis Gorffennaf a mis Awst 2024

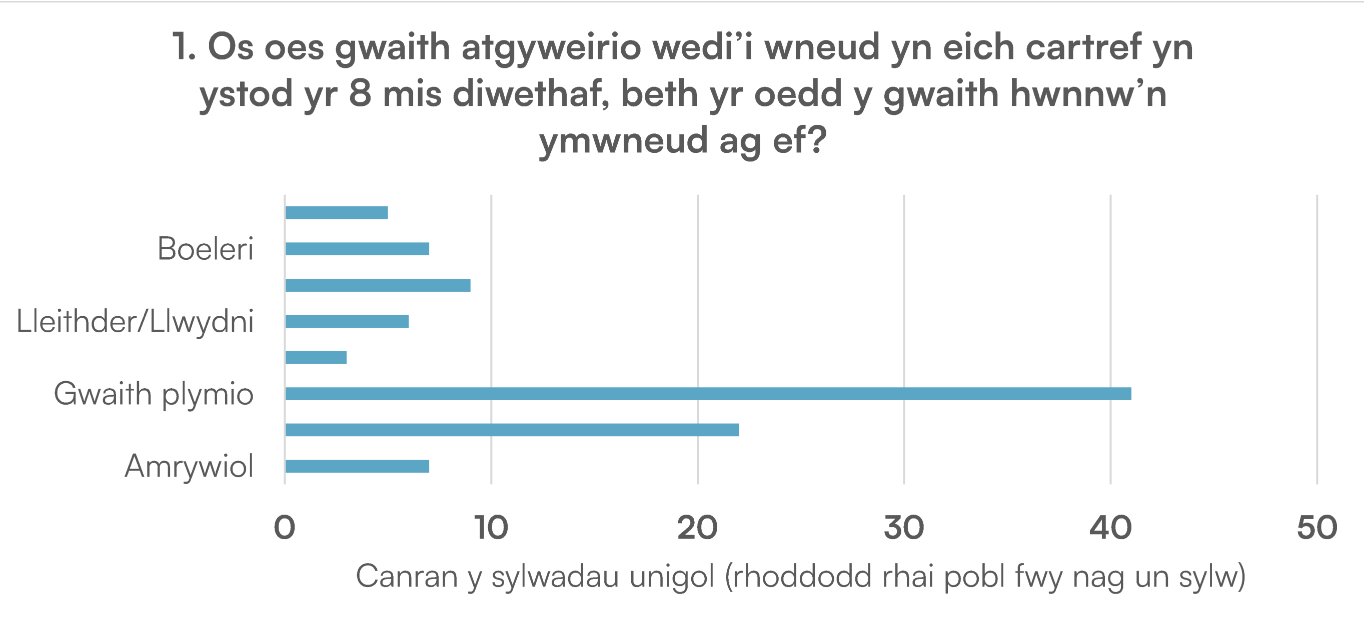
Diolch am eich cymorth

Cawsom wybodaeth gan **158** o'n cwsmeriaid.

Eich barn chi...

Dyma'r ymatebion a gawsom:

Wedi ateb: 153 **Wedi symud ymlaen: 5**



Dyma rai o'r sylwadau a gawsom dan y pennawd 'Amrywiol':

"Silff yn y gegin"

"Yr atig"

"Problem gyda theils y to"

"Nenfwd y gegin"

"Soffitiau'r to"

"Erial y teledu"

"Dŵr yn gollwng drwy nenfwd yr ystafell ymolchi"

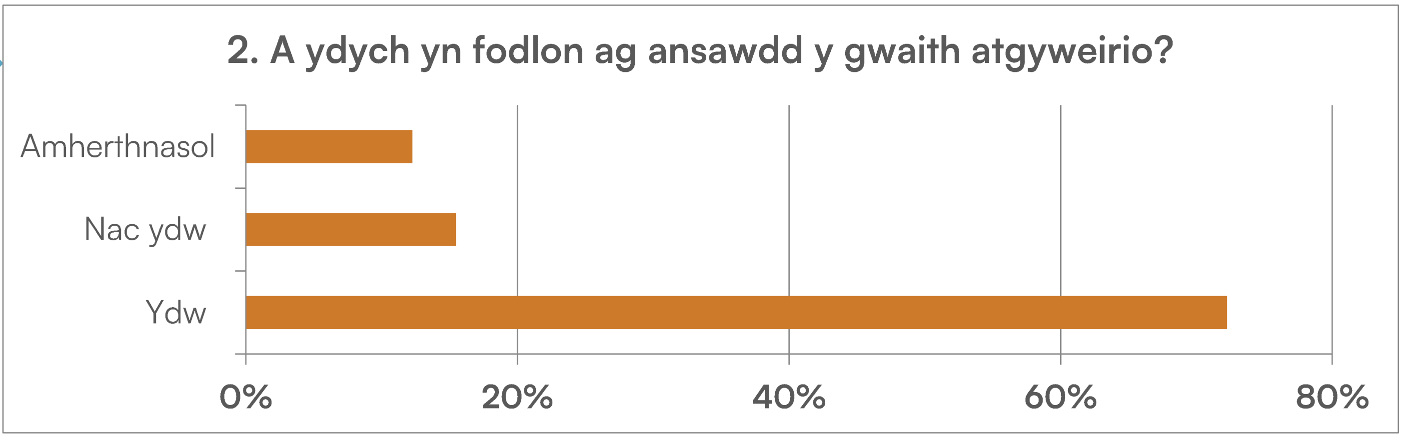
"Draen allanol — dŵr yn gorlifo ar hyd y llwybr bob tro mae'n bwrw glaw"

"Cael allweddi newydd yn lle rhai a gollwyd"

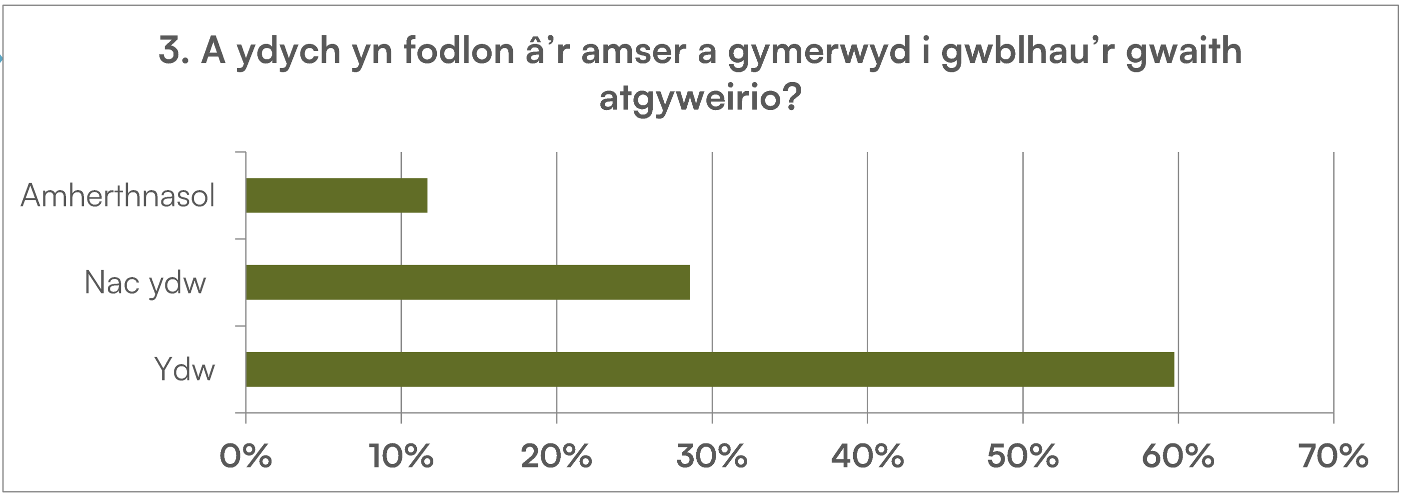
"Nwy yn gollwng"

"Lloriau a chaeadau manol uwch yn yr ardd"

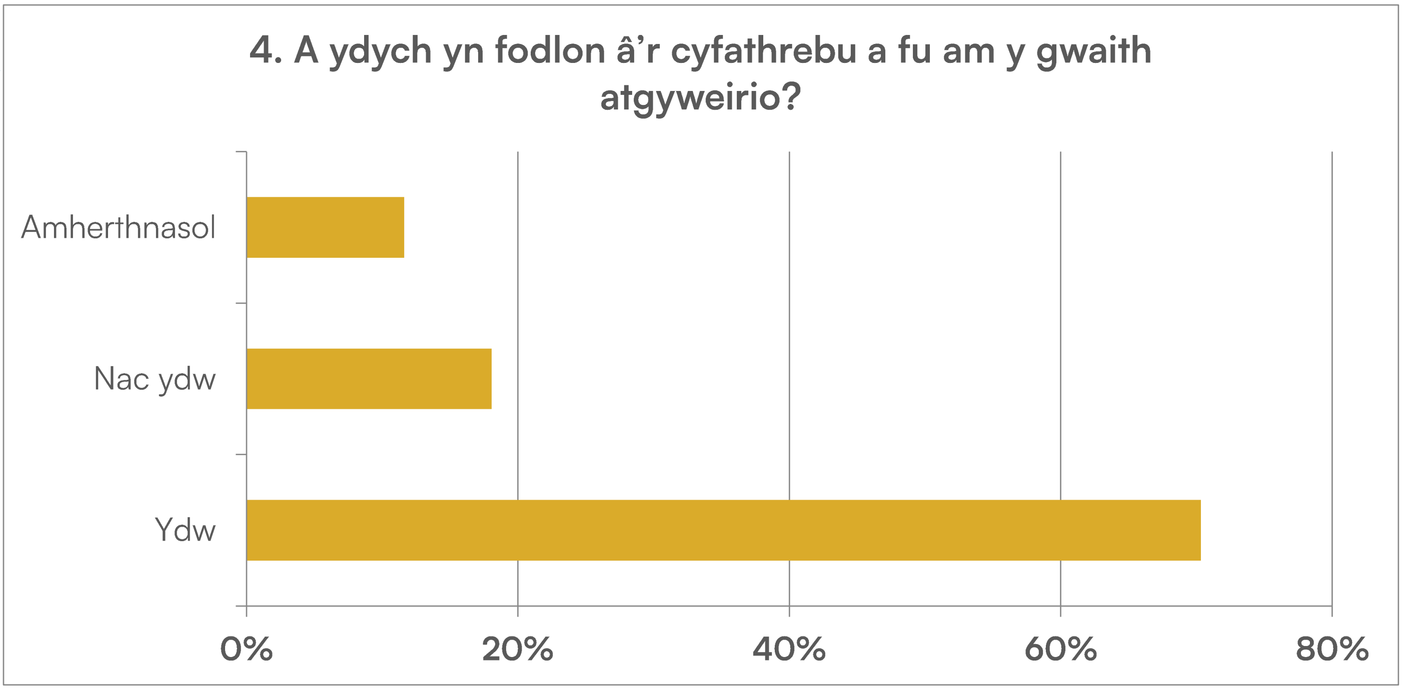
Wedi ateb: 155 **Wedi symud ymlaen: 3**



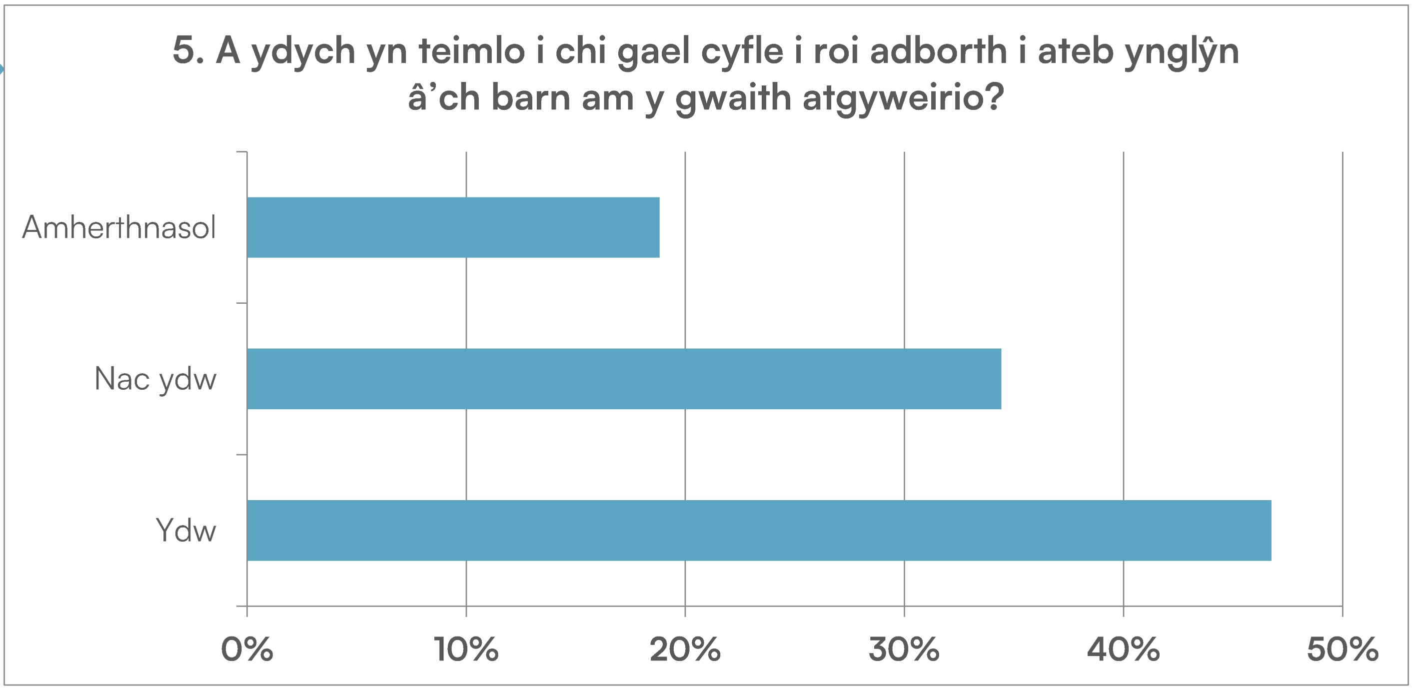
Wedi ateb: 154 **Wedi symud ymlaen: 4**



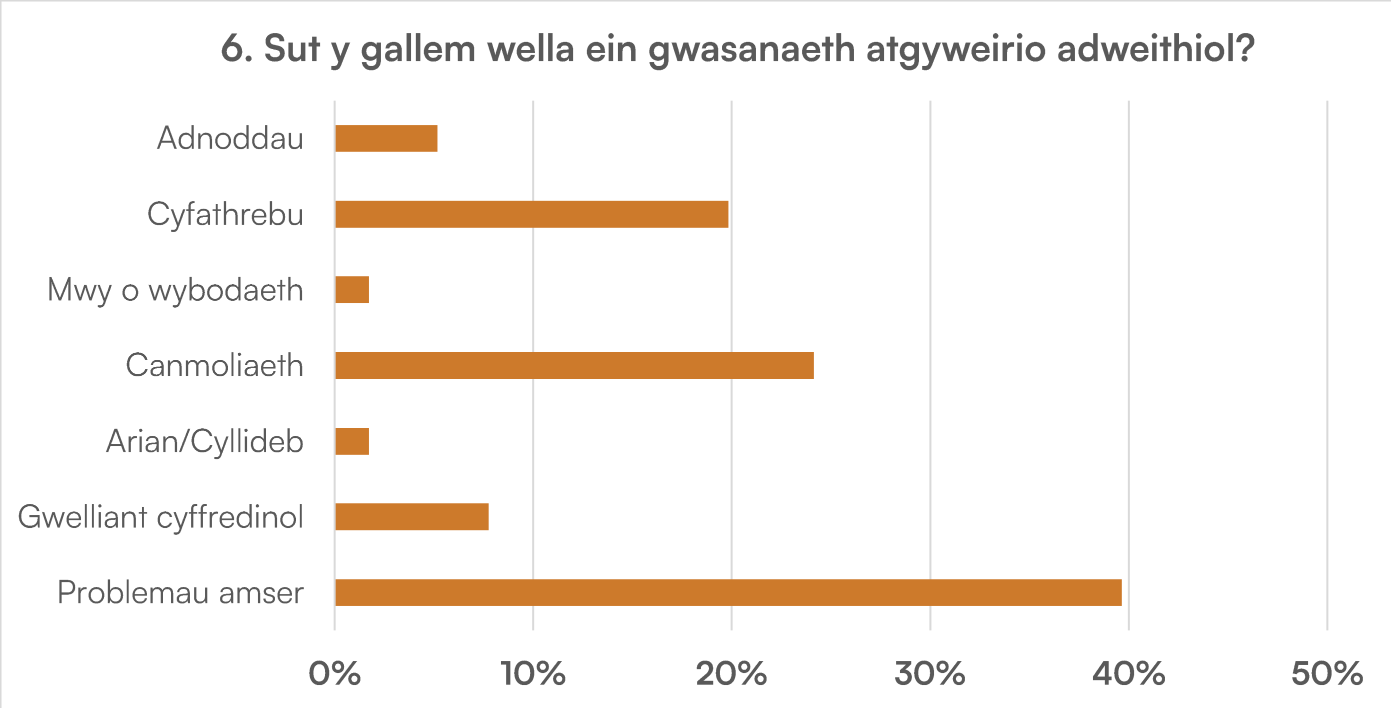
Wedi ateb: 155 **Wedi symud ymlaen: 3**



Wedi ateb: 154 **Wedi symud ymlaen: 4**



Wedi ateb: 141 **Wedi symud ymlaen: 17**



6. Dyma rai o'r sylwadau a gawsom:

"Cael mwy o staff atgyweirio fel bod gwaith atgyweirio'n gallu cael ei wneud yn gynt. Yn aml, mae'n rhaid aros yn hirach nag sy'n ddelfrydol am waith atgyweirio, a'r ateb bob tro yw 'maent yn delio â gwaith sydd wedi ôl-gronni' neu does dim digon o staff, ac ati."

"O'm profiad i, mae'r holl waith atgyweirio wedi cael sylw'n gyflym ac yn broffesiynol."

"Cyfathrebu'n fwy effeithiol. Gwasanaeth mwy prydlon, o'r adeg pan sonnir am yr angen am waith atgyweirio i'r adeg y caiff ei gwblhau. Dylai'r dasg hon fod wedi'i nodi a'i chwblhau cyn i fi gymryd y denantiaeth drosodd."

"Rhoi gwybod i ni pryd y byddant yn cyrraedd."

"Bod yn fwy hyblyg gyda phobl sy'n gweithio... Ffonio tenantiaid wedyn i wneud yn siŵr bod y contractwyr wedi galw a bod popeth yn iawn."

"Mae angen i rai tasgau atgyweirio gael eu hystyried yn rhai pwysig er nad ydynt yn rhai brys."

"Mae gweithwyr ateb yn dda, ond dyw'r lleill ddim: mae'n cymryd 28 diwrnod iddynt ddod, ac os na fyddant yn dod d'yn nhw ddim yn anfon neges atom."

"Stopiwch ganslo ar fyr rybudd — nid yw pobl sy'n gweithio yn gallu cael amser i ffwrdd ar fyr rybudd."

"Mae'r gwasanaeth wedi bod yn ddi-fai mor belled."

"Os yw'r broblem yn ailgodi o hyd, efallai fod angen i chi ei chywiro'n wirioneddol neu osod rhywbeth newydd yn lle hen beth, yn hytrach na chywiro'r broblem mor gyflym ag sy'n bosibl bob mis neu ddau."

"Gwariwch arian ar ddrysau."

"System i sôn am weithwyr trydydd parti, oherwydd nid yw ansawdd eu gwaith yn cael ei wirio o gwbl."

"Does gen i ddim cwynion oherwydd mae'r gwaith atgyweirio'n cael ei wneud yn brydlon, yn dibynnu ar y brys sydd amdano."

"Darparwch beiriannau sychu newydd. Dyw un peiriant ddim yn gweithio ers wythnosau am eich bod yn aros am gydrannau iddo; mae yna ddau beiriant ar gyfer 18 o fflatiau, a heddiw dyw'r ail un ddim yn gweithio."

"Mae angen ymdrin yn fwy buan â gwaith atgyweirio brys."

"Rwyf bob amser yn teimlo bod y gweithwyr yn barod i helpu, yn gwrtais ac yn effeithlon iawn."

"Ceisiwch gadw at slot amser neu, os yw'r gwaith y tu allan, ceisiwch sicrhau nad oes angen i denant fod yn bresennol."

"Gyda phob tasg atgyweirio, rwyf wedi gorfod aros am fisoedd cyn iddi gael ei chwblhau."

"Roedd y gwaith atgyweirio'n wych, ond roedd dros fis rhwng yr adeg pan soniwyd am yr angen am waith atgyweirio a'r adeg pan gafodd y gwaith ei gwblhau — gwaith na chymerodd fwy na rhai munudau i'w gyflawni."

"Sicrhau bod y contractwyr a ddefnyddir gennych yn cyfathrebu'n effeithlon."

"Parhau fel yr ydych."

"Ansawdd — rwy'n teimlo bod rhai gweithwyr yn wych ac yn trin y gwaith atgyweirio fel pe bai'n cael ei gyflawni yn

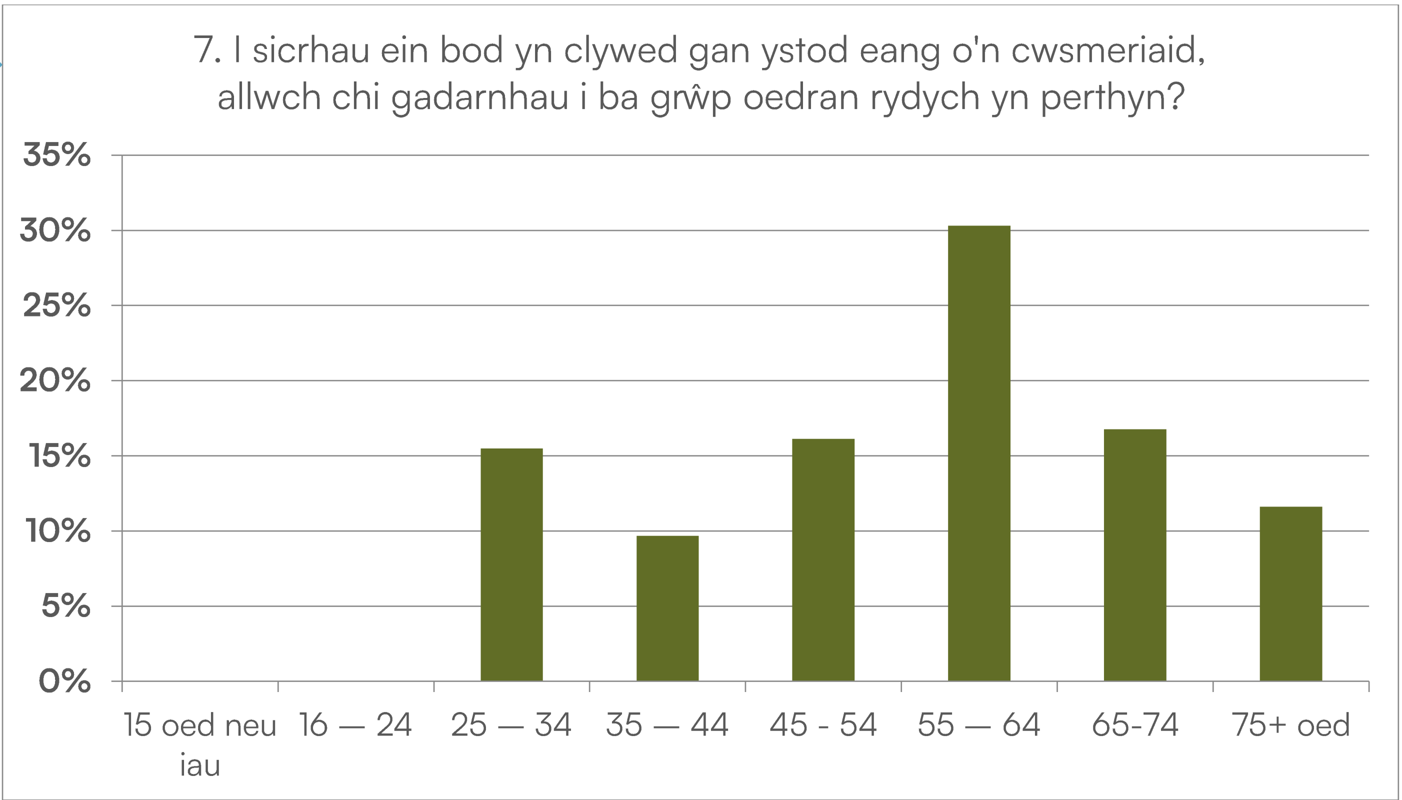
eu tŷ nhw. Nid yw eraill fel pe baent yn poeni dim am ansawdd."

"Amseroedd ymateb cyflymach a chyfathrebu gwell rhwng gweithwyr ac adrannau. Mae tri pheiriannydd wedi ymweld â fi ynglŷn â thasg a gyflawnwyd fisoedd yn ôl."

"Wrth siarad â'r tîm gwasanaethau i gwsmeriaid, byddai'n braf cael rhif archeb ar gyfer tasg atgyweirio fel y gallwn ddilyn hynt y dasg ar-lein."

"Dim — cafodd y dasg atgyweirio sylw cyn pen 24 awr."

Wedi ateb: 155 **Wedi symud ymlaen: 3**



Ein camau gweithredu ni…

Ar sail y canlyniadau hyn yn dilyn yr arolwg, rydym yn bwriadu cymryd y 4 cam gwella canlynol:

1. Arolygu 10% o waith atgyweirio adweithiol pob contractwr ar ôl iddo gael ei gwblhau, naill ai drwy ymweliad, galwad ffôn neu dystiolaeth ffotograffig. (Ar hyn o bryd, nid ydym yn arolygu gwaith atgyweirio adweithiol contractwyr ar ôl iddo gael ei gwblhau.)

2. Cynyddu o 72% i 80% y ganran gyfartalog ar gyfer perfformiad contractwyr yng nghyswllt gwaith brys, a chynyddu o 91% i 95% y ganran yng nghyswllt archebion arferol.

3. Trosglwyddo pob gwybodaeth i'r contractwr drwy'r Tîm Ymholiadau Cyffredinol yn rhan o'r broses archebu gwaith, er mwyn lleihau ymweliadau gan gontractwyr lle nad oes modd iddynt gael mynediad. (Ar hyn o bryd, nid yw'r holl wybodaeth sydd ar gael yn cael ei hanfon ymlaen.)

4. Casglu pob adborth gan gwsmeriaid yn y fformat cywir er mwyn gallu adrodd yn ei gylch wrth ein contractwyr. (Mae'r timau mewnol yn cyflawni'r ymarfer hwn yn barod ar gyfer pob archeb am waith a gwblheir.)

I drafod y cynnydd a wneir o ran y camau gweithredu hyn â staff a chwsmeriaid eraill ateb, mae croeso i chi ddod i **Adolygiad Chwe Mis** yr arolwg hwn**,** yng nghyfarfod ein ***Grŵp Cynllunio Arolygon***. Ar hyn o bryd, bwriedir cynnal y cyfarfod ar **11/03/25 am 10:00**, ond cadwch olwg am ddiweddariadau ar ein gwefan a'n sianelau ar gyfryngau cymdeithasol.

Rydym yn wirioneddol ddiolchgar i bawb a gymerodd ran yn yr adolygiad hwn

Angen cael gwybod mwy neu godi mater?

Anfonwch ebost atom: engage@atebgroup.co.uk

Ewch i'n gwefan: www.atebgroup.co.uk

Ffôn/Neges destun/WhatsApp: 07500 446611 / 01437 774766

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