ateb Ymgysylltu

#yn ymgysylltu

Adroddiad Arolwg

FY NGHYFRIF ATEB 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:

Roedd yn amlwg nad oedd cwsmeriaid ateb yn defnyddio eu cyfrif ar-lein gydag ateb — **Fy Nghyfrif ateb** — sef cyfrif sydd wedi'i deilwra iddyn nhw ac sydd ar gael i sicrhau bod modd iddynt ymwneud yn gynt ac yn haws ag ateb. Roeddem am gael gwybod pam nad oedd cwsmeriaid yn defnyddio'r cyfrif, fel y gallem wella'r gwasanaeth hwn ar eu cyfer.

Pryd y gwnaethom gynnal yr arolwg?

Ym mis Ebrill a mis Mai 2024.

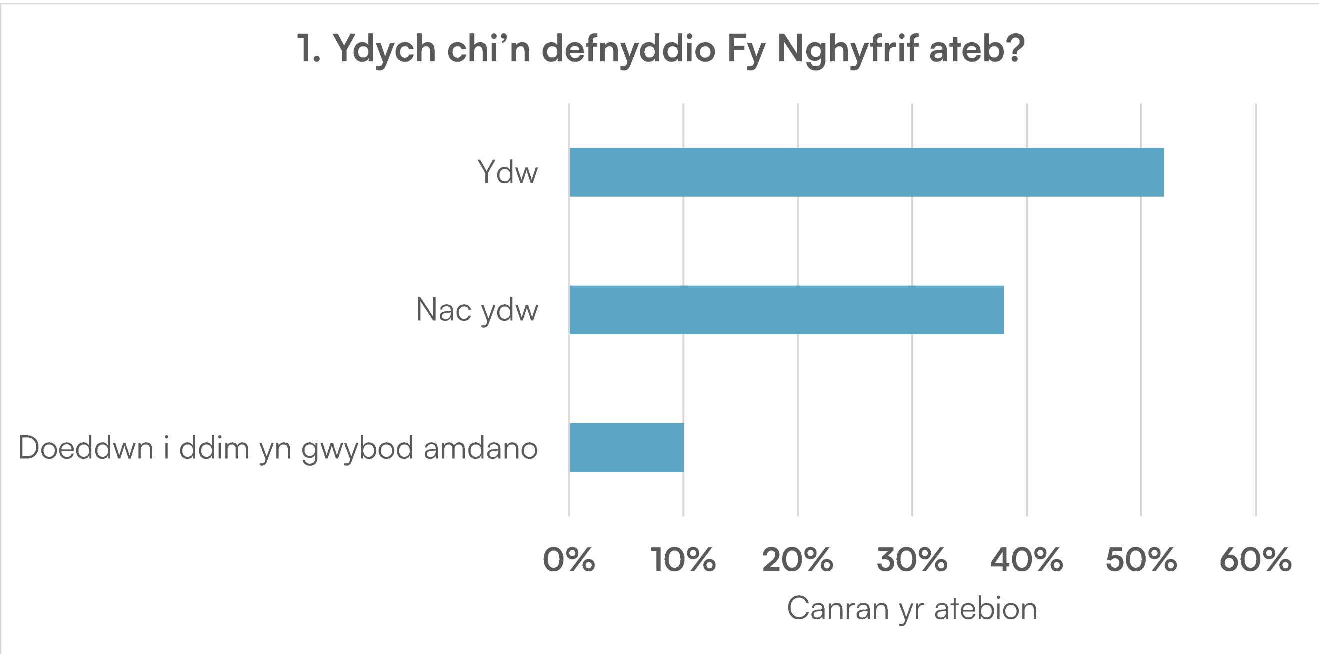
Diolch am eich cymorth

Cawsom wybodaeth gan **279** o'n cwsmeriaid.

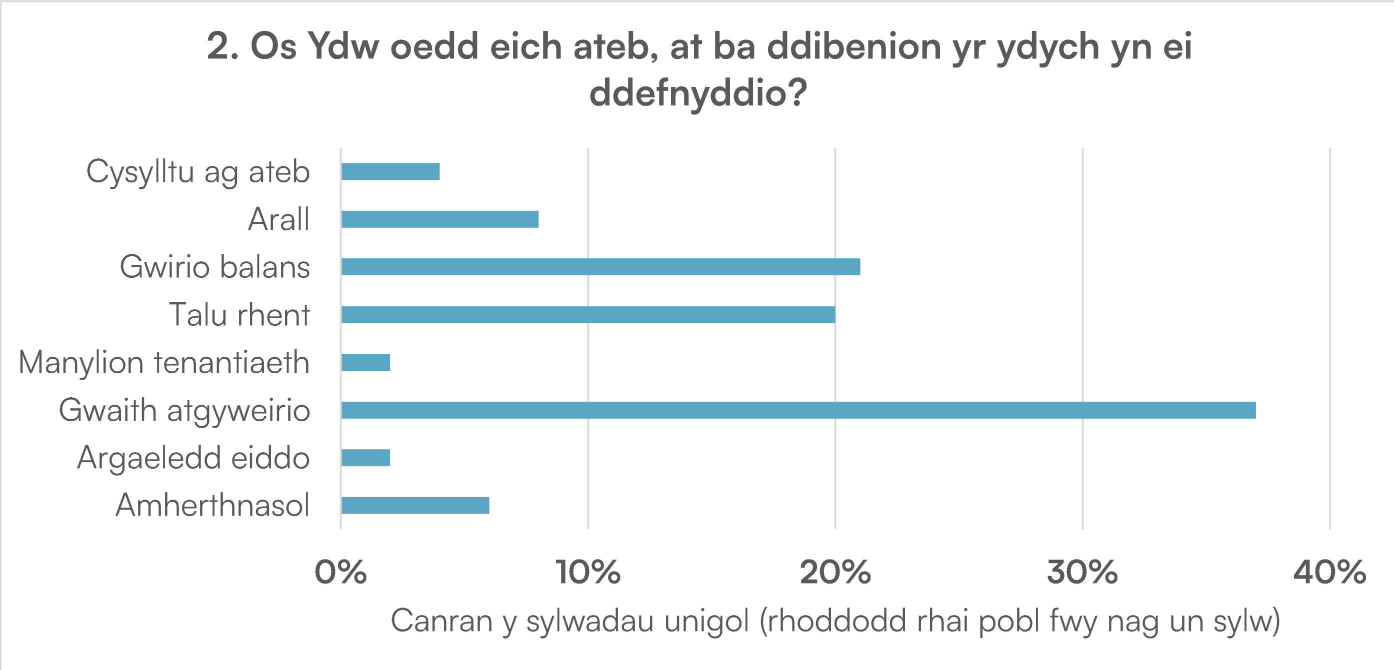
Eich barn chi...

Dyma'r ymatebion a gawsom:

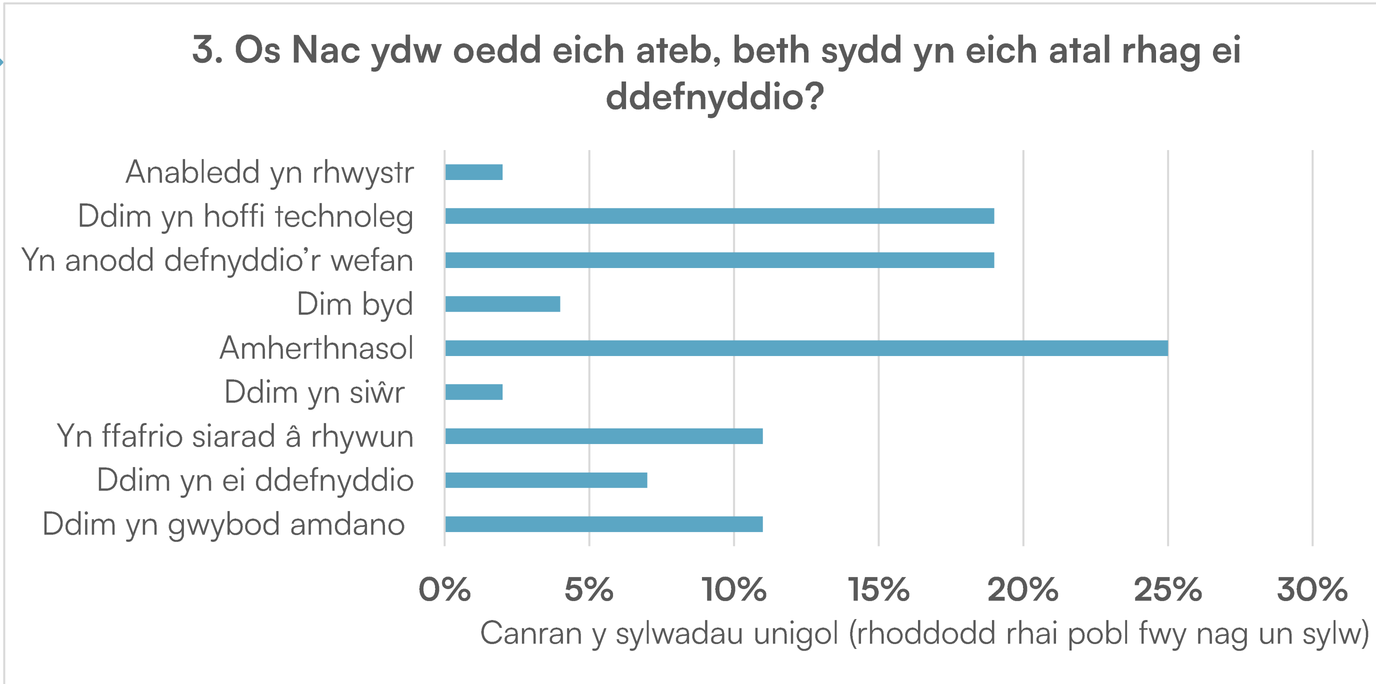
Wedi ateb : 279 **Wedi symud ymlaen: 0**



Wedi ateb: 153 **Wedi symud ymlaen:** 126



Wedi ateb : 163 **Wedi symud ymlaen:** 116



3. Dyma rai o'r sylwadau a gawsom:

"Doeddwn i ddim yn gwybod amdano."

"Byddai'n well gen i siarad â pherson."

"Yn methu creu cyfrif."

"Dyw e ddim yn gadael i fi nodi rhifau cyfrif ar gyfer rhent."

"Byth yn gallu mewngofnodi."

"Dyw tasgau atgyweirio ddim yn cael eu cofnodi mewn modd y gallaf ei ddeall — mae cofnodion yn diflannu o hyd pan fyddaf yn gwybod nad yw'r gwaith wedi'i orffen."

"Yn methu gweld unrhyw ddiweddariadau am fy ngwaith atgyweirio."

"Ddim yn cael dolen gyswllt i newid cyfrinair ar ôl sawl cais."

"Ddim yn hoffi defnyddio'r rhyngrwyd."

"Dim mynediad i offer digidol."

"Yn methu cael mynediad iddo, waeth faint o weithiau y byddaf yn newid y cyfrinair."

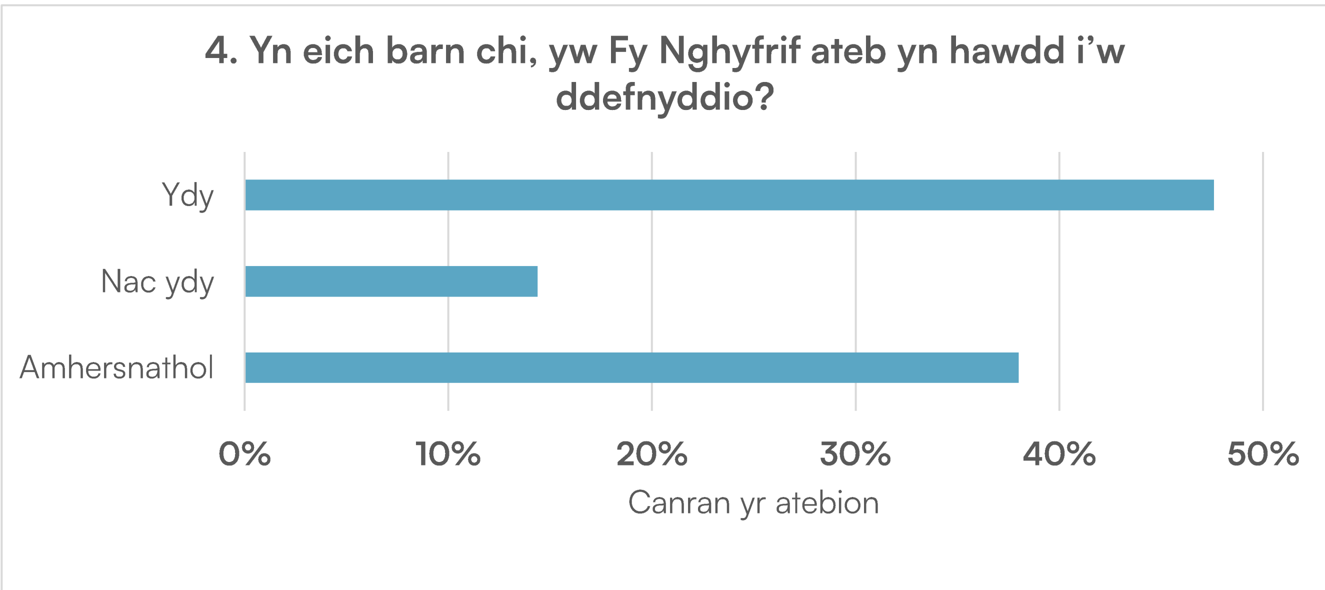
"Fe wnes i geisio ei ddefnyddio wrth dalu'r rhent, ond yn ofer — roedd yn pallu gweithio."

"Nid yw'n gwneud fawr ddim."

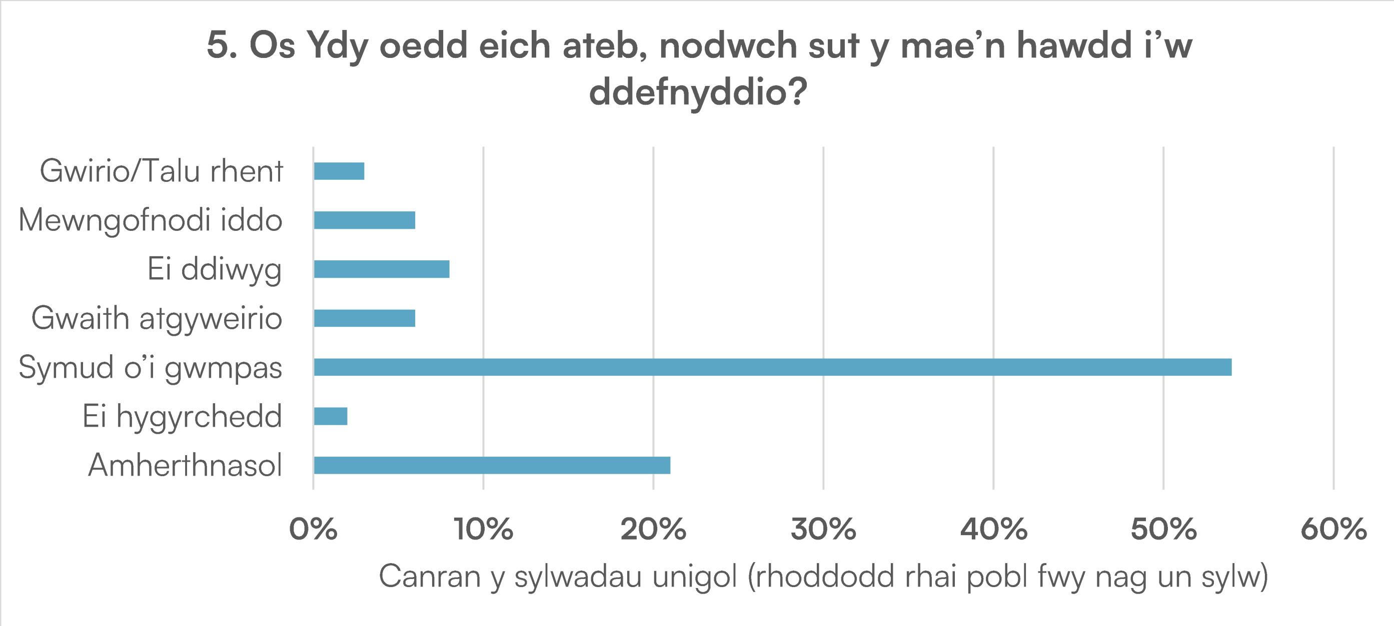
"D'ych chi byth yn gwybod a oes rhywun yn eu darllen."

"Dydw i ddim yn gwybod beth yw fy rhif tenant i allu mewngofnodi."

Wedi ateb: 163 **Wedi symud ymlaen:** 116



Wedi ateb: 137　　**Wedi symud ymlaen: 142**



5. Dyma rai o'r sylwadau a gawsom:

"Mae'n... llawn gwybodaeth ddefnyddiol."

"Mae'n hawdd yn awr ond bu'n rhaid i fi siarad â rhywun yn ateb i gael cyngor."

"Mae'n edrych yn ddigon syml, ond dylai fod yn haws cael mynediad i'r dudalen fewngofnodi."

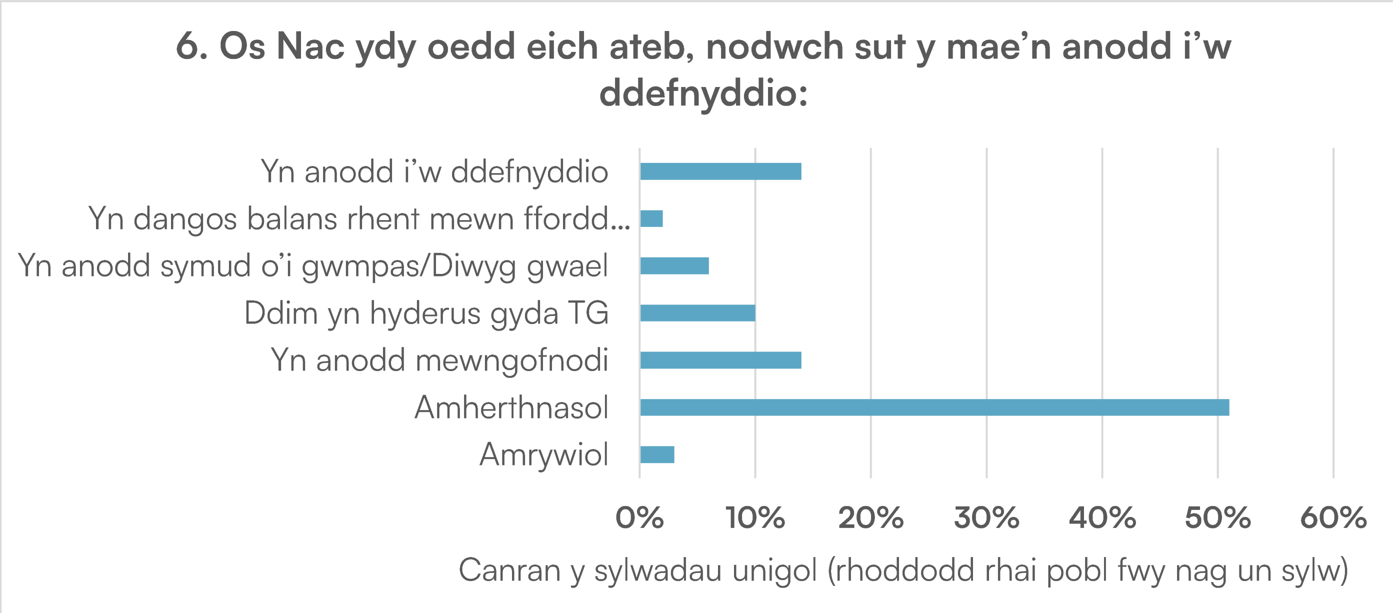
"Mae'n arbed gorfod ffonio."

"Mae rhai rhannau'n wych; ond mae'r taliadau rhent yn ddryslyd iawn."

"Does dim rhaid i chi ffonio ac aros, gan feddwl tybed faint o amser y bydd yr alwad yn ei gymryd."

"Pan fydd cyfrif wedi'i greu ar y ffôn, mae'n hawdd mewngofnodi."

Wedi ateb: 110 **Wedi symud ymlaen:** 169



6. Dyma rai o'r sylwadau a gawsom:

"Gwelais fod modd i fi weld fy nghyfrif rhent heb ei lawrlwytho ond roedd yn anodd ei ddeall ac roedd yn rhoi'r argraff fy mod mewn dyled bob amser. Roedd hefyd yn dangos 2 ddebyd uniongyrchol yn ystod un mis, ond rwy'n credu bod un wedi'i roi yn ôl, ond doeddwn i'n gwybod dim am hynny. Rwy'n poeni gymaint am fy rhent yn awr fel fy mod yn bwriadu ffonio."

"Does dim gwybodaeth ynghylch dyddiad yr archwiliad diogelwch nwy nesaf nac unrhyw wybodaeth arall am ddŵr, y stopfalf, ac ati."

"I fewngofnodi, rhaid i chi glicio drwy tua 5 o wahanol dudalennau. Mae diwyg y wefan yn wael, ac mae'n anodd ei defnyddio."

"Nid yw'n gadael i fi fewngofnodi."

"Does dim dolen gyswllt o fy nghyfrif ateb i brif wefan ateb."

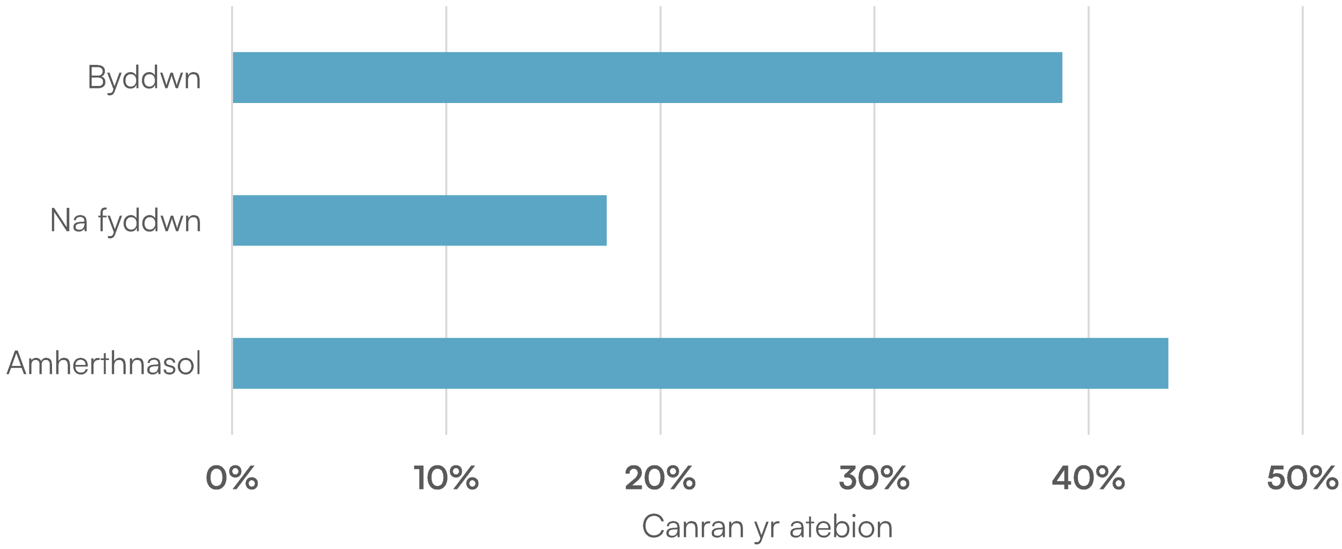
"Wrth geisio darganfod faint o rent sy'n ddyledus gen i, mae'n mynd â fi mewn cylchoedd."

"Mae'r balans rhent yn cael ei ddangos mewn ffordd ddryslyd."

"Mae'r opsiynau'n rhy agos i'w gilydd i allu dewis, weithiau, wrth ddefnyddio porwr ar y ffôn."

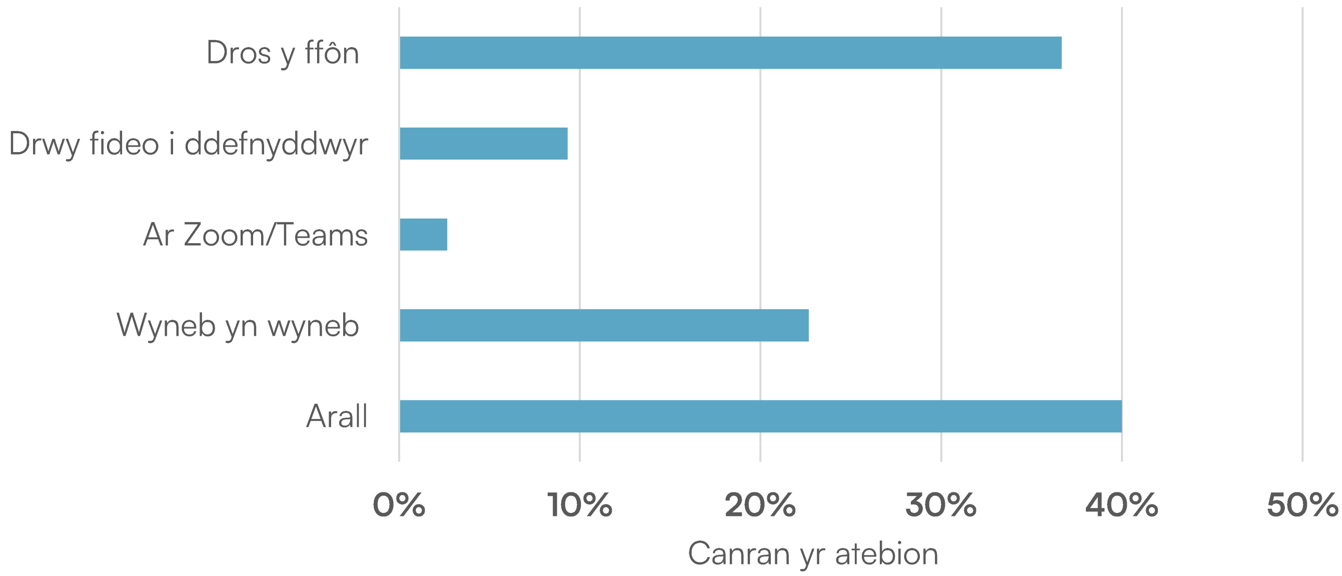
Wedi ateb: 263 **Wedi symud ymlaen:** 16

7. Pe baech yn cael help i gofrestru ac i ddefnyddio Fy Nghyfrif ateb, fyddech chi’n fodlon rhoi cynnig ar ei ddefnyddio?



Wedi ateb: 150 **Wedi symud ymlaen:** 129

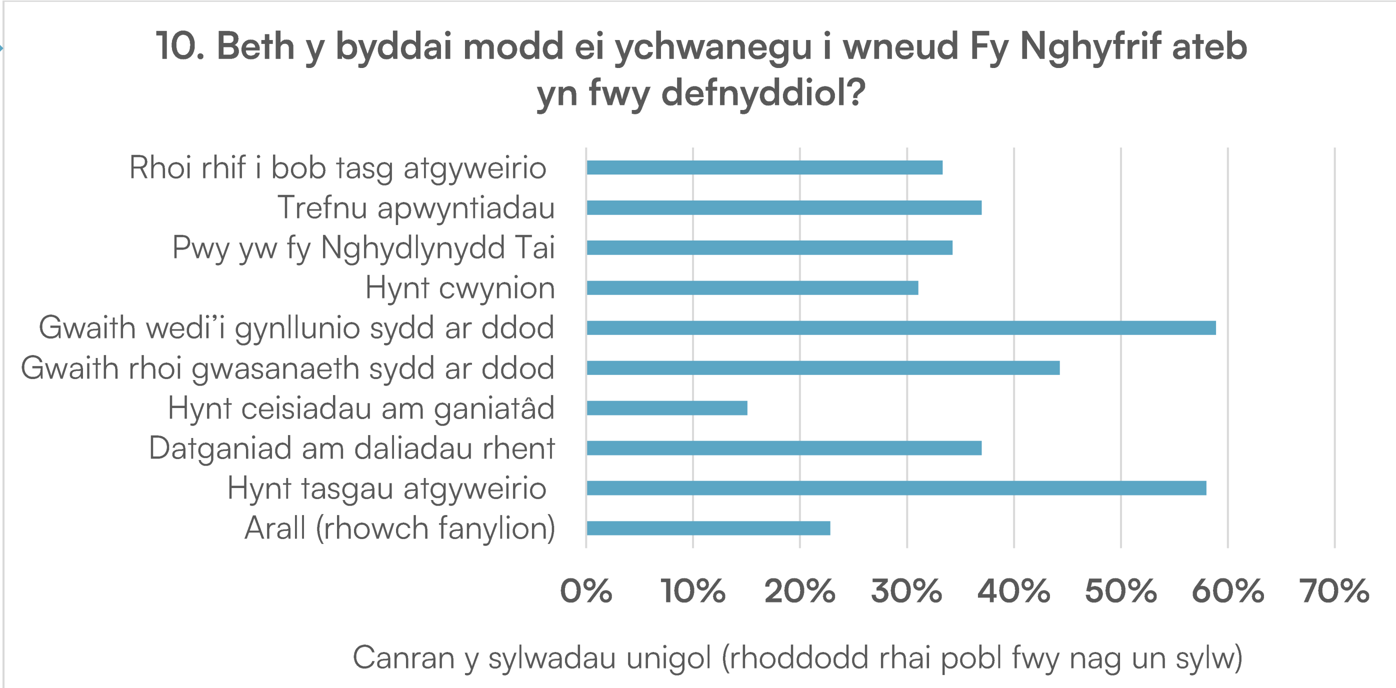
8. Os Byddwn oedd eich ateb, sut y byddech yn hoffi cael yr help hwnnw?



9. Os hoffech i ni gysylltu â chi i ddarparu'r help hwn, nodwch eich manylion cyswllt yma:

Wedi ateb: 108 **Wedi symud ymlaen:** 171

Wedi ateb: 219 **Wedi symud ymlaen:** 60



10. Dyma rai o'r sylwadau a gawsom:

"Yn bosibl cael fideo o bell ar gyfer pobl fyddar a thrwm eu clyw."

"Beth bynnag a wnewch, cadwch e'n syml ac yn fyr."

"Datblygiadau cyfredol."

"Sicrhau ei fod yn haws i'w ddefnyddio."

"Digwyddiadau, diweddariadau i eiddo."

"Yn haws i ddefnyddwyr ei ddefnyddio."

"Mwy o wybodaeth am sut mae ei ddefnyddio a beth sydd ar gael."

"Olrhain hynt fy nhasgau atgyweirio."

"Ychwanegu'r dyddiad y disgwylir i beirianwyr alw neu y disgwylir i waith atgyweirio gael ei wneud."

"Adran trefnu apwyntiadau."

"Cyfarwyddiadau ar fideo."

"Cyfarwyddiadau cam wrth gam."

"Nodyn atgoffa ynghylch sut mae mewngofnodi."

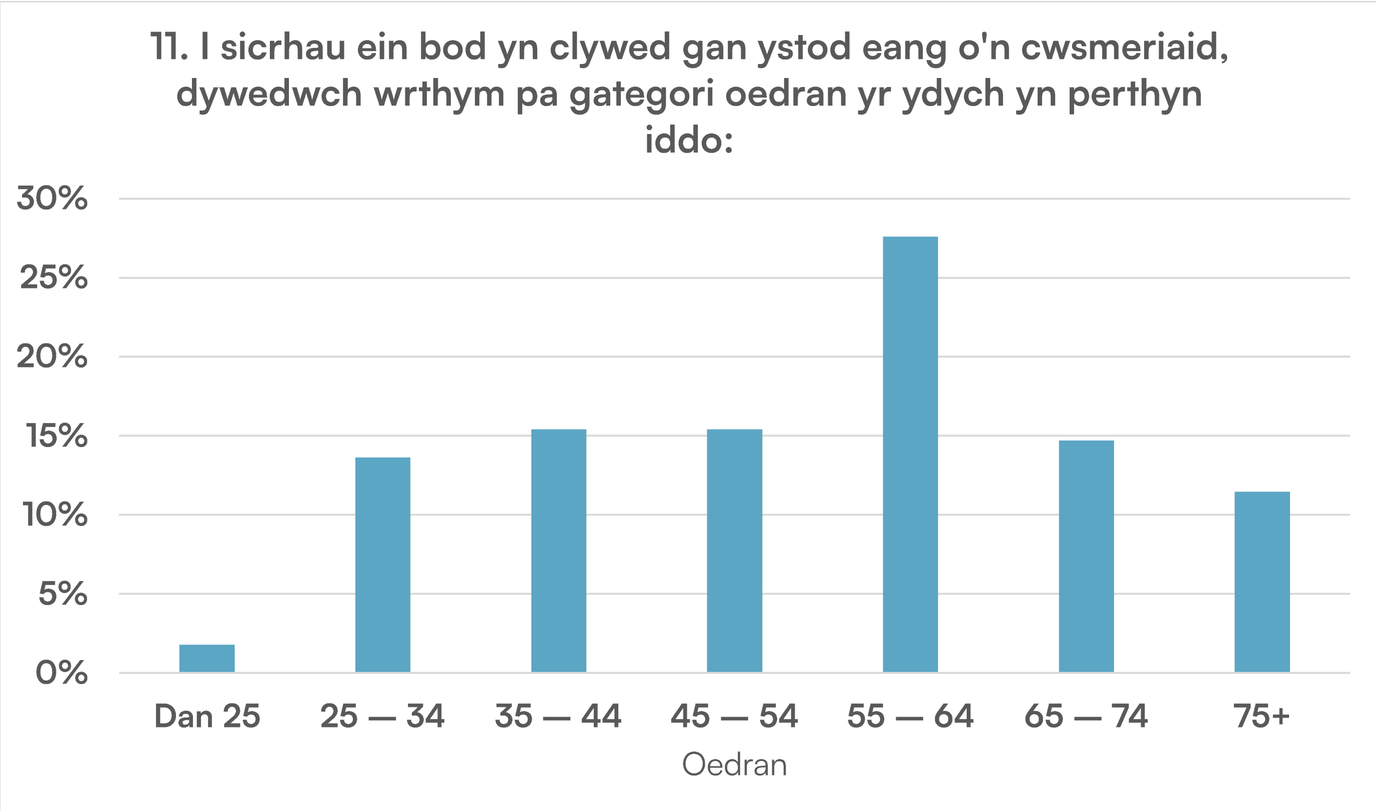
“Nodyn atgoffa ynghylch sut mae mewngofnodi.”

“Gwybodaeth sy’n rhoi help.”

“Esbonio sut mae ei ddefnyddio.”

“Gwariwch beth arian a datblygwch ef yn iawn. Gwnewch bobl yn atebol am ei gyffwrdd yn ateb.”

Wedi ateb: 279 **Wedi symud ymlaen: 0**



Ein camau gweithredu ni…

Ar sail y canlyniadau hyn yn dilyn yr arolwg, rydym yn bwriadu cymryd yr 8 cam gwella canlynol:

1. Adolygu cymdeithasau tai eraill a chyfleusterau tebyg mewn sefydliadau eraill ac ymchwilio iddynt.

2. Archwilio opsiynau i sicrhau ei bod yn haws defnyddio'r maes ar gyfer rhif Yswiriant Gwladol ar y dudalen fewngofnodi.
3. Gweithio gyda'r Tîm Atgyweirio i ddarganfod pa wybodaeth ychwanegol y gellir ei dangos i gwsmeriaid.
4. Archwilio opsiynau o ran ei gwneud yn bosibl dangos dadansoddiad o daliadau gwasanaeth cwsmeriaid.
5. Hyrwyddo **fy nghyfrif ateb** yn fewnol ac yn allanol.
6. Hyrwyddo deunydd hunangymorth yn fewnol ac yn allanol.
7. Adolygu a gwella sut mae cofrestru ar gyfer fy nghyfrif ateb.
8. Adolygu a gwella deunydd hunangymorth.

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 10/12/24 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