

# Adroddiad Effaith Cynnwys Cwsmeriaid

2023/24

united  
welsh



Rhaid i'r gwasanaethau a ddarparwn fod o fudd i anghenion newidiol ein cwsmeriaid a'n cymunedau.

Drwy gynnwys trigolion United Welsh yn y ffordd yr ydym yn gwella ein gwasanaethau ac yn gwneud penderfyniadau, rydym mewn sefyllfa well i ddileu rhwystrau i bobl gyflawni eu huchelgeisiau, a dod â newid cynaliadwy i'r lleoedd y maent yn byw ynddynt.



Eleni oedd y gyntaf o Strategaeth United Welsh 2023/27.

Dechreuon ni'r flwyddyn gyda strwythur Cynnwys Cwsmeriaid newydd yn ei le, felly mae'r tîm mewn sefyllfa well i weithio gyda'n cwsmeriaid a'u cefnogi trwy'r hyn sy'n parhau i fod yn gyfnod economaidd heriol i Gymru a'r DU.

### Mae uchafbwyntiau eleni wedi cynnwys:

- Datblygu dull newydd o wirfoddoli; sicrhau bod ein polisïau, gweithdrefnau a phecyn cymorth ar gyfer gwirfoddolwyr yn briodol ac yn effeithiol
- Sicrhau cyllid o £250,000 gan y Loteri Fawr i barhau â'n gwasanaeth Teuluoedd sy'n Gweithio am flwyddyn arall. Mae'r gwasanaeth yn ceisio mynd i'r afael â'r materion a achosir gan dlodi
- Cyflwyno dull newydd o gynnwys cwsmeriaid ar draws y sefydliad, gan ddarparu hyfforddiant a defnyddio data a mewnwelediad i ddeall yn well sut mae cwsmeriaid yn cael profiad o rai o'n gwasanaethau
- Dechrau cymuned cwsmeriaid newydd a fydd yn ein helpu i wella ein gwasanaethau
- Cwblhau archwiliad o'n hymagwedd i roi sicrwydd ei fod yn addas, yn berthnasol ac yn briodol.

**Hoffem ddiolch i'n cwsmeriaid am eu cefnogaeth, adborth a chyfraniad yn ystod y flwyddyn. Gwerthfawrogir eich mewnbwn yn fawr ac mae'n ein helpu i wneud newidiadau sydd o bwys.**

# Cynnwys

Aims.....	3
Opportunities for customer involvement .....	4
Customer satisfaction with their involvement.....	8
Measuring customer experience.....	10
Improving services.....	12
Local activities.....	14
Looking ahead to 2024/25.....	16

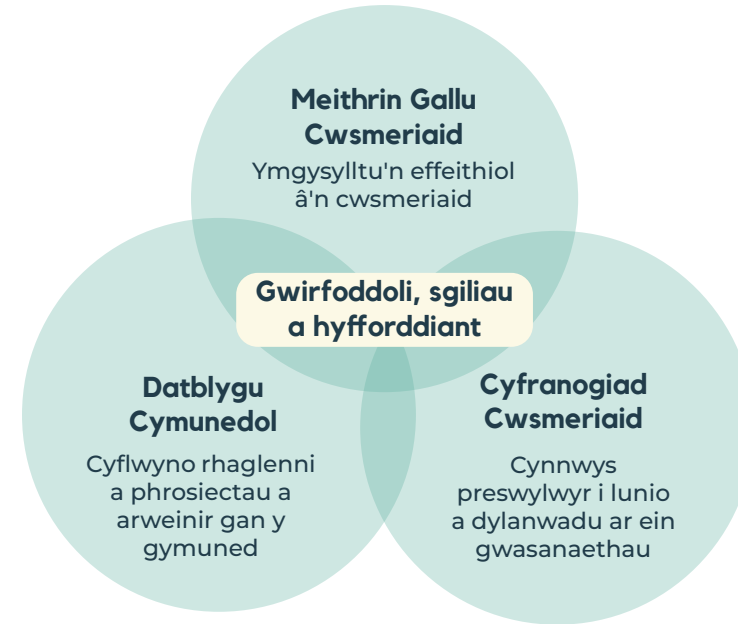


# Nodau

Mae ein Strategaeth 2023/27 yn amlinellu ein hymrwymiadau ar gyfer darparu cartrefi gwych a gwasanaethau llwyddiannus, tra'n gwneud y mwyaf o gyfleoedd i gefnogi pobl i fod yn hapus ac yn iach.

## Rydym yn anelu at:

- Gwella profiad ein cwsmeriaid trwy greu ac adfywio gwasanaethau sy'n gwrando ar eu safbwyntiau ac yn cyd-fynd â'u hanghenion
- Mabwysiadu egwyddorion dylunio sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr ar draws y sefydliad i ddefnyddio ein hadnoddau'n effeithlon a darparu gwell gwerth.



## Canlyniadau cwsmeriaid:

- Cynnydd mewn hyder
- Cefnogaeth i gael mynediad i gyfleoedd cyflogaeth
- Gwell iechyd a lles
- Lle diogel i fyw

## Canlyniadau'r sefydliad:

- Cynnydd mewn boddhad cwsmeriaid
- Cynnydd mewn bodlonrwydd â delio â chwynion
- Gwasanaethau yn darparu gwerth am arian
- Darparu gwasanaethau sy'n gweithio i'r cwsmer

## Byddwn yn mesur cynnydd drwy ystyried:

- Bodlonrwydd cwsmeriaid gyda gwasanaethau United Welsh ac atgyweiriadau a ddarparwyd gan Celtic Horizons
- Bodlonrwydd cwsmeriaid gyda'n cartrefi a gwaith ôl-osod
- Boddhad cwsmeriaid ynglŷn â sut rydym yn gwrando ac yn gweithredu ar eu barn
- Monitro cwynion cwsmeriaid am ein gwasanaethau
- Monitro canlyniadau gwasanaethau newydd, gan gynnwys adborth cwsmeriaid.

# Cyfleoedd i gynnwys cwsmeriaid

Wrth i ni barhau i adeiladu ein cymuned o gwsmeriaid i wirfoddoli gyda ni, rydym yn sefydlu ystod o gyfleoedd i gwsmeriaid gymryd rhan mewn ffordd sy'n addas iddyn nhw.



## Panel Cronfa Budd Cymunedol

Roedd United Welsh yn arfer darparu'r Gronfa Gyda'n Gilydd, a sefydlwyd sawl blwyddyn yn ôl i gefnogi trigolion United Welsh a phobl leol i wneud newidiadau cadarnhaol lle maent yn byw. Roedd yn gronfa Budd Cymunedol a reolwyd yn flaenorol gan Ymddiriedolaeth y Meysydd Glo.

Yn 2023, daeth gweinyddiaeth y gronfa yn fewnol, ac rydym bellach yn ffurfio panel asesu grantiau o gwsmeriaid a fydd yn goruchwyllo ac yn gwerthuso'r ceisiadau sy'n dod i mewn gan grwpiau cymunedol.

Y panel cwsmeriaid fydd yn gyfrifol am y penderfyniad terfynol ar ddyfarnu cyllid, a byddant hefyd yn monitro canlyniadau prosiectau ac yn adrodd yn ôl i United Welsh a'r cyhoedd yn gyffredinol.

Bydd aelodau'r panel yn cael hyfforddiant i ddatblygu'r hyder a'r arbenigedd sydd eu hangen i werthuso a dyfarnu neu wrthod ceisiadau. Bydd angen i grwpiau sy'n gwneud cais i'r gronfa esbonio sut y bydd eu prosiect o fudd i gymunedau United Welsh.

## Cymdeithasau Cwsmeriaid a Phreswylwyr

Eleni rydym wedi gweithio gyda dau grŵp o gwsmeriaid i ffurfio Cymdeithasau Cwsmeriaid a Phreswylwyr (C&RA).

Mae Blaen y Cwm a Bryn Aber ill dau yn gymunedau sefydledig sy'n byw mewn tai hŷn. Rydym wedi eu cefnogi i sefydlu C&RAs ac rydym yn gobeithio ffurfioli perthynas gadarnhaol rhyngom ni fel y landlord cymunedol, a gyda chwsmeriaid a phreswylwyr, fel y gallwn gyd-gynhyrchu atebion i rai o'r materion sy'n wynebu'r cymunedau. Yn ogystal, bydd y C&RAs hyn yn cefnogi preswylwyr i'n dwyn i gyfrif am y gwasanaethau y maent yn eu derbyn.



# Sylw ar...

## Gwirfoddoli

Mae pobl sy'n gwirfoddoli gyda ni yn dod ag angerdd, ymrwymiad ac awydd i wneud gwahaniaeth.

Eleni, fe wnaethom ail-lansio ein rhaglen gwirfoddolwyr, fel bod ein gwirfoddolwyr yn cael mwy o gefnogaeth ac yn gallu cymryd rhan yn ein mudiad mewn ffordd ffurfiol.



**Er mwyn sicrhau bod ein gwirfoddolwyr yn cael eu cydnabod, eu cefnogi a'u dathlu, rydym wedi:**

- Creu rôl Cydlynnydd Gwirfoddolwyr penodedig
- Creu Llawlyfr Gwirfoddolwyr a phroffil rôl
- Datblygu hyfforddiant sefydlu a darparu mwy o fynediad at gyfleoedd hyfforddi a datblygiad personol
- Creu gwisgoedd a chortynnau gwddf newydd i wirfoddolwyr.

Hyd yn hyn, rydym wedi cofrestru **56** o gwsmeriaid sy'n gwirfoddoli i United Welsh ar hyn o bryd i'r rhaglen newydd, a'n nod yw gwneud hyn yn **200** erbyn diwedd 2024/25.

"Rwy'n gwirfoddoli cymaint i mi fy hun ag yr wyf i'r preswylwyr. Fel mam sengl a gofalwr nid oes gennyf lawer o sgôp i allu gwneud gwaith am dâl ac nid wyf yn mynd allan llawer. Ers dechrau fy rôl wirfoddoli gydag United Welsh rwyf wedi datblygu ymdeimlad o berthyn a phwrpas y tu allan i'r tasgau arferol o fod yn fam ac yn ofalwr."



Hayley,  
gwirfoddolwr  
Plas Hyfryd

"Rwy'n helpu gyda'r plannu a'r garddio. Fel gwirfoddolwr, rydych chi'n cael cymaint o foddhad ac mae'n gwneud i chi sylweddoli nad ydych chi ar eich pen eich hun. Mae gan bob un ohonom sgiliau gwahanol i'w cynnig fel gwirfoddolwyr."

Delwyn, preswlydd a  
gwirfoddolwr yn Fitzroy Lodge

# Hyfforddiant a chyflogadwyedd

Mae hyfforddiant yn chwarae rhan enfawr wrth alluogi cwsmeriaid i gymryd rhan yn ein sefydliad.

Rydym wedi ail-lunio'r hyfforddiant rydym yn ei gynnig fel y gall cwsmeriaid adeiladu eu hyder a dod i adnabod ein timau trwy sesiynau fel 'Coginio ar Gyllideb' neu 'Rheoli Arian' cyn symud ymlaen i ddysgu sgiliau fel:

- Cydraddoldeb ac Amrywiaeth
- Diogelu
- Diogelu Data a GDPR
- Sgiliau Ymchwilwyr Cwsmeriaid
- Cyflwyniad i Wirfoddoli
- Cyfathrebu – sgiliau dylanwadu a pherswadio
- Gwaith tîm
- Pendantrwydd

## Byw Bywyd i'r Eithaf

Byw Bywyd i'r Eithaf yw ein cwrs magu hyder, ac mae'n fan cychwyn i lawer o gwsmeriaid gamu i mewn i hyfforddiant gyda ni.

Eleni:

- Ymgysylltodd **21** o gwsmeriaid â'r rhaglen
- Roedd **100%** o'r cyfranogwyr wedi mwynhau'r cwrs ac yn teimlo eu bod wedi dysgu sgiliau newydd
- Mae gan dros **50%** o gyfranogwyr ddi-ddordeb mewn mwy o hyfforddiant
- Mae **pump** o'r 21 wedi cofrestru i fod yn wirfoddolwr
- Mae **chwech** wedi'u cyfeirio ar gyfer cymorth cyflogaeth.



Ar ôl hyfforddiant sgiliau, mae cwsmeriaid wedi mynd ymlaen i ddod o hyd i waith trwy weithio gyda'n Mentor Cyflogadwyedd.

- Cefnogwyd **22** o gwsmeriaid i gyflogaeth
- Cafodd **69** o gwsmeriaid achrediau hyfforddi
- Dywedodd cwsmeriaid fod **44** o rwystrau wedi'u dileu rhag iddynt gael gwaith a hyfforddiant.



## Steven\*

Cyfeiriodd tîm Cyngor Ariannol United Welsh Steven at weithio gyda'r tîm Cynnwys Cwsmeriaid gan ei fod mewn ôl-ddyledion rhent ac angen cymorth i ddod o hyd i swydd newydd.

Roedd Steven wedi gweithio'r rhan fwyaf o'i oes o fewn y diwydiant dur, er yn ddiweddar roedd yn cael trafferth cael swydd oherwydd y colledion swyddi trwm o fewn y diwydiant.

Roedd wedi cymryd rôl dros dro o fewn cwmni gweithgynhyrchu yn ddiweddar ond bu'n rhaid iddo roi'r gorau i'r rôl oherwydd ei natur gorfforol. Am hyn, cafodd ei gymeradwyo gan y Ganolfan Waith i roi'r gorau iddi, felly ychydig o arian oedd ganddo i fyw arno.

Gwnaethom edrych dros ei CV a chydabod bod angen cymwysterau arno i ategu ei brofiad.

Fe wnaethom ei gefnogi i gwblhau ei Drwydded Fforch godi ac mae bellach wedi dod o hyd i waith parhaol llawn amser gyda Pelsis fel Gweithredwr Peiriannau.

**“Roeddwn yn falch o gael fy nhrwyddedau gyda gwrthbwysu a cherbydau fforch godi. Gwnaed hyn yn bosibl gan Peter Watkins; roedd yn gyflym iawn i'm rhoi ar gwrs a thrwy wneud hynny mae wedi fy helpu i sicrhau cyflogaeth amser llawn. Rwy'n wirioneddol ddiolchgar am yr help y mae Peter wedi'i roi i mi.”**

\*Enw wedi'i newid i ddiogelu hunaniaeth



## Ymchwilwyr Profiad Cwsmer

Y llynedd, gwnaeth ein tîm Cynnwys Cwsmeriaid a grŵp o gydweithwyr hyfforddiant ar Ymchwil sy'n Canolbwyntio ar y Defnyddiwr a Dylunio Gwasanaethau, fel ein bod yn gallu ymgysylltu â chwsmeriaid yn well wrth ddylunio gwasanaethau ac ymchwil.

Mae hyn yn ein helpu i gael mewnwelediad cwsmeriaid a deall profiadau cwsmeriaid, yn hytrach na thybio.

Mae cynnal sgysiau agored a gonest gyda'n cwsmeriaid yn ein helpu i ddeall eu pwyntiau poen a lle mae angen i ni wella. Rydym wedi penodi Ymchwilydd Profiad Cwsmer i arwain ar y maes hwn, a rhan o'u rôl yw sefydlu tîm o gwsmeriaid a fydd yn cynnal ymchwil ar ein rhan.

Bydd y tîm hwn wedi'i hyfforddi'n llawn mewn sgiliau ymchwil masnachol a dylunio sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr. Y meysydd gwasanaeth cyntaf y byddant yn eu hadolygu yw ailosod cartrefi gwag, a phrofiadau o atgyweirio lleithder a llwydni.



# Bodlonrwydd cwsmeriaid gyda'u cyfranogiad

Rydym yn gweithio gyda'r darparwr ymchwil Acuity i geisio adborth cwsmeriaid.

Bob mis, mae cronfa o gwsmeriaid a ddewisir ar hap yn cael eu ffonio a'u gwahodd i gymryd rhan mewn cyfweiliad cyfrinachol. Mae'r arolwg wedi'i gynllunio i gasglu barn tua 75 o gwsmeriaid y mis (225 y chwarter) - cyfanswm o 900 y flwyddyn, wedi'u samplu'n gymesur yn ôl deiliadaeth ac ardal.

Yn 2023/24, cwblhawyd 916 o arolygon. Mae'r cyfanswm hwn yn ddigon uchel i ddod i'r casgliad bod y canfyddiadau'n gywir o fewn  $\pm 2.9\%$  yn flynyddol.

Cytunodd 85% o gwsmeriaid i gael rhannu eu hymatebion ag United Welsh, ac mae 97% o'r cwsmeriaid hyn yn fodlon i United Welsh gysylltu â nhw i drafod unrhyw faterion a godwyd ganddynt.

## Dywedodd Acuity:

**“Mae boddhad gyda'r gwasanaethau a ddarperir gan United Welsh yn gyffredinol uchel, gyda 82% o gwsmeriaid yn fodlon gyda'r gwasanaeth cyffredinol a ddarperir.**

**“Mae cyfraddau bodlonrwydd ar eu huchaf ar gyfer cael cartref sy'n ddiogel (88%), a gwerth am arian y rhent (86%). Mae bodlonrwydd hefyd yn uchel gyda'r gymdogaeth fel lle i fyw (84%), ansawdd cyffredinol y cartref a bod United Welsh yn hawdd delio ag ef (y ddau yn 83%).**

**“Mae mwy na thri chwarter y cwsmeriaid yn fodlon gyda'r gwasanaeth atgyweirio a chynnal a chadw (77%) ac mae 72% yn cytuno eu bod yn ymddiried yn United Welsh.**













**“Fodd bynnag, mae gan y mesurau sy'n weddill gyfraddau boddhad o 70% neu'n is, gyda'r isaf ar gyfer cael llais mewn rheoli gwasanaethau (67%), delio ag ymddygiad gwrthgymdeithasol a gwerth am arian y taliadau gwasanaeth (y ddau yn 68%). Mae'r adroddiad yn dangos bod cyfraddau boddhad yn gyffredinol wedi gwella ers y llynedd.”**

Mae'r pedwar metrig allweddol sy'n berthnasol i gynnwys cwsmeriaid i gyd yn feysydd lle hoffem weld rhywfaint o welliant.

Y rhain yw:

- Gwranddo a gweithredu
- Cymryd rhan mewn gwneud penderfyniada
- Cael dweud eich dweud ynghylch sut y caiff gwasanaethau eu rheoli
- Ymddiriedaeth.

## Crynodeb metrigau allweddol

-  **83%** Ansawdd y cartref
-  **88%** Diogel a saff
-  **83%** Atgyweiriadau a chynnal a chadw
-  **68%** Ymddygiad gwrthgymdeithasol
-  **83%** Hawdd delio ag ef
-  **70%** Yn gwrando ac yn gweithredu
-  **70%** Cymryd rhan mewn gwneud penderfyniadau
-  **83%** Cymdogaeth fel lle i fyw
-  **67%** Dweud sut roedd gwasanaethau'n rheoli
-  **72%** Ymddiriedolaeth
-  **86%** Rhent - gwerth am arian
-  **68%** Tâl gwasanaeth - gwerth am arian

## Meysydd i'w gwella

Roedd materion cyfathrebu a gwybodaeth, ochr yn ochr â gofal cwsmeriaid, yn cael sylw eang mewn sylwadau ar gyfer cwestiynau penagored yr arolwg. Mae hyn yn awgrymu bod cwsmeriaid yn credu bod lle i wella o hyd yn y meysydd hyn.

Gall gwella cyfathrebu a rhannu gwybodaeth hefyd wella sgorau boddhad ar draws gwasanaethau megis atgyweiriadau a chynnal a chadw, lle bydd cyfathrebu cynnydd ac egluro prosesau yn gliriach yn helpu i roi sicrwydd i gwsmeriaid bod eu problemau'n cael sylw.

Gallai hybu cyfleoedd i gwsmeriaid gymryd mwy o ran yng ngwaith United Welsh hefyd roi mewnwelediad i fwy o gwsmeriaid i sut mae gwasanaethau'n cael eu darparu, gan gynnwys y problemau a'r dewisiadau y mae landlordiaid cymunedol yn eu hwynebu.

## Meincnodi gyda landlordiaid cymunedol eraill yng Nghymru

Yn gyffredinol, mae 11 o'r 12 mesur boddhad cwsmeriaid ar gyfer United Welsh yn uwch na chanolrif Cymru. Roedd 'Ymddiriedolaeth' yn is, gan osod yn y trydydd chwarterl o gymharu â landlordiaid eraill yng Nghymru.



# Mesur profiad cwsmeriaid

Eleni rydym wedi symud ymlaen â gwaith mewn meysydd gwasanaeth penodol i'n helpu i ddeall sut mae ein cwsmeriaid yn cael profiad o'r gwasanaeth, fel y gallwn wneud gwelliannau wedi'u targedu yn y dyfodol.

## Arolwg Gosodiadau

Rydym wedi creu arolwg newydd i ganfod pa mor fodlon yw cwsmeriaid â'u profiad o symud i gartref Unedig Cymru.

Mae hyn yn cynnwys y wybodaeth a gawsant wrth aros i symud i mewn, a'r broses symud i mewn ei hun.

Bydd yr arolwg yn cael ei ddosbarthu i bob cwsmer 30 diwrnod ar ôl iddynt symud i mewn, a bydd yn cael ei gyflwyno yn 2024/25.

## Rhent, taliadau gwasanaeth a chostau byw

Bob blwyddyn, mae United Welsh yn adolygu'r rhent a'r gwasanaethau yr ydym yn codi tâl amdanynt, gan fod costau adeiladau a gwasanaethau fel arfer yn cynyddu'n flynyddol.

Mae'r adolygiad yn cynnwys ymgynghoriad gyda'n cwsmeriaid. Maent yn ein helpu i ystyried pa mor fforddiadwy yw ein rhent, pa mor dda yw'r ddealltwriaeth o'r broses cyfrifo rhent a sut mae incwm rhent yn cael ei wario, ac a yw rhent yn darparu gwerth am arian.

Am y ddwy flynedd ddiwethaf, rydym wedi ehangu ein hymgyngoriad i'n helpu i ddeall yn well brofiadau bywyd ein cwsmeriaid o gostau byw uchel o ddydd i ddydd, ac unrhyw effaith yr oedd yn ei chael ar eu hiechyd meddwl a chorfforol.

Ymatebodd 468 o gwsmeriaid i'r arolwg. Roedd y canlyniadau'n llywio ein trafodaethau a'n penderfyniad ar osod rhenti ar gyfer 2024-25, ac yn rhoi

mewnwelediad allweddol i sut mae costau byw yn effeithio ar gwsmeriaid, gan gynnwys pa gwsmeriaid sydd â'r angen mwyaf.

Mae hyn wedi ein helpu i ddechrau ail-lunio ein cynnig datblygu cymunedol a'n gwasanaethau prosiect Teuluoedd sy'n Gweithio i gefnogi'r rhai mwyaf difreintiedig.

## Cartrefi newydd

Rydym yn datblygu arolwg cynhwysfawr ar gyfer pob cwsmer sydd wedi symud i gartref newydd. Y pwrpas yw defnyddio adborth a phrofiad cwsmeriaid i fwydo i mewn i ddyluniad cartrefi ac ystadau newydd, er mwyn i ni allu nodi unrhyw themâu â "materion rhwystredig" (amherffeithrwydd eiddo) o fewn cyfnod y diffygion.

Bydd yr arolwg yn cael ei ddosbarthu i gwsmeriaid 11 mis ar ôl eu dyddiad symud i mewn a bydd yn cael ei gyflwyno yn 2024-25.

# Sylw ar...

## Adolygiad Living Well

Mae Byw'n Dda yn rhan o wasanaeth Thrive United Welsh, sy'n darparu cartrefi a gwasanaethau i bobl dros 55 oed sy'n byw mewn fflatiau, byngalos, llety gwarchod a chyfleusterau gofal ychwanegol ar draws De Cymru.

**Cynhaliodd tîm prosiect yn cynnwys Cydlynwyr Tai a chydweithwyr o bob rhan o United Welsh ymchwil cwsmeriaid sylweddol i ateb tri chwestiwn allweddol:**

- Sut olwg sydd ar y gwasanaeth Byw'n Dda i gwsmeriaid?
- Beth sy'n bwysig iddyn nhw?
- Sut gellid datblygu'r gwasanaeth yn y dyfodol?'

Cynhaliwyd cyfres o gyfweiliadau gyda chwsmeriaid a ddewiswyd ar hap.

**Y meysydd a nodwyd fel y rhai pwysicaf i gwsmeriaid oedd:**

- Teimlo'n ddiogel
- Bod yn rhan o gymuned
- Teimlo bod cefnogaeth
- Cyfathrebu â ni mewn amrywiaeth o ffyrdd
- Diwallu anghenion, nawr ac yn y dyfodol.

Bydd y wybodaeth hon nawr yn bwydo i mewn i adolygiad cyfannol o wasanaeth Byw'n Dda, a byddwn yn parhau i weithio gyda chwsmeriaid i nodi gwelliannau a phrofi atebion.



# Gwella gwasanaethau

Mae gwneud gwelliannau i'n prosesau a'n data er mwyn darparu gwasanaethau llwyddiannus yn rhan annatod o'n Strategaeth 2023/27.



## Safonau ar gyfer ailosod cartrefi

Ym mis Hydref 2023, cyflwynodd Llywodraeth Cymru yr iteriad newydd o Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC) y bu disgwyl mawr amdano. Mae'r safon yn bodoli i wneud yn siŵr bod yr holl gartrefi sy'n eiddo i gymdeithasau tai a chynghorau yn cael eu cynnal i safon uchel a'u cadw mewn cyflwr da.

Newid allweddol o fewn y safon oedd y gofyniad i bob ystafell gyfanheddol, grisiau a landin mewn cartrefi gael gorchuddion llawr addas cyn iddynt gael eu hailosod.

Gwnaethom arolwg o gwsmeriaid i'n helpu i ddeall beth yw eu barn am ein safonau ailosod presennol, ac i gael cipolwg ar sut y gallwn wella safon cartrefi i'w hailosod yn y dyfodol.

## Ein canfyddiadau allweddol oedd:

- Teimlai rhai cwsmeriaid dan bwysau i symud i mewn, beth bynnag fo safon y cartref
- Mae angen gwella ansawdd yr addurno mewn eiddo hŷn
- Nodwyd bod lloriau'n bwysig iawn ar gyfer iechyd corfforol, iechyd meddwl a lles
- Carped oedd y lloriau a ffafrir, ynghyd â laminiad.
- Roedd cwsmeriaid yn hapus i fod allan o lety dros dro.

Mae'r wybodaeth hon bellach yn bwydo i mewn i'n prosiect ailosod i wella profiad cwsmeriaid a bodloni gofynion newydd o dan SATC.

## Monitro amrywiaeth cwsmeriaid

Er ein bod yn anelu at gasglu gwybodaeth amrywiaeth am gwsmeriaid ar ddechrau eu contract, mae'r data a gedwir yn erbyn ein cwsmeriaid presennol wedi newid dros amser ac wedi bod yn her i'w chynnal.

I fynd i'r afael â'r bwch hwn, byddwn yn symud ein data cwsmeriaid i Venue, cronfa ddata newydd a gedwir yn Microsoft Dynamics 365 sy'n caniatáu ar gyfer casglu, storio ac adrodd data mwy cywir. Bydd hyn yn ein helpu i siapio ein gwasanaethau yn well i ddiwallu anghenion amrywiol ein cwsmeriaid.

Yn y cyfamser, rydym wedi bod yn:

- Casglu data EDI ar gyfer pob contract rhent newydd
- Cwblhau cyfrifiadau cwsmeriaid ar gyfer pob prosiect cymunedol i deilwra atebion ar lefel leol
- Defnyddio Mewnwelediad Cymunedol, offeryn sy'n darparu data lleol ar gwsmeriaid i ddeall y themâu amrywiaeth

trosfwaol o fewn y cymunedau rydym yn eu gwasanaethu.

## Adolygiad Budd Cymunedol

Yn 2023, fe wnaethom greu a llogi ar gyfer rôl Cydlynnydd Budd Cymunedol newydd.

Bydd hyn yn ein helpu i wneud y mwyaf o gyfleoedd i breswylwyr gael cyflogaeth a hyfforddiant o fewn ein cadwyn gyflenwi datblygu tai, a gwella sut rydym yn casglu ac yn defnyddio incwm ar gyfer buddion cymunedol gan bartneriaid datblygu.

Cafodd ein Polisi Budd Cymunedol hefyd ei adolygu a'i wella.

Mae cyfres o grantiau bach wedi'u dyfarnu i gefnogi gweithgareddau lleol ar draws ein cymunedau.

Cynhaliwyd y rhain yn Stryd Allerton, Melin Gwlan Caerffili, Park Villas, Garth Oak Terrace a Dawn Villa, Maria Court a Tirphil.



# Gweithgareddau lleol

Rydym yn bresenoldeb gweithredol mewn nifer o'n cymunedau. Rydym yn annog trigolion i gymryd rhan mewn gweithgareddau lleol ac ymuno â grwpiau neu baneli newydd. Dyma rai enghreifftiau.

## Llanbradach

Yn dilyn ymgynghoriad gyda thrigolion yn Braithwaite Close a Llys Cambria yn Llanbradach, Caerffili, mae cynlluniau gwella ystadau yn cael eu datblygu, a fydd yn cynnwys ffensys newydd a manau golchi. Rydym hefyd yn gweithio gyda Chyngor Caerffili i gyflwyno gweithgareddau i bobl ifanc dros gyfnod y gwyliau i leihau ymddygiad gwrthgymdeithasol lefel isel.

## Forgeside

Mae Forgeside yn gymuned yn rhanbarth Torfaen. Rydym wedi bod yn gweithio mewn partneriaeth â Chynghrair Gwirfoddol Torfaen (TVA) a Chyngor Torfaen i adeiladu cysylltiadau cryfach rhwng Canolfan Gymunedol Forgeside a phobl leol.

Roedd y Ganolfan Gymunedol ar gau yn flaenorol oherwydd defnydd isel a chostau rhedeg uchel. Roeddem am ddeall y rhesymau dros beidio â defnyddio'r ganolfan a beth oedd angen ei newid.

Ym mis Awst 2023, cynhaliom sesiwn galw heibio gymunedol i gasglu adborth gan deuluoedd am y problemau y maent yn eu hwynebu, a'r diffyg ymgysylltu â'r ganolfan.

Nesaf, byddwn yn datblygu gweithgor i gynnal gweithgareddau a mentrau a fydd, gobeithio, yn lleddfu'r effeithiau ar yr argyfwng costau byw a adroddwyd gan bobl.

## Llys Nant y Mynydd

Mae Llys Nant y Mynydd yn gynllun gofal ychwanegol sy'n darparu cartrefi i bobl hŷn yn Nantyglo, Blaenau Gwent.

Mae menywod yn mynychu'r rhan fwyaf o weithgareddau cymdeithasol y cynllun, er bod nifer o ddynion yn dweud eu bod yn teimlo'n unig ac yn ynysig.

O ganlyniad, fe ddechreuon ni Grŵp Dynion wythnosol, dan arweiniad preswylwyr gwrywaidd. Mae grŵp o rhwng pump ac wyth o ddynion yn cyfarfod i chwarae pŵl a dartiau, ac i gael paned a sgwrs. Mae'n cynnig cefnogaeth wych gan gymheiriaid mewn amgylchedd y mae dynion yn teimlo'n gyfforddus ac ymlaciol ynddo.



## Noddi Tîm Pêl-droed Merched dan 10 Dreigiau Caerffili

Mae Dreigiau Caerffili yn glwb pêl-droed ar lawr gwlad sy'n gweithio'n galed i ennyn diddordeb merched a menywod mewn chwaraeon. Daethant atom i noddi eu tîm dan 10 oed, sy'n cynnwys merched o bum ysgol ledled Caerffili lle mae llawer o gartrefi United Welsh wedi'u lleoli.

**“Maen nhw'n dîm bach gwych ac maen nhw nawr yn edrych yn smart iawn, roedd hi mor oer yn ddiweddar roedden nhw'n chwarae yn eu cotiau mawr.**

**Mae mor hyfryd eu gweld nhw nawr fel tîm, hyd yn oed yn yr oedran ifanc yma. Mae nid yn unig yn dod â ffrindiau ynghyd, ond ffrindiau ffrindiau. Gallwch weld gwead cymuned yn dechrau cyd-wau yn barod.”**

Lesley Bevan, mam y chwaraewr Georgie

## Ras Siôn Corn Flynyddol

Mae'r gweithgaredd hwn yn draddodiad blynyddol yn United Welsh! Mae Siôn Corn yn benthyca ein fan gymunedol ac yn teithio i gynifer o'n hardaloedd â phosibl yn yr wythnosau cyn y Nadolig.

Mae ymdrechion Siôn Corn bob amser yn cael derbyniad da gan blant a rhieni ar adeg pan mae'n bosibl na fydd llawer o'n plant yn cael eu cludo i Siôn Corn lleol oherwydd teithio neu gostau. Dyma'r unig gyfle y gallai llawer ohonyn nhw ei gael i gwrdd â'r dyn mawr ei hun. Mae'n weithgaredd gwych



i fod yn rhan ohono ac rydym yn gwybod cymaint mae'n cael ei werthfawrogi gan ein cymunedau.

Eleni, teithiodd Siôn Corn i 33 o'n cymunedau ledled De Cymru, a chyflwynodd anrhegion i dros 300 o blant a ddaeth allan i'w gyfarfod.

Cynhaliwyd cystadlaethau addurno Nadolig hefyd a derbyniwyd rhoddion o deganau meddal gan dîm Hoci lâ Devils Caerdydd. Rhoddwyd y rhain i Min Y Coed, adeilad fflatiau newydd ar gyfer teuluoedd sydd mewn perygl o fod yn ddigartref.





## Edrych ymlaen at 2024/25

Dros y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi treulio llawer o amser yn gweithio gyda chwsmeriaid a gwirfoddolwyr i ddatblygu ein hymagwedd at gynnwys cwsmeriaid.

Ynghyd â'n nodau cyffredinol i wella profiadau cwsmeriaid o'n gwasanaethau, a pharhau i wreiddio ein hymagwedd cynnwys cwsmeriaid ar draws y sefydliad, rydym yn canolbwyntio ar:

- Sicrhau bod cwsmeriaid yn gwybod sut i ymwneud â ni
- Sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu cynnwys mewn penderfyniadau strategol
- Deall ein cwsmeriaid
- Gwneud y mwyaf o fuddion cymunedol.

Rydym yn cydnabod bod cynnwys cwsmeriaid mewn gwneud penderfyniadau strategol yn faes i ni ei wella.

Er mwyn i gwsmeriaid ddylanwadu ar y penderfyniadau hyn ar yr adeg gywir, yn y ffordd gywir, rydym yn cyflwyno'r gwelliannau canlynol yn 2024/25:

- Cynlluniwr a thraciwr ffurfiol i gynllunio gweithgareddau ac adnoddau ar gyfer ymgysylltu
- Datblygu canllawiau ar yr hyn y gellir ei gyflawni drwy ymgysylltu effeithiol a sut y gellir ei wneud. Bydd hyn yn cynnwys canllawiau gweithdrefnol i gefnogi cydweithwyr a thempledi i hybu cysondeb
- Diffinio rolau a chyfrifoldebau pwy ddylai fod yn ymgysylltu a phryd
- Datblygu prosesau sicrhau ansawdd a fframwaith i sicrhau y gellir monitro perfformiad, gan gynnwys effaith ymgysylltu, a cadarnhau'r gofynion adrodd ar y lefelau priodol.

Bydd ein gwaith ar fuddion cymunedol hefyd yn parhau i fod yn faes ffocws sylweddol, fel y gallwn sicrhau'r gwerth gorau am arian a mesur yr elw cymdeithasol ar fuddsoddiadau.





 /UnitedWelsh

 @UnitedWelsh

 /company/United-Welsh

[www.unitedwelsh.com](http://www.unitedwelsh.com)

Falch o fod yn rhan o'r United Welsh Group  
Rydym yn adeiladu cartrefi, yn creu cymunedau ac yn trawsnewid bywdau