Rhaglen Gyflawn

Gwasanaethau Democrataidd
Swyddfa'r Cyngor
CAERNARFON
Gwynedd
LL55 1SH

Cyfarfod

PWYLLGOR CRAFFU CYMUNEDAU

Dyddiad ac Amser

10.00 y.b., DYDD IAU, 17EG MEDI, 2015

Lleoliad

Siambr Hywel Dda - Swyddfeydd y Cyngor

Pwynt Cyswllt

Lowri Haf Evans 01286 679 878

lowrihafevans@gwynedd.gov.uk

(Dosbarthwyd Dydd Mercher, 9 Medi 2015)

PWYLLGOR CRAFFU CYMUNEDAU

AELODAETH (18)

Plaid Cymru (8)

Y Cynghorwyr

Craig ab Iago
Dilwyn Morgan
Eurig Wyn
Annwen Daniels
W. Tudor Owen
Linda Morgan
Annwen Hughes
E. Caerwyn Roberts

Annibynnol (4)

Y Cynghorwyr

Eric M. Jones
Angela Russell
Nigel Pickavance
Mike Stevens

Llais Gwynedd (3)

Y Cynghorwyr

Llywarch Bowen Jones
Sedd wag
Robert J. Wright

Llafur (1)

Y Cynghorydd Glyn Thomas

Democratiaid Rhydfrydol (1)

Y Cynghorydd Stephen W. Churchman

Aelod Unigol (1)

Y Cynghorydd Louise Hughes

Aelodau Ex-officio

Cadeirydd ac Is-Gadeirydd y Cyngor

R H A G L E N

1. YMDDIHEURIADAU

Derbyn unrhyw ymddiheuriadau am absenoldeb

2. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Derbyn unrhyw ddatganiad o fuddiant personol

3. MATERION BRYS

Nodi unrhyw eitemau sy'n fater brys ym marn y Cadeirydd fel y gellir eu hystyried.

4. COFNODION 1 - 6

Bydd y Cadeirydd yn cynnig y dylid arwyddo cofnodion y cyfarfod o'r Pwyllgor hwn, a gynhaliwyd ar 21 Mai, 2015, fel rhai cywir

5. CARTREFI CYMUNEDOL GWYNEDD 7 - 36

Ystyried Adroddiad Blynyddol, (2014 -15), Cartrefi Cymunedol Gwynedd.

6. DEFNYDD O HAWLIAU GORFODAETH 37

Aelod Cabinet: Cynghorydd John Wyn Jones

a) Cyflwyno crynodeb sgopio ar gyfer Ymchwiliad Craffu
b) Ystyried aelodau i wasanaethu ar yr Ymchwiliad Craffu

7. CYNLLUNIO A'R IAITH GYMRAEG 38 - 39

Aelod Cabinet: Cynghorydd Dafydd Meurig

Ystyried adroddiad Uwch Reolwr Democratiaeth a Chyflawni

8. CYFLWYNO ARGYMHELLION YMCHWILIAD CRAFFU DIGARTREFEDD 40 - 101

Aelod Cabinet: Cynghorydd Ioan Thomas

Ystyried Adroddiad y Grŵp Ymchwiliad Craffu

PWYLLGOR CRAFFU CYMUNEDAU 21.05.2015

YN BRESENNOL -

Y Cynghorwyr:- Stephen Churchman, Annwen Daniels, Annwen Hughes, Louise Hughes, Eric M Jones, Dilwyn Morgan, W Tudor Owen, Caerwyn Roberts, Angela Russell, Robert J Wright.

SWYDDOGION: Arwel Ellis Jones (Uwch Reolwr Democratiaeth a Chyflawni), Lowri Haf Evans (Swyddog Cefnogi Aelodau a Chraffu)

HEFYD YN BRESENNOL:

i) Mewn perthynas ag eitem 7 ac 8 ar y rhaglen – Cynghorydd John Wynn Jones - Aelod Cabinet Amgylchedd a Mr Gwyn Morris Jones (Pennaeth Priffyrdd a Bwrdeistrefol)

ii) Mewn perthynas ag eitem 9 ar y rhaglen – Cynghorydd Dafydd Meurig – Aelod Cabinet Rheoleiddio, Dafydd Wyn Williams (Pennaeth Adran Rheoleiddio), John Reynolds (Uwch Reolwr Gwarchod y Cyhoedd) ac Alun Evans – Rheolwr Gwarchod y Cyhoedd – Lles

iii) Mewn perthynas ag eitem 10 ar y rhaglen – Cynghorydd Dafydd Meurig – Aelod Cabinet Rheoleiddio, Dafydd Wyn Williams (Pennaeth Adran Rheoleiddio) a Gareth Jones (Uwch Reolwr Cynllunio ac Amgylchedd)

iv) Mewn perthynas ag eitem 11 ar y rhaglen – Cynghorydd Roy Owen (un o gynrychiolwyr y Cyngor ar Gwasanaeth Tan ac Achub Gogledd Cymru

1. ETHOL CADEIRYDD

PENDERFYNWYD ethol y Cynghorydd Angela Russell yn Gadeirydd y Pwyllgor Craffu hwn am 2015/16.

2. IS-GADEIRYDD

PENDERFYNWYD ethol y Cynghorydd Caerwyn Roberts yn Is-gadeirydd y Pwyllgor Craffu hwn am 2015/16.

3. YMDDIHEURIADAU

Derbyniwyd ymddiheuriadau gan y Cynghorwyr Llywarch Bowen Jones, Linda Morgan a Mike Stevens ynghyd a'r Cynghorydd Gethin Glyn Williams nad oedd yn aelod o'r Pwyllgor yma ar gyfer eitem 11

4. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Ni dderbyniwyd datganiad o fuddiant personol gan unrhyw aelod oedd yn bresennol.

5. MATERION BRYS

Dim i'w nodi

6. COFNODION

Derbyniwyd cofnodion y cyfarfod diwethaf a gynhaliwyd ar 24 Chwefror 2015 fel cofnod cywir o'r cyfarfod.

7. ARBEDION EFFEITHLONRWYDD 2015 - 2016 – GOLEUO STRYD

a) Cyflwynwyd adroddiad gan yr Aelod Cabinet yn amlygu gofynion y Cabinet i'r Pwyllgor Craffu Cymunedau ystyried yn ehangach gynllun arbedion effeithlonrwydd yr Adran Priffyrdd a Bwrdeistrefol i drefn wahanol o newid lampau stryd. Bydd sylwadau'r Pwyllgor Craffu yn cael ei gyfeirio yn ôl i'r Cabinet am benderfyniad terfynol.

Mae'r drefn newid crynswth yn golygu bod y Cyngor yn newid lampau ar amlder o 3 blynedd mewn un stryd neu ardal, er bod rhai llusernau yn parhau i weithio. Yn sgil datblygiadau diweddar mewn technoleg goleuo, lle gwelir oes weithredol lampau megis LED yn ymestyn dros fwy o flynyddoedd, mae'n disodli'r angen am drefn grynswth. O ganlyniad gellid diddymu'r drefn o newid lampau ar amlder o 3 blynedd a rhagwelir y gall hyn sicrhau arbedion o £97,000 yn flynyddol i'r Cyngor mewn costau cynnal goleuadau stryd. Yn ychwanegol, drwy gyflwyno lampau LED mae swîts rheoli goleuo megis pylu yn caniatáu ymestyn oes y llusern ymhellach. Bydd hyn hefyd yn lleihau costau ynni ac allyriadau carbon.

b) Mewn ymateb gwnaed y sylwadau canlynol:
- Bod yr egwyddor yn cael ei groesawu ond angen sicrwydd bod y goleuni yn ddigonol
- Rhaid sicrhau nad oed effaith ar ddiogelwch y cyhoedd
- Bod oes y lampau newydd o 7 – 10 mlynedd yn gywir a realistig
- Bod angen ystyried bod gofynion gwahanol ar gyfer gwahanol wardiau. Y newid eisoes wedi ei groesawu mewn rhai cymunedau
- Bod angen cynnal trafodaethau gyda'r cynghorau cymuned o ran awgrymu syniadau a threfniadau diffodd
- Beth fydd yn digwydd i'r trydanwyr gan na fydd agen newid lampau mor aml?
- Sut mae'r cynllun yn cydymffurfio a chreu statws *awyr dywyll*?

c) Mewn ymateb i'r sylwadau nodwyd bod gan y Cyngor 17 mil o lampau a bod y cynllun yn golygu newid 10 mil ohonynt i dechnoleg LED (1mil ohonynt yn rhannol – nos). Amlygwyd bod y Cabinet wedi cytuno i'r Adran ddefnyddio £1.4m o gyllid buddsoddi i arbed y Cyngor i wneud y gwaith am y rheswm y bydd y lampau LED newydd yn cynnig 260k o arbedion costau ynni. Yn ychwanegol, nodwyd bod creu effaith pylu a defnyddio lampau LED yn cydymffurfio a chynllun *awyr dywyll*; bod y goleuadau newydd yn taflu golau i'r llawr yn hytrach nac i fyny ac i'r ochr; bod pylu am gael ei dreialu mewn rhai wardiau rhwng 10 yr hwyr a 6 y bore. O ran cynnal y newid, amlygwyd y bydd angen un trydanwr yn llai ar gyfer newidiadau crynswth ac un trydanwr ychwanegol am gyfnod o dair blynedd ar gyfer y newidiadau LED. Ar ôl pedair blynedd bydd rhaid rhesymoli nifer y trydanwyr er bydd angen cynllun yn ei le erbyn hynny i gyflwyno lampau addas ar gyfer y ffyrdd a'r cyffyrdd.

ch) O ran diogelu'r gymuned, rhaid arfer gyda'r goleuadau cyn dod i farn arbennig bod newid i ymddangosiad y golau yn beryg. Rhaid cadw safonau o ran diogelu'r cyhoedd ac felly os bydd unrhyw achos sydd yn peri pryder, bydd rhaid tynnu sylw'r Adran ato.

PENDERFYNWYD DERBYN YR ADRODDIAD.

Y Pwyllgor Craffu yn fodlon gyda'r arbediad ac ei fod yn gwella'r profiad i drigolion Gwynedd. ar yr amod,

i) bod yr Adran yn cadw golwg ar raddfa allbwn y goleuadau o ran diogelwch i'r cyhoedd

ii) a thrafod gyda Cynghorau Cymuned yng nghyd-destun diffodd rhannol os yn berthnasol.

8. DEFNYDD O HAWLIAU GORFODAETH STRYD

a) Adroddwyd bod y Pwyllgor Craffu Cymunedau, wrth drafod eu rhaglen waith am y flwyddyn yn y gweithdy blynyddol, wedi blaenoriaethu ymchwiliad craffu i drefn cynllunio'r Cyngor ac y buasai rhaid i unrhyw ymchwiliad craffu arall gael ei gynnal wedi i'r ymchwiliad hwnnw gael ei gwblhau. Er hynny, nodwyd bod yr Aelod Cabinet a'r Adran Priffyrdd a Bwrdeistrefol wedi cynnig yr angen am ymchwiliad craffu i'r defnydd o hawliau gorfodaeth.

Gofynnwyd i'r Aelodau benderfynu,

- os oedd angen ymchwiliad i'r maes
- pa mor hir y byddant yn fodlon disgwyl cyn gweithredu
- edrych ar y maes yn gynt a derbyn trafodaeth gychwynnol ynglŷn â chyfleon a phosibiliadau.

b) Cyflwynwyd adroddiad gan y Cynghorydd John Wyn Jones yn cynnig awgrymiadau cychwynnol ar gyfer sefydlu cylch gorchwyl i gynnal ymchwiliad craffu i'r maes Gorfodaeth Stryd yn ystod 2015/16. Amlygwyd bod cyfrifoldebau Gwasanaeth Stryd Cyngor Gwynedd yn ymestyn i godi ymwybyddiaeth ac addysgu'r cyhoedd ar sicrhau amgylchedd glan a diogel, monitro perfformiad glendid strydoedd, rheoli cŵn, sbwriel, graffiti a phosteri, gwaredu slei bach, cyflwyno gwastraff, gwastraff masnachwyr, trosglwyddo gwastraff a dyletswyddau gofal.

Adroddwyd bod y maes gorfodaeth yn faes sydd angen sylw gan y Cyngor ynglŷn â sut mae symud ymlaen a sut i gael y gorau i'r rhai hynny sydd yn ceisio rheolaeth. Nodwyd bod materion gorfodaeth stryd yn enwedig rheoli baw cŵn yn un o bwysigrwydd mawr i drethdalwyr ac y dylid rhoi sylw ar sut i gael y gorau o reoli'r gwasanaeth yn effeithiol. Nodwyd hefyd barodrwydd yr adran am farn gyffredinol ar y sefyllfa ac i geisio awgrymiadau modern ar sut i fynd ati i ddelio a materion gorfodaeth stryd.

Amlygwyd bod ymateb i'r materion yn un heriol gydag adnoddau prin i gynnal maes eang iawn mewn cyfnod o doriadau ac arbedion effeithlonrwydd. O ganlyniad awgrymwyd bod y mater yn cynnig ei hun i gael ei graffu ac y dylid ystyried syniadau newydd (cymharu ag awdurdodau eraill a chydweithio yn rhanbarthol i geisio cyflwyno gwasanaethau) ac nid craffu gwaith y Cyngor yn unig.

c) Mewn ymateb i'r sylwadau nodwyd,

- bod diffyg biniau baw cyn mewn ardaloedd lle mae'r broblem amlycaf
- angen hyfforddiant a chyhoeddusrwydd pendant a phenodol
- angen amlygu defnydd y bin aml pwrpasol gwyrdd
- angen cadarnhad o drefniadau'r gwasanaeth – pwy sydd yn casglu? Pwy sydd yn gosod y biniau?
- cais i ystyried cydweithio yn fwy effeithiol gyda chynghorau cymuned

PENDERFYNWYD YMATEB I GAIS YR AELOD CABINET A PHENNAETH PRIFFYRDD A BWRDEISTREFOL DRWY FLAENORIAETHU YMCHWILIAD CRAFFU I FAES GORFODAETH STRYD DROS Y DREFN CYNLLUNIO

9. ARCHWILIAD MANWL YR ASIANTAETHAU SAFONAU BWYD AR DREFNIADAU CYNGOR GWYNEDD AR GYFER GORFODAETH DEDDF DIOGELWCH BWYD 1990: 6ed a 7fed Mawrth 2014 - Adroddiad diweddaru

a) Ail ddiweddarodd y Cynghorydd Dafydd Meurig ar y cynnydd a wnaed gan Gwasanaeth Gwarchod y Cyhoedd i ymdrin â chanfyddiadau Archwiliad Manwl yr Asiantaeth Safonau Bwyd (ASB). Atgoffwyd yr aelodau bod Cynllun Gweithredu wedi ei baratoi oedd yn manylu ar sut roedd y gwasanaeth yn bwriadu cywiro'r diffyg cydymffurfiaeth. Cafodd y cynllun gweithredu sêl bendith yr ASB yn ystod Hydref 2014 a sefydlwyd Grŵp Tasg a Gorffen i gwblhau'r gwaith a fanylwyd. Nodwyd yn yr adroddiad bod y cynllun gweithredu yn manylu 13 maes ar gyfer cwblhau gwelliannau.

b) Amlygwyd bod yr Uned bellach wedi dileu'r diffygion cydymffurfiaeth ffurfiol a adnabuwyd yn ystod yr ymchwiliad. Adroddwyd hefyd bod cyfrifoldeb ar y Cyngor i sicrhau ein bod yn cwrdd â gofynion argymhellion yr ymchwiliad cyhoeddus a gorfodaeth deddfwriaeth mewn busnesau newydd a dylai ymdrechion diweddar y gwasanaeth barhau. Nodwyd bod yr ASB wedi adrodd eu bwriad i gynnal archwiliad llawn o weithgareddau'r Uned Bwyd yn y dyfodol agos.

c) Holiwyd yr Aelod Cabinet os oedd yr ASB yntau wedi rhoi sylwadau ar y cynllun gweithredu neu roi sêl bendith yn unig. Mewn ymateb, nodwyd bod yr ASB wedi cynnig cefnogaeth ar y trefniadau gwaith a bod y gwelliannau wedi eu datblygu ar y cyd - y gwasanaeth yn hyderus eu bod yn dderbyniol. Adroddwyd bod addasiadau i drefniadau gwaith wedi eu cyfeirio at yr ASB, ond dim adborth ysgrifenedig wedi ei dderbyn hyd yma.

PENDERFYNWYD croesawu'r y diweddariad a llongyfarchwyd y tîm ar eu gwaith o sicrhau bod trefniadau mewnol yr adran yn cydymffurfio gydag argymhellion yr Ymchwiliad Cyhoeddus i'r achosion o E-coli 0157 yn Ne Cymru ym Medi 2005 a bod yr holl amcanion wedi eu cyflawni.

10. BRIFF YMCHWILIAD CRAFFU – Y DREFN CYNLLUNIO

a) Amlygodd yr Uwch Reolwr Democratiaeth a Chyflawni yn sgil y drafodaeth a gafwyd ar ddechrau'r cyfarfod ynglŷn â rhoi blaenoriaeth i ymchwiliad craffu i faes gorfodaeth stryd bod amserlen yr ymchwiliadau craffu bellach wedi newid. O ganlyniad, awgrymwyd bod yr aelodau yn derbyn y briff a chynnig sylwadau.

b) Cyflwynwyd cais gan yr Aelod Cabinet i gynnal ymchwiliad craffu i drefn cynllunio'r Cyngor. Gwnaed awgrym y dylid sicrhau bod y drefn gynllunio yn cyd fynd ag anghenion cymunedau'r Sir ac yn rhoi ystyriaeth lawn i faterion fel yr economi wrth wneud penderfyniadau ar geisiadau cynllunio yn ogystal â ffactorau eraill. Nodwyd hefyd bod yr ymchwiliad yma yn benodol berthnasol i Ardal Awdurdod Cynllunio Cyngor Gwynedd yn unig, gan mai Awdurdod Parc Cenedlaethol Eryri yw'r Awdurdod Cynllunio ar gyfer ardal y Parc.

c) Nodwyd bod swyddogion yr Adran cynllunio yn fodlon gyda'r briff. Atgoffwyd yr aelodau bod y system gynllunio yn gweithredu o fewn fframwaith statudol a bod rhaid deall y fframwaith polisïau yn genedlaethol ac yn lleol. Yn ogystal, croesawyd yr angen i edrych yn fanylach ar sut mae'r Cyngor yn gweithredu o fewn y drefn statudol honno.

ch) Mewn ymateb amlygwyd yr angen i roi wyneb cyhoeddus i'r adran cynllunio a chodi ymwybyddiaeth y cyhoedd. O ran ymchwilio yn benodol i gyfundrefn gynllunio'r Cyngor yn unig, nodwyd y buasai cymhlethdod yn codi o gynnwys y Parc Cenedlaethol. Ychwanegwyd bod cydweithio da rhwng adrannau cynllunio'r Parc a'r Cyngor, ond ar gyfer yr ymchwiliad rhaid rhoi'r ffocws ar adran cynllunio'r Cyngor. Nodwyd bod y Parc yn ymwybodol bod yr ymchwiliad craffu ar draul. Amlygwyd hefyd bod newidiadau statudol i'r drefn cynllunio yn cael eu hamlygu yn Bil Cynllunio Llywodraeth Cymru sydd yn cynnig trefniadau newydd i symleiddio a chysoni'r broses ar draws holl Awdurdodau Cymru.

d) Sylwadau yn codi o'r drafodaeth
- Rhaid sicrhau mai'r cwsmer sydd yn cael cyfiawnder - angen eglurder i'r drefn
- Cynnig yr angen i 'gerdded drwy'r profiad / y broses' drwy greu senarios enghreifftiol, gan gynnwys y Cynghorau Cymuned, fel man cychwynnol i'r ymchwiliad.
- cyfarwyddyd clir ar gyfer cyflwyno neu ymateb i gais
- cynnal rhaglen hyfforddiant i aelodau o'r drefn
- ystyried trefn Pwyllgorau Cynllunio
- sicrhau cysondeb gyda Bil Cynllunio

PENDERFYNWYD DERBYN Y BRIFF gan amserlennu'r ymchwiliad i mewn i raglen waith y Pwyllgor Craffu ar gyfer Mawrth 2016.

11. ATEBOLRWYDD GWASANAETH TAN AC ACHUB GOGLEDD CYMRU
Cynrychiolwyr Cyngor Gwynedd ar yr Awdurdod Tan yw; Cynghorwyr Roy Owen, Tudor Owen, Bob Wright, Gethin Glyn Williams a Chris Hughes

a) Cyflwynwyd adroddiad gan Bennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol i graffu trefniadau'r Cyngor i herio effeithlonrwydd ac atebolrwydd yr Awdurdod Tân. Nodwyd bod gan yr Awdurdod Tân yr hawl i osod praesept ar gynghorau Gogledd Cymru er mwyn talu am y gwasanaeth. Mae'r praesept yma yn cyfrif yn erbyn gwariant y Cyngor. Eglurwyd bod hyn yn wahanol i braesept yr Awdurdod Heddlu sydd yn cael codi praesept ar wahân. Fel enghraifft, amlygwyd praesept y Gwasanaeth Tân ar Gyngor Gwynedd yn 2015/16 yn £5,603,000. Felly byddai pob cynnydd o 1% yn £56,030 pellach i'r Cyngor ei ganfod mewn toriadau neu godiad treth

b) O ran herio effeithlonrwydd y Gwasanaeth Tân, fel pob gwasanaeth arall o fewn y Cyngor, rhaid ystyried os oes cyfleoedd i fod yn fwy effeithlon. Er hynny, ar gyfer y Gwasanaeth Tân nid yw'r cyfle gennym fel Cyngor ac felly rhaid ymddiried yn ein cynrychiolwyr ar yr Awdurdod i sicrhau bod hynny 'n digwydd**.** O ganlyniad , gwahoddwyd cynrychiolwyr y Cyngor ar yr Awdurdod i'r Pwyllgor hwn er mwyn cynnal asesiad cychwynnol o'r wybodaeth sydd ganddynt fod y gwasanaeth yn effeithlon, a pha dystiolaeth sydd yna i gefnogi hynny. Holiwyd cynrychiolwyr y Cyngor am

- Gynlluniau'r Awdurdod i geisio cynnydd pellach yn y praesept yn y blynyddoedd nesaf a'r goblygiadau hynny i wasanaethau'r Cyngor ei hun
- Drefniadau'r Awdurdod Tân ei hun ar gyfer herio effeithlonrwydd y Gwasanaeth a'r dystiolaeth ei fod mor effeithiol ag y gallai fod
- Barodrwydd yr Awdurdod i edrych ar ardaloedd eraill tebyg sydd yn gwario llai i asesu a oes gwersi y gellir dysgu ganddynt
- Y graddau y mae syniadau effeithlonrwydd pellach yn cael eu gwyntyllu
- Rôl aelodau unigol o'r Cyngor yn craffu a sicrhau atebolrwydd ar drefniadau'r Awdurdod a'r graddau y maent yn medru gweithredu'r rolau hynny

c) Mewn ymateb, amlygodd y cynrychiolwyr bod nifer o opsiynau yn cael eu cynnig o ran gwella effeithlonrwydd y Gwasanaeth Tân ac nad oedd cynrychiolwyr Gwynedd yn gefnogol i dderbyn cynnydd pellach i'r praesept. Nodwyd bod Is Banel Craffu wedi ei sefydlu o fewn y Gwasanaeth Tân i sicrhau tegwch wrth drafod opsiynau. Amlygwyd bod trafodaeth yr Is Bwyllgor yn cael i gyfeirio ymlaen i'r Panel Gweithredol ac yna ymlaen i'r Prif Bwyllgor. O ran cefnogaeth i rôl yr aelodau, nodwyd bod y cynrychiolwyr yn cysylltu â'r Adran Gyllid i gael gwybodaeth ynglŷn â materion ariannol. Ychwanegwyd bod y Gwasanaeth Tân erbyn hyn yn ymateb i geisiadau am wybodaeth. Hoffai'r cynrychiolwyr weld dyletswyddau cyllid y Gwasanaeth Tân yn cael eu rhannu (ar hyn o bryd Conwy sydd yn gweinyddu). Prif amcan y cynrychiolwyr oedd gwarchod Gwynedd ac yn enwedig gwasanaethau cefn gwlad.

ch) Yn ychwanegol, amlygodd yr Uwch Reolwr Democratiaeth a Chyflawni bod Prif Weithredwr y Cyngor wedi derbyn llythyr yn nodi presenoldeb y cynrychiolwyr i gyfarfodydd yr Awdurdod. Ymddengys pryder yng nghyd-destun presenoldeb un o gynrychiolwyr Gwynedd.

PENDERFYNWYD,

i) Datgan bodlonrwydd y Pwyllgor gyda'r herio y mae cynrychiolwyr y Cyngor ar yr Awdurdod Tan wedi bod yn ei wneud hyd yma gan eu hannog i barhau i wneud hynny

ii) Argymell y dylai'r Awdurdod Tan wneud cais i'r Llywodraeth ganiatáu trefn wahanol ar gyfer codi praesept yr Awdurdod Tan na fyddai yn cael gymaint o effaith ar benderfyniadau trethi a gwario cynghorau unigol am eu gwasanaethau eu hunain.

iii) Argymell i Arweinydd Plaid Cymru ddiwygio presenoldeb un o gynrychiolwyr Plaid Cymru ar yr Awdurdod Tan

Dechreuodd y cyfarfod am 10:00am a daeth i ben am 12:30pm

ADRODDIAD BLYNYDDOL (2014/15) CARTREFI CYMUNEDOL GWYNEDD (CCG) I CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad ar gyfer	Gwybodaeth a thrafodaeth		
Dyddiad	17ed Medi 2015		
Eitem		**Papur**	
Awdur	Ffrancon Williams, Prif Weithredwr		
Pwrpas	I gyflwyno adroddiad blynyddol CCG i Bwyllgor Craffu Cymunedau Cyngor Gwynedd		
Goblygiadau Ariannol	Dim yn berthnasol.		
Rheoli Risg	Isel		
Atodiadau	Dim		

1.0 Cyflwyniad

1.1 Fel sydd wedi ei nodi yn y Gytundeb Drosglwyddo, mae gofyn i CCG gyflwyno adroddiad blynyddol i'r Cyngor yn nodi sut y mae'n rhoi'r addewidion a wnaed i denantiaid yn y Ddogfen Gynnig ar waith a sut mae'n gweithredu'r goblygiadau o dan y Gytundeb.

1.2 Dyma yw diben yr adroddiad hwn ac mae'n cynnwys gwaith CCG yn ystod ei bumed flwyddyn o 1af Ebrill 2014 i 31ain Mawrth 2015.

2.0 Sgôp

2.1 Mae sgôp yr adroddiad yn ymdrin â'r meysydd canlynol:

1. Cyflawni addewidion y ddogfen gynnig
2. Gwaith buddsoddi Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC) a gwaith buddsoddi cysylltiol arall
3. Trefniadau ymgynghori gyda thenantiaid a phrydleswyr
4. Goblygiadau o dan y Cytundeb (Cytundebau Enwebiadau ac Asiantaeth Tai, Cytundebau Lefel Gwasanaeth a Phrotocol Budd-dal Tai)
5. Protocol Aelodau Etholedig
6. Gweithio mewn partneriaeth ar eitemau tai strategol pwysig
7. Materion gweithredol eraill

Trafodir rhan fwyaf o'r pwyntiau uchod yn fanwl yn y cyfarfodydd monitro rheolaidd a gynhelir gyda'r Cyngor bob chwarter. Nid bwriad yr adroddiad hwn yw ail adrodd y lefel o fanylder sydd wedi ei gyflwyno yn flaenorol ond yn hytrach crynhoi prif lwyddiannau yn ystod y cyfnod ac amlygu meysydd o fewn ein gweithgareddau na fu mor llwyddiannus ac yr oeddem yn ei ddisgwyl a rhoi gwybod i aelodau am heriau sy'n ein hwynebu yn y flwyddyn o'n blaenau.

3.0 Cyflawni addewidion y ddogfen gynnig

3.1 Mae 167 (98.8%) o'r addewidion o fewn y Ddogfen Gynnig i denantiaid "Eich Cartref, Eich Dewis" wedi eu cyflwyno'n llwyddiannus, ers diwedd mis Mawrth 2015.

Roedd dau addewid i'w cyflawni. Mae'r cyntaf yn ymwneud â chwblhau rhaglen wella SATC yn ei gyfanrwydd - mae swyddogion y Cyngor yn ymwybodol fod llithriad yn y rhaglen o ran tai cysgodol ac eiddo an-nhraddodiadol, a bod cynlluniau gweithredu mewn lle i sicrhau bod y rhaglen yn cael ei gwblhau erbyn diwedd mis Medi. Mae'r ail yn ymwneud â gwaith trwsio ymatebol ar ymweliad cyntaf â'r eiddo, mae hyn yn amodol ar fonitro agos i sicrhau cyflawni'r addewid cyn gynted ag y bo modd.

3.2 Prif lwyddiannau:

1. Mae parhau i weithio yn llwyddiannus gyda phartneriaid CCG wedi sicrhau cynnydd ar gyrraedd SATC yn unol â'r amserlen. Ar 31 Mawrth 2015 dyma'r nifer o waith sydd wedi eu cwblhau ers trosglwyddo;

- Ceginau - 5,360
- Ystafelloedd Ymolchi - 5,408
- Gwresogi - 5, 731
- Trydanol - 5,358
- Ffenestri - 6,246
- Drysau - 6,003

2. Yn ystod cyfnod olaf 2014/15, mae prif gontractau buddsoddi SATC yn dirwyn i ben; bydd contractau o ganlyniad i hynny dod i ben yn ara' deg gyda chontractwyr a staff yn symud ymlaen i gontractau eraill. Yn ystod yr un cyfnod, bu i CCG ailstrwythuro'r Gyfarwyddiaeth Asedau a Buddsoddiad i adlewyrchu'r gostyngiad yn y gwaith sylweddol sy'n cael ei reoli drwy'r adran. Er gwaethaf hyn, llwyddodd CCG i reoli contractau a dod â hwy i ben yn llwyddiannus; yn ogystal dechrau ar broses caffael ar gyfer y gwaith buddsoddi nesaf ar gyfer y cyfnod 2015-2020.

3. Bu i'r rhaglen fuddsoddi SATC barhau i roi buddion economaidd lleol. Ar ddiwedd Mawrth 2015 roedd 257 yn cael eu cyflogi ar y rhaglen wella SATC ar draws yr holl ddarparwyr gwasanaeth gyda 248 (96%) o ardal Gogledd Cymru, gan gynnwys 169 (66%) o Wynedd. Bu i'r Uned Recriwtio a Hyfforddiant wedi ei Dargedu barhau i weithio gyda'r contractwyr i sicrhau bod 24 o hyfforddeion gan gynnwys 16 prentis yn gweithio ar y rhaglen erbyn Mawrth 2015. Mae ymrwymiad ein Darparwyr Gwasanaeth i ddatblygu a chadw staff yn ogystal yn sicrhau fod 8 prentis sydd newydd gymhwyso hefyd yn gweithio ar raglen gwella SATC ar ddiwedd Mawrth 2015. Wrth i lif gwaith a rhaglen gwella SATC dynnu tua'r terfyn, mae lefelau staffio Darparwyr Gwasanaeth wedi gostwng ac o ganlyniad mae ffigyrau nifer prentisiaid a hyfforddeion hefyd wedi lleihau.

4. O'r blaen roedd CCG yn derbyn cydnabyddiaeth genedlaethol ar gyfer y model caffael unigryw oedd wedi ei ddatblygu fel rhan o gynllun buddsoddi SATC. Bu inni ennill gwobr Partneriaeth a Mentergarwch Cymdeithas Penseiri Ymgynghorol (2013), a gwobr am Gyfraniad Arbennig yn y Gwobrwyon Caffael Cenedlaethol (2014). Yn dilyn hynny, mae CCG wedi derbyn canmoliaeth am y modd y mae busnesau lleol a phobl leol wedi cael

budd o'r swyddi a'r prentisiaethau sydd wedi eu creu. Yn 2015, derbyniwyd gwobr gan Caffael Cenedlaethol Cymru.

5. Mae pob darparwr gwasanaeth CCG wedi parhau gyda'r cysyniad o rhoi rhywbeth sylweddol yn ôl i'r gymuned gyda thros 100 o gynlluniau budd cymunedol wedi eu darparu ganddynt hyd at fis Mehefin 2015; cyfanswm eu gwerth yw £100K a throsodd.

6. Mae Cyfarwyddiaeth Ased ac Isadeiledd CCG wedi cynnal peilot lleoliad gwaith llwyddiannus yn ystod Haf 2014. Derbyniwyd cyllid i ariannu hyn gan ein Darparwyr Gwasanaeth SATC drwy gyfrwng cyfraniadau Buddsoddiad Cymunedol. Roedd y cynllun 'Adeiladu Profiad' yn cynnig cyfle i 4 myfyriwr Coleg Menai oedd yn ymgymryd â'r cyrsiau 'Adeiladu Profiad', gael profiad gwaith gyda thâl am 5 wythnos o fewn gwahanol dimoedd yn y gyfarwyddiaeth. Roedd hyn yn rhoi profiad ymarferol o weithio o fewn y sector dai ac adeiladwaith. Cafodd dau o'r myfyrwyr gynnig swyddi llawn amser gydag ymgynghorwyr allanol o ganlyniad i gymryd rhan yn y cynllun. Bydd y cynllun 'Adeiladu Profiad' yn cael ei gynnal eto ym mis Gorffennaf 2015.

7. Yn dilyn ailstrwythuro'r gwasanaeth Trwsio ym mis Hydref 2013 a llenwi swyddi ym mis Ionawr 2014, roedd y gwasanaeth yn canolbwyntio yn ystod y flwyddyn ar adolygu cyflwyno gwasanaethau a gwella perfformiad gan dalu sylw arbennig i'r elfennau sy'n peri risg i'r busnes fel lleihau amser trosi tai gwag, cyfarch peryglon sy'n dod i'n sylw o dan System Mesur Iechyd a Diogelwch ar gyfer Tai ac achosion Diffyg Atgyweirio Tai. Mae'r gwasanaeth Trwsio hefyd wedi delio gyda'r difrod difrifol a achoswyd i'n stoc tai gan y storm yn ystod chwarter olaf 2013/14. Ymgymerwyd gyda thros 3600 archwiliad ychwanegol a 2100 gwaith trwsio yn ystod 2014/15.

8. Mae CCG wedi uwchraddio'n llwyddiannus technoleg gweithio ar safleoedd ar gyfer y gweithlu; mae ceisiadau am waith trwsio yn awr yn cael eu cyflwyno i ddyfeisiadau tabled sydd hefyd yn rhoi mynediad llawn i'r gweithlu at ebyst a mewnrwyd y cwmni sy'n gwella effeithlonrwydd a chyfathrebu.

9. Mae cynllun Parhad Busnes wedi ei roi mewn lle a chafodd hwn ei brofi yn llwyddiannus heb darfu llawer ar ein gwasanaethau nac ychwaith ein cwsmeriaid.

10. Yn ystod 2014/15, bu i Gronfa Buddsoddi Cymunedol CCG roi grantiau a oedd yn dod i £254,601 gan gefnogi 50 o grwpiau cymunedol a sefydliadau i ddatblygu prosiectau amrywiol yn ardal Gwynedd. Mae hyn wedi cynorthwyo'r sefydliadau i sicrhau buddsoddiad pellach drwy arian 'cydgyfeirio' sy'n golygu cyfanswm o £2,680,301 yn ystod y flwyddyn. Ers i CCG ddod i fodolaeth a hyd at fis Mawrth 2015 mae 180 o brosiectau cymunedol wedi derbyn budd o grantiau a oedd yn dod i £975,699 drwy Gronfa Budd Cymunedol CCG gyda buddsoddiad ychwanegol a oedd yn dod i £5.6M wedi ei ddiogelu drwy arian cydgyfeirio.

11. Cynhaliwyd Asesiadau Risg Tân ar ein holl fflatiau ac unedau cysgodol yn ystod 2013/14 a chytunwyd ar raglen waith i wella diogelwch tân ynddynt. Roedd hyn yn cynnwys symud tuag at "Addas i Aros" yn hytrach na pholisi gwagio ar flociau penodol. Mae rhaglen waith Asesiadau Risg Tân wedi symud yn ei flaen yn dda yn ystod y flwyddyn gyda rhan fwyaf o'r camau gweithredu a argymhellwyd wedi eu cwblhau yn ystod y flwyddyn. Bydd disgwyl i'r prosiect cyfan gael ei gwblhau erbyn Medi 2015. Fel rhan o'r gwaith, mae cytiau beic ar gael fel bod gan denantiaid sy'n byw mewn fflatiau lle storio eitemau fel beiciau a choetsis. O ganlyniad bydd lleoedd cymunedol yn fwy diogel. Yn ystod y flwyddyn, mae CCG hefyd wedi derbyn Gwobr Diogelwch Cymunedol fel rhan o Wobrwyon Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru. Derbyniwyd y wobr am gydweithio yn y gymuned ar ddiogelwch tân.

12. Ym mis Mai 2014, cytunodd Bwrdd CCG ar Strategaeth Ddatblygu uchelgeisiol i adeiladu dros 200 o dai fforddiadwy yn ystod y 5 mlynedd nesaf. Mae cynnydd graddol i gwrdd â'r targed hwn gyda'r gwaith paratoi wedi ei gwblhau o fewn y flwyddyn i adeiladu 18 o unedau tai fforddiadwy newydd. Mae'r holl unedau hyn naill ai wedi denu Grant Tai Cymdeithasol neu Grant Eiddo Llai; dylai gwaith adeiladu fod wedi ei gwblhau erbyn diwedd Mawrth 2016. Maent wedi eu gwasgaru ar draws 3 safle, Tan y Bryn a Tŷ Gegin, sydd ar stad Maesgeirchen ym Mangor ac yn Lôn Abererch ym Mhwllheli.

13. Yn ystod y flwyddyn, mae CCG wedi derbyn ardystiad OHSAS, 18001, ISO9001 ac ISO14001 ar gyfer ein systemau rheoli Iechyd, Diogelwch, Ansawdd ac Amgylchedd fel ei gilydd. Roedd hyn yn ganlyniad i waith diflino tîm rheoli a staff CCG dros y ddwy flynedd diwethaf ac wedi profi yn gam pwysig ar gyfer y busnes. Bydd CCG yn awr yn cael ei fonitro ddwywaith y flwyddyn gan gorff ardystio Lloyds Register Qaulaity Assurance gyda'r asesiad dilynol yn digwydd ym mis Awst 2015.

14. Cyflwynodd CCG ei bolisi Diogelu Grwpiau Bregus cyntaf. Mae'r polisi hwn yn gymwys ar gyfer holl grwpiau bregus y mae staff CCG yn dod ar eu traws yn eu gwaith. Wrth gyflwyno'r polisi hwn, mae CCG wedi gwella a chofnodi prosesau mewnol a chreu taflen wybodaeth grwpiau bregus ar gyfer tenantiaid. Mae matrics cyfrifoldeb wedi ei ddatblygu ac mae rheolwyr perthnasol a staff wedi eu hyfforddi i'r lefel briodol - gan gynnwys sut i fynegi pryderon.

15. Yn ystod y flwyddyn, bu i CCG barhau i wella'r wybodaeth iddo ei gadw ar denantiaid er galluogi targedu ein gwasanaethau yn fwy effeithlon. Cynhaliwyd adolygiad o'r data sydd ei angen a chafodd y bylchau yn ein data presennol eu hadnabod a gwnaed ymarfer clirio data hefyd. Bydd hyn yn parhau i fod yn ffocws yn ystod 2015/16 er mwyn cefnogi cyflwyno Cynllun Corfforaethol 2015-2020.

16. Bu i CCG barhau i adeiladu ar ei bolisiau strategol a gweithredol a gweithdrefnau; datblygwyd neu adolygwyd strategaethau allweddol yn ystod

y flwyddyn gan gynnwys Cyfathrebu, Caffael, Gwerth am Arian a Strategaeth Rheoli Tir.

17. Cafodd dau Gyfarwyddwr newydd eu recriwtio gan CCG i'r Tîm Rheoli Gweithredol (EMT). Bu i'r Cyfarwyddwr Adnoddau a Chyfarwyddwr Asedau ac Isadeiledd gychwyn ar eu cyflogaeth gyda CCG ar 1af Mehefin 2015. Mae'r penodiadau hyn yn sicr yn lleihau'r risg i'r busnes pe bai'r busnes yn gorfod gweithredu gyda thîm rheoli gweithredol llai cadarn am sawl mis.

18. Bu i CCG barhau i brif ffrydio Cydraddoldeb ac Amrywiaeth drwy'r holl sefydliad. Mae CCG yn gweithio mewn partneriaeth gyda Phartneriaeth Cydraddoldeb LCC Gogledd Cymru (BCLGC) i sicrhau arfer da a meincnodi perfformiad ac yn cydweithio gyda Tai Pawb sy'n hybu Cydraddoldeb ac Amrywiaeth o fewn y sector dai yng Nghymru.

19. Cyflwynodd CCG yn llwyddiannus Cynllun Pensiwn Tai Cymdeithasol (SHPS) ym mis Mehefin 2014 ar gyfer ymuno yn awtomatig. Mae cyfraniadau'r cyflogwr a'r cyflogai yn sylweddol llai yn SHPS nag yn y Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol (LGPS). Fodd bynnag, gall staff ddewis optio allan o'r cynllun pe baent yn dymuno, ac ymuno gyda LGPS. Mae hyn yn rhoi dewis i staff o ran yr opsiwn gorau yn dibynnu ar eu hamgylchiadau personol gan warchod sefyllfa ariannol CCG i'r dyfodol.

20. Cynhaliodd CCG y diwrnod staff mwyaf erioed yn Neuadd Pritchard Jones, Prifysgol Bangor. Roedd tua 250 aelod staff yno a bu iddynt gymryd rhan mewn gweithdai. Roedd sesiwn hefyd ar ddatblygu Cynllun Corfforaethol 2015-2020 CCG lle rhoddwyd cyfle i staff ddweud eu dweud o ran be ddylai blaenoriaethau CCG fod yn eu tyb hwy ar gyfer y pum mlynedd nesaf. Cafodd y sylwadau hyn eu bwydo i'r broses ar gyfer datblygu cynllun corfforaethol newydd.

21. Yn ystod y flwyddyn ac mewn ymgynghoriad â thenantiaid, rheolwyr a staff, mae'r Bwrdd wedi datblygu Cynllun Corfforaethol newydd ar gyfer y cyfnod 2015-2020. Mae hyn ar gael ar gyfer aelodau i gael golwg arno ar safle we CCG. Mae'r ymarfer hwn yn rhoi cyfle i'r Bwrdd edrych yn ôl ar lwyddiannau'r pum mlynedd diwethaf, ac i edrych ymlaen at y dyfodol. Wrth wneud hyn, cafodd Gweledigaeth a Gwerthoedd y sefydliad eu hadolygu. Y Weledigaeth newydd sydd wedi ei hadolygu yw:

    Bod yn flaenllaw wrth ddarparu tai o safon - gan gwrdd ag anghenion cwsmeriaid, a pharchu cymunedau.

    Mae hyn yn cael ei gefnogi gan y gwerthoedd craidd newydd, fel a ganlyn:

    - **Teg -** Gwneud penderfyniadau cyson a gwrthrychol sy’n hyrwyddo cydraddoldeb a pharchu amrywiaeth
    - **Atebol** - bod yn effeithiol a chymryd cyfrifoldeb am ein penderfyniadau a'r pethau rydym yn eu gwneud.
    - **Agored -** Bod yn onest a thryloyw yn bob dim 'rydym yn ei wneud

- **Arloesol -** Bod yn uchelgeisiol ac yn agored i syniadau a ffyrdd newydd o weithio
- **Cyfeillgar -** Bod yn hygyrch ac yn hawdd gweithio efo ni bob amser

Bydd y Cynllun Corfforaethol 2015/20 yn nodi strategaeth ar gyfer CCG am y 5 mlynedd nesaf a bydd yn pennu;

- y blaenoriaethau sydd i'w cyflawni gan y Bwrdd a staff,
- beth ydym yn buddsoddi ein hamser ac adnoddau yn ei ddarparu, a'r
- fframwaith sy'n llywodraethu ein penderfyniadau a monitro ein cynnydd.

Mae'r Cynllun yn cynnwys set o bedwar thema allweddol a phedwar amcan;

- **Cwsmeriaid** - Ein bwriad yw cwrdd ag anghenion ein cwsmeriaid gan eu hannog i gymryd rhan i siapio sut cânt eu dylunio a'u darparu
- **Datblygiad a thwf –** Tyfu fel busnes i sicrhau hyfywedd hir dymor
- **Asedau -** Rheoli ein hasedau i gynnal eu gwerth ac uchafu incwm a sicrhau eu bod yn cwrdd ag anghenion cwsmeriaid
- **Cymunedau cynaliadwy** – Hybu Cymunedau Cynaliadwy drwy weithio mewn partneriaeth i ddarparu gwasanaethau effeithiol

Mae'r themâu a'r nodau hyn yn cael eu cefnogi gan 14 amcan manwl; i gyd yn cael eu llywio gan 6 egwyddor sy'n sail i hwyluso eu cyflwyno. Dyma'r egwyddorion:

- **Cyllid a Llywodraethu**
- **Pobl a Thechnoleg**
- **Cyfathrebu**
- **Partneriaeth**
- **Gwerth am arian**
- **Iechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd (IDAA)**

3.3 Heriau o'n blaen yn y flwyddyn nesaf:

1. Cwblhau gweddill gwaith SATC; caffael a sefydlogi yn llwyddiannus contractau o ran cynllun buddsoddi 2015-2020.
2. Cwblhau cyflwyno ein trefniadau Rheoli Tân preswyl newydd.
3. Gwella boddhad tenantiaid. Cynhaliwyd pedwerydd Arolwg Boddhad Tenantiaid ym mis Hydref 2014. Roedd y canlyniadau yn siomedig. Roedd y canfyddiadau yn amlygu lleihad bychan ym moddhad cwsmeriaid gyda rhai gwasanaethau o'u cymharu â llynedd. Ymysg y negeseuon allweddol oedd bod 72% o ymatebwyr yn fodlon gydag ansawdd eu cartrefi (o gymharu â 53% yn 2011 + 74% yn 2013), roedd 88% (90% yn 2013) yn credu ei bod hi'n hawdd cysylltu gyda CCG a bod yr ymateb yn gyfeillgar, roedd 80% (82% yn 2014) yn fodlon gyda'r ffordd yr oedd CCG yn ymdrin â Rhent a Tâl am Wasanaeth.
4. Cyflwyno strategaeth ddatblygu CCG a chyrraedd a'r targedau uchelgeisiol a osodwyd ar gyfer darparu tai fforddiadwy newydd. Bydd hyn yn ddibynnol ar

sicrhau cyllid ychwanegol.

5. Lliniaru effaith ariannol mesurau Diwygio Lles ar CCG fel busnes a chefnogi ein tenantiaid drwy'r newidiadau gan gynnwys cyflwyno Credyd Cynhwysol, sy'n dod i rym yng Ngwynedd yn Hydref 2015.
6. Cyflwyno ar amcanion Cynllun Corfforaethol newydd 2015-2020 a gwreiddio pob aelod staff ynghylch â'r weledigaeth a'r gwerthoedd newydd.
7. Parhau i wreiddio system reoli perfformiad staff (Cynllun Llwyddo) a sicrhau bod amcanion unigol wedi eu cysylltu gyda'r Cynllun Corfforaethol newydd.
8. Cadw ardystiad system rheoli IDAA.
9. Sicrhau gwella perfformiad o ran ein gwasanaeth Trwsio, Cynnal a Chadw a gwella amser trosi a chostau mewn perthynas ag eiddo gwag.
10. Ymateb i leihad pellach yn y Grant Cefnogi Pobl drwy ystyried, fel bo'n briodol, lleihau gwasanaeth a lefelau staffio sy'n rhoi cefnogaeth i gynnal tenantiaethau ein tenantiaid hŷn a bregus.
11. Parhau i weithio gyda Tîm Opsiynau Tai Gwynedd i wella gwasanaethau i ddarpar denantiaid a gwella effeithlonrwydd o ran gosod ein cartrefi.
12. Recriwtio i swyddi uwch reolwyr gan gynnwys Cyfarwyddwr Cwsmeriaid a Chymunedau.
13. Datblygu agwedd fasnachol i fusnes CCG ac ymchwilio i gyfleoedd tendro i ymgymryd â gwaith ar gyfer sefydliadau lleol eraill, ond ar yr un pryd yn sicrhau nad yw hyn ar draul cwsmeriaid CCG.
14. Estyn gallu CCG i weithio i adrannau eraill o fewn y busnes gan ddefnyddio technoleg a datblygu fframwaith i gwsmeriaid gael mynediad at wasanaethau CCG gan ddefnyddio technoleg ddigidol.
15. Lleihau costau trosiant tenantiaethau drwy weithio gyda thenantiaid presennol sydd wedi datgan diddordeb mewn symud tŷ gan ddatrys problemau tenantiaeth ac felly cynnal eu tenantiaethau, neu drwy Gyfnewid i hwyluso symud i eiddo sy'n fwy addas.

4.0 Gwaith buddsoddi Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC) a gwaith buddsoddi cysylltiol arall

4.1 Bydd Aelodau yn cofio bod CCG wedi mabwysiadu strategaeth caffael arloesol lle mae cyfanswm gwaith buddsoddi SATC wedi ei rannu i ddwy ran; oddeutu 50-60% yn cael ei dendro o dan reolau caffael OJEU ac yn debygol o ddenu prif gontractwr i reoli'r gwaith, a 40-50% yn cael ei dendro o dan drefniadau mwy traddodiadol heb ddilyn ffordd OJEU oedd yn debygol o ddenu mwy o gwmnïau lleol (SME). Roedd pob cytundeb yn cynnwys egwyddorion 'i2i Can Do Toolkit' i Dargedu Recriwtio a Hyfforddi i uchafu'r budd o'r buddsoddiad sylweddol hwn mewn tai i'r economi lleol drwy ddarparu swyddi newydd, cyfleoedd hyfforddi a chyfleoedd i fusnesau lleol wrth gyflawni rhaglen SATC.

O ran tendr OJEU y prif gontractwr, penodwyd Lovell Partnership ar gyfer 50-60% o'r gwaith ar Raglenni Mewnol ac Allanol a 40-50% yn mynd i Gontractwyr Llafur. Mae Prif Raglen SATC yn awr fwy neu lai wedi ei chwblhau ac mae CCG yn ystyried fod y model caffael hwn wedi bod yn llwyddiannus dros ben o ran cyflwyno gwaith adnewyddu ar raddfa eang a hefyd ymgysylltu cwmniau lleol fel Contractwyr Llafur. O'r Contractwyr Llafur gwreiddiol a benodwyd, mae GM Jones a Falconer wedi cwblhau'r gwaith Mewnol, EWE a Gelli Civil Engineering y gwaith Allanol a PH

Jones ar y rhaglenni gwresogi. Roedd y cytundebau llafur hynny yn gytundebau llafur yn unig a Symphony a Travis Perkins yn cyflenwi ceginnau a deunyddiau i CCG.

4.2 Gwariant ar waith buddsoddi (ac eithrio UHA) ar gyfer 2014/15 oedd £24.5m gyda £3.3m ychwanegol yn cael ei wario ar welliannau amgylcheddol.

4.3 Mae Tabl 1 isod yn nodi statws masnachol a chytundebol ar gyfer bob un o'r pecynnau cytundeb amrywiol.

Tabl 1: Darparwyr Gwasanaeth CCG

Gweithgaredd y Dasg	Ffenestri & Drysau	Tân Risg	Prif Waith Mewnol	Prif Waith Allanol	An-nhraddodiadol	Masnach Mewnol	Masnach Allanol	Amgylcheddol	Cadwyn Gyflenwi
Tender	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn
Cymeradwyaeth y Bwrdd	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn
Cytundeb wedi'i lofnodi	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn
Peilot	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn
Prif Gontract	Cyflawn	Ar y safle	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Cyflawn	Ar y safle (Symphony wedi cwblhau)
Cwblhau	Cyflawn	Medi 2015	Cyflawn	Cyflawn	Awst 2015	Cyflawn	Gorff 2015	Cyflawn	Gorff 2015
Contractwr	Nationwide	Nationwide	Lovell	Lovell	Lovell	GM Jones Falconer PH Jones	EW Evans Gelli G M Jones	EW Evans Gelli GM Jones	Travis Perkins Symphony

4.4 Mae Tabl 2 isod yn dangos cydymffurfiaeth CCG gyda SATC yn ôl elfennau ar 31ain Mawrth 2015. Dyma'r ffigyrau sy'n cael eu cyflwyno i Lywodraeth Cymru fel rhan o'u trefniadau monitro SATC blynyddol. Bydd aelodau yn nodi bod lefelau cydymffurfio wedi cynyddu yn unol â faint o waith sydd wedi ei gwblhau fel rhan o'r rhaglen fuddsoddi.

Tabl 2: Stoc sy'n cydymffurfio â SATC yn ôl yr elfen, ar 31ain Mawrth 2015

	Elfen	Stoc ar y 31/03/2015	Stoc yn cydymffurfio'n llawn * yn ôl elfen ar 31/03/2015	Stoc yn cydymffurfio* yn ôl elfen yn amodol ar "methiannau derbyniol" ar 31/03/2015	Stoc Ddim yn cydymffurfio * yn ôl elfen	Canran o gydymffurfiaeth / cydymffurfiaeth gyda "methiannau derbyniol" ar gyfer yr elfen	Blwyddyn disgwylir cydymffurfiaeth lawn ar gyfer holl stoc ar gyfer yr elfen	Dim gwaith angen i'w wneud/ Gwrthodwyd	Gwaith sydd i'w wneud 2015-16
1	Toeau a chydrannau	6,256	5,480	221	555	89%	2015	221	555
2	Ffenestri	6,256	6,246	7	3	100%	2015	7	3
3	Allanol Drysau	6,256	6,003	48	205	97%	2015	48	205
4	Ceginau	6,256	5,360	622	274	96%	2015	622	274
5	Ystafelloedd Ymolchi	6,256	5,408	584	264	96%	2015	584	264
6	SAP Rating ≥ 65	6,256	3,500	213	2,543	60%	2015	213**	2,543**
7	Systemau Gwres Canolog	6,256	5,731	259	266	96%	2015	259	266
8	Systemau Trydanol	6,256	5,358	557	341	95%	2015	557	341
9	Canfyddion Tân trydanol	6,256	5,851	155	250	96%	2015	155	250
10	Gerddi a storfa allanol hyd at ac yn cynnwys ffin yr eiddo	6,256	4,507	615	1134	82%	2015	615	1134**

*=dylai eiddo sy'n cydymffurfio gynnwys unrhyw eiddo lle nad yw elfen benodol o SATC yn berthnasol ac felly ddim wedi ei asesu

** = Ffigyrau yn debygol o newid yn dibynnu ar dderbyn arolygon cynlluniau gwella sydd ar waith a chyflwr tai

4.5 Prif lwyddiannau:

1. Bu i'n Darparwyr Gwasanaeth barhau yn gyson yn ystod y flwyddyn gan ddarparu lefelau da o waith a pherfformiad. Dyma'r cyfrifiadau.

Cytundeb	**Mewnol**	**Allanol**	**Ffensio / Llwybrau**	**Gwresogi**
Prif	Lovell	Lovell	D/B	D/B
Llafur	GM Jones / Falconers	EWE	Gelli	PH Jones
Cyflenwi	TP / Symphony	Travis Perkins	Travis Perkins	Travis Perkins

2. Mae'n werth nodi bod y canlynol wedi ei gwblhau ym mlwyddyn ariannol 2014/15 gan Ddarparwyr Gwasanaeth CCG:

- Mae gwariant SATC wedi arwain at gwblhau'r gwaith canlynol yn ystod y cyfnod:

   a. 370 o geginnau wedi eu gwella
   b. 361 o ystafelloedd ymolchi wedi eu gwella
   c. 165 o systemau gwresogi wedi eu gosod
   d. 282 wedi ail weirio

- Ar 31ain Mawrth 2015 roedd 257 o gyflogeion yn cymryd rhan yn rhaglen SATC ac o'r cyflogeion hyn mae:

   a. 248 (96%) yn byw yng Ngogledd Cymru
   b. 169 (66%) yn byw yng Ngwynedd
   c. 182 (71%) yn siaradwyr Cymraeg
   d. 24 yn Hyfforddai gan gynnwys 16 Prentis

3. Bellach mae yna dros 100 Cynllun Buddsoddi Cymunedol wedi bod o wahanol raddfa a gwerth.

4. Mae lefelau boddhad Tenantiaid gyda gwaith SATC yn uchel gyda dros 99% o denantiaid yn fodlon gyda gwaith yn 2014/15.

4.6 Pethau na aeth cystal:

1. Mae CCG wedi profi problemau sylweddol o ran delio gyda chwmniau cyfleustod gwahanol oherwydd bod eu hamserlenni anhyblyg wedi cael effaith ar a pheri oedi gyda chwblhau rhai rhaglenni gwaith.
2. Roedd gwaith mewn rhai eiddo cysgodol yn araf yn cychwyn am sawl rheswm gan gynnwys yr angen i ail ddiffinio manylebau gwaith i sicrhau eu bod yn fforddiadwy o fewn cyfyngiadau'r cynllun busnes.
3. Mae CCG wedi profi anawsterau o ran canfod eitemau gwaith ychwanegol angenrheidiol i'w cwblhau a'u hychwanegu at brosiectau; o ganlyniad roedd y

cynnyrch terfynol yn well o lawer ond cafodd hyn effaith ar gostau ac amserlenni.

4.7 Heriau o'n blaen yn y flwyddyn nesaf:

1. Cwblhau gweddill gwaith SATC; caffael a sefydlogi yn llwyddiannus contractau mewn perthynas â chynllun buddsoddi 2015-2020 a amcangyfrifir sy'n werth o gwmpas £40M.
2. Cyflawni targed gwariant ac allbwn CCG ar gyfer 2015/16 a sicrhau rheolaeth dynn o gytundebau i sicrhau eu bod yn cael eu cyflawni o fewn cyfyngiadau'r cynllun busnes.
3. Parhau gyda chyflwyno Strategaeth Rheolaeth Tir CCG i sicrhau bod tir yn cael ei reoli'n effeithiol, safleoedd datblygu yn cael eu hadnabod a chael gwared ar rwymedigaethau, neu sicrhau eu bod yn cael eu rheoli'n briodol.
4. Cwblhau tai fforddiadwy newydd CCG (18 uned) o fewn y gyllideb a'r amserlen.
5. Ymgymryd â gwaith paratoi gan gynnwys sicrhau cyllid ychwanegol i gyflawni targedau heriol ar gyfer darparu tai fforddiadwy newydd o fewn strategaeth datblygu CCG.

5.0 Trefniadau ymgynghori gyda thenantiaid a phrydleswyr

5.1

1. <u>Ymgynghoriad Tenantiaid a Phreswylwyr</u>
   Drwy gydol y flwyddyn mae staff a'r Bwrdd wedi penodi Pencampwyr Tenantiaid i annog cymryd rhan a gwella cyfathrebu rhwng CCG a'i gwsmeriaid. Tuag at ddiwedd 2014//15 cynhaliwyd gweithdai i adolygu effeithiolrwydd ein strategaeth hyd yn hyn, ac i fesur pa ddeilliannau sydd wedi eu cyflawni ac adnabod meysydd ar gyfer datblygiad pellach.

Mae CCG wedi parhau i fuddsoddi yn natblygiad fframwaith ymgynghori gyda Thenantiaid a Phreswylwyr trwy'r grwpiau a'r fforymau canlynol:

- Partneriaeth Tenantiaid a Phreswylwyr CCG
- Fforwm Gwasanaethau Cwsmeriaid o Safon
- Fforwm Cydlynu Budd Gymunedol
- Fforwm Cyfathrebu
- Grŵp Cynnal a Chadw
- Grŵp Llywio Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid Lleol
- Panel Cwsmer

Cafodd tenantiaid eu cefnogi drwy'r flwyddyn gyda chyfleoedd ar gyfer derbyn hyfforddiant a rhwydweithio yn cael eu cynnig drwy'r flwyddyn i ddatblygu sgiliau a dealltwriaeth i'w galluogi i gyflawni'r rôl o fod yn gynrychiolydd tenant yn fwy effeithiol.

Yn ystod 2014/15 sefydlodd Partneriaeth Tenantiaid a Phreswylwyr eu Tudalen *Facebook* eu hunain, fel cyfrwng ar gyfer hyrwyddo cyfranogiad ymhlith tenantiaid drwy'r cyfryngau cymdeithasol. Bu i'r Bartneriaeth hefyd gynyddu presenoldeb yn y gymuned drwy fynd gyda staff ar ymweliadau

stadau tai, gyda stondinau yn nigwyddiadau a drefnwyd gan CCG a hefyd ysgrifennu erthyglau ar gyfer newyddlen tenantiaid, Newyddion CCG.

2. Ymgynghori gyda Phrydleswyr
   Bu i CCG barhau i ddatblygu ei berthynas gyda phrydleswyr. Yn ystod y flwyddyn mae Prydleswyr sydd wedi eu heffeithio wedi derbyn amcangyfrif o'r swm iddynt gyfrannu at waith sylweddol i'w blociau. Mae digwyddiadau a drefnwyd gan CCG wedi gwella cyfathrebu gyda'r Prydleswyr hynny i ateb ymholiadau ganddynt am y gwaith ac yn egluro sut y cafodd yr amcangyfrifon o'r gost eu cyfrifo. Yn ystod 2015/16 bydd angen i CCG barhau gyda'r gwaith fel bo cyfran y Prydleswyr o'r costau yn gallu cael ei adennill yn unol â thermau eu prydlesau.

3. Syrjeris
   Dros y 12 mis diwethaf bu i lefel diddordeb yn y syrjeris a oedd yn cael eu cynnal gan ein Wardeiniaid Bro leihau, er iddynt gael cyhoeddusrwydd llawn. Arweiniodd hyn at ddefnydd aneffeithiol o amser warden ac mae'r syrjeris yn awr wedi'u diddymu. Canfu'r gwasanaeth fod annog tenantiaid i ffonio i ofyn am ymweliad neu ddychwelyd galwad ffôn yn cael ei werthfawrogi lawer mwy. Mae hyn hefyd wedi rhyddhau amser staff i archwilio eiddo yn wythnosol at bwrpas yswiriant ac archwilio mannau cymunedol fel sy'n angenrheidiol o ran trefniadau rheoli tân.

4. Cyfranddalwyr
   Nifer cyfranddalwyr ar ddiwedd Mawrth 2015 oedd 48. Gall bob tenant barhau i wneud cais i ddod yn gyfranddaliwr unrhyw bryd gyda phob cais yn cael ei ystyried gan y Bwrdd yn unol â'r Rheolau.

   Ceisiwyd cynyddu'r nifer o gyfranddalwyr yn ystod y flwyddyn gyda sawl digwyddiad cymunedol wedi eu mynychu lle rhannwyd gwybodaeth yn manylu'r budd o ddod yn gyfranddaliwr.

5.2 Prif lwyddiannau:

1. Newyddlen Tenantiaid
   Derbyniodd CCG wobr am y Newyddlen Tenant Gorau yn Noson Wobrwyo Cysylltiadau Cyhoeddus Tai Cymdeithasol Cymru .

2. Taith Haf CCG
   Bu i Dîm Cyswllt Cymunedol drefnu cyfres o ymweliadau â stadau CCG yn ystod Haf 2014. Prif bwrpas yr ymweliadau oedd ymgynghori ar gynlluniau cynnal gwelliannau amgylcheddol i'n stadau drwy'r Safon Ansawdd Tai Cymru. Bu i staff ymweld â thenantiaid a phreswylwyr yn Nefyn, Pwllheli, Chwilog a Pencaenewydd. Roedd hyn yn gyfle gwerthfawr i gwrdd â thenantiaid a phreswylwyr yn eu cymuned, ac yn golygu fod CCG yn llawer mwy amlwg ar stadau.

3. Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid Lleol 2012-15
   Gwnaed cynnydd boddhaol o ran y strategaeth yn ystod 2014/15. Bu i

Bencampwyr Tenantiaid barhau i hybu gwell cyfathrebu rhwng CCG a'n cwsmeriaid a mynychu digwyddiadau cymunedol fel diwrnodau hwyl tenantiaid. Un elfen allweddol arall o'u rôl oedd sicrhau bod barn tenantiaid yn cael ei ystyried wrth ddatblygu polisiau, prosesau a dogfennau.

Dechreuodd gwaith hefyd ar fframwaith cyfranogiad newydd i gynyddu nifer tenantiaid sy'n ymgysylltu â ni a chynyddu cynrychiolaeth. Bydd y prosiect hwn yn mynd rhagddo yn 2015/16 gyda'r bwriad o gyflwyno'r fframwaith newydd yn gynnar yn 2016.

4. Prosiectau Cymunedol

4.1 Ffwtcamp CCG

Ymgymerwyd â phrosiect 'Ffwtcamp' am yr ail dro yn Ebrill a Mai 2014. Nod Ffwtcamp yw annog pobl ifanc rhwng 11 a 14 oed ar rai o'n stadau llai breintiedig i ddod oddi ar y stryd a chymryd rhan mewn cynllun sy'n eu hannog i gadw'n iach ac i ennyn parch at eu cymunedau. Daeth pedwar tîm o Gaernarfon, Llanberis, Bangor a Pwllheli at ei gilydd am gyfnod o tua 6 wythnos. Roedd hyn yn arwain at rownd derfynol mewn cystadleuaeth bêl droed o dan oruchwyliaeth Wardeiniaid Bro CCG.

4.2 Cynllun Wardeiniaid Ifanc

Bu i CCG gynnal y Cynllun Wardeiniaid Ifanc eto dros yr haf. Dyma bedwaredd flwyddyn i'r cynllun gael ei gynnal gyda phlant o ardal Bangor, Dolgellau, Nefyn a Llanaelhaearn yn cael cyfle i gymryd rhan. Bu i'r plant oedd ym mlwyddyn 5 yn yr ysgol gynradd weithio gyda'r Wardeniaid Bro yn eu hardaloedd i ddod i ddeall mwy am eu gwaith a chyfrannu tuag at amcanion y cynllun sef lleihau ymddygiad gwrth gymdeithasol drwy annog plant i gymryd rhan yn eu cymunedau a bod yn falch o'r lle y maent yn byw a chwarae ynddo.

4.3 Adeiladu Profiad

Am y tro cyntaf bu i CCG gynnal rhaglen Adeiladu Profiad ar y cyd gyda Choleg Menai. Cafodd y prosiect ei lansio ar stondin Eisteddfod yr Urdd, Y Bala. Mae'r fwrsariaeth hon tuag at ddatblygiad addysgiadol a phroffesiynol ac yn cynnwys lleoliad gwaith gyda thâl efo CCG. Bu i bedwar myfyriwr gymryd rhan yn ystod 2014/15.

5.3 Heriau o'n blaen yn y flwyddyn nesaf:

Mae datblygu Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid ar gyfer 2015-2018 yn un o'r prif ddarn gwaith ar gyfer y Bartneriaeth Tenantiaid a Phreswylwyr a'r Tîm Cyswllt Cymunedol dros y flwyddyn nesaf. Fel rhan o'r gwaith hwn, bydd adolygiad yn digwydd i archwilio effeithiolrwydd ein fframwaith ymgynghori presennol ac edrych ar sut y gellir ei ddatblygu ar gyfer y dyfodol. Mae annog tenantiaid newydd i gymryd rhan a datblygu dulliau newydd o gael pobl i gymryd rhan yn parhau i fod yn un o'r prif heriau'r gwasanaeth dros y flwyddyn i ddod.

6.0 Goblygiadau o dan y Cytundeb (Cytundebau Enwebiadau ac Asiantaeth Tai, Cytundebau Lefel Gwasanaeth a Phrotocol Budd-dal Tai)

6.1 Partneriaeth Cofrestr Tai Cyffredin

Daeth Cofrestr Tai Cyffredin Gwynedd i rym ar y 10fed o Fedi 2012, mae'r trefniadau o dan Gytundeb y Bartneriaeth hwn yn disodli'r Gytundeb Enwebiad a Thai. Mae'r Tîm Opsiynau Tai yng Nghyngor Gwynedd bellach yn gyfrifol am reoli'r Gofrestr Tai Cyffredin yn unol â'r Polisi Gosod Cyffredin.

6.1.1 Prif lwyddiannau:

- Bu i CCG ar y cyd gyda'r Tîm Opsiynau Tai osod 549 o gartrefi CCG yn ystod 2014/15.
- Mae perthynas waith da hefyd wedi ei chynnal gyda Chymdeithasau Tai.
- Cytunwyd ar Gytundeb Lefel Gwasanaeth newydd ac mae pob parti wedi ei arwyddo ac mae'r Protocol Rhannu Gwybodaeth bellach mewn lle.

6.1.2 Pethau na aeth cystal:

- Oherwydd cyfyngiadau Polisi Gosod Cyffredin nid oedd modd i CCG ddylanwadu ar drosglwyddo tenantiaid oedd wedi torri amod o'u cytundeb tenantiaeth, er enghraifft, lle nad oeddent wedi gofalu am eu cartref blaenorol neu os oedd ganddynt ôl ddyled,
- Roedd cyswllt TG gyda'r Cyngor (Citrix) yn annibynnadwy ar adegau ac roedd cyfathrebu ynghylch a'r cyswllt yn anfoddhaol. Mae hyn yn effeithio ar allu swyddogion CCG i gael golwg ar wybodaeth y rhai hynny sy'n ymgeisio am dŷ.
- Ni chyfarfu'r Grŵp Llywio Cofrestr Tai Cyffredin yn rheolaidd. Arweiniodd hyn at oedi gyda chwblhau'r gwaith y cytunwyd arno e.e. mesur deilliannau, newidiadau i'r ffurflen gais, cynhyrchu gwybodaeth ar gyfer taflenni gwybodaeth ar gyfer ymgeiswyr, a newidiadau i Bolisi Gosod Cyffredin.
- Roedd ansawdd rhestrau-byr darpar denantiaid a dderbyniwyd gan y Tîm Opsiynau Tai yn anfoddhaol mewn rhai ardaloedd, yn arbennig yn ardal Meirionnydd. Mae tai a oedd yn cael eu hystyried gyda galw mawr amdanynt yn awr yn fwy anodd eu gosod. Credir fod tan-feddiannaeth a diffyg cyhoeddusrwydd gan breswylwyr Gwynedd o ran pwy allai fod yn gymwys ar gyfer tai cymdeithasol yn cyfrannu tuag at y tuedd hwn.

6.1.3 Heriau o'n blaen yn y flwyddyn nesaf:

1. Gweithio mewn Partneriaeth i wella effeithiolrwydd ac effeithlonrwydd y gwasanaeth Tîm Opsiynau Tai
2. Deall effaith y newidiadau y bwriedir eu cyflwyno i Fudd-daliadau Lles ar allu darpar denantiaid i fforddio tenantiaethau CCG, a gweithio i liniaru effaith ar ein gallu i osod ein cartrefi.
3. Cytuno ar newidiadau i'r Polisi Gosod Cyffredin i ddelio gyda newidiadau Statudol e.e. Deddf Tai (Cymru) 2014 a datrys problemau sydd wedi eu hadnabod.
4. Cyflwyno trefniadau rheoli newydd fel sy'n cael eu nodi yn y Cytundeb Lefel Gwasanaeth newydd.

6.2 Cytundebau Lefel Gwasanaeth

Wrth drosglwyddo (12/04/10) cytunwyd ar y Cytundebau Lefel Gwasanaeth (CLG) canlynol rhwng CCG a'r Cyngor.

1. Gwasanaethau Cynnal Tir
2. Cefnogaeth TGCh (darparu a chefnogi Rhwydwaith Ardal Eang a Chefnogi Rhaglenni – "Geographical Information System" (GIS))
3. Gwasanaethau Cyfreithiol
4. Gwasanaethau Rheoli pla
5. Gwasanaethau'r Gyflogres
6. Gwasanaeth Archwiliadau Diogelwch Priffyrdd ar Ffyrdd heb eu mabwysiadu
7. Gwasanaeth Cynnal a Chadw Fflyd
8. Gwasanaethau Archwiliadau Iechyd Amgylchedd
9. Gwasanaethau Carthffosiaeth
10. Gwasanaethau Glanhau
11. Gwasanaeth Systemau Teledu Cylch Cyfyng (TCC)
12. Gwasanaethau Golau Stryd
13. Gwasanaeth Warden Cymunedol

Darparir datganiad ar gyfer bob CLG isod:

1. Gwasanaeth Cynnal a Chadw Tir - estynnwyd y gytundeb am 12 mis pellach tan Ebrill 2016 gyda'r un trefniadau rheoli yn cael eu cadw o ganlyniad i lefel boddhad gyda pherfformiad y gytundeb. Bydd proses caffael OJEU yn cymryd lle yn ystod Hydref 2015, gyda'r bwriad o ddechrau'r contract newydd ym mis Ebrill 2016.
2. Cefnogaeth TGCh (darparu a chefnogi Rhwydwaith Ardal Eang a Chefnogi Rhaglenni - "Geographical Information System" (GIS) - cafwyd gwelliant o ran rheoli cyfrif ac mae rhybuddion mewn lle i fonitro perfformiad cyswllt TGCh rhwng y Cyngor a CCG.
3. Gwasanaethau Cyfreithiol - yn ystod 2013 penderfynwyd darparu gwasanaeth cyfreithiol mewnol ac o ganlyniad, trosglwyddwyd 2 aelod o staff o Gyngor Gwynedd i CCG ym mis Hydref y flwyddyn honno. Ers diddymu CLG Cyngor Gwynedd, mae'r adran gyfreithiol wedi parhau i ddarparu gwasanaeth cyfreithiol ar rai faterion gan gynnwys Hawl i Brynu ac mae cytundeb mewn lle pe bai absenoldeb ayb.
4. Gwasanaethau Rheoli Pla - CLG mewn lle i Gyngor Gwynedd ddarparu'r gwasanaeth tan Ebrill 2016.
5. Gwasanaethau'r Gyflogres - Cyngor Gwynedd wedi cael y gwasanaeth yn dilyn proses dendro agored tan Ebrill 2016.
6. Gwasanaeth Archwiliadau Diogelwch Priffyrdd ar Ffyrdd heb eu mabwysiadu - mae'r gwasanaeth yn parhau i gael ei ddarparu'n fewnol gan CCG.
7. Gwasanaeth Cynnal a Chadw'r Fflyd - gwasanaeth wedi ei ail dendro drwy broses OJEU gyda'r gytundeb newydd yn cychwyn ar y 1af o Fehefin 2014 am 3 blynedd yn y lle cyntaf. Bu Cyngor Gwynedd o gymorth mawr i CCG yn ystod y cyfnod trosglwyddo.
8. Gwasanaethau Archwiliadau Iechyd Amgylcheddol - nid oes angen y gwasanaeth mwyach oherwydd bod y Gofrestr Tai Cyffredin yn cael ei rhedeg

gan y Cyngor.

9. Gwasanaethau Draeniau – CLG wedi ei gytuno ar gyfer Cyngor Gwynedd i ddarparu gwasanaeth hyd at fis Ebrill 2016 gyda threfniadau rheoli cleientiaid pellach wedi ei roi mewn lle. Mae opsiynau caffael i'r dyfodol yn cael eu hystyried bellach gyda diweddariadau yn cael eu rhoi gan Gyngor Gwynedd fel rhan o'r cyfarfodydd rheolaidd ar gyfer rheoli contract.
10. Gwasanaethau Glanhau - Rhoddwyd y Contract ar gyfer Glanhau Mannau Cymunedol i Gyngor Gwynedd ar gyfer ardaloedd Dwyfor a Meirionnydd ac i SuperClean ar gyfer ardaloedd Bangor ac Arfon; mae'r holl gontractwyr yn perfformio yn dda ac yn ychwanegu gwerth. Rhoddir ystyriaeth i ychwanegu cynnal archwiliadau glanhau swyddfeydd a mannu cymunedol pan ddaw'r amser i gynnig y contract ar y farchnad ym mis Mehefin 2016.
11. Gwasanaeth Teledu Cylch Cyfyng (TCC) - Gwasanaeth a ddarperir gan Gyngor Gwynedd; mae gwasanaeth o dan y contract yma wedi gwella yn ystod y flwyddyn gyda chamerau yn cael eu trwsio yn unol â'r CLG. Fodd bynnag, bydd angen adolygu'r bwriad i adnewyddu CLG TCC pe na bai'r rhwystrau diweddar yn cael eu datrys, o ran rhyddhau darn o ffilm i CCG, mewn perthynas â digwyddiadau nad ydynt o natur droseddol ond sydd yn torri amod o'r denantiaeth ac y gallai CCG eu defnyddio i reoli ei denantiaethau. Bydd ein cyfreithiwr yn adolygu'r sefyllfa yn unol â chanllawiau'r Swyddfa Comisiynydd Gwybodaeth.
12. Gwasanaethau Golau Stryd - estyniad i drefniadau presennol gyda Chyngor Gwynedd hyd Ebrill 2016. Mae'r CLG yn cael ei reoli; nid oes unrhyw fater o bwys. Bydd angen cynnal trafodaeth maes o law o ran diweddaru'r offer presennol.
13. Gwasanaeth Warden Cymunedol - rhoddodd Cyngor Gwynedd rybudd y byddai'r cyllid ar gyfer y gwasanaeth hwn yn dod i ben ar 1af Ebrill 2015. Gyda chryn anhawster, bu i CCG ddynodi cyllid o'i gyllidebau ei hun i gynnal y gwasanaeth hwn sydd wedi ennyn parch.

6.2.1 Prif lwyddiannau:

1. Mae perthynas waith da wedi ei gynnal gyda staff Cyngor Gwynedd yn ystod y cyfnod lle bu i'w cyfraniad barhau yn unol â'r CLG perthnasol.
2. Mae Gwasanaeth Tu Allan i Oriau rhagorol wedi ei dderbyn ar CLG Draeniau.
3. Mae trefniadau gwella perfformiad o ran CCG bellach yn dwyn ffrwyth gyda materion perfformiad yn cael eu hadnabod a'u datrys yng nghynt gyda chontractwyr.

6.2.2 Pethau na aeth cystal:

1. Mae cyswllt TG (Citrix) gyda'r Cyngor yn parhau i beri her gyda diffyg mynediad yn aml ac felly yn cael effaith ar berfformiad timoedd gosod CCG.
2. Mae CCG yn cael problemau gydag uned TCC Cyngor Gwynedd gan nad ydynt yn cael mynediad at ddarn o film nad ydynt yn ymwneud â digwyddiadau o natur troseddol ond sy'n torri amod o'r denantiaeth. Mae darn o ffilm o'r fath yn elfen allweddol y mae CCG yn ei ddefnyddio i reoli ei denantiaethau, ac os nad yw'r mater yn cael ei ddatrys yn llwyddiannus gall effeithio ar benderfyniadau mewn perthynas ag adnewyddu'r CLG.

6.2.3 Heriau o'n blaen yn y flwyddyn nesaf:

1. Datrys yn llwyddiannus y mater o gael mynediad at ddarn o ffilm digwyddiadau nad ydynt o natur droseddol o dan CLG, TCC.
2. Estyn ymwybyddiaeth ynghylch GIS o fewn CCG.
3. Sicrhau trosglwyddiad llwyddiannus Rhwydwaith Ardal Eang i ddarparwr newydd gwasanaethau, Prosiect Cydgasglu Band Eang y Sector Gyhoeddus

6.3 **<u>Protocol Budd-dal Tai</u>**

Mae derbyn taliadau Budd-dal Tai yn brydlon yn hanfodol i lif ariannol CCG ac mae'r Protocol Budd-dal Tai yn gosod ymrwymiad ar y Cyngor a CCG i weithio gyda'i gilydd i gyflawni lefel a safonau gwasanaeth ar gyfer prosesu a gweinyddu budd-dal tai i denantiaid CCG.

6.3.1 Prif lwyddiannau:

1. Mae CCG wedi parhau i weithio yn effeithiol gyda'r Tîm Budd-dal Tai wrth ymateb i'r tâl tan-feddiannaeth gan uchafu'r defnydd o Daliadau Tai yn ôl Disgresiwn. Bu i CCG hefyd weithio yn agos gyda Tasglu Diwygio Lles y Cyngor.
2. Bydd unrhyw ymholiad neu anghysondeb 'ad-hoc' yn derbyn ymateb prydlon.
3. Mae CCG wedi gweithio gyda Tîm Budd-dal Tai i ddatblygu protocol ar system buddion Capita i ddarparu ffigyrau cywir ar gyfer Taliadau Tai yn ôl Disgresiwn. Yn unol â hynny yn caniatau asesiad cywir o effaith y tâl tan feddiannu ("treth llofft") a dibyniaeth ar daliadau Tai yn ôl Disgresiwn i incwm CCG.

6.3.2 Heriau o'n blaen yn y flwyddyn nesaf:

1. Parhau i gynnal perthynas waith da gyda Tîm Budd-dal tai Cyngor Gwynedd a thrafod a rhannu gwybodaeth gyda nhw i reoli yn effeithiol y newidiadau sy'n gysylltiedig â mesurau Diwygio Lles y Llywodraeth.
2. Parhau i weithio gyda Tîm Refeniw'r Cyngor i sicrhau bod Taliadau Tai yn ôl Disgresiwn ynghyd â'r elfen wledig a dderbynnir gan y Cyngor yn cael ei roi yn unol ag angen.
3. Parhau i weithio gyda Chyngor Gwynedd, y AGP a phartneriaid eraill sydd yn y Tasglu Diwygio Lles i gynnal y ffocws angenrheidiol i ddarparu gwasanaethau lleol gofynnol i ymdrin â Credyd Cynhwysol.

7.0 Protocol Aelodau Etholedig

7.1 Bydd Aelodau yn ymwybodol o brotocol aelodau etholedig a gafodd ei gyflwyno wrth drosglwyddo fel bod yna un pwynt cyswllt o fewn CCG ar gyfer aelodau. Mae pob cais a ddaw gan aelod (ar wahân i rai o natur cynnal a chadw dydd i ddydd) yn cael eu cofnodi, eu gweithredu a'u monitro o fewn CCG gyda'r bwriad o ddarparu gwasanaeth gwell a mwy ymatebol i aelodau.

7.2 Prif lwyddiannau:

1. Mae CCG yn teimlo bod perthynas waith cryf ac effeithiol wedi ei adeiladu gydag aelodau ac yn teimlo bod y berthynas yn tyfu i bartneriaeth sy'n symud cymunedau yn eu blaen.

2. Derbyniwyd adborth cadarnhaol dros y 12 mis mewn perthynas â Phrotocol Aelodau Etholedig gydag aelodau yn nodi gwelliant mewn cyfathrebu (yn gyffredinol) ac yn derbyn gwybodaeth yn rheolaidd am gynnydd.

7.3 Pethau na aeth cystal:

1. Mae rhai aelodau wedi nodi anfoddhad nad oedd posib iddynt siarad efo swyddog penodol. Mae CCG yn hyderus, drwy ddarparu'r gwasanaeth sydd wedi ei nodi yn y Protocol, mae Aelodau Etholedig yn cael y gwasanaeth gorau posib. Mae'r protocol hefyd yn sicrhau bod gwasanaeth cyson yn cael ei ddarparu i holl Aelodau Etholedig.

7.4 Heriau o'n blaen yn y flwyddyn nesaf:

Er mwyn parhau i gyflawni disgwyliadau'r protocol aelodau, y brif her i CCG yw sefydlu diwylliant atebol sy'n canolbwyntio ar y cwsmer o fewn y sefydliad.

8.0 Gweithio mewn partneriaeth ar eitemau tai strategol pwysig

Mae CCG yn aelod o Bartneriaeth Tai Gwynedd ac wedi cymryd rhan mewn amryw o faterion tai strategol pwysig, fel:

1. **Gweithredu'r Gofrestr Tai Cyffredin, Polisi Gosod Cyffredin a Tîm Opsiynau Tai** – bu i'r Gofrestr Tai Cyffredin a'r Tîm Opsiynau Tai ddod i rym ym mis Medi 2012. Mae CCG wedi ymrwymo i sicrhau bod y prosiect yn llwyddiant, ei fod yn cynnig gwasanaeth effeithiol i reoli stoc tai cymdeithasol yng Ngwynedd a'i fod hefyd yn cynnig amrywiaeth o opsiynau addas i ymgeiswyr i gwrdd â'u hanghenion tai.

2. **Digartrefedd** - bu i CCG barhau i ddarparu nifer o eiddo i'r Cyngor i gartrefu ymgeiswyr digartref ar sail dros dro i gynorthwyo'r Cyngor gyda'u gofynion statudol. Fodd bynnag mae nifer yr eiddo sydd ar gael wedi gostwng yn dilyn cwynion am nifer ac effaith yr eiddo yn ardal Tan y Bryn, Bangor.

   Her allweddol newydd ar gyfer y flwyddyn i ddod fydd cytuno ar Gytundeb Cynhwysfawr rhwng CCG a'r Cyngor, a chyflwyno dulliau newydd o weithio yn unol â gofynion Deddf Tai (Cymru) 2014 a gweithio gyda'r Cyngor i atal teuluoedd sy'n cael eu heffeithio gan ostyngiad yn y Budd-dal Lles rhag cael eu troi allan.

3. **Cyflogaeth leol** – ers trosglwyddo, pan drosglwyddwyd 170 aelod o staff o'r Cyngor o dan TUPE, mae CCG wedi cynyddu nifer o staff a gyflogir ymhellach ac, ar 31 Mawrth 2015, yn cyflogi 272 o staff. Hefyd, mae sawl cyfle cyflogaeth leol arall wedi eu sicrhau drwy Ddarparwyr Gwasanaeth SATC CCG (gweler adran 4 uchod).

4. **Darpariaeth tai fforddiadwy** - fel y nodwyd o'r blaen yn yr adroddiad hwn, mae CCG yn gallu adrodd gyda chryn bleser ein bod yn awr wedi cychwyn gwaith ar 3 safle datblygu newydd. Mae'r holl unedau hyn wedi denu naill ai Grant Tai Cymdeithasol neu Grant Eiddo Llai; dylai'r gwaith adeiladu fod wedi ei gwblhau erbyn diwedd Mawrth 2016. Tan y Bryn a Tŷ Gegin ym Mangor a Lon Abererch ym Mhwllheli ydi'r safleoedd hyn. Bydd 18 uned tai newydd ar y safleoedd hyn ac felly yn gymorth i gwrdd â'r targedau a nodir o fewn Strategaeth Datblygu CCG.

5. **Strategaeth Pobl Hŷn** –

    i) Mae'r gweddill o'r cynlluniau tai cysgodol yn cael eu hailddatblygu (Cysgod y Coleg - Bala, Bro Llywelyn - Penrhyndeudraeth, Hafan Deg - Abermaw, Pentre Uchaf - Dyffryn Ardudwy) yn dilyn adolygiad tai cysgodol a gobeithir cwblhau'r holl waith erbyn Medi 2015. Y gwelliannau fydd moderneiddio'r fflatiau, ychwanegu lifftiau, ail fodelu fflatiau 1 ystafell wely i 2 ystafell wely, gwell drysau diogelwch a TCC.
    ii) Mae'r gwaith ar gyflwyno model amgen ar gyfer darparu gwasanaeth warden tai cysgodol sydd wedi ei seilio ar angen sydd wedi eu hadnabod yn parhau; yn hytrach na'u bod ynghlwm a thenantiaid mewn cyfadeilad tai cysgodol penodol. Fodd bynnag, mae ansicrwydd ynghylch cyfeiriad dyfodol y newidiadau hyn oherwydd yr ansicrwydd sy'n parhau ynghylch cyllid grant Cefnogi Pobl sy'n cyllido'r gwasanaeth warden tai cysgodol craidd.
    iii) Bu i CCG barhau i gefnogi gwaith y Pwyllgor Cydweithredol Rhanbarthol Cefnogi Pobl gan sicrhau bod cynrychiolwyr Darparwr a Tai Cymdeithasol Cymru ar y pwyllgor cydweithredol yn ymwybodol o anghenion tenantiaid hŷn a bregus CCG.
    iv) Bu i CCG barhau i wella gwasanaethau ar gyfer tenantiaid hŷn ac anabl. Mae storfa Sgwteri Symudedd ar sawl safle ac mae polisi Sgwteri Symudedd a thaflenni gwybodaeth yn ymwneud â hynny mewn lle. Cafodd 15 safle a oedd efo system ‘Call Bell’ eu trosi i system fwy hyblyg ‘Life Line’ i gynnig gwasanaeth mwy hyblyg i'n tenantiaid.

6. **Addasiadau i'r Anabl** – Bu i'r Panel Addasiadau ar y cyd gyda'r Cyngor barhau i gyfarfod yn fisol i sicrhau bod angen tenantiaid a, addasiadau yn cael eu trin mor effeithiol â phosib o fewn yr adnodd sydd ar gael. Mae'r tîm hefyd yn gweithio â Chronfa Gofal Canolraddol ynghyd â Gofal a Thrwsio i ryddhau cyllid i gyllido addasiadau a hwyluso rhyddhau buan o'r ysbyty.

7. **Diwygio Lles** – Bu i CCG barhau i gyfrannu tuag at y tasglu aml sefydliadol a oedd yn cael ei westeio gan y Cyngor gyda'r bwriad o baratoi pobl Gwynedd am y Diwygio Lles. Bu i CCG gefnogi tenantiaid i geisio am Daliadau Tai yn ôl Disgresiwn oedd yn cael ei weinyddu gan y Cyngor. Mae'r grant hwn wedi cael effaith gadarnhaol ar gynaladwyedd ein tenantiaethau.

8. **Gisda** - Mae Gisda bellach yn rheoli un o'r blociau yn Tre'r Gof, Caernarfon. Mae hyn yn rhoi amgylchedd diogel i bobl ifanc sydd wedi bod yn rhan o raglen cefnogaeth ddwys GISDA er mwyn dangos iddynt y gallant gynnal eu tenantiaethau eu hunain. Mae hwn yn gynllun gwerthfawr sy'n gwneud lle i bobl

ifanc eraill sydd angen cefnogaeth gyda cael tŷ.

9. **Tai Cefnogol** - Mae dau eiddo yn y gytundeb newydd sydd rhwng Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Gwynedd sy'n ein galluogi i ddefnyddio hen dai wardeiniaid fel tai cefnogol. Mae'r rhain wedi eu lleoli yn Hafan Elan, Llanrug a Llys yr Eifl, Caernarfon.

9.0 Materion Gweithredol Eraill

9.1 Cefnogi Pobl

Yn ystod 2014/15 bu i CCG weithio'n agos gyda Tîm Cefnogi Pobl Cyngor Gwynedd i gefnogi tenantiaid hŷn a bregus i gynnal eu tenantiaethau. Ym mis Mai 204 daeth archwiliad o'r Gwasanaeth Warden a Larwm Cymunedol i'r casgliad

- bod y gwasanaeth yn amherthnasol yn strategol
- bod y gwasanaeth yn parhau i gwrdd ag anghenion y grŵp cleient
- bod y gwasanaeth a ddarperir i safon foddhaol, gydag arfer da mewn sawl maes
- Fel sy'n cael ei argymell gan Adolygiad Aylward o wasanaethau Cefnogi Pobl yng Nghymru, mae CCG yn y broses o ddatblygu gwasanaeth Warden peripatetig sy'n targedu anghenion y defnyddiwr gwasanaeth o ran tai cysgodol ac arferol.
- Mae'r gwasanaeth yn rhoi gwerth am arian.

Mae'r gwasanaeth Cymorth Hyblyg hefyd wedi ennyn parch ac yn cwrdd â'i dargedau. Mae'r gwasanaethau hyn, hefyd yn cael eu cyllido gan y grant Cefnogi Pobl, yn cyfrannu at atal digartrefedd ac oedi gyda'r angen am ofal cartref. O ganlyniad yn arbed arian i dimoedd Digartrefedd a Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor - ynghyd â'r gwasanaeth iechyd.

Mae gan CCG bryder am ddyfodol grant cefnogi pobl sydd wedi ei ddyrannu i CCG oherwydd iddo gael toriad o £30K (9%) yn 2015/16 a rhag amcangyfrifir y bydd yn cael toriad pellach o 10% yn 2016/17. Mae hyn yn peri cryn bryder i denantiaid hŷn a bregus CCG sy'n cael budd o'r gwasanaeth cefnogol sydd o gymorth iddynt wella eu sgiliau bywyd a chynnal annibyniaeth.

Mae CCG yn cefnogi ymgyrch 'Gadewch i ni barhau i Gefnogi Pobl' Grŵp Cartrefi Cymunedol Cymru a Cymorth Cymru i godi ymwybyddiaeth gwleidyddion a gwneuthurwyr penderfyniadau eraill ynghylch gwerth grant Cefnogi Pobl o ran arbed costau i wasanaethau Cymdeithasol ac Iechyd pe bai tenantiaeth yn methu.

9.2 Polisi newydd Llywodraeth Cymru (LIC) ar gyfer Rhent Tai Cymdeithasol

Fel yr adroddwyd y llynedd mae Llywodraeth Cymru wedi cyflwyno polisi newydd ar gyfer Rhent Tai Cymdeithasol a gafodd ei gyflwyno ym mis Ebrill 2014. Mae'r polisi yn gosod band rhent ar gyfer pob Cymdeithas Tai. Rhaid i'r rhent cyfartalog ar gyfer y Gymdeithas fod o fewn y band hwnnw. Mae gan Gymdeithasau ryddid i osod rhent ar gyfer pob eiddo ac er nad yw'r polisi yn nodi yn glir y dylid gosod rhent targed ar gyfer eiddo unigol, mae CCG wedi parhau i gymhwyso egwyddorion ein polisi blaenorol ac wedi pennu rhent targed ar gyfer pob eiddo.

O dan y polisi newydd mae Llywodraeth Cymru wedi parhau i bennu'r cynydd chwyddiant blynyddol ac maent wedi gosod cap o £2 ar unrhyw gynyddiadau ychwanegol sydd i'w gymhwyso i rent wythnosol er mwyn symud gwir rhent tenantiaid unigol i rhenti targed. Rhaid i godiad rhent cyfartalog fod yn llai na'r MPD (yn seiliedig ar y gyfradd a osodwyd y mis Medi blaenorol) ynghyd â 1.5% ac uchafswm o £2 yr eiddo. Mae cynnig Llywodraeth Cymru i gyfyngu cynnydd chwyddiant i MPD + 1% o 2017/18 ymlaen. Er nad oes cytundeb ffurfiol, os bydd hyn yn digwydd, bydd yn creu problemau sylweddol i CCG oherwydd y lleihad mewn incwm; mae ein cynllun busnes presennol yn gofyn am gynydd rhent o MPD + 1.5% fel ei fod yn hyfyw.

9.3 **Casglu Rhent/Rheoli Incwm**

Cyfanswm ôl-ddyledion fel canran o rent casgladwyd ar gyfer tenantiaid presennol oedd 1.7% ar gyfer blwyddyn ariannol 2014/15 o'i gymharu â 1.8% ar gyfer y flwyddyn flaenorol. Tybir bod Taliadau Tai yn ôl Disgresiwn a phroffîl cynyddol pwysigrwydd talu rhent wedi cyfrannu tuag at y perfformiad da hwn.

Mae CCG yn parhau i ariannu dwy swydd Cynghorwyr Rhent o fewn y tîm incwm rhent i gefnogi tenantiaid sy'n cael eu heffeithio gan Diwygio Lles y Llywodraeth a newidiadau i'r Sustem Budd-dal Tai a ddaeth i rym ym mis Ebrill 2013. Mae monitro effaith Diwygio Lles yn parhau i fod o flaenoriaeth i CCG gyda Chredyd Cynhwysol i'w gyflwyno yng Ngwynedd yn Hydref 2015.

9.4 **Eiddo Gwag**

Mae perfformiad yn erbyn y dangosydd perfformiad allweddol hwn hefyd wedi bod yn brif ffocws yn ystod y flwyddyn ac yn parhau i wella. Mae prosesau mewnol wedi eu symleiddio. Fodd bynnag mae Eiddo anodd eu gosod yn cael effaith ar yr amser trosi cyfartalog.

Er mwyn delio gyda hyn, mae CCG wedi datblygu Strategaeth Eiddo anodd eu gosod a gyflwynwyd yn ystod 2014/15. O ran eiddo lle nad ydi'r Tîm Opsiynau Tai yn cynnig rhestr aros neu fod y rhestr aros yn wan, yna, bydd yr eiddo yn cael ei hysbysebu drwy gyfrwng cyfryngau cymdeithasol a safleoedd gwe. Mae posteri hysbysebu yn cael eu cynhyrchu at sylw'r cyhoedd yn swyddfeydd CCG ac mewn digwyddiadau, a gofynnir i gynghorwyr lleol ac ysgolion godi ymwybyddiaeth o'r eiddo sydd ar gael gyda thenantiaid posib.

Mae rhai eiddo gwag wedi cael eu categoreiddio fel eiddo gwag nad oes modd eu gosod oherwydd bod eu hangen naill ai fel eiddo decant, yn disgwyl gwaith sylweddol neu yn cael eu gwerthu. Mae'r rhain i gyd wedi cael effaith ar berfformiad trosi eiddo gwag. Bydd lleihad sylweddol yn niferoedd yr eiddo sydd ar gael yn ystod 2015/16 wrth i raglen SATC dynnu tua'r terfyn; mae prosesau mewn lle i ddychwelyd yr eiddo decant yn gyflym.

Bydd gwella perfformiad eiddo gwag yn parhau i fod yn faes blaenoriaeth yn 2015/16.

9.5 **Adolygu'r gweithlu mewnol (DLO)**

Yn dilyn penderfyniad y Bwrdd ym mis Ionawr 2013 i gadw'r gwasanaeth Trwsio, Cynnal a Chadw yn fewnol yn amodol ar gyflwyno cynllun gwella i ddarparu gwasanaeth modern, yn canolbwyntio ar y cwsmer a gwasanaeth cost effeithiol gyda'r prif uchafbwyntiau fel a ganlyn:

- Mae amser trosi ar gyfer cwblhau gwaith i safon SATC ar eiddo gwag wedi gostwng 22.5 diwrnod yn ystod 2013-41 i 12.5 diwrnod ar gyfer y flwyddyn ariannol 2014-15.
- Mae cynnydd graddol yn y nifer o waith trwsio brys ac arferol sydd wedi eu cwblhau gyda bron iawn i 95% o'r gwaith trwsio wedi eu cwblhau o fewn yr amserlen gofynnol.
- Llwyddwyd i wella'r perthynas gwaith gydag Adran Amgylchedd Cyngor Gwynedd sydd wedi arwain at ddelio yn ymatebol i drwsio eiddo sydd wedi derbyn rhybuddion System Mesur Iechyd a Diogelwch ar gyfer Tai a rhybuddion Diffyg Atgyweirio Tai.
- Mae ffocws clir ar gostau gwasanaetth ac effeithlonrwydd gyda'r parhad yn natblygiad y cyfrif masnach ynghyd â'r defnydd ohono.
- Llwyddwyd i gael ardystiad i'n system rheoli Iechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd (IDAA).
- Sefydlwyd tim Trydanol mewnol a arweiniodd at wella perrfformiad gwaith trwsio.
- Llwyddwyd i newid ein darparwr Gwasanaeth Gwresogi Cylchol. Arweiniodd hyn at wella cydymffurfiaeth.
- Sefydlwyd contract Fflyd Newydd.
- Cyflwynwyd dull gweithio newydd i'n gweithlu gan ddefnyddio technoleg. Cafwyd gwelliant yn y dyraniad gwaith ac effeithlonrwydd cwblhau gan ganiatau i weithredwyr gael mynediad at ebyst, dogfennau IDAA a mewnrwyd y cwmni.
- Tendr ar gyfer llif gwaith newydd gan gynnwys rhaglen gwblhau fewnol SATC wedi bod yn llwyddiannus. Llwyddwyd hefyd i gyflawni ar y gwaith yma.
- Gwell rheolaeth o'r gweithlu. Arweiniodd hyn at gyflawni gwaith yn fwy effeithiol.

9.6 **Iechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd (IDAA)**

Yn ystod y flwyddyn, mae CCG wedi derbyn ardystiad OHSAS, 18001, ISO9001 ac ISO14001 ar gyfer ein systemau rheoli Iechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd fel ei gilydd. Maent wedi eu cynllunio i alluogi gwella materion iechyd, diogelwch, ansawdd ac amgylcheddol ac i sicrhau cysondeb ac ansawdd o ran ein holl brosesau.

9.7 **Rheoleiddio a Llywodraethu**

9.7.1 **<u>Asesiad Rheoleiddio</u>**

Mae Rhan 2 y Mesur Tai (Cymru) 2011 (y Mesur) sy'n ddiwygiad Rhan 1 y Ddeddf

Tai 1996 yn rhoi pwerau i Weinidog Cymru reoleiddio LCC yng Nghymru. Mae'r mesur yn rhoi mwy o bwerau rheoleiddio ac ymyrryd i'r Gweinidog.

Yn ystod cyfnod olaf y flwyddyn ariannol 2014/15, bu i Dîm Rheoleiddio Tai Llywodraeth Cymru gynnal Asesiad Rheoleiddio ar ran Gweinidogion Cymru. Bwriad yr Asesiad Rheoleiddio yw darparu dealltwriaeth i denantiaid, defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid eraill o ba mor dda rydym yn perfformio, ar amser penodol yn erbyn canlyniadau cyflawni sy'n ymwneud â:

- Gwasanaethau landlord
- Llywodraethol
- Rheolaeth Gyllidol

Cynhaliwyd yr Asesiad Rheoleiddio yn unol â dull yn seiliedig ar risg tuag at reoleiddio sydd wedi ei nodi yn y 'Fframwaith Rheoleiddio' a chanllawiau cysylltiol '*Improving the implementation of the Regulatory Framework: a risk based approach to regulation*' a '*Sector risks facing housing associations in Wales*'.

Mae'r Rheoleiddiwr yn defnyddio gwybodaeth sydd wedi ei dderbyn drwy gyswllt rheoleiddio parhaus gyda CCG ynghyd â gwybodaeth sydd wedi ei ddarparu er mwyn creu barn reoleiddio.

Ystyriwyd fod yr adroddiad terfynol yn asesiad teg ac mae ar gael ar safle we CCG ond roedd prif gasgliadau'r adroddiad fel a ganlyn:

- Roedd ansawdd hunan arfarniad CCG o'i effeithiolrwydd yn rhesymol.
- Mae Llywodraethu yn parhau i fod yn weddol gadarn. Mae CCG wedi datblygu system criteria pwrpasol ac o'i defnyddio wedi penderfynu eu bod yn perfformio "yn dda, ond gyda lle i wella"
- Mae cydbwysedd rhwng y rhywiau ar y Bwrdd yn 50/50 sy'n uwch na chyfartaledd arferol y sector dai, 37% ydi'r gynrychiolaeth fenywaidd ar y Bwrdd. Gall CCG ddangos ei fod yn ymdrin yn gyfartal â'r iaith Gymraeg a Saesneg, ac yn sefydliad gwbl ddwyieithog.
- Nid yw CCG yn or awyddus i gymryd risg. Mae'r Bwrdd yn deall ei gyfrifoldebau ar gyfer adnabod a rheoli risgiau strategol lefel uchel. Mae'r fframwaith risg sy'n cefnogi trafodaeth ar lefel Bwrdd yn drylwyr ac wedi ei gyflwyno'n dda gan ganiatau i'r Bwrdd ddeall y risgiau sy'n dod i'r amlwg. Mae diwylliant clir o reoli risg ar lefel Bwrdd a Gweithredol.
- Mae hyfywedd ariannol CCG a gyhoeddwyd yn Ebrill 2015 oedd "Pasio gyda monitro rheolaethol agosach" (gweler 9.7.2 isod). Mae pryderon yn parhau ynghylch â swyddi gwag ar lefel cyfarwyddwr, yn arbennig y swydd allweddol, Cyfarwyddwr Cyllid sydd wedi bod yn wag ers 12 mis.
- Mae sefyllfa ariannol CCG yn gadarn a gall gwrdd â'i ymrwymiadau ariannol tymor byr a hir dymor. Dengys rhagolwg 30 mlynedd y Gymdeithas y bydd y Gymdeithas yn gweithredu'n agos i'w chyfamodau yn y tymor byr i'r tymor canolig.
- Mae darpariaeth gwasanaeth yn gymysg. Mae'r addewidion a wnaed wrth drosglwyddo wedi eu cyflawni'n llwyddiannus. Llwyddwyd i gyrraedd SATC, ar wahân i waith ar rai cynlluniau tai cysgodol. Disgwylir i'r gwaith yma gael ei gwblhau ym mis Medi 2015. Mae boddhad tenantiaid gydag ansawdd tai

wedi cynyddu 22% ers 2011. Mae iechyd a diogelwch tenantiaid yn dda. Fodd bynnag, ni all CCG ddangos fod y gwasanaeth trwsio, cynnal a chadw yn effeithiol ac effeithlon.

- Mae arolwg boddhad tenantiaid cadarn yn cael ei gynnal yn annibynnol ac yn flynyddol. Roedd casgliadau'r arolwg mwyaf diweddar a gafodd ei gynnal yn 2014 yn dangos cynnydd graddol cyn trosglwyddo, ond wrth gymharu ag eraill yn dangos sgôp ar gyfer gwella.

9.7.2 **Dyfarniad Hyfywedd Ariannol**

O dan adran 33A Deddf Tai 1996, mae gan y Gweinidog Cymru rym i reoleiddio LCC yng Nghymru o ran darpariaeth tai a materion sy'n ymwneud â llywodraethu a rheolaeth ariannol. Mae asesiadau rheolaethol a wneir yn dilyn dull o ganolbwyntio ar risg sy'n gwneud dyfarniad ar hyfywedd ariannol y Gymdeithas.

Yn dilyn adolygiad Gweinidog Cymru daethant i'r casgliad mai Dyfarniad Hyfywedd Ariannol CCG ar y 27 Chwefror 2015 oedd '**Pasio' gyda monitro rheolaethol agosach'.** Caiff hwn ei ddiffinio fel:

"mae gan y Gymdeithas ddigon o adnoddau i fodloni ymrwymiadau busnes ac ariannol ar hyn o bryd ac yn y dyfodol ond mae angen gwaith monitro rheoleiddiol manylach mewn un neu fwy o feysydd er mwyn sicrhau bod hyfywedd ariannol yn parhau i fod yn gadarn."

Eglurwyd dyfarniad y Rheoleiddiwr fel a ganlyn;

- *Mae'r Gymdeithas wedi paratoi'r rhagolygon ariannol 30 mlynedd gan ddefnyddio cyfres resymol o dybiaethau. Fodd bynnag, mae'r tîm rheoleiddio yn bryderus gan fod gan y Gymdeithas lai o staff ar lefel swyddogion gweithredol.*

  *Erbyn diwedd y flwyddyn ariannol roedd dau Gyfarwyddwr newydd wedi eu penodi (Cyfarwyddwr Adnoddau a Cyfarwyddwr Asedau ac Isadeiledd) gyda'r ddau yn dechrau yn ei rôl yn gynnar ar 1af Mehefin 2015.

- *Mae gan CCG ddigon o gyfleusterau benthyca gwarantedig i ariannu'r gwariant a ragwelir ar gynnal a chadw a gwella eiddo, ac mae'n gallu creu digon o incwm i dderbyn ac ad-dalu benthyciadau o'r fath.*
- *Dengys rhagolwg 30 mlynedd y Gymdeithas y bydd y Gymdeithas yn gweithredu'n agos i'w chyfamodau yn y tymor byr i'r tymor canolig.*
- *Mae gan CCG ddigon o arian preifat i ariannu'r gwariant a ragwelir ar gynnal a chadw a gwella eiddo, ac mae'n gallu creu digon o incwm i dderbyn benthyciadau o'r fath.*

9.7.3 **Aelodaeth Bwrdd CCG**

Mae Bwrdd CCG yn cynnwys 12 aelod sef 4 tenant, 4 aelod annibynnol a 4 aelod etholedig o Gyngor Gwynedd. Yn ystod blwyddyn 2014/15:

i) croesawyd dau aelod newydd o Gyngor Gwynedd i'r Bwrdd; y Cynghorydd Stephen Churcham yn cymryd lle'r Cynghorydd Brian Jones a'r Cynghorydd John Wyn Williams y cymryd lle'r Cynghorydd Ioan Thomas; byr oedd ei dymor ef yn lle'r Cynghorydd Sian Gwenllian. Mae CCG wedi gofyn i'r Cyngor adolygu eu proses enwebu yn dilyn oedi gormodol gyda sicrhau aelodau newydd. Mae oedi o'r fath yn gwanhau trefniadau llywodraethu CCG.
ii) bu i un aelod annibynnol ymddeol yn y Cyfarfod Blynyddol Cyffredinol ac yn unol â'r darpariaethau yn ein rheolau dewisodd sefyll am gyfnod pellach; ac yn dilyn etholiad ymhlith tenantiaid, ailetholwyd yr aelod tenant.
iii) bu i un aelod annibynnol ymddeol yn y Cyfarfod Blynyddol Cyffredinol a chafwyd aelod arall yn ei le yn dilyn proses recriwtio agored, a bu i aelod annibynnol arall ymddiswyddo o'r Bwrdd oherwydd ymrwymiadau eraill, gan adael un sedd wag. Ym mis Mawrth 2015, roedd y sedd honno yn wag gyda'r broses recriwtio yn parhau.
iv) Rhoddodd ein Cadeirydd a oedd wedi bod yn y Gadair ers peth amser y gorau i'r swydd ym mis Hydref 2014 gyda Claire Russell Griffiths yn cymryd yr awenau.

Er i hyn ddigwydd tu allan i gyfnod adrodd yr adroddiad hwn, roedd pawb yn CCG wedi tristau o glywed am farwolaeth sydyn John Glyn Jones ym mis Mai 2015. Roedd yng Nghadair CCG ers y dyddiau cynnar, cyn y trosglwyddo hyd fis Hydref 2014, a bu iddo barhau yn aelod gweithgar o'r Bwrdd ar ôl hynny. Roedd yn rhoi o'i amser, gan rannu ei brofiad eang am y sector dai yng Nghymru; wastad yn barod iawn ei gymorth a'i gefnogaeth. Mae ei gyfraniad i lwyddiant CCG wedi bod yn amhrisiadwy a bydd colled mawr ar ei ol.

9.8 **Rheoli Perfformiad**

Cyflwynwyd system rheoli perfformiad newydd ym mis Ebrill 2014 a chafodd perfformiad ein holl staff ei werthuso ar system ar lein sy'n cael ei alw yn "Cynllun Llwyddo". Gosodwyd amcanion personol ar gyfer pob unigolyn ar gyfer y 12 mis nesaf, a chafodd eu hymddygiad ei werthuso yn erbyn y cymwyseddau corfforaethol. Cafodd adolygiad 6 mis ei gynnal ym mis Medi i sicrhau fod perfformiad ar y trywydd cywir. Roedd cyfradd cwblhau'r gwerthusiadau ar draws CCG yn 100%.

9.9 **Rheoli Rhaglen**

Mae CCG wedi cyflwyno yn llwyddiannus nifer o brosiectau o bwys strategol a chorfforaethol yn ystod 2014/15 o dan y rhaglen Rheoli Perfformiad

Mae'r rhain yn cynnwys:

- Llwyddo i gael ardystiad i'n system rheoli Iechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd (IDAA).
- Cyflwyno fframwaith rheoli perfformiad CCG ("Cynllun Llwyddo")
- Ailstrwythuro Cyfarwyddiaeth Asedau i gymryd ystyriaeth o'r gostyngiad yn rhaglenni buddsoddiad yn dilyn cwblhau rhaglen gychwynnol buddsoddi SATC.
- gwella gofal cwsmer drwy'r sefydliad.

- Rheoli mesurau lliniaru mewn ymateb i'r Diwygio Lles
- Datblygu Cynllun Corfforaethol 2015-2020 CCG

Mae CCG wedi parhau i wreiddio dull rheoli rhaglen i reoli ei agenda trawsnewid sefydliad yn effeithiol. Mae'r dull hwn wedi bod yn llwyddiannus i gyflawni sawl prosiect ar amser a sicrhau bod yna adnoddau digonol ar gyfer gwneud hynny.

9.10 **Gofal Cwsmer**

Bu i brosiect gofal cwsmer CCG dynnu tua'r terfyn ddiwedd y flwyddyn. Un o brif dargedau'r prosiect yw grymuso'r Tîm Gwasanaethau Cwsmer i ymdrin â 90% o ymholiadau dros y ffôn ar y pwynt cyswllt cyntaf. Mae'r tîm bron iawn a chyrraedd y targed a osodwyd gyda 85% o holl ymholiadau yn awr yn cael eu datrys ar y pwynt cyswllt cyntaf (o gymharu â chyfartaledd o 70% ym mis Mawrth 2014). Mae gwaith yn parhau i adnabod anghenion hyfforddi pellach sydd ei angen ar y tîm er mwyn cwrdd â'r targed, 90%.

Mae gwell profiad cwsmer ar draws holl wasanaethau CCG wedi parhau yn flaenoriaeth gorfforaethol yn ystod y flwyddyn. Yn naturiol felly roedd y tîm rheoli yn siomedig fod yr Arolwg Boddhad Tenantiaid a gafodd ei gynnal ym mis Hydref 2014 yn amlygu gostyngiad bach yn lefelau boddhad o gymharu â chanlyniadau'r llynedd. Mae cynllun gweithredu wedi ei greu i gyfarch a chanolbwyntio ar hyn o fewn gwasanaethau unigol. Ymhellach, mae pwysigrwydd fod ein cwsmeriaid a sicrhau bod ein gwasanaethau yn cwrdd ag anghenion y cwsmeriaid hynny o flaenoriaeth uchel o fewn Strategaeth Gorfforaethol 2015-2020 CCG.

9.11 **Rheoli Tir presennol**

Mae CCG yn berchen ac yn rheoli dros 3,000,000 m² o asedau tir dros 517 o safleoedd. Mae'r asedau yn rhai amrywiol o ran eu natur a maint ac mae'n cynnwys coedwigoedd, rhostir, tir prysg, cronfa ddŵr/llynnoedd, afonydd, tir pori a chaeau pêl droed ac mae cyfran uchel o'r ased wedi ei leoli ym Mharc Cenedlaethol Eryri ac ardal o Harddwch Naturiol Eithriadol Pen Llyn.

I sicrhau rheolaeth tir priodol o'r safleoedd hyn gan gyfyngu rhwymedigaethau potensial CCG, mae bwrdd CCG wedi cymeradwyo strategaeth rheoli tir ym mis Mai 2014. Mae adnoddau staff wedi eu hadnabod ar gyfer yr adran Tir a Chyfleusterau i gyflwyno'r Strategaeth. Bydd yr adnoddau hyn hefyd yn ymchwilio ac yn ceisio datrys ymholiadau neu anghydfod sy'n codi ynghylch tir penodol. Gall y materion hyn fod yn ymwneud â pherchnogion tir preifat gan gynnwys Cyngor Gwynedd yn dibynnu ar amgylchiadau.

9.12 **Perthynas gyda Chyngor Gwynedd i'r dyfodol**

Wedi cwblhau'r addewidion y ddogfen gynnig, rhagwelir y bydd CCG yn awr yn cychwyn ar gyfnod newydd o ran ei berthynas gyda Chyngor Gwynedd. Mae angen deialog pellach i gytuno ar yr union fanylion, ond rhagwelir:

1. Y bydd angen newid trefniadau ar gyfer monitro a chraffu gweithgareddau

CCG a symud tuag at fodel tebyg i'r un a ddefnyddir ar gyfer Cymdeithasau Tai eraill yng Ngwynedd.

2. Am y 3 blynedd nesaf, ac yn unol ag amodau'r Cytundeb Trosglwyddo, bydd CCG yn parhau i fynychu cyfarfodydd cydgysylltu gyda'r Cyngor a rhoi gwybodaeth fel y mae'r Cyngor yn debygol o fod angen i'w fodloni fod CCG yn cwrdd á'i oblygiadau o dan y Cytundeb. Yn dilyn hynny, bydd y cyfarfodydd cydgysylltu hyn yn cael eu diddymu i gydfynd gyda diddymu'r amod contractio o fewn y Cytundeb Trosglwyddo. Dylai'r berthynas rhwng CCG a'r Cyngor barhau yn gadarnhaol ond yn debyg i'r hyn sy'n bodoli rhwng y Cyngor a Chymdeithasau Tai eraill sy'n bodoli yng Ngwynedd.
3. Er mwyn cydymffurfio gyda Cod Llywodraethiant Grŵp Cartrefi Cymunedol Cymru a gafodd ei lansio ym mis Chwefror 2015, a disgwyliadau'r Rheoleiddiwr Tai bydd angen rhoi ystyriaeth yn y lle cyntaf i'r broses o benderfynu ar enwebiadau o Gyngor Gwynedd, i fwrdd CCG. Bydd y pwyslais ar sicrhau enwebiadau y mae'r naill a'r llall wedi cytuno arnynt sy'n cwrdd orau ag angen CCG o ran sgiliau a phrofiad ar adeg benodol. Yn y tymor canolig, rhagwelir y gellid cael cytundeb gyda Chyngor Gwynedd fel bo aelodaeth Bwrdd CCG yn debyg i'r gynrychiolaeth ar Gymdeithasau Tai eraill sy'n bodoli yng Ngwynedd.

10.0 Casgliad

Gwelodd pumed flwyddyn o fodolaeth CCG ddeilliannau boddhaol gan holl ddarparwyr gwasanaeth CCG yn arwain at fwy neu lai gwblhau rhaglen fuddsoddi SATC. Bu gostyngiad bach yng ngwariant CCG; £27.8m (gan gynnwys gwaith amgylcheddol) oedd y gwariant o gymharu â £30.3m y llynedd oherwydd bod sawl contract yn dirwyn i ben.

Mae niferoedd staff wedi lleihau yn ystod y flwyddyn o 294 i 272 (ar 31ain Mawrth 2015) oherwydd bod nifer o gontractau SATC wedi dirwyn i ben. Roedd cyfnod olaf y flwyddyn yn amser poenus i staff oherwydd ei bod yn ofynnol cyflwyno'r newidiadau angenrheidiol. Roedd hyn yn digwydd ar yr union adeg yr oedd nifer o gontractau yn dod i ben a chontractwyr yn lleihau adnoddau. Yn anochel, daeth materion rheoli contractau i'r amlwg, ond er gwaetha'r anawsterau hyn, llwyddodd CCG i reoli ei gontractau a daethant i ben yn llwyddiannus.

Rydym yn hynod falch fod cynifer o hyfforddeion a phobl naill ai yn byw yng Ngwynedd neu o fewn yr ardal gyfagos wedi parhau i gael eu cyflogi gan CCG, neu ei Ddarparwyr Gwasanaeth SATC. Yn unol â hynny yn llwyddo i gyflawnni amcan strategol CCG, uchafu budd buddsoddiad SATC i economi Gwynedd.
Er nad oedd dirywiad sylweddol ym moddhad cwsmeriaid, roedd yn siomedig serch hynny i dîm rheoli CCG nad oedd canlyniadau'r Arolwg Boddhad Tenantiaid yn dangos y cynnydd graddol yr ydym wedi ei arfer ag ef yn y blynyddoedd blaenorol. Bydd hyn yn ffocws gwaith ar gyfer 2015/16.

Mae CCG yn awr yn edrych ymlaen tuag at y pum mlynedd nesaf ac yn hynod falch ei fod wedi cyhoeddi Strategaeth Gorfforaethol 2015-2020 sy'n amlinellu ein strategaeth a'n dyheadau ar gyfer y cyfnod. Bydd yn gyfnod cyffrous ond heriol. Rydym yn bwriadu rheoli ein hasedau yn effeithiol, cynnal hyfywedd ariannol, parhau

i gynnwys ein cwsmeriaid ym mhob peth yr ydym yn ei wneud, gwella boddhad cwsmeriaid, tyfu'r busnes drwy adeiladu unedau fforddiadwy ac ymchwilio i ffynonellau incwm newydd. Hyn i gyd, ar amser heriol wrth ystyried yr hinsawdd a'r mesurau llymder sy'n cael eu gorfodi, yn arbennig, Diwygio Lles.

YMCHWILIAD CRAFFU GORFODAETH STRYD – BRIFF DRAFFT

CEFNDIR

Mae Gwasanaeth Stryd Cyngor Gwynedd yn dim cymharol fychan o 8 o bobl yn gweithio o fewn i gyllideb net o £300,150. Mae'n gyfrifol am godi ymwybyddiaeth ac addysgu'r cyhoedd
ar sicrhau amgylchedd lan a diogel, gweithredu polisïau ar graffiti, nodwyddau a lanteri, monitro
perfformiad glendid strydoedd a chynnal a chynorthwyo mewn ystod o ymgyrchoedd perthnasol.

Mae gan y Gwasanaeth Stryd gyfrifoldeb am sicrhau gorfodaeth stryd a gwastraff sy'n cynnwys:

- rheoli cwn, sbwriel, graffiti a phosteri
- gwaredu slei bach, cyflwyno gwastraff, gwastraff masnachwyr, trosglwyddo gwastraff a dyletswyddau gofal

Mae gan swyddogion y gwasanaeth allu i gosbi a rhoddi dirwyon pan fydd troseddu amgylcheddol.

PWRPAS YR YMCHWILIAD

Bydd yr ymchwiliad yn ceisio, yn y lle cyntaf sefydlu ddealltwriaeth ynglyn â :

- Beth yw'r disgwyliadau a'r gofynion statudol ynghlwm â'r gwasanaeth
- Beth yw'r perfformiad presennol o safbwynt allbynnau gorfodaeth
- Beth yw lefel adnoddau sydd ar gael ar gyfer gorfodi

Bydd yr Ymchwiliad wedyn yn ceisio ateb y cwestiynau a ganlyn:-

- Pa bosibiliadau eraill sydd ar gael i gynorthwyo mewn gorfodi e.e. heddlu
- Pa bosibiliadau eraill sydd ar gael o ran defnyddio cwmni/au pwrpasol i roddi hysbysiadau cosbau penodedig (fel sy'n weithredol yn siroedd Conwy a Dinbych).

EFFAITH

Bydd yr Ymchwiliad Craffu yn llunio argymhellion clir yn seiliedig ar dystiolaeth er ystyriaeth gan yr Aelod Cabinet

DRAFFT

Eitem 7

ENW'R PWYLLGOR CRAFFU	PWYLLGOR CRAFFU CYMUNEDAU
DYDDIAD Y CYFARFOD	17 MEDI 2015
TEITL	Cynllunio a'r Iaith Gymraeg
AWDUR	Arwel Jones (Uwch Reolwr Democratiaeth a Chyflawni)
AELOD CABINET	Y Cynghorydd Dafydd Meurig
PWRPAS	a. Craffu trefniadau'r Pwyllgor Cynllunio'r Cyngor ar gyfer ymdrîn ag asesiadau ardawiad ieithyddol b. Ystyried sut i edrych yn ehangach ar faes yr iaith Gymraeg mewn Cynllunio

Cefndir.

1. Mae mater Cynllunio a'r Iaith Gymraeg yn destun o ddiddordeb a chonsyrn mawr ymysg cynghorwyr a'r cyhoedd ac mae dau fater angen sylw gan y pwyllgor. Mae'r cyntaf yn ymwneud â threfniadau mewnol y Cyngor wrth ymdrin ag asesiadau ardrawiad ieithyddol mewn pwyllgorau cynllunio a'r llall yn un llawer ehangach ynglyn â statws yr iaith Gymraeg yn y Gyfundrefn Gynllunio.

Gwybodaeth gefndirol i geisiadau cynllunio

2. Mewn cyfarfod diweddar o'r Pwyllgor Cynllunio cafwyd trafodaeth ynglyn ag atodi dogfennau sy'n wybodaeth gefndirol ar geisiadau cynllunio, fel rhan o raglen y pwyllgor. Mae gwybodaeth sydd yn cael ei ystyried yn wybodaeth gefndirol i gais cynllunio'n gallu cynnwys asesiadau ac adroddiadau ar faterion megis yr amgylchedd, tai fforddiadwy, materion ieithyddol a chymunedol, yr economi, archaeoleg ac ati. Yn yr achos yma holwyd ynglyn ag atodi copi o'r datganiadau ieithyddol a chymunedol fel rhan o'r rhaglen.

3. Mae gwybodaeth fel datganiad ieithyddol a chymunedol a gwybodaeth gefndirol ehangach y cais ar gael o fewn y ffeil gyhoeddus ac ar wefan y Cyngor. Mae ffeil gyhoeddus (copi caled) o bob cais cynllunio ar gael drwy apwyntiad neu bydd yn cael ei arddangos ar fore'r Pwyllgor ac mae'r ffeil hynny'n cynnwys yr holl asesiadau ac adroddiadau. Ar ben hynny, gyda defnydd yr i-pads, gellir cael mynediad at y dogfennau hyn. Y ddadl yw bod y datganiadau a'r asesiadau i gyd o bwys a bod yn rhaid bod yn hynod o ofalus nad yw'r Pwyllgor yn cael ei weld yn rhoi mwy o bwysau i un ystyriaeth gynllunio dros eraill. Y cyngor cyfreithiol felly yw na fuasai'n briodol i gynnwys un darn o dystiolaeth gefndirol yn unig fel atodiad i rhaglen y Pwyllgor Cynllunio ac, os am gynnwys gwybodaeth unrhyw wybodaeth o'r fath, buasai'n rhaid cynnwys popeth sydd wedi ei gyflwyno gyda phob un cais ar y rhaglen.

4. Rhaid cofio bod adroddiadau cynllunio i'r Pwyllgor yn adroddiadau manwl sy'n cynnwys asesiad o'r holl ystyriaethau cynllunio perthnasol a'r materion y cyfeirir atynt mewn asesiadau / adroddiadau cefndir i bob un cais, ar ben y ffaith fod yr holl wybodaeth yn gyhoeddus beth bynnag.

5. Ers y drafodaeth yn y Pwyllgor Cynllunio, cynhaliwyd trafodaethau a cafwyd cytundeb bod angen hwyluso mynediad aelodau'r Pwyllgor (ac eraill) at wybodaeth sydd yn cael ei gyflwyno gyda cheisiadau cynllunio. Y bwriad yw ceisio gweud hyn drwy ddarparu lincs o raglen electroneg y Pwyllgor Cynllunio i'r ceisiadau cynllunio unigol ac hefyd roi nodyn ar y rhaglen i roi'r cynnig i gysylltu gyda'r Gwasanaeth os oedd aelodau angen unrhyw gefnogaeth pellach o ran mynediad at ddogfennau. Mae'r drefn eisoes wedi ei dreialu mewn un cyfarfod.

6. Diau y bydd y Pwyllgor yn dymuno deall lle y mae'r Gwasanaeth wedi ei gyrraedd o ran y trefniant hwn ac asesu a yw'n ymateb priodol yn yr amgylchiadau.

Statws yr Iaith Gymraeg yn y Drefn Gynllunio

7. Fel yr awgrymwyd, mae'r ail fater yn un llawer ehangach a mwy cymhleth a byddai'n annoeth brysio i'w ystyried heb gael y wybodaeth gefndirol briodol. Y bwriad felly fydd rhaglenni eitem ar gyfer cyfarfod nesaf y Pwyllgor hwn ar 17 Tachwedd gydag adroddiad a fydd yn:-

   - Gosod y cyd-destun statudol o ran y Bil Cynllunio ac ati
   - Egluro'r Polisi Cynllunio Cenedlaethol (TAN 20)
   - Egluro'r Polisi Cynllunio Lleol Cyfredol (Y Cynllun Datblygu Unedol a'r Canllaw Cynllunio Atodol: Cynllunio a'r Iaith Gymraeg)
   - Egluro sut mae'r Gwasanaeth yn gweithredu o fewn y cyd-destun polisi cyfredol
   - Rhoi gwybodaeth ynglyn a'r Cynllun Datblygu Lleol ar y Cyd (Drafft)
   - Egluro sut, yng nghyd-destun gofynion TAN 20, y bydd gofyn i ni ddelio gyda'r Iaith Gymraeg wrth benderfynu ceisiadau cynllunio ar ol i'r Cynllun Datblygu Lleol ar y Cyd gael ei fabwysiadu a sut mae'r Gwasanaeth yn ceisio ymateb i hyn

8. Ystyrrir y byddai adroddiad o sylwedd ar hyd y llinellau hyn yn fodd i gael trafodaeth synhwyrol ar y mater hwn. Mater i'w ystyried wedyn fydd os bydd gwaith pellach i ddilyn o hynny.

9. Ceisir barn y Pwyllgor.

Adroddiad Ymchwiliad Craffu Digartrefedd

Aelodau'r Ymchwiliad
Y Cynghorydd Eric Jones (Cadeirydd)
Y Cynghorydd Angela Russell
Y Cynghorydd Stephen Churchman
Y Cynghorydd Caerwyn Roberts
Y Cynghorydd Louise Hughes
Y Cynghorydd Eurig Wyn

Swyddogion
Arwel E Jones (Swyddog Arweiniol)
Catrin Roberts (Swyddog Datblygu Strategol Tai)
Susan Griffith (Rheolwr Digartrefedd a Tai Cefnogol)
Lowri Evans (Swyddog Cefnogol)

Cyngor Gwynedd
Stryd y Jêl,
Caernarfon,
Gwynedd
LL55 1SH

Awst 2015

Cynnwys

Yr Adroddiad	**Tudalen**
1. Cyd-destun	3
2. Pwrpas yr Ymchwiliad Craffu	4
3. Prif Weithgaredd yr Ymchwiliad	5
4. Prif Ganfyddiadau ac Argymhellion yr Ymchwiliad	6
Yr Atodiadau	
Atodiad 1 - Erthygl ar effaith debygol y newidiadau yn y Gyfundrefn Les ar ddigartrefedd	14
Atodiad 2 - Copi o strwythur staffio'r Gwasanaeth Tai	
Atodiad 3 - Copïau o senarios / astudiaethau achos y bu'r Ymchwiliad yn ei ystyried	
Atodiad 4 - Nodyn o drefniadau ymweliadau aelodau'r Ymchwiliad â hosteli a sefydliadau eraill	
Atodiad 5 - Nodyn yn dilyn yr ymweliadau â hosteli a sefydliadau eraill	
Atodiad 6 - Rhestr swyddogion a gafodd eu cyfweld	
Atodiad 7 - Dogfen Shelter Cymru "Safon Triniaeth Cyfartal"	
Atodiad 8 - Taflen yn dangos y lefel o fudd-daliadau sydd yn daladwy	

1. **Cyd-destun**

1.1 Mae her digartrefedd yn un real sydd wedi ei adnabod gan Gyngor Gwynedd ers rhai blynyddoedd. Bu prosiectau i gyfarch yr her yn rhan o Gynllun Strategol y Cyngor ers tro gyda chynlluniau penodol i geisio cyfarch elfennau penodol o'r broblem gan anelu yn benodol at geisio cynorthwyo unigolion a theuluoedd i osgoi digartrefedd

1.2 Ar ben hynny, rhoddwyd sylw i'r maes yn un o gynlluniau peilot y Cyngor, wrth ddefnyddio cyfundrefn "meddylfryd systemau". Arweiniodd hyn at amryw o welliannau sydd wedi eu rhoi ar waith i wella'r ddarpariaeth sydd ar gael i geisio osgoi digartrefedd.

1.3 Fodd bynnag, nododd y Pwyllgor Craffu Cymunedau rai materion diweddar a oedd yn awgrymu y dylid edrych ar y mater eto ac mewn mwy o fanylder. Yn gyntaf, derbyniwyd rhai sylwadau gan aelodau lleol am y ddarpariaeth hostel y mae'r Cyngor yn ei ddarparu. Ar ben hynny, mae'r Pwyllgor wedi adnabod yr her sydd wedi codi yn sgil newidiadau i'r Gyfundrefn Lles a'r budd-daliadau tai yn benodol, yn cynnwys cyflwyno'r hyn a adwaenir fel "Treth Llofftydd".

1.4 Wrth gwrs, mae gan awdurdod lleol fel y Cyngor ddyletswyddau penodol ym maes digartrefedd ac mae'n bwysig bod yn glir amdanynt. Yn gryno, gellir ei adrodd fel hyn:-

- Os oes gan awdurdod lleol reswm i gredu fod rhywun yn ddigartref, neu o dan fygythiad o fod yn ddigartref, mae ganddynt ddyletswydd statudol i wneud ymholiadau er mwyn asesu os yw'r ymgeisydd yn gymwys am gymorth ac, os felly, os oes gan yr awdurdod lleol ddyletswydd tuag atynt o dan y ddarpariaeth ddigartrefedd.
- Mae'n rhaid gwneud penderfyniad cychwynnol ynglŷn â darparu llety dros dro (interim) yn ystod y cyfnod o wneud ymholiadau. Os oes rheswm i gredu fod ymgeisydd mewn blaenoriaeth, mae angen darparu llety dros dro mewn hostel y Cyngor, hostel preifat neu mewn llety gwely a brecwast (am gyfnod cyfyngedig). Mae'n rhaid i lety dros dro fod yn addas ar gyfer yr ymgeisydd

1.5 Wrth gyflawni ei waith, mae'r Ymchwiliad wedi dod yn fwy ymwybodol hefyd o ddwy her pellach a fydd yn rhoi mwy o bwysau eto ar y Cyngor wrth weithredu ei gyfrifoldebau yn y maes, sef:-

- Newid yn y cyfrifoldebau statudol sydd yn debyg o arwain ymhen blwyddyn neu ddwy at gynnydd sylweddol yn yr achosion o ddigartrefedd y bydd y Cyngor yn gorfod ymdopi â hwy
- Gweithredu newidiadau pellach yn y gyfundrefn les a fydd yn golygu bod mwy o unigolion a theuluoedd yn ei chael yn gynyddol anodd i fyw a thalu rhenti yn yr hinsawdd o dorri cynyddol ar fudd-daliadau (Gweler Atodiad 1) a hefyd adroddiad diweddar gan "Crisis" a Sefydliad Joseph Rowntree (a gyhoeddwyd yn Awst 2015) sydd yn gweld twf mewn digartrefedd nad oes darpariaeth digonol ar ei gyfer.

1.6 Ar hyn o bryd (2015/16) mae cost cyfan y Gwasanaeth Digartrefedd yng Ngwynedd yn £722,370 ac mae'n ymdrin â rhwng 550 a 600 o achosion o ddigartrefedd bob blwyddyn, heb son am y nifer o ymholiadau sydd ddim yn cyrraedd y lefel hynny. Er bod peth ansicrwydd am effeithiau elfennau o'r newidiadau hyn, mae'n anorfod y bydd y Cyngor yn gweld cynnydd yn y galw. (Mae Strwythur Staffio'r Gwasanaeth Tai ynghlwm fel Atodiad 2)

1.7 Mae'r Ymchwiliad yn awyddus i nodi y bydd yr effeithiau hyn yn cael dylanwad deublyg, yn gyntaf dylanwad uniongyrchol ar unigolion a theuluoedd bregus. Fodd bynnag, bydd hefyd yn cael effaith ar y darparwyr sydd yn gweithredu yn y maes o ran y modd y maent yn cyllido eu gwasanaethau. Bydd hynny, yn ei dro, yn effeithio'r gwasanaethau y mae'r Cyngor yn medru cyfeirio unigolion a theuluoedd atynt

2. Pwrpas yr Ymchwiliad Craffu

2.1 Cytunodd y Pwyllgor Craffu i'r sgôp ar gyfer yr Ymchwiliad a oedd yn ceisio ateb y cwestiynau a ganlyn:-

- Beth yw patrwm darpariaeth yr Awdurdod a'r partneriaid yn ei gyfanrwydd ar gyfer pobl ddigartref yng Ngwynedd?
- Pa mor addas yw darpariaeth yr Awdurdod a'r partneriaid i bobl ddigartref; - Teuluoedd - Merched - Pobl ifanc - Dynion sengl?
- A yw darpariaeth ar gyfer pobl ddigartref yn cwrdd ag anghenion y defnyddiwr?
- Pa mor hygyrch yw'r darpariaethau i'r defnyddiwr ac a oes mynediad rhwydd at wasanaethau allweddol eraill?
- A yw'r ddarpariaeth ar gyfer pobl ddigartref yn gost effeithlon ac yn gynaliadwy?
- A yw'r ddarpariaeth bresennol yn ddigonol i gwrdd â'r cynnydd tebygol yn nifer y digartref yn sgil y dirwasgiad presennol a'r diwygiadau yn y gyfundrefn les?
- Beth yw rôl partneriaid i ddarparu ar gyfer pobl ddigartref?
- A oes ystyriaeth yn cael ei roi i leoliad y ddarpariaeth, hynny yw, addasrwydd yr hosteli ar sail y gwasanaethau sydd ar gael?
- A oes ystyriaeth yn cael ei roi i gefndiroedd yr unigolion sydd yn aros yno?
- Beth yw'r broses cyflwyno?
- A yw'r ddarpariaeth yn ymateb i ddigartrefedd lleol?

2.2 Roedd yr Ymchwiliad yn anelu at lunio argymhellion clir ar sail tystiolaeth er ystyriaeth gan yr Aelod Cabinet a rhoi ystyriaeth briodol i unrhyw rwystrau a sut i'w datrys

3. Prif Weithgaredd yr Ymchwiliad

3.1 Cytunwyd ar raglen waith a oedd ceisio cyfarch y briff. Roedd sawl elfen gwahanol i'r rhaglen waith:

3.2 Elfen Gyntaf – deall a dadansoddi'r gwasanaeth presennol. Bu cryn waith gan Y Swyddog Polisi Strategol Tai a'r Rheolwr Gwasanaethau Digartrefedd a Thai Cefnogol er mwyn aelodau'r Ymchwiliad ddod i ddeall y maes, yn cynnwys ystyried senarios a luniwyd ar gyfer yr Ymchwiliad (Atodiad 3). Roedd hyn yn cynnwys gwybodaeth allweddol am:-

- Gyfrifoldeb statudol y Cyngor
- Natur a chost darpariaeth y Cyngor a'i bartneriaid
- Ganlyniadau Perfformiad
- Proffiliau Defnyddwyr (oedran / cefndir / lleoliad)
- Ganlyniad unrhyw ymgynghori a'r gwaith "meddylfryd systemau" diweddar
- Grynodeb o unrhyw adroddiadau archwilio mewnol ac allanol
- Enghreifftiau o ddarpariaeth / ymarfer da mewn ardaloedd eraill

3.3 Ail Elfen - herio ar lawr gwlad. Cynhaliwyd pump o ymweliadau gyda hosteli yng Ngwynedd a thu hwnt i weld y math o ddarpariaeth sydd ar gael ac y gellid eu datblygu. Roedd hyn hefyd yn cynnig cyfle i gyfweld defnyddwyr gwasanaeth i gael deall eu profiadau o'r ddarpariaeth sydd ar gael. Mae nodyn o'r ymweliadau hynny a'r argraffiadau o'r ymweliadau hynny i'w gweld yn Atodiadau 4 a 5 o'r adroddiad hwn. Roedd y defnyddwyr ar y cyfan yn hapus iawn gyda'r ddarpariaeth ond mae rhai llefydd i wella. Nodwyd gan aelodau'r pwyllgor fod y profiad o gael ymweld a chyfarfod â defnyddwyr wedi bod yn un gwerthfawr iawn i'r archwiliad.

3.4 Trydedd Elfen - holi swyddogion sy'n gweithio yn y maes. Derbyniodd aelodau'r Ymchwiliad gyfres o gyflwyniadau gan bump o dystion a ymddangosodd ger eu bron, yn swyddogion proffesiynol o'r Cyngor a'i bartneriaid. Mae nodyn o'r cyfarfodydd hynny i'w gweld yn Atodiad 6. Roedd y sesiynau hyn yn gyfle gwych i holi ynglŷn â phrosesau a hefyd i roi amser i adlewyrchu ar ymarferion gwaith.

3.5 Pedwaredd Elfen - llunio a chyflwyno argymhellion i'r Arweinydd Cabinet yn seiliedig ar dystiolaeth. Gwahoddwyd yr Aelod Cabinet a'r Uwch Reolwr sy'n gyfrifol am y gwasanaeth gerbron yr Ymchwiliad ar ddau achlysur. Cynhaliwyd sesiwn holi ar ddechrau'r Ymchwiliad er mwyn profi eu hargraffiadau o ran y gwasanaeth fel y mae. Ar derfyn yr Ymchwiliad, fe'u gwahoddwyd yn ôl i rannu argymhellion drafft yr Ymchwiliad gyda hwy.

4. Prif Ganfyddiadau'r Ymchwiliad

4.1 Mae gwaith yr Ymchwiliad wedi profi'n brofiad hynod o werthfawr i aelodau'r Ymchwiliad sydd wedi gwneud llawer i herio a chwalu rhai ystrydebau am y maes. Mae hynny'n medru cynnwys rhagfarnau am y math o berson sydd yn canfod ei hun yn ddigartref.

4.2 Mae'r Ymchwiliad wedi adnabod bod sawl her yn wynebu'r maes. Yn benodol, mae pryderon am effaith y newidiadau yn y Gyfundrefn Lles all arwain yn hawdd at gynnydd arwyddocaol yn y nifer sydd yn cyflwyno eu hunain yn ddigartref. Yn ogystal â hynny, mae deddfwriaeth newydd yn dod i rym sydd yn cynyddu'r pwysau ar awdurdodau lleol a bydd ymateb i'r ddwy her hynny yn bwysau amlwg ar ein gwasanaethau yn y misoedd a'r blynyddoedd nesaf

4.3 Y pwynt nesaf y mae aelodau'r Ymchwiliad am eu gwneud yw nodi eu hedmygedd at y staff ymroddedig a phroffesiynol sydd yn gweithio i'r Cyngor a'i bartneriaid yn y maes. Mae'n faes anodd a heriol sydd yn delio ag unigolion a theuluoedd ar eu mwyaf bregus ac mae aelodau'r Ymchwiliad wedi gweld drostynt eu hunain y gwaith ardderchog sydd yn digwydd eisoes yn y maes.

4.4 Fodd bynnag, mae'r Ymchwiliad wedi adnabod nifer o argymhellion lle yr ystyrir y mae lle i wella. Nid yw hyn yn feirniadaeth o gwbl o'r gweithwyr sydd yn y maes ar hyn o bryd. Fodd bynnag, er mwyn gwella ymhellach ar ein hymateb i'r galw a cheisio ymateb i'r heriau sydd yn wynebu'r gwasanaeth i'r dyfodol, y mae'r argymhellion hyn yn cael eu cyflwyno, fesul thema.

A. GWAITH ATALIOL

1. Newidiadau yn y Gyfundrefn Les
Canfyddiadau – Mae angen galluogi pobl i osgoi mynd yn ddigartref yn sgil y newidiadau yn y Gyfundrefn Lles
Tystiolaeth – Gwybodaeth am her newidiadau lles, treth llofftydd, lleihad tebygol yng nghymorth Taliadau Tai Uniongyrchol a'r symud i Gredyd Cynhwysol Tystiolaeth gan Adroddiad Sefydliad Bevan "Summer Budget 2015: What it means for Wales (July 2015)" sydd yn crynhoi:- • Mae'r prinder o gartrefi fforddiadwy yn debygol o waethygu wrth i'r cyswllt rhwng budd-daliadau a chostau tai gael ei dorri. • Gallai fod materion sylweddol i bobl ifainc di-waith sydd yn colli eu hawl i gael cymorth gyda chostau tai. • Amser a ddengys sut y bydd pobl a'r marchnadoedd yn ymateb i'r newidiadau
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod yr Uwch Reolwr Tai yn arwain ar:- a. Sicrhau cyhoeddusrwydd i effaith tebygol y newidiadau a'r cymorth sydd ar gael b. Annog defnydd o'r System Undeb Credyd ar gyfer diogelu taliadau rhent

2. Gwasanaethau Cymodi
Canfyddiadau – Mae gwir angen gwella mynediad at wasanaeth cymodi er hyrwyddo gwaith ataliol i gyfarch materion allai arwain at ddigartrefedd yn fuan
Tystiolaeth – Tystiolaeth gan asiantaethau a defnyddwyr ei bod yn ei chael hi'n anodd cael mynediad at wasanaeth cymodi
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod y Grŵp Gwasanaethau Ataliol a Llety Pobl Ifanc yn mapio'r gwasanaethau / broses cyfeirio am wasanaeth gyda golwg ar lunio cynigion i wella'r ddarpariaeth

B. MYNEDIAD I'R SYSTEM

3. Strwythur y Gwasanaeth Tai
Canfyddiadau – Mae angen ymchwilio i Strwythurau Adrannau Tai mewn Awdurdodau eraill - e.e. Tîm Opsiynau Tai / Digartref i gyd o dan un tîm yn rhoi opsiynau tai
Tystiolaeth – Derbyniwyd sylwadau ynglŷn â strwythurau awdurdodau eraill a'r posibilrwydd o gael un tîm yn rhoi opsiynau er gwneud y gwasanaeth yn fwy syml a chydlynol i ddefnyddwyr ** Noder - Gwynedd oedd un o'r cynghorau cyntaf i sefydlu Tîm Opsiynau
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod yr Uned Strategol Tai yn casglu gwybodaeth am strwythurau Cynghorau eraill gyda golwg ar lunio cynigion i resymoli a symleiddio

4. Ffurflenni a Dogfennau'r Cyngor
Canfyddiadau –   Mae angen symleiddio ffurflenni yn y maes ac edrych ar y trefniadau ar gyfer eu cwblhau gan gofio amgylchiadau bregus rhai o'r sawl sydd yn eu cwblhau
Tystiolaeth –   Ffurflen Tîm Opsiynau Tai (TOT) yn anodd ei gwblhau gyda defnyddwyr sy'n ddigartref neu mewn sefydliad llety a chefnogaeth. Nid oes gan y defnyddwyr y dogfennau tystiolaeth berthnasol bob tro ac, yn sgil hynny, nid yw'r cais yn gyflawn, ac ni roddir yr ymgeisydd ar y rhestr aros
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –   Argymhellir bod y Tîm Opsiynau Tai yn ail-edrych ar eu ffurflenni gyda golwg ar eu symleiddio

5. Sefydlu Un Pwynt Cyfeirio
Canfyddiadau –   Mae angen sefydlu ymagwedd gyfun wrth i bobl geisio mynediad at wasanaeth
Tystiolaeth –   Sylwadau defnyddwyr ynglŷn â gorfod cwblhau fwy nag un cyfweliad cyfeirio gyda thimau a phartneriaid gwahanol a chyflenwi'r un wybodaeth ddwywaith   Argraff bendant gan yr Ymchwiliad, er bod yr elfennau gwahanol o'r gwasanaeth yn gweithio'n dda, bod lle i gynyddu'r ymdeimlad o "un gwasanaeth" er lles y defnyddwyr
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet –   Argymhellir bod yr Uned Strategol Tai, Fforwm Digartref Gwynedd a'r Uned Cefnogi Pobl yn casglu gwybodaeth am drefniadau awdurdodau eraill i chwilio am ymarfer da o ran sefydlu un Pwynt Cyfeirio ar gyfer gwasanaethau

6. Gofal Cwsmer yn y Swyddfeydd
Canfyddiadau –   Mae angen gwella'r ddarpariaeth i unigolion sydd yn cyflwyno'u hunain i'r Tîm Digartrefedd yn Swyddfa Penrallt, Caernarfon
Tystiolaeth –   Cymhariaeth gyda dogfen Shelter "Safon Triniaeth Cyfartal" o ran profiad cwsmer yn Swyddfa Penrallt, Caernarfon (Gweler Atodiad 7)   Mae diffygion amlwg yn arbennig o ran y ddarpariaeth gyfweld yn nhermau preifatrwydd a chyfrinachedd

Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod yr Uwch Reolwr Tai yn arwain gwaith i:- a. wella'r eiddo a ddefnyddir gan y Tîm Digartrefedd yn Swyddfa Penrallt ar gyfer cyfweld unigolion b. sicrhau cyfweliad wyneb yn wyneb gyda'r Tîm Opsiynau Tai yn ogystal â'r trefniant ffôn presennol

C. CYFLENWAD

7. Gwybodaeth am yr eiddo sydd ar gael
Canfyddiadau – Mae angen gwella'r wybodaeth sydd ar gael ar gyfer cyfeirio pobl at eiddo addas ar eu cyfer
Tystiolaeth – Cadarnhad trwy gyfweld nad oes rhestr gyfredol o eiddo preifat sydd ar gael wrth law i'r Tîm Digartrefedd
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod yr Uwch Reolwr Tai yn arwain ar:- a. sefydlu bas-data o eiddo sydd ar gael y gellir cyfeirio ato ar unwaith neu o leiaf restr gyfredol o eiddo preifat a chyhoeddus allai fod ar gael gan landlordiaid preifat a chyhoeddus er mwyn eu holi ymhellach b. gael mynediad at gyfrifiadur yn yr ystafell gyfweld er mwyn edrych gyda'r ymgeisydd yn syth.

8. Datblygu'r Sector Breifat
Canfyddiadau – Mae angen datblygu'r sector breifat a chael rhenti sy'n fforddiadwy
Tystiolaeth - • Rhenti sector breifat un uwch na'r Lwfans Tai Lleol. • Defnyddwyr gwasanaeth yn ei chael hi'n anodd cael blaendal a / neu dalu'r gwahaniaeth mewn rhent allan o'i budd-dal
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod y Timau Digartrefedd a Cyflenwad a Gorfodaeth yn:- a. ail gychwyn cyfarfodydd gyda landlordiaid preifat b. datblygu Cynllun Aur / Arian / Efydd i landlordiaid dderbyn tenantiaid

9. Gwella'r amrediad o eiddo
Canfyddiadau – Mae angen gwella'r amrediad o eiddo sydd ar gael i gwrdd â'r gofyn
Tystiolaeth – Cadarnhad o gyfweliadau am eiddo sydd yn anodd ei osod mewn rhai ardaloedd ac eiddo nad oes digon o ddarpariaeth ohono mewn eraill Rhoddwyd sylw penodol i'r nifer uchel o eiddo gwag sydd dan reolaeth Cartrefi Cymunedol Gwynedd Tystiolaeth a gyflynwyd gan y Cynghorydd Lesley Day ar yr hyn sy'n ymddangos fel gorddarpariaeth o gymharu â'r angen am lety wedi ei dargedu ar gyfer myfyrwyr a hynny mewn ardal lle mae problem "cysgu allan"
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod y Gwasanaeth Tai yn:- a. annog landlordiaid i addasu eiddo anodd ei osod i'w gwneud yn fwy addas i'r gofyn a gwneud defnydd o eiddo sydd ar gael (ee eiddo myfyrwyr ym Mangor) b. dylai'r Adran gynnal trafodaethau buan gyda Chartrefi Cymunedol Gwynedd i wyntyllu'r rhesymau am y nifer a chydweithio i geisio atebion creadigol i'r broblem hynny c. parhau i dargedu gwaith y Tîm Tai Gwag i gyfarch anghenion carfannau digartref

10. Darpariaeth ar gyfer pobl 25+
Canfyddiadau – Mae diffyg darpariaeth llety ar gyfer dynion sengl 25+
Tystiolaeth – Defnyddwyr yn nodi nad oes ddigon o ddarpariaeth os yn ddyn sengl ac 25+. Ddim i weld yn flaenoriaeth am dai cymdeithasol
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod y Timau Digartref ac Opsiynau Tai yn cydweithio efo'r Sector Breifat i geisio cynyddu'r cyflenwad ar gyfer dynion sengl 25+

CH. DARPARIAETH DROS DRO

11. Llety mewn Argyfwng i bobl ifainc
Canfyddiadau – Mae angen ymchwilio i leoliadau argyfwng tymor byr ee trwy edrych ar stoc Cartrefi Cymunedol Gwynedd a'r posibilrwydd o sefydlu cynllun "Night Stop / Crash Pad" yng Ngwynedd
Tystiolaeth – Mae prinder darpariaeth ar gyfer llety dros dro mewn argyfwng, yn arbennig i bobl ifainc
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir:- a) bod y Grŵp Gwasanaethau Ataliol a Llety Pobl Ifanc yn ymchwilio i'r posibilrwydd o ehangu'r ddarpariaeth "Night Stop / Crash Pad" yn y sir b) bod y Gwasanaeth Tai yn cynnal trafodaeth benodol gyda Chartrefi Cymunedol Gwynedd am y defnydd o'i stoc i ddibenion digartrefedd

12. Storfa Symud Eiddo
Canfyddiadau – Dylid ymchwilio i sefydlu storfa symud a chadw eiddo dros dro
Tystiolaeth – Sylwadau gan ddefnyddwyr a gweithwyr maes ynglŷn â diffyg darpariaeth storio tra mae unigolyn rhwng lleoliadau a dim cyllideb i dalu yn uniongyrchol
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod y Tîm Digartrefedd yn ymchwilio i'r posibilrwydd gan greu achos busnes i ddenu cyllideb pellach ar gyfer ariannu darpariaeth o'r fath a'r posibilrwydd o ddefnyddio adnoddau presennol y Cyngor ar gyfer storio

D. HOSTELI

13. Darpariaeth Hosteli'r Cyngor
Canfyddiadau – Mae cwestiwn am leoliad darpariaeth bresennol y Cyngor yng Nghorris a Deiniolen ond mae angen edrych ar y cyfleusterau ynddynt a'r angen i fuddsoddi a moderneiddio
Tystiolaeth – Yn dilyn ymweliadau, mae angen gwella'r cyfleusterau. Mae safle Corris yn broblem o ran hygyrchedd ond y prif broblem ar y ddau safle yw'r cyfleusterau. Mae problem hefyd o ran hygyrchedd yr adeilad i ddefnyddwyr gwasanaeth hyn ac anabl

Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod yr Uwch Reolwr Tai a'r Tîm Digartrefedd yn ceisio adnoddau i fynd i'r afael â'r materion hygyrchedd a chyfleusterau a allai, yn achos Corris, arwain at edrych am leoliad gwahanol

14. Ffioedd Hosteli
Canfyddiadau – Mae angen gwaith ymchwil i'r anghysondebau mewn ffioedd gwasanaethau hosteli
Tystiolaeth – Mae gan bob hostel (Cyngor a'i bartneriaid) swm rhent a thâl gwasanaeth gwahanol Mae problem gwirioneddol ynglŷn â fforddiadwyedd rhenti ar gyfer rhai sydd ar fudd-daliadau (Mae Atodiad 8 yn dangos y math o lefelau o fudd-dal y mae modd ei dalu)
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod y Timau Cefnogi Pobl a Digartrefedd yn ymchwilio i'r rhenti sydd cael eu gosod gan asiantaethau / y Cyngor

15. Hosteli'r Cyngor a'r Cymunedau Lleol
Canfyddiadau – Mae angen i'r Aelodau Lleol ymgyfarwyddo eu hunain gyda'r hosteli yn eu hardaloedd
Tystiolaeth – Yn ystod yr ymweliadau â hosteli'r Cyngor, nodwyd nad oedd rhai cynghorwyr lleol wedi ymweld â'r sefydliadau
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod yr Uwch Reolwr Tai yn trefnu i'r cynghorwyr lleol fynychu'r sefydliadau

16. Darpariaeth "Hwb"
Canfyddiadau – Mae angen ymchwilio i'r posibilrwydd o ddatblygu darpariaeth fel yr Hwb / Hafod (Dinbych) yng Ngwynedd
Tystiolaeth – Aelodau'r Ymchwiliad wedi gweld datblygiad arloesol Hwb a Hafod yn Ninbych
Argymhelliad i'r Aelod Cabinet – Argymhellir bod y Grŵp Gwasanaeth Ataliol a Gwasanaeth Llety Pobl Ifanc ar y cyd ag Economi yn trafod a oes modd datblygu achos busnes i sefydlu darpariaeth o'r fath gyda Landlord Cymdeithasol Cofrestredig fel partner

The homelessness budget

View all posts by Giles Peaker
→

After several days of a mixture of swearing and incredulity, I am finally ready to write about the 'emergency' budget (the emergency apparently being the pressing need to raise inheritance tax thresholds). For housing, the budget will have a significant impact, and one which will get worse in future years. It will, without a shadow of a doubt, cause a significant rise in homelessness, while making it harder for councils to deal with that homelessness. Beyond that, it will make adequate rented housing for families, social or otherwise, a problem – a risk – in a previously unknown way. And it seriously changes the plans and direction of the social housing sector, even before any extended right to buy.

So, to the detail of this farrago.

Benefit Cap

As well as the £23,000 benefit cap for London, an out of London cap of £20,000 was announced, with lower figures for single people.

London: £23000 per year or £442.31 for families, £15,410 per year or £296.25 per week for single persons
Outside London: £20000 per year or £384.62 per week for families, £13400 per year or £257.69 per week for single persons

My detailed post on the £23K cap is here. Even that figure, if applied nationally, meant that households with 3 or 4 children would find social housing rents for 4 bed properties becoming unaffordable, or possibly 3 bed places too in some circumstances. A £20K out of London cap simply confirms this. For households subject to the cap, it woul seem pretty certain that any household with more than two children will find social, affordable or private rent for a suitable property unaffordable.

The single person cap, certainly for London, looks very likely to make even a room in shared property unaffordable at private rents.

The result will be a significant increase in homelessness from unaffordable properties. First an initial spike from terminated private sector tenancies (which in London had already risen from 11% of accepted homeless applications in 2010 to 39% in 2014), followed by a slower rise in homelessness from social tenancies.

Suitable temporary accommodation will also be caught by the cap, meaning that Councils will have to either lower rents for temporary accommodation, or blow their DHP budget on supporting it (Westminster City Council, for example, recently went £1 million over budget on DHP very largely through funding benefit capped temporary accommodation). It will, of course, become increasingly impossible to find suitable affordable accommodation by which to discharge duty – in the social or private sector.

Here, borrowed from Joe Halewood, are the figures.

Under 21 Housing Benefit

Having apparently learnt nothing at all from the 1980s, the Government are to stop HB for under 21 year olds from 2017, unless in employment or education (with vague 'vulnerability' exceptions). This will obviously result in a huge increase in under 21 homelessness. It did before and there is no reason to think it will be any different this time.

Benefit freeze

HB and LHA rates are to be frozen for the next five years. In the private sector in particular, this will simply see the amount of properties available and affordable for LHA claimants shrink significantly year on year, as rents continue to rise. The rate of homelessness from private sector tenancies will inevitably increase as a result. Shelter calculate that after two years of freeze, the bottom third of the PRS market will be affordable in just 20 local authorities nationwide. Rents in England went up by 2.1% on average last year.

Two child cap

Both tax credits and housing benefit/LHA are to be changed from April 2017 so that only two children in a household are taken into account. This will apply to any existing claimants with a third (or more) child born after April 2017, or to any new claimants (new being not claimed in last 6 months) In addition, the 'family premium' element in HB/LHA calculation will be scrapped from April 2016 – meaning a reduction of £10.47 pw.

This means that HB/LHA will be effectively cut for working households or those getting CTC, with the child/family premium income disregards being removed. According to the IFS, it means losing the average of £3,670 a year that currently goes to 872,000 families (548,000 of them in work).

That said, the Government aren't complete monsters. If you can prove that your third child was the result of being raped, there will be an exception. They actually said that. They really did.

'Pay to stay'

For tenants of social housing (Council or RSL), mandatory upper income limits will be set, above which a 'market rent' must be charged. This was of course brought in previously as a discretionary power for tenant households earning over £60K. Nobody but nobody took it up because it was a silly and expensive idea. Now, it will be a mandatory silly and expensive idea. What is more, the 'higher income earners' [sic] are households with gross income of £40,000 in London and £30,000 elsewhere. A couple working full time on the new 'national living wage' (the minimum wage) rate would earn £26,000, which makes £30,000 an interesting definition of higher income.

RSLs will get to keep any additional rent. Councils will have to pay it to the Treasury. However, the mechanism for this is 'to be consulted on' – how landlords are to get income details, what amounts to 'market rent' etc. are all a fog. But whatever the mechanism, there will be substantial administrative burdens and costs on the landlords.

As far as I can see, given that households on £30K income are entitled to an element of housing benefit at certain rent levels, the net effect will be to put up the housing benefit bill. It is also, of course, a huge disincentive for people to increase their employment income, amounting to a huge marginal tax increase. A stroke of genius.

Rent cuts

It might seem odd to be castigating rent cuts. But...

Social landlords (RSL and Council) will have to cut rents by 1% every year for the next 4 years. This after a '10 year deal' in 2013 for rent increases of CPI plus 1%. While a limited rent reduction at least won't hurt existing tenants' ability to pay the rent, RSLs' business and finance plans predicated on CPI plus 1% have been torn apart. Their ability to get loans is somewhat jeopardised and their building plans at the least will have to be shrunk. Fewer new social rent properties. For councils, looking at funding repairs out of the rent income, there is a real maintenance problem looming.

The only saving irony is that central government legislating for RSL rent levels may mean that RSLs' debt ends up on the public balance sheet, adding £60 billion to Government debt overnight.

Private Sector

Even the PRS took a hit. Tax relief on mortgage interest for BTL landlords will only be claimable at basic rate – 20% – not at higher rates. To be phased in over 4 years

In addition, the 'wear and tear' tax allowance will no longer be set at 10% of the rental income, but will be based on actual costs.

Unsurprisingly, landlord bodies like the RLA insist that any losses in these changes will be passed on in higher rents.

Whether this will slow the BTL buying frenzy remains to be seen. I suspect it will be of marginal effect overall.

Conclusions

If I was managing a council homeless persons unit, I would be frankly terrified. There will be a very significant and sustained increase in applications, from households with children becoming homeless through unaffordability and from under 21 year olds, who may be vulnerable in post-Johnson terms. The council will simply have to subsidise the costs of temporary accommodation. Although the DHP pot from central Government will increase by between £100 million and £55 million up to 2020 over the originally proposed £85 million for 2015, this is unlikely to be anything like enough to either keep people in their homes or provide for the costs of temporary accommodation over the capped HB level. The experience of London Councils confirms this. And then, there will be the simple impossibility of finding suitable, affordable accommodation for discharge of duty. For households subject to the benefit cap, London councils won't even be able to rely on out of London accommodation as being cheap enough any longer.

For non-London councils and Housing Associations who haven't really had to deal with these issues before, things are going to get very tricky, pretty quickly.

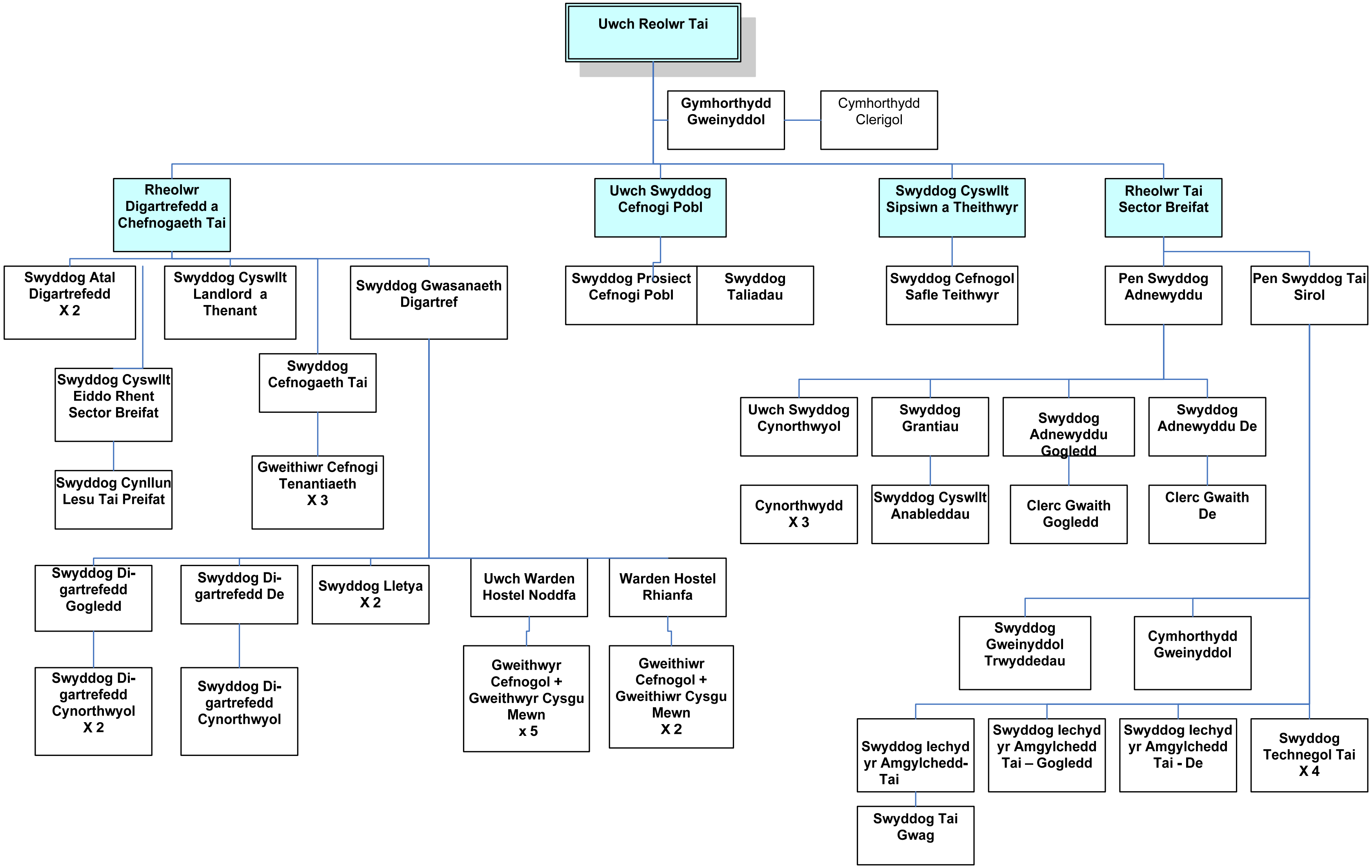
For some family households, there will be nowhere suitable to go. At all. Anywhere. This is not something that we have had to deal with for many years.

As for the rest, the slow death of social housing continues, now somewhat accelerated, with extended RTB still to come. The Government also announced that social 'tenancies for life' are going to be reviewed. You might think that the introduction of 'flexible' tenancies had done that already, but apparently not. So we have that to look forward to.

And private rents aren't going anywhere but up, faster...

Tud. 56

Atodiad 2


Uwch Reolwr Tai
Gymhorthydd Gweinyddol
Cymhorthydd Clerigol
Rheolwr Digartrefedd a Chefnogaeth Tai
Uwch Swyddog Cefnogi Pobl
Swyddog Cyswllt Sipsiwn a Theithwyr
Rheolwr Tai Sector Breifat
Swyddog Atal Digartrefedd X 2
Swyddog Cyswllt Landlord a Thenant
Swyddog Gwasanaeth Digartref
Swyddog Prosiect Cefnogi Pobl
Swyddog Taliadau
Swyddog Cefnogol Safle Teithwyr
Pen Swyddog Adnewyddu
Pen Swyddog Tai Sirol
Swyddog Cyswllt Eiddo Rhent Sector Breifat
Swyddog Cefnogaeth Tai
Swyddog Cynllun Lesu Tai Preifat
Gweithiwr Cefnogi Tenantiaeth X 3
Uwch Swyddog Cynorthwyol
Swyddog Grantiau
Swyddog Adnewyddu Gogledd
Swyddog Adnewyddu De
Cynorthwydd X 3
Swyddog Cyswllt Anableddau
Clerc Gwaith Gogledd
Clerc Gwaith De
Swyddog Di-gartrefedd Gogledd
Swyddog Di-gartrefedd De
Swyddog Lletya X 2
Uwch Warden Hostel Noddfa
Warden Hostel Rhianfa
Swyddog Di-gartrefedd Cynorthwyol X 2
Swyddog Di-gartrefedd Cynorthwyol
Gweithwyr Cefnogol + Gweithwyr Cysgu Mewn x 5
Gweithiwr Cefnogol + Gweithiwr Cysgu Mewn X 2
Swyddog Gweinyddol Trwyddedau
Cymhorthydd Gweinyddol
Swyddog Iechyd yr Amgylchedd-Tai
Swyddog Iechyd yr Amgylchedd Tai – Gogledd
Swyddog Iechyd yr Amgylchedd Tai - De
Swyddog Technegol Tai X 4
Swyddog Tai Gwag

SENARIOS AR GYFER YMCHWILIAD CRAFFU DIGARTREFEDD 3/3/2015

'You are two pay packets from the streets, they say. Well, it's true' –

http://www.theguardian.com/society/2009/mar/22/homeless-middle-class-recession

Senario 1

- Mae Jack yn 19 oed ag yn byw gartra gyda'i fam, llys dad a'i chwaer fach sydd yn 13 oed.
- Yn bresennol nid yw Jack mewn addysg/cyflogaeth na hyfforddiant (NEET - Not in education, employment or training) ac yn cael hi'n anodd iawn i gael cyflogaeth yn yr ardal
- Mae Jack wedi cymhwyso mewn BTEC Diploma Cenedlaethol mewn Busnes a Chyllid.
- Yn anffodus nid yw Jack a'i llystad yn dŵad ymlaen ac mae hyn yn achosi trafferth yn y cartref ac yn cael effaith ar y fam a'r chwaer.
- Mae'r llystad yn awgrymu nad yw Jack yn trio cael gwaith a neud dim hefo'i fywyd ac mae Jack yn anghytuno a hyn gan nodi ei fod yn ymgeisio am swyddi ond yn cael dim lwc.
- Drost y penwythnos mae 'r llystad wedi gofyn i'r fam i ddewis Jack neu fo.
- Mae'r fam o dan bwysau mawr, ac oherwydd hyn yn gofyn i Jack adael.
- Ni all Jack fynd i aros gyda'i nain ai daid oherwydd eu hiechyd ai bod yn byw mewn byngalo un ystafell wely.
- Nid oes gan Jack gysylltiad gyda'i dad gan ei fod wedi gadael ei fam a Jack pam roedd yn fabi.
- Ers y penwythnos mae Jack wedi bod yn aros gyda'i ffrindiau ar y soffa (Sofa Surfing) ond yn gorfod gadael ymhen wythnos oherwydd diffyg lle ac yn mynd ar draws y teulu.
- Wrth fynychu cyfarfod gyda'r Adran Gwaith a Phensiwn mae Jack yn torri lawr ac yn rhannu ei sefyllfa gyda'r aelod staff, sydd wedyn yn ei gyfeirio ymlaen i'r Adran Ddigartrefedd, Cyngor Gwynedd am asesiad.

Senario 2

- Mae Bethan yn fam sengl i ddau o blant 2 a 5 oed.
- Oddeutu 2 fis yn nôl mae Bethan wedi derbyn rhybudd i adael y tŷ sector breifat, wrth fod y perchennog yn ei werthu.
- Oherwydd iselder Bethan nid yw wedi bod yn ddigon cryf i ddelio ar rybudd a rhoi trefniadau eraill mewn lle.
- Bellach rhaid i Bethan a'r teulu adael ymhen wythnos gan adael yr eiddo yn wag.
- Os na fydd yr eiddo yn wag fydd y landlord yn cael gwared ar ddodrefn Bethan.

- Mae rhieni Bethan yn gefnogol iawn ond nid oes ganddynt le yn eu cartref ac yn anffodus nid oes ganddynt ddigon o arian wedi ei gynilo i roi fel blaendal ar eiddo arall.
- Mae'r iselder yn cael effaith mawr ar iechyd a lles Bethan a'r sefyllfa gyda'r tŷ yn rhoi pwysa ychwanegol arni.
- Yn anffodus mae tad y plant bellach yn byw gyda'i bartner newydd a ddim yn gwneud llawer gyda'i deulu.
- Nid yw Bethan yn gweithio ar hyn o bryd gan fod costau gwarchod plant yn uwch na'r cyflog y byddai'n ei dderbyn.
- Mae'r fam wedi argymell y dylai Bethan fynd i'r Adran Tai am gyngor a chefnogaeth.

Senario 3

- Mae Paul yn y carchar ac yn cael ei rhyddhau mewn oddeutu pythefnos i dair wythnos.
- Cefndir Paul ydi ei fod yn droseddwyr epilgar (prolific offender) ac yn dwyn oherwydd ei dibyniaeth ar sylweddau.
- Yn dilyn ei rhyddhau bydd angen i Paul weithio gyda'r Gwasanaeth Prawf gan ei fod ar leisian a fydd rhaid iddo ymweld ag ARCH yn wythnos i gael prawf cyffuriau.
- Mae Prison Link wedi anfon cyfeiriad i'r Adran Ddigartref ac mae'r Adran wedi derbyn asesiad risg gan y tîm ail-sefydlu sydd wedi ei lleoli yn y carchar.
- Mae'r asesiad risg yn nodi fod yna risg uchel i Paul ail-droseddu ond risg isel i aelodau'r cyhoedd.
- Ni cheir ei leoli yn ardal Caernarfon a Felinheli gan ei fod wedi troseddu yno ac mae pobl yn yr ardal yn ei Adnabod.
- Nid oes gan Paul llety i ddychwelyd iddo ac nid yw ei deulu yn gallu rhoi llety i Paul gan eu bod yn byw yng Nghaernarfon.

Ymchwiliad Craffu Digartrefedd **Homelessness Scrutiny Investigation**

YMWELIADAU HOSTEL VISITS

DYDDIAD	HOSTEL	AELOD 1	AELOD 2
04.03.2015	Hafod & Hwb, Dinbych Grŵp Cynefin	Stephen Churchman	Angela Russell
12.03.2015	Hostel Santes Fair Bangor Tai Gogledd Cymru	Stephen Churchman	Angela Russell
13.03.2015	Noddfa, Deiniolen Hostel Cyngor Gwynedd	Stephen Churchman	Eric M Jones
18.03.2015	Rhianfa, Corris Hostel Cyngor Gwynedd	Stephen Churchman	Louise Hughes
19.03.2015	Hafan a Tre Gof Caernarfon Hosteli Gisda	Stephen Churchman	Eric M Jones

Y Cynghorydd Stephen Churchman wedi cytuno i ymweld â phob hostel er mwyn sicrhau cysondeb barn a bod angen enwebiad un aelod arall ar gyfer yr ymweliadau.

Councillor Stephen Churchman agreed to visit every hostel as this will ensure a consistent opinion and that one other member nomination is needed for each visit.

<u>Hwb/Hafod – Dinbych – Cynefin 03.03.15</u>

- **<u>Cyng. Stephen Churchman</u>**
- **<u>Cyng. Angela Russell</u>**
- **<u>Catrin Roberts , Swyddog Datblygu Strategol Tai, Cyngor Gwynedd</u>**
- **<u>Walis George - Prif Weithredwr Grŵp Cynefin</u>**
- **<u>Mair Edwards - Rheolwr Datblygu Cymunedol - Grŵp Cynefin</u>**
- **<u>Osian Elis - Uwch Swyddog Yr Hafod Grŵp Cynefin</u>**
- **<u>3 x defnyddiwr gwasanaeth</u>**

1. Dwy elfen sef yr Hwb - adnoddau cymunedol ag yr Hafod - Unedau Llety a Chefnogaeth
   a. Prynu'r safle yn 2010 - Tai Clwyd yn gwneud hyn a chymryd y risg (Tai Clwyd bellach yn grŵp Cynefin)
   b. Derbyn Arian Loteri yn 2012
   c. Cychwyn gweithio ar y safle 2013
   d. Agor y safle yn 2014

2. Wedi ymgymryd â gwaith ymgynghori gyda'r bobl ifanc er mwyn adnabod eu blaenoriaeth sef:
   a. Dysgu yn lleol
   b. Gwasanaeth hyblyg
   c. Mynediad i wasanaethau eraill mewn un man canolog

3. Wedi casglu ystadegau / gwybodaeth o ran angen am y gwasanaeth i gadarnhau'r lleoliad

4. Sefydlwyd Grŵp Llywio gyda Chynghorwyr / Pobl Ifanc ayb / a chynnal sesiynau galw i mewn fel rhan o'r broses ymgynghori mewn gwahanol safleoedd / amseroedd.

5. £2.2 miliwn yw gwerth yr adeilad
   a. **Unedau Tai -** Grant Tai Cymdeithasol - wedi meddwl i'r dyfodol o ran dyluniad rhag i' arian Cefnogi Pobl ddŵad i ben a fydd rhaid eu gosod fel fflatiau cyffredinol. - 6 fflat ar y safle ar gyfer pobl ifanc 16-24. Cyfnod aros rhwng 6 a 18 mis. Lincio'r Hafod hefo Hwb er mwyn cael cyfleoedd hyfforddiant ayb i'r rhai sydd angen cefnogaeth.
   b. Coleg Menai - hefo prydles llawer top a'r Ystafell Gerdd - cyrsiau byr/rhan amser i baratoi pobl i fynd i addysg/hyfforddiant llawn amser
   c. Llawr gwaelod - Arian Loteri / gwasanaeth ieuenctid (ddim yn gorfod talu rhent am 10 mlynedd) / Cyfenter / Freeman / Garfield

6. Fel mae person yn dŵad drwy'r drws mae Rheolwr Hafod yn Adnabod yr anghenion ac yna yn eu cyfeirio ymlaen i'r gwasanaeth sy'n addas. Hyn yn sicrhau nad yw'r person yn gorfod ail-adrodd.

7. Gweithio hefo Ganolfan waith/busnesau lleol er mwyn trefnu profiad gwaith

8. Os ydi'r person yn cael geirda da gan Hwb yna nid ydym yn gorfod mynd i swyddfa DWP i Rhyl i arwyddo ymlaen.

9. 10/12 asiantaeth yn defnyddio'r Hwb e.e. clybiau ieuenctid/Urdd/Canolfan waith/Gyrfaoedd/iechyd ayb

10. Amser agor yr Hwb - 08:30 – 21:30 (Staff yr Hafod yn cloi fyny)

Hafod

1. Cyfeiriadau yn cael eu derbyn drwy'r Uned Cefnogi pobl Sir Ddinbych h.y. rhestr fer o 5 person. Hyn yn iawn, ond ddim yn gallu llenwi'r stafell mor gyflym ac yna yn colli incwm rent ag efallai foidiau sydd yn gallu arwain at yr Uned cefnogi Pobl yn hawlio arian nol os yw'r foidiau yn mynd dros 10%.

2. Hafod yn wasanaeth sydd wedi ei staffio 24/7 gyda 1 aelod staff yn cysgu i mewn.

3. Defnyddwyr gyda fflat hunan cynhaliol

4. Lolfa a chegin rhannu ar gael er mwyn cynnal gweithgareddau ar y cyd

5. Staff yn cwblhau cynlluniau cefnogi gydag unigolion ac yn eu cefnogi gyda sgiliau i fyw yn annibynnol a'r gallu i gynnal a chadw eu tenantiaeth

6. CCTV a Rheolau mewn lle yn yr hostel e.e. dim alcohol/cyffuriau/ 1 ffrind ar y tro ayb Does dim amser cloi drws/ amser penodol i orfod dŵad i mewn.

7. Gorfod arwyddo mewn ag allan o ran diogelwch

8. Swyddfa Staff yn yr adeilad

9. Ystafell wely Staff yn yr adeilad - staff yn cysgu i mewn

10. Rhent o £226.47 yr wythnos, ar gyfer rhent a thaliadau gwasanaeth

Defnyddwyr Gwasanaeth

1. Dim eiddo addas i symud ymlaen;

Hostel Santes Fair – (Tai Gogledd Cymru) – Bangor 12.03.15

- **Cyng. Stephen Churchman**
- **Cyng. Angela Russell**
- **Catrin Roberts , Swyddog Datblygu Strategol Tai, Cyngor Gwynedd**
- **Robert Parry – Rheolwr Hostel Santes Fair, TGC**
- **Louise - Gweithiwr Prosiect, TGC**
- **Rhian – Gweithiwr Prosiect, TGC**
- **Aled Bebb – Gweithiwr Allgymorth ag Ailsefydlu , TGC**
- **2 x Defnyddiwr Gwasanaeth**

1. Gall person hunan gyfeirio at yr hostel.

2. Nodwyd eu pryderon ynglŷn â diffyg darpariaeth yn yr ardal - bob tro gyda rhestr aros;

3. Delio a defnyddwyr gwasanaeth sy'n risg uchel/canolig

4. Hostel wedi ei staffio 24/7 gyda 2 staff bob tro ar shifft

5. 2 staff yn cysgu fewn – a gwasanaeth ar-alwad ar gael i'r staff.

6. Defnyddwyr gwasanaeth gorfod bod yn yr hostel erbyn 11:00pm - os ddim rhaid iddynt aros allan tan y bore.

7. Defnyddwyr gydag iechyd meddwl - ond nodi'r hefyd fod diffyg darpariaeth i rai sydd gydag iechyd meddwl dwys, sy'n rhy uchel i'w lleoli mewn hostel rhannu.

8. Ar adegau os yw'r defnyddiwr gwasanaeth yn cael eu cyfeirio ymlaen am wasanaeth arbenigol e.e. Cwnsela - oherwydd y rhestr aros am y gwasanaeth fe allem wedi symud ymlaen o Hostel Santes Fair a ni all staff cysylltu â hwy os oes apwyntiad yn dŵad drwodd.

9. Yn sicrhau diogelwch a threfn drwy'r system rheolau sydd mewn lle - os ydy person yn mynd drwy'r system rhybudd a bod staff yn gorfod gofyn iddynt i adael yna maent yn `fwriadol ddigartref' a does ddim dyletswydd i roi gwasanaeth iddynt drwy'r cyngor. Fe allem ddisgwyl 3 mis a chyfeirio nôl i Hosteli Tai Gogledd Cymru.

10. Os ydynt yn gorfod gadael yr hostel (torri rheolau a chael rhybudd i adael) mae'r tîm yn hostel Santes Fair yn eu cyfeirio ymlaen i wasanaeth allgymorth ag ailsefydlu am gefnogaeth.

11. Ar gyfartaledd mae person yn aros yn yr hostel rhwng 6 -12 mis.

12. Cyn cynnig lle yn yr hostel rhaid ystyried y risg a'r sefyllfa gyda'r defnyddwyr sydd yn yr hostel yn barod.

13. Os ydynt yn symud ymlaen yn llwyddiannus yna gellir rhoi cefnogaeth iddynt am gyfnod o 6 wythnos yn y llety newydd.

14. Dim digon o ddarpariaeth symud ymlaen ar gael enwedig i dynion sy'n 19 +.

15. Angen edrych i mewn i tai rhannu er mwyn iddynt fod yn fforddiadwy;

16. Bangor gyda nifer fawr o fyfyrwyr felly landlordiaid preifat yn tueddu aros gyda myfyrwyr.

17. Angen gweithio hefo landlordiaid preifat er mwyn datblygu cynllun i'w denu.

18. Rhesymau dros bobl yn cyfeirio:-
    a. Problemau camddefnyddio sylweddau
    b. Tor mewn perthynas

19. Swyddogion allgymorth ag ailsefydlu yn cydweithio gyda CAB ac yn mynd i wahanol ardaloedd er mwyn cynnig cyngor ar faterion sy'n ymwneud a Tai.

20. Gweithio hefo rhai sy'n cysgu ar y stryd er mwyn ceisio ffeindio llety addas iddynt. Lleiafrif eisiau byw ar y stryd.

21. Rhai pobl yn syrffio soffa – rhain ydi'r digartref cudd;

22. Pobl yn gyfarwydd â'r gwasanaeth sydd ar gael gan Tai Gogledd Cymru (TGC)

23. Toriadau yng ngwasanaeth DWP - defnyddwyr ddim yn cael defnyddio ffon na chyfrifiadur yno - TGC yn gobeithio gallu cynnig hyn.

24. Rhaid hefyd ystyried os ydi defnyddwyr yn gallu defnyddio cyfrifiaduron? Ac angen cefnogaeth i'w ddefnyddio

25. Wedi adnabod fod angen cyfleusterau i allu charjio ffon symudol - TGC yn edrych ar hyn

26. Gyda pherthynas da iawn gyda Staff yr Adran Ddigartref - angen cryfhau'r berthynas gyda Thîm Opsiynau Tai

27. Ffurflen Tîm Opsiynau Tîm ddim yn casglu gwybodaeth ynglŷn â'r angen am gefnogaeth - ond yn ymwybodol fod gwaith yn mynd ymlaen i gyfarch y mater yma.

28. £169.10 ydi'r rhent yr wythnos a fydd yn mynd i fynnu I £178.28 1/4/2015

29. Utility yn £8.71 ac yn newid i £7.25 ar y 1/4/2015

Cyfarfod gyda dau ddefnyddiwr gwasanaeth TGC :-

1. Nodi ar adegau oherwydd trosiant staff eu bod yn teimlo eu bod wedi cael gormod o Weithiwr Allweddol - anodd iawn ar adegau dŵad i drystio pobl a munud mae'r tryst yna maent yn cael gweithiwr newydd;

2. Sefydliadau i edrych ar ddulliau o annog defnyddwyr gwasanaeth i safio gan nad yw'r tal gwasanaeth yn eu paratoi ar gyfer y gwir gost o fyw yn annibynnol

3. Gweld hi'n anodd cael lle addas i storio nwyddau hy. Os oes ganddynt nwyddau wedi ei gasglu ar gyfer yr amser pam meant yn symud ymlaen gan fod ystafelloedd yn fach. Hefyd, os ydynt yn gorfod gadael eiddo am be bynnag rheswm a gorfod mynd ai heiddo hefo nhw, nid ydym yn gallu fforddio talu i storio eitemau a heb le i'w storio mae yna peryg o golli'r hyn sydd gennym.

4. Angen fwy o rybudd os ydynt yn gorfod symud o un eiddo i eiddo arall - teimlo ar adegau eu bod yn gorfod gadael o fewn i ddiwrnod/dau ac angen fwy o amser i baratoi.

Noddfa, Deiniolen (Cyngor Gwynedd)

- **Cyng. Stephen Churchman**
- **Cyng. Eric Jones**
- **Anne Smith Swyddog Gwasanaeth Digartref, Cyngor Gwynedd**
- **Denise Williams Gweithiwr Cefnogol, Cyngor Gwynedd**
- **Catrin Roberts, Swyddog Datblygu Strategol Tai, Cyngor Gwynedd**

1. Hostel wedi cychwyn ers oddeutu 1974

2. Hostel yn cael ei weld fel `Place of Change' - h.y. rhoi cyfle i ddefnyddwyr gwasanaeth dderbyn cefnogaeth i wella eu sefyllfa.

3. Defnyddwyr gwasanaeth yn gorfod cyfeirio drwy'r adran ddigartref;

4. Os ydynt mewn priority need a/neu tra fod ymchwiliad i mewn i'r sefyllfa yn cymryd lle - yna fe gawn eu lleoli yn yr hostel

5. Cwblhau asesiad risg a thrafod gyda staff yr hostel ynglŷn ag addasrwydd i leoli yno

6. Yn cefnogi unigolion a theuluoedd

7. Hostel wedi ei staffio 24/7

8. 3 Gweithiwr Cefnogol yn gweithio yn yr hostel a staff yn cysgu fewn bob nos (1 aelod staff yn cysgu fewn)

9. Gweithwyr Cefnogol yn cwblhau cynllun cefnogi gydag unigolion yn rheolaidd.

10. Gweithiwr Achos yn yr adran Ddigartref yn swyddfa Gaernarfon/Bangor yn gweithio gyda'r unigolyn yn ogystal â gweithiwr Cefnogol e.e.
    a. Cyllido
    b. Coginio
    c. Nosweithiau crefftau
    d. Nosweithiau DIY
    e. Symud ymlaen.

11. Gwasanaeth yn cael ei fonitro gan Cefnogi Pobl yn flynyddol.

12. Rent Noddfa'r wythnos :- £117.60

13. Swm Utility ydi:-
    a. Person sengl - wythnos £7.00

    b. Sengl & Plentyn £9.80
    c. 1 neu 2 rhiant efo 1 neu fwy o blant £12.25

14. Os yw Ystafell yn wag yna rhaid cyfri diwrnod fel `foid' ac fe all cefnogi pobl ofyn am arian yn nol

15. Hyfforddiant i staff yn cael ei ddarparu (rolling programme) e.e. Cymorth Cyntaf

16. Testio'r larwm tân bob dydd Llun - pwysig oherwydd trosiant defnyddwyr gwasanaeth

17. Rheolau hostel mewn lle – wedi eu hamlinellu yn y llawlyfr.

18. Os ydynt yn symud ymlaen i eiddo eu hunain gallem dderbyn cefnogaeth gan y Gweithiwr Cefnogaeth Tenantiaid.

19. Yn gweithio gyda landlordiaid preifat a gydag oddeutu 60 eiddo dros dro lle mae'r cyngor yn rheoli'r eiddo.

20. Yn edrych ar becyn i landlordiaid preifat i gymryd pobl fel tenantiaid (symud ymlaen) sef pecyn ar lefel; aur/arian/efydd - pecynnau i'r gadarnhau gan yr Adran Digartrefedd.

21. Yn cefnogi defnyddywr gwasanaeth i gwblhau ffurflen TOT.

22. Safle bws ar waelod y lon er mwyn iddynt deithio i Fangor / Caernarfon i gael mynediad at wasanaethau.

Rhianfa Corris (Cyngor Gwynedd)

- **Cyng. Stephen Churchman**
- **Cyng. Louise Hughes**
- **Susan Griffith, Rheolwr Digartref a Thai Cefnogol, Cyngor Gwynedd**
- **Paul Cross, Warden, Cyngor Gwynedd**
- **Jayne Tyson, Gweithiwr Cefnogol, Cyngor Gwynedd**
- **Catrin Roberts, Swyddog Datblygu Strategol Tai, Cyngor Gwynedd**

1. Defnyddwyr gwasanaeth yn gorfod cyfeirio drwy'r adran digartref;

2. Os ydynt mewn "priority need" a / neu tra fod ymchwiliad i mewn i'r sefyllfa yn digwydd - yna fe gawn eu lleoli yn yr hostel

3. Cwblhau asesiad risg a thrafod gyda staff yr hostel ynglŷn ag addasrwydd i leoli yno

4. Yn cefnogi unigolion a theuluoedd.

5. Gweithiwr Achos yn yr adran Ddigartref yn gweithio gyda'r unigolyn yn ogystal â Gweithiwr Cefnogol e.e.
    a. Cyllido – sortio budd-dal ayb
    b. Coginio
    c. Byw yn annibynnol
    d. Symud ymlaen.

6. Rent wythnosol:- £117:00

7. Swm utility
    a. Person sengl - wythnos £7.00
    b. Sengl & Plentyn £9.80
    c. 1 neu 2 rhiant efo 1 neu fwy o blant £12.25

8. Rhai yn symud ymlaen o'r hostel i eiddo sector breifat mae'r cyngor yn ei rheoli ond hyn dal dros dro ond yn fwy annibynnol.

9. Gwasanaethau agosaf ym Machynlleth neu Dolgellau e.e. DWP ac mae rhai asiantaethau yn rhoi arian bws nol i'r unigion.

10. Nid oes ganddynt fynediad at y rhyngrwyd ond gyda chefnogaeth ac arolygaeth staff yn gallu defnyddio cyfrifiadur yn y swyddfa er mwyn edrych ac eiddo / gwaith ayb.

11. Rhai partneriaid y maent yn gweithio hefo :-

    a. Cefni lettings
    b. Cais
    c. Gisda ayb

12. Banc bwyd yn Bermo a Machynlleth yn cefnogi'r hostel drwy roi pecynnau iddynt.

13. Pecyn cychwynnol - i rai sy'n dŵad heb ddim maent yn gallu rhoi manion iddynt e.e. past dannedd / brwsh dannedd / siampŵ ayb. Ddim yn derbyn llawer o roddion ond eto ddim yn gofyn chwaith.

14. Peth anodd am y swydd ydi os nad yw'r defnyddiwr yn hapus hefo penderfyniad sy'n cael ei wneud gan y Cyngor, yna staff yr hostel sydd yno yn delio â hwy.

15. Y peth braf am y swydd ydi gallu fod yna i gefnogi defnyddwyr gwasanaeth - gwrando arnynt er mwyn deall eu sefyllfa.

16. Lot o ddefnyddwyr gwasanaeth gydag iechyd meddwl h.y. islelder, hunan-anafu, Schizophrenia.

17. Staff yn derbyn hyfforddiant ar :-
    a. Amddiffyn Plant
    b. Cymorth Cyntaf
    c. Cyffuriau ag alcohol
    d. Diogelwch personol
    e. Cynllun Cefnogol
    f. Tân

18. Trafodwyd hyfforddiant Amddiffyn Oedolion bregus – heb dderbyn yr hyfforddiant hyd yma.

19. Nid yw'r hostel wedi ei staffio dros nos ond gwasanaeth ar-alwad mewn lle.

20. 3 staff yn gweithio yn yr hostel ac ar-alwad.

21. O'r farn fod angen tŷ yn gyntaf cyn y gall defnyddiwr gwasanaeth cyfarch unrhyw fater arall sef - iselder / chwilio am waith ayb

22. Ar gyfartaledd mae pobl yn aros yn yr hostel oddeutu 6 mis i flwyddyn.

23. Swyddogion Cefnogi Tenantiaid yn eu cefnogi wrth symud ymlaen.

Gisda, Caernarfon

- **Cyng. Stephen Churchman**
- **Cyng. Eric Jones**
- **Catrin Roberts, Swyddog Datblygu Strategol Tai, Cyngor Gwynedd**
- **Siân Tomos, Prif Weithredwr Gisda**
- **Siwan Williams, Rheolwr Prosiect Cefnogi Pobl**
- **Andrew Smalley, Rheolwr Tîm Gogledd Gwynedd**
- **2 x defnyddiwr gwasanaeth**

1. Defnyddwyr gwasanaeth rhwng 16-24 yn gallu hunangyfeirio i'r gwasanaeth a derbynnir cyfeiriadau gan asiantaethau erial gyda chaniatâd y person.

2. Swyddog penodol yn cymryd y manylion ond os nad oes lle yn yr hostel yna maent yn cael eu rhoi ar restr aros. Gisda yn edrych i gefnogi defnyddwyr gwasanaeth sydd ar y rhestr aros yn y dyfodol agos hyd nes eu bod yn cael llety

3. Yn bresennol mae yna oddeutu 8-9 o bobl ar y rhestr aros.

4. Ar gyfartaledd mae defnyddwyr gwasanaeth yn aros yn yr hostel am oddeutu blwyddyn ond yn cael aros (o dan ganllawiau Cefnogi Pobl) am hyd at 2 flynedd.

5. Prif reswm dros bobl yn mynd yn ddigartref yw tor mewn perthynas gyda'u teulu - a rhai hefo materion yn ymwneud â chamddefnyddio sylweddau.

6. Gisda yn gallu cynnig cymodi a chyfeirio ymlaen at wasanaethau erial a all rhoi cefnogaeth

7. Nodi eu bod yn gweld pwrpas i hostel ond hefyd yn licio'r syniad o eiddo fod ar wasgar – integreiddio yn y gymuned.

8. Hafan yn wasanaeth 24/7 gydag ychydig oriau rhwng staff dydd a nos (ar adegau) lle nad oes neb ar y safle.

9. Gwasanaeth ar-alwad ar gael - hyn yn cael eu hadolygu ar hyn o bryd

10. Cefnogi'r bobl ifanc gyda:-
    a. Cyllido
    b. Coginio
    c. Rhoi pecyn cychwynnol iddynt - h.y. past dannedd ayb

d. Gweithio ar y Seren Deilliannau – ffordd o fesur cynnydd person am eu bod yn derbyn cefnogaeth

11. CCTV ar y safle a Giât gyda buzzer i sicrhau nad yw pawb yn gallu dŵad i mewn ag allan o’r safle. Defnyddwyr gwasanaeth gyda ffob.

12. Dim amser cau drysau'r hostel - gallu mynd a dŵad fel y dymunir

13. Rent wythnosol ydi £144.00 yr wythnos yn Hafan

14. Swm utility yn £12.00 yr wythnos - os ydynt yn gweithio a chyfrannu at rent nid ydym yn talu utility

Tre Gof

1. Staff yn gallu gweithio o Tre Gof yn ystod y dydd – swyddfa ar gael yno yn un o’r fflatiau.

2. Cyfleusterau ymolchi a golchi dillad yn Tre Gof a Tŷ’r Ysgol

3. Rent wythnosol yn £129.00 yr wythnos - talu am drydan ayb eu hunain.

Crynodeb:-

Cynllun	Rent wythnosol	Tal Gwasanaeth - wythnosol	Cyfyr staff	Cyfyr sengl/ dwbl	Amser Cloi drws	Broses cyfeirio	Mynediad at wasanaeth au	Grŵp Gwasanaeth
Hafod, Dinbych	£226.47 (£129 rent / £106.57 service charge (sustainable building)	£15.25	24/7	Sengl	Ddim amser penodol	Drwy uned Cefnogi pobl	Oes	Pobl ifanc 16-24
Hostel Santes Fair, Bangor	£178.24 (01.04.15)	£7.25 (01.04.15)	24/7	Dwbl	Cloi am 11 yr hwyr	Hunan gyfeirio	Oes	16+ sengl ond fel rheol maent yn 18 +
Noddfa Deiniolen	£117.60	Sengl £7.00 Sengl & Plentyn £9.80 1 / 2 rhiant hefo i neu fwy o blant £12.25	24/7	Sengl	Cloi am 11 yr hwyr	Drwy Adran Tai Cyngor Gwynedd	Bws ar waelod lôn i fynd i Gaernarfon/ Bangor	Sengl a teuluoedd
Rhianfa Corris	£117.60	Sengl £7.00 Sengl & Plentyn £9.80 1 / 2 rhiant hefo i neu fwy o blant £12.25	24/7	Sengl	Gofynnir iddynt fod yn nol erbyn 11 yr hwyr	Drwy Adran Tai Cyngor Gwynedd	Bws i fynd i Fachynlleth/ Dolgellau	Sengl a teuluoedd
Hafan, Gisda	£144.00	£12.00	24/7	Sengl	Ddim asmer penodol	Hunan gyfeirio	Oes	Pobl Ifanc 16-24 Sengl/rhieni ifanc
Pendinas, Bangor	£186.82	£6.31	24/7	Sengl	Cloi am 11 yr hwyr	Drwy asiantaetha u eraill	Oes	16+ sengl ond fel rheol meant yn 18 +

Tud. 72

Tud. 73

Derbyniodd aelodau'r Ymchwiliad gyfres o gyflwyniadau gan y tystion isod a ymddangosodd ger eu bron, yn swyddogion proffesiynol o'r Cyngor a'i Bartneriaid.

Dyddiad	**Swyddog**	**Swyddogaeth**
15.4.15	Sheilla Phillips	Uwch Swyddog Cefnogi Pobl
12.5.15	Osian Ellis	Cadeirydd Fforwm Digartrefedd Gwynedd
12.5.15	Gareth Parri	Arweinydd Tîm Opsiynau Tai
02.6.15	Dafydd G Jones	Rheolwr Budd-daliadau
02.6.15	Carys Fon Williams	Rheolwr Tai - Cyflenwad a Gorfodaeth

SAFON TRINIAETH GYFARTAL

Canllaw i'r safon defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru

Ionawr 2015

Elusen gofrestredig rhif 515902

Cynnwys

1. Cyflwyniad

2. Sut i weithredu'r Safon Triniaeth Gyfartal: canllaw cyflym

3. Yr Addewid Triniaeth Gyfartal

4. Meddyliau am y Safon

5. Datblygu'r Safon

   Siarad â staff
   Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid
   Y wybodaeth a roddwyd
   Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid
   Canlyniadau
   Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid

6. Treialu'r Safon
   Ymgynghoriad ehangach

7. Sut i weithredu'r Safon
   Egwyddorion ar gyfer cynnwys defnyddwyr – a ddiffiniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth
   Sut i fesur a gwerthuso'r Safon

Atodiad 1. Y Safon Triniaeth Gyfartal

Atodiad 2. Ffurflen Adborth Defnyddwyr Gwasanaeth

1. Cyflwyniad

Offeryn yw'r Safon Triniaeth Gyfartal ar gyfer ymsefydlu egwyddorion sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn mewn gwasanaethau digartrefedd rheng flaen. Fe'i datblygwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth eu hunain ac mae'n cynnwys:

- Canlyniadau ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid da
- Canllawiau ar gyfer cynnwys defnyddwyr wrth gynllunio a gwerthuso gwasanaethau
- Sut i fonitro effeithiau'r Safon.

Mae'r Safon Triniaeth Gyfartal yn gosod canllawiau ar gyfer safon y gwasanaeth y dylai pobl ei derbyn wrth fynd at wasanaethau digartrefedd yng Nghymru. Gobeithiwn y bydd pob sefydliad yng Nghymru sy'n darparu gwasanaethau digartrefedd rheng flaen o'r farn ei fod yn offeryn defnyddiol. Bydd sefydliadau sy'n llofnodi'r Safon Triniaeth Gyfartal yn dangos eu hymrwymiad i ddarparu gwasanaeth o ansawdd da sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn.

Datblygwyd y Safon gan ddefnyddwyr blaenorol a phresennol gwasanaethau tai a digartrefedd trwy Banel Dinasyddion Shelter Cymru, a adwaenir bellach fel y Prosiect Daliwch Sylw, sef grŵp o bobl o bob rhan o Gymru sydd wedi'u hintegreiddio i wead Shelter Cymru i helpu i lywio ein polisi, gwaith ymgyrchu ac arferion.

Mae aelodau'r prosiect yn cynllunio a chynnal ymchwil, rhoi prawf ar ein gwasanaethau yn ddirgel, cyflwyno canfyddiadau mewn cynadleddau a seminarau ac wedi dechrau cyfrannu eu harbenigedd at y sefydliad ar lefel strategol, gan helpu Shelter Cymru i symud tuag at fod yn sefydliad a arweinir mwy gan ddefnyddwyr. Mae'r Prosiect Daliwch Sylw yn adnodd y gall awdurdodau lleol a sefydliadau eraill gael mynediad ato i helpu i fireinio arferion gwasanaeth cwsmeriaid a chynnwys defnyddwyr.

Defnyddwyr gwasanaeth sydd yn y sefyllfa orau i ddweud wrthym sut beth yw defnyddio gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru. Mae eu harbenigedd yn adnodd pwysig ar gyfer codi safonau. Mae ymchwil ddiweddar wedi dangos nad yw defnyddwyr gwasanaethau tai a digartrefedd yng Nghymru bob amser yn teimlo eu bod yn cael eu trin â chwrteisi a pharch pan fyddant yn mynd at yr awdurdod lleol.[1] Mae ymchwil hefyd wedi canfod bod gan ddefnyddwyr gwasanaeth syniadau eglur iawn ynglŷn â sut yr hoffent i wasanaethau edrych o ran darparu gwasanaeth cwsmeriaid.

Mae aelodau'r panel wedi datblygu cyfres o ganlyniadau ar gyfer gwasanaethau rheng flaen – y Safon Triniaeth Gyfartal (Atodiad 1). Mae'r Safon yn disgrifio'r math o wasanaeth yr hoffai defnyddwyr gael mynediad ato. Er mwyn mabwysiadu'r Safon, mae angen i wasanaethau digartrefedd awdurdodau lleol amlygu eu datrysiadau eu hunain a llunio eu cynllun gweithredu eu hunain, mewn ymgynghoriad â defnyddwyr gwasanaeth, gyda'r nod o gyflawni canlyniadau'r Safon.

Mae'r prosiect hwn wedi'i gynllunio, ei arwain a'i weithredu gan y Panel Dinasyddion gyda llawer o gymorth gan Dîm Ymchwil Shelter Cymru, y Rhwydwaith Digartrefedd a Cymorth Cymru. Diolchir yn arbennig i awdurdod lleol Rhondda Cynon Taf a dreialodd y Safon yn ystod yr haf 2013.

[1] http://www.sheltercymru.org.uk/campaigns/research/homelessness-legislation-review/

Mae Shelter Cymru wedi cael cyllid gan y Gronfa Loteri Fawr ar gyfer prosiect tair blynedd a fydd yn helpu i weithredu’r Safon Triniaeth Gyfartal ledled Cymru. Mae’r Prosiect Daliwch Sylw yn mynd â gwaith y Panel Dinasyddion i’r lefel nesaf trwy ddatblygu sgiliau a hyder defnyddwyr gwasanaeth, addysgu cymunedau am ddigartrefedd a chynnig gwasanaeth i awdurdodau lleol a darparwyr eraill i’w helpu i wirio ansawdd y gwasanaeth a ddarparant i bobl, gan gynnwys gwasanaethau ‘siopa dirgel’ rhad ac am ddim.

Mae aelodau’r prosiect Daliwch Sylw yn edrych ymlaen at weithio gyda darparwyr gwasanaeth rhwng nawr a 2017 i gyflwyno’r Safon Triniaeth Gyfartal ledled Cymru.

2. Sut i weithredu’r Safon Triniaeth Gyfartal: canllaw cyflym

- **Darllenwch y Safon yn Atodiad 1** i ddeall y canlyniadau y dymuna defnyddwyr gwasanaeth eu gweld

- **Ymgynghorwch â staff a defnyddwyr gwasanaeth** ar sut i gyflawni canlyniadau’r Safon

- **Diffiniwch gynllun gweithredu** gyda nodau tymor byr, tymor canolig a thymor hir

- **Rhowch y cynllun gweithredu ar waith** i’r graddau a ganiateir gan adnoddau

- **Arddangoswch yr Addewid** mewn swyddfeydd neu rhowch gopi ohono i gwsmeriaid

- **Ceisiwch fonitro a chofnodi cynnydd** i ddarparu tystiolaeth eich bod yn gweithio tuag at y canlyniadau; casglwch adborth gan gwsmeriaid gan ddefnyddio’r ffurflen a ddarparwyd

- **A oes eisoes gan eich gwasanaeth bolisi** ar wasanaeth cwsmeriaid a/neu gynnwys defnyddwyr gwasanaeth? Os felly, ystyriwch sut y gallai’r Safon Triniaeth Gyfartal ategu’r hyn rydych chi eisoes yn ei wneud

- **Darllenwch yr adroddiad hwn** i ddeall cefndir y prosiect

- **Cysylltwch â Shelter Cymru** i gael cymorth gan y Prosiect Daliwch Sylw ar sefydlu’r Safon a gwerthuso cynnydd.

3. Yr Addewid Triniaeth Gyfartal

Weithiau bydd defnyddwyr gwasanaeth yn ofni dweud y gwir am eu sefyllfa oherwydd eu bod yn ofni ôl-effeithiau a fydd yn arwain at fod ar eu colled o ran y cymorth sydd ei angen arnynt.

Ar yr un pryd, dywedodd y rhanddeiliad wrthym fod staff yn gofyn am gwrteisi, y gwir, gonestrwydd ac agoredwydd gan ddefnyddwyr gwasanaeth er mwyn caniatáu i staff ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl.

Bwriedir i'r Addewid Triniaeth Gyfartal fod yn ymagwedd partneriaeth. Fel rhan o'r newid diwylliannol at berthynas fwy dwyochrog, cynlluniwyd addewidion dwy ffordd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid er mwyn disgrifio i'w gilydd yr hyn sydd ei angen er mwyn sicrhau perthynas waith lwyddiannus. Rhestrir y disgwyliadau ar ddechrau'r berthynas, fel bod gan ddefnyddwyr ddealltwriaeth well o pam mae'r gwasanaeth yn gwneud yr ymholiadau mae'n eu gwneud.

Un o egwyddorion y Safon yw arddangos yr addewidion hyn yn eich swyddfa neu eu darparu i ddefnyddwyr gwasanaeth.

[Box]

Addewid y darparwr: 'Fy ngwaith i yw gwrando arnoch chi, eich trin â pharch a'ch cynorthwyo hyd eithaf fy ngallu. Os byddwch yn darparu'r dogfennau i mi a'r wybodaeth onest, gywir sydd ei hangen arnaf i'ch cynorthwyo, rwy'n addo y byddaf yn gwneud popeth y gallaf i'ch helpu. Os na allaf eich helpu, byddaf yn eich helpu i ddod o hyd i rywun a all wneud. Nid wyf yma i'ch beirniadu; rwyf yma i'ch helpu. Oherwydd eich bod yn fy nhrin â pharch, byddaf yn eich trin chi â pharch. Gadewch i ni weithio gyda'n gilydd er mwyn sicrhau ateb da i chi.'

Addewid y defnyddiwr gwasanaeth: 'Rwy'n addo bod yn agored ac yn onest gyda chi a darparu'r holl wybodaeth y gofynnwyd amdani i chi er mwyn i chi fy helpu. Yn yr un modd, hyderaf y byddwch yn credu'r hyn rwy'n ei ddweud ac y byddwch yn gwneud eich gorau i'm helpu. Oherwydd eich bod yn fy nhrin â pharch, byddaf yn eich trin chi â pharch.

Byddaf yn mynd ati i gymryd rhan yn y broses fel y gallwch chi fy helpu i ddod o hyd i ateb da i'm hangen o ran tai.'

'Mae gan ddefnyddwyr gwasanaeth hawliau, fel y dylai fod, ond yn ogystal mae ganddynt gyfrifoldeb i ddweud y gwir, mae angen iddynt roi'r dogfennau rydym eu hangen er mwyn dweud y gwir, mewn pryd er mwyn symud yr achos ymlaen. Rydym angen i chi ymgysylltu â ni ac mae gennym ddisgwyliadau rhesymol na allwn ni ddarparu'r byd.' [Rhanddeiliad]

'Byddwn yn eich credu o ran yr hyn rydych yn ei ddweud, felly dywedwch y gwir wrthym nawr.' [Rhanddeiliad]

4. Meddyliau am y Safon

'Mae'n amhosibl darparu gwasanaeth da i'r cwsmer heb gyfranogiad y defnyddiwr gwasanaeth. Er mwyn darparu gwasanaeth, mae angen i ni wybod a ydym yn bodloni eu hanghenion. Yn bendant, gall y fframwaith hwn helpu sefydliadau o ran cyflawni hyn oherwydd y cafodd ei gynllunio gan ddefnyddwyr gwasanaeth - bydd yn

helpu sefydliadau i ganolbwyntio eu hymdrechion ar yr hyn sydd fwyaf pwysig i'r bobl maen yn eu gwasanaethu.'
(Tai Pawb)

'Mae Tenantiaid Cymru / Welsh Tenants yn croesawu'r Safon am isafswm safonau i ddefnyddwyr gwasanaeth. Rydym yn cefnogi'r egwyddor yn llawn, bod pobl yn cael eu gwasanaethu'n well pan fyddant yn cael y cyfle i ffurfio'r gwasanaeth a ddarperir, boed yn wybodaeth, yn gyngor, yn hygyrchedd neu'n ddefnydd uniongyrchol. Dylid trin pobl sy'n cynnig eu hamser a'u hadnoddau ag urddas a pharch, p'un bynnag a oes ganddynt nodweddion gwarchodedig neu beidio. Yn ogystal, dylai pobl gael eu cefnogi i chwarae rôl yn ôl eu gallu - ond pe baent yn dymuno esblygu eu dysgu a'u dylanwad, dylent gael yr adnoddau priodol er mwyn gwneud hynny. Wrth gefnogi'r ymagwedd hon, rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod ein rhwydwaith o gyd-wirfoddolwyr ar gael mewn amgylchedd cyfeillgar a chefnogol fel y gallant wneud y gorau o'u profiad a rennir, gan ddod o hyd i gefnogaeth a mentora cyfunol i wneud hynny.'
(Tenantiaid Cymru)

'Mae'r Fframwaith Defnyddwyr Gwasanaeth wedi ein galluogi i ganolbwyntio ar anghenion ein cwsmer, gan eu helpu i gael profiad gwell wrth ddefnyddio ein gwasanaethau a dweud wrthym am yr hyn maent yn ei hoffi a'r hyn nad ydynt yn ei hoffi, sy'n ein helpu i addasu ein gwasanaethau yn unol â hyn.'
(Rhanddeiliad)

'Mae'r [Safon] yn offeryn rhagorol ac roeddwn yn falch iawn fy mod i wedi ymwneud â'i chynllunio. Ym mis Mawrth 2013, cyfarfu grŵp ohonom ni â defnyddwyr gwasanaethau er mwyn trafod profiadau'r gorffennol (yn dda ac yn ddrwg) a beth oedd ein disgwyliadau wrth fynd at wasanaethau tai a digartrefedd yng Nghymru. Bydd [y Safon] yn helpu i liniaru pob ofn ar gyfer staff a defnyddwyr a bydd yn helpu i roi negeseuon cliriach ac yn peidio â chodi disgwyliadau. Mae ffordd hir i fynd o hyd, ond rwy'n sicr y caiff y [Safon] ei derbyn a'i gweithredu ledled Cymru.'
(Aelod o'r prosiect Daliwch Sylw)

*'Rwy'n gweithio ers blynyddoedd lawer ym maes tai ac rwy'n cael fy nghalonogi gan y [Safon]. Mae'n drueni ei bod wedi cymryd cyhyd ond rwy'n edrych ymlaen at y newidiadau yn cael eu gweithredu a'r gwahaniaeth y bydd yn ei wneud i bobl ar yr adeg fwyaf anodd (*Rhanddeiliad)

> *'Yn bersonol, rwy'n meddwl y dylai defnyddwyr gwasanaeth ymwneud yn fwy â phenderfyniadau a wneir am ddigartrefedd a safon tai a bydd hyn yn ddelfrydol ar gyfer arfer da a gwella'r gwasanaeth y gallem oll alw arno un diwrnod. Ces i lawer o hwyl yn cymryd rhan yn y prosiect hwn a chwrddais i â rhai pobl ddiddorol iawn oedd â hanesion ysbrydoledig amdanynt eu hunain ac â phobl eraill a fu mewn sefyllfaoedd anodd, a'r oll oherwydd yr egwyddorion cyfredol sy'n orfodol heddiw. Yn ogystal, cydnabu Shelter Cymru y materion hyn a rhoddodd gyfle i ni gyfleu ein pwynt i'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau. Rwy'n teimlo y dylem fod yn gweithio'n gyfannol gyda'r holl wasanaethau gwahanol.*

'Rwy'n teimlo ei fod yn bwysig y bodlonir safonau uchel ac y dylid cynnal yr holl egwyddorion. Mae rhai ohonom ni, y defnyddwyr gwasanaeth, yn teimlo y dylai'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau ryngweithio gydag achosion bregus ac anodd sy'n digwydd bob dydd.
Mae trin pob achos gyda'r parch a'r empathi mwyaf, a gwrando ar unrhyw faterion sy'n achosi anawsterau pobl yn eu bywydau yn bwysig. Rwy'n teimlo bod cymaint o

bobl yno o hyd yn dioddef oherwydd na allant gyfleu eu pwynt. Byddai gweithio'n agos gyda'i gilydd yn gwella cyfathrebu rhwng gwasanaethau a defnyddwyr gwasanaeth ac, yn bwysicaf oll, byddem yn mynd yn gymdeithas well o'i herwydd. 'Rwy'n un sydd wedi gadael gofal a theimlais fod y rhan fwyaf o'r penderfyniadau yn fy mywyd y tu allan i'm cyrraedd, felly mae ymwneud ag egwyddorion y Safon a fyddai'n fuddiol i bobl eraill er gwell yn codi fy nghalon ac rwyf wir yn teimlo y dylai defnyddwyr gwasanaeth gael dweud eu dweud. Ar ôl mynychu cyfarfodydd gyda defnyddwyr gwasanaeth eraill, rwy'n gweld yr angerdd sydd gan bobl yn eu cartrefi ac mae ymwneud â'r penderfyniadau y mae'r gwasanaethau yn eu gwneud drostynt. Felly, rwy'n ymbilio ar wasanaethau tai a digartrefedd Cymru i fabwysiadu'r Safon ac i gynnal cydweithio gyda'r defnyddwyr gwasanaeth fel y gallwn wella'r gwasanaeth o ansawdd uchel a ddarperir yn ddyddiol ac sy'n effeithio ar fywydau cymaint o bobl.'
(Aelod o'r prosiect Daliwch Sylw)

5. Datblygu'r Safon

Dull

• Digwyddiad i ddefnyddwyr gwasanaeth pan ddaeth Panel y Dinasyddion ynghyd i ddatblygu deilliannau'r Safon
• Ymgynghoriad dilynol gyda'r Panel er mwyn sicrhau bod deilliannau'r Safon yn adlewyrchu'n gywir yr hyn maent yn ei ddisgwyl gan wasanaethau
• Grŵp ffocws a chyfweliadau yn yr ardal beilot ar gyfer rhanddeiliaid
• Grŵp ffocws a chyfweliadau yn yr ardal beilot ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth
• Gwneud gwaith dilynol i'r arfarniad dros dro yn yr ardal beilot
• Ymgynghoriad Cymru gyfan yn cynnwys:

1. Arolwg ar-lein sy'n agored i bob gwasanaeth tai a digartrefedd
2. Ymgynghoriad trwy neges e-bost sy'n agored i bob gwasanaeth tai a digartrefedd
3. Grwpiau ffocws yng ngogledd a de Cymru ar gyfer rhanddeiliaid
4. Grwpiau ffocws yng ngogledd a de Cymru ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth.

Yn ystod y digwyddiad i ddefnyddwyr gwasanaeth, gwelsom fod nifer o werthoedd ac egwyddorion allweddol yn hanfodol ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth. Mae'r egwyddorion hyn yn canolbwyntio ar bum thema:
• Gweddusrwydd yn y gwasanaeth
• Siarad â staff
• Y wybodaeth a roddwyd
• Cyflawni deilliannau
• Mewnbwn gan ddefnyddwyr gwasanaeth i gynllunio a chyflawni gwasanaethau.

Gweddusrwydd yn y gwasanaeth

Mae defnyddwyr gwasanaeth yn credu bod awyrgylch cychwynnol y swyddfa flaen yn gosod yr olygfa ar gyfer gweddill y profiad. Mae defnyddwyr gwasanaeth yn teimlo bod rhwystrau ffisegol yn rhwystro cyfathrebu da.
Felly, byddai defnyddwyr gwasanaeth yn hoffi gweld swyddfa olau, awyrog, groesawgar, cynllun agored gyda'r desgiau'n bellach oddi wrth ei gilydd (bydd hyn yn caniatáu elfen o gyfrinachedd wrth drafod problemau personol). Byddent hefyd yn hoffi bod â'r cyfle i gael ystafell breifat er mwyn trafod materion gwirioneddol sensitif. Bydd yr awyrgylch yn meithrin ymagwedd gweithio mewn partneriaeth a pherthynas ddwyffordd. Bydd hyn yn arwain at newid diwylliant o ran cyflawni ac yn lleihau gelyniaeth a rhwystredigaeth.

Mae defnyddwyr gwasanaeth yn deall na all gwasanaethau fod ar agor bob amser, fodd bynnag byddent yn gwerthfawrogi gwybodaeth am wasanaethau tai/digartrefedd y gallant gael mynediad atynt y tu allan i oriau swyddfa. Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybod ble i fynd i gael cyngor ar dai a digartrefedd, o ran yr awdurdod lleol a gwasanaethau trydydd sector eraill. Maen nhw eisiau i chi eu cynorthwyo yn y materion hyn.

Hoffai defnyddwyr gwasanaeth gael eu cyfarch gan rywun pan fyddant yn dod i mewn i'r swyddfa. Mae hyn oherwydd bod rhai pobl yn cael eu dychryn gan adeiladau swyddfa. Hefyd, nid yw pobl yn gwybod beth i'w wneud pan fyddant yn dod i mewn i'r swyddfa a gallent deimlo'n bryderus ac yn amddiffynnol. Hoffai defnyddwyr gwasanaeth gael eu cyfarch gan wyneb cyfeillgar a all ddangos iddynt ble i fynd i gael y cymorth a'r cyngor sydd eu hangen arnynt.

Oherwydd y trawma mae rhai pobl yn ei brofi, hoffai defnyddwyr gwasanaeth gael mynediad at eiriolwr annibynnol pan fyddant yn cyflwyno eu hunain yn ddigartref. Mae defnyddwyr gwasanaeth wedi mynegi dau hoffter:

- Eiriolwr cyfreithiol annibynnol gwybodus ar y safle a all gynnig cyngor wrth iddynt gyflwyno eu hunain
- Mentor digartrefedd, rhywun sydd wedi bod trwy'r profiad i gynnig cefnogaeth foesol trwy drawma'r broses.

Yn aml mae'n rhaid i ddefnyddwyr gwasanaeth ddod â'u plant i'r swyddfa. Hoffent i'r swyddfa fod yn gyfeillgar i blant, er enghraifft gyda theganau yn y man aros.

Yn ogystal, ble bynnag sy'n bosibl, dylai pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig gael eu cynrychioli ymhlith staff y gwasanaeth rheng flaen.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybod o'r cychwyn cyntaf yr hyn mae eich gwasanaeth yn ei gynnig:

'Dyma beth y gallwch ei ddisgwyl gen i; dyma beth rwy'n ei ddisgwyl gennych chi.'

Siarad â staff

Mae'n bwysig i ddefnyddwyr gwasanaeth y cânt eu trin â pharch a chwrteisi beth bynnag yw eu sefyllfa bresennol. Dywedodd defnyddwyr gwasanaeth wrthym fod parch a chwrteisi'n golygu'r canlynol:

- Cael eu trin â thrugaredd
- Cael eu trin â dealltwriaeth ac empathi (ond nid tosturi)
- Cael eu trin ag agwedd nad yw'n barnu
- Cael rhywun i wrando.

'Dylai staff siarad â defnyddwyr gwasanaeth a'u cynorthwyo yn yr un ffordd ag y byddent yn siarad ag aelodau eu teulu eu hunain y maent yn eu parchu, a'u cynorthwyo.'

'Mae pawb yn haeddu llais… beth bynnag yw'r cefndir. A dylid trin pobl o bob rhan o'r gymdeithas yn gyfartal.'

Derbyniodd y Tîm Ymchwil 48 o ymatebion o'r arolwg ar-lein a dargedodd randdeiliaid. Gofynnom i randdeiliaid pa mor bwysig yw, yn eu tyb nhw, fod gwasanaethau tai a digartrefedd yng Nghymru yn darparu gwasanaeth cwsmer da i

bobl sy'n ceisio cyngor a chymorth a chytunodd 98 y cant o'r rhanddeiliaid ei fod yn bwysig iawn.
Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i staff ddeall eu sefyllfa a'u hanghenion cymorth ehangach (os yw'n gymwys). Hoffent i staff fod yn wybodus yn y meysydd canlynol o leiaf er mwyn helpu i ddeall sefyllfaoedd defnyddwyr gwasanaeth:

• Hyfforddiant mewn gwasanaeth cwsmer
• Hyfforddiant mewn ymdrin â phobl fregus a allai o bosibl fod mewn amodau trallodus; mae'n bwysig y gall staff greu amgylchedd lle y gall defnyddwyr gwasanaeth deimlo y gallant rannu eu hanes gyda'r aelod o staff
• Cydnabod a mynd i'r afael ag anghenion cymorth ychwanegol (megis anawsterau o ran llythrennedd neu rifedd)
• Hyfforddiant mewn iechyd meddwl
• Hyfforddiant mewn cydraddoldeb a gwahaniaeth.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau staff gwybodus i roi gwybodaeth gywir iddynt er mwyn lleihau unrhyw drawma hirfaith oherwydd digartrefedd. Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i staff fod wedi'u hyfforddi'n llawn mewn cyfraith tai gyfredol ac i wybod y diweddaraf o ran cyfraith achosion.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cysondeb yn y broses ymgeisio a'r wybodaeth a roddir fel y gallant ddisgwyl cynnydd tebyg ble bynnag maent yn cyflwyno eu hunain. Nid ydynt eisiau ailadrodd eu hanesion i nifer o bobl. Maent eisiau adrodd eu hanes unwaith a chael staff i gyfathrebu'n dda gyda'r tîm er mwyn eu harbed rhag gorfod adrodd eu hanes eto. Yn ddelfrydol, byddai defnyddwyr gwasanaeth yn cael un unigolyn i ymdrin â'u hachos drwyddi draw.

Hoffai defnyddwyr gwasanaeth i staff o leiaf wisgo bathodyn enw fel eu bod yn gwybod â phwy maent yn siarad.

Dywedodd defnyddwyr gwasanaeth wrthym eu bod nhw eisiau i staff ofyn cwestiynau allweddol iddynt yn gynnar yn y broses. Er enghraifft, 'A oes gennych unrhyw anghenion o ran iaith neu gyfathrebu cyn i ni ddechrau'r broses?'

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cyfathrebu gan ddefnyddio deialog clir yn eu dewis iaith. Os yw anawsterau o ran cyfathrebu yn bodoli, maen nhw eisiau cael cynnig cymorth i'w goresgyn.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i staff siarad â nhw mewn iaith blaen. Maen nhw eisiau i staff osgoi jargon (neu os oes angen jargon, maen nhw eisiau esboniad o'r ystyr).

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau tryloywder o ran y cwestiynau y bydd staff yn gofyn iddynt. Pe baent yn gallu gweld copi o'r cwestiynau y byddai'r staff yn gofyn iddynt, byddent yn teimlo'n llai fel eu bod yn cael eu 'holi'.

Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid

Cwrteisi   Proffesiynoldeb Goddefgarwch Tryloywder Rhywun i wrando Llonydd

Cael eich credu Cydberthynas Heb feirniadu Eglur Parod eu cymwynas Cydraddoldeb

Iaith blaen Parch Urddas Gwrthrychedd Gonestrwydd Empathi Uniongyrchol

Sensitifrwydd Ymwybyddiaeth o anghenion cyfathrebu Wedi’u cymell i helpu Tegwch

Croesawgar

Y wybodaeth a roddwyd

Pe bawn yn gwybod ble roeddwn i, pa mor hir y byddai’n rhaid i mi aros neu a oeddwn yn disgwyl galwad ffôn, o leiaf y byddai’n fwy goddefadwy, gallaf anelu at rywbeth.’

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau rhywbeth gweledol sy’n gryno ond yn addysgiadol (er enghraifft siart llif) o’r 'ffordd y mae’r system yn gweithio’ a gwybodaeth ysgrifenedig am yr hyn y gall y gwasanaeth ei gynnig ac na all ei gynnig. Yn ogystal dylai hyn restru hawliau cyfreithiol defnyddwyr gwasanaeth yn glir. O ddewis, dylid rhoi’r wybodaeth ar lafar ar y cychwyn; fodd bynnag, gan y gall fod yn anodd cadw gwybodaeth mewn cof mewn sefyllfa sy’n llawn straen, efallai byddai’n well llunio gwybodaeth ysgrifenedig er mwyn i bobl ei chymathu yn ddiweddarach.

Ar hyn o bryd, mae defnyddwyr gwasanaeth yn teimlo bod rhaid iddynt ddarparu’r holl wybodaeth ac nid oes rhaid i’r gwasanaeth wneud hynny.
Maen nhw eisiau i’r berthynas fod yn fwy dwyochrog. Y mater allweddol yw y rhoddir dewis i ddefnyddwyr gwasanaeth o ran sut maent yn cael y wybodaeth.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybod y gallant apelio yn erbyn unrhyw benderfyniad a sut y gallant fynd ati o ran y broses apelio.

Hoffai defnyddwyr gwasanaeth gael cymorth i lenwi ffurflenni os oes angen, ond nid ydynt eisiau i bobl lenwi ffurflen ar eu rhan. Maen nhw eisiau i staff esbonio gwybodaeth mewn ffordd sy’n hygyrch ac maen nhw eisiau cael eu grymuso i lenwi eu ffurflenni eu hunain.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybodaeth heb jargon wedi’i chyflwyno mewn fformat sy’n addas ar gyfer eu hanghenion unigol.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau esboniad clir o’r broses a’r graddfeydd amser dan sylw wedi’u rhestru’n ysgrifenedig yn ogystal ag ar lafar.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cael gwybodaeth ar faterion eraill megis budd-daliadau lles, symud dodrefn, mynediad at hosteli uniongyrchol, ac yn y blaen.

Hoffai defnyddwyr gwasanaeth gael copi o’u ffurflen gais.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybodaeth o ansawdd da; dywedon nhw wrthym fod gwybodaeth o ansawdd da yn golygu:

- Bod yn gywir
- Mewn fformat hyblyg o ddewis y defnyddiwr gwasanaeth
- Yn glir
- Yn gryno
- Yn ymarferol.

Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid

Ansawdd ragorol Addysgiadol Yn gyfreithiol gywir Wedi'i deilwra i anghenion Eglur Prydlon

Dealladwy Darluniadau gweledol Amserau aros realistig am wybodaeth Cywir

Perthnasol Ysytyrlon Yn ysgrifenedig ac ar lafar fel y gofynnwyd Fformat hygyrch Amserol

Heb jargon Realistig Ffeithiol Yn gyfeillgar i'r defnyddiwr Yn derbyn y newyddion diweddaraf am gynnydd

Cryno

Canlyniadau

'Ni ellir datrys rhai problemau, ond cyhyd â bod yr unigolyn yn teimlo bod y sefydliad wedi gwneud ei orau… yn sicr byddai hynny'n foddhaol i mi.'

'Hyd yn oed os ydynt wedi colli eu cartref drwy eu bai eu hunain, wedi gwneud camgymeriad, nid yw'n fater o ddweud 'mae'n ddrwg gen i - does dim dyletswydd arnom, hwyl fawr', mae angen archwilio dewisiadau eraill ar eu cyfer, trywyddion eraill fel y gallwn fod o gymorth iddynt. Nid ydym eisiau iddynt fyw ar y stryd.'

'Iaith syml sy'n glir fel crisial ac yn dweud mai dyma'r penderfyniad; dyma eich dewisiadau nawr.'

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwaith mwy cysylltiedig rhwng y gwasanaethau. Mae pobl eisiau cael eu cyfeirio, neu o leiaf eu pwyntio i gyfeiriad gwasanaethau cymorth eraill fel a phryd y bo angen. Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cael eu pwyntio i gyfeiriad asiantaethau eraill a'u cefnogi i gael mynediad atynt os nad yw'r deilliant yn eu gwasanaeth nhw yn dod â deilliant a ddymunir.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i'w hanghenion cymorth gael eu cydnabod a'u cyfathrebu (gyda chaniatâd) i ddarparwyr eraill fel bod ymateb cysylltiedig i'w hanghenion o ran tai.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cael y newyddion diweddaraf am eu hachos.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau mwy o gefnogaeth ar ôl iddynt gael eu tenantiaeth – maen nhw eisiau cael cynnig gwybodaeth am wasanaethau cymorth eraill, sut i gael mynediad at fudd-daliadau, rheoli arian ayyb.

Os caiff defnyddwyr gwasanaeth eu rhoi mewn llety dros dro, maen nhw eisiau cael y newyddion diweddaraf o ran yr hyn sy'n digwydd gyda'u hachos.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i safonau llety dros dro gael eu gorfodi'n fwy llym.

Roedd defnyddwyr gwasanaeth yn benderfynol, er bod rhai pobl mewn sefyllfaoedd anobeithiol, nad yw'n golygu y dylent fyw mewn llety o ansawdd gwael. Weithiau, nid yw rhai mathau penodol o lety dros dro yn addas ar gyfer rhai defnyddwyr gwasanaeth penodol.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau ffocws ar atal digartrefedd. Nid ydynt eisiau aros nes eu bod yn ddigartref cyn cael cymorth.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i'w penderfyniad gael ei wneud o fewn amser mor fyr â phosibl. Pan fydd yn bosibl, nid ydynt eisiau aros tan y terfyn amser.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau'r gwir a gonestrwydd. Maen nhw eisiau cael gwybod yn onest pam y gwnaed y penderfyniad hwnnw.

Fel y nodwyd yn flaenorol, mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i'r deilliant gael ei esbonio ar lafar, ond wedyn iddo gael ei adrodd mewn fformatau eraill (megis yn ysgrifenedig) sy'n addas i'w hanghenion.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau gwybod am y broses apelio a chael eu cysuro na fydd apelio'n arwain at ddeilliant mwy negyddol iddynt.

Cysyniadau allweddol a gododd o ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid

Sicrhau mai cael tai diogel, sicr a phriodol yw'r nod   Penderfyniad clir

Diffinio ffordd ymlaen gadarnhaol Camau clir wedi'u rhestru gyda graddfeydd amser

Esbonio rhesmau wyneb yn wyneb   Gwybodaeth ysgrifenedig am benderfyniad ac esboniad

Rhoi manylion cyswllt ar gyfer ymholiadau dilynol Penderfyniad amserol   Proses dryloyw

Rhesymau clir a manwl am pam y gwnaed y penderfyniad   Wedi'i gyfleu mewn modd proffesiynol

Cyfeirir yn glir at fanylion am ffyrdd o apelio'n ffurfiol   Deilliant realistig ac ymarferol

Manylion am fynediad at eiriolaeth annibynnol.

Ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth wrth gynllunio a chyflawni gwasanaethau

'Dylai unrhyw ddefnyddiwr gwasanaeth fod yn gallu rhoi mewnbwn oherwydd nhw yw'r unig rai a all roi adborth gonest, nid rhyw Weinidog yn San Steffan – y defnyddwyr eu hunain'

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau mewnbwn i gynllunio a chyflawni'r gwasanaethau, ond:

- Maen nhw eisiau bod â'r dewis i wneud hynny neu beidio – nid yw pob defnyddiwr gwasanaeth eisiau cael mewnbwn
- Maen nhw eisiau dewis sut maent yn mewnbynnu - dylai fod dulliau mewnbynnu amrywiol ar gael, yn dibynnu ar anghenion defnyddwyr gwasanaeth
- Maen nhw eisiau dewis pryd i'w wneud - ceir rhai defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt eisiau mewnbynnu ar gyfnod yr argyfwng ond hoffent wneud hynny wedyn
- Maen nhw eisiau cael gwybodaeth am y gwasanaeth - fel y gallant fewnbynnu'n ystyrlon ar raddfa sy'n ehangach na'u profiad personol nhw
- Maen nhw eisiau cael eu grymuso i fewnbynnu er mwyn goresgyn rhwystrau megis drwgdybio'r 'system', ofn ôl-effeithiau a diffyg hyder - er enghraifft, cafodd adborth i drydydd parti annibynnol ei grybwyll fel ffordd ddefnyddiol o hwyluso ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth.

Mae angen i ddefnyddwyr gwasanaeth wybod am eu hawl i fewnbynnu i wasanaethau. Ar hyn o bryd, nid yw llawer o ddefnyddwyr gwasanaeth yn gwybod am yr hawl hon neu sut y byddent yn mynd ati i gyfranogi.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau cymryd rhan mewn gwahanol ffyrdd megis:

- Adolygu dogfennau polisïau gwasanaeth (ar-lein neu ar ffurf copi caled)
- Cael eu gwahodd i roi adborth ar lafar am eu profiad
- Llenwi ffurflen adborth i ddefnyddwyr gwasanaeth ar ôl cyflwyno eu hunain
- Llenwi ffurflen adborth i ddefnyddwyr gwasanaeth ar ôl yr argyfwng o ddigartrefedd
- Ymchwil, er enghraifft, ymarferion cwsmer cudd, arfarniadau o wasanaethau neu bolisïau
- Grwpiau ffocws
- Arolygon
- Digwyddiadau
- Achlysuron anffurfiol
- Fforwm agored (efallai ar-lein)
- Mynd yn 'fentoriaid digartrefedd' ar gyfer pobl eraill sy'n cael y profiad o ddigartrefedd.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau i adborth gael ei yrru gan brosesau o'r gwaelod i fyny, yn hytrach nag o'r brig i lawr.

Maent yn teimlo'n sicr y bydd rhywun yn gwrando arnynt a bod eu mewnbwn yn gwneud gwahaniaeth i'r gwasanaethau

6. Treialu'r Safon

'Mae'r Fframwaith Defnyddwyr Gwasanaeth yn ein galluogi i ganolbwyntio ar anghenion ein cwsmeriaid, gan eu helpu i gael profiad gwell wrth ddefnyddio ein gwasanaethau ac yn dweud wrthym yr hyn maent yn ei hoffi a'r hyn nad ydynt yn ei hoffi, sy'n ein helpu i addasu ein gwasanaethau yn ôl hynny.'
(Rheolwr y Ganolfan Cyngor Tai)

Rhoesom yr astudiaeth beilot ar y Safon ar waith yn awdurdod lleol Rhondda Cynon Taf ym mis Mehefin 2013. Parhaodd yr astudiaeth beilot tan fis Rhagfyr 2013, ac ymgymerom ag arfarniad o'r cynnydd ym mis Awst 2013.

Gwnaeth Rheolwr y Ganolfan Cyngor Tai y pwyntiau canlynol ynglŷn â chynnydd y Safon:

Yn gyffredinol, aeth gweithredu’r Safon yn dda. Ni lwyddasant i weithredu pob un o’r camau gweithredu a argymhellwyd oherwydd bod rhai ohonynt yn nodau tymor canolig a hirdymor. Nod tymor canolig i’r ardal beilot yw diweddaru eu gwefan a’u gwybodaeth ar-lein yn unol â’r Safon.

Caiff y mater o hyfforddi staff ymhellach ei drafod o fewn y tîm ac mae’r posibilrwydd o staff yn cael eu hyfforddi mewn ‘cyfweliadau cymell’ yn rhywbeth y maent yn ei ystyried. Gall hyfforddiant o’r fath helpu i ymdrin â sefyllfaoedd, dileu’r emosiwn personol o gyfweliadau a’r broses ac arwain at ymateb proffesiynol a safonol gan y staff. Mae’r syniad o eiriolwr yn y gwasanaeth tai yn cael ei ystyried o ddifrif. Eto mae hyn yn fwy o nod tymor canolig i hirdymor.

‘Rwyf wedi cael y sgwrs hon gyda rhywun sy’n gweithio gydag elusen iechyd meddwl ac roeddent eisiau cynnal rhyw fath o gyllid ar gyfer eiriolwr fel rhan o’r gwasanaeth. Rwy’n credu y byddai’n wirioneddol dda; gwasanaeth o’r radd flaenaf ac yn rhywbeth rydym yn gobeithio symud yn ei flaen. O’r hyn o bryd mae eiriolwr cyffredinol yn anodd ond mae’n rhywbeth sy’n syniad gwych yn fy marn i.’

Dywedwyd wrthym fod rhai o’r camau gweithredu’n syml i’w gweithredu ac yn sythweledol:

‘Mae rhywfaint ohono’n rhwydd ond rwy’n tybio ei fod yn fater o swyddogion yn siarad yn gliriach, yn rheoli disgwyliadau ac yn siarad yn benodol iawn ar yr hyn y gallwn ei wneud a’r hyn na allwn ei wneud, pa wybodaeth rydym yn ei rhoi, ayyb. Roedd cyflwyno eich hun a bathodynnau enw yn rhwydd eu gweithredu, ynghyd â bod yn eglur; rydym yn disgwyl i hynny ddigwydd eisoes. Mae angen gwaith ar y materion mwy megis gwybodaeth am y wefan.’

Mae rhwystrau i lwyddiant y Safon yn cynnwys disgwyliadau’r cleientiaid a chadw mewn cysylltiad â’r cleientiaid yn rheolaidd oherwydd nifer fawr y cleientiaid maent yn eu gweld. Fodd bynnag, mae’r rhain yn rhwystrau y gall y gwasanaeth tai weithio atynt wrth i’r Safon fynd yn ei blaen.

Nodwyd mesur llwyddiant fel her i gynnydd y Safon:

‘Roedd hyn yn anodd ac rwy’n credu ein bod yn brwydro o hyd. Nid ydym yn cael yr adborth gan gleientiaid y byddem wedi gobeithio amdano. Mae hwn yn faes anferth i ni ei fesur, oherwydd sut gallwn ni fesur yr hyn sy’n llwyddiant? Ai hyn yw, er enghraifft, dod i mewn a minnau’n dweud “Allwch chi ddim mynd i mewn i’r ardal honno” a chithau’n dweud “Diolch yn fawr, dw i wedi deall hynny’n dda a dw i’n deall fy newisiadau”, neu a yw’n rhoi allweddi tŷ i gleient, neu “Diolch, dw i mewn lleoliad da iawn”?’

Yn dilyn yr adborth hwn, gwnaed y penderfyniad i ychwanegu cwestiynau ychwanegol i’r Ffurflen Adborth i Ddefnyddwyr Gwasanaeth fel a ganlyn:

- Pa gymorth roeddech chi ei eisiau gennym?
- Pa gymorth gawsoch chi?
- A oeddech chi’n fodlon ar y cymorth a roesom i chi?
- A allem fod wedi’ch helpu’n fwy? Os felly, sut?

‘Gall fod yn ddychrynllyd iawn i rai gwasanaethau oherwydd rhywfaint o’r geiriad, er enghraifft “derbynfa olau ac awyrog”. Byddai’r rhan fwyaf yn cynnig hynny mewn trefniant canolfan ddinesig ond byddai rhai yn dweud, “A ellir disgwyl i ni ddarparu hyn?” pan fydd rhaid i lawer o awdurdodau lleol rewi eu gwariant.’

Yn dilyn yr adborth hwn, gwnaed y penderfyniad i roi cod lliwiau ar gamau gweithredu, o ran nodau tymor byr, tymor canolig a hirdymor ar gyfer gwasanaethau:

• Dangosir nodau tymor byr mewn gwyrdd – y camau gweithredu hynny y gellir eu gweithredu'n rhwydd o fewn blwyddyn
• Mae nodau tymor canolig mewn ambr – y camau gweithredu hynny y gallent fod angen mwy o adnoddau i'w gweithredu ond y dylai fod yn bosibl eu cyflawni o fewn tair blynedd
• Nodau hirdymor mewn coch - y camau gweithredu hynny y gallent fod angen tipyn mwy o adnoddau ond y dylid gweithio tuag atynt o fewn pum mlynedd.

Gwnaethom gasglu adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth yn yr ardal beilot ar ôl i'r Safon gael ei gweithredu a chytunodd 100% yn gryf fod lleoliad y swyddfa'n hygyrch, y siaradodd y staff â nhw yn dda ac y rhoddwyd y wybodaeth iddynt yn y modd roeddent yn dymuno. Mae hyn yn dangos ymrwymiad y Ganolfan Cyngor Tai i'r Safon. Yn ogystal, cytunodd neu cytunodd yn gryf 88 y cant o ddefnyddwyr gwasanaeth y byddent yn hoffi cymryd mwy o ran o ran sut y caiff y gwasanaeth ei gyflawni.

Ymgynghoriad ehangach

Yn ogystal â threialu'r Safon yn awdurdod lleol Rhondda Cynon Taf, gwnaethom ymgynghori'n fwy eang yn ne a gogledd Cymru. Roedd pob defnyddiwr gwasanaeth y siaradom ag ef/hi yn cefnogi'r Safon yn galonnog.

'Mae i gyd yn gwneud synnwyr; ceisio gwneud sefyllfa wael yn well ar gyfer y rhai a fydd yn mynd trwy'r hyn rydym wedi bod trwyddo.'

Ymhlith y rhanddeiliaid, cytunwyd yn helaeth fod y Safon yn bennaf yn cynrychioli barn am sut olwg a ddylai fod ar wasanaeth cwsmer da. Nododd rhai fod gorgyffwrdd gyda llawer o fframweithiau gwasanaeth cwsmer corfforol ac ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth a ddefnyddir o fewn awdurdodau unigol.

Mae'n bosibl na fydd gwasanaethau digartrefedd sydd eisoes â pholisïau ar waith o ran gwasanaeth cwsmer ac ymglymiad defnyddwyr yn dymuno dyblygu'r gwaith hwn drwy fabwysiadu'r Safon Triniaeth Gyfartal. Er hynny, mae'n bosibl y byddant yn dewis croesgyfeirio polisïau presennol gyda'r Safon, er mwyn sicrhau bod yr egwyddorion ganddynt eisoes, gan ddiweddaru polisïau ac arferion os bydd angen. Mae'n bosibl ei fod yn briodol mabwysiadu'r Safon fel mesur cyflenwol.

Cododd un rhanddeiliad bryderon mai gyda'r 'system' mae'r 'broblem' a bod gweithredu'r Safon heb ystyried y system sy'n gyrru'r ymddygiad gwreiddiol â 'naws datrys y broblem anghywir yn y drefn anghywir'. Eu dadl oedd, o safbwynt y cwsmer, cyflawni 'datrysiad y tro cyntaf' yw'r dangosydd perfformiad allweddol.

Mae angen gweld y Safon Triniaeth Gyfartal yng nghyd-destun y dyletswyddau atal statudol newydd a gyflwynwyd gan lywodraeth leol. Mae ffordd o adeiladu gwerthoedd sy'n ganolog i'r unigolyn o ran cyflawni gwasanaethau. O'r herwydd mae'n addas iawn i ymagwedd gydweithredol tuag at ddatrys problemau y mae'r ddeddfwriaeth newydd a'r cod sy'n cydfynd â hi am ei hyrwyddo.

Dywedodd un rhanddeiliad wrthym am broblem gyda'r Safon, sef na allai newid deilliannau ar gyfer pobl ac nad yw rhai defnyddwyr gwasanaeth byth yn mynd i roi adborth 'da' i wasanaethau na ddatrysodd eu problem:
'Ni chaiff dadfeddiannau a "dim dyletswydd" byth eu gweld fel pethau cadarnhaol neu fel eu bod yn darparu gwasanaeth cwsmer ond yn anffodus maent yn rhan o'r rôl. Ni chewch chi adborth da byth: "Diolch am fy nadfeddiannu – fe'i gwnaed mewn modd sensitif."'

Ar y llaw arall, siaradom â nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth a aeth at wasanaethau na allent ddatrys eu problem o ran tai (yn yr astudiaeth hon ac mewn astudiaethau blaenorol). Mae ymchwil yn dangos bod cyflwyno newyddion drwg mewn modd sensitif a chwrtais yn bwysig i ddefnyddwyr gwasanaeth. Yn yr un modd, siaradom â phobl yr oedd ar y gwasanaeth ddyletswydd lawn iddynt ond nid oeddent yn hapus o hyd o ran y gwasanaeth a dderbyniont oherwydd y ffordd roeddent wedi cael eu trin gan y gwasanaeth.

Sylwyd bod posibilrwydd o dyndra rhwng darparu tryloywder ar ffurf cwestiynau safonol, a'r ymagwedd datrys problemau sydd angen hyblygrwydd. Rydym yn awgrymu bod y ddwy ymagwedd yn angenrheidiol: darparu rhestr o gwestiynau er mwyn sicrhau gwybodaeth safonol megis manylion personol, anghenion o ran cymorth ac iechyd, ayyb. Caiff unrhyw gwestiynau ychwanegol eu hesbonio i ddefnyddwyr gwasanaeth fel eu bod yn gwybod perthnasedd darparu'r wybodaeth honno.

Sylwodd rhanddeiliaid nad oes sôn am wasanaethau ffôn yn y Safon a all helpu gyda galw a rhwyddineb mynediad at y gwasanaeth. Nid oedd defnyddwyr yn hoff o wasanaethau ffôn; roedd yn well ganddynt gymorth wyneb yn wyneb. Fodd bynnag, gallai gwasanaeth ffôn neu ar-lein ffurfio rhan o wasanaeth cyfannol sy'n rhoi nifer o bwyntiau mynediad i'r system i'r defnyddwyr gwasanaeth.

'Rwy'n credu bod awdurdodau lleol yn newid yn bendant. Yn [awdurdod lleol] beth sy'n bwysig yw canolbwyntio ar y cwsmer,bod â rhywun yno i gymryd y ffurflenni, staff yno i fynd at bobl, nid cyfarfod a chyfarch yn unig ond i helpu pobl i lenwi ffurflenni. Maent wedi'u hyfforddi mewn budd-daliadau yai a gwasanaethau eraill fel y gallant rhoi gwybodaeth sylfaenol ac wedyn sicrhau eu bod yn cysylltu â'r unigolyn cywir. Rwy'n credu bod angen ei ysgrifennu fel bod ymagwedd unffurf''

'Mae angen bod ychydig yn fwy o fanylion yn y pethau sy'n ymwneud ag ansawdd ac amrywiaeth yn nhermau'r hyn mae'n rhaid i Awdurdod Lleol ddarparu ond hefyd yr hyn y gall defnyddwyr gwasanaeth ei ddisgwyl. Rwy'n gwybod y bu sôn am roi taflen yn dweud wrthynt am eu hawliau ond efallai hefyd dylid sôn am y Ddeddf Cydraddoldeb, yn enwedig os oes gan yr unigolyn nodwedd warchodedig, ni chaniateir gwahaniaethu yn eu herbyn. Os oes unrhyw rhwystrau oherwydd y nodweddion hyn, nid yw hyn yn iawn, gan sicrhau bod y gwasanaeth yn ymwybodol o'u rhwymedigaeth.

Yn olaf, bu nifer o awgrymiadau gan ddefnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliad ar gyfer gwelliannau graddfa fawr. Mae'n bosibl y byddai ar yr awgrymiadau hyn angen adnoddau sylweddol ac felly cânt eu cynnwys yma fel awgymiadau ar gyfer diwygiadau i'r gwasnaeth yn y dyfodol, yn hytrach nag elfennau annatod o'r Safon:

• Y trefniant fod un unigolyn yn ymdrin ag ymholiad y defnyddiwr gwasanaeth o'r dechrau i'r diwedd, er mwyn adeiladu ymddiriedaeth.
• Defnyddio system sy'n seiliedig ar apwyntiadau ym mhob gwasanaeth fel bod llai o sefyllian sy'n cynyddu tyndra ac yn achosi rhwystredigaeth. Gellid gweithredu dewis galw heibio ar yr un pryd â system sy'n seiliedig ar apwyntiadau, lle y gallai pobl ddewis pa lwybr i'w ddefnyddio. Gellid cynnig unrhyw apwyntiadau gwastraff a achoswyd gan bobl yn methu ymddangos i bobl yn y rhes galw heibio.
Syniad arall oedd cael amcangyfrif o'r amser aros wedi'i arddangos yn y swyddfa fel y gallai'r defnyddwyr gwasanaeth fynd i ffwrdd a dod yn ôl yn ddiweddarach.

• Cyflwyno system lle y caiff unrhyw ddogfennaeth ei chopïo a chaiff derbynneb ei rhoi i ddefnyddwyr gwasanaeth. Yn ogystal, teimlai defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid fod angen i unigolyn ar wahân fod ar gael er mwyn cymryd perchnogaeth o unrhyw ddogfennaeth a roddir. Mae hyn yn ddefnyddiol pan fydd cyfnod aros hir er mwyn atal pobl rhag gorfod aros am amser hir er mwyn cyflwyno darn o bapur yn unig

7. Sut i weithredu'r Safon

Daethpwyd â'r canlyniadau a ddiffinir gan ddefnyddwyr gwasanaeth ynghyd yn Safon Triniaeth Gyfartal i Ddefnyddiwr Gwasanaeth (Atodiad 1). Mae'r Safon yn cynnwys nifer o awgrymiadau ar gyfer camau gweithredu ymarferol.

Bwriedir yr awgrymiadau hyn fel canllaw yn unig: dylid gosod y dasg o ddiffinio pa gamau gweithredu tymor byr, tymor canolig a hir dymor sydd eu hangen er mwyn cyrraedd y canlyniadau ar lefel leol, gan gynnwys staff a defnyddwyr gwasanaeth.

Er mwyn cefnogi'r Safon, mae angen i wasanaethau:

• Ymgynghori â staff a defnyddwyr gwasanaeth ar sut i gyflawni canlyniadau'r Safon
• Diffinio cynllun gewithredu gyda nodau tymor byr, tymor canolig a hirdymor
• Gweithredu'r cynllun gweithredu yn unol â'r hyn y mae adnoddau'n caniatáu
• Arddangos yr Addewid mewn swyddfeydd neu roi copi i gwsmeriaid
• Monitro a chofnodi cynnydd er mwyn darparu tystiolaeth eich bod yn gweithio tuag at y canlyniadau (gweler Pennod 8). Dylai hyn gynnwys casglu adborth gan gwsmeriaid gan ddefnyddio'r fformat yn Atodiad 2.

Diffinnir graddfeydd amser fel a ganlyn:

• Dangosir nodau tymor byr mewn gwyrdd – y camau gweithredu hynny y gellir eu gweithredu'n rhwydd **o fewn blwyddyn**
• Mae nodau tymor canolig mewn ambr – y camau gweithredu hynny y gallent fod angen mwy o adnoddau i'w gweithredu ond y dylai fod yn bosibl eu cyflawni **o fewn tair blynedd**
• Nodau hirdymor mewn coch - y camau gweithredu hynny y gallent fod angen tipyn mwy o adnoddau ond y dylid gweithio tuag atynt **o fewn pum mlynedd.**

Nid oedd unrhywbeth syfrdanol yn y Safon. Nid oes unrhyw gamau gweithredu nad ydynt yn synnwyr cyffredin. Rydym yn disgwyl y bydd rhan fwyaf y gwasanaethau eisoes yn gweithio tuag at lawer o'r canlyniadau.

Datblygu ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth

Mae ymglymiad wrth gynllunio, darparu ac arfarnu gwasanaethu yn elfen graidd o'r Safon Triniaeth Gyfartal. Mae amrywiaeth o ffyrdd y gall gwasanaethau ddewis gwneud hyn, gan gynnwys:

- Ymgynghori â defnyddwyr gwasanaeth ynglŷn â diffinio'r Cynllun Gweithredu er mwyn cyrraedd canlyniadau'r Safon
- Cynnwys defnyddwyr mewn arfarniadau prosesau ac effeithiau
- Cynnwys defnyddwyr o ran datblygu strategaethau digartrefedd a pholisïau eraill
- Ymgymryd ag ymarferion cwsmer cudd.

Mae defnyddwyr gwasanaeth eisiau
- y dewis o fewnbynnu neu beidio, sut a phryd i fewnbynnu
- y cyfle i gael gwrandawiad i'w barnau ar y gwasanaeth maent wedi'i gael
- cyfleoedd i fwydo i mewn yn gynnar ac ar y cyfnod cynllunio
- cyfleoedd i fwydo i mewn yn ddienw
- dewisiadau amrywiol i gyfranogi mewn ffordd sy'n addas ar gyfer hoffter a gallu
- cyfleoedd ymgysylltu i gael eu hysbysebu'n eang
- helpu monitro darparu eich gwasanaeth
- pob gwasanaeth i fod â hyrwyddwr 'cynnwys defnyddiwr gwasanaeth'
- i gael canlyniadau ymglymiad wedi'u bwydo'n ôl iddynt
- croestoriad o ddefnyddwyr gwasanaeth i fewnbynnu
- ni ddylai ymglymiad fod yn symbolaidd neu'n ymarfer 'ticio blychau'
- cyfranogi mewn amgylchedd hygyrch a chefnogol
- ystod o ddigwyddiadau a chyfleoedd i gymryd rhan
- gwasanaethau i gael cyllideb ar gyfer ymglymiad, gan gynnwys treuliau teithio, llogi lleoliad a lluniaeth
- cael eu grymuso i rannu eu barn.

Mae Prosiect Daliwch Sylw Shelter Cymru wedi ennill cyllid gan Gronfa'r Loteri Fawr tan 2017 i ddatblygu ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth ledled Cymru. Mae'r prosiect, a ddechreuodd ym mis Awst 2014, wedi ehangu'r Panel Dinasyddion yn y de a'r gogledd sy'n sicrhau bod carfan o ddefnyddwyr gwasanaeth ar gael sydd wedi'u hyfforddi i arfarnu a bwydo i mewn i wasanaethau digartrefedd.

Mae'r Prosiect Daliwch Sylw ar gael ar gyfer pob gwasanaeth sy'n dymuno datblygu ymglymiad i ddefnyddwyr gwasanaeth.

Fel arall, er mwyn sicrhau bod ymglymiad yn haws ei weld, mae'n bosibl y bydd gwasanaethau'n dymuno ystyried sefydlu Paneli Dinasyddion lleol. Er bod goblygiad bach o ran adnoddau yn gysylltiedig â hyn, gall y buddion fod yn sylweddol o ran mynediad at arbenigedd annibynnol aelodau'r Panel.

Mae aelodau prosiect Daliwch Sylw a staff Shelter Cymru ar gael i roi cyngor am sut i sefydlu Panel Dinasyddion lleol. Fodd bynnag, fel man cychwyn, efallai y byddwch yn dymuno ystyried y canlynol:

- Mae'n bwysig cadw rhaglen dreigl o recriwtio, er mwyn cydnabod y ffaith y bydd aelodau'r Panel yn mynd ac yn dod. Mae angen ailgyflenwi'r niferoedd yn achlysurol.

• Yn ein profiad, gall fod yn fuddiol recriwtio nid yn unig o'ch defnyddwyr gwasanaeth eich hun ond yn ogystal o ffynonellau lleol eraill, megis gwasanaethau cymorth. Bydd hyn yn sicrhau sail ehangach o brofiad ar gyfer y Panel yn ogystal â sicrhau bod recriwtio'n sylweddol haws.

• Mae'n syniad da datblygu rhaglen wethgarwch amrwyiol er mwyn cynnal diddordeb pobl a bodloni hoffterau gwahanol pobl. Mae angen i aelodau'r panel gael mewnbwn i'r hyn mae'r rhaglen yn ei gynnwys.

• Mae angen i gyfathrebu â'r Panel fod rhwng ystod o sianeli. Mae Shelter Cymru yn defnyddio'r ffôn, negeseuon e-bost, negeseuon testun, y cyfryngau cymdeithasol a'r post i gyfathrebu â phobl.

• Er ei fod yn dda bod â phrif bwynt cyswllt ar gyfer aelodau'r Panel, mae hefyd yn fuddiol datblygu perthnasoedd gyda nifer o aelodau staff gwahanol y tu mewn i'r gwasanaeth. Mae hyn yn rhoi gwell syniad i aelodau'r Panel o'r gwasanaeth yn ei gyfanrwydd ac mae'n cynyddu'r posibilrwydd o ymgysylltu ystyrlon.

Sut i fesur a gwerthuso'r Safon

Mae dwy agwedd i werthuso'r Safon – gwerthusiad o broseau ac effeithiau:

• Gwerthuso prosesau: mesur cynnydd eich gwasanaeth tuag at weithredu'r Safon yn llwyddiannus.
• Gwerthuso effeithiau: mesur canlyniadau'r Safon ar gyfer darparu gwasanaethau a boddhad defnyddwyr.

Rydym yn argymell gwerthusiad prosesau ac effeithiau blynyddol o'r Safon Triniaeth Gyfartal.

Mae pethau'n symud yn gyson i ffwrdd o gasglu data dangosyddion perfformiad yn helaeth tuag at ffocws ar ganlyniadau megis boddhad cwsmeriaid. Rydym yn argymell mai gwerthusiadau a arweinir gan ddefnyddwyr gwasanaeth yw'r ymagwedd fwyaf effeithiol ac effeithlon o werthuso prosesau ac effeithiau y Safon

Dylai gwasanaethau gofnodi a monitro nifer o ddangosyddion perfformiad allweddol. Oherwydd natur unigol pob gwasanaeth, nid ydym yn credu ei fod yn briodol nodi'r union fesurau i'w casglu ar gyfer pob gwasanaeth. Bydd mesurau ar gyfer eich gwasanaeth yn dibynnu ar ba elfennau o'r Safon sy'n cael eu gweithredu ar hyn o bryd a pha ddata rydych yn ei gasglu eisoes fel gwasanaeth. Nod y Safon yw peidio â rhoi baich ar staff sydd eisoes yn brysur.

Dyma enghreifftiau o ddata mae'n bosibl y bydd eich gwasanaeth eisiau ei gasglu er mwyn dangos cynnydd:

• Newidiadau a wneir i swyddfeydd blaen
• Hygyrchedd eich gwasanaeth drwy edrych ar:

• Gyfeiriadau cwsmeriaid
• Demograffeg cwsmeriaid
• Nodweddion gwarchodedig cwsmeriaid
• Ieithoedd y gofynnir amdanynt
• Ceisiadau am gymorth er mwyn cael mynediad at eich gwasanaeth ac ymgysylltu ag ef
• Amrywiaeth staff

• Data gan ffurflenni adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth (Atodiad 2)
• Cyrsiau hyfforddi y mae staff yn eu mynychu
• Data ar gwynion
• Lleihau jargon
• Newidiadau i'w gwneud i hybysebu ac esbonio eich gwasanaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth
• Sut rydych chi'n hyrwyddo'r Safon (eich gwefan, arddangos yr addewidion ayyb...)
• Cyfeirio at wasanaethau eraill a phwyntio i'w cyfeiriad
• Mynediad at eiriolaeth ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth
• Darpariaethau er mwyn sicrhau y rhoddir y wybodaeth gywir i ddefnyddwyr
• Lleihau apeliadau llwyddiannus
• Ymglymiad defnyddwyr o ran cynllunio a darparu gwasanaethau
• Effiethlonrwydd prosesau – er enghraifft, cyfnodau aros, cyfnodau gwneud penderfyniadau, ayyb.

Fodd bynnag, dylai prif ffynhonnell gwerthuso'r Safon fod wedi'i harwain gan ddefnyddwyr. Dylai'r gwerthusiad gynnwys elfenau ansoddol megis:

• Grwpiau ffocws a chyfweliadau dilynol gyda'ch defnyddwyr gwasanaeth, gan ddefnyddio swyddogion ymchwil cymheiriaid er mwyn caniatáu gwrthrychedd a sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn gyfforddus ac yn agored.

• Cyfweliadau gyda staff a rhanddeiliaid ehangach ynglŷn â phroses ac effaith y Safon.

• Defnyddwyr yn gweithredu fel cwsmeriaid cudd.

Bydd prosiect Daliwch Sylw Shelter Cymru ar gael i gefnogi gwasanaethau i gynnal gwerthusiadau o'r Safon Triniaeth Gyfartal.

Gall gwasanaethau ddewis cael eu gwerthuso'n uniongyrchol gan aelodau'r prosiect Daliwch Sylw, neu fel arall gall gwasanaethau gael hyfforddiant er mwyn cynnal eu gwerthusiad eu hunain a allai gynnwys elfennau megis cwsmeriaid cudd, a gynhelir gan ddefnyddwr y gwasanaethau.

'Rwy'n credu y dylid cynnal sesiynau cwsmeriaid cudd drwyddi draw.'
(Rhanddeiliad)

I gael rhagor o wybodaeth neu er mwyn cysylltu â'r Prosiect Daliwch Sylw, cysylltwch â:
Carey Hill, Cydlynydd y Prosiect Daliwch Sylw (De Cymru)
careyh@sheltercymru.org.uk

Lucy Beavan, Gweithiwr ar y Prosiect Daliwch Sylw (Gogledd Cymru)
lucyb@sheltercymru.org.uk)

Atodiad 1. Y Safon Triniaeth Gyfartal

Allwedd: = nod hirdymor (hyd at bum mlynedd) = nod tymor byr (hyd at flwyddyn) = nod tymor canolig (hyd at dair blynedd)

Y canlyniadau

Swyddfa agored a chroesawgar
Rydym eisiau teimlo bod croeso i ni
Rydym eisiau i'r gwasanaeth fod yn hygyrch i bob defnyddiwr gwasanaeth

Rydym eisiau gwybod am eich gwasanaethau (a gwasanaethau cymorth eraill)
Rydym eisiau mynediad at eiriolaeth pe byddem yn dymuno hynny
Rydym eisiau i'r staff siarad â ni â chwrteisi a pharch

Rydym eisiau siarad â staff gwybodus
Rydym eisiau gweld cysondeb yr ymateb ledled Cymru
Rydym eisiau i wybodaeth gael ei rhannu'n dda rhwng dogfennau ac weithiau sefydliadau
Rydym eisiau gwybod â phwy rydym yn siarad
Rydym eisiau cael bodloni ein hanghenion o ran cyfathrebu
Rydym eisiau i staff gyfathrebu'n glir â ni

Rydym eisiau gweld proses dryloyw
Rydym eisiau cael gwybodaeth wedi'i rhoi i ni mewn ffordd rydym yn ei deall
Rydym eisiau gwybod ein hawliau
Rydym eisiau datganiad clir ynglŷn â'r hyn y mae'r gwasanaeth tai yn ei ddarparu
Rydym eisiau gwaith mwy cysylltiedig
Rydym eisiau llety dros dro o ansawdd da (lle bo'i angen)

Rydym eisiau i fwy o ddigartrefedd gael ei atal
Rydym eisau cyfnod penderfynu mor fyr â phosibl
Rydym eisiau gwybod bod gennym ddewis a ddylem fewnbynnu a phryd i'w wneud
Rydym eisiau dewis sut a phryd i fewnbynnu i ddarparu a chynllunio gwasanaethau Rydym eisiau cael ein cysuro bod ein mewnbwn yn gwneud gwahaniaeth
Rydym eisiau i chi ddangos eich cefnogaeth o'r Safon Triniaeth Gyfartal

Enghreifftiau a awgrymir o gamau gweithredu i gyflawni'r canlyniad

Digon o gadeiriau addas i bawb

Biniau glân wedi'u darparu

Ystyriaethau o ran anabledd wedi'u harddangos yn glir – er enghraifft, hygyrchedd, corfforol, gweledol, namau ar y clyw

Tynnu gwydr (neu rwystr tebyg) i ffwrdd rhwng y staff a'r defnyddiwr gwasanaeth

Wedi'i pheintio'n llachar

Byrddau digon mawr a digon o le er mwyn i nifer o bobl lenwi eu ffurflenni

Ystafell breifat os bydd angen, wedi'i hysbysebu'n glir

Sicrhau bod y gwasanaeth ar gael ar gyfer pobl mewn ardaloedd gwledig

Sicrhau bod y gwasanaeth ar gael ar gyfer pobl sydd â nodweddion gwarchodedig

Sicrhau bod y gwasanaeth ar gael ar gyfer pobl nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf drwy ddarparu gwasanaeth cyfieithu dros y ffôn (ac yn ddelfrydol, wyneb yn wyneb) ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth. Hefyd, edrych ar wirfoddolwyr posibl (e.e. myfyrwyr y gyfraith) a allai fod o gymorth gydag ieithoedd eraill ar y safle

Rhywun i groesawu ac arwain defnyddwyr gwasanaeth pan fyddant yn mynd at y gwasanaeth am y tro cyntaf.

Sicrhau bod hyrwyddwr cydraddoldeb ac amrywiaeth o fewn eich gwasanaeth ond sicrhau hefyd bod pob aelod o staff wedi'u hyfforddi mewn materion cydraddoldeb/amrywiaeth

Sicrhau y bodlonir pob angen o ran cyfathrebu ac iaith

Cysylltu â gwasanaethau ymestyn allan ar gyfer y rhai sydd â gofynion hygyrchedd

Mae angen i gyfleusterau iaith fod ar gael a bod yn glir

Cynnig gwybodaeth gywir am wasanaethau eraill megis gwasanaethau tai, symud dodrefn, siopau ailgylchu dodrefn, iechyd meddwl, camddefnyddio sylweddau, mynediad at hostelau mynediad uniongyrchol ayyb. Cynnig hyn ar lafar a hefyd ar ffurf ysgrifenedig. Hoffai defnyddwyr gwasanaeth weld map o wasanaethau lleol ynghyd â disgrifiad o sut y gall pob gwasanaeth fod o gymorth iddynt.

Hysbysebu eich gwasanaethau'n eang gan gynnwys ar-lein a hefyd drwy ffyrdd eraill megis y cyfryngau cymdeithasol

Ystyried nid yn unig anghenion tai yr unigolyn ond yn ogystal unrhyw anghenion cymorth ychwanegol

Hysbysebu unrhyw wasanaethau cymorth perthynol drwy eu harddangos yn eich swyddfa (gan gynnwys oriau agor)

Darparu pecyn adnoddau o wybodaeth mewn fformat hygyrch ynglŷn â sefydliadau a gwasanaethau lleol (i edrych arnynt yn ardal y swyddfa)

Caniatáu mynediad cyflym at weithiwr achos Shelter Cymru (neu wasanaeth annibynnol arall) er mwyn cael cyngor cyfreithiol annibynnol

Gofyn a ydynt eisiau cael cwmni unrhyw un – ffrind, teulu, eiriolwr, gweithiwr cymorth ayyb...(nid yn unig ar gyfer cynrychiolaeth gyfreithiol ond hefyd oherwydd ei fod yn bosibl y bydd yn ddefnyddiol er mwyn cofio’r hyn a ddywedwyd wrthynt)

Cael eu pwyntio’n effeithiol i gyfeiriad eiriolaeth

Sicrhau bod staff yn mynychu cyrsiau ar:

(i) Hyfforddiant gwasanaeth cwsmer

(ii) Hyfforddiant ar ymdrin â phobl sy’n agored i niwed y gallent fod mewn cyflwr trallodus

(iii) Cefnogi anghenion cymorth ychwanegol (megis anawsterau o ran llythrennedd a rhifedd)

(iv) Hyfforddiant iechyd meddwl

(v) Cydraddoldeb ac amrywiaeth (gan gynnwys hyfforddiant ar gydraddoldeb anabledd)

(vi) Hyfforddiant mewn cam-drin domestig

Caniatáu i ddefnyddwyr gwasanaeth gael mynediad at rywun sydd wedi bod trwy’r system ddigartrefedd er mwyn cael cymorth moesol

Uwch reolwyr i fonitro ansawdd y staff rheng flaen o ran rheoli ansawdd y wybodaeth a ddarperir. Uwch staff i ‘gysgodi’ gweithwyr rheng flaen yn achlysurol er mwyn deall rhai o’r heriau y mae’r staff hyn yn eu hwynebu.

Mae ymweld â phrosiectau sy’n helpu pobl sy’n agored i niwed a siarad â defnyddwyr gwasanaeth yn aml yn ffordd dda iawn o ddeall rhai o anghenion pobl sy’n agored i niwed/ y rhai sydd â dulliau byw anhrefnus

Staff i fynychu cyrsiau ar gyfraith tai ac yn dal i fyny gyda chyfraith achosion gyfredol

Defnyddio pwyllgorau cydweithredol rhanbarthol fel rhan o’r Rhaglen Cefnogi Pobl newydd er mwyn cael ymagwedd ranbarthol

Cymharu eich proses ymgeisio â rhai awdurdodau lleol a gwasanaethau eraill

Yn ddelfrydol, dylai defnyddwyr gwasanaeth ymwneud ag un unigolyn drwy gydol y broses, o gychwyn yr achos tan y diwedd

Adolygu polisïau a gweithredu systemau rhannu gwybodaeth mewnol da (galluogi monitro a mesur lwyddiant hyn)

Adolygu prosesau allanol – datblygu prosesau gwell ar gyfer cael cydsyniad gan y defnyddiwr gwasanaeth i rannu gwybodaeth y tu allan i'r Awdurdod Lleol

Staff i wisgo bathodynnau enw

Gofyn i ddefnyddwyr gwasanaeth yn gynnar yn y broses a oes ganddynt unrhyw anghenion cyfathrebu neu iaith

Osgoi termau technegol neu jargon ond, lle nad yw'n bosibl eu hosgoi, darparu taflen i ddefnyddwyr gwasanaeth sy'n esbonio termau technegol. Gwirio sillafiad pob llythyr templed er mwyn sicrhau eu bod yn hawdd eu deall

Hoffai defnyddwyr gwasanaeth dderbyn y newyddion diweddaraf am sut mae eu hachos yn mynd yn ei flaen

Rhoi disgwyliadau realistig i ddefnyddwyr gwasanaeth (a'u heiriolwyr)

Darparu siart llif sy'n gyfeillgar i ddefnyddwyr ac sy'n dangos y 'system' o ran y gwasanaeth penodol. Er enghraifft, darparu copi o'r siart llif sy'n gynwysedig yn y Cod Canllawiau

Darparu derbynebau ar gyfer popeth y mae'r defnyddiwr gwasanaeth yn ei gyflwyno

Rhoi graddfa amser realistig i bobl sy'n aros yn eich gwasanaeth, o ba mor hir mae'n rhaid iddynt aros cyn iddynt gael eu gweld ar y diwrnod

Darparu i ddefnyddwyr gwasanaeth gopi o'r cwestiynau a ofynnir iddynt a pha wybodaeth y bydd disgwyl iddynt ei rhoi

Rhoi darlun realistig o'r canlyniad y mae'r defnyddiwr gwasanaeth yn debygol o'i gyflawni yn y gwasanaeth ond sicrhau y caiff hyn ei gyplysu â sicrhâd o ragor o gefnogaeth i ddatrys y mater dan sylw. Sicrhau y diffinnir ffordd bositif ymlaen

Sicrhau y rhoddir gwybodaeth mewn ffordd amserol, pan fydd yn cyfrif ac yn ddefnyddiol i'r defnyddiwr gwasanaeth.

Dosbarthu'r 'daflen wybodaeth' neu arddangos hon ar wal. Dylai gael ei rhoi i bawb a'i hesbonio ar lafar (gan ystyried materion llythrennedd a golwg).

Sicrhau bod gwybodaeth yn gryno ac yn addysgiadol

Rhoi gwybodaeth ar lafar ac mewn ffurf ysgrifenedig

Sicrhau bod gan y defnyddiwr gwasanaeth ddewis o ran ym mha fformat y rhoddir y wybodaeth a'i bod yn bodloni gofynion mynediad yr unigolyn yn y ffordd orau bosibl

Rhoi gwybod i ddefnyddwyr gwasanaeth am eu hawl i apelio, drwy restru proses yr apêl a'i harddangos yn glir ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth

Darparu manylion cyswllt gyda'r aelod staff blaen ar gyfer unrhyw ymholiadau dilynol

Cod safonau a gynigir i'r holl bobl sy'n cyflwyno eu hunain yn ddigartref, gan esbonio "dyma beth y gallwch ei ddisgwyl gen i, dyma beth rwy'n ei ddisgwyl gennych chi," gellir ymestyn hyn i'r hyn y gellir ei wneud ar gyfer y cleient a'r hyn na ellir ei wneud, yr hyn mae'r gwasanaeth ei angen gan y cleient ayyb.

Cysylltu ag asiantaethau mewnol eraill ac ag asiantaethau allanol mewnol

Hyfforddiant ar draws sefydliadau

Ystyried addasrwydd llety a gynigir i ddefnyddwyr gwasanaeth (e.e ystyried anghenion o ran camddefnyddio sylweddau)

Sicrhau bod llety dros dro yn addas ac yn hygyrch ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth

Dechrau gweithio gyda phobl yn gynharach er mwyn atal digartrefedd

Sicrhau y caiff gwybodaeth am pam y gwneir penderfyniadau ei chyflwyno'n glir

Adolygu polisïau a symleiddio gwasanaethau fel y caiff amserau penderfynu eu lleihau cymaint ag y bo modd

Hysbysebu'n glir mewn fformatau hygyrch gyfleoedd ar gyfer ymglymiad defnyddwyr gwasanaeth

Cynnal grwpiau ffocws (ffyrdd arall o gyfathrebu) gyda'ch defnyddwyr gwasanaeth er mwyn darganfod sut yr hoffent gael eu cynnwys yn eich gwasanaeth.

Rhoi cyfle i ddefnyddwyr gwasanaeth fewnbynnu mewn nifer o ffyrdd megis adolygu dogfennaeth, grwpiau ffocws, cwsmeriaid cudd, cyfathrebu drwy neges e-bost, blychau awgrymiadau mewn swyddfeydd blaen ayyb...

Rhoi adborth i ddefnyddwyr gwasanaeth am eu hymglymiad

Dangos sut mae mewnbwn wedi gwneud gwahaniaeth

Arddangos y fframwaith yn y swyddfa mewn fformat hygyrch

Darparu copïau caled yn y dderbynfa

Rhoi'r Safon Triniaeth Gyfartal ar eich gwefan

Sicrhau bod y Safon Triniaeth Gyfartal wedi'i hymgorffori gyda'r rheolwyr a bod hyrwyddwr Safon Triniaeth Gyfartal o fewn y sefydliad i arwain a chynnal y safon

Atodiad 2: Ffurflen Adborth Defnyddwyr Gwasanaeth

Adborth ar y Gwasanaeth Tai

Er mwyn i ni ddeall effeithiolrwydd ein gwasanaeth, byddem yn ei werthfawrogi pe byddech yn cwblhau'r ffurflen fer hon sy'n gwerthuso'r gwasanaeth rydych newydd ei dderbyn. Mae eich holl atebion yn hollol ddinenw. Siaradwch ag aelod o staff pe byddai'n well gennych roi adborth am eich barn drwy fformat gwahanol.
Darllenwch y brawddegau isod a nodwch i ba raddau rydych yn cytuno, gan ddefnyddio'r raddfa 5 pwynt a ddarperir.

1) Siaradodd y staff â mi mewn ffordd gwrtais a pharchus
2) Roedd y wybodaeth a roddodd y staff i mi yn glir.
3) Cefais wybod am sut y gallwn gymryd rhan mewn gwella'r gwasanaeth.
4) Rhoddwyd cyngor i mi o ran ble i fynd pe bawn i angen help gyda materion eraill na allai'r gwasanaeth fy helpu gyda nhw (gadewch yn wag os nad yw'n gymwys.)

Strongly agree – Cytuno'n gryf

Tend to agree – Tueddu i gytuno

Agree - Cytuno

Neither agree nor disagree – Ddim yn cytuno nac yn anghytuno

Tend to disagree – Tueddu i anghytuno

Disagree - Anghytuno

Strongly disagree - Anghytuno'n gryf

[What service did you want from us?] Pa wasanaeth oeddech chi ei eisiau gennym? Er enghraifft, sut oeddech chi eisiau i ni eich helpu?

Pa wasanaeth a roesom i chi mewn gwirionedd? Er enghraifft, sut rhoesom gymorth neu gyngor i chi?

A oeddech yn fodolon ar sut rhoesom ni gymorth neu gyngor i chi?

A allai ein gwasanaeth fod yn well? Os felly, sut?

Diolch am neillto'r amser i roi adborth am eich syniadau.

Adran ddewisol – hepgorwch hon os nad oes gan y gwasanaeth Banel Dinasyddion.

Rydym bob amser yn chwilio am bobl i'n helpu i wella'n gwasanaeth. Mae ein Panel Dinasyddion yn grŵp sy'n dweud wrthym sut y gallwn wneud newidiadau er mwyn gwella'r gwasanaeth y mae pobl yn ei gael. Os ydych yn credu y gallech chi fod â diddordeb mewn cymryd rhan, llenwch eich manylion cyswllt a bydd rhywun mewn cysylltiad i siarad â chi ymhellach am y peth.

Cyfraddau Lwfans Tai Lleol – Gwynedd

Mae'r Lwfans Tai Lleol, neu **LTL** a delir i chi, yn dibynnu ym mha ardal LTL o fewn Gwynedd yr ydych yn byw ynddi, a'r nifer o ystafelloedd gwely y byddwch chi, a phawb arall sy'n byw gyda chi, eu hangen yn ôl y rheolau.

Fe elwir yr ardaloedd LTL yn Ardaloedd Marchnad Rhenti Eang, [**AMRE],** ac mae dwy AMRE o fewn Gwynedd o'r 1af Chwefror 2010 ymlaen. Mae'r ardaloedd yma wedi eu hadolygu gan y Gwasanaeth Swyddog Rhenti o'r 1af Chwefror 2010 ymlaen, yr oedd pump AMRE yn effeithio ar Wynedd cyn hyn.

Mae'r AMRE yng Nghymru wedi cael eu sefydlu gan y Gwasanaeth Swyddog Rhenti, sydd yn rhan o Lywodraeth Cynulliad Cymru, ac sy'n hollol annibynnol o Gyngor Gwynedd.

Mae'r graddfeydd LTL yn cael eu darparu'n flynyddol gan y Gwasanaeth Swyddog Rhenti o 1 Ebrill 2012, a byddant yn cael eu cyhoeddi ar ein gwefan bob tro y bydd y graddfeydd yn cael eu newid. ***Bydd y ffigyrau a ddangosir isod ar gyfer 1 Ebrill 2015 yn parhau mewn grym tan Ebrill 2016.***

I sefydlu pa raddfa ystafell wely sy'n berthnasol i chi, cyfrwch pob preswylydd unwaith yn unig, ac yn y grŵp cyntaf iddynt ymddangos ynddi isod. Caniateir un ystafell wely ar gyfer :

- pob cwpwl oedolyn (priod neu beidio)
- unrhyw oedolyn arall dros 16 oed
- unrhyw ddau blentyn o'r un rhyw o dan 16 oed
- unrhyw ddau blentyn o dan 10 oed yn ddifater o ba ryw ydynt
- unrhyw blentyn arall
- ystafell wely a ddefnyddir gan ofalwr (neu dîm o ofalwyr) nad yw'n byw yn eich cartref

Mae'r graddfeydd wythnosol yma yn berthnasol o **1 Ebrill 2015.**

Ardaloedd Marchnad Rhenti Eang [AMRE]	**Maint yr eiddo sydd ei angen**				
	1 Ystafell wely - rhannu cyfleusterau	**1 Ystafell wely - hunan cynhaliol**	**2 Ystafell wely**	**3 Ystafell wely**	**4 Ystafell wely**
Gogledd Orllewin Cymru	58.11	71.41	91.43	110.41	133.32
De Gwynedd	56.00	66.31	84.21	97.81	113.92

Noder nad oes cyfradd 5 ystafell wely o'r 1 Ebrill 2011. Gweler **Newidiadau i Fudd-dal Tai Tenantiaid Preifat - Ebrill 2011**

I ddarganfod ym mha AMRE yr ydych yn byw, gweler y map(iau) ar ein gwefan yn www.gwynedd.gov.uk/ **neu gwnewch ymholiadau yn unrhyw un o'n swyddfeydd budd-daliadau.**

Cysylltwch â ni os ydych yn meddwl fod y côd post ar unrhyw lythyr budd-dâl neu fil treth cyngor gennym ni yn anghywir, gallai hyn effeithio eich Budd-dâl Tai. Nid oes hawl apelio yn erbyn yr AMRE na'r gyfradd a ddefnyddir i gyfrifo Budd-dâl Tai, oni bai eu bod yn deillio o gamgymeriadau.