

Diweddariad 6-Mis: FY NGHYFRIF ATEB

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

Chwefror 2025



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

Diolch am eich holl gefnogaeth dros y 6 mis diwethaf

Mae'r ddogfen hon yn rhannu gwybodaeth â chi am y gwelliannau y mae ateb yn eu gwneud/wedi'u gwneud i wasanaeth yn dilyn yr hyn y gwnaethoch ei ddweud wrthym mewn arolwg blaenorol.

Isod, fe welwch ein **Hadroddiad Diweddarau** am yr arolwg canlynol:

→ Ebrill/Mai 2024 — **fy nghyfrif ateb**

fy nghyfrif ateb

Diben yr arolwg:

Roedd yn amlwg nad oedd cwsmeriaid ateb yn defnyddio eu cyfrif ateb ar-lein — **fy nghyfrif ateb** — cyfrif wedi'i bersonoli i gwsmeriaid, sydd yno i alluogi cwsmeriaid i ymwneud ag ateb yn gynt ac yn haws. Roedd cwsmeriaid yn rhoi adborth negyddol i ateb am y cyfleuster hwn. Roeddem am gael gwybod beth yn union oedd yn mynd o'i le, er mwyn i ni allu gwella'r gwasanaeth hwn.

Os hoffech weld yr adroddiad llawn gwreiddiol am yr arolwg hwn [cliciwch yma](#)

Beth yr ydym wedi'i ddysgu 6 mis yn ddiweddarach?

Dyma restr o'r camau gwella a bennwyd tua 6 mis yn ôl, a chofnod o'r cynnydd a wnaed o ran cyflawni'r camau hynny.

CAM GWEITHREDU 1:

Adolygu cyfleusterau tebyg a ddefnyddir gan sefydliadau a chymdeithasau tai eraill ac ymchwilio iddynt.

Cafodd gwaith ymchwil ei wneud ac ni ddaethpwyd o hyd i ddim i anelu ato. Mae'n ymddangos bod gan gymdeithasau tai eraill gyfleusterau tebyg i rai presennol ateb. ✓

CAM GWEITHREDU 2:

Archwilio opsiynau i wneud y maes rhif yswiriant gwladol ar y dudalen mewngofnodi yn haws i'w ddefnyddio.

Y gobaith oedd y byddai modd rhagosod y gell y mae'n rhaid i bobl sy'n cofrestru i gael cyfrif ei defnyddio i deipio eu rhif yswiriant gwladol a hynny er mwyn ei gwneud yn amhosibl i unrhyw wallau ddigwydd sy'n ymwneud â bylchau rhwng rhifau. Roedd hyn yn bwysig oherwydd roedd yn sefyllfa a oedd yn achosi problemau i gwsmeriaid wrth iddynt greu cyfrif. Fodd bynnag, nid oedd modd rhagosod fformat y gell. Yn hytrach, mae fideo hunangymorth ar gael ar y dudalen yn awr, sy'n egluro sut a pham mae'n bwysig cael y rhif yswiriant gwladol yn union fel y mae'n cael ei gofnodi ar brif system ateb. Mae nodiadau arweiniad ar y dudalen hefyd, gan gynnwys rhesymau dros ofyn am y rhif yswiriant gwladol, a gwahoddiad i ffonio ateb, os nad yw'r naill ddull cymorth na'r llall yn addas i'r cwsmer.

Mae adborth gan gwsmeriaid am y fideo hwn yn dda. Dywedodd cwsmer yn y sesiwn grŵp ffocws, "Mae'n llawer haws." ✓

CAM GWEITHREDU 3:

Gweithio gyda'r Tîm Atgyweirio i ddarganfod pa wybodaeth ychwanegol y gellir ei dangos i gwsmeriaid.

Roedd hyn yn bwysig oherwydd bod cwsmeriaid yn teimlo, er eu bod yn gallu *adrodd ynghylch* gwaith atgyweirio, nad oeddent yn gallu gweld unrhyw wybodaeth am hynt y gwaith atgyweirio. Hefyd, roedd cwsmeriaid yn teimlo'n rhwystredig am eu bod yn teimlo bod gwaith atgyweirio'n cael ei ddangos fel tasg a 'Gwblhawyd' pan allent weld yn iawn nad oedd eu gwaith atgyweirio wedi cael ei wneud. Roedd hyn yn aml oherwydd y gallai gwaith atgyweirio yr oedd cwsmer wedi adrodd yn ei gylch olygu bod angen 3 chrefftwr gwahanol e.e. plymwr, trydanwr ac adeiladwr. Os oedd un o'r

tasgau ar wahân hynny wedi'i chwblhau, roedd y dasg gyfan yn ymddangos fel un a 'Gwblhawyd' — nid oedd cwsmeriaid yn gallu gweld digon o wybodaeth. Yn dilyn y gwelliannau i **fy nghyfrif ateb**, mae gan geisiadau am waith atgyweirio rif gwaith y gellir ei weld erbyn hyn a chaiff pob achos o waith atgyweirio ei rannu'n dasgau penodol. Bellach mae cwsmeriaid yn gallu gweld y cynnydd a wneir gyda phob un o'r tasgau unigol hyn ar **fy nghyfrif ateb**. Dangosir enw'r contractwyr sy'n gwneud y gwaith hefyd. Fel hyn, mae gan gwsmeriaid lawer mwy o wybodaeth am beth yn union sy'n digwydd gyda'r gwaith atgyweirio. Dyma un o'r prif nodweddion yr oedd cwsmeriaid yn gofyn amdano ac erbyn hyn mae llawer mwy o gwsmeriaid yn defnyddio **fy nghyfrif ateb** i adrodd ynghylch gwaith atgyweirio. ✓

CAM GWEITHREDU 4:

Archwilio opsiynau ar gyfer dangos dadansoddiad o daliadau gwasanaeth cwsmeriaid.

Mae taliadau gwasanaeth wedi cael eu hychwanegu gyda dadansoddiad o bob taliad i'r cwsmer ei weld. ✓

CAM GWEITHREDU 5 (Anghyflawn):

Hyrwyddo fy nghyfrif ateb yn fewnol ac yn allanol.

Er bod y cam hwn yn anghyflawn hyd yma, mae'r tîm Ymholiadau Cyffredinol wedi cael hyfforddiant ar sut i dynnu sylw cwsmeriaid at **fy nghyfrif ateb** yn ystod galwad. Wedi'i ysgogi gan y tîm Ymholiadau Cyffredinol yn sgil galwadau i'r Ganolfan Gyswllt, mae sgript newydd yn cael ei defnyddio i hyrwyddo **fy nghyfrif ateb**. Y bwriad yw y bydd yr hyfforddiant hwn yn cael ei ddarparu i'r holl staff sy'n ymdrin yn uniongyrchol â chwsmeriaid.

Yn y cyfamser, mae'r adran Gyfathrebu yn cynnal ymgyrch hyrwyddo, lle mae **fy nghyfrif ateb**, a'i nodweddion newydd, haws eu defnyddio, wedi cael cryn sylw ar y cyfryngau cymdeithasol, ar wefan ateb ac ar Yammer/Viva Engage (sy'n mynd i'r afael â gofynion mewnol). Yn dilyn y sylw cychwynnol hwn, mae cynllun ar waith hefyd, sy'n cynnwys 24 o negeseuon Facebook ar wahân a fydd yn cylchdroi'n barhaus yn ystod y flwyddyn, gan hyrwyddo **fy nghyfrif ateb** a'i ddeunydd hunangymorth newydd. Mewn un mis yn unig ers dyddiad 'Mynd yn Fyw' ateb ar 04/11/24, a

gafodd gryn sylw, roedd dwywaith yn fwy o gwsmeriaid wedi llwyddo i gofrestru ar gyfer **fy nghyfrif ateb** o gymharu â'r mis blaenorol.

Ac, yn y gymuned, mae Andrew Jenkins, Cydlynnydd Lles Cymunedol ateb, wedi bod yn eistedd gyda chwsmeriaid a'u dyfeisiau amrywiol, gan alluogi cwsmeriaid i gofrestru ar gyfer **fy nghyfrif ateb** a'i ddefnyddio.

CAM GWEITHREDU 6 (Anghyflawn):

Hyrwyddo deunydd hunangymorth yn fewnol ac yn allanol.

Er bod y cam hwn hefyd yn anghyflawn hyd yma, mae'r tîm Ymholiadau Cyffredinol wedi cael hyfforddiant ar sut i gyfeirio cwsmeriaid at y deunydd hunangymorth. Y bwriad yw y bydd yr hyfforddiant hwn yn cael ei ddarparu i'r holl staff sy'n ymdrin yn uniongyrchol â chwsmeriaid.

Hefyd, mae hyrwyddo'r fideos hunangymorth wedi'i gynnwys yn y cynllun Cyfathrebu sy'n cylchdroi, fel y nodir uchod.

CAM GWEITHREDU 7:

Adolygu a gwella sut i gofrestru ar gyfer fy nghyfrif ateb.

Gydag arweiniad gan gwsmeriaid, mae'r dudalen mewngofnodi wedi cael ei hadolygu a'i gwella, gyda newidiadau wedi cael eu gwneud i'r geiriad, gan gadw'r geiriad yn gliriach ac yn fwy cyson, i'r diwyg ac i argaeledd fideo hunangymorth. ✓

CAM GWEITHREDU 8 (Anghyflawn):

Adolygu a gwella'r deunydd hunangymorth.

Mae 12 o fideos hunangymorth ar gael yn awr ar y tudalennau perthnasol ar **fy nghyfrif ateb**, gan arwain cwsmeriaid drwy gyfleusterau fel:

- Cofrestru ar gyfer **Fy nghyfrif ateb**

- Fy Nhaliadau Gwasanaeth
- Fy Atgyweiriadau
- Fy Nghontract
- Fy Nghwynion
- Sut i wneud taliad rhent

Mae gan bob tudalen un — ac mae gan lawer o dudalennau daflen gyda chyfarwyddiadau, neu ganllawiau hunangymorth ynghlwm hefyd. Adroddwyd bod fersiynau Cymraeg o'r fideos hefyd wedi eu recordio, ond nad ydynt wedi'u cyhoeddi eto.

YR HYN YR YDYM WEDI'I DDYSGU:

Rydym wedi dysgu, drwy gynnal y broses ganlynol:

1. cydnabod bod problem
2. cynnal arolwg i weld beth oedd y problemau
3. creu camau gweithredu a oedd wedyn yn cael eu plethu i gynlluniau gwaith yr adrannau perthnasol
4. gweithio tuag at y camau gweithredu...

...gan ryngweithio â chwsmeriaid ar hyd y ffordd i arwain y gwelliannau hynny, drwy:

- ✚ sylwadau cwsmeriaid mewn cwestiynau agored mewn arolygon blaenorol
- ✚ arolwg fy nghyfrif ateb ei hun
- ✚ y gyfres o grwpiau ffocws
- ✚ 2 sesiwn y Grŵp Cynllunio Arolygon...

bod y defnydd o fy nghyfrif ateb wedi gwella'n sylweddol.

EFFAITH:

- ✚ **Hyrwyddo:** Ers y lansiad ar 4 Tachwedd, mae 200 yn fwy o achosion o fewngofnodi i dudalen gofrestru **fy nghyfrif ateb**, bob mis ar gyfartaledd, o gymharu â'r cyfnod cyn yr ymgyrch. Yn ystod y cyfnod rhwng 1 Awst a 31 Hydref (3 mis) cawsom 2,957 achos o fewngofnodi. Yn ystod y cyfnod rhwng 1 Tachwedd a 1 Chwefror, cawsom 601. Mae hyn yn gynydd o 22% yn nifer yr ymwelwyr

- ✚ **Cofrestru:** Mae nifer y cwsmeriaid sydd wedi cofrestru'n llwyddiannus ar gyfer **fy nghyfrif ateb** wedi dyblu o'r naill fis i'r llall, yn dilyn lansio'r gwelliannau.
- ✚ **Adrodd ynghylch achosion o waith atgyweirio:** Roedd nifer yr achosion o waith atgyweirio yr adroddwyd yn eu cylch drwy **fy nghyfrif ateb** hefyd wedi dyblu o'r naill fis i'r llall, yn dilyn lansio'r gwelliannau.

- ✚ **Ymholiadau Cyffredinol:** Dim ond 27 o ymholiadau cyffredinol a wnaed drwy **fy nghyfrif ateb** drwy gydol 2023, ond mewn 1 mis ar ôl lansio'r gwelliannau, gwnaed 25 o ymholiadau cyffredinol.

Dyfyniadau gan gwsmeriaid

“Rwy'n credu y bydd porth newydd ateb (**fy nghyfrif ateb**) yn gwneud i bob tenant sy'n ei ddefnyddio deimlo'n well a'i fod yn bersonol iddyn nhw.” (Christina)

“Prynhawn da Ailinar, mae'r fideo'n glir ac yn hawdd i'w ddilyn i rywun sy'n creu cyfrif ateb am y tro cyntaf.” (Peter)

Rhoddodd cwsmer enghraifft lle'r oedd wedi gallu helpu ei gymydog, a oedd â “rheiddiadur wedi torri”, drwy ddefnyddio'r daflen canllawiau hunan-gymorth ar **fy nghyfrif ateb**. Yn hytrach na ffonio ateb, fe wnaethon nhw lwyddo i ddatrys problem, a oedd yn golygu tynnu botwm gwyrdd i lawr ar y boeler. “...mae'n gwneud synnwyr (defnyddio canllawiau hunangymorth) mae'n nodi'r broblem ar unwaith” (Peter).

“Mae gan ffrind i mi broblem â'i leferydd — mae hyn (**fy nghyfrif ateb**) yn mynd i fod yn gymaint o gymorth iddo — bydd y dull ar-lein hwn yn llawer haws na defnyddio'r ffôn” (Arlene)

Beth fydd yn digwydd nesaf?

Byddwn yn parhau i fonitro'r cynnydd a wneir o ran cyflawni'r nodau hyn.

Diolch am eich cefnogaeth

Rydym wir yn ddiolchgar i bawb sy'n cymryd rhan yn yr ymchwiliadau hyn.

Hoffech chi wybod mwy neu godi mater?

Anfonwch neges e-bost atom: engage@atebgroup.co.uk

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

Ffoniwch ni: 01437 774766 / 07500 446611
