



Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru Arolwg STATUS 2009



gan
Y Gwasanaeth Adborth –
gwasanaeth arolygu boddhad tenantiaid
ar gyfer landlordiaid cymdeithasol

Hydref 2009

Lion Court
25 Procter Street
Llundain
WC1V 6NY

E-bost
info@housing.org.uk
Gwefan:
www.housing.org.uk
www.housing.org.uk

Crynodeb Gweithredol

1. Cyd-destun

Yn 2009 comisiynwyd Gwasanaeth Adborth y Ffederasiwn Tai Cenedlaethol i gynnal arolwg STATUS. Cynhwyswyd pob tenant yn yr arolwg, a gynhaliwyd rhwng Mehefin a Gorffennaf 2009.

Mae arolygon post yn ffordd bwysig o fesur pa mor fodlon yw tenantiaid gyda'r gwasanaeth a gyflwynir. Maent yn rhoi ciplun o farn tenantiaid ar amser neilltuol. Mantais yr holiadur STATUS a ddefnyddir gan y gwasanaeth Adborth yw y medrir ailadrodd yr arolwg a chymharu'r canlyniadau dros gyfnod. Medrir hefyd gymharu boddhad tenantiaid Tai Canolbarth Cymru gyda lefelau boddhad landlordiaid eraill sydd wedi defnyddio arolwg STATUS.

2. Canlyniadau cyffredinol

Canfu'r arolwg fod tenantiaid Tai Canolbarth Cymru yn fodlon iawn gyda'u cartrefi a'r gwasanaethau a ddarperir gan eu landlordiaid. Ymatebodd 46% o denantiaid i'r arolwg a chaiff y lefelau boddhad eu dangos yn y canfyddiadau allweddol dilynol (*eithriwyd dim barn/methu cofio):

- Cafodd pob agwedd o'r gwaith atgyweirio a wnaed ei raddio fel "da" neu "da iawn" gyda dros 89% o denantiaid a gafodd waith atgyweirio wedi'i gwblhau yn y 12 mis diwethaf*
- Credai 87% fod staff yn barod i gynorthwyo*
- Teimlai 86% fod Tai Canolbarth Cymru yn gadael iddynt wybod beth sy'n digwydd
- Roedd 85% yn fodlon gydag ansawdd eu cartref
- Roedd 82% yn fodlon gyda chyflwr cyffredinol eu cartref
- Roedd 81% yn fodlon gyda'r gwasanaeth atgyweiriadau a chynnal a chadw yn gyffredinol*
- Roedd 81% yn fodlon gyda'r gwasanaethau a ddarparwyd gan eu landlord
- Roedd 81% yn fodlon gyda'r gymdogaeth fel lle i fyw ynddo
- Teimlai 81% eu bod yn cael gwerth da am arian o'u rent
- Credai 72% fod y landlord yn rhoi ystyriaeth i'w barn*.

3. Materion sy'n effeithio ar lefelau boddhad

Er bod canlyniadau'r arolwg yn cynrychioli barn tenantiaid, mae'n bwysig cydnabod fod proffil y grŵp tenantiaid a phroblemau yn yr ardaloedd lle mae tenantiaid yn byw yn effeithio'n sylweddol ar y farn am gyflenwi gwasanaeth. Er enghraifft, bydd landlord gyda chyfran fawr o denantiaid hŷn bob amser yn cael lefelau boddhad sylweddol uwch na landlord gyda chyfran uchel o deuluoedd ac aelwydydd oedolion (mae 33% o denantiaid Tai Canolbarth Cymru yn denantiaid hŷn). Ymhellach, mae canfyddiadau o arolygon cenedlaethol a landlordiaid

cymdeithasol eraill yn dangos yn gyson fod tenantiaid ifanc ac aelwydydd sy'n gweithio yn aml yn llai bodlon na thenantiaid eraill.

4. Cymhariaeth gyda landlordiaid eraill

Cafodd canlyniadau cwestiynau boddhad allweddol yn arolwg Tai Canolbarth Cymru eu cymharu gyda rhai 11 o gymdeithasau tai eraill a gynhaliodd arolwg STATUS yn y tair blynedd ddiwethaf. Dewiswyd y landlordiaid yn y grŵp cymheiriaid i gyfateb mor agos ag sydd modd â Tai Canolbarth Cymru.

Pan gymharwyd canlyniadau'r arolwg gyda chanlyniadau landlordiaid eraill sydd wedi defnyddio STATUS, roedd perfformiad Tai Canolbarth Cymru fel arfer yn agos at y cyfartalog neu'n uwch na chyfartalog y grŵp cymheiriaid. Yn gyffredinol, roedd y farn gyfartalog am landlordiaid yn y grŵp cymheiriaid a ddewiswyd yn uwch na'r cyfartalog yn holl gronfa ddata'r Ffederasiwn Tai Cenedlaethol o landlordiaid a ddefnyddiodd arolwg STATUS.

- Nid oedd unrhyw faes o berfformiad Tai Canolbarth Cymru yn sylweddol uwch na'r cyfartalog.
- Roedd perfformiad Tai Canolbarth Cymru yn agos i'r cyfartaledd (+/-3%) gyda gwasanaethau landlord, ansawdd y cartref, cyflwr y cartref, gwerth am arian, cymdogaeth, cyswllt tenantiaid (hwylustod cysylltu gyda'r person cywir, pa mor barod i gynorthwyo oedd staff, gallu staff i ddelio gydag ymholiadau a boddhad ar ôl cysylltu â'r landlord), gwasanaeth atgyweiriadau cyffredinol, pob agwedd o'r gwaith atgyweirio (rhoddir gwybodaeth am y gwaith atgyweirio, amser a gymerwyd cyn cychwyn y gwaith atgyweirio, cyflymder y contractwyr atgyweirio, ansawdd y gwaith atgyweirio, agwedd contractwyr yr atgyweirio a gallu contractwyr atgyweirio i ostwng baw a llanastr), faint o ystyriaeth a rôl i farn tenantiaid a rhoi gwybodaeth i denantiaid beth sy'n digwydd.
- Nid oedd unrhyw faes o berfformiad Tai Canolbarth Cymru yn is na'r cyfartalog.

Mewn cymhariaeth bellach gyda 12 landlord arall yng Nghymru a gynhaliodd arolygon STATUS gyda'r Ffederasiwn Tai Cenedlaethol, roedd perfformiad Tai Canolbarth Cymru yn agos i'r cyfartaledd ar gyfer llawer o raddiadau allweddol ac ychydig uwch na'r cyfartaledd mewn rhai meysydd – cyswllt cwsmeriaid ac agweddau o'r gwasanaeth atgyweirio a chynnal a chadw.

5. Casgliad

Mae canlyniadau o'r arolwg yn dangos fod Tai Canolbarth Cymru yn landlord poblogaidd, a bod tenantiaid yn credu fod y Gymdeithas yn darparu gwasanaeth tai da ac, ar achlysuron, ardderchog. Roedd 81% o denantiaid yn gyffredinol fodlon gyda gwasanaethau'r landlord. Roedd boddhad tenantiaid gydag ansawdd eu cartref (85%), cyflwr yr annedd (82%), cymdogaeth (81%), gwerth am arian (81%), pa mor barod yw staff i gynorthwyo (87%), cael gwybod beth sy'n digwydd) a'r gwasanaeth atgyweiriadau (81% - 93% yn uchel).

Roedd y graddiad ar gyfer tenantiaid yn gadarnhaol iawn o gofio nad yw'r Gymdeithas yn

manteisio o ganran neilltuol o uchel o denantiaid hŷn (sydd fel arfer yn dyfarnu graddiad uwch na thenantiaid ifanc) ac mae canran uchel o denantiaid dan 60 oed, aelwydydd mewn gwaith a theuluoedd (grwpiau sydd fel arfer yn rhoi graddiad is). Defnyddir yr wybodaeth broffilio o'r arolwg i ategu gwybodaeth a gedwir eisoes ar system rheolaeth tai Tai Canolbarth Cymru gan alluogi'r Gymdeithas i deilwra gwasanaethau yn well ar gyfer gofynion tenantiaid.

Pan gymerir y graddiadau gyda rhai tenantiaid (anghenion cyffredinol a thai gwarchod) landlordiaid cymdeithasol eraill tebyg, roedd tenantiaid Tai Canolbarth Cymru ym mhob achos yr un mor fodlon â thenantiaid landlordiaid eraill. Roedd perfformiad Tai Canolbarth Cymru yn uwch ym mhob maes na chyfartalog cronfa ddata'r Ffederasiwn ac yn uwch na chyfartalog cronfa ddata'r Ffederasiwn ar gyfer landlordiaid yng Nghymru ar gyfer cyswllt cwsmeriaid ac agweddau o'r gwasanaeth atgyweiriadau a chynnal a chadw.

Argymhellion

Mae'n glir fod mwyafrif helaeth tenantiaid yn fodlon gyda'u landlord a'r gwasanaethau cyffredinol a ddarperir. Mae rhai meysydd a chyfleoedd lle medrir gwella perfformiad a chyflenwi gwasanaeth ymhellach a dylai Tai Canolbarth Cymru ddefnyddio canlyniadau'r arolwg i gynnal gwelliannau gwasanaeth a hyrwyddo'r Gymdeithas.

■ Gwasanaeth atgyweiriadau a chynnal a chadw

Ystyriai 82% o denantiaid fod y gwasanaeth atgyweiriadau a chynnal a chadw yn un o'r tri gwasanaeth pwysicaf. Dengys canlyniadau'r arolwg fod 81% o denantiaid yn fodlon gyda'r gwasanaeth atgyweiriadau a chynnal a chadw, er bod canran uwch o denantiaid yn fodlon gyda phob un o agweddau'r gwaith atgyweirio. Cafodd agweddau unigol y gwaith atgyweirio gwirioneddol yn neilltuol raddiad uchel iawn (89% - 91%), gyda boddhad ychydig yn is ar gyfer yr wybodaeth a roddwyd (84%) a faint o amser a gymerir cyn cychwyn y gwaith (82%). Er y teimlai 39 %o denantiaid nad oedd y gwasanaeth angen ei wella, teimlai 44% fod angen peth gwelliant a theimlai 16% fod angen llawer o welliant.

Canfu'r arolwg mai boddhad gyda'r gwasanaeth atgyweirio yw ysgogydd allweddol boddhad cyffredinol yn Tai Canolbarth Cymru. Canfuwyd fod y boddhad gyda'r gwasanaeth atgyweirio yn cael ei ddylanwadu'n neilltuol gan yr oedi cyn cychwyn y gwaith ac ansawdd y gwaith atgyweirio. O gymharu gyda landlordiaid eraill yn y grŵp cymheiriaid, roedd perfformiad Tai Canolbarth Cymru yn agos at y cyfartalog neu ychydig yn uwch na'r cyfartalog.

Roedd gwahaniaethau rhwng yr ardaloedd yng nghyswllt graddiadau unigol ar gyfer agweddau o'r gwasanaeth atgyweirio. Dyfarnodd tenantiaid yn Ardal 5 raddiad ychydig yn is am yr wybodaeth a roddwyd (77%) ac ansawdd y gwaith atgyweirio (88%), tra rhoddodd y rhai yn Ardal 4 raddiad is am gyflymder y gweithwyr (84%).

Mae'n amlwg fod Tai Canolbarth Cymru yn cyflwyno gwasanaeth atgyweiriadau ansawdd uchel ac y dylai ystyried hyrwyddo canlyniadau'r arolwg i helpu i godi barn preswylwyr am y gwasanaeth cyffredinol, a medrid dadlau y dylai hynny fod yn uwch na'r graddiad uchel ar gyfer y gwaith ei hunan. Dylai ffocws ar ostwng faint o amser a gymerir cyn cychwyn gwaith atgyweirio ac unrhyw oedi dilynol - ynghyd â rheoli disgwyliadau preswylwyr am pryd y bydd

y gwaith yn cychwyn - gael dylanwad cadarnhaol ar y lefel boddhad cyffredinol.

■ Cyswllt cwsmeriaid

Canfu canran uchel o denantiaid ei bod yn rhwydd cysylltu â thenantiaid (79%), eu bod yn medru delio gyda'u hymholiad (78%) ac yn barod i gynorthwyo (87%). Fodd bynnag, fel gyda llawer o landlordiaid eraill, roedd boddhad gyda chanlyniad terfynol y cysylltiad (72%) yn is na graddiadau eraill ar gyfer cyswllt â chwsmeriaid ac roedd yn ysgogydd allweddol o foddhad cyffredinol ar gyfer tenantiaid Tai Canolbarth Cymru. Mae'n galonogol er i denantiaid farnu fod tri o'r pedwar mesur o gyswllt cwsmeriaid (hwylustod cyswllt, pa mor barod oedd staff i gynorthwyo a gallu i ddelio gyda'r broblem) yn agos at gyfartaleddau'r grŵp cymheiriaid ar gyfer y mesurau hyn, fod boddhad gyda chanlyniad y cyswllt ychydig yn uwch na'r cyfartalog.

Ar lefel ardaloedd, byddai'n ymddangos fod llai o denantiaid yn Ardal 5 yn cael staff yn rhwydd cysylltu â hwy (72%) a llai o denantiaid yn Ardal 4 yn cael fod staff yn medru delio gyda'u problem (72%).

Mae'r canfyddiadau'n awgrymu fod gofal cwsmeriaid ar gyfer tenantiaid yn gryf ond medrid dadlau y dylai mwy o denantiaid fod yn fodlon o gofio am y graddiadau uwch a roddwyd i agweddau eraill o gyswllt cwsmeriaid. Casglodd yr arolwg wybodaeth bellach ar ddewisiadau tenantiaid ar gyfer cyfathrebu. Dylai unrhyw adolygiad yn y dyfodol gynnwys ymchwil bellach i ganfyddiadau'r arolwg i ymchwilio meysydd o foddhad is a dylai gynnwys ymgynghori â thenantiaid ar welliannau i wasanaeth yn y dyfodol.

■ Y gymdogaeth ac ymddygiad gwrthgymdeithasol

Roedd canran uchel o denantiaid yn fodlon gyda'u cymdogaeth fel lle i fyw (81%), a dim ond 13% o denantiaid oedd yn anfodlon gyda'u cymdogaeth. Roedd tenantiaid yn Ardal 5 yn amlwg llai bodlon gyda'u cymdogaeth (74%). Parcio ceir, cymdogion swnllyd, sbwriel, anifeiliaid anwes ac anifeiliaid eraill a phlant/pobl ifanc anystywallt oedd y problemau allweddol i denantiaid, gydag un ym mhob pump yn dweud fod y rhain yn broblemau mawr neu gweddol fawr.

Roedd ychydig dan un ym mhob pump o denantiaid (18%) wedi gwneud adroddiad i Tai Canolbarth Cymru am ymddygiad gwrthgymdeithasol yn y flwyddyn ddiwethaf. Roedd lefelau boddhad gyda'r ymateb yn gymharol uchel yn nhermau hwylustod cysylltu (60%), pa mor barod oedd staff i gynorthwyo (58%) a'r cyngor a roddwyd (58%). Canfu llai o denantiaid fod staff yn medru delio gyda'r broblem (38%) neu'n fodlon gydag agweddau eraill o'u cwyn (33% - 41%). Mae gwasanaethau ymddygiad gwrthgymdeithasol o'u natur yn debygol o gael lefelau is o foddhad ond gall fod cwmpas ar gyfer gwella yma drwy gynnwys tenantiaid wrth adolygu polisi a threfniadau trin achos.

■ Cyfathrebu ac ymgyfraniad tenantiaid

Roedd cymryd barn tenantiaid i ystyriaeth a rhoi gwybod iddynt beth sy'n digwydd yn ysgogwyr allweddol mewn boddhad cyffredinol yn Tai Canolbarth Cymru ac mae meysydd lle mae'r perfformiad yn gymharol gryf. Teimlai cyfran uchel o denantiaid Tai Canolbarth Cymru eu bod yn cael gwybod beth sy'n digwydd (86%) a chredai bron dri chwarter y tenantiaid y

rhoddir ystyriaeth i'w barn (72%). Casglodd yr arolwg wybodaeth am ba ddulliau sydd orau gan denantiaid i'w landlordiaid eu defnyddio i roi gwybodaeth, ymgynghori neu eu cynnwys. Medrir defnyddio'r canfyddiadau hyn i ddatblygu ymgyfraniad tenantiaid ymhellach yn Tai Canolbarth Cymru.

■ **Blaenoriaethau gwasanaeth a meysydd gwella**

Gofynnwyd i denantiaid nodi o restr pa dri gwasanaeth oedd bwysicaf iddynt a dylent felly fod yn flaenoriaeth i Tai Canolbarth Cymru. Dangosodd yr ymatebion mai atgyweirio a chynnal a chadw oedd y brif flaenoriaeth i denantiaid (82%). Meysydd eraill pwysig mewn trefn ostyngol o bwysigrwydd oedd ansawdd cyffredinol y cartref (59%), gwerth am arian (33%), cymdogaeth (33%), delio gydag ymddygiad gwrthgymdeithasol (30%), rhoi gwybod i denantiaid beth sy'n digwydd (30%) a rhoi ystyriaeth i farn tenantiaid (28%). Canfu'r arolwg mai'r gwasanaeth atgyweirio ac ansawdd y cartref oedd y ddau faes lle byddai tenantiaid fwyaf yn hoffi gweld gwelliant.

Gofynnodd cwestiwn arall i denantiaid beth sy'n bwysig a pha welliannau yr hoffent eu gweld yn eu cartrefi. Dangosodd yr ymatebion mai'r tri phrif faes ar gyfer gwella oedd cegin newydd fodern (42%), ystafell ymolchi newydd fodern (38%) a gwella drysau a ffenestri (37%). Mae hyn yn rhoi gwybodaeth ddefnyddiol i hysbysu, cynllunio a blaenoriaethu gwelliannau yn y dyfodol.

■ **Gwasanaethau cyngor a chefnogaeth**

Holwyd tenantiaid am eu boddhad gydag amrediad o wasanaethau cefnogaeth a chyngor a ddarperir gan y Gymdeithas. Er bod mwyafrif y tenantiaid yn fodlon gyda'r cyngor ar daliadau rhent (84%) a sut y caiff ymholiadau eu trin (80%), rhoddwyd sgoriau is am y cyngor ar symud cartref (59%) a'r gefnogaeth a roddir i denantiaid bregus a newydd (64% - 67%).

