

ADRODDIAD BLYNYDDOL (2016/17) CARTREFI CYMUNEDOL GWYNEDD (CCG) I GYNGOR GWYNEDD

Adroddiad ar gyfer	Trafodaeth
Dyddiad	30 Ionawr 2018
Awdur	Ffrancon Williams, Prif Weithredwr
Pwrpas	I gyflwyno adroddiad blynyddol CCG i Bwyllgor Craffu Gofal Cyngor Gwynedd
Goblygiadau Ariannol	Dim yn berthnasol.
Rheoli Risg	Isel
Atodiadau	Dim

1.0 Cyflwyniad

- 1.1 Mae'n ofniad yn y Cytundeb Trosglwyddo, am gyfnod o saith mlynedd o'r dyddiad trosglwyddo, bod CCG yn cyflwyno adroddiad blynyddol i'r Cyngor yn nodi sut y mae wedi rhoi'r addewidion a wnaed i denantiaid yn y Ddogfen Gynnig ar waith a sut mae'n gweithredu goblygiadau'r Cytundeb.
- 1.2 Mae'r adroddiad hwn - yr olaf a gyflwynir - yn gwneud hynny ac mae'n cynnwys gwaith CCG yn ystod ei seithfed flwyddyn o'r 1^{af} Ebrill 2016 i 31^{ain} Mawrth 2017.

2.0 Sgôp

2.1 Mae sgôp yr adroddiad yn cwmpasu'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

3.0 Cyflawni addewidion y ddogfen gynnig

3.1 Bydd aelodau yn ymwybodol, ym Mhwyllgor Craffu Cymunedau Llynedd (24/11/2016) bu i'r Cyngor gytuno yn ffurfiol bod CCG wedi cyflawni'r holl addewidion Gynnig a wnaed i denantiaid yn y Ddogfen.

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

4.1 Tra mai canolbwynt gwaith rhaglen fuddsoddi CCG ar gyfer y 5-6 mlynedd gyntaf oedd sicrhau cydymffurfiaeth gyda SATC, y canolbwynt wedi hynny yw cynnal y stoc i SATC gan hefyd symud ymlaen i gyfleoedd datblygu newydd a syniadau busnes eraill. Y gwariant ar waith Cyfalaf a Buddsoddi yn 2016/17 oedd £10.5m gyda £4.0m wedi ei wario ar adeiladu cartrefi newydd.

4.2 Mae Hyfforddiant a Recriwtio wedi ei Dargedu a chyfleoedd Budd Cymunedol yn parhau i fod yn flaenllaw yn ein gweithgareddau o fewn Asedau a Buddsoddi drwy'r Rhaglenni Buddsoddiad Cyfalaf a Datblygu.

Mae cymalau cymdeithasol craidd yn ymwneud â Hyfforddiant a Chyflogaeth wedi eu cynnwys yn y fframwaith adeiladu o'r newydd, buddsoddiad cyfalaf ac mae contractau adnewyddu eiddo an-nhraddodiadol yn gofyn i bob darparwr gwasanaeth gynhyrchu 52 wythnos o hyfforddiant ar gyfer pob £1m o wariant - mae hyn yn cyd fynd â chanllawiau i2i Llywodraeth Cymru a oedd wedi eu gosod o dan SATC.

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r nifer o gyfleoedd hyfforddi sydd wedi eu cyflawni drwy'r cymalau hyfforddiant a recriwtio wedi eu targedu yn ystod 2016/17:

Prentisiaid wedi eu cadw	13
Prentisiaid newydd	15
Hyfforddai wedi eu cadw	3
Lleoliadau profiad gwaith di-dâl	10
Cyfanswm cyfleoedd hyfforddi wedi eu creu	41

Mae'r cymalau cymdeithasol sydd ddim yn rhai craidd yn annog darparwyr gwasanaeth i ymgymryd â buddion cymunedol ac i gyfrannu a chefnogi mentrau cymdeithasol lle bo'n bosib drwy gyfraniadau (deunyddiau neu ariannol), llafur neu oriau staff. Mae'r prosiectau / mentrau canlynol wedi derbyn sylw a chefnogaeth yn ystod 2016/17:

- Darparu fainc ar gyfer parc Ffordd Abererch, Pwllheli (Gareth Morris Construction)
- Ail osod golau yng Nghanolfan Gymunedol Hiracl, Bangor (Gareth Morris Construction & Adever)
- Gwaith adnewyddu ar gwt sgowtiaid a geidiaid ym Mhwllheli (Wates)
- Cyflwyniad addysgol i Goleg Menai a Choleg Meirion Dwyfor (SBS)
- Darparu lleoliadau profiad gwaith i unigolion Canolfan Waith + (Gareth Morris Construction)
- Darparu profiad safle ar gyfer prentisiaid llawn amser Lefel 2 yng Ngholeg Meirion Dwyfor, Dolgellau o dan y cynllun Creative Solutions (Gareth Morris Construction)
- Darparu llwybr cerdded yn Llwyn y Ne, Clynnog (G.H. James Cyf.)
- £500 tuag at weithgareddau Cyngor Cymuned Aberdyfi (Gwasanaethau Amgylcheddol Wilmot Dixon).

Cynhaliwyd cynllun lleoliad gwaith 'Adeiladu Profiad' CCG am y drydedd flwyddyn yn olynol gyda dau fyfyrwr o Goleg Menai yn cael 5 wythnos o waith gyda thâl dros yr haf mewn timau amrywiol o fewn y gyfarwyddiaeth Asedau a Buddsoddi.

4.3 Mae Tabl 1 isod yn dangos cydymffurfiaeth CCG gyda SATC yn ôl elfennau ar 31^{ain} Mawrth 2017. Dyma'r ffigyrau sy'n cael eu cyflwyno i Lywodraeth Cymru fel rhan o'u trefniadau monitro SATC blynyddol.

Tabl 1: Stoc sy'n cydymffurfio â SATC yn ôl yr elfen ar 31^{ain} Mawrth 2017

	Elfen	Stoc ar y 31/03/2017	Cydymffurfio	Ddim yn cydymffurfio	Methiant Derbyniol	Cydymffurfio	Canran o gydymffurfiaeth / cydymffurfiaeth gyda "methiannau derbyniol" ar gyfer yr elfen
1	Toeau a chydrannau	6,237	6,237	0	0	100%	100.0%
2	Ffenestri	6,237	6,237	0	0	100%	100.0%
3	Drysau Allanol	6,237	6,237	0	0	100%	100.0%
4	Ceginau	6,237	5,838	41	358	94%	99%
5	Ystafelloedd Ymolchi	6,237	5,989	49	199	96%	99%
6	Systemau Gwres Canolog	6,237	6,237	0	0	100%	100.0%
7	Trydanol	6,237	5,897	0	340	94%	100.0%
8	Synwryddion Mwg yn gweithio ar y prif gyflenwad	6,237	6,237	0	0	100%	100.0%
9	Gerddi a manau storio allanol	6,237	6,237	0	0	100%	100.0%

5.0 Trefniadau ymgynghori gyda thenantiaid a phrydleswyr

5.1 Ymgynghori gyda thenantiaid a phreswylwyr

Yn ystod 2015/16, datblygwyd strategaeth newydd yn lle Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid Lleol 2012/15. Cafodd y Strategaeth Cyfranogiad Cwsmer 2016-2020 ei chymeradwyo gan Fwrdd CCG ym mis Mai 2016 ac yna ei roi ar waith. Amcan y fframwaith newydd yw ymdrin ag anghenion ein cwsmeriaid nawr ac yn y dyfodol. Mae'n darparu ystod o gyfleoedd gwahanol i ymgysylltu gyda CCG sy'n cynnwys dulliau traddodiadol a rhai mwy anffurfiol, mwy o gyfleoedd lleol a dulliau mwy arloesol, er enghraifft, drwy gyfryngau digidol.

Yn dilyn ymgynghoriad llwyddiannus gyda'n tenantiaid bu i CCG ymuno â "Rental Exchange" sy'n system gwella cyfradd credyd y tenantiaid hynny lle nad yw eu cyfrif rhent mewn dyled sydd yna yn eu caniatáu i gael mynediad at gredyd rhatach.

5.2 Ymgynghori gyda Phrydleswyr

Cynhaliwyd adolygiad o Bolisi Prydleswyr CCG yn ystod y flwyddyn gan sicrhau ymgysylltiad llwyddiannus gyda Phrydleswyr. Mae'r polisi wedi gwella ein gwasanaeth ar gyfer Prydleswyr a chyhoeddwyd Llawlyfr Prydleswyr ynghyd â chynnal hyfforddiant ar gyfer staff penodol ar gynnwys y Polisi a threfniadau rheoli penodol ar gyfer Prydleswyr.

5.3 Gweithgaredd ymgysylltu eraill

5.3.1 Crwydro Stadau

Bu i CCG barhau gyda'n rhaglen o sesiynau crwydro stadau ar draws y sir. Bu i ni ymweld â thua 600 o eiddo ar hyd a lled Gwynedd gan gynnwys Clynnog, Trefor, Brynchrug, Coed Mawr (Bangor), Dolgellau, Llanllyfni a Waunfawr. Bu i ni ddefnyddio'r ymweliadau i gasglu sylwadau cyffredinol gan ein tenantiaid ar y gwasanaethau y maent yn eu cael gan CCG.

5.3.2 Cynllun Wardeiniaid Ifanc CCG

Cynhaliwyd ein Cynllun Wardeiniaid Ifanc eto yn ystod haf 2016 a bu iddo barhau i fod yn llwyddiant lle cymerodd blant o ysgolion Llanllyfni, Talysarn a Maesgeirchen ran. Bu i 14 o blant gael eu tywys gan Wardeiniaid Bro CCG yn ystod y 5 wythnos dros y gwyliau haf. Cawsant gyfle i ddysgu am CCG ac am waith dydd i ddydd y warden ac ymweld a dysgu gan nifer o bartneriaid eraill fel yr Heddlu, Gwasanaeth Tân, Ambiwllans Awyr, Llys yr Ynadon ayb.

Amcan y cynllun yw helpu codi ymwybyddiaeth ymhlith pobl ifanc o effaith troseddu neu ymddygiad gwrthgymdeithasol ar ein cymunedau.

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 10^{fed} o Fedi 2012, mae'r trefniadau o dan Gytundeb y Bartneriaeth yn disodli'r Cytundeb 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'r diwrnod i feddwl cyntaf ar gyfer aelodau'r bartneriaeth Tîm Opsiynau Tai cael ei gynnal i rannu arfer da a chanolbwyntio ar welliannau gweithredol yn ymwneud â chriteria ymddygiad annerbyniol, lleihau ceisiadau trosglwyddo a gosod tai gwarchod.
- Mae peth gwaith wedi ei wneud i adolygu'r Polisi Gosod Cyffredin o ran rhoi mwy o bwyslais ar fforddiadwyedd tenantiaethau yng ngoleuni parhau â Diwygio Lles. Dylai hyn arwain at denantiaethau mwy cynaliadwy wrth symud ymlaen.
- Cynhaliwyd adolygiad proses busnes o wasanaeth gosod CCG gydag argymhellion yn cael eu cynnig i symleiddio a chynyddu effeithlonrwydd ein prosesau gosod.

6.1.2 Pethau na aeth cystal:

- Er gwaethaf y gweithio ar y cyd sydd wedi ei grybwyll uchod, mae gweithrediad y Tîm Opsiynau Tai yn parhau i fod yn faes sy'n achosi tensiwn ymhlith partneriaid gyda gweithgareddau a dyddiadau cau sydd wedi eu cytuno ddim yn cael eu cwblhau neu yn cael eu methu. Rhai enghreifftiau yw ein bod yn parhau i aros am yr adroddiad am foddhad cwsmeriaid a c nad yw'r criteria sydd wedi ei gytuno o ran ymddygiad annerbyniol wedi ei gymhwyso. Mae'r problemau hyn wedi eu nodi yn ffurfiol gyda deialog yn parhau rhwng CCG, y partneriaid a'r Cyngor.

6.1.3 Heriau o'n blaen yn y flwyddyn nesaf:

1. Gweithio gyda phartneriaid a'r Cyngor i wella effeithiolrwydd ac effeithlonrwydd y gwasanaeth Tîm Opsiynau Tai. Meysydd allweddol i ganolbwyntio arnynt fydd gwella'r cyngor am dai a gaiff ei roi i ymgeiswyr posib a sicrhau bod ymgeiswyr yn llawn deall y gost o redeg eu cartrefi ac felly yn cynnal eu tenantiaethau yng ngoleuni diwygio lles parhaus.
2. Pennu cyfeiriad y Cytundeb Lefel Gwasanaeth Tîm Opsiynau Tai yn y dyfodol.

6.2 Cytundebau Lefel Gwasanaeth

Bu i Gyngor Gwynedd gyflawni'r Cytundebau Lefel Gwasanaeth (CLG) canlynol ar ran CCG yn ystod blwyddyn ariannol 2016-2017:

1. Gwasanaethau Cynnal Tir.
2. Cefnogaeth TGCh (darparu a chefnogi Rhwydwaith Ardal Eang a Chefnogi Rhaglenni – Geographical Information System (GIS))
3. Gwasanaethau Rheoli Pla.
4. Gwasanaethau Carthffosiaeth.

5. Gwasanaeth Systemau Teledu Cylch Cyfyng (TCC).
6. Gwasanaethau Golau Stryd.

Hefyd, bu i Gyngor Gwynedd gyflawni'r cytundebau canlynol ar ran CCG wedi iddynt gael y cytundebau yn dilyn proses dendro gystadleuol:

1. Gwasanaethau'r Gyflogres.
2. Gwasanaethau Glanhau mannau Cymunedol (Ardal Dwyfor)

Ymhellach i hyn, bu i Gyngor Gwynedd gyflawni agweddau penodol o Wasanaethau Cyfreithiol i CCG.

Darparir datganiad ar gyfer bob CLG isod:

1. Gwasanaethau Cynnal a Chadw Tir - cafodd y cytundeb ei ail dendro yn dilyn proses gaffael OJEU gyda Chyngor Gwynedd yn llwyddo i ennill y tendr. Gafwyd rhai anawsterau gyda'r gwasanaeth yn ystod haf 2016 o dan yr hen gytundeb ond o dan drefniadau'r cytundeb newydd a ddaeth i rym ym mis Ebrill 2017, mae'n ymddangos bod y gwasanaeth wedi gwella.
2. Cefnogaeth TGCh (darparu a chefnogi Rhwydwaith Ardal Eang (WAN) a Chefnogi Rhaglenni "-Geographical Information System "(GIS)). Yn ystod 2016-17, penderfynodd CCG symud ein holl offer TG gan gynnwys y system ffôn i ganolfan ddata (yn hytrach na system ar weinydd wedi ei leoli ar safle). Wrth symud yr isadeiledd TGCh i ganolfan ddata bu rhaid adolygu darpariaeth rhwydwaith CCG. Roedd yna nifer o gyfyngiadau wedi eu gosod ar CCG gydag ein rhwydwaith PSBA yn parhau i gael ei reoli gan Gyngor Gwynedd ar ein rhan. Roedd gofyn i CCG arwyddo cytundeb arall gyda darparwr gwasanaeth arall ac felly roedd rhaid i ni ddod a'n cytundeb CLG gyda Chyngor Gwynedd i ben. Er mai ein bwriad oedd parhau i ddefnyddio'r gwasanaethau GIS gan Gyngor Gwynedd, yn ddiarwybod i ni, roedd darparu GIS yn ddibynnol ar gael y rhwydwaith PSBA ac felly roedd rhaid i ni ddarganfod datrysiad arall. Ar ôl ymarfer caffael bach (a oedd yn cynnwys Cyngor Gwynedd), mae CCG wedi dewis Cadcorp fel ein darparwr GIS ac felly rydym wedi gorfod, yn anffodus, terfynu ein CLG gyda Chyngor Gwynedd.
3. Gwasanaethau Difa Pla - Mae'r CLG wedi ei ymestyn am 12 mis hyd Ebrill 2018. Mae'r gwasanaeth yn un effeithiol a chaiff ei gyflawni o fewn yr amserlenni gofynnol.
4. Gwasanaethau Draeniau - mae'r CLG wedi ei ymestyn hyd Ebrill 2018 gyda'r bwriad o ymgymryd â phroses gaffael OJEU i roi cytundeb newydd ar waith o'r dyddiad hwnnw. Mae'r gwasanaeth a gaiff ei ddarparu gan Gyngor Gwynedd o safon uchel.
5. Gwasanaethau System Teledu Cylch Cyfyng (TCC) - tynnodd CCG yn ôl o'r CLG o fis Ebrill 2017.
6. Gwasanaethau Golau Stryd - trefniadau presennol gyda Chyngor Gwynedd wedi parhau yn ystod y flwyddyn. Mae'r gwasanaeth a gaiff ei ddarparu yn parhau i fod yn effeithiol ac mae perthynas waith da wedi ei gynnal.
7. Gwasanaethau'r gyflogres - o ganlyniad i'r gwasanaeth effeithiol sydd wedi ei ddarparu o fewn y cytundeb, mae'r cytundeb wedi ei hymestyn yn ffurfiol hyd at fis Mawrth 2018.

8. Gwasanaethau Glanhau Cymunedol - Bu i Gyngor Gwynedd gyflawni'r cytundeb lanhau yn ardal Dwyfor. Mae perfformiad yn dda yn gyson gyda safon uchel yn cael ei gynnal.
9. Gwasanaethau Cyfreithiol - bu i CCG ail dendro gwasanaethau cyfreithiol yn ystod y flwyddyn gyda fframwaith newydd yn dod i rym ar y 01/01/2017. Roedd adran gyfreithiol Cyngor Gwynedd yn llwyddiannus o dan Lot 1 ac wedi darparu gwasanaeth cyfreithiol ar gyfer materion eiddo, cynllunio, cytundebau a chaffael. Mae rhan fwyaf o'u gwaith hyd yn hyn wedi cynnwys prynu a gwerthu tir.

6.2.1 Prif lwyddiannau:

1. Mae perthynas waith da wedi ei chynnal gyda staff Cyngor Gwynedd yn ystod y cyfnod lle bu i'w cyfraniad barhau yn unol â'r CLG perthnasol er gwaethaf newidiadau o ran darparu gwasanaeth o fewn nifer o gytundebau.
2. Mae gwasanaeth Cynnal a Chadw Tir Cyngor Gwynedd wedi ymateb yn gadarnhaol i'r trefniadau cytundeb newydd.

6.3 Protocol Budd-dal Tai

Mae Protocol Budd-dal Tai yn nodi ymrwymadau ar gyfer Cyngor Gwynedd a CCG i weithio gyda'i gilydd er mwyn sicrhau bod rhent yn cael ei dalu ar amser i denantiaid. Mae Budd-dal Tai yn ffynhonnell incwm pwysig i CCG ac mae'n hanfodol bod cytundebau lefel gwasanaeth a safonau yn cael eu cadw i sicrhau bod hawliadau gan denantiaid yn cael eu prosesau a gweinyddu'n gyflym.

Mae CCG a'r Cyngor wedi parhau i weithio'n dda gyda'i gilydd i ymdrin ag effaith Diwygio Lles. Bydd unrhyw ymholiad neu anghysondeb 'ad-hoc' yn cael ymateb prydlon. Mae perthynas waith da yn gyffredinol wedi golygu bod ymholiadau cyffredinol a phroblemau wedi eu cadw i isafswm.

Y brif her yn ystod y flwyddyn o'n blaenau yw parhau gyda Diwygio Lles ac yn benodol ymateb i gyflwyniad Credyd Cynhwysol a'r cap ar daliadau Lwfans Tai Lleol.

7.0 **Protocol Aelodau Etholedig**

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.

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.

8.0 **Gweithio mewn partneriaeth ar eitemau tai strategol pwysig**

Mae CCG yn aelod o grwpiau partneriaeth amrywiol ac wedi cymryd rhan mewn amryw o faterion tai strategol pwysig, fel:

- 1. Parhad y Gofrestr Tai Cyffredin, Polisi Gosod Cyffredin a'r Tîm Opsiynau 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 goblygiadau statudol; cafodd 18 o eiddo eu rhoi ar gytundeb prydles i'w defnyddio gan Gyngor Gwynedd.
- 3. Cyflogaeth leol** - ers trosglwyddo, pan gafodd 170 o staff eu symud o dan amodau TUPE o'r Cyngor, mae CCG yn parhau i gyflogi nifer sylweddol o staff gyda 269 wedi eu cyflogi ar ddiwedd Mawrth 2017. Mae hyn yn gynydd sylweddol ers llynedd lle cyflogwyd 244 aelod o staff. Hefyd, mae sawl cyfle cyflogaeth leol arall wedi eu sicrhau drwy raglen fuddsoddi cyfalaf CCG a'n darparwyr gwasanaeth.
- 4. Darparu Tai Fforddiadwy** - mae CCG wedi gwneud cynnydd da yn dod o nifer o gyfleon datblygu i'r amlwg a nawr mae yna fwy o gynrychiolaeth ar Raglen Datblygu wedi ei Gynllunio Cyngor Gwynedd (PDP). Mae hyn wedi golygu bod CCG wedi gallu bod o gymorth i'r Cyngor sicrhau eu bod wedi gwario Grant Tai Cymdeithasol yn llawn ac unrhyw arian oedd wedi llithro a ddaeth i law. Yn ystod 2016/17, bu i CCG adeiladu 21 o unedau tai newydd, prynu 3 ychwanegol a dod a 15 uned yn ôl i ddefnydd; cyfanswm o 39 uned. Cymeradwywyd Strategaeth Ddatblygu a Strategaeth Rheoli Tir a Gwaredu newydd gan Fwrdd CCG ac ar y cyd byddant yn caniatáu CCG i greu banc o dir, gwaredu asedau sy'n atebolrwydd a sicrhau ein dyheadau o ddarparu 300 o gartrefi fforddiadwy drwy denantiaethau amrywiol erbyn 2020. Bydd y targed uchelgeisiol yma yn cynorthwyo Cyngor Gwynedd ac awdurdodau lleol eraill o ddefnyddio eu Grant Tai Cymdeithasol neu Grant Arian Tai yn llawn a sicrhau bod Llywodraeth Cymru yn cyflawni ar y targed cenedlaethol o 20,000 o dai fforddiadwy erbyn 2020.
- 5. 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 am addasiadau yn cael eu trin mor effeithiol â phosib o fewn yr adnoddau sydd ar gael.
- 6. Diwygio Lles** – Bu i CCG barhau i gyfrannu tuag at y tasglu aml sefydliadol Diwygio Lles 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 nifer o'n tenantiaethau. Mae yna bryder y bydd y galw ar y Taliad Tai yn ôl Disgresiwn yn cynyddu pan gaiff newidiadau pellach i fudd-dal lles ei gyflwyno (Credyd Cynhwysol, Cap Budd-dal, Cap Lwfans Tai Lleol...).
- 7. Gisda** - Mae Gisda bellach yn rheoli un o'r blociau yn Nhre'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 gallent gynnal eu tenantiaethau eu hunain. Mae hwn yn gynllun gwerthfawr sy'n gwneud lle i bobl ifanc eraill sydd angen cefnogaeth gyda chael tŷ. Bydd y cap Lwfans Tai Lleol yn effeithio yn ddifrifol ar y cynllun yma os na chaiff darpariaeth

ychwanegol ar gyfer tai cefnogol ei gyflwyno.

- 8 **Heddlu Gogledd Cymru** - Mae Partneriaeth CCG gyda Heddlu Gogledd Cymru ar ymyrraeth gynnar yn parhau i fynd o nerth i nerth. Mae hyn yn ein caniatáu i rannu gwybodaeth yn gynnar ar broblemau posib sy'n ymwneud â'n stadau neu denantiaid a dull rhagweithiol o atal a datrys problemau o'r fath.
- 9 **Iechyd** - mae CCG yn aelod o symudiad #2025 sydd wedi ei greu i ymdrin ag anghydraddoldebau iechyd yng Ngogledd Cymru. Rydym wedi gweithio yn agos gyda chynrychiolwyr staff Bwrdd Iechyd Betsi Cadwaladr ar faterion iechyd meddwl i wella eu dealltwriaeth o faterion tai ac yn benodol i hwyluso mynediad amserol a haws i wasanaethau iechyd meddwl ar gyfer rhai o'n tenantiaid.
- 10 **Bwrdd Gwasanaeth Cyhoeddus (PSB)** - er nad ydym yn aelod statudol mae CCG yn ddiweddar wedi ymuno â'r PSB ar gyfer Gwynedd ac Ynys Môn.

9.0 Materion gweithredol eraill

9.1 Cefnogi Pobl

Yn ystod 2016/17 bu i CCG barhau i weithio'n agos gyda Thîm Cefnogi Pobl Cyngor Gwynedd i gefnogi tenantiaid hŷn a bregus i gynnal eu tenantiaethau.

Caiff y gwasanaethau Warden Tai Gwarchod, Larwm Cymunedol a'r Gefnogaeth fel bo'r Angen eu canmol gan y rhai sy'n eu defnyddio ond mae eu hariannu yn ddibynnol ar dderbyn grant Cefnogi Pobl.

Mae CCG yn parhau i bryderu am ddyfodol y grant cefnogi pobl y mae'n ei dderbyn ac mae CCG wedi cymryd rhan mewn ymgyrchoedd cenedlaethol i ddylanwadu ar Lywodraeth Cymru i amddiffyn y llif ariannu yma drwy'r ymgyrch "Gadewch i ni barhau i Gefnogi Pobl".

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, mae Llywodraeth Cymru wedi parhau i bennu'r cynnydd chwyddiant blyneddol ac maent wedi gosod cap o £2 ar unrhyw gynyddiadau ychwanegol sydd i'w gymhwyso i rent wythnosol. 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 yw wedi ei gytuno yn ffurfiol, efallai y bydd hyn yn creu problemau sylweddol i CCG oherwydd y lleihad mewn

incwm gan fod ein cynllun busnes presennol yn gofyn am gynnydd rhent o CPI + 1.5%.

Hefyd, mae Llywodraeth Cymru wedi comisiynu ymgynghorwyr i adolygu'r polisi rhent cenedlaethol. Nid yw'n glir ar hyn o bryd pryd y mae disgwyl i'r ymgynghorwyr yma adrodd ar eu darganfyddiadau.

9.3 Rheoli Casglu Rhent/Incwm

Cyfanswm ôl-ddyledion fel canran o rent casgladwy ar gyfer tenantiaid presennol oedd 1.89% ar gyfer blwyddyn ariannol 2016/17 o'i gymharu â 1.8% ar gyfer y flwyddyn flaenorol.

Mae CCG yn parhau i gefnogi tenantiaid ar gyfer yr effaith ariannol a ragwelir o ganlyniad i Fesurau Lles y Llywodraeth a newidiadau i'r system Budd-dal Tai. Mae monitro effaith Diwygio Lles yn parhau i fod yn faes blaenoriaeth i CCG gan fod Credyd Cynhwysol wedi cychwyn cael ei gyflwyno yng Ngwynedd; mae profiadau hyd yn hyn yn dangos bod y tenantiaid hynny sy'n hawlio Credyd Cynhwysol yn aros am o leiaf 6 wythnos cyn cael eu taliad cyntaf sydd yn creu ôl-ddyledion yn syth ar eu cyfrif rhent. Mae effaith capiau ar Fudd-dal Tai a Lwfans Tai Lleol (LTLI) yn achosi pryder mawr i CCG a gall y ddau effeithio ar hyfywedd ariannol CCG yn y dyfodol os na ellir amddiffyn ein hincwm rhent.

9.4 Eiddo Gwag

Mae perfformiad yn erbyn y dangosydd perfformiad yma yn parhau i fod yn faes sy'n derbyn sylw. Tra bod y golled rhent o dai gwag wedi sefydlogi i lefel dderbyniol ar 1.1% ar ddiwedd y cyfnod a hynny lawr o 1.99% ers y flwyddyn flaenorol, yr amser cyfartalog i osod eiddo oedd 50.39, sy'n rhy uchel. Mae'r gwasanaeth gosod wedi bod yn ddarostyngedig i adolygiad proses busnes a bydd yr argymelliadau yn cael eu rhoi ar waith yn ystod 2017/18.

9.5 Sefydliad Llafur Uniongyrchol (DLO)

- Bydd aelodau yn ymwybodol bod gwasanaeth trwsio mewnol CCG wedi bod yn ddarostyngedig i gynllun gwella trawsnewidiol i ddarparu gwasanaeth modern, yn canolbwyntio ar y cwsmer a gwasanaeth cost effeithiol. Mae'r trawsnewidiad wedi bod yn dda, gyda'r prif uchafbwyntiau fel a ganlyn:
- Gwelliannau sylweddol mewn cynhyrchedd gyda gwaith ar gyfartaledd yn cael ei cwblhau wedi eu cynyddu o 3 i 6 y diwrnod fesul gweithiwr. Arweiniodd hyn at gynnydd yn nifer yr apwyntiadau a wnaed gan gynnal perfformiad uchel apwyntiadau wedi eu cadw (96.65% gyda 4200 o apwyntiadau ychwanegol wedi eu cynnig)
- Gwelliant sylweddol ym mherfformiad "Cywir tro Cyntaf" ar gyfer gwaith trwsio wedi eu cwblhau o 80.32% i 91.41%.
- Bu i berfformiad ar gyfer gwaith trwsio mewn argyfwng hefyd wella o 97.83% i 99.0%.
- Lleihad sylweddol gwariant ar isgcontractwyr
- Lleihad o £10/awr yn y gyfradd tâl am wasanaeth. Mae gostyngiadau pellach wedi eu cynllunio er mwyn galluogi'r gwasanaeth i gystadlu gyda chontractwyr

preifat ac felly sicrhau dyheadau twf y gwasanaeth

- Lleihawyd risg corfforaethol wrth i gydymffurfio ar draws holl ffynonellau gwaith gwresogi (nwy, olew a thanwydd solet) gael ei gynnal.

Blwyddyn	Tanwydd Soled	Olew	Nwy
2016-17	98.98%	99.81 %	99.84 %
2015-16	100.00 %	100.00 %	99.97 %

Nodyn: mae pob eiddo nad ydynt yn cydymffurfio oherwydd tenantiaid yn gwrthod mynediad yn mynd ymlaen i brosesau cyfreithiol.

Mae mwy o gynlluniau ar waith i wella gwasanaeth yn y flwyddyn nesaf gyda gweledigaeth glir ar sicrhau gwerth am arian a gwella profiad ein cwsmeriaid o'r gwasanaeth.

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

Bu i CCG gynnal ei achrediadau OHSAS 18001, ISO9001 a ISO14001 yn ystod y flwyddyn.

9.7 Rheoleiddio a Llywodraethu

9.7.1 Asesiad Rheoleiddio

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 rheoleiddiol ac ymyrryd i'r Gweinidog.

Yn ystod Hydref 2016, bu i Dîm Rheoleiddio Tai Llywodraeth Cymru gynnal Asesiad Rheoleiddiol (ARh) ar ran Gweinidogion Cymru. Bwriad yr Asesiad Rheoleiddio yw darparu dealltwriaeth i CCG, tenantiaid, 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
- Llywodraethu
- Rheolaeth Gyllidol

Cynhaliwyd yr ARh yn unol â dull yn seiliedig ar risg tuag at reoleiddio sydd wedi ei nodi yn y 'Fframwaith Rheoleiddio' a chanllawiau cysylltiol 'Gwella Gweithredu y Fframwaith Rheoleiddio: dull yn seiliedig ar risg tuag at reoleiddio' a 'Risgiau y Sector sy'n wynebu cymdeithasau tai yng Nghymru'.

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

Cyhoeddwyd yr adroddiad terfynol a chasgliadau ym mis Rhagfyr 2016 ac mae ar gael ar wefan CCG a Llywodraeth Cymru; derbyniwyd y casgliadau fel asesiad rhesymol a theg gan Fwrdd CCG.

Mae'r berthynas gyda'r Rheoleiddiwr yn parhau i fod yn iach a chyswllt rheolaidd

wedi ei gynnal yn ystod y flwyddyn ariannol gan ganolbwyntio'n bennaf ar feysydd canlynol;

- Sicrhau bod gwasanaeth trwsio gan y Tîm Trwsio yn parhau i wella er mwyn rhoi gwasanaeth o safon i denantiaid
- Cynnal gwerthusiadau Bwrdd blynyddol a chadarn i sicrhau bod y Bwrdd yn cynnal a datblygu'r cyfuniad o sgiliau a phrofiad ac i'w ganiatáu i berfformio ei swyddogaethau yn effeithiol
- Datblygu cynllun olyniaeth effeithiol ar gael aelodau Bwrdd;
- Ceisio gwella'r cydbwysedd rhwng y rhywiau ar y Bwrdd wrth recriwtio aelodau Bwrdd gyda'r sgiliau priodol
- Sicrhau bod dyhead y Bwrdd i ddatblygu cartrefi newydd i denantiaid sydd tu hwnt i'r targed sydd wedi ei osod yn Strategaeth Ddatblygu'r Sefydliad yn cael ei asesu o ran risg ac yn cael ei gynllunio a'i ariannu yn ddigonol er mwyn cyfrannu yn gadarnhaol at y cyflenwad o dai fforddiadwy.

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. Mae'r dyfarniadau yn disgyn i un o'r categorïau canlynol: 'Pasio', 'Pasio gyda monitro rheolaethol agosach' neu 'Methu'.

Yn dilyn adolygiad Gweinidogion Cymru bu iddynt ddod i'r casgliad ym mis Ebrill 2106 mai Dyfarniad Hyfywedd Ariannol CCG oedd '**Pasio**', sef y dyfarniad uchaf o'r tri sydd ar gael, a chaiff ei ddiffinio fel:

"Mae gan y Sefydliad adnoddau digonol i gwrdd â'i ymrwymïadau ariannol busnes sydd wedi ei ragdybio nawr ac yn y dyfodol"

Eglurwyd dyfarniad y Rheoleiddiwr fel â ganlyn;

- Mae CCG wedi paratoi rhagamcanion ariannol 30 mlynedd yn rhagdybio set resymol o dybiaethau.
- 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.
- Mae rhagamcan 30 mlynedd CCG yn dangos y dylai barhau i weithredu o fewn cyfamodau'r benthyciwr o dan amgylchiadau rhagweladwy rhesymol.
- Mae CCG wedi adrodd eu llwyddiant y sicrhau Safon Ansawdd Tai Cymru yn 2015 ac mae wedi defnyddio gwybodaeth arolwg cyflwr stoc i greu costau sydd wedi eu cynnwys yn ei ragamcan 30 mlynedd er mwyn parhau i gwrdd â'r safon yma.

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 2016/17:

i) Bu i enwebai Cyngor Gwynedd barhau'n gyson gyda'r flwyddyn flaenorol gyda'r Cynghorwyr Stephen Churchman, Anne Lloyd Jones, Michael Sol Owen a John Wyn Williams yn gwasanaethu ar y Bwrdd.

ii) Bu i dri aelod tenant o'r Bwrdd ymddeol (Margaret Bracegirdle; Nerys Williams; Anne Foote) a chroesawyd ddau aelod newydd - Alan Field a Lari Parc. Er gwaethaf ein hymdrechion i lenwi y 2 sedd wag ar gyfer tenantiaid, ni fu i ni fod yn llwyddiannus.

iii) Bu i'r Aelodau Annibynnol chwarae rôl sylweddol yn ystod y flwyddyn gyda Medwyn Hughes yn Gadeirydd y Bwrdd a Mark Jones yn cymryd rôl yr is-gadeirydd. Bu Abigail Tweed yn Gadeirydd ar y Pwyllgor Cwsmeriaid a Chymunedau. Bu i David Halsall ymddeol o'r Bwrdd, fodd bynnag bu i Paula Jewson (aelod cyf-etholedig) gymryd ei sedd ac felly cafwyd olyniaeth dda.

Mae gan ail ddsbarthiad Cymdeithasau Tai yng Nghymru o'r sector preifat i'r sector cyhoeddus gan Swyddfa Ystadegau Cenedlaethol ym mis Tachwedd 2016 oblygiadau sylweddol ar y ffordd y caiff Cymdeithasau Tai eu rhedeg yng Nghymru. Yn benodol, efallai y bydd benthyciadau yn cael eu cyfyngu ar gyfer Cymdeithasau Tai - byddai benthycy yn cael ei gyfyngu o gymharu a'r trefniadau presennol yna ni fydd Cymdeithasau Tai yn gallu cwblhau cymaint o ddatblygiadau ac y maen nhw nawr.

Mae'r ymgynghoriad gan Lywodraeth Cymru yn ystyried sut y gall rheolaeth y Llywodraeth gael ei leihau gyda nifer o gynigion yn cael eu cynnig. Un yw diddymu'r "Gyfran Aur" sydd gan Awdurdodau Lleol ar LSVT yng Nghymru a lleihau cynrychiolaeth yr Awdurdod Lleol ar y Bwrdd i uchafswm o 24% (o'r bwrdd).

O ganlyniad, fel pob LSVT arall yng Nghymru, bydd CCG yn edrych ar ei drefniadau aelodaeth bwrdd yn ystod 2017/18 a bydd yn trafod yn gyson gyda Cyngor Gwynedd ynglŷn â'r ffordd orau ymlaen.

9.8 Rheoli Perfformiad

Mae system rheoli perfformiad staff ar-lein (Cynllun Llwyddo) yn rhan arferol o'r busnes a chaiff ei gynnal ddwywaith y flwyddyn. Caiff staff amcanion personol ar gyfer y flwyddyn sy'n cael eu hadolygu ar ôl 6 mis. Caiff perfformiad ac ymddygiad staff eu gwerthuso yn erbyn ein gwerthoedd corfforaethol sef: teg, atebol, agored, arloesol a chyfeillgar.

9.9 Rheoli Rhaglen

Mae CCG wedi cyflwyno nifer o brosiectau o bwys strategol a chorfforaethol yn llwyddiannus yn ystod 2016/17 o dan y rhaglen Rheoli Perfformiad.

Mae'r rhain yn cynnwys:

- Prosiect Gwella Tîm Trwsio
- Strategaeth Rheoli Tir
- Diwygio Lles Cam 2 (Credyd Cynhwysol)

Mae CCG wedi parhau i wreiddio dull rheoli rhaglen i reoli ei agenda datblygu 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.

Yn ystod 2016/17, cychwynnodd CCG ar Raglen Trawsnewid Busnes sy'n ceisio newid y ffordd yr ydym yn gweithredu ein busnes gyda staff a chwsmeriaid (gweler yr adran nesaf).

9.10 Trawsnewid Busnes

Mae Rhaglen Trawsnewid Busnes CCG wedi ei sefydlu i gyflawni'r amcanion canlynol:

1. Newid y ffordd yr ydym yn gweithio i sicrhau bod CCG yn gweithio'n fwy effeithiol ac yn darparu gwell gwerth am arian i'w gwsmeriaid.
2. Gall staff weithio yn fwy hyblyg, mewn ffordd sy'n addas iddyn nhw a'r cwsmer.
3. Bydd gwasanaethau yn cael eu cynnig i gwsmeriaid yn y dull maen nhw eisiau a phan fyddant ei angen.

Mae yna tri phrif lif gwaith o fewn y prosiect:

1. Trawsnewid Swyddfeydd gan gynnwys datblygiad sefydliadol.
2. Ail beiriannu proses busnes
3. Trawsnewid Digidol.

Y rhaglenni hyn yw sbardun i ddarparu newid dynamig i ddiwylliant gweithio CCG.

Beth aeth yn dda?

- **Trawsnewid Swyddfeydd** - Bydd swyddfeydd CCG yn cael eu lleihau o 8 i 4 erbyn Ionawr 2018 (Bangor, Caernarfon, Porthmadog, Dolgellau) ac yn cael ei gefnogi gan nifer o swyddfeydd lloeren sy'n darparu gwell mynediad i'n tenantiaid (Pwllheli, Bala, Bermo) a bydd hyn yn creu arbedion ariannol i'r busnes.
- Mae'r **man gweithio** yn fwy hyblyg. Pethau newydd fydd ail ddylunio swyddfa, dwy sgrin, loceri, desgiau poeth a'r gallu i weithio unrhyw le yn y sir.
- **Datblygiad Cyfundrefnol** - Mae polisiau a phrosesau newydd ar gyfer weithio hyblyg wedi eu cyflwyno. Mae'r system werthuso wedi ei adolygu a bellach yn canolbwyntio ar ganlyniadau.
- **Trawsnewid Digidol** - Mae'r isadeiledd TGCh nawr yn seiliedig ar y cwmwl gan roi'r hyblygrwydd y mae'r busnes ei angen er mwyn hwyluso twf.
- Mae buddsoddi mewn technoleg symudol wedi golygu bod swyddogion CCG yn gallu gwneud eu gwaith yn symudol drwy i-pad sy'n cynnwys technoleg Total Mobile. Y gallu i gyflawni gwaith yn electronig gan gynnwys trefnu gwaith, llenwi ffurflenni, trefnu apwyntiadau a gallu cwblhau gwaith yn unrhyw le yng Ngwynedd.
- **Ail beiriannu proses busnes (BPR)** - Mae adolygiadau wedi eu cynnal ar draws nifer o adrannau ac mae newid yn cael ei roi ar waith o ganlyniad i hynny. Mae hyn yn cynnwys prosesau eiddo gwag; anfonebu a threfnu apwyntiadau.

9.1 Gofal Cwsmer

Gwelliannau i Adborth gan y Cwsmer

Mae cael adborth gan ein cwsmeriaid yn chwarae rôl hanfodol yn y ffordd y mae CCG yn gwella'r gwasanaeth y mae'n ei ddarparu. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, mae newidiadau sylweddol wedi eu gwneud er mwyn sicrhau bod ansawdd yr adborth rydym yn ei gael yn gwella a bod y gwersi yn cael eu dysgu o ran lle gall newidiadau cadarnhaol gael eu gwneud i wasanaethau.

Bodddhad Cwsmer

Fel rhan o'n Cynllun Gweithredu Gwasanaethau Cwsmer, bu i CCG gomisiynu arbenigwyr ymgynghori allanol (Mustard) i gynnal adolygiad o'n dulliau ymgynghori gyda chwsmeriaid. Daeth yr adolygiad i'r casgliad nad oedd y dull presennol o gynnal Arolwg Bodddhad Tenantiaid Blyneddol ac arolygon gwasanaeth unigol yn ychwanegu gwerth i CCG gan nad oedd yn rhoi mewnweiliad o ansawdd ac adborth am ba agweddau yr oedd tenantiaid CCG yn fodlon neu yn anfodlon gyda nhw.

Yn dilyn yr adolygiad yma, mae CCG wedi rhoi ffordd newydd ar waith o gynnal arolygon bodddhad cwsmer. Bydd yr arolwg yn gofyn am adborth am wasanaeth y maent wedi ei gael yn ddiweddar gan CCG ac yna am eu canfyddiad cyffredinol am CCG fel eu landlord cymdeithasol. Caiff yr holl arolygon eu cynnal dros y ffôn sy'n ein galluogi i ofyn am wybodaeth ychwanegol pam bod tenantiaid o bosib wedi rhoi sgôr cadarnhaol neu negyddol i CCG. Mae canlyniadau cychwynol y dull newydd wedi bod yn gadarnhaol iawn.

Cwynion

Mae'r ffordd y mae CCG wedi ymchwilio ac ymateb i gwynion gan gwsmeriaid yn ystod 2016/17 wedi gwella yn sylweddol. Rydym wedi trawsnewid y broses gwyno o un a oedd yn cael ei yrru gan dargedau i broses sy'n canolbwyntio ar y datrysiad. Mae'r weithdrefn gwynio newydd yn golygu bod ymchwiliad ac ymateb trylwyr yn cael eu rhoi i'r cwynydd ar gam cyntaf y gŵyn ynghyd a chynnal ymweliad os yw hynny yn briodol. Os yw'r cwynydd yn anfodlon gyda'r ymateb cychwynnol a'r ymchwiliad yna gallent ddirchafu'r gŵyn i sylw aelod o'r Uwch Dîm Rheoli. Ers cyflwyno'r polisi cwynion newydd, rydym wedi gweld lleihad sylweddol yn y nifer o gwynion sy'n cael eu dwyn i sylw'r Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer Cymru.

9.12 Perthynas gyda Chyngor Gwynedd i'r dyfodol

Amcan CCG yw cynnal y berthynas gadarnhaol gyda Chyngor Gwynedd i'r dyfodol.

10.0 Casgliad

Bu i CCG barhau i fuddsoddi yn ei stoc a gwasanaethau i sicrhau cydymffurfiaeth barhaus gyda SATC a gwella profiad y cwsmer. Roedd uchafu'r budd i'n tenantiaid a chymunedau yn parhau i fod yn faes ffocws allweddol ym mhopeth yr ydym yn ei wneud.

Mae'n bleser gweld bod nifer ein staff wedi cynyddu yn ystod y flwyddyn o 244 i 269 ar ddiwedd Mawrth 2017 a bod ein rhaglen ddatblygu yn mynd o nerth i nerth ac ar y trywydd cywir o ddarparu 300 o gartrefi fforddiadwy drwy denantiaethau amrywiol erbyn 2020.

Bydd CCG yn parhau i dyfu yn ystod 2017/18 gyda'r uchelgais o weithio mewn partneriaeth gyda phartneriaid allweddol.

11.0 Argymhelliad

Gofynnir i'r Cyngor nodi cynnwys yr adroddiad.